



RI 会長テーマ

2018~2019 年度
大船渡西ロータリークラブ会報

七福人



=会長指針=

未来につなげよう

会 長 鈴木 信男
副会長 古内 一二
幹 事 三浦 和士

．．． 例 会 記 録 ．．．

11月第1週例会 2019年11月 7日(木)

ソング : 君が代・四つのテスト ボックス : 29,000円 (報告者 佐藤 良会員)

お客様紹介 : 大船渡ロータリークラブ 上関 優様

本日出席率 : 57.69% 前回修正後45.10% (メークアップ 1名) (報告者 新沼達央会員)



大船渡RC上関様 :

先日の当クラブ60周年には多くの皆様にご出席頂き大変ありがとうございました。



熊谷雅也会員に 2020~2021 年度第三分区ガバナー
第三分区ガバナー補佐の委嘱状交付

★ 会長の時間 : 鈴木信男会長 会長の時間の資料「クレーム対応の極意」 末尾貼付



- ・ 丸森 RC からの要請に対し、佐々木敏彦会員(橋爪商事様)のご協力によりブルーシート 125 枚を贈っております。
- ・ 日本のロータリー100 周年実行委員会より「クラブと会員のロータリーに関する意識調査」アンケートが届いています。該当者 4 名に事務局よりメールを送りますので回答をお願いいたします。
- ・ 気仙沼 RC60 周年には 5 名参加予定です。

◆◆◆ 幹事報告 ◆◆◆

1 ガバナー事務所より

伊藤智仁ガバナーエレクト国際協議会出席壮行会と 2018-19 年度収支決算報告・監査報告の案内が届いています。

日 時 12月8日(日) 15時受付開始 場 所 江陽グランドホテル5階 鳳凰の間
登録料 10,000円 締切り 11月29日 出席要請 会長 次期会長

2 大船渡ロータリークラブより 創立60周年記念大会出席へのお礼状が届いています。

3 大船渡商工会議所より 優良従業員表彰式への案内が届いています。

日 時 11月23日(土) 9:30~受付 場 所 リアスホール 大ホール 締切り 11月13日

4 End Polio Now「歴史をつくるカウントダウン」キャンペーンへの支援に対する感謝状が届いています。
(ポリオ撲滅活動に少なくとも1500ドル以上寄付したクラブに対するもの)

◆◆◆ 本日のプログラム ◆◆◆

国際奉仕委員会アワー：大西委員長卓話



国際奉仕委員長の大西でございます。

本来であれば本日はロータリー財団アワーで、財団小委員長の門田さんのお話しでしたが、都合が悪くなってしまいまして急遽委員長の私がお話させて頂く事になりました。今年は国際奉仕アワーの回数がなぜか多く、架け橋の翼もあつたりして結構忙しい年となっております。今回のお話しは、急だった上に、準備する時間が無かった為、若干国際奉仕関係のお話ではございません。おまけにロータリーの事とも少々遠い話となりますが、皆さんがロータリー活動をする上で結構重要な話だったりもしますので、最後までお聞きになって頂ければと思います。

本日の題と致しましては、「あなたを殺す予想外のあれこれ」と題しましてお話ししたいと思います。アルコールの過剰摂取が死を引き起こすことはよく知られていますが、水を飲み過ぎても脳が膨張して死に至ったり、身長が高くなりすぎても長生きできなかつたりと、物事があるラインを越えると死のリスクが急激に高まります。そこで、食べ物・高度・無酸素状態などについて、「どの程度になると人は死に至るのか？」ということを紹介したいと思います。

世の中にはたくさんの「毒」が存在しますが、どのくらいの量の毒で人が死ぬのかは毒の種類によって異なります。

例えば、**水銀**は200mgで一人分の致死量に達すると言われていますが、一方で強い放射能を持つポロニウムは1gあれば5000万人もの人を死に至らしめることが可能です。しかし、必ずしも「毒物」とされるものだけが人体に悪い影響を与えるとは限りません。日常的に飲まれる**コーヒー**でも70杯飲めば、カフェインで体重70kgの人の心臓を止めることが可能です。**アルコール**は種類にもよりますが、ショット13杯で人を死に至らしめます。これは、アルコールが脳のうち、生命維持を担う肺や心臓といった機能のコントロールを行うエリアを抑制する働きがあるためです。

たくさん飲む方が体にいい、と言われる**水**にも致死量があります。6リットルの水を飲むと、血液中のナトリウム濃度が下がり、おう吐や頭痛を引き起こしたり、脳が膨張して最悪の場合は死ぬ恐れがあるとのこと。アメリカでは、ラジオ番組中のコンテストで3時間に水6リットルを飲んだ女性が数時間後に亡くなった事例もあるそうです。しかし、極端に水を取らなかつたり塩分を取りすぎたりすると、今度は高ナトリウム血症になる可能性があります。

小さじ48杯の**塩**を一度に摂取すると、高ナトリウム血症によって錯乱・けいれんなどが引き起こされ、これも最悪の場合は死に至ります。水の中に顔を沈められた人は、4分で脳に損傷を負い、6分で死にます。しかし、ダイバーなどは例外。ドイツ人ダイバーのトム・シータさんは20分以上水中で息を止められるとしてギネスブックにも認定されています。

また、水がなくても人の体から酸素を奪うことは可能です。

サクランボの種には青酸が含まれており、多量摂取によって青酸がシトクロムCオキシダーゼと結合するとその活性を抑えてしまい、体内で酸素の供給が行えなくなってしまう。サクランボの種は食べ過ぎないようにしてください。

また、酸素に関係することで言えば、世界には人間が生存できないほど酸素濃度が低い高所「デスゾーン(死の領域)」が存在し、低酸素状態が身体機能の悪化や意識の低下を引き起こし、人を死に至らしめることで知られています。

アルピニストの野口健さんによると、「8,000メートル級の高山には微生物もいないのか、遺体はほとんど腐敗しない」とのことで、エベレストの山頂付近には回収されないままの遺体がゴロゴロしているとのこと。

人間も**高身長すぎる**と死のリスクが高まります。1918年生まれのロバート・ワドロー氏は死ぬまで身長が伸び続け、272cmもあったと知られていますが、高すぎる身長は循環系を圧迫して骨を砕くなど体に対する負担が

大きく、22歳という若さで死亡しました。現在の研究では、身長が1インチ(約2.5cm)高くなると寿命が1.3年短くなると言われています。

ペットの寿命を気にする人であれば、大量のチョコレートを与えるのは止めた方がいいでしょう。犬や猫はチョコレートに含まれるテオブロミンを排泄できずに体にためていき、チョコレート中毒を引き起こしてしまいます。犬がチョコレートを食べてはいけないというのは有名ですが、それもこのテオブロミンが原因です。小型犬だと50gのチョコレートで死に至ります。もちろん大量に摂取すれば人間にとっても有毒で、テオブロミンの致死量は1000mg/kg。板チョコレート85枚を一気食いすると死に至ります。

板チョコ85枚とまではいかなくとも、大量にチョコレートを摂取するとハイになります。

この点、同じハイでも、マリファナの場合は22kg分をもぐもぐ食べると死の危険性があります。

しかし、煙草のように吸う場合は680kgを摂取しないとオーバードース(過剰摂取)は引き起こされません。皆さんもご存知だと思いますが、ジャガイモの芽には「ソラニン」という加熱処理をしても分解されない毒素が含まれています。ソラニンの中毒症状は50mg。致死量は150mgとなっています。

皮が青くなったじゃがいもは、芽から皮にまで毒素が広がっている可能性があります。そしてソラニン以外にも「チャコニン」といった毒素も含まれています。

東京都健康安全センターによると男爵イモの可食部1gあたりのソラニンの含有量は0.026mgと微量ですが、皮には0.560mgと約22倍のソラニンが含まれています。(芽にはもっと含まれています。)

続いての食べ物はトウガラシ、辛味をもたらす主成分であるカプサイシンの致死量は6gだそうです。ちなみに唐辛子1本あたり3mgのカプサイシンが含まれているそうです。つまり約2,000本の摂取で死に至るそうです。

バナナに含まれているカリウムも過剰摂取で死の原因となるそうです。致死量は1日に400本だそうです。ちなみにアメリカでは死刑でカリウムの投与を行っているそうです。

続いて銀杏。腹痛、嘔吐、下痢等を引き起こし、酷い場合は呼吸困難、意識消失を起こし、最悪死に至ります。戦前戦後はよく死亡事故があったらしいです。致死量は成人で40個以上になり小さい子供は注意が必要です。小児だと7粒以上となっています。

ブルーチーズ。チーズに生えた青かびにペニシリンが含まれているそうです。ペニシリンとは抗生物質で致死量は10kgだそうです。

そして以外にもトマトにも毒性があるそうです。

トマトに含まれる「トマチン」はじゃがいもに含まれる「ソラニン」と似た構造を持っているようで、多量に摂取すると毒性があります。トマチンは昆虫が嫌いな成分であることが最近の研究で分かっている、トマトは虫に食べられないように、トマチンを合成しているようです。

気になるトマトの致死量ですが・・・1日4トン 完熟でない青いトマトは33kgほとんど熟していないトマトは34kgだそうです。

そして、例えば音楽が好きな人でも185dB以上では聴かないこと。肺が破裂し、塞栓によって心臓がダメージを受けるためです。なお、地球上で記録された最も大きな音は172デシベルであるとされています。

「眠りと死の関係」もよく言及されるどころ。強制的に眠りを妨げられ続けたマウスは2週間で死亡しましたが、「11日間眠らなかった」としてギネスブックに認められた人が、眠らないことを理由に死亡することはありませんでした。精神的な変調はあるものの、現在のところ「眠らないと人は死ぬのか？」という問題に結論はでていません。

最後になりますが、ほとんどの物が普通に生活をしていけば危なくない物ばかりだったと思います。

みなさんも、ロータリー活動をする上で健康でなければどんな活動もできません。世の中には身近に人を死に至らしめるものが沢山あります。極端に取り過ぎたり取らな過ぎたりするのも健康には良くありません。

適度な容量で健康に留意してロータリー活動をして頂きたいと思ひまして、本日のお話とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました



11/2(土) 早朝 4 時に大船渡を出発、一路丸森町へ

松岡会員の軽トラックには、冷蔵庫・電子レンジ(松岡会員寄贈品) 西クラブ会員より寄贈品のバケツ・タオル類を積載、その後ろから私が車で追いかける形で出かけました。走っても走っても・・ようやく丸森町のボランティアセンターに到着 9 時。

全国から 200 名ほどのボランティアが集合しておりました。

泥かきなどは自衛隊の方々がほとんど済ませてあり、私たちは被災した方の個人宅に数名で配置され、水を含んでずっしり重くなった畳・家財等々の運び出し(体力が必要) 午後 3 時で 1 日目終了。角田市のホテルは事前の予約もとれず、車で 40 分の大河原町 ホテル原田に宿泊。2 日目は別のお宅。浸水した家財は庭に運ばれており、それを指定された場所に運ぶことなので、軽トラックが大活躍。片道 20 分くらいを 10 往復以上(軽トラックの素晴らしさを実感) この軽トラックは松岡会員より丸森 RC に寄贈、被災農家が野菜を市場へ運搬するのに使用するとのこと。

ボランティアセンターでは、丸森 RC 齊藤哲雄会長、根本孝夫氏・半澤善輝氏、今野茂男氏が待っていてくださいました。

ヘルテンポ・トラベル・アンドコンサルタンツ代表
高萩徳宗



クレーム対応の極意

お詫びの言葉を繰り返すのはやめよう

日本のおもてなし文化を象徴するのが「お客さまは神様」という考え方です。近年はタチの悪いクレマーが増え、トラブルも多発し「このままではまずい」と考える経営者も現れはじめましたが、有効な対策を施せていないのが実情です。

私はこの「お客さまは神様体質」を脱却するためのファーストステップとして、謝りぐせをなくすことをお勧めしています。謝りぐせとは、どんな場面でもお詫び言葉を反射的に使ってしまうことです。「申し訳ございません。ただいま満席です」、「申し訳ございません。5000円札を切らしておりますので1000円札になります」といった紋切り型のお詫び言葉は誰も耳にしたことがあるでしょう。鉄道や航空機、バスなどの公共交通機関でも謝罪アナウンスだらけです。「雨のため2分遅れての

運転です。お客さまには大変ご迷惑をおかけしています。申し訳ございません」「道路が渋滞しており到着が遅れます。お急ぎのところ大変申し訳ございません」——交通機関の社員は1日のうち何回謝罪の言葉を口にするのでしょうか。人は自身の発した言葉を脳で聴いています。日々謝りつづける脳は悪い気を受け取り、精神的に疲れてしまいます。

対等な関係を築く言葉

謝りぐせをなくすためにできることはただひとつ。「魔法の言葉」による置き換えです。「申し訳ございません」と口走りそうになったら、「ご不便をおかけします」と言い換えてみてください。「雨のため電車の到着が3分遅れる予定です。お客さまには大変ご不便をおかけします」「あいにく在庫を切らしております。ご不便をお

かけします」という具合です。顧客に迷惑をかけてしまっている場面でも、ただ形式的に謝罪するのではなくこのひと言を用いれば、相手の印象も良くなります。

駅で遅延した電車を待っているとき、壊れたテープレコーダーのように「申し訳ございません」というアナウンスを繰り返されると、イヤイヤが募るはず。謝罪が心のこもっていない、アリバイづくりのように感じられてしまうからです。雨も渋滞も交通機関に何の責任もありません。にもかかわらずお詫びをすると、顧客とサービス提供者の間に上下関係ができてしまいます。この無意識の上下関係は意外とやっかいで、「自分は優位、なぜなら客であるから」との意識を植え付けてしまい、何らかのきっかけから感情の爆発をもたらしかねません。



「す」なら謝罪していないため、立ち位置は対等です。顧客は不快感をおぼえず、ストレスも感じません。「申し訳ございません」は口にすると側の気持ちを述べているにすぎませんが、「ご不便をおかけします」は不便を感じている側の心理を代弁しているため、気持ちに寄り添っていることが相手に伝わります。

魔法の言葉をもうひとつ伝授しましょう。それは「ありがとうございます」です。「社員教育がなっていない」「テープルが汚れている」「待ち時間が長い」などの声がかかるたびに謝罪しつづけるのは、火に油を注ぐ行為です。謝り倒して済ませようとする、「謝れば済むと思ってるんでしょ」と逆襲されます。テクニクと割り切ってもかまいませんが、こんなときは何を言われなくても「ありがとうございます」を繰り返すのが賢明。お礼を言われて嫌な気持ちになる人はいませんが「申し訳ございません」より「ありがとうございます」を口にするだけで、比較的短時間に場を収めることができます。ぜひお試しください。