



コンシェルジュセミナーを開催

「クリエイティング・サービス・マジック」



1月18日(水)、コンラッド東京に於いて、レ・クレドール インターナショナル前ゼネラル・セクレタリーとして長年活躍を続け、現在はトレーナーとして活躍しているザ・ワールドーフ・タワーズのシェフコンシェルジュであるマイケル・ロメイ氏を迎えての日本コンシェルジュ協会との共催セミナーは、レ・クレドール ジャパンメンバーと同協会会員、オブザーバーに加え、60名のゲストをお迎えして大規模に開催された。コンラッド東京総支配人のニール・マッキネス様によるウェルカムスピーチ、レ・クレドール ジャパンプレジデント田嶋益美氏のオープニングスピーチに続いて行われたロメイ氏によるセミナーは、参加者



にコンシェルジュとしての誇りならびに、より大きなモチベーションを与える活気のある会となった。

前半は主にロメイ氏の経歴やこれまで携わってきたホテルの紹介、そして、コンシェルジュとレ・クレドールの歴史や組織、その力学について詳しい資料を基に説明が行われた。今では広い分野

で導入されるようになった「コンシェルジュ」という職業だが、ホテルコンシェルジュこそがその始まりであり、手本としてより注目をされているということを強調した。

ホテルコンシェルジュの強みは広いネットワークを使って生み出すパーソナルサービスであり、それを象徴するエピソードの一つとしてロメイ氏がこれまで様々なホテルで受け取ってきたアメニティも紹介された。世界のどこに行っても、ロメイ氏を迎えるコンシェルジュたちはネットワークをフルに使ってロメイ氏が喜ぶアメニティを用意してきた。こうしたネットワークがあるからこそよりパーソナルなサービスの提供が可能なのであり、今後より強化していくことが重要であると述べた。

休憩を挟み後半は、今日のコンシェルジュのサービスについての話がされた。徐々に会場からの質問も増え、参加者がロメイ氏の話に大きな影響を受け始めていることがわかる時間となった。



具体的な内容としては、拡散するソーシャルメディアの活用がコンシェルジュにとっていかに有効であり、かつ注意が必要なものであるか。コンシェルジュになるために必要な要素は何か、それは、学びを続け、それを共有したいという「情熱」を持っているかということ。いかに細部にこだわることで一歩先を行くサービスが提供できるようになるか。その「細部」とはただレストランを予約するだけではなくどのようにそこに辿り着くべきか、どの料理を食べるべきかなどを伝えること。挨拶をする時もいかにゲストの名前を呼び、一つでもそのゲストについて自分

が知っていることを会話の中に生かしていくか、そしてどのように握手をすべきか。電話であればどのような姿勢や言葉遣いなら自分が本当に心からそのゲストのことを考えて話をしていることが伝わるのかなど、明日からでも実践できる具体例が非常に多かったことが、実際に現場で活躍する参加者がほとんどである会場全体に活気と熱意を与え、セミナーは大きな拍手をもって終了した。

セミナー後はレ・クレドールと深い関係のある国際的なインテリジェント・ニューヨーク・タイムズのアジア太平洋担当上級副社長であるヘレン・ブーア様も参加され、よりグローバルで和やかな雰囲気の中で情報交換会が行われた。

(小野山麻子)

賛助会員紹介④

富士鳥居 様

レ・クレドール ジャパンの活動を応援くださっている賛助会員の皆様をご紹介します。今回は、富士鳥居様です。

— 貴社の業務内容を教えてください



富士鳥居は、昭和 23 年の創業以来、日本製の手作り・手描きにこだわった商品を扱っており、日本人のお客様ばかりでなく、在日外国人のお客様にも多くご利用いただいております。商品は新しい美術工芸品(有田・九谷・京焼等の陶磁器、手描きの屏風や掛軸、漆塗りの製品)から古美術品まで多岐にわたっております。

— 貴社のアピールポイントを教えてください

表参道に面した創業 68 年の歴史を持つ店で、お客様の中には親子二代にわたり私どもの商品をお買い上げいただく方もございます。また、厳選した日本製の商品だけを扱う店なので、各国大使館の方々にもご利用いただき、お喜び頂いております。



お買い上げ頂いた商品をお送りする場合は、国内・海外を問わず、長年培った実績と経験に基づいた厳重な梱包で、お客様のお手元にお届け致します。

— 賛助会員になられた理由を教えてください

先代の主人による美術工芸の講演、各ホテル様からの日本の工芸品についてのお問い合わせ等、コンシェルジュの皆様とは、レ・クレドール・ジャパン発足以前からの長いお付き合いをさせて頂いております。

— 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・パラリンピックを控え、日本への海外のお客様は年々増えています。明治神宮の表参道にある富士鳥居は、これからも日本の美術工芸品の手仕事の確かさや美しさに加えて、日本の自然の美しさや、日本人の心も伝えていきたいと思っております。



<http://www.fuji-torii.com>