



THE KAHALA

HOTEL & RESORT
YOKOHAMA

第4回

人の手を介するサービスこそが真の喜びを生む滞在につながる ～「ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜」開業に向けて～

ホテル業界が変遷の時を迎えている。新時代を牽引するホテルに求められる要素とは？
おもてなしの心こそすべてと「ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜」は考えます。

カ ウントダウンが始まったオリンピック・パラリンピック東京の記念すべき年、2020年。新年を迎え、日本中の人々が襟を正し、そして気を引き締め、間もなく訪れる夏の世界規模のスポーツイベントに様々な思いを馳せていることだろう。グローバルという言葉が日本中に聞こえ始めて久しいが、まさにそのグローバルなイベントが日本で行われようとしている。春から始まる聖火ランナーの足音がそこまで聞こえる浅春の頃。世界中から訪れるはずの観光客や選手たちのことを想うと、日本として、日本人として、また私個人としても、果たして満足の行くおもてなしができるだろうかと期待と共に一抹の不安に襲われる。とても日本人的な考え方もかもしれないが、なんとしても“良い思い出”を携えて帰国の途について欲しいと願うばかりだ。思い起こしていただきたい。私たちの国“日本”が、今回のオリンピック・パラリンピック開催を勝ち得るために発した数々の言葉を。普段から主張しない民族と言われることの多い物静かで遠慮深い日本人が、心を込め、さらに自信に満ち溢れ、熱い会場で堂々と世界に発した最後の言葉は「おもて・な・し」であった。私たちの国は、世界のどこにも負けないおもてなしの国であると、私たち自身が自負している。おごりではなく、日本人の誰もが宿すDNAが、言

葉として世界中にTV放映されたあの瞬間、世界の人々も感動したに違いない。これから開業を迎える「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」では、そんな時代に間もなく訪れる華々しいドアオープン、関係者一同が待ち望んでいる。開業スタッフ陣に会えば、すでに皆は熱いエネルギーに溢れている。その彼らが、極上ホテルとなるべく掲げたコンセプトの真髄こそ、人の手を介する“おもてなし”であった。



上／沖合から横浜・みなとみらい地区を望む。まさしく空と海にサンドイッチされる自然の中の都市である。下／海と融合するかなのような横浜の街並み。

サービスとは、どの分野に於いてもプロフェッショナルであるべき業務であり、容易いことではない。その一線にあると言われるホテルでは、サービスの現場で、毎日、ゲストに接するコンシェルジュという職種がある。ホテルサービスの要であり、現場でゲストに接する先兵である。長年、様々なホテルでコンシェルジュを間近に見てきたが、時に、コンシェルジュのかがいしい姿に頭の下がる思いがする。コンシェルジュは忍耐と体力を持ち合わせ、人に喜ばれたいと願う優しい心根が働いている。それはゲストからの「ありがとう」の言葉ひとつで、エネルギーを自身にチャージでき、漲るホスピタリティ精神と、世界中の情報を駆使し“Service through Friendship”（友情を通じたサービス）でゲストに真摯に接するのだ。

2020年6月17日の新規開業を目前に控えた「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」でディレクター・オブ・コンシェルジュを務める、阿部泰年（あべやすとし）氏に会った。氏はこれまでのホテルマンとしての経験を最大限活かし、新規ホテルのトップサービスマンとして己の人生を架け挑むと、気概を熱く語ってくれた。「横浜は、東京都内と違ってロケーション的に難しいかもしれないと言われることがある。でも絶対に、情熱を持ってその言葉を跳ね除け、最高の

ホテルサービスを成し遂げます。見ていて欲しいです」と。阿部氏の思いは、上質なホテルサービスを構築するべく責任を背負い、未来を見据える眼差しが印象的だった。港町横浜は、東京という世界のマンモスシティが隣接するだけに、これまでは注目され難かったのかもしれない。しかし、街を比べる必要がどこにある。

日本の黎明期を支え、西洋文化をいち早く昇華してきた歴史ある港町は、今もおお異国情緒に溢れ、

海外からの観光客を惹きつける魅力も点在している。

1858（安政5）年に日米修好通商条約が締結され、横

浜は急速な発展を遂げてきた。発展の基礎を造り繁栄を続けた横浜港周辺は、今、「みなとみらい地区」の大掛かりな再開発の真ただ中にある。その一画に堂々と坐する、ウルトラ・ラグジュアリーホテル「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」が、華々しく誕生する。ハワイの老舗ホテル「ザ・カハラ・ホテル&リゾート」のファンはもとより、エレガントな最高級ホテルとして開業する日本流の「カハラ」を待つファンは、今、きっと胸躍らせ、その日を指折り数えているだろう。

1990年、この時代の日本国内には、まだホスピタリティという言葉が一般的には浸透しておらず、高級ホテルでさえ、コンシェルジュやゲストリレーションズは、生産性のない職種として正しく認知されてはいなかった。

コンシェルジュの役割に 未来を掛けるホテル



左／「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」創業メンバー。右／ディレクター・オブ・コンシェルジュを務める阿部泰年。「レ・クレドール」メンバーでもある。

やがて時代の変遷と共に、日本人の多くが海外旅行の経験値を高めるようになると、サービスのクオリティの重要さに、当然ながら光が当たり始めたのである。「大切なのは、やはり“人のサービス”だ」と。同時に、国内では未だ少数派だったコンシェルジュの名を持つホテルエ達の間で、「レ・クレドール」（黄金の鍵）

の活動が目目され始め、仲間と共に肅々と、しかし力強い結末が始まったのもこの頃である。

日本での「レ・クレドール」の会は、当初、アジア統括国であったシンガポールの傘下にあり、都心で働くわずか数名のコンシェルジュが、「レ・クレドール・シンガポール日本支部」として活動を続けていた。今となれば、現在の巨大組織の貴重な始まりの時である。各ホテルのコンシェルジュたちは、自分たちを鼓舞しながらコンシェルジュの啓蒙活動に取り組んでいた。現名誉会員の多桃子氏（元「西洋銀座」チーフコンシェルジュ）、東出江津子氏（現「キャピトル東急」チーフコンシェルジュ）が名を連ね、他、数名の仲間が手弁当で参加。未来のコンシエルジュ像を語り合った時代である。当時はスポンサー支援もなく、細々と、しかし未来の日本の会の独立を誰よりも

**横浜の名物コンシェルジュとして
 その名を世界に
 羽ばたかせて欲しい！**

夢見ていた仲間だ。そして1997年11月、日本での活動実績が認められ、パリ本部及び世界の先輩国から承認を受けて、念願の日本独立が叶い、晴れて「レ・クレドール・ジャパン」として世界の仲間入りを果たしたのである。私自身も、1996年からこの組織のアドバイザーとして10年以上、定例会やイベントに参画。独立を共に見届けたことを誇りに思う。

「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」でも同様、人を介する温かなサービスをホテルサービスの筆頭に掲げている。開業後には、ディレクター・オブ・コンシェルジュ、阿部氏と、日夜、苦楽を共にする仲間から心からのエールを贈りたい。繰り返すが、「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」のサービスの礎は“コンシェルジュ”の存在だ。そしていつか、日本のカハラで起きた“コンシェルジュ”のサービスシーンが、ひとつの名ストーリーとして世界で語られる時が来て欲しいと願っている。

○せきねきょうこ（ホテルジャーナリスト）フランスのアンジェ西カトリック大学卒業後、スイスのグリンデルワルトの観光案内所に勤務。在職中から4ツ星ホテルを住居とし、以来フリーの仏語通訳を経て94年からホテルジャーナリストに。ホテルや旅館の「サービス・癒し・環境問題」をテーマに現場主義を貫く。



左／開業まで半年を切った「ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜」。エレガントな弧を描く外観のフォルムが目印。右／エントランスロビーは、都会的でシャープな印象に。「クリスタルモダン」をインテリア・エクステリアのテーマとする。

