



フォーブストラベルガイドセミナー開催

公のトレーニングは日本国内初開催

1月17日(水)、マンダリンオリエンタル東京にて、レ・クレドール ジャパンと日本コンシェルジュ協会の合同セミナーが開催されました。フォーブストラベルガイド(以下、FTG)より2名の講師を迎え、4時間に渡るセミナーが行われ、日本各地から業界関係者約250名が参加しました。開催ホテルとして多大なるご協力を頂いた同ホテルのポール・ジョーンズ総支配人によるウェルカムスピーチ、続けてレ・クレドール ジャパン



プレジデント住吉氏によるご挨拶でセミナーは盛大に幕を開けました。セミナー第一部は、FTG アジアパシフィック バイスプレジデントの小池亮様による講演でした。ホテル勤務経験を持つ小池様は、自らがホテルマンになろうと決断した幼少期の思い出話から始まり、約45分間をかけて「FTGとは」「評価基準はどの様に決まるのか」「他国と比較して日本のサービスはどの様な位置付けか」等を話されました。FTGは約60年間ホテルの格付けを実施している会社であり、そこで働くスタッフはほぼ全員15年以上ホテル勤務経験があるエキスパートです。900項目のチェック項目(ホテルの評価項目は550項目)をもって世界144都市でホテルを評価しています。その評価の75%はサービス面での評価で、25%がファンリティであり、ハード面よりソフト面に重きを置いているとの説明でした。最後に、「ホテルにゴールはない。なぜならば感動にゴールはないから。」という心に残る言葉で締めくくられました。

セミナー第二部は、FTG ラーニング・デベロップメント バイスプレジデントのジェフ・ウィールゴポラン様による講演でした。ウィールゴポラン様はレ・クレドールの年次総会でも度々スピーチをされ、全世界でトレーニングをされています。常時参加者に問いかけるスタイルで、約120分に渡り、「FTGが評価するコンシェルジュとは」「コンシェルジュに重きを置く理由」「ゲストプリファレンスの活用方法等を事例・ロールプレイを含めてのトレーニング」等をわかりやすく話されました。FTGの評価者は、様々な項目を評価する中で、唯一コンシェルジュから受けるサービスだけは二回の機会を設けています。その他の項目は一回で評価されるにも関わらず、そこに特例を設けている事でも、コンシェルジュを非常に重要視している事が見て取れます。ウィールゴポラン様が繰り返し我々に訴えていた事は「笑顔でいる事の重要性」。特に長い名前のゲストに対して、間違える事を恐れて名前を呼ばないより、間違えてでもお名前前でコミュニケーションをとろうとする気持ちが重要と仰いました。またゲストが求めている事を察して、先読みしてサービスを提供する事の大切さや、コンシェルジュが提供するサービスは繰り返しではなく、ゲストにとってはそれこそが唯一の機会である事の認識を熱く語られました。講演者兩名に対して、参加者全員からの大きな拍手で、今回のセミナーは幕を閉じました。(阿部泰年)

直島・豊島視察旅行を実施

11名が参加

近年特に海外からお越しのゲストの訪問先として人気のある「直島」への視察を2月15日から2日間に渡り行いました。今は現代アートで知られるこの島は、1985年にキャンプ場として開発されたのをきっかけに、1992年に初めての美術館である「ベネッセミュージアム」がオープンしたのち数々の美術館や作品がつけられ、今では年間20万人が訪れる島となっています。

<1日目> まず訪れた「地中美術館」は2004年にできた直島で二つ目の美術館で、景観を損ねないために地中に埋め込まれた形式の打ちっばなしのコンクリートが特徴的な安藤忠雄氏建築によるものです。基本的に自然光のみを取り入れて作品を鑑賞するため、天候や季節により作品の見え方がそれぞれ異なるので、いつ行っても違った印象を受ける楽しみがある空間です。次に2010年にオープンした美術館である「リー・ウーファン美術館」、そして1992年に完成した直島初めてのミュージアムである「ベネッセハウスミュージアムギャラリー」を視察しました。特にエピソードが印象的だった作品は、実際に直島に二週間ほど滞在し、島で拾ってきた様々なものを使って作り上げたというヤニス・クネリス氏の作品でした。



この日最後に訪れたのは「ベネッセハウスパーク」で、宿泊施設であるこの建物は安藤忠雄氏建築では珍しく木造で2006年に建てられたものです。夕食はタテルヨシノ氏監修のフレンチレストランで地元の食材をふんだんに利用したコースを楽しみました。その後、ミュージアムナイトツアーを楽しみ、さらにその後は、山の上にある「オーバルバー」までケーブルカーで移動し、特別な時間を過ごしました。

<2日目> (株)直島文化村 代表取締役社長 笠原 良二様より直島がどのように発展するまでのお話を伺ったのち、100年前の民家や街並みを残す取り組みとして1998年にはじめられた本村地区の家プロジェクトのうちの3か所を視察しました。その後、フェリーで20分かけて豊島(てしま)に移動し「豊島キッチン」にて昼食を取り、2010年にオープンした豊島美術館を視察しました。白い巨大な空間での作品鑑賞は、時間を忘れさせる特別な空間でした。次に「心臓音のアーカイブ」、そして今回の視察の最後に横尾忠則氏と建築家永山祐子氏による「豊島横尾館」を見学しました。

今回はベネッセハウスの皆様のご配慮でそれぞれの美術館やアートの特徴を詳しく伺いながら作品を鑑賞することができ、より理解度が深まる視察となりました。他の美術館とは異なり、作品の展示交換もないので普遍的にそこにいけばその作品がある安定感があり、また理想の環境のもと、観賞するために各所で人数制限があるのも特徴的でした。その他、地元民も一緒になってこの取り組みに参加して頂くことにより賛同を得たことで、島民一丸となって観光客を受け入れていらっしゃる体制はうらやましく感じられました。今回の視察を生かして、今後お客様へのご案内に役立てて参ります。(加藤香織)

2月定例会開催

環境省担当者を招聘

2月21日にパレスホテル東京にて開催され、29名が出席しました。報告事項に続いて、環境省の方々をお招きして「国立公園満喫プロジェクト」の紹介をお受けました。選択された8つの国立公園に関する魅力や特徴などの説明をお伺いしました。



3月定例会開催

「お水取り」を学習

3月14日に奈良市にて開催され、16名が出席しました。報告事項の後は、奈良におけるかき氷ブームの火付け役である平井様のお話と「お水取り」のお話を帝塚山大学教授の西山様よりお伺いしました。当日は、お水取り最終日だったので、夜に足を運んだメンバーもおりました。

