



弘前アップル RC 週報

会長：山本周平 幹事：菊池 熱

2013/04/22

第 44 回例会

弘前アップル RC 事務所

弘前市田園 1-12-1 アイエーネットワーク(株)内

「私の職業奉仕」

外部卓話：垣見裕司様

(東京紀尾井町 RC チャーターメンバー)



講師紹介（関場会員）

私の方から簡単に垣見さんをご紹介させていただきます。今日は本当に沢山おいでいただき有難うございます。ご自分の職業のことは「私の職業奉仕」というタイトルなのでお話しされると思うので、私は三つくらい簡単に垣見さんのお人となりをわかつていただけたエピソードを紹介したいと思いますが。まず僕と垣見さんが出会ったのが

13~4 年前、JRIC という当時はロータリアンでもインターネットを使ってい る方は、そんなに多くなかったんです。その中で要するにクラブだけの中だけの親睦を超えて、それも地区を越えて日本のロータリアンでもっと仲良くしようという事で全国ロータリアンインターネット協議会っていうのが始まるんです。1998 年のことだったと思います。その J R I C を作られたのが垣見さんです。それで初代会長ということで。僕も遅れること 2 年位して入会させていただいて、それからのお付き合いです。もちろんクラブ内の親睦も大事なんだけでも、それを超えたロータリー親睦があつてもいいじゃないかっていうことで、それが今会員 300 人位、今日駆けつけて頂いた方の顔ぶれは、そういう J R I C の繋がりです。うちのクラブからは三浦順子さんと菊池君が入っていますので、もしよろしかったら皆さんもぜひ参加して下さい。年会費が 3,000 円です。もう一つは、彼はなんとマラソンランナーです。東京マラソンに毎年参加されているそうですが、さっき聞いたらなんと 4 時間を切るんだそうですね。この間の 2 月に東京マラソンのそれもチャリティー 桦、すなわちご自分でチャリティーの



お金を払って、奉仕をしながら走っているという方です。ということで、うちの菊池君も体型は違いますけども（会場笑）ランナーなんですよね。あともう一つは走った時に、彼は後ろにゼッケンに東北支援と書いてそれを背負っています。2年前の3・11の大震災に関して大変心を痛められ、自分に何か出来ることはないかということで東北支援の会を作り、その会長を勤められて、自らが彼が車を運転して陸前高田、大船渡を支援をされているんです。その様子は JRIC のメーリングリスト、あるいは垣見さんの HP などで読むことが出来ます。ぜひそれで、インターネットで垣見といれますと、垣見油化という垣見さんの会社の HP が一番先に出てきますので、是非ご覧になって下さい。そこに東北支援のことなんかの彼のブログが載っています。とても心打たれる。まず自分がやれることはやろうじゃないか。自分自身が先頭に立っている、そういう方です。そして今回は私がメールやり取りしている折に、去年チャーターナイトに来ていただいたんですけども「卓話に来てよ」と話したら本当に来てくれたのです。冗談半分にちょっと言ったつもりだった（会場笑）。とても本当に楽しみに会員一同待っておりましたので、今日は時間ございますのでゆっくりお願ひいたします。（会場拍手）

☆卓話☆ 垣見裕司様

只今過分なるご紹介をいただきました、東京紀尾井町ロータリークラブの垣見でございます。実はお話をしたいとこと

は一杯あるのですけども、今日は職業奉仕に絞りました。お話をしたかった東日本大震災の件は、この1枚イズ・ベストにまとめました。また「東北支援の会」とネットで検索すれば、スコンどうちのHPがヒットします。それから皆様が最近職業奉仕の勉強会に行ってがっかりきたという話を聞きました。お察しします。その対策かねて、もう一枚のレジメを用意しました。「ロータリーの職業奉仕をシンプルに理解する」です。どんなに苦労して要約しても小さい字にしても2枚になってしまいます。このレジメは、地区か何かで皆様がアップルの代表として出る時に、最低限知らなくちゃ、関場先生に恥をかかせるという意味で必要な辞書だと思って下さい。でも最初からのこれを詰め込まれると、拒否反応が出ると思います（笑）。で最後に残った1枚物レジメ＝私の職業奉仕を、今日はゆっくりお話ししたいと思います。

皆様のクラブは、立ち上げてまだ1年弱ですので、ロータリーが実は世間様から意外に白い目で見られたりすることを実感された方もいると思います。特に若い方は、お友達に「ロータリー入ったの？馬鹿じゃないの」とまでは言わないまでも、「ロータリーって何やっているの？」と聞かれると思います。「楽しい？」。東京の場合は、クラブの会員の年齢層が高いので、「老人の昼飯会なんかに入ってどうすんだよ」。まあ半分やっかみも含めてなんでしょうけども、こんなこと言われたことはありませんか。ところがです、残念ながら「こんな楽しいんだよ」ということを、1分位の立ち話の時間で明確に答えられますか。それこそライ



オンズとどう違うのか？職業奉仕とは何か？と聞かれた時にパッと答えられますか。なかなか答えられないですよね。今日はぜひ歴史的な難しい職業奉仕を、そしてロータリー用語を使わずに簡単に答えるよう、私が20年前、父にロータリーに入れと言われた時から、今日この本（よくわかる石油業界）を出すに至って、後から考えたら全部「職業奉仕」だったという「感動」と申しますか、ロータリーに入ってくれた父への感謝も込めてお話ししたいと思っております。

実は私、21年前に出来ました東京紀尾井町ロータリークラブのチャーターメンバーです。若そうに見えるんですけど今年で50+ウン歳になってしまいました。現在の東京麹町の垣見油化の本社を本籍として、24代続く垣見家という家の、油屋を始めた垣見佐右衛門家の3代目の次男ですから4代目ですね。学校は安倍總理が有名してくれました成蹊学園で小・中・高・そして大と学びました。で私はなぜか中学3年の時にこれからはコンピューターだとう事を直感して、中3の時に自分の大学の学校案内をもらいに行ってコンピューター科があることを確かめてあってよかったです。すなわちエスカレーターです。受験をしなくていい分、何かしなくちゃいかんというので、真面目に硬式テニスをやりました。そしたら高校の時に個人・団体共に東京代表でインターハイに出場することが出来ました。これでもダブルスは準優勝、団体戦は優勝しているんです。（会場：すごい）ちなみに大学は理工学部行ったものですから、いわゆる本ちゃんの体育会で

やると留年してしまう。そんな時、私の恩師が「垣見は腕もさることながら口が立つから監督やれ」と言されました。ここから先は夜の銀座の話なのでですが、監督3年目のキャプテンがあの俳優で有名なN井K一君です。（会場：えー、おおー）。彼はと有名女子テニスプレーヤーと一頃噂がございましたけども、彼もインターハイに行つており、テニスの事もよく分かるのでそんな付き合いになったのかなあと思っています。

さて理工学部では、経営シミュレーションというのをやりました。例えば私の仕事だと、もしガソリンスタンドを潰してビルを建てるとしてますね。当時金利が6%、レンタブル比率（貸室割合）が90%、空き室率が5%で、建築費が坪当たり100万で家賃が坪25,000円だったらば、20年で返済出来る。そういうシミュレーションでしたが、これ非常に今役に立っています。あとは相続税対策とかですね。

ちなみに垣見の先祖は忠臣蔵に出てきます。大石内蔵助は江戸入りの時に、垣見五郎兵衛を名乗るんですね。垣見五郎兵衛は実在の人物でございまして、一応うちの遠い先祖でございます。ただどっかの宿で会ったっていうのはフィクションです。私の父の話によりますと関東大震災で焼けるまでは、大石内蔵助からもらった感謝状があったというんですけども、今残っていれば、お宝ですね。あと趣味の方ですが、フルマラソンはサブ4という4時間切りを達成しました。ゴルフも一応なんちゃってシングル、（会場：どよめき）あと囲碁は日本棋院の7段を持ってお



ります。（会場：ええー）そんなこんな私が30歳の時に、父が急にロータリー入れって言ったんです。私はJCに入れって言われた事はあったんですけども、30歳でロータリーはちょっと早いのではないかとビックリしました。ちなみに父は、東京ロータリークラブが最後かどうか分かりませんが、かなり晩年に作った直径の子クラブで東京麹町ロータリークラブというんですが、麹町の名士は垣見さんということで父が初代会長をしました。普通ロータリークラブを作る時は、関場先生みたいなドンが一人移籍してするのですが、その時は東京ロータリークラブ色を失くす為に、麹町の新しい人間だけでいいから作れという事になったそうです。でその伝統を生かそうということなのか、25年後に出来た麹町の子クラブである東京紀尾井町ロータリークラブも関場先生みたいなドンは、外部からのサポートに徹して素人だけで作ったのです。その時、私は30歳でまだ若いし、結婚したばかりだし、本当に忙しいから、ロータリーに入るには10年先じゃないかと申したら、父は「ロータリーを老人の昼飯会にしちゃいかん」。「現役で職業についているからこそ、職業を通じた社会奉仕が出来るんじゃないか」と言われたんです。その時には「職業を通じた社会奉仕=職業奉仕」という意味は全く分かりませんでしたが、まあ父が言うなら入りやいいのかなと思いまして、入会した次第です。

ただ父は、私を推薦した後チャーターナイトを見ずして80歳で、ぴんぴんころりっていうんですか、倒れてから1週間で亡くなりました。そういうった意

味では、ロータリーは父が残してくれた心の方の財産なのかなと思っております。そんな訳で東京紀尾井町RCは、東京麹町RCと親子なんですが、ちょうど私のような親子とか兄弟が3組いたんですね。で何か分からなことがあると、私の所に来て、親父のところに聞いてこいという状態になりました。で運の悪いことにですね、設立後たった4ヶ月でIMの職業奉仕発表しないと地区から言われました。何にも分からないので、次のクラブに廻してもらえないかとお願いしたら、どこが分からないかが、周りから見ておもしろいからやれと言われました。（会場笑）設立4ヶ月ですよ。で対策チームを作るのですが、父が麹町RCだから垣見も入れということになりました。発表は一番年長のNさんって方になったんですけども、この時本気で職業奉仕とは何か考えました。その時、職業と奉仕をバラバラに分析して、語り始めた学者風の会員も居たんですけどもこれちょっと違うなと思いながら、じゃあもし私が発表しなくちゃいけなかったらどう表現しようかと真剣に考えました。私の会社は、ガソリンスタンドもやってるんですけど、ふと閃きました。タイヤを売りたい為に、バッテリーを売りたい為に「安全点検でしょうか？無料ですよ」って言うと、実はこれ押し売りに繋がるんです。ところが売りたい気持ちは別にして、本当にお客様の安全を願ってタイヤの空気圧チェックをすると、多くの車は、空気圧が少ないんです。で空気圧少ないと燃費が悪くなりますし、高速走行するとバーストの危険が増えます。それを適正圧に直してやると、タイヤの持ちも良くなりますし、燃費も良くなる。



ガソリンスタンドにとっては、まあ商売的には儲からなくなるんですけど（会場笑）でも「奥様良かったですね、これ空気圧が相当減ってました。もし高速乗ったら大変でしたよ。今入れておきましたから安心ですよ。」と報告すると、車を知らない奥様が「そうだったのよかったです」と喜ぶんです。その時、職業奉仕ってもしかしてこれじゃないかなって思いました。お客様の安全を心から願って安全点検をすると職業奉仕。ちょっと下心があつて（会場笑）まだ空気さえいれば、使えるタイヤを危ないですよ！と言うと押し売り。紙一重なんだなということに気がつきました。今SSはガソリンだけでは食えないので、当社はレンタカーも45台あるんですけども、レンタカーも事故率が最初の受付によって違うんです。気持ちのいい挨拶をして「これから旅行に行くぞ！じゃあ安全運転で気をつけて下さいね」みたいな本当にいい接客して送り出すと事故率が少ないんです。逆に顧客満足のサービスが悪いところでのSSのレンタカーは事故率高いんですよ。やっぱり「あの野郎こんだけ待たせやがって」なんて思いながら運転していると事故っちゃうってことなんでしょうね。でそのIMの発表の時に研究したのは、例えばタクシーがどこかの老人クラブに行って無料でお医者様までお連れする、これ一見職業奉仕のようですが、我々の結論では、社会奉仕です。じゃあタクシーにおける職業奉仕ってというのはどんなものか。例えば、私が空港でタクシーにのつてそれこそ「弘前の桜いつ頃咲くのですか」と聞いたら、「だったら弘前公園くるっと廻りましょうか？」って言いながらね、弘前城の歴

史やなんかを色々語ってくれる。「もし乗るんだったら、明日の空港までの帰りも、もう一度このお兄さんに乗つてみたいな、すみません、運転手さん名前教えて？」みたいなね。ことでしよう。決してタクシーレードを安くするとかいうことではなくて、ユーザーニーズプラスワン、これが何か職業奉仕なのかなっていうことに気がつき始めた次第でございます。

どんどん行きましょう。関場先生からもお話があった通り私の会社は1996年インターネットのHPを開設しました。多くの会社がインターネットHPを始めましたが、私は皆失敗していると思います。単に会社概要をインターネットにのせて、はいそれでおしまいみたいなですね。最高のツールであるはずの双方向を全くやらなかつたんです。私は一応理工学部でもって機械やITには全く違和感がなかったものですから、すぐに飛びつきました。これはもう中小企業の経営者としての直感なのですが、これは大企業の例えれば日本石油と企業規模からいけば100倍も1,000倍も違う垣根油化が対等にネット上で競うのはこれが一番いいと直感してすぐにHPを立ち上げました。会社概要なんてのも一応は書きました。でも肝心なのは、、、、我々の業界からするとある意味悪い常識なんですけども、一般のお客様からすると非常識みたいことを情報発信すべきではないかと思いました。例えば今150円台で売られているガソリンのガソリン税ってどの位かご存知ですか？なんと53円80銭もするんです。でそういうことをみなさん意外に知らない。なんと原油代より高いんです。資源のない日本が、国



民からなんだかんだいいながら原油代よりも高い税金を取っている。でさらに怒っちゃうのは、そのガソリン税に消費税が、かかってるんです。タックスオントックス二重課税です。業界は当然反対しているのですが、もう諦めきっているのが常識です。でもお客様にとってはそんなのおかしいじゃないかみたいなですね。我々業界の常識・非常識とお客様の常識・非常識を繋ぐような情報提供を始めましたらなんとアクセス数が急増しました。その結果、この資料の通りコスモ石油とかジャパンエナジーのアクセスを量を凌駕してしまったんです。今日はその証拠を持って参りました。たぶんスクール形式じゃないかなって思って3枚ずつ持つて来ましたのでご覧になって後ろに廻して下さい。左側に、ネットプラザという当時のNECが作っていた今いうヤフー、グーグルですね。石油石炭ビジネス業界でもって、出光、ジャパンエナジー、コスモや帝人を抑えて垣見油化がトップ。これが掲載されたのが1997年12月なんです。それで石油業界のインターネットといえば、垣見だみたいことになりました。そして業界紙から沢山の取材を受けるようになりました。当然業界紙の記者は、垣見油化のHPを見に来るので「この会社はHPだけじゃないな」。当社は今年142年を迎えるんですがその秘伝は何か等々、色々聞かれようになりました。でロータリークラブの友人からも、「垣見さんHP作りたいんだけど、何を書いていいか分からぬ」と聞かれます。弁護士の方に言わせると「弁護士業界はね、なんかHP作っちゃいけないんだよ」と言って出来ない言い訳をみつけてあきらめるん

ですね。でもそれは違う。費用は、あの頃でもせいぜい月1万円位あればHP持てましたし、今だと極端な話、無料でも作れるので、その業界情報を発信することはこれも職業奉仕じゃないかなということを本当に直感しました。そして紀尾井町ロータリークラブの友人に「HP作れ。HP作れ。」って言つたんです。で、皆さん二言目には「何書いていいか分かんない。」

(会場笑) ですから、「じゃあ学生が会社説明会に来た時に説明するような業界情報を書いてあげて下さい。」といいました。弁護士の一日は、こんな仕事をしていますよ。そういう事書く分には弁護士の宣伝には、まあ当たらぬかどうかはよく分かりませんけども、とにかく出来ない理由を考えるのではなくて、どうやったら出来るのだろうかという事を考えてくださいとご説明申し上げました。そして私の100%のボランティアで東京紀尾井町ロータリークラブのHPも1週間で作りました。で理事会には無理やりOKをもらって掲載を始めたんです。多分日本のロータリークラブの中では10番目位に早かったんじゃないかなと思っています。一時は、ロータリークラブと検索するうちが3番目位に出てきました。そんな時、2660地区の大坂北梅田RCが主催するIMでもって「インターネット時代のロータリー活動」をIMのテーマでやるって事になり、「垣見さん、ぜひパネラーとして来れないか」を突然大阪の奥田さんって方からメールをもらいました。当社も、大阪に支店があるものですから支店に行ったついでに奥田さんあって断ろうと思のですが、なかなかこれが良い方でして、関場先



生からのお願いじゃないけどついつい「はい。」って言っちゃったのです。（会場笑）当時は、パストガバナーがIMの講師に来るという事があつても、我々のような他地区のロータリアンが、IMのパネルディスカッションに参加するなんて事はありえなかつたのです。その時に全国で4クラブのHPを作つた責任者が集まつて色々お話ししました。結構かっこよく見えるクラブのHPも小さく「非公式」と書かれています。非公式っていうのは理事会の承認を得てないっていうことです。あるいは公式だったとしても製作者 垣見裕司って書いてあれば、私が無償のボランティアで作らされたんだと分かります。それでも私はたつた2週間で自分の時間で作りましたのでよかつたのですが、一番大変だったのは某MロータリークラブのFさんという方です。その方は先に理事会に言って委員会を作つたのですね。でもIT音痴な方が多いから、いつも「ところでインターネットって何だっ」てところで話が戻っちゃつて理事会の承認を得るまでに2年間かかったんですよ。私の場合は自分で作つてどこを直せばアップしていいですか？という方法なので2週間。某Mロータリークラブは2年間。この辺は私の世渡りの上手いところじゃないかななんて思つております。

（会場笑）そんな訳で全国ロータリアンインターネット協議会が1998年に出来ました。で何故か私が初代会長を仰せつかりました。

しかしインターネットって本当にすごいツールだと思いませんか。私はアマチュア無線もやつていたのですけども、アマチュア無線は同じ時間、同じ周波

数、同じバンドまあせいぜい半径10キロ位、そして音声のみの双方向通信です。一方インターネットは、同じ時間でなくてもHPは時間がずれても見れるし、メールも時間がずれても出来るし、世界各国地域を選ばずに、劇的な進歩だと思います。このインターネットというものを一般民間に開放してくれたアメリカ・ロシアの冷戦の終結を本当に有難く思つてゐる次第でござります。

ちなみに今日はJRICの現会長様もいらっしゃいますけども、JRICは本当に情報の玉手箱です。そして友人の宝庫です。例えばそれまで私の印象からしますと、ガバナー様というのは地区大会のひな壇に座る人。私は一番後ろから眺めている存在だったんです。ところが本当に関場先生みたいなこういう偉い方と「対等」？まあ人物的には対等ではないんですけども。（会場笑）お話しさせていただくことが出来るんです。またJRICの発起人の一人が「実は垣見さん、俺さガバナーに推薦されちゃつてさあ。」みたいな相談を受けてガバナー様をお引受けいただく方は本当ご愁傷様なんだなということが、初めてわかり始め（会場笑）で雲のような存在ではなくなりました。という訳でJRICの良い点は、情報交換が出来る、パッと投げかけられれば、半日もしない内に素晴らしい答えが沢山返ってくる。著名なガバナーも同じ対等？な関係。弘前アップルではそんなことはないと思うんですけども、自分のクラブの愚痴を聞いてくれることもあるんです。「もう、うちクラブは、パスト会長がずらーっと前に並んじやってホントどうしたらしいか。」みた



いな感じですね。その意味では自クラブにいやけが指して辞めたい人の退会防止機能もあるのでJ R I Cの果たした存在は大きかったのじゃないかと思っております。

話を元に戻します。そんな訳で弊社HPは圧倒的な人気でもって取材がきて、その取材から「垣見さんってHPもやるけれども、141年の歴史もあって、いい事書いてありますね。」ということになりまして「その秘訣を垣見さん講演してくれませんか。」という講演依頼が来るようになったんです。大抵、業界人が業界の為にする講演は、例えばオイルを売るためにとか、バッテリーを売り込むためのトーキングとかを想像されるかと思うんですけども私の場合は、違います。「真の顧客満足は従業員全員の心からのやる気と満足度から生まれる」。もうこのタイトルを聞いただけで垣見さんが魅力ある人だと分かってくれますよね。（会場笑）まずは押し売りは止めなさい。実は今、全国で約38,000のSSがある内、約9000ヶ所がセルフになっているんですけど、本当にセルフにニーズがあつてセルフが増えているのではなく、押し売りされたくないからセルフに行くつて方が、実はいらっしゃるなんてことも私の調査では分かりました。でこれもオフレコですけどガソリンスタンドは必ずしも職場としての評価は高くなっています。それこそ工業高校の心無い先生は「そんなに勉強しないと職場は、S川急便かガソリンスタンドしかないと。」っていう方もいらっしゃるんです。で私は、顧客満足がとにかく大事だ。でもそれを「やらせる」のではなく従業員の立場に立って「やりたくな

る」ようにもっていく。それがES=Employee Satisfaction」従業員満足度ですね。従業員満足度を高めれば、僕は垣見油化とか、ましてはガソリンスタンド業界に入りたいとは思わなかつたけれども、たまたま入ったこの会社が「こんなにいい会社だとは知らなかつたと。専務有難う。ボーナス出て有難う。僕頑張ります」いう良い循環になる事に気がつきました。従って業界講演も、ガソリンを売るための、オイルを売るための、バッテリーを売るための講演ではなくて、職場としての評価が高くないガソリンスタンドでもつて、いかにいい人材を育てるべきか、ということを念頭においた講演を全国でしてきました。「垣見さん本当かい？」って言われますので、これも証拠資料を持って参りました。実は東北は、福島、郡山、秋田、大館、岩手も行きました。そして「究極の講演」もしてきました。例えば、私一人ならいくらでも嘘つけるじゃないですか。そこで弊社の社員と私が同じ日に私も30分しゃべる、社員も30分しゃべる。そして皆様からの質問を社員が聞いて本当に同じ事をこたえられるかどうか。新婚夫婦に「初めてのキスはどこですか？」みたいなやつです。（会場笑）あれを経営者と社員に別々に質問してちゃんと同じ事を答えられるかみたいな話ですね。またアルバイトも契約社員もES「Employee Satisfaction」を高めるような従業員教育をしなくちゃいけないよ。と説きました。そうしましたらまさかこの将来合併をするとは思わなかつた、日本石油とはライバル関係にある東北JOMO会からも講演依頼が来ました。私エネオスっていう新



日本石油のディーラーです。にも関わらずJOMOが私を呼んだのですね。それも相棒の講演者がなんとディズニーランドの講師なんです。「日米のディズニーに教わった販売と感動のサービス」と私がジョイント講演をしてしまう。本当にすごい講演をしたものだなあと思いました。

あと15分。時間もないのでタイトルだけ言います。ESすなわち従業員満足なくして真のCSはなし。そのESの向上はトップの仕事。ESの向上だけはトップが気がつかなきゃ駄目ですね。中間管理職の人事部長が分かったとしても社長に持っていった時に「なんだお前また給料上げろって話かお前。こんな時代に上げられる訳ないだろう。」そういうことじゃないんですね。例えば聞いてあげる、例えば皆様、某ナベツネさんが上司だとして「何かあったら言ってこい！」って言ったって絶対に行かないでしょ。だったら社長室のドアを嘘でもいいから開けておく。それども来ないですよ。だったら日頃から来るような環境を作らなくちゃいけない。子供の自慢話でもいいから年に1回はいらっしゃい。実は手前どもの会社は社員70名位居るのですけども年に1回直属の上司抜きで社長・専務と2人だけ、3人だけで従業員が話し合える権利があります。まあとにかくいらっしゃい。直属の上司抜きです。上司の悪口もOKです。で例えば「垣見油化って業界のIT先端企業ですよね、だったら寮に使い放題のインターネット引いてくれませんかね。」って。「そんなことでいいの。いいよ」。そんな小さな事でもいいんですけども、改善しております。やらせる仕事から

やりたくなる仕事へ。それをどうやってやるのかと言えばそれが「コーチング」です。上から指示しちゃいけません。コーチングというのはご存知の通り、言ってきかせるのではなく、「あっそうだったのか。俺のやりたい事はこれなんだ。」と自分で気がつくからやるんです。お辞儀の角度は45度って教わっちゃったらあんまり続かない。専務に怒られるからお辞儀ではない。私そこで気がつきました。今日いらっしゃっているロータリアンの皆様にはほぼ共通している事って何だと思います?一国一城の主か、サラリーマンであってもそこそこの管理職か、必ず部下が居るということですね。したがって経営者の社会的使命は、魅力ある人材を育てること。その縁のあった方をちゃんと育てて社会にお返しすること。

「これ経営者の使命だ。そうだロータリアンの使命じゃないか。あっそうかこれが職業奉仕なんだ。」と気がつきました。石油業界なら石油のタンクローリーを被災地に持って行くのは立派なことだけど社会奉仕で職業奉仕じゃない。自分の社員を育ててそして社会にお返しする、立派な社会人に育ててお返しする。これが、私がロータリアンとしての究極の使命じゃないかと気がつきました。実はこれ徳島のIMでも基調講演でやったんですね。皆様、森本奈津子さんをご存じですか。彼女との最初の出会いだったんですけども、奈津子さんが来て「垣見さん、素晴らしいかったです。」って森本なっちゃんに言われまして「あっそうか。」とガソリンスタンド業界でガソリンを売るという講演



ではなくて、従業員のやる気や満足度を高めるにはこんな方法がありますよ、それが職場としての評価を高めることをしているのだ」と思いました。こうして目から鱗が落ちてくると「職業奉仕が難しい」なんて言ってるロータリアンを見ると、要するにわかっていないのだなと残念に思います。

それでも業界講演はせいぜい年20回です。1回50人聞いてくれても、せいぜい年間1,000人位。新聞にも載せてもええますが、ちょこっとした記事です。そんな時に業界で発行されている唯一の月刊誌から「垣見さんのノウハウを執筆してくれませんか。」という依頼が来ました。これが月刊ガソリンスタンドの記念すべき第一刊です。「魅力ある人を育てるために」です。ガソリンを売るためになんと書いてないんです。で、ぜひ今日3枚しか持ってきませんでしたが是非読んで下さい。私が言うのも何ですけども本当に良い事書いてあります。（会場笑）右半分読んで左半分を読まなかったらもうストレスが溜まるくらいですね。評判が良かったです。そしてもう1枚は、最近の作品なんですけども「新年度を迎えるにあたって新入社員におくる言葉」です。一見若手社員向けに書いているようですが、本当は分かっていない「ほらお前ら読んどけ」というトップに贈る言葉が実は書いてある。結構これもいいとこついた内容だと思っております。この依頼がくることによって一気に私のファンが業界3万部、まあ大体3分の2読んでくれるとしまして2万人位に増えた訳です。

それでも私の夢は、まだ満たされた気がしませんでした。月刊ガソリンスタンドを読んでくれるのは業界人だけなんです。もっともっと広く社会の迷える学生達に斜陽産業の石油業界だけども、逆に言うとIT業界からみれば、普通の人間が来て、実力出すんだったら石油業界の方がむしろやりがいがあるかもしれない。そんなことを学生に語りかける方法はないかなっと思っていましたら、これも本当に神様がチャンスをくれました。「よく分かる石油業界」への執筆依頼です。この本は「よく分かる流通業界」とか「よく分かるデパート業界」とか色々シリーズあったんですけども、その石油業界の最初の著者から、ご齢なのでもう俺は今の業界はかけない。垣見さんのHPいつも読んでる。一緒に共著してくれないか。」というお話がホントに舞い込んで来たんですね。2009年の時は共著で書きました。そして2011.3.11。ご存知の通り3.11でもって日本のエネルギー環境が180度ではなくて540度転換しました。それまでは資源のない日本は、ウランを輸入して、日本のエネルギーの4分の1は原子炉でやろうという事でしたけども、今、事実上原発ゼロですよね。そこで全面改訂をお願いしたところOKとなりました。これも売り出してから半年位はamazonの資源エネルギー分野では、ベストセラー本の1位に何度も輝きました。これもよく考えたら職業奉仕じゃないかなと。これにはガソリンの売り方とかオイルの売り方なん、野暮なことは一切書いておりません。今の日本に国としてのエネルギー政策は事実上ないんです。例えば中国はアフリカに資源



を獲得に行く時に、彼らは日本と同じ金額を出しつつ、裏では型落ちの戦車譲るとかそういう外交をしてるんです。日本が民間企業で行って勝てる訳がない。でも日本の役人は、最後は一民間企業の資源獲得に利権獲得に国としてはそこまでは突っ込めませんとか言ういい訳をしながら、引いちやうから、アフリカは、全部中国の独壇場になっちゃっているんです。そういう意味で、国策をしっかり持つべきだみたいなみたいなことが書いていますのでこれも良かったらぜひお求めいただければと思います。

実はこれも手前どものクラブには作家もいるのでクラブ内での書籍の販売というのは認められています。ただ私の場合は正業ではない。その時の後輩の幹事に相談したら、「じゃあ垣見さん、これいっそのこと全部寄付しませんか。売上金を当時は米山と新世代に寄付するという方が垣見さんらしくてかっこいいですよ。」（会場爆笑）と言われて「よし、じゃあそれでいこう」となりました。ちなみに今は、東日本大震災で被災した陸前高田の方に、売上金は全部寄付しています。今日も定価1,575円でございますけどもいくらでも結構でございます（会場笑）。全部陸前高田の方に寄付いたしますのよかったですからお求めいただければと思っております。

最後にもう後ちょっと時間ありますので、この（用紙をみせて）難解な職業奉仕のありますね。これ最初から12番目までは、私は睡眠薬と呼んでるんですけども、ロータリー手続き要覧とか、あるいはネットで有名な田中毅先生の

ロータリーの源流とか、あっちこっち勉強させて頂いたものです。この13番はちょっと使えると思いますので読んで下さい。自分の会社を理想の会社に育てるために社会も自分も日々向上し続ける、その理想の会社とは何ぞやという事です。①まずは自分にとってもいい会社。やっぱり利益を出さなかったら今の社会に生き残っていけません。まずは利益を出す。6月30日に夜逃げしたガバナーも以前いしたが本末転倒です。絶対それだけは止めて下さい。関場先生も銀行から借金しないでロータリー活動続けて下さい（会場大爆笑）。関場先生：ご心配を申し上げております。有難うございます。）②お客様にとっても良い会社。そのビジネスで相手も満足してますか？CS顧客中心主義。顧客の満足にこそ付加価値があるんだよってことです。で、本当に良いサービスをするとお客様が口コミでどんどん集めてきてくれる。まさにこれがロータリーのいうところの「最も奉仕するもの最もよく報われる」なのかなと思っています。③社員にとっても良い会社。従業員も満足しているか。日々向上させつづけているかということですね。手前どもの所長会というのをやっています。所長というのは中間管理職ですので普通の会社だったら、もう上からは怒られる、下からは突き上げられる。でも手前どもの所長会はなんと貴重な最初の時間30分を使って時事問題をやっています。例えば「今、君が安倍首相だったらば被災地問題をどうやって解決するのか」「今、君が日銀総裁だったらアベノミクスでいいのか。」とかですね。あるいは「外務大臣だったら北朝鮮問題をどうやって解決するか。」みたいな大学生のブレ



ーンストーンミング面接みたいなことを毎月4時間の所長会の内の30分位使ってやっております。④業界にとっても良い会社。単にガソリンを売ることをだけでなく、業界の地位を向上させようじゃないか。実はそれも評価いただきまして経済産業省からは、延べ5千万位近い補助金をいただいて、業界での顧客満足度調査のみならず社員満足度調査もやりました、で恐ろしい事にSS業界の約半分の社員は来年自分の会社に居ると思ってないです。こんな状態で良い仕事なんか出来る訳ないんです。ところがこの調査ですごいことが分かりました。社員満足度が高い会社ほど、顧客満足度が良いんですね。分かります?。ところが分かってない経営コンサルタントは、「挨拶の出来る会社は良い会社だから挨拶せよ」。違うんですよ。良い会社だから挨拶が出来るんであって、挨拶しないには挨拶しない理由があるんですね。「平井社長なんかに目合わせたくないよ。」という職場で強引に挨拶をさせたところで駄目なんですね。こんなことが分かってくる。④業界にとっても良い会社。⑤株主にとっても良い会社。⑥地域社会にとっても良い会社。ってことです。

ガソリンスタンドって「いらっしゃいませー。」とかってうるさいのですが、道路の周りを上下道路50m掃除しようとか、あるいは歩道があるんだったらそこの花壇に100円ショップで売れ残った花を50円で買ってきて、植えてみようとか、そんなちょっとぴりしたことやり続けると「あっ、いつも悪いわね。」ってね、それまで文句ばっかり言ってた隣のおばちゃんがなんか有難

うって言ってくれたりします。⑦最後は国家にとっても良い会社。税金を払うだけではなくて、先ほど申しました最後は人材育てです。何にも知らない髪の毛ぼうぼうの高校生を引き受けて、いっぱいの人間にして社会にお返しする。⑧自分良し、相手良し、世間良し。垣見油化ではこれに「社員良し」も加えて現代版にしました。で、ちなみに私の父が、私が入社する時に、言ってくれた言葉があります。私は熱血漢溢れる金八先生のような監督やっていましたから、俺が愛を注げば俺が入った以降は社員が辞めるはずない。という意気込みでもって会社に入った訳です。そしたら大正2年生まれの「野麦峠」当たり前の時代の親父が「とは言っても社員はいつか辞めるよ。でも怒っちゃいかんよ。」って言うんです。で、その意味が分かったのは本当に講演し始めてからです。社員はお金を貰って働いてそれで対等なんですね。俺が愛情かけたのに何で辞めるんだ。なんてことを思う事に奢りがあるんです。教育。教育という言葉そのものが上から目線です。ですから出来れば、教えるのではなく、コーチングでもって、自ら気がつくことが我々の使命なのかなっていう風に思います。

もう1分だけいいですか。ANAとかJALに元CAさんがやっている教育システムがあります。大変立派ですが、私あそこにも負けないと思うんです。彼らは大卒や短大卒でて素晴らしい、やる気もって入ってくるエリートばかりです。SS業界は、高校も出られないような茶髪でピアスの社員です。これは当社の自慢なのですが、エネオスの1万ヶ所のSSがあるんですけども、

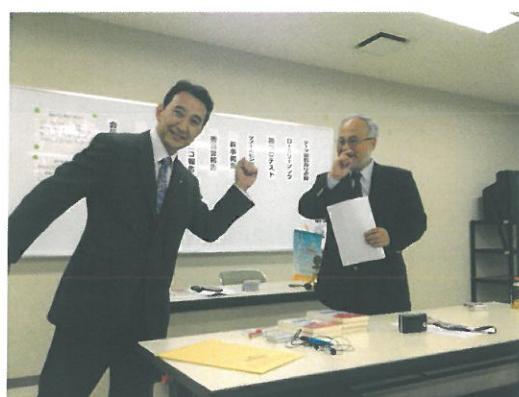


覆面で年3回CSチェックあるんです、うちはたった5ヶ所しかないのに2007年と2009年に全国No.1を取ったんですよ。たった5ヶ所しかないのに全国No.1。これは「いらっしゃいませー」みたいなお辞儀を強制的にさせちゃいけない。例えばアルバイトの19歳のフリーターの平井君。最初は本当にこういうだらしない格好でたっている。「平井君、君彼女居るよな。君の彼女のお父さんにいつかはお嬢さん下さい。言いに行くからなくちゃいけないよな。うちの会社で一番かっこいい人誰?そりやあ坂本所長です。じゃ坂本所長に勝てるようないい男になろう。逆に平井君お姉さん居たよね。君のお姉さんの旦那さんが、渋谷にいるようなパンクっぽい人とANAのパイロットとだったらどっちいい?やっぱりANAだよな。従つて君が、会社の為にお辞儀するんじゃなくて、君が良い男になるためにかっこよくする。それでいてんだ。これをアルバイトに教えてあげるだけで生き生きとするんですね。もうこんな積み重ねでもってうちの社員も生き生き働いている。また経営者はよく言い訳をします。「社員来ないんだよ。募集いくら出してもね。」それも誤解です。皆さん最大の募集看板は何だと思いませんか?アルバイト急募!看板じゃない。そこで働く従業員の「笑顔」ですよね。それこそ弘前にだって決してガソリンスタンドの地位は高くないかもしれないけども一人も居ないわけじゃないんですから「どうしてあそこSSは、冷たい冬でも笑顔でやれるんだろう。」っていう魅力があれば絶対人は来ます。

最後に一つ。IサーブからWEサーブです。実は被災地支援の活動も、最初

は紀尾井町ロータリークラブの心からの支援は得られませんでした。でもクラブの支援があろうがなかろうが最初はIサーブでいいんです。それこそ関場先生にやっていただいている、ポリオの活動。あれも私の親父が初代会長やってました東京麹町ロータリークラブの島さんと峰さんの最初は個人活動だったのです。でも今はロータリーの世界的な活動です。でもクラブとしては冷める時もある、いつか終息していくことがあると思います。そんな時は、関場先生のインド訪問みたいな「チーム関場」でいいです。頑張れば絶対人は集まりますので、Iサーブし、WEサーブを目指し、そしていつかはまたIサーブに戻ることがあっても、それは自分の使命だと思って貫き通して下さい。どうも今日は有難うございました。(会場拍手)

職業奉仕をとてもわかりやすく、そして楽しくお話しいただきありがとうございました。





☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

大和豊子様（岡山南 RC）

バナー交換をさせて頂きました♪



会長あいさつ

副会長 荒田俊治副会長：本ではなく実践でロータリー精神を發揮なさっていることに感激致しました、垣見さん、本日はありがとうございました。



ニコニコ報告

垣見裕司様：本日はお招き戴きありがとうございました。有意義な卓話をしたいと思います。

平井憲太郎様：垣見さん、2週間ぶりですね。

永田雄治様：本日はメークアップをよろしくお願ひします。

大和豊子様：念願の弘前アップル RC へ MU できました。

讃岐武史様：7月末に当地区で開催する米山セミナーの講師をボスにお願いするため再来しました。ボス受けてくれるかな？

渡辺喜代美様：春の香り！弘前の桜につられて訪問致しました！

工藤武重様：初めて出席します。ガバナーのミニーになりました。今後ともよろしくお願ひします。楽しくロータリーをしましょう。

関場慶博会員：垣見さん、卓話をとても楽しみにおまちしておりました。大和さん、永田さん、讃岐さん、渡辺さん、平井さん、工藤ガバナーエレクトようこそ弘前アップルへ。桜花はまだですが、今夜はロータリー談義に花を咲かせましょう。

荒田俊治会員：天気も良くなり気温が上がるのを待つだけです。

三浦順子会員：垣見様の卓話を楽しみしております。ゲストの垣見様、大和様、讃岐様、渡辺様、永田様、平井様遠いところをようこそ。お会いできてうれしいです。ノミニー、ようこそおいで下さいました！

坂本大輔会員：垣見さん、平井さん、永田さん、大和さんようこそいらっしゃいました。そして讃岐さん、渡辺さん、お久しぶりです。また、工藤武重ガバナーノミニー、お忙しい中ありがとうございます。関場特別代表が始めたこのクラブのメンバーはまだロータリーのことがわからないことが多いで



す。今回ご多忙のなか卓話をしていただいた垣見さんを基に職業奉仕を復習したいと思います。本日は改めまして皆さん、ありがとうございました。お礼はこの後懇親会で。

山田順子会員：今日は多くのゲストの方がいらしてとてもワクワクしています。皆様ようこそいらっしゃいました。先々週から研究室配属の学生さん（先週は男子3名）が来て忙しく、その他実習、講義と大わらわです（涙）せめて桜が早く咲かないかな～。29日はおでんを持っていく予定です。

吉澤葉子会員：垣見様、今日は遠いところありがとうございました。卓話を楽しみに来ました。また、たくさんのMUをいただきうれしいです！

岡本薰会員：垣見様、平井様、大和様、永田様、讃岐様、渡辺様、工藤様ようこそ弘前アップルへおいでくださいました。ありがとうございます。

木村由美会員：また新たな出会いに胸がワクワクしております。ようこそ桜日本一の弘前へ。

宇野純子会員：讃岐さん、渡辺さんお久しぶりです。平井さん、永田さん、大和さんようこそ！垣見さんの卓話楽しみに来ました。我が家の甲斐犬が赤ちゃんを産み、毎日大きくなっているうれしいです。



出席報告

第44回例会 出席数 18名 出席率 64%

メークアップ

4/13 地区RLIリーダー打ち合わせ 三浦

4/13 地区会員増強・広報合同会議 三浦

4/14 地区RLI 三浦

4/15 奉仕プロジェクト委員会 齊藤、福澤、三浦

■例会予定

4月29日は日（月）休会

5月6日（月）休会

5/13（月）内部卓話 桜庭美紀子会員

5/27（月）通常例会

♪親睦及び奉仕活動

4/29（月）藤崎町白鳥飛来地清掃および花見

□地区内外行事

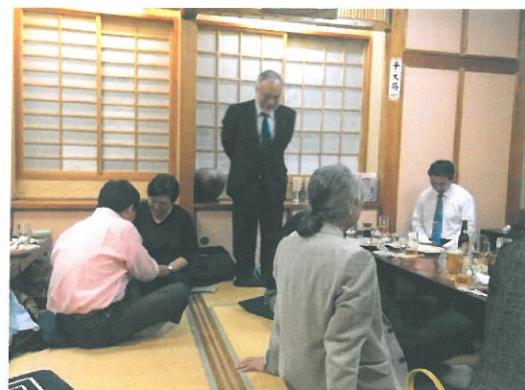
5月12日 地区協議会（八戸）

5/17~19日 R世界フォーラム（広島）

10/5~6日 地区大会（八戸）



あちこちで話が弾みます。



垣見ファンがサインを求めて行列♡



遠くからおいでいただき本当にありがとうございました。