



Rotary Club

of Mishima-South Weekly Report

三島南
ロータリー
クラブ週報

2007～2008年度 国際RI会長 ウィルフリッド・J・ウィルキンソン
ロータリー2008：ロータリーは分かちあいの心



三島南ロータリークラブ 会長 古屋 憲男
クラブ会長基本テーマ 「原点を学ぶ」

第880回例会 2007.10.26 (金) 曇りのち雨

司会：遠藤正亀君 指揮：石井邦夫君
ロータリーソング 「それでこそロータリー」

副会長 大房 正治 幹事 西原 克甫

事務所 三島市大社町17-4
Tel.055-976-6351 Fax.055-976-6352
<http://www.mishima-south-rc.gr.jp/>

例会場 三島グランドホテル Tel.055-975-4300
毎週金曜日 第1・第3夜間例会

会長挨拶

三島南ロータリークラブ 会長 古屋憲男君

四つのテスト

職業倫理について世界で最も広く印刷され、引用されている文章の一つに、ロータリーの「四つのテスト」があります。これは、1932年にロータリアンのハーバードJ.テイラーが、当時破産の危機に直面していたシカゴのクラブ・アルミニウム社の経営を引き受けるよう要請された時に創案したものです。

経営難のこの会社を救う方法を模索していたテイラーは、従業員全員が仕事において守るべき24の単語の倫理規定をつくりました。この「四つのテスト」が販売、生産、宣伝、業者、顧客関係における指針となり、この会社は倒産の難を逃れましたが、それはこのシンプルな哲学に負うものでした。

ハーバード・テイラーは1954-55年度の国際ロータリー会長となりましたが、この「四つのテスト」が1943年にロータリーに採用され、その後、100カ国語以上に翻訳され、何千もの形で発行されてきました。

このメッセージはすべてのロータリアンが知り、守るべきものです。

「言行はこれにてらしてから、

- 1) 真実かどうか
- 2) みんなに公平か
- 3) 行為と友情を深めるか
- 4) みんなのためになるかどうか」

「ロータリーのいろは」より

この標語は、1932年に破産寸前の会社を立て直す為の標語として活用され、11年後の1943年にロータリーの標語として採用されました。

創案者のハーバードJ.テイラーはそれから11年後の1954-55年の国際ロータリーの会長になりました。この事は会社経営もロータリー運営も発展し続けるための

意識としては大きく違うものではないという事なのでしょう。私の感想としては、この標語は会社経営の指針というよりは、ロータリー運営の全会員の共通認識の方がぴったりしているように感じます。

会社運営の意識として考えた時、私自身まだまだその域に達していないかなと反省します。

なお、J.テイラー氏が「四つのテスト」を活用し、会社再建を実現できた苦労話を掲載しますのでご覧下さい

四つのテストの歴史

四つのテストは、シカゴのロータリアンで、1954-55年度の国際ロータリー会長となったハーバートJ.テラー氏が考案したものであります。

彼は四つのテストを自分の会社の経営に適用して好結果を収めたので、他の人々にも四つのテストを分かち合ったのです。四つのテストの由来とその効果を語るにはハーバートJ.テラー氏の言葉を引用するのが最も適切でしょう。

「1932年にさかのぼりますが、私はクラブ・アルミニウム製品会社の債券者団から、同社が破産法人として閉鎖されるのを防止する役を命ぜられました。

「この会社は調理用具その他家庭用品の販売会社でありましたが、総資産を40万ドルも上回る債務を背負っており、既に倒産寸前の状態にありました。

「そのとき会社はシカゴのある銀行から当座の運転資金として6,100ドルを借りました。

「わが社は立派な製品を扱っておりましたが、我々の同業者も名の通った銘柄の、立派な調理用具を販売しておりました。わが社には献身的に働く優秀な社員がおりましたが、同業者にも同じように優秀な社員がおりました。同業者の資産状態はもともとわが社よりはるかに良好でありました。

「大きな障害とハンディキャップとを背負って、わが社は、同業者にはない何かを育成しなければならないと痛感しました。そしてその何かは、社員の人格と信頼性と奉仕の心で

あるという結論に達しました。

「われわれはまず第1に社員の人選を入念に行うこと、第2に社員が会社とともに歩みながら立派な人間となるように力を貸すことを決意しました。

「われわれは『力は正しさに宿る』ということ信じ、常に正しく身を持つことに全力を注ごうと決心しました。

「われわれの業界にも、他の多くの業界と同じく、倫理規定がありました。しかしその規定はあまりに長文で記憶することがまずできず、従って実用に適しませんでした。われわれは、社内の誰もがすぐ覚えられるような簡単な倫理的尺度が必要であると考えました。また、テストは、こうしなければならぬと命じるものではなく、問いかけるようなものであるべきだと考えました。企画、方針、言動が正しいかどうか自分で判断できるような質問形式でなければならぬと信じました。

「そうした倫理的尺度になるものはないかとあらゆる文献を探してみたのですが、満足なものが見つかりませんでした。1932年7月のある日、私はこのことでお祈りをしようと決心しました。その朝、私は机の上に身を伏せ、われわれを導いて正しいことを考えたり、言ったり、行ったりするようにしてくれる簡単な指針を授けて下さるように、神に祈りました。すると、たちまち、私は白井紙片をとって、われわれが考えたり、言ったり、行ったりする場合に用いる次のような**四つのテスト**を書きあげていたのであります。

THE FOUR-WAY TEST

Of the things we think, say or do:

- 1) Is it the TRUTH?
- 2) Is it FAIR to all concerned?
- 3) Will it build GOODWILL and BETTER FRIENDSHIPS?
- 4) Will it be BENEFICIAL to all concerned?

「このテストを書いた紙片を机のガラスの下に敷いてから、私は、会社の誰かに話をすまえに、2、3日これを实地に試してみることにしました。結果はまことにみじめなものでした。最初の日、私の机に回って来たものを片っぱしから「真実かどうか」という第1の質問に照らして考えてみたとき、私はもう少しでその紙片を屑かごに放りこむところでした。私は、これまで、いかに自分が真実から離れたことをたびたびやってきたか、いかに多くの嘘が会社の文書や書状や広告に入っていたかということに全く気がついていなかったものであります。

「**四つのテスト**によって行動することに真剣な努力を続けること約60日、私はその素晴らしい価値にすっかり魅せられるようになりましたが、同時に、会社の社長として自分のやっていることをひどく恥じ入ったり、時には情けなく思ったりすることもありました。しかし**四つのテスト**によって行動することにはかなりの進境を見ていましたので、これなら一部の同僚に話してもよいのではないかと思います。

「そこで私は4人の部長と話し合ってみることにしました。

この4人の信じている宗教はどうか、それを知りたいと皆さんお考えになっていることと思います。1人はローマン・カトリック、2番目はクリスチャン・サイエンス、3番目は正統派ユダヤ教、4番目は長老教会派だったのであります。

「私は、ひとりひとりに、**四つのテスト**に何か自分の信じている宗教の教義や理念に反するものがあるかどうかを聞いてみました。4人とも同じ意見だったのは、真実、公平、友愛そしてみんなのためになること、これらは、単に彼らの宗教の理念に合致するばかりでなく、もしこれを常に実務の場で用いるようにすれば、さらに大きな成功と発展をもたらすことになるだろう、ということでした。

「4人とも、この**四つのテスト**を、会社の企画、方針、文書、広告などに関する案件の検討に用いることに賛同しました。その後、従業員全員に、**四つのテスト**を覚えてもらい、各自の対人関係に用いてもらうことにしました。

「広告の文案を**四つのテスト**で検討するようにした結果、書かれていてもその真実性が実証できないようなものは削除されました。より優れているとか、最上、最高、最優秀といったような大げさな言葉は、すべてわれわれの広告から消えてなくなりました。その結果、会社の広告内容に対する世間の人々の信用が次第に増していき、品物の売れ行きも増えるようになりました。

「**四つのテスト**をいつも使っているうちに、競争会社に対するわれわれの方針が変わってきました。われわれは、競争会社の製品に対する悪口とか迷惑になるような批評は、一切会社の出す広告や文書から取り除くようにしました。

「競争会社をほめてよいと思うときには、そうしました。こうしてわれわれは、競争会社の信頼と友誼とを勝ち得たのであります。

「**四つのテスト**を会社内の対人関係および仕入先や顧客との関係にまで応用したことは、これらの人々との友誼と好意を獲得するのに役立ちました。われわれは、自分たちの付き合い合っている人々の友誼と信頼が事業の永続的な繁栄のために欠くことのできないものであることを学んだのであります。

「20余年にわたる会社職員の真摯な努力によって、われわれは、**四つのテスト**に示されている理想の実現を目指して、堅実な歩みを続けてまいりました。これは、売り上げ、利益および職員の所得の着実な増加となって報われました。破産状態にあった1932年から20年の間に、会社は、負債を完済し、株主に100万ドル以上の配当金を支払い、200万ドルを超える資産を持つようになりました。こうした成果のすべては僅か6、100ドルの現金の投入、**四つのテスト**、そして神への信仰と高い理想とをもった優秀で勤勉な人達から生まれたものであります。

「**四つのテスト**のもたらした無形の配当は、金銭的な配当よりもはるかに大きいものでした。われわれは、会社の顧客、競争会社および世間の人々の好意と友誼と信頼の不断の増大という恩恵を受けました。しかし、それよりももっと有難

いのは、会社の職員の品性が素晴らしく向上したことであります。

「われわれの見るところ、**四つのテスト**を、仕事に携わっている毎日の8時間中、いつも対人関係のすべてに活用していくということは、家庭や一般の交際や地域社会でそうする習慣を身につけるようにしない限り、とてもできないことだと思います。また、そうすることで、よき父、よき友。よき市民になることもできるわけでありませう。

兼子悦三君

本日、当社の会社創立35周年記念パーティーが伊豆長岡で行われています。この厳しい世の中、よく35年も頑張れたことを感謝してスマイルします。また、今日の例会、休ませていただき申し訳ありません。

山上光喜君

16回目の結婚記念日です。スマイルします。

Aテーブル会

10月20日、Aテーブルのテーブル会を呉竹さんで行いました。クラブ名称など、前日の例会ネタで盛り上がりました。残金スマイルします。

幹事報告

西原 克甫君

- 10月22日会長幹事会が開かれました。
本年度のGSEのメンバー及び日程表がまいりましたのでテーブルに廻しますのでご覧になってください。
又、裾野クラブIM実行委員長からIMの説明がありました。今年度のみIMの登録料を安くしたいと考えているそうです。又、決定次第ご報告致します。
次年度は、当クラブ担当です。
- 南クラブのバナーが不足しております。お持ちでしたらご寄付願います。
- 12/14の例会は、ホテルの都合で部屋が変わります。レストランの隣の中二階です。

11月の例会案内

三島ロータリークラブ

例会変更>>> 11月21日 夜間例会 リオ

伊豆中央ロータリークラブ

例会変更なし

あめてそう

入会記念日 10月26日 宮澤正昭君

出席報告

	出席総数	出席率	メイクアップ	修正出席率
前々回	27/36	77.14%	30/35	85.71%
今回	28/36	80%	会員総数	36名
欠席者	あなたが見えなくて残念でした。			
	石井司君・金澤君・兼子君・小林君 中山君・松下君・渡邊君			

委員会報告

会員組織委員会

山梨一正君

ロータリーを寄り理解していただくために小冊子を1週間毎に回覧しております。本年度内に一巡したいので、期日を守りご一読願います。新会員を勧誘する時にも必要な知識と思います。

地域開発奉仕プロジェクト委員会

内田憲一君

11月7日(水)鎌倉古道の下見に行きます。多数のご参加をお願いします。

集合時間:午後1時

集合場所:宮澤会員自宅

なお、参加していただいた方にはメイクアップになるようよう、理事会に委員会として申請しております。

卓話 感動すれば人はもう一度感動したくなる

山口雅弘君

毎年15万人もの人が東京ディズニーランドを訪れます。「1度行けばわかった。もういい。」でなく「また行きたい!!」というリピーターを増やすことが必要です。

どうして人はまたそこに行きたくなるのか?それは感動を覚えたからです。人は感動すれば必ずもう一度そこに行きたくになります。

夢と魔法の王国では来場したゲストに感動をしていただく為「夢の国にきた」と本当に思ってもらえるよう完璧な状態を維持することに2万人ものスタッフ(キャスト)が全力をあげています。非現実的な状況を徹底的に追及しているのです。例えば、パーク内で持ち込んだ弁当を食べられないのもそうです。シートを広げ弁当を食べている光景は完全なる現実的光景だからです。

どうして家を訪ねるのか?家を見に行くのなら1度でいいが、家を訪ねるのはその家の人に会いに行くためだ。家(ハウス)ではなく家庭(ホーム)を訪れるから、何度でも訪問できる。

リピーターを増やすためには施設にお金をかけることは必要ですが、「御迎えをする側の人間がいかにゲストに感動を

スマイルボックス

遠藤正亀君

来月の地区大会で昼食用の弁当を出させていただくことになりました。弁当屋は3軒入るそうですが、当社の弁当が一番おいしいと思います。

太田政人君

仕事の都合で早退します。

大房正治君

お先に失礼します。山口君の卓話が聞けずごめんなさい。

与えることができるか」を常に念頭に考えなければいけません。

ディズニーランドの通路は毎晩高圧洗浄機で洗っているのをご存知ですか？冬の日には朝には水たまりが氷となり、今度は開園前にバーナーで溶かし拭き取っているそうです。なぜそんなことをするのでしょうか？来園者の子供がたまたま通路に手をつき、そこに転がっていた石で、万一手を切ったらどうでしょう。その子供も、家族もディズニーランドは手を切った思い出が最初に出てきてしまうからだそうです。それは非現実的空間でなく現実的空間となるからです。こだわりを持ち、細部にまで気を配り徹底的やりとげることが、非現実的空間を維持し、リピーターが何度でも訪れるのでしょうか。

アトラクションは毎晩10時閉園後、朝、開演まで清掃されます。そのなかで一番清掃に時間がかかるアトラクションは何だと思いませんか？

それはメリーゴーランドだそうです。手で握る真鍮はピカピカにみがかれ、馬一頭一頭が少しの汚れもないように磨かれます。そうです、魔法の国ではメリーゴーランドの馬も生きています。パーク内のキャストがメリーゴーランドを清掃しているキャストに声をかけたそうです「いつまで磨けば気がすむの??」すると清掃していたキャストが答えました「グランドオープン時の様になるまで！」事実上30年近く前まで戻るような清掃はできません。もちろん、メンテナンスもしているのですが、キャスト一人

一人の気持ちは素晴らしいと思います。

ディズニーランドには300以上ものマニュアルがあるそうです。全部を集めると大変な量となりますが、キャスト(ディズニーランドではスタッフはキャスト~演じる人~)は自分のマニュアルだけを読めばいいそうです。また、マニュアルも100点満点を望んでおらず70点が合格だそうです。がんじがらめのマニュアルに規制されると人は反発を抱くそうです。そのため、事例も3つ以上は書く必要はないとのこと。

また、「いらっしゃいませ」は使わずに「こんにちは」「こんばんは」とゲストに声をかけています。「いらっしゃいませ」との問いかけに返す言葉がないからです。

ディズニーランドの話ではないのですが、お店の入り口を自動ドアから手動にかえた自動車ディーラーがあります。お客様が駐車場に入るとスタッフがドアを開けにいきます。帰りはお客様より早くドアの前に行き開けます。人は自動ドアには「ありがとう」とは言いませんが、人がドアを開けてくれれば「ありがとう」と帰ってきます。まさに感動を呼ぶには人間(スタッフ)の思いやりです。

ビジネスにはリピーターや紹介者が必要です。人に感動を与えられる空間創り(投資)とスタッフのハイレベルの育成が21世紀生き残り企業のキーワードとなるのでしょうか。

Photo Gallery

