

「ときめく英語」最先端の学び方

「プレジデント ウーマン」

WOMAN

PRESIDENT

11 2015
November

Vol.7 | 650円

Features

DRESS UP

最新ビジネス
ファッション

Features

DIVERSITY

女性をホンキで
育てる会社
格付け発表!

私たち働く女性の
新雑誌

毎月7日発売

Magazine for
Working Woman

ラクに、楽しく、ペラペラに

ときめく
英語

最先端の学び方

2015年10月7日発行・発売（毎月7日発行・発売） 第1巻第7号

お客様の気持ちをくみ取るエキスパート、ホテルのコンシェルジュ。期待を超えるホスピタリティの発揮には何が必要か。日本でこの職業を確立させた、阿部佳さんに聞く。

Text=中沢明子 Photograph=大槻純一



グランド ハイアット 東京
コンシェルジュ

阿部佳さん

あべ・けい ●1959年東京都生まれ。バルコ、財団法人幼児開発協会を経て、92年、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルへ。2002年より現ホテルに移り、現在はロビーアンバサダー/コンシェルジュ。明治大学ホスピタリティ・ツーリズム学部教授。

東京・六本木の高級ホテル、グランドハイアット東京。そのフロントでコンシェルジュたちは日々300件以上にわたるゲストのリクエストに応える。最近ではコンシェルジュが主役のドラマが放送されるなど、一般に知られる職業となったが、日本のホテルにコンシェルジュが存在するようになったのは、わずか二

十数年前のこと。阿部佳さんは日本でこの仕事を確立した、まさにパイオニアだ。コンシェルジュに限らず、ゲストの依頼に100パーセント応えることを求められる接客業。だが、阿部さんは「それだけでは当たり前で物足りない」という。「ご依頼にプラスアルファをのせたおもてなしがご提供できたとき、お客さまは

平凡なリクエストこそ 手を抜かないのがプロ

とても喜んでくださいます。ですが、自分ではベストを尽くしたつもりでも、お客さまに響かないケースがある。不正解でないにしても、お客さま一人一人に必ずベストな答えがあり、それを提供できなければ響かないんです。ですから、私だったらこうしてほしい、と考えるのではなく、お客さま

「すごくうれいですよ」

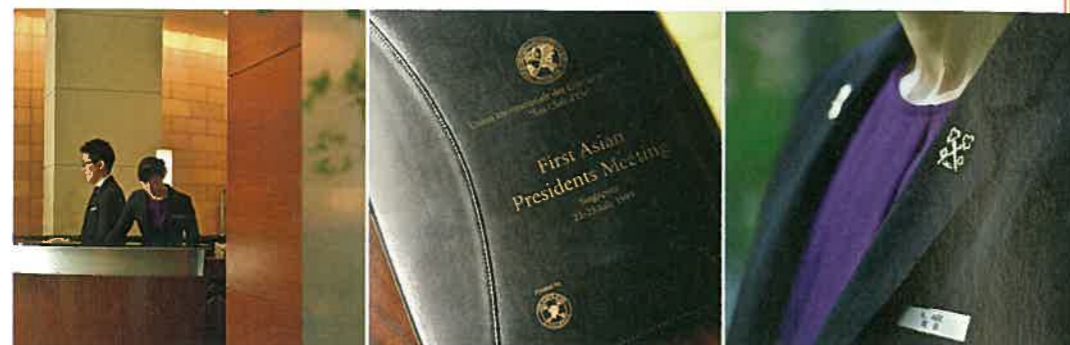
中学1年の頃、家族で訪れたヨーロッパのホテルでコンシェルジュという職業を知った。魔法のようにゲストの願いをかなえる彼らに憧れたが、慶應義塾大学社会心理学科で学んだ阿部さんが就職活動中、日本にコンシェルジュを置くホテルはなく、当然、募集もなかった。そこで当時、時代の最先端を走っていたバルコに入社。とても忙しく刺激的な2

何かを常に考え続けることが重要です。キーとなる心構えは「お客さまの気持ちを読み解く」こと。たとえば、あえてYES/NOで答えられない質問を投げかけ、さりげなく出た言葉や表情の変化を見逃さず、それをヒントに相手の心や事情を探るといふ。阿部さんが導き出した答えがピタリとハマると、ゲストの表情はパッと晴れる。法に触れない限り、ゲストのリクエストにはすべて応えるが、目的までの道案内といった、一見平凡なリクエストこそ手を抜いてはいけないという。最短距離か、寄り道しながらか、寄り道するならばそのゲストが楽しめる道順はどれか。プランはたくさんある。

「見返りを求めず、お客さまに合ったプランや対応を考えること自体を自分で楽しめる人はコンシェルジュの素質があります。私もお客さまの心が読めたとき、

私がコンシェルジュになった頃は日本にロールモデルがいまませんでした。ですから今は、専門職としての責任や誇り、良い意味での意地を次の世代に伝えたい。また、ますます増加する外国からのお客さまに正しい日本の姿を知っていただくために、コンシェルジュができることを全力でやっていきたいと考えています」

阿部さんの落ち着いたほほえみがゲストに安心感をもたらす。著書『お客様の“気持ち”を読みとく仕事 コンシェルジュ』ではホスピタリティの極意を、『わたしはコンシェルジュ』ではゲストとのエピソードの数々を披露している。
http://tokyo.grand.hyatt.com/ja/hotel/home.html



(右) コンシェルジュの世界的組織「レ・クレドール」、日本支部「レ・クレドールジャパン」の会員バッジ。阿部さんは日本支部の名譽会員。(中) メモがぎっしりのファイル。(左) チームで力を合わせることも重要なコンシェルジュ。とても大切な仲間たち。