

とく てい ぎ のう ごう ひょう か し けん
特定技能 1号評価試験

しゆく ほく ぶん や
宿泊分野

がく しゅう よう
学習用テキスト



目次

01 フロントで行う主な業務	5
1. 予約管理	6
A. 予約問い合わせへの対応	7.8
B. お客様情報の確認	9
C. 予約のキャンセル、調整など	10
2. チェックイン業務	11
A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い	12
B. 予約内容の確認	13
C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明	14
3. 館内でのお客様対応と情報提供	15
A. 館内で行う電話対応	16
B. フロントが把握しておくべきほかの業務	17.18
C. 客室での対応	19
4. チェックアウト・会計業務	20
A. 館内でご利用したサービス、飲料などの確認	21
B. 会計	21
02 企画・広報	23
1. 企画業務	24-29
2. 広報業務	30.31
A. 自社ホームページの運用方法	32.33
B. SNSの運用方法	34.35

目次

03	<small>せつきやく</small> 接客	37
1.	あいさつ	38.39.40
2.	<small>せつきやく</small> 接客の <small>きほんしせい</small> 基本姿勢とおじぎ	41.42.43
3.	<small>せつきやく</small> 接客の際の <small>さい</small> 話し方 <small>ほな</small> <small>かた</small>	44.45
4.	<small>ぐたいてき</small> 具体的な <small>せつきやく</small> 接客方法 <small>ほうほう</small>	46.47.48
5.	<small>でんわ</small> 電話 <small>たいおう</small> 対応	49
6.	<small>くじょう</small> クレーム (苦情) <small>たいおう</small> 対応	50
04	レストランサービス	52
1.	<small>きほん</small> サービスの <small>どうさ</small> 基本動作	53
2.	<small>ふくそう</small> 服装・ <small>み</small> 身だしなみ	54
3.	<small>きやくさまたいおう</small> お客様対応	55
4.	<small>しょくじ</small> 食事・ <small>ていきょう</small> ドリンクの提供	56
5.	<small>しょく</small> 食のルールやマナー	57
	<small>わしょく</small> 和食	58.59
	<small>ようしょく</small> 洋食	60.61
5.	<small>しょくもつ</small> 食物アレルギーについて	62
6.	<small>あんぜんえいせいかんり</small> 安全衛生管理	63.64
7.	<small>せんもんようご</small> 専門用語	65.66
05	<small>あんぜんえいせいかんり</small> 安全衛生管理・ <small>た</small> <small>き</small> <small>そ</small> <small>ち</small> <small>し</small> <small>き</small> その他基礎知識	68
1.	<small>しゆくほくしせつ</small> 宿泊施設における <small>りかい</small> リスクの <small>かいひ</small> 理解と回避について	69.70
2.	<small>きやくさま</small> お客様の <small>あんぜんかくほ</small> 安全確保について	71.72
3.	<small>えいせいかんり</small> 衛生管理について	73
4.	<small>しせつかんり</small> 施設管理について	74
5.	<small>かんきょうたいおう</small> 環境対応について	75

A person in a dark suit and blue striped scarf is working at a desk. They are using a laptop and have a red tray in front of them. The background is a bright, blurred office setting. A large white number '01' is overlaid on the image.

01

宿泊業におけるフロント（レセプション）と呼ばれる仕事は、宿泊施設でお客様のお出迎えからお見送りまでに起こるさまざまな手続きを担当します。お客様が宿泊施設に到着してから宿泊施設を出発するまでの間、お客様の対応をする「宿泊施設の顔」とも言える仕事で、お客様が宿泊施設での時間を快適に過ごすためには欠かすことのできない大切な業務を行います。宿泊施設そのものの印象を決めることにつながる重要な業務ですので、正しい礼儀作法（言葉遣いなど）を身につけることが重要です。

The role of the front desk (reception) in the hospitality industry involves handling various procedures from the moment guests arrive at the lodging facility until they depart. It is considered the "face" of the facility, responsible for ensuring that guests have a pleasant stay from check-in to check-out. This role is crucial for the guest's overall experience and the impression they have of the lodging facility. Therefore, it is essential to master proper etiquette (such as the use of polite language) to carry out this important duty effectively.

1. 予約管理
Reservation Management
2. チェックイン業務
Check-in Operations
3. 館内でのお客様対応と情報提供
Guest Assistance and Information Services within the Facility
4. チェックアウト・会計業務
Check-out and Billing Operations

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます
フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



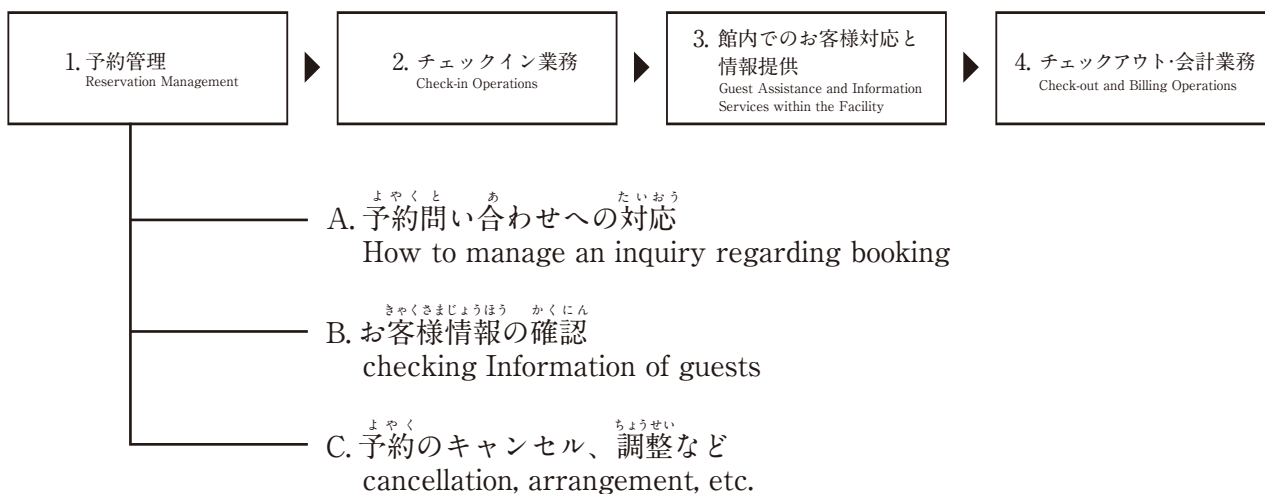


1. 予約管理 Booking Management

予約管理は、お客様からの予約の問い合わせへの正しい対応、お客様からのリクエストに応じた予約のキャンセルや変更の調整など、お客様が宿泊施設に宿泊するための予約情報を管理する業務です。

Reservation management involves handling customer inquiries regarding bookings, accommodating requests for cancellations or modifications, and managing reservation information to ensure that customers can stay at the lodging facility as planned.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk

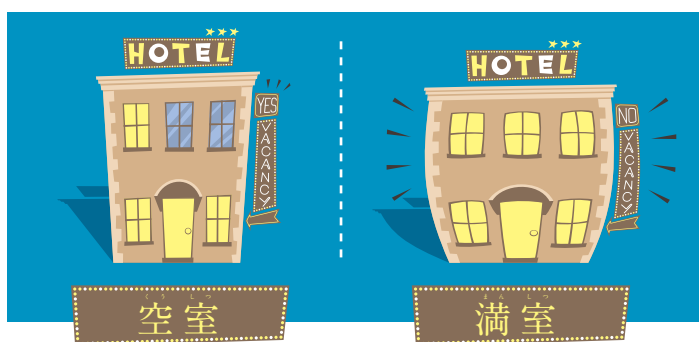




A. 予約問い合わせへの対応

How to manage an inquiry regarding booking

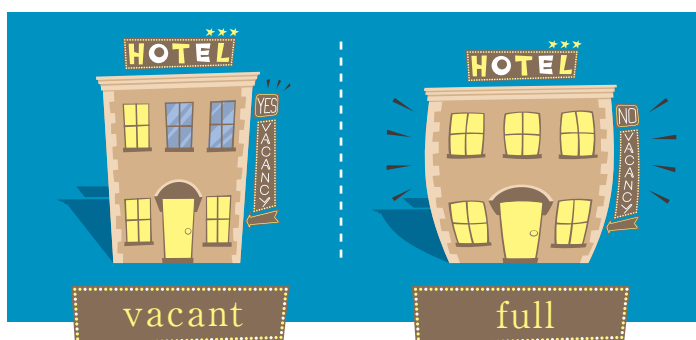
お客様からの電話、メール、ウェブサイトなどを通じた予約の問い合わせについて、お客様の宿泊希望日に部屋が空いているかどうかを確認する必要があります。もし部屋が空



いていない場合お客様が予約することはできません。お部屋が空いていない状態のことを「満室」、お部屋が空いている状態を「空室」と言います。

宿泊施設のウェブサイト、宿泊施設が出している広告などに書いてある料金やサービスについては、お客様から問合せがあることも多く、特に、以下のことはしっかりと理解しておくことが重要です。

When receiving reservation inquiries via phone, email, or website, it is necessary to check whether there are available rooms for the requested dates. If no rooms are



available, the customer cannot make a reservation. The term "full" refers to when no rooms are available, and "vacant" refers to when rooms are available.

It is common for customers to inquire about the rates and services listed on the lodging facility's website or advertisements. It is especially important to have a clear understanding of the following details:

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



● 料金の詳細

日本の宿泊施設に宿泊する際には、多くの場合、宿泊料金以外に宿泊税、入湯税、サービス料などが発生します

Price details

when staying in lodging in Japan, guests are usually charged for accommodation tax, bathing tax and service charges.

● サービスの詳細

チェックイン、チェックアウトの時間など

Detail of service

time of Check-in, Check-out, etc.

● お部屋のタイプ

シングルルーム（シングルベッドが1つのお部屋）、ツインルーム（ベッドが2つのお部屋）など

Room types

For example, single room means a room a single bed, twin room means a room with two beds, etc.

● 販売しているプランの詳細

食事やオプションサービスが宿泊とセットとなって販売されているものなど

Every detail of room plans that the lodging offer

Some room plans may include dinner/breakfast or optional services. There is day-use plan as well.

● 宿泊施設の部屋から見える景色、料理などの詳細

Views that guests can see from room, detail of every meal

● 宿泊施設が所在する地域の文化、行事などの情報

Local culture and Information about local events



B. お客様情報の確認 checking Information of guests

お客様から電話、メール、ウェブサイトなどを通じて予約を受ける時には、お客様ご自身の個人情報をお聞きし、適切に管理する必要があります。

When accepting reservations from customers through phone, email, or website, it is necessary to ask for the customer's personal information and manage it appropriately.

宿泊日	_____	the date of stay
氏名	_____	full name
連絡先	_____	contact information phone number, email address, etc.
宿泊人数	_____	number of people who stay
交通手段	_____	means of transportation how does the guest get to the lodging/ どのような方法でいらっしゃるのか／到着予定時間
食事のアレルギー	_____	Food Allergy etc

上記を事前にお聞きし、お客様に宿泊予定日に必ず来ていただくこと（ノーショーの防止）をお約束するとともに、宿泊施設として最高のおもてなしをお客様に提供する準備ができるようにします。

By confirming these details, you ensure that the guest will definitely arrive on the scheduled date (preventing no-shows) and can make the necessary preparations to provide the best service and care for the guest during their stay.



C. 予約のキャンセル、調整など cancellation, arrangement, etc.

お客様が宿泊予約をキャンセルされる場合は、宿泊施設が定めるキャンセルポリシーにしたがって、キャンセル料をお支払いいただく必要があります。

その他、電話、メール、ウェブサイトなどを通じて様々なお問合せがあります。予約内容の調整、宿泊後の忘れ物の問い合わせなど、いずれの場合でも、宿泊日と予約者名を必ず確認し、どのお客様からの問い合わせなのかなどをしっかりと特定をして対応するようにします。

If a guest wishes to cancel their reservation, the guest must pay a cancellation fee in accordance with the cancellation policy set forth in the accommodation's terms and conditions.

Additionally, various inquiries may come through phone, email, or the website, such as adjustments to reservation details or inquiries about lost items after check-out. In any case, it is important to verify the reservation date and the name of the person who made the reservation to accurately identify the guest making the inquiry and provide appropriate assistance.

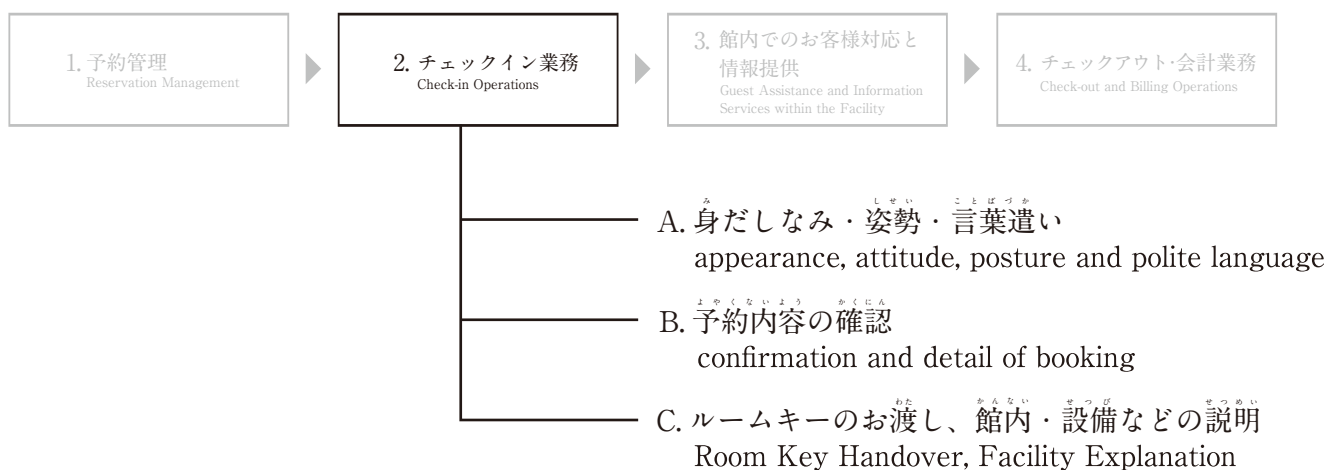


2. チェックイン業務 Check-in Operations

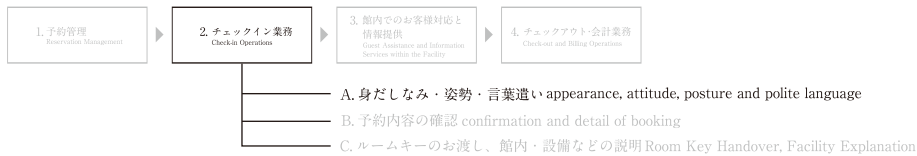
チェックイン業務は、お客様が宿泊施設に到着した際に、フロントでお客様の受付をする業務のことで、予約内容を確認し、ご宿泊の手続き、ルームキーのお渡し、館内・設備の説明などをして、お客様に安心してご宿泊していただけるようにご案内をする業務です。

Check-in procedures refer to the tasks performed at the front desk when a guest arrives at the accommodation. This includes confirming the reservation details, processing the check-in, handing over the room key, providing explanations about the facilities and amenities, and offering guidance to ensure the guest can stay comfortably and confidently. The goal is to make the guest feel welcome and secure during their stay.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

appearance, attitude, posture and polite language

チェックインはお客様が宿泊施設に入ってはじめて体験する対応となります。そのため、お客様に良いイメージを与えられるように、清潔感がある身だしなみ、正しい姿勢、丁寧な言葉づかい、で対応することが重要です。

Check-in is the first experience a guest has upon entering the accommodation. Therefore, it is important to create a positive impression by maintaining a neat and clean appearance, using proper posture, and speaking with polite language to ensure the guest feels welcomed and valued.



B. 予約内容の確認 confirmation and detail of booking

チェックインの際には、お客様に予約の有無（間違いなく予約が取れているか）と予約内容を確認する必要があります。確認する予約内容の主なものとして、

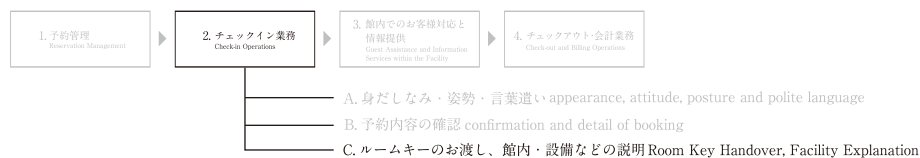
When checking in, receptionists need to confirm that a guest's booking has been made correctly and check the details of the booking. The key points to confirm are:

宿泊予約の有無	Confirming guest's booking
お客様の氏名	Guest's full name
ご予約人数	Number of people booked
ご予約のプラン	Room plan

などがあります。

また、日本人以外の外国人のお客様が日本の宿泊施設に泊まる場合は、パスポートのコピーをとって保管することが日本の法律で定められているので、忘れないようお客様に提示していただくよう気を付ける必要があります。

Additionally, for foreign guests staying at a Japanese accommodation, it is required by law to take a copy of their passport and keep it for a specified period. Receptionists should ensure they remind the guest to present their passport for this purpose.



C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明 Room Key Handover, Facility Explanation

お客様の予約内容の確認ができましたら、お泊りいただくお部屋のルームキーをお渡しして、お客様に館内や設備などの説明をします。その際に気を付けなければいけないことは、お客様が館内で迷わないように、お部屋への行き方、館内の利用できる場所への行き方や利用可能な時間、さらには、火災や自然災害時に利用する非常口と避難経路などを丁寧に説明する必要があります。多くの場合、お泊りになるお部屋の利用可能な時間は宿泊施設が定めたチェックインからチェックアウト時間の範囲内となります。なお、チェックイン、チェックアウト時間は個々の宿泊施設により異なりますが、チェックインは14時または15時、チェックアウトは10時または11時である場合が多くなっています。

Once the booking details have been confirmed, the receptionist will hand over the room key and provide explanations about the facilities and amenities. During this process, the following points must be taken into consideration:

- To prevent the guest from getting lost in the facility, clearly explain how to reach their room, the locations of other usable areas, and the times these areas are available for use.
- Additionally, it is important to explain the locations of emergency exits and evacuation routes that may be needed in case of fire or natural disasters.
- The usage times for the guest's room typically fall within the check-in and check-out hours set by the accommodation. While these times vary depending on the facility, check-in is commonly around 14:00 or 15:00, and check-out is typically 10:00 or 11:00.



3. 館内でのお客様対応と情報提供 Customer Service and Information Provision within the Facility

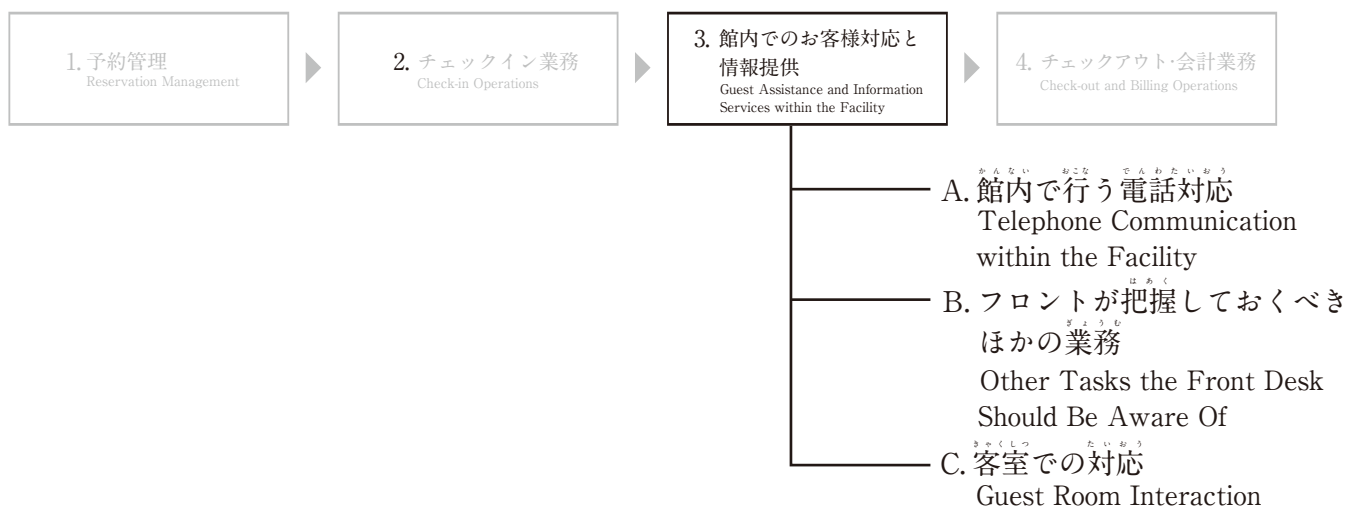
チェックインされたお客様に対しても、お客様に館内で快適にお過ごしいただけるよう、フロントではさまざまなお客様対応を行う必要があります。お客様の滞在中には、館内のことはもちろん、近くのお店など館外のことについてもフロントに問い合わせが入ることも多くありますので、お客様からのリクエストに対応できるように、幅広い知識を身につけておくことが重要です。

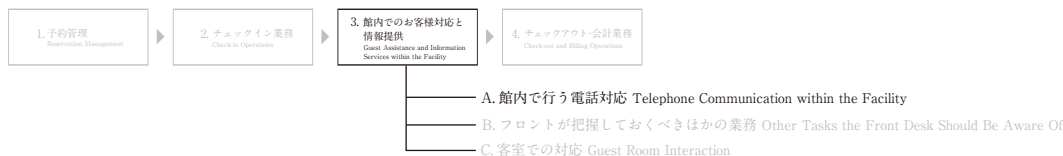
また、お部屋や館内の設備の準備ができているか、きちんと正しい場所にスタッフが配置されているかなどの情報を知っておくためには、フロント以外の部門がどのような作業をしているかを正しく理解しておく必要もあります。

Even after check-in, reception staff must continue to assist guests in ensuring they have a comfortable stay within the facility. During their stay, guests may inquire about not only the amenities within the facility but also nearby shops and other external information. Therefore, it is essential to possess a broad knowledge base to be able to respond to a wide range of requests.

In addition, to ensure that all areas of the facility, including guest rooms and public spaces, are properly prepared and that staff are positioned correctly, it is necessary for receptionists to understand the tasks being performed by departments outside of the front desk. This knowledge helps ensure that all guest needs are met seamlessly and efficiently.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk





A. 館内で行う電話対応

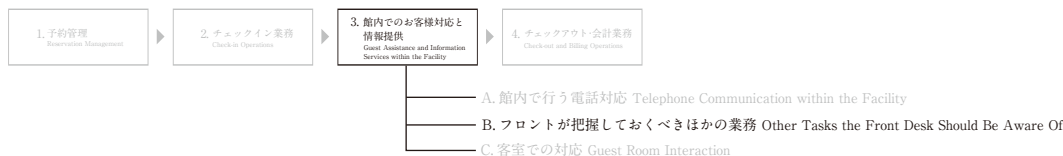
Telephone Communication within the Facility

お客様がご滞在中にフロントに電話があった際は、話している内容が聞き取りやすいように、はっきりとゆっくり話すよう心がけます。また、お客様との電話を切る際には、必ず、お客様が電話を切ってから電話を切るようにします。

また、ご滞在中のお客様から料理や飲み物をお部屋に届けるルームサービスの注文を電話で受ける場合は、ご注文内容に間違いがないかご注文内容を繰り返すなどして、しっかり確認することが重要です。

When receiving a call at the front desk during a guest's stay, it is important to speak clearly and slowly so that the guest can easily understand the conversation. Additionally, when ending the call, always ensure that the guest has hung up before you disconnect the call.

If a guest places a room service order via telephone during their stay, it is crucial to confirm the order details by repeating the request to avoid any mistakes. This ensures that the guest's order is accurate and that the service provided meets their expectations.



B. フロントが把握しておくべきほかの業務 Other Tasks the Front Desk Should Be Aware Of

フロントは館内で行われている業務の状況を知っておき、お客様へのご案内につなげる必要があり、少なくとも以下の業務については事前に理解しておく必要があります。

The front desk should be aware of the various operations happening within the facility, so that they can properly guide guests and provide the necessary information. At a minimum, the front desk should have an understanding of the following tasks:

● ドアマン業務

玄関などに立ちお客様の出迎えとお見送りをする業務で、お客様の出迎えの際には、お客様を最初にフロントに案内します

Doorman Duties

The doorman greets and bids farewell to guests at the entrance.

When greeting a guest, the doorman should guide them to the front desk.

● ハウスキーパー業務

お部屋や館内の清掃をする業務で、清掃だけではなくアメニティ類のセットなども行います

Housekeeping Duties

Housekeeping is responsible for cleaning the rooms and public areas. In addition to cleaning,

they also set up amenities and ensure that the room is ready for the guest.

● 仲居業務 (旅館のみ)

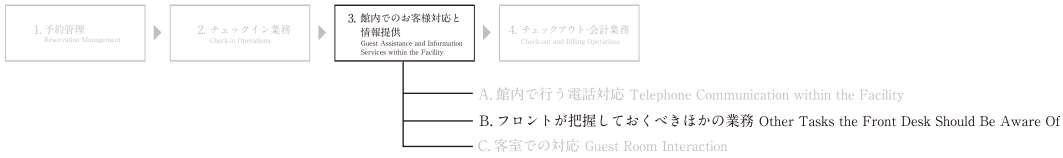
お客様のお世話全般を行う業務で、お客様のお部屋までのご案内、お客様のお食事の提供などを行います

Nakai Duties (Ryokan Only)

At ryokan (traditional Japanese inns), the nakai is responsible for general guest services,

such as guiding guests to their rooms and serving meals.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



• レストラン業務

レストランでの料理提供を行います

Restaurant Duties

Restaurant staff are responsible for serving meals and beverages in the facility's dining area.

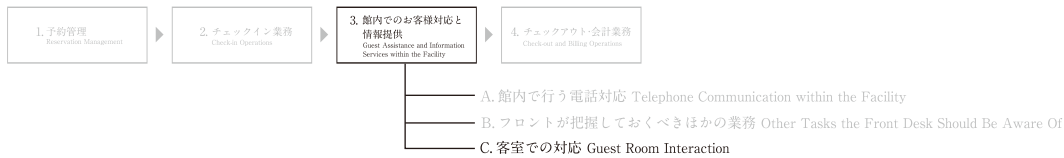
• コンシェルジュ業務

お客様が快適にお過ごしになれるよう館内・館外の情報提供や手配を専門にする業務で、大きな宿泊施設に設置されていることが多く、小さな宿泊施設ではフロントがコンシェルジュ業務を兼務している場合があります

Concierge Duties

Concierge staff provide guests with information and assistance related to both the facility and the surrounding area. In larger establishments, there is often a separate concierge department, but in smaller accommodations, the front desk may also handle concierge responsibilities.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



C. 客室での対応 Guest Room Interaction

お客様からのリクエストに応じて、アメニティのお届け、ルームサービスなど、お客様が宿泊している客室に入ることが必要なことがあります。その際には、必ずドアをノックするか呼び鈴を鳴らし、お客様が「入ってください」という許可をもらってから客室に入らなければいけません。お客様の許可なく、むやみに客室内に入っていくてはいけません。

When responding to a guest's request, it may be necessary to enter their room to deliver amenities, room service, etc. In such cases, you must always knock on the door or ring the doorbell and wait for the guest to give permission by saying "Please enter" before entering the room. You must never enter the room without the guest's consent.

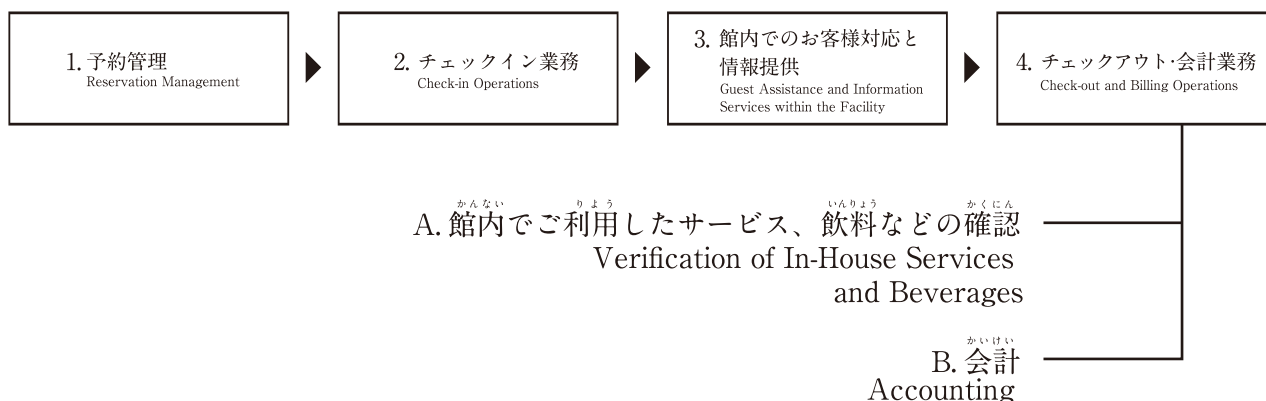


4. チェックアウト・会計業務 Checkout & Accounting Services

チェックアウト・会計業務はお客様が宿泊を終えてお帰りになる際の手続きと精算を行う業務です。お客様のチェックアウト後のご予定に影響が出ないように、スムーズに手続きを進めて、間違いのないようにお支払いいただけるよう気を付けることが重要です。

Checkout and accounting services involve the procedures and settlement of payment when guests complete their stay and are ready to leave. It is important to proceed with the process smoothly so that it does not affect the guest's plans after checkout, ensuring that payment is made accurately and without any issues.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 館内かんないでご利用りようしたサービス、飲料いんりようなどの確認かくにん Verification of In-House Services and Beverages

お客様きやくさまがご宿泊しゅくはくがい以外の館内かんないでご利用りようしたサービス（プランには含まれていない飲料いんりよう、ルームサービス、マッサージなど）を「館内利用」といいます。館内利用の有無とその内容をお客様のチェックアウトの際に確認します。

In-house services, such as beverages, room service, massages, and other services not included in the accommodation plan, are referred to as "in-house use." The availability and details of these services are confirmed with the guest at the time of checkout.

B. 会計かいけい Accountig

会計かいけいまたはキャッシャーと呼ばれる業務ぎょうむで、主な内容として館内利用かんないりよう、宿泊料金しゅくはくりようきん、サービス料りようぜい、税ぜいなど、お客様きやくさまにご請求せいきゆうする内容を記載した請求明細書せいきゆうめいさいしょを発行はっこうしてお客様きやくさまにお見せし、料金りようきんを請求せいきゆうします。料金りようきんをお支払いしはらいただいた後あとに領収書せいきゆうしよを発行はっこうして、お客様きやくさまにお渡しわたしします。お支払いしはらの方法ほうほうがいくつかあり、請求金額せいきゆうきんがくの間違まちがいなどがないよう気をつける必要があります。

なお、日本にほんでは習慣しゅうかんとしてチップちっを受け取る文化うはありませんが、サービス料りようを宿泊料金しゅくはくりようきんに含ふくんで請求せいきゆうする場合ばあいと別べつに請求せいきゆうする場合ばあいがあります。

The accounting or cashier duties involve issuing an itemized bill that includes charges for in-house services, accommodation fees, service charges, taxes, etc., and presenting it to the guest for payment. After payment, a receipt is issued and handed over to the guest unless they explicitly state that it is not needed. There are various payment methods, and care should be taken to ensure there are no errors in the billed amount. In Japan, it is customary not to accept tips, but a service charge may be included in the accommodation fee or billed separately.

A close-up photograph of a person's hand holding a white pen over a laptop keyboard. The hand is positioned as if about to write or draw. The background is blurred, showing a laptop screen and keyboard. A large, white, stylized number '02' is overlaid in the center of the image. The lighting is soft and natural, suggesting an indoor setting with a window in the background.

02

企き画かく ・ 広こう報ほう

Marketing and
Advertising

1. 企き画かく業ぎょう務む Planning Work (Marketing)

2. 広こう報ほう業ぎょう務む Public Relation

次じページからフローチャートにそって、詳しょう細さいを説せつ明めいしていきます

企き画かく・広こう報ほうについて Marketing and Advertising

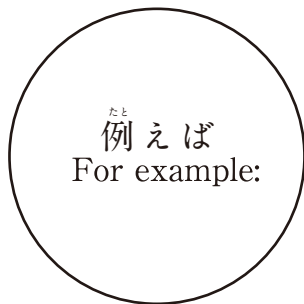




1. 企画業務 Planning Work (Marketing)

宿泊施設が提供するサービスを活用し、宿泊プラン、日帰りプラン、ランチビュッフェプランといったお客様に喜んでいただけるような新プランの開発やイベントを設計する仕事です。その際には、ターゲットとする客層を正しく設定し、マーケティングによりその客層のニーズをしっかりと理解し、適切なプランを企画立案していくことが重要です。

The job involves creating new plans and events that will delight customers, such as accommodation plans, day-use plans, and lunch buffet plans, by leveraging the services provided by the lodging facility. In doing so, it is important to correctly identify the target customer group, understand their needs through marketing, and design appropriate plans.



宿泊+地域の日本文化体験→

Accommodation + local Japanese cultural experiences→

海外からのインバウンド客層

Targeting inbound tourists from overseas

宿泊+地域の食材を生かした健康的食事→

Accommodation + healthy meals using local ingredients →

ベジタリアン、ビーガン客層

Targeting vegetarian and vegan customers

スイートルーム宿泊→富裕層

Suite room accommodation → Targeting affluent customers



企画業務にあたって覚えておくべき用語をいくつかご紹介します。

Here are some terms to keep in mind for planning work.

• 1泊2食

宿泊料金の中に夕食と朝食が含まれている宿泊プランです。主に旅館で販売されています

1 Night, 2 Meals

This is an accommodation plan that includes dinner and breakfast in the room rate.

It is primarily offered at traditional Japanese inns (ryokans).

• ベッド & ブレックファースト (B&B)

宿泊料金の中に朝食のみ含まれている宿泊プランです。主にホテルで販売されています

Bed & Breakfast (B&B)

This is an accommodation plan that includes only breakfast in the room rate.

It is primarily offered at hotels.

• 連泊

同じ宿泊施設で2泊以上の連続した宿泊を指します。連泊は割引料金や特典を得ることができる場合があります

Consecutive Stays

This refers to staying at the same lodging facility for two or more consecutive nights.

Consecutive stays may offer discounted rates or special benefits.

• ウォークイン

事前の予約なしに直接宿泊施設を訪れてサービスを利用することを指します。一般的に、宿泊施設では事前の予約がおすすめされていますが、予期せず立ち寄った顧客が空いている客室を利用することも可能です

Walk-In

This refers to visiting a lodging facility and utilizing its services without a prior reservation. While advance reservations are generally recommended, facilities may accommodate unexpected guests if there are available rooms.

• 預り金

サービスの利用を保証するために支払われる金額を指します。デポジットと表記されることもあります

Deposit

This refers to an amount of money paid to guarantee the use of services.

It is sometimes referred to as a "deposit" in written form.



・ダイレクトブッキング

旅行会社、OTA などの代行会社を利用せずに直接交渉や予約、契約まで行うことです。施設側のメリットとしては手数料負担を減らすことができます

Direct Booking

Direct booking is the process of directly negotiating, booking, and signing a contract without the use of travel agencies, OTAs, or other agents. The advantage for the facility side is the reduction of commission fees.

・OTA

Online Travel Agent の略語です。インターネットを介して旅行商品やサービスを提供するオンライン旅行代理店のことです

OTA (Online Travel Agent)

An abbreviation for Online Travel Agent, OTA refers to online travel agencies that offer travel products and services via the internet. Lodging facilities typically pay a commission fee to OTAs, which is generally around 8% to 15% of the sales revenue.

・FIT

Free Independent Traveler の略語であり、自由な個人旅行者を指します。主に旅行代理店やツアーオペレーターが提供するツアーパッケージを利用せず、自分旅行のプランを作り、現地で自由に行動する旅行スタイルを指します。

FIT (Free Independent Traveler)

An abbreviation for Free Independent Traveler, FIT refers to travelers who plan their trips independently, without relying on tour packages offered by travel agencies or tour operators. This travel style allows individuals to create their own itineraries and explore destinations freely at their own pace.

・ダイナミックプライシング

お客様の予約状況や宿泊施設側の空室状況に応じて、宿泊施設の部屋の価格を高くしたり安くしたり、宿泊施設の収益、利益を最も大きくするための価格戦略です。

Dynamic pricing

Dynamic pricing is a pricing strategy to maximize revenues and profits by increasing or decreasing the price of a room at an accommodation facility according to the availability of rooms and reservations by customers.



• オールインクルーシブ

宿泊料金の中に全てのサービス費用が含まれているプランであり、飲料、軽食、アクティビティが含まれていることが多くなっています。

All-Inclusive

An all-inclusive plan includes all service costs within the accommodation fee. These plans often cover beverages, light snacks, and activities, providing guests with a comprehensive and hassle-free experience.

• リピーター

施設を過去に利用したことがあり、その後も何度か繰り返しご利用いただいているお客様のことを指します

Repeat Guest

A repeat guest is a customer who has previously used the facility and continues to return for additional stays.

Repeat guests are often loyal customers who value the facility's services.

• 稼働率

宿泊施設の部屋の稼働状況を計る数字で、Occupancy Rate、OCCと表記されることもあります。観光地にある宿泊施設は、オンシーズンである長期休暇やGWのような大型連休は稼働率が上がり、オフシーズンには稼働率が下がる傾向にあります。計算方法は予約室数 ÷ 総室数 × 100 で算出します

例) 100 部屋の宿泊施設で 70 部屋が稼働している状況は稼働率 70% となります

OCC (Occupancy Rate)

An abbreviation for Occupancy Rate, OCC measures the utilization of rooms in a lodging facility. Facilities located in tourist areas tend to see higher occupancy rates during peak seasons, such as long holidays and Golden Week, and lower rates during off-seasons.

The occupancy rate is calculated using the formula:

(Number of Reserved Rooms ÷ Total Number of Rooms) × 100

Example: A facility with 100 rooms, of which 70 are occupied, has an occupancy rate of 70%.



• ADR

Average Daily Rate の略語で、客室一室あたりの平均販売単価のことです。計算方法は、宿泊による売り上げ合計額 ÷ 稼働している客室数で算出します。ADR は、ホテルの収益管理戦略や業績評価において重要な指標として使用されます。高い ADR は、ホテルの部屋を高く売ることができることを示し、収益の増加につながります。一方、低い ADR は、需要と供給のバランスが悪い、価格戦略が適切でないことを示し、収益性の低下につながる可能性があります

ADR (Average Daily Rate)

An abbreviation for Average Daily Rate, ADR refers to the average revenue earned per occupied room. It is calculated using the formula:

$$\text{Total Room Revenue} \div \text{Number of Occupied Rooms}$$

ADR is a key metric used in revenue management strategies and performance evaluations for hotels.

A high ADR indicates the ability to sell rooms at higher rates, contributing to increased revenue.

A low ADR may signal an imbalance between supply and demand or an ineffective pricing strategy, potentially leading to reduced profitability.



• RevPAR

販売可能な客室一室あたりの収益を表す値のことで、計算方法は、客室稼働率（OCC）× 客室平均単価（ADR）で算出します。客室価格を高く設定しすぎると予約が減って稼働率は下がり、価格を下げて稼働率を上げようとするとう収益は上がりません。宿泊施設の経営状況を把握するには RevPAR も常にチェックし、客室稼働率・客室平均単価を調整して収益を最大化させる適切な判断が必要です

RevPAR (Revenue Per Available Room)

RevPAR represents the revenue generated per available room and is calculated using the formula:

Occupancy Rate (OCC) × Average Daily Rate (ADR)

Setting room prices too high may decrease bookings and lower occupancy rates, while reducing prices to increase occupancy may not lead to higher revenue.

To assess the operational performance of a lodging facility, consistently monitoring RevPAR is essential. Adjusting both occupancy rates and average daily rates appropriately is key to maximizing revenue and ensuring effective decision-making.

• レベニューマネジメント

戦略的に施設の客室を販売し、より効率的に利益を確保するべく、客室の価格をコントロールすることです。ホテル業界や航空業界など、在庫を繰り越せない産業で活用されています

Revenue Management

Revenue management involves strategically controlling room prices to sell accommodations more efficiently and maximize profits. This approach is commonly used in industries like hospitality and aviation, where inventory cannot be carried over.

Accurately predicting peak booking periods requires analyzing historical data and market trends. Effective revenue management ensures optimal pricing decisions and revenue optimization.



2. 広報業務 こうほうぎょうむ Public Relations

広報業務は、自社の活動内容や宿泊施設などの商品の情報発信を行う仕事のことです。情報発信をすることで、自社のことを、ステークホルダー（旅行者、関係取引先、株主、自社の従業員、地域住民など）に良く知ってもらい、良い関係を作ることができます。また、自社の企業としての価値をあげることや、自社のことをより多くの人に知ってもらうことにつながります。

また宿泊施設の集客においても、自分の宿泊施設の魅力などの強みをお客様に発信していくことで、他の宿泊施設の強みとの違いがはっきりとして、お客様に良いアピールとなります。たくさんの人に見てもらえることのできるチャンスのある SNS や、自分の宿泊施設にリピートしてくれているお客様に直接情報を届けることのできるホームページなどを活用していくことが重要です。また、お客様がチェックアウトした後、お客様ご自身の体験を自分で発信する「口コミ」も集客する時に大きな力となります。

Public relations involves the work of disseminating information about a company's activities and products, such as the lodging facility, to various stakeholders (travelers, business partners, shareholders, employees, local residents, etc.). By sharing information, the company can build a better relationship with these stakeholders and increase their understanding of the company. This not only enhances the company's value but also helps in spreading awareness of the company to a larger audience.

In terms of attracting guests to the lodging facility, it is important to communicate the facility's strengths and appeal to customers. By clearly highlighting what sets the facility apart from others, you create a compelling appeal for customers. Utilizing social media platforms, which allow many people to see the content, and using the facility's website to communicate directly with repeat customers are important tools.

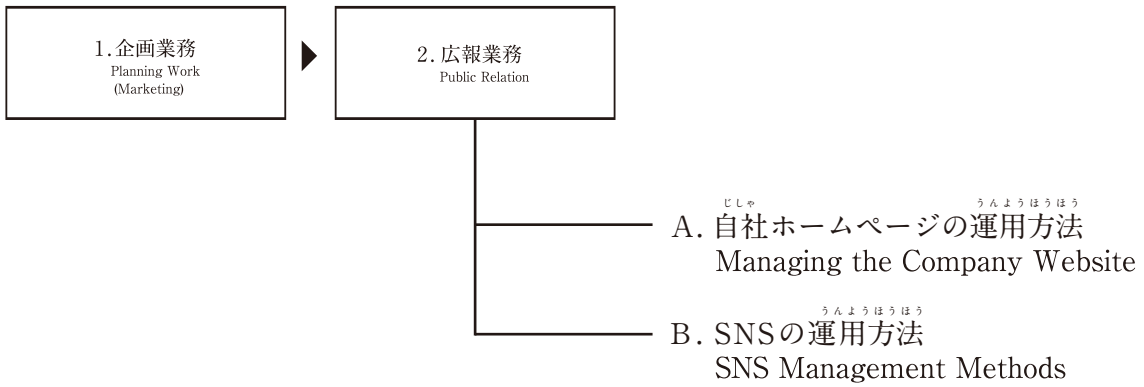
Additionally, customer-generated content, such as reviews, is a powerful tool for attracting new guests after they check out.

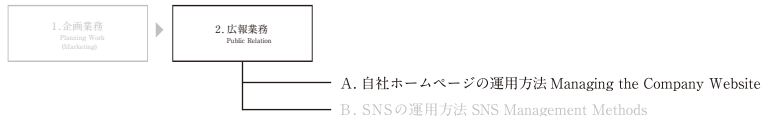
企画・広報について Marketing and Advertising



きかく こうほう
企画・広報について

Marketing and Advertising





A. 自社ホームページの運用方法

Managing the Company Website

宿泊施設などの情報を発信するためのウェブサイトです。常に最新の情報をお客様にお届けできるように更新をし、また、宿泊料金や施設案内などお客様が予約の際に知りたい情報を掲載することも重要です。

The website is a platform for communicating information about the lodging facility. It is essential to regularly update the site to ensure that the most current information is available to customers. Additionally, it is important to provide key details such as accommodation prices and facility information that customers may need when making reservations.

• ウェブサイトのデザインと使いやすさ

お客様が簡単に情報を見つけられるように、わかりやすいナビゲーションやレイアウトを備えたウェブサイトを作成します。

Website Design and Usability

Create a website with clear navigation and layout so that customers can easily find the information they need.

• 施設情報の充実

宿泊料金、客室の設備、施設の設備、地図、アクセス方法など、お客様が知りたい情報を詳細に提供します。

Comprehensive Information about the Facility

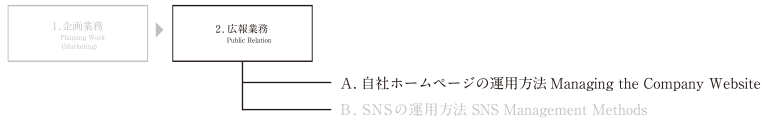
Provide detailed information on accommodation fees, room amenities, facility features, maps, access routes, and nearby attractions, covering all the details that customers may want to know.

• 写真や動画の活用

客室、共用スペース、周辺の風景など魅力的な写真や動画を掲載して、お客様の興味を引きます

Utilizing Photos and Videos

Post appealing photos and videos of guest rooms, common spaces, and surrounding landscapes to capture customers' interest.



• オンライン予約システムの導入

予約がオンラインで簡単にできるように、予約システムを導入します。これにより、お客様は自分の予定に合わせて予約を行うことができます。また、旅行会社、OTAなどの会社を利用せずに予約、契約まで行うことができ、手数料を減らすことができます。

Implementation of Online Reservation System

Implement an online booking system to make reservations easy for customers.

This allows customers to book according to their schedules. Additionally, by booking directly through the website, without the need for travel agencies or OTAs, you can reduce commission fees. The most effective number of plans to feature on your own website is between 6 and 15 plans.

• 検索エンジン最適化 (SEO)

検索エンジンでのウェブサイトの表示順位を向上させるために、適切なキーワードの使用、コンテンツの質の向上など、SEOに取り組みます。

Search Engine Optimization - SEO

To improve your website's ranking on search engines, focus on using appropriate keywords and enhancing the quality of your content. SEO efforts will help increase your site's visibility, drive more organic traffic, and ultimately attract more potential customers.

• 顧客のフィードバックの収集

客室やサービスの満足度を把握するために、顧客からのフィードバックをよく集め、改善点をしっかりと理解します。

Collecting Customer Feedback

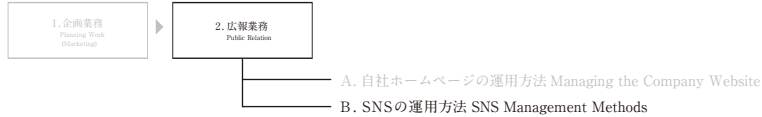
To understand customer satisfaction with rooms and services, it's essential to regularly collect feedback from customers. This will help identify areas for improvement and ensure that the services provided meet or exceed customer expectations.

• 定期的な更新とメンテナンス

施設の情報や料金、キャンペーン情報などを定期的にアップデートし、ウェブサイトのメンテナンスを行います。

Regular Updates and Maintenance

Regularly update the facility information, rates, and promotional offers, and perform website maintenance to ensure the content is current and the site operates smoothly.



B. SNSの運用方法 SNS Management Methods

宿泊施設のSNSを上手に活用することで、お客様とのコミュニケーションを強化し、施設のブランドを育成することができます。

Effectively utilizing social media (SNS) for the accommodation facility helps strengthen communication with guests and build the facility's brand.

• コンテンツ戦略の策定

SNS上でシェアするコンテンツを適切に計画することが重要です。

施設の魅力的な写真や動画、地元の観光名所やイベント情報、お得なプロモーション情報など、お客様にとって価値のある情報を提供することが重要です。

Content Strategy Plannin

It is important to carefully plan the content shared on SNS. Providing valuable information for customers is key, such as attractive photos and videos of the facility, local tourist spots and event information, as well as promotional offers.

• 定期的な投稿

定期的な投稿を行うことが重要です。週に数回から毎日の投稿が一般的ですが、自分の施設やターゲットに合ったタイミングを正しく理解することが大切です。

Regular Posting

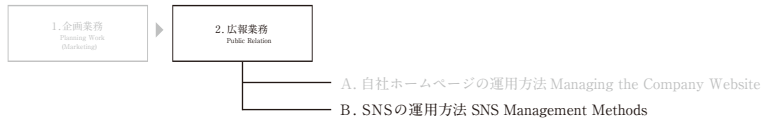
It is important to post regularly. Posting several times a week to daily is common, but it is crucial to understand the right timing that suits your facility and target audience.

• コミュニケーションの活性化

お客様からの質問やコメントにはすぐに返信し、コミュニティを活発化させることが重要です。また、お客様の投稿にも積極的にコメントや「いいね」をすることで、お客様とのコミュニケーションを活性化することが重要です。

Activation of Communication

It is important to promptly respond to customer inquiries and comments to keep the community active. Additionally, actively commenting on and liking customers' posts helps to stimulate communication with them.



• 地域との連携

地元の観光協会や地元企業とタグを組んで、お互いに SNS アカウントをタグ付けしたり、共同キャンペーンを行ったりすることで、地域全体の観光を盛り上げていくことが重要です。

Collaboration with the Local Community

It is important to collaborate with local tourism associations and businesses by tagging each other's SNS accounts and conducting joint campaigns. This helps to promote and boost tourism for the entire region.

• お客様生成コンテンツの活用

お客様が投稿した写真やレビューを積極的に活用することが重要です。ハッシュタグや特定のキャンペーンを通じて、お客様からのコンテンツ提供を活発にします。

Leveraging User-Generated Content

It is important to actively utilize photos and reviews shared by customers. By encouraging content contributions through hashtags and specific campaigns, you can engage customers and increase the volume of user-generated content.

• 分析と改善

SNS の分析ツールを利用して、SNS での投稿の効果やフォロワーの動向を定期的に分析することが重要です。その結果に基づいて戦略をより良いものとし、より効果的な SNS の運用を目指します。

Analysis and Improvement

It is important to regularly analyze the effectiveness of posts and the behavior of followers using SNS analytics tools. Based on the results, adjust the strategy to improve it, aiming for more effective SNS management.

A person wearing a white long-sleeved shirt and a dark blue vest is shown from the chest down. They are holding a grey tray with both hands. A large, white, stylized number '03' is overlaid in the center of the image. The background is a plain, light-colored wall.

03

接客せつきやくCustomer
Service

1. あいさつ

Greeting

2. 接客せつきやくの基本姿勢きほんしせいとおじぎ

Basic Posture and Bowing in Customer Service

3. 接客せつきやくの際さいの話はなし方かた

Speaking with Customers

4. 具体的な接客せつきやく方法ほうほう

Specific Customer Service Methods

5. 電話でんわ対応たいおう

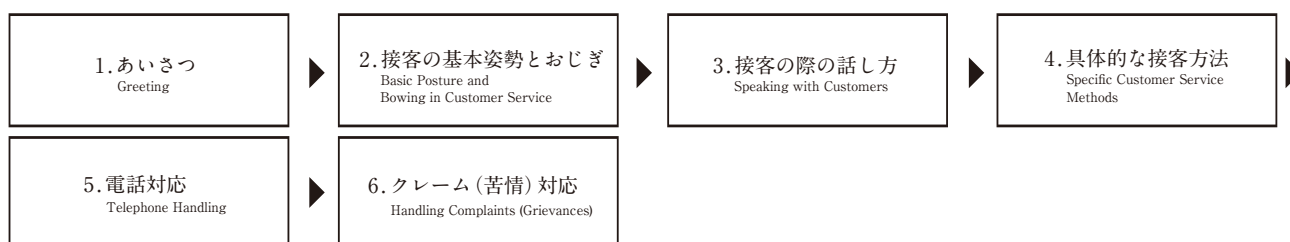
Telephone Handling

6. クレームくじょう (苦情たいおう) 対応

Handling Complaints (Grievances)

次ページからフローチャートにそって、詳細しょうさいを説明せつめいしていきます

接客せつきやくについて Customer Service





1. あいさつ Greeting

あいさつは接客の基本です。お客様にあいさつをすると、お客様は気持ちよく滞在することができます。また、あいさつをした方も気持ちよく働くことができます。あいさつする時は、明るく元気に笑顔で、相手に届く声で、相手の目を見て、気持ちを込めて、あいさつするようにします。

Greeting is the foundation of customer service. When you greet customers, it allows them to have a pleasant stay. It also makes the person greeting feel positive and energized. When greeting, make sure to do so with a bright, cheerful smile, with a voice that can be heard by the other person. Look them in the eye and put your feelings into the greeting.

接客するうえで覚えておかなければいけないあいさつをいくつかご紹介します。Here are some greetings that you should remember when greeting customers.

・「いらっしゃいませ」

お客様がホテル・旅館にいらっしゃった時、レストランに来店された時などに使います

Welcome! Ilashaimase

This is used when a customer arrives at a hotel, ryokan (Japanese inn), or restaurant.

・「ありがとうございました」

お客様がホテル・旅館からお帰りの時、レストランからお帰りになる時などに使います

Thank you very much. Arigatou-gozaimasita

Used when a guest leaves a hotel or ryokan, or when leaving a restaurant.

・「はい、かしこまりました」

お客様のご要望に答えられる時に使います

Yes, I understand. Hai, Kashikomali-masita

Used when responding to a customer's request.



• 「申し訳ございません」

お客様に対して申し訳ないことをしてしまった時、お客様から苦情を言われた時など、お詫びを表明する時に使います

(※なお、こうした場合にはお客様にまずお詫びをしたうえで、すぐにチームの責任者にその内容を報告することが大切です。)

Sorry, sir. Mousiwake-gozaimesen

Used when apologizing to a customer for something you have done or when a customer complains. (It is important to first apologize to the customer and then immediately report the situation to the person in charge of the team.)

• 「恐れ入りますが、・・・」

お客様にこちらから何かお願いする時に使います。例えば「恐れ入りますが、こちらでお待ちいただけますでしょうか」などと使います

I' m afraid that/to... Osoleili-masu-ga,

This is used when asking the customer for something. For example, "Excuse me, could you please wait here?"

• 「お待たせいたしました」

お客様を何らかの理由でお待たせしてしまった時に使います

Thank you for your patience.

Used when you make a customer wait for some reason.

• 「少々お待ちください (ませ)」

お客様をお待たせしてしまう場合に使います。例えば「ただいま、〇〇をお持ちいたしますので、少々お待ちください (ませ) などと使います

Please wait a moment.

This is used when you make a customer wait for some reason.

For example, "I'll bring you the [something] now, please wait a moment

• 「失礼します」

お客様のお部屋やレストランのテーブルなどにかがった時、また、お客様のお部屋やレストランのテーブルなどから離れる時に使います

Excuse me.

Used when you go to a guest's room or a table in a restaurant, or when you leave a guest's room or a table in a restaurant.

接客について Customer Service



次に、宿泊施設で働くうえで覚えておかなければいけない従業員同士のあいさつをいくつか紹介します。

Here are some greetings that employees should remember when working at a lodging facility:

- 出勤時には、「おはようございます」と言います。

When arriving for work: "おはようございます" (Good morning)

- 退勤時は、「お先に失礼します」と言います。

When leaving work: "お先に失礼します" (Excuse me, I'm leaving)

- 退勤する人へは、「お疲れさまでした」と言います。

When someone else leaves: "お疲れさまでした"

(Thank you for your hard work)

- 休憩に入る時は、「休憩に入ります」と言います。

Before taking a break: "休憩に入ります" (I'm taking a break)

また、従業員同士で名前を呼ぶ時は、名字に「さん」をつけて「〇〇さん」と呼びます。

Also, when addressing colleagues, it is important to use their last name with the honorific "さん" (e.g., "〇〇さん"), showing respect and maintaining professionalism.



2. 接客の基本姿勢とおじぎ

Basic Posture and Bowing in Customer Service

あいさつは接客の基本です。お客様にあいさつをすると、お客様は気持ちよく滞在することができます。また、あいさつをした方も気持ちよく働くことができます。あいさつする時は、明るく元気に笑顔で、相手に届く声で、相手の目を見て、気持ちを込めて、あいさつするようにします。

Greetings are the foundation of customer service. When you greet a customer, it helps them feel comfortable and enjoy their stay. Additionally, those who greet others will also feel good about their work. When greeting, make sure to:

- Greet with a bright, cheerful smile
- Speak with a voice that can be clearly heard
- Make eye contact with the other person
- Greet them with sincerity and warmth

By following these basic principles, you will create a positive impression and provide a welcoming service experience.



接客をする際には、基本姿勢とおじぎが大変重要です。

When serving customers, maintaining the correct posture and bowing is crucial. The key points for basic posture are:

基本姿勢

- 背筋を伸ばす
Keep your back straight
- お腹を引き、あごは軽く引く
Tighten your core, and gently lower your chin
- 足のかかとをつけて、つま先は少し開ける
Keep your heels together and slightly open your toes
- 肩の力を抜き、腹よりやや下の位置で右手を下にして軽く重ねる
(男性は自然に横に下げても良い)
Relax your shoulders, and place your right hand lightly over the lower part of your stomach
(for men, it's acceptable to lower the right hand naturally to the side)
- 自然な表情で、お客様には笑顔をお忘れ
Maintain a natural expression and always offer a smile to the customer





また、接客するお客様に敬意を表すのがおじぎです。お客様の顔を見ながら接客し、その後におじぎをします。おじぎにはいくつか種類があります。それぞれのおじぎを適切に使いこなすことが重要です。

Additionally, bowing is a way to show respect to customers during service. You should make eye contact with the customer while serving them, and then bow afterward. There are different types of bows, and it is important to use each one appropriately depending on the situation.

① 会釈 Bail

約 15°前傾
Lean forward about 15°

お客様とすれ違う時、食事のお客様のテーブルにうかがった時、テーブルから離れる時などに使います

Used when passing by a customer, visiting the table of a customer who is eating, or leaving the table.



② 普通礼 Normal bow 敬礼 salute

約 30°前傾
about 30° forward tilt

お客様をお迎えする時をはじめとして、様々な場面でも最も使います

Most commonly used when welcoming guests and in various other situations.



③ 最敬礼 Most respectful bow

約 45°前傾
Tilt forward about 45°

お客様がお帰りの際にお見送りする時、お客様にお詫びする時などに使います

Used when seeing customers off when they leave, apologizing to customers, etc.





3. 接客の際の話し方 Speaking with Customers

接客する際には、お客様の目を見て、笑顔で話したり、ご案内したりすることが大切です。また、お客様の急なリクエストがあったとしても、すぐにお断りするのではなく、どうしたらお客様のリクエストにお応えできるのか考えること、そしてその場でもし判断ができなければ上司に相談することが重要です。

お客様とお話しする際には、明るくハキハキとした言葉づかいで話すことが大切です。また、日本語には敬語というものがあり、お客様を接客する際には、敬語を適切に使う必要があります。敬語には3種類あり、それらを使い分ける必要があります。

When interacting with customers, it is important to make eye contact, speak with a smile, and guide them courteously. Even if a customer makes an urgent request, rather than immediately declining, it is important to consider how to respond to their request. If you are unable to make a decision on the spot, consulting with a supervisor is essential. When speaking to customers, it is crucial to use clear and upbeat language. In addition, Japanese has a specific system of honorifics called keigo, which must be used appropriately when serving customers. There are three types of keigo that need to be differentiated:



尊敬語 Sonkeigo

目上の人や自分より立場が上の人をうやまい相手を立てる気持ちを表します

Respectful language used to show respect to those of higher status, such as superiors or customers. It expresses the intention of elevating the other person.

Example:

行かれる (ikareru) - "to go" (respectful form of 行く)

いらっしゃる (irassharu) - "to be, to go, to come"

(respectful form of いる, 行く, 来る)

謙譲語 Kenjougo

自分がへりくだることで相手を立て敬意を表します

Humble language used to show humility by lowering oneself and elevating the other person.

Example:

申し上げる (moushiageru) - "to say" (humble form of 言う)

伺う (ukagau) - "to ask" or "to visit" (humble form of 聞く and 行く)

丁寧語 Teineigo

「この料理はおいしいです」「旅館へ行きます」などのように語尾に「です」「ます」「ございます」を付けたり、「お料理」「ご宿泊」など言葉の先頭に「お」「ご」を付け、言い回しを丁寧にして敬意を表します

Polite language used to show respect and maintain a courteous tone in everyday situations. This includes using "desu/masu" endings and honorific prefixes such as "go-" and "o-" with nouns.

Example:

この料理はおいしいです (Kono ryouri wa oishii desu) - "This dish is delicious."

ご宿泊 (goshukuhaku) - "your stay" (honorific form of 宿泊)

Mastering these three forms of keigo is essential for providing excellent customer service and maintaining professionalism in the hospitality industry.



4. 具体的な接客方法

Specific Customer Service Methods

宿泊施設ではご宿泊のお客様に「泊まって良かったな」と満足していただくことが最も重要であり、そのためにも従業員はどんな時でも丁寧な接客を行うことが必要です。お客様に対しての心のこもった接客やサービス（日本では「おもてなし」と言います）を提供しなければいけません。

In accommodation facilities, the most important goal is to ensure that guests feel satisfied and say, "I'm glad I stayed here." To achieve this, employees must always provide polite and attentive service. It is essential to offer heartfelt hospitality and service to guests, a concept known as "omotenashi" in Japan. This means not only meeting but exceeding the expectations of the guests, making them feel valued and cared for throughout their stay.

接客の対応事例をいくつかご紹介します。

Here are some customer service examples:

①お客様が館内で何か探されている様子の場合、**「何かお探しでしょうか」とお声がけ**します。

If a guest seems to be looking for something in the facility, kindly ask, "Are you looking for something?"

②宿泊施設内のお客様をご案内する際には、**2～3歩、左前方を、お客様の歩調に合わせて**ながら歩きます。

When guiding a guest through the facility, walk 2-3 steps ahead on the left front, matching their pace.

③お客様とすれ違う時には、お客様が前を通過するまで**一度立ち止まって会釈**します。

When passing by a guest, stop and bow until they have passed.

④お客様に呼び止められた時には、**「お呼びでございますか」と返事**をします。

When a guest calls out to you, respond by saying, "May I help you?"



- ⑤お客様からお預かりした手荷物を客室まで運ぶ際には、丁寧な取り扱いを心がけ客室内までお持ちします。

When carrying a guest's luggage to their room, handle it with care and bring it to the room carefully.

- ⑥地図を使ってお客様に道案内をする際には、手のひらを上に向け4本の指をそろえてご案内します。

When giving directions with a map, hold your hand palm-up and align your four fingers to guide them.

- ⑦ルームキーをお客様に渡す時には、相手から見て正面の方向に向けて両手でお渡しします。

When handing over the room key to a guest, present it facing them with both hands.

- ⑧やむを得ず館内エレベーターを使用する際には、常にお客様を優先します。

If you must use the elevator in the facility, always prioritize the guest.

- ⑨バリアフリー対応は、たとえ障害などをお持ちだとしても、誰でも快適に宿泊施設に滞在してもらうために行うものです。そのことを念頭において接客を行います。

Barrier-free services should be provided to ensure that everyone, regardless of disability, can have a comfortable stay. Keep this in mind when serving guests.

- ⑩車いすのお客様とのコミュニケーションをとる時には、お客様と目の高さを合わせて対応します。また車いすのお客様がいらっしゃる時には、広くて宿泊施設に近い駐車スペースをご案内します。

When communicating with a guest in a wheelchair, adjust your posture to their eye level. Also, when a wheelchair-bound guest arrives, guide them to a parking space close to the facility that is spacious.

- ⑪視覚障がいのあるお客様が来館された時には、何かお手伝いがあることがないか、お客様の正面からお声かけをします。

When a guest with a visual impairment arrives, ask from the front if there's anything you can assist them with.

- ⑫杖をついた足の不自由な方がレストランにいらした時には、ご希望があれば出入り口に近い席にご案内します。

When a guest with limited mobility (using a cane) comes to the restaurant, offer to guide them to a seat near the entrance if they wish.

接客について Customer Service



- ⑬ 聴覚障害のあるお客様がフロントにいらした時には、手話や筆談も使用して対応します

When a guest with a hearing impairment arrives at the front desk, communicate using sign language or written notes.

- ⑭ 客室内にルームキーを忘れてしまって部屋に入れないお客様に対しては、客室番号と名前前の確認をして部屋まで同行して鍵を開けます。

If a guest forgets their room key and cannot enter their room, confirm their room number and name, and escort them to unlock the door.

- ⑮ 宿泊施設として、お客様の満足度を高める接客をするために、「常にお客様のニーズを考えた対応を心がける」ということを部下に指導します。

To improve guest satisfaction, teach your subordinates to "always consider and respond to the guests' needs."

- ⑯ 宿泊施設には多国籍なお客様がご来館されます。常に文化的、宗教的違いへの理解と配慮を心がけて接することがお客様満足度を高める上で重要です。

Since hotels welcome multinational guests, it is essential to always understand and respect cultural and religious differences in order to enhance guest satisfaction.



5. 電話対応 Telephone Handling

宿泊施設で働いていると、予約を含めて様々な電話がかかります。こうした電話に適切に対応することも大変重要です。電話対応のポイントは、

When working at a lodging facility, you will receive various calls, including reservation inquiries. It is crucial to handle these calls appropriately.

Key points for telephone etiquette include:

- 電話を取る前にメモと筆記用具を用意しておく

Prepare a notepad and writing tools before answering the phone.

- 電話に出たら、まず名乗る

Introduce yourself when answering the call.

- 電話を取り次ぐ場合は、相手の名前（会社名）を確認する

Confirm the caller's name (or company name) when transferring the call.

- 特にお客様からの電話は、相手が受話器を置いたのを確認してから、受話器を置く

For calls from customers, make sure to wait until the caller has hung up before placing the receiver back.

ことです。

These steps help ensure professional and efficient telephone communication.



6. クレーム (苦情) 対応 Handling Complaints (Grievances)

宿泊施設が丁寧^{ていねい}に心を込めて^{こころをこめて}接客^{せつきやく}していたとしても、必ず^{かならず}クレーム (苦情^{くじょう}) は発生^{はっせい}します。クレーム対応^{たいおう}のポイントは、

Even when a lodging facility provides attentive and heartfelt service, complaints are inevitable. Key points in handling complaints include:

- ・ まず、不快^{ふかい}にさせたことをお詫^わびする
Apologize first for causing any discomfort to the guest.
 - ・ クレームの原因^{げんいん}を丁寧^{ていねい}に確認^{かくにん}する
Carefully identify the cause of the complaint.
 - ・ 責任者^{せきにんしゃ}に報告^{ほうこく}する
Report the issue to the supervisor.
- ことです。

また、自分^{じぶん}のミスが原因^{げんいん}であることが明らか^{あきらか}な場合^{ばあい}でも、自分^{じぶん}ですべて解決^{かいけつ}しようとすると、お客様^{きやくさま}の不満足^{ふまん}が溜まり^た更なるクレーム^{さら}につながるため、責任者^{せきにんしゃ}へ報告^{ほうこく}することが重要^{じゅうよう}です。

Even if the issue is clearly caused by your own mistake, it is important not to try to solve it on your own, as this can lead to accumulated dissatisfaction and further complaints. Reporting the issue to the supervisor ensures proper handling.

04



日本では、接客サービスにおいて「おもてなし」という言葉を用います。これは日本人が大切にしてきた精神で、接客サービスの基本となります。

なお、「おもてなし」は英語のホスピタリティ (Hospitality) と同意語となります。ホテル・旅館での食事は、滞在されるお客様にとっての楽しみの一つであり、お客様に「おもてなし」を伝えるためには、基本動作・決められたルールやマナーを身に着けることが大切です。

In Japan, the term "omotenashi" is used in customer service. It is a spirit that the Japanese have cherished, and it forms the foundation of hospitality.

"Omotenashi" is synonymous with the English term "hospitality."

In hotels and ryokan (Japanese inns), meals are one of the highlights of a guest's stay. To convey "omotenashi" to guests, it is important to master basic actions, established rules, and manners. This ensures that the guest feels valued and cared for, reflecting the essence of Japanese hospitality.

1. サービスの基本動作
Basic Service Actions
2. 服装・身だしなみ
dress and grooming
3. お客様対応
Customer Service
4. 食事・ドリンクの提供
Food & Drink Service
5. 食のルールやマナー
Food Rules and Etiquette
6. 食物アレルギーについて
Food Allergies
7. 安全衛生管理
Health and Safety Management
8. 専門用語
terminology

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます

レストランサービスについて Restaurant Service





1. サービスの基本動作 きほんどうさ Basic Service Actions

あいさつは、レストランでお客様と接する際に、最初に行うコミュニケーションです。お客様に歓迎の気持ちを伝えるとともに、お客様の第一印象を決める大切な意味を持ちます。相手によい印象をあたえるあいさつのポイントは以下のとおりです。

Greetings are the first form of communication when interacting with guests in a restaurant. It conveys a sense of welcome to the guests and plays a crucial role in shaping their first impression. The key points for delivering a greeting that leaves a positive impression on the other person are as follows:

- 相手の目を見て、元気ではっきりとした声であいさつをすること
Greet the guest with a bright and clear voice, making eye contact.
- お客様を見かけたら、自分から積極的にあいさつをすること
When you spot a guest, proactively greet them first.

また、レストランで接客する際には、表情もとても大切な要素です。笑顔を意識することで、お客様の印象も良くなります。大切なポイントは以下のとおりです。

In restaurant service, facial expressions are also very important. By being mindful of your smile, you can improve the guest's impression. Here are the key points:

- 笑顔をつくるときは、「口の両端をあげる」、「目じりをさげる」ことを意識すること
When smiling, consciously lift the corners of your mouth and gently lower your eyelids.
- 心からの温かみを伝える自然な笑顔が大切であり、親しみやすい表情を維持すること
Aim for a natural, warm smile that conveys friendliness and approachability.

良いあいさつ、良い表情をすることで、お客様と良好な関係を築くことができます。

By offering a good greeting and maintaining a pleasant expression, you can build a positive relationship with the customer.



2. 服装・身だしなみ dress and grooming

レストランでの接客の際は、清潔感が求められます。

具体的には、

When providing service in a restaurant, cleanliness is essential.

Specifically,

-
- 髪型は、きちんと整えられ、顔にかからないようにまとめること
Ensure your hairstyle is neat and kept away from your face.
 - 髪が長い場合はヘアネットやヘアバンドを使用して顔や食品に髪がふれないようにすること
If you have long hair, use a hairnet or headband to prevent hair from touching your face or food.
 - 顔は、ひげは毎日そり、必要であれば軽く自然なメイクを施すこと
Shave daily and apply light, natural makeup if necessary.
 - つめは、短く整え、汚れに気を付けること
Keep nails short and clean, paying attention to hygiene.
 - ネイルアートや派手なマニキュアは避けること
Avoid nail art or bright nail polish.
 - 制服は、清潔で、しわや汚れがないように気を付け、ボタンはすべてとめて、正しく着用すること
Your uniform should be clean, free of wrinkles and stains, with all buttons fastened and worn properly.
 - くつは、清潔で汚れがないように気を付けること
Shoes should be clean and free of dirt.
 - 装飾品は、原則的に身につけず、時計も高価なものや華美なものは避けること
Avoid wearing jewelry; expensive or flashy watches should be avoided.
 - 香りが強い香水は身につけないこと
Strong perfumes should not be worn.

などが重要です。

These details contribute to a professional and hygienic appearance, essential in providing quality service.



3. お客様対応 Customer Service

レストランの責任者は、お客様の特性やニーズを理解し、適切な準備や対応をして、お客様に満足いただき、お客様と良好な関係性をつくることが求められます。具体的には、

Restaurant managers are required to understand the characteristics and needs of customers, make appropriate preparations, and respond in a way that ensures customer satisfaction and fosters a good relationship with them. Specifically, it is important to:

- お客様を理解する気持ちを持つ
Have a genuine desire to understand the customer.
- お客様の意思やリクエストを確認する
Confirm the customer's intentions and requests.
- お客様に寄り添い、柔軟な対応を心がける
Be attentive and flexible in your responses, always keeping the customer's needs in mind.
- お客様のことを尊重する
Show respect for the customer at all times.

ことなどに気を付けて行動することが重要です。

By following these principles, you can create an environment where customers feel valued and appreciated, leading to a positive and lasting relationship.



4. 食事・ドリンクの提供 Food & Drink Service

お客様にお料理をテーブルに運ぶ際には、お皿の持ち方に注意が必要です。親指が料理についたり、お皿に指紋がつかないように気を付けます。また、お料理の正しい向きを確認して、必ずお客様から見て、お料理が正面にくるように提供します。洋食では、基本的にはお料理は左側から提供します。お飲み物は右側から提供します。

When bringing food to the table, it is important to pay attention to how you handle the plates. Be careful not to touch the food with your thumb or leave fingerprints on the plate. Additionally, make sure to check the correct orientation of the dish, ensuring that the food is presented with the front facing the customer. In Western-style dining, dishes are typically served from the left side, while drinks are served from the right.

レストランでは、お客様と丁寧なコミュニケーションを取り、お客様の好みやニーズに合わせたメニューを適切なタイミングで提案することが大切です。特に、食事メニューに合わせたドリンクを提供することで、お客様満足度を向上させることができるとともに、より高価なドリンクを注文してもらうことが期待できます。

When serving drinks, hold the glass by the bottom half, avoiding contact with the rim.

When placing drinks on the table, ensure that no sound is made.

In the restaurant, it is essential to maintain polite communication with customers, suggesting menu options that align with their preferences and needs at the appropriate times. Specifically, offering drinks that complement the meal can enhance customer satisfaction and increase the likelihood of customers ordering more expensive beverages.



5. 食しょくのルールやマナー Food Rules and Etiquette

食事しょくじのルールやマナーは、国くにや習慣しゅうかんによって異ことなります。日本にほんでは、和食わしょくの提供方法ていきょう ほうほうや食たべ方かたについて独自どくじの文化ぶんかがあります。

The rules and etiquette for dining vary by country and customs. In Japan, there is a unique culture regarding the way Japanese food is served and eaten.



次つぎのページから、和食わしょくと洋食ようしょくを説明せつめいします。



わしよく 和食 Japanese Cuisine

和食では、新鮮で味が良い季節ごとの食材を使います。これを旬の食材といいます。また和食の基本として「一汁三菜」という言葉があります。ご飯・汁・3つの菜（おかず）を組み合わせた献立です。一般的には、左側にご飯、右側に汁、左奥に副菜、右奥に主菜を置きます。

「地産地消（ちさんちしょう）」と言い、その地域で生産された農作物や水産物を食材として中心に使用したり、また、四季（春夏秋冬）が感じられる旬の食材を積極的に使用することも和食の特徴です。



In Japanese cuisine, fresh and flavorful seasonal ingredients are used. These ingredients are referred to as "shun," meaning the best or most flavorful foods of the season. A key concept in Japanese food is "ichiju-sansai," which refers to a meal consisting of one soup and three side dishes. Typically, rice is placed on the left side, soup on the right side, a side dish on the left rear, and the main dish on the right rear.

"Chisan-chishou" refers to the practice of using locally produced agricultural and seafood products as the main ingredients, emphasizing regional specialties. Additionally, Japanese cuisine actively uses seasonal ingredients that reflect the four seasons (spring, summer, autumn, and winter).



旅館^{りょかん}で出てくる懐石料理^{かいせきりょうり}は、一汁三菜^{いちじゅうさんさい}を基本^{きほん}にしたメニュー構成^{こうせい}となっており、
 In ryokan (traditional inns), kaiseki (a multi-course meal) is commonly served, following the "ichiju-sansai" structure. The basic course order is as follows:



①前菜^{ぜんさい}
Appetizer



②椀盛^{わんもり}
Soup



③お造り^{つく}
Sashimi



④焼き物^{やもの}
Grilled dishes



⑤煮物^{にもの}
Stewed dishes



⑥揚物^{あげもの}
Fried dishes



⑦酢の物^{すのもの}
Pickled vegetables



⑧ごはん、香の物^{こうのもの}
Rice and pickles



⑨水菓子^{みずがし}
Dessert

が基本^{きほん}的な提供^{ていきょう}順序^{じゅんじょ}です。

This order is the fundamental sequence of a traditional Japanese kaiseki meal.



ようしょく 洋食 Western Cuisine

ようしょく いっばんてき しやう りやうり ばあい
洋食では、一般的にナイフ・フォークを使用します。コース料理の場合は、
In Western cuisine, knives and forks are typically used. In a course meal,
the basic sequence of dishes is as follows:



①オードブル
Appetizer



②スープ
Soup



③魚料理
Fish course



④肉料理
Meat course



⑤デザート
Dessert



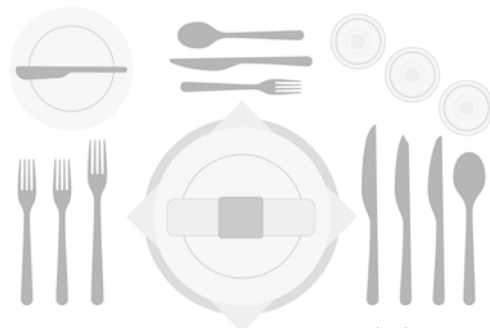
⑥コーヒー
Coffee

きほんてき ていきやうじゆんじよ
が基本的な提供順序です。

レストランサービスについて Restaurant Service



カトラリー類はプレートを中心に、左側にフォーク、右側にナイフやスプーン、上部にデザートフォークやデザートスプーン、左上部にパン皿を置きます。食べる人は、ナイフは右手、フォークは左手に持つのが基本です。カトラリーは外側から順番に使用します。食事中は、ナイフとフォークをプレートの上



にハの字になるように置きます。その他、バターはバタースプレッダーを使って直接パンにぬって食べます。食事終了後はナイフとフォークを揃えて右下に置くのが一般的です。

The cutlery is arranged around the plate as follows: the fork is placed on the left side, the knife and spoon on the right side, the dessert fork or dessert spoon above the plate, and the bread plate at the top left.

It is customary to hold the knife in the right hand and the fork in the left hand. The cutlery should be used from the outside in, starting with the outermost pieces. During the meal, the knife and fork should be placed in a V-shape on the plate when not in use. Additionally, butter is spread onto bread using a butter spreader, not directly onto the bread. After finishing the meal, it is typical to place the knife and fork together at the bottom right of the plate.



6. 食物アレルギーについて Food Allergies

食物アレルギーとは、特定のアレルギー成分を含んだ食べ物を食べた後に、アレルギー症状が引き起こされることです。症状がひどいときは、アナフィラキシーショックといい、呼吸困難など重い症状が出て、適切な対応をしないと死にいたる場合があります。一般的なアレルゲンとしては、卵・牛乳・ナッツ類・魚介類・小麦・大豆などが代表的です。誤ってアレルギー反応が出る食材を食べないことが重要であり、予約時や来店時に、必ずアレルギーの有無をお客様に確認して、アレルギーがある場合は正確な情報を調理場やスタッフ内で共有します。

Food allergies occur when a person experiences allergic symptoms after consuming food containing specific allergens. In severe cases, anaphylactic shock can occur, leading to symptoms such as difficulty breathing. If not properly managed, this can be life-threatening.

Common allergens include eggs, milk, nuts, seafood, wheat, and soy. It is crucial to avoid serving food that could trigger an allergic reaction. During reservations or when guests arrive, it is important to ask them if they have any allergies. If an allergy is identified, accurate information should be shared with the kitchen and other staff members to ensure safe food preparation.



7. 安全衛生管理 Health and Safety Management

レストランでは、お客様に安心して利用いただくために、衛生対策を徹底することが重要です。具体的には、

In restaurants, it is essential to implement strict hygiene measures to ensure that customers can use the facilities with peace of mind. Specifically, the following actions are required:

衛生対策 Hygiene measures

- 食品をあつかう前後やトイレ使用後など定期的に手を洗うこと。また、ハンドソープを使った手洗いのほか、アルコールの手指消毒も行うこと
Regular handwashing before and after handling food, as well as after using the restroom. In addition to using hand soap, alcohol-based hand sanitizers should also be used.
- 食品は適切な温度や環境で保管し、生の肉や魚は他の食品と分けて冷蔵・冷凍保存すること
Food must be stored at the correct temperature and environment. Raw meat and fish should be stored separately from other foods in the refrigerator or freezer.

などを行わなければいけません。

These measures help prevent contamination and ensure food safety for all customers.

よいサービスを提供するために、レストランの開店前にきっちりと準備をすることが重要です。具体的には、

To provide excellent service, it is essential to thoroughly prepare before the restaurant opens. Specifically, the following tasks must be completed:

開店準備 Preparation for opening

- 店内や入り口の清掃
Cleaning the interior and entrance of the restaurant
- 食器や備品などの適切な準備や整理整頓
Properly preparing and organizing dishes and equipment
- テーブルセッティング (ナプキン・食器・カトラリー・カスターなど) の確認
Checking the table settings (napkins, dishes, cutlery, condiment sets, etc.)



- テーブルやいすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
Setting up tables and chairs and wiping them down with disinfectant
- 調理場との料理内容やゲスト情報の確認
Confirming menu items and guest information with the kitchen

などを行わなければいけません。

全てのお客様がレストランを出たら、翌日のスムーズな開店準備に備えて閉店作業を行うことが重要です。具体的には、

Once all customers have left the restaurant, it is crucial to carry out closing tasks in preparation for the next day's smooth opening. These tasks include:

閉店作業
Closing work

- 店内や入り口の清掃
Cleaning the interior and entrance
- 食器や備品類の補充や整理整頓
Restocking and organizing dishes and equipmen
- カスターセットの洗浄や補充
Cleaning and restocking the condiment sets
- テーブルといすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
Setting up tables and chairs and wiping them down with disinfectant
- 廃棄物処理
Waste disposal

などを行わなければいけません。

適切な清掃作業は、レストランの安全衛生管理のうえでとても大切です。こまめな清掃を継続して、常に清潔な状態を維持することが求められます。これらはお客様が快適にお食事をしていただくことや、食中毒の防止にも繋がります。

Proper cleaning is crucial for maintaining health and safety standards in the restaurant. Regular cleaning should be carried out to ensure the restaurant remains in a clean condition at all times. This not only ensures a pleasant dining experience for customers but also helps prevent foodborne illnesses.



8. 専門用語 せんもんようご terminology

レストランにおける以下の専門用語は重要なのでしっかりと意味、使い方を理解しておくことが重要です。

The following restaurant terminology is important, so it is important to understand its meaning and usage.

• シルバー

ナイフやフォークなど

Silver

Knife, fork, etc.

• カスターセット

テーブル上の調味料などのセット

Custer set

A set of condiments on the table.

• 配膳

料理や飲み物をテーブルに運び適切に提供すること

Catering

Bringing food and drinks to the table and serving them appropriately

• ウェルカムドリンク

レストランのコースの最初などに提供する歓迎の意を示す飲み物

Welcome drink

A drink served at the beginning of a course in a restaurant to welcome guests.

• メインディッシュ

食事の中心となる主要な料理

Main dish

The main dish that serves as the centerpiece of the meal.



• ブッフェ料理

多種多様な料理が並び、お客様が好きな料理を選んで取り分ける食事スタイルで、一般的にホテルの朝食などに多い

Buffet

A style of meal in which a wide variety of dishes are served and customers can choose and share their favorite dishes.

• アラカルト

メニューから個々の料理を選んで注文するスタイル

A la carte

A style of ordering individual dishes from a menu.

• ソムリエ

ワインに関する専門的知識を持ち、お客様に最適なワインの選択を提案する専門職

Sommelier

A professional who has expert knowledge of wine and suggests the best wine choices for customers.

• テイクアウト

店内で食事をせずに料理を持ち帰ること

Take-out

A style of taking food home without eating in the restaurant.

• ハラル

イスラム法に基づいて許可された食品や方法で調理された料理。

豚肉やアルコールなどを含まない

Halal

Food prepared using foods and methods permitted under Islamic law.

Does not contain pork, alcohol, etc.

• ベジタリアン

肉を含まない料理や食事スタイル

Vegetarian

Food and eating style that does not contain meat.



05

旅館、ホテルにおいて想定されるリスクを理解し、日常業務の中で常にその回避、防止を図るとともに、火災や地震などの災害が生じた万一の際に冷静・迅速に対応できるようにしておくことが重要です。

It is crucial to understand the potential risks that may arise in inns and hotels, and to constantly take measures to prevent and avoid them in daily operations. In the event of a disaster such as a fire or earthquake, it is important to be prepared to respond calmly and quickly.

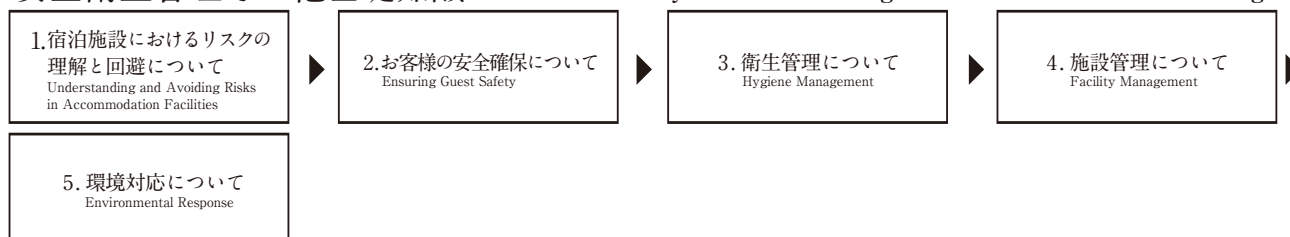
安全衛生管理 その他基礎知識

1. 宿泊施設における
リスクの理解と回避について
Understanding and Avoiding Risks
in Accommodation Facilities
2. お客様の安全確保について
Ensuring Guest Safety
3. 衛生管理について
Hygiene Management
4. 施設管理について
Facility Management
5. 環境対応について
Environmental Response

Safety and Health Management
and Other Basic Knowledge

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます

安全衛生管理その他基礎知識について Safety and Health Management and Other Basic Knowledge





1. 宿泊施設における リスクの理解と回避について

Understanding and Avoiding Risks in Accommodation Facilities

宿泊施設は不特定多数のお客様が長時間にわたって滞在する施設です。いつ、どこで、火災、自然災害、事故などが起こるか分かりません。ですから、常にそのような緊急事態に対応できるように、日常から訓練を行うとともに、想定されるリスクを理解し自らの業務における具体的な場面での対応をシミュレーションしておく必要があります。

具体的には、宿泊施設で働く従業員は、

Accommodation facilities are places where many guests stay for extended periods of time. It is impossible to predict when or where events such as fires, natural disasters, or accidents might occur. Therefore, it is essential to always be prepared for such emergencies. Regular training should be conducted, and the potential risks should be understood so that responses to specific situations can be simulated during daily operations. Specifically, employees working in accommodation facilities should:

- 火災や地震に関する避難訓練に参加し、万一の場合のお客様の安全確保に備えておくこと
Participate in evacuation drills related to fires and earthquakes, preparing for the safety of guests in case of emergencies.
- お客様の安全を確保するための機器類（火災報知器、消火器、客室からの避難具など）の場所と使い方を正しく理解しておくこと
Correctly understand the location and use of safety equipment (such as fire alarms, fire extinguishers, and evacuation tools in guest rooms).
- 非常口とそこへ向かうための非常通路を常に2つの方向に避難（2方向避難）が可能か確認し、お客様に正確に案内することができること
Ensure that there are always two escape routes available and confirm that the routes are properly identified, so that they can accurately guide guests in the event of an emergency.



- 事故、火災などの緊急事態について、各宿泊施設の定めた対応マニュアルを正しく理解し、実行することができること

Fully understand and be able to execute the emergency response manual for fires, accidents, or other critical situations, as prescribed by the facility.

- 急病人が発生した場合は、可能な限り病院の受診を勧めること。救急車を手配する必要があると判断した場合は、速やかに消防署（119番）に連絡をすること。その際、急病人の症状や年齢、性別などをできるだけ詳しく伝えることが重要であること

In case of illness, encourage the guest to seek medical attention and, if necessary, promptly contact emergency services (119) to arrange for an ambulance. It's crucial to provide detailed information about the guest's symptoms, age, and gender when contacting emergency services.

- 病気や伝染病に関してその危険性や感染の広がり、正確な対応方法について必要な知識を得て、理解していること

Understand the risks and spread of diseases or infections, as well as the correct response methods, and acquire the necessary knowledge to handle such situations.

- 持ち主がわからない不審物がないか、または不審人物がないか常に館内の状態に目を配ることができること

Keep an eye out for any suspicious objects or persons in the facility, ensuring safety and security at all times.

などが必要です。

These steps are essential to maintaining the safety and security of both guests and staff in accommodation facilities.



2. お客様の安全確保について Ensuring Guest Safety

あらゆるリスクからお客様の安全を確保することが何より重要です。事故が起こらないよう万全を尽くすことは当たり前ですが、万一、火災や自然災害等が生じた場合にもお客様の安全を確保できるようにしておかなければいけません。

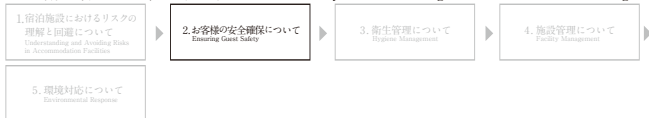
Ensuring the safety of guests from all potential risks is of utmost importance. While it is essential to take every precaution to prevent accidents, it is equally important to be prepared to secure the safety of guests in the event that emergencies such as fires or natural disasters occur. Proper preparation and response strategies should be in place to guarantee guest safety, no matter the situation

(事故の未然防止策 Accident Prevention Measures)

- お客様の個人情報流出することがないよう、お客様の情報(氏名、住所などプライバシーに関する情報)の重要性を理解し、その取扱いに関して外に漏らしたりすることなどないようにネットワークセキュリティを強化するなど細心の注意を払わなければいけない。また、DM 配信の仕事を自宅でするために顧客情報をノートパソコンなどにコピーして持ち帰ったりしてはいけない

It is essential to understand the importance of protecting customer personal information (such as names, addresses, and other privacy-related details) and to ensure that this information is handled securely. Network security must be strengthened to prevent any information leakage. Furthermore, customer data should not be copied to laptops or other devices for work, such as direct mail distribution, and should never be taken home.

- リネン類・新聞雑誌・紙ごみなど燃えやすいものは火の近くに置かない、タバコの吸い殻は適切に処理するなど、火の元の始末に細心の注意を払わなければいけない
Flammable items, such as linens, newspapers, magazines, and paper waste, should not be placed near fire sources. Cigarette butts should be disposed of properly, and care should be taken to manage fire hazards safely.



- お年寄りや障がいのあるお客様が事故にあわないよう、こうしたお客様が来られた際には、お声がけして必要なサポートを確認するとともに、目の不自由なお客様が盲導犬を連れて来られた場合は、決して盲導犬の受け入れを断るようなことがあってはいけません

To prevent accidents involving elderly or disabled guests, ensure that appropriate support is offered and their needs are confirmed.

Additionally, if a visually impaired guest arrives with a guide dog, the guide dog must always be accommodated, and never refused.

(万一の場合 In Case of Emergency)

- 火災を発見した場合は、速やかに初期消火を実施し、お客様を安全に避難させる

If a fire is detected, immediately attempt initial fire suppression and evacuate guests to safety.

- 消火器による初期消火が可能な目安は天井に火が移る前までであり、それ以降は屋内消火設備による消火を行う

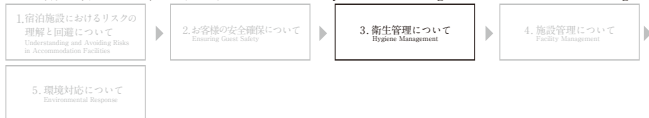
The guideline for initial fire suppression with a fire extinguisher is to act before the flames reach the ceiling. After this point, indoor fire suppression systems should be used.

- 火災や地震が発生した場合は、絶対にエレベーターを使用せず、非常階段等を使用して速やかにお客様を安全な場所に避難させる

In the event of a fire or earthquake, never use the elevator. Instead, use the emergency stairs to quickly evacuate guests to a safe area.

- 火災や急病人が出た場合は、消防署（119番）に連絡し消防車や救急車を要請するとともに、その際には状況をできるだけ詳しく説明する

In case of a fire or a medical emergency, contact the fire department (119) to request fire trucks or ambulances. When doing so, provide as much detail as possible about the situation.



3. 衛生管理について Hygiene Management

宿泊施設においては、食中毒、感染症などを発生させぬよう、衛生管理を適切に行うことがとても重要です。具体的には、

In accommodation facilities, it is crucial to implement proper hygiene management to prevent the outbreak of foodborne illnesses, infections, and other health hazards.

Specifically, the following points must be observed:

- 常に清潔なユニフォームを着用するとともに、頭髪や爪など身だしなみを衛生的な状態に保つ

Always wear a clean uniform and maintain a hygienic appearance, including grooming your hair and nails.

- うがいや手洗いは普段から習慣づける

Make handwashing and gargling a regular habit.

- 香りの強い香水は使って接客してはいけない

Do not use strong-smelling perfumes when interacting with customers.

- 床・壁・窓などのエクステリヤやテーブル・椅子・備品類のインテリアに汚れがないか常に確認し、汚れを見つけたらすぐに清掃する

Continuously check for any dirt on the exterior, such as floors, walls, windows, and the interior items like tables, chairs, and equipment, and clean any dirt found immediately.

- 毎日の天候（気温・湿度）に注意し、カビや害虫の発生防止などに注意を払う

Pay attention to daily weather conditions (temperature and humidity) and take measures to prevent mold and pests.

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。

These practices must be strictly followed to maintain hygiene standards.



4. 施設管理について Facility Management

宿泊施設には様々な施設、設備、機器等がありますが、小さな不備が大きな事故につながる可能性があります。そうしたことのないよう施設管理を適切に行うことがとても重要です。具体的には、

There are various facilities, equipment, and devices in a lodging facility, and even minor flaws can potentially lead to major accidents. Therefore, it is extremely important to properly manage the facilities to prevent such issues.

Specifically,

- フロント、ロビー、客室の空調設備、ほか各種機器、器具、什器備品、内装などに不備がないかを常に確認し、不備を発見した際には、速やかに施設担当者に連絡する

Always check for any defects in the air conditioning systems, other equipment, devices, furnishings, and interior of the front desk, lobby, guest rooms, and other facilities. If any issues are found, promptly report them to the facility manager.
- 手すりの設置やスロープの設置などお客様からのリクエストや問い合わせがあった時は、その内容を記録するとともに、施設をより良くする提案を施設担当者におこなう

When there are customer requests or inquiries about the installation of handrails or ramps, record the details and make suggestions to the facility manager to improve the facility.
- お客様の目に触れないスペースについても、備品や書類等を整理整頓し、安全で働きやすい職場環境を維持する

Even in areas not visible to customers, ensure that supplies, documents, and other items are organized and maintain a safe and efficient work environment.

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。
These actions must be carried out thoroughly.



かんきょうたいおう 5. 環境対応について Environmental Response

そのほか、SDGs の重要性が増していく中、宿泊施設において環境にやさしい取り組みを進めていくことがとても重要です。具体的には、

Additionally, as the importance of SDGs (Sustainable Development Goals) increases, it is very important for accommodation facilities to implement environmentally friendly initiatives.

Specifically,

-
- せつでん せつすい しょう つと
節電、節水などの省エネルギーに努める
Strive for energy conservation, such as saving electricity and water
 - かみ むだづか す とき ぶんべつ つと
紙の無駄使いをなくし、捨てる時は分別に努める
Eliminate paper waste and make efforts to separate garbage when disposing of it
 - かんきょう しげん せつげん じょうし たんとうしゃ ていあん
環境リサイクルや資源の節減について上司や担当者に提案する
Propose environmental recycling and resource conservation to supervisors or relevant personnel

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。
These actions must be carried out thoroughly.

特定技能1号評価試験（宿泊分野）

学習用テキスト

発行日 2024年12月日 初版第1刷発行

発行者 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

本書の著作権は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会に帰属します。
