



国際ロータリー第2790地区 千葉南ロータリークラブ会報 THE ROTARY CLUB OF CHIBA SOUTH

〔創立〕1964年3月2日 〔例会日〕毎・金曜日12時30分 〔例会場〕オークラ千葉ホテル
 〔会長〕竹尾 白 〔幹事〕橋口 徹 〔会報委員長〕松尾 博之
 〔事務局〕〒260-0027 千葉市中央区新田町12-1 トーシン千葉ビル7階 (☎043-245-3204)

2014-2015年度

第2470回



平成26年10月24日(金)点鐘12:30<<晴れ>>

- ◆◆ロータリーソング『それでこそロータリー』
- ◆◆四つのテスト ～言行はこれに照らしてから～
 1. 真実か どうか
 2. みんなに公平か
 3. 好意と友情を深めるか
 4. みんなのためになるか どうか

◆◆お客様紹介

- 本日のゲストスピーカー
地区職業奉仕委員会 委員長 土屋 利夫様
- 医療法人社団福寿会 鷺見医院
理事長 鷺見隆仁様

◆◆会長挨拶及び報告 竹尾 白会長

皆さん、こんにちは。
 地区職業奉仕委員長の土屋様、ようこそいらっしゃいました。後程、卓話を宜しくお願い申し上げます。
 鷺見様、ようこそお越し下さいました。ごゆっくりお過ごし下さい。
 予てより、韓国・東仁川ロータリークラブと千葉南ロータリークラブでグローバル補助金を申請しておりましたが、承認されたということですのでご報告いたします。

◆◆委員会報告

《特別会員増強委員会》 北原 俊彦委員長
 “60名体制を作ろう”ということで、11月14日(金)、例会終了後に「第1回特別会員増強委員会」を開催致します。宜しくお願い致します。
 《社会奉仕委員会》 塩谷 邦昭会員
 本日、メールボックスに「ひかり学園」の月報を入れておきましたのでご覧になって下さい。これからも応援して行きたいと思っておりますので、宜しくお願い致します。

◆◆幹事報告 石井 慎一副幹事

•次週(31日)の例会は、伊豆大島日帰り旅行となっております。

おります。

蘇我駅発⇒06:45 千葉駅発⇒07:00

5分前にはお集まりいただきますよう宜しくお願い致します。

◆◆ニコニコボックス報告

《地区職業奉仕委員長 土屋 利夫様》

本日は宜しくお願い申し上げます。

《竹尾 白会長・橋口 徹幹事》

土屋委員長、本日は遠方より有難うございます。卓話を宜しくお願い致します。

鷺見様、ようこそお出で下さいました。ごゆっくりとお過ごし下さい。

《鈴木 美津江会員》

本日は地区職業奉仕委員長の土屋様に卓話をいただきます。職業奉仕について、勉強させていただきたいと思っておりますので宜しくお願い致します。

《永安 重治会員》

10月18日(土)・19日(日)の2日間、インターナショナルガーデンホテル成田を会場として、「第38回RYLAセミナー」へ当社社員2人と参加してまいりました。2日間で20km以上歩きましたが、3人とも大変勉強になりました。未経験の方には、来年参加を是非お勧めします。

本日のニコニコボックス	8,000 円	累計	335,000 円
金の箱	100 円	累計	9,000 円

◆◆出席報告 (会員数50名)

出席者数27	欠席者数23	ピンター 2	修正出席率 72.0%
--------	--------	--------	-------------

千葉市内例会変更のご案内 [メーキャップにご利用下さい。](#)

千葉RC	月	—	三井ガーデンホテル千葉
千葉西RC	火	—	センシティワー「東天紅」
千葉幕張RC	火	11/25	アパホテル&リゾート東京ベイ
新千葉RC	水	11/19	京成ホテルミラマーレ
千葉北RC	水	11/12・11/19	ホテルポートプラザちば
千葉中央RC	木	11/20	三井ガーデンホテル千葉
千葉港RC	木	11/13・11/27	京成ホテルミラマーレ

本日の卓話

演 題⇒「職業奉仕について」

卓話者⇒ 地区職業奉仕委員会
委員長 土屋 利夫様



本年度、職業奉仕委員会を担当しております、大原ロータリークラブの土屋でございます。

宇佐見ガバナーは、自身の意思をはっきり確定し、信頼を伴う仲間として、「自らの職業に基づく人としての信頼回復」そして、「和して同

ぜず」と提唱され、ロータリーとは、自らの職業を通じた活動で、倫理運動に根差した地域社会への貢献が基本との考え方から、ガバナーは職業奉仕委員会を独立した委員会として位置付けている事はご承知の通りです。

地区委員会は、先週土曜日にセミナーを開催、貴クラブよりのご出席をいただき誠にありがとうございました。現在報告書の作成に着手しておりますので、しばらくお待ちいただきたいと思います、

1905年、ポール・ハリスによって「一業一会員制」と「規則的例会出席」の原則を確立したロータリー。

ポール・ハリスとその友人達により、相互扶助を目的とした結社が次第に有力な会員の加入により、職業倫理の高揚を目指した倫理集団へと成長し、一貫して目指したことは、理念の構築とこの理念をいかなる方法を持って行動に移すかという、実践倫理の行動基準の開発にありました。ポール・ハリスは、自伝の中で、ロータリアンは、職業奉仕の基本として、「他の人にもう少し優しくなり、力になってあげるために、日常の仕事の中で何が出来るだろうか」。いわゆる職業奉仕は、日々、この基本を実践しなくてはならないもの。そして、毎日の仕事に意味を与え、職場に尊敬の念を与える。これを目指していると言っています。

2007年、白鳥年度で9月6日にセミナーが開催されています。テーマは、「ロータリーの核にあるもの」で、講師は、弁護士の深川純一様です。「ロータリーの核にあるものとは一体何か」それを語るには色々な視点から分析せねばなりません。

まず、第一の視点は、ロータリーは一つの思想である。従って、ロータリーの思想の核とは何か。

第二の視点は、ロータリーは一つの組織である。従って、ロータリーの組織の核とは何か。これは定款細則論の視点から分析しなければならない。その核にあるものは「一業一会員制の原則」と「規則的例会出席の原則」

第三の視点は実践です。ロータリーは実践しなければならないというのです。

実践の核とは、これはロータリーの実践原理である「決議23-34」の視点から分析すべきと提案をされています。

そして、ロータリアンは皆職業人であることから、「職業

倫理の核は何か」、そして、その職業倫理の実践としての職業奉仕とは何かという視点でのお話をお聞きになられた方も多いのではと思います。

職業奉仕を理解するために心に留めておくべき事は、ロータリー運動は、実は倫理運動であると言う事です。ロータリークラブは、寄付団体でも慈善団体でも、また、ボランティア団体でもありません。

ロータリークラブは、社交クラブとしてロータリアンに奉仕の心を育て、世の中に倫理を提唱していくべき使命をもった団体であり、ロータリーの本願は、タバコの吸い殻を捨てない人を育てるところにあるというのです。

人を育て、道徳を守る人間を作る事。そのことによって、世の為人の為に動く。これこそがロータリーの倫理運動を意味する事とお話されました。そして、これを見失うとロータリーの職業奉仕が分かりづらくなる。この辺に「職業奉仕はむずかしくて、わかりづらい」と、多くのロータリアンが思っているのかも知れません。

ロータリアンは、皆職業人です。従って、先ず自分の職業を愛すべきです。自分の職業を愛すればこそ、やがてそれが他者への思いやりとなり、他者への愛の心が芽生えるのであります。その事によって初めて、職業人としてお互いに為(な)すべき事、為(な)すべからず事を誓い合う、いわゆる「職業倫理の」の自覚・提唱に繋がっていくと語っています。

一期一会という言葉があります。人と人とのの出会いを大切に、末永いお付き合いを目指し、生涯顧客を何人持つかで、その人の人生は決まる。いかかでしょうか。

企業で働く人は、自分の生活を支えているお金は、会社から貰っていると考えます。サラリーマンなら、毎月決まった日に黙っても給料が入ってきますからそう思うのが当然です。

しかし、実際に私たちの生活を支えてくれているのはお客様なのです。お客様がお金を払ってくれるから生活は成り立っているのです。会社は支払いの代理人にすぎないと言えるでしょう。

お客様がいなければ会社は成り立たず、失業してしまいます。つまり、サービス経済社会の最大の経営資産は「顧客」なのです。そのお客様が求める価値は均一ではなく多様化しています。そして、私たちが提供出来る価値を求める人が顧客です。

買い手が求めている価値を売り手が提供する。価値観を共有できる買い手が顧客です。お客様の喜ぶ事やサービスというのは、売り手に決定権はありません。

物の価値観や良いか悪いか、高い安いは買い手が決めることであります。売り手の一方的な思いで、良い品だから、安いからきっと売れると思違いしていることが多くみられます。売り手と買い手とのミスマッチの原因は売り手側の顧客情報の不足から発生していることが多いようです。

時間的な問題と多様化する課題、それを把握でき、様々な悩みを抱えながらも、いろいろな角度からお客様にサービスを提供出来る、攻めの商売を要求された時代、それは今の時代も同じ事のように思います。

ポール・ハリスは、その自伝「ロータリーへの私の道」の中で「ロータリーの会員は、その一人ひとりが自分の職業とロータリーの理想とを結ぶ環である」と書いています。ポール・ハリスは、この文中に於いて、職業奉仕について直接触れているわけではありませんが、第二奉仕部門を念頭に置いている事は間違いありません。なぜなら、ロータリーは職業分類の原則に基づく会員組織なので、ロータリアンと職業とを切り離して考える事が出来ないからです。

クラブ会員は、自己の職業の代表者となり、ロータリアン以外の人に対しては、ロータリーの精神を普及する責務を負います。この二つの責務が職業奉仕の基盤となっています。

ロータリアンは、職業奉仕の基本として、「他の人にもう少し優しくなり、力になってあげるために、日常の仕事の中で何が出来るだろうか」。いわゆる職業奉仕は、日々、この基本を実践しなくてはならないものだからです。そして、毎日の仕事に意味を与え、職場に尊敬の念を与える。これを目指していると言っています。

ロータリーは、RI及びクラブ定款第4条所定の「目的」に定められた職業奉仕の推進を目的に、職業奉仕の更なる推進を図り、職業奉仕の理念の理解を深め職業奉仕の実践を極めていく事を目指し、クラブに研修を担当する委員会を設けて、高潔で品格、徳性を備え、地域社会で尊敬されるロータリアンを生み出すことから始まるロータリーの公共イメージと認知度の向上のため、実践的倫理活動を展開中であることは皆さんご承知の通りです。

従って、「奉仕の心」、「奉仕の理念」を育て、世の中に倫理を提唱していく使命を持った団体と考えます。

ロータリー運動の実態を考える便法として、「入りて学び、出でて奉仕せよ」の考え方がとられています。

例会の場で職業人の発想の交換を通じて分かち合いの精神による事業の永続性を学び、友情を深め、自己改善を図り、その結果として奉仕が育まれる。

例会に於ける一連の活動の前提となるものが「親睦」そして、例会で学んだ事を実践するのが「奉仕」です。

更に親睦をより効果的にあらしめるものとして、例会への出席が重要で、例会の位置づけというものが大切であると思います。

シェルドンの奉仕の哲学は、体得する修練の場がロータリーの主とした活動の場であり、そこで培養された奉仕の心をもって職業生活の場で実践に移す事、自己研鑽しながら職業生活に適用する、この活動こそが職業奉仕であると述べています。今年度は、ここに注目をしたいと考えております。

奉仕の第2部門である職業奉仕の目的は、事業及び専門職務の道徳的水準を高め、あらゆる有用な業務は尊重されるべきであるという認識を深め、あらゆる職業に携わる中で、奉仕の理念を生かして行く事と言われております。

ロータリーが発足して間もなく、シェルドンが提唱した「最も良く奉仕する者、最も多く報いられる」というモットーの下、ロータリアン一人一人の責任として、各々ロータ

リアンが各自の職場で個人的な貢献が行なわれて参りました。

シェルドンのロータリー活動は、1910年、「全米ロータリークラブ連合会」の結成に伴い、この年の8月、シカゴでの年次大会で「他人にしてもらいたい事を、他人にせよ」「他人に奉仕すれば利益が得られる」との考え方を示し、更にシェルドンは、「商売に成功するには奉仕の理念に基づいて、継続的に利益をもたらす顧客を確保する事」であると言っています。

顧客満足と企業の社会的責任について、「社会に、地域に、顧客に、そして従業員に信用・信頼を得る事が、事業活動の継続発展を可能にする」という前提で、現在多くの企業が経営の根幹として活用している手法が「顧客満足」「顧客ロイヤルティ」です。

顧客満足とは、顧客満足度とも呼ばれ、「人は物品を購入するとき、そのものに何らかの満足を感じた時に購入する」と言います。

アメリカでは、1980年代から言われ始めた概念で、従来は生産者主導であった商品の質・方向性等を顧客の要望や嗜好を中心に捉えた方が良いのではという考え方が背景にあり、生産性や効率を多少犠牲にしても、顧客満足度を高めた方が、消費者のリピーター化などを通じて結果的には良いと考えられるようになりました。顧客満足度が追及される商戦では、サービスを「戦略」の中心に置いた経営が必要に思われます。

経営者からパートさんまで全員で、“顧客の視点”でサービスを考え、顧客の抱える問題の解決に全神経を費やす全社的社内風土づくりが要求されます。

顧客は常に自分は特別な存在でありたいと思っています。その心理をサービスで喜んでいただけたなら、顧客は会社のコンサルタントとして役割を果たし、また、最も熱心で最も信頼のおけるスポークスマンとなるでしょう。

これからは、“人々の役に立ちたいと思い、人々の役に立つ仕事を見つけ出さない限り、幸せにはなれない”と思う事があります。

高い社員ロイヤルティが、顧客ロイヤルティを高める時代になりました。全ての業種が情報サービス業へ変化する今日、顧客との一対一の対面と対話が主体になっている現場では、第一線の人たちほど、社内で最も優秀な社員の配置が望まれ、感性が鋭く、気配りができ、知識と知恵を適度にミックス出来、話題の豊富な人、更に顧客一人一人を隅から隅まで知り尽くす、さり気ない観察力等、顧客情報を作成し、情報に基づく対応をしっかりやり続ける事が満足を超えたロイヤルティを獲得するために重要です。社員ロイヤルティの高さが顧客ロイヤルティの高さを生み、生き残りをかけての企業価値を高める図式を構築せねばなりません。

信頼を得る為に顧客のニーズに応える事も重要です。顧客の期待感より低いサービスなら顧客に不満が残ります。顧客の期待値と同じなら満足するでしょう。

ところで、世界中のロータリアンが職業奉仕をどのように定義しているかをご紹介します。と思います。

「職業奉仕とは生活の糧を得る方法を生きがいに変え

るもの」

「職業奉仕とは職場で、そして生活の中で、ロータリーを生かしていく事」

「職業奉仕とは職業に誇りを持ち、正直かつ品位のある方法で職業を実践しようとするもの」

これらの定義から、職業奉仕には様々な取り組み方がありますが、基盤は「ロータリアンは職業を通じて社会に貢献しなくてはならない」ということになるでしょう。皆さんは如何お考えでしょうか。

顧客に期待以上の「サービス」をする事で「感動」や「喜び」を与える為には、顧客に当たり前の便益を提供するのではなく、それを超えて「ここまでしてもらえるのか！」「次は何をしてくれるのだろうか！」といった感動や新たな期待を抱かせる事が大切な要素となります。

日本でも現場の判断で期待以上のサービスの提供できる仕組みが多く企業で実践されていると聞きます。

ロータリーの職業奉仕は、シェルドンによって100年前に出来上がった理念であり、今日の企業活動の根底の部分であることに違いありません。

ロータリーの固有の奉仕の理念は、それを打開するためにも変えてはならないと考えます。

ロータリーが他の奉仕団体と本質的に違う点は、職業奉仕の概念を持っている事です。職業奉仕の理念を捨て去って、ボランティア組織に移行する事の愚かさを自覚しなければなりません。

私たちは学問的にロータリーの歴史観や知識を深める事、理論の深堀や、いたずらに難しいテーマを引出し、議論することを否定するものではありませんが、職業人としての人間性を高め、お互いに徳育を磨き合い、道徳心を習得する事が基本であり、職業の繁栄に結び付ける事、職業人としての誇りと自信を身に着けるところにロータリアンとしての本質を感じます。

日本のロータリークラブをあくまで職業奉仕の団体として、守り育てて行く事も大切と考えますが、職業奉仕はあくまで、個人奉仕であるという原則は貫いていくべきだと思います。

正しい営業活動を行えば必ず会社は再建できると信じて「四つのテスト」を示し、会社の業績を改善させた、ハーバート・テーラーの話は有名です。

ロータリー発祥の地アメリカでは、キリスト教、ユダヤ教などの信者が多く彼らの宗教観に於けるテストとは、彼らが信じる神から課せられた課題で、自分に降りかぶる難問を一生のうちに解決する、と言った意味だと思っています。それは、ロータリーが入会した私達に課した課題であり、ロータリアン人生を送っている間「四つのテスト」を尊重し、経営問題や人間関係、様々な局面に遭遇した時、解決或いは解決へと導く道標であると解釈して良いのではないかと考えています。

過去を振り返り、前とどこが変わったか、指折り数えていくつ挙げる事が出来るだろうか。

良くも悪くも、どこかが変わってその結果に変化が生じます。

変えなければ、変わらなければ、その結果に変化はないはず。どんな小さな事でも良い方向に向かうよう、

今までとは違った考え方、方向性を導いて参りたいと思います。その集積が好結果を生むことに期待して！

① 会社は常に挑戦し、変化し、活性化していかななくてはならない。

会社は、小さな事でも大きな事でも、常に挑戦していかねばなりません。例えば、百貨店がどうしてダメになったのか。世の中が変化して何でも売っているという事が逆に何にも特徴がないと思われてしまった為です。一時スーパーは安いという特徴ありましたが、現在は下向き。世の中は24時間何時でも開いていて、必要なものが必要な時に買う事の出来るコンビニ時代となり、この業界の進化には驚くほどです。

この部分は何処にも負けないという特徴を持つ事です。いつでももっと良いサービスが出来ないか、お客様の立場に立ったサービスが出来ないか、と工夫せねばなりません。

② 顧客の立場を優先して考えるのが経営

(顧客満足)経営というのは20年前から言われ始めた言葉だそうです。

しかし、本当にお客様を大切にしている会社というのは、あまりないと聞きます。理屈では顧客満足を考えていても、実際には自社の利益を優先して考えてしまいがちです。徹底的にお客様の立場に立つて考えればお客様は付いてきてくれます。お客様の立場に立つという事は、利益は出しにくいのですが、入り口は“良いサービス”しかありません。それにより、収入が増え、コストが下がる、効率は上がる、その結果として利益が生まれる。これが勝ち経営と言えるでしょう。

③ お客様との信頼関係を維持する社員が商品となる

これからは、商品は品物ではありません。他社とは商品の品質、価格は余り変わりません

お客様に接する社員こそが、商品だと思います。お客様に信頼される社員を育成することこそ、不況の今、人を育てるチャンスだと思います。そうして、新しい需要創造を起こす前に会社の足元を整える事。今からでも始められる事だと思います。

ご清聴ありがとうございました。



第2472回例会

《日帰り親睦旅行》

日 時⇒ 平成26年10月31日(金)

行 先⇒ 伊豆大島

第2473回例会

日 時⇒ 平成26年10月3日(金) 点鐘12:30

卓 話⇒ 会員ミニ卓話

<会報当番：松尾 博之会員>