



世界へのプレゼントになろう

例会日：木曜日 12:30~13:30 創立：1951(S.26)/11/15 チャーターN：1952(S.27)/4/15 創立順位：No.68

司会 塩崎(吉) 会場監督 点鐘 本間 会長

ロータリーソング

ゲスト

ホテル日航金沢チーフコンシェルジュ 小島久枝 氏

会長挨拶/報告

■誕生祝

菅野淳一君〔12/14・84才〕 館谷清君〔12/19・74才〕

幹事報告

■次週 12/17 の年末夜間例会のお知らせ。

■理事会⇒13:30~ HN オータニ高岡 桐の間

■2番 TM⇒12/10 かなざわ玉泉邸 1830~

■4番 TM⇒12/10 ロパール・デュマ

新高岡駅 18:00 集合

【理事会報告】

※会員退会の件⇒舟坂会員 12.31 付退会承諾

※職業分類委員長変更の件⇒承認

舟坂委員長から齊藤栄吉委員長に変更

※新会員推薦・承認の件⇒承認

(株)ホテルニューオータニ高岡

常務取締役 吉田雅弘 氏

※麻雀大会開催の件⇒承認

月日 H28.2.4 (木)

場所 健康ランド遊湯 14:30~麻雀大会

会費 5,000 円

※利長公シンポジウムⅡ開催の件⇒承認

月日 H28.4.23 (土)

例会 12:00~ 講演会 13:30~

※CLP 導入検討に関するクラブフォーラム開催の件⇒承認

H28.2.18 例会プログラムとして開催

※事務局賞与の件⇒承認 1.5ヶ月賞与として支給

【報告】

※大伴家持・坂上大嬢夫婦像 12.26 プレス発表

※2016-17年度地区委員長

立法研究委員会 委員長 津嶋春秋 氏

※板橋 RC 訪問団参加人数

会員 14名 夫人 2名 (12.10 現在)

ニコニコBOX < 5件 15,000円 >

藤澤元会員/やっぱり高岡は高岡!! 第2の故郷です。いいふるさとです。皆様御安全に!!

本間会長/ホテル日航金沢チーフコンシェルジュの小島久枝様。ようこそ高岡RCへお越しくださいました。後程どうぞよろしくお願ひ致します。

菅野君/誕生祝を頂き有難うございました。

中川君、高野君/妻の誕生日のお花有難うございました。大変喜んでいました。

本日のプログラム

旅の翼・心の翼

ホテル日航金沢チーフコンシェルジュ 小島久枝 氏

1985年に日本航空に入社してから30年。ホスピタリティ産業に身を置いてきた経験談をお楽しみ頂きたいと思います。

スチュワーデスとして入社し、最初は3か月間、地上訓練を行い、社会の成り立ちや会社とはどういうものか、いろいろな人の力で1機の飛行機が飛ぶことを学びました。その後、4か月の専門訓練を経てOJT。最初は香港までの4時間半のフライトでした。何をしているかわからないまま終わってしまいました。

日本航空で学んだのはプロ意識です。先輩方はいい意味で厳しかった。いざという時にお客様の命を必ず守ると、「日本のおもてなし」を世界に広めるということを植えつけられました。

約9年半のフライトを終えてコンシェルジュに転職しました。コンシェルジュはラテン語でコンセルプス。人に仕えるという意味だそうです。法的、道徳的に問題がない限り、お客様のご要望に全力で尽くしたいと思っています。

けれども、どうしてもお断りしなければならない時があります。その時は2つの翼を付けて「残念」を飛ばして差し上げます。1つ目はお客様の心に寄り添うこと。2つ目は「Aはあいにくご準備致しかねますが、A'ならあります」と代替物で残念な気持ちを少しでも軽くして差し上げることです。

空の仕事とコンシェルジュ。2つの仕事の思いは同じです。1つ目は「イエス」の発想。お客様に頼まれたらまず「はい」という。2つ目は人に出会う、人から学ぶ喜び。3つ目は同じ時間・空間を過ごしていただくならば少しでも快適にということ。

接遇の基本を皆さんにお教えします。①ごあいさつ②表情=笑顔③身だしなみ④言葉遣い=明るく優しく美しく⑤態度一の5つです。笑顔は「イ」の口、口角を上げるのが基本。脳が刺激されて非常にいいそうです。ぜひ試してみてください。

(広報委員長 大野茂利)

出席報告 7/1 期初 70名 (内名誉会員 2名)

正会員/70名 出席免除/4名 (本日出席 1名)

本日の出席者 (MU 含)/58名

本日の出席率/86.56% 前々回修正出席率/100%

