

# 長浜ロータリークラブ



こころの中を見つめよう 博愛を広げるために  
RI会長カルヤン・パネルジー

良き伝統を守り、新しいロータリーに挑戦しよう  
RI2650地区ガバナー 今西 信裕

地域に根ざしたロータリーを推進しよう  
長浜ロータリークラブ会長 畑澤 昭男



第2892回例会  
2011年9月5日(月)  
12:30~

## 「結納屋から見た地域世相」

講師：関谷 松男君  
担当：新世代奉仕委員会



## インターシティミーティング

テーマ 良き伝統を守り、新しいロータリーに挑戦しよう

＜次世代への提言＞  
見つめなおそう人間形成の原点

日 時：2011年9月10日 (土)  
会 場：大津プリンスホテル  
登録受付：12:00~  
開会式典：13:00~  
基調講演：14:10~  
講 師：横峯吉文氏

「三つ子の魂百まで」は先人たちの子育ての原点であった。  
日本のよき伝統・文化を見つめなおし、新世代の新たな分野  
に問題提起する。

懇 親 会：17:20~

## 職場訪問例会

日 時：2011年9月26日 (月) 12:30~ (マイクロバス出発11:30)  
場 所：兵神装備 (株) 滋賀工場 (長浜市高月町東物部1020)

開 会 点 鐘  
ロ ー タ リ ー ソ ン グ  
来 客 紹 介  
食 事・( 飲 談 )  
会 務 報 告  
各 委 員 会 報 告  
会 長 の 時 間  
プ ロ グ ラ ム  
閉 会 点 鐘

### 長浜ローターアクトクラブ報告

夏と云えばBBQ(バーベキュー)！第920回例会「BBQ例会」を8月20日(土)に開催しました。  
場所は虎姫駅東側の滋賀県立虎御前山教育キャンプ場にて、時間は18:30~の夜間に行いました。  
長浜RCより猪ノ口様、原馬様の2名にご出席いただき、長浜RACのO.B.2名様、また福井RACから4名、福井東RACより1名、長浜RACは9名出席で、合計18名。18人が3つのU字溝でBBQをする姿はなんともいえない光景でした(\*'▽')。ただ、それはそれであんながワイワイガヤガヤとBBQを楽しむことが出来る要素の1つでした。お酒もあってか、終始和やかな賑やかな状況でした。今回の例会の目的である「BBQを通してクラブ員同士、参加者との交流を深める」は、最後の片づけで「みんなで楽しく協力して片づける！」という姿で達成したと感じました。

### 隣接クラブプログラム

- 9月6日 (火) /長浜北RC  
「教官時代の雑感」
- 9月8日 (木) /彦根RC  
「ローターアクトについて」
- 9月9日 (金) /長浜東RC  
「びわこ検定について」

### 2011~2012年度 理事・役員

会 長(理事) 畑澤 昭男  
幹 事(理事) 森居健太郎

会 計(理事) 本城 善男  
前会長/S.A.A.(理事) 笹原 俊昭  
会長エレクト(理事) 藤田 義嗣  
副 会 長(理事) 松居 良蔵  
(クラブ管理運営兼任)  
クラブ広報(理事) 永井 茂雄

クラブ会員増強(理事) 立見 光夫  
専任プロジェクト(理事) 国友 隆房  
(クラブ奉仕兼任)  
ロータリー財団(理事) 竹下 敏隆  
職業奉仕(理事) 三ッ橋武男  
社会奉仕(理事) 鮎内 猛之

国際奉仕(理事) 大橋紳一郎  
新世代奉仕(理事) 関谷 松男  
副 幹 事 岸本 一郎  
副 S . A . A . 柴田 正明  
会 計 監 査 下村 裕彦

## 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

### 『ホテル四方山話』

小西善生君

ホテルマンになって25年、延べ500万人のお客様をお迎えしました。



ホテルマンにとって苦情は、日常茶飯事です。ホテルは、チェックイン～チェックアウトまでの時間を考え方・性格・嗜好の違う他人同士がお越しになり、一つの館の中、一定のルールの中で非日常の時間を過ごしていただく空間です。お客様がホテルをご利用されるのは非日常、つまり「ハレ」の日です。一方、私たちホテルマンにとっては日常の仕事、「ケ」なのです。この「ハレ」と「ケ」のギャップが、なかなか埋まらないのも苦情の多い要因の一つです。苦情の際、大切なことはお客様の言い分を十分に聞くことです。しかし、「総支配人を呼べ!」ということはよくある事で、総支配人が出なければならない事態とは、組織のトップとしての見解、謝罪の意を直接自分自身が伝えるべき重要なケースだと思っています。ですから「出てこい!」と言われて素直に対応することはあまりありません。正確な状況を把握し、最適な判断と決断を準備して対応しなければならないからです。「お客様は常に正しい」。これはリッツ・カールトンの創始者セザール・リッツの言葉ですが、いかに理不尽と思える苦情でもこの言葉を心の中で繰り返します。そしてお客様の真意、苦情の原因を探りながらお客様の怒りを静めます。しかし、最近のお客様の中には「お客様は常に正しい」と言う神話が通じない悪質な人も出てき

ました。「モンスター・クレマー」です。計画的に苦情・難癖をつける性質の悪い人です。「布団から針が出てきた、料理に異物が混入している、料理を食べたら腹が痛くなった、財布が部屋からなくなった」などです。証拠がないので慎重に対応しますが、最後は「誠意を見せろ!」「精神的な被害を受けた!」となるケースが多い。他にも「スキッパー」と言われる無銭飲食者や嫌がらせを目的とした者、他の利用客に強い不快感を与える者、ホテルへ不当な要求を行う者など・・・これには戦わねばなりません!。また、同地区での被害再発防止のため、他ホテルにUG (undesirable guest=不良客) 情報として連絡をします。UG客へのホテルの断固たる対応は、ホテル経営の健全化を守るだけでなく、お客さまと従業員の安全を守る意味でもきわめて重要です。

このようなお話をしていると、ホテルという職場は大変でいい仕事ではないと思われるかもしれませんが、しかし、実は苦情の数よりたくさんのお喜びの声・お礼の言葉・感謝のお手紙を頂戴します。そして何よりも、お客様の大切な「ハレ」の日に、楽しそうな笑顔を拝見することのできるこの職場、この仕事は私たちホテルマンの誇りです。

#### ◎他クラブ例会変更

ビジター有 野洲 9/13

ビジター無 草津 9/15、五個荘・能登川 9/26



#### ◆出席報告

月日・回	内容	会員総数	免除会員	事前出席	事後出席	ホームクラブ	出席率
8/8・2889		62	8	0	5	44	85.96%
8/22・2890		63	8	5	1	43	84.48%
8/29・2891		63	8	1		47	82.76%

### 例会プログラム予定

● 9月12日  
次回 「月見家族例会（夜間例会）」  
担当：親睦活動委員会

● 9月19日  
次々回 「休 会」

・・・童心にかえろう・・・肩書きをおとそう・・・年齢を忘れよう・・・