



人類に  
奉仕する  
ロータリー

# 成田ロータリークラブ 週報



国際ロータリー2016～17年度会長 ジョン F. ジャーム

## 第 2727 回例会 平成 28 年 11 月 18 日(金)

- ◇ 点 鐘 石川 憲弘 会長
- ◇ ロータリーソング 奉仕の理想
- ◇ 四つのテスト 高根 完 会員
- ◇ お客様紹介

成田コスモポリタンロータリークラブ 越川 和哉 様  
全日本空輸株式会社客室センター 山本 ひとみ 様、西村 一美 様



### ◇ ニコニコボックス



沢田 喜信 会員：二点ございます。昨日、香取市佐原文化会館で第 60 回千葉厚生保護大会が開催され、保護司としての功績が認められ法務大臣表彰を受賞致しました。次に、今週月曜日の午後 7 時、TBS テレビの『名医のTHE太鼓判！』という番組の街頭インタビューを受けて放映されました。健康に関する質問で、簡単なような難しいような。打ち合わせなど無く、本当にいきなりだったのですが、堂々と答えてきました。



小泉 英夫 会員：沢田会員の話で思い出しました。私の妻も厚生女性会で行きまして表彰されました。



諸岡 正徳 会員：10 月 8 日～10 日まで、ANA 成田エアポートサービスの南日社長のご協力の元、総勢 28 名のみなさんで沖縄親睦旅行に行ってきました。非常に楽しい旅行でした。無事に帰って来られましたのでニコニコいたします。皆様に親睦からお知らせです。来月 12 月 16 日 ANA クラウンプラザホテル成田さんで忘年移動例会を 18 時 30 分点鐘で行います。是非、皆様ご参加の程、よろしくお願ひいたします。会長の方から、是非新会員の皆様に参加して頂きたいということなのでよろ

しくお願いいたします。吉田幹事のご配慮により、駒沢大学のアカペラサークルの皆様のライブがあり、その後は皆様のカラオケを用意しております。新会員の皆様、是非持ち歌をご準備いただければと思います。

沖縄旅行の後、足の手術をいたしましてずっとお休みをしておりましたが、本日久しぶりに例会に出席させて頂きました。普段、家内に頭が上がらないのに、残念ながら右足を手術したものですから、車の運転もできず送り迎えをしてもらい、益々頭が上がらなくなってしまいそうです。



**吉田 稔 会員：**一昨日、商工会議所と観光協会主催の永年勤続従業員表彰で12名表彰されました。社内でも勿論表彰式を行いました。これに関しまして、神崎会員からもニコニコをお預かりしております。空港警備でも多数表彰されたそうです、合わせてニコニコいたします。



**角田 幸弘 会員：**スカイタウン成田に飾るクリスマスツリーですが、佐久間会員よりプレゼントしていただきました。高さ3m以上の大変立派なモミの木です。立派すぎてマンションのホールに入らず戸外に飾ることになり、成田市民の方々にも楽しんでいただけるようになりました。みんなのためになるかどうか、奉仕の理想を日々実らせている佐久間会員に感謝します。

#### ◇ 会長挨拶

#### 石川 憲弘 会長

11月16日は成田商工会議所、成田観光協会主催の「永年勤続優良従業員表彰式」に成田ロータリークラブ代表として出席してきました。この成田市内事業所優良従業員表彰の会には当クラブから5万円の協賛金そしてクラブ活動計画書にクラブ代表として担う公的役職と明記されております。5年から40年と5年刻みで表彰されるものですが、成田ロータリークラブからは40年表彰で諸岡会員の米屋株式会社から



2名、同じく40年表彰で神崎会員の成田空港警備から1名の方が表彰されておりました。表彰者を代表いたしまして成田空港警備株式会社の深田芳巳様が「今日の会社の成長を見ると長年勤続してよかった」と申しておりましたが、こういった社員を持つと会社は黙っていても成長すると言われる。もちろん従業員をそこまで教育するのは大変だと思いますが。

先週の小川会員の卓話ではありませんが、会社の社長と従業員が理念を共有することが、会社を成長させる事になるのだと申しておりました。そして京セラ稲森様の盛和塾、著書の中にあります利他の精神。そして、その家族の幸福を考えて会社経営をすることが成長の第一歩、ロータリーで言います目的・奉仕の理念の1頁になるのではないのでしょうか。その他にも表彰式では池内会員の株式会社タスコフーズ、吉田会員の株式会社アシストサービス、香取会員の成田ビューホテルが表彰されておりました。おめでとうございます。そして今日15時より成田商工会議所大会議室において成田空港対策協議会の勉強会が開催

されます。先般開催されました四社協議会において発表されました成田空港会社からの機能強化に関する調査報告の説明などがございます。成田の経済界にとりましても皆様にとりましても最も大事なことだと思えます。なお、空港対策協議会会長は、元成田ロータリークラブ会員の加瀬間俊勝様です。

今日はこの後、全日本空輸株式会社 山本様の外部卓話です。

#### ◇ 委員会報告

・ロータリー財団

近藤 博貴 リーダー

本日、成田温会員（ポリオプラス）、佐久間高直会員（年次寄付）より 1,000 ドル（102,000 円）の寄付をいただきました。現在寄付された会員は 9 名になりました。漸く寄付の目標額に近づいたようです。



#### ◇ 幹事報告

吉田 稔 幹事

##### 《回覧》

- ・週報 白井、佐原ロータリークラブ
- ・第 9 分区情報研修会プログラム 12 月 2 日
- ・ハイライト米山 200

##### 《連絡》

- ・各種出欠表
- ・来週入会式です。3 人目の女性会員入会です。



#### ◇ 卓話

## 「ANA の女性活躍推進と 機内サービス戦略について」

ANA 執行役員 客室センター長 山本ひとみ

現在 ANA には約 13,000 名の従業員がおり、男女比はおよそ 4:6 と女性の割合の方が大きく、整備や運航乗務員を含め、ほぼ全ての業務分野で男女が同様に活躍しています。また、女性社員の 8 割近くは客室乗務員です。客室センターは管理職も 8 割以上が女性という職場であり、女性が中心となって組織マネジメントや運営を行っています。現在 7,700 名の客室乗務員がおりますが、ここまで組織が大きくなると、一人の上司が日常的に部下一人ひとりを見ていくことは困難です。そこで客室センターでは、組織の最小単位である 5~8 名の「班」でのマネジメントを非常に大切にしています。



「班」に班長を置き、班員の育成や日常のマネジメントを任せています。フライトやミーティングは班を基盤とすることによって、人間関係を創り、帰属意識を高め、後輩の育成を行い、互いに切磋琢磨できる環境を創っています。組織がどんなに大きくても、一人ぼっちではない、班という帰る場所がある、私を見ていてくれる人がいる、喜びや悩みを共有できる人がいるということは、女性が生き活きと働くためには欠かせない環境でもあります。

また弊社には、結婚・出産・育児に加え夫の転勤・海外赴任など、女性のライフイベントとキャリアを両立させ、働き続けることを支えるための様々な仕組み・制度があります。客室センターでは現在、休職者の9割近くが懐妊育児休職ですが復職率は約90%に上り、約1,700名のCAが子供を持ちながら元気にフライトをしています。さらに、仕事や生活における女性特有の悩みへの対応や女性の健康を支える「ライフキャリアサポートチーム」という組織を今年度新たに立ち上げました。CAが生き活きと長く働き続けられる職場を創ることこそが、会社全体の女性活躍躍進を後押しすることにもなっています。

さて、客室センターが取り組んでいる「機内サービス戦略」についてですが、客室センターでは「2020年に向けて世界一のCAになる」という目標を掲げています。「世界一の航空会社」としてお客様の「体験」を最高のものにしたい、「ANAにしてよかった」と思ってもらいたい、そんなCAたちの思いを様々な形にしてフライトで実現しています。例えばCAは自分たちの担当路線のお客様について、各種データや自分たちの経験などをまとめて共有し、サービスを組み立てるなどフライトの中で役立てています。そして機内では、お客様にANAならではのワクワク感やOMOTENASHIを感じて頂けるよう、和の趣向を凝らしたディスプレイをしたり、お客様のニーズを察知して、写真付きの英語メニューや就航地のおすすめ情報などを工夫して作成しています。会社は「安全」が堅持されている限り、CAの自由な発想を認め、バックアップする。そういう中でCAはさらにお客様に喜んで頂くために自分たちが出来ることを、自分たちで考え実践するようになるのです。

お客様の気持ちに寄り添うことに加え、自分たちのサービス技量を磨き上げることも大切です。

客室センターでは、「OMOTENASHI PROFESSIONAL CONTEST」を毎年行っています。7,700名



のCA達が、自分たちのお手本となるCAを推薦し、その上位ノミネート者たちが個人部門・チーム部門に分かれて、機内食のサービスやお客様との会話を通じ、サービス技量を競い合います。このコンテストに出場することは本人や周囲の士気を高めるだけでなく、組織として応援をすることで一体感の醸成にも繋がっています。

「世界一」を決めるのは私たちではなく、「お客様」です。

ANA は皆様に「世界一」と仰っていただけるよう、これからも日々努力を続けてまいります。皆様のご旅行の際には是非、青い翼をご利用下さいますようお願い申し上げます。



◇ 点 鐘 石川 憲弘 会長

### 《ボーイスカウト》

平成 28 年 11 月 20 日（日）9 時 30 分、団旗掲揚、団委員長挨拶で成田ロータリークラブを紹介の後、当クラブ石川憲弘会長の挨拶でボーイスカウト活動を通して奉仕の精神を養い、元気で明るくこれからの日本を支える人間を目指して下さい。と、挨拶の後、ロープの使い方ゲーム、神経衰弱ゲーム、など一緒にゲームを楽しんだ後、それぞれがバーベキューを食べながら楽しく和やかな交流会となりました。



### 出席表

会員数	出席義務者数	出席数	欠席数	出席率	前回補正
70	69	39	30	56.52%	71.01%

### MAKE UP CARD

氏 名	月 日	ク ラ ブ 名
小宮山 四郎 会員	11月8日	富里ロータリークラブ
佐瀬 和年、石川 憲弘、成田 温、吉田 稔 豊田 磐、渡辺 孝、近藤 博貴、石橋 菊太郎 設楽 正行、小川 賢、諸岡 靖彦、遠藤 英一 松田 泰長 各会員	11月11日	指名委員会
松田 泰長、遠藤 英一、設楽 正行、小川 賢 佐瀬 和年、諸岡 靖彦、石川 憲弘、成田 温 神崎 誠 各会員	11月11日	長期計画 CLP 委員会
石橋 菊太郎、諸岡 靖彦、神崎 誠、佐藤 英雄 松田 泰長、齊藤 三智夫 各会員	11月14日	DL ブラッシュアップ研修会
齊藤 三智夫 会員	11月17日	月信委員会
石川 憲弘、小宮山 四郎、神崎 誠、小池 正昭 佐久間 高直、吉田 稔 各会員	11月20日	ボーイスカウト交流会

事務局 〒286-0127 成田市小菅 700  
成田ビューホテル内  
電話/FAX 0476-33-8786

例会場 成田ビューホテル  
電話 0476-32-1111  
例会日 金曜日 12:30  
例会出欠連絡先(直通)  
電話 0476-32-1192 FAX 0476-32-1078

2016～17 年度 **ロータリー情報研修会**

『ロータリーを語り、元気なロータリーを創ろう』

2016 年 12 月 2 日(金) 会場:ラディソンホテル成田

登録受付 12:00～ 昼食 12:00～12:45

研修会プログラム

司会 : 第 9 分区ガバナー補佐幹事 福田 守

13:00	開会点鐘	第 9 分区ガバナー補佐	高橋 宏一
	君が代 斉唱		
	ロータリーソング 奉仕の理想		
13:05	ホストクラブ会長挨拶	八街 RC 会長	鎌形 芳法
13:10	ガバナー補佐挨拶	第 9 分区ガバナー補佐	高橋 宏一
13:15	来賓ご挨拶	RI 第 2790 地区ガバナー	青木 貞夫様
	地区研修委員ご紹介		高橋 宏一
13:20	地区ロータリー研修委員会ご挨拶 並びに開催趣旨の説明	地区ロータリー研修委員会 副委員長	諸岡 靖彦様
13:25	基調発表		地区ロータリー研修委員会
13:45	テーブルディスカッション	35 分間 2 セッション	
15:00	休憩	10分	
15:10	全体会議 (40 分)		地区ロータリー研修委員会
15:50	講評	地区ロータリー研修委員長	白鳥 政孝様
16:05	奉仕プロジェクト委員会より説明		地区奉仕プロジェクト委員会
16:20	諸事お知らせ		地区ロータリー情報委員会
16:25	閉会挨拶	八街 RC クラブ研修リーダー	原 弘行
16:30	閉会点鐘	第9分区ガバナー補佐	高橋 宏一