



国際ロータリー会長 ロン D・バートン
 第2730地区ガバナー 大迫 三郎
 鹿児島市内分区ガバナー補佐 有村茂樹・飯野和男

第2730地区 鹿児島サザンウインドロータリークラブ

事務局・例会場 鹿児島東急イン
 〒890-0053 鹿児島市中央町5-1-9F
 TEL 090-5295-2736
 FAX 099-251-5290
 例会日 毎週木曜日 12:30~13:30
 Eメール kswrc@po5.synapse.ne.jp

2013~2014年度
 会 長 庄司 教克
 会長エレクト 国師 博久
 幹 事 松藤いずみ
 編 集 会報・広報委員会
 H P http://www.ri2730.org/southern/

第778回例会 2013年(平成25年)11月21日(木)本日のプログラム「社会奉仕委員会担当(RCC活動報告)」 Vol.18-19

前回第777回例会(11/14(木))の報告 於:東急イ

【会長アドレス】会長 庄司教克

本日のプログラムは、ゲスト卓話で鹿児島防犯協会専務理事の柏木重信様にお話をいただきます。柳橋プログラム委員長から、めったに聞くことができないお話かもしれませんと伺っており、大変楽しみにしておりました。柏木様、どうぞ宜しくお願いいたします。

さて、ロータリーでは、サービスを奉仕と和訳していますが、そのサービスについてサウスウエスト航空を例と一緒に考えてみたいと思います。

サウスウエスト航空の接客は、きわめてフレンドリーで従業員が考えたパフォーマンスを披露するなど、なかなか奇抜なおもてなしをしてくれることで有名です。面白いことをしてくれるだけでなく、この会社は1971年に設立、2年後の1973年に黒字になり、以後39年間一度も赤字になったことがない会社なのです。9・11テロ以降、全世界の航空会社が赤字になったのに、ここだけはならなかったとのこと。いわゆる、格安航空会社ですが、全米宇宙局の調査によると、もっとも顧客満足の高い会社にランクされています。安売りと、サービスの良さが両立する、スゴイ会社なんですね。中でも驚くのが、社員の満足度が高いということです。この会社の理念を紹介すると「温かい心、親しみやすさ、個々の人の誇り、そしてカンパニースピリットを重んじ、最高の顧客サービスを提供することである。」そして、理念の後に「従業員へ」というメッセージが続きます。「私たちは従業員に、学習と成長の機会を平等に保証し、安定した労働環境を提供することを約束する。そして何よりも、私たちは、従業員を敬い、尊敬し、慈しむとともに、従業員にはこれと同じ態度を持ってすべての顧客に接することを期待する」とあります。十数年前に、「社員第一、顧客第二主義」というサウスウエスト航空の書籍がありました。一般的には、顧客第一主義と言われていました。しかし、これは顧客を後回しにして考えている

ということではなく、顧客に良いサービスすることをするためには、従業員満足を高め、従業員のモチベーションをあげることが、まず先だと言っているんですね。さらに素晴らしいことは、いま話したようなことに賛同する人を採用しようと、全力を尽くしています。採用の基準は、職を探している人ではなく、理想を探している人と言っています。面接時、何人か同じ日に面接をするそうですが、その時、面接会場では、大きな部屋で、待ってもらおうそうです。その時、サウスウエスト航空の人が「皆さん緊張しているようなので緊張をほぐしてもらうために、面白いことを、言ってくれる人はいませんか？」と、投げかけるそうです。すると、手を上げて、やる人がいるそうです。なるほど、そういう積極的な人を採用するのかなと思うと、そうではないとのこと。そういう緊張の場面では、前に出てくれた人の話は、面白くないんです。それを見て、微笑んでくれる人を、採用するんです」と。面白くない話でも、一生懸命聞いてあげて、笑ってあげられる人格の持ち主は、お客様に、最高のサービスをしようと思える人ということらしいです。

なるほど、私の面白くない会長挨拶にも、一生懸命聞いて、微笑んでいただいている皆さんの人格に感謝してアドレスといたします。

【会務報告】幹事 松藤いずみ

- ①本日例会後、定例理事会を行います。
- ②部門リーダー会議を11/25(月)19:00~行います。
- ③クラブ研修リーダーのための地区研修会が、12/15(日)13:00~都城・メインホテルにて行われます。
- ④鹿児島RCより創立60周年記念誌と特別支援教育講演会の案内が届いていますので回覧します。

【ゲスト】(卓話者)鹿児島県防犯協会 専務理事 柏木重信様

【フリーゲスト】西村抄織様

【ロータリー財団寄付目標達成者】11/14 平田宗興君

2013~2014年度 国際ロータリーのテーマ 「ロータリーを實踐し みんなに豊かな人生を」

クラブテーマ 「ロータリーを学び、奉仕の心を高めよう！」

【ニコニコBOX】

◆庄司教克君 柏木様、とても楽しみにしておりました。宜しく願い致します。

◆野元博志君・池田耕夫君 11月12日今期2回目のロータリー大学に20名の出席を頂きました。一人一人にロータリーと友情について発言を頂き有意義な勉強が出来ました事に感謝します。ロータリーの友情にニコニコです。

◆藤崎克己君 本日の卓話者は私の友人の柏木さんです。よろしくお祈りします。

◆田中応征君 今年も11/23に純心バザーがあります。女の子のお子さん、お孫さんがいらっしゃる方はぜひお越し下さい。

◆松田泉君 会員増強にはなりません、妹を連れて来ました。宜しくお祈りします。テーブルの小さい「利休まんじゅう」は、山口土産です。

◆小山田吉治君 11月27日、18:30~20:00「サンエールかごしま」にて開催を計画している講演会の案内状を持って来ましたので、お取り下さい。講師は大畑誠也先生です。

《ニコニコBOX累計額 ¥162,000-》

【ゴメンナサイBOX】

◆国師博久君 先日のロータリー大学、お休みしてごめんなさい。

《ゴメンナサイBOX累計額 ¥10,500-》

【プログラム】 ゲスト卓話 鹿児島防犯協会



専務理事 柏木重信様
「鹿児島県内の犯罪情勢について」
プロフィール：S28年2月5日生
曾於郡大崎町出身
S52年鹿児島県警察官として採用
鹿屋警察署勤務はじめ19箇所勤務

H21年4月～H23年3月 指宿警察署長
H24年4月～H25年3月 警察学校校長
H25年3月 鹿児島県警察退職同4月～現職

1. 県内の治安情勢

(1) 犯罪の状況 (H25年10月末現在)

刑法犯認知件数	7,849件 (-1,034件)
内訳	
窃盗犯	6,183件 78.8%
粗暴犯	389件 5.0%
知能犯	189件 2.4%
風俗犯	56件 0.7%
凶悪犯	40件 0.5%

・今年振り込め詐欺が多く、被害金額も大きい。

(2) 交通事故の状況 (H25年11月11日現在)

人身事故 7,932件 死者数78人 負傷者数9,453人
物損事故 31,684件

・薄暗い時間帯に多く発生。高齢者死者数が半数以上。

2. 警察組織

- (1) 警察の父～川路大警視 (1834年～1879年)
- (2) 県警の現状 (警察官約3,000人)
- (3) 今後の課題 大量退職。サイバー対策が必要。

3. 事件・事故をなくすために

- (1) 「油断大敵」 (2) 阿吽の心で

第108回ロータリー大学 報告



日時：11月12日(火) 19:00～
場所：サンデイズイン
参加者数：20名
テーマ：「ローターと友情について」



柏木様をご紹介いただきました藤崎会員



【11月の誕生日祝い】

おめでとう
ございます！

- 森山隆治君 (1日)
- 押井啓一君 (5日)
- 佐藤俊一君 (9日)

次回 (第779回) 例会のお知らせ

期 日：H25年11月28日(木) 12:30～13:30
場 所：東急イン2F
プログラム：会員卓話 濱田一郎君・松藤いずみ君

出席報告

例会日	会員数	出席数	出席率%
第777回11月14日(木)	47	35	74.47
第775回10月22日(火)訂正	47	40	85.11

市内他RC例会プログラム

★は記帳受付有り	(ホームクラブ 例会場)
鹿児島RC 11/22(金) 青少年功績贈呈式	(山形屋)
中央RC 11/25(月) 国際奉仕フォーラム	(山形屋)
東南RC ★11/26(火) 夜間例会	(サロヤル)
城西RC 11/26(火) クラブフォーラム(米山)	(東急イ)
南RC 11/27(水) 創立55周年記念事業最終打合せ	(サロヤル)
西RC 11/27(水) 会員卓話 竹下 威君	(山形屋)
西南RC ★11/27(水) 夜の例会	(ゆうづき)
東RC 11/28(木) 定例夜間例会 外部卓話	(山形屋)
北RC 11/28(木) 会員卓話 新園輝男さん	(レプランド)