

NEWS LETTER

平成26年9月12日
日本百貨店協会

電子書籍『ヒト・コト・モノ語り』の配信について

日本百貨店協会広報委員会(委員長：木本 茂(株高島屋社長)において作成した電子書籍『ヒト・コト・モノ語り～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー』を、本日より配信(無料配布)することをお知らせいたします。

この『ヒト・コト・モノ語り』は、昨年7月末から配信している電子書籍『しあわせの百貨店 お客様の言葉で紡いだ、ハートウォーミング・ストーリー』(お客様からいただいたお褒めの言葉を再構成した物語集)が、広く百貨店業界以外の方もダウンロードされることから、百貨店業態の魅力を積極的にご理解いただくため、百貨店のおもてなしを支える実在の百貨店マンをご紹介するものとして新たに企画いたしました。

本誌は、今後、不定期(1~2か月に1本)に続編を公表(無料配布)する予定であり、『ヒト・コト・モノ語り』を通じて数値では表せない百貨店業態の魅力を改めてご確認いただけますと幸いです。

※ お問い合わせは、日本百貨店協会 広報担当(佐藤、森、西田)まで

TEL 03-3272-1666

百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルたち

日本百貨店協会

ヒト・コト・モノ語り

～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー～

Episode 1

日本橋高島屋 敷田正法さん

～伝説のコンシェルジュ、接客の奥義～

「コンシェルジュは、
お客様の“止まり木”である
べきだと思います」

昭和8年の創業から80余年、戦後復興、高度経済成長期と、刻々と変わりゆく東京の姿をつぶさに見続けてきた日本橋高島屋。数字には表れない百貨店の魅力をお伝えする『ヒト・コト・モノ語り』の第1回目では、その日本橋高島屋で活躍する“伝説のコンシェルジュ”をご紹介します。



「心から感謝する気持ちがあれば、
自然にいい笑顔が出るはずです」



Legendary Concierge

Masanori Shikita



『不可能を象徴する青い薔薇は、コンシェルジュの証。』

エンタランスを抜けると、目の前には、大理石の柱が並ぶ吹き抜けが広がる。その左手、ひとりの男性が柔軟な表情でお客様を迎えている。胸元には、青い薔薇のマークが刻印された名札が光る。国内の百貨店では初めて、「日本コンシェルジュ協会」に登録された高島屋の『伝説のコンシェルジュ』敷田正法さんだ。

「青い薔薇、英語で、Blue Rose、」
敷田さんがコンシェルジュに任命されたのは、2000年のこと。入社して30年という月日が経つていた。もちろん、日本の百貨店でコンシェルジュとはなじみの薄いものでした。これまで海外勤務を含め、さまざまな売り場を経験してきた敷田さんにとっても、未知の世

界だ。新米コンシェルジュとなつた敷田さんは、手探りの状態で、都内はもちろん、関西にも出かけ、実際に50店舗以上も他店を視察したという。

「ほかの百貨店にうかがうとき、これまで商品を見るバイヤーとしての視点でしたが、コンシェルジュになつてからは、徹底的にお客様の目線に立つて、ほんとうのホスピタリティとはなにかを考えるようになりました。そうすると、これまでには見えていなかつたさまざま気づきが目に飛び込んできたのです」

たとえば、敷田さんが仕事中、必ず持つていらるものひとつに地図がある。多くの場合、それは自店のフロアマップであることが常だろう。しかし、敷田さんのポケットには、ライバル店のフロアマップをはじめ、日本橋界隈の数種類の地図がいつも収まっている。

「わたしたちコンシェルジュへいただくお客様からのご質問は、当店のことだけにとどまりません。近隣

は、作り出すのが困難なことから、『不可能』という意味をもちます。お客様の不可能を可能に変える存在でありたい——。そんな願いを込めて、コンシェルジュの名札には青い薔薇があしらわれています。

でも最近、サントリーさんが青い薔薇の花を開発されたので、不可能ではなくなつてしまつたんですけれどね」と、茶目の気たっぷりに語る。

不可能を可能に変える 百貨店初のコンシェルジュ

のお店をはじめ、日本橋界隈のことを見ねられるお客様も多くいらっしゃいます」

お客様がなにを欲しているかを判断し、その要望を細大漏らさず引き受けるのが敷田さんの考えるコンシェルジュ像であり、おもてなしというわけだ。日本橋高島屋では取り扱っていない商品やブランドについて聞かれればライバル店でさえいとわずに道案内することもある。たとえば日本橋高島屋から徒歩圏内にある三越。それも、最短で到着できる道、夏の暑い日に快適に歩くことのできる日陰の多い道、雨の日は東京駅まで地下道を使う順路など、いくつもの選択肢を用意しているというから驚きだ。

「コンシェルジュはお客様の止まり木であるべきだと思っています。お客様はそれぞれ異なる状況や要望を抱えています。そのときどきで最善のお答えを提示するのももちろんなにかお尋ねになりたいこと、おっしゃりたいことがあれば、気軽に近づいていただ

けるような雰囲気を身にまとめていなければいけません」

こうした言葉からは、穏やかな人柄とはまた別の、コンシェルジュとしての確固たる矜持をもつ横顔が垣間見えてくる。

文化の発信基地である 「バレ」の場、百貨店にあこがれて

敷田さんは、1947年、福岡県

北九州市に5人きょうだいの末っ子として生まれた。子ども時代の遊び場は、炭鉱近くのボタ山。

自然あふれるのどかな

田舎町で育った甘えん坊の末っ子は、やがて相撲大会で活躍するスポーツ少年へと成長していく。

「今年で67歳になります

が、相撲で鍛えた足腰は健在です」と怡幅のいい体を揺らして笑う。

そんな敷田さんが高島屋に入社したのは高度経済成長がピークを迎えていた1970年のこと。九州の田舎町で育った敷田さんにとつて、百貨店は幼いころからあこがれの場所だった。きれいな商品があふんばかりに飾られ、母に連れて行つてもらつたび

にドキドキした。その想いは就職活動時にさらに膨らんだ。都会の百貨店は、敷田青年の目にどう映つたのだろうか?

「父をはじめ兄や姉が海外に出ていたという経験があるからか、わたしにとつて外国に通じるものがあったのかもしれません」

遠い国のことを知りたい。見たことのないものを見てみたい。食べたことのないものを食べてみたい。そうした未知なるものへ注がれる強い好奇心は、コンシェルジュとしての仕事をするうえで、いまなお、敷田さんの大きなモチベーションになつてゐる。こんなエピソードを話してくれた。

「日本橋界隈の人気グルメ店のお問い合わせも多くいただきます。お客様から初めて聞かれたときに連れて行つてもらつたび

しかできないのですが、その後、必ず自分でも行くようにしています。たとえば、天井で有名な『金子半之助』さん。まずお昼の12時に行つたのですが、店の前には30人くらいの行列がありました。午後2時になつても同じ。夜も昼と同じ値段であることを確認してから、

三度目、5時くらいに行つてみると、待つていたのは2、3人。わたしもようやく天井にありつくことができましたが、これは、お客様に



創業当時、アメリカから輸入されたエレベーターは、機械は最新式に変わっても、いまも案内係が同乗し、手動で操作している。

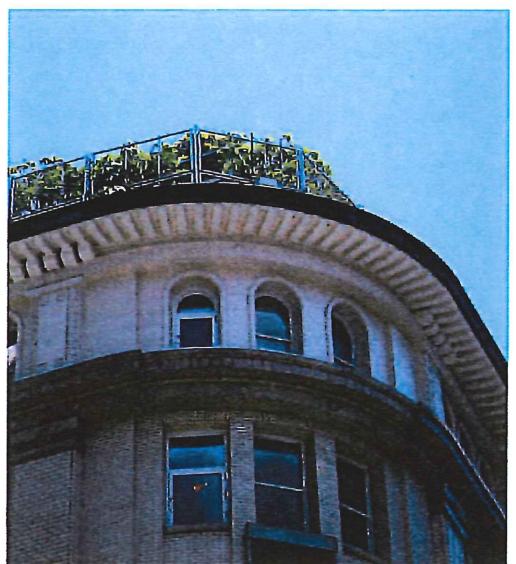
こうして身銭で食べ歩いた店舗は実に100軒以上。それはあまりに大変ではないか? と問え

ば、「そうですかねえ? 知らなかつたことを知るのはとても楽しい。自分のなかの情報量が増えていくのはうれしいですよ」と無邪気に笑う。お客様からの鋭い質問や叱咤でさえ、敷田さんは「未知のものを既知」に、「反省を改善」に鮮やかに変換し、喜びへと昇華させてしまうのだ。

「でも、時間がかかるんですね、語学を習得するのには。すぐには結果は出ない。けれども『Slow But Steady(継続は力なり)』の精神です。いずれ自分のものになればいいと思つてます。ただし、帰りの電車では小説を読んでいます

とっても有益なデータになります。お客様にお伝えする情報は、本やインター

ネットで調べただけの内容ではなく、できる限り自分の体を使って確認した最新のものであるべきです」



よ。このところ好んで読んでいるのは、警察もののハードボイルドです(笑)」

このオンとオフの絶妙なバランス感覚もまた、敷田さんが長年、生き生きと現場に立ち続けられる秘訣なのかもしれない。

2人で始めたコンシェルジュは、いまは5人にまで増えた。毎日でいねいな日報をつけて、綿密なコミュニケーションが図られている。



高島屋店内から日本橋の街角へ 広がる夢の舞台

敷田さんには、さらに未来を見据えた夢がある。それは「多くの方に日本橋に来る喜びを感じてもらいたい」ということだ。

2009年に中央区観光協会が観光検定試験をスタートした際、敷田さんはすぐに受験し、みごと

合格した。江戸からの長い歴史や伝統、文化を学び、現在は観光特派員として、知識を生かして日本橋の活性化にも一役買っている。

「コンシェルジュは言つてみれば、昔の



高島屋に入社して44年。定年を過ぎたいまも、嘱託で週5日、コンシェルジュとして勤務を続けている。

街角にあつたタバコ屋のおじさんみたいな役割だと思つていて、この街のことならば、なんでも知つている。再開発が進み、さらに20年後の東京オリンピックに向けて、これから日本橋もどんどん変貌を遂げていくことでしょう。もちろん日本橋高島屋にこ来店いただき、百貨店ならではのゆつたりとした空間のなかでお買い物を楽しんでいただることは大きな喜びです。でも、それだけにとどまらず、全国、いや世界中からいらしたお客様に、日本橋に来てよかつたなあと感じていただけるような案内ができるといつてます」

敷田さんという、頼もしい止まり木に吸い寄せられるお客様は、一日150人余り。コンシェルジュとなつて今年で14年目を迎え。必ず日本橋高島屋に来ると、敷田さんのいるコンシェルジデスクに顔を見るお客様も多く、その

日本橋高島屋

営業時間：10:00～20:00

〒103-8265

東京都中央区日本橋2-4-1

TEL 03-3211-4111

<http://www.takashimaya.co.jp>



創業180年の歴史を誇る老舗百貨店



「高」は裏から見ても表から見ても同じ。「裏表のないおもてなしの証です」と敷田さん。

江戸時代末期に創業した高島屋は、昭和8年、当時としては珍しい全館冷暖房装置を備えた百貨店として、日本橋の地に店舗を構えた。その後増築、改築

を繰り返し、昭和40年には1街区を占めるまでに至った。平成16年には耐震補強工事も完了。現在は内外装ともに創建当時の姿を良好に保ち、日本橋のランドマークとして多くの人々に親しまれている。



今日も真っ赤なロゴマークが日本橋の空にはためく。

ていねいな接客に感激したフランスからのお客様は、来日の度に訪れるという。

「たまたま『訪れたお客様が『わざわざ』になり、さらに『しばしば』になってくださいれば、無上の喜びです」。敷田さんの笑顔は、心からのおもてなし感動に変わるという

ことを教えてくれた。



Book

『日本橋高島屋コンシェルジュの最高のおもてなし』

海外勤務をはじめ、外商、輸入品、紳士服、婦人服、食品、そしてコンシェルジュ……。その豊富な経験に裏付けられた敷田さんの「おもてなしの極意」が、余すところなく綴られている。
(著：敷田正法、光文社刊)

Profile

1947年福岡県生まれ。1970年、早稲田大学法学部卒業、同年高島屋入社。1972年から1979年までニューヨーク店勤務。その後日本橋店、横浜店を経て、2000年より日本橋店で、コンシェルジュとして勤務。

5
I speak English.
Shikita

Masanori Shikita

コンシェルジュが案内する 日本橋高島屋重要文化財ツアー

毎月第二金曜日の11時と15時の2回、開催されている
日本橋高島屋の建物の魅力を詰め込んだ“名物ツアー”に潜入した。



これまでに約1時間のこのツアーハーに参加したのは4000名余りにのぼる。日本橋の地で、変わらぬ姿のまま時を刻み続ける昭和の名建築は、古くからの高島屋ファンから、建築に興味のある若い世代までを惹きつけている。

これを機に、ひとつの名物ツアーが生まれることになる。敷田さんをはじめとしたコンシェルジュが建物を案内する「日本橋高島屋重要文化財ツアー」だ。

これまでに約1時間のこのツアーハーに参加したのは4000名余りにのぼる。日本橋の地で、変わらぬ姿のまま時を刻み続ける昭和の名建築は、古くからの高島屋ファンから、建築に興味のある若い世代までを惹きつけている。

日本橋のランドマークで あり続ける名建築

日本橋高島屋は、2009年、国の重要文化財の指定を受けた。昭和8年、建築家・高橋貞太郎による

「東洋趣味ヲ基調トスル現代建築」をコンセプトに竣工した建物は、その後高橋の意匠を継承しながら、ガラスなどの近代建築の手法を取り入れた村野藤吾の手で増築。重要文化財の指定は、複数の建築家によるみごとな調和が評価された結果だった。

ツアーの詳細は、「日本橋高島屋コンシェルジュの最高のおもてなし」(敷田正法著)にも紹介されている。