



インスピレーションになる

厚木中ロータリークラブ週報 Rotary



2018 ~ 2019 第1959回 2018.11.21 Vol.15

国際ロータリー第2780地区 第6グループ

会長：笹生 誠 幹事：五十嵐直樹 クラブ広報委員会 委員長：三平治憲

事務局 厚木市栄町 1-16-15 厚木商工会議所 4F TEL : 046-222-5811 FAX : 046-222-5821

Weekly
Report



＝ 本日のプログラム ＝ 「卓話例会」堀米勝会員

－ 会長挨拶・報告 －

「今日はビジターはおりません。堀米さんの卓話がございますので、じっくり聞いていただきたいと思えます。

ではガバナー事務所よりクラブ研究リーダーセミナーのご案内がきています。12月のロータリーゲート112円第七回ローターアクト委員会、第七回地区インターアクトミーティングがあります。12/8(土) 13時 アイクロス湘南であります。12/2ローターアクト年次大会がございます。三浦の方でやります。参加されるのは25名くらいだと思います。三浦学園で行われるとのことです。参加される方はぜひよろしくお願ひします。それから公益財団法人米山記念からハイライト米山に関する冊子がきています。厚木市役所より第九回アジア地域セーフコミュニティの会議がご

ざいます。あと厚木中ロータリーの便りです。一月の開催に関してです。12/14(金)アミュー厚木で第七回例会があります。これはローターアクトです。18:30アミュー厚木の601号室。あと8回目の例会が12/22(土) 15:30アミュー厚木703号室。第九回が1/6(日)大山阿夫利神社に参拝をするという計画です。10時下社に集合です。10回目の例会は1/13(日) 13:30アミュー厚木604号室です。会長報告は以上ですが、例会後に指名委員会を行いたいと思ひます。部屋はあとでご報告します。」

－ 幹事報告 －

【幹事報告】

例会変更です。大和田園ロータリークラブ12/14(金)が12/13(木)に振替になります。12/28は例会が取りやめになります。よろしくお願ひいたします。理事会報告ですが、今会員数が少なくなってきました。会費をどうするかということをお願ひして

ます。それから今クリスマス例会と新年の合宿交換会をこちらの出席を求めた用紙をみなさんに回しますのでご記入お願いいたします。あと確認ですが12/2に三浦学園でローターアクトの現地大会がございます。参加するのは私と西会員と笹生会長と斎藤直前会長と山口昇さんが出席になっています。ほかに来られる方いらっしゃいますでしょうか？ご案内書渡しますので、もしいらっしゃる方いたら声をかけてください。以上です。

みなさんのボックスの中に今年のクリスマス親睦例会のご案内があると思いますが、みなさん家に持って帰ってご家族に見て頂いて、誘っていただければと思います。後ほど優先予約の回覧をします。お子さんが出席される場合は年齢を書きただけると人数など把握しやすいのでよろしくお願いします。12/23レンブラントホテル厚木で会費は本人1万円です。それ以外には参加される人数分のプレゼント（二、三千円）をお持ちください。金額に上限はありません。マジシャンミタマはネットで調べると出てきます。最近の子供はすぐネットで調べるので、ネットでみたらかっこいい！となって参加したくなるかもしれません。ぜひお願いします。

— お祝い行事 —

<スマイル担当 石川会員>

「みなさんこんにちは、本日のお祝い担当の石川です。まず当クラブのお祝い行事から発表したいと思います。

本日入会記念は該当者いらっしゃいません。事業所開設も該当者なしとなっています。結婚記念日は12/1三平会員ということでおめでとうございます。お忘れないよう奥様に感謝の気持ちをお伝えください。続きまして配偶者担当は藤川会員の奥様チエミ様、お誕生日おめでとうございます。11/30ですね。花束が届くとおもいます。お楽しみいただければと思います。続きまして会員誕生は和田会員11/19おめでとうございます。11/29山崎会員となっています。おめでとうございます。花束の贈呈をしますので、前までお越しく下さい。」

<山崎会員>



「どうも誕生日のお祝いありがとうございます。明日ちょうど84歳になります。84歳ってずいぶん年寄りで昔だったらあの世に行っていたんですけど、今の時代は100歳の時代

になっていますね。100歳まで16年ありますのでロータリーを頑張っていきたいと思います。どうもありがとうございました」

<和田会員>



誕生日祝いの花束ありがとうございます。ここのところ例会を休んでしまっています。19日が誕生でして79歳になりました。最近耳が遠くなったり、目がかすんだり、ゴルフボールが見えなかったり、老化現象が進んでいます。健康に留意しながら頑張っていきたいと思っております。今日は本当にありがとうございました。」

— 卓話 —

<堀米会員>



『みなさん、こんにちは。卓話の依頼をいただきまして僣越ながらホテルにつきましてお話をさせていただきます。みなさま旅行に行かれる際はホテルに泊

まられることが多いと思います。旅行の思い出を良いものにするもの、訪れる方に上質で良い空間を提供すること。それがホテルだと思います。ホテルにとって上客と認識してもらえばマニュアルにない様々なサービスを受けられるかと思っています。ではお支払いの額

が多いから、そのお客様が優遇されるかといいますと、そういうことではありません。何度もお越し頂けるお客さまだと担当の従業員をつけるなど行ってまいりました。それはお客様にストレスを感じさせないために、たとえば毎回同じ席で同じものを注文されるお客様にはいつもと違う従業員が対応すると大変失礼になりますから、担当の従業員が対応するようにしております。ホテルに遠慮して手のかからないお客様になる必要はありません。お客様はむしろわがままでよいと思っています。とはいえホテルにもできることとできないことがございます。では一体どこまで要求していいのだろう。その時基準になるのがそのホテルの常識だと思っています。ホテルにできることできないことがございますが、それを知りその中でできることをお願いする。それがホテルの使い方を分かっているお客様だと思っています。例えば、極端な例ですが、ビジネスホテルに宿泊してこのホテルの屋上にバーがないという。お客様はいないと思います。ビジネスホテルは夕方にチェックインして夜は繁華街でお食事して、戻ったらご就寝さなる。朝にはチェックアウト。これがそのホテルの常識であると思います。以前、私は泊まったある地方のホテルは全く何もない、何のサービスもないホテルでした。荷物を運んでくれるわけでもなく、部屋もあたらしいわけでもない。階段も急なところでした。そのホテルの売りはなにかというと、目の前に海がある。また海産物をふんだんに使った料理を出してくれる。そのホテルの常識は何もない静かな場所で料理をたしなむ、そういったところだと感じました。そこに都会のホテルの常識を当てはめて考えると、ひどいサービスだとか思っはいけないと思います。そのホテルの常識を知り、サービスを受けたうえで、こういったことはできますかと要求するのが上質なお客様だと思っています。そのようなホテルの常識を知ったお客様にはできる限りのサービスを提供させて頂きたいと思っています。ではよくないお客様はどんな方かと言いますと、常識に関連してお話させていただきます。あのホテルはやってくれたとかおっしゃるお客様がいますが、同じようなサービスは提供できないかもしれません。ホテルによって常識は違うので、同じサービスはできないということ

す。このようなことを言うとホテルはお客様を差別するのかと言われますが、サービスを提供する、受けるといった関係ではどのお客様も対等だと思っております。ホテルは特殊な場所ではありません。高級なお寿司屋さんなどでお客様が大将に気を使って会話できないといった状況はホテルには相応しくないと考えております。多くの方に気軽にご利用いただきたいと考えています。このホテルの常識はなんだろうと知り、そのうえでお客様にはどんどん要望を出していただきたいと考えています。私たちはより満足いただけるサービスを提供し、快適にホテルで過ごしていただきたいと考えております。ところでホテルで働いている人をなんと呼ぶか。ホテルマンとかホテルウーマンと呼ぶことがなじんでいます。最近はホテリエと言われております。昔ホテルという有名なドラマがありましたが、このドラマの中ではホテルで働く人達をホテルマンと呼んでいました。これがホテルマンの語源だといわれています。しかしながら、性別によってホテルマンとかホテルウーマンとか呼び分けるのが面倒だとなりまして、ホテリエという名前に統一されました。ホテルを利用すると必ず明細書にサービス料という項目があります。利用代金に対して何パーセントという形でチャージされます。ホテルでサービス料は当たり前だと皆さん考えていると思いますが、ではサービス料は何の料金でどういった意味があるかご存知でしょうか。ホテルを利用する人の目的は安全かつ快適に宿泊することだと思います。ホテルの規模が大きくなればなるほど様々な部門がございます。そのすべての部門が同じ目的のためにサービスを提供しております。サービス料というのはホテル各部門から提供されたサービス全体にたいする代金だと考えて頂いて問題ないかと思ひます。人が何かを提供され、それが期待以上だった時、宿泊客が期待上のサービスに感動した時、心配りを頂くことがございます。よかった素晴らしかったさすが一流のホテルマンだということになりますけれども、こんな言葉ができるようになるとそのホテリエの価値以上のサービスが提供できたのだと思います。ではなにをすれば価値がうまれるのでしょうか。具体的にこうすればというのはこの仕事につきましてはございません。ないのがこの仕事の特

徴です。そのヒントとなるのがホスピタリティという言葉です。仕事としてサービスでありそれ以上の価値を出すのがホスピタリティ。日本語では「おもてなし」ともいえると思います。冒頭で述べた通り、社会全体がホテルはサービスのプロ、トップに君臨するというイメージを持っているとおもいます。サービスやホスピタリティの研修を行う際、企業が元ホテルエの講師を招くことがよくございます。それはそういったイメージの典型であり、元ホテルエに教えてもらえば間違いないと思われるからであります。社会のお手本となるようなホテルエになること。そしてスキルを身に付けて社会のあちこちで活躍する人材になること。これが私たちの目標であります。こうした立ち振る舞いを見て頂くとさすがホテルマンだと、それもそのはずホテルエはサービス、ホスピタリティのプロで一流の立ち振る舞いを勉強してきた人の集まりでございます。ホテルエとして働く中で磨かれ自然とスキルが身に付き、相手に好印象を与えていきます。そのようにスキルを自分のものにしていきます。正しい姿勢、歩き方、敬語。この技術は少し勉強しただけでできるものではありません。人は仕事を通して成果、結果を出すと自信がついてきます。その自信がさらなる高みを目指し、キャリアアップしていく原動力となっています。この好循環によって人は成長できるわけであり、サービスを提供しゲストにありがとうと言ってもらえた時、国によってはチップになるかとおもいますが、ゲストに喜んでもらった時にもっと頑張ろうとプロ意識の向上につながる事がホテルエの魅力ではないでしょうか。では皆様興味があると思いますが2020年について少し考えてみたいと思います。日本は訪日外国人によりインバウンド景気に沸いております。厚木も例外ではございません。皆様のお手元に日本観光局JNTOのプレスがあると思いますが、訪日外国人の2018年10月の推定表をご覧ください。一位韓国、二位中国、三位台湾、四位香港と。10月だけで2,641,000人訪日されています。厚木はほぼフランス、ドイツの方が多いです。自動車関係の方ですね。日産の事件が若干ありますが、厚木は日産関係の出張できている方が多いようです。その中で意識するのは2020年のオリンピックですが、インバウンド需要の

ビックイベントです。しかし実際2020年のあとホテル業界はどうなっていくのか。オリンピックが終わったらパッと外国人が来なくなるのかというと、我々ホテル業界の人間はそう考えておりません。2020年にむけて現在都内ではホテルの建設ラッシュです。2020年以降の経済成長を見据え訪日外国人が増加するだろうと考えて、企業は人材を確保し、ホテルを建設し、投資しております。かつての北京オリンピック、リオオリンピックでも同じようにホテルが作られたのだと思います。しかしすでに経済が成長している国でオリンピックがすべてではありません。インバウンド景気の中、開催されるオリンピックが集大成だと思えます。日本語の「おもてなし」。「おもてなし」とはやってきたお客様を大切にするという意味合いで使われていると思いますが、ホテル業界での「おもてなし」の意味を正確に言える人はあまりいないと思えます。それともう一つ、ホテル業界にはホスピタリティというおもてなしに似た言葉があります。ホスピタリティとおもてなし、今一度それぞれの言葉の意味をご説明いたします。おもてなしは日本人が頻繁に使ってきた言葉です。その言葉に強烈なインパクトを与えたのが滝川クリステルさん。東京オリンピックのプレゼンで「お・も・て・な・し」と言っていましたね。増加する訪日外国人の中で日本の「おもてなし文化」に感銘を受ける方が多く、日本では外国人に優しい人が多いと評判でございます。これぞ日本のおもてなし文化。日本人ですらあまり使わなくなった言葉が流行語になり、今では普通に使われております。ではホテル業界で提供するおもてなしとはどんなものでしょうか。ホスピタリティという言葉を見ていきましょう。ホスピタリティ、もともとはホスピタル＝病院からきています。ホスピタリティ協会ではホスピタリティとは接客、接遇の時に発揮されるものではなく。人と人、人とモノ、人と社会、人と自然のかかわりにおいて具現化されるものであります。ホスピタリティとおもてなし、同じ意味ととらえてよいのではないのでしょうか。ホテルエにはフロントマン、ベルマン、厨房係、管理職など様々な職種があります。ホテルは小さな社会のようなものです。ホテルは小さな町とよくいわれております。ホテルは自分の家のように使っていただける

ものだと思っております。簡単ではございましたが、ホテルのことが少しでも分かっていたらと思いい述べてもらいました。8月に厚木中ロータリーに加入しましてまだまだひよっこでございます。先輩方よりたくさん勉強させていただきます。私はこちらの宿泊部を統括しています。レンブラントホテルグループでは「会社は社会の預かり物である。会社は社会の器である。会社は社会貢献の場である。」を企業理念としています。社会に果たしていく義務を確実に、地域社会に貢献し、人が会社を作る、会社が人を作る」をモットーに企業活動を進めてまいります。また12月1日オークラフロンティア海老名がリブランドしてレンブラントホテル海老名として運営させていただきます。レンブラントホテル厚木と同様、海老名も御鼻眞にぜひよろしくお願いいたします。あと1/4厚木ミロード地下にフードスペースを出させていただきます。2019年20年にむけて南口に160室規模のホテルを建てる計画がございます。今後ともご指導ご鞭撻をよろしくお願いいたします。ご清聴ありがとうございました。」

— スマイル —

【笹生会長・西副会長・五十嵐幹事・山口昇会長エレクト・石川会員】

『今日は卓話例会で堀米さん宜しく願いいたします。山崎さん、和田さん、お誕生日おめでとうございます。』

【山崎会員】

『誕生祝いありがとうございます。明日84歳になります。人生100年時代。少なくなった残りの人生、体を動かしロータリーを楽しもうと思っております。よろしくお願いいたします。』

【和田会員】

『誕生祝いの花束をありがとうございました。79歳になりました。今後ともよろしくお願いいたします。山崎さん写真をありがとうございました。』

【藤川会員】

『妻チエミの誕生祝いをありがとうございます。風邪で寝込んでいますが、素敵な花で元気になれると思います』

【藤川会員・飯田会員・石川会員】

『山崎さん、和田さんお誕生日おめでとうございます。人生100年の時代まだまだ老け込む歳ではありません。ロータリーを楽しんで頑張りましょう。』

■本日もスマイルにご協力有難うございます。



一例会スケジュール

点鐘 12:30

会場 レンブラントホテル厚木

《出席率》

日時	内 容	担 当	会員数	欠席者数
11/28	卓話・11月度理事役員会	クラブ管理運営委員会	29	12
12/5	年 次 総 会	会 長		
12/12	卓話・12月度理事役員会	クラブ管理運営委員会	出 席 率	前々回修正出席率
12/19	休 会		80.95 %	86.96 %
12/23	日曜日 クリスマス例会	クラブ管理運営委員会		

＝ 例会場 レンブラントホテル厚木 TEL 046-221-0001 例会日 毎水曜日 12:30 ＝
ホームページ <http://www.atsugi-naka-rc.com/info@atsugi-naka-rc.com>