

仕事を楽しめれば、人生も楽しい

GOETHE

YOUNG

[ヤング・ゲーテ]

定価600YEN(税込)

Suit and Watches
WHICH ONE DO YOU LIKE?
求められる男の
スーツと腕時計

Interview
独占インタビュー
求められる男、
内田篤人

藤田 晋に学ぶ
いま、求められる男の資質

俳優
滝藤賢一が語る、
求められる男の正しい上がり術

あらゆる組織で、
あらゆる仕事で、あらゆるシーンで、

SPECIAL FEATURE

求められる男になる!



★求める先輩方★

Kay Abe
 1970年東京都生まれ。慶應義塾大学卒業後、パルコを経て1992年、ヨロバヤ 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。2003年、グランドハイアット東京のチーフコンシェルジュに就任し、14年より現職。著書に、『わたしはコンシェルジュ』（講談社）などがある。

2 003年、国際色豊かな六本木に誕生したホテル、「グランドハイアット東京」そのロビーに設けられたカウンターの一角に、国内外のゲストが入り代わり立ち代わり立ち寄り。彼らの目的は、レストランの予約やチケット手配といった依頼に、観光情報の収集を一手に引き受けているのが、阿部さん率いるコンシェルジュという部門だ。

ドラマで取り上げられるなど、今どこを認知されている職種だが、日本のホテルで導入されるようになったのはほんの20年ほど前。阿部さんはその草分け的存在として知られ、1997年には世界的組織「レ・クレドール」の国際正会員となり、現在は、「レ・クレドール」の名譽会員、「日本コンシェルジュ協会」の名譽会員も務める。

「私たちの仕事は、皆さんが想像するよりずっとと地味です。象を買いたい」とか、気球を利用したい」といったドラマティックな相談はごくまれで、業務の大半は、宴会場のご案内や駅までの道筋の説明といったシンプルなものです。それを淡々とこなすだけなら、単なるインフォメーション係になってしまふ。同じ道案内でも、海外からのお客様にはその方の出身国のショップを目印として挙げたり、年配の方にはカタカナ言葉をなるべく使わないなど、その方にとってベストなルートや表現は何かを瞬時に判断し、適切に説明してこそコンシェルジュといえるのです」

そうなるためには、多種多様なルートに精通するといった情報力はもちろんのこと、相手の外見や振る舞いから人となりや状況を把握する洞察力と想像力、短いやりとりから本音を引き出す会話力、相手の気持ちを慮る優しさまでも問われよう。求められるコンシェルジュ、

への道はかなり険しいように感じるが、「仕事を楽しくする気持ちさえあれば、誰でもなれます」と、阿部さん。

「いわば、仕事に対する欲であり、もつと成長したいという自分に対する欲ですね。欲があれば、お客様の気持ちをもつと理解したいと思いい、お客様の言葉に真剣に耳を傾け、ちよつとした表情の変化も見逃すまいとするでしょうし、お客様に喜ばれる情報をもつと知っておきたいと、休日返上でリサーチに出かけるはずです。仕事をスムーズに進めるには、別のセクションや社外の方々と連携も必要ですが、そうした方々と日頃から積極的にコミュニケーションをとるようにもなると思っています。欲を持つと、次のステップに進むために自分が今とるべき行動が見えてくるんですね。」

私自身、まだまだ満足していません。「こんなことも知らないなんて」と無知を恥じることもあれば、「こうしたほうがよかったかも」とずつと考えることもあります。だけどそれだいたいと思う。今の自分に満足してしまつたら、それまでですから」

仕事に対する欲。知識欲をはじめ、出世欲や自己顕示欲など、欲がないと評されることが多い世代には、少々耳が痛い言葉だ。

「でも、皆さん就職する際は仕事に対する志を持っていたのでは？ 道案内をしかけてコンシェルジュになった人もいなければ、お客様の荷物を運びたくてベルマンになった人もいないだろうと思います。きつと『お客様の笑顔が見たい』『喜んでいただきたい』といった志があつて、この仕事を選んだはず。それを再認識するだけでも、変わってくると思いますよ。」

私は時々カウンターから外に出て、ロビーのお客様の立つ位置からカウンターを眺めてみるんです。すると、お客様の目に自分たちがどう

映っているか、怖いほどよくわかる。四六時中下を向いてパソコンとにらめっこというのは、コンシェルジュとして違いますよね。お客様の目に映る人間は、ある意味「見世物」。自分がどう見られたいかまでを考え、表情や声、姿勢、言葉遣いにも気を遣わなければなりません」

コンシェルジュをはじめ現場の業務はシンプルで、日々同じことの繰り返しにも思える。それを、いつもの仕事」として流すか、それとも「プロの仕事」に昇華するかは、携わる人の仕事に対する心持ち次第なのだろう。

「それに仕事って、人に言われてやるよりも、自分で考えて行動したほうが、ずつと楽しい。だから私は、『どうしたらいいですか?』という漠然とした質問は受けつけないと、ずつと自分で考えて行動したほうがいいです。少なくとも、自分の意見や案を提示したうえで『どうでしょうか?』と聞きにいらつしやいと。社内でも社外でも、お客様からも、自分がその気になればいくらでも学ぶことができます。20代、30代はまだまだチャンスがあるのですから、挑戦しないのはもったいないですよ」

**“欲”が
 いつもの仕事を
 プロの仕事に変える**



NO. 3
 グランドハイアット東京 コンシェルジュ
阿部 佳

#grandhyatt #hotel #concierge #omotenashi

今年7月発売の阿部さんの著書、『ホスピタリティのプロを目指すあなたへ 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）。コンシェルジュとしてのノウハウに留まらず、プロとしての心意気も綴られている。

