

渋谷エクセルホテル東急 勤務

進化を続ける街
「渋谷」の魅力を
世界中に発信

遠山 陽子さん

客室部門 フロントレセプション
文学部 英語英文学科 卒

●留学
オークランド大学附属語学学校
(6か月)/ニュージーランド

*掲載内容は2023年1月時点の情報です。



当ホテルは進化し続ける街・渋谷の中心に位置し、世界中からいらっしゃるお客様に
接遇する機会があります。お客様に満足いただけるご滞在が提供できるよう日々、ホ
テル全体で1つのチームとなって取り組んでおります。

ホスピタリティ・マネジメントプログラムの授業では、ホスピタリティ業界での実践
的な英会話やお客様に接遇する上での心構えなどを学びました。第一線で活躍されて
いるゲスト講師による講義もとても貴重な内容で刺激的でした。在学中はニュージー
ランドへ留学へ行き、現地で生きた英語に触れることができました。

私がホテル業界を目指したきっかけは、幼い頃からの家族との旅行です。流暢な英語
で海外からのお客様をもてなすフロントスタッフの姿をみて、憧れを抱いていました。
ホスピタリティ・マネジメントプログラムの授業を通じて、自分の夢を必ず叶えたい
という思いが強くなりました。

「周りの人から

喜ばれる存在であるように」

入社後、約1年間のカフェラウンジでの勤務を経て、憧れだった客室部門へ異動し、約4年が経ちました。「周りの人から喜ばれる存在であるように」という幼い頃からの両親の教えのもと、お客様はもちろん、共に働くアソシエイツにも常に気を配るよう心がけております。ベストアソシエイツとして表彰していただいた時はとても嬉しかったです。



お客様の心に残る滞在となるお手伝いを。

現在はコンシェルジュを目指しております。以前、あるお客様から観劇チケットと人気レストランの手配のご依頼を受けました。人気レストランの手配は容易ではありませんでしたが、チェックアウト時に“*You made our vacation memorable and meaningful.*”（あなたは、私たちのバケーションを思い出深く有意義なものにしてくれました。）と書かれたお手紙をいただき、この仕事に強くやりがいを感じました。現在、当ホテルにコンシェルジュはおりませんが、もっと知識を増やし感性を磨き、お客様から頼られ、日本の魅力を伝えられる存在を目指していきたいです。