

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



2025年 第70号

発行：今泉愛子

編集：嵯峨崎のぞみ 米谷紗央里 増田悟

Website : lesclefsdorjapan.com



Les Clefs d'Or Japan



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

Les Clefs d'Or Japan & Japan Concierge Association Joint Seminar 2025

文：嵯峨崎のぞみ、田中英司

1月15日と16日、恒例の日本コンシェルジュ協会との合同セミナーを箱根で開催いたしました。今年のメインテーマは“後進の為に今すべきこと、コンシェルジュの未来を見据えて”というテーマで初となる2日間に渡るセミナーになります。1日目はスピーカーを招いてザ・プリンス箱根芦ノ湖の宴会場でお話を伺い、2日目は午前中箱根のガイドウォークと、午後には箱根のPOLA美術館で、グループに分かれてのワークショップを行う事に致しました。インプットだけではなく、しっかりとアウトプットも行い、今後の為に活かしていく2日間のプログラムとなっております。

今回のメインスピーカーにニューヨークのザ・ピエール、ア・タージ・ホテルのチーフ・コンシェルジュであり、レ・クレドールUSAの名誉会長でもあるモーリス・ダンサー氏をお迎えしました。セミナー初日にはバスで東京から箱根に

向かい、道中美しい富士山を見ながら会場へと到着致しました。セミナーではダンサー氏にご登壇頂き、様々な経験とトレーニング方法についてお話し頂きました。アイスブレイクとしてグループに分かれて、接客する上で必要な6つの必要な体の部分（目、耳、手、口、足、心）を使い、サービスを高める為にそれぞれの部位を各グループで表現しました。言葉で聞くだけでなく、表現する事でより深く自分の中に落とし込みました。

お話の中で、自分たちの立場を自覚するためのヒントを与えて貰いました。細部へのこだわり、明確な評価、共感力、感動の分かち合い、ゲストのために最善を尽くすことを常に忘れないことといった、トレーニングや長くいる部下と接する上で大切な事を改めて教えて頂きました。また、経営陣との絆を築き、関係を構築することも重要だとも言われました。様々な関係を築く事により、よりお客様に還元出来る、総支配人と話をして、採用について一緒に考えて、自ら就職フェアに行き将来のコンシェルジュをリクルートするのものの一つの手だと聞き新たな発見となりました。ロビーのアンバサダーとして、常にレ・クレドールのコンシェルジュとしてのプロフェッショナルな振る舞いをする事で、皆が尊敬し、行動に触発される事で、人々に忘れられない体験を提供する事が出来ます。



まずは自分自身の有り方を見つめ直し、積極性や柔軟性がもっと必要だと気づかされました。

その後、ポーラ美術館館長の野口様と、ハイアットリージェンシー箱根の岸総支配人よりそれぞれの立場からのご意見をいただき、最後にレ・クレドール ジャパンの名誉会員である阿部佳氏に締めていただきました。岸総支配人からはマネージメント側からのご意見として、コンシェルジュは利益を上げていないと思われるが、それは間違いである事や、いかに利益を経営陣に見える可していくか、示していく必要があるというお話をして頂きました。野口様からは若い人への接し方でまず、新人を海に突き落とす行為をしていないですか？とトレーニング側の問題にスポットをあてたお話をとても分かりやすくお話頂きました。トレーニングをする際に、海はまず怖い所ではない事を一人一人に合った泳ぎ方を教えて行き、泳げるようになったらその先の

海の広さや素晴らしさを教える事が大切だとお話くださいました。

今回のセミナーは、私たちが果たす役割の大きさを実感するいい機会になりました。また、他部署や経営陣とも連携し、コンシェルジュとしての役割の重要性を再認識していきたいと最後の締めで、阿部氏に背中を押されました。

セミナーには他に海外から、レ・クレドール インドネシアのヨガ会長と会員のテイキさんの2名をお迎えしました。箱根からは接客業や観光業などホスピタリティーに従事する40名以上の参加者を迎えました。

セミナー終了後はネットワーキング懇親会を開催し、箱根の観光関係者や海外メンバー、メンバー同士と交流を深めながら一日目を終了致しました。



翌朝は美しい芦ノ湖の湖畔を眺めながらメンバーで朝食をとり、2グループに分かれ、一晩お世話になったザ・プリンス箱根芦ノ湖をバスで後にしました。

この日は、午前2時間のウォーキングツアー、昼食をポーラ美術館でいただき、午後にはグループディスカッションが予定されていました。各バスには箱根のネイチャーガイドの皆様が同乗され、移動中に箱根町の歴史や魅力をわかりやすく紹介してくださいました。



ウォーキングは、1グループが箱根神社から、もう1グループが恩賜箱根公園からスタート。曇り空で時折雪のちらつく厳しい寒さの中でのツアーでしたが、ガイドの方々の丁寧な解説に引き込まれ、2時間があっという間に感じられました。

恩賜箱根公園は、かつて皇族の離宮があった場所を整備して一般公開された公園で、四季折々の自然を楽しむことができます。美しく手入れされた日本庭園や、園内の高台、資料館のバルコニーからは、芦ノ湖越しにそびえる富士山の絶景を望むことができます。なお、箱根から富士山が綺麗に見える確率は年間でおおよそ30%程度で、特に冬季はその確率が高いそうです。

恩賜箱根公園の近くには、江戸時代から続く東海道が当時の状態で保存されており、関所が設計図を基に再現されています。ガイドの方から、120年前に同じ場所で撮影された写真を見せてもらいました。写真には、担ぎ人がハンモックのようなお籠を担いで江戸-京都間を行き交う姿が映っており、江戸時代の人々の移動の様子が伺えました。江戸-京都間は一般的に15日間かかりましたが、飛脚はわずか4日で走破していたそうです。

東海道沿いには、幕府が整備した杉並木が続いており、400年以上経った今もその巨木が圧巻の景観を作り出しています。これは、芦ノ湖から吹き上がる風雨から人々を守り、関所に確実に導く役割も担っていました。



その後、元箱根を散策し、繁忙期の箱根の混雑具合についても伺いました。昨年、箱根を訪れた旅行客は2千万人に達し、住民はわずか1万1千人という過密状況です。オーバーツーリズムにより、公共バスの待機時間が90分に達し、観光地での行列も長くなるため、桜や紅葉の時期は避けるべきとのアドバイスを受けました。

その後、箱根神社を訪れました。1200年以上の歴史を持つこの神社は、豊臣秀吉や徳川家康も参拝し、戦勝祈願の場所としても知られています。坂之上田村麻呂が戦勝を祈願し、的の杉に弓を弾いて見事命中させた故事に由来しています。現在でも、アスリートが試合前に勝利を祈願するため訪れる場所です。

ウォーキングツアー後、一行はポーラ美術館へ移動し、館内のレストランでコース仕立てのランチをいただきました。その後、テーマ「The Secret of Colors - 色の秘密に迫る」の展覧会を楽しみました。現代アーティスト杉本博司氏の光の表現から始まり、印象派のモネやルノワール、ポスト印象派のゴッホやピカソ、さらに現代アートでの光をテーマにした作品に触れることができました。中でも草間彌生氏の「無限の光の間」は、鏡と色とりどりの球体に囲まれた驚きのアート体験でした。

展覧会后、館内の講堂で前日の続きとなるグループディスカッションが行われました。小グループに分かれ、ポーラ美術館館長の野口弘子様からご挨拶をいただき、美術館についてお話を伺いました。ポーラ美術館は、質量ともにナンバーワンの美術館で、印象派や現代アートの名作を所蔵しています。また、美術館の広大な敷地全体が展示室の一部として使われ、建物自体も自然と調和するように設計されています。これらの特徴が評価され、景観に溶け込む美術館ランキング1位に輝きました。

さらに、ホスピタリティに特化し、受付や監視員の方々を「ゲストリレーション」と呼び、訪れるゲストに居心地の良い空間を提供している点にもこだわりが感じられました。前日に引き続き野口様の情熱のこもったコンシェルジュへの熱いメッセージに多くのメンバーは感銘を受けました。



ご紹介を伺った後、昨日の登壇者モーリス・ダンサー氏によるプレゼンの振り返りが行われ、続いてQ&Aの時間が設けられました。ここでは、彼が30年以上コンシェルジュとして続ける秘訣や、休日の過ごし方、採用条件、新人トレーニング方法などについて伺いました。

セミナーの締めくくりとして、昨日出題された課題「チームとして大切にしているマインドは何ですか？」について、グループディスカッションが行われました。各ホテルの働き方やチームのスタイルを共有し、発表を行いました。内容には「自分が楽しむことでお客様とチームを楽しませる」「異なる意見を受け入れ、否定しない」「感謝の気持ちをしっかり表現する」「他部署や取引先を大切にする」「風通しを良くする」「Work Life Balanceの重要性」など、活気ある意見が飛び交いました。最後に、レ・クレドールジャパン会長の今泉氏より、初めての1泊共済セミナーについての感想が述べられ、一行はバスでポーラ美術館を後にし、小田原駅にて解散しました。

今回のセミナーは、宿泊を伴う一泊二日のイベントとして初めて開催されました。普段より長い時間を共に過ごし、同じテーマについて語り合うことで、メンバー同士のつながりを深め、コンシェルジュの未来を共に作り上げるための新たな第一歩となったと確信しています。

セミナーの開催にあたり、多大なご尽力とご協力をいただいた箱根DMOの皆様、会場をご提供いただいたザ・プリンス箱根芦ノ湖、そしてPOLA美術館の皆様にご心より感謝申し上げます。



コウノトリと豊岡の「EN」に触れる旅

1月21日から22日の2日間、
豊岡観光イノベーションにお招きいただき、
5名のレ・クレドールジャパンメンバーが
兵庫県豊岡市の視察に行つて参りました。

文：今泉愛子

京都駅から特急で2時間半。
豊岡駅から視察はスタートしました。
はじめに訪れた「兵庫県立コウノトリの郷公園」では、コウノトリ野生復帰の取り組みについてお話を伺いました。過去、日本の空から姿を消してしまつた日本の特別天然記念物コウノトリ。豊岡市はそのコウノトリの最後の生息地であり、半世紀以上にわたつて人工繁殖を続けてきました。この地域では、エサとなる生きものに溢れた豊かな自然を再生させる取り組みを進め、現在では農薬や化学肥料に頼らない「コウノトリ育む農法」を導入する農家が増えるなど、地域全体での努力が実を結んでいます。そのおかげで、市中でコウノトリを当たり前のように見かけることができ、人とコウノトリの共生が実現しています。私たちもバスで移動中に空にはばたくコウノトリを目撃し、その光景に感動しました。

次に訪れたのは山陰海岸国立公園で、国指定天然記念物の「玄武洞公園」。この洞窟は約160万年前の火山活動によって形成された天然の岩石層であり、江戸時代には採石場としても利用されました。柱状に形成された節理と大きな玄武洞、神秘的で壮大な自然美に圧倒されました。地磁気の逆転や玄武岩の成り立ちについては、熱心なガイドの説明を受け、より理解することができました。



その後城崎温泉ロープウェイに乗り、山の中腹にある城崎温泉の守護寺、1300年の歴史を誇る「温泉寺」を訪れました。かつては湯治に訪れた人々がはじめに参拝し、古式入湯作法を学ぶことで湯杓を授かり、入湯することができたそうです。また、国の重要文化財に指定されている「十一面観音立像」は、33年に一度の御開帳の期間にのみ拝観することができる貴重な存在です。



麦わら細工の「かみや民藝店」。鮮やかに彩色された大麦を使い、職人 神谷俊彰様が時間をかけて丁寧に作った美しい作品を拝見しました。制作プロセスの説明を受けた後、しおり作りの体験もさせていただき、作業の繊細さと難しさを体感しながら、自分で作ったしおりは旅の貴重な思い出となりました。



この日の夕食は「さんぽう西村屋本店」で頂きました。江戸時代から続く温泉旅館 西村屋の隣にあるこのレストランで、但馬牛や季節の食材を使った美しいお食事と日本酒ペアリングに舌鼓を打ちながら、豊岡観光イノベーションの皆様との意見交換の時間を過ごしました。



城崎温泉での宿泊は、参加者がそれぞれ趣の異なるお宿に分かれました。創業300年、文豪 志賀直哉が執筆の際に滞在したことで知られる国登録有形文化財の宿「三木屋」、柳が揺れる川のほとりにあり、外湯へのアクセスが良く施設内のサウナも楽しむことが出来る「赤石屋」、無農薬で育った但馬牛を堪能でき、レンタサイクルで温泉街を楽しむことも出来る「小宿縁」、そして大正モダンの雰囲気を残しつつ現代の快適さを取り入れた「深山」、どの施設も近年改装を行い、海外からお越しの旅行者の方でも快適に滞在することが出来ます。城崎温泉は、お宿の浴衣と下駄で外湯巡りを楽しむ国内・海外のお客様が多く行き交い、古き良き温泉街の雰囲気を堪能できます。



視察2日目は旧出石藩の城下町である豊岡市出石（いずし）へ。豊岡市役所出石振興局の小寺様の案内で町のシンボルでもある日本最古の時計台「辰鼓楼」からスタート。古地図を使って、江戸時代の風景を思い描きながら、出石城跡へ向かいます。あいにくの雨模様のスタートでしたが、城下町を見渡すことのできる「有子山稻荷神社」に辿り着くころには雲の間から日差しが差し込み、神秘的な雰囲気を経験しました。



無数に並ぶ赤い鳥居をくぐり城下町へ戻り「出石明治館」を経て、1708年創業の「出石酒造酒蔵」を訪問。この酒造の代表銘柄「楽々鶴（ささづる）」の名前にある「鶴」はコウノトリのことをかつて鶴と呼んでいたことから名付けられたそうです。女将さんのおもてなしとお人柄に触れ、お気に入りの日本酒とオリジナルバッグを皆で購入しました。



その後は「出石史料館」を訪問。明治時代の豪商の邸宅を改装したこの資料館では、高度な建築技術が駆使された数寄屋風の町屋から、当時の人々の生活を垣間見ることができます。

午前中最後の訪問は近畿地方最古の芝居小屋「出石永楽館」。明治34年に開館した当初は大衆文化の中心地でした。昭和に入り一度閉館しましたが、平成に再び開館し今でも歌舞伎など様々な公演を行っています。この永楽館では、現代の劇場とは異なる舞台と観客席との距離や、昔ながらの舞台装置など、開館当時の雰囲気が感じられます。公演の無かったこの日は、舞台裏の見学もさせて頂くことが出来ました。



昼食にはこの地域の名物である出石皿そばを「正覚田中屋」でいただきました。出石そばは伝統工芸の出石焼の小皿に少しずつ盛りつけられ五皿一組を一人前とする独特のスタイルで、山芋、生卵等の薬味と一緒にいただきます。蕎麦の実と皮を一緒にひいた風味豊かな出石そばで午前中のウォーキングの疲れを癒しました。

その後、兵庫県豊岡市の伝統工芸である柳行李の工房「たくみ工芸」を訪問しました。こちらでは豊岡杞柳細工の伝統工芸士である寺内卓己様に制作の過程を見せていただき、伝統工芸の伝承の難しさや重要性についてもお話しいただきました。柳の枝を麻糸で編み上げた柳行李は、現代の生活にも取り入れられるバッグやかご、美しい照明としても活用され、そのすべての作品に目を奪われました。また出石焼の「栄澤」では美しい白磁の作品の数々に目を奪われ、先ほど頂いた皿そばに使われていた小皿のルーツも見ることが出来ました。

昭和9年に建てられ、近代化遺産として登録有形文化財に指定されている兵庫県農工銀行豊岡支店の建物を活かした「Toyooka1925」、日本の鞆の産地豊岡で老舗のかばん店とその蔵を活用した「Willow.」のふたつの宿泊施設も見学しました。城崎温泉とは異なるニーズに応えることができる新しいコンセプトの宿泊施設は、今後訪日のお客様に人気となると感じました。

2日間の視察を通して様々な現地の方にご案内していただく中、皆さんが口にされていたのは、1925年に豊岡に壊滅的な被害をもたらした「北但大震災」、市内を流れる「円山川」、そして人々の生活に深く関わる「コウノトリ」でした。これらの背景を踏まえながら、豊岡市は古き良き文化と街並みを守りつつ、日本全国や世界からのお客様を迎えるための進化を続けていることを感じました。東京からの訪問には地理的に時間を要しますが、多くの方が訪れる京都から少し足を伸ばして、駆け足ではなく、ゆっくりと町の中に身を置くことで日本のおもてなしをじっくりと感じて頂きたい、そんな地域でした。

最後に、豊岡観光イノベーションの皆様、そして温かく迎えて下さった地域の皆さまに心より御礼申し上げます。



雅縁株式会社 創立10周年記念パーティー

文：齋藤 美紀

2025年2月9日、レ・クレドール ジャパンのビジネスアフィリエイトである雅縁株式会社の創立10周年パーティーが、帝国ホテル「桜の間」にて盛大に開催されました。当日は、レ・クレドールメンバー5名、元メンバー2名、日本コンシェルジュ協会のメンバー4名が参加いたしました。

パーティーには、九州、福井、石川をはじめ全国各地から多くのご来賓が集まり、和田社長にまつわる数々のエピソードが披露されるなど、終始和やかで温かい雰囲気になりました。

参加者の皆様からは、和田社長の行動力と実行力に圧倒されたという声が数多く寄せられました。

また、石川県の「いしかわ観光特使」に続き、当日は福井県より「ふくいブランド大使」に任命されるなど、地域への貢献とご活躍の幅広さを印象づける場面もございました。

私たちホテルのコンシェルジュも、通訳ガイドの派遣、体験型プログラムの企画・実施、地域視察の機会など、日頃より多方面にわたるご支援をいただいております。

創業当初10数名だったガイド体制が、現在では160名を超える規模へと発展されたことに加え、これまでのご功績と今後のビジョンを熱く語られる和田社長の姿からは、改めてそのパワフルなリーダーシップに深い感銘を受けました。

今後のさらなるご発展とご活躍を、心よりお祈り申し上げます。



定例会報告

2月

2月の定例会は、ハイアットリージェンシー京都のドローイングルームにて開催されました。

- ・今回はレ・クレドールインターナショナルメンバー、ロンドンの町田徹氏とフィリピンのジェローム ウイ氏も来日しており、出席していただきました。
- ・1月21日、22日5名のメンバーが参加した豊岡視察と、2月5日から7日に行われた4名のメンバーが参加した沖縄視察についての報告がありました。
- ・2月1日にはペニンシュラロンドンで開催されたガラディナーに参加した2名からは、ディナーの盛り上がりや華やかな雰囲気だったことが報告されました。
- ・1月に開催したセミナーのアンケート結果がまとめられ、おおよそ肯定的な意見が多く、また1泊でのセミナー開催により、より活発な交流ができたことが実現できたという結果でした。
- ・レ・クレドール フィリピンの会長である、ジェローム・ウィ氏からは2025年10月フィリピンのボラカイ島で開催されるアジアンコンGRESSについてのプレゼンテーションが行われました。

