



## ファムトリップ開催

マツダ本社を訪問

レ・クレドール ジャパン参加者 (敬称略)  
阿部泰年 (マンダリンオリエンタル東京)  
小野山麻子 (インターコンチネンタルホテル大阪)  
エイドリアン・ファウト (パークハイアット東京)  
小島久枝 (ホテル日航金沢)  
和田実也子 (大阪マリオット都ホテル)



2015年1月の第一弾から約1年半、今回は日本コンシェルジュ協会メンバーも加えて総勢10名で広島のマツダ本社を訪問した。主な内容は下記の通りであった。

マツダミュージアムの見学／プレゼンテーション／ブランド・デザイン・生産現場での取り組みについて／工場見学／車両開発について／試乗会／フィードバック

誰もが抱いた「なぜ車の製造会社であるマツダがホテルコンシェルジュをわざわざ集め、見返りを期待することなく膨大な時間をかけて会社紹介を企画するのか」という疑問。訪問を終えた今、そんな疑問は実はどうでもよかったのだということがわかる。答えは人を想うパッション。そこに共通のセンサーを持つものは、業種を超えて一瞬にして通じ合うことができるということを知った。その相手がたとえ車のエンジニアやデザイナーであっても何の不思議もないということなのだ。マツダでは新しい車のデザインを決める際、エンジンやボディから始めるのではないという。人がどうしたら一番心地よく座ることができ、いかに疲れずに運転を楽しむことができるか、人間の筋肉や構造を徹底的に研究し、ドライバーの空間を100%快適なものにすることからすべてが始まる。そこで出た結論を一切曲げる事なくクルマに命を与えていくのだが、一握りのデザイナーが決めたものに従って周囲が作っていくパーツは一つもない。基礎となるクレイモデルを作る匠、世界に誇る技術を生み出すエンジニアの匠、理想の色を作る匠、パーツを一つの完成品に仕上げる工場の匠、そして取り付ける人がいかに効率よく動けるかまで考えた部品を準備する匠など、それぞれが同じだけの誇りをもったプロフェッショナルであり、真摯にぶつかり合い支え合いながら全員でマツダ製品の生みの親となる。これはホテルで働く我々が、お客様をお迎えるためにそれぞれの役割を果たしながら最高の滞在を目指している姿と同じではないか。

マツダの会議はいつも「どうしたいのか」という問いで始まるという。どこにでもある「予算」の壁、「時間」の壁、「無関心」の壁・・・、何かにつづった時はとにかくこの問いに立ち返る。100マイナス1はゼロ。ありたい姿になるために妥協せず立ち向かうマツダの社員達を見ていて、一企業人、また一コンシェルジュとして感じ、学ぶところが非常に多かった。そして我々が共鳴し、感じたことを素直に伝えることで少しでもマツダのインスピレーションにつながられたのであればこの出会いが成功であったといえるのではないかと思う。

(小野山麻子)

## 賛助会員紹介②

日立自動車交通株式会社 様

現在、レ・クレドール ジャパンには私たちの活動を応援くださっている16社の賛助会員の皆様がいっぱいます。その皆様のご紹介をさせていただきます。シリーズ第二回は、日立自動車交通様です。



—貴社の業務内容を教えてください

私たちはタクシー・バス・福祉輸送であらゆる人々に「移動する喜び」を提供しています。当社はセダンやジャンボタクシー、マイクロや大型バスなど様々な車両を所有していて、365日24時間、あらゆる人々の移動の足として東京の街を支えています。

—貴社のアピールポイントを教えてください

当社の強みは2つございます。

まず1つ目が「福祉輸送」です。当社は福祉輸送によるケア輸送という単純なタクシー会社では取り組みづらい事業にも早くから取り組んでいます。ワンボックスタイプ車両から大型バスまで様々なタイプのリフト付き車両を所有しています。また、当社では全乗務員にケアに関する研修を受講させています。従って、車いすの取扱いや乗降の介助をきちんと行うことができます。つまり、障がいを持っているお客様でもストレスを感じることなく移動することができます。



2つ目が「観光」です。当社では1名様から50名様まで、更に訪日客や障がい者のお客様まであらゆる方に観光サービスを提供することができます。都内では実績ナンバーワンの観光タクシーで多くの方に東京の街をご案内します。東京だけでなく横浜・鎌倉、富士・箱根などにもアテンドいたします。また、有名な観光地を巡るだけではなく老舗の和菓子屋さんをご案内する「大江戸スイーツタクシー」という当社独自のサービスもございます。有名どころから穴場スポットまで東京という街を思う存分満喫することができます。



—賛助会員になられた理由を教えてください

当社の観光サービスをより多くの人に楽しんでもらうためにはどうしたら良いかを考えた時、有名ホテルのご宿泊客に需要があると思いました。また、当社のサービスであればそういったお客様にも必ず喜んでもらえるはずだと思ったのです。コンシェルジュの方に直接お客様を紹介していただくのが近道だということで、パークハイアット東京を営業で伺ったことが当社とレ・クレドールのお付き合いの始まりです。そして今日まで当社とコンシェルジュの方々、お互いに有益な関係を築くことができました。

—レ・クレドール会員へのメッセージをお願いします

2020年の東京オリンピックに向けていま東京は益々魅力的な街になっています！ 近代的な商業施設や歴史的建造物、さらに日本独自のオタク文化や美味しい日本食。日本のおもてなしは必ず皆さんを満足させるでしょう！ そして、東京観光の際はぜひ当社の観光サービスをご利用ください！