

# “レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち



ウェスティンホテル仙台  
チーフコンシェルジュ  
若生通彦さん

## 自らの実体験に基づいた 情報を重視する

2010年、ウェスティンホテル仙台の開業とともに着任した若生通彦氏は、日本のホテル業界では珍しい男性コンシェルジュとして活躍中だ。

「当時、レ・クレドールの会員や日本コンシェルジュ協会の会員は仙台にいませんでした。私は仙台出身なので、ぜひ地元でコンシェルジュを根付かせたいという気持ちから、このホテルへの転職を決意しました」

こう語る若生氏のコンシェルジュとしてのキャリアのスタートは、グランドハイアット東京のベルデスクだった。

「そのころ、自分なりにベルデスクとしてきちんとサービスを提供している自負がありました。ところがロビーにいるコンシェルジュには、お客さまが外出後、どんな一日であったかを話しに戻ってくるのです。自分とはいったい何が違うのか。それを不思議に感じ、コンシェルジュ

の社内募集があったときに、私もチャレンジしてみようと一念発起しました」

コンシェルジュに異動した後は、ゲストとの距離感が圧倒的に近いと感じたという。「コンシェルジュには、お客さまが何を求めているのかをいち早く気づく力が何よりも必要なのだと理解しました。それには、基本的なことですが笑顔でお客さまをお迎えして、安心してお話しいただけるように心掛けています。次は自分自身の引き出しを充実させることですね。休日にホテルの周辺や都内を車で走り道を覚えたり、ジョギングで近隣のレストランを確認したりするなど。実際に経験したことは必ずお客さまに伝わりますから」

## 近県の旅館や飲食店も含め ネットワークを構築

その後、ウェスティンホテル仙台に移り、いざコンシェルジュを始めてみると東京との違いに直面する。若生氏は、仙台でも地元のネットワークづくりに力を注いできたが、東京とは違って時間もアプローチの仕方を変えることも必要だったと話す。

「地元では、ホテルのコンシェルジュの存在そのものが知られていないことが多く、お客さまを送客する前の飲食店へのあいさつ回りでも、コンシェルジュの役割からひとつひとつ説明させていただきました」

ホテルを利用される客層も要望も都心部とは異なっていた。

「東京では、ビジネスに直結するご要望が多く、車やレストランの手配でも時間的なミスが許されない緊迫感がありました。それに比べ仙台はもうすこしリラックスした雰囲気ですが、地元企業の名士といわれる方々などVIPの接遇の比重が高いように感じています。観光スポットや復興途中の地域をご案内する機会も多く提案力が必要だと感じています。観光であれば仙台市内や松島のみならず、世界遺

## #003

仙台・宮城・東北エリアの  
ホテル業界に  
コンシェルジュを根付かせたい

産に登録された岩手県の平泉や、意外性のある山形県の山寺など近県の情報収集も欠かせませんね。

そのほか仙台はスポーツも盛んなのでお客さまからスポーツイベントもよく尋ねられます。自ら臨場感をお伝えできればと思い、昨年は仙台国際ハーフマラソンにも参加してみました」

現場主義を貫き、まさに仙台におけるパイオニアとしてコンシェルジュの道を切り開いてきた若生氏。次なるステップについての想いを語る。

「コンシェルジュの存在とは、地域を代表してお客さまに接する仕事だと考えています。今後は更に、レ・クレドール、日本コンシェルジュ協会やホテルのオーナーである森トラスト・ホテルズ&リゾートのグループネットワークを活用すると共に近県のホテルや旅館の方々と関係構築して、東北にコンシェルジュの輪を広げていきたいと思っています」

文・アクセント