

お客様の心をつかむ コンシェルジュのおもてなし The Hospitality of a Concierge

READING THE MINDS OF GUESTS



グランド ハイアット 東京
チーフコンシェルジュ

あべ けい
阿部 佳さん

Ms. Kay Abe

CHIEF CONCIERGE

GRAND HYATT TOKYO

最 新のアートとファッション、そしておしゃれなショップやレストランが集まる東京六本木。その絶好のロケーションにあるのがグランドハイアット東京。外国人ビジネスマンや世界のセレブに愛される洗練された世界を代表するラグジュアリーな国際ホテル。そこでチーフコンシェルジュを務める傍ら、コンシェルジュの世界的組織・クレドールインターナショナルの国際正会員としても活躍されている阿部佳さんに、コンシェルジュとして日々心掛けていることなどについてお話を伺いました。



Tokyo's Roppongi district boasts the latest art, fashion, and many chic shops and restaurants. It is an excellent location for the Grand Hyatt Tokyo, a refined and luxurious international hotel favored by many businesspeople and celebrities visiting Japan. The chief concierge there is Ms. Kay Abe, who is also active as a member of the Union Internationale des Concierges d'Hotels "Les Clefs d'Or" (The Society of the Golden Keys), the world organization of hotel concierges. IHCSA Café asked Ms. Abe about her work and aspirations as a hotel concierge.



“ 人の気持ちを読むという 今まで見たことのない面白そうな仕事
I hadn't encountered the fascinating job of
reading people's minds before. ”



コンシェルジュになろうと思ったきっかけは何ですか。

中学生のとき、父のヨーロッパ出張に家族も一緒についていくことになりました。

そのときに泊まった各ホテルのロビーでは、威厳のある男性が、テキパキと、でも優雅に、宿泊者の観光やビジネスの相談に乗ったり、各種チケットを手配したり、レストランの予約をしたりしていました。

父が仕事をしている日中、母と私は観光に出かけるので、コンシェルジュに相談しました。すると、その日の私の気分や体調を察し、それに天候などにも配慮して、毎日違ったスケジュールを組んでくれました。

美術館でのんびり過ごすか、それとも動物園をアクティブに見てまわるか、その日その日で選んでくれた場所が、それぞれその時の気持ちとぴったりで、びっくりしたのを覚えています。

ヨーロッパの老舗ホテルで出会った、こうしたコンシェルジュが、「人の気持ちを読む」という今までに見たことのない面白そうな仕事でしたので興味を持ちました。

そのときの体験がコンシェルジュになろうと思った原点になっています。



“ お客様と手配に係わった人 みんながハッピーになれる喜び
It gives me enormous satisfaction when both guests
and others involved in the arrangement are happy. ”

コンシェルジュとして日々心掛けていることは何でしょう。

お客様からはいろいろな要望がありますが、無理難題を解決することだけがコンシェルジュの使命だとは思っていません。

基本的な案内や手配でもただ伝えるのではなく、どう相手に伝えるかが重要になってきます。例えばレストランの予約1つとってみても、まずはお客様の欲していることをつかみ、最適なお店を選び、レストラン側にはお客様のご要望をしっかりと伝える。そのことによりお客様には、よりおいしく、もっと楽しく感じていただけるのです。

その結果、お客様はもとより手配に係わったみんながハッピーな気持ちになれるのです。

コンシェルジュは、そのときのお客様の様子を見て、何を望んでおられるのか、何をして差し上げたら喜んでくださるのかを常に考えています。

What gave you the idea of becoming a concierge?

When I was a junior high school student, my mother and I accompanied my father on a business trip to Europe. At that time, in the lobbies of the hotels where we stayed, there were dignified men answering inquiries from guests about tourism and business, arranging tickets, and booking tables in restaurants. They were businesslike in their manner, but very elegant as well. In the daytime, when my father had work to do, my mother and I wanted to go sightseeing, so we would consult the concierge beforehand. And the concierge would give us a different schedule every day, assessing my mood and physical condition on that day and taking the weather and other factors into consideration. So one day we would be leisurely going around an art gallery, and another day we would be racing around a zoo. I remember being amazed, because every day he would select places that perfectly fitted our mood at that time.

The concierges whom I encountered at venerable hotels in Europe aroused my interest, because I hadn't encountered the fascinating job of reading people's minds before. I think my experience then was the starting point for my career as a concierge.

What kind of things do you take care about in your daily work as a concierge?

I get various requests from guests, but I don't think the duty of a concierge is only to solve difficult problems. The important thing is not simply transmitting basic information and making arrangements but how the information is transmitted. When you make a reservation at a restaurant, for example, first of all you must understand the requirements of the guests, then choose the most suitable restaurant, and then also convey the guests' requests to the restaurant. By doing so, you can help the guests enjoy their meal even more and have a pleasant time. It gives me enormous satisfaction when both guests and others involved in the arrangement are happy as a result.

A concierge is constantly watching the guests' mood and wondering what they want and what would please them.



“ 19世紀中頃、ヨーロッパに現れたコンシェルジュ

Concierges first appeared in hotels
in Europe around the middle of the nineteenth century. ”

コンシェルジュの歴史を簡単に教えてください。

コンシェルジュの原型は、中世ヨーロッパの旅籠みたいなところでお客様のお世話をする者や、貴族の屋敷で門番や、夕暮れになれば各部屋を回り、ローソクに火をともし者だったといろいろな説があり、定かではありません。

フランス国王ルイ16世の王妃マリー・アントワネット(1755-93)も幽閉されたコンシェルジュリー(かつて宮殿で、牢獄として14世紀後半から20世紀初頭まで使われていた)の扉には、ここに住んでいる人たちの世話をしている係りを「コンシェルジュ」と呼んだ、という明記があります。

ホテルにコンシェルジュが現れたのは19世紀中頃のヨーロッパで、仕事はグランドホテルと呼ばれる大きなホテルの玄関でお客様をお迎えし、お部屋の鍵をお渡しすることでした。

20世紀に入ると貴族をはじめとするVIPから頼まれるあらゆるリクエストに的確に応えることで、信頼を得て仕事の質と社会における地位が向上していきました。

Please tell us briefly about the history of the concierge.

There are various theories about the origins of the concierge. Some point to the servants who looked after guests at inns in medieval Europe. Others suggest the doorkeepers at aristocratic mansions or the people who went round the rooms at dusk lighting the candles. The origins are uncertain. It is also recorded on the door of La Conciergerie in Paris, where Marie Antoinette [1755-93], the wife of Louis XVI, was confined during the French Revolution, that the people who looked after the residents there were called concierges. [La Conciergerie was used as a royal palace and a prison from the second half of the fourteenth century until the beginning of the twentieth century.]

Concierges first appeared in hotels in Europe around the middle of the nineteenth century. Their job was to greet guests at the entrance of large hotels, the so-called grand hotels, and hand them their room keys. In the twentieth century, concierges gained respect by responding accurately to all kinds of requests from aristocrats and other VIP guests, and the quality of their work, as well as their social standing, improved.

“ 外の世界にも目を配り情報網を構築する

It is important for concierges to
have an active interest in the outside world. ”



外国と日本のコンシェルジュとでは何か違いはありますか。

100年を超える歴史あるヨーロッパのコンシェルジュと、その職種が現れてからまだ30年足らずの日本とでは、歴史も力も全然違います。それが世間における認知度にも表れています。

欧米のコンシェルジュは裁量も与えられており、仕事

Are there any differences between concierges in Japan and those in other countries?

Their history and authority are completely different. European concierges have a history of more than 100 years, but the job only appeared in Japan around 30 years ago. This huge difference is reflected in the degree of social recognition. In the West concierges are granted a lot of discretion, and their job is wide-ranging. They get invited to the

レ・クレドール インターナショナル

Union Internationale
des Concierges d'Hotels "Les Clefs d'Or"

Union Internationale des Concierges d'Hotels "Les Clefs d'Or" 1929年、フランスで発足したホテルのコンシェルジュの世界的なネットワーク組織で、現在41カ国、約3,500名の会員によって構成されています。目的は会員の知恵や知識などを結集させることにより、ゲストへのサービスを向上させ、会員一人一人が優れたコンシェルジュに成長することを目指しています。また年1度の国際大会のほか、さまざまな会合を世界各地で開催し、コンシェルジュのための勉強会などを行っています。

Established in France in 1929, the Union Internationale des Concierges d'Hotels (UICH) is an international network organization of hotel concierges with about 3,500 members in 41 countries. The objectives of the UICH are to improve services to guests and to enable each individual member to develop into an outstanding concierge by drawing together the wisdom and knowledge of members and other activities. The UICH holds an annual world congress and various other meetings around the world, as well as study groups for concierges.

の幅も広いので、各業者は自分たちの商品やサービスの内容を知ってもらおうと演劇やコンサート、レストランなどに招待します。

コンシェルジュは、招かれたレストランのサービスが良く味もおいしければ、お客様をどんどご案内します。

残念なことに、日本の社会ではコンシェルジュの役割や重要性がまだまだ知られていないので、業者さんたちは招待どころか、なかなか協力もしていただけません。

コンシェルジュは劇場やレストランなどの情報をたくさん持っていれば、お客様の要望にも的確に応えることができます。

今の日本では、コンシェルジュが積極的に、外の世界に興味を持ち、日ごろから劇場、レストラン、フラワーショップなどの関係者とも広く良い関係を築いておくことが肝心です。

theater, concerts, restaurants, and so on, because businesses want them to know about their products and services. If concierges like the good service and tasty food at a restaurant, they will introduce that restaurant to guests.

In Japanese society, though, unfortunately the role and importance of the concierge are still not recognized very much. So far from extending invitations, businesses actually do not even cooperate with us very much. If concierges had more information about the theater, restaurants, and so on, we could respond even more accurately to the requests of guests.

In today's Japan, it is important for concierges to have an active interest in the outside world and to establish good relations on a daily basis with a wide range of businesses, such as theaters, restaurants, and flower shops.



“ また来てもらうための最高のおもてなしを求めて
I endeavor to provide the kind of
hospitality that makes guests want to return. ”

今後の抱負をお聞かせください。

コンシェルジュとは、お客様の気持ちを読み取り、お客様の期待を超えたおもてなしをすることだと思っています。

お客様には、素の自分ではなくそのホテルのコンシェルジュとして接しなければなりません。そのためには、ホテルマンとしてプロの意識を持ち、常にその役柄を演じる必要があります。

私は、お客様に“あの”コンシェルジュがいるグランドハイアット東京にまた泊まりに行きたいと言っただけのようなおもてなしを心掛けています。そして本当にまた来てくださったときに喜びを感じます。

ホテルの国際的なサービスと日本旅館の女将が持つ伝統的な日本独特のおもてなしを融合させたような、日本ならではのコンシェルジュを確立し、その質を向上させ、世界にもアピールしていきたいと思っています。

写真 • 君和田 富美夫、取材先提供

And what are your ambitions for the future?

I think the duty of a concierge is to read the guest's mind and provide hospitality that exceeds the guest's expectations. You must approach the guest not as your plain self but as a concierge of the hotel. Therefore, it is necessary to have a professional attitude as a hotelman and to constantly play that part.

I endeavor to provide the kind of hospitality that makes guests say they would like to return to the Grand Hyatt Tokyo, the hotel with “that” concierge. And when they really do come back, I feel delighted.

I would also like to establish a Japanese style of concierge, one who integrates the international services of a hotel with the traditional Japanese hospitality provided by the proprietresses of Japanese *ryokan*. I hope to upgrade quality in that way and appeal that style to the world.

PHOTOS • Fumio Kimiwada,
courtesy of the hotel concerned

Profile of 阿部 佳 • Ms. Kay Abe



東京生まれ。慶應義塾大学卒業後、(株)パルコに入社。(財)幼児開発協会の企画室に勤務。1992年ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルにコンシェルジュとして入社。1993年ヘッド・コンシェルジュに昇格後、1997年にコンシェルジュの世界的組織「レ・クレドール」の国際正会員となり、翌年「レ・クレドール ジャパン」のプレジデントに任命。2002年からグランドハイアット東京にチーフコンシェルジュとして就任。著書に「わたしはコンシェルジュ」(講談社)がある。

Born in Tokyo. After graduation from Keio University, joined Parco Co. Worked for the planning department of the Early Development Association. In 1992 joined the Yokohama Grand Intercontinental Hotel as a concierge; promoted to head concierge in 1993. In 1997 became an international member of Les Clefs d'Or, the international organization of concierges, and the following year was appointed president of Les Clefs d'Or Japan. Has been chief concierge at the Grand Hyatt Tokyo since 2002. Publications include *Watashi wa konsheruju* (I Am a Concierge; Kodansha).

協力

グランドハイアット東京

Cooperation

Grand Hyatt Tokyo

Japanese URL

<http://tokyo.grand.hyatt.jp>

English URL

<http://tokyo.grand.hyatt.com>