

Rotary Club of Satte Chuo



2014-2015年度RIテーマ

ロータリーに輝きを

Light Up Rotary

会長 石橋 久充

幹事 大橋 秀樹

例会日：毎週火曜日 19:30～20:30

事務所：埼玉県幸手市南2-6-20 G-Five内

〒340-0156 TEL&FAX 0480-44-0056

例会場：G-Five2階会議室

国際ロータリー会長
ゲイリーC. K. ホアン氏

第2770地区 ガバナー
濱野 英美氏(大宮シティ)

2014年10月14日 火曜日
第751回例会 No.13

[開会]

[開会点鐘]

[ロータリーソング斉唱]

我等の生業

[四つのテスト唱和]

[ビジター紹介]

元JALCA 豊澤早一姫様



[会長挨拶] 石橋 久充会長
台風が昨夜上陸していましたが幸手では大きな被害もなかったようで安心しました。今日は CA 株式会社の豊澤早一姫さんをお招きして外部卓話例会です。この前、井上青少年委員長に学友2人を折角連れてきてもらったのに出席メンバーが少なくて寂しい思いをしました。



今回は反省して皆さんに電話やメールで出席を呼びかけさせてもらいました。ちょっと鬱陶しかったかもしれませんが大勢参加頂いて嬉しいです。やはり例会内容が充実して出席者が増えるとクラブも盛り上がって行くと思います。先日オブザーバー参加された黒土さんもお誘いしましたが、仕事で来れないとの事でしたので又ほかの機会にお誘いします。今日出席した方々はとてもいい話が聞けると思います。今日もよろしくお願いします。

[幹事報告] 大橋 秀樹幹事

☆ハイライトよねやま175号

☆幸手スポーツ少年団第37回親子
スポーツレクリエーション大会

11月3日(祝・月)幸手総合公園
陸上グラウンド



☆世界ポリオデーシンポジウム 衆議院会館

☆ポールハリスフェロー 野城藤雄さん

☆浮島作り10月18日(土)午前9:45権現堂公園集合
雨天中止の場合も12時より渡邊家にて昼食会あり

[委員会報告]

高木康夫会員

皆様今晚は、来年2月15日に幸手市内の子供たちを対象にオペラを聴かせようということで「泣いた赤鬼」をやります。かなりのお金がかかりますのでご支援をお願いしたいと思います。よろしくお願いします。



池田岩夫会員

明日8日(水)に蓮田RCで米山記念奨学生ズーラちゃんの卓話があります。お時間のある方は、聞きに来てください。よろしくお願いします。12:00～ 魚庄別館にて。



[本日の例会] 石橋久充会長

今日は、元JAIのCAをされていましたが豊澤様をお招きしています。「高度1万メートル上空から舞い降りた天使」などいろいろな著書を出されたり、セミナーで講師を務められています。以前、加須の倫理法人会で講和を聞いたことがあります。その時とは違ったテーマでお話をさせていただきます。よろしくお願いします。

[卓話]

元JALCA

豊澤早一姫(とよさわ さなえ)様
皆様こんばんは。本日はお時間をいただきまして有り難うございます。
テーマ

「サービスを100%受けられる人、50%しか受けられない



人」のお話をさせていただきます。

私は、JALへの入社が1985年、御巣鷹山の事故があった年の6月です。その時は訓練生で成田空港で勤務しておりました。123便の事故の報告をテレビで見えていました。昔はスチュワーデスと言っていた時代です。CAというお仕事は、憧れだけでは努められない仕事です。かなりの重労働です。23年間の国際線のフライトに乗務したあと、自分の有り方を捜すために退社することにしました。定年まで好きな仕事を続けたいと思っていたのですが…。

CAとは、命を懸けてお客様を目的地まで無事に快適にお届けする仕事です。高度1万メートルのガラス越しで放射能を浴び続けることになるのでコックピットのクルーは長生きできないと言われていました。CAも同じですが。

搭乗の機会の多いロータリークラブの皆様、飛行機を運行するに当たりどれだけの人は関わっているかを少しだけでも思っていたいただければ、元関係者として嬉しいです。

そして、私の退社は、JAL倒産の日でした。我々社員はまさかJALが倒産するとは思っていませんでした。ラストフライトがホノルルから成田への71便でした。フライト前にいろいろな打ち合わせをしますが、その時もXデーについて少し話をしました。まさか、フライトが終わってその日が倒産の日になるとは思ってもいませんでしたから。それから肩書のないただの豊澤早一妃になったわけです。でも何か肩書を付けなくては名刺を作れないと思い、本を書きました。その最初に書いた本の題名が本日の卓話のテーマ「100%サービスを受けられる人。50%しか受けられない人」です。

サービスする側の人間はお客様のことをよく見ています。一人一人のお客様に対して精一杯のサービスを心がけますが、CAに対する期待度がとても高いので、時には期待度の高さの裏返しとして、搭乗された時とはお顔つきが変わってしまうような方もいらっしゃるわけです。

当時は、豹変ぶりがすごい方を「地雷」と呼んでいました。期待に副えないサービスを受けた時に「ドカン」と一発爆発します。搭乗時から不機嫌な方はその原因がなんなのかを探ることにしています。その情報をCA同



士で共有し、そして、その方に合ったコメントをして、コミュニケーションをとっていきます。

お客様の中で、一流中の一流の方は、人によって区別差別をしない。感謝の気持ちを伝えられる。整理整頓ができる。忙しい時に無理を言わない。タイミングよく行動してくれる。名前を憶えてくれる。といった方です。自分もそれをいろいろ真似してみました。すると、お客様からのグッドコメント(感謝レター)をたくさん頂くことができました。一流の方というのは、その人の人生が豊かであり、その人に拘わった人も豊かになるのだなと感じています。サービスする側が気持ちよくサービスが出来る。サービスしたあと豊かな気持ちになれる。そのような方には必然的に100%のサービスを受けて頂きたくになります。

サービスを100%受けられる人=ロータリーの4つのテスト実行者。会場に入ってから壁の掲示物「四つのテスト」を見た時に感じました。

また、1+1=????、1+1が1になれるコミュニケーションをして、調和がとれて、ギブアンドギブであれば、人を育てたり、世界が平和になったり、会社が平和になったりと、とても良いことが待っていると思います。

最後に、一人のお客様のお話をして終わりにいたします。平成教育委員会の司会者 逸見政孝さんが絶頂期に飛行機に搭乗されたときに、お願いをしたことがありました。お忙しいのに自分の問いかけに直面して丁寧な答えを下された時にはとても驚きましたし、この行動にたいへん感激し、これが本物の一流の方だなと感じました。亡くなくても永遠に心に残る方です。

私の墓標には「不器用だけど一生懸命生きた女、ここに眠る」と書きたいと思っています。そして、「おもてなし」というあり方を生きていきたいと思っています。

本日は有り難うございました。



[出席報告]

	会員数	出席者数	MU	出席者数計	%
本日	26	15	2	17	65.38%
前回修正	26	13	1	14	53.85%
前々回修正	26	26	0	26	100.00%

[スマイルボックス報告]

●長谷川良則会員

豊澤様、卓話を有り難うございました。

●池田岩夫会員

豊澤様、ようこそ。貴重な卓話を有り難うございます。

本日の合計	¥2,000
本年の合計	¥76,000

[閉会点鐘]

例会の出席は、ロータリアンに課せられた最低の責任です。欠席の連絡は、必ずお願い致します。

クラブ事務所 TEL&Fax 0480-44-0056

広報委員会

金子 卓司 大塚 忠