

## ～角田陽子コンシェルジュ講演概要～

期日 平成26年3月10日

会場 別府溝部学園短期大学

### ～コンシェルジュとの出会い～

明治学院大学での学生時代に、ISA(国際学生協会)という組織に所属し、海外から学生を招聘してあらゆる問題について英語で話し合うという経験をしました。その際、外国人の学生たちと交流することの楽しさを感じ、さらに滞在のお世話、たとえばホテルや会場や交通の手配をしたり、観光にお連れしたり、イベントの企画運営をしたり、などに大きなやりがいを感じ、ぜひ国際交流の仕事に就きたいと思うようになりました。ある日知人から「ホテルで働くというのは民間の外交官になるようなことだと思うよ。」という言葉とプリンスホテルのお仕事のお話をいただきまして、試験を受け、入社できることになりました。そして配属されたのが赤坂プリンスホテルです。私はフロントスタッフとしての入社でございました。フロントデスクから、ロビーの真ん中に、外国人ゲストがいれかわり立ち寄るデスクが見えたのですが、そちらで流暢な英語を駆使し、テキパキと接客をする女性の仕事を見たのが、私のコンシェルジュとの出会いでした。その日から「いつかはコンシェルジュになりたい」と強く憧れるようになりました。調べたところコンシェルジュというのは日本では当時まだほとんど知られてない言葉で、日本ではほんの数件のホテルにそのようなセクションが設置されはじめたという状況でした。私は入社して1年程で夢が叶いコンシェルジュに移動になりました。普通コンシェルジュと言うのは、フロント業務に少なくとも数年は就き、ホテルのことを理解し、社会人としての経験を積んでから始めるべき仕事なのですが、私の場合、コンシェルジュの方がご結婚で退職され急に外国に行かれるという事情により、運よく早めに念願のコンシェルジュになることができました。そこから、日本でのコンシェルジュの草分けとしての仕事の日々が始まりました。

コンシェルジュデスクにお立ち寄りになるのはほとんどが外国人ゲストです。まず、赤坂や銀座などの主だった街を歩いて、外国人の方にもおすすめできるお店を調べて、自分で手書きの地図を作りました。英語と日本語とで地図を作って、自分の空いた時間は行ったことのないお店に行き、味はどうか、サービスはどうか、ということ自分の時間とお金を使って調べて、だんだんと街の情報を自分のものにしていきました。例えば、鎌倉に行きたい外国人ゲストがデスクにいらっしやるとします。「赤坂見附からだったら銀座線に乗って新橋に行って、新橋からはJR横須賀線に乗って鎌倉もしくは北鎌倉で降りて、こういうところを見て、さらに鎌倉大仏を見るには江ノ電に乗って……」と言うような内容を英語と日本語の両方で書いている1枚のシートを作りました。どうしてバイリンガルかというと、英語はもちろんそのお客様のため、そして日本語はお客様がご自分の乗ろうとしている電車が本当に正しいかを日本人に確かめたい時などに、そのシートを指差して日本人と確認できるようにするためです。さらに最後に必ず渡すものはホテルの地図が載ったカードです。迷子になった時の為にもおひとりおひとりに渡すようにしています。ところで赤坂プリンスホテルの向かいにニューオータニというホテルがあります。私たちのデスクに来られて「赤坂プリンスのコンシェルジュはすごくいい地図を持ってらるって聞いたので、1枚もらえるかな。僕、実は向かいのニューオータニに泊まってるんだけど(笑)！」というお客様が増えてきて、わざわざ道を渡って坂を上って赤坂プリンスホテルまで来てくださることをとても光栄に思いました。私たちとしては、今はご宿泊でないお客様であってもこの次は赤坂プリンスホテルに泊まってくださるかもしれないので、もちろん「喜んでさしあげます！」というところです。

実際にコンシェルジュの質によってホテルを決めるというお客様は大変多くいらっしゃいます。ビジネスとか観光とか食事などリクエストに、満足以上の感動を与えてくれるコンシェルジュがいたとしたら、ビジネスも絶対にうまくいくとわかっていらっしゃるのです。コンシェルジュが頼りにならなければホテルを変える、という方も多いようです。コンシェルジュというのは一見お金を生まないボランティアのセクションのように見えますけれども、実はそうではなくて、大変大きな収入をホテルにもたらすということを経営者の方々にはご理解していただきたいと思います。

### ～コンシェルジュの起源～

コンシェルジュの起源を簡単にお話しさせていただきます。“Concierge”はフランス語でございますが、4、5世紀に、キリスト教の巡礼で、巡礼者が宿泊していた小さな教会のことをホスピスと呼んでおり、そこでホスピタリティという、おもてなしの概念が生まれたと言われております。そこで疲れた旅人のお世話をしていた人達がコンシェルジュの起源のようです。ただその時に彼らをコンシェルジュと呼んでいたという記録はみつかりません。時は流れて、コンシェルジュという名前が初めて出たのは14世紀、フランスにコンシェルジュリーという、元々は王宮として建てられ、後に国営の牢獄になった場所で、特権を与えられ門衛をしていた人のことをコンシェルジュと呼んでいたということが、現在ではユニセフの世界遺産にもなっている歴史的建造物・コンシェルジュリーのドアにはっきり書かれています。その頃から現代まで、フランス語ではコンシェルジュというのは、例えばアパルトマンの管理人さんとか門番とかそういう意味でもつかわれるようになりました。その後また時が流れまして、19世紀後半のこと、ヨーロッパに大規模ホテルがいくつも出てきました。そこで宿泊客の部屋の鍵を預かったり、戻って来た時にお渡しする係が出てきました。彼らコンシェルジュは、最初は鍵の受け渡しだけだったのでしょうが、顔見知りになると「ちょっと今日は牡蠣の美味しいのが食べたいのだけれども、君はどこがお薦め？」とか「パリももう5回目です有名どころは見物したので、観光客はあんまり行かないけれどもここはぜひ見ておくべき！」というところはないかな？」など…。もしくはもっと日常的な「このシャツをランドリーに出しといてくれるかな？」等々、いろんなリクエストを受けているうちに今のコンシェルジュというような仕事内容に進化して行ったと言われております。1929年にパリで30名のホテルのコンシェルジュがユニオンを作りました。それが現在まで続いているレ・クレ・ドール(金の鍵)というコンシェルジュの世界組織です。私も昨年マンダリンオリエンタル東京を退職するまでは国際会員のコンシェルジュでございました。設立から80年以上が経ち、今では44ヶ国で約3500名の国際会員がいる大きな組織になっております。

### ～コンシェルジュとは～

コンシェルジュというのは、自分が拠点を置く町を熟知し、お客様に正しいアドバイスとそれに伴う手配を可能にしていく相談係です。満足だけでなく、感動を与えるために、ホスピタリティにあふれる最高のおもてなしを提供するのがコンシェルジュと言われております。とくにラグジュアリー1泊7万円以上の高額な宿泊代をお支払いの方に「それはできません」とは言えません。だからというわけではないのですが、私たちは極力「No」は言わないようにしています。ただ「No」を言わないというのは何でも言うこと聞くとか、こびへつらうとかではありません。「No」と言わないということは、お客様が満足いただける何か、例えば「これが出来なくてもこれはどうですか？」というような提案をすることです。例えば、お客様が「1週間東京に滞在するから毎日3ツ星のレストランに行きたい」とおっしゃる方も多くいらっしゃいます。でも、ほとんどの3星レストランは2ヶ月先まで予約で一杯なので難しいのですが、そこで「それは無理ですよ」とは申しあげません。もしかしたらキャンセルが出て空いているかもしれないので、事情を説明し「難しいとは思いますがトライをさせていただきます」と伝えます。そして、ただ3星がどうしても取れない時は、

「私たちのお薦めする2星レストランで予約を取りますがいいですか？」とお尋ねします。お客様も、「君たちの薦めるところだったらいいよ。」というふうに言っただけることが多いです。結果として2星のレストランになりましても、美味しいお料理と素晴らしいサービスを受けてご帰館なさり「素晴らしかったよ！ありがとう！」と言って、満足そうな表情でお部屋に戻っていかれる姿を見て私たちはほっとします。結果としてお客様がハッピーになればそれが一番よいのでは、と思います。

### ～コンシェルジュの日常～

例えば「これから行くところの地図を準備して欲しい」とか「ランチ、ディナーの予約を取ってほしい」とか「これから1週間空いているのだけれども僕何したらいい？」とか、というのはとてもよくあるリクエストです。日本人の私たちは外国に行く前には予定をきちんと立てる人が多いと思いますが、海外の方は「今、日本に着いてこれから10日間ハネムーンなんだ。僕たち何したらいい？」みたいなカップルも多くいらっしゃいます。そういうときはまず希望、お好みをお聞きして、たとえば京都、北海道、湯布院、など、場所を考えてあげて、ホテル・旅館やJR・飛行機などのチケットを予約し、旅程表をすべて日本語と英語で作成し、チケットもちゃんとわかるように並べて封筒に入れて・・・というような仕事も毎日やっております。さらには予期せぬリクエストというのがたくさんあるのでとても刺激的なのです。例えば錦鯉を買いたいとおっしゃるドイツ人のお客様がいらしたとします。「錦鯉を持って帰るのですか、ドイツに?!」「うん、そうだよ。そのために自宅に池を作ったんだよ！」と言って写真まで見せて下さいます。お城みたいな豪邸に見事な池があって「後は錦鯉を入れるだけなんだ！」とのこと。調べましたら新潟県の小千谷市の錦鯉が有名とのことなので、さっそく大きそうな業者さんに電話をします。するとあちらも慣れたもので、錦鯉屋さんの社長さんが駅まで迎えに来てくれて、「(送迎から町の案内から鯉の輸出まで)後は任せとけ！」と、スムーズに手配して下さいました。

赤坂プリンスホテルの後に、ホテル西洋銀座というホテルに勤務いたしました。ホテル西洋銀座は小型のラグジュアリーホテルでした。残念なことに開業から20数年で、去年の5月に幕を閉じた伝説のホテルです。堤清二さんがセゾングループのフラグシップホテルとして、銀座の目抜き通りに彼の理想のホテルを作ったのです、そこでオープン後まもない時期に宿泊されたのが、(アメリカの大女優)エリザベス・テイラーさんでした。彼女がとってもホテル西洋銀座を気に入ってくださって、ハリウッドに戻り「あなた、東京に行くならホテル西洋銀座よ！」と俳優さんたちに宣伝して下さったらしく、それからほとんどの有名ハリウッドスターの方々にご宿泊いただき、私も接客をさせていただきました。リチャード・ギア、ハリソン・フォード、ケビン・コスナー、皆さん本当に素敵で気さくな方々でした。

### ～コンシェルジュのおもてなしの心・・・大切にしていること～

「全身全霊で相手の話を聞く」ということです。もし「角田陽子/コンシェルジュ」と検索していただくとNTT コムウェアのインタビュー記事をご覧いただけまして、このこともお話ししておりますのでよろしければご覧ください。私が思うのは自分がおしゃべり大好きという方はあまりコンシェルジュに向いてないということです。それよりも、お客様が何を求めていらっしゃるかということをしっかり聞ける人がよいと思います。人としゃべるのが好きとか、接客が好きとか、底抜けに明るいか、そういう方が接客業に向いていると思われることがあるかもしれないのですけれども、そうとは限らないと私は思います。お客様の中には雑談を話しかけられるのが苦手とか、名前を呼ばれるのが嫌とか、話しかけられる際もおだやかに静かに話しかけられたいという方もたくさんいらっしゃいます。例えばエレベーターで、私がA様という名のゲストをエスコートしていて、そこに別のゲストが乗っていらしたとします。その

際に私たちは A 様の名前はお呼びしないし、基本、お話ししません。プライバシーを守るためです。私が大学で教えているのは、「大切なのはしゃべり方ではない。聞き方である」ということです。聞き方がどうして大切かという、「ちゃんと聞いていますよ！」という態度を示すことで相手も話しやすくなるからです。あなたがちゃんと聞いている様子が見えなかったら、“10”話すところを“5”でやめるかもしれません。逆に“5”お話しするつもりが、あなたの誠意のあるリアクションや、質問、もしくはしっかりと顔を見てうなずいてくれたりそれだけで“10”話そうという気になるかもしれません。聞く練習のために、授業では何人かでグループになって他愛のない話をお互いに聞き合う授業をしたりしております。「あなたのことをしっかり聞いていますよ！」という姿を見せることはとても大切です。

デスクやカウンターに不機嫌にやって来られたお客様が、私と 10 分とか 15 分とお話をして、今日の計画や明日の計画が決まったという時に「今日が楽しみになってきたわ」と、表情が明るくなって笑顔でおでかけになる、というのが至福の瞬間です。そういう方でとても印象的な方が 1 人おられました。ホテル 西洋銀座でのことですが、チェックインの時、旅のおつかれから大変不機嫌でした。ニューヨークから来られた女性で、にこりともせず眉間にしわを寄せてお話されていました。お部屋までお連れしましたところ、そこで東京に関する様々な質問を受けました。レストランのこと、観光のこと、ショッピングのこと、などなど 30 分くらい答え続けたと思います。やがてある程度ご満足されたのか「ありがとう、もういいわ」とおっしゃって「これチップよ。」とお金をだされました。「それは結構です。これは私の仕事ですから。」と申しましたところ、突然私の顔をしっかりとご覧になられて「あら、そうなの。ふーん、で、あなたの名前は？」とお尋ねいただきました。「YOKO です」とお答えしたら「オノ・ヨーコと同じ名前ね？彼女と私は友達よ。」とのこと。驚きましたが・・・この方はあの有名なスター・ウォーズに出演されていたレイア姫役の女優キャリー・フィッシャーさんでした。そこからは急にお心を開いてくださり、毎日コンシェルジュデスクにお越しくださり、ご家族で東京を満喫されたようです。ご出発の際には私にプレゼントまで準備してくださり、さらには「ニューヨークタイムズに東京の記事を書くので、その時あなたの名前も入れるわね」とのこと。数週間後のニューヨーク・タイムズの彼女の記事に本当に私の名前が載りました。とても不機嫌な方がだんだんと誠意を感じとってくださり心を開かれたという、コンシェルジュのやりがいを感じさせてくださったゲストのおひとりです。

### ～外国人・富裕層のお客様をお迎えするために～

ここからは中東のイスラム教のお客様も増えることが考えられます。宗教に合わせたお食事の準備も必要になってくるでしょう。富裕層の方には一般人の感覚の「普通は・・・」という考えは通用しません。移動もプライベートジェットにヘリコプター、など驚くこともたくさんあります。また、高質なライフスタイルは保ちながらも少し冒険をされたいと思われる方が多いので、お宿が高級、高質でないと満足されないことが多いです。よく小さな地方都市に行かれないとおっしゃって、その街で一番のホテルを予約しても「ここは私たちの泊まる所じゃない」と、泊まらずにその日のうちに戻られることもあります。言葉が通じないということも大きな障害になっているようです。

### ～温泉コンシェルジュの方に期待すること～

私どもは東京のコンシェルジュですが、もちろん日本中のことを知っているという前提でお客様は質問をなさいます。温泉コンシェルジュの方には別府のことだけではなく、大分県のこと全体、さらには九州のことなどをお勉強していただきたいと思います。コンシェルジュを目指して勉強をして、コンシェルジュのお仕事を続けていくことは、自分自身が磨かれることにもなります。豊かな人生を過ごすためにもコンシェルジュというのはとても素晴らしい選択肢であるということ、この仕事に 20 年間就いていた私からお伝えしたいと思います。ご参考までに例えばこの書籍「につぼん再発見 大分県」という、求龍堂さんという美術本出版などで有名な出版社からでている

本ですが、私が所属する「NPO 法人大分人祭り」という、東京で大分を盛り上げようという団体の理事長・伊藤彩子が協力して作っております。他にもいろいろと良い本が出ていますので参考になさるとよいと思います。さらには、例えば美術のこととか、音楽のこととか、お客様と温泉のことのみならず、さまざまな分野の会話ができるように教養を磨いていただき「あのコンシェルジュがいるからやっぱり温泉は別府に行こう。」という風によくなれたら素晴らしいと思います。

本日はありがとうございました。

## ～角田陽子さんプロフィール～

### Profile

大分県大分市出身。大分上野丘高校卒業。明治学院大学英文科を卒業後、赤坂プリンスホテルに入社。フロント業務研修のあとコンシェルジュに。日本でのコンシェルジュの草分けとして業務に邁進。ホテル西洋銀座に転職し、世界のVIPの接遇を体験・その後英会話学校(大分市)の教師を2年、外資系メーカー(東京)での社長秘書として5年間勤務したのちホテル業界に復帰。ホテル西洋銀座にて6年間、マンダリンオリエンタル東京にて7年間、世界中からのお客様の接遇を担当。コンシェルジュ歴は延べ20年以上。ホスピタリティ、おもてなし、マナーについての講演なども多数。武蔵野大学非常勤講師。NPO法人大分人祭り副理事長。

### 将来の夢

日本を真に「おもてなし」の心であふれる場所にするお手伝いをしたい。

長年コンシェルジュとして世界中からのお客様と接した経験から得たおもてなしの極意を人々に伝えながら、海外からの旅行者にとってより親切な日本を創るお手伝いをしたい。若い方々には特に、社会におけるホスピタリティマインドの大切さを伝えていきたい。

また、故郷大分と東京をつなぐ活動もライフワークとして続けていきたい。