**宿泊客手荷物処理の SOP テンプレート** 

宿泊客手荷物処理の標準運用手順

組織/団体名

番地

市区町村、都道府県、郵便番号

webaddress.com

バージョン 0.0.0

00/00/0000

担当部署

| バージョン履歴 |
| --- |
| バージョン | 承認者 | 改訂日 | 変更の説明 | 作成者 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**宿泊客到着プロセス**

* このプロセスがどの役職に適用されるかを示します。
* タクシーや自家用車の到着時に、スタッフがどう対処すべきかを説明します。宿泊客を迎え、すべき質問を行う際の例文を提示します。荷物を運ぶときは何を言うべきですか？宿泊客を受付に案内しますか？
* フロント スタッフやドア スタッフが尋ねるべき質問は何ですか？これらのスタッフは荷物をどう扱う必要がありますか？タグを付ける必要がありますか？客室の準備が整っていない場合のプロセスは何ですか？どのように宿泊客を客室に案内し、荷物を扱いますか?

|  |
| --- |
|  |

**宿泊客出発プロセス**

スタッフは客室から荷物を引き上げるとき、どのような質問をすべきですか？タクシーを手配するかどうか尋ねるべきですか？宿泊客がすぐに出発する場合、スタッフはどこに荷物を持って行くべきですか？荷物を車やタクシーに積み込んだ後、宿泊客はすべての荷物が積み込まれたことを確認する必要がありますか？荷物が保管されている場合、ラベル付けと取り扱いの方法は？荷物が紛失しないようにするために、どのような追跡手順が策定されていますか？

|  |
| --- |
|  |

**荷物保管プロセス**

* 荷物の保管場所を説明します。各荷物はどのように整理されていますか？どのように荷物にラベルを付ける必要がありますか？それぞれの荷物について記録する必要がある、主要な宿泊客情報は何ですか？また、この情報を記録する特別なフォームがありますか？
* スタッフが荷物について宿泊客に尋ねるべき質問を説明します。たとえば、荷物にこわれやすい物品が含まれている場合、外側に「こわれもの」というラベルを付ける必要がある、などです。別の例として、食品や医薬品など、傷みやすい物品について宿泊客に尋ねる必要がありますか？これらの物品は厨房に保管できますか？

|  |
| --- |
|  |

**荷物保管プロセス**

荷物室で指示を守る担当者は誰ですか？セキュリティ手順はどういったものですか？宿泊客が荷物室に入ることはできますか？貴重品は手元で保管するよう、宿泊客に注意することになっていますか？ノート PC、宝石類、携帯電話などがこれにあたります。荷物室への立ち入りを記録簿に記すことになっていますか？

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **– 免責条項 –**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |