

2017年(平成29年)10月11日(水) 第12回 例会 (通算2764回)

国際ロータリー 第2580地区

(今月のロータリーレート:1ドル112円)

石垣ロータリークラブ週報

No. 2637

会長: 大浜 一郎 副会長: 遠藤 正夫 幹事: 宮城 早人 副幹事: 池城 貞光



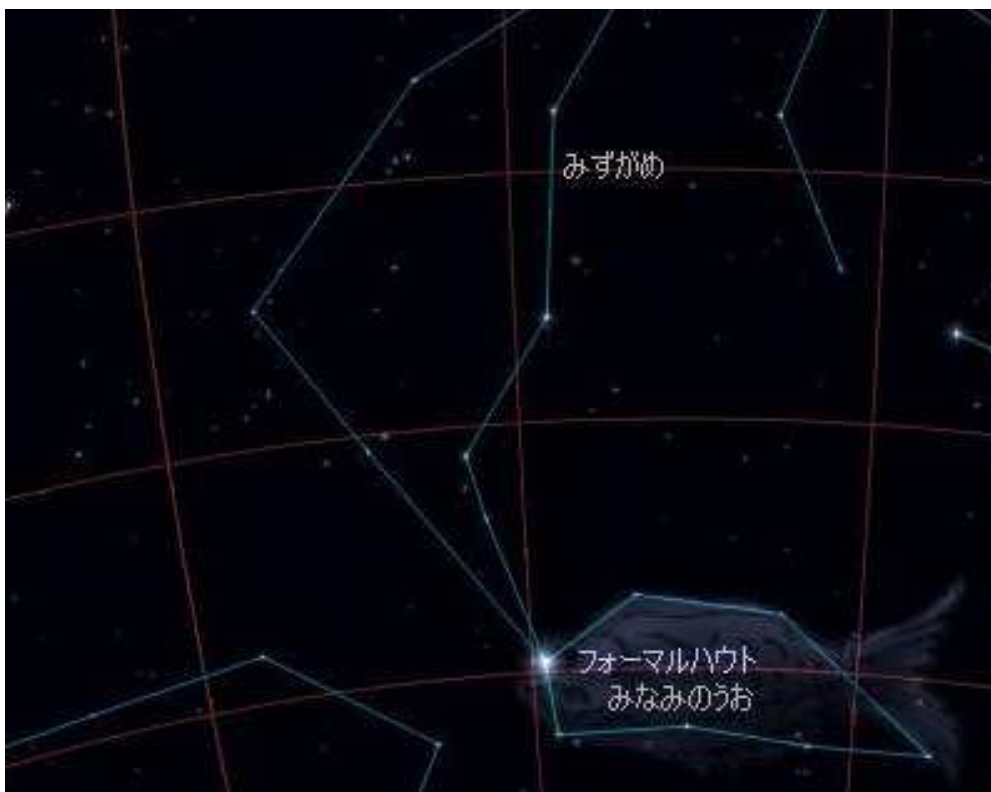
RI 会長:
イアン H. S. ライズリー

ロータリー:
変化をもたらす

地区ガバナー: 吉田 雅俊氏「感動と調和」

●クラブテーマ「絆とおもいやり」

例会日 水曜日 12:30~13:30
例会場 アートホテル石垣島(0980)83-3311
事務局 〒907-0013 石垣市浜崎町 1-1-4
TEL/FAX(0980)83-2917
<http://ishigaki-rotary.jimdo.com>
E-mail ishiroatary@ninus.ocn.ne.jp



◎みなみのうお座

秋の夜、南の空の低い位置で輝く星座です。みずがめ座から流れおちる水を、魚が口でうけとめているちょうどその部分にあたる「フォーマルハウト」は秋の星座の唯一の一等星です。フォーマルハウトはアラビア語「魚の口」という意味。

10月4日(水)第11回(通算2763回)例会報告

<司会進行> 我那覇 宗広

ロータリーソング・「君が代」「四つのテスト」

ソングリーダー・・・我那覇 宗広

メイクアップ・・・我那覇宗善・小底厚子宮良幸男

出席報告

会 員 総 数	41名
出席義務会員	40名
出 席 数	26名
欠 席 数	14名
出 席 率	65.00%
通算出席率(10月)	65.00%



本日のこここ

- ・佐藤さん、卓話ありがとうございます。(大浜 一郎)
- ・夜間例会お世話になりました。会長の歌、素晴らし
い! (今西 敦之)
- ・卓話、緊張しています。(佐藤 智博)
- ・10月は米山月間です。たくさんの特別寄附よろしく
お願い致します。(大浜 勇人)

BOX	¥ 4,000	(累計¥69,000)
コイン	¥ 2,634	(累計¥35,616)
合 計		¥104,616

会長挨拶：大浜 一郎



先週は観月会という事で、皆さんと楽しい時間を過ごすことができました。ありがとうございました。昨今のニュースを見ると、超短期決戦の衆議院選、10月22日投開票ということで、非常に慌ただしくなっています。衆議院選挙はどの政権を選択するかが主なる目的なわけで、どういう政策で、どういう方向に行くんだという事を国民が選択するという選挙であります。驚いた事に破裂してしまう政党が出るとは夢にも思いませんでした。物事というのは時代時代である瞬間において、色んな事があるんだなという事を改めて感じています。今回の目的は政権選択でありますし、それが生活にも直結した事になると思う時に、皆さんが冷静に見極めて、今回は18歳からの投票ですので、投票率を上げるために、1票を投じて頂きたいと思っております。

それから新聞紙上で、最近未確認の光、飛翔体が沖縄上空、いろんな所で撮影されております。久宇良でも非常に明るい発光体が3・4個、もう1つは動画ですが、那覇上空で6個から10個まで増えたり、消えたり約15分位、そこを飛行機が飛んだりもしているので、それが見えないのかなと思ったりしますが、そういう飛翔体が沖縄の上空で撮影されたり、目撃されたりしております。これについての見解が科学的な分析とか、気象的な見方から論評された記事が出てこないのが不思議なんです。実際に証拠として動画が残っていますので、非常に不気味です。酉年はいろんな事が起きると言われていますし、皆さんもそういう意識があったと思いますが、年末までいろんな事が起きると言われていますが、ぜひロータリーにおいてははっきりと楽しい1年を締めくりたいと思っておりますので、皆さんのご協力をよろしくお願い致します。

幹事報告：宮城 早人

<理事会報告>

・IM大会について…10月19日(木)おきなわかりゆしアーバンリゾート那覇 13:30 登録受付、14:00 開会、テーマ「沖縄貧困問題について、ロータリーに出来ること、すべきこと」登録料は一般会計から出ますので、徴収はいたしません。これに先立って午前中(10:30~12:30)に五大奉仕委員会が開催されます。

・プログラムについて…10月4日会員卓話(佐藤智博氏)、14日ゲスト卓話(バーネット・クリスタル・シェット氏)、18日はIM大会への振替休会、25日会員卓話(前原 博一氏)。11月1日会員卓話(櫻井浩

一氏)またはゲスト卓話(JTAの東川平氏)、8日ゲスト卓話(アメリカ領事館)、15日ゲスト卓話(刑務所所長)、22日特別休会、29日ゲスト卓話(川満俊二氏・石垣市商工会青年部長)、12月6日ガバナー公式訪問、13日ゲスト卓話商工会女性部浦内さん、または年次総会、20日夜間例会、27日特別休会となっています。

・規定審議会の改定案の審議について…3つ案件がありまして、各クラブで審議という事で、当クラブでは反対の理由もないので可決となりました。

・日台会議について…3月1日に日台会議が高雄で開催されます。ロータリーの友P.32に掲載されております。ぜひ皆様のご参加をお願いしたいと思います。石垣RC独自に旅程を組んで、ご案内したいと思います。

会員卓話：佐藤 智博氏

アートホテル石垣島 総支配人



テーマ「おもてなしとホテルビジネス」

おもてなしという言葉は昔からある言葉ですが、特に最近2020年東京オリンピックの招致活動の際に、滝川クリステルさんが「日本には、おもてなしという見返りを求めない、ホスピタリティの精神があり日本文化にも深く根付いています」とプレゼンをされ、その年の流行語大賞にも選ばれました。英語のスピーチの中であえて「おもてなし」という日本語を使ってインパクトを狙ったのだと思いますが、日本では非常に評判が良く、逆に良すぎて、その後、観光業やサービス業で、おもてなしという言葉が氾濫しました。

そもそも「おもてなし」という言葉、諸説ありますが「持って成す」いわゆる取り扱うという言葉、そのおもてなしという言葉に丁寧語「お」を付けておもてなしという言葉と、裏表ない心でお客様をお迎えする、という意味が含まれていると言われております。そういった言葉と茶の湯に代表されるような日本人の精神などが影響して大切な人に気遣い、心配りを表す言葉になったと言われています。

このおもてなし、いわゆる日本風のサービスが発展してきた過程として、一つには江戸時代の参

勤交代などで利用された旅籠が閑散期になるとお客様の取り合いになり、女性を雇って足を拭いたり、布団を敷いたり、いたれりつくせりのサービスを施した。その後、徐々に旅館が発達してきて、その中で繊細な心づくしが出来る女将が運営を仕切るようになった。そうした中、だんだんと日本風のサービスに発展して、おもてなし文化が出来上がったと言われていてます。おもてなしという言葉は、素晴らしい言葉であるというのは間違いのないと思います。ちなみに日本人というのは物事を突き詰めて、そこに精神性を求めるという事が好きです。それを良く表している言葉で「道」、茶道、華道、柔道、剣道と言った、何か一つの道を究めるということを尊びます。職人の評価が高いですし、匠の技というのは尊敬の対象になります。さすがにおもてなし道という言葉は聞かれないですが、精神性を重視するという所では、似ているところがあるのかなと思います。精神、心が大事ですから、おもてなしというのは一般に無償になります。言い換えればもてなしというのは奉仕の精神という部分があると思います。

私は実はおもてなしは無償、奉仕の精神、これが問題をはらんでいるのではないかと考えています。おもてなしの代表格と言われる旅館ですが、現状では非常に苦戦をしており、この20年で4割くらい数が減っています。後継者がいないとか、施設の老朽化とか、団体客中心だったのが、だんだん個人客にシフトして、それに対応出来なかったと、色々と言われていますが、旅館というビジネスモデルが、中には成功している所ももちろんありますが、時代の変化について行けなかった、対応できなかったケースも多いのではないかと考えております。

ではホテルはどうかというと、確かにホテルの数は非常に増えており、東京オリンピックに向けてホテルラッシュと言われております。この八重山でも私どものグループホテルであるフサキリゾートも拡張工事を行っており今の倍の規模になりますし、川平でマリオットホテルが380室、2020年の12月に開業という新聞記事もありました。非常にホテル自体は増えて、それだけチャンスがあると思う企業が多いのですが、では、ホテルが安泰かと言うと、なかなか厳しい所もございます。特に言われているのが、人手不足でございます。その理由として八重山に関しては若年の労働人口が少ないという問題もありますが、全国的に見ると若い方がホテルに残念ながら魅力を感じていないという問題があります。例えば他業種に比べて賃金が安い、労働時間が不規則といった理由でホテルのイメージが悪化し、敬遠される場合もあります。

人手不足という点で考えなければいけないのが、

サービス業の労働生産性です。サービス業というのがGDPの7割を占めていて、このサービス業の収益性、生産性の向上が日本経済の課題である、製造業に比べて日本のサービス業は生産性が低く業種によってはアメリカの5・6割しかない、生産性が低ければ賃金も安くなり離職率も高くなると、以前から指摘されております。ではなぜ日本のサービス業の生産性が海外と比べて低いのでしょうか。もちろん国民性や競争の激しさというのがありますが、以前、東大の先生が日経新聞に書かれた「おもてなしの心、生産性は」というコラムが興味深かったので、一部を引用させていただきます。「日本のサービス業では実はサービスの販売、提供だけではなく、同時にある種のギフトを提供している側面が強いと考えられる。対価を直接的には要求しないサービスである。提供したサービスに加えて、ギフトのサービスを提供すれば当然売り上げはコストに比べて相対的に低くなり、生産性は下がる。これが日本のサービス業の基本的な構造ではないだろうか。」もちろん賛否両論あると思いますし、状況によっては違うと思いますが、言い換えると対価を得ない、得られない業務の多さ、こういったものが生産性を低くしている。ではなぜギフトを与えるのかと、その根底にはやはり日本人的と言いますか、効率よりもサービスを重視してしまう、これが先ほどのおもてなしは無償、奉仕の精神と根底に流れるものと共通しているものがあるのではないかと考えております。

もう1つ重要な視点がインバウンド、訪日観光客対策ですが、日本政府は2020年に訪日観光客4,000万人、消費額8兆円という目標を掲げ、沖縄県では2021年に海外の観光客を200万人という目標と立てております。その目標達成のために、政府は「観光立国へおもてなしの強化」と言っています。しかし果たしておもてなしで海外からのお客様が増えるのでしょうか。例えば最近メディアでも良く見かける元金融アナリストのデービット・アトキンソン氏、彼はイギリス人で美術品の工芸の修復を行う小西美術工芸社社長で、政府の観光関係の委員をされている方ですが、海外から観光客が来るのは、気候、自然、文化、食事、そういったものに魅力があるからであって、おもてなしというのは決して観光の動機にはならない、残念ながら日本人が思っているほどおもてなしというのは世界から注目されていないと、明確に否定されています。確かにわざわざ高いお金と時間をかけて、海外旅行をする時、サービスがいいからと言って選ぶ人はいないと思います。もちろんサービスが良いに越したことはありませんが、例えばパリはサービスの悪さで有名ですが、世界中から観光客が集まる都市です。ただ日本の観光資源のポテンシャルは非常に高いので、観光マーケ

ディングをしっかりと行い産業として稼ぐ事をしっかり意識できれば、今よりもっと増えるだろうという指摘もされております。

さて、実際ホテル業界では「おもてなし」よりも「ホスピタリティ」という言葉を良く使います。アメリカではホテル業界の事をホスピタリティイנדустリーと呼びますが、ホスピタリティの語源はホスピス、病院と近い言葉です。中世キリスト教世界で聖地巡礼をする人たちをもてなす、庇護する事が由来と言われております。そして「おもてなし」を英語にするとホスピタリティとも言われますが、ホスピタリティのビジネスでの捉え方はおもてなしのような、無償の奉仕ではありません。どちらかという利用者のニーズに合ったきめ細かい柔軟なサービスの提供、またマニュアル的ではない臨機応変な対応、この様なゲストの顧客満足度を高める「顧客主義の追求」によって、ビジネス、企業利益へ貢献させる事として捉えられています。

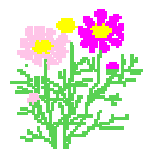
実はここが重要で、例えば旅館では食事のメニューや時間の変更は非常に難しく、観光に出かけて戻って来て、18時の夕食を19時に換えてくれると言うと、嫌な顔をされます。外国人ゲストが朝食では和定食ではなくアメリカンブレイクファーストを食べたいと言っても代えてくれない。実はおもてなしと言いながら融通が利かない場合が多い。ホテルの場合は旅館よりも食事や過ごし方も選択肢が多いですから、そういう面ではニーズに合ったサービスを提供しやすい事はありますが、逆にマニュアルにないサービスを求められると、臨機応変に対応出来ない時があります。例えば海外の高級ホテルになりますと、臨機応変に対応してくれる代わりに追加料金が発生します。日本はどうしても平等意識が強く、特定のゲストを特別扱いするという事は、どちらかという苦手です。多くの事を無償でやってしまう代わりに追加料金を取って、臨機応変な対応をするという意識が薄いと言いますか、サービスでお金を稼ぐ発想が弱い。つまり日本のおもてなしというのはホスピタリティと比べて、あまりビジネスになっていない。おもてなしの心、無償の奉仕というのはもちろんきれいな言葉ですが、利益に貢献しないのであれば、ビジネスとしては自己満足という事になります。

日本の観光業界の問題点としてこのおもてなしに対する過剰な自信と自己満足があるという指摘があります。日本が誇る「おもてなし文化」だけでは残念ながら世界では戦えません。おもてなし自体は非常に素晴らしいのですが、実はビジネスに取り入れるというのは非常に難しいのです。例えばカリスマシェフのいるレストラン、高級なお寿司屋さんといった小規模高単価なビジネスでは、

おもてなしや手厚いサービスを上手く単価に乗せビジネスとして成立する可能性は高いですが、大きな組織の中でビジネスに転用する事は、そう簡単ではないと思います。もちろん丁寧な接客やお客様への気遣い、これは大事なのは当たり前の事で、「おもてなし」と言って、ことさらアピールするのはちょっと違うのではないかと。

おもてなしをビジネスに使うのであれば、しっかりその仕組みを作る事が大事かと思えます。どういのお客様の層がどういおもてなしを好むのか、感覚ではなく定量的なデータ分析をしてマーケティングに活用する。同時におもてなしを論理的に捉えて現場の業務に適切に反映させ、スタッフの属人的な資質に頼るのではなく組織としてトレーニングしバックアップする。その事が、顧客層に合わせたおもてなしを可能にし、顧客満足の充実だけでなく、リピーターの獲得やより高付加価値サービスの提供に繋がり利益に貢献する。そうなった時に日本が誇る「おもてなし」がビジネスの武器となるのではないのでしょうか。ご清聴ありがとうございました。

～例会風景～



今週の **HAPPY BIRTHDAY**

- ☆宮良 薫氏(1964年10月日)
- ☆小底 厚子氏(1958年10月14日)
- ☆今西 敦之氏(1959年10月18日)