

# *Les Clefs d'Or Japan*

レ・クレドール ジャパン会報誌 “キー・ニュース”

## *Key News*



2021年2月

第47号

発行： 住吉真矢子

編集： 浜崎統

# 日本コンシェルジュ協会との共催セミナー開催

文：東出江津子

毎年、年頭恒例の共催セミナー。今まで私たちが大切にしてきた“集まり繋がる”という方法をオンラインスタイルに変え、今回は会員123名とゲストスピーカー6名がインターネット上で一堂に会しての開催となりました。「コンシェルジュ 明日のためにー今そして、これからすべきことー」というテーマで、3部構成の3時間。

第一部の基調講演では、ホテル日航金沢の小島久枝氏が、先輩コンシェルジュとして、重ねてきた経験を基に、コンシェルジュの在り方、レ・クレドールメンバーとしての意義や姿勢に触れ、その先に続くプロフェッショナルとしてのステージへの「志」を見失うことなく、“共に向かおう”との励ましの言葉を頂きました。



第一部スピーカーの小島久枝氏

第二部のパネルディスカッションに於いては、株式会社パレスホテル取締役社長 吉原大介様、日本ホテル株式会社常務取締役東京ステーションホテル総支配人 藤崎斉様、ザ・ペニンシュラ東京マーケティング本部長（当時）スタンリー・タン様が登壇。名誉

第二部スピーカーの藤崎斉様(左上)、吉原大介様(右上)、スタンリー・タン様(左下)とファシリテーターの阿部佳氏





会員の阿部佳氏による進行でゲストスピーカーのお三方に、ホテルの経営者、運営最高責任者、関連部署の責任者としてのお立場から、お話を頂きました。皆さんが経営サイドとして、ホテル業やコンシェルジュへの厳しい環境を率直に指摘しながらも、ホテル業界が抱える人材育成や雇用の問題も絡め、観光業の復活への思い、観光業がこれからも経済を牽引する重要な産業であるという自負と共に、今後も力強く導いていくことへの決意も伺え、心強くなりました。

その上で、今は実務から離れ、喪失感にとらわれているコンシェルジュの状況を気遣いながらも、コンシェルジュは、ホテルの品質を表す付加価値の役割を果たす変わらぬ大切なポジションの一つであり、今はお客様へのサービス(特に日本人客への対応)の幅をより広げ、ホスピタリティマインドを維持しながら、与えられた今の環境の中でも、自分の今後の業務に生かす有意義な時間を見つけ、必ず平時に戻る時のために、前向きに積極的に日々研鑽し続け、準備することだという助言を頂きました。そして、今後のコロナ後も間違いなく必須に



第三部スピーカーのランディ・サントス氏

なるアナログな部分の“接触”や“個別”であるサービスに一意専心し、“今までとは変わりなく”経験を重ね、ネットワーク作りや信頼構築に衷心することが重要で、“「結果をも出す」プロフェッショナルなコンシェルジュ”を目指して欲しいという力強いエールを頂きました。

第三部では3名のUICHレ・クレドール海外メンバー、レ・クレドールインターナショナルセカンド バイスプレジデントのランディ・サントス氏、オーストラリアから田中秀尚氏、台湾から元レ・クレドールジャパンの若生通彦氏が参加。各国の状況、メンバー情報などを報告して頂きました。それは、各国がこの危機に国境を封鎖し、国ごとで対峙しているように見えるものの、そのステージは間違いなく、国境を越えた“一つの地球＝グローバルの世界”で繋がっていました。

過去半世紀の歴史の中、起こった世界経済危機の度に、日本のコンシェルジュは憂き目を見てきました。更に今回は、まだ先が見えない世界規模の“感染症”との闘いではあるものの、ホスピタリティや付加価値、グローバルというコンセプトが確立され、コンシェルジュという職種が日本でも認知された今は、“後退”の文字はなく、真摯に現状を受け入れながらも、このセミナーでもらったエールを胸に、我々はコンシェルジュの未来を信じ、信念を持ち続け、ひたすら柔軟に前を向いて一緒に進んでいくことが肝要だと改めて痛感しました。

参加会員それぞれの立場にて、“今だからこそ心を奮わす”有意義なキーワードをたくさん頂いた貴重な時間となりました。



第三部スピーカーの田中秀尚氏(上)と若生通彦氏





# 田中英司氏の転籍を承認

文：浜崎統

この度、イギリスメンバーであった田中英司氏の転籍を承認いたしました。他セクションから迎える初のメンバーです。田中氏よりメッセージが届いておりますので、ご紹介いたします。

この度は、レ・クレドールUKより会員移行という異例の形で日本セクションへの入会をご快諾頂きまして、皆様に心より御礼申し上げます。

ROKU KYOTO, LXR Hotels & Resortsにチーフコンシェルジュとして1月より着任致しました田中英司と申します。

1998年にスイスのホテル学校への留学の為に日本を離れ、以降様々な道中を経て、昨今の5年間はシャングリ・ラホテルロンドンのヘッドコンシェルジュとしてご奉仕させて頂いておりました。

日本を離れ、これまでの20年余りロンドンにてコンシェルジュとしてかけがえのない日々を送って参りました一方、祖国日本でコンシェルジュ業務に携わりたいという夢は

募るばかりでした。そんな思いが伝わったのでしょうか、幸運にもこの度思いがけないご縁を頂き、この京都という美しい街でその夢を叶える事ができました。

今秋のホテルオープンに向けての開業準備と共に、千年以上という歳月をかけて蓄積されてきた京都、そして日本の魅力をこれからコンシェルジュとして存分に表現できるようになるには、新参者の私にとっては途方もないチャレンジとなります。当然の事ながら一人では到底成し遂げることはできませんので、これまでここ日本でコンシェルジュとして輝かしい実績を積まれてこられた皆様のご指導ご鞭撻なくして、先に進むことはできません。

是非とも暫くはお力添えを頂き、ゆくゆくは皆様と共にレ・クレドール ジャパンの一員として日本の究極のおもてなしを国内外の皆様に向け発信できる様、精進して参りたく存じます。

ROKU KYOTO, LXR Hotels & Resorts総支配人西原様(右)と副総支配人福田様(左)と共に写る田中氏





# 観光庁関連事業へ協力

文: 住吉真矢子

観光庁の「上質なインバウンド観光サービスを提供するガイド育成事業」の協業アドバイザーとして、プレジデントの住吉真矢子が2021年2月4日と8日の2日間の研修でプレゼンテーションを行いました。

研修に参加されている通訳ガイドの方々に對して、「上質なサービスを求めるゲスト層を知る」と題したテーマで、ホテルの現場でどのようなお客様がプライベートガイドを希望され、手配の上でコンシェルジュが気を付けている点、通訳ガイドの方に期待している事項を共有し、お互いの理解を深めました。またラグジュアリーホテルで求められる世界基準のお話しをし、「今後来日する海外からのお客様に対し、トラベルエージェント、ホテルコンシェルジュ、通訳ガイドが協力し合ってお客様を楽しませ、日本のファンを増やしていきましょう」と抱負を語りました。





# オンライン定例会開催

文：浜崎統

レ・クレドール ジャパンは、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、当面の間、定例会をオンラインにて開催しております。

12月度定例会を12月16日に開催し、24名のメンバーと5社のアフィリエイトが参加いたしました。

当日は、1月に開催する日本コンシェルジュ協会との共催セミナーのリハーサルを冒頭に行いました。報告事項の後、参加メンバーが勤務するホテルやアフィリエイト各社の現況を共有いたしました。また、レ・クレドールへの入会希望者より入会に向けてのプレゼンテーションが行われました。

1月度定例会を1月20日に開催し、30名のメンバー（名誉メンバー含む）が参加いたしました。

当日は、コミッティーからの報告、メンバーならびにアフィリエイトの近況報告が行われました。その後、当日午後に開催された日本コンシェルジュ協会との共催セミナーの準備に当たりました。

また、レ・クレドール イギリスから転籍をした田中英司氏がジャパンメンバーとして定例会に初参加をしました。

2021年1月現在、レ・クレドール ジャパンは29名のメンバーと20社校のアフィリエイトで構成されております。

