

～大型国際会議、イベント、施設運営のコングレ～

真の施設運営サービスを中国に

大型国際会議、イベント、施設運営を専門とする株式会社コングレ（本社：東京都千代田区、取締役社長 隈崎 守臣、以下「コングレ」）はこの度、森ビルグループから委託を受けて、上海環球金融中心（Shanghai World Financial Center）（上海市浦東新区）の展望台運営業務に携わるようになりました。今後、隣国の中国において「お客様を感動させる」コングレならではの施設運営サービスを提供してまいります。

コンセプトは「Smile」

コングレではサービスの神髄である「スマイル」を施設運営の重要コンセプトに位置づけ、スタッフ全員の温かな笑顔に、国境と言葉を超えた最高品質のおもてなし精神を込めたいと考えます。しかし、これを中国の接客サービス分野に導入するのはそう簡単ではありませんでした。

中国人スタッフにとって、明確な理由や目的なしに笑顔を見せることに、まず大きな抵抗感がありました。しかし、接客という仕事の本質、求められる専門的なスキルや技術、そして専門性を具現化する心を込めた「スマイル」を、研修期間を通じてひとつひとつ理論的に説明してゆく中で、研修生達の態度が劇的に変わってゆきました。接客のプロとしての誇りと自信に裏打ちされた輝く笑顔と立ち振る舞いが、研修終了時にはスタッフ全員に確実に根づいたのです。これも一種の日中異文化交流体験を実感する、達成感のある瞬間となりました。



<コングレスマイル LOGO>

コングレストaffの育成

コングレのサービスの鍵となるスタッフの育成を、コングレでは3ステップで確実なものにします。

1. 優れた素質をもつスタッフを選抜
2. コングレのサービスコンセプトを徹底
3. 独自のスタッフ研修を実施

研修では、まず人間として成長することをめざして、独自の研修カリキュラムに基づいて研修を進めます。基本接客、英語、ボイストレーニング、パフォーマンスなど、多岐にわたるスキルに最良の成果を上げるために、日本国内の倍以上の時間をかけました。

基本接客では日本人講師を招き、国際ビジネスマナーを三日間教授。ウォーキングトレーニングでは長い時間ひたすら歩き、正しい動作を身体で覚えます。



<日本人講師によるマナー研修>

ハイ・ヒールに不慣れなため、足にまめができたスタッフもいましたが、絆創膏で応急処置をして練習が続きます。厳しい研修をこなすことで、接遇のプロとしての自信が輝く笑顔をもたらしました。このように現地事情とスタッフ各人のニーズに合わせたきめ細かな研修を通して、コングレのおもてなし精神を具現化する運営チームが誕生しました。

「世界一のサービス」を中国で実現することは大きなチャレンジですが、スタッフ一団力を合わせて、この目標の達成に努めてまいります。ぜひ一度ご来場いただき、「世界一^{*}の展望台」で「世界一のサービス」にチャレンジする彼女たちにお声掛けください。



＜ウォーキングトレーニング風景＞

※「上海環球金融中心」はCTBUH(The Council on Tall Buildings and Urban Habitat：世界高層ビル協会)の高層ビルランキング(2008年)において、「最高フロア高さ」と「軒高」の二部門で世界第一位に認定されました。100階の展望台は「一般人が上がることができる高さ」としても、現在世界一となります。

コングレと中国での今後の事業展望

コングレは、今年創業19年目を迎える総合コンベンション企画・運営企業。昨年度年商99.2億円、経常利益7.2億円の、業界最大手。「国際会議のコングレ」として知名度が高いが、医薬分野の学会会議でも大きなシェアを持ち、今年は北海道洞爺湖サミットおよび関連会合の運営に携わりました。また、大型文化施設運営事業でも日本全国60余りの施設で運営実績を積んでおります。

「愛・地球博」での日本政府館賓客対応に続き、現在はスペインで開催中のサラゴサ国際博覧会にも日本館アテンダントを送り出しています。業界でいち早く中国に進出し、上海に独資の子会社（通称コングレ上海）を設立して事業を展開中。2010年開催の上海万博を視野にいれ、経済成長の著しい中国において、日本の高品質な運営ノウハウを導入することで、中国の各種施設のサービス向上に貢献したいと考えております。