

THE ROTARY CLUB OF NAGOYA-CHIKUSA



WEEKLY

なごや ちくさ

題字 黒野 貞夫

名古屋千種ロータリークラブ
 承認 1982年 8月24日
 例会日 火曜日 12:30
 例会場 愛知厚生年金会館
 事務局 ☎763-5110
 会長 黒須一夫
 幹事 大口弘和
 会報委員長 秋山茂則

ロータリーを楽しもう!
 ENJOY ROTARY!

No.42

1989~90年度 RI会長 ヒュー M.アーチャー

第384回例会 平成2年5月15日(火) 晴

- ◇“我等の生業”
- ◇出席報告
 会員 65名 出席 41名
 出席率 63.08%
 前回 5月8日 (修正出席率)100%
- ◇ビジター紹介 4名
- ◇お誕生日祝福
 太田君(5/15)、西野夫人(5/16)
- ◇ニコボックス
 西尾 正巳君 本日スピーチさせていただきます。よろしく。
 黒須 一夫君 過日長島温泉ホテル花水木で開催された第276地区大会には大勢出席いただきまして有難うございました。結婚記念日祝い。
 太田 茂君 5/14第276地区大会記念ゴルフ会にて第3位で入賞しました。本当に運がよかったです。誕生日祝い。
 松島 孝彰君 地区大会ゴルフ会千種RCゴルフ会の部で優勝しました。
 成田 良治君 家内が地区大会ゴルフ会で優勝しました。お目出度いことです。
 鷺野 義明君 地区大会ゴルフ会にご出席の皆様、ご苦労様でした。(ゴルフ会幹事)
 今枝 英夫君 新会員入会を記念して。
 西野 英樹君 夫人誕生日祝い。
 三輪 康君 結婚記念日祝い。

◇新入会員紹介



氏名	今枝 秀夫 君
生年月日	昭和4年11月3日
事業所	五大(株) 千種区鏡池通4-10-1 TEL 782-8738
地位	代表取締役
自宅	千種区鏡池通4-10-1 TEL 781-0061
推薦者	水野 民也
職業分類	宅地建物分類
委員会	親睦活動

◇黒須会長挨拶

“地区ロータリーの役員”
 ロータリーの主要な役員として多くの役員がおりますが、今回は直接関係の深いガバナー、ガバナー・ノミネー、分区代理についてお話します。

1. 地区ガバナー(District officers)

全世界を168ヵ国、474の地区にわけてあり、日本では250~279地区の30地区に分けられております。クラブ数1870、会員112600名です(1989年7月末)それぞれの地区にガバナーがおります。ガバナーはその地区における唯一の国際ロータリーの役員であり、最高責任者です。R. I. 理事会の指揮の下で、担当地区の管理運営に当たります。その任期は1年です。その責務を要約しますと

- 1)新クラブの結成
- 2)既存クラブの強化助成
- 3)クラブ相互間の友好関係および国際ロータリー間の友好関係の増進
- 4)地区大会を計画、主催
- 5)なるべく前半6ヵ月に地区内の全クラブを公式訪問
- 6)地区内のクラブの会長、幹事に月信(Governor's Monthly Letter)を発行すること

7)後任ガバナーに詳細な情報やクラブ強化策の勧告案や文書を引きつぐなど、国際ロータリー役員としての職責と任務を遂行しなければならぬとあり、

2. ガバナー公式訪問(official Visits)

地区ガバナーはその任期中にできるだけその前半に地区内の全クラブに少なくとも1回は訪問しなければなりません。

公式訪問では

- 1)会長および幹事との懇談
- 2)クラブ協議会
- 3)クラブ例会

の3つからなり、クラブ協議会では充分時間をかけて行い(2時間以上)、クラブ例会では会員に有益な講演をすることになっていきます。大変な職務であります。

3. ガバナー・ノミネー(Governor Nominee)

地区では地区大会において、国際大会において選挙されるべきガバナーの次期の候補者を指名しなければなりません。

地区大会で指名された候補者をガバナー・ノミネーといいます。

地区ガバナー・ノミネーは地区ガバナーとして必要な準備をするために、国際協議会に出席しなければならない。

候補者が国際協議会にその全期間出席できなければ指名は承認されないとあります。

国際大会で選挙された後、7月1日の就任までの間はガバナー・エレクトあるいはインカミングガバナー(Incoming Governor)次期ガバナー)とよびます。

4. 分区分代理(Group Representatives)

地区において決定した分区分(276地区は7つの区分)64クラブにおいて、その区分にある各クラブの運営を援助するための非公式なガバナー代理であります。

分区分代理はその分区分内のクラブ会長とガバナー間の連絡にあたり、公式の権限はもつものではないとされております。

分区分代理の任務は

- 1)分区分内のクラブに年2～3回非公式の訪問をし、クラブ内部の進展状態をガバナーに知らせる。
- 2)分区分内の都市連合会を計画準備する。
- 3)地区ガバナーの要請事項や勧告事項の実行の推進を各クラブに督励する。
- 4)クラブの会員数の増加に協力する。
- 5)地区大会のプログラム委員会の委員として活躍する。

などがあります。

資格としては元会長で、所属クラブの管理者として特に成功した方です。

経費は自己負担であります。将来ガバナーの候補者となられますが、御苦労なことです。

◇講演

“これからの百貨店とサービスについて”
会員 西尾 正巳 君



1. 8兆6,982億29万円
2. 4,437億3342万円
3. 440万8200人 92万5800台

この数字は、平成元年3月から平成2年2月末までの1年間の

1. 日本全国の百貨店110社256店舗の総売上高(日本百貨店協会加盟店)
2. 名古屋市内の百貨店4社6店舗の総売上高
3. 私ども名古屋三越星ヶ丘店のご来店客数と駐車台数です。百貨店と皆様方との係わり或いは、消費生活に占める存在感が皆様以上に大きいことが、お気づきいただけたかと存じます。

百貨店に限らず総ての企業はその企業に特有の色々な要因を以て顧客をつくり経営体として発展し企業生命の存続があります。百貨店のそれは、①お客様が欲しい商品があったが、②それを気持ち良く快適と感じた印象を残して求めることが出来たか、この二つの要因に集約出来るかと思えます。百貨店のサービスと言う観点から見れば二つの要因とも総てサービスであり、百貨店の経営活動の根本そのものでもあると言うことができます。欲しい商品が無かったサイズが切れていた流行遅れであったというような印象を持たれたとしたならば、これはサービス以前の問題であります。この二つの要因は車の車両にも例えられ、どちらかが欠けると言うことはありえません。しかし、日々店頭に立ちながらも、品揃え(マーチャンダイジング)にのみ意を注ぎサービス面での充実がなござりにされがちなのが実情です。

商品は仕入れることが出来てもサービスは仕入れることは出来ないことを全従業員に意識づけることがサービスアップの出発点となります。

“まごころ”と“かたち”この言葉は三越三百有余年の歴史と経験から生みだされたサービスの原点となるものです。まごころ込

めてとか誠意を以てとか日常使われますが言わんとする趣旨は思ったり考えたりする（まごころ）だけでは、お客さまに取って何の意味も持たず、お客様に判然と分かるように具体的な行動と態度（かたち）で示すことが重要であるということです。このことは社員教育の教科書として現在も使われており、挨拶の仕方お辞儀の角度、階段の歩き方、電話のかけ方等総ての面に渡って抽象的な文章表現を避けイラストでビジュアルに訴えるように配慮してあります。

私どもは現在「リメンバーザベシック」と称して、全社的にサービスの基本を見直す運動を展開しております。毎月テーマを決め、今月は「あいさつ」徹底しよう。次の月は「店内のご案内」を親切丁寧に行おうというように今更と思われる様なことを毎日繰り返して徹底しております。基本の徹底なくして自在な応用があり得ないことはサービスに限ったことではなく挨拶がなかった横柄だった。呼んでも返事がなかった等毎日お客様から色々なご意見を頂戴しているのが実情です。基本（ベシック）の重要さを痛感いたします。

このような基本的なことの徹底に始終しているのでは無く、更に高質高度なサービスを求めて私どものみならず百貨店業界「ホスピタリティー（おもてなし）」と言う新しい概念で以てサービス向上に取り組もうとしております。ホスピタル、ホスピス、ホスト、ホステスと同じ語源の範囲に属する言葉ですが凡その意味する処はお判りいただけるかと思えます。お客様の以降を汲んで徹底的に尽くす気配りするという事です。ももとはアメリカで現在最も隆盛を極める百貨店「ノードストローム」の経営方針が参考となっておりますが日本百貨店協会で視察団を募り、実態が研究されているほどでマーチャングの面でもサービスの面でも我々が学ぶべきものが多岐に及ぶところ。百貨店の特徴である対面販売を徹底的に強化し、来店されるお客さまを集団でみるのではなく個人（人）として据え抜かない気配りをもって、お客さまの満足の行くまで対応がおこなわれます。「お客はその店（ノードストローム）から買っているのではなく販売員から買っているのだ」という、ノードストローム会長の言葉に象徴されるように豊富な商品知識と販売技術をもった販売員による一対一のヒューマンタッチなもので若し、そこにお客さまを満足させる商品が無かった場合、他の店で買ってきてもお渡しするというのも、あながち誇張出もありません。WE NEVER SAY NO.（ありません、できませんとは決して

申し上げません）と、先に述べましたREMEMBER THE BASICS.は揺るぎない経営理念として、ノードストローム社全従業員の行動規範ともなっております。因みに、靴の販売店から出発した同社は、サイズ切れということに対し、神経質までに対策が講じられています。何万足の靴の在庫があろうとも、お客の好みの靴のサイズが無かったならばそれは全く意味の無いことになるからです。私どもも三越でも「THE KEY OF SELLING STYLE」の名称のもとに、主要商品群毎に売り方のノウハウを集大成したテキストの編集作業をすすめており、販売技術のレベルアップにも意を注いでいるところです。

ホスピタリティーと並んで、百貨店のサービスの新しいトレンドは「アメニティー」と言う概念です。辞書直訳的な表現を借りれば快適さ、心地よさ、快適な設備ということになります。ホスピタリティーと対を成す言葉と解釈することが出来るとおもいます。

私どもはエバーリニューアルの考えのもとに、毎年多額の設備投資をし、売場の改装を行っておりますが、それには新しいショップを作り新たな商品を導入するという目的があることは言うまでもありませんが、より快適にお買物をしていただけるよう様々な配慮からと二つの目的で行っております。緑の植栽が随所に見られる店内ゆったりとしたソファのあるスポットパークこざれいで気の利いた喫茶ルーム等、百貨店ならではの豪華な環境形成に努力を傾けております。まごころかたちホスピタリティーが百貨店サービスのソフト面での充実ならばアメニティーはハード面での充実といえます。消費の高級化高質化ということがライフスタイルの新しい流れとして、取り沙汰されておりますが百貨店にもそれに相応しい空間演出が求められている時代でもあるかと思えます。

また、新しい生活様式を提案する百貨店本来の使命にも十分な意を注ぎVMD（ビジュアルマーチャング）の手法により様々な新商品を紹介しております。

行くだけでも、楽しい、見るだけでも何か新しい発見がある店として評価されることを期待しているわけであり。このこともアメニティー“かたち”として皆様に感じていただく私どもの重要なサービスの一環であると考えております。

確かな品質に裏付けられた豊富な商品群コンサルティングの能力をもった親切な販売員、豪華で美しい店舗環境等の様々な要件を満たしたサービスの徹底が百貨店の揺るぎない存在意識を世に問うものと思うわけでございます。せめて、この思いの十分の一でも、私共

の店に於いて実現したいものと念じながらの日々でございます。

◇ガバナース・レターより

ロータリー二つの飛躍

国際ロータリー第276地区ガバナー盛田和昭

1805年創立以来、ロータリーは幾つかの基本原則を忠実に守って参りました。

その内の職業分類に対する考え方、テリトリーに対する考え方は、最近の拡大方針に従って随分弾力的に運用される様になっては参りましたが今尚ロータリーのおおきな特徴です。しかし今迄かたくなに守り続けられてきた会員資格、即ち成人男子なる言葉が消えて遂に女性に解放されたことは正に創立以来の大革命であり、時代の流れとは申せ大きな飛躍と言っても良いのではないのでしょうか。既に日本のクラブにも10名以上の女性会員がある様です。残念乍ら当地区にはまだありませんが時間の問題でしょう。

今一つの大きな飛躍は、ポーランド、ハンガリーの所要東欧圏が民主化の波と共にロータリークラブを復活して我々を驚かせたのに続き、今回遂にソ連に史上初のロータリークラブが誕生致しました。ゴルパチョフが大統領に就任し新しい憲法のもとで新しいソ連が生まれたとは言え、これ程早くロータリークラブが出来るとは予想しませんでした。数多くある奉仕団体の中でロータリーがトップを切つてソ連に誕生したことは大きな意義を持つものです。

私は従来、ロータリーはインターナショナルと言いながら西側国のみに限られている以上、参りましたが、真にインターナショナルとは言い難いと言って参りましたが、この問題が解決されたことは正に大きな飛躍であり成功であります。これ迄西側諸国の男子のみに限られてきたロータリーが、全世界のすべての成人に会員資格が出来たことは一挙に4倍の可能性を持つことになるからです。

ソ連のロータリー加入についてR. I. より速報が参りましたのでそのままお伝えします。

———第63回ゴルフ会成績———

(四日市セントラルG.C. 4/26 (木))

RANK	N A M E	OUT	IN	G	H' cp	NET
優 勝	永井 正義	43	42	85	7	78
準優勝	上野 保	43	45	88	10	78
3 位	中山 信夫	47	42	89	9	80
B B	成田 良治	43	57	100	15	85

———第40回夫人ゴルフ会成績———

RANK	N A M E	OUT	IN	G	H' cp	NET
優 勝	成田真砂子	55	58	113	28	85
準優勝	竹内 逸子	55	61	116	29	87

(参加者 10名)

———第64回ゴルフ会成績———

(桑名C.C. 5/1 (月))

RANK	N A M E	OUT	IN	G	H' cp	NET
優 勝	松島 孝彰	46	46	92	17	75
準優勝	加藤 大豊	47	55	92	17	77
3 位	中山 信夫	42	44	86	9	77
B B	秋山 茂則	56	53	109	17	92

———第41回夫人ゴルフ会成績———

RANK	N A M E	OUT	IN	G	H' cp	NET
優 勝	成田真砂子	54	51	105	28	77
準優勝	竹内 逸子	63	62	125	29	96

(参加者 12名)

今週の言葉

誠

中山 信夫

「万法一に帰す」

西野 英樹

食後の散歩 長寿の元

笹野 義春

◇例会のお知らせ

- 名古屋東南RC 5/24(木)青空例会の為、高緑地公園にてAM11:00より
- 名古屋港RC 6/1(金)ファイヤーサイドミーティングの為、5/26(土)PM6:30より
- 登山-城北RC 6/5(火)F.S.M.の為、PM 6:00より
- 名古屋守山RC 6/9(土)F.S.M.の為、円庄にてPM6:00より
- 名古屋和合RC 6/13(水)地区協議会全員参加の為、6/10(日)名古屋観光ホテルにて
- 名古屋大須RC 6/14(木)第4回F.S.M.の為、PM6:00より
- 名古屋東RC 6/18(月)定款第4条第1節の規定により休会
- 名古屋和合RC 6/20(水)F.S.M.の為、井清寿にてPM6:00より

◇次回例会(5月22日)

クラブフォーラム(地区大会報告)

◇次々回例会(5月29日)

講演 “第4回 美シリーズ 茶”
「お茶の美」

(松尾流家元)

松尾 宗典氏 (紹介 水野(民君))