



## <阿部 佳氏略歴>

- ・1959年 東京生まれ
- ・1982年慶応義塾大学社会心理教育学科卒業後(株)パルコ入社
- ・その後(財)幼児開発協会の企画室に勤務
- ・1992年ヨコハマ グランド インターコンチネンタルホテルにコンシェルジュとして入社
- ・1993年よりヘッド・コンシェルジュに
- ・1997年コンシェルジュの世界的組織「レ・クレドール」の国際正会員に
- ・1998年「レ・クレドール ジャパン」のプレジデントに
- ・2000年に「The Best Hospitality Prize of the Year 2000」を受賞
- ・2002年からグランドハイアット 東京のチーフコンシェルジュに



## <講演内容>

### ■ ホスピタリティとは

- ・ホスピタリティの根っこは、皆さんが普段家族に対してやっているのと同じ＝**どうしたら人が喜んでくれるか**
- ・**プロ**＝ “May I help you?” “私に何が出来る？何をやってあげられる？”を**言われる前に察してサポート**
- ・プロのコンシェルジュのゴール＝「また帰って来たよ」と言われること(「ありがとう」も嬉しいけどゴールではない)
- ・プロのコンシェルジュの心得

① **間違っ**てはいけない＝お客様の言葉ではなく、気持ちにきちんと応えられるか

ex. 「丸ビルにはどうやって行けばいい？」に対して、単に行き方を示すのではなく、

その中のどこへ？ 目的？ 新丸ビルではないのか？ 入り口が開いている時間帯か？ など察して対応

② **休ん**ではいけない＝ON DUTYの間はホスピタリティの気持ちを休んではいけない

ex. お客に対応している時に、机上に情報があるからと言って下を向いて見てはいけない

③ ホスピタリティの**気持ち**が相手に**伝わらない**といけない ⇒ 伝える演出が必要

ex. きれいな日本語、**立ち姿**、身だしなみ、etc.

\* かかと寄り立つのとつま先寄り立つのとは印象が大きく異なる

\* デパートのオープニングの立ち方、荷物を持つ場合も片手ではなく両手で

開口一番 「皆さんコンシェルジュって言葉知ってますか？ どんな仕事の説明できますか？」  
⇒ 会場の大多数が手を挙げたので、「今日は楽です」でスタート





## ■ 日本のおもてなしは何が違うのか

- ・そもそも日本人には“**思いやり**”の気持ちがある  
ex. 「いただきます」の言葉は外国語にはない、「おかげさまで」や「お疲れ様でした」も同様
- ・さらにプロのコンシェルジュに必要な“**気づき**”も日本人は得意  
ex. 「以心伝心」、「阿吽の呼吸」、おくゆかしい態度、空気を読む
- ・逆にハッキリ言われる事を嫌う ⇒ 上記の裏表
- ・一方、日本ではホスピタリティがプロとして成り立っていない ∴ **チップ制度がない**
  - \* サービスに金を払うという概念がない ⇒ 日本でサービス産業が育ちにくい原因
  - \* 本来はサービスの対価としてチップが払われるべき
- ・逆に対価を求めないサービス／ホスピタリティは根っからのサービス(≒**無償の愛?**)
  - \* 海外のコンシェルジュはチップに応じて対応したり、店が出すコミッションの多い方に案内する傾向
  - \* 日本でもチップ制を取り入れようとしたホテルもあったが結局根付かず
- ・また日本人は客が異なる = 大体の客は自分のプランを持った上でコンシェルジュに聞く程度
  - \* 海外の客は「今日一日何をすれば良い?」とか丸投げの事も多いが、日本人は全面的には頼らない

## ■ Q & A

Q: 阿部さんはなぜコンシェルジュに?

A: 中学の頃、父の仕事で欧州各地を巡り、ホテルでコンシェルジュに出会って魅了されたから  
\* その**手配力の凄さ**だけでなく、**人の気持ち**がなぜこんなに分かるのか、と感銘を受けた  
⇒ 「なんて面白そうな仕事だろう」、「なんて面白い人たちだろう」(ほとんどが威厳ある老紳士だった)

Q: 大学卒業後なぜ10年間も別の業界に?

A: 当時は4大卒の女性の就職口がホテル業界にはなかった(唯一帝国ホテルだけ)  
\* 外資系のホテルならコンシェルジュの職があると思ったが米系資本が多かったこともあり、実際募集がなかった  
\* 就活時に人事担当から「将来コンシェルジュを目指すなら外で10年ぐらい経験を積んでから来なさい」⇒ 拒否と勘違い  
\* 横浜にインターコンチネンタル(米系ホテルだが英国資本)がオープンするタイミングでコンシェルジュとして就職  
(紆余曲折があったが、卒業から10年目で就職、いろんな社会経験が役立った⇒人事担当の助言は正しかった)



## ■ Q & A～続き

Q: 阿部さんは日本のコンシェルジュの草分け的存在だが、日本の実情は？

A: 日本ではまだまだ“コンシェルジュ”という立場が確立されておらず、「レ・クレドール」の正会員も18人のみ

\* レ・クレドールの会員数はヨーロッパが最大で、次いでアメリカだが、中国でも100人以上、一方日本は審査が厳格

\* ただ、日本では客室係を含めコンシェルジュ的な仕事をこなしている人は多い

\* コンシェルジュは欧州では男の仕事、アメリカが女性会員を初めて誕生させ、日本では女性の方が適任と思われる

Q: コンシェルジュの育成は？(2020年に向け)

A: コンシェルジュを育てるのは難しい

∴ ① マニュアルで伝えられないことの方が重要

② 情報をたくさん持っていることより、相手にいかに正しい事をしてあげるか

⇒ コンシェルジュとは「観る仕事」(正しい判断を下す為に、時代・社会・ホテル内部・レストラン、etc.をよく観る)

\* 客の気持ちをつかむのに、2つ3つの離れた質問で絞り込む

ex. 「どこか良いレストラン教えて」に対し「今日はどのようなご夕食？」とかの会話で相手の気持ちを引き出す

⇒ さらに絞り込む場合、2回程度に止めないと、尋問になってしまう

\* 何人かの客で意見が分かれたような時は、女性を立てた方が大体上手いく

\* 海外の客には日本の文化(ex. 当日のドタキャンは許されない)をキッチリ伝えるべき

\* 海外の客にとって東京らしい場所 = 昔: 浅草、明治神宮 ⇒ 今: 秋葉原、原宿、お台場

Q: 将来社会人となる会場の若者に向けてアドバイスを

A: コンシェルジュの素質に通ずるが: ① いかに真剣にやるか ② 仕事を楽しめるか ③ 人の話をよく聞くか

Q: お客が暴力団関係者でも、分け隔て無くおもてなしするのか？

A: 法律に触れる場合は別として、例えクレイマーであっても何故怒ってるのかを探りあて、問題解決を図る

\* コンシェルジュはお客様に向き合うスタンスではなく、寄り添って同じ目線で問題解決を図る

## <感想>

「お・も・て・な・し」は日本のお家芸で、世界トップレベルだと思っていましたが、チップ制度のない日本のコンシェルジュの世界には、無償の愛に通じる奥の深さを感じました