



創立：1980年(昭和55年)1月10日
 会長：岩田 修司
 幹事：堀 慎治
 クラブ広報委員長：湯澤 勇生
 例会日：毎週木曜日PM12:30～
 会場：ヒルトン名古屋

事務局：460-0008
 名古屋市中区栄1丁目3-3
 ヒルトン名古屋910号
 TEL：052-211-3803
 FAX：052-211-2623
 MAIL：2760_nagoya@mizuho-rc.jp
 URL：http://www.mizuho-rc.jp/

WEEKLY REPORT

ROTARY CLUB OF NAGOYA MIZUHO

2014～2015年度
 国際ロータリーのテーマ
 LightUp Rotary
 ロータリーに輝きを

2014～2015年度
 国際ロータリー第2760地区
 ガバナーのテーマ
 集まるう・語るう・楽しもう

2014～2014年度
 名古屋瑞穂ロータリー会長のテーマ
 感謝の気持ちを持って、
 ロータリーライフを楽しもう

第1695回例会

～ロータリー雑誌月間～
 クラブテーマ：「熱田の杜・友愛・気品」

2015年4月30日(木) 晴れ 第42回

司会：佐治寛行会場委員
 斉唱：我等の生業
 ゲスト：元日本航空パーサー マナー講師 弓矢玲子さん
 中野健二さん
 ビジター：名古屋南RC 松原和彦さん

副会長挨拶

内田久利副会長

日本人の2人に1人が癌になると言われていますが、私の肺癌は小細胞肺癌であり、3年前に左側の肺を半分取っております。5年間の生存率が17%と結構厳しい数字になっております。5年前にタバコをやめて、ストレスからか2年で癌になりました。タバコをやめるのも考えものだと思います。



病気になったからという訳でもないのですが、子供の頃から近所の氏神様3箇所と、京都伏見稲荷には毎月欠かさずお参りしておりました。術後は神社仏閣巡りが多くなってきておりました。2年前に宮崎高千穂峡に行ったのが始まりで、フェニックス、宮崎CCなど名門ゴルフ場を横目に宮崎空港から5時間かかりました。

さすがに天の岩戸と言われております様に神秘的な神々しい場所がありました。神話、天照大御神の弟の須佐之男命が高天原で乱暴の限りを尽くし、あまりのひどさに天照大御神が天の岩戸に隠れてしまい、暗黒の世界となりました。これに困りまして、八百万の神々がこの河原に集まり協議したところ、高天原を騒がしくすれば天照大御神が出てくるのではないかという事になりました。そして、天宇受売命が裸踊りをしてあまりの騒がしさに誘われて、ついに天照大御神が姿を現しました。そこに二度と隠れられないように、力持ちの天手力雄命が大きな岩を持ち上げ投げ飛ばしたら長野まで飛んでいき、戸隠山ができ、戸隠神社ができました。

そういう事で、次は長野までお参りに行きました。戸隠神社は奥社、中社、宝光社、九頭龍社、火之御子社の5社からなっており、創建2千年に及ぶ歴史を刻む神社でありました。帰りには、善光寺、元善光寺にお参りしてきました。

他にも、この1年くらいの間に熊野三山、出雲大社、宮城塩釜、高野山、

今月は四国の琴平さんに行って参りました。奥社まで往復1万歩あり体力の必要となるお参りです。当分、神社仏閣巡りが続きそうです。

ニコボックス

田中宏ニコボックス副委員長

- 5月1日は私の傘寿・誕生日を迎えます。今後ともよろしく。
高村博三さん
- 5月3日は私の67回目の誕生日です。5月29日は結婚記念日です。
長瀬憲八郎さん
- 4月25日は結婚記念日でした。鈴木淑久さんありがとうございました。子供が大喜びです。
大嶽 達郎さん
- 4月28日は家内の誕生日でした。綺麗なお花(テンドロビウム)を贈って頂きありがとうございました。
伊藤 豪さん
- 家内の誕生日に綺麗なお花をありがとうございました。いくつになっても女性はお花が好きようです。
佐治 寛行さん
- 和合に行ってから三好に行ったら内田君に会ったので、今日出席です。
泉 憲一さん
- 今日の例会に西本さんと同伴をしました。これからもうろうと思います。
松波 恒彦さん
- 長女に男の子が生まれました。今日退院しました。これで孫が3人になりました。五体満足でありがたい事です。感謝です。
岩田 修司さん
- 伊藤豪さん、先日はお世話になりました。
堀 慎治さん 田中 宏さん
- 伊藤豪さんにお世話になりました。ありがとうございました。
梅村 昌孝さん
- 名古屋瑞穂RCに入会して1年が経ちました。皆さんありがとうございました。今後も宜しくお願い致します。
森 裕之さん
- ネパール震災に寄付してきました。
内田 久利さん
- 昨日は佐治さんに大変お世話になりました。家族全員おいしく、また、幸せな時間を過ごせました。ありがとうございました。
平野 好道さん

出席報告

田中宏出席副委員長

会員62名 出席43名 (出席計算人数42名)

出席率 79.2% 4月23日は補填により 92.5%

幹事報告

堀慎治幹事

- 5月7日(木)はR規定により休会となります。
- 5月14日(木)13:40から第6回CA・第11回理事会をヒルトン名古屋9階「ことぶきの間」にて行います。

- ・5月2日(土)から10日(日)はGW休暇で事務局は休みとなります。
- ・5月10日(日)13:00から17:00まで地区研修・協議会をウェスティンナゴヤキャッスルにて行います。受付は11:30から12:50となります。当日は名札を持参してください。

卓話 元日本航空パーサー マナー講師 弓矢玲子さん

上空1万メートルのおもてなし

先程もご紹介にありましたが、私は日本航空に就職をし、16年間成田をベースに国際線に乗務致しました。退職後はJALウエイズに入社し、小牧空港と中部国際空港からのバンコク、ホノルル便を中心に8年間乗務致しました。現在は、24年間の客室乗務員経験の中で培った接客のノウハウを皆様にお伝えするため、接客、マナーのインストラクターをしています。様々な業種、企業、年代の方に接客のノウハウ、マナーをお伝えして16年目に入りました。



あらゆる年代ということで、若い方では中学生から教えます。中学生は職場体験の前にマナー講座を開いたり、高校受験のための面接指導をします。高校ではマナーの授業を担当し、大学では教鞭を執っております。そして、社会人は新入社員研修があります。3月末から4月半ばまでは全国色々な場所に行き、フレッシュな方々にお会いしています。さらに、中間管理職の方や、年齢の高い方ではシルバーボランティアの方にマナーをお伝えしています。

先程、自分の仕事を接客インストラクターと申しましたが、若い方に接客と言うと分からない方が多いです。接客の接は人と接する事、遇するはおもてなしの心の意味合いがあります。普通に人と接するためのマナーでなく、おもてなしをするという意味合いがあるという事です。

皆様の中で、飛行機に乗った事がある方はお見えだと思いますが、同じCAにお会いになった方はいらっしゃるでしょうか。私は24年間乗務をしている中で、同じお客様に会った事は2回だけです。しかも、リピーターの方が多いホノルル線での事で、まず同じ方にはお会いする事はないかと思っています。この1回しかない出会いはとても貴重だと思います。

新人の頃に、日本航空のおもてなしというのは一期一会と教えられました。これは茶道から由来した言葉で、皆様ご存知かと思いますが、一生に一度しかない出会いに最高の誠意を尽くしたおもてなしをしようという意味合いがございます。お客様との出会いは、一生に一度きりでございますから誠意を尽くして応対してくださいという事です。

CAの印象というと、気遣いができる、よく気が付いてくれると仰る方が多いです。先程申しましたように、一度きりの応対に一生懸命になるためだからです。今の若い方はこの気配り、気遣いがないとされます。いろんな企業や医療関係に研修に行きますと、今の若い方は気が付く人が本当に少ないと言われます。

具体的にCAはどのように一期一会を訓練されてきたのか、私が新人の頃に先輩から教えられた事を例に挙げます。国内線の事になりますが、国内線はお弁当をお持ちになるお客様が多くいらっしゃいます。飛行機が水平飛行を始めますと、皆様お食事を召し上がるかとテーブルの上に

お弁当を出し始めますので、お茶をお持ちしましょうかと声をかけて回り、お茶を出します。戻ってくると、お茶を出すのは当たり前で先輩に指摘されます。これでは一期一会のおもてなしではないと言われました。その先輩は、お弁当を持ったお客様が搭乗したら、いつ召し上がるかタイミングを観察し、テーブルを出し始めたら、即座にお茶を作りに行くという事でした。そして、お弁当を召し上がっているお客様の所へ行き、お茶をくださいと言われる前に出さないと教えられました。

先を読むということが気付きなのです。言われてからお茶を出す、召し上がっているのを見て出すのも当たり前なので、言われる前に用意なさいという事です。お客様が何を望んでいるか、鋭い観察眼で先を読むという日本航空のおもてなしを学びました。

他にも最高のおもてなしをするためのフライト前の準備が多くあります。例えば、乗務員は大型飛行機ですと、フライトの1時間45分前が出社時刻となります。あくまで出社時間ですので、実際はさらに1時間前という、かなり早めの出社をします。

何をするかと言いますと、制服に着替え、髪をまとめて気持ちを切り替えます。その次に掲示板をチェックします。掲示板で目的地の状況や、出入国に必要なカードの種類や免税基準を調べていきます。そして、搭乗する飛行機の脱出方法をもう一度確認するなど色々な準備をします。また、どんなお客様がお乗りになるかというデータが出てきますので、病気の方や、車いすの方がいないかなども確認していきます。JALグローバル会員の方の情報も勿論把握します。そういった情報を全て確認して、打ち合わせが始まる前に各自軽い食事を取ります。そして、実際にお客様が飛行機に搭乗する時に、お迎えをしながらどんな方が乗るかを観察します。

サービスが始まりますと乗務員同士で客室の様子を報告します。例えば、飛行機でお酒を飲むのと地上で飲むのとでは酔いの回りに違いがありますので、情報を交換して、多く飲まれているお客様には出す量を調整したり、水を一緒に出すなど気をつけています。

また、お客様自身も、先を読んだおもてなされ方や、サービスを頼む時に「手が空いた時でいいよ」などのさりげない一言を付け加えて頂けて素敵な方という印象を残す事ができるかと思っています。

本日は短い間でしたが、素晴らしい出会いに感謝して、また皆様にお目にかかれる事を願います。ありがとうございました。

例会のご案内

- 今週 5月7日(木) R規定により休会
- 次週の卓話 5月14日(木)
 - テーマ：市民が創る未来への遺産
 - 愛岐トンネル只今再生中
 - 卓話講師：NPO法人 愛岐トンネル群保存再生委員会事務局長 村上真善さん
- 次々週卓話 5月21日(木)
 - テーマ：実体験の中で感じた日本の防衛
 - 卓話講師：東三河分区分担当ガバナー補佐 中島忠幸さん