



連載

“レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち



インターコンチネンタルホテル大阪
チーフコンシェルジュ
小野山 麻子氏

憧れたコンシェルジュの仕事
変化の経験こそが強み

2013年6月5日開業のインターコンチネンタルホテル大阪にて、開業からチーフコンシェルジュとして活躍続ける小野山麻子氏。ホテルに対する憧れを胸に、関西の外資系ホテルにてキャリアをスタートさせ、東京のホテルで宿泊部、コンシェルジュを経験、同施設の開業を機に、地元関西へ戻ってきた。

コンシェルジュを目指した理由を伺うと「人のサポートや手伝いをするのが好きで、ホテルの仕事に当てはめて考えたときこの仕事がピッタリと重なりました」と話す同氏。実はまだその存在自体に憧れを抱いていた頃から、この仕事に憧れを抱いていたそうだ。東京での勤務時代はホテルのブランドチェンジ

を経験し、ブランドによるゲストの変化、インターナショナルチェーンの持つ強みを体験できたことも、経験として非常に良かったと語る。

目指すは「発信するコンシェルジュ」

チーフとして、コンシェルジュとして、またフロント周辺をサポートするスタッフとして、小野山氏の業務は通常のコンシェルジュよりも広い範囲となっている。

「コンシェルジュは専門性の高い職種のため独立している場合が多いと思いますが、当ホテルではゲストリレーション部門が存在しないので、チェックイン、アウト時には荷物を選ぶこともあります。他にデューティーマネージャー的な業務を担っている部分もあるのですが、それによってコンシェルジュデスクに立ち寄ることのないお客さまとも関わりを持つことができるのは、ホテルとして良いことだと捉えています」

現在7名体制、チームとして目指すのは「発信するコンシェルジュ」だと言う。具体的な取り組みとして、オリジナルツアーの発案、その実行に向けた企業との提携などを積極的に行っており、近々リリースが可能になるそうだ。他にも Concierge Monthly Letter と呼ばれる定期刊行物を作成し、デスクへの設置や社内への情報共有を行っている。情報収集を兼ねた地域との交流は、「アウティング」と呼ばれる活動をコンシェルジュチームで月一回以上実施。また開業から3年、日々の活動が成果となって、最近では飲食店やブランドショップ側からコンタクトをいただく

#019

「発信するコンシェルジュ」として、地域とホテルの活性化貢献を目指す

機会も増えていると言う。「集まってくる情報の集約と共有が一時期チームの課題でしたが、SNSの活用により現在リアルタイムかつスピーディーな伝達環境が構築でき、今では各自が見聞きした最新情報を瞬時に全員で把握することができます」

そんな同氏が考えるコンシェルジュとしてのあり方について伺うと、浮き沈みしないプロとしてのメンタリティ、好奇心、二つのキーワードが上がってきた。「特に好奇心は生命線と言えると思います。スキルは教えられるが、個人の持つ姿勢や価値観は外から変えられません。そして自分の好きなことだけでなく、人に、地域に、世間に対し強い好奇心を持つことが、私たちの仕事には重要です」