



# YOKOHAMA-MM21 ROTARY WEEKLY

事務所 横浜市西区みなとみらい1-1-1 ヨコハマグランドインター・コンチネンタルホテル 841号室  
電話 (045) 223-2222 (代表) 841号室又は MM 21 R.C. FAX (045) 221-2169  
例会 毎週月曜日 横浜市西区みなとみらい1-1-1 ヨコハマグランドインター・コンチネンタルホテル

会長 岩堀 将

幹事 亀田 淳



ロータリー：ロータリーは機会の扉を開く  
ROTARY：Rotary Opens Opportunities

2020～21年度  
RI会長 ホルガー・クナーク

2020年10月19日(月)

## 第1265回 例会

雨

### 本日の卓話

インターコンチネンタルホテルのトレーニングシステムについて

伊藤 慎抄子氏



ホスピタリティアップのトレーニングについて、お話をさせていただきます。

当ホテルの教育研修の全体図は4つの柱に分類して考えております。「知る・守る・学ぶ・心の共有」を学ぶ環境を日々行ってお客様と接しております。

「知る」には、会社・自分・ルール・業界これらが全ての基盤となると思います。具体的には、自社とブランド、社会人としてのルールとマナー、コンプライアンス、安全衛生・メンタルヘルス、ハラスメント、業界・専門用語と言ったこととなります。

「守る」には、安心・安全と言った防災訓練、食品衛生講習、食物アレルギー講習、衛生管理。

「学ぶ」には、実践と言った講習になります。OJT(現場研修)、英会話、電話対応も必須のスキルとなります。

「心の共有」には、ホスピタリティでありまして、お客様に対してホスピタリティを提供する立場におります。新入社員であっても、ベテランであってもお客様と心の共有をはかり、ホスピタリティを感じていただくためのトレーニング。気持ちの上でのホスピタリティ、そしてその気持ちを表すためにはどうしたら良いかなど、研修で学んでもらっています。

### 例会記録

- 点鐘 岩堀 将 会長
- 司会 亀田 淳 幹事
- 斉唱 それでこそロータリー
- MM21RCの歌

### 出席報告

- 会員数 34名 欠席 5名
- 本日の出席率 87.50%
- 前回の出席率 81.25%

### ゲスト

- 伊藤 慎抄子氏 (スピーカー)

### 会長の時間 岩堀 将 会長

理化学研究所のスーパーコンピューター「富岳」で新型コロナウイルス対策を進める中、飛沫に関するシュミレーション結果を発表しました。やはり隣席が飛沫を浴びやすいと出まして、例会を円卓からスクール式卓の席にして良いと思っていましたが、必ずしも良いとは限らないと思いました。ですので、食事の時は気を付けていただき、その後はマスク着用をお願いしたいと思います。今週、ガバナー補佐によるミニ会長会がございまして、その時にまたIMについて話したいと思います。

### 幹事報告 亀田 淳 幹事

- 例会後、IM実行委員会を開催致します。すでに各委員長にはご連絡しておりますので、ご出席よろしくお願い致します。

## ニコニコ報告

- 岩堀 将会長  
伊藤様、本日の卓話よろしく申し上げます。本日はさわやかな秋晴れで久しぶりに気持ちのいい朝でした。コロナがなければ皆様に夜間例会も行いたいですね！
- 亀田 淳幹事  
伊藤様、本日の卓話よろしくお願い致します。
- 杉浦 武胤君  
先月、警察署より配達証明郵便が送られてきて、何事かと内心ビクビクして空けると認知症の検査をするようにとの通知でした。8月に一時停止違反で罰金を払わされたのが原因でした。先週二俣川の教習所でテストをやらされました。76点以上が問題ないとの事でしたが74点でした。もの覚えが悪くなっているのに注意するようにとの事でした。女房の名前と顔を忘れないよう決心しました。
- 山田 晃久君  
16日に恒例の法務大臣交代のご挨拶で、サービサー協会の役員として、大臣と面談をしてきました。この度、就任された 上川 陽子 大臣は、今回で3度目の就任となります。非常に安定感のある方で、新内閣のなかでも象徴的存在とされているようです。上川大臣が2度目の就任の際に、受刑者の作品を応援してくださいという話をいただいたのを思い出しました。上川大臣はこのような優しい一面もごぞいます。
- 西郊 良光君  
本日のIMよろしくお願い申し上げます。
- 水谷 栄寛君  
鳥山先生、永田先生色々とお世話になり、有難うございました。
- 本城 明君  
昨年の今頃はラグビーワールドカップ、日本は歴史的勝利で1位通過。決勝トーナメント進出で大変盛り上がっていて、あれから1年が経ちました。今年は世界中のコロナ感染、またこれも大きな話題になっていますが、衛生健康管理については特に気を付けていきましょう。さて、本日の卓話はヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルのトレーニングシステムについて紹介しますのでご参考になりましたら幸いです。

- 川田 哲君  
先週、首相官邸にて菅総理大臣にお会いしてきました。地元からの総理誕生は誠に嬉しい限りです！！
- 小野瀬 輝君  
今月からインフルワクチン接種開始しました。今日で約400人打ち終わりました。医療用のニトリル手袋が不足しているようです。お知り合いでメーカーの方がいらっしゃいましたら、ご紹介お願い致します。
- 斎藤 和幸君  
このところ朝晩の冷え込みが増えており、秋が本格化しております。コロナもあるので体調管理し、留意して充実した日々を過ごしたいと思います。
- ニコニコに協力して  
鈴木 彰君、岡本 のりこ君、安藤 匡君、永田 博司君、成田 一久君、松永 友実子君、工藤 進一君、奥田 淳君、安藤 晋平君、細貝 嘉満君、小澤 恭弘君、前川 由美君、吉永 道德君、和島 孝之君

合計 25口 32,000円

## 今後のプログラム

1266 回	令和2年 10月26日(月)	青少年奉仕委員会 松永委員長
	令和2年 11月2日(月)	休会(祝日)
1267 回	令和2年 11月9日(月)	第2700地区 広報・公共イメージ向上委員長 田村 志朗氏(福岡東RC)
1268 回	令和2年 11月16日(月)	R財団月間
	令和2年 11月23日(月)	休会(祝日)
クラブ会報委員長: 吉田 雄一郎 君		