

穴埋め問題（解答）

第1章 フロントで行う主な業務

1. 予約管理

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。＝【P09】＝

2. 予約問い合わせへの対応

オーバーブッキングが解消しなかったり、（ ダブルブッキング ）が発生してしまった際には、お客様に事前に連絡ができる場合は連絡して（ 謝罪 ）し、そのうえで代わりの近隣宿泊施設のお部屋を（ 用意 ）する必要があります。＝【P10】＝

3. お客様情報の確認

お客様からの電話、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。

宿泊日、氏名、（ 連絡先 ）、宿泊人数、（ 交通手段 ）、食物のアレルギー ＝【P12】＝

4. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

(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) のある身だしなみ、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。 = 【P10】 =

5. 予約内容の確認

日本の宿泊施設では、宿泊者の氏名・住所・電話番号などの情報を(宿泊者名簿) として作成し、保存することが(法律) で定められています。そのため、チェックインの際にレジストレーションカード(「宿帳」、「宿泊台帳」とも言います)に必要事項をお客様に書いていただく必要があります。宿泊者名簿は、(感染症) 発生時の感染経路の特定や感染(拡大防止) に極めて重要な役割を果たすほか、テロや犯罪等の不法行為を未然に(防止する) ことに役立ちます。 = 【P16】 =

6. (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。 = 【P19】 =

7. フロントにおけるマネジメント

フロント部門のマネジメントにおいては、（ 接客 ）のクオリティーコントロール、会計管理、お客様情報の管理を行うとともに、宿泊による（ 収益 ）、費用、利益の構造をしっかりと理解しておく必要があります。具体的には、K P I として設定される A D R、R e v P A R、O C C （ 客室稼働率 ）のほか、費用である人件費、消耗品費、客室の（ 販売手数料 ）などについてしっかりと把握しておく必要があります。 = 【P22】 =