

“レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち

#017



ウェスティンホテル大阪
宿泊部 チーフコンシェルジュ
西川和良氏

信条は人それぞれ
みんな違うから面白い

ウェスティンホテル & リゾートの日本第一号店として、1993年6月3日に開業したウェスティンホテル大阪。安土桃山時代と西洋の融合をコンセプトに、開業来23年築き上げてきた「温かくより上質なおもてなしの館」を実感していただけるよう、日々チーフコンシェルジュとしてお客さまへの提案やサポートを行っているのが、西川和良氏だ。旅行関係の専門学校を卒業後、広い視野を身に付けるため調理、レストランサービス、そして添乗員といった仕事を経験し、27歳でホテル業界へ。以降、ウェスティンホテル大阪一筋で勤めている。「サービスの真髄にふれる書籍を読んだとき、様々な人が登場し、各々が違った信条を述べていた。個人の考えが動か

すサービスの魅力に感銘を受け、そこからホテルで自分らしくサービスを追求したいと思うようになりました」と話す同氏。

日々の業務について伺うと「朝の早い時間はビジネス、9時以降はレジャーやファミリーの対応がメインとなります。依頼内容も様々で、ビジネス利用のお客さまに『コンペティターとなる商品や企業名をリストアップしてほしい』というお願いをされたこともありました。ホテルという枠の中で見ると断ってもよいことかもしれませんが、お客さまの困難な状況を解消することがコンシェルジュという存在であり、プロフェッショナルなのだと考えています」と、その言葉には大阪駅徒歩圏内に位置するラグジュアリーホテルらしさと、プロとしての姿勢が感じられた。

レ・クレドール会員として、
ホテルの一員として

同氏は、対社内向けに『コンシェルジュ通信』という社内報を作成している。自主的な取り組みであり、その理由について「日本初のコンシェルジュ誕生から30年が過ぎ、存在が広く知られるようになりました。ただ、それと些細なことでもコンシェルジュに信頼を置いて相談いただけるかどうかは、別の話です。これは社内にも言えることで、私たちの仕事内容や視点をスタッフと共有し、ホテルの上質なおもてなしにつなげたいという想いがあります。また、コンシェルジュを専任で設けていないホテルもまだまだあるので、その存在意義をもっと高めていくことが、レ・クレドール会員としても責務であると感じています」と述べた。

キーワードは
「共感力」と「ホテルの一員」
コンシェルジュとして、
ホテルで働く一人のスタッフとして。

コンシェルジュの在り方を訪ねると、「共感力」「ホテルの一員」二つのキーワードを大切にしているようだ。

「私たちはコンシェルジュという存在である前に、働くホテルの一員と言うことを忘れません。ホテルが有するコンセプトやブランドイメージを理解して、お客さまがお求めになるものに各人が個性を持ちながら応えていくのです。そのうえでさらに大切なことは共感力。お客さまの立場にたって話を聴き、考える。さまざまなお店を知っていることよりや、語学が堪能であることだけでは成せないことです。共感力を磨くためには経験が必要ですから、とにかく自分も経験する。例えば駅で迷ったとしたら「迷う人の気持ち」を知ることができます。共感力を養いながら、ますます変化し続けるお客さまの要望に、より安心と信頼で応え続ける、極みのない仕事と思います」