

# 会報

過去に学び  
次世代への継承

2012~2013年度 会長 黒島 一生

第2675回 8月28日(火)

## 2012~2013

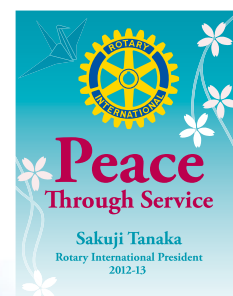
本日のプログラム

「創立55周年記念祝賀会」(夜間例会)

次週のプログラム 9月4日(火)

「卓話」 第11グループガバナー補佐 前川 敏雄 様

奉仕を通じて平和を  
心・家族・地域・世界に平和の恩恵を



- 例会場/ホテル函館ロイヤル TEL (0138) 26-8181 (代)
- 例会日/毎週火曜日 12:30~13:30
- 事務所/ニチロビル4F TEL (0138) 23-3870 FAX (0138) 22-2251
- 会長/黒島一生 ● 副会長/戸嶋浩 ● 会長エレクト/池垣信一
- 幹事/佐藤真一 ● 副幹事/五十嵐正
- 友好クラブ/青森東ロータリークラブ・長崎東ロータリークラブ

第2674回例会 2012年8月21日(火) 天候 快晴

月間テーマ 会員増強及び拡大月間

■ロータリーソング 手に手つないで

■司会 黒島 一生 会長

■ゲスト ホテルショコラ総支配人 飯野 智子 様

■ビジター

函館五稜郭RC 阿彦 治 氏

■会長報告

1、国際ロータリー第2510地区細川好弘ガバナーより先日の公式訪問のお礼状が届いております。

2、理事会報告

①9月のプログラムについて承認

②親睦活動委員会より夜間例会報告について承認、55周年夜間例会について予算一部修正承認

③新世代奉仕委員会より函大RAC24時間TV募金活動計画について承認、函大RAC55周年例会参加について承認、函大RACとの合同例会事業計画について承認

④地区大会参加人数現在13名となっております。

⑤その他 55周年事業HPリニューアルについて特別渉外費にて一部負担について承認、社会奉仕委員会移動例会函館市文学館見学について承認

■委員会報告

1、ローターアクト委員会：8月26日STV24時間テレビの募金活動に函大RACが参加しますのでお手伝いよろしくお願いいたします。

2、親睦活動委員会：8月28日創立55周年記念夜間例会を開催いたしますのでご参加よろしくお願いいたします。

3、社会奉仕委員会：9月11日函館市文学館へ「啄木没後百年特別企画 石川啄木の終焉と妻節子」見学いたしますのでご参加よろしくお願いいたします。

■幹事報告

1、8月28日例会は夜間例会へ変更いたします。

2、9月11日例会は移動例会へ変更いたします。

3、長崎東RCと青森東RCより会報が届いておりますので回覧願います。

4、米山梅吉記念館より館報が届いておりますので回覧願います。

5、22日函館北RC、24日、31日函館五稜郭RC例会は夫々例会変更しております。

## 「ホスピタリティとサービスの違い」

ホテルショコラ総支配人 飯野 智子 様

現代においてサービス業といわれる職種以外にも「サービス向上」や「ホスピタリティ精神の発揮」が必要であると言われるようになってきました。しかしながらサービスとホスピタリティの違いについて理解をし、どの場面でどちらが必要であるかという議論はあまりされていません。



ここではサービスとホスピタリティの違いについてお話しし、これからのビジネスに必要なホスピタリティについて考えてみたいと思います。

### 1. サービスとは

1対多数という場面で発揮されることが多く、その考え方は「いつでも、どこでも、誰にでも」というものである。サービス向上の目的は売上を上げることへつながっており、形態は「モノ中心」であることが多い。

また、より多くの最低限を提供するときに必要なとされ、社会的自己のやりとりといえる。もちろん、サービスの提供においては社会的制御も必要のため、その場合はマニュアルが有効な手段となる。

### 2. ホスピタリティとは

1対1の関係性で発揮され、「今このとき、この場所で、あなただけに」というものである。顧客が自分の場所があると感じられることが重要なポイントとなる。より多くの人への満足というよりは、ミクロの関係性を築くことといえる。結果的にお客様がもてなされていると感じて下さるかどうかがポイントとなる。そのために、想像、心配を配慮という技術で提供することが求められる。但し、やり過ぎはお節介となりまた、時として企業として継続性をもって接することが困難なことになってしまう可能性もあるので、社会的制御も必要である。

## 過去に学び 次世代への継承

ホスピタリティマインドの発揮は顧客の割合を増やすことと関係性が深い。

### 3. ホスピタリティマネジメント

結果的にその人の個性に頼り過ぎ「気が利く人は良いが気が利かない人はいつまでたってもできない」という状態を放置するのではなく、「お客様がもてなされていると思うということはどういうことか考えなさい」というロジックを共有するようにマネジメントしていく。

顧客の割合を増やすためにはお客様が「会いたい・買いたい・行きたい（あそこへ行きたいと思っても

らえる）」と思ってもらえることが必要であり、そのために結果として最上となる技術行為を行うことが求められる。

それと同時に従業員にとっても「ここで働きたい」と思えるような場所であることが大切である。そのためには企業に文化があり、自分もその文化を担っていると思えるようになれば、それがアイデンティティーになり、業務に明確な役割を担うことの幸せを感じられるようになる。顧客化から顧客の生涯化へつなげていくことがホスピタリティマネジメントの目的である。

### ローターアクト委員会より

8月26日 S T V 24時間テレビ「愛は地球を救う」の募金活動を函館大学ローターアクトクラブ会員と共に、S T V 函館支局の駐車場にて手伝って参りました。暑い一日でした！参加の皆様お疲れ様でした。



### ■ニコニコボックス

黒島会長、佐藤真一幹事 暑いですね。飯野総支配人様卓話よろしくお願ひします。

安保会員 来週の55周年例会よろしくお願ひします。

宮崎あけみ会員 おあつうございます。

吉川会員 飯野総支配人様卓話よろしくお願ひします。

渡辺友子会員 親睦活動委員会の皆様暑いですね。頑張ってください。

安田真也会員 暑いですね。暑さ払いどうしてますか？

吉田昇会員、森元会員、安田雄二会員 暑いですね。

### ■広告料

(株)ツカサ技研 吉田昇会員

(株)北海道新聞 安田販売所 安田雄二会員

### ■出席報告

・8月21日(火) 45名中出席29名(免除1名)

・8月7日(火) 72.73%

### 市内他クラブ プログラム

8月29日(水) 函館北 R C

「オレオレ詐欺について」 渡部 好也 氏

8月30日(木) 函館 R C

「空港民営化について」 東 陽一 氏

8月31日(金) 函館五稜郭 R C 移動例会

9月3日(月) 函館亀田 R C 移動例会

◆ テレフォンサービス 26-3170 ◆

(株) 中央石油

安保 裕一郎 会員

鍛冶2-16-16 電話 52-4745

(株) サンスイ

花田 雅人 会員

堀川町22-19 電話 52-3334