



# 週報

今月のテーマ 米山月間 経済と地域社会の発展月間

第1591回例会 2019年10月24日 Vol.34/No.16

## ■本日の例会 / 第1592回 令和元年10月31日(木)

- 会長・幹事報告 ●各委員会報告
- 宮日美展表彰式・卓話・高橋邦雄 様
- 米山奨学プログラム・米山奨学委員会 黒木雄一 委員長
- ハッピーの紹介

## 【出席率状況報告】

- ・会 員 数 …………… 55 名
- ・出 席 者 …………… 38 名
- ・欠 席 者 …………… 17 名
- ・出 席 率 …………… 70.37%
- ・10/10 の修正出席率・76.36%

## ■会長挨拶

篠原英介 会長



### クレームへの心得とは？

今日は自身の仕事に関する話題です。

みなさんの身の回りのクレームにはどんなものがありますか？

多くは、①「買い手が約束と違う商品を買った時に、売り手に行く損害賠償請求」、②不満や文句とされているようですが、ほとんどは②の『不満・文句』の方で、「言いがかり」とされている感が強いです。

「クレームを言う」「クレームをつける」「クレームが来た」「クレマー」・・・

自社ではこのマイナスな言葉を製造業者として、わきまえて対処すべきだと常に働きかけていますが、その理由は次の通りです。

最近クレームを申し出る側がすでに立派な被害者気取りで、言いたい放題ですが、一方のクレームを受ける側も、心の片隅で「言いがかりをつけられて、こっちが被害者だ」という、間違った認識で対応しがちになっている風潮があるからです。どちらの側も基本的に自分が正しいと思っているままでは、解決から遠ざかるばかりですから。

そこで、クレームが届いたら、まず「決められた規格とは違った形で届けてしまった事」と受け止め、謙虚に原因・要因を追究していく姿勢をとるよう心掛けているのです。なぜなら、当社の商品は複数の業者を通じて使用されるため、何か起こるとまず製造元(当社)が疑われることになるので、悪いイメージを抱いてはダメだと考えているのです。むしろ、そんな時こそ、日頃、実践している事を主張し不安や疑いを拭ってもらえるよう努めているところです。

しかし、サービス業に多いとされているクレーム(不満)の原因を分類すると、70%くらいは「前回と違う」ことだそうです。

言い換えると、期待する対応や、前回利用した際

の対応から少しでも劣るとすぐにクレームをつけてしまうとのことだそうです。

些細なことでもすぐに難癖をつけるのを目や耳にすることが多いからこそ、「クレーム」とは「不満・文句」と捉えてしまいがちで、自分はそのような消費者にならないように注意したいと考えています。

## ■幹事報告

江口健一 幹事



国際ロータリークラブ第2790地区(千葉)への台風15号災害に対する義損金のお願いがきてます 会員1人当たり500円以上お願い致します。海南東ロータリークラブより45周年記念の祝宴案内が来てます。

2020年1月9日(木)6時30分から9時まで 場所 和歌山マリーナシティホテルです。

## ■国際奉仕委員会

田中 寿 委員長



友好クラブである台北龍山RCの年次式典が来年5月15日に行われます。

一昨年行われた、龍山RCとの話し合いで隔年の交流ということが決まっております。5月は私たちが訪台することになります。

例年通りですと5/13(水)に宮崎から発って3泊4日で16日夕刻宮崎に帰着という行程で検討しております。一部2泊3日であればという方もいらっしゃいましたので5/14(水)に鹿児島から出発して帰路は宮崎と一緒に帰るというパターンも検討中です

現地では龍山RC14周年記念式典・歓迎会が予定されておりますが、一日は私たちと上野RCと龍山RCと一緒に支援している、台湾嘉義県の貧農地域の小学校の基礎教育支援・識字率向上支援を行って

いる小学校の訪問もできればしたいと考えております  
可能な限り日程を繰り合わせて参加いただきたいと  
考えております

近日中に詳細を固めたうえで告知いたしますので、  
よろしく願いいたします。

## ■社会奉仕委員会 木村聡之 委員長 会社見学受け入れ申請書記入に ついて



今日お手元に会社見学受け入れ  
申請書(案)と書いた白紙のもの  
と2ページ目の記入例がお配りして

おります。会社見学が可能な方は例文のように白紙に紙  
に書いて提出をお願いします。初めての方もいらっしゃ  
いましたので再度ご説明いたします。神村学園の高等  
部宮崎学習センターに通っているのは集団生活に馴  
染めなかったり、家庭の事情やいじめなどいろいろな  
事情で学校へ通えなくなった生徒たちです。その生徒  
たちに会社見学を通して社会に馴染ませるお手伝いを  
し、高校を卒業できるようにしようというものです。9  
月11日に篠原会長の富士製菓さんの工場見学をした  
ことをきっかけに社会奉仕活動としてロータリーで取  
り組もうということになりました。そして11月16日江  
口幹事のフジサン包装さんが取引先の青果市場の会  
社見学をしていただけることになりました。自分の会  
社の見学、又はフジサン包装さんのように取引先の工  
場見学でも結構ですので、申請書の記入をお願いい  
たします。

## ■会員卓話 松田くるみ 会員



私が所属する『ワン&オンリー宮  
崎いのちの会』は日本にマザー・テ  
レサが来日した際に話された言葉を聞  
いた女性たちが、1984年5月に情  
報誌『生命尊重ニュース』を作った  
ところから始まっています。これは日本で唯一、お腹  
の赤ちゃんを守る情報誌です。

マザー・テレサの言葉は「美しい日本でも中絶とい  
う大きな貧困があります」

ということでした。この活動にかかわるまでは、中  
絶の多さは知っていたけれど重大なことだとは思って  
いませんでした。

それどころか、お腹の赤ちゃんは親の都合で下ろす  
ことは仕方ないことだと思っていました。

ところが医学の進歩でお腹の赤ちゃんが母親の言  
葉に反応していることや、中絶が認められている22  
週ぐらいになると赤ちゃんらしく、お腹の中で眠ったり、  
動き回ったり、まばたきしたりと人間らしいごきをし  
ます。そんな赤ちゃんが人工死産というかたちで中絶

されていることを思うと胸が痛みます。

様々な事情で産むことをためらっているお母さんに  
寄り添い、サポートさせてもらいたいとこの活動がボラ  
ンティアで続けられています。

小さな赤ちゃん(妊娠8週までの赤ちゃん embryo  
と貨幣の赤ちゃん1円をかけ合わせ造語「円ブリオ」  
としてエンブリオ基金を作りました。この募金箱は手  
作りで作られています。そのお金が集まって宮崎でも  
13年間で400万以上集まりました。出産費用の補  
助や必要なものを買うためのお金としています。この  
募金を利用して全国では752名の赤ちゃんが生まれ  
ています。

毎日500人が中絶されていると聞いています。私た  
ちが関わるができるのはほんの一握りのお母さん  
ですが、この活動が広がって、一人でも多くの赤  
ちゃんが守れたらと思いいこれからこの啓発活動にか  
かわっていきたいと思います。どうぞご協力をよろしく  
お願いいたします。

## ■会員卓話 渡邊 勝 会員



茶道とは「もてなし」と「しつらい」  
の美学だといってもよいでしょう。  
亭主となった人は、まず露地(庭園)  
をととのえ、茶室の中に、掛物や水  
指・茶碗・釜などを用意して、おも  
てなしの準備をします。これらはすべて日本の風土が  
育んできた文化的な結晶といえるものばかりです。だ  
から茶道とは「日本的な美の世界」だといえることが  
できます。そして亭主と客の間に通う人間的なぬくもりが  
重要な要素となります。それを「和敬清寂」の精神と  
いいます。

現在は人が人を大切にする時代ではなくなってい  
ました。他人のこころを傷つけ、他人を踏み台に  
して自分だけがのしあがっていけばよいという人々であ  
ふれかえっております。こうした時代に人を敬い、和  
みの世界と物事に動じない心を生み出していくのが茶  
道なのです。茶道とは、世界に誇ることのできる精神  
文化といえるのではないのでしょうか。

茶道の大成者千利休に対し、ある人が「茶道とは  
何ですか、教えてください」と尋ねました。それに対  
し利休は、「茶は服のよきように点て」「炭は湯のわく  
ように置き」「夏は涼しく冬は暖かに」「花は野にある  
ように」「刻限は早めに」「降らずとも雨の用意」「相  
客に心せよ」、この七則がすべてですと応えました。す  
ると尋ねた人は怒って「そんなことくらいは、三才の赤  
子でもわかっております」と言いました。すると利休は  
「わかっているもできないのが人間ではないですか。あ  
なたが本当にできるならば、私が弟子になりましょう」  
と言ったということです。茶道の根本とはこのように、

自然体のままで季節感を大切に、「もてなし」と「しつらえ」を基本にした生活文化とすることができます。

茶道とは、こうした精神を基本にして、客を招き、心をこめたもてなしをする二幕のドラマだと言うことができます。それを現在では「茶事」と言っています。茶事とは、前席と言われる一幕目に一汁三菜の懐石料理を客に供し、中立という幕間になって一度席を立ちます。その後再び席に戻って二幕目がはじまります。後席という二幕目では濃茶と薄茶が点てられます。

日本に茶が入ってきたのは平安時代です。最澄や空海が中国に渡り、日本に戻るときに唐代の茶を持って帰ってきたのですが、薬と考えていたにすぎませんでした。その後、鎌倉時代になって臨済宗を伝えた栄西も宋代の茶を持ち帰っていますが、これも薬だと考えていました。だからこそ栄西は『喫茶養生記』という本を書いているのです。

室町時代になると、金閣を建てた足利義満や銀閣を建てた義政の時代に中国渡来の美術を愛玩する唐物趣味の会所の茶が誕生しますが、精神性が重んじられることはありませんでした。

八代将軍義政の時代に登場した村田珠光(1422-1501)は、唐物道具ばかりでなく、和物といわれる日本製の茶道具をも併せて使用する草庵茶の湯を考案し、四畳半茶室も創り出しました。そして我慢(わがまま)と我執(自己執着)とを戒めた精神的な茶の世界を考え出したのでした。この精神を受け継いだのが、武野紹鷗(1502-1555)であり、さらに哲学的な思考性、美の世界を見極める審美性を加えて草庵茶の湯をわび茶道として大成したのが、千利休(1522-1591)でした。

千利休居士(1522～1591)は、堺の納屋衆田中与兵衛の子として生まれ、幼名を与四郎と称しました。祖父は、足利将軍家の同朋で千阿弥といい、その名をとり、正親町(おおぎまち)天皇より許されて、千姓を名乗ったのです。居士は、初め東山流の書院茶をくむ北向道陳(きたむきどうちん)に学びましたが、のち紹鷗の弟子となり抛筌斎宗易と名乗ります。こうして東山流書院茶の珠光、紹鷗の流れをくみ侘び草庵の茶を融合して、茶の湯を道として大成し、茶道盛行の基をつくりました。

居士はまた、桃山時代の一大傑物として重んじられ、豊臣秀吉から三千石の知行をうけましたが、大徳寺に寄進した山門(金毛閣)に、自像を安置したということや、秀吉との茶の精神的な違い、その他の理

由が重なって、秀吉によって切腹を命ぜられ、70歳の命を果てたのでした。時に天正19年(1591)の2月28日であります。利休の居士号は、秀吉が正親町天皇にお茶を献じた時、勅許によって拝受したものであります。その後、現在まで連綿と続く侘び茶を徹底させ、茶禅一味を唱え、千家茶道の礎をきずいたのは、少庵のあと千家3代を継いだ千宗旦(1578～1658)です。宗旦は、末子の宗室(1622～1697)が20歳を越える頃、自分の茶を譲ろうと考え、ついに不審菴を三男宗左に任せ、自分は末子の宗室と共に、同邸内に茶室を建てて移り住みました。それが、裏千家の一畳台目の茶室今日庵、利休四畳半を正しく再現した又隠、八畳敷の広間寒雲亭です。これらの由緒ある茶室は、すべて宗室に譲られ、世に言う表千家の不審菴と、後に宗旦の二男宗守が建てた分家としての官休庵とあわせた三千家が生まれました。

## ■■出席委員会報告 佐藤龍三郎 委員長

### ◆10/10メイクアップ者名(敬称略)

江口健一、黒木雄一、志多充吉、志戸本和孝  
鳥山 浩、長岡紀行、松岡敬三

### ハッピーボックス(敬称略)

●糸数智美…先日は、お誕生日のお祝いと結婚記念日のきれいなお花をありがとうございました。

お祝い事に気がまわらないで過ごす中、とってもうれしかったです。なかなか例会に参加できていませんが、皆さんに忘れられない様、頑張って参加するようにしますので、よろしく願います。

●松田くるみ…結婚記念日のお花をありがとうございました。いつも楽しみに待っています。それ以外に10日、代表取締役を退き、会長就任しました。少し前になりますがこの春、編集長の夫の文章が道徳の教科書に採用されました。8月号のPHPに原稿依頼があり掲載されました。ありがとうございました。

●生駒俊明…先週木曜日(17日)県庁にて、薬事功労賞の表彰式が行われ、今年は9名が表彰されました。私が代表して知事にお礼の挨拶を致しました。今後一層、県民の保健衛生の向上に寄与出来るよう、更なる精神を重ねて参ります。尚、その時の写真と内容が県庁のホームページに掲載されています。

## 発行/ 宮崎中央ロータリークラブ

●事務局 〒880-0806 広島1丁目3番地3 秀豊ビル 4階 TEL.0985-22-6767 FAX.0985-22-9170  
●例会場 〒880-8545 宮崎市山崎町浜山 シーガイアコンベンションセンター TEL.0985-21-1155(毎週木曜 12:30～13:30)  
会長/篠原英介 副会長/小村賢一郎 幹事/江口健一