

平成25年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

日本における『ホテルコンシェルジュ』の 現状と育成について

学校法人 浦山学園
富山情報ビジネス専門学校

平成25 年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」
事業名称「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」

『日本における「ホテルコンシェルジュ」の現状と育成について』

学校法人浦山学園
富山情報ビジネス専門学校

目次

1.はじめに

- 1-1. 趣旨
- 1-2. 委員紹介

2.コンシェルジュへのヒアリング報告

- 2-1. 趣意・概要・総括
- 2-2. 札幌グランドホテル 岡西昭子氏
- 2-3. ホテル日航金沢 小島久枝氏
- 2-4. 山中温泉かよう亭 竹内秀次郎氏
- 2-5. パレスホテル東京 住吉真矢子氏
シャングリ・ラホテル東京 野武宏仁氏
- 2-6. ホテルグランヴィア京都 山本美砂氏
- 2-7. ザ・ナハテラス 玉城さつき氏
南西楽園リゾート 小林敦氏
ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー 後藤里美氏

3. コンシェルジュについてのアンケート実施報告

- 3-1. アンケートの趣意とアンケート内容
- 3-2. アンケート依頼先と回答について
- 3-3. アンケート集計と結果と考察

4. コンシェルジュに必要な力とその評価

- 4-1. コンピテンシーディクショナリー(構想)
- 4-2. コンピテンシー自己評価シート(案)

5. おわりに

- 5-1. まとめ・展望
- 5-2. 今後の予定

6. 備考

- 6-1. 参考・連絡先リスト

日本における「ホテルコンシェルジュ」の現状と育成について

1.はじめに

1-1. 趣旨

本調査活動では、成長事業領域の「観光」の中から、特に訪日外人客を受け入れるインバウンド・ツーリズムに対応できる人材の、「ホテルコンシェルジュ」(以下 コンシェルジュ)という職域に着目した。本格的な観光国際化時代の到来を前に、品格のあるホスピタリティを体現するためには、顧客に寄り添い、様々なアドバイス、交流を実践するコンシェルジュが必要と考えた。今年度は現職コンシェルジュ諸氏へのヒアリング調査と、国内ホテルを対象に、コンシェルジュ職の位置づけについてアンケート(実態調査)も実施した。さらに、前述の結果から、コンシェルジュに求められる力と育成体系を構築し、コンシェルジュの必要性を追究していく。

1-2. 委員紹介



松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)

専門領域は、ホテル旅館経営、ホスピタリティ、フードビジネス、ブライダル、テーマパーク・観光地域おこし。



海老澤昭郎(長崎国際大学人間社会学部国際観光学科・准教授)

専門領域は、旅行業法、旅行業約款および関連する約款、観光客数および観光消費額調査手法、観光地づくり、地場産業。



飯塚正成(有限会社ザ・ライスマウンド 代表)

専門領域は、専門学校教育の質と社会的地位の向上の支援(教材開発・マーケティングリサーチ等)



丹治朋子(川村学園女子大学生生活創造学部観光文化学科・准教授)

専門領域は、ホスピタリティ・マネジメント 特にホテルや外食産業における環境経営、観光における食の役割等



勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

専門領域は、キャリア開発・教育(キャリアデザイン、目標設定、行動意欲向上、チームビルディング等)

2.コンシェルジュへのヒアリング報告

2-1. 趣意・概要・総括

今期は、以下のとおり計6回(5地域・9名に)ヒアリングを行なった。地域ごと(北海道・北陸・関東・関西・沖縄)の違い、ホテルのスタイルの違い(都市型・リゾート)をはじめ、各々のキャリアルート(新卒・転職)といった視点も含め、以下の段取りで、質問項目に沿ってヒアリングを行なった。

□ヒアリングの段取り

- 1.松坂委員より札幌グランドホテルのチーフコンシェルジュ 岡西昭子氏(日本コンシェルジュ協会会長)に依頼・相談をし、岡西氏にヒアリング調査対象者をアレンジしていただく。
- 2.事前に以下のヒアリング項目を送付し、検討いただく。
- 3.先方のご都合にあわせてホテルにうかがいインタビューと写真撮影を行なう。
- 4.執筆後、ヒアリング対象者に校正を依頼し、状況によっては社内の確認を経て返答いただき完成。(掲載)

□ヒアリング質問項目

- 1.あなたがコンシェルジュの職位につくまでのキャリアをお聞かせください。
- 2.コンシェルジュという仕事を意識したのは、いつ頃でしたか、そしてどうして興味を持たれましたか？
- 3.あなたの所属は今のホテル組織の中のどこにありますか？
- 4.あなたが日常果たしているコンシェルジュとしての仕事には、どんなものがありますか？ できれば、あなたのコンシェルジュとしての典型的な一日を思い出して、語っていただけませんか？
- 5.あなたがコンシェルジュとして働いていて、いちばん嬉しかったこと、成功したと思えるエピソードなどを語っていただけませんか？ そして、もしも差支えなければ、失敗例などもあれば、あなたにとって「難問」は？ どう解決しましたか。
- 6.あなたがコンシェルジュになるためには、どんな努力をされましたか？ 語学力錬磨、様々な知識習得など、できれば具体的に教えていただけますか？ 海外でのホテル現場体験など必要でしょうか？
- 7.あなたが考える理想のコンシェルジュに必要な「資質」は何でしょう？ どんどん列挙してみてください。その理由も。
- 8.コンシェルジュの「必要性」をあなたなら、どう説明しますか？
- 9.あなたが後輩のコンシェルジュを育成する立場だとしたら、どんなことを教えるか、思いつくままに、教えたい項目を列挙してみてください。
- 10.コンシェルジュとして、他のホテルの方々とチームワークを組むうえで注意すべきことがあると思うのですが、いかがでしょう？
- 11.あなたには尊敬する先輩コンシェルジュがいますか？ それはどのような意味で尊敬されているのでしょうか。
- 12.最後に、あなたにとって、「コンシェルジュ」とは何か、その定義をまとめてみてください。

□ヒアリング所感

インタビューのお願いから報告書完成に至るまで、全員共通して感じたのは、誠意、手際の良さ、そして、コンシェルジュ職の価値向上にむけて、コンシェルジュ間の関係が非常に良好なこと。また、質問項目のなかでの組織体制やキャリアルートこそ異なるものの、コンシェルジュとして日々努力をしていること、必要な資質、必要性は共通していた。さらに、「コンシェルジュ」という職が本当に好きで、やりがいを感じ、その熱意が表情に溢れていた。後述の国内ホテルへのアンケート結果とも連関するものの、やはり直接お会いして話をうかがう最中の振る舞いや仕事現場での身のこなしから学び得ることも多かった。

□考察:コンシェルジュの資質

全員の回答から定性的な分析もできそうなものの、今回の考察は、特にコンシェルジュ本人から訊く『資質』についてとりあげる。話をうかがう中で、コンシェルジュに必要な要素を以下3つに分類した。

- 1.職務知識： 語学、館内情報、地域情報、一般教養・常識、PCスキル、
- 2.ゲストとのコミュニケーション： 気働き、心遣い、人脈
- 3.自身のマインドとヒューマンスキル： 意欲、熱意、好奇心、愛嬌

上記1は努力をして習得できるものであり、2は意識次第で向上していくもの、そして、1,2の原動力となるものが3であると思う。業務時間内外は関係なく、仕事と趣味の境もなく、お客様のために、自分の向上のために、常に努力し続ける意欲、そして、お客様の喜びを自分の幸せと感じられる奉仕の思いが一番重要な資質かと思った。インタビューを行なった9名のコンシェルジュ、それぞれの人柄もタイプも異なるものの、人に可愛がられ愛される魅力があることも共通していた。

□ヒアリング報告 次頁より目次の順に記していく。

2-2. 札幌グランドホテル 岡西昭子氏 ①

インタビュー者: 岡西昭子(おかにし あきこ) 氏
札幌グランドホテル 宿泊副支配人(チーフコンシェルジュ)
レ・クレドール国際会員 日本コンシェルジュ協会会長

インタビュー日時: 2013年12月14日(土) 14:00-15:45

場所: 札幌グランドホテル1階応接室

取材者: 松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)
勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

報告書作成: 勝又あずさ



■現在の仕事内容

所属:

宿泊部門。宿泊部門の業務範囲は宿泊予約(セールスも含む)・フロント・ロビーサービス(ドアマン・ベルパーソン)・客室管理(ハウスキーピング・ルームメイド)・電話交換手。

コンシェルジュは特別フロア・クラブラウンジも業務範囲。コンシェルジュデスク担当は通常1名(繁忙期は2名)

勤務形態: 9:30-18:30(繁忙期は時間を延長して対応)

休日: 月に7日間

一日のながれ: 朝: 出社→午前中: 宿泊者の相談対応のほか前日の宿題の処理を済ませる→昼頃から午後: チェックアウト・チェックインのお客様の問合せ→夕方・夜: 宿泊者の問合せ
地方都市のホテルでは、VIPや特別なサポートを必要とするお客様に対応するゲストレーション業務もコンシェルジュが兼務することが多い。(例えば、そのお客様に対応したお部屋になっているか 部屋の確認をはじめ、スケジュールの管理、レストランの手配など。)一日に平均50名程のお客様に対応する。じっくり対応のお客様は約10名程度 一日の中でほっと一息つける時間は11:30-14:30頃。週末は日中が混雑し、平日は朝晩が忙しい。(客層も異なる 週末はレジャー、平日はビジネス) ビジネスでいらっしゃるお客様はリピーターが多く、コンシェルジュへの依頼は少ないほうである。

■キャリアルート

1991年株式会社グランビスタホテル&リゾート(旧:三井観光開発株式会社)入社 札幌グランドホテル配属
ベルパーソン(1年間)→フロント(2年間)→コンシェルジュ(現在まで約20年間)
就任時には「コンシェルジュ」という職務はなかった。総支配人付きの女性(年配で和服を着た)がお客様の対応をしていた。退職後、そのデスクが空いたときに後任として就く。
コンシェルジュ担当期間に、社内公募により、ホテル日航香港(当時はJALと提携中)に半年間出向

大学時代は教育系大学で教育学を専攻。英語教師または小学校教諭を目指して勉学に励む。
在学時代にアルバイトをしていた英会話スクールの経営者夫妻に「あなたはホテルで働くことが向いていそう」と言われたのがきっかけでホテルの仕事に興味を持つ。英会話スクールに生徒として通っていた知人を通して当社に面接のアポイントをとり内定。

コンシェルジュ就任時、上司の提案で、まず都内のコンシェルジュを(活躍ぶりをお手本にしたい)観察しに行く。(3泊4日 1泊は自己負担)
はじめはお客様のふりをしてコンシェルジュを観察していたが、自身の趣旨を正直にお伝えし、仕事裏も学ばせていただく。1カ所約2時間のインタビューの後には、別のホテルのコンシェルジュを紹介してもらい出向くなど、この4日間で28件のホテルをまわる。

会社から指示が特にあつたわけではないが、手話、点字、和服の着付け、語学等、自己研鑽を積む。

■コンシェルジュとしてのやりがい(エピソード)

お客様との関わりのなかで嬉しかったこと:

コンシェルジュ就任1年目、国内南方の旅行慣れしていない年配の男性12名のお客様(消防団一行)より、旅行の相談(限られた予算での)を事前に受ける。やりとりはかなり時間をかけて丁寧に対応した。2月のある日、ラウンジから岡西さん指名で問い合わせがあるといわれ向かうと、持参の弁当を食べている一行からの呼び出し。困ったお客様だと思って対応したところ、来館前から対応していた一行であることが分かった。ホテルの事情を話して、持参の物はしまっていたが、代わりに、自宅の庭に咲いた桜の木を両手に持ちきれないほど(おそらく2,3名が手分けして飛行機に乗せて)をお土産にだしてこられた。(奥様手づくりの金柑の甘露煮なども)すべて自分たちで一生懸命考えて持ってきてくれ感激した。

お客様にご満足いただけた達成感:

インド人のお客様 あかちゃんに食べさせる離乳食の材料を持ってきたのでキッチンを貸してくれとの依頼。キッチンをお貸しすることはできないゆえ、英語でレシピをうかがい、キッチン担当にお願いをし、そのレシピに忠実につくってもらう。ご納得・満足いただけた。

東南アジアからこられた首から下が付随のお客様のお世話を担当。以前は航空会社の客室乗務員で日本にも何度もこられていたということで、今回のご滞在も大変楽しみにされていたことが分かり、日本に関するいろいろな話をしながらお世話をしたところ、感謝された。

アメリカ(自国)の教材を日本に輸出する、その営業を担当するお客様に、札幌地区のセールスルートマップ(営業行程表)を作成して差し上げる。(フロント所属時代、フロントの勤務時間内で対応できなかった為、帰宅後に資料を作成した。お客様の為の作業をいわずできたことで、コンシェルジュ業務に当たるこのような業務にやりがいを感じられることを実感した)

■コンシェルジュに必要な「資質」とスキル

一般常識。物・事・人に興味関心をもつ。仕事を楽しいと思える。普通はこう考える/普通でなかったらといった2つの視点を使い分けられる。遊ぶこと楽しむことの経験を重ねアドバイスができる。

全力で考え前向きに提案ができる(頭を働かせたり、提案の資料をつくったりも業務時間外にもできる)

業務外の社内活動(例えば互助会委員など)を率先して行ない、コミュニケーションをはかる。

他部署に協力を仰ぐ場面が多いので、社内からの依頼や問い合わせには日頃より最大限対応するように努める。日頃から顔を売り、現場にうかがう。(メールや電話でなく)

全国のホテルのコンシェルジュとは常に交流をはかっている。(他のエリア(特に東京)の問題点(ケーススタディ)は大変勉強になる。札幌に同様のケースが訪れるには時間差がある。)

市内のホテルの同業者とは教え合い、他ホテルの新入コンシェルジュにはこちらからご挨拶をするなど、商売敵ではなく、良好な関係を築いている。(コンシェルジュは企業内マイノリティながら、わかちあうことが大事。親しいコンシェルジュ同士が業務終了後に集まり(月に1回)お茶会を催している。)

ホテルのサービスを担当する従業員は業務として「社交の場」(異業種交流会など)へ出向く機会が少ないため、自ら人脈の開拓を心がける必要がある。お客様からの相談が多い飲食店等の情報は、勤務時間内の視察はほぼ不可能な為、個人的な時間と費用をかけて知識を獲得しなければならない。コンシェルジュは地域や時代の変化に応じて、提供するサービスを変化させることが不可欠。また、地域とのつながりを持ち、お客様へのサービス向上につなげることが重要。

欧米のコンシェルジュはチップをもらう中から貢献する。日本人はチップに関係なく、平等にサービスをする

女将とコンシェルジュの違い：女将は経営者であり、コンシェルジュは経営者でないので決定権はない。コンシェルジュは、ホテルよりお客様に近い位置に立つ場合もある。女将はお得意様への特別な対応には秀でているが、必ずしも全てのお客様がその恩恵を被ることが出来るわけではない。コンシェルジュはお客様全てに平等にサービスを受ける機会を提供し、お客様がそのサービスを必要かどうか選ぶ権利を持っている。

■コンシェルジュの定義と役割

「お客様の求めているものを引きだし、そのお手伝いをする係」

お客様が求めている本質、つまり言葉の先にある意図（一番先端の目的）をほりおこす。お客様ご自身も理解していないであろうことをお客様ご自身に認識してもらう。

難問をみつけ解決すればするほどお客様の満足度は向上する。

WEB検索では見つけられない、お客様の想いやパーソナリティも考慮したひとひねりを加えたカスタマイズを提供していく。（これはゲストリレーションでは務まらない）

ほとんどのお客様はホテルの外に用事があっていらっしゃるゆえ、地域とのつながりを大切に、ホテルの窓口として仕える。

コンシェルジュはスペシャリスト（専門職）であるが、日本ではまだその認識は浸透していない。国内ではマネジメントに関わらない低い職階と認識されていることが多く、出世とは縁遠い。

■コンシェルジュの「必要性」

フロントとコンシェルジュの仕事は異なるゆえ、兼務は難しい。

昔は情報を提供することに価値があったが、今はコンシェルジュの、知識と発想とアイデアと行動力とハートの集大成でお客様のこころと向き合う、そういった存在価値を表現し続ける。

コンシェルジュの品質を高く維持するためには、資格検定といった審査は不向き。必要なスキルと知識情報は常に変化し進化する。（アクティブに現場で活躍をしながら身に付き発揮するもの）

■ロールモデル

阿部佳 氏

著書「わたしはコンシェルジュ」 講談社刊

多桃子 氏

著書「黄金の鍵で心、読みます。ーコンシェルジュという究極のサービス」 祥伝社刊

■参考文献・URL

札幌グランドホテル

<http://www.grand1934.com/>

〒060-0001 札幌市中央区北1条西4丁目

011-261-3311(代)

株式会社グランビスタホテル＆リゾート(旧：三井観光開発株式会社)

<http://www.granvista.co.jp/>



札幌グランドホテル 公式ホームページ

レ・クレドール ジャパン

<http://www.lesclefsdorjapan.com/jp/>

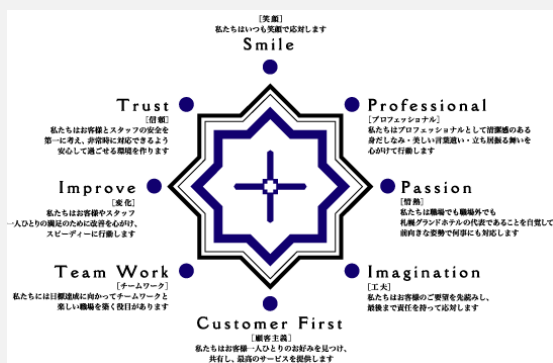
日本コンシェルジュ協会

<http://www.japanconciiergeassociation.com/>

■備考

- ・日本のコンシェルジュは、女性が8,9割、男性が1,2割。(欧米は男性のほうが圧倒的に多い)
- ・外資系ホテルでは、コンシェルジュにレ・クレドール会員の配置を希望し募集するが多い。
- ・レ・クレドールの入会審査(資格試験ではない)には、経験年数、語学等のほか、ホテルのタイプ(質ではない)、ネットワークへの貢献度を問われる。
- ・レ・クレドール ジャパンは、2年後、日本(東京のプリンスパークタワー)でアジア大会を開催予定、日本人を含む200名が参加予定(世界大会は400名が参加) 日本ホテル協会が後援
- ・日本コンシェルジュ協会の勉強会は、東京で開催すると80名程、関西で50名程、地方で20名程が参加する。
- ・札幌グランドホテルの理念 (公式ホームページより抜粋)

私たちはグランディスト”ホスピタリティを極める者”です。



お客様のご満足のためにいかなる努力も惜しまない、ホスピタリティ・ファーストの心構え。

1934年の開業以来、私たち札幌グランドホテルのスタッフひとりひとりが、誇りをもって培い、脈々と受け継いできた基本精神です。日本を代表するホテルのひとつとして、つねに最高のおもてなしを追求しつづけること。世界のエグゼクティブの心に響くサービスを、いっそう輝きあるものにしていくこと。すべてのお客様のために、私たちはグローバル・スタンダード・ホスピタリティの伝統をさらに深く極めてまいります。

■取材を終えて(所感)

岡西氏は、取材に参った我々を温かくそしてフレンドリーに迎えてくださった。ご自身のキャリア(経歴・生きた)に関わる質問項目も含め、自身の考えをそのままお話くださった。我々の要望を我々が気を遣わずに叶えてくださる、その対応に感服し、それこそがコンシェルジュの資質と学んだ。完璧なカタチゆえ、その完璧さを表面に出さないからこそ完璧と言えると思う。互いに心を開いて会話ができるその場づくりはコンシェルジュに限らずサービスを仕事とする人には必要とされる要素だと思う。

「コンシェルジュ」は総合職(出世コースとしての幹部候補)ではなく専門職であることをうかがった。今後国内でコンシェルジュを職種として確立していく上では、生涯におけるキャリアデザインを本人が意識をしつつ、ホテル側もその支援体制を整えることが課題である。

お客様が求めている本質(言葉の先にある意図)をお客様ご自身に認識してもらいつつその要望に対応する一連のプロセスで、カウンセラー・コーディネーター・コンサルタントをはじめ様々な役割を担う。コンシェルジュのコンピテンシーにおいては、知識・ノウハウは専門を超え幅広く、また活字には表わしきれないメタコンピテンシーが重要視されるように思う。ディクショナリーはできるだけ多くのコンシェルジュから意見をうかがいじっくり開発したい。

インタビュー者: 小島久枝 様
ホテル日航金沢 宿泊部 チーフコンシェルジュ
レ・クレドール会員 日本コンシェルジュ協会会員

インタビュー日時: 2013年12月17日(火)

場所: ホテル日航金沢

取材者: 浦山哲郎(学校法人浦山学園理事長)
松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)
飯塚正成(有限会社ザ・ライスマウンド 代表)

報告書作成: 勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)



■現在の仕事内容

宿泊部に籍を置き、コンシェルジュ業務と、セレクトショップの商品選びを兼務。(クレーム処理、売上貢献、経費削減等も担いながら)

コンシェルジュデスクは通常2名(繁忙期は3名)で対応。

コンシェルジュの業務として、お客様のさまざまなご要望にお応えする。一日平均計40件程度(観光25件、食事15件)* そのほか地方都市のホテルではVIPのアテンドもコンシェルジュが担当する。

*チケット購入、航空券の手配(満席の場合は航空会社に代理で問い合わせ)、食事処紹介(食事のジャンル(和洋中)とエリアと予算とスタイル(コースかアラカルト)、お店との連絡・確認など。)

コンシェルジュデスクでのお客様との直接対応(表の対応)を優先しながら併行してメール対応等(裏の対応)も行う。

海外からの旅行者が増加中、対面での対応だけでなく事前問合せメールも増加。

■キャリアルート

日本航空の客室乗務員を経て、1994年入職(当時30歳:結婚を機に、当ホテルの開業にあわせて) ゲストリレーション配属 当時、名刺裏面の英語表記のタイトルはコンシェルジュ。レ・クレドール入会の3年後に総支配人に相談をし、2000年に正式に「コンシェルジュ」という肩書を得た。ホテルの他のセクションの経験はない。

■コンシェルジュとしてのやりがい(エピソード)

70歳代位のお客様より「同級生を探したい」といった依頼を受ける。当時は個人情報保護法ができる前ゆえ、対応。3年後、当時お渡ししたメモを失くした為、ご連絡先の再問合せをもらい対応。その後リピーターになってくださる。

ニューカレドニアからいらしたご夫婦。ご主人が奥様にナイフをプレゼントしたいと。名前を彫ってほしいとの希望に対応はできなかったが、地元刃物屋さんとお客様の間に入り電話で通訳。刃物屋さんの女将さんが熨斗紙をつけるなど、一生懸命対応してくれた。その姿にお客様が感激され、帰国後、お礼に現地のチョコレートとコーヒーを贈ってくださった。その後もメールでのやりとりをしながら、現在もリピーターとしてお越しいただいている。

イギリス出身の有名ファッションデザイナーの来館時、コンシェルジュ→レ・クレドール(国際正会員)のバッジをみて、それは大切であると声をかけてくださった。

■コンシェルジュに必要な「資質」とスキル

英語力(会話とメールでのコミュニケーション:文法も整った英語を話すことができるよう。→そこから信頼関係が築かれる。) 身だしなみ、教養(人としての深み) 世界地図で地理感覚 人となり(躰・家庭環境も影響) 検定等で判定できないような知識。いろんなことに興味・好奇心を持つ。(自ら美術館見学をまわるなど) 人のこころを読み取る→最良の提案ができるよう。

2-3. ホテル日航金沢 小島久枝氏 ②

お客様に対して萎縮はせず、お客様のための事をしようという意欲。

ホテルのインフォメーションは即答を求められるが、コンシェルジュは時間をもらえることを強みに、いかに誠心誠意を尽くすことができるか。

お店(レストラン等)を積極的にリサーチする(自己負担)。また周囲の情報にもアンテナをはるように。

お客様ご自身が情報検索した場合も、そのお店がお客様にあっているか、たくさんの情報のなかから選別のサポートをする。

コンシェルジュがすべて知っている必要はないが、何かを訊かれたときに、どこを見ればよいかをわかっていることが大事。

新聞・最新のニュースは読み把握しておくこと。

クレドールでの集まりには都度参加(2か月に1回)。→最近アジア大会にむけて毎月集まっている。

自分は、客室乗務員時代(JALでの)経験が活かしている。当時受けたトレーニングも役に立っている。

■コンシェルジュ育成について

・コンシェルジュのためのインターンシップ制度は、日本のホテルでは難しい。若い人がいきなりコンシェルジュのポジションに就くことはない。コンシェルジュはホテル内で経験を積んでからの役割。

・国内外の本物のコンシェルジュをみて学ぶ。本物のコンシェルジュを育てる仕組みがあればよい。

・コンシェルジュ育成学校を設立するなら…、フランスにあるような、机上の勉強ではなく知恵を育むといった学校があってもよいかもしれない。

■参考文献・URL

ホテル日航金沢

www.hotels.com/Kanazawa/

〒920-0853 石川県金沢市本町2-15-1

076-234-1111(代)

レ・クレドール ジャパン

<http://www.lesclefsdorjapan.com/jp/>

日本コンシェルジュ協会

<http://www.japanconciiergeassociation.com/>

■備考

・客室乗務員としての接客は機内での限定された時間 コンシェルジュは長いお付き合いに繋がる可能性が多い。

・ヨーロッパでは、コンシェルジュの評価は高く、特別扱いされることも多い。(ブタペストの国際大会時は…、シャンパンサービス、美術館を貸し切ったパーティ)

・日本ではジェネラリスト(オールマイティで仕事ができる)が求められるため、スペシャリストとしてのコンシェルジュはまだ数少ない。



以上

インタビュー者: 竹内秀次郎 氏
かよう亭 総支配人
日本コンシェルジュ協会ホテル会員

インタビュー日時: 2013年12月17日(火)

場所: かよう亭



取材者: 浦山哲郎(学校法人浦山学園理事長)
松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)

報告書作成: 勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

■山中温泉の地域コンシェルジュとして

かよう亭には年間約4000人の旅行者が訪れ、そのうち、外国人(特に欧米人)が500人を超える。外国人が土をひねり、窯をやき、帰国にあわせて完成させる。山中温泉には木地師がおり、楓(樺)の木からつくるワインカップ、お盆・箸をつくる工房をはじめ、つくり酒屋(湧水から自分の目と舌を頼り酒をつくる。毎年味が違う)、合鴨農法のお米(無農薬、合鴨の雛を放鳥する)、そのほか、豆腐、山中醤油(無添加)といった特産物がある。その魅力を発信するため竹内氏は、地域コンシェルジュとしてパンフレットや外国人向けのマップの作成に携わる。地域の輝きを発信して、人を招く。山中温泉がインバウンドのモデルになるべく、地元の人々が協力をしあう。

■海外におけるコンシェルジュ

海外のコンシェルジュは、専門職として権利と責任を与えられる。また、給与にプラスしてチップ(収入源)がある。

カナダ・バンクーバーのザ・サットンプレイスホテル(5つ星ホテル)のチーフコンシェルジュ(レ・クレドールカナダの会長 30年のキャリア)は、知識量、知識欲、ネットワーク、が素晴らしく、ジェネラルマネージャー直轄の人事により相当の裁量を持つ。生涯の職務としてコンシェルジュの仕事に誇りを持つ。毎年3週間から1か月かけて世界中を旅するらしい。

地域内外のネットワークを大切にする。町のレストランもコンシェルジュとの関係を大事にする。(レストラン開業の際にはコンシェルジュにまず挨拶をするとのこと。コンシェルジュのアレンジで食事をしたお客様にはコンシェルジュからドリンクサービスがあるなど…。)

コンシェルジュがヘッドハンティングにより移った先のホテルに、お客様も移る。(美容師と似ている)

■日本におけるコンシェルジュ

レ・クレドールにおける称号はホテルではなくコンシェルジュ個人に与えられる。それに対して、日本のホテル(企業)側には戸惑いがある。日本においてコンシェルジュは職種として発展途上のため、日本コンシェルジュ協会が奮闘中。ホテル(会社側)に意識と理解をもってもらいたい。

コンシェルジュという職務は、ホテル内の別の職務担当からのひがみをうける場合もある。最近のホテルマンは臆病がち。(平等が日本のスタイル。出る杭は打たれる。出ない杭は腐るのに…。)

会社の組織体制において、(ホテル側の主張としては)コンシェルジュが組織の中にいる以上専門職として認めない。それでは、日本のコンシェルジュは育たない。日本も専門職として立場を確立し、個々を伸ばすために育成体制を整えるべきである。

■コンシェルジュの資質

人間力と忍耐力、知識欲、常にお客様のことをケアする(気にかける)、常に言葉の裏(本質)を理解し、ユーモア・ユニークさを持つ。心配性(そのかたのケアを継続的に考える人)であること、他人に対する愛情、謙虚、人様に尽くす姿勢。受け手がどう感じられるかを常に考えること。

わがまを上手に言わせる。(かよう亭のコンセプト:料理人つきの別荘)

ホテル滞在中のできごとを最高の思い出に変える。(例えば、お嬢様が事故にあわれた時の伝え方、その後のサポートの方法も考慮した対応まで)

お客様との伴走者(ともに走る) →ホテルマンは受け入れる、コンシェルジュはお客様から前に出られる。

コンシェルジュはインフォメーションではない。サービスとホスピタリティは違う。経験の積み重ねから熟成していく。

■コンシェルジュの育成

能力検定(テストの点数)では計れない、人間力が重視される。

定量的評価で「知識」を測ることは可能だが、お客様の対応、振る舞いは計れない。日本の文化形成、ポジションの確立も目標に育成・教育体制を整えるべきだと思う。

資格制度を構築したい場合、その知識自体が時代とともに変化をするゆえ定期的に資格の更新が必要。

短期間での人材育成は難しい。一番の教育は、「本物のコンシェルジュを見る」現場の話を聞く。デスクの裏を見ることではないか。

■参考文献・URL

かよう亭

<http://www.kayotei.jp/>

〒922-0114 石川県加賀市山中温泉東町1丁目ホ20
0761-78-1410(代)

日本コンシェルジュ協会

<http://www.japanconciiergeassociation.com/>



■備考

- ・コンシェルジュ協会には様々な業界から入会希望がある。(マンション、葬儀屋、パチンコ、駅コンシェルジュ、…)
- ・ご参考:おもてなし検定(JTB:テキストベースの試験) <http://www.omotenashi-kentei.jp/index.shtml>
- ・お願い:コンシェルジュのキャリア形成支援(世界基準としての土台をつくる懸け橋)を委員の皆さんに是非お願いしたい。

以上

インタビュー者:

住吉真矢子(すみよし まよこ) 氏
パレスホテル東京
宿泊部 コンシェルジュ課
チーフコンシェルジュ



パレスホテル東京 住吉真矢子氏(右)

野武宏仁(のたけ こうじ)氏
シャングリ・ラ ホテル 東京
アシスタントチーフ コンシェルジュ



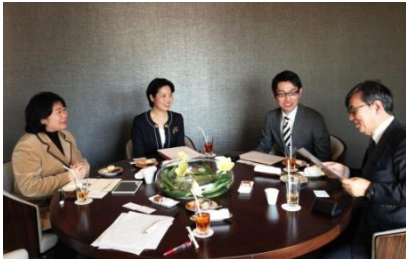
シャングリ・ラ ホテル 東京 野武宏仁氏

ご欠席
今泉愛子(いまいずみ あいこ)氏
グランド ハイアット 東京
コンシェルジュ

インタビュー日時: 2014年1月28日(火) 13:00-14:30
場所:パレスホテル東京 19階クラブラウンジ 個室

取材者:

松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)
丹治朋子(川村学園女子大学生生活創造学部観光文化学科・准教授)
勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)
報告書作成: 勝又あずさ



パレスホテル東京 クラブラウンジ

■現在の職務と組織体制

住吉真矢子氏

コンシェルジュ課には、コンシェルジュ5名とオペレーター10名(館外・館内(客室)等からの対応)が在籍。この2つの役割がお客様への対応マインドを同じにすべく、再開業にあたりコンシェルジュ課を開設した。住吉氏は課全体のマネジメントも担う。
コンシェルジュ5名のうち、女性が3名、男性が2名。コンシェルジュカウンター(スタンディング)では通常1,2名が交代で対応(バックオフィスではメールの対応等を行っている)
一日の対応数は平均100件(曜日等によっても異なる) 外国人客は全体の5,6割を占める。(日本人客が多い日はコンシェルジュ業務は比較的ゆるやか)
ビジネスでの対応内容は秘書的業務全般に亘る(リムジンバス・ハイヤーの手配、ドキュメントのプリントアウト、名刺作成、ファイル作成、ビジネスルームのアレンジ、ミーティングアポイントの地図作成、通訳・翻訳の手配等)
再開業前のパレスホテルにもコンシェルジュは存在したが、インフォメーション業務がほとんど(FAXや宅配便の手配等)。再開業にあたり社長や総支配人には、日本でのインターナショナルホテルのスタンダードを目指す意向があった。

野武宏仁氏

フロントオフィスの中にコンシェルジュセクションがある(海外のシャングリ・ラはコンシェルジュとベルは1つのセクションだが 東京はベルはホテルの1階、コンシェルジュは28階と階数が異なるため1つのセクションとするのが難しい)。コンシェルジュの定員は4名。2014年1月28日現在は3名(男性2名・女性1名)。業務内容はパレスホテル東京と同様。(東京のホテルのコンシェルジュの業務のほとんどは前述のとおりだが、六本木(例えばグランドハイアット東京)はコンプレックスの中にあるので多少異なる)
平日は外国人客が約70%で忙しい時にはコンシェルジュデスクに行列ができる(休日の外国人客は30%程度)。中国・香港からと最近では欧米からのお客様も増えている。

■キャリアルート

住吉真矢子氏

高校時代に1年間アメリカに留学。大学では英米文学科を専攻。日本の東京で海外からいらしたお客様(大人・富裕層)のお世話をしたいと思った。就職活動では東京のホテルを志望する。
新卒でパレスホテルに入社。宴会サービス(数か月)とロビー・クローク(1年)を経て、自らの希望でフロント・インフォメーションに異動(2年間)。その後ブーツ・エムシー株式会社(Bootsは英国のドラッグストア 三菱商事との合併として設立 2001年撤退)に転職。カスタマーサービスやロジスティックスサポートを担当(1年)。ホテル業界を離れるとレ・クレドール(パレスホテル時代から所属をしていた団体)での話の共有が難しくなった。やはり自分には富裕層の顧客と直接接する仕事が向いていることがわかり、コンシェルジュとしてインターコンチネンタル東京ベイ(竹芝)に転職(2年半)。グランドハイアット東京(六本木)の開業準備から(4年半)、リッツカールトン東京(六本木)の開業準備から(4年半)を経て、パレスホテル開業準備から(2012年5月再開業)に関わり現在に至る。外資系に押されている日本の東京のホテルに貢献をしたい思いが今は強い。

野武宏仁氏

専門学校日本ホテルスクール卒業後、新卒でウェスティンホテル東京(恵比寿)にてハウスキーピングを担当。接客業務を希望しホテル西洋銀座(銀座・2013年 閉館)に転職。ベル・ドアを担当後(4年)、社内公募によりコンシェルジュを務める(3年)。最初の仕事はチェックインや電話・ファクスのやりとり。当時チーフコンシェルジュを務めていた多桃子さんは多くを語らず見て学びとる教育。FAXやe-mailをコピーしてゲストとの英語の表現を学びとった。その後、マンダリンオリエンタル東京(日本橋)でコンシェルジュを1年半、その後、シャングリ・ラホテル東京の開業にあわせて転職。現在に至る。
両親がホテルに勤務していたことから(父親がバンケットシェフ・母親が宴会サービス)、子どもの頃からホテルを訪れる機会が多く、ホテルに憧れ、ホテルの空間に居たい・働きたいと思っていた。
学生時代、旅行先のクアラルンプールにて、知人から頼まれたお土産を探しコンシェルジュ(現地の日本人)に相談。購入できるお店が見つからず自分自身は諦めていたにも関わらず、コンシェルジュが2日かけて探してくれ、ロビーを歩いている自分を探し声をかけてくれた。いずれは自分もコンシェルジュに就きたいと思うようになった。(その頃の想いやイメージと現在は変わらない)

■コンシェルジュの職務を通してのエピソード

住吉真矢子氏

海外のお客様。モナコに送った荷物が別のホテルに届き困っていると秘書より相談があった。レ・クレドールのネットワークから現地のコンシェルジュに電話で依頼をする。あっという間に解決できた。レ・クレドールでのグローバルな繋がりが発揮できた。自分の所属と直接関係ないことでもこのように頼ってもらえることも嬉しかった。

海外からのお客様。成田空港を70分後に出発する便に乗るため、パレスホテル東京を車で出発。間に合うかわからないが急ぐというお客様、そのお客様のお人柄から間に合うかもしれないと、可能性に賭け、コンシェルジュとして尽くす。お客様が出発後すぐに空港に一報した。お客様と成田空港の担当者と自分、車の渋滞具合、すべてが上手く重なり、ぎりぎり間に合った。諦めずに最善を尽くせば実現することもある。コンシェルジュの資質(の中の特に場を読む力)は、人とかかわりや様々な経験、このような小さな成功体験によって培われていく。

野武宏仁氏

歌舞伎鑑賞を楽しみに訪れたお客様にチケットを手配すると返事をした。同僚の勘違いでチケットは既に完売をしていた。非常にながかりしているお客様に、チーム総出で知恵とネットワークを活用しチケットを入手した。お客様は感動され、その後もホテルを利用くださり、その度にお礼を仰ってください。ミスはおきるもの。チームワークを発揮しどのように持ち返すかが大切。

■コンシェルジュに必要な資質

住吉真矢子氏

先回り、気働き、好奇心、意欲、実行、興味関心があるかどうかで伸びていく。事前に与えた情報から、調べたり、書物を読んだり、足を運んだりするかどうかで大きく異なっていく。それらの活動を実際の業務で活かし喜んでもらえるような小さな成功体験から、さらに関心を持ち調べる、といったやりがいのスパイラルに入る。何もしないと何も生まれない。休日もLINEで状況を共有している(仕事とプライベートの境界線が難しい)。それを前向きに捉えられるかどうかで異なる。

野武宏仁氏

情熱、信頼、誠実、ユーモア
ユーモアの内容は経験によって異なる。特にイタリア人のコンシェルジュとはジョークで深く繋がることもある。コンシェルジュは真面目すぎてもよくない。コンシェルジュ同士での情報やテクニックの共有も重要。序列や年齢に関係なくそれぞれの手法や考え方も参考にしあう。

英語力、通訳案内士の資格、ご当地検定、着物の着付け(ナショナルガラパーティにも出席することがある)等。



シャングリ・ラ ホテル 東京 野武宏仁氏

■コンシェルジュの必要性

住吉真矢子氏

専任のコンシェルジュはビジネスホテルには必要ないかもしれない。ラグジュアリーなホテルに必要(フランスの定義にもあるように)。日本の特に地方にはラグジュアリーなホテル(お客様が付加価値をお金で買うホテル)が少ない。東京のホテルから送客をしたくてもできない。言語や施設の問題で無理と言われ、送客するホテルが偏ってしまい、日本の魅力を広く伝えきれない。海外のお客様に日本の様々な場所へ訪れてもらいたい。

野武宏仁氏

日本では最近、いろいろな「コンシェルジュ」が増えている。結婚式場、転職支援…。本来の意味や役割を知らないままあちこちにコンシェルジュがいるのはさびしい。コンシェルジュは簡単にはなれない職務であり、我々もプライドを持って職務にあたっている。

また、日本人はコンシェルジュの活用のしかた(そもそもラグジュアリーホテルの利用法)がわからない。あるいは活用しきれていない、頼ったら申し訳ないというような風土が日本にあるように思う。

■コンシェルジュの育成について

住吉真矢子氏

オペレーターへの育成も担うゆえ、マインド形成に努めている。オペレーターはお客様の顔が見えにくい職務(声だけ…)であるので、例えばバックオフィスの仕事のなかでお客様に届きやすい仕事を任せて、お客様とのつながり(お客様の喜びと感謝)を実感してもらう。ただオペレーターはオペレーター(専門職)としての誇りがあるのでコンシェルジュへの異動希望はほとんどない。

コンシェルジュには社内トレーニングに積極的に参加をしてもらう。また、休暇中には海外旅行をするなど、多くのコンシェルジュの振る舞いを肌で学び、また海外での旅行の経験も仕事の会話につなげてほしい。館外のレストランの開店パーティなどの招待状を後輩コンシェルジュに譲り、様々な場も経験しネットワークを築いてもらう。さらにお客様の生活レベルにあった場を経験することで富裕層の感覚を掴んでもらう。

野武宏仁氏

様々な職務を経験してからコンシェルジュに就くスタッフが多い。その場合、各自の得意(と不得意)を活かしつつ、各々の成長スタイル(権限委譲するか、道順を示すかなど)にあわせて機会を提供する。総支配人をはじめ館内の別職務を担うスタッフもインターナルゲストとして、普段からコミュニケーションを良好に、先方の要望に応えることが大切。(コンシェルジュの仕事はキッチンをはじめ多くのスタッフの協力なしでは務まらないため)

■尊敬をするコンシェルジュ

住吉真矢子氏 阿部佳氏 コンシェルジュに就任当時からお世話になった。
野武宏仁氏 田嶋益美氏 マンダリンオリエンタル時代の自分の師匠である。

■コンシェルジュのキャリア形成

住吉真矢子氏

コンシェルジュはコンシェルジュの仕事だけをするのではなく、コンシェルジュ業務を通して得た情報・知識を提供したり、それをもとに会社全体のプランを作成し提案するなど、経営に貢献していくべきだと思う。(「ザ・キタノニューヨーク」のコンシェルジュの小島恭之さんは、副支配人として全体を見ている。)



パレスホテル東京 住吉真矢子氏

コンシェルジュの貢献・成果の数値化(定量評価)は難しい。(顧客からダイレクトに予約が入ったり、会話から宴会が発生するなど、日頃の実績もあるが)

ホテル業界全体の処遇は低い。コンシェルジュの水準を向上させるには処遇を上げるべきである。会社はコンシェルジュを専門職として採用し(資質を見極め)、育成に投資する責任もある。日本の現在のコンシェルジュ人口は少ない。新規で開拓をする必要もある。

学生時代には、特にマインド形成(センスや気構えも含む)を。ノウハウは就任後習得すれば伸びていくと思う。

コンシェルジュとして仕事をし始めるとこの職を極めたくなり辞めなくなる。人が回転しなくなると(お客様にとってはよいかもしれないが)若者が育たない場合もある。

■参考

小島恭之(こじま・やすゆき)氏

1962年生まれ。東京都出身。成城大学経済学部経営学科卒業後、ニューヨーク州ボールドウィン大学ホテルアンドレストラン経営学部卒業。1987年ホテルキタノニューヨーク(現ザ・キタノニューヨーク)入社。世界諸国のホテルにて経験を積み、1993年ザ・キタノニューヨーク開発準備室プロジェクトマネジャーとしてニューヨークに再着任。2008年より取締役副総支配人を努め、現職に至る。



ザ・キタノニューヨーク 小島恭之氏

■参考URL

株式会社パレスホテル
パレスホテル東京
<http://www.palacehoteltokyo.com/>
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-1-1
03-3211-5211(代)

シャングリ・ラ ホテル 東京
<http://www.shangri-la.com/jp/tokyo/shangrila/>
〒100-8283 東京都千代田区丸の内1-8-3
丸の内トラストタワー本館
03-6739-7888(代)

グランドハイアット東京
<http://tokyo.grand.hyatt.jp/>
〒106-0032 東京都港区六本木6-10-3
03-4333-1234(代)

レ・クレドール ジャパン
<http://www.lescledorsdorjapan.com/jp/>

日本コンシェルジュ協会
<http://www.japanconciiergeassociation.com/>



パレスホテル東京 メインロビー



シャングリ・ラ ホテル 東京 プレミアベビュールーム

■取材を終えて(所感)

日本の東京の中心にある2つのホテルのコンシェルジュに話をうかがえた。住吉氏も野武氏も転職をしながらキャリアを構築してきた。しかも舞台はすべて東京の中心であり、開業にあわせてその立ち上げに関わっていた。斬新で洗練された考えを持ち、また、変化と多様性に柔軟に対応しながら、その経験は、自分の自信と誇りに繋げているように感じた。そのようにして培われていく「貴録」が魅力的だった。

住吉氏が仰った、「日本の特に地方にはラグジュアリーなホテルが少ないため、外国人ゲストを送客したくても言語や施設の問題で無理と言われ、送客するホテルが偏ってしまい、日本の様々な場所へ送客できない。」ことがまさに“インバウンドツーリズムの発展におけるコンシェルジュの必要性”と繋がった。専門職に近い職務ながら、育成したコンシェルジュと既存のシニアとの共存をどのように図っていくか、そのロールモデルと事例を共有していくことも方策だと思う。

以上

インタビュー者: 山本 美砂(やまもと みさ) 氏
ホテルグランヴィア京都 総支配人室 接遇グループ
デピュティーマネージャー チーフコンシェルジュ
レ・クレドール国際会員 日本コンシェルジュ協会会員

インタビュー日時: 2014年1月4日(土) 15:00-16:30

場所: ホテルグランヴィア京都 15階グランヴィアラウンジ内個室

取材者: 松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)
海老沢昭郎(長崎国際大学人間社会学部国際観光学科・准教授)
勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

報告書作成: 勝又あずさ



■現在の仕事内容

所属について:所属する総支配人室は2013年度に開室された。総支配人直属の部署として、接遇部門を担当する。主に4つ(①~④)の業務内容がある。①デューティー・マネージャー(総支配人代理):夜間の総支配人代行業務に関する事項、②顧客管理:VIP等の接遇に関する事項等、③コンシェルジュ:後述、④部門の収支管理、職場・社員等の管理に関する事項。尚、宿泊(ベル・フロント)はこれらとは別組織。

組織体制:コンシェルジュの人員構成について、社員は計8名(男性3名・女性5名)男性のコンシェルジュの必要性も意識) アルバイトは計3名(女性3名)、メインロビーにあるコンシェルジュデスクでの対応のほか、グランヴィアラウンジ(15階)にもローテーションで勤務するスタッフがいる。山本氏はチーフとして部下マネジメントもサポートする。

勤務形態:シフト制(9:00に入社の場合は17:45が定時終業)

休日:週5日勤務(月に8~9日の休暇があり)休暇は希望を優先して取得できる。

一日のながれ:

出勤時のデスク業務を経て、日中はほとんどカウンターでの対応にあたる。VIPや特別なケアを必要なお客様の対応も担当。左記お客様をはじめ、他ホテルからのご紹介や常連客も、京都駅改札やプラットホーム(列車出口)までお迎えにあがることもある。

そのほか、お土産等の買い物代理、チケット手配、レストランの相談・予約アレンジ、観光案内(ルートスケジュール等の相談)、人探し、不動産探し等、対応は多岐にわたる。

一日の対応件数は100件を超える。お待ちのお客様が列をつくることもある程。外国人(欧米、香港・台湾・シンガポールの富裕層等)のお客様は3~6割程。(海外のお客様の多くはコンシェルジュを利用)お正月は日本人の常連客が多い。宿泊者以外の問合せにも対応(対応がきっかけでお客様になるかもしれない)することがある。1件あたりの所要時間は10~15分(長期にわたる案件もある)簡単なお願い(即答)はほとんどない。シンプルな問合せも対応をする中で深く丁寧な対応になる。

■キャリアルート

2001年3月京都外語大学英文学科を卒業し、4月に株式会社ジェイアール西日本ホテル開発に入社、ホテルグランヴィア京都 宿泊部に配属。現在に至る。(ホテルグランヴィア京都は1997年開業) 高校・大学時代の旅行先(アメリカ等)でコンシェルジュの存在を知る。ロビーに座っているコンシェルジュにいろいろ問合せをするうちに、スムーズに滞在をサポートしてくれる姿に感銘を受けた。これをきっかけに日本でコンシェルジュとして活躍したいと思い、目指すようになる。ホテルでの入社面接でコンシェルジュを志望する。

内定中のアルバイトとして、館内の様々な部署(和食レストラン・ハウスキーパー・キッチン洗い場・宴会場スタッフ)を経験する。

入社後の最初の配属は宿泊部ベルガール(約半年間)、その後、ゲストレーションズ・フロント(約1年間)を経て、

「コンシェルジュ」に就任。業務内容の見直しを提案し、ゲストレーションズを廃止し、コンシェルジュへ職務の変更を行い現在に至る。日本コンシェルジュ協会やレ・クレドールのメンバーとの交流は活発に、情報交換をし学びあっている。また、年に1回、レ・クレドールの国際大会に参加している。

■コンシェルジュとしてのやりがい(エピソード)

コンシェルジュになって間もない頃(10年程前)、お客様(年配のアメリカ人女性)から、「日本で昔お世話になった人(ニックネームしか解らない)を2名探してほしい。25年間連絡をとっていない。」と依頼を受ける。この女性は大きな手術を控えていらっしゃる、今度いつ来日できるかわからないと聞き、全力を尽くした。ご滞在中、毎日コミュニケーションを図ることで、会話の中から情報を少しずつ集めることができた。それらの情報を同僚と協力し整理しながら探すことで、ついに2名を見つけ出すことができた。再会は、1人はニューヨークの港で(連絡がついた時にちょうど客船で旅行されていた)、東京にお住まいだったもう一人とは当ホテルのバーで。後の話で25年ぶりではなく、50年もの間連絡が取れていなかったことがわかった。その後の手術は成功し再びホテルにお越しいただくなど、お付き合いは今も続いている。

海外からいらしたお客様における、日本(京都)と自国の文化と価値観の違いについて。

お客様から「日本ならではの雰囲気のある食事を召し上がりたい」とのお問合せ。趣ある高級な料亭の個室(最上のはなれ)をアレンジした。ところが食事もせず(ホテル出発後30分足らずで)ホテルに戻られご立腹された。事情を確認すると、料亭側はお客様同士が顔をささないように配慮してご案内されたが、お客様は店内で他のお客様を見かけなかったことで、寂れた(流行らない)お店だと誤解をされた様子。またおもてなしのために焚かれたお香も、どうして匂いがするのかとご理解いただけなかったとのことだった。

お客様には誤解が解けるようご説明しご理解いただけたが、この件があつてからは、お客様には日本の文化やしきたりも丁寧に説明した上で案内をするよう心掛けています。説明をすることにより期待も満足感も向上し、日本の文化をより好きになってもらえているように感じる。お客様の自国の文化(や日本に対する先入観)と日本の文化とのギャップを、お客様に歩みよりながらご理解いただけるようサポートしていきたい。

■コンシェルジュに必要な「資質」とスキル

やりがいを感じ、役割を楽しむこと

好奇心、人間への興味、人が好き、お客様はなぜその質問をしたのだろうと、その質問の背景を見てお客様のニーズを明確にする忍耐力(粘り強さ)、表現・発信力(インプットとアウトプットの力とバランス)、社交性(人脈)が求められる。

すべての分野での専門家にはなれないが、お客様のご希望を叶えるための多くのひきだしと人脈(協力しあえるネットワーク)を持っていることはコンシェルジュとして重要。そして自分ならではのアレンジを加えたアイデア提供することを楽しめる人が向いていると思う。英語力については、お客様がお話しの内容を正確に聞きとり、スムーズに意思疎通をはかる能力は必須。判断力においては、日常業務から急病の場合の対応にいたるまで、様々な場面で咄嗟の判断が求められる。

後進育成

- ・お客様をご案内するには、机上の勉強だけではなく自分で足を運び、自分の目で見て体験することも大切である。
- ・お客様へ良いサービスを提供するには社内の協力は欠かすことは出来ず、館内の別のセクションのスタッフとも日々良好な関係を築いておくことが必要。
- ・センスオブワンダー(疑問と好奇心)を持つ。小さなことでもおかしいと思ったことはそのままにせず一旦立ち止まってその疑問の先を探る。

(例えば、「祇園はどこですか?」の問合せを受けたとしたら、ただ地図にざっくりとした場所を示すのではなく、祇園のどちらへおでかけ予定か、特定の店舗などをお探しの、さりげなく伺いしてみる。「祇園」は地名なので範囲も広く、お客様がお望みの場所へご案内するためには少し踏み込んで質問してみることも時には必要。お目当

での食事処が移転しているということもある。また定休日の可能性もあるので、こちらで営業時間を確認して差し上げることもできる。小さな好奇心からアクションを起こし、成功体験を積むことで、習慣づけていく。ロボットや本ではなく、生きた人間ならではの柔軟な対応を大切にしたい。

・多様性を尊重し広い視野で視る。コンシェルジュの対応の正解はひとつではない。引き出しをたくさん持ち、対応も何通りか準備するとよい。

・後輩は自分のコピーではないので、それぞれの個性を生かして伸びのびと活躍してほしい。

■コンシェルジュの役割

日本におけるコンシェルジュは、女性が多いことも特徴であるが、なによりも誠実で細やかな配慮（気働きと心くばり）が特徴だと思う。

お客様からのご要望をお断りすることは基本的にはない。（法律等に影響がなければ）難しい案件も代替え案を示し、お客様をがっかりさせないように、期待を超えるようなサプライズを提供できるように努めている。

他のホテルのコンシェルジュとも良好な関係を築いている。特に前後泊のホテルのコンシェルジュには、当ホテルをグループホテルのように思って、お客様のケアを遠慮なく依頼してください。と話している。

当ホテルのコンシェルジュの強みは「チームワーク」。風通し良く、助けあっている。

仕事はひとりで抱え込まない（負荷や負担を抱え過ぎないように）よう声を掛け合っている。主となり担当しているスタッフが不在の際にお客様からご連絡があれば、チームの案件として出来る限りのフォローをしてお客様に安心していつでもご連絡いただけるように努めている。スタッフ同士が助け合うというお手本になるよう、自分が率先して実践するよう心掛けている。助けてもらったスタッフは同様に他スタッフをフォローするようになる。

（例えば、大型バスを翌々日までに手配をする、プライベートジェットで到着するお客様の行程を組む、といった案件は、新人スタッフが突然受けても対応が難しいかもしれない）

（例えば、お客様からのメールでの問い合わせは順番に担当を振り分けるようにしており、負担が偏らないスタイルにしている）

約5年前、自身が「コンシェルジュ」として正式に業務を遂行することになった際、カウンターのレイアウト変更を提案し採択された。その際には、他ホテルの様子を写真に撮り比較調査と検証をした。

以前は座っての対応（デスク形式）だったが、カウンター形式にすることで、対応できる表面積も広くなり、お客様は気軽に入りやすく、同じ目線でお話ができ、またカウンターから出て案内もスムーズになった。

■コンシェルジュの「必要性」

コンシェルジュ就任当初に比べ現在は、館内のスタッフからも、立場・存在が周知・理解されている。またサンクスレターや客室アンケートのグッドコメントは職場内で掲示するなど随時共有している。

「インバウンド」の取り込みに力を入れ、海外からのお客様を多くお迎えするには、その受け皿が必要。コンシェルジュには「プロフェッショナル≒職人」の気質も求められており、マルチスタッフの一部としての教育（一般職でのジョブローテーションの一環）では難しい面もある。お客様が求めてくる情報は機械で処理できる案件ではない。こと富裕層や情報通のお客様にご満足いただくには、食事処に自ら出向き、味を確かめ、お店の雰囲気やその接客スタイルを十分知っておくことなども大切。自分で開拓して築いたこの関係や知識はかけがえの無い財産である。

■ロールモデル

コンシェルジュとして尊敬する人は…、それぞれに個性があるので個人名を挙げるのは難しい。

憧れ尊敬する人は「白州正子」。入社間もない頃、お客様との会話の中にでてきた白州正子を後に自分で調べ、本を読んだ。白州正子の人柄、食や骨董品にはじまる様々なものや、生きかたに刺激を受けた

■参考文献・URL

ホテルグランヴィア京都

<http://www.granvia-kyoto.co.jp/index.html>

〒600-8216 京都市下京区烏丸通塩小路下る東塩小路町901番地 京都駅ビル内
075-344-8888(大代表)

株式会社ジェイアール西日本ホテル開発

<http://www.hotels.westjr.co.jp/>

レ・クレドール ジャパン

<http://www.lesclefsdorjapan.com/jp/>

日本コンシェルジュ協会

<http://www.japanconciergeassociation.com/>



ホテルグランヴィア京都 公式ホームページ

■監修

「京都旅行はコンシェルジュにおまかせ」 淡交社 刊 (2011/4/16)



「京都旅行は
コンシェルジュにおまかせ」

■取材を終えて(所感)

「コンシェルジュ検定」について意見をうかがったところ、山本氏は「何度か話をもらったことがあるが、資格検定は難しいと思う。例えば「京都検定」といったような知識(筆記)で取得できるものとは異なり、知識の使い方や、ホテル館内情報といった一般知識では留まらない情報、常に変化する情報、何より、地域との人的ネットワークと信頼関係、人間力(心構えや姿勢、気くばり)、といった要素がコンシェルジュには評価される。」と仰った。これらは自身の意欲とフットワークと実績の積み重ねから持てるものだと思う。

以上

インタビュー者:

玉城さつき(たまき さつき) 氏
ザ・ナハテラス
宿泊グループ コンシェルジュ
宿泊サービスチーム アシスタントチームリーダー
日本コンシェルジュ協会会員

小林敦(こばやし あつし) 氏
株式会社南西楽園リゾート
シギラベイサイドスイート アラマンダ
THE SHIGIRA
宿泊部長
日本コンシェルジュ協会会員

後藤里美(ごとう さとみ) 氏
ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー
ゲスト エクスペリエンス
アシスタントマネージャー
日本コンシェルジュ協会会員

インタビュー日時: 2014年1月12日(日) 13:00-14:30
場所: ザ・ナハテラス 2階クラブラウンジ 個室

取材者: 松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授)
海老沢昭郎(長崎国際大学人間社会学部国際観光学科・准教授)
飯塚正成(有限会社ザ・ライスマウンド 代表)
成底敏(学校法人KBC学園・部長)
勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

報告書作成: 勝又あずさ

■現在の職務とキャリアルート

玉城さつき氏

ザ・ナハテラスに1999年(開業と同時に)に入社。フロント(半年間)を経て現在はクラブラウンジ*(コンシェルジュデスク)のリーダー *ナハテラスでは開業と同時に、クラブフロアゲスト専用ラウンジが2階に開設された。客室のバトラーサービスボタンからコンシェルジュに繋がる仕組みで対応も行っている。

所属の宿泊グループには、宿泊サービスの他、フロント、玄関前のバトラー、電話サービス(外・内線)、客室係(ハウスキーピング)、エステサロンが配置されている。

コンシェルジュ就任後、系列ホテルヘトレーナーとして出向した。ジ・アッタテラスのオープニングに2ヶ月間。ザ・テラスクラブブ アット プセナには通いで2ヶ月間。

父親がホテルのフランス料理のシェフで、幼少期からキッチンに遊びに行っていた。ホテルの従業員に可愛がられながら、館内のサービスに触れ、この頃から「ホテルはなんて素敵なところだろう」と感じていた。友達に誘われ高校時代からホテルの配膳アルバイトをする。(結婚式場を経て、その後は和食寿司レストランにて)大学卒業まで続く。大学は英文学科のビジネスコース。ホテルの仕事はいろいろな経験をしてからのほうがよいとの先輩の助言で、就職活動では航空業界を第一志望とするが、時計・金属の会社にて新卒2年半勤める。全日空系列のホテルがザ・ナハテラスに変わるタイミングをチャンスに、ザ・ナハテラスに転職。沖縄県出身。



ザ・ナハテラス



シギラベイサイドスイート アラマンダ



ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー



ザ・ナハテラス クラブラウンジ

小林敦氏

大学時代はホテルに興味があったわけではなく、外資系の企業を(業種を問わず)目指し、最初に内定を得たのがハイアットインターナショナルだった。パークハイアット東京の開業にあたり、開発準備室に配属された。入社間もない頃、上司からワインの抜栓を指示されT字型の簡易オープナーを使い両足に挟んで開けたことを覚えていた。隣ではソムリエがソムリエナイフを使いスマートに振舞っていたことに驚いた。開業後の配属は料飲セクション、担当のレストランは「ジランドール」(オールディダイニングができる店:朝食・ランチ・アイルタイム・スナックタイム・ディナー・バー)を経験する。お酒に興味がない自分にメキシコ人のマネージャー(ディレクター)が、店内のすべてのワインと料理のマリアージュ(対照)表の作成を指示した。その表はスタッフがサービスに活用するものながら、店内のワインのテイastingも許可された。それがきっかけで飲食に興味を持つようになった。パークハイアット東京では9割以上が海外からのお客様。キッチンからは、メニューにないものもすべて承るようにと指示があった。パークハイアットのコンシェルジュは宿泊部門や宴会部門と大変仲がよかった。ドアマンからはじまりすべてのスタッフが一体となりお客様を出迎え、お見送りをする。ホスピタリティとサービスについて実践的に学ぶことができた。

当時の上司のほとんどは外国人。スマートに仕事をこなすマネージャーに憧れ、自分もいつかはとジェネラルマネージャーを目指すようになる。その後、海外のハイアットにマネジメントトレーニングに派遣させてもらおうと、コンシェルジュにも興味を持ちだす。

フードビジネス部門からゲストレーションに異動、その後、パンパシフィックホテル横浜(現:横浜ベイホテル東急)に転職する。ホテル日航サイパン(マネージャー)、JALホテルズ(コンシェルジュ)を経て、ベラビスタ境が浜(広島)の開業において総支配人を担う。その後、宮古島の南西楽園リゾートの開業に関わり現在に至る。リゾート内4つの施設の客室料金は一室8,000円から80万円まで、この全施設の宿泊部長としてマネジメントと、VIPのコンシェルジュを兼務している。

成城大学文学部マスコミュニケーション学科卒
在学中に(ダブルスクールで)神田外語学院卒業。
中学時代ホームステイの経験あり。



小林 敦 氏

後藤里美氏

大学卒業後、日本航空にて成田空港での地上職を7年半務める。これまでの経験とスキルを活かせる仕事としてザ・ナハテラスにてコンシェルジュに就く(沖縄が好きで以前から通っていた)。7年が過ぎた昨春(2013年4月)、ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービューがゲストレーション部門を立ち上げる機会に転職。現在はコンシェルジュとVIPのアテンドを担当。職種転換により運輸業界とホテル業界とのサービスの根本の違いを経験し実感している。兵庫県出身。



後藤 里美 氏

■コンシェルジュの職務を通してのエピソード(玉城さつき氏)

横浜からお越しのご夫妻。スタッフの配慮不足からレストランにて奥様に不快な思いをさせてしまった。奥様は大変ご立腹、自身が余命半年という状況の中、その想いを聴きながら、涙を流してしまった。聴くだけで何もできなかった。お帰りになりしばらく経ったある日、ご主人からお電話が入る。お電話は奥様に代わりご健在の様子をうかがった。癌が奇跡的に治ったとのこと、「あなたは沖縄の女神です。私に命を与えてくださった。」と仰ってください、その後も度々お越しくださっている。

映画監督のかた。非常にお忙しいかたで、コンシェルジュの自分にも「僕の行動を常に把握して瞬時に対応してほしい」と仰る。日本コンシェルジュ協会の会合で北海道に出張することになった際にも別のコンシェルジュに引き継ぐことができなかった。北海道から誠意をこめて対応した。映画が無事に完成し、後日開催される映画祭で赤いジュータンを(映画をつくった仲間として)一緒に歩こうと仰ってください。ザ・ナハテラスのスタッフが一体となりサポートしてきた成果が映画作品のエンドロールに「ザ・ナハテラス」として残った。

■コンシェルジュの役割と育成(小林敦氏)

南西楽園リゾートは、宿泊部門全員がコンシェルジュ。空港にてお迎えするドライバーもホテルに到着するまでの道中、対応をする。

宮古島はほとんどのお客様がリゾートを目的にチェックインする。いかに遊びモードをつくるか、おおいに遊んでもらい楽しんでもらう。(那覇はビジネスチェックインとリゾートチェックインの両方)

コンシェルジュは、インターネット以外の情報をいかに伝えられるか。さらに、様々なことに感心を持ち、それを追究し、発信することができるか。

南西楽園リゾートは まさに色彩リゾート、従業員と一緒にカートに乗って鳥や花や魚を見て廻り、覚えていく。従業員の多くは「コンシェルジュ」の仕事をしたくこのホテルのこの職に就いたわけでない。離島「アラマンダ(宮古島)」で仕事をしたく就く人が多い。育成の面では、ホテルの知識とコンシェルジュの役割を習得するだけでなく、他のホテルに半年間の研修に派遣し、実践的に体得していく。(派遣先例:ラ・スイート(神戸)をはじめSLHのホテル)

「年収の3%は自分のために、自分の仕事のために、ご褒美として贅沢に使いなさい。」と言われたことがある。例えば、他のホテルに泊まりコンシェルジュの魅力をゲストの立場で体得するなど。あるいは食事をしたり会合に出席をしたりして人脈を築くなど。…とはいっても従業員にとっては経済的に難しい現実。それならばホテル側が(育成手段として)やってあげようと、南西楽園リゾートでは2014年度から導入予定。

地域内での横の繋がりがあれば、連携も助け合いもできる。そのような機会を個々が自らつくることを促すとともに、ホテル側も積極的に支援をしてきたい。

■地域コンシェルジュのコミュニティと研鑽の機会

沖縄の約15のホテルのコンシェルジュが集まり「沖縄コンシェルジュ会」と称し、2か月に1回勉強会を開催している。メンバーが企画を持ち寄り、休暇等を調整しながら持ち回りで開催しお客様に還元をしていく。勉強会の例:「ホエールウォッチング体験」、「恩納村を歩き歴史を辿る」(資格を取得したコンシェルジュによるガイド)。

■コンシェルジュに必要な資質

小林敦氏:

遊び好き(遊び心)、探求心、しぶとさ(あきらめない)、人とのコミュニケーション、Noと言わない力(やむを得ない場合は代替案で対応)、お客様を自分の身内として(それほどに親身に)接する。
宮古島にいらしたお客様は宮古島の皆でもてなすという意識のもと、地元の人たちとうまくつきあっていく。(普段も歪を交わすといった)

パークハイアット時代のボスから受け継いだ4つのクレド

- 1.フレキシビリティ 柔軟性
- 2.ウォームハート まごころ
- 3.頑張って 最前を尽くす
- 4.チームワーク 協働

後藤里美氏:

洞察力、お客様からの漠然とした質問は、お客様の雰囲気や語り口から意図を引き出し明確にする力。

玉村さつき氏:

郷土愛 フレンドリーさ。貧欲、楽しいこともまじめに考える(まじめなことも楽しく考える)。



玉城 さつき 氏

■コンシェルジュにおける英語のスキルレベルについて

小林敦氏(採用する側として):

採用時にはTOEICのスコアは参考になる。また採用面接にて自己紹介を日本語でおこなった後、同じ自己紹介を英語でやってもらうこともある。

■参考:日本における各職務の役割

- 1.フロント: チェックイン・アウトがメイン
- 2.ゲストレーション: 手配物、館外のレストランの予約等(立ったり座ったりが多い。)
- 3.コンシェルジュ: すべてのリクエスト(常にデスクで。時間がかかる依頼も対応。)
- 4.バトラー: 執事 デリバリー

*日本は2.か3.かどちらかのところが多い

■参考文献・URL

ザ・ナハテラス
<http://www.terrace.co.jp/naha/>
〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち2-14-1
098-864-1111(代)

株式会社南西楽園リゾート
シギラベイサイドスイート アラマンダ
<http://www.nanseirakuen.com/>
〒906-0202 沖縄県宮古島市上野字新里1405-3(ザ・シギラ)
0980-74-7240(代)

ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー
<http://www.anacpokinawa.com/>
〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎2-46
098-853-2111(代)

スモール・ラグジュアリー・ホテルズ・オブ・ザ・ワールド
Small Luxury Hotels of the World(tm)、SLH
世界70カ国以上にある500軒を超える独立系の小規模かつ高級なホテルで構成されたホテルブランド
<http://www.slh.com/ja/>

日本コンシェルジュ協会
<http://www.japanconciiergeassociation.com/>

■取材を終えて(所感)

温かかった。気候が暖かいという外的要素というより、玉城氏と小林氏と後藤氏の真心の温かさ、内的要素、寛ぎと解放という言葉に近い。小林氏が仰った「楽園では、遊びモードをつくり、お客様が普段の生活を忘れ、いかに遊んでもらえるか…」外的設備環境だけでなく、心からお迎えしおもてなしするその想いが連鎖しながらお客様に伝わっていく。沖縄は沖縄ならではのおもてなしに、地元を愛する地元の人それぞれの人柄が重なり、ホスピタリティができあがっていくように思った。



ザ・ナハテラス



シギラベイサイドスイート アラマンダ



ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー



3. コンシェルジュについてのアンケート実施報告

3-1. アンケートの趣意とアンケート内容

日本のホテル業界における「コンシェルジュ」の位置づけを調査し、その傾向とコンシェルジュの必要性を探る。
アンケート内容は後頁に掲載。

3-2. アンケート依頼先と回答について

日本ホテル協会加入クラスのホテルに挨拶状とアンケートを送付し、記入後に返送（郵送またはFAXにて）していただく。

送付社数：約240社 回答数：33通 回答率：14% 実施期間：2014年1月16日（木）～31日（金）必着

*東京横浜圏内12通 京都大阪圏内6通 そのほか15通

*回答いただいたホテルは比較的大規模なホテルが多い。

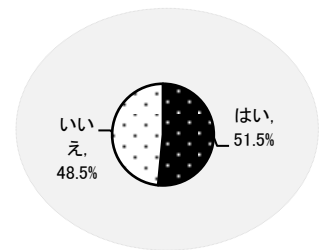
*回答者は、総支配人室・人事部・宿泊部・コンシェルジュ本人のいずれか

3-3. アンケート集計と結果と考察

以下に質問と、回答の集計、または、多かったコメントを記す。

①. 貴ホテルには「コンシェルジュ」（の職名で役割をもったかた）はいますか？

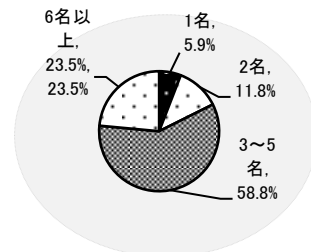
→はい・いいえはほぼ同値。同様の体制はあってもコンシェルジュと名乗っていないところもある。



□コンシェルジュがいるホテルでは…

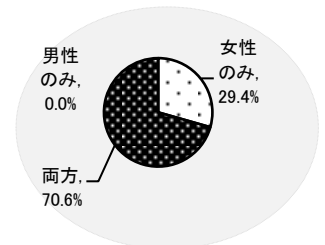
1. 何名いますか？

→3～5名が約60%。6名以上が約25%も占めるなど、人数は意外に多い。



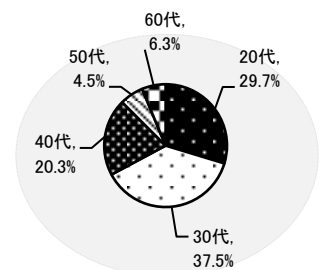
2. 男女比構成について

→男女両方が70% 男性のみは0% だからと言ってデータでは女性の人数ばかりが多いという訳ではない。ただし日本のコンシェルジュの総数における女性の割合は海外に比べ圧倒的に多い。日本のコンシェルジュは秘書的・おもてなし的役割が多いと聞いた。



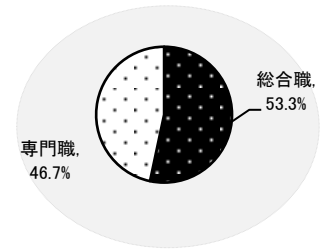
3. 年齢構成について

→30代を中心に、20代から40代がほとんどを占める。20代でコンシェルジュに就任しコンシェルジュとしてのキャリアを築き続ける傾向がある場合、平均年齢は今後高くなる可能性がある。（日本のコンシェルジュの歴史はまだ浅いため）



4.コンシェルジュの職務は？

→総合職と専門職は、ほぼ同値。総合職として入社しジョブローテーションのなかで就任した場合、あるいは転職によりコンシェルジュとして採用された場合がある。いずれも昇格をして管理職に就いているコンシェルジュもいる。



5.コンシェルジュに就く前の職は？

→回答のほとんどは、フロント、ゲストリレーション、ベルのいずれかであった。

6.コンシェルジュを置く効果について

→回答のなかでは、以下3つの回答が多かった。ホテルのグレードが上がる(国際的な一流ホテルにはコンシェルジュが必ずいる)。ホテルのブランド力・CSの向上。ホテルを選ぶ目安(安心感を与える)。

7.コンシェルジュとホテル内他部署と間での課題について

→館内各セクションがコンシェルジュの役割と重要性を理解するよう普段からコミュニケーションを欠かせない。
→コンシェルジュの知識や情報をホテル全体で共有しどこでも同じレベルの接客を目指すことが重要。
→勤続年数や経験が浅いコンシェルジュは他部署のスタッフと人間関係が出来上がっておらず難しい
→コンシェルジュは館内の“何でも屋”としか理解がなく、無責任が業務の振り方をコンシェルジュにしてくる。
→部署によっては、「サービス」の概念がコンシェルジュと異なり同じ温度でお客様にサービスを提供できないことがある。

8.コンシェルジュ育成方法について

→多くの経験を積んでもらうためOJT方式を採用。
→希望する人を採用することが前提。
→オフタイムを本人がどう活用するかがカギ。
→育成するという考え方が古い。できる人を雇用することが第一。

□コンシェルジュがいないホテルでは…、

1.コンシェルジュが担う役はどのような役が担っているか。

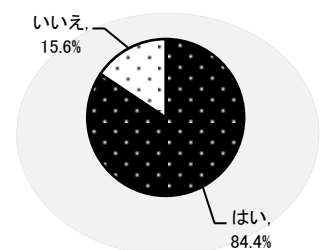
→回答のほとんどは、フロント、ゲストリレーション、ベルのいずれかであった。

2.コンシェルジュを置かない理由

→ビジネス客が多く必要ない
→フロントが賄える
→規模が小さく人件費がかけられない
→すべてのスタッフがコンシェルジュ

②「コンシェルジュ」と「ゲストリレーション」の役割の違いについて

→区別はない
→コンシェルジュはホテルのゲスト全員対象 ゲストリレーションは宿泊客対象
→コンシェルジュはよろず承り係 ゲストリレーションはVIPアテンド
→コンシェルジュは専門的な役割 ゲストリレーションは総合的な役割
→コンシェルジュはホテル館外が役割範囲 ゲストリレーションは館内



③日本のホテルには「コンシェルジュ」は必要か？

→はいの回答は、約85%

日本における「ホテルコンシェルジュ」の現状と育成について

1.日本のホテルには「コンシェルジュ」は必要と回答した理由

- 国内外一定のグレード以上のホテルには必ずコンシェルジュがいることが定着している
- 外国人客からの要望が多いため。
- ラグジュアリーなホテルのステイタス
- お客様に安心感を与える

2.コンシェルジュに就くまでにはホテル内でどのくらいの期間、どのような経験が必要か？

- 3～5年
- 宿泊（フロントはじめ全般）・料飲を主に館内の主要な経験が必要
- 他部署との信頼関係の構築
- ホテル外の一般教養習得やネットワークの形成

1.日本のホテルには「コンシェルジュ」は必要ないと回答した理由

- ホテルスタッフ全員がコンシェルジュのスキルがあれば問題ない
- グレードによって必要ないホテルもある

④.「ホテルコンシェルジュ」に必要な要素（資質・スキル等）についてお書きください。

1.前提として求められる要素（全回答を記載）

語学力（日常英会話以上の英語力・できれば仏語も） 日本語力 一般教養 社会常識 知識（周辺観光施設 地理・交通・食・トレンド・PCネットワーク等） 館内情報 正しい日本語・日本文化・日本歴史の知識笑顔 コミュニケーション力 相手の気持ちを読む能力 積極性 発想力 知的好奇心 研究心 探究心 的確な判断力 提案力 企画力 行動力 臨機応変能力 ポジティブな姿勢 諦めない心 遊び心 ユニーク タフな精神力熱意 気遣い 高潔さ ホスピタリティ 誠実さ 豊かな感性 几帳面さ やさしさ 誰かの役に立ちたい・人の喜びを自分の喜びと思える心 責任感 尊敬の念

2.できれば備えておいてほしい要素（全回答を記載）

幅広い知識 見聞視野 地元の知識 語学力（英語以外の外国語） 知恵とホスピタリティ 転機がきくこと サービス精神 遊び心 好奇心 パッション 品格と人格 愛嬌 ユーモアのセンス お願いする力 NOと言わないで何とかしようとする力 あきらめない心 多種多様な国の文化 無文化、宗教への理解 PC、Wifiなど最新のコミュニケーションツールに明るいこと 交渉力 対応力 観察力、表現力 記憶力 想像力 ネットワーク構築力 向上心 洗練された立ち振る舞い 礼儀作法 言葉遣い 丁寧さ 深慮深さ

考察・所感

このアンケートに回答してくださるところで既に「コンシェルジュ」への関心度にフィルターがかかったと思う。半数を超えるホテルでコンシェルジュがいるという結果、そのなかで80%を超えるホテルが3名以上いるという結果であるが、日本の「ホテル」を母数に現状を把握する方法も考えたい。

今回のアンケートの、コンシェルジュの必要性や求められる力は、アンケートに回答した方の職務によって回答が異なる。

コンシェルジュと職名を名乗らなくてもコンシェルジュの役割を十分に果たしているホテルもあり多少の誤差も考慮しつつ、今回の回答から、海外からのお客様をお招きしたいホテルには、お客様に安心感とよりよいサービスを提供しホテルのグレードを向上していくためにも、「コンシェルジュ」が必要という結果に至る。

回答がなかったホテルはなぜ回答しなかったのか、コンシェルジュに関心がないから、アンケートの趣旨が伝わらなかったから、あるいは、回答はコンシェルジュが行うものと考えた場合コンシェルジュがいない、もしくはコンシェルジュとの館内での関係性等、様々な理由が浮かんた。アンケートのとりかた、質問内容について、次の機会に備え、検討をしてみたい。

ホテル 総支配人各位

研究事業推進幹事校
学校法人浦山学園
理事長 浦山哲郎

平成25年度文部科学省「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」の中の
「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業に関する調査活動へのご協力をお願い

平成26年の幕が開きました。ホテル業界の方々にはアベノミクス効果が反映したのか、国内の景気の回復基調、そしてなによりも円安の追い風もあったかと思いますが、悲願であった訪日外人客1000万人の達成もあり、外人客による宿泊需要の回復も手伝い、客室稼働率もようやくリーマンショック以前に戻りつつあるとも聞きます。

そして、2020年の東京五輪開催の決定。「観光立国」を宣言した我が国はこれからが観光の世界にコミットしていく本番と考えよいと思います。

そんななか、文部科学省はこの間、日本の産業のなかで成長分野と目されるセクターについて、新しい職域の開発、そしてそれを担う中核的人材育成のための教育プログラムの充実をはかろうと表題のような研究・実践事業を始めております。

そのなかでわたしたち学校法人浦山学園のワーキングチームは、成長事業分野としての「観光」の領域の中から、とくに訪日外人客を受け入れるインバウンド・ツーリズムに対応できる人材育成に着目し、実践的で効果的なカリキュラム策定、達成度基準の設定、新機軸のインターンシップ制度の実験などの研究をしています。

併せて、このインバウンド対応のひとつの重要なキーワードとして「ホテルコンシェルジュ」という職域に着目。本格的な観光国際化時代の到来を前に、品格のあるホスピタリティを体現するためには、顧客に寄り添い、様々なアドバイス、交流を実践するホテルコンシェルジュの職域がぜひとも必要と考えております。

すでに現職ホテルコンシェルジュ諸氏にヒアリング調査も始めておりますが、あわせて日本のホテル業界で、今、コンシェルジュ職がどのような位置づけにあるのか実態調査も進めたいと考え、別紙のようなアンケート調査をお願いする次第です。

各ホテル様にとって、コンシェルジュ職に対するお考えには、体温差があるかと思います。いずれにいたしましても、ホテル業界にとって、この調査は有益なものなるのではないかと考えております。お忙しいとは存じますが、ご協力賜りたく、お願いする次第です。

ワーキングチーム 担当委員

松坂健(西武文理大学サービス経営学部・教授) 海老澤昭郎(長崎国際大学人間社会学部国際観光学科・准教授)
飯塚正成(有限会社ザ・ライスマウンド・代表) 勝又あずさ(成城大学共通教育研究センター・特別任用准教授)

記

アンケート内容: 貴ホテルにおける「コンシェルジュ」について

提出方法: FAXまたは郵送にてお願いいたします。

FAX番号:03-5332-5083

郵送先:〒164-0003 東京都中野区東中野1-57-8 辻沢ビル3F

有限会社ザ・ライスマウンド ホテルコンシェルジュアンケート係

締切: 平成26年1月31日(金)必着

回答結果の使用と個人情報のお取扱いについて

ご記入いただいた情報は、本研究を目的に、ホテル名は記載せず、報告書には集計データを記載します。あわせて、記載いただいたお名前等の個人情報も公開はいたしません。以上をお約束いたします。

以上

本件に関するお問合せ:

有限会社ザ・ライスマウンド 担当:赤羽(あかはね)・仲(なか) TEL03-5332-5080 FAX:03-5332-5083

①.貴ホテルには「コンシェルジュ」(の職名で役割をもったかた)はいますか？ (はい・いいえ)

①-はいと回答したかた

- 1.何名いますか？ (1. 1名 2. 3名 3. 3~5名 4. 6名以上)
- 2.男女比構成について (1.男性 2.女性 3.両方・男性__名・女性__名)
- 3.年齢構成について (1.20代__ 2.30代__ 3.40代__ 4.50代__ 5.60代__) *人数をご記入
- 4.コンシェルジュの職務は？ (1.総合職 2.専門職)
- 5.コンシェルジュに就く前の職は？ ()
- 6.コンシェルジュを置く効果についてお書きください。

7.コンシェルジュとホテル内他部署とのコミュニケーションで課題があればお書きください。

8.コンシェルジュ育成方法についてお書きください。

①-いいえと回答したかた

- 1.コンシェルジュが担う役は別の役職が担っている。 (役職:)
- 2.コンシェルジュを置かない理由があればお書きください。

②.貴ホテルにおける「コンシェルジュ」と「ゲストレーション」の役割の違いについてお書きください。

③.日本のホテルには「コンシェルジュ」は必要だと思いますか？ (はい・いいえ)

③-.はいと回答したかた

- 1.その理由をお書きください。
- 2.コンシェルジュに就くまでにはホテル内でどのくらいの期間、どのような経験が必要だと思いますか？

③- いいえと回答したかた

- 1.その理由をお書きください。

④.「ホテルコンシェルジュ」に必要な要素(資質・スキル等)についてお書きください。

例) 語学力 一般常識・教養 物・事・人に興味を持つ 遊びごころ、など何でも構いません。

1.前提として求められる要素

2.できれば備えておいてほしい要素

⑤ 可能な範囲でご記入をお願いいたします。

下記個人情報 は 公開はいたしません。事務局からお問合せに念のためにおうかがいいたします。

ホテル名:

ご連絡電話番号:

ご記入者氏名:

ご所属:

お役職:

アンケートは以上です。ご協力をありがとうございました。

FAXでお送りいただく場合は **03-5332-5083** へお願いします。

日本における「ホテルコンシェルジュ」の現状と育成について

4. コンシェルジュに必要な力とその評価

4-1. コンピテンシーディクショナリー(構想)

4-2. コンピテンシー自己評価シート(案)

コンシェルジュ育成の体系構築にあたり、まず、コンシェルジュに求められる力(必要・十分)を洗い出し、階層ごとその到達レベルを設定し、育成方法を検討しカリキュラムを組んでいく。学生自身がどのくらい成長したかも自己評価できるようにする。

指標をつくり、各節目でその指標をもとに自己評価し成長実感を感じてもらうとともに、指導におけるフィードバックツールとして活用していく。

今年度行った、現職コンシェルジュへのヒアリングと、ホテルへのアンケートの回答をもとに、2014年度はさらに一歩踏み込んだ活動を行ない、現職コンシェルジュに意見も頂戴しながら、この**コンシェルジュコンピテンシー※1**の、**コンピテンシーディクショナリー※2**を作成していきたい。

※1:「コンシェルジュ コンピテンシー」とは

コンシェルジュにおける その職務や役割において、優秀な成果を発揮する行動特性。高い業績を上げているコンシェルジュの専門技術・ノウハウ・基礎能力等を細かに観察し、何がその人を「仕事のできるコンシェルジュ」にしているのかを明らかにするもの。このコンピテンシーを行動基準や評価基準に活用することにより、コンシェルジュ全体の行動の質を上げていく。

※2:「コンピテンシーディクショナリー」とは

存在している(必要な)コンピテンシーをすべて洗い出し、体系的に整理したもの。

*コンサルティング機関が作成し提供している標準的とされるものや、1つの企業内で作成した自社固有のものもあり、それぞれ10～100項目のコンピテンシーにまとめられている。通常、このディクショナリーを参考にしながら、それぞれの職務のコンピテンシー・モデルが作られる。

■コンピテンシーの要素 : 現職コンシェルジュヒアリングと国内ホテルへのアンケート回答から

1. 前提として求められる要素

《能力と知識: 学んで入手して鍛えるもの》

語学力(日常英会話以上の英語力) 日本語力 一般教養 社会常識 知識(周辺観光施設、地理、交通、食、トレンド、PCネットワーク等) 館内情報 日本文化・日本歴史の知識 政治経済知識

《誠意とスキル: 意識して身につけていくもの》

笑顔 情熱 コミュニケーション力 チームワーク力 ホスピタリティ 相手の気持ちを読む能力 社交性 積極性 発想力 知的好奇心 表現力 開拓心 発信力 研究心 探究心 的確な判断力 意思決定力 提案力 企画力 行動力 臨機応変能力 忍耐力 知識欲 柔軟性 心配性(よい意味での) ポジティブな姿勢 諦めない心 遊び心 ユーモア ユニーク タフな精神力 熱意 挑戦意欲 気遣い 高潔さ 本気さ 遊ぶこと 趣味を持つこと 興味関心 業務外での社内活動・社外活動 人的ネットワーク(交流) 責任感

《人間力: 生まれながらに持ち、環境によって積み重なって人柄》

誠実さ 豊かな感性 人を愛する心 真心 几帳面さ やさしさ 誰かの役に立ちたい・人の喜びを自分の喜びと思える心 尊敬の念 わがまみを上手に言わせる 転機がきくこと サービス精神 謙虚さ

2. できれば備えておいてほしい要素 (1.と重なる部分あり)

《能力と知識: 学んで入手して鍛えるもの》

幅広い知識 見聞視野 地元の知識・歴史 語学力(英語以外の外国語 最新のコミュニケーションツール(SNS等)に明るいこと 着物着付けやお茶・お花等 通訳案内士の資格 ご当地検定

《誠意とスキル: 意識して身につけていくもの》

遊び心 好奇心 パッション 品格と人格 愛嬌 ユーモアのセンス お願いする力 NOと言わないで何とかしようとする力 あきらめない心 多種多様な国の文化・無文化・宗教への理解 交渉力 対応力 観察力、表現力 記憶力 想像力 ネットワーク構築力 向上心 洗練された立ち振る舞い 礼儀作法 言葉遣い 丁寧さ 深慮深さ

1.自ら考え行動する力

1-1.多様性受容力:他人の意見を傾聴し、様々な考えを受容、物事を柔軟に客観的に捉える

- 1-1-1.協調性:他人らしさを受け容れ、共に前進できる場を形成
- 1-1-2.状況把握力:周りの状況やチームの動き、物事の関係性を察知
- 1-1-3.客観性:広い視点から物事を俯瞰する
- 1-1-4.フレキシブル性:自分のやりかたに固執しない

1-2.自律・主体性:自分の考えを堂々と主張し、ここぞ!というときに率先して物事に取り組む。

- 1-2-1.自発性:指示を待たずにやることを自分で見つける
- 1-2-2.向上心:自分の能力を高めて発揮していく力
- 1-2-3.自己統制:自分の行動や感情をコントロールできる
- 1-2-4.自己効力:自分にはできるという自信

1-3.行動・実現力:予期せぬ出来事にも怯まず、勇気をもって前に進む 自信を持ち、ピンチもチャンスに変える

- 1-3-1.フロンティア力:今まで誰もやったことがないことを開拓する
- 1-3-2.実行性:クイックアクション&クイックレスポンス
- 1-3-3.働きかけ:周りに働きかけ奮起させる
- 1-3-4.持続力:最後まであきらめず粘り強く取り組む

2.実践的能力

2-1.創造力:個性を発揮し、可能性を拓けながら、他にはないユニークなアイデアを創り出す

- 2-1-1.情報収集:必要な情報を収集する
- 2-1-2.ユニーク性:誰も考えつかなかったような自由な可能性を拓ける発想
- 2-1-3.創造力:既存の発想に捉われずに新しい手法を生み出す
- 2-1-4.チャレンジ性:やらずに後悔するより何事も経験し、次につなげる

2-2.構築力:様々な情報から必要な要素を抽出し、論理的に戦略をたて課題を解決する

- 2-2-1.計画性・段取り力:ものごとを効率よく進める
- 2-2-2.企画力:発想を豊かに目的やニーズにあった案を練る
- 2-2-3.課題発見・提起力:現状を視て、先を読み、問題を発見し提起する
- 2-2-4.論理性・合理性:筋道を立てて考える、原点に立ちかえる

2-3.発信力:相手のニーズを把握しながら、分かりやすい表現で情報を発信し成功に導く。

- 2-3-1.自己表現:自分の考えを相手にわかりやすいように伝える
- 2-3-2.説得力:周囲に意思を伝え理解してもらう
- 2-3-3.プレゼンテーション力:伝えたいことをわかりやすく、相手の心に響くように伝える
- 2-3-4.影響力:チームをまとめ、リーダーシップを発揮する

コンシェルジュコンピテンシー 自己評価シート

※下記内容はサンプルとして「成城の就業力。」を記載 転載は不可

コンシェルジュコンピテンシー チャート

協調性 状況把握力 客観性 フレキシブル性 自発性 向上心 自己統制 自己効力 フロントイアカ 実行性 働きかけ 持続力 情報収集 ユニーク性 創造力 チャレンジ性 計画性・段取り力 企画力 課題発見・提起力 論理性・合理性 自己表現 説得力 プレゼン 影響力

多様性受容力 自律・主体性 行動・実現力 創造力 構築力 発信力

自ら考え行動する力 未来社会に貢献する実践的能力

行動計画

強みとなる力	その力が身に付いたと思う経験・出来事は？
	それはどのような経験・出来事？
	どうして強みになったと思う？
	それはどのような経験・出来事？
	どうして強みになったと思う？
伸ばしたい力	どのような活動で伸ばしていくか？
	具体的な活動は？
	いつまでにその活動をする？
	具体的な活動は？
	いつまでにその活動をする？

振り返り

伸ばしている力	実践したことは？	やってみてよかったと感じた経験は？
最も伸びた力 は？	力が身に付いたと思う経験・出来事は？	
	それはどのような経験・出来事？	
	それはどのような経験・出来事？	

5. おわりに

5-1. まとめ・展望

海外の旅行者がホテルを選ぶ際にコンシェルジュがいるかどうかは基準のひとつになる。国内には魅力的な観光名所が数多くあるものの、そこには海外のお客様を招くに十分なホテルとコンシェルジュが不足している。コンシェルジュ同士は、連携をはかり送客をし、きめ細かいサービスが実現できるゆえ、そのインフラ(ホテル自体とコンシェルジュの採用)が途上なことが残念である。日本のホテルのグレードを向上させ、インバウンドを充実させていくためには、「コンシェルジュ」が必要という結果に至る。

現職コンシェルジュのヒアリングとアンケートの両方の結果から、コンシェルジュとしてキャリアを築くには、・コンシェルジュを志望し、・フロント・ベル・ゲストレーション等の館内の業務を経験した後に、・自らの希望で就く、・前職の経験や人脈を活かし現場での経験を重ねつつ、語学力はもちろんのこと、業務時間以外にも幅広い研鑽を積む意欲が必要である。

コンシェルジュを志望する学生を増やすには、学生たちに(「コンシェルジュ」の価値をゲスト側として体感することはもちろんだが)職業教育を通して、この仕事のやりがいや魅力、そして具体的な仕事内容も理解してもらうことも重要。キャリアを形成(向上)していく上でのロールモデルを示すことも大切である。

ホテル側は、ジョブローテーションも考慮した育成モデルに沿って教育することは重要なが、採用の際にその資質を見極める指標も準備しておく必要がある。その上でも「コンピテンシーディクショナリー」は重要な役割を果たすにちがいない。

さらに、「コンシェルジュ」の役割と価値を、日本国内でもきちんと広報していく必要がある。ホテル以外でコンシェルジュという言葉が安易に使用されている今日、日本人が国内外のホテルでコンシェルジュに相談する、その風土を形成していくのも、ホテルコンシェルジュと我々の役割かもしれない。日本人がグローバルに活躍していくためには、日本人旅行者への(コンシェルジュの利用価値の)教育もミッションのひとつと感じた。

5-2. 今後の予定(案・構想)

今年度を振り返り、来年度、もし可能ならば以下の活動をおこない、検証を深めていきたい。

- ・できるだけ多くのコンシェルジュへアンケートを依頼し、定量的なデータをもとに検証したい。
- ・今回のヒアリングを発展させ、新人コンシェルジュや、熟年コンシェルジュ等、幅広い年齢層にもインタビューを行いたい。
- ・ヒアリングについては、コンシェルジュを導入したトップの意思や、ホテル(とコンシェルジュ)をよく利用するお客様、海外のホテルのコンシェルジュにもヒアリングをしたい。
- ・コンシェルジュにジョブシャドーさせていただき日々の対応から、資質を抽出したい。
- ・ホテルへのアンケートは回答率を向上させ母数を増やすとともに、様々な地域の様々なスタイル・規模のホテルの属性等から定量的分析もしながら関係関係も視てみたい。
- ・育成方法(研修体系)やその教材があれば拝見をし、カリキュラム構築に役立てたい。
- ・ホテル内別業務とコンシェルジュとの共通するコンピテンシーや教育があれば他活動との連動を図りたい。

6. 備考

6-1. 参考・連絡先リスト

レ・クレドール ジャパン <http://www.lesclefsdorjapan.com/jp/>
日本コンシェルジュ協会 <http://www.japanconciiergeassociation.com/>
日本ホテル協会 <http://www.j-hotel.or.jp/>
コミック「コンシェルジュ」 新潮社刊 いしぜきひでゆき/原作 藤栄道彦/漫画



コミック「コンシェルジュ」

本報告書の内容についての問合せ 成城大学 共通教育研究センター 勝又あずさ
〒157-8511 東京都世田谷区成城6-1-20 03-3482-5983(研究室直通) katsumata@seiyo.ac.jp

平成25年度 文部科学省
成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

日本における『ホテルコンシェルジュ』の
現状と育成について

平成26年3月
インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築
(代表校：学校法人 浦山学園)

連絡先：〒939-0341 富山県射水市三ヶ 576
学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校
電話：0766-55-1420

*本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。