



レ・クレドールジャパン
名誉会長

おのおのももこ
多桃子さん 58

高級ホテルなどで顧客からの要望や相談に応じる「コンシェルジュ」として、国内では草分け的存在だ。1994年には、コンシェルジュの国際的ネットワークである「レ・クレドール」の正会員に日本人では初めて選ばれ、日本支部の設立も担った。

巧みな人々

高級小型ホテルとして存在感を持つ「ホテル西洋銀座」に入社したのは86年だった。子育てが一段落したところで、登録していた派遣会社から、同ホテルが開業スタッフを募集していることを聞いた。航空会社での客室乗務員の経験はあったが、ホテルの経験はない。同ホテルが業界に染まっていない人材を求めているうえ、家族が積極的に後押ししてくれたことが入社を決め手になった。

顧客からのコンシェルジュへの要望は

顧客の望み 満たす喜び

様々だが、「最も多くて難しい」のが都内の料亭やレストランの紹介だ。顧客の大半が外国人だけに、食事の好みだけでなく文化的背景や習慣、旅行の目的などについて会話を重ねることで、最適な店を選ぶ。顧客が帰ってくるのをドキドキしながら待つ、感想を尋ねていたという。多様な要望などに対応するため、自分で情報網を張り巡らし、様々な職種や業界関係者に相談できるようにしている。

ある時、アメリカ人集業家から、ある版画作家の作品を

購入したいという相談があった。手がかりは、実業家が日本で数十年前に購入した作品のサインだけだった。知人の画廊経営者などツテをたどった結果、その作家が長野県に隠せしていたことなどを突き止めた。

約半年前からは「充電中」で、現在、ホテルなどには所属していない。ただ、根っからの世話好きだけに、親しくなった顧客夫婦らから、個人的に観光ツアーの手配などを依頼されることもあるという。

(金田浩幸)

<こぼれ話>

世界40か国のコンシェルジュ約3500人が加盟するレ・クレドールは1929年にパリで結成された。フランス語で黄金の鍵という意味で、接客のプロとして顧客の心の鍵を開けるといった意気込みが込められている。