

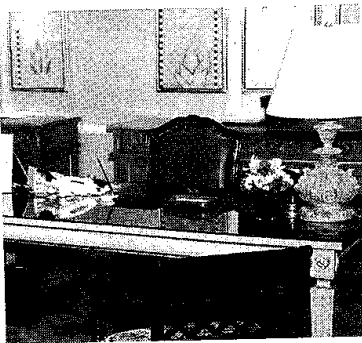
# 達人が語るプレミアムの神髄

## ～伝統と革新～

時代、お客様が求める本質をとらえた、上質で高級なサービスや商品を語るうえで欠かせぬ言葉となった「プレミアム」。どんな時代にあっても支持されるこの言葉の意味を、頂点で活躍してきた3人の達人が語った。伝統を踏まえつつ革新を遂げてきた人物だからこそ知る、プレミアムの神髄に迫る。

日 本 経 済 新 聞

2010年(平成22年)1月28日(木曜日)



ホテルのお客様のあらゆる依頼に応える究極のサービス係「コンシェルジュ」。日本人として初めてこの職業に就いたのが、多桃子さんだった。「どこにもない特別なホテルという理念で誕生した『ホテル西洋銀座』で、コンシェルジュとして歩み始めた。海外では1929年に『レクレドール』という国際組織が発足していた伝統ある職業も、当時の日本ではまったく知られていない存在でした」「自宅に大切なお客様をお迎えする」という気持ちで常に、コンシェルジュの先駆者として未開拓の道を歩んできた。「フーと言わない」ことを大原則に、ゲストのリクエストに徹底して応えるのが使命の世界だが、もちろん過去には不可能な依頼もあった。「例えば、12月に『桜を見たい』と外

国のお客様に言われたとき、『いまはシーズンではない』と返答するのは簡単です。しかし、これではインフォメーションを伝えただけ。私なら日本に興味をもつてもらおうと、桜前線に一喜一憂する日本人の桜への特別な愛情を語ったうえで、『ぜひ次回は4月においでください』とお答えします。タイミングさえ合えば、美しい桜が印象的な歌舞伎『京鹿子娘道成寺』の観劇をお勧めしたいですね」

日本が日本文化を知らないのは恥というほどの思いで知識・教養も高める。それもすべて、人間として誠意を尽くすことが重要と考えるからだ。そんな姿勢で臨むからこそ、常にあなたのご希望を真正面から受け止めています、という気持ちで接することが



おおの ももこ 航空会社の客室乗務員を経て、1986年から日本人で初めてのコンシェルジュとして、ホテル西洋銀座に20年勤める。94年、最高のサービスを誇るコンシェルジュの国際組織「レクレドール(黄金の鍵の意)」の日本人初の正会員となる。

レクレドール ジャパン 名誉会員 多桃子さん

お客様のお心に寄り添う。それがおもてなしの第一歩であり、すべて。