

柏西ロータリークラブ

創立：1975年11月 7日
承認：1975年11月24日

四つのテスト

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？



第1982回通常例会 (2017.1.27)

会長：馬場 弘 幹事：水留 茂之

■柏西ロータリークラブ URL: <http://kashiwa-nishi-rc.com/>■第2790地区ロータリークラブ URL: <http://www.rid2790.jp/2016/>

1982回通常例会

1. 点 鐘 馬場 弘 会長
1. 会長挨拶 馬場 弘 会長
1. 幹事報告 水留茂之 幹事
1. 卓 話 小野崎俊一 会員
1. 点 鐘 馬場 弘 会長

会長挨拶

会長 馬場 弘



前回の報告で職業奉仕での職場見学会の場所が確定いたしました。

場所は山口県宇部市に本社を置く宇部興産に職業見学に挑みます。宇部興産は、石炭石から

セメントを作る会社、その他数多くの事業展開をしていらっしゃいます。

今回は時間の都合もございますので、セメント工場と、宇部興産専用道路を見学し、ホテル西長門リゾートに宿泊し2日目萩の散策を行います。沢山のご参加宜しくお願ひします。

ホームページから宇部興産社長様のご挨拶を掲載いたしました。

Wings of technology 技術の翼 革新の心
Spirit of Innovation

代表取締役 山本謙

1897年、炭鉱として創業したUBEグループは、創業以来100年以上にわたり、お客様やお取引先、株主の方々や地域社会など、関係するすべての方との「共存同栄」を掲げ、一貫して創造性豊かなモノづくりに携わってきました。

現在、UBEグループの事業は化学を

中心として、建設資材、機械、医薬、エネルギー・環境の各分野に広がり、その製品・技術はデジタル家電や家庭用品、自動車部品、医薬品など皆様の身近なものから、社会インフラの整備、更には最先端の航空宇宙分野まで幅広く活用されています。

絶えず自らを変革し、独創的な技術で時代の求めるモノづくりに挑戦する精神。そして社会との共生を願う理念。長い歴史を貫くUBEのコア・アイデンティティを「技術の翼と革新の心。世界にはばたく私達のDNAです。」というキャッチコピーで表しています。

化学事業を中心にこれを具現すべく、私達はグループの総力を挙げて取り組んでまいりますので、皆様方には、今後とも一層のご理解とご支援を賜りますよう、御願ひ申し上げます。

幹事報告

水留 茂之

- ① 2月のロータリーレートは1ドル=116円
- ② 2017-18年度 国際ロータリーのテーマ「ロータリー；変化をもたらす」

- ③ 2017-18年度(第2回)第10分区会長・幹事会の案内日時：2月7日(火)18:00～
場所：味すゞ亭「和香」柏東口店
- ④ 米山新規奨学生の世話クラブとカウンセラーの引受けについての依頼



「この街で愛されるホテルを」

1970年(昭和45年)生まれの46歳、妻と2歳の娘がおり、南柏駅から徒歩10分の今谷上町に住んでおります。

(1) 自分の経歴

東京の東村山市で育ちました。小中学校では野球を高校では硬式テニスをやっておりました。スポーツが好きでしたので大学に入ってから、地元のボウリング場でアルバイト始めました。そのボウリング場では、「お客様に何かをして差し上げて、喜んでいただくことは楽しい！」感じ、その後卒業まで続けました。同じころ石ノ森章太郎の「ホテル」が週刊漫画に連載されており、仕事としての「ホテル」に興味をもち、大学2年の時には「就職はホテル」と決め、入社試験ではホテルのみ7社受験、「帝国ホテル」に入社したのが、1993年(平成5年)であります。

入社後は以下のような部署を回りました。

- 1993年 帝国ホテル入社 客室清掃、ベルボーイ、ウエイター、調理の研修
- 1994年 宴会部 宴会予約課 ①
- 1998年 宿泊部 フロント課 ②
- 2002年 ホテルインペリアルウィーン 出向 ③
- 2005年 上高地帝国ホテル
- 2005年 ザ・クレストホテル柏 宿泊支配人 ④
- 2009年 ホテル事業統括部 営業企画課 支配人
- 2011年 ホテル事業統括部 顧客課長
- 2015年 人材育成部 課長
- 2016年 10月 ザ・クレストホテル柏 総支配人

(2) 今までに学んだこと (今の自分を支えるもの)

経歴の①～④の時期に自分が学んだこと経験談とともにお話させていただきます。

①宴会部 宴会予約課 ～誠意を尽くす～

初めて配属された宴会予約課でのメインの仕事は、「ウエディングコーディネーター」です。一番の若手でしたので、時にはご両親から「経験が浅い」と心配もされま

したが、汗をかきながらがむしゃらにやっておりました。2年ぐらいたった時に担当した結婚式で、注文されていたひな壇上の花の手配を忘れるという大きなミスをしてしまいました。披露宴から1週間後にご両家から連絡があり発覚しました。すぐに上司がご自宅までお詫びに伺い、お客様からは「帝国ホテルともあろうものが」と厳しく言われましたが、あわせて「担当の小野崎さんは叱らないでください」と付け加えられたと聞き、(ほっとすると同時に)一生懸命やること「誠意を尽くすこと」の大切さを知りました。

②宿泊部 フロント課 ～後輩には声をかけてあげる～

フロントは、宴会予約とは全くの別世界で、次から次にくる多くのお客様(ビジネスマンや外国人)にスピード感をもって的確に対応することが求められており、スタッフはみんなプロ集団、スピードの速さに翻弄されました。そこでの苦い経験と言えば、英会話です。外国人ビジネスマンに一生懸命さだけでは駄目で、(英語で)「あなたの他に英語を話せるスタッフはいますか」と何度か言われてしまいました。先輩に代わってもらうのが非常に心苦しくて悔しかったです。

フロントは50名の大所帯で7人ずつが班になって同じシフトで働いていましたが、班によって雰囲気も様々で、私が配属後1年間は同じ班でしたが、そのリーダーがとてもドライで職人気質な人でした。そのリーダーからは、いつも「まだまだだな」と言われました。その後1年経って違うリーダーの班に移りましたが、そこではリーダーが私に「何か困ったらいつでも言ってきて」といつも声を掛けてくれました。それからは仕事がより楽しくなり上達もしました。そこで私はそれ以来、「後輩には声をかけてあげる」ことを実践しています。

③ホテルインペリアルウィーン出向 ～自分から歩み寄る～



ホテルインペリアルウィーンはオーストリアを代表するホテルで、国内外の主にクラシックコンサートやオペラを見に来るお客様が多く、そこで日本人接客担当



として2年間勤務しました。赴任して半年経った頃、日本から天皇皇后両陛下が東ヨーロッパ歴訪の際の宿泊先がホテルインペリアルとなり、自分が中心になって接遇担当をするという日本では決してできない貴重な経験をいたしました。(ただ、その後、SAASの影響もあり、観光客が激減してしまいました)。1年程が経過したあと、周りのスタッフとより交流するために「自分から話す言葉はドイツ語にしよう」と目標を立て行動しました。すると、周りの対応がガラッと変わりました。ジョークを言ってくれたり、お菓子をくれたり、仕事もとてもやりやすくなりました。そこで学んだことは、「違う世界に入ったら、自分から歩み寄る」ということです。

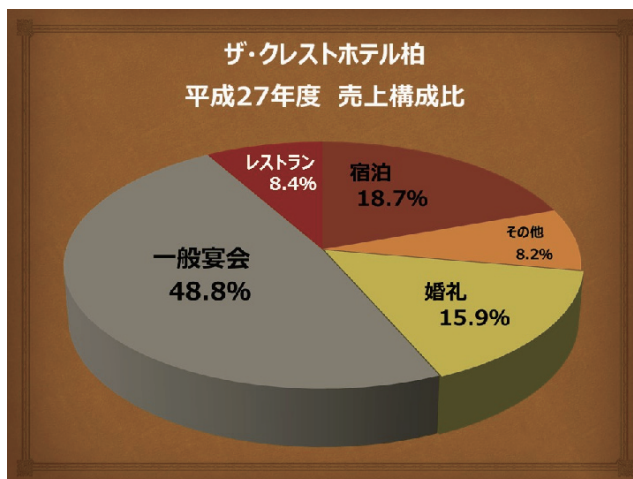
④ザ・クレストホテル柏 宿泊支配人～一人では何もできない～

クレストホテル柏で初めて自分のチームを持ちました。学生のアルバイトからシニアまで様々なスタッフが15人いて、組織を束ねることの難しさを知りました。そこで一番学んだのは、「一人では何もできない」ということです。24時間365日のフロントでスタッフが皆同じ方向を向くためには、自分の意思を汲んで同じように考えて動いてくれるスタッフが必要になります。ここでの学びは「一人では何もできない」ということですが、これは今も肝に銘じております。

〈こぼれ話〉

私は、このザ・クレストホテル柏で10年前に結婚式をいたしました。主賓は田代健一、乾杯の発声は春日乙彦(ともに柏西RC経験者)でした(ちなみに相手は当時のクレストのフロントスタッフで、生粋のかしわ人)。

(3) ザ・クレストホテル柏は何を目指すのか



平成27年度の売上の構成比は、宿泊18.7%、レストラン8.4%、婚礼15.9%、一般宴会48.8%、その他8.2%です。その中でも特に、レストランと一般宴会においては、柏市内や近隣の企業様や個人の方々のご利用に支えられています。「クレストホテルは何を目指すのか」と聞かれたら、やはり設立時に掲げたコンセプト「この街で愛されるホテル」に立ち返り、近隣の方にご支持いただけるホテルになるためにどうしたらよいかをよく考えることだと思っています。具体的に何をやるかは、・・・現在考え中です。



ただし、一人で考えるのではなく、お客様の声をよく聞き、ホテルスタッフ皆と一緒に考えて作っていきたいと思っております。

ご清聴、ありがとうございました。



プログラム委員会 金本会員



柏RC 大山様



職業奉仕委員会 岡島会員



本日の食事

ゲスト

大山球一 (柏RC)

様

出席報告

会員数	62名
欠席者	18名

秋元、市川、宇田川、影山、金子、ゲイビ、
後藤、小林(正)、小溝、志村、東海林、
杉山、助川、箕輪、森市、山崎、湯浅、
木村 会員

出席率 70.97%

ニコニコBOXありがとう!

★ (^ ^) ♪

飯合会員 孫が高校に合格しました

次回の例会は 2月3日(金) 通常例会です。
クラブ会報委員/安田勝紀・浅野肇・箕輪満・市川利一郎
卓話・会報の原稿は kwrc.photo@gmail.com までお送り下さい。

欠席報告は、水曜日の正午まで

※食事の無駄をなくす為に協力して下さい。
クレストホテル(営業課)04-7146-1122 まで