

## 飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

### 第 59 回 シックなホテルの、こだわりサービス

今から約 20 年前の話で、大変恐縮であるが、ちょっと一言。

アメリカ、ボストンのリッツカールトンホテル。約 20 名の団体ツアーゆえ、旅行エージェントの指示に従い、次の旅先に向けて、早朝から荷造りを済まし、大きなトランクにつめ部屋の外においてから、おもむろに朝食のためレストランに向かった。

今は違いかも知れないが、当時のこのホテル、実にシックな、ワンダフル・クラシックホテルである。エレベーターは、昭和 30 年代を連想する、そう、日本橋三越百貨店に、日本で始めてエレベーターが出来た時、専任のエレベーターガールが大きなハンドルを持ち、蛇腹のドアを重そうに操作していた。正にそのものずばりの光景を、ここ、ボストンで遭遇した思いであった。でも、ボストンは、きれいなエレベーターガールではなく、ジェントルマン然とした、初老の「エレベーターおじいちゃん」だったから、余計に深く印象に残っている。

最近の、ギンギラギンの、近代建築に慣れきっていた我々に、このホテルの暖かさは、すこぶる新鮮に感じられた。建物は確かに古い。でも、コンクリートのプレッシャーに、実に人間味のない冷淡さを感じざるを得ない、現代的、超豪華ホテルの空間よりは、雲泥の差があった思いである。

朝食会場であるレストランも、今どきの「ブッフェ」スタイルでなく、個別対応の「正餐」スタイルである。

我々がラフなポロシャツスタイルでレストランに入ろうとしたその瞬間、マネージャーと思しき年輩の人が近寄ってきて、「その格好では、このレストランには入れません。ジャケットをお召しになり、入店してください...」といわれ、入店を拒まれてしまった。

旅行エージェントに荷物を渡してしまい、この格好しかできない旨、片言の英語で、必死に説明したが、何としても聞き入れてもらえない。

困り果てて、それなりのチップを渡し、再挑戦。

大柄の紳士がニコリとし、「オーケー、ジャストモーメント」と言ったきり、レストランの中に消えていった。これで入れると思い、店内に向かい歩き出したが、そこでまた止められてしまった。異国の地で不安が高まり、おろおろしていると、中から先ほどのマネージャーが、手に何やら持って、ニコニコしながら出てきた。

「これなら、ジャストサイズだ」と言いながら、小生の体格にぴたりと合うジャケットを手渡され、満身の笑顔で「よく、いらっしやいました。どうぞ、お入りください。...」

こだわりのサービス、いい話と、思いませんか？