

難しいビジネスを
わかりやすく伝える

2016年度
第28回

ビジネス
特別講義



毎日やっていることに、生き活きと一生懸命に取り組み、
色々な体験を増やしてください。

グランドハイアット東京 コンシエルジュ

阿部 佳 氏

コンシエルジュの仕事と ホスピタリティを通じての人としてのあり方

10月5日(水)、グランドハイアット東京のコンシエルジュ・阿部佳氏をお迎えし、「第28回ビジネス特別講義」を開催いたしました。

テーマは「コンシエルジュの仕事とホスピタリティを通じての人としてのあり方」です。まず、コンシエルジュとは何か、そして手探りでコンシエルジュを日本に根付かせようとした頃のお話をしてくださいました。現在お勤めのグランドハイアット東京でも、設計段階では「コンシエルジュは予定されていない部署でした。ご自身もコンシエルジュになるまでに、10年以上他の業界でお仕事をされていたそうです。

コンシエルジュの仕事はごく当たり前のことであり、ホスピタリティは難しいことはありません。いつでも誰に対しても、相手を喜ばせたいと思う気持ちが大切です。しかし、プロのホスピタリティは意識が違います。相手が喜ぶことが嬉しい、どうしたら相手が喜ぶかいつも考え、相手が持っている「答え」に近づくように自分から動き、そして間違えないのがプロです。ホスピタリティのプロになるためには、そのような心構えが必要です。あなたのために



Profile

1959年東京生まれ。1992年ヨコハマ グランド インター・コンチネンタルホテルにコンシエルジュとして入社。その後、コンシエルジュの世界組織「レクレドール(Les Clefs d'Or)」国際会員となる。1998年に「レクレドールジャパン」プレジデント(会長)に就任。2000年には日本ホスピタリティ推進協会より、ホスピタリティの精神に基づき、職責を超えて分け隔てなく他人のために尽くした人に与えられる「The Best Hospitality Prize of the Year 2000」を受賞。

2002年にグランド ハイアット 東京チーフコンシエルジュに就任。2015年4月より、明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部教授も務めている。

という気持ちで柔軟に相手に寄り添い、想像力でも相手と同じイメージを追い、同じ方向を見て共感し、何をさせていたただけるのか先を読み、アクションに移すこと。そのためには、客観的に自分を見て、色々なことに挑戦し、常に自分の幅を広げる努力が必要とのことのお話には、学生の誰もが共感していました。

また、ホテルに就職したい学生からの質問へは、「実際にホテルを見に行き、自分がここにいるイメージができるかが大切です」とアドバイスをいただきました。また、コンシエルジュの仕事の優先順位のつけ方を質問した学生には、「優先順位はなく、どれも同じです。ただ、順番(納期)はあり、先を読んで柔軟に対応します」とお答えくださいました。

コンシエルジュの考え、プロのホスピタリティはどのような職種でも求められる重要な考え方です。学生のみならずには、どのような場面でも今回の経験を活かしてほしいと思います。



オープンキャンパス・学校説明会のお申し込み・お問い合わせは

<http://www.tibc.jp/> 0120-030-126



学校法人 創志学園

専門学校 **東京国際ビジネスカレッジ**
TOKYO INTERNATIONAL BUSINESS COLLEGE

<http://www.tibc.jp/> [E-mail] info@tibc.jp
〒111-0052 東京都台東区柳橋 2-7-5
TEL. 03-5825-8338 FAX.03-3863-8890