

“レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち



ホテルグランパシフィック LE DAIBA
チーフコンシェルジュ
竹内 郁代氏

サービスの隙間を埋める存在

コンシェルジュとして15年の経験を持つ竹内郁代氏が、臨海副都心内では建設規模・客室数ともに最大の規模を誇る、京急電鉄ホテルグループのフラグシップホテルであるホテル グランパシフィック LE DAIBA に赴任したのは8年前のこと。コンシェルジュに求められる仕事は、所属するホテルによって大きな差異があると話す。

「当ホテルの特徴は利用されるお客さまが多岐にわたっていることです。ホテルの近くに東京国際展示場（東京ビックサイト）という大型のコンベンションセンターがあり、展示会や国際会議開催時にはビジネスのお客さま、春休みや夏休みにはファミリー層、マラソンやテニス大会が開催される時期にはアスリートやスポーツ関連の方々、週末には結婚式の列席者さまなど幅広い客層が一年を通して利用します。ホテル

全体のお客さまが一変するため、どのようなご要望にも応じられる対応力が必要です。近隣で開催されるイベントから、東京湾を航行する船の名前に至るまでご案内できるよう心掛けております」

竹内氏は多岐にわたる情報をつかむため、台場エリアの地域ネットワーク、例えばアクアシティお台場、ダイバーシティ東京プラザなど大型のショッピング施設や、科学館、遊戯施設等とも月例の会議を通し常にコミュニケーションを図っているそうだ。

「ホテル グランパシフィック LE DAIBA がコンシェルジュを設けた理由は“お客さま第一主義”を実現するためです。フロント、ベルスタッフも近隣観光のご案内は十分できますが、実際の手配となると業務の範囲外となる場合があります。外国人のお客さま比率も伸びる中、コンシェルジュが幅広いサービスを提供しつつ、一方でどの課にも担当がないようなサービスの隙間も埋めることで、お客さまにとって“心地よいホテル”になることを目指しています」

コンシェルジュは身近な存在

現在、ホテル グランパシフィック LE DAIBA では、コンシェルジュ業務を竹内氏のほか二人のフランス人が担当しており、竹内さんにはその接客の姿勢からもいろいろな学びがあるという。

「お客さまのご要望を叶えて差し上げるといことは基本ではありますが、外国人のお客さまに対して、決して言われるままを叶えるということではなく、日本の歴史、文化、マナーをきちんとお伝えして、できないときもその理由を明確にしつつ代わりのご提案を差し上げています。お客さまに‘日本’を深く体験していただきたいという思いを、いつも大切にしています」

#001

お客さまとの距離を近づけ
コンシェルジュの存在を
根付かせたい

さらに、外国人客と日本人客のコンシェルジュに対する距離感にも違いを感じると話す。

「外国人のお客さまの中には、朝突然“私は今日何をしたら良いと思いますか”とたずねて来られる方もいらっしゃいます。海外の方は、コンシェルジュという職種そのものへの信頼が厚いことを感じますし、その方の希望に沿うようお話をうかがいご提案した後も、「とても良かったよ」とか「あまり良くなかったな」などはっきりと感想をお話されます。良くなかった場合の理由は非常に個人差がありますが、こうした率直な感想を大切にしております。

外国人のお客さまはデスクが空いていればとりあえず座って、気軽に話すことも少なくありません。日本にコンシェルジュを根付かせるためには、私たちが日本のお客さまにももっと積極的にお声掛けして、身近に感じていただくことが必須条件の一つだと思っています」

文・アクセント