

市川シビックロータリークラブ会報



世界に希望を生み出そう

2023-2024 年度

会 長: 井上喜久男

会長エレクト: 長谷川泰士

副 会 長: 大塚 恵二

幹 事: 宇田川純一



都古流一孝会 内田一孝作

◆出席委員会

■会員総数: 27名

出席計算に用いた会員数
一名

■出席会員数: 一名

■出席率: 一%

■前々回補正出席率: 一

■メイクアップ: 一

第1332回 2024.4.15 例会報告

2クラブ 合同夜間例会

於: ホテルニューオータニ幕張
ホストクラブ: 千葉東ロータリークラブ

会長挨拶

井上 喜久男 会長

●ゲスト



千葉東RCの皆さん、こんばんは。コロナ禍等により千葉での合同例会は久しぶりです。

本日のゲスト卓話がホテルニューオータニの杉井志帆課長の「接遇マナー力アップ」というテーマを見まして、礼儀とマナーについて勉強しました。

広辞苑によりますと礼儀とは「社会生活の秩序を保つために人が守るべき行動様式」であり「特に敬意を表す法」であるとされます。これは人に対する「尊敬」の気持ちが込められたものといえます。

一方のマナーとは、行儀・作法を指す言葉です。こちらは「こうした場面ではこのようにするべき」という具合に、社会習慣上きまっている動作一般に関する約束事であるとされます。

具体的な例としては、食事の作法を指すテーブルマナーなどがあげられるでしょう。つまりマナーとは、必ずしも「自分以外の誰か」の存在を前提としているわけではなく立ち振る舞いが美しいかどうかといった観点から、私たちの行動一般を問うものであると考えられます。

ところで、いわゆるビジネスマナーの中には、電話の応対や接遇マナーが含まれています。これは「相手に対する敬意をこめたら行動の形式としてはこうあるべきである」ということ示したものであると考えられますから、礼儀と同様にマナーの中にも「尊敬」の気持ちが込められたものは存在するといえるでしょう。

本来、礼儀やマナーは、外面に現れる行為の「形」だけが整っていればよいのではなく、その形式が生まれる基になった「心」に意味があるものではないでしょうか。この点を、私たちはもっと意識する必要があるかもしれません。本日の卓話楽しみです。

■本日のプログラム

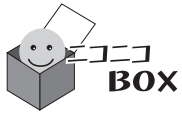
第1333回 2024.4.22
ゲスト卓話(市川市長)

■次回のプログラム

第1334回 2024.5.13
諸祝
会員卓話
(青少年奉仕委員会)



来週 4 月 22 日は、市川市の田中甲市長の卓話でございます。よろしくお願ひいたします。



●千葉東 R C の皆様、よろしくお願ひいたします。井上会長／宇田川幹事
上條／越永／塚本／田中／辰田／山崎／古山／大塚／鈴木／長谷川／佐藤／宮本／
渡邊／片野／羽田／中田／板橋／中村（裕） 各会員

卓 話

●卓話者



株式会社ニュー・オータニ
人事総務部 能力開発課
課長
杉井 志帆 様

●紹介者



株式会社ニュー・オータニ
ホテルニューオータニ幕張
副総支配人
池田 紫文 様

接遇マナーカアップ

株式会社ニュー・オータニ
(ホテルニューオータニ東京)
人事総務部 能力開発課 課長
杉井 志帆 (すきい しほ)

3つのポイント

ホテルの使命

傾聴力

身だしなみ

お客様の大切な時間
借りている

「時間」と「空間」に
価値を付けてお返し

人の話を聴くことにより、人生の80%は成功する
(デール・カーネギー)

- ① 聴き上手は相手の心を癒す
- ② 聴くと好かれる
- ③ 聴き上手は成長が速い

人の話を聞く3つのレベル

1. 聞き流す

～聞くふり～

2. 選択的に聞く

～自分目線で解釈、評価しながら聞く～

3. 傾聴する

～相手の立場に立って質問しながら聞く～

さすがですね！
しなかったです！
すばらしいですね！
せんすが良いですね！
そうなんですね！

「一番効果が出そうなのはどれでしょう？」

「〇〇の観点から何か意見はありますか？」

「本当にやりたいことはどんなことでしょうか？」

「もし〇〇だったらどうでしょう？」

「たとえば〇〇にしたらどう思いますか？」

視覚的に「聴いていますよ」と伝える

3. 身だしなみ

「人が感じのよい人を選ぶのは、
人間の遺伝子に組込まれた性質だ」
「好感度と収入の高さは比例する」
(テキサス大学教授 ハマー・メッシュ)

⇒ 外見力が大事

身だしなみチェックリスト

- ☐ 袂い以上に、土台となる素材（肌、髪、体型等）に気を遣うことは重要だと思う
- ☐ 制汗防臭対策をしている
- ☐ ハンドケア・ネイルケアをしている
- ☐ お口のお手入れ（クリーニング、ホワイトニング）を行っている
- ☐ 頭皮ケアをしている
- ☐ お肌のお手入れをしている
- ☐ 眉毛、鼻毛のお手入れをしている
- ☐ 足元（靴磨き、靴底・ヒールのすり減り）に気を使っている

ホテルニューオータニの社是

和楽
一心
相互信頼



団樂 の様子

