

穴埋め問題（解答）

用語集

1. 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 ）のこと。（ デPOSIT ）のこと。

2. （ 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のこと。

3. （ 一汁三菜 ）

ご飯、汁、3つの菜（おかず）を組み合わせたメニューのこと。

4. イールドマネジメント

宿泊施設の収益を最大化する（ 販売戦略 ）のこと。

5. （ ウォークイン ）

事前の（ 予約なし ）に直接宿泊施設に訪れて（ サービス ）を利用すること。

6. 営業許可

旅館、ホテルを営業するために（ 旅館業 ）法に基づき取得する必要があるもの。施設の（ 衛生管理 ）や消防設備、避難経路の基準を満

たし、（ 安全 ）で衛生的な環境を提供することが求められ、（ 保健所 ）から取得する必要がある。

7. （ 衛生 ）

清潔を保つこと。

8. （ おもてなし ）

お客さんに対して心をこめてサービスをすること。

9. カスターセット

テーブルの上の（ 調味料 ）などのセットのこと

10. （ 観光協会 ）

地域の観光（ 振興 ）を目的とした観光事業者のこと。公的な組織である場合が多い。

11. 館内利用

お客様がご宿泊（ 以外 ）の館内で利用したサービス（プランには含まれていない飲料、ルームサービス、（ マッサージ ）など）のこと。

1 2. 口コミ

(実際に) 宿泊したお客様がインターネット (O T A サイト、評価サイト、 S N S など) 上で宿泊施設での (体験) を共有することで形成されるもの。

1 3. 個人情報

名前、(生年月日)、年齢、(性別)、住所、電話番号、メールアドレス、 S N S、(学校名)、銀行口座、クレジットカード番号などの (個人) に関連するあらゆる情報のこと。

1 4. (採光)

室内の環境を調整するため、外部から (太陽) の光を取り入れること。

1 5. (自治体)

都道府県や市町村のこと。

1 6. 宿泊者名簿

(法律) で作成・(保管) が義務づけられている宿泊客の氏名・住所・電話番号などの情報の (リスト) のこと。(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」とも言う) に必要事項をお客様に書いて頂きます。

17. 宿泊（ 税 ）

旅館、ホテルなどに宿泊することに対して（ 自治体 ）が課す税金であり、一人一人のお客様が払う必要がある。（ 導入 ）している自治体としていない自治体がある。

18. （ 手話 ）

耳や口の不自由な方が、手を用いて表現する伝え方のこと。

19. 消毒

人体に（ 害 ）のある物質を取り除いたり、（ 無害 ）なものにすること。

20. （ 食材原価率 ）

売上高に対して、食材費が占める割合のこと。

21. 直中毒

細菌や（ ウイルス ）、何らかの有毒・有害物質などが含まれる食べ物を口にすることによって、（ 発熱 ）、腹痛、下痢、嘔吐などの症状が現れる病気のこと。

22. （ シルバー ）

ナイフやフォークなどのこと。

23. 清潔

(よごれ) がなくきれいなこと

24. セグメンテーション

(市場) を特定の基準に基づいて細分化し、異なる (ニーズ) や特性を持つ顧客グループ (セグメント) に分けるプロセスのこと。

25. (騒音)

きこえてくる不快な音のこと。

26. 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のこと。

27. ターゲティング

セグメンテーションによって分けられた (市場) セグメントの中から、最も魅力的で (利益) を見込めるセグメントを選び、そのセグメントに焦点を当てて (マーケティング) 活動を行うプロセスのこと。

28. (ダブルブッキング)

予約システムや予約管理のエラーにより (同じ) 部屋に複数の予約

が入ってしまうこと。

29. 地産地消

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。

30. （ デイユース ）

宿泊はせず施設を日帰りで利用すること。

31. （ 仲居 ）

旅館で接客する女性のこと

32. （ ノーショー ）

予約があったにもかかわらず、そのお客様が来ないこと。

33. ハラル

（ イスラム ）教（ムスリム）の戒律によって「許されたもの」を意味する言葉であり、ハラル食品は、イスラム（ 教徒 ）の方が安心して食べられるもののこと。

34. 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）のこと。

35. （ブランディング）

宿泊施設の独自の（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。

36. （身だしなみ）

人に不快を感じさせないように、服装や言葉づかいなどを整えること。

37. （ユニバーサル）デザイン

文化、言語、（国籍）、年齢、性別、障害の有無などの個人の違いにかかわらず、出来るだけ多くの人々が利用できることを目指した建築・（製品）・情報などの設計のこと。

38. （リネン）

シーツやタオルのこと

39. 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。

40. (F & B) コントロール

食材や飲料のコストを適切に管理する方法のこと。食材の原材料や飲み物の (品質)、仕入れの量や価格をチェックして管理し、さらに、売上データを分析したり (在庫) を適切に管理したり、食品ロスを減らしたりすることで毎日のコストを (効率的) に管理する。

41. F L 率

売上高に対して、食材費 + (人件費) が占める割合のこと。

42. (R e v P A R)

販売可能な客室1室あたりの (収益) を表す値のこと。

(客室稼働率) (O C C) × 客室平均単価 (A D R) で算出。

43. (V I P)

特別な重要人物や顧客のこと。