

境界をもたないコンシェルジュ  
“さらに一歩”のおもてなし  
**Concierges without Borders**  
Global Symbol of Service Excellence



2010年3月17日(水) ホテルパシフィック東京  
Hotel Pacific Tokyo, March 17, 2010



## Marjorie Silverman氏の経歴

Silvermanさんは25年間コンシェルジュとして勤務し、現在 コンサルタント、会議運営企画者、講演者として活躍されています。ホテルインターコンチネンタルシカゴのシェフコンシェルジュ、レ・クレドールインターナショナルの初代アメリカ人プレジデントであり、初の女性プレジデントのご経験をお持ちです。

1980年 ウェスティンホテルシカゴに入社され、10年後にはホテルインターコンチネンタルシカゴのシェフコンシェルジュとなり、さらに15年間の経験を積まれました。

現在はレ・クレドールインターナショナル 名誉プレジデント兼相談役としてご尽力されています。レ・クレドールUSAは、Silvermanさんに特別功労賞を授与し、Silvermanさんのお名前を冠した「The Marjorie Silverman Education Fund」という奨学金制度も設立、開始されています。

## Biography of Marjorie Silverman

Ms. Silverman excelled in the concierge industry for 25 years and now serves as a Consultant, Meeting Planner and Lecturer. She was the Chef Concierge of Hotel InterContinental Chicago, and was the first female and first American to serve as President of Union Internationale des Concierges d'Hôtels, Les Clefs d'Or.

Ms. Silverman has been a dedicated concierge professional since she began her career at The Westin Hotel Chicago in 1980. After ten distinguished years at the Westin Hotel Chicago, she joined InterContinental Hotel Chicago as Chef Concierge and was employed there for 15 years.

Ms. Silverman serves the international Les Clefs d'Or as an Honorary President, member of Le Conseil des Sages, whose function is to advise and safeguard the statutes and ideals of the Association. Les Clefs d'Or USA has honored Ms. Silverman with a Lifetime Achievement Award and has dedicated a scholarship in her name, The Marjorie Silverman Education Fund.



## プログラム Program

### 境界をもたないコンシェルジュ “さらに一歩”のおもてなし Concierges without Borders Global Symbol of Service Excellence

13:10-13:45	第一章 Chapter 1	レ・クレドールというブランド Les Clefs d'Or & Branding
13:45-15:15	第二章 Chapter 2	常に先を読むサービスを提供する鍵 The Keys to Delivering Exceptional Service <i>Consistently</i>
15:15-15:45	休憩	Break
15:45-16:30	第三章 Chapter 3	準備と創造性 Preparedness and Creativity
16:30-17:30	第四章 Chapter 4	ネットワークの構築 Building a Network