



2003 ~ 2004 年度  
R I テーマ

# Lend a Hand 手を貸そう

四つの重点分野：貧困・健康・識字・ロータリーファミリー

Lend a Hand

国際ロータリー会長 ジョナサン B・マジリアベ(国籍・ナイジェリアカノ)

2720 地区

## 別府中央ロータリークラブ



例会日 火曜日 12時30分  
ところ トキ八別府店 7F ぼたんの間  
TEL 23-1111  
事務所 別府市西野口町1番1号 青山通りビル3F  
〒874-0931 TEL (0977) 23-9000  
〒874-0931 FAX (0977) 23-9019  
http://www.beppu4rc.jp/chuo/  
E-mail:beppu4rc@fat.coara.or.jp

理事 森 宗明 理事 鳴海淳郎 役員 会長 後藤 隆 S A A 中島澄人  
" 村津忠久 " 溝部 仁 副会長 森 宗明  
" 後藤健介 " 梶田健治 幹事 小川雅代  
" 河村貴雄 " 会 計 岩尾昭治

VOL . 16 - 17  
2003年11月18日

## 第 706 回 例 会

編集 中島 澄人

点 鐘 12 : 30

体 操 自律神経強化体操

R . S . 手に手つないで

唱 歌 紅 葉

ビジター 合田 秀夫(愛媛川之江)  
矢田 公裕(別 府)  
中村 光(別 府 北)  
此本英一郎( " )

会長の時間 会長 後藤 隆

熊本での地区大会に出席された皆様、お疲れ様でした。楽しくて有意義な2日間でした。来年の5月23日には大阪で国際大会が開催されます。幹事・親睦委員会・出席委員会で計画を立てて頂いていますので、スケジュールが確定しましたら皆様にお知らせいたしますので、奮ってご出席くださいますようお願いいたします。

幹事報告 幹事 小川 雅代

- ロータリー財団月間 -

1. 本日の卓話  
『江戸・明治時代の職業倫理』 溝部 仁会員
2. R I 第2720地区ガバナーエレクト(工藤寛昭氏)事務所開設のお知らせ  
〒870-0887 大分市二又町3 工藤医院内  
電 話 0 9 7 - 5 7 3 - 6 6 0 5  
F A X 0 9 7 - 5 7 3 - 6 6 0 8

### 出席報告

委員長 佐藤 民子

本日の出席	会 員 総 数	22 名
	出 席 者	15 名
	事前メイクアップ	2 名
	理 事 会 承 認	1 名
	出 席 免 除	0 名
出席	欠 席 数	4 名
	出 席 率	71.43 %
前々回の訂正	出 席 率	80.95 %
	事後メイクアップ	2 名
	理 事 会 承 認	1 名
	出 席 免 除	0 名
11/4	修 正 出 席 率	100 %

連 続 4 回

通 算 645 回 100 %

### ・メイクアップ

事前 後藤(健)(別府東)、吉富(地区大会)  
事後 溝部(地区職業奉仕委員会)、佐藤(別府東)  
欠席 梶田、大島、津末、衛藤

E-mail kyouwa-k@oct-net.ne.jp

執務時間 10 : 00 ~ 16 : 00

(土・日・祭日は休み)

尚、この事務所は2004年7月1日よりガバナー事務所となります。

3. 11月4日(火) 17 : 30 ~ 臼杵市 堀川に於いて「地区職業奉仕委員会」が開催され、地区職業奉仕委員の溝部 仁会員が出席されました。



4. 11月13日(木) 16:30 ~ 東京一うどんに於いて「歴代会長・幹事会」を開催致しました。

出席者: 後藤 隆、鳴海淳郎、村津忠久、溝部 仁、梅津ヤヨイ、河村貴雄、栂田健治、後藤健介、森 宗明、平野英壽、小川雅代 各会員

5. 11月15日(土)・16日(日)熊本市に於いて「RI 第2720地区2003 ~ 2004年 地区大会」が開催されました。

1日目

9:30 ~ 「会長・幹事・ガバナー補佐会議」  
国際交流会館  
12:30 ~ 「第1回本会議」  
熊本市市民会館大ホール  
18:00 ~ 「希望懇談会」  
熊本ホテルキャッスル

2日目

8:45 ~ 「第2回本会議」  
熊本市市民会館大ホール

出席者: 後藤 隆、上妻 浩、溝部 仁、森 宗明、吉富今男、小川雅代

各会員

何 家 駿(米山奨学生)

登録者: 栂田健治、村津忠久、梅津ヤヨイ

各会員

尚、当クラブは下記の表彰を受けました。

- 1) 米山功労クラブ 4回目
- 2) 米山功労者 上妻 浩会員

6. お祝い

会員誕生日 中島澄人会員(11月20日)  
結婚記念日 上妻 浩会員(11月23日)  
ご自宅にお花が届きます。

7. 例会変更のお知らせ

くさきRC 11月26日(水)の例会は、やよい会とのふれあい交流会の為 同日12:00 ~ 国東町福氏センターに時間・場所変更

別府北RC 11月26日(水)の例会は、職場例会の為 11月29日(土)12:30 ~ 八鹿酒造(株)に開催日時・場所変更

豊後高田RC 12月2日(火)の例会は、4クラブ合同例会の為11月26日(水)18:30 ~ リバーサイドホテル宇佐に開催日時・場所変更

別府東RC 12月4日(木)の例会は、年次総

会・忘年会の為 同日18:30 ~ 別府ホテル清風に時間・場所変更

豊後高田RC 12月9日(火)の例会は、家族忘年会の為 同日18:30 ~ ひまわり荘に時間変更

別府北RC 12月10日(水)の例会は、年次総会・忘年会の為 同日18:00 ~ ホテル望海に時間・場所変更

杵築RC 12月11日(木)の例会は、年次総会の為 同日18:30 ~ 焼肉みやべに時間・場所変更

8. 次週の予定

「会員卓話」 後藤 隆会員

9. 本日の配布

週報705号  
豊後高田RC・宇佐八幡RC 週報『ロータリー財団への寄付』

(R情報委員長: 鳴海淳郎)

### スマイルボックス 委員長 村津 忠久

後藤会長

地区大会に出席された皆さん、お疲れ様でした。楽しかったですねー。再来年、又行きましようネ。

溝部会員

地区大会、これまでで最高の講演でした。参考になるところが多々ありました。

小川会員

地区大会出席の皆さま、お疲れ様でした。ロータリー 100周年を記念すべき国際大会が、来年5月23日から26日まで大阪にて開催されます。日本では26年ぶりで、私達が生きている間に日本で開催されるの分かりません。是非、会員の皆さまの出席をお願い致します。

コース日程表は来週ご案内致します。

上妻会員

熊本での地区大会に初めて出席しました。二日間楽しく、面白く、有意義に過ごしました。結婚記念日のお祝い有難うございます。

森会員

地区大会に参加の皆さんおつかれ様でした。帰路、後藤会長の案内でわざわざ遠回りしてゆっくり帰りました。久しぶりに一日ゆっくり出来ました。会長、おつかれ様でした。

葉真寺会員

今日は、溝部会員のサービスに役立つ卓話を



聞けそうです。ありがとうございます。

中島会員

84才の誕生祝有難う御座居ます。

別府中央ロータリークラブに入会致しまして亀の井に2回、白菊に2回メイクアップした以外は、10年間ホームクラブ100%出席14年間病気知らずです。健康に感謝して乾杯。

河村会員

本日は商工会議所でマル経の審査会があるので早退致します。おわびにスマイル。

平野会員

今日はなんといい天気だ。ゴルフにさそわれていたのに！

村津会員

11月2日に実施予定であった「モミジ谷作業」の中、来春の植樹準備の為必要な草刈りを、一昨日と昨日、実施致しました。幸い天気恵まれ予定通り終了。社会奉仕委員会報告に代えてスマイル。

毎日の公園ウォークに加えて、腰痛治療ストレッチを始めましたが、すこぶる快調です。概要はお配りしたイラストの通りですが、詳しく習いたい会員は健康増進委員会にお申し入れ下さい。お知らせを兼ねてスマイル。

## 卓 話

### 江戸・明治時代の職業倫理

...バブル経済の崩壊で目が覚めた江戸時代の商人...

R第2720地区職業奉仕委員会委員

溝 部 仁

はじめに

ロータリーの職業奉仕は、抽象的で難しい。殺虫剤のコマーシャルではないが、「おまえの話は、つまらん。つまらん。」というのがあるが、己の職業に役立たなければ、何もならない。ロータリーには、シェルドンの He Profits Most who Serves His Fellows Best (最も仲間に奉仕する者は、最も多く報いられる。〔注〕)があったが、これも決議01-678で廃止されたのである。そこで、アメリカやロータリーばかりに職業奉仕を学ばなければならないのか、素朴な疑問があった。さらに、日本人は、古代から勤勉な民族だったのだろうか。これも疑問の一つであった。このような諸般の理由によって、ロータリー入会以来、ロータリーから、職業奉仕と職業倫理の具体的な情報、もっといえば、実践に役立つ情報を期待していた。

残念ながら、ロータリーの情報は、我々の職業にほとんど役立たないものであった。だから、『ロータリーの友』が読まれないのではなからうか。このような懐疑的な状況が続き、ロータリーに限界すら感じていた。

しかし、ロータリーは捨てたものではないことが判明したのである。それは、平成15年2月8日に熊本で開催された、職業奉仕セミナーの研修会で、熊本城稲荷の宮司本田光曠氏が貴重な資料を発表された。この資料を引用し、補正して皆さんにご批判とご叱責をいただきたい。

〔注〕1910年にシェルドンが上記を主張した。コリンズは、『無私の奉仕』を強調した。後年、2つを折衷して、有名な He Profits most who serves best と Serves Above Self がロータリーの公式の座右の銘として1950年に採用された。その後、1989年の規定審議会で、Serves Above Self (超我の奉仕)がロータリーの第1標語となつた。

日本人は古代から勤勉であったか

儒教が我が国に伝来して以来、儒教を理解しうる階層は、当然、貴族と上流階級であった。従って、一般庶民に儒教の教えが浸透することはなかった。平安時代になると、状況は悪化して行った。それまで厳しい修行をした者が、比叡山の座主になっていたが、藤原家の出身でなければ、座主になれなくなった。上述したように、藤原氏に生まれれば、天台座主が約束されているのであれば、厳しく自分を律し、勤勉であっても自分の将来が決まってしまうことを意味している。当然、指導階級であるはずの貴族階級は墮落し、儒教の教えからまったく乖離してしまうのである。庶民は、勤勉であろうはずがない。このような基本的な考え方や精神が戦国時代まで続くこととなる。

これを打ち破ったのが、織田信長である。能力があれば、あらゆる階層の出身者でも出世が可能となったのである。しかし、江戸時代に入ると、身分制度が確立され、再び、古代に戻った考え方が復活するのである。ところが、平和な時代が続くと、食料も増え、人口が飛躍的に増加するのである。これにともない、食料の確保のために、田畑を開墾しなければならなくなったのである。

こうして、儒教とは違う視点から勤勉を尊ぶ精神が萌芽してくるのである。二宮尊徳等がこの代表格である。ちなみに、植林という概念は、この時代か



ら生まれたのである。一方、商人は、階級でいえば、最も低い階層（ベニスの商人等を参照のこと）にある。しかし、次第に金の力で地位を築き、誰もが、商人に一目置かざるを得なくなってくる。さらに、これに拍車をかけたのが、石田梅巖（1685～1744年）である。彼は、それまでややもすると軽視され、軽蔑されていた商人を認知し、営利を肯定して、儉約・堪忍・正直という徳を説いた。ときあたかも延寶末（1680年）より、天和・貞亨・元禄を経て寛永の初め（1709）に至る約30年を総称して、元禄時代（1688～1702年）という。この時代は、田畑の開墾が進み、今日でいう元禄バブルの全盛時代である。この時代に商人道を説いていた『石田梅巖〔注〕』の眼力は炯眼に値する。

〔注〕石田梅巖の集大成は、『石門心学』である。この研究の第一人者は、石川顯氏（故人）である。私の祖母の恩師でもある。

#### ウィリアム・ペティーの言葉

日本では、江戸時代初期に生まれたイギリスのウィリアム・ペティー（1623～87年）は、アダム・スミスよりも100年も前に次のような示唆に富む発言をしている。「利益は、農業から工業、そして商業の順に高まっていく。」と看破しているのである。1602年に創立された東インド会社（最初の株式会社形態）は、危険を冒し、胡椒一粒をヨーロッパに運ぶと金と交換されたのである。これによって、イギリス・オランダは、莫大な利益を得ることになる。この事実を知っていたからこそ、ペティーは、「商業が利益を得やすい。」と述べたのである。この経済原則は、我が国にも当然、通用するのである。江戸時代中期になると、我が国にも豪商と呼ばれる有名な人物が出現することとなる。紀伊国屋文左衛門がその代表格であろう。しかし、元禄バブルの崩壊とともに、これらの豪商も自壊していくのである。時あたかも今日と同様に不況（この時の幕府の政策は、今日にも十分適用される）が続き、勤勉さが商売人の基層にあることは最低の条件であったが、これに倫理が要求されるようになってきた。このようにみると、我が国で、商売、あるいは、職業に倫理が要求されるようになったのは、元禄時代がターニングポイントであるということがわかる。

非常に大まかに我が国の商売、あるいは、職業に対する精神を考察してきたが、次に、詳しく江戸時代をみていこう。

#### 江戸時代の経済の移り変わり

- 1 江戸時代初期（1603～1650年）
  - （1）参勤交替、鎖国政策、朱印船貿易や糸割符制度など新体制に伴う諸制度の制定と定着
  - （2）農地の開拓や米の品質改良、農具の革新など米の増産のための基盤整備
- 2 江戸時代成長期（1651～1715年）
  - （1）高度成長と元禄バブル経済
    - 米の増産、人口増加、農村経済や都市経済の発展
    - 幕府の放漫財政政策による土地開発や建築ブームの到来
    - 高度成長と元禄バブル経済の出現
  - （2）投機的、一発勝負型政商の活躍
    - 紀伊国屋文左衛門...上野寛永寺の修造工事、紀州有田の『みかん船』伝説
    - 奈良屋茂左衛門...日光東照宮の修復工事
- 3 江戸時代成熟期（1716～1792年）の経済
  - （1）元禄バブル経済の崩壊と高度成長の終焉
  - （2）幕府の緊縮財政と諸改革の断行（『正徳の治』『享保の改革』など）
  - （3）投機的、一発勝負型政商の没落
  - （4）顧客本位商人の台頭
- 4 江戸時代衰退期から明治維新へ
  - （1）寛政の改革も成果を上げることなく、経済は衰退
  - （2）やがて時代は、明治維新へ

#### 顧客本位型商人の台頭と商人道の確立

それまでの商人たちは、事業者本位の商活動を展開してきた。しかし、元禄バブルの崩壊とともに、投機的、一発勝負型豪商の没落を目の当たりにした商人たちは、顧客本位の事業を模索した。こうした考え方に立脚して事業運営を推進した商家が次々に台頭し、現在も存続している企業が少なくない。と同時に、職業倫理や商人哲学あるいは商人道が確立されたのである。

- 1 商活動の基本
  - （1）先義後利 【大文字屋 下村彦右衛門】
  - （2）決して投機的な事業を企つるなかれ 【岩崎家 家憲】
  - （3）一時の機に投じ、目前の利に走り、危険の行為あるべからず 【住友家 家則】
  - （4）売りに悦び、買って悦ぶ 【三井殊法】
  - （5）三方よし...売りによし、買ってよし、世間よし 【近江商人】

- (6) 徳義は本なり、財は末なり、本来を忘るなかれ 【茂木家 家憲】
- 2 顧客本位の事業運営と信用の重視
- (1) 物価の高下に拘らず、善良な物品を仕入れ、誠実・親切を旨とし、利を貪らずして顧客に接すべし 【伊藤松坂屋 家訓】
- (2) 商品の良否は明らかにこれを顧客に告げ、一点の虚偽あるべからず【高松屋四つの綱領】
- (3) わが営業は信用を重んじ、確實を旨とし、以て一家の鞏固隆盛を期す 【住友家 家則】
- 3 人間尊重、人間平等の精神を基本にした事業運営
- (1) 貧富に因りて人を上下するなかれ 【伊藤松坂屋 家訓】
- (2) 顧客の待遇を平等にし、いやしくも貧富貴賤によりて差等を附すべからず 【高松屋四つの綱領】
- (3) 雇人を持つ家族を以てし、主人といえども奉公人同様に心掛くべし 【濱口家 家憲】
- (4) 下に不平怨嗟の声なからしむ様に注意すべし 【三井家 家憲】
- 4 利益は、事業活動の結果に対する報酬である
- (1) 利は余沢 【近江商人】
- (2) 確實なる品を廉価に販売し、自他の利益を図るべし 【高松屋四つの綱領】
- (3) 損をせざるを以て大いなる儲けと知るべし 【茂木家 家憲】
- (4) 額に汗して得たるものに非ざれば真の財産と称するに足らず 【本間家 家訓】
- 5 商活動を通して社会のお役に立つ
- (1) 三方よし...売りてよし、買ってよし、世間よし 【近江商人】
- (2) 公益を図るを以て事業方針とし、決して私利に汲々たるなかれ 【藤田家 家憲】
- (3) 公義はすべて堅く守るべし【小津家 家憲】
- (4) 世法即仏法 【鈴木正三】
- 6 商活動のモットー
- (1) 勤勉、始末（儉約）、正直、堅実 【近江商人の行動規範】
- (2) 勤儉家を興し、驕奢身を減らす深く省ざる可からず 【伊藤松坂屋 家訓】
- (3) 堅く奢侈を禁じ、厳しく節儉を行うべし 【三井家 家憲】
- (4) 始末・算用・才覚・信用 【江戸時代の商人の経営原則】
- 成熟社会における真のお客様志向
- 1 顧客の要望は、十人十色・一人十色
- (1) 十人十色...顧客の要望は、人によって異なる。
- (2) 一人十色...同じ顧客でもTPOによって要望が違う。
- 2 商品・サービスに対する顧客の評価
- (1) 顧客は、自分の基準によって、『いい商品・いいサービス』を評価する。それは、提供する側の『絶対的・客観的・計数的・総合的』に対して『相対的・主観的・感覚的・情緒的・部分的』である。
- 3 『100 - 1 = 0』
- (1) 提供された『商品・サービス』の総合的な評価が高くて、ある一項目の不備や不都合あるいは不注意から、顧客の不平・不満が一つでもあれば、その『商品・サービス』だけではなく、当該企業そのものがまったく評価されないことがある。
- 4 顧客の『不平・不満』や『苦情』に関する情報は顧客からの『贈り物』
- (1) 事業運営において顧客の『不平・不満』や『苦情』はなくてはならない。
- (2) 顧客満足度のレベル
- 満 足...提供された商品・サービスの水準が顧客の事前期待を満たしており、満足な状態をいう。
- 非満足...特に満足でもなければ、不満でもない状態をいう。
- コンプレイン...ちょっとした不平・不満を持っている状態をいう。
- 苦 情...相当不満を持っていて、訴えを起こそうとしている状態をいう。
- (3) 潜在的な『不平・不満』と表面化する『不平・不満』、訴えない『苦情』と訴える『苦情』
- (4) モノ言わぬ顧客ほど怖いものはない
- 事業運営に対して直接『不平・不満』も『苦情』も言わない顧客は、口コミやネットで、その情報を他者に伝播し、悪評は瞬時に広がる。また、針小棒大に伝わる。
- (5) 『不平・不満』には、改善すべき前向きな提言も含まれている。
- (6) だから顧客の『不平・不満』や『苦情』に関する情報は、顧客からの贈り物である。



5 顧客の声を迅速・的確に把握し、迅速・適切に対処しよう。

(1) 顧客の声が聞けるのは、第一線の販売担当者や苦情受付部門である。形式的なアンケート調査やインタビュー調査では、生の情報はつかめない。

(2) 第一線担当者は、企業・組織の代表者の顔であり、代表である。

顧客にとっては、第一線担当者こそ頼りにするもので、その任に当たった者は、顧客の声に接した『決定的瞬間』が最も重要であり、誠意ある態度が要求される。

(3) 顧客対応における『何がベストかという判断』は、第一線担当者に任される。

(4) クレーム顧客を生涯の顧客にする

6 第一線担当者に要求される資質

(1) 取り扱う商品やサービスに関する知識とスキル

(2) 顧客の言葉に耳を傾ける真摯な態度と意識

(3) 顧客の意見や要望を引き出す能力

(4) 問題や不都合を予見し対処する姿勢と能力

(5) 顧客と良好な関係を維持する能力

(6) 顧客の要望にうまく対処する姿勢と能力

7 顧客の声を生かす事業運営

(1) お客様を大切にしている経営理念(これが最も大切)

(2) 第一線担当者から上がってきた情報に、あらゆる関係部署が職階に拘らず協力する経営

8 顧客不満足の解消から顧客満足さらに顧客感動へ

(1) 『三方よし...売ってよし、買ってよし、世間よし』、近江商人のモットー

むすび

今日の大不況の原因は、金融機関であるといわれる。考えてみると、戦後50年、金融機関は、護送船団方式で、営業の知識が疎くとも、金融システムを理解した、旧大蔵省や日銀のエリートが幹部を占め、第一線とは乖離した運営がなされてきた。これは、横並びであったからこそ大きな破綻もなく、運営できたのである。しかし、今日のような激動な時代に第一線と乖離した者が、管理できるはずはない。もう一度、江戸時代の職業倫理に戻り原点を確認する時が、今きているように思う。さらに付言すれば、これまで、ロータリーの基本は、職業奉仕といわれてきた。その指針となるものは、シェルドンの超我

の奉仕であった。しかし、これが廃止され、我々の職業奉仕の指針は、『四つのテスト』しか残されていない。これもわかったようで、抽象的である。このような経緯を経て、RI(国際ロータリー)は、ロータリーの根幹を留めている職業奉仕から、国際奉仕にシフトを移行しているように推察する。マザーテレサは、「わざわざ遠くの国の不幸へ手を差し伸べるよりも、あなたの身近な不幸へと手を差し伸べてください。奉仕とは、お金がすべてではありません。まず、恵まれない方たちへほほえみかけることです。」と述べているように、まず、我々が取り組まなければならないのは、指呼の人達であると考え。これが十分達成できた時に、はじめて国際奉仕に目を向ける必要がある。まさに、主客転倒していると断言して憚らない。

牛肉の偽造事件、金融機関による不祥事等々、我が国は、未曾有の真実でないことが多発している。これを少しでも改善するには、我々が職業を通じて、社会に貢献(社会奉仕は、時間的な制約がある。)するしか、改革の道は、ないように思慮される。この時に立ち止まって自省するのに参考となるのが、近江商人であろう。近江商人の家訓は、『他国へ行商するも、総てわがことのみと思わず、その国一切の人を大切に、私利を貪ることなかれ。』が商人道であったといわれる。大分県と宮崎県に『浄土真宗〔注〕』の信者が多いのは、行商する近江商人が、商品を買ってくれたお礼として南無阿彌陀仏のお札を配ったからといわれている。主役は、お客様である。『売り手よし買い手よし 世間よし』の近江商人の商人道、職業倫理は、医師・百貨店・学校、その他あらゆる業種に携わる人達が活用しなければならないと痛切に感じている。

〔注〕鎌倉時代に入ると、法然、親鸞によって、浄土宗と浄土真宗が誕生した。彼らの主張は、何の修行もせずに、極楽に往生できると説いたのである。このために、庶民と乖離していた仏教が次第に庶民の支持を得るようになるのである。そこで、困惑したのが、旧仏教の諸師である。彼らが考えたのが、地獄(平安時代中期の源信による想像)に墮ちた場合に身代わりとなる者を地蔵に託したのである。東京の棘抜き地蔵、大分県では高塚地蔵、我々の近隣にある中浜地蔵等は、こうした発想から生まれた信仰である。