

山形中央ロータリークラブ クラブ会報

CLUB NEWS

2016-2017年度国際ロータリーテーマ/人類に奉仕するロータリー

vol.
1081
2016-2017
MEETING

国際ロータリー第2800地区 第5ブロック 山形中央ロータリークラブ「ロータリーライフの楽しさを感じよう!」

〒990-0031 山形市十日町1-1-26 歌懸稲荷神社社務所ビル2F TEL(023)632-7777 FAX(023)624-5200

例会 毎週火曜日12:30~13:30(但し第5週は18:30~) 会場 ホテルメトロポリタン山形

- | | | |
|----------------|--------------|---------------------------|
| ■ 会 長 小泉 俊 哉 | ■ 職業奉仕 金子昌弘 | ■ 副 幹 事 石山徳昭 |
| ■ 会長エレクト 奥山 宏 | ■ 社会奉仕 今野久仁正 | ■ 会 計 川合勝芳 |
| ■ 副 会 長 中川清美 | ■ 青少年奉仕 本間雅之 | ■ S A A 朝倉克尚 |
| ■ 直前会長 丹野秀樹 | ■ 国際奉仕 長橋正人 | 国際ロータリー会長 ジョンF.ジヤーム(アメリカ) |
| ■ クラブ管理運営 小林敏郎 | ■ 幹 事 金子将人 | 第2800地区ガバナー 長谷川 憲治(山形) |
| | | 第5ブロックガバナー補佐 中山 真一(山形西) |



◆日時/2016.8.2 12:30 ◆例会場/ホテルメトロポリタン山形 ◆ソング/国歌・奉仕の理想

会長挨拶



この曲は1992年ポールマッカトニーとスティービーワンダーの夢のディエット曲です。曲名はエボニー&アイボリーという曲です。

今日はどうしてこの曲をみなさんに聴いて頂いたかという、先日アメリカダラスで白人警察官が黒人を無抵抗の状態

で射殺された事に怒り、その後黒人数名が白人警察官を襲撃し5名亡くなりました。

今日始まった事ではないですが、最近世界情勢をみると大きな問題になってきているのではないかと感じます。世界大戦のようなものはないにせよヨーロッパ、アジア一触即発だと思います。

エボニーは黒、アイボリーは白です。ピアノの鍵盤に

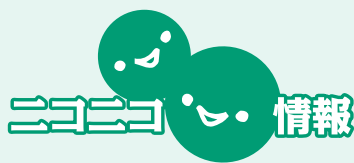
ある黒鍵を黒人、白鍵を白人に見立て人種差別反対の歌です。

歌詞は「完璧なハーモニーの中、みんな一緒に生きよう 僕のピアノの鍵盤のように左右に並んで。ああ神様なぜ僕たちはそれが出来ないのか?」

2010年ポールがアメリカの音楽賞で受賞した時、式場ホワイトハウスの中でバラクオバマ大統領の前でスティビーと共に歌いました。

先週のニュースでも子供が実弾を使った銃で訓練してました。インタビューでは予想通りの答えが返ってきました。自分を守るのは自分だと。

何が正解かは私には言えませんが、いつか銃社会が無くなることを信じたいと私は思います。



小泉俊哉/本日はお忙しいところありがとうございました。



誕生日

遠藤隆一 佐藤吉信
佐竹純一 三浦龍夫

企業創立記念日

海谷靖夫 三條物産(株)
丹野秀樹 (株)丹野

本日出席・修正出席

	会員総数	出席義務出席数	出席会員数	出席率
本日出席	41名	—	24名	—
修正出席	41名	33名	32名	96.97%
他クラブでメイクアップされた会員	(山形東) 本間雅之 (山形北) 金子昌弘			



ゲスト卓話 JR東日本の取組み

JR東日本山形地区駅長 杉田明彦氏(山形RC所属)

これから、「JR東日本の取組みについて」少し話をさせて頂きます。JR東日本全体の話は私にはできませんので、山形エリアに関係する取組みをお話します。

私の前職は企画部門の総務部サービス品質改革室で第二代目の室長になります。出来たばかりの部署でありました。今まではサービスというと営業部所属でありましたが、「サービス」が「サービス品質」に変わり、いわゆる接遇だけでなく、列車の運行を含めたJR東日本全般を「品質」と捉え、総務部の所属となりました。系統越えて物を言える、改善・改革ができるようにするためでありましたが…。実際は「物をいう、横串をさす」はさすが、着任以来ずっと物を言われ、大きな串、針を各系統から刺され続けました。全系統の苦情受付、処理係であったと思います。

JR東日本は国鉄が昭和62年4月に民営分割し、エリアは、青森から静岡県伊豆あたりまであります。その中で、仙台支社エリアは、山形県、宮城県及び福島県です。

私が担当します山形エリアは、奥羽線(板谷～及位)、仙山線(山形～面白山)、左沢線、陸羽西線(新庄～南野)陸羽東線(新庄～境田)、山形新幹線になります。

どこの企業も同じであると思いますが、JR東日本もお客さまの声を大切にし、そのために声を収集し、改善を図っている所です。お客さまの声は決して苦情ではなく、宝であると思っております。お客さまがお金を払って改善の必要などを教えてくれるということですから。

昨年の声の収集件数は、JR全体で43万件(12支社)、仙台支社で約10万件になります。仙台支社の10万件の声の内訳では40%(約4万件)はご要望です。毎年10月、お客さまの声とは別にJR東日本に対してお客さまからのアンケートを実施しています。主な主要駅で調査を実施し、山形駅でも行っています。100項目以上のアンケートを行っていますが、その中に「顧客満足度」の項目があり、JR東日本全体のイメージについての調査し、目標にも指定しております。

顧客満足度の目標は2つあります。

- 1 顧客満足度鉄道業界ナンバー1(現在5位)
- 2 顧客満足度88%以上(現在76%台)。100人中88人がJRがいいね

を目指しております。

顧客満足度向上及び目標達成のために、「輸送品質の向

上」と「優しい鉄道サービスの追及」の二つの柱を定め、お客さまの声を基本にして具体的に取り組んでいるところであります。

ここでお客さまの声による具体的な取組みを紹介します。

お客さまの声は、

「駅に行かないと列車の遅れ、運休がわからない。1時間に1本なので大変不安!!」

これに対して改善したことは、

「スマートフォンやパソコンで列車の現在位置、遅れ、運休をタイムリーに」わかるようにしました。仕組みは、運転士のGPS付タブレットを活用して位置を特定し、所定時間の誤差を計算して表示できるようにしました。ちなみに名付け親は私です。どこに列車があるか。『どこトレ』

スマートフォンでは、列車の色で遅れがわかります。さらに時刻表や周辺の天気も表示できるようにしました。パソコンでは、線区の色で運休、遅れが発生しているのがわかります。遅れている事由もわかり、遅延証明も出力できます。2014年3月22日東北エリアの12線区の導入し、その後エリアを拡大して、2015年3月21日に39線区、2016年3月26日には47線区までになりました。また、スマートフォン、パソコンを持っていないお客さまのために、「テレビでわかるようにできないか」と検討し、2015年にNHK仙台支局に相談して、NHK東北6局にdボタンでどこトレのパソコン画面を表示しました。

山形エリアの取組みについては、お客さまの声として、「雪により、奥羽本線、新幹線が遅れる。または運休になる。」ということがあります。

原因は、昔ですとポイントに雪が溜り、ポイントが転換しないため、輸送障害が発生していたが、今はポイントヒーター等により輸送障害は大幅に減少しました。現在多いのは、写真でもご紹介しますが、普通列車が駅に停車し、雪を同じところに持ち込み、列車の前又は床に溜り、列車が全く動かなくなることで。車体も軽くなっていますし、床下に多くの機器もあり、それに雪がぶつかり動かない。奥羽本線は単線区間が多く、普通列車が動かなくなると、結果的に新幹線にも遅れや運休が生じることとなります。

対策として、停止位置付近7Mの線路内に、融雪マットを敷設しました。2年前に初めて大石田駅、舟形駅、芦沢駅に設置して効果があったため、昨年、関根駅と袖崎駅にも

設置しました。写真のとおり、雪がしっかり解けています。次に最近の特に増えている事象です。

「奥羽本線や仙山線では、かもしか・イノシシ・クマなどいろいろな動物が出てよく列車にぶつかり、列車が遅れる。」

毎年、カモシカ、イノシシとの衝突が増えてきました。特にイノシシが仙山線にも出てきています。以前は磐越東線いわきエリアや宮城県丸森エリアで多く見られましたが、今ではだんだん北に出没し、列車にぶつかっています。猟友会の高齢化、放射線の関係で駆除できない等が遅延原因であります。特にニホンカモシカは天然記念物であり、衝突後の手続きが大変であり、時間が掛かっています。

奥羽本線も2014年度動物衝突による遅延が増えています。

対策として、奥羽本線では衝突多発箇所に2015年ライオンの尿のエキスの忌避剤を散布しました。効果としては、15件(2014年)が9件(2015年)に減少しました。

効果が確認できましたので、今年度は奥羽本線と仙山線で実施します。仙山線は面白山～高瀬間で忌避剤(ヒトデ)を散布します。

皆さまの記憶に新しいかもしれませんが、仙山線(山寺～面白山高原駅間)2014年12月3日の初雪、それも大変湿った雪で線路わきの木が架線に倒れ、停電して列車が長時間止まってしまいました。雪が多く、バス等の救済もできなく、8時間お客さまを列車内に閉じ込めてしまいました。もし、家族、知人の方々が、当該列車に乗車しておりましたら、改めてお詫びいたします。

この事は、新聞にも掲載されました。私も仙台支社で対策本部の指揮者として対応しておりましたが、お客さまから列車の救済やご案内・情報提供に関する事、またトイレ等々様々なご意見・ご要望を頂きました。

その対策として、左沢線の気動車を活用した救済や、急病のお客さまがいらっしゃる場合は、保守用車による救済を行います。そのための訓練も実施しております。具体的には、

トイレ対策 仙山線の全車両に100人分の簡易トイレ等を搭載

備蓄品対策 山寺駅、作並駅の保存水や防寒シート等を配備

近接木対策 3000本程近接木を伐採し、倒木防止を行っております。

次に優しい鉄道サービスの取組みについては、お客さまの声で「列車の乗車口が分からず、整列乗車できない。マナーも悪い。」

山形県の列車利用時のマナーの悪さに対する声は本当に多くあります。

特にホームで整列しない。

降車するより乗車する人が先に入ってくる。

荷物を椅子に置く。場所を確保する。

私は、山形のお客さまは整列する習慣がない。と諦めていました。本当に。

ところが、山形駅に乗車位置の表示、整列乗車の線を表示したところ、なんと整列しているのです。支社の担当者、前山形駅長からも驚きかつ喜びの連絡がありました。山形県人を見直しました。

ここからは、PRを兼ねた報告になります。

十年以上前から駅からハイキング、小さな旅等、駅と地元の方が一緒になり、地元のいいところを紹介しております。健康ブームでもありますので、多くのお客さまが東京、仙台、福島からお越しになっております。もちろん山形からもとても多く参加して頂いております。これは地元山形商業高校の女子生徒の皆さまが山形市内のいいところを紹介しながら歩いている所です。実に7年間、継続して実施されています。

それから、面白山の川開きと一緒にしたハイキング、園児による地元寒河江の渋谷さんのこいのぼりの飾り付け、また山形駅内には、有機EL、天童木工、オリエンタルカーペットを飾って紹介しております。

山形駅は一日乗降で2万人おります。是非、地元の方と一緒においしいもの、めずらしいもの、地元のいいところ全てを紹介したいと考えています。

新幹線で初めてとなるリゾート列車「とれいゆつばさ」について

地元山形エリアのイベント列車であり、運転日は毎週土、日曜日に福島・新庄間往復で運転しております。団体臨時列車として、ワイン列車や居酒屋列車を運転して、お客さんに喜んで頂いております。皆様も是非地元の列車でありますのでご利用ください。

トランスイート四季島について、来年も5月1日から運行開始します。こちらも是非ご承知、出来ればご利用頂ければと思います。

近隣クラブ例会案内

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
山形西 大沼デパート	山形南 ホテルキャッスル	山形 山形グランドホテル	山形北 山形グランドホテル	山形東 ホテルキャッスル
中山 ひまわり館	山辺 料亭さつき	上山 月岡ホテル	寒河江 グランデール寒河江	天童 滝の湯
天童西 ホテル王将	寒河江さくらんぼ ホテルソフォニー	天童東 天童ホテル		

※ 欠席したらメークアップ、メークアップしたら出席委員長までご連絡下さい。

Weekly report

山形中央ロータリークラブ クラブ会報

CLUB NEWS

2016-2017年度国際ロータリーテーマ/人類に奉仕するロータリー

vol.
1082
2016-2017
MEETING

国際ロータリー第2800地区 第5ブロック 山形中央ロータリークラブ「ロータリーライフの楽しさを感じよう!」

〒990-0031 山形市十日町1-1-26 歌懸稲荷神社社務所ビル2F TEL(023)632-7777 FAX(023)624-5200

例会 毎週火曜日12:30~13:30(但し第5週は18:30~) 会場 ホテルメトロポリタン山形

- | | | |
|----------------|--------------|---------------------------|
| ■ 会 長 小泉 俊 哉 | ■ 職業奉仕 金子昌弘 | ■ 副 幹 事 石山徳昭 |
| ■ 会長エレクト 奥山 宏 | ■ 社会奉仕 今野久仁正 | ■ 会 計 川合勝芳 |
| ■ 副 会 長 中川清美 | ■ 青少年奉仕 本間雅之 | ■ S A A 朝倉克尚 |
| ■ 直前会長 丹野秀樹 | ■ 国際奉仕 長橋正人 | 国際ロータリー会長 ジョンF.ジヤーム(アメリカ) |
| ■ クラブ管理運営 小林敏郎 | ■ 幹 事 金子将人 | 第2800地区ガバナー 長谷川 憲治(山形) |
| | | 第5ブロックガバナー補佐 中山 真一(山形西) |



◆日時/2016.8.9 6:00 ◆例会場/久昌寺

早朝座禅会



本日出席・修正出席

	会員総数	出席義務出席数	出席会員数	出席率
本日出席	41名	—	9名	—
修正出席	41名	37名	35名	94.59%
他クラブでメイクアップされた会員	(山形西) 佐藤 太 伊藤和子			



座禅について

久昌寺住職 土田秀穎氏

今は情報が溢れ又、変化の非常に早い時代です。
 日常生活の中で私達は種々な決断をしながら生きています。
 正しい判断と誤った判断では結果が大きく違ってしまいます。
 心が雑念、妄想、迷い、悩み、怒り等で乱れていると判断を誤ってしまいます。
 心を平静にするにはまず身体をまっすぐにする(調身)
 次に呼吸を整える(調息)
 そして心を整える(調心)事が必要です。
 心を平静にして正しい判断と実行が可能になります。
 皆様方の今後の生活の中に座禅の実践、調身、調息、調心を活かして頂きたいと思います。

警策の意味

禅堂内で警策は文殊菩薩の手の代わりであると考えられている。つまり警策で打つという行為は、坐禅修行が円滑に進むようにという「文殊菩薩による励まし」という意味を持つ。それゆえに直日・直堂も、修行者も、両者ともが警策を「与える」・「いただく」前後に合掌低頭し、お互いに感謝の意を表す。

曹洞宗における警策

曹洞宗では禅堂の壁に向かって坐禅を組む。直日・直堂は警策で背後より1回につき右肩を1打する。左肩には袈裟が掛かっているので打たない。



近隣クラブ例会案内

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
山形西 大沼デパート 中山 ひまわり館 天童西 ホテル王将 山形イブニング パレスグランデール	山形南 ホテルキャッスル 山辺 料亭さつき 寒河江さくらんぼ ホテルシンフォニー	山形 山形グランドホテル 上山 月岡ホテル 天童東 天童ホテル	山形北 山形グランドホテル 寒河江 グランデール寒河江	山形東 ホテルキャッスル 天童 滝の湯

※ 欠席したらメールアップ、メールアップしたら出席委員長までご連絡下さい。