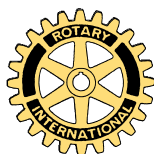


THE ROTARY CLUB OF KARIYA



Weekly



創立 1954年 3月 8日
承認 1954年 3月 30日

例会日時 毎週月曜日
12:30 ~ 13:30
例会場 刈谷市新栄町3の26
刈谷商工会議所内
事務所 TEL (0566)22-2111
FAX (0566)25-2111
メール kariyarc@katch.ne.jp
ホームページ http://www.kariya-rotary.com
会長 岡本 巧
幹事 神野 公秀
会報委員長 兵藤 文男

2009 ~ 2010年度 国際ロータリー John Kenny (ジョン・ケニー) 会長テーマ

The Future Of Rotary Is In Your Hands ロータリーの未来はあなたの手の中に
(この会報は、地球環境保全に考慮し再生紙を使用しています。)

第2647回例会プログラム

[当年度 = 7回目; 当月 = 1週目]

2009年(平成21年) 9月7日(月)

1. 例会……………〈司会：プログラム委員会〉

- 12:28 1. チャイム
12:30 2. 点鐘……〈会長〉
3. 開会宣言
4. 国歌斉唱
5. ロータリーソング斉唱……奉仕の理想
6. 講師・ゲスト並びにビジター紹介
7. 食事
- 12:45 8. 会長挨拶並びに会長報告
9. お祝い
(誕生日祝・結婚記念日祝・入会記念日祝)
10. 幹事報告
11. 出席報告
12. 委員会報告
13. ニコニコボックス報告
14. 次週並びに次々週のプログラムの予告
(9/14) ……新入会員アワー 萩田 繁 会員
" 木村 和司 会員
(9/21) ……休 会 (法定休日)
- 13:00 15. 本日のプログラム
卓話 「信頼される話し方・聴き方」
講師 落合 夕子 様
(紹介者 南 健 会員)
16. 謝 辞
17. 点 鐘……〈会長〉
18. 閉会宣言
- 13:30 19. 散 会

ゲ ス ト

(株)日本介助犬協会 高柳 友子 様
(株)日本介助犬協会 遠藤 大輔 様

出 席

会員総数 94名 出席免除 23名
出席義務者+免除者の内例会出席者 87名
欠席 14名 出席率 83.91%
前々回(8/24)の修正出席率 100%

幹 事 報 告

- 1) 9月14日予定しておりました職業奉仕委員会による職場例会が10月26日に変更となりました。会場は(株)デンソー様にお世話になる予定をしております。

委 員 会 報 告

●国際奉仕委員会

- 1) 青少年交換で、野村紀代彦会員のお嬢様早季子さんが来年1月からオーストラリアに行くことが決定しました。また、オーストラリアからステファニーさんを受け入れることも決まりました。2ヶ月間のホームステイの受入れを希望される方があれば、私までお申し出ください。

会 長 あ い さ つ

菊の節句

岡本 巧



九月九日は五節句の中で最も力が強いといわれる重陽

中国の陰陽思想で《九》の数字は一桁数最大の陽数(奇数)であり、その陽数が重なる日は陽の気が強くなりすぎる事から不吉とされ、それを払拭するための行事として設けら

れたのが節句。特に陽数最大である九が重なる重陽はエネルギーも最も大きいとされ、人々は重陽の節句に重きを置いていたわけです。

重陽とは五節句の1つで、9月9日のこと。旧暦では菊が咲く季節であることから菊の節句とも呼ばれる。

社会福祉法人日本介助犬協会の高柳友子先生をご紹介します。少しお話しを聞いていただければ幸いです。

社会福祉法人 日本介助犬協会の活動について



社会福祉法人日本介助犬協会の高柳友子でございます。普段は当協会にてリハビリテーション医として働いております。

全国で、働いている、介助犬47頭のうち、17頭が当協会所属の介助犬です。育成実績は、国内一を誇ります。また、2009年4月には、日本初の介助犬専門訓練施設である、介助犬総合訓練センター（愛称：シンシアの丘）も全国で初めてオープンしました。

今、日本全国に約15,000人の介助犬を必要としている人々がいます。しかし、正式の認定を受けた介助犬の数47頭です。

私共は、介助犬の育成、普及に日々、努力しております。是非、ご理解とご協力をお願いします。

お 祝 い

9月の会員の誕生日…鈴木孝平、黒田義之、市川裕士、平野和一、羽田育哉、石原鈞、三ツ松芳隆、中村美智雄、神谷龍司、前田孝司、鈴木辰男、佐久間正人、鈴木豊、出口達也会員。

配偶者の誕生日…石原章代（鈞）、黒田悠子（義之）、渡辺千枝子（富香）、鈴木さえ子（辰男）、廣根典子（実）、深谷慶子（稔彦）、今村典子（順）、横山知子（宜幸）、兵藤千春（文男）、天野武彦（櫻子）様。

結婚記念日…水野宏幸、加藤繁則、伊藤節夫、黒田義之会員。

9月度入会記念日…鈴木孝平、鬼頭勝彦、杉浦芳一、加藤哲也、深谷稔彦、野村紀代彦、権田銀弘、南健会員。

卓 話

信頼される話し方・聴き方

落合 夕子 様



皆様は社員の方の言葉遣いに満足していらっしゃいますか。

社員の方の言葉遣いでお客さんを怒らせたということはありませんか。

苦情は無いに越したことはありませんが、苦情が大きくなる場合は、会社の製品そのものより、それを受けた社員の態度であったり、言葉遣いであることがほとんどです。

今日は苦情対応にも役立つ言葉選びについてお話をさせていただきます。

社員の方がお客様に対応する時、言葉遣いが乱暴であったり、敬語の遣い方がおかしいと感じることもあると思いますが、今日は丁寧語で構いませんので、お手元にある「12の言葉」をご紹介しますながら相手の怒りを抑え、会社への「苦情を信頼感に変える」言葉選びを身につけてお帰りいただきます。

ご夫婦や親子の良い人間関係にも役立ちますので社員の皆様にもお伝えいただきたいと思います。どれほど不愉快かを体験してみましょう。具体的にこの言葉を使って相手が不愉快になっていくのを感じていただきます。「この部屋暑いですね」

1. ちょっと静かにして 2. そんなこと言ってるど大事なこと聞き逃すよ 3. 今、そんなことを言う場合じゃないだろう 4. 温度下げると言ったらいいよ 5. 市役所の28度よりましだよ 6. いつも不満ばかり言ってるね 7. 太ってるからじゃない 8. 暦の上では秋でも、まだ9月だものね 9. わかるわかる（と言うだけ） 10. がまん、がまん 11. 30分たてば出られるよ 12. いつから？ → 印象は如何ですか

取引先などから、「お宅の社員は、馴れ馴れしいね」

と言われたら、その反応は？

「誰ですか」と聞けば12番の「質問」になります

“変えようとするな、わかろうとせよ”

相手がそう思っていることをまず受け止める。

まず、「YES」を2回引き出す。その反応に相手は気持ち良くなります。

その結果、“わかってくれる人の言うことには従いたい”という心情が湧いてきます。

ではどういう言葉選びをすればいいか、考えながら会話を進めてみてください。

2回「YES」を言わせてください。言われた私は「偉い！」と思って下さい。

練習 ① 取引先：「お宅の社員は、馴れ馴れしいね」

② 〈夫婦〉 夫：「本当は映画監督になりたかったんだ」

妻：「じゃあ私が女優で出演してあげる」→この続き

③ お客様：「お宅はアフターサービスが悪いね」

言葉は怖いものです。「あの人に言われたあの一言は一生忘れない」と、悔しい思いをしたり、自殺を考えた人が生きる勇気をもろうこともあります。「言葉遣いは心遣い」、「言葉遣いが変わると人生が変わる」と言われます。それは相手の反応が変わってくるからです。皆さんがご苦労の上、作り出した良いものをいい会話のできる社員に届けてもらって下さい。「お宅の製品がいい」「お宅にお願いしたい」と言って下さるリピーターが増えましよう願っております。本日はありがとうございました。

第3回理事会

I 会長挨拶 〈会長〉

II 議題

1. 9・10月のプログラム（案）について
〈クラブ奉仕委員長〉
〈プログラム委員長〉
2. 第57回全国選抜大学・実業団相撲刈谷大会協賛について
〈社会奉仕委員長〉
3. 第4回刈谷音楽協会演奏会後援名義について
〈社会奉仕委員長〉
4. 青少年交換学生受入れについて
〈国際奉仕委員長〉
5. ガバナー補佐訪問について 〈幹事〉
6. その他
・米山奨学委員会の例会での座席について