

Rotary



八尾ロータリークラブ会報

2017
vol.56
No.42

5/24

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



人類に
奉仕する
ロータリー



八尾RCバナーの主旨
「我々のクラブは、若いも若きも
相手を敬愛し、和気あいあい、
楽しいクラブライフを送っている
ことが誇りであります」

国際ロータリー テーマ

**人類に奉仕する
ロータリー**

国際ロータリー 会長 ジョン・ジャーム

八尾ロータリークラブ テーマ

**奉仕への情熱と創意を
積み重ね、品格を高めよう**

会長 山本 昌市

国際ロータリー 第2660地区 テーマ

**The Ideal of Service
ロータリーの根幹精神**

国際ロータリー 第2660地区 ガバナー 松本 進也

第2724回 例会 プログラム

- ▼開会「点鐘」
- ▼ロータリーソング
「四つのテスト」
- ▼ゲストの紹介
第2630地区パストガバナー
服部 芳樹 様 (岐阜RC)
- ▼出席報告
- ▼その他の報告
- ▼会務報告
「会長の時間」「幹事の時間」
- ▼SAA報告 ニコニコ箱
- ▼卓話「職業奉仕について」
第2630地区パストガバナー
服部 芳樹 様 (岐阜RC)
- ▼閉会「点鐘」

▼卓話予告

- 5/31 移動例会
「文楽と私」 豊竹呂太夫様
- 6/7 「活動報告」
ロータリー財団委員会
松村康司委員長
米山委員会 松井良介委員長
SAA 水野雅由委員長
会計 柏木武生宜会計
クラブ戦略計画委員会
居相英機委員長
- 6/14 「活動報告」
職業奉仕委員会
長竹 浩 委員長
社会奉仕委員会
宮川 清 委員長
国際奉仕委員会
稲田 賢二 委員長
青少年奉仕委員会

- 吉田 法功 委員長
- 6/21 「活動報告」
クラブ管理運営委員会
田中 康正 副会長
会員増強委員会
山田 博義 委員長
親睦活動委員会
村本 順三 委員長
出席委員会 野村俊隆委員長
プログラム委員会
児林 秀一 委員長
クラブ研修委員会
宇野 泰正 委員長
クラブ広報委員会
小谷 逸朗 委員長
- 6/28 「活動報告」
山本 昌市 会長
山陰 恭志 幹事
中西 広美 副幹事

会長の時間

母の日の贈り物

今年の「母の日」は、先日の日曜日5月14日でありました。

「親孝行、したい時に親はなし」

私の母は他界しておりますので、仏壇に手を合わせることも出来ませんでした。そこで、以前読んだエッセイを紹介いたします。

「母の日に、花屋さんに、小学校3年生の男の子が、妹と一緒に来ました。

アルバイトで店員をしていた女子大生に、男の子が、「お母さんにあげたいので、チューリップをください」と言いました。

女子大生が、赤や黄色のチューリップを、選んでいると、男の子が、「お母さん死んじゃったから、…。白いチューリップにしてください」と寂しそうに話しました。

隣で妹が、泣きそうな目で、女子大生を見つめていました。

女子大生は、お店に置いてあった白のチューリップを、全部集めると、それを大きな花束にして、男の子に渡しました。

びっくりした男の子は、握りしめていた千円札を渡すと、妹と一緒にお辞儀をして、嬉しそうに帰って行きました。

このアルバイトの女子大生の優しさに、感動しました。」

この女子大生の優しさに感動するのは誰でも同じでしょうが、この女子大生がこのような行動を取れた

のは、社長を信じているからでしょう。もし「それはサービスのやりすぎだ！ 商売なんだから！」と怒られるのが分かっていたら、このような行動は出来ません。

例えば「いざと言う時は、いくらまでならサービスをして良い」という権限が与えられていたら、顧客満足だけでなくクレーム処理にも役立ちます。

もう一つの話があります。

ある乗客が機内食のサービスを受けたとき、汚れた皿が一枚あるのを見つけたことでした。彼は汚れた皿を見ているうちに嫌な気分になり「この飛行機はエンジンの整備もいかげんではないのか」と思い、そこから「もしかすると、この飛行機は墜落するのでは」と非常に不安な気分になったのであります。

「顧客満足度」は、事前の「期待」と「実際」の差によって決まります。

実際に期待を上回ると「喜び」となり、予想外に上回ると「感激」となります。その場合のサービスのリピートは、98%に上がるとされており、その代表的なものが、デイズニューランドです。

逆に実際に期待を下回ると「クレーム」へと発展します。二度とその場所には訪れないこととなります。

期待と実際が等しい場合は、満足となりますが、リピート率は70%しかないとされています。つまり30%は訪れません。

期待が高ければ高いほど、裏切られた時のショックは大きいものです。新しい顧客に来ていただくに

は、これまで以上に素晴らしい中身が、求められます。

「商品に恋をするな、顧客に恋をせよ」という言葉があります。

一回でもさえない瞬間があれば、サービスの評価はさえないものとなり、お客様を失う事にさえる。

顧客満足とは、一回一回の真実の瞬間の積み重ねの結果であります。100-1=0であり、決して99ではありません。接客サービスという仕事は一期一会にも通じる、真のプロフェッショナルな仕事であります。

人間は、どうしてもつい自分のことを考えてしまいます。無意識に…。脳科学によりますと、人間は意識のある時間のうち97%は、自分のことしか考えていないそうです。

すなわちビジネスにおいても、何を作ろうか、何を売ろうかではなく、お客様が何を欲しがっているか、何を買おうとしているかを、常に考えなければならないという事でしょう。

ここに、ロータリーの職業奉仕が、存在するのではないのでしょうか。

さて、母親とは命がけで自分を産み、無条件の愛で育ててくれた人なのです。ぜひロータリアンの皆様は、今からでもお母さんに心をこめて「ありがとう」と言ってあげてください。

幹事報告

▼13日に地区の職業奉仕委員長会議が開かれ、飯田会員が出席しました。

▼13日、地区社会奉仕委員長

会議に、吉本会員が参加しました。

▼13日に4クラブ合同の懇親会が、天王殿で開催されました。

▼20日に東大阪RCの60周年式典が開催され、会長と幹事で出席します。

▼21日にローターアクトの地区年次大会が開催されます。田中、西会員が参加します。

▼23日に手話落語を安中小学校で開催します。

ロータリーの友紹介

▼山本 隆一 会員

RI会長メッセージでは、アトラクタの国際大会が紹介されています。

また、ロータリー財団100周年に関する記事も掲載されています。

このほか、財団学友が国連の事務次長になったという記事もご覧ください。

その他の報告

▼職業奉仕委員会・

長竹 浩 委員長

来週の例会では、岐阜RCから服部PGが卓話にお越しく下さいます。また例会後には、勉強会も予定しています。

▼社会奉仕委員会・

吉本 憲司 副委員長

13日に地区の社会奉仕委員長会議に出席してまいりました。地区委員会の活動報告や、財

団補助金の説明などがございました。

卓 話

「警備業について」

▼坂本 憲治 元会長

警備業とは、個人の生命及び身体等に対する危害・財産に対する損害等を警戒し、防止するという公共・公益性の強い業務です。本質的には警察業務とは異なり、利用者の依頼と費用負担により『安全と安心』を提供する業務です。

警備業の起源は19世紀中葉のアメリカであると言われています。当時のアメリカでは、列車強盗への対策として警備が行われていました。この列車強盗の警備を行ったピンカートン探偵社などが、世界初の警備会社であったと言われています。

昭和37年(1962年)日本に警備業が誕生します。日本警備保障(現在の「セコム株式会社」)が創業したのです。

1964年、東京オリンピックでは、選手村建設現場の警備などにあたりました。これが翌年に「ザ・ガードマン」としてテレビドラマ化されたことで、警備業が一般的に認知されました。

警備業とは、警備業法第2条の定義にあてはまるものを警備業務と定義づけられています。

第2条の定義:

警備業務とは、次の各号のいずれかに該当する業務であつ

て、他人の需要に応じて行うものをいう。

1号 事務所、住宅、興行場、駐車場、遊園地等における盗難等の事故の発生を警戒し防止する業務

2号 人若しくは車両の雑踏する場所又はこれらの通行に危険のある場所における負傷等の事故の発生を警戒し、防止する業務

3号 運搬中の現金、貴金属、美術品等にかかる盗難等の事故の発生を警戒し、防止する業務

4号 人の身体に対する危害の発生を、その周辺において警戒し、防止する業務

警備員には警察官のように職務質問や逮捕するといった特別な権限はありません。

警備員は一般私人で、一般私人に認められる権限とは、

1. 現行犯逮捕

刑事訴訟法 第213条

現行犯人は、何人でも逮捕状なくしてこれを逮捕することができる。

2. 正当防衛

刑法 第36条

急迫不正の侵害に対して自己または他人の権利を防衛するためやむを得ずにする加害行為

3. 緊急避難

刑法 第37条 1項

自己または他人の生命、身体、自由、財産などに対する現在

今後の予定

月	火	水	木	金	土	日
1	2	3	4	5	6	7
			春のRYLA			
8	9	10	11	12	13	14
		理事会				
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
		手話 落語				
29	30	31				
			青少年奉仕月間			

5月

月	火	水	木	金	土	日
6			1	2	3	4
		ロータリー 親睦活動月間				
5	6	7	8	9	10	11
		新旧合同 理事会			国際大会 (アトランタ)~14(水)	
12	13	14	15	16	17	18
		新旧合同 クラブ協議会				
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
		本年度 最終例会				

の危難を避けるため他に方法がない場合に、守ろうとする利益よりも重要性が低いか、または同等の第三者の利益を侵害する行為をいい、刑法上、罪とならないの3つです。

ニコニコ箱

▼山本会長 本日、坂本元会長卓話楽しみにしておりました。元幹事よりよろしく！お願い申し上げます。

▼田中副会長 坂本会員、本日、卓話宜しく願います。

▼山陰幹事 坂本さん、本日卓話よろしく願います。

▼佐々木名誉会員 いつも御

無沙汰してすみません。バッジ忘れ。例会欠席お詫び。

▼松本会員 坂本さん、卓話楽しみにしております。

▼坂本会員 本日卓話よろしく願います。

▼寺坂会員 本日会議がありますので、欠席させていただきます。

▼中川(将)会員 坂本さん、久しぶりの卓話楽しみにしています。

▼中川(廣)会員 良い事がありますように。

▼小林会員 バッジ忘れ。

▼菅野会員 本日、次年度の為のクラブ協議会があります。理事、役員、委員長予定者の皆様よろしく願います。

▼濱岡会員 バッジ忘れ。

▼柏木会員 4/26例会欠席お詫び。山本隆一さん児林さん卓話良かったです。坂本元会長卓話よろしく願います。4クラブ合同懇親会お疲れ様でした。

▼長竹会員 来週、卓話と勉強会に岐阜県より服部先生にお越し頂きます。是非ご参加下さい。

▼相馬会員 おいしいコーヒーありがとうございます。

▼西村会員 誕生内祝い。

▼小谷会員 雨の中のゴルフでギックリ腰になりました。しばらくゴルフ休みます。稲田さん今なら勝てますよ。

出席報告

月日	会員数	出席	(内出席規定適用免除者)	出席率	メイクアップ	確定出席率
4/26	57	39	8	73.58%	1	75.47%
5/10	58	41	5	80.39%		
5/17	58	41	7	77.36%		