

ホテル業に於けるコンシェルジュという職業の ルーツをフランスの国に探る

Searching for the root of Concierge
Profession at Hotel Industry in France

池 田 里香子

英語コミュニケーション学科非常勤講師

抄録

中世の時代から、コンシェルジュは巡礼者が訪れる教会に常に在り、ホスピタリティー（思いやりと暖かさ）をもってお迎えし、旅にまつわるトラブルを解決し、次の目的に正しく導くお手伝いをしてきたという歴史が存在する。現在、コンシェルジュは、ホテルに於いてその地位を確立している。コンシェルジュという職業が中世の時代、どのように誕生し、そして発展していったのかを探りながら、真のサービスについて考えてみたい。

Abstract

Since middle ages, Concierge already existed in the church which many pilgrims were visiting. Concierge was welcoming them with the hospitality and try to solve any problems may occur during their trip, also Concierge were escorting them to their next destination with correct advices.

Now, Concierge is establishing their position as profession in Hotel Industry. We would like to consider about his Ultimate Service by searching the root of Concierge Profession and its development.

キーワード：コンシェルジュ、ホスピタリティー、ホテル、職業、真のサービス

Key words: Concierge, hospitality, profession, Hotel Industry, Ultimate Service

フランスには、小さな村の教会から壮大なバジリカ大聖堂まで数多くの宗教建築や、大勢の巡礼者が訪れる聖地や巡礼地が存在する。古く中世の時代、巡礼者を迎え入れる教会や大聖堂に、後の時代には旅人の疲れを癒す宿泊先に、コンシェルジュが在り、いつもその思いやりと暖かさをもってお迎えし、旅にまつわるトラブルを解決し、次の目的や目標の場所に正しく導くお手伝いをしてきたという歴史が存在する。現在、コンシェルジュは、ホテルに於いてその地位を確

立し、お客さまが知らない土地で最も頼りになる存在であり続けている。

コンシェルジュは、自分が拠点を置く街を熟知し、正しいアドバイスとそれに伴う手配を可能にしていき、お客さまに満足だけでなく“感動”を与えることが、一番大切なミッションといわれている。

また、コンシェルジュは自分自身を磨き、輝かせてくれる職業としての価値も高い。お客さまのリクエストに応えたいという向上心、コンシェルジュの仕事から学ぶ正しい知識、判断力、行動力、人々が幸福になることを自分の喜びと感ずることのできる奉仕の心、人間として持ち合わせなくてはならない資質。これらのものを身に付けることができ、また尊い志を持ち続けながら人生を送ることを可能にしてくれる素晴らしい職業である。

ではこのような素晴らしいコンシェルジュという職業が中世の時代、どのように誕生し、そして発展していったのかをこれから探してみたいと思う。

歴史上初めてホテルと呼べるものが登場した時点で既に、「宿泊客を迎え入れたり、怪しい者を追い払ったりする専門の担当者を置くことが必要とされていた」と考えられる。古代ギリシャの大歴史家、ヘロドトス（紀元前 480 年生まれ）は旅行をこよなく愛し、あらゆるものの起源を探究した学者だが、彼によると、最初にホテル業が起こった国はリディアである。史上初のホテルは紀元前 1000 年頃にさかのぼり、それは旅行中のリディア人を泊めるための施設だったという。

門番——コンシェルジュの役割についてははっきりした記述が現れるのはローマ帝国期だ。この職業は元来みじめなものだった。それを考えると、現在のコンシェルジュは、長い歴史を経て高い地位を与えられるようになったことに満足すべきだろう。

古代ローマでは、門番は最も身分が低い奴隷であり、番犬の代わりにされていた。しかも逃げに行かないように鎖でつながれており、元々は犬の仕事だったことを思い起こすために、壁には *Cave canem* の文字と共に犬の絵が描かれていた。

少し時代が下ると、ローマ皇帝直轄の旅館業が出現する。皇帝アウグストゥス、ドミミアヌス、アウレリアスらが組織し、改良を重ね、自らも利用した制度だ。

ローマ帝国では国内の街道上に旅館ないし駅が整備され、これは行政によって管理されていた。出差状（レトゥル・デヴェクシオン）と呼ばれる一種の通行許可証を携えた官吏や兵士、あるいは一般旅行者はここで馬に乗ったり、必要な物を調達したりする他、食事をして泊まることもできた。

ローマ帝国が定めたこの旅館・郵便制度において大きな権限を握っていた「親衛隊長」は、現代のホテルにおける総支配人に例えられるかもしれない。そうだとすれば、当時の「馬車長官」が、ある意味で現在のドアマンに相当すると考えてよい。

この馬車長官は駅と駅間の伝達、リレーを司る責任者で、物資、食糧の調達や修理を担当した。そして馬丁、御者、ラバ引き、獣医を指揮していた。

ローマ帝国崩壊後は、この制度の維持管理をする者がなくなったため、旅館や郵便の業務は混乱に陥り、異民族の侵入も受けて次第に衰退した。クロヴィスはガリアで制度の再建を試み、シャ

ルルマーニュは一時的にそれを成功させたが、長くは続かなかった。地方分権化が進み、個人の権限が増大した中世になると、この制度はほとんど消滅してしまう。客をもてなすことは、むしろ修道士の仕事になっていった。修道院といえどどこでも、旅人を受け入れるための専用施設が備え付けられていた。また、来訪者を迎える任務を担当する修道士も置かれ、立ち寄る者があれば客人用の食堂と寝室に案内するのが常であった。

当時、領主の城館の門番は、よそ者の襲撃を受けることが多かったため、身を守るために警戒を怠ることができなかった。そして彼らは城門の上に設けられた哨舎で見張りをしていた。門番に与えられた指令を記録した15世紀の資料を見ると、身元の知れない不意の来訪者には門の柵を開けないこと、夜は扉にかんぬきをかけておくこと、などと書かれている。

このような危険を伴わない平常の業務としては、食事時間を知らせる鐘を鳴らすこと、騎士が足をかけた乗馬用の踏み石の掃除、開き戸を開けて、来訪したお偉方を通すこと、彼らの名前を肩書きと共に記録すること、などがあった。

祭日になると彼らは石畳の公道を掃き清め、ニッチ(扉に付けたくぼみ)に聖人の彫像を置き、お祭りの火を灯した。家の正面に荘厳な壁掛けを掛けたり、時には道路上に立派な天幕をかけることもあった。

門番にはこの他、聖職者としての役目を果たす機会もあった。これはどちらかという重要性の低い任務だったが、251年、ローマ司教コルネイユがアンティオキアのファビウスに充てた手紙の中でこれについて書いているのが最初の資料となる。門番は、司教が厳かにとり行う叙階の儀式にいつも出席したという。ただしこの役目はギリシャ正教会により、692年の公会議の際に廃止された。門番が教会にかかわる仕事は、その後、シャルルマーニュの王令を受けてマルテーヌが復活させることになる。それ以来、門番には、教会が異教徒によって汚されることのないように見張る役割が与えられた。また教会が所持する貴重品の保存もまかせられるようになった。

建物の管理人を意味する「コンシェルジュ」の語源は、ラテン語の「コンセルヴィウス」(下僕)である。だが語源学者の中には、この語は「コント・ドゥ・シエルジュ」に由来すると主張する者もある。コント・ドゥ・シエルジュとは、昔、王宮の守衛詰所に置かれた士官の役職名で、12世紀まではたいへん重要な立場とされていた。

この称号は次第に王室や領主の館の管理人にも広く用いられるようになったが、しまいには門番を職業とする者は誰でも自分のことをその名で名乗るようになった。

12世紀には、パリの王宮を管理するコンシェルジュ(王室付司令官とも呼ばれた)が、パリ市内とサンジャック街に関する裁判権を握る司法官を兼ねていた。この役職に就く者は王宮内の犯罪や契約をめぐる紛争のことをよく心得ていたという。

1359年1月の王令では、コンシェルジュに、王宮内回廊の警備と、そこに店を出していた小間物屋を監視する権限が与えられた。

1374年の王令には、コンシェルジュの肩書きが持つ名誉と実質的な見返り、特権の数々が詳しく記されている。この役職は一見卑しい印象を与えるけれども、実際は非常に高く評価されていたのだ。特にシャルル5世が側近の財務官、フィリップ・ドゥ・サヴォアジにこの地位を与えた

ことは特筆に価するだろう。

旅館業は元々、誰でも自由に行うことができる仕事だったが、シャルル9世は新たな法律を作り、事前の許可なしにやってはいけないことに決めた。旅館が乞食や風來坊、盗賊などを泊めることは禁止され、違反者には重い罰が課された。また旅館はこの命令を確実に実行するために、頑丈でたくましい男を雇わねばならないことになった。

中世の都市の住民にとって門番を置くことはかなりのぜいたくで、普通は必要とされなかった。門番を雇うことができたのは貴族か富裕階級だけである。しかし時代が下るにつれて住居のスタイルは変化し、近代に入ると、1つの建物の中にたくさんの人間が住む傾向が強まっていく。(特にパリはそれが著しい) その結果、玄関の仕事や建物の維持管理と警備のために、これまでなかった新しいタイプのコンシェルジュが登場した。つまり家主の代理としての任務であり、コンシェルジュの権利と義務は社会的にも確固としたものとなった。彼らの仕事は、ホテルのコンシェルジュのそれと共通する部分が非常に多い。コンシェルジュの仕事内容自体も昔に比べると大きく変わった。玄関のベルが普及するには長い年月がかかっている。と言うのは、現在も田舎ではノッカー(扉に取り付けられた物で叩いて来訪を知らせるノック用器具)が使われているし、パリでさえ、まだ残っているからだ。隣に聞こえる音のうるささを考えると、ベルの普及は喜ぶべきことだが。

ブルジョアの家に雇われたコンシェルジュの評判はあまり良くないのが普通だ。(ただし誤解に基づくことが多い) 確かに昼夜を問わず拘束され、風通しの悪い小屋に閉じ込められているのだから、上機嫌でいられるわけがない。その上、つい横暴で口うるさくになってしまう傾向が強い。多少の権限を与えられた下級職の者は、ついそうになってしまいがちだ。またコンシェルジュと言えば、おしゃべりで詮索好きで人の悪口ばかり言っている、と非難されることも多い。

あえてこのように、建物の管理人としてのコンシェルジュにつきまとう悪いイメージを並べ立てたのは、実は、ホテルのコンシェルジュはこのような欠点を一切持つてはいけないことを強調したかったからだ。慎み深さ、礼儀、オプチミズム、心理学の心得、優しさ、活発さ、理解の早さ、これらすべてがコンシェルジュにとっての力とならねばならない。ささいなミスやちょっとした勘違いが客を深く傷付け、ホテルに損害を与え、ひいては自分自身が痛手を負うことになる。コンシェルジュは言われたことをするだけではない。それよりも重要なのは客を見抜く力である。

ここでマルセル・シャボが1900年頃、旅先から出した手紙の中でオーストリアとロシアのコンシェルジュについて語っているのを少し引用してみたい。(この部分の文責は彼にあるとする)

ロシアの政府が義務付けているコンシェルジュ(ドゥヴォルニック)のサービス業務については、是非知っておいてほしい。コンシェルジュは常時、警察と連絡を取り合っており、毎朝、警察署に出向いて、ホテル(または個人宅)に誰が泊まったかを逐一報告しなければならない。たとえ一晩しか滞在しない客であっても同様に扱われる。宿泊客のパスポートは到着した時に警察署に預けられるが、ホテルの支払いが完了している証明をコンシェルジュから受けない限

り、ピザをもらうことができない。ドゥヴォルニツクには昼の担当者と夜の担当者がおり、玄関前の警備は24時間体制で行われている。だからロシアでは、ウィーンのホテルのように夜中、入り口の前で何時間も待たされるような心配はない。ウィーンのホテルのコンシェルジュは、玄関から遠く離れた場所に寝泊りしているので、事前に頼んでおいて、しかも謝礼を渡さない限り扉を開けてもらえないということがよくあるのだ。

さてここまでで、コンシェルジュという職業の浮沈に富んだ歴史を、やや不明瞭な起源に始まって現在に至るまで、一通り見渡すことができた。高い地位の司法官、あるいは聖職の一種と見なされた時代もあったが、現在のホテルにおいては、きわめて重い責任を担う立場とされている。科学技術の進歩、観光業とビジネスの発展につれて、新たな義務も発生しているし、これまでなかった新しいサービスの必要にも迫られているのが現状だ。コンシェルジュというと、ごく若い時に仕事を始め、長年働き続けることによってようやく現在のポストを獲得しているというケースが多い。しかし、彼らに課せられる課題や問題、必要とされるいろんな職業についての広い知識のことを思うと、そろそろコンシェルジュの養成の仕方について考え直す時期に来ているのではないだろうかと思はれる。本気でコンシェルジュを目指す若者、言い換えると未来のサービス長たちに、十分な教育を施し、広い教養を身に付けるチャンスを与えるべきだ。低年齢で開始し、経験を積むだけといったこれまでのシステムではできなかったことを実現したいと思う。

サービスの質、とりわけロビーサービスの水準が重視される現代のホテルにおけるコンシェルジュの重要性を考えると、今何らかの手を打つことには必ずメリットがある。知性と職業経験を備えたコンシェルジュが増えてくれば、知らず知らずのうちにミスしたりマナーを欠いたりする失態は見られなくなるだろう。

コンシェルジュがロビーの玄関近くで、お客様に挨拶するだけのお人形さんではなく、一流ホテルにおける重要なサービスチーフであり、深い経験が求められるということは今では常識になっている。だからこそ、この仕事を望む若者を指導し、助け、育てる努力が今、望まれるのだ。それによって自国のホテル業がその名声をますます高めることは疑いようがない。

さて視点を少し変えてみたい。フランスと言え、まずワインを思い浮かべるが、ワインもルーツの中にもコンシェルジュとの共通点を見つけることが出来る。

ワイン造りの行程には、多くの人のたゆまない努力、挑戦がなければ決して成し得ることはできないほどの偉業が凝縮されている。ぶどう栽培に必要な土地の整備に加え、ワイン造りには深い情熱や思いがなければいけない。

伝統を育みながらも、最新の技術の融合をもいとわない“人間の柔軟な発想”こそ必要なのだ。すぐに結果が出ずとも、あきらめない精神。ワイン造りは、まさに人間が作り出す、「忍耐」、「知恵」、「希望」の産物なのである。

コンシェルジュの「真のサービス」もまったく同様だ。

ワインが一つのぶどうから、またそれぞれの畑から、そして各シャトーやドメインから、多様

な味のたぐいまれなる芸術品が生まれ、育ち、その味と伝統は継承されている。

※レザン=ぶどうの木は、年月を重ねると幹は細くなるが、味は若いときよりも凝縮され、より重厚な味わいと香りがする。まるで人間と同じだ。

テロワール=土地は、畑の質や土の種類、日当たりの違いで個性を変える。その個性をどう生かし、最上のものを育むためにはどうしたらよいのか、それは人間だけが勉強や実験を重ねながら、成功へ到達することを可能にできるのだ。

ワイン造りの歴史も、コンシェルジュ同様、キリスト教の巡礼に端を発している。コンシェルジュが、中世の時代、巡礼に訪れる教会の管理をし、巡礼者を温かく迎え、心を込めて世話をしていたように、ワインは巡礼者の身体を癒し、病を治したと言われている。

近年、ワイン畑が大資本に買われ、均一的な大量生産の危機にさらされているように、コンシェルジュの仕事も情報検索機やインターネットにそのサービスが取ってかわられようとしている。しかしながら、真のコンシェルジュサービスとは、人の手を介して初めてその価値が生まれることこそ後世に受け継いでいかなければならないことではないか、と私は考える。

参考文献：

カシオラト、M・C、1937年、LE HALL、Union Internationale des Concierges d'Hôtels LES CLEFS d'OR (U.I.C.H)