

穴埋め問題（問題）

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（ ）対応、お客様からのリクエストに応じた予約の（ ）や変更の調整など、お客様が宿泊施設に宿泊するための（ ）を管理する業務です。＝【P09】＝

2. 予約問い合わせへの対応

オーバースタockingが解消しなかったり、（ ）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（ ）し、そのうえで代わりの近隣宿泊施設のお部屋を（ ）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（ ）をお聞きし、（ ）に管理する必要があります。

宿泊日、氏名、（ ）、宿泊人数、（ ）、食物のアレルギー ＝【P12】＝

4. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

() 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、() のある身だしなみ、正しい姿勢、() 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() として作成し、保存することが() 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)に必要な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、() 発生時の感染経路の特定や感染() 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() ことに役立ちます。 = 【P16】 =

6. () 業務

お客様が快適にお過ごしになれるよう館内・館外の() 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() 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、() 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()、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、KPIとして設定されるADR、RevPAR、OCC()のほか、費用である人件費、消耗品費、客室の()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】 =