

# お出迎えとチェックイン

## [1] お出迎え

### (1) お出迎えの心得

もっとも基本的なことは、“出向いて迎える”ということです。

どのようなお客様も心からの歓迎を求めています。ひとりひとりのお客様を大切に思い、お客様を迎える我々の喜びが伝わるように行動しましょう。

また、ホテル・旅館の玄関に見える方は、宿泊のお客様ばかりではありません。予約のないお客様も来られます。

さまざまなお客様に適した誘導が必要ですが、お客様によって対応が粗雑になるようなことがあってはなりません。

### (2) 玄関先での誘導

お客様のご利用目的や予約状況によって、どのような誘導をすべきか整理しておきましょう。

宿泊	予約あり(個人)	日帰り ご滞在 (外出先からのお帰り)	予約あり(個人) 昼食プラン、お祝い会食 など
	予約あり(団体) ※①		予約あり(団体) 会議、宴会 など
	予約なし ※②		予約なし 入浴 など

※①団体のお客様と②フリーのお客様については、ご到着時の対応ポイントを49～56ページに記載しています。

### (3) お出迎えの対応

①玄関先で待機する人は、そのホテル・旅館の看板だという自覚が必要です。

道路を歩きかう車窓から見た方々が、「いつか、ここに泊ってみたい」と思うような待機と対応をしましょう。

②玄関に待機していない時間帯に、お客様が到着されることもあります。

そのような時間帯は、フロントやロビーで別の仕事を担当している人が、常に玄関先の様子に気を配らなければなりません。

気が付いたらすぐかけ寄ります。フロントカウンターの中で待ち受けてはなりません。

③お客様が到着されたら、車、徒歩いずれにしても、玄関の外で出迎えます。笑顔でかけ寄りましょう。

④車で到着されたら、お客様がお降りになりやすい位置に、また後続車が進入しやすい位置に、車を誘導します。

この時、手招きしたり、手のひらをあわただしく動かしたりせず、ゆったりと大きく腕を動かすように心がけます。聞こえなくともはっきりとした声を出すことも大切です。ことばを出すことで表情がにこやかになり、気持ちが伝わります。

⑤車のドアを開ける時には、まず周囲の安全を確認します。

親切のつもりでドアをいきなり開けてはなりません。中のお客様の様子に目を配り、降りる心づもりができている様子があれば、静かにドアを開けます。

⑥タクシーでご到着の場合、運転手さんにも感謝の気持ちを伝え、良好な関係を保ちましょう。また、お客様の前ですから、親しき仲にも礼儀あり、を忘れてはなりません。

⑦お客様の名前を呼ぶことを心がけましょう。

常連のお客様、外出先からお帰りのお客様などは、名前とあわせて適切なあいさつのことばをかけます。 **ヒント**

⑧ご利用目的や予約の有無などに応じて、館内の適切な場所に誘導します。

⑨荷物のお手伝いをします。たくさんの荷物にもすぐに対応できるように、カートを準備しておきます。 **ヒント**

### ことばのヒント

説明に **ヒント** があるものは、ことばの例を後述しています。説明とことばのヒントの番号は対応しています。

⑩車のお客様には、次のことを注意します。

- ・車の中に荷物が残っていないか。
- ・駐車していただく場所をご理解いただけたか。
- ・駐車場所がわかりにくい場合はあらかじめ駐車位置の図面を用意し、それを見せながら説明します。
- ・車体に目立つキズがないか。特に新しいキズについてはたずねておく。 **ヒント**
- ・バレーパーキング（Valet Parking：配車係が駐車場の出し入れをする）の場合は、鍵につけるラベルの半券をお渡しして、車を出す場合にはこの半券を提示していただくよう説明する。  
鍵のみをお預かりする場合も同様にし、間違いのない管理をしなければならない。

### ことばのヒント

⑦「いらっしゃいませ。〇〇様でございますか。  
お待ち申し上げておりました。」

「ご予約のお名前をいただけますでしょうか。  
…あっ、〇〇様、お待ち申し上げておりました。」

⑨「お荷物はこちら3個でよろしゅうございますか。」

⑩「失礼かと存じますが、こちらのキズは最近のもので  
ございますか。…かしこまりました。」

## [2] チェックイン

### (1) チェックインの対応

- ①お客様の名前と共に、歓迎のあいさつを述べます。 **ヒント**
- ②お連れのお客様には、座ってお待ちいただける場所をおすすめします。  
おふたり連れの場合は、一緒にチェックインをなさるのかどうか、少し様子を見てからことばをかけます。
- ③ご予約の基本事項を確認し、宿泊カードの記入をお願いします。  
また、宿泊クーポンをお持ちのお客様からはクーポンをお預かりし、内容を確認します。 **ヒント**
- ④ご予約時にうかがっている手配事項などを確認し、さらにご要望やご質問を承ります。
- ⑤食事の時間などをうかがう場合は、押し付けたり返答をせまったりするような言い方をしてはなりません。設定している時間がある場合も、お客様の意向をうかがうようにします。場合によっては、お連れ様とご相談後、あらためてお部屋からお電話をいただけるようにお伝えします。
- ⑥お子様については、食事・浴衣・ふとんなどについて説明し、対応の追加をご要望かどうかうかがいます。 **ヒント**
- ⑦お部屋番号や食事の場所・時間などは、お客様が後からでも確認しやすいように、記入したご案内カードをお渡しすることもよい方法です。

- ⑧特にお子様やお年を召したお客様をお連れの場合は、できるだけ和やかな雰囲気になるように話しかけましょう。 **ヒント**
- ⑨案内係へ引き継ぐ時は、「〇〇様、〇名様、〇号室へご案内をお願いします」「かしこまりました」というやりとりをきちんとします。
- ⑩お客様から新たにうかがった情報は、速やかに関係する部署に伝達します。  
伝達が確実に行なわれるように、書面上には、伝達した人の名前（チェックイン担当者名）を残します。

### ことばのヒント

①「〇〇様、お待ち申しあげておりました。」

③「おそれいりますが、(記入箇所をさし示しながら)こちらにご住所・お名前・電話番号をお願いいたします。」

⑥「他にご用意させていただくものやご質問などはございますでしょうか。」

⑧「(お子様の目線に腰を落として)こんにちは、おいくつですか。…お名前は何とおっしゃいますか。」  
「どちらからお見えでございますか。  
…それは、遠いところからありがとうございます。」

## (2) チェックイン時の特別なひとこと

一般的なあいさつと必要な手続きや説明だけでは、お客様を歓迎している気持ちは、十分に表現できません。客室や食事を担当する係に比べると、チェックインの場面では時間が限られていますので、会話をしている余裕がないと考えるかもしれません。

しかし、フロントには、気のきいた会話に使える情報が十分にあります。

その情報を活かして、お客様の気持ちに近づいていくひとことを加えましょう。

いらっしゃいませ。遠いところよりお越しいただき、ありがとうございます。

いらっしゃいませ。お暑い中ようこそお越しくございました。

いらっしゃいませ。たいへんな雨になりました。  
(乾いたタオルをお渡しして)どうぞお使いくださいませ。

いらっしゃいませ。かわいらしいお客様も一緒にありがとうございます。…こんにちは。

いらっしゃいませ。途中からお電話をいただきありがとうございます。そのあとはおわかりになりましたか。

いらっしゃいませ。今日は列車ダイヤが乱れていると聞いておりましたので、心配しておりました。

本日はお祝いのご旅行とうかがっております。  
おめでとうございます。

本日は特別な日のお集まりに、私どもをお選びいただきまして、ありがとうございます。一生懸命にお手伝いさせていただきます。

〇〇様のご紹介でお出かけいただいたそうで、ありがとうございます。

3ヶ月も前からご予約をいただいていたそうで、ありがとうございます。

本日はおおぜい様をご案内いただきまして、ありがとうございます。

毎年私どもをお選びいただきまして、ありがとうございます。

お子様(赤ちゃん)に何かご入用のものがございましたら、お申し付けくださいませ。

(お身体の不自由な方がいる時)何かお手伝いさせていただけることがございましたら、何なりとお申し付けくださいませ。

毎年この時期にお出かけいただいているそうで、ありがとうございます。

ふた月前にもお出かけいただいたばかりだそうで、またありがとうございます。

今年はもう3回もお出かけいただき、ありがとうございます。

## ! Check Point 満足度を高めるご到着時の印象

1. 玄関に一步足を踏み入れた時、お客様が感じ取るのは「活気」です。
2. 活気は、働く人たちの「やる気」から生まれます。
  - ・キビキビした動き
  - ・はつらつとした明るい声
  - ・きらきらしたまなざしを心がけましょう。
3. 仲間同士の「あいさつ」がその支えになります。特に、感謝の気持ちをことばに表しましょう。

## ! Check Point フロント担当者の心得

1. フロントは、お客様に対するすべてのサービスを承知し、調整します。
2. 組織と各部署の仕事内容、ルール、館内のモノとお金の流れ、お客様の流れを理解していなければなりません。
3. 指示・連絡・手配・調整が、フロントの重要な役割です。
4. トラブルの原因は、「遅い」「忘れた」「間違えた」であり、そのほとんどが、指示・連絡・手配もれ、確認忘れ・調整不足なのです。
5. お客様への情報提供だけでなく、社内への情報提供が重要です。そして、社内からとどこおりなく情報が集まってくるような組織とシステムを持たなければなりません。
6. 館内のお客様には、だれもが常に、さりげなく気にかけている態度を示しましょう。
7. 特に気になるお客様がいらっしゃった時に、じろじろと観察したり、ひそひそと話したりすることは、たいへん失礼です。そのような時は、お客様に近づいて、「どうかなさいましたか」「何かお困りでございますか」などことばをかけましょう。  
  
このような習慣は、万が一、不審者がまぎれ込んだような場合には、たいへん効果のある防犯対策になります。