

レ・クレドール ジャパン会報誌 “キー・ニュース”

Les Clefs d'Or Japan

Key News



2023年4月 第60号

発行：今泉愛子

編集：田中英司 嵯峨崎のぞみ

Website : lesclefsdorjapan.com



Les Clefs d'Or Japan



[lesclefsdorjapan](https://www.instagram.com/lesclefsdorjapan)

UICH Les Clefs d'Or 67th International Congress In Istanbul 2023 March 11-15



文：小野山 麻子
3年ぶりの開催となる今回は約450名のコンシェルジュと法人メンバーがトルコのイスタンブールに集まりました。日本からの参加者は住吉真矢子（パレスホテル東京）、今泉愛子（グランドハイアット東京）と小野山麻子（インターコンチネンタルホテル大阪）でした。

<1日目>

オープニングガラ&ウェルカムディナー
2019年のカンヌ開催以来、コロナ後皆が待ちに待った開催で、いつも以上に再会を喜び合うひとときでした。

<2日目>

Board of Directors Meeting (ボードミーティング) (住吉、今泉)

住吉、今泉はCVK Park Bosphorusで開催されたExecutive Committee, Zone Directors, Presidentsが参加するBoard of Directors Meetingに出席いたしました。

オールドシティツアー (小野山)

ツアーでは古代ローマ時代の競馬城跡であるヒッポドロームやアヤソフィア大聖堂、スパイスマーケット等を訪れ、トルコ絨毯の工房見学も行われました。

夜は3人揃ってトルコのヨーロッパ部分とアジア部分を隔てるボスポラス海峡をクルーズで楽しんだ後、カナダ、香港、台湾のメンバーたちと合同でトルコ料理をいただきました。



<3日目>

レ・クレドール規約改訂会議（住吉） エデュケーションデー（今泉、小野山）

Mr. Mark Patterson (360ストラテジーコップCEO) をモデレーターに迎え、4名のスピーカーがコンシェルジュやホテル業界の今後について興味深いお話をされました。今ホスピタリティ業界が直面している状況は日本での問題だと思っておりましたが、世界中で同様に起きていることを知りました。各国のコンシェルジュ達と共通のトピックについて一緒に考え、話し合うことは非常に刺激的で励みになるものでした。



Ms. Sheron Brambrut (フォーシーズンズ グローバルシニアダイレクターオブルームズ)

印象的なフレーズは「サービスは白黒であり、従うべきサービススタンダード。一方でホスピタリティはカラー、心で繋がりより相手をハッピーにするためのもの。そういう意味ではコンシェルジュはレインボー」。パンデミック後のゲストのエゴはかつてないほど強く、よりユニークで自分の価値と信条に寄り添ったものにお金をかけたいと願っている。その結果私達はそれぞれのゲストが持つ異なるニーズに合わせたより明確な提案を求められる。



Mr. Herman Elger (フォーブストラベルガイドCEO)



フォーブスファイブスターホテルズにおいて、レ・クレドールメンバーが所属しているホテルはいないホテルに比べてゲストサービスのポイントが平均的に5ポイント程度高い。「感情的な繋がり」、「サステナビリティ」、「ウェルネス」、そして「レジャー需要」を満たすことがキーワードとなる。

Ms. Pinar Kartal Timer (Next Phase Consultancy創業パートナー)

テクノロジーと情報活用の重要性を説明するに当たり、対照的なホテル例として人間関係を描いた映画「グランド・ブタペスト・ホテル」とロボットが終始対応する日本の「変なホテル」のビデオ映像が流された。第四期産業革命としてヴァーチャルリアリティやAIなどに加えメタバースのホテルも紹介、我々は消費から投資への経済の転換期を迎えていると言える。



Mr.Manny Judge (フェアモントホテルズアンドリゾーツ 人材獲得部門ダイレクター)



「かつて」と「今」の志望者の違いを理解する」、「迅速な雇用プロセス」、「社員にはいずれ独立できるくらいよくトレーニングを行うと同時に、独立したくないと思うくらい手厚くケアをすること」など採用と人材保持について重要な10つのポイントが説明された。

講和の内容を受け、後半はグループに分かれてのワークショップが行われました。各グループの代表者がステージに上がって行った即席のプレゼンテーションはアイデアとエネルギーに溢れていて、レ・クレドールの底力を感じた場面でした。

勉強会後のターキッシュナイトでは個性的なデザインの劇場で素晴らしいターキッシュダンスのショーが提供されました。



<4日目>

GENERAL ASSEMBLY (年次総会)

新コミッティーが選出され、日本でも馴染み深いカタルのランディー・サントスさんが初めてアジア人としてプレジデントに着任しました。そして何より住吉真矢子さんがサウスイーストアジア&オセアニアを取りまとめるゾーンダイレクターに就任。今回女性2名のゾーンダイレクターの誕生を全メンバーで祝福しました。

ガラディナー

最後の夜はFour Seasons Hotel Bosphorusを会場に開催され 華やかな雰囲気の中、Awardの授賞式も行われ、ベリーダンス、バンド演奏もあり、コンGRESS最後の大切な時間をメンバーと交流をして過ごしました。

レ・クレドール ジャパン新プレジデントと 日本セクション初のゾーンディレクターよりご挨拶

レ・クレドール ジャパン プレジデント 今泉 愛子

この度レ・クレドール ジャパン プレジデントとして2年間務めることとなりました。ホテルコンシェルジュにとって、そして観光業にとって大きな転換期にこのようなお役目をいただき、大変光栄であると同時に身の引き締まる思いです。2022年秋に日本への入国制限が緩和されて以来、多くのインバウンドのお客様がお戻りになり、観光業界は活気を取り戻しつつあります。

ホテルコンシェルジュとしても大変嬉しく思うと同時に、現場では人員不足やお客様をお迎えするための環境の再構築など多くの課題も抱えており、コンシェルジュ同士、そして関連するすべての方々との協力をしていく必要性を、改めて強く感じています。こんなときだからこそ、レ・クレドールのIn Service through Friendshipのモットーのもと、私たちレ・クレドールのネットワークを強化し、ホテルにお迎えするお客様に日本らしい最高のおもてなしを提供できるチームとして発展していきたいと思っております。



Zone Director, Southeast Asia & Oceania 住吉 真矢子

2023年3月にトルコ・イスタンブール開催された国際コンгрессにて、レ・クレドールのSoutheast Asia&Oceania地区のZone Directorに就任いたしました。私は2017年より6年間、レ・クレドール ジャパンのプレジデントとしてのお役目を果たして参りましたが、この先2年間は日本を含む8か国が加盟しているエリアと統括し、本部とのパイプ役をしっかりと果たして参りたいと思っております。

レ・クレドール ジャパンから国際的な役職に就くのは初の出来事なので緊張いたしますが、今まで約20年間この組織に支えられてホテルコンシェルジュの仕事をしてきましたので、組織の為に、また日本の観光業の為に役立つことが出来るよう努めて参ります。

定例会報告

3月 文：田中英司

・パレスホテル東京の住吉真矢子氏より、3月11日～15日に開催された、イスタンブールコンGRESの内容の報告があった。コロナ禍を経て3年ぶりに再会した世界中のコンシェルジュとのひと時についての詳細、またこの度自らSEAO Zone Directorに選出されたと報告があった。44セクションのうち40セクションが参加、参加者人数は450名に及んだ。

・レ・クレドール ジャパンの会長選任選挙が執行され、グランドハイアット東京のチーフコンシェルジュ、前協会の副会長今泉愛子氏が次期会長に選出された。選出にあたり、会場では今泉氏より就任表明のスピーチがあり、皆からの祝福があった。

・CSR InternationalよりイスタンブールコンGRESにおいて、トルコでの地震の被災者に、参加者が持参した洋服をSevgi Magazasiに寄付したとの報告があった。また、Kids DoorへのCSRの取り組みとして、メンバーとアフィリエイト共に年3回～4回教室に伺い、お話をする方向で決定したと報告があった。



・ホテルグランヴィア京都の山本美砂氏より、CSR活動についての紹介を頂いた。ホテルグランヴィア京都において、館内照明のLED化、アプリ「TABETE」上に賞味期限・消費期限内で安全な状態で売れ残りそうな商品を出品してのフードロスの軽減。伝統工芸品の館内ディスプレイやワークショップの開催、館内にATELIER JAPANをオープンし、京都の伝統文化の発信に貢献するクラフトツアープラン等の商品開発及び販売を開始、KES(Kyoto Environmental Management System Standard)の一環で2015年よりフタバアオイの育成に取り組み上賀茂神社に奉納、その他女性社員の平均勤続年数を伸長させる事を行動計画標に掲げるなど女性活躍の取り組みにも力を入れている。





4月

・初年度初の定例会にてまずは総会が開催され、昨年度の活動報告、決済報告、メンバーの動向などの振り返りが行われた。

また、新会長の今泉愛子氏より、今年度の活動方針の発表があり、昨年度より急増したインバウンドゲストに対応しきれない全国的なコンシェルジュメンバーの不足に対するサポート体制の見直し、定例会の完全現地参加型を目指してのこれからの試み、定例会のあり方、新規メンバーの開拓、海外会員からのトランスファーの受け入れ方法など、本年度の方向性が示された。

・9月10～9月13日にマレーシアのランカウイで開催されるアジアンコングレスの登録が開始されたと報告があった。

・第二部の定例会において、アフィリエイトの皆様より進捗をお伺いし、インバウンド再開後初の桜シーズンを経て、店舗によってはお客様が店舗に入りきらず、外で待って頂いたり、ガイド手配については1日に数件かけ持ちをしても賄いきれないガイド不足が課題となっており、大学関連ではコロナ禍で開催できなかったイベントを、本年度よりようやく再開できそうな模様、車輛関係社も大変な需要であった事、観光施設では外国人観光客の人気に伴い、数時間待ちの状態が続いた旨、それぞれ皆様より大変な賑わいであった事が共有された。

また、レストランの方よりホテルコンシェルジュに向け、予約の際の検討事項など貴重なご意見を頂くなど、活気ある報告会となった。



National Parks of Japan Saikai National Park 西海国立公園

島と海、自然と文化のクルスロード
指定：昭和30年3月16日
面積（陸域のみ）：24,646ha
長崎県

写真提供：東京真珠



見つめるほどに、深く吸い込まれていく神秘的な石、真珠。特に日本で作られるアコヤ真珠は、世界中の人々を魅了し続けています。

西海国立公園のある長崎県は、日本での真珠生産量トップ3に入ります。波が穏やかな湾やリアス式海岸が多いことから、真珠の養殖が盛んに行われてきました。大小400に及ぶ島々が織りなす多島美の世界へ訪れてみてはいかがでしょうか。



国立公園
オフィシャルパートナー

レ・クレドール ジャパンは
国立公園のオフィシャル
パートナーです。