

北海道にもう一度行きたいと言わせたい
コンシェルジュのおもてなし



岡西 昭子 (おかにし あきこ)

(株)グランビスタホテル&リゾート札幌グランドホテルチーフコンシェルジュ、日本コンシェルジュ協会会長

札幌生まれ 北海道教育大学岩見沢分校卒業。三井観光開発(株) (現グランビスタホテル&リゾート) 札幌グランドホテル入社。ベルパーソン、フロントを経て、ホテル初のコンシェルジュを担当。コンシェルジュサービスにおけるネットワークの重要性を感じ、1997年コンシェルジュの世界的ネットワーク組織「レ・クレドール」に賛助会員として入会、2002年国際コンシェルジュ協会として承認される。国内の同メンバーとともに、日本でのネットワークの拡充を図るため、日本コンシェルジュ協会の設立に携わり、08年から会長を務める。

ホテルの何でも屋「コンシェルジュ」

「ホテル」といえば、宿泊を基本とする施設。それを補う機能が他にあるとしても、そこに何でも屋が必要とは思えないのが普通感覚だと思います。

私はフロント係として働き始めた頃、お客さまがフロントへ電話で尋ねてくる内容が、私にとってはホテルとは関係がないと思われることも含めて、あまりにも多種多様過ぎて正直なところ辟易^{へきえき}していました。そこで、自分の勉強不足を棚に上げ、上司に向かって「どんなことにでもすぐに答えてくれる専任の担当を設けてほしい」と訴えました。そんな要望がすぐに聞き入れられるわけではなく、きっとこのままなのだと思い、自分の訴えさえも忘れかけた頃、何でも答える担当者を配置することになったと聞かされました。しかも担当者は訴えた張本人の私。役職名は「コンシェルジュ」。私はコンシェルジュが何なのか知らない状態から、業界本や他のホテルの方から習い、少しずつ役割を把握するようになりました。最も大切なのは、どんなお問い合わせに対しても「NOと言ってはいけない」ということ。これこそが、何でも屋といわれる所以^{ゆえん}でしょう。

ホテル内のことは当然として、観光地やレストラン、航空券の手配や忘れ物を探してほしいなど、ホテル外であってもお客さまが必要とされる情報やサービスを何でも提供するよう試みます。

そのため、普段からホテルの外の情報収集にも余念がありません。お客さまは短い旅行を満喫したいあまりに、「ジンギスカンと蟹とラーメンと一緒に食べたい」とリクエストされることも。一度に食べられる所を探すのではなく、別に食べた方が満足できることを伝えて、予定の変更や効率のよいハシゴの提案をするなど、何とか少しでも多くの希望をかなえられるよう代案を考えるのも腕の見せ所です。



日本コンシェルジュ協会での劇場視察

お客さまに代わって旅行のスケジュールを立てることもよくあります。函館の夜景を見た後に登別で温泉に入り、札幌に戻りたいなど、北海道の広さを認識されていない方が多いことにも驚きました。

また、旅行中に誕生日を迎える奥さまに、ご主人さまに代わって花束を手配したり、外国人のお客さまの通訳の代行など、お客さまの滞在中の快適をトータルで考えるのが大切なのです。

インターネットの普及とコンシェルジュ

かつて、日常から情報収集に努めているコンシェルジュは情報通として重宝されていましたが、インターネットの普及とともに、情報は誰でも入手可能なものへと変わりました。今後はコンシェルジュの価値がなくなっていくのではないかと思います。しかし、コンシェルジュデスクを訪れるお客さまの数は減りません。それどころか、自分でプリントアウトした資料やタブレットに保存した情報を持って、次々に尋ねに来ます。「この店、どう思いますか?」。お客さまご自身でどんなに情報を集めても、どこの誰が発信したかわからない情報では満足できないのです。たとえ初めて会ったとしても、お客さま自身の目で確認できた目の前の人間に、自分のことを知ってもらった上での意見を聞きたいとデスクを訪れます。求められるのは、これまで以上にコンシェルジュの目で確認した生の情報と、それをお客さまのためだけにオーダーメイドできる提案力です。お客さまのオーダー方法はさまざまです。「一人で入りやすい?」のような感覚的なこともあれば、「一品の量はどのくらい?」と実際に量を示してほしいと極めて具体的な説明を求められる場合もあります。「開拓の村は愛知の明治村と似てる?」「銀座みたいところで買い物したい」というように、他



コンシェルジュ同士の情報交換とディスカッション

の地域と比較して説明を求められることも非常に多く、北海道以外のことも知っていなければ話になりません。できる限り自分の目で確かめることが望ましいものの、限界はあります。そんな時には、信頼できる人とのネットワークを利用して適切なアドバイスももらうこと。それには、遠く離れていても気持ちを同じくするコンシェルジュの仲間が一番頼りになります。

ネットワークの構築でお客さまに満足

お客さまを思う気持ちが同じ仲間であれば、配慮したいこともすぐに分かり合える。そんな仲間であれば大切なお客さまの案内も安心してお願いできます。そんなネットワークを実現するため、日本全国のコンシェルジュと日本コンシェルジュ協会を組織し、会員同士で情報交換を常に行っています。東京の会員のもとに北海道旅行の相談があれば、情報提供や手配を私が代行することで、お客さまは安心して旅行ができ、北海道が好きになり、尋ねられた仲間に対しても満足していただくことができます。そんな満足の連鎖を続けるためには、北海道の中でコンシェルジュ以外の方ともできるだけ広くネットワークを築き、的確なアドバイスができる存在にならなければと考えています。

観光業へ果たすコンシェルジュの役割

北海道の魅力である雄大な自然を感じたい、独自の文化を見たいというお問い合わせは多くあるのに、行きたい場所までの交通手段がない、文化を伝えるような施設や機会がないなど、物理的な障害のために実現できないことも多々あります。折角のご要望が消えてしまわないうちに背景を整えていかなくは、わざわざ北海道に来てくれても、その魅力はいつまでも絵に描いた餅のまま。北海道のコンシェルジュとしてお客さまへの情報提供のみならず、お客さまの現状をも伝えられる中心拠点として、観光のネットワークに協力していきたいと考えています。