



2006 ~ 2007 年度
R I テーマ

LEAD THE WAY 率先しよう

国際ロータリー会長 ウィリアム B. ボイド (国籍・ニュージーランド)

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
FAX (0977) 23-9019
http://www.beppu4rc.jp/chuo/
E-mail:info@beppu4rc.jp

理事 鳴海淳郎	理事 後藤 隆	役員 会 長 上妻 浩	S A A 木村きぬ系
" 村津忠久	" 葉真寺章三	副会長 森 宗明	直前会長 平野英壽
" 溝部 仁		幹 事 近藤賢司	
" 梅津ヤヨイ		会 計 上妻 浩	

VOL . 19 - 28
2007 年 2 月 6 日

第 853 回 例 会

会報委員長 津末美代子

点 鐘 12 : 30

体 操 自律神経強化体操

国 歌 君ヶ代

R S 奉仕の理想

唱 歌 冬の夜

B . G . M 「オーケストラで綴る
日本の愛唱歌」より
初恋
人を恋うる歌
平城山 他

ビジター 中村 光 (別府北 R C)

ゲ ス ト ドプロボリスカヤ・アンナさん (米山奨学生)

出席報告

委員長 高宮 勝美

本 日 の 出 席	会 員 総 数	24 名
	出 席 者	17 名
	事前メイクアップ	0 名
	理 事 会 承 認	1 名
	出 席 免 除	1 名
欠 席 数	出 席 率	77.27 %
	出 席 率	68.18 %
前 々 回 の 訂 正	事後メイクアップ	1 名
	理 事 会 承 認	1 名
	出 席 免 除	1 名
	1/23 修 正 出 席 率	81.82 %
連 続		- 回
通 算		- 回 100 %

・メイクアップ

事前

事後 近藤 (大分城西)

欠席 桜田、衛藤、河村、大島、小川

会長の時間

会長 上妻 浩

此の所、毎回の様に C L P (クラブ・リーダーシップ・プラン) の事を取り上げてきましたが、先週のクラブフォーラムでクラブとしての検討に移りましたので、この時間に話すことは少なくなると思います。

クラブとしての検討は月 1 回程度行いたいと申し上げてきましたが、今年度中のおおよその予定を発表します。今月は先週も申し上げたとおり、

今日の理事役員会で質問をお受けしたいと思っています。又、2月27日のクラブ協議会では委員長から C L P に関連する事項があれば発表して頂きたいと考えています。3月は理事役員会で状況によっては取り上げたいと思います。

4月5日は全体での検討会を出来れば 1 回はしたいと思っていますが、無理であれば理事役員会で取り上げるつもりです。6月は少なくとも一応の結論を出したいので 19日のクラブ協議会で何らかの形で取り上げるつもりです。



幹事報告

幹事 近藤 賢司

- 世界理解月間 -

1. 本日の卓話

『感動経営とは何か』 平野 英壽会員

2. 本日のゲスト

ドプロボリスカヤ・アンナさん(米山奨学生)

3. 「2007 - 2008年度 R I テーマ」が決まりました。



4. 『2007-2008年度 R I 第2720地区会長エレクト研修セミナー (P E T S)』開催のご案内

【1日目】

日 時 平成19年3月10日(土)
13:00 ~ 17:30
交 歓 会 18:00 ~ 20:00
場 所 司ロイヤルホテル
(玉名市立願寺50-1)

【2日目】

日 時 平成19年3月11日(日)
8:45 ~ 12:10
場 所 司ロイヤルホテル
出席義務者 森 宗明次期会長
登 録 料 不要
交 歓 会 10,000円

5. 本日例会終了後、13:40 ~ 「第8回定例理事・役員会」を開催致します。

6. お祝い

会員誕生日 村津忠久会員(2月10日)
ご自宅にワインが届きます。

7. 例会変更のお知らせ

別府東RC 2月15日(木)の例会は姉妹クラブ訪問例会の為 他クラブ会員のメイクアップはサインでの受付

佐伯MARINERC 2月16日(金)の例会は、夜例会の為 同日18:30 ~ ホテルニュー佐伯に時間変更

日出RC 2月20日(火)の例会は、バスケットボール観戦家族例会の為 2月17日(土)19:00 ~ 別府ビーコンプラザに日時・場所変更

大分キャバルRC 2月21日(第3水)の例会は、梅見例会の為 同日18:30 ~ 酒食・回に場所変更

大分東RC 2月22日(木)の例会は、夜例会の為 同日18:30 ~ 豊の国健康ランドに時間・場所変更

佐伯MARINERC 2月23日(金)の例会は、献血例会の為 同日9:30 ~ 九州電力(株)佐伯営業所に時間・場所変更

8. 次週の予定

『会 員 卓 話』大島由美子会員

「会員コラム」後藤 孝弘会員

(*原稿をお願い致します。)

9. 本日の回覧

2007-2008年度版「ロータリー手帳」

希望購入

「第3回クラブ協議会」(2月27日例会)

出・欠席

「べっぴん鶴見岳一気登山記録誌」申込み

日出RC 週報

10. 本日の配布

ロータリーの友2月号

ガバナー月信No.7

週報852号

「再びロータリー章典について」

鳴海淳郎R情報委員長より



スマイルボックス 委員長 後藤 孝弘

上妻会長

平野会員、本日の卓話「感動経営」よろしく
願います。

近藤会員

薬真寺会員が栄転で本社に帰ることになり、
とても喜ばしいことですが、少し寂しい気がす
るスマイルです。

村津会員

本日は78才の誕生祝い、ありがとうございます
ました。頸椎や腰椎、耳等、体の外側はポロポ
ロですが、幸い内蔵はまだしっかりしてありま
すので、「^{たお}弊れてのち止む」を信条に、これか
らも「^{もう}忘個利他」、社会奉仕を天職として、精
進する所存です。感謝してスマイル。

薬真寺会員

この前の日曜日(2/4) 別府店で万引事
犯を4件(4名)全て拘束いたしました。全員
が高齢者でした。悪質な人間は別府署に引き渡
しました。若い人はともかく、お年寄りの事件
は身につまされます。

木村会員

九重高原へ行って来ました。日頃のおこない
が良いのか、すこぶる良い天気、露天風呂に入
り、久し振りにいい気持ちになって帰って来ま
した。

後藤(隆)会員

平野さん、昼間っから官能経営ですか? 勘弁
して下さいよ、モー!!

高田会員

良いお天気が続きますので、こんな日にゴル
フに行きたいですね。

平野さんの卓話楽しみにしています。

高宮会員

平野会員の卓話を楽しみにしています。

亀井会員

昨日、“上海”より帰国しました。今日のラン
チも“中華料理”日本の中華もおいしーナア!
上海は、行く度毎に成長して変化しています。
一般国民と上流階級の人達のギャップがますます
広がっている様に見えました。

後藤(孝)会員

カゼがやっと完治したようです。健康第一で
頑張ります。平野会員の卓話、楽しみにしてい
ます。

卓話

平野 英壽

感動経営とは何か

ロータリアン歴36年の鳴海先生が、その考え
をまとめられた「ロータリー探究」のなかで「ロー
タリーを信奉する」ということが述べられていま
した。

「他人のことを思い、他人のために尽くす」

「最もよく奉仕する者、最も多く報いられる」

「これ以上よいものは作れない」

「これ以上よいサービスはできない」

この文言はまさに現代の会社経営の理念に結びつ
くものではないかと思えます。

経営者は、消費者が何を求めているのかを的確
に捉える必要があります。現代の消費者は私たち
になにを求めているのか? その判断を誤れば経営
不振になることは間違いのないでしょう。

事例として、ある日家族で外食をすることに
なったとしましょう。家族全員でファミリーレス
トラン、はたまた回転寿司などもいいでしょう。
一昔前までは「安くて、おなかいっぱいになって
よかったね」という消費者が多かったと思えます。

しかし、経済も好景気に移ろいできた現代、「安
くてたくさん食べられる」という考えよりも「多
少高価でもおいしくて満足できるものを食べたい
」という消費者が多くなっています。消費者は
経営側に対して「安さ」だけを求めているだけ
ではないのです。安さとそれ以上のものを求めて
いるのです。

それでは、「それ以上のもの」とは何なのでしょう
か?

最近、成功を収めている企業を考えてみると彼
らの企業理念の中に「常にお客様を喜ばせる。お
客様に感動を与える」ということが不可欠になっ
ているように感じ取れます。

先日、ディズニーランドの経営を取材した番組
を拝見する機会がありました。ディズニーランド
ではお客様のことを「客」ではなく「ゲスト」と
呼びもてなすそうです。ゲストの方々にディズ
ニーの世界を楽しんでいただくためにスタッフは
自らを「キャスト」と呼び、ディズニーの世界の
人間になりきり、自身の役を演じているのだそ
うです。そうすることでゲストは実際の生活を忘れ、
実際の生活とのギャップを感じ、より大きな感動



と興奮を覚えるといいます。また、ディズニーランドは当初からリピーターを想定し、何度訪れても違う感動を味わうことができるように季節に応じて草花の色を変えたり、さまざまな場所に「隠れミッキー」と呼ばれるミッキーの絵を飾ったりしているとのこと。このような経営方針で何度もゲストを感動させているのです。

ザ・リッツカールトン大阪の有名なエピソードをみてみましょう。

たとえば、「Aさんは今日誕生日だ」という宿泊客の廊下での雑談を清掃スタッフが小耳に挟むと、数分後にはレストランで「お誕生日おめでとうございます」と別のスタッフがAさんを出迎える。席には「ハッピーバースデー」と書かれたチョコのプレートが置いてある、という具合です。

今日は誕生日だからと事前に伝え、お願いしたとおりにはパースデーケーキが出てきても、それは「満足」でしかない。しかし、誰も頼んでいないサービスをホテルのスタッフが察して迅速に提供する。それが満足を超えた予想外の評価になった。コスト数十円のチョコレートも大きな感動になる

というわけです。

以上の事例からも今後の企業理念のキーワードは「感動」であることは明らかで、「感動経営」こそお客様に満足していただける経営方針ではないかと考えます。

一言で「感動」といっても、そう簡単ではありません。その都度、その都度、状況によって感動は違います。同じお客様に同じサービスを提供しても心から感動していただけるのは最初だけ、多くても2回目まででしょう。どんなに感動しても2回目からは気持ちが半減してしまうのが人間です。経営者側には、常にさまざまな切り口でお客様に感動を与えることが求められます。感動を与える側はエンターテイナーであり続けること。お客様の期待を常にいい形で裏切りつづけ、そこにちょっとしたサプライズをプラスしていくことが大切ではないでしょうか。「人」が「人」を感動させることでよい経営に結びつく。「人」が「人」を感動させることの意義の大きさを改めて考え、会社繁栄に繋がればと思います。

会員コラム

衛藤 秀子

人 災

節分寒波に見舞われて、少々震えましたが、立春と共に春の陽気となりました。

今年は例年になく暖冬で、新聞、テレビで記録的な数字が報道されていますが、この異常気象、気持ちが悪いですね。大災害の前兆ではないかと……。地球規模の温暖化、ある所では大洪水、ある所では大寒波、これらは熱帯雨林や森林（世界的に）が無くなったのも一因ではないかと、この年寄り（私のこと）は考えます。

日本でも昔に比べて全国的に開発が進み、森林が少なくなっているのではないのでしょうか。これでは動植物の生態系が壊れてしまいますよね。

別府でも山手の方面が開発されて森林が無くなり、住宅地になった為に道路は舗装され、降った雨は地中に浸透出来なくて、扇状地である別府では、その雨水は一気に海に向かって流れます。と

ころが海岸線を埋め立てた為、その水は海に入らずに10号線は水びたしです。又、降った雨が木々の葉っぱに溜まって、ポトリ、ポトリと落ちて地中に入り、それがマグマで温められて地上に温泉となって出て来るのだと思っています。ところが森林が無くなった為、それが出来なくなって、そのうちに別府の温泉も枯れてしまうのではないのでしょうか、心配です。自然に逆らうのは良くないと思います。文明の発達も結構ですが、自然破壊が進み、人類滅亡などとなっては大変です。（少しオーバー）「美しい国日本」どころではありません。

全ては「人災」だと、この年寄りは考えます。（くだらない事で紙面をつぶして、どうもすみません）

2月5日記す

次回は、後藤孝弘会員です。