

ベビーブーマーたちの引退が生んだ シニア・コンシェルジュ・サービス

“コンシェルジュ”と言えば、一般にはホテルで旅行者からの様々な相談に応じるスタッフのこと。アメリカでは最近、そのコンシェルジュの姿を家庭で見かけることが増えている。また、クライアントとコンシェルジュの双方が団塊の世代というケースも見受けられるようだ。



クライアントとトランプをするコンシェルジュ。一人暮らしの人にとっては、コンシェルジュの訪問が楽しみ。

★ 家庭で必要とされるコンシェルジュ

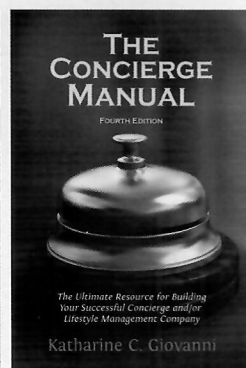
海外を旅行した人は誰でも経験があると思うが、外国のホテルには“コンシェルジュ”というサービスがある。その土地に慣れない宿泊客のために、細々とした雑務を代行してくれるサービスである。例えば劇場の切符の手配やレストランの予約、行きたい場所を教えてください、店を推薦してくれたり……。ある意味ではコンシェルジュは、ホテルの心臓部に当たる。旅慣れた旅行者は、コンシェルジュの良し悪しでホテルを選択することもあるようだ。

この便利なコンシェルジュ・サービスが、米国の一般家庭にも普及し始めている。“シニア・コンシェルジュ”、“エルダー・コンシェルジュ”、“ファミリー・コンシェルジュ”などと呼ばれ、引退した人や共働きの夫婦、高齢者などのために、ホテルのコンシェルジュと同じように、様々な雑用を代行してくれる人たちのことである。

この2、3年の間に、一種のトレンドになっ

てきたこのサービス業が台頭するきっかけとなったのは、ベビーブーマーと呼ばれる約4,600万人の団塊の世代が引退し始めたことによる。

1945～1964年に生まれた彼らは、いま現在、50代～70代。多くが引退し始めているのだ。これら引退者の中には、身体的な理由や、エンピティネスター（子供と一緒に住んでいない人たち）のため、雑用を手伝ってくれる人を必要とする人が多い。一方、健康に恵まれ、いまだ働く意欲満々の引退者たちは、家計を助け、生きがいを感じるためにコンシェルジュになるこ



左/シカゴでトレーナー兼コンサルタントとして活躍するキャサリン・ジオバンニ。右/キャサリンが書いた『コンシェルジュ・マニュアル』は、コンシェルジュたちのバイブル。

とを希望する。こういった現実を背景に、米国では、シニア・コンシェルジュ・サービスが、この2、3年の間に、あっという間に大きなビジネスに成長した。

★ 様々なコンシェルジュたち

オクラホマに住むジャッキー・ファーリーさん(64歳)は、大学の図書館員としての仕事をやめた時、あり余る時間を有効に使う方法はないかと考えた。ふと、ホテルで見た「コンシェルジュ」のことが頭に浮かんだ。「これだ!と思いました」と言う。リサーチをしてみると、「シニア・コンシェルジュ」というビジネスが存在することがわかった。さらにキャサリン・ジオバンニという女性が、シカゴでコンシェルジュになるためのトレーニング・クラスを行なっていることを知り、早速参加。無事にトレーニングを終えた2016年、ジャッキーさんは、「ジャッキー・ファーリー・コンシェルジュ・サービス」を立ち上げた。

一方、ボストンで「グッド・ネイバー・コンシェルジュ」という名前のコンシェルジュ・サービスを立ち上げているのは、スーザン・ホーという46歳の主婦。ジャッキーさんと同じく、キャサリンのトレーニング・コースを終了し、2011年にこのビジネスを開始。「大学まで卒業しているのに、なぜアルバイトのような仕事をするの、とみんなに聞かれるけど、私にはこの仕事が自分の天職だと思います。人を助けてお金がもらえるなんて最高です。もっともお金よりも人を助ける満足感の方が強いですよ」と言う。

とはいえ、コンシェルジュの料金は、それほど安くはない。住む町の経済的状況や、仕事の内容によってかなり差はあるようだが、例えばジャッキーは1時間/40ドル~75ドルを、スーザンは1時間/平均50ドルを請求している。「犬の散歩、ショッピング、車での送迎などの簡単な仕事は50ドル。でも、例えば旅行のリサーチ、航空券の購入など、ちょっと頭を使う仕事は、それ以上いただきます」とスーザンは言う。

★ 組織化したケースとして

サンフランシスコに誕生した「エンボイ・ファミリー・コンシェルジュ」は、今年30歳になるジャスティン・リンという中国系の青年によって2012年に始められた。母親を癌で亡くした後、父親の面倒をみる人がいないことが、このビジネスを始めたきっかけだという。「世の中にはたくさんの専業主婦や健康な引



左/オクラホマでコンシェルジュをしているジャッキー・ファーリーは以前、図書館の職員として働いていた。



右/「エンボイ・ファミリー・コンシェルジュ」というコンシェルジュ・サービス会社を創設したジャスティン・リン。

退者がいる。家計の助けにもなるこの仕事を求めている人は多い」とジャスティンさんは言う。彼のビジネスは、ジャッキーやスーザンとは違って、小規模ではない。米国内8州20都市にオフィスを持ち、約1,000人のコンシェルジュをかかえている。顧客の90%は引退した人で、その80%がベビーブーマーだそうだ。だが、エンボイの顧客の特徴は、個人より企業を相手にしていること。「家庭と仕事を両立させるため、雑用を手伝ってくれる人を求めている社員が多い」と、企業と取り引きする理由を説明する。

「ベビーブーマーの団塊世代全員が引退するには、まだ20年かかります。コンシェルジュ・サービスのニーズは上昇し続けるでしょう。評判の良いコンシェルジュになれば、会社に勤めるよりずっとよい収入を得られるでしょう。そして、その良いコンシェルジュの条件は簡単。人の話に耳を傾け、真摯な心を持つことです。この仕事にライセンスは必要ありません。ライセンスは人間としての成熟度です。それが良いコンシェルジュとしてもっとも囑望される条件です」と、多くのコンシェルジュを誕生させてきたトレーナーのキャサリン・ジオバンニさんは強調した。



ボストン大学を卒業したスーザン・ホーは、会社で働く代わりにコンシェルジュとなった。「私の天職です」と言う。

文 ● 楓 セビル

Kaede Seville

電通勤務後、1968年にニューヨークに渡り、以来マーケティング・コンサルタント、トレンド・スポッターとして活躍。「日経MJ」紙や「ブレン」誌などに数多くのコラムを寄稿。「普通のアメリカー人」(研究社出版)、『アメリカ広告事情』(電通)、『アメリカ新上流階級ボボス』(光文社)など著訳書多数。