

2021 ~ 2022 年度国際ロータリーのテーマ

奉仕しよう みんなの人生を豊かにするために

●会長 吉田 嘉昭
●幹事 松岡 泰光



No.1754 令和 03 年 12 月 01 日 第 20 回例会

※例会日 毎週水曜日 12:30~

※例会場 〒860-0846 熊本市中央区城東町4の2 熊本ホテルキャッスル内

※事務所 〒860-0846 熊本市中央区城東町4の2 熊本ホテルキャッスル内 TEL 354-4521 FAX 354-4053

※ URL <http://www.serc2720.org> ※ email serc@serc2720.org



■点鐘

■国歌斉唱「君が代」

■ロータリーソング

「四つのテスト」

(ソングリーダー 古田哲朗)

■熊本東南ロータリークラブの歌

「未来」

(ソングリーダー 古田哲朗)

■来訪者紹介

米山奨学生
ティティコンサコルウオング,
サクピシット君



■新会員紹介

渡邊俊一郎 会員
(推薦者 内田信行 会員)



■奨学金の授与

米山奨学生
ティティコンサコルウオング,
サクピシット君



■誕生祝い

12月誕生祝

お誕生日
おめでとうございます

【会員】

鈴木 義親 12月15日

福井 学 12月21日

【配偶者】

山坂由美子 12月23日

内田明子 12月29日

矢野三佳 12月12日



■会長の時間 (会長 吉田嘉昭)

「接客」

会長の時間

「接客」

2021年12月1日
会長 吉田 嘉昭



1.接客マナーの基本7大用語

- ① いらっしゃいませ
- ② 少しお待ちください
- ③ かしこまりました
- ④ お待たせいたしました
- ⑤ 申し訳ございません
- ⑥ 恐れ入ります
- ⑦ ありがとうございます

② 少しお待ちください

お客さまをお待たせする時やその場から離れる時に使用するフレーズ。「少々お待ちくださいませ」「少々お待ちいただけますでしょうか」も同様に使用できる。お待たせして申し訳ないという気持ちを込めて言う。

経験から

人は時間を使われることに非常にストレスを感じる。1~2分程度であればよいが、5分以上の場合は、「(これこれという理由で)、10分以上お時間をいただたくもできません。恐れ入りますが、お待ちいただけないでしょうか」

お客様の気分を害さない、お客様の立場を尊重する姿勢を示すための「7大原則」

NO.	ポイント	×悪い例	○正しい例
1	× 指定席(〜ではありません)	× その人の服装は悪いです	○ 指定席はお客様にだけあります
2	× 待合室ではなく店舗内で	× 暇まで待たせておきます	○ 暇までお待ちいただけますでしょうか
3	× 話し終わりを丁寧に	× 話が終わってからも話しかけてください	○ 話が終わってからも話しかけてください

NO.	ポイント	×悪い例	○正しい例
4	お断りは「恐れ入りますが」の依頼で	× 断り言葉は悪いです	○ 断り言葉は悪いです、断り言葉は悪いです
5	断れない、お客様に決めてもらう	× この商品は、交換が必要ですよ	○ この商品は、交換された方がよろしいかと存じます
6	自分の責任範囲に話す	× 追加研修の件は誰かにご連絡しました	○ 私の責任範囲でした (自分の責任として話す)
7	決め言葉や感謝の言葉を多く	× 決め言葉や感謝の言葉を多く	○ 決め言葉や感謝の言葉を多く (自分の言葉ではなくお客様の言葉として伝える)

(2) 要望の聞き取り

顧客満足度を高めるためにはお客様の要望を正確に聞き出すことが大切である。要望を聞く時は、「お客様の訴えはお客様の言葉で記録する」のが鉄則。質問する時は専門用語を使用せず、お客様にもわかる言葉を使用する。お客様の話しを丁寧に聞く態度を見せられれば、顧客満足度をさらに高めることができる。

(3) 資料の活用

お客様に修理内容を説明する際には、説明資料やサンプルを用意しておき活用する。説明能力や知識に差があっても、一貫した説明ができる。

(6) ファミコン営業の禁止

- ・「こちらランチセットになります」
- ・「温めてよろしかったでしょうか？」
- ・「ご注文のほうは以上でしょうか？」
- ・「5,000円からお預かりします」



(4) 初期の電話対応(保険会社等からの依頼修理)

保険会社等から依頼があった場合、事前に事故状況・損害箇所を把握してお客様とお話をする。場合によっては、お体の具合を気遣うことから、会話を始める。

(5) 会社の接客品質は?

Aさん 顧客満足度が高い接客をする
Bさん そつのない接客ができる
Cさん 説明不足が時々ある。
もし、Cさんが接客をすれば、会社の接客品質はCさんの品質となる。

■幹事報告(幹事 松岡泰光)

■来客案内

1) 大森克磨 2021～22年度ガバナー、小野弘雅 2021～22年度財務委員長、硯川昭一 2020～21年度ガバナー、吉川榮一 2020～21年度財務委員長より、2020～21年度地区資金決算報告。

2) 大森克磨 ガバナー、川崎誠治 ロータリー財団部門長より、補助金管理セミナー開催の案内。(今回は、特例としてZoomにて開催)

日時 2022年1月29日(土) 13:00～16:00
(Zoom 登録開始 12:00～)

出席者 会長エレクト、次年度財団委員長、次年度国際奉仕委員長、次年度青少年奉仕委員長、次年度社会奉仕委員長、希望者

※各クラブ1名以上の出席義務があります。

■一般

1) 社会福祉法人 藤崎台童園より、クリスマス会中止のお知らせ。

■クラブより

1) 本日例会後に、第6回定例理事会を開催いたします。

■今後の行事

2022	01月29日(土)	地区補助金セミナー	Zoomにて開催	Zoomにて開催
新着				

■ロータリーの友紹介

(会報・雑誌担当委員 沼田敏雄)

※読んで欲しいページを紹介します。

①◎12月は疾病予防と治療月間です。

◎左側ページより(横書き)

②P5



RI 会長メッセージに疾病予防と治療について述べてあります。

③P7～P16

特集疾病予防と治療月間として、特集記事が掲載されています。

④P17 産業カウンセラーが勧める『健康経営』について述べてあります。

⑤P18～P22

「障害は個性」と思える社会に!

⑥P48

表紙について説明記事あります。

◎右側ページより(縦書き)

⑦P4～P8

筋肉を保持「貯筋」する大豆のチカラとして掲載されますが為になるかも知れません一読下さい。

⑧P9～P12

公認会計士から運送業へ!

この人訪ねて…村田裕之さんの人生掲載あります。

一読下さい。

■委員会報告

(青少年奉仕担当 宮川義行)



今期2名からスタートした東南アクトも小畑さんの協力で現在5名で活動しています。昨日はアクト会長の櫻井君と2人で古庄会員の事務所を訪れ、古庄会員より新入社員の雪田君を紹介して頂きました。ありがとうございます。松田会員からも紹介を予定されています。沼田会員からもお孫さんの紹介のお話を頂いています。宜しくお願いします。これからも魅力あるアクト作りに努めていきますので皆さんのご紹介、ご協力をお願いします。

12月のアクト例会は、第1例会12月14日20時から、第2例会12月21日20時から、いずれも中央公民館で行われます。皆さんもお気軽にお越し下さい。

■出席報告(出席・プログラム担当 松田和成)

月日	会員数	出席者数	MU	修正出席者数	出席率(%)
11月17日	43 (免2) 41	27	5	32	78.05
12月01日	44 (免2) 42	30			71.43

☆新入会

12月01日 渡邊俊一郎

☆出席免除

11月17日 住江正治 島村徹男

12月01日 住江正治 島村徹男



☆欠席者

11月17日(9名)

堀内健太郎 川崎直樹 白石 繁 堤 勝也 武末直大

山本浩之 山坂哲生 矢野敬之 吉永陽三

■スマイル

(親睦・スマイル担当 草村安宏)



◎鈴木義親 10,000円

本年も残り1ヶ月となりました。今期もコロナウイルスに悩まされた1年でしたが会員の皆様の健康に接することができ、うれしく存じました。本日は又、誕生日誠にありがとうございます。



◎佐野 茂 5,000円

コロナの動静で、暫くオンラインで参加しましたが、ようやくコロナも落ち着き、今日は出席しました。



◎福井学 5,000円

誕生日ありがとうございます。

今日から師走です。2021年も残すところ1ヶ月となりました。これから朝晩が冷え込み、寒さを増していきますので、会員の皆様、くれぐれも体調に気を付けてお過ごし下さい。



◎内田信行 5,000円

渡邊君、入会おめでとうございます、プラス、入会して頂きありがとうございます。東南にも若い会員の方がいらっしゃいます。みんなで力を合わせ、今後東南ロータリークラブが発展するよう頑張ってください。期待をしております。嫁の誕生日ありがとうございます。



◎吉田嘉昭 3,000円

渡邊会員、入会おめでとうございます。熊本東南ロータリークラブへようこそ！共にロータリーを楽しみましょう。



◎松岡泰光 3,000円

渡邊会員のご入会を心より歓迎します。ロータリーライフを楽しんでください。



◎松本 繁 3,000円

心待ちにしていた親愛なる渡邊俊一郎君の入会を祝してスマイル致します。



◎松田和成 3,000円

渡邊会員、入会おめでとうございます。一緒に頑張りましょう。



◎渡邊俊一郎 3,000円

入会させていただきありがとうございます。



◎古庄浩二 2,000円

渡邊さんの入会をお祝いします。JCとは似たようなものです。楽しんでください。



◎彌富照皇 2,000円

今日、佐野さんに会えてすごく嬉しいです。2017年12月6日入会させて頂きました。あと1週間で5年目に突入です。今後とも長くロータリーに居られるように頑張ります。キャサリン！ファイト！！



◎宮川義行 1,000円

25日、グランメッセで防災フェアがあり、最先端の土木技術やドローン活用の防災事例などの展示や人吉水害と復旧の取り組みの紹介がありました。トンネル内の避難看板を暗闇で光る蓄光材で作っている関西の会社があったので、意見交換してきました。26日は甲佐町の乙女小学校で、不審者から子どもを守る子供防犯スポーツ教室を開催しました。120名の児童と父兄、先生たちと共に不審者からの逃げ方や護身術の訓練をしました。学校PTAからも大変喜んでもらいました。犯人役のスタッフは全員筋肉痛になりました。でも楽しい1日でした。

■社会奉仕委員会卓話

(社会奉仕担当委員 杉本整哉)



社会奉仕委員会

杉本 整哉

本日の議題

- ① 慈愛園の子どもたちへのランドセル提供について
- ② ペットボトルのキャップ回収について
- ③ 「NPO法人外国から来た子ども支援ネットワーク」の活動についての視察報告

①慈愛園の子どもたちへのランドセル提供について

林田園長先生にお話を伺いました。

来年度の小学校進学児童は、

男の子 1名
女の子 1名 計2名

とのことでした。
ご支援の協議をお願いいたします。

②ペットボトルのキャップ回収について

世界の子どもにワクチンを日本委員会
Japan Committee, Vaccines for the World's Children





③「NPO法人外国から来た子ども支援ネットワークまも」との活動についての視察報告

現在は、交流会、進路ガイダンスなどを企画運営するとともに、毎週定期的な学習会を開催して、小学生から大人までの学習者に日本語指導や教科学習のサポートなどを行っているとのことです。

▶ 定期学習会

- ① おかがったサロン @国際交流会館
 - 毎週日曜日 10時～12時 小学生対象 (※今日開催した写真)
 - 13時～15時 小学生対象
 - 毎週土曜日 13時～ 中学生対象 @国際事務局
- ② ひだまり学習会 @熊本県立センターだまり
 - 毎週水曜日 19時～21時 小学生から大人対象

▶ 新型コロナウイルス感染症の予防対策として、少人数での学習を行っているそうです。



R3,11,21 国際交流会館での活動風景

この日は午前中の部で小学生5名とボランティアスタッフ6名が参加していました。この後、午後の部があるとのことでした。

- ・学習会に通う子供たちの親世代や保護者を対象にしている。
- ・企業様からの寄付をいただくことも大変だが、奉仕での寄付の機会が多く、文庫等の貸借・返却させることが楽しい。
- ・多岐に亘る活動はいたるところ、ボランティアスタッフへの金銭的サポートや計画的な活動の進め方が素晴らしい。
- ・県庁内に活動のサポートを再三お願いしているが、現在のところ、多くサポートされていない。
- ・日本語指導は難しく、大人でもうまく伝えない場合も多いので、行政がきちんとした体制を整えてほしい。
- ・3月に親会があるので、また是非見学に来てほしい。

代表の竹村様にお話を伺いました。

こんにちはお話をありがとうございました。

ここにきての子供たちの中には、学校へ小さな声で訴えているような気配の子もいる。(保護では毎週開催されているため、1歩先には対応しよう)の子も少なくない。

▶ プランニングシート2つの種類とどちらを新編の推進力かについていない状態

・外国には保護者やPTAなどの文化がないところも多く、子どもが親に説明しても理解できないことがある。

・結果報告や文書等を自分で書いてもらう。毎週開催してくれるボランティアスタッフがいる。

視察で感じたこと

ボランティアスタッフがマンガンマンで日本語指導を行っていました。見ていて、マンガンマンでないと理解できないくらい大きな学習意欲を感じました。

竹村さんが、「近年のコロナ禍において、2年は子どもたちが寂しくしてをたらず、コロナ禍明けした時に年齢の3倍くらいの子供たちが泣き出すであろう。そう言ったときには、今の受け入れ体制では到底ついていけない」と仰っていました。

この活動を支えるには、個人や企業からの継続的な金銭的支援も大切ですが、そればかりでは限界があります。市や県、国が関与し、運営していかなければいけません。

まずは、市議会議員や議員会議員に実際の活動の映像を見たいので、その声を議会にあげていただければ、行政の動くきっかけになるのではと感じました。また、貴会としても社会福祉・国際福祉の観点から、有意義な支援が行えるのではないかと考えます。



今回の訪問を大変喜んでいただきました。



ガバナー補佐



熊本 RC 会長



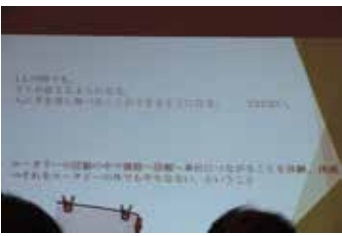
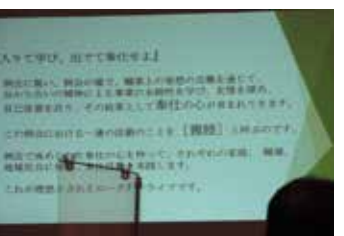
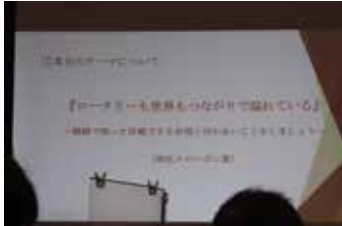
熊本 RC 副会長



熊本 RC ソングリーダー



会員発表 熊本東南 RC 出先会員



点鐘

(編集者 沼田敏雄)

熊本第3グループIM 2021年11月26日開催の様様



IM 会場



ガバナーエレクト

2021～2022年度 国際ローター第2720地区
熊本第3グループ インターシティ・ミーティング

期日 令和3年11月26日(金)
場所 熊本ホテルキャッスル 2階「キャッスルホール」

14:00～14:30 受付	<司会 熊本RC 鈴木浩二>
14:30～14:35 点鐘	
開会挨拶	熊本RCガバナー補佐 沼田 敏
14:35～14:40 国歌斉唱「君が代」	
ロータリーソング「奉仕の理想」	熊本RCソングリーダー 高森 裕子
14:40～14:45 参加者紹介及び挨拶	ガバナー補佐 中島 敬高
14:45～14:50 講師紹介	ガバナー補佐 中島 敬高
14:50～15:30 講演	
国際ロータリー第2720地区 ガバナーエレクト 堀川貴史 様 演題 『ロータリーも世界もつながりだえていく』 ～一緒に帰った経験でできる経験と何かに思いこましよう～	
15:30～15:35 講演	熊本RCガバナー補佐 沼田 敏
15:35～16:15 会員発表「ロータリーに入会して思うこと」 (各5分×8クラブ)	
16:15～16:25 講演	熊本RCガバナー補佐 立石和裕
16:25～16:30 閉会挨拶	
16:30 点鐘	熊本RCガバナー補佐 沼田 敏