

# Weekly Bulletin 2012-2013



RI会長  
田中作次



奉仕を通じて平和を

## 静岡東ロータリークラブ

会長 / 戸塚敦雄 幹事 / 杉田至弘

事務局 / 静岡市葵区伝馬町9-3 芝田ビル3F TEL054-254-5611  
例会場 / ホテルアソシア静岡 例会日 / 毎週 木曜日 12:30~13:30

<http://www.shizuoka-east-rc.jp>



会長  
戸塚敦雄

## 第 2610 回例会

平成 24 年 3 月 11 日 天候 晴

### 7クラブ合同例会(センチュリーホテル) (ホスト: 静岡中央RC)

《司 会》 高橋義孝 君(静岡中央RC幹事)

《合 唱》 「君が代」 「奉仕の理想」

《ゲスト》 津田令子 様(トラベルキャスター)

### 《参加クラブ会長紹介&出席報告》

参加クラブ会長

- ・静岡RC 伊藤 博 会長
- ・静岡東RC 戸塚 敦雄会長
- ・静岡南RC 岸本 学 会長
- ・静岡日本平RC 蒔田 真人会長
- ・静岡西RC 杉山 元 会長
- ・静岡北RC 岸 好子会長
- ・静岡中央RC 前田 和久会長

各クラブ参加者数の報告

- ・静岡RC 64 名
  - ・静岡東RC 34 名
  - ・静岡南RC 21 名
  - ・静岡日本平RC 31 名
  - ・静岡西RC 33 名
  - ・静岡北RC 22 名
  - ・静岡中央RC 33 名
- 合計 238 名

### 《ホストクラブ会長挨拶要旨》



皆さん! こんにちは!

本年度、静岡地区7クラブ合同例会を担当いたします静岡中央ロータリークラブ会長の前田和久です。よろしくお申し上げます。

昨年度の私ども静岡中央ロータリークラブ 25 周年記念式典には、ご出席賜りまして、あらためて御礼申し上げます。

さて、本日は、3月11日ということで、東北を襲

った大震災から、ちょうど2年を迎えました。今日の新聞 テレビなどでも朝から報道されています。

先ほども、今日の参加者全員で黙とうをささげました。今回の合同例会では、この大震災に関係した講師の方をともしました。大震災では、多くの人命、産業、家屋敷などが失われました。東北地方のみならず震災の影響は、私の職業でもあるお茶業界では風評被害、また観光業界などは、東北のみならず海外からの観光客減少など今なお影響を受けています。

今日は、大震災の記憶などのことはマスコミにお任せするとして、この影響を受けたともいえる観光に関して前向きに語る講師をお呼びしました。

「おもてなしの心で地域を元気に」～ホスピタリティでおもてなし上手に～という演題で、旅の楽しさを伝えるトラベルキャスターとして、テレビや出版などで活躍中の津田令子さんをお呼びしました。

私も小売業として、常日頃お客様と接する仕事をしています。また今日ご出席の会員皆様の企業でも、業種は違っても、お取引先やお客様に対する おもてなしの心は必要だと思います。

それでは本日は長時間になりますが、なるべく退席は控えて頂きまして、最後までよろしくお申しあげます。

短いですが、会長挨拶とさせていただきます。

### 《来賓卓話》

「おもてなしの心で地域を元気に」  
～ホスピタリティでおもてなし上手に～

津田 令子 氏

皆さんこんにちは。本日はこんなに素晴らしいロータリークラブの合同例会に お招きいただきまして誠にありがとうございます。私の亡き父は東京でずっとロータリークラブに入っておりました。父と一緒に歌ったり、鐘の音なんかはとても懐かしく、また光栄に思っております。

今日は3月11日、昨日あたりから東日本大震災の特集番組がたくさん組まれております。震災当日、私は長野県の安曇野で取材をしておりました。取材を終

え、役場に戻りテレビを見て焦りました。三陸、東北岩手、福島にたくさんの知人・友人がおります。ついこの間、気仙沼でトークショーをしたばかりだったのです。自分の東京の家はどうなっているのだろうか。明日の朝には東京で仕事があるのですが、電車も高速も止まっています。どうしたと思いますか？安曇野市役所の方が自分の車を出して、下道で8時間かけて送ってくださいました。そんなこと普通の市町村ではやってくれません。感激し涙が出ました。何とかお返しをしようと思い、結果私の仕事の中で「安曇野」の露出度が非常に高くなりました。私の持っているラジオ番組、新聞、雑誌、執筆の中で、安曇野がやっぱり素晴らしいということになります。それが「ホスピタリティ=おもてなし」なんだと思います。

最近よく「ホスピタリティ」という言葉を耳にしませんでしょうか。「ホスピ」と付くので、病院や福祉の事と思われる方が多いようです。一言で言うと「おもてなしの心」という意味です。明日からやってみよう来月からやってみよう、とかではダメなのです。今日・今からやってみようというのがホスピタリティの大鉄則になります。

- 自分がしてもらいたい事をしてあげましょう。
- サービスとは異なり、期待以上の事をして差し上げることです。
- ニーズに応えれば、お客様はついてきます。
- ちょっとした気遣いが顧客満足度を高めます。
- 3つのS「Speed」「Smile」「Safety」
- 人の話を聞く訓練をする。
- しつこく、くどく、徹底的に など

#### ～旅先で出会った味・味で地域を活性化～

静岡にもいっぱい良いお店があると思いますが、ほんのちょっとしたPRの仕方、一言の添え方を変えていくと、お客様で溢れかえるようなお店になるのではないのでしょうか。

まず今日帰ったら、お家の方に笑顔で「ただいま」と言ってみてください。

「どうしたの？ちょっとおかしいんじゃない？」と言われるかも知れませんが、自分の家が笑顔になれば店も潤います。店が潤えば地域が潤うという、それがホスピタリティの良いところなのです。

#### <プロフィール>

旅の楽しさを伝えるトラベルキャスター。社団法人日本観光協会旅番組室長を経て、オフィス R-reco 代表に。日本全国を駆けめぐり、テレビ・ラジオ・講演や執筆などで旅の魅力を発信しつづけている。全国各地の観光アドバイザーや、観光業界の活性化にも積極的に取り組む。

NHK総合テレビ「こんにちはいつと6けん」に19年間、NHKラジオ第一「旅ガイド」に24年間レギュラー出演。その他BS朝日「旅の特集」やTBSテレビ「朝ズバ」などにも出演する傍ら、東京成徳大学非常勤講師、NHK文化センター講師、NHK学園講師なども務める。その他に財団法人厚生年金事業団評議員日本旅のペンクラブ理事、NPO法人ふるさとICTネット理事を歴任。静岡県とのかかわりでは現在、第三木曜日FMciao! 熱海湯河原「津田令子の旅の香り」にレギュラー出演中。著書に大人の女性のための日本を旅する浪漫紀行(文芸社ビジュアルアート)「もっと旅を」(芦書房)「接客革命」(芦書房)「西村京太郎の麗しき日本愛しき風景」(文芸社)などがある。

