

# “レ・クレドール” 究極のサービスパーソンたち



シャングリ・ラ ホテル 東京  
チーフコンシェルジュ  
齋藤美紀氏

## 暗中模索から始まった コンシェルジュの仕事

齋藤美紀氏はシャングリ・ラ ホテル 東京でコンシェルジュチームを率いるチーフコンシェルジュとして活躍している。

「私がコンシェルジュになるきっかけは、新卒で入社した横浜のホテルで入社 11 年目に上司からコンシェルジュをやってみないかと声をかけられたことでした。当時、そのホテルにはコンシェルジュの部署はなく、私も英語力に自信がなかったこともあり、お受けするのをためらいました。しかし憧れの職業だったこともあり、意を決し挑戦することにしたのです」

働くからにはこの仕事を極めるつもりで向き合ったが、初めは知らないことばかり。まず、お客さまから問い合わせがありそうな場所に自ら足を運び、自分自身の目で確かめることから始めた。

コンシェルジュ協会の会員方にも相談し、何をどこまでどのように対応すべきなのかを見習っていったという。

「諸先輩方のアドバイスにとっても助けられましたね。それは仕事で壁に当たったときは一人で悩んでいないで相談してきなさいということでした。答えを持っている人に聞いてできるだけ迅速にお客さまのリクエストに応えることが何より大切。悩んでいる時間を接客に当てなさいと。お客さまをハッピーにして差し上げることこそが一番大切なことなのだと教えられました」

その後、都内の外資系ホテルでコンシェルジュ知見をさらに広め、昨年 4 月からは現在のシャングリ・ラ ホテル東京のチーフコンシェルジュとして着任。自らの想い描くコンシェルジュチームの構築に日々奔走している。

## ホテルのホスピタリティー 向上にも一役

現在、シャングリ・ラ ホテル 東京では 4 人のコンシェルジュが奮闘中だ。依頼はレストランやトランスポートション、コンサートや TDR のチケット手配など多岐にわたり、迅速に対応するためにコンシェルジュデスクは開業当初からスタンディングスタイルを貫いているそうだ。

「最近では日本のホスピタリティーが世界的にも知られるようになり、お客さまの期待値が上がっているのを実感しています。そのためよりきめ細やかな心配りやお客さまの真のニーズを見極めることがさらに重要になってきています。例えば、生魚が食べられないお客さまが寿司屋と知らずにミシュランガイドなどに掲載されているレストランの予約を要望される場合もあるかもしれませんので、その店がどんな料理を提供しているのかを確認してから予約するようスタッフ

## #011

お客さまの期待値を上回る  
配慮と気遣いが  
コンシェルジュの仕事に  
欠かせない要素

に指導しています」

今後は後継者を育てていくことが大きな課題だと齋藤氏は話す。

「単に若手のコンシェルジュを育てることにとどまらず、接客に当たるホテルのスタッフ全員がコンシェルジュに近いクオリティーでサービスができるようになることが大切だと考えています。情報を共有することで、コンシェルジュ以外のスタッフでも問い合わせの多い桜や紅葉情報や人気の築地市場情報などはすぐに答えられるなど。また、コンシェルジュが不在の場合は、お客さまのご要望をあらかじめヒヤリングしておいてもらえれば、迅速に対応することも可能になります。このようなホテルスタッフ全体のホスピタリティー向上に少しでも役立つこともコンシェルジュの役割の一つと心しています」

最後に「シャングリ・ラのホスピタリティーは、家族を思いやる心からです」と述べた齋藤氏。コンシェルジュの仕事を通してこの理念をホテルに醸成させていく考えだ。文・アクセント