

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10月 第63号

発行：今泉愛子

編集：田中英司 嵯峨崎のぞみ 米谷紗央里

Website : lesclefsdorjapan.com



Les Clefs d'Or Japan



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

第12回 UICH アジアンコンGRESS



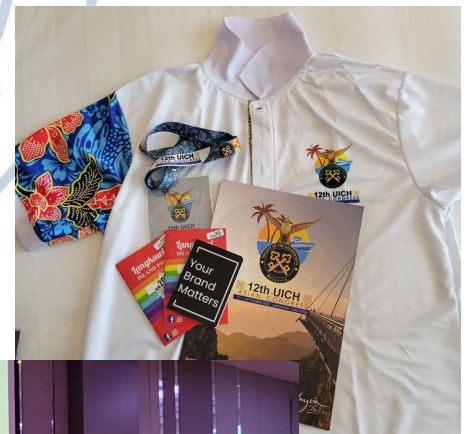
文：齋藤 美紀

2023年9月10日～13日にマレーシアランカウイ島で開催された 第12回レ・クレドールアジアンコンGRESSに参加して参りました。

レ・クレドールジャパンからは、サウスイーストアジア アンド オセアニア (SEAO) ゾーンダイレクター パレスホテル東京 住吉氏、ジャパンプレジデント グランドハイアット東京 今泉氏、マンダリンオリエンタル東京 Tiwari氏、私の4名、日本コンシェルジュ協会メンバーのグランドハイアット東京 吉川美貴氏の合計5名で参加しました。今回のアジアンコンGRESSは4年ぶりの開催となり、18の国と地域から120名が参加しました。

= 1日目 = オープニングセレモニー

9月10日 住吉氏、今泉氏は前日にランカウイに到着し、プレジデントミーティング及びEXCOミーティングに出席。残る三人はクアラルンプール空港で国内線に乗り継ぎ、ランカウイ島へ。快晴の青い空を期待していましたが、残念ながら、土砂降りの雨に迎えられ、アジアンコンGRESSのスタートとなりました。会場である、パークロイヤルホテルに到着すると、沢山の懐かしいメンバーとの再会を果たし、また、多くの新しいメンバーとの挨拶を交わし、スタートとなりました。



夜は、アロフト ランカウイ パンタイテンガーホテルにてウェルカムレセプション。ランカウイ観光局、インターナショナルコミティーが参加し、ランカウイの魅力のプロモーションビデオ、民族ダンスやディナーを楽しみながら参加者との交流をする貴重な時間となりました。

= 2日目 = エデュケーショナルシンポジウム

9月11日 午前中のEducational Symposiumは4名のホスピタリティ業界のゲストパネラーによるパネルディスカッション。Industrial Revolution 4.0というテーマのもと進化し続けるテクノロジーをどのように現場で活用していくか等について、話が進みました。



オンラインシステムでのチケット購入、レストランの予約等のギャランティーが出来るシステムの活用なども話題に上がりました。クレジットカードの情報をメールでやり取りすることの危険性についての話もあり、日本はまだテクノロジーの導入が遅れている事を改めて実感する内容でした。また、AIは多くの情報を瞬時に収集することが出来る反面、必ずしも正確ではないこともあり、すぐに全面的に活用とは言えないが、人員不足等のため効率化すべき状況もあり、上手につきあっていく必要があるという事も言われていました。最終的にはAIでは感情を考慮したアドバイスはできない為、私たちコンシェルジュがよりヒューマンタッチな対応でお客様に対応することは引き続き大切である、と締めくくられました。

午後はEnhancing the Concierge Brand Outreachと言うテーマに基づき、参加者全員でのワークショップ。コンシェルジュの仕事を補完してくれるロボットがいたら、どのような能力があればよりお客様により体験を提供出来るか、また、それをどのようにプロモーションしていくかを約10名のグループに分かれてディスカッション。観光案内や、通訳、宅配の手配、レストランの紹介などの機能を盛り込んだ思い思いのロボットの作話を話し合い、発表しました。また最後には、コンシェルジュの伝統的なパーソナルなアプローチは守りつつ、ホテルのマーケティングに積極的に関わりコンシェルジュの認知度を上げること、QRコードやデジタルリンクの活用、LinkedInを使いプロフェッショナルな繋がりを積極的に広げることの必要性やデジタルツールを使いこなす若い旅行者がますます増える事への準備の重要性も強調されました。

夕方からはドレスコードの白い服を思い思いに身にまとい、ホテルからほど近いビーチへ。美しいビーチの夕焼けとマレーシア料理を堪能し、メンバーと交流をはかりました。



= 3日目 = 現地視察、ガラディナー

9月12日 ボードメンバーは朝からCSR活動の一環で、マングローブの植樹へ。私たちはホテルから約30分のマチンチャン山崖をほぼ垂直に上がるケーブルカーSky Cabに乗り、頂上に到着後谷底から高さ55m、全長125mのスカイブリッジからの景色を楽しみました。



ガラディナーのドレスコードはマレーシアの民族衣装バティック。前日に購入したバティックをそれぞれが身にまとい、充実したアジアン kongress の締めくくりに楽しみつつ、別れを惜しみました。2024年4月にインドネシアバリ島で開催される国際会議での再会を誓い、翌朝それぞれ帰国の途につきました。メールやソーシャルメディア等で簡単に世界中とコミュニケーションが取れる時代ですが、やはり実際に会えることに勝ることはないと感じ、実り多い時間を過ごすことができた4日間となりました。



納涼会



文：桃井 忍

8月23日19時より六本木東京ミッドタウン内のLe Pain Quotidienにてアフィリエイト、メンバー31名が参加し納涼会を開催しました。この日は雨も心配されていましたが、比較的穏やかな夜を迎えることができました。納涼会の開催は、1月にセミナー以来のビッグイベント。久しぶりに、今の観光業界やお客様の動向についてゆっくりと語らう時間を持つことができました。

Le Pain Quotidienは、東京ミッドタウンプラザ1階に位置するベルギー発祥のベーカリーです。世界に240店舗あり、オーガニックの食材を使い、朝食はもちろん、夜もワインに合うヘルシーなお料理を彩り豊かに提供しています。日中は光に溢れる店内。夜もリラックスして気のおけない仲間と豊かな気持ちで時を過ごせる素敵な場所です。この日はメンバーがコミュニケーションしやすいように、お店が特別にビュッフェスタイルにして下さいました。

アフィリエイトである東武タワースカイツリー株式会社の取締役大溝哲也様より、乾杯の音頭を賜り、プレジデントの今泉より挨拶がありました。

自由に交流できるようになって10ヶ月、ようやく本当のノーマルな夜が、東京にも戻ってきたことを実感する会となりました。



米谷紗央里氏を 新メンバーとして承認

2023年8月の審査委員会において、ホテルグランヴィア京都 コンシェルジュ 米谷紗央里氏を新メンバーとして承認致しました。米谷氏はホテルグランヴィア京都から二人目のレ・クレドールメンバーです。米谷氏からのご挨拶メッセージをお伝えいたします。



この度は、レ・クレドールメンバーに承認いただきありがとうございます。また、これまでサポートしてくださった先輩コンシェルジュの皆様、チームメンバー、またこの仕事の魅力を感じさせてくださった忘れられないお客様との出会いに感謝の気持ちでいっぱいでございます。

ホテルグランヴィア京都にアルバイト社員として入社し、コンシェルジュデスク周りのアシスタント業務に携わり、1年半ほど「コンシェルジュとは？」を体感しながら過ごし、その後コンシェルジュとして勤務を開始し約8年が経ちました。その約半分の年月は、世界中に猛威を振るった、新型コロナウイルスの影響を受けた日々でした。絶え間なくお客様が足を運んでくださっていたコンシェルジュデスクが静まり返った毎日に、苦しい時期ではありま

したが、お客様との楽しかった時間を振り返り、改めてこの仕事がどれだけ面白く、大好きだったのかと気付かされ、また、コンシェルジュ同士の繋がりや強さと大切にはっとさせられる時でもありました。お客様が戻ってこられ賑やかさを取り戻した今、その時に感じたことを忘れず、これまで以上に一人ひとりのお客様を大切に、どんなお問い合わせにも誠心誠意対応し、また、変わりゆく時代に合わせ、私ができる最高のコンシェルジュサービスを追い求め、成長し続けるコンシェルジュでありたいと思います。一人のコンシェルジュとしてだけではなく、チームのため、未来のコンシェルジュのため、日本の観光業のために、日々の業務やレ・クレドールでの活動を通して私ができることを大切にし、より一層尽力してまいります。



2023年 石川県視察

文：山田 裕美

2023年9月21日より2日間、石川県観光戦略推進部国際観光課様主催による視察旅行があり、レ・クレドールジャパンのメンバー9名が参加いたしました。今回の視察は去年の能登地方に続き、2回目となり、加賀地方の山中温泉並びに小松のエリアを中心としてギャラリーや工房、観光スポット等を巡りました。

初めに訪れた錦山窯は九谷焼上絵付を専業とする窯元で、およそ110年の歴史があり、金彩の技法を得意とされています。三代美統様は、国指定重要無形文化財保持者（人間国宝）の認定を受けておられます。こちらでは、四代の吉田幸央様より工房をご案内頂いた後、奥様のるみこ様より、ギャラリーをご紹介いただきました。ギャラリーでは、金彩体験にチャレンジしました。



ランチは、地元作家の作品から、自分の好みの器を選んで食事ができるカフェレストランHO GAでいただき、その後、農林水産省の「美しい日本のむら景観百選」にも選定された小松市日用町の「苔の里」を訪ねました。昔ながらの自然豊かな里山集落に広がる苔の庭を先祖から受け継ぎ守ってきたとのことでした。私有地なのでマナーを守って散策を楽しんで欲しいとのお話を伺いました。那谷寺では副住職の木崎馨雄様より境内をご案内いただきました。717年に開創された神仏融合の白山信仰の寺で、重要文化財の大悲閣や三重塔、国名勝の奇岩遊仙境など多くの見どころがありました。初日最終の見学地は山中温泉にある旧加賀藩家老武家書院 無限庵でした。明治時代の最高級の木造建築であり、現在では一般にも公開され、茶道体験も行われています。カフェも併設され、美しい景色を眺めながら、ゆっくりと過ごすことが出来ました。

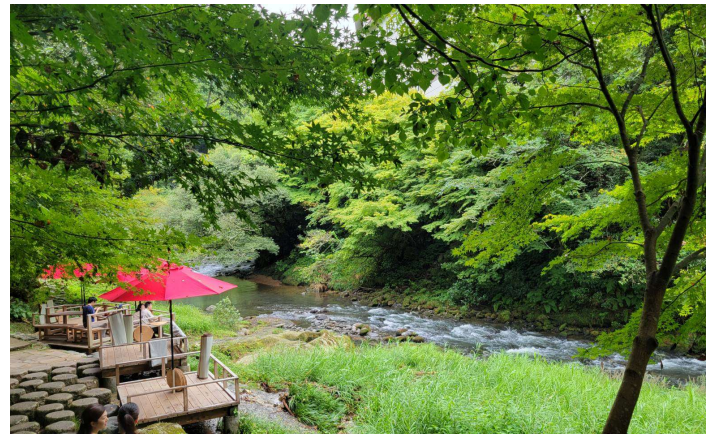


宿泊は山中温泉のかよう亭でした。客室は自然と調和した落ち着いた和の空間で、露天風呂付のお部屋やテラスでつながるコネクティングルームなどもございました。夕食前には地元で活躍される作家の方々の話を伺いました。お食事は、それぞれにストーリーのあるこだわりの食材がふんだんに使われている素晴らしい内容でした。滞在で身も心にも生気が蘇る、そのようなお宿だと感じました。

翌日の行程は山中漆器の工房千樹よりスタートしました。こちらは佐竹泰誌様の工房で、轆轤を用いて木工品を加工する工程を実際に拝見いたしました。高い技術に、参加者より感嘆の声があがりました。完成した作品も拝見することが出来、山中漆器の美しさを堪能いたしました。

二軒目の工房見学は堀江美佳様・寺井楽様の工房でした。堀江様は写真家で、手作りの和紙に太陽光で露光をする技術で写真をプリントする作品を作っておられます。工房の庭には小川が流れ、和紙づくりも体験出来るとのことでした。

その後、山中温泉に沿って流れる美しい鶴仙溪とゆげ街道を散策し、木地師として木と漆の魅力を表現するアーティストである田中瑛子様の工房へまいりました。工房には作品が随所に展示されており、インスタレーションアートを楽しむことが出来る素晴らしい空間でした。金沢の料理人により、目の前ににぎられた寿司を、アート作品である机や器を使っていただく趣向は、お客様にも大変喜んでいただけないかと感じました。



最後の見学先は農口尚彦研究所でした。農口尚彦様は「酒造りの神」と呼ばれた杜氏で、90歳を超えた現在も現役で後進の育成に尽力しながら、酒造りに従事されています。研究所内を見学した後、併設されたテイスティングルーム「杜庵」で日本酒の飲み比べをいたしました。窓の外の田園風景を眺めながら、日本酒と食の新しい体験を楽しみました。石川県加賀地方の伝統工芸、文化、自然、風景や食などの素晴らしさ、そして何より地元の方々の温かさに魅了された二日間でした。是非お客様にもご紹介し、体験して頂きたいと感じました。



定例会

9月の定例会は、石川県金沢市に所在する21世紀美術館内のシアター21で開催されました。21世紀美術館は、2004年に金沢大学附属中学校、小学校、幼稚園の跡地に建造された近代美術館で、金沢駅から車で15分、名園兼六園に隣接し、全国より年間170万人以上が来館する話題の美術館です。

9月10日より4日間に渡りマレーシア・ランカウイ島で開催されましたアジアンコングレスの様子について、今泉愛子氏、住吉真矢子氏より報告がありました。参加者は総勢120名程度、日本からは今泉愛子氏、住吉真矢子氏、齋藤美紀氏、アキル・ティワリ氏の4名のメンバー、そして日本コンシエルジュ協会吉川美貴氏が参加しました。Educational Symposiumで発達するテクノロジーの活用についてパネルディスカッション、その後は参加者がグループに分かれディスカッションがおこなわれました。

また、CSR活動の一環としてマングローブの植樹を行うなど、会期中様々な場面で他国のレ・クレドールメンバーとの親睦を深めました。参加したメンバーからは、大会中レ・クレドールに対する国や地域自治体からの多大なるサポートを体感し、日本におけるレ・クレドールの今後の方向性について改めて考える機会となったとの声が聞かれました。



10月の定例会は、札の辻スクエア港区立三田図書館会内会議室にて開催されました。皇居三の丸尚蔵館の戸田浩之様より、同施設及び開館記念展である「皇室のみやびー受け継ぐ美ー」についてお話を頂きました。1993年に一般公開されたのち、改修のための一時閉館を経て2023年11月より一部開館、2026年に全館開館を予定しています。

皇居三の丸尚蔵館は、国内の寺院などから献上された収蔵品、皇族が訪問地などでご購入された御買上品、皇族のご依頼を受け製造された御下命などを中心に、8件の国宝を含む2万点あまりの皇室コレクションを所蔵。開館記念展は4期に分かれており、第1期「三の丸尚蔵館の国宝」（12月24日まで）では、「蒙古襲来絵詞」後巻や伊藤若冲の「動植綵絵」を含む4件の国宝が鑑賞できます。展示品には日・英・中・韓文キャプションおよび日本語と英語の解説がついており、皇居東御苑の散策と共に沢山の方に楽しんで頂けます。尚、チケットはオンラインによる日時指定予約制となっています。

メンバーの西川氏が定例会の前日の10月17日（火）に、CSR活動の一環としてレ・クレドール ジャパンが支援している、認定NPO法人キッズドアにてキャリア講演を行いました。あなたの大切な個性の見つけ方というテーマで高校生の生徒を中心にお話しました。

