

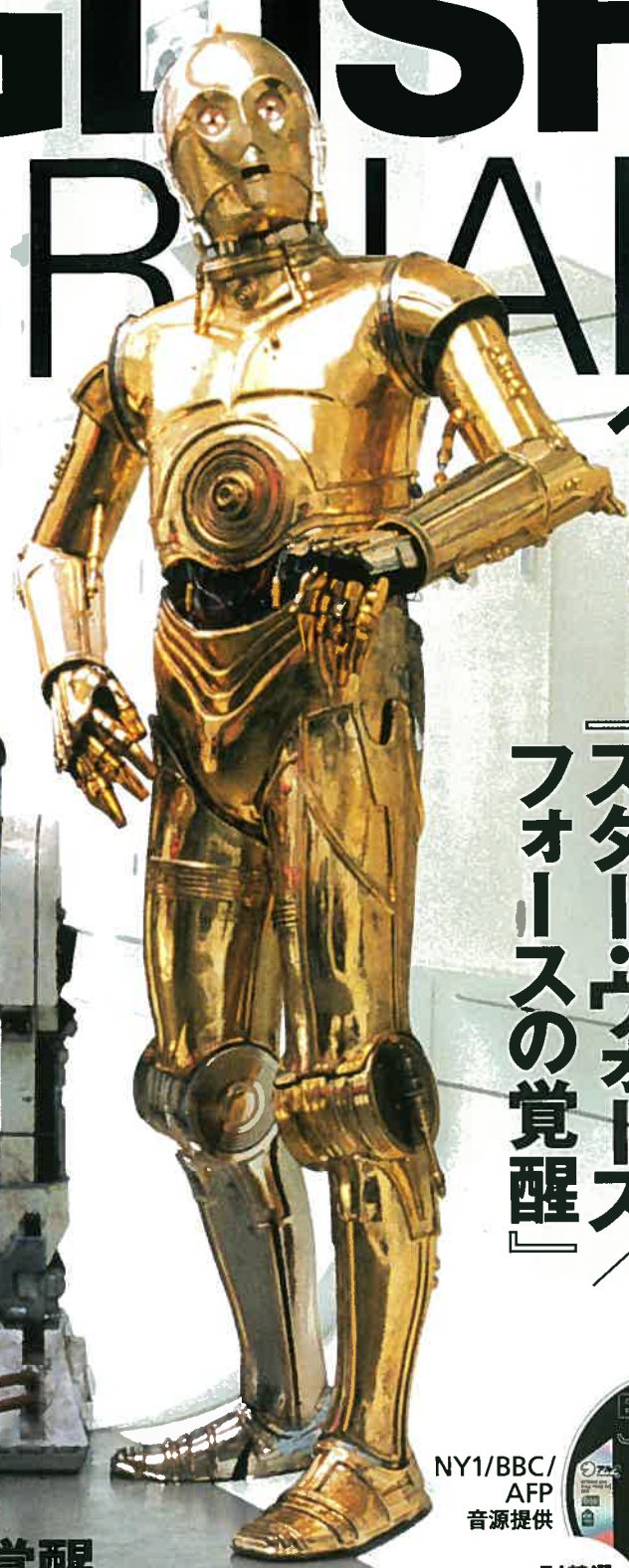
英語の試験でチャンス広がる! 実力もアップ!

2015年10月1日発行 第45巻第10号通巻585号
毎月1回1日発行

ENGLISH JOURNAL

10

OCTOBER
2015 特大号



特別企画 新たなる伝説が始まる
『スター・ウォーズ
フォースの覚醒』

特集 **フォース**
話す 書く 読む 試験で英語力の覚醒

インタビュー
アル・パチーノ [俳優]

ジョナサン・アイブ [アップル社最高デザイン責任者]
カズオ・イシグロ [作家]

特別付録 無料音声ダウンロード付き

「ネイティブが好んで使う
頻出重要英単語」Vol.13

「日本語から引く」[2015]時事キーワード辞典

NY1/BBC/
AFP
音源提供



EJ精選
インタビュー他
全収録



世界の客をもてなす 一流ホテルの コンシェルジュ

言葉の壁や国境を越えて活躍する日本人を紹介します。
今月は、世界各地からの旅行者が訪れる日本の一流ホテルで、
コンシェルジュとして活躍する阿部 佳さんです。
日本になじみのなかった専門職を開拓された功績と、
観光立国を目指す日本への思いを伺いました。

text: Hayase Yamagishi photos: Sung Gil Yoo

あらゆる要望に応える

接客のプロ

最先端のビジネスや文化が集まる、国際色豊かな東京都港区六本木。ランドマークである六本木ヒルズに直結する高級ホテル「グランド ハイアット 東京」の宿泊客の約7割は外国人だ。彼らが足繁く通う、フロントとは異なるもう一つのデスクには、「CONCIERGE」と書かれた札が置かれている。ここで勤務するのが、世界中からの来訪者を虜にする話題のコンシェルジュ、阿部 佳さんだ。

コンシェルジュとは、19世紀後半のヨーロッパで生まれた、プロのサービス担当者である。主にホテルの接客係を指し、その仕事は宿泊客へのレストランの案内から航空券やレンタカーの手配、旅行のプランニングに至るまで、多岐にわたる。

「東京駅までのタクシーを手配し

てほしい」「お薦めの和食レストランは？」など、グランドハイアット東京のコンシェルジュデスクには、1日に約300件の案件が寄せられる。「パスポートを落とした」などの緊急案件や、「サムライに会いたい」といった少し突飛な相談も少なくない。しかし法律面や道德面で問題が

ない限り、コンシェルジュはどんな要望や質問にも対応する。

「レ・クレドール」が認定する 日本唯一の現役名誉会員

「最近、ようやく日本でもコンシェルジュという職業が知られてきました」と語る阿部さんは、この業界

Concierge

阿部 佳
Kay Abe

FILE#91



六本木に位置するグランドハイアット東京の外観。スイートルームには、世界的に知られるエグゼクティブやセレブも宿泊する。

のパイオニアだ。阿部さんは、1992年に外資系のヨコハマグランドインター・コンチネンタルホテルが設立された際、当時の日本では珍しかったコンシェルジュ職の募集を見て、異業種から転身。

97年には一流のコンシェルジュだけが入会を許される世界的組織「レ・

クレドール (Les Clefs d'Or)」の国際正会員に認定された。同年にその日本支部となる「レ・クレドール ジャパン」を立ち上げ、会長に就任。以来、国内外でコンシェルジュのネットワークづくりや、後進を育成するために活動してきた。現在、阿部さんは現役にしてレ・クレドール名

誉会員に認定されている、ただ一人の日本人だ。

今年7月には仕事の舞台裏と流儀を綴った『お客様の“気持ち”を読みとく仕事 コンシェルジュ』(秀和システム刊)を出版するなど、この職業の認知にも務めてきた。

言葉のやりとりに終わらないコミュニケーション

阿部さんが初めてコンシェルジュという存在を知ったのは、中学生の

頃、海外出張する父親と訪れた、ヨーロッパのホテルでだった。穏やかな雰囲気のお紳士が、宿泊客の頼み事を魔法のように叶えていく姿を目の当たりにした。例えば、「明日はどこへ行くのかな?」という阿部さんの曖昧な質問に、コンシェルジュは阿部さんのその日の気分にぴたりと合う場所を薦めてくれた。このときの衝撃は、今でも阿部さんの働き方の指針になっているという。

「世間では、コンシェルジュと言

えばレストランやチケットの手配力が注目されがちですが、私にとってコンシェルジュとは、人の気持ちを読み解く仕事です」

そのために阿部さんは、その日の天気などの情報に加え、日頃から客の表情を観察し、年齢や出身地、職業などの情報を集める。それらを総合的に判断し、想像力を働かせることで、相手が最も喜ぶ答えを用意する。

「例えば外国の方が『着物を買いたい』とおっしゃる場合、『ここで買えます』と返せば、言葉上では100パーセント答えてはいます。しかし、もし着付けがわからない方なら、帰国後にお困りになるかもしれません。かといって飾りとしてお使いになるなら、おせっかいいいけません。そこで『Souvenir? (おみやげですか?)』と返して、会話からその真意を探っていきます」

コンシェルジュとは、 気持ちを読み解く仕事です。

Profile 阿部 佳 (あべけい) : 1959年東京生まれ。慶應義塾大学卒業後、株式会社パルコ (PARCO)、財団法人幼児開発協会勤務を経て、'92年、ヨコハマグランドインター・コンチネンタルホテルにコンシェルジュとして入社。'97年、コンシェルジュの世界的組織レ・クレドールの国際正会員となる。'98年、レ・クレドール ジャパン会長に就任。2002年、グランドハイアット東京チーフコンシェルジュに就任。現在、同ホテルのコンシェルジュとして、多岐にわたる国内外のゲストリレーション業務、および後進育成に従事。



コンシェルジュの国際的組織「レ・クレドール」正会員の襟章。2本の金色の鍵は「旅行者のために、どんなドアも開けて差し上げましょう」という、もてなしのシンボルだ。



ホテル総支配人のスティーブ・デウィヤ氏と、得意のユーモアを交えながら、英語で打ち合わせ。阿部さんはいちコンシェルジュとしてだけではなく、コンシェルジュチームやロビー全体のサービス向上にも気を配る。

迅速かつ的確に対応できるようにと、阿部さんは日頃から情報収集とネットワークづくりを欠かさない。どうしても対応できない案件も発生するが、代案を出すなど考え得るすべての手を尽くす。この相手を想う姿勢と妥協しない仕事ぶりで、世界の客の信頼と心をつかんできた。

留学で触れた生きた英語と 試験で得た正しい文法

グランドハイアット東京のコンシェルジュデスクでは、外国人客の対応のほとんどは英語だ。阿部さんは学生時代には毎年、イギリスに2カ月ほど留学。現地では、ユーモアや教養を交えて会話を楽しむ、生きた英語を学んだ。同時にヨーロッパで評価の高い英語試験である「ケンブリッジ英語検定」に挑戦して、折り目正しい英語も習得した。

「正しい文法できちんと話せば、相手に与える印象が変わると実感しています。今は若い時期に留学して、

英語を生活の中で覚える方も多いですが、カジュアルな英語は、たとえ流暢でも、そのままでは接客には使えません。コンシェルジュは、最もクラシックな言葉遣いが求められる職種ですから」

今もコンシェルジュ同士で気が付いたときに、よりの確かな英語の接客表現などをアドバイスし合うという。

日本式コンシェルジュの確立と 真の観光立国を目指して

訪日外国人観光客の増加や2020年の東京オリンピック開催を背景に、「おもてなし」や「ホスピタリティ」という言葉が、かつてないほどに注目を集めている。阿部さんは現在、外国人をもてなす専門家として、各界から提言を求められている。そんな阿部さんは、新たな時代をこう見据える。

「宿泊業に関しては、日本には素晴らしい旅館文化があります。これまで西洋生まれのコンシェルジュに

近づこうとしてきました。しかし、これからは旅館文化と融合した、日本式のコンシェルジュを確立していく時期でしょう」

今年8月には阿部さんが中心となり、レ・クレドールの国際会議を初めて東京で開催したばかりだ。相手を喜ばせることを心から楽しむアジア式の接客への、世界的な評価の高まりを感じているという。

日本が真に観光立国を目指すには、コンシェルジュに限らずあらゆる職種で、一人一人の努力が大切だと、阿部さんは考える。

「頼りにされていると実感でき、もっとこうしてみようと思う前に進むこの仕事は、楽しくて仕方がないです。相手を想う大切さは、何も接客に限ったことではありません。日頃から国内外にアンテナを張って、物事をよく観察して、さまざまなバックグラウンドの相手の気持ちを感じとれる人であふれる、そういう日本にしたいですね」