

第1章 フロントで行う主な業務(1)

1	旅館業法において、営業形態に応じて分類される3つの施設を教えてください。	
答え	① 旅館・ホテル営業 ② 簡易宿所営業 ③ 下宿営業	P6
2	旅館業法に違反した場合、どのような罰則が科されますか。	
答え	営業停止命令や許可取り消し、罰金などの罰則が科されることがある	P6
3	フロント(レセプション)は、どのような仕事を担当しますか。	
答え	宿泊施設でのお客様のお出迎えからお見送りまでに起こる様々な手続きを担当する	P8
4	予約管理の業務内容を教えてください。	
答え	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。	P9
5	予約システムのエラーなどにより同じ部屋に複数の予約が入ってしまうことを何と言いますか。	
答え	ダブルブッキング	P10
6	電話やインターネットからの宿泊予約に対応する係を何と言いますか。	
答え	リザーベーション係と言う	P11
7	お客様からの電話を取った際に、担当者が不在だった場合は、まずは、どのような対応を取りますか。	
答え	不在のためにすぐに取り次ぎできないことを謝罪する。	P11
8	お客様の個人情報にはどのようなものがありますか。	
答え	宿泊日、氏名、連絡先、 宿泊人数、交通手段、食事のアレルギー	P12

第1章 フロントで行う主な業務(2)

9	お客様からの問い合わせがあった場合、必ず確認しなければならないことは何ですか。	
答え	宿泊日と予約者名	P13
10	チェックイン業務とはどのような業務ですか。	
答え	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	P14
11	外国人のお客様が日本の宿泊施設に泊まる場合は、何を提示してもらう必要がありますか。	
答え	パスポート	P16
12	お客様に館内や設備などの説明をする際に、気を付けなければならないことを教えてください。	
答え	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、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る。	P17
13	お客様との電話を切る際の対応方法を教えてください。	
答え	必ず、お客様が電話を切ってから電話を切るようにする。	P19
14	チェックアウト・会計業務の内容を教えてください。	
答え	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	P21
15	チェックアウト後にお客様が忘れ物をし、その後、持ち主がみつからない場合はどのような対応をとりますか。	
答え	一定期間保管した後に、警察に遺失物として届け出る。	P22