

2020年10月9日 第3339回例会

於：メルキュールホテル横須賀『パリ』



<点鐘・開会> 12:30 岡田 会長

<斉唱> 「手に手つないで」

<ゲスト紹介> *日本マナー・プロトコール協会認定講師/日本ホテル・レストラン
サービステーブルマナー西洋料理認定講師 富田 静江 様

<会長報告> *国際ロータリー日本事務局よりロータリーレート変更のお知らせ
・10月1日より1ドル105円(現行106円)

*ガバナー事務所より

・2021-22年度ガバナー補佐及びオンツー・ヒューストン国際大会委員会委員
ご就任委嘱の件について 北村 理和子 会員 就任

<委員長報告> *地区青少年交換委員会 勝見委員より青少年交換委員会 報告

<幹事報告> *例会終了後第4回理事役員会 開催

*ガバナー月信10月号 新会員紹介掲載(3名)

<出席報告> *出席委員会 小林(-)委員長より10月9日の出席報告

会員数	出席対象者数	出席数(ZOOM出席数)	欠席数	メイクアップ数	出席率
117名	109名	77名(7名)	32名	3名	73.39%

<ニコニコ報告>

・三 役 日本マナー/プロトコール協会認定講師・日本ホテルレストランマナー西洋料理認定講師 富田静江様ようこそ。卓話よろしくお願ひいたします。

・Loknath、田中、梁井、田村、齋藤(眞)、後藤、高橋(倫)、畑、勝間、福西、高橋(倫)、大竹、上林、勝見、鈴木(豊)、杵淵、波島、瀬戸、濱田、澤田、新倉(倫)、三堀、長坂、兼城、藤村、長尾 各会員
日本マナー・プロトコール協会認定講師・日本ホテルレストランマナー西洋料理認定講師 富田静江様ようこそいらっしゃいました。卓話を楽しみにしています。

・鹿島、長坂、新倉(倫) 各会員 誕生月祝いとして

・小山(陽) 会員 11月の眞且会員宅BBQ楽しみにしています。台風を吹っ飛ばせ。

・加藤(博)、齋藤(秀) 両会員 台風には・・・RC釣り同好会 釣り大会は延期となりました。11月に開催しますのでよろしくお願ひ致します。

・岡田、八木、小保内、若松、中村(備)、山田、馬場、鈴木(倫)、高橋(倫)、小山(陽)、濱田、齋藤(眞)、渡邊、北村、若麻績、松本(明)、徳永、谷、飯塚、吉田、根岸、前田 各会員
湘南学院出身の原英莉花プロ、ゴルフ日本女子OP優勝おめでとう。卓話には是非来てください。

・齋藤(眞)、角井、前川 各会員 今日4日に亡くなられたファッションデザイナーでありKENZO EstateのオーナーであるKENZOさんへの哀悼の意を表します。もうナパバレーの銘酒RINDOが飲めなくなるのは残念です。

・猿丸、八木、岡田、木村、川出、鈴木(倫)、前川 各会員
今月7日に亡くなられたエディ・ヴァン・ヘイレンへの哀悼の意を表します。

・齋藤(眞) 会員 エディことエドワード・ヴァン・ヘイレンが7日に全身の癌で亡くなりました。アメリカを代表するロックギタリストでした。今日は追悼の意味を込めて例会前のBGMとビデオで流させて頂きました。マイケルジャクソンのスリラーでは特別参加でギターを弾いていました。

・野坂 会員 何となく

日本マナー・プロトコール協会認定講師/
日本ホテル・レストランサービステーブルマナー
西洋料理認定講師

富 田 静 江 様

皆様初めまして。ただいまご紹介に預かりました富田静江と申します。どうぞよろしくお願いいたします。横須賀ロータリクラブ様から会員の皆様へ30分ほどのお話をというご依頼をお受けした時、人生経験も豊富で社会的地位のある皆様に前にして何をお話すればと悩んだのですが、会員の皆様は、私とほぼ同世代の方々が多いのではないかと思います、私の前職34年間勤めました日本航空の客室乗務員、いեսチュワーデスと申しあげた方がよろしいでしょうか、ここで経験し、学んだことを皆様とご一緒に時間を巻き戻しながらお話させていただくことにしました。



さて、私が日本航空に入社いたしましたのは、1974年昭和49年です。私は高校を卒業したばかりの19歳の乙女でした。日本航空では私が入社した翌年まで高校新卒の採用がありました。愛媛松山から東京を飛び越えて世界へとなっていました。それから厳しい訓練が始まります。4カ月ほどのスケジュールなのですが、乗務員として必要な出入国・税関等の知識から食事・お酒のサービスはもちろん、英会話そして世界の歴史・文化など毎日朝から晩までカリキュラムがぎっしりです。当時、訓練生の寮が田園都市線の「青葉台」にございました。今でこそ住みたい町として人気の「青葉台」ですが、当時は、駅周辺に東急ストアがポツンとあるくらいでお店も住宅も少なく静かなところでした。青葉台から大井町まで田園都市線で羽田まで訓練に通います。途中「たまプラーザ」などとカタカナまじりの駅があり、やはり都会は駅名までお洒落だなと感心したのを覚えています。毎日の厳しい訓練と睡眠不足から電車の中で座れた時にはみな爆睡状態です。田園都市線で黒い鞆を膝の上に置き、眠りこけているのはJALのステュワーデスの訓練生だと噂が流れ、訓練教官から「皆さん！いつも誰かに見られているということを忘れてはいけません！」と厳しく叱られたのを覚えています。厳しい訓練が終わると、いよいよ現場へ！チェックアウト！です。とにかく仕事を覚えること、そしてJALの乗務員として恥ずかしくないようにとの思いで一生懸命でした。そうした中で嬉しかったことは素晴らしい先輩、同僚と一緒に仕事ができたことです。私共の仕事が少し他の仕事と違うところは、日本を出てから日本に帰ってくるまでが仕事だという点です。その当時日本を出てから帰ってくるまで2週間という長いものもありました。もちろん飛行機の中でお客様にサービスすることが一番の仕事なのですが、それに伴って滞在中の食事、買い物など生活面も勤務に含まれるのです。今と違って情報のない時代です。先輩の経験、情報に頼るしかありません。先輩は後輩の面倒を見、後輩はそれをしっかり受け継ぎ次へ引き継ぐというこの流れがしっかりできていました。そうした中で私たちは、リーダーシップ、コミュニケーションスキルを身につけることができたと思っています。その素晴らしい先輩とのエピソードをお話したいと思います。先輩とロンドンの街を歩いていた時、前を歩いていた青年が、オレンジの入った茶色の紙袋を両手で抱えていました。その紙袋の底が抜け、オレンジがコロコロと・・・私は、アッ！と言って思わず駆け寄ってオレンジを拾おうとしたのですが、先輩が一言「知らん顔していきましよう。」しばらく歩いてから先輩曰く「彼は、私たちが手伝うと恥ずかしいかもしれないから。彼は元気な

のでオレンジを集めるのは一人で大丈夫よ！」この発想は、田舎から出てきたばかりの私にはとても新鮮でした。「これがマナーなのだ！お節介とマナーは違うのだ！」と、やっと本日の話の内容になりましたね。

現在、私はマナー講師として活動しておりますが、マナーの本質「相手のことを思いやり尊重する心遣い」を、この体験でしっかりとインプットすることができました。

たくさんのお客さまを学んだクルー生活ですが、もちろんお客さまからもたくさん学ばせていただきました。乗務を始めてしばらくの間はエコノミークラスの担当です。半年ばかりするとファーストクラス担当にさせてもらえます。日本が高度経済成長を経て、ジャパンアズナンバーワンへの道をまっしぐらに進んでいた頃です。ファーストクラスには、そうそうたるメンバーがお乗りでした。その時のキャビンの様子は？と言いますと・・・静かなのです。「御用の際は、ひじ掛け横の青いボタンを引いて私共乗務員にお知らせください」とアナウンスしてもそのコールが鳴らないのです。もちろん私共もお客さまに最高のくつろぎの時間を過ごして頂こうと、食事・飲み物はもちろんのことですが、温度・音など環境にも気を配ります。しっかりアンテナを張りながら、キャビン静静地にゆっくり歩きます。お客さまと目が合った時、その時お客さまからリクエストの声がありました。「時間がある時でいいので雑誌を探してきてくれる？」「手が空いたらお水を持ってきてくれる？」私たちはこの「時間がある時でいいので」「手が空いたら」の言葉に過敏に反応してしまいます。通常どんなに忙しくてもすぐに雑誌を探してお持ちし、お水をお持ちします。ほんの少し私達を思いやり気遣ってくださった言葉に嬉しくなってしまうのです。その時に「ああ、人の上に立つ人というのはこういう風に人を使うのだな。」と感動いたしました。これが相手のことをほんの少し思いやり気遣うゆとりのある「ゆとりのマナー」ではないでしょうか。本日お集まりの皆様は、まさにそういったお立場の方々です。ぜひ周囲の方々嬉しくなるような言葉がけをお願いしたいと思います。ホスト・ホステスのお役目が多い皆様にはぜひこの「ゆとりのマナー」でレストランなどのサービススタッフを味方につけていただきたいと思います。ほんの少しサービススタッフを思いやり気遣うことでサービススタッフは嬉しくなり一生懸命良いサービスをしてくれます。この「ほんの少し」を大切にサービススタッフと良いコミュニケーションを築き、最高のサービスを受けていただきたいと思います。

本日は、私の乗務員生活の経験から学んだマナーについてお話ししておりますが、マナーは形ではなく、「相手を思いやり尊重する心遣い」です。国により、時代により、状況によりマナーは変わりますが、マナーの本質「相手を思いやり尊重する心遣い」は変わりません。今、皆様は新型コロナウイルス感染拡大の中で大変なご苦勞をされていることと思います。最近では「ニューノーマル」という言葉を聞かない日はありませんが、この「ニュー」という言葉は差し替えではなく編集です。今まで大切に育ててきたこと、受け継いできたことに新しいことを取り入れ、濾過し、今に合った形に編集することが大切なのではないかと思えます。そうしたことが未来に繋がっていくと思えます。

最後になってしまいましたが、私から「ニューノーマル」の提案を1つお届けしたいと思います。今では外出にマスクは欠かせないものとなっていますが、残念なことにマスクをつけると顔の表情がなかなか伝わらなくなってしまいます。顔の表情は人の印象としてとても大切なものです。特に第1印象は大切にしなければならぬのですが、この第1印象の構成要素として身だしなみ・姿勢・顔の表情など目から入る視覚情報が55%、話すスピード、トーン、言葉遣いなど耳から入る聴覚情報が38%、残り7%が話の内容と言われています。この視覚情報の中でも顔の表情は大きな役割を担っています。マナー講座では皆様に「周りの人が思わず話しかけたいくなる表情を！」といつもお願いしています。それではここでマスクをかけた時の表情を皆さんと確認してみましょう。お隣の方と向かい合っただけですか？まず口を閉じて声を出さないうで「イ」と言ってみただけですか？これがスマイル、微笑みです。マスクをかけないで過ごしていた時は、この表情を大切にしてください。相手の方の目は笑っていますか？それでは今度は、口を開けて声を出して「イ」と言ってみましょう。目はどうでしょう？はい、目が笑ってくれました。今までと同じ気持ちを伝えるためには、今までより少し大きなアクションが必要なのです。「目は口ほどにものをいう」といいます。ぜひこの目の表情をご自分で鏡を見て研究なさってください。現在、皆様は仕事でオンラインZoom会議などを利用されている方が多いのではないかと思います。ぜひ画面を見てご自分の表情を研究なさってください。そして周りの人が思わず話しかけたいくなる表情で毎日を過ごしていただきたいと思います。それではもう一度今度は私に向かって声を出して「イ」と言ってください。はい、本日のお土産としてそのお顔の表情をお持ちください。

皆様、本日のチャーターフライトお楽しみ頂けましたでしょうか。ご清聴、いえご搭乗ありがとうございました。

<閉会・点鐘> 13:30 岡田 会長

週報担当 後藤 隆行