



新大阪ロータリークラブ

創立 昭和 60 年 5 月 8 日

<http://www.shin-osakarc.jp>

- 事務局 〒532-0011 大阪市淀川区西中島5-5-15 新大阪フシントンホテルプラザ
TEL:06-6305-1010/FAX:06-6301-2525/E-mail: shin-osaka.rc@m6.dion.ne.jp
- 例会 毎週水曜日12時30分 新大阪フシントンホテルプラザ(TEL:06-6303-8111)
- 会長/中川 建司 幹事/村角 末義 会報委員長/稲田 正伸 会報編集委員長/生尾 雅美

四つのテスト

言行はこれに照らしてから I 真実かどうか II みんなに公平か III 好意と友情を深めるか IV みんなのためになるかどうか

No. 1272

Date 2012.3.28

*** 四つのテスト ***

言行はこれに照らしてから

1. 『真実』かどうか
2. みんなに『公平』か
3. 『好意』と『友情』を深めるか
4. みんなの『ため』になるかどうか

*** ロータリーの綱領 ***

1. 奉仕の機会として知り合いを広めること。
2. 事業および専門職務の道徳的水準を高めること。あらゆる有用な業務は尊重されるべきであるという認識を深めること。そしてロータリアン各自が業務を通じて社会に奉仕するためにその業務を品位あらしめること。
3. ロータリアンすべてがその個人生活、事業生活および社会生活に常に奉仕の理想を適用すること。
4. 奉仕の理想に結ばれた、事業と専門職務に携わる人の世界的親交によって国際間の理解と親善の平和を推進すること。

<本日のプログラム>

第 1272 回例会 / 2012 年 3 月 28 日

本日の挨拶

「チャオ・アム(相手男性) Chào anh
チャオ・チ(相手女性) Chào chi」
(ベトナム語)

標語

「Reach Within to Embrace Humanity」
「こころの中を見つめよう 博愛を広げるために」

ロータリーソング 「限りなき道ロータリー」

奉仕の理想 胸に秘め
友情花と 咲かせつつ
生きよう 今日 ニコニコと
ひとすじの道 ロータリー
限りなき道 ロータリー

卓話

第 8 回クラブフォーラム
友好クラブ小委員会
谷口 光夫 委員長



第 1271 回例会報告 (3 月 21 日)

- 司会進行 SAA 北野 会員
 - ロータリー・ソング SAA 高窪 会員
 - 来賓紹介 SAA 高窪 会員
- 会友 辻本 嘉助 様

■ 出席者報告 SAA 北野 会員

第 1271 回例会 2012 年 3 月 21 日	
会員数 37 名	出席率 78.38%
出席数 26 名	欠席数 8 名
出席免除会員欠席数 3 名	
第 1270 回例会 (3/14)	
メイクアップ 5 名 修正出席率 86.49%	
2/29 鑄方会員	3/15 湯浅会員
3/10 片岡会員	
3/10 村木会員	
3/10 村角会員	

■会長の時間

会長 中川 建司
2012.3.21



先週の木曜日、3月15日に友好クラブである「台北市中興ロータリークラブ」の創立20周年記念式典に出席してきました。我がクラブからは、会員が11名、会員のご婦人が6名、合計17名での参加でした。

内3名は、当日のゴルフコンペの参加するため、前日から現地に入っていました。

台湾は日本の大阪とは違い、もうほとんど夏です。連日25度くらいの気温で、日中は半袖でも十分でした。

式典には、親クラブは勿論、「中興」と名のつくクラブが台湾には3クラブあり、それらのクラブの会員や、ガバナー等の来賓も大勢出席されておられ、総勢約300名の盛大な式典でした。ちなみに、通常の周年式典の場合は150名ということで、今回は通年の2倍の出席者です。

私が座った席は、現ガバナー、パストガバナー、次期駐日交流会長（いわゆる大使）など錚錚（そうそう）たるメンバーがおられました。

私の役目として前回の例会時に紹介させていただいた被災地支援事業の報告をし、それを台北市中興ロータリークラブのHENRY（葉添信）さんに同時通訳していただきました。なんとかお伝え出来たと思います。また、例会時に何度も練習した台湾の歌も、練習の時以上にうまく歌えました。

ショータイムも盛り沢山でしたが、中でも会員の奥様方が手話ソングを披露されたのには感心されました。約2ヶ月練習をされたそうです。

3年後の平成27年は、我がクラブの創立30周年並びに、台北市中興ロータリークラブとの友好クラブ締結20周年に当たります。当然費用の問題もありますので、今回のような規模の式典を開催するのは難しいと思いますが、メニューでの充実は必要があるのではないのでしょうか。

■東日本大震災義援金報告 3月 21日 3,000円



ポール・ハリス・フェロー BOX

飯原会員、北野会員、久富会員

本日の合計	3,000 円
今年度累計	132,000 円



米 山 ボ ッ ク ス

飯原会員、北野会員

本日の合計	2,000 円
今年度累計	137,000 円



ニコニコ箱報告

■SAA

花原 会員

- | | |
|------|---|
| 大石会員 | 台湾旅行お疲れ様でした。 |
| 北野会員 | 台湾旅行お疲れ様でした。 |
| 中川会長 | 台湾訪問の皆さんお疲れ様でした。無事でなによりです。 |
| 久富会員 | 楽しい旅行ができました。ありがとうございました。今度、お客様を迎える時が大変です。 |
| 村角幹事 | 中興ロータリークラブの記念式典に参加された会員の皆様、ご苦労様でした。 |

■幹事報告

幹事 村角 末義



1. 岩手県釜石市の山田 RC より「やまだの作文」の冊子が届きました。回覧します。
2. 茶封筒に新会員の田中さんと池田さんの写真入り名簿を入れております。名簿手帳に追加しておいてください。



委員会報告

■会員組織委員会

片岡 重裕 委員長



4月は鑄方会員に公開卓話をして頂きます。当初18日の予定でしたが、11日に変更になりました。本日、メールボックスに案内を入れましたので、ご友人、お知り合いの方に声をかけて、ぜひお連れ頂きますようよろしくお願い致します。ご家族への案内は、様子を見て後日させていただきます。

■絵画クラブ

飯原 啓吾 会員



本日は、絵画クラブのレッスン日です。大勢のご参加をお待ちしております。

卓 話

「CS 経営」

安井 一男 会員



私の経営哲学

「経営はC.S.に始まりC.S.に終わるべし」

C.S. = 顧客満足度

東京のラーメン店のお話

味は決して悪くない。「美味しいよ」と言われる
 価格も同業他社並み「高いと言われたことはない」
 店は清潔、店員の態度も悪くなく、まじめに接客してる
 「でもお客様が増えない。先細り傾向にある」
 「なぜ??？」



そこでコンサルタントに頼み顧客満足度調査
 理由の第一位は「????????」

和倉温泉
 加賀谷の社長のお話

和倉温泉 加賀屋 クチコミ総合 4.5 (満点5点)
 (<普通=3.0>が評価時の基準です) クチコミ51件

部屋	4.7
風呂	4.1
料理(朝食)	4.5
料理(夕食)	4.5
接客・サービス	4.5
清潔感	4.7



- みんなで選ぶ温泉大賞 4連覇
- 加賀屋は旅行新聞新社が主催する「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で昭和56年から平成21年まで実に29回連続で総合第1位の栄誉に輝いている

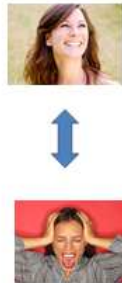
お客様がリピートしない最大の理由は

第一位:「特に理由がない」

「不満な点は特に何もありません。そのお店に、もう一度行く理由が見当たらないだけです。」

当社のCS経営

• CS経営とは「満足」ではなく「感動を」目指す

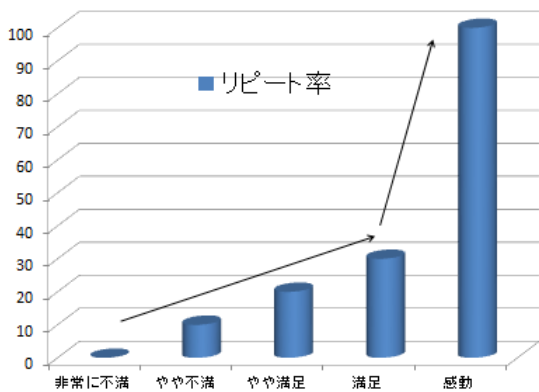


継続は大変、最大の悩みでも、これが成功への全てかも？



オンラインスタン

顧客満足度とロイヤティの関係



顧客を満足させることこそ、企業の目的である

企業の目的を定義する場合、出発点は一つしかない。顧客である。まず、顧客によって事業は定義される。顧客を満足させることこそ、企業の目的である。それにより、「顧客創造」を実践しない者は滅びるしかない。

ドラッカー

M.S.(ミステリーショッパー) 調査

M.S.調査って何？



ミステリーショッパー

余談ですが

話は全く変わりますが、こんなサイトがあるのをご存じですか？



#POUNC

辻本会友よりお知らせ



本日3月28日の夜9時にテレビのMBSでポスターの番組が放映されます。インターネットで以下の<http://www.mbs.jp/hospice/>にも出ています。

これは、以前にNHKのプロフェッショナルに出演した淀川キリスト教病院のホスピスの責任看護師の田村恵子の働きをドラマ化したものだそうです。どのようなものかわかりませんが、よろしかったら新大阪ロータリークラブの皆さんにも観ていただければと思っています。

辻本嘉助

イントロダクション



ホスピスとは、治療の当てがなく余命わずかな患者が、納得できる最後を迎えるために、患者の肉体的・精神的苦痛を和らげ、少しでもよい状態を保てるよう、患者とともに家族の心のケアなども総合的に行なうところです。そこでは、ひとりひとりの人生の最期の日々が、精一杯の希望に満たされ明るく輝いています。

日本のホスピスの草分けといわれる大阪にある淀川キリスト教病院(大阪市東淀川区)。そこで主任看護部長を務める田村恵子さんは、日本におけるがん看護の先駆者として、「どんな時も、人は希望を持っている。人にはそれを見つけ出す力がある」という信念のもと、常に患者に寄り添うサポートを目指し続けています。

ドラマは、この田村さんが経験したエピソードなどをもとにしたオリジナルストーリー。真矢みき扮する看護師のチームリーダー田辺礼子が、「いのち」というタイムリミットに向き合うホスピス病棟の患者ひとりひとりの「心の声」に耳を傾け、どんな時も笑顔を絶やさず、最後まで希望を持って生きることを支える姿を、外科病棟から転属した若い看護師の目録から描いていきます。幼い息子に自分の運命をどう告げればいいのか悩む30代のシングルマザー、生活保護を受け、身よりも早く自暴自棄気味な40代の肝臓がんの男性、離婚で引き裂かれた娘と会えないまま生涯を閉じようとする50代のキャリアウーマン…。暮されたわずかな時間の中で患者たちに起こる「奇跡」とは…!?

「奇跡のホスピス」主人公・田辺礼子のモデル 淀川キリスト教病院ホスピス主任看護部長 田村恵子さん



『ホスピスの現場がドラマになることに正直とても驚くと同時に、感謝しています。「死をみつめる」ということは誰にとっても大変なことで、世の中はそんなことがあるでないかのように過ぎていきます。ついそこを見ないようにしてしまう人が殆どです。でも、ホスピスという場所は単に死に向かっているわけではなく、亡くなるまでを「生ききる場所」だということ、ドラマを通して少しでも知ってもらえたらうれしいですね。また、がんに悩む患者さんやご家族の方への何らかの導きになればいいと思います。』

— 田村恵子

田村さんのお話をご紹介

田村恵子さんプロフィール

1957年和歌山県生まれ。聖路加看護大学大学院前期修士課程修了。大阪大学大学院医学系研究科博士課程修了。がん看護専門看護師。1987年から淀川キリスト教病院勤務。現在、ホスピス主任看護部長。がん患者、家族へのホスピスクアに精力的に取り組み続けている。著書に「また迎えるといひぬホスピスナースのひとりごと」(学研)、「余命18日をどう生きるか」(朝日新聞出版)がある



本日のメニュー
《100万ドルミール》

ワシントンホテル伝統のビーフカレー/ライス
キャベツの甘酢サラダ
珈琲



次週のプログラム



第1273回例会/2012年4月4日

◆挨拶

「スアマチアン Selamat siang」
(インドネシア語)

◆国歌斉唱 「君が代」

◆卓話

第9回クラブフォーラム
米山奨学小委員会
山本 恵真 委員長

地区広報委員会よりお知らせ

2012年3月～5月

広報委員会では、ガバナー補佐の皆様をお願いして、ラジオ大阪を通じ、ロータリー活動について、一般の皆様にもアピールしております。今回は、下記の予定で、ラジオ放送が行われます。

皆様、是非、お聴きください！

番組名：ラジオ大阪「高岡美樹のベっぴんラジオ」

毎週 水曜日16:45～17:00頃に放送します

★「あなたのそばにロータリー」

- (1) 3月07日(水) 境 高彦さん (地区代表幹事、大阪城南RC) ㊦
- (2) 3月14日(水) 二井清治さん (1組、豊中南RC) ㊦
- (3) 3月21日(水) 矢橋弘嗣さん (2組、千里RC) ㊦
- (4) 3月28日(水) 三村雄太郎さん (3組、枚方RC)
- (5) 4月04日(水) 岡田耕治さん (4組、東大阪東RC)
- (6) 4月11日(水) 森 康次さん (5組、大阪梅田RC)
- (7) 4月18日(水) 佐藤俊一さん(6組、大阪鶴見RC)
- (8) 4月25日(水) 丹羽健二さん(7組、大阪西南RC)
- (9) 5月02日(水) 小島康秀さん (8組、大阪帝塚山RC)
- (10) 5月09日(水) 高島凱夫さん(ガバナーエレクト、大阪中之島RC)



*** エンブレムの囁き ***

1. あなたは私を信用して頂いて結構です。私は信用に値します。
2. 私の用意はできています。何時でも貴方のために奉仕できます。
3. 私は、受ける以上のものを貴方に与えます。私は人のために奉仕します。

予定表

月	日	曜日	予定	時間他
3	28	水	第1272回 例会 卓話 第8回クラブフォーラム友好クラブ小委員会	100万ドルミール(1回目)
4	4	水	第1273回 例会 卓話 第9回クラブフォーラム米山奨学小委員会	13:30～定例理事会
	8	日	歩こう会「金毘羅大作戦」第11回 長船→岡山	詳細は決まり次第お知らせします。
	11	水	第1274回 例会 公開卓話 「あなたの人生はあなたが社長だ！」	鏝方 貞了 会員 14:00まで
	15	日	第26回 健康家族の会「お花見ハイク」	9:00 阪急夙川駅南改札口集合
	18	水	第1275回 例会 メンバー卓話 山本会員	13:30～絵画クラブレッスン
	25	水	第1276回 例会 卓話未定	100万ドルミール(2回目)

イラスト提供: <http://www42.tok2.com/home/mayflower/> 他