

どんな要望も笑顔でおもてなし

旬なひと

マイあんぐる



上賀茂神社権禰宣
村松晃男さん

京都への思い入れ深い

小山さんとは、プライベート、ちでいっばいな方です。裏
 ートで知り合ってから、公
 私にわたって親しくさせて
 いただいています。
 彼女は京都が本場に大好
 きで、その面白さや文化の
 すばらしさを多くの人に知
 ってもらって京都ツマンに
 なってほしい、という気持
 多いのだと思えます。

文・河合篤子（ライター） 写真・井上匠編集委員



外食が多くなるため、体調管理には気を遣っている。「朝と昼はヨーグルトや野菜を中心にした軽めのもの、なるべく運動を心がけています」。毎日の努力が欠かせない毎日だ

ホテルコンシェルジュ

小山 明美さん

「二千年前に買った瓦と同じものを
 買いたい」「岐阜で捕れる大きな
 アユを京都で食べたい」「古い写真
 に写っている外国人音楽家の名前を
 調べてほしい」
 どれも、実際にホテルに持ち込ま
 れた相談。食事処やチケットの手
 配、観光案内にとどまらず、宿泊客
 のさまざまな要望に対応するが、
 コンシェルジュの仕事。「どんなリ
 クエストにも、常に落ち着いて対応
 するところが大切」で、焦ったり、困
 った顔を見せしてしまうのは、禁物と
 いう。

やってきた。「最初は、日本式に
 戸惑いました」
 右も左もわからない街で、通りの
 名前を覚え、時間を見つけては観光
 地に出かけ店を訪ねた。お寺の特別
 公開は、一番に駆けつけ、美術館など
 の催しには必ず足を運ぶ。「今でも
 夜の予定がたっていないと不安にな
 る」といふ食へ歩きは、すでに日課
 になっている。カフェや和菓子店か
 ら高級レストラン、料亭まで、足を
 運んだ店は「千軒近い」。
 自らの足を調べた情報はデータベ
 ース化するだけでなく、内容を絶え
 ず更新するため、再訪も欠かさない。
 宿泊客の難しい要望に応え、敷居が
 高そうな店の板前さんにもひと肌脱
 いでもらえるのは、「プライベートタ
 イムにコソコソと築いてきた人間関

係のたまもので、多くのリピーター
 客から信頼を得ている。
 どんな相談にも臨機応変な対応を
 するには、知識や情報だけでなく、
 ネットワークがものを言う。「同様
 たちも知恵を出し合っても解決でき
 ないこともありますが、そんなときは、
 他のホテルのコンシェルジュに相談
 すること」。ネットワークを駆使
 して、ある米国人旅行者のサポート
 をしたときは、心のこもったもてな
 しのお礼にと、自身が経営するワイ
 ナリーへ招待されたこともある。普
 通なら出せない人に会えたり、経
 験できないことを経験できるのが、
 この仕事の醍醐味だという。
 きゃしゃな体つきからは、想像も
 できないほどのバイタリティーと軽
 快なフットワーク。昨年十月、これ
 までの活動実績が認められて、コン
 シェルジュの国際的なネットワーク
 組織「レ・クレドール ジャパン」
 の正会員となった。全国でわずか十
 四人、京都では初めて。「コンシェ
 ルジュに就いたときから、いずれは
 と思っていた目標でした」。襟元に
 輝く金色のバッジは、誇りと責任の
 証でした。

「この仕事は自分びったり」と
 胸を張り、「毎日が楽しいことだけ
 け」と言いきる。「おすすめた品
 物やお店を気に入ってもらえたど
 き喜びがわいてくる」。究極の「オ
 ーターメード・サービス」をめざす
 心意気か、おもてなしの街を最
 前線を支えている。

「ちま、あひま、岐阜県出身。ハワイ・サンフランシスコ
 大卒。1992年、シエラランドワイキキホテル入社。99年
 から京都・フライングホテルで、コンシェルジュとして勤務。
 自ら食べ歩いた約三千軒のグルメ情報や「タベス化」し、客のニーズに対応したサービスが好評。
 2008年、コンシェルジュの国際的なネットワーク組織「レ・クレドール ジャパン」の正会員と加入された。http://www.prishonhotel.co.jp/kyoto/