

## サービスに心を宿す「コンシェルジュ」

CSのよみもの 008

### 身近なコンシェルジュ

近ごろ、顧客志向を徹底するためのキーワードとして、「コンシェルジュ」が注目を集めています。元々はホテルにおける「お客様のお世話係」のことですが、最近は、デパート、スーパー、コンビニ、駅、銀行、病院にもコンシェルジュを配置したり、コンシェルジュの発想を経営に生かす企業も出てきています。

今回は、その「コンシェルジュ」について、お話ししたいと思います。

### ホテルのコンシェルジュ

コンシェルジュとは、お客様の要望に応じて様々なサービスや情報を提供する、ホテルの専任スタッフのことです。

日本ではなじみの薄い職業ですが、欧米の高級ホテルには必ずコンシェルジュがいますし、日本でも、外資系ホテルの進出を機に、コンシェルジュを有するホテルが多くなりました。



コンシェルジュの仕事は、観光案内、交通案内、航空券の手配、書類の作成や翻訳、レストランの紹介、パーティーや会合の手配、観劇の予約、荷物の発送、人探しや企業探しなど、多岐にわたります。

お客様のありとあらゆる要望に応えることで、ホテルで心地よく過ごしていただくためのサポートをしているのです。

### シンプルな質問から難問まで

現役コンシェルジュ・阿部佳さんの著書『わたしはコンシェルジュ』を紐解いてみると、様々な要望に応えた経験が記されています。

「自動販売機はどこ?」「シャトルバスの時間は?」「中華街への行き方は?」などのシンプルな質問が、一日に幾度となく繰り返されます。ですが、そのお客様にとっては初めての重要な質問です。

うんざりした様子を見せたらコンシェルジュ失格。笑顔を絶やさず対応することは言うまでもありません。



お客様の質問がシンプルであるからこそ、お客様の要求を100%満たすことを最低限クリアして当然と、阿部さんは語っています。

例えば「中華街への行き方」ひとつとっても、行く目的や交通手段が違うはずですから、そういったお客様の心持ちを探り出して、お客様が想像した以上に満足していただくことを、コンシェルジュは目指しているのです。

また、法律や道德の面で問題がない限り、お客様のどんな要望にも応えるべく、全力を尽くします。「ドアを売るのを手伝って欲しい」「(真夏の暑い日に)チーズフォンデュがどうしても食べたい」「二十年前にお世話になった人を探して欲しい」など、どんなにホテルに似つかわしくない難題であってもです。

### 情報収集と裏づけを欠かさない

このような思いもかけない質問にも対応できるように、コンシェルジュは日ごろから、情報のアンテナを広く張り巡らせています。自分の世界に直接関係のないことだと思っても、何がどこでどう役立つかわかりません。



そして確かな情報をお客様に提供するために、自分の目や耳で情報を確かめたり、裏づけをとることを欠かしません。いざというときに無理を聞いていただけるような、他の業種の方々と親しい関係を作っておくことも大切です。

コンシェルジュは、「お客様が一番して欲しいことは何なのか」を常に考え、その希望を叶えることをすべてにおいて優先します。そのために、お客様の気持ちや心持ちを感じ取る努力をして、できる限りの手と心を尽くすのです。

### 「お客様が一番して欲しいこと」のために

顧客志向を徹底するためのキーワードとして、「コンシェルジュ」が注目を集めていると前置きしましたが、その理由はこれまで述べたように、コンシェルジュがサービスの本質を極めているからに他なりません。



今回ご紹介したとおり、コンシェルジュの仕事は幅広く、際限がありません。それは裏を返せば、お客様の要望にも際限がない、ということなのです。

あらゆる要望に応えるため、コンシェルジュは日ごろから、情報収集のアンテナを張り巡らし、他業種との関係づくりを大切にしています。そして雑多にとらわれず、「お客様が一番し

て欲しいこと」は何かを考えて、それに徹底的に注力するというスタンスを貫いています。

このコンシェルジュのひたむきな姿勢が、多種多様なニーズに応えていくための基準として、他業種の参考になっているのでしょう。みなさんもコンシェルジュ的発想をなぞって、サービスの本質をいま一度考えてみてはいかがでしょうか。

(文責:CS推進室)

[参考文献]

阿部 佳/著『わたしはコンシェルジュ』講談社(2001年)

渡辺美喜男/著『不況でも儲ける「コンシェルジュ経営」』小学館(2003年)

関連記事:[あなたの身近にコンシェルジュ\(事例紹介\)](#)(2006年5月号)