

# 「プラスワン」の心遣いで、 お客様の思いを実現する

星野さんは、2020年9月に横浜にオープンしたホテル「ザ・カハラ・ホテル & リゾート 横浜」でチーフコンシェルジュとして活躍されています。コンシェルジュだからこそできることを常に心がけ、きめ細かな対応とサービスで、お客様にホテルならではの満足感を提供しています。

## ホテルコンシェルジュ 星野祐一さん



ほしの・ゆういち ● 1975年東京生まれ。高校卒業後、日本ホテルスクールに入学。同校卒業後、東京丸の内のホテルに入社。ハウスキーピングに従事した後、フロント業務を担当。同ホテルの後身のホテルでアシスタントチーフコンシェルジュを務める。2020年4月、オープン前の「ザ・カハラ・ホテル & リゾート 横浜」にチーフコンシェルジュとして入社し、開業準備室に勤務。同ホテルのオープン後、お客様の様々なご要望にきめ細かく対応するとともに、他のコンシェルジュの指導にあたる。

「ホテルで働きたい」という夢を叶え、  
コンシェルジュとして活躍

——星野さんは現在、「ザ・カハラ・ホテル & リゾート 横浜」でチーフコンシェルジュとして活躍されています。ホテルで働くこうと思われたきっかけは何か。

**星野** 以前から、豪華な建物の高級感にあふれる館内で、一流のお客様に一流のホテルマンが一流のサービスを提供するという世界に漠然と憧れていました。あるとき、たまたま妹が読んでいた女性誌を見て、ホテルの専門学校があることを知りました。それをきっかけに、専門学校で勉強してホテルマンになろうと考えるようになりました。そして、専門学校を卒業後、東京の丸の内にあるホテルに入社しました。

——初めて勤めたホテルでは、どのようなお仕事をされていたのでしょうか。

**星野** 入社してから8年あまり、清掃やベッドメイク、室内の備品のチェックや消耗品の補充などを担当するハウスキーピングの仕事に従事していました。その後、フロント業務を5年近く担当しました。

——2012年5月、そのホテルの後身となるホテルが開業し、そこでアシスタントチーフコンシェルジュに就任されています。日本ではホテルコンシェルジュという仕事はあまりなじみがないように思うのですが…。

**星野** コンシェルジュの発祥はヨーロッパだといわれています。

例えばフロントは、ホテルにいらっしゃったお客様がチェックインの手続きのために必ず立ち寄られる場所です。チェックアウトのときも、フロントで手続きをしますよね。一方、コンシェルジュはフロントのようにホテルで必須の基本的な業務を担当する仕事とは少し違います。

海外では、旅行の際はあまり細かなスケジュールを決めずに、訪れた場所を楽しむスタイルが一般的です。この街ではどんなことができるのか、どんな楽しみ方があるのかを知りたいときに相談するのがコンシェルジュです。私は、お客様が誰に相談したらいいのか思い浮かばなかったとき、お役に立つのがコンシェルジュだと考えています。

日本でも、近年はお客様の様々な

ニーズにお応えするためにコンシェルジュの役割が注目されるようになり、普及してきたのではないかと思います。

——最初のホテルでフロント業務を担当されていたとき、アメリカのコーネル大学\*に設けられたホスピタリティプログラムを受講されていますね。

**星野** 会社が設けたインセンティブ制度を利用しました。勤務年数や業績など一定の条件を満たしたスタッフが公募に応募でき、毎年その中から選ばれた1名が、より高い次元のホスピタリティを学ぶためにプログラムに派遣されます。私もこのプログラムを受講したいと思い、上司に相談して応募し、派遣されることになりました。

プログラムの受講者は、クルーズ客船に勤務している方や、ホテルの総支配人、何千室もあるラスベガスの巨大なホテルのフロントで働いている方など、世界中いろいろな場所からホスピタリティを実践している方々でした。もちろん授業でも多くのことを学びましたが、それに加えてそうした方々と情報交換を行い、彼らの仕事に対する姿勢や考え方を知ったことで、グローバルな視点を持つことができるようになりました。それはコンシェルジュの仕事に大きく役立っています。

「想像力を働かせて仕事をしよう」

——コンシェルジュとして、どのようなことを心がけていらっしゃいますか。

\* ニューヨーク州イサカにあり、アイビーリーグの一つに数えられる名門大学。世界で初めて大学課程にホテル経営学部を設け、ホテル経営学において世界最高峰と評される。



お客様から「また来ます」とお声をかけていただけることが喜びと語る星野さん。

▼ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜



## 星野

コンシェルジュは、お客様のご要望をレストランやタクシー会社など様々な関係先にお伝えするという役割を担っていて、自分だけで完結することとはほとんどありません。そうした関係先の方々と接する際も丁寧な対応を心がけています。そうすることで、お客様が利用されるレストランやタクシー会社が的確なサービスを提供することにつながり、より高いサービスを実現するための人脈をつくることになるからです。

また、おいしいと評判のレストランでも英語のメニューが置いてあるかどうか、新しくできた商業施設にはどんなお店が入っているのだろうかなど、普段からの情報収集も欠かせません。そうした習慣が身に付いているためか、街を歩いているときも、いつの間にか「お客様に役立つことはないだろうか」という目線になっています。

私はコンシェルジュチームのチーフとして、チームメンバーには常日頃から「想像力を働かせて仕事をしよう」と伝えていきます。つまり、ある対応をしたときにお客様はどのように思われるのだろうかと思像してみるということです。

例えばメールをお送りする際に、こうした表現では相手はどのような印象を持つだろうかと思像してみる、またチーム内で引継ぎをする場合も、どのような伝え方をすればお客様にご迷惑をかけずに仕事がスムーズに進むのかを想像してみるのです。もちろん私自

身も様々な場面で想像力を働かせるように心がけています。

## お客様の思いにお応えする100パーセント「プラスワン」

——お仕事の中で、どのようなときに喜びややりがいを感じますか。

星野 コンシェルジュの仕事は、自分の五感を全力で働かせてお客様に対応し、サービスをご提供することだと思えます。その中で、お客様から「感動した」とか「ありがとう」とお声がけいただくことがあります。中には「またあなたに会いに来るから」とのお言葉をくださる方もいらっしゃいます。そうしたお客様の声をお聞きすると、「この仕事をしていてよかった」と心の底から思います。また同時に、それがやりがいにも通じます。

実は、ホテルのオープン直後に、女性のお客様からこのホテルでフラダンスを踊れないかとご相談を受けたことがあります。その方のお父様がハワイ旅行を計画されていたのですが、ご病気で行けなくなってしまう、ハワイをルーツとするこのホテルで自分の習っているフラダンスを見せたいとのことでした。

私たちは相談を重ね、そのご希望を叶えるお手伝いをすることにしました。その方はお父様と一緒に宿泊予約をされ、私たちも準備に最善を尽くして、当日、ホテルのロビーでフラダンスを踊っていただきました。お父様は

もちろん、その場にいらっしゃった他のお客様も感激しながらご覧になり、とても感動的な時間と場所になりました。私は、コンシェルジュはお客様の思いを実現するお手伝いができる仕事なんだと改めて胸に刻みました。

——お仕事の難しさを感じるのはどんなときでしょうか。

星野 私たちの仕事はホテルの業績向上に貢献していると自負はしていますが、その成果を数値で示しにくいのも事実です。そのため、会社に対する貢献度を理解してもらうのはなかなか難しいのが正直なところです。私はホテル全体の評価が上がったり、リピーターのお客様が増えている事例などをおして、私たちの仕事の成果と必要性を理解してもらうよう努めています。

——これからホテルコンシェルジュとして働きたいと考えている若者へのメッセージをお願いします。

星野 お客様のご要望に100パーセント応えるだけならAIでもできるかもしれません。しかし私たちコンシェルジュは、100パーセントに満足せず、それ以上のサービスをご提供することを目指しています。「プラスワン」の心遣いでおお客様のご要望以上にお応えする。そうしたサービスができてこそ、お客様から「感動しました、またこのホテルに来ます」というお言葉をいただけるのです。それだけにホテルコンシェルジュはやりがいもあるし、楽しい仕事です。