

例会報告 Rotary



奉仕しよう
みんなの人生を
豊かにするために

- 例会日 毎週金曜日 12:30~13:30
- 例会場 高山市花里町3-33-3 TEL 34-3988
大垣共立銀行高山支店 4F
- 会長 鴻野 幸泰
- 幹事 向井 公規
- 会報委員長 田邊 淳

第2647回例会 令和3年10月1日
お祝い・会員スピーチ

<会長の時間>

先日行われた自民党の総裁選では岸田文雄氏が当選され第100代自民党の総裁に選出されました。私は、当日用事がありましたので方々のニュースをみて知りました。総裁選が終わって出馬された4人の候補者がテレビでインタビューを受けていた時に気が付いた事がありました。それは、前回の総裁選で2位だった時の岸田氏の表情と今回の総裁選の2位だった河野氏の表情です。前回の2位だった岸田氏は、投票結果が発表されたあとガッツポーズを見せ「よし!!」という表情でしたが、今回の河野氏の表情はたいへん残念で悲しい感じをうけました。同じ2位でも嬉しい次に繋がる2位と悲しい残念な2位、人それぞれ受け取り方はさまざまです。



2位といえば、飛騨牛を全国に轟かせた種牛の安福号です。昭和47年ごろまで種牛でしたフクシカ号が老齢で岐阜県では、それに代わる種牛を探していたそうです。兵庫県にすばらしい種牛がいたのですが、かなりの高額で岐阜県の予算では買うことができなかったそうです。そこで2番手の種牛(安福)を買う事ができて又兵庫のメス牛に受精させたところ素晴らしい肉質の子牛が生まれそれが今の飛騨牛に至っているそうです。2位でも2番手でも将来は、わからないものです。

<幹事報告>

◎濃飛グループガバナー補佐 高山IRC会長より

- ・濃飛グループインターシティミーティング 中止のお知らせ

◎ガバナーより

- ・ロータリー財団(補助金管理) オンライン研修セミナー開催のお知らせ
日 時 10月17日(日) 点鐘13:00 終了16:30
場 所 ZOOMにて
参加要請 会長エレクト、ロータリー財団委員長
- ・『第1回女性会議』の開催についてお知らせ
日 時 11月13日(土) 点鐘13:00 終了15:30
場 所 都ホテル岐阜長良川
参加要請 女性会員、会長
- ・職業奉仕委員会研修セミナー開催のお知らせ
日 時 11月20日(土) 点鐘13:00 終了16:00
場 所 都ホテル岐阜長良川
参加要請 会長、職業奉仕委員長
- ・ガバナー卓話DVD送付の件 ... 公式訪問卓話をDVD収録
- ・熱海豪雨災害義援金ご協力のお礼とご報告
合計金額1,877,404円を第2620地区ガバナー事務所へ送金

◎はぐるま会会長より

- ・2021-2022年度はぐるま会入会のご案内および
第199回 はぐるま会開催のご案内
日時・場所 11月21日(日) 10:44~ 飛騨高山CCにて
表彰式 田邊旅館 18:00~ 会費 8,000円

◎RI日本事務局より

- ・9月のロータリーレートについて 1ドル 110円(現行どおり)

◎直前ガバナーより

- ・直前ガバナー事務所閉鎖のお知らせ

◎米山梅吉記念館より

- ・春季・秋季例祭中止のご案内および賛助会員募集のご案内、および館報2021秋号vol.38

◎志摩ロータリークラブより

- ・「志摩の匠・きら星」チラシ配布のお願い

◎日本のロータリー100周年実行委員会より

- ・「日本のロータリー100周年ビジョンレポート2020(資料編)」資料ダウンロードURL <http://gofile.me/6gu7g/FjKgxwm71>

◎高山市青少年市民会議より

- ・「第38回家族スナップ写真展」「第30回家庭の日図画展」の作品募集および広報活動について

募集内容	家族スナップ写真、家庭の日図画またはポスター
募集期間	10月1日(金)~29日(金)
作品受付	市役所生涯学習課および各支所地域振興課
展示期間	12月3日(金)~5日(日)
会 場	高山市民文化会館 2-5会議室、2-6展示室
巡回展示	12月8日(水)~令和4年1月27日(木)
展示会場	上宝支所、きよみ館、虹流館くぐの

◎高山市スポーツ少年団 本部長より

- ・設立50周年記念事業「原晋氏講演会」中止のお知らせ
および絵画作品展のご案内
子供たちによる「わたしの好きなスポーツ」絵画作品展
10月1日(金)~16日(土) 飛騨高山ビックアリーナ1階ロビー
10月18日(月)~26日(火) 高山市役所1階ロビー

◎国際ソロプチミスト高山より

- ・新事務局のご案内(2021年9月~2022年8月)
〒506-0052 高山市下岡本町1219-1 梅村 さち子(会長)

<例会変更>

- 可児 ... 10月14日(木)は、夜間例会/IGM開催のため
18:30~グリーンキャメロットに変更
10月28日(木)は、定款により休会

<受贈誌>

高山中央RC(会報)、上野東RC(創立40周年記念誌)、不破RC(会報)、国際ロータリー日本事務局(リソースのご案内)、米山記念奨学会(ハイライトよねやま258)、リニア中央新幹線建設促進岐阜県期成同盟会(令和3年度定期総会資料)、(社)高山市文化協会(広報高山の文化No231、232)、岐阜県環境生活部人権施策推進課長(人権だよりNo86)

<出席報告>

出席	Make-Up	出席者数	会員数	出席率
25名	-	25名	34名	73.53%

例会報告

<本日のプログラム> 9月10月のお祝い

◎会員誕生日 (写真左より)



杉山和宏、挾土貞吉、田中武、堺和信、伊藤松寿

9. 21 10. 1 9. 17 9. 15 10. 1

(当日欠席) 田邊淳 9.20、長瀬達三 10.25、高井道子 10. 11

◎配偶者誕生日 (当日、ご自宅へ花束をお届け)

大村 貴之	真由美さん	9. 18
遠藤 隆浩	明日香さん	9. 24
平 義孝	八重子さん	10. 21
井辺 一章	和子さん	10. 3
内田 幸洋	博子さん	10. 31
高井 道子	一郎さん	10. 18

◎結婚記念日 (当日、ご自宅へお菓子をお届け)

田近 毅	S 46. 10. 21
内田 幸洋	S 51. 10. 25
門前庄次郎	S 57. 10. 11
古橋 直彦	S 62. 10. 18
堀 幸一郎	H 3. 10. 5

◎出席表彰

コロナウイルス感染拡大防止にかかる例会中止措置のため、該当ナン

◎在籍周年記念表彰

なし

◎3ヶ月表彰

コロナウイルス感染拡大防止にかかる例会中止措置のため、該当ナン

会員スピーチ

野尻 陽子

現在、コロナ禍にあり、二年近くになる長期戦は経験したことのないものとなり、ようやく緊急事態宣言が解除され、最近ではワクチン接種も進み少し明るい



兆しが見えてきたものの、今後への不安はまだ残っています。私の携わる観光業も大きな打撃の中にあり、様々な変換や転換期を迎えています。そのような中で、家業である旅館についてこれまでの歩みと、そこで自分の感じたこととお話したいと思います。

まずは簡単に自己紹介をさせていただきます。昭和 47 年 2 月、三姉妹の長女として生まれ、地元奥飛騨にある栃尾小学校・中学校を卒業し、その後は名古屋の金城学院高校・金城学院大学と進み、卒業後直ぐに奥飛騨に戻ることを余儀なくされ旅館に入り、そのまま現在に至っています。趣味は、健康のために始めたゴルフとワインで、コロナ禍でこの間自分が何もしていなかった失われた期間、と悔やむ事が許せず、何かしなければと思立ち、現在興味のあったワインのソムリエ資格の取得にチャレンジしています。

元々旅館を始めるきっかけとなったのは祖父の代からで、戦後間もなく高山に戻ってきた祖父は当初ラジオやミシンの行商のようなことを営んでいました。その時に、たまたま仕事で訪れた奥飛騨の自然・アルプスの山々等にほれ込み、いつかこのような場所で宿のような事ができたらいいな、と思ったそうです。それが昭和 25 年頃のもので、その後家族で奥飛騨に移り住み、色々な人に支えられ、今見という場所に「上宝マーケット」という小さな店を開きますが、その傍らで宿の夢を叶えるべく、温泉のボーリング開発に情熱を注ぎ、昭和 30 年現在の新穂高・蒲田に温泉を掘ることに成功し、翌年、ようやく夢であった宿を開業することになります。これが「穂高荘」の始まりでした。といっても、旅館といえるような立派なものではなく、6 畳の和室が 5 部屋程の小さなわか作りのもので、交通の便も悪い山奥の無名の温泉地に宿を建てたものの、すぐにお客様が来てくれるはずもなく、神岡にあった三井金属の神岡鉱山の指定の宿になれるよう頼みこみ、当時 1 泊 2 食 450 円という金額で指定保養所の指定を受け、少しずつお客様がきてくれるようになったそうです。

その後昭和 46 年、父と当時高山赤十字病院で看護師であった母が結婚し、その翌年に私が生まれることとなります。昭和 48 年、穂高荘新館がオープンし、部屋数もあわせて約 30 部屋・露天風呂等々も併設した、ようやく旅館らしい鉄筋 3 階建のものとなり、父が受け継いでいくこととなります。その後は、現在の「山のホテル」の前身である「ホテル槍」を購入することになり、「山のホテル東館」のちに「南館」とオープンしていきます。昭和 30 年代と比べると、平湯トンネルが開通するなどして、奥飛騨までの交通事情は少しずつ改善されていたことや、景気の後押し等々もあり、父は事業を拡大していきました。

私が戻った頃は既に、奥飛騨に穂高荘・山のホテルの 2 件と、高山市内・初田町に「いよいよ御苑」という現在の「山の庵」を買って間もない頃でした。父は拡大する傍ら、営業に出たり、旅行会社の役をやっていたり、会合等で旅館を空けることも多くあったことを考えると、今思えば母の負担は相当大きかったのではないかと、と思います。

しかし、戻って間もなくの私は、そのような事は思いもせず、

例会報告

嫌々かえってきてやった、といわんばかりの態度で、あえば父と喧嘩になるような時期もありましたが、3ヶ月が過ぎた頃ある事件がおきます。それは、いいやま御苑の当時の支配人とフロントの女性が軋落ちをしていなくなり、朝フロントに誰もいないという珍事件で、そこで急遽誰かを補充しなければいけない、となりましたがすぐにあてがうことの出来る人材もなく、白羽の矢が立ったのが私でした。なにもわからないまま、突然仕方がなくいいやま御苑のフロントに入りましたが、これが旅館の仕事にどっぷりと浸かっていきっかけとなりました。子供の頃から旅館の中で生活し、父や母の仕事を見て育ち、学生の時も帰ってアルバイトをすることが普通だったので、漠然と旅館ってこんな感じ、というものはありましたが、実際にはいどうぞ、となると結構覚えることや細かい事も多く、苦勞したこともありましたがとにかく自分がやらなければいけないという立場におかれてしまい、そこに負けず嫌いの性格も相まって、仕事と向き合っていく事となりました。

今思えばこの事がその後のよい経験・修行となったと感じています。そこで4年程すぎ、26歳の時平成10年「穂高荘」が「山月」としてリニューアルオープンすることとなり、立ち上げから若女将として携わることとなります。これまでとは、規模も従業員数もお客様の層も全く違い、オープンのバタバタ感や独特の緊張感もあり、内心では大きな不安や焦りもありました。今思えば若い頃ありがちな気負いや、自分より年上の仲居さんたちに馬鹿にされたくない等、未熟だからこそそれを隠すために自分を大きく見せなければ、というような思いもあり、頭でっかちになったり、神経質になっていた時もあったように思います。はじめて宴会場でお客様に挨拶をした時は本当に緊張したもので今でも覚えていますし、お客様や従業員さんにつまわる事件やエピソードも様々で、その都度怒ったり怒られたり、笑ったり、謝ったりしながら、「山月」で昨年まで20年以上若女将として従事してきました。その間、様々な出来事の中で痛感したのは、人の有難さというもので、周囲の方々の力や助けがあってこそ成り立つものだ、ということでした。

「穂高荘」の歩みとしては、この4・5年前、父も70歳となる頃から、次への事業継承という大きな問題と向き合っていくことになり、これまで拡大路線を歩み平湯温泉にも手を広げてきましたが、家族で目の届く範囲に事業を縮小していこう、という方針で進み初め、その縮小への過渡期の中でコロナ感染がはじまりました。それを思うと、この縮小への決断はタイミングの良いこととなり、現在は「山のホテル」と高山市内の「山の庵」二件の営業を行っています。

そのようにして大学卒業後から現在まで、28年間ほど様々なことに取り組み、自分なりに悩み奮闘してきたつもりです。女将さん、という華やかな仕事のイメージがあるかもしれませんが、それはほんの極一部分で体力と気力勝負のような仕事だと思いません。その宿それぞれの女将さんの考え、立ち位置、関わり方があり、先輩や同世代の同じような立場の方々と出会い、交流を深める中で学んだことも沢山ありました。また、様々な従業員や周りの方々とかわり、お客様に接してきた中で自分なりに感じ、

培ってきたことがいくつかあります。

まず一つ目は「ありがとう」は伝える人も伝えられる人も幸せにする大切な言葉、ということです。何か頂いた時、物事や無理をお願いした時、お礼を伝えるシチュエーションは様々あるかと思えます。そんな時、普通に1回の「ありがとう」は自然にでてくる言葉かと思えます。忘れないように心掛けているのは再度会った時等です。「この間はありがとう」「この間はありがとう。美味しかったです。」「昨日はありがとう。助かりました。」「いつもありがとう」等々、いろいろな場合が考えられますが、感謝の言葉は言われて嫌な気分になる人はいないと思います。それをしっかりと言葉にして伝えることで、相手の方も、やってよかったな、と感じてくれると思います。また、「ありがとう」と伝える側も、伝えられる側もその時は笑顔になっているはずで、人と人の間を円滑にしてくれる、そのような力があると思います。

二つ目は、目立たない人、不器用な人、また目立たない仕事の人の大切にすること、気に掛けること、です。目立つ人が大切じゃない、とかそのような意味ではありません。目立たなく不器用な人は黙々と仕事をし、その結果を要領よくアピールしたりすることがなく、こちらがそれに気が付く必要があります。また旅館の仕事は仲居さん、フロント、板前と、こういった人たちがお客様に直接接し、お礼を言われたり、旅館の顔として重要視されがちです。もちろん、大切な人達です。でもそれ以外にも様々な仕事、清掃・設備管理・洗い場・事務等々、いろいろな人が携わっていて、お客様の目に触れることもありませんが、そういった人達にも支えられていることも、忘れてはいけないと思っています。

三つ目は、謝るべき時はしっかり謝ること、です。中途半端な謝罪は逆に怒らせてしまったり、不愉快な思いをさせてしまったりすることになりかねません。謝る時は心を決め、相手に伝わるように、誠意をもって謝るべきだと思います。謝る側の言葉や態度一つで謝罪する気持ちがあるのかどうかということは伝わってしまうものです。謝罪文にしても同じだと思います。一つ間違えると、クレーム対応がまたクレームになってしまう事態にもなりかねず、それをまた謝罪しなければならぬ、という事態になったり、問題がこじれたりする場合もあり、いかに大切な事が痛感しています。

四つ目、注意する時はその言葉に注意すること、です。腹立たしい時は、言葉もきつくなりがちです。また、言いにくいことを注意しなければならぬ場合もあります。時には軽めに、時には共感することもまじえて、時には褒めながら、なるべく次につながるような言葉を選ぶことも必要だと思っています。

五つ目、責任は自分にあるという心構えを持ち、判断基準をしっかりとつこと、です。その為には、日々の一つ一つの準備や、細かな事を積み重ねていくしかありません。そして、日々従業員からいろんなこと問われますが、その都度方向性が違ったり、ちぐはぐしたりでは、信頼性がなくなってしまいます。判断の基準・軸をしっかりと持つことは、人を動かし、ついてきてもらうために自分をいかに信用してもらえようかという事の重要なものであり、それをしっかりと持つことで自然と心構えもそなわってくるの

例会報告

ではないかと思っています。それと同時に、もしも間違っていた・変えていかなければならぬ、と気が付いた場合にはそれを変えていく柔軟性を持つことも必要だと思っています。

最後に六つ目、お客様もそれをもてなす側も人である、ということです。これはコロナ禍にあって、改めて感じた事です。コロナ禍では、人と人が触れ合う事が前提となっている、旅館やホテルのサービススタイルというものを考え直さなければならぬ、という状況になりました。出迎え・チェックイン・客室への案内や説明・料理の提供方法や料理説明等々、全て人が人に行うもので、それを丁寧に行えば行くほどよい、とされているものでした。それが、これまでとは逆で、簡潔に、接触はなるべく避けて、距離をおいて、というようなもので、県等から配布されてきたガイドラインを読み、あれこれと自分の旅館にどう合わせいくのか、そう考える中で、これまで当たり前と思っていた事があまりお客様にとっては重要ではない事に気が付いたりするなど、新たな発見にもつながり、見直す良い機会となりましたが、その一方で、改めてこの人が人をもてなすことがホスピタリティ産業である旅館やホテルの根幹にある、ということを再認識することができました。人と人の距離や会話・行動等が制限され、関わり方が変化する中でサービスのあり方も変化が求められ、ウィズ コロナ、ニューノーマルと言われる中で、今後どこまで以前のスタイルに戻っていくのか、どう変化していくのかわかりませんが、その変化に合わせながらも、このホスピタリティ産業の根幹にある心は忘れないようにしたいと思います。

以上些細なことですが、感じてきたこと等をお話ししました。しかし、まだまだ努力し模索している最中です。また今回、この様な機会を与えていただくことで、改めて家業の原点というものを思い返す、よいきっかけとなりました。今後はコロナ禍で価値観が変化し、ニューノーマル時代へ流れの中で、SDGs・サステナビリティというキーワードが重要になっていくと思います。近年異常気象・災害が身近に感じられるようになり、このような非常事態において観光業等はとても弱い立場で、平時だからこそ成り立つものだと感じ、その中でいろいろな意味での持続可能性を模索することは不可欠だと思っています。旅館やホテルでもそのアプローチの仕方は様々あり、外国人の雇用や、温泉を利用した熱交換システムの利用などすでに取り組んでいる事以外でも、できることから少しずつ取り組み、祖父の温泉や旅館にかけた情熱と、それを受け継ぎ大きく発展・拡大させ、そしてまた受け継ぎやすいよう、小さくまとめてくれた父の心をしっかりと受け継ぎ、向き合いながらこれからも進んでいきたいと思っています。

<ニコニコボックス>

●鴻野 幸泰さん、向井 公規さん

皆様お久しぶりです。全国の緊急事態宣言・まん延防止等重点措置も解除され、約1カ月ぶりの例会再開となります。感染拡大対策は引き続き徹底した上で例会運営に努めて参りたいと思います。また、朝晩もかなり涼しくなり日中との温度差もかなりある日がございますので、皆様体調管理を心掛けて頂ければと思います。本日は会員スピーチです。こちらでも延期となっておりますが、野尻さん本日は宜しくお祈りいたします。

●挾土 貞吉さん

今日 10 月 1 日誕生日にお祝いいただけるよう有難うございます。何歳になるか忘れてましたが、年は取り捨てる若返りを図り、皆さんについて行きたいです。お付き合いを宜しくお祈り致します。

●下屋 勝比古さん

お久しぶりです。痩せて新調したスーツをようやく着ました。リバウンドなく元気で例会に出席できる幸せを感じます。

●塚本 直人さん

皆さんお元気でしたか？緊急事態宣言があけ例会も再開されました。鴻野会長向井幹事、改めてよろしくお祈りします。我が家もワクチン接種が進み二人の子供が 10 月に二回目を受けて一区切りつきます。少しずつ日常に戻ることを期待します。

●中島 一成さん

緊急事態宣言が解除され、宿泊のご予約が徐々に増えてきました。またインターネットエージェント「楽天トラベル」が発表した「地産地消の料理が人気の宿ランキング」で高山グリーンホテルが全国で第 3 位に選ばれました。これを活かして少しでもご利用を増やしていきたいです。

●伊藤 松寿さん、阪下 六代さん、斎藤 章さん、田中 武さん、

米澤 久二さん、門前 庄次郎さん、堺 和信さん、垣内 秀文さん、

大村 貴之さん、田中 晶洋さん、杉山 和宏さん、堀 幸一郎さん

「非常事態宣言」解除となりました。少しホッとしていますが、第六波にならないよう、これからも感染防止策をしっかりしていきましょう。そして当クラブの活動も再開されました。会長幹事の下、活動が続けられるよう願います。

