

穴埋め問題（解答）

第2章 企画・広報

1. （ アップセル ） 戦略

（ アップセル ） 戦略は、既存の顧客に対してより（ 高価 ）な商品やサービスを購入してもらうことを目指すマーケティング手法です。お客様が既に予約をした部屋やサービスに対して、（ 追加の価値 ）を提供することによって売上を増加させることができます。

= 【P27】 =

2. R e v P A R

販売可能な客室一室あたりの（ 収益 ）を表す値のことです。計算方法は、客室稼働率（ O C C ）×（ 客室平均単価 ）（ A D R ）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 ）を上げようとするると収益はあがりません。宿泊施設の経営状況を把握するには（ R e v P A R ）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。 = 【P28】 =

3. 自社ホームページの運用方法

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。 = 【P30】 =

4. ブランディング

ブランディング戦略は、施設の（ 独自の価値 ）や魅力を強調し、ターゲット市場に対して（ 一貫 ）したメッセージを伝えることを目的としています。効果的なブランディングは、顧客の（ 認知度 ）を高め、リピーターを増やし、（ 価格競争 ）からの脱却を可能にします。 = 【P32】 =

5. 口コミ

口コミは、宿泊施設の評判や（ 集客 ）に大きな影響を与える重要な要素です。

口コミは、実際に宿泊したお客様が（ インターネット ）（OTAサイト、評価サイト、SNSなど）上で宿泊施設での体験を（ 共有 ）することで形成されます。 = 【P32】 =

穴埋め問題（解答）

第3章 接客

1. あいさつ

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。

- ・ 出勤時には、「（ おはようございます ）」と言います。
- ・ 退勤時には、「（ お先に失礼します ）」と言います。
- ・ 退勤する人には、「（ お疲れさまでした ）」と言います。
- ・ 休憩に入る時は、「（ 休憩に入ります ）」と言います。

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。 = 【P36】 =

2. 基本姿勢

- ・ 背筋を伸ばす
- ・ （ お腹 ）を引き、あごは軽く引く
- ・ 足の（ かかと ）をつけて、つま先は少し開ける
- ・ 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
- ・ 自然な表情で、お客様には（ 笑顔 ）を忘れない

= 【P37】 =

3. 接客の対応事例

- ①お客様が館内で何か探されている様子の場合は、「（ 何かお探し
でしょうか ）」とお声がけします。
- ②宿泊施設内で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。
- 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。 = 【P40】 =

4. 接客の対応事例

- 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、お客様との
（ 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。
- ⑪視覚障がいのあるお客様が来館された時には、何かお手伝いできる
ことがないか、お客様の（ 正面 ）からお声かけします。
- 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（ 出入口に近い席 ）にご案内します。
= 【P40】 =