

地区行動指針：「理念と実践 ～Think Next～」 クラブスローガン：「良いクラブ、魅力あるクラブ、参加してみたくなるクラブ」

国際ロータリー第 2790 地区

第 3 分区 A

千葉西ロータリークラブ

WEEKLY COMMUNICATION

創立 1976年1月20日 承認 1976年2月25日
 会長 大森 薫 幹事 野口アキ子
 例会場 千葉スカイウィンドウズ 東天紅 センシティタワー23階
 TEL 043-238-5555
 例会日 毎週火曜日 12:30～
 事務局 千葉市中央区新田町12-1 トーシン千葉ビル7階
 TEL 043-245-3202 FAX 043-245-7522
 E-mail : chibawestrc@wrpc.co.jp
 URL : http://www.chibawest-rc.net/

■ 会長挨拶 / 大森 薫 会長

皆さんこんにちは。今日は「東京駅新幹線ホームの7分間の奇跡」のお話をします。

東京駅には、「東海道新幹線」「北陸新幹線」「東北・山形・秋田新幹線」「上越新幹線」以上4方面の新幹線が発着しています。このうち東海道新幹線だけは「JR 東海」の管轄で、あとの三つは「JR 東日本」が管轄しています。

使用しているホームの数は、JR 東海が6本。同じく JR 東日本が4本。それでいて、発着する新幹線の本数はどちらも約170本と同数。どちらが忙しいかと単純に比較すれば、170本の新幹線を四つのホームで対応する JR 東日本の方がより忙しいということになります。

数年前にフランス鉄道省の大臣御一行が新幹線事情の視察の為に来日したことがありますが、帰国するとき、記者団に対して次のような印象的なコメントを残しました。

「日本から得るものは色々あったが、JR 東日本の新幹線がホームに入り、お客さんを降ろして、掃除して、また出ていくまでの時間の短さです。」新幹線が到着してから出発するまでの時間はわずか12分。そのうち7分を使って車内清掃をします。「一体これはどういうことなのだ？ この掃除をしているチームをフランスに連れて帰りたい！」大臣は、清掃チームの手際の良さを絶賛したのでした。

清掃業務を行っているのは、(株)東日本テクノハート(通称・テッセイ)に所属するチームです。フランス鉄道省の大臣が賞賛するように、実に無駄のない見事な動きをしています。まずは入線してくる新幹線を全員が直立不動で迎え、深々とお辞儀をします。両手には清掃用具とゴミ袋。このシーンを見たフランスの大臣は、「どうして新幹線にお辞儀するんだ？鉄の塊じゃないか！」と、びっくりされたのではないのでしょうか。乗客が下車すると、チームは素早く車内に乗り込み、掃除機をかけ、ひじ掛けから荷物棚まで全部拭き掃除しますし、シートのカバーも取り替えます。その間、所要時間はわずか5分。僅か5分で、すべての車両の清掃を終えるのです。その後2分間で全シートをチェックし、トータル7分で清掃が完了します。スタッフ全員が車両を出ると、新たな乗客が乗り込んで来ます。ターンオーバーして行くまで、わずか12分のよどみなき行程。新たな乗客を乗せて、新幹線が再び出発するとき、スタッフの皆さんは、到着を迎えたときと同じように直立不動で見送り、最後に深々とお辞儀をします。そして回れ右。次なる車両の清掃に向かうのです。

日本の新幹線は、わずか7分間で清掃とチェックを終えます。この事実は「7分間の奇跡」と呼ばれ、ヨーロッパでは大変な評判を呼んでいるのです。他国ではありません。しかし、私たち日本人には、この行動がなんとなくわかる気がします。そこには「相手を思う思いやりの気持ち」が存在しているからです。「自分が他人にしてもらいたいことをまず、他人にする」という思いやりの文化があるからです。思いやりの文化があるので、新幹線の乗客の多くは下車する時に自分の出したゴミをまとめて、ダッシュボックスに捨てていきます。これが当たり前のことと思っているからです。

7分間の奇跡を起こしているテッセイのメンバーたちは、口を揃えて次のように言います。「自分たちの仕事は清掃業ではありません。」「私たちの仕事は、おもてなし業です。」テッセイのメンバーの皆さんは乗客への「おもてなし」をしているのです。清掃業から新たな付加価値が加わり、「おもてなし業」と言う誇りを持った仕事に発展していているのです。仕事をするときに、私たちはロータリアンは思いやりの気持ち＝「奉仕の理想」の精神をもって全ての人達に接することになっています。

私達、日本のロータリアンは、RCに在籍して、元々、もっている「日本人の気質を忘れず、絶やさず、更に磨きをかけていく」という役割を問いかけてられているのではないかと思います。

