

“レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち



セルリアンタワー東急ホテル
チーフコンシェルジュ
次田 名緒子氏

仕事の範疇の奥深さを知った出来事

次田名緒子さんがセルリアンタワー東急ホテルのコンシェルジュの職に就任したのは7年前。同ホテルがコンシェルジュを導入するに当たって、その重責を果たすために起用された。

そんな次田氏が初めてお客さまのご要望をかなえるために働く職についてのは約20年前だった。学校を卒業後、入社したホテルでパーソナルセクレタリーという部署に配属になったことがきっかけだったという。その当時、日本にはコンシェルジュという職業はなく、現在、日本コンシェルジュ協会の名誉会員となっている多桃子さんの下で働きながら、日本のコンシェルジュ業界の発展にかかわってきた。

「当時は何もかも手探りで一つ一つ経験を積み重ねる毎日でした。万能相談所、何でも屋という感じですね。業務を必死にこなす日々の中で、ある忘れ

られない出来事がありました。ホテルに滞在中のお客さまが近い方の訃報を知り、私たちのレセプションルームにお越しになったのです。『ここに座って時間を共有していいですか』と。お客さまは何も話されるわけではありませんが、ただじっとかたわらにたたくむ先輩を見て、お気持ちに寄り添うことこそがこの仕事の基本なのだと知りました」

生きた情報こそが重要

現在、セルリアンタワー東急ホテルのコンシェルジュは2人体制で業務を進めている。ホテルにはゲストリレーションズもあるので連携して仕事を進めることも重要だという。ゲストリレーションズは、主にVIPのチェックインや館内およびホテル周辺の案内などを担う一方、コンシェルジュは館外レストランや交通機関の予約、スポーツ観戦など手配が伴う案件への対応というように役割分担しているという。

次田さんが長年コンシェルジュを務める中で、近年は要望も様変わりしてきたと感じるそうだ。

「お客さまの求めに応えることがこの仕事の大前提です。その上で、時代が大きく変わってきているのを感じています。私がコンシェルジュになりたてのころに比べ、お客さま自身がお持ちになっている情報量が違います。当ホテルには若いお客さまも多く、かなりディープな情報をたずねて来られますね。初めは聞いたことのない店だな、と思っていたても3人に聞かれるような店は半年後には大人気店になっていたりするので。ネット情報が氾濫する中、こうした生の声が貴重な情報源となってきたと感じています」

ホテル客層にも変化が生じており、最近では日によっては7割程の外国人客が占めるようになったそうだ。

「外国人のお客さまにはホテル周辺の

#002

コンシェルジュの仕事を通じて日本のホテルのホスピタリティー向上に寄与したい

マップをお渡ししていますが、ちょっと意外な人気スポットが渋谷のスクランブル交差点なんです。人にぶつからずに渡りきるのが日本人らしくて面白いそうです。こうした外国人の方ならではの視点もきちんと反映していきたいですね」

さらに次田さんはこのところ、コンシェルジュに話を聞きたいと言うメディアからの取材が増えたと続ける。日本のホスピタリティーに注目が集まっていることをひしひしと肌で感じているそうだ。

「東京オリンピック・パラリンピック開催に向かってインバウンドが増えるとともに海外では日本の人のおもてなしが注目されています。今後は、東急ホテルズの各プロパティにコンシェルジュマインドを広め、根付かせていくことに協力できれば、そして日本のホテルのホスピタリティー向上に少しでも寄与できればと考えています」

文・アクセント