

文書管理 No.	
版 数	第 版

フロント業務マニュアル

●●●●ゴルフ練習場

制定・改定日	承認者	確認者	作成者
制定●●年●●月●●日	支配人	業務責任者	業務責任者

改定履歴

版	制定・改定日	改定箇所	改定内容(理由)
1	●●. ●●. ●●		

1. フロント系の心構え

フロントは●●●●ゴルフセンターの顔となる部分です。来場されたお客様は、まず最初にフロントを見られ、その時の印象が全体の90%以上を占めることとなります。常に明るく、にこやかにお客様に接して、よい印象を持って頂けるように心掛ける

2. フロントの待機姿勢

フロントでの基本的な姿勢は中央付近に立って待機する。右端に寄ったり、壁にもたれたりしない。

3. フロントでの禁止事項

- 勤務中は私的な会話、読書、携帯メールのチェック、飲食（事務所内はOK）
- ※どうしても私語を交わす必要がある場合は、正面を向き、小声で手短かに話すこと
- ※フロント横に飲料水と傘を保管しない

4. お客様への挨拶

入場・退場されるお客様に対して、挨拶とお辞儀をする。

※相手の目を見て笑顔で元気な挨拶をする。

「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」「おつかれさまです」

※現在形で挨拶をする。退場が明らかな扉を出る直前では過去形「～ました」で。

フロント受付要領(例)

初めて利用される顧客に対しては、別紙リーフレット(料金表)を手渡し、説明する。

- ①プリペイドカード購入方法を説明する

来場されるお客様への受付要領

- ②ご来場者受付名簿に氏名の記入を願う

- ③打席を選んで頂く

- ④フロントPCで打席料を引落す

- ⑤フロントPC登録済みプリペイドカードと打席番号札をお客様に渡す

退場されるお客様への受付要領

- ①打席札をフロントに返却してもらう

- ②駐車場の利用を確認し、割引券を渡す。

ワンポイントレッスン受付要領(例)

①予約申込があった場合

1. ワンポイント予約表を確認する。
2. 担当プロ・予約日・時間・名前・電話番号を確認。
3. ワンポイント予約表を確認し、受付可能であれば、
4. ワンポイント予約申込用紙に予約日・時間・名前・電話番号を記入する。
5. 担当のティーチングプロへ連絡する

②直接フロントでの受付(当日)

1. ワンポイント予約表を確認する。
2. ワンポイント予約表を確認し、レッスン可能時間をお客様に伝える。
3. 担当プロ・時間・お客様の名前を確認する。
4. レッスン料を徴収する。
5. 担当のティーチングプロへ連絡する。

クラブ破損・盗難・紛失の証明書の対応要領(例)

クラブ破損・盗難・紛失があっても、当練習場の保険は使えず、お客様自身加入の保険でしか保険金は下りない。したがって、当練習場に出せるのは、証明書の発行のみとなる胸説明する。 保険の説明を求められても、保険会社によって対応が違うので、保険会社に確認してもらうように伝える。

①クラブ破損証明書

1. クラブ破損証明書に、必要事項を詳しく記入してもらう。
2. コピーをとり、原本をお客様に渡す。
3. 証明書のコピーを保管する。

②クラブ盗難・紛失証明書

1. 警察への被害届の有無を確認し、出していれば証明書を渡し記入してもらう。
2. クラブ盗難・紛失証明書に必要事項を詳しく記入してもらう。
3. コピーをとり、原本をお客様に渡す。
4. 証明書のコピーを保管する。

忘れ物(落し物)の処置(例)

- ①忘れ物用紙に必要事項を記入し、品物に荷札を貼り付けて所定の場所に保管する
- ②お客様から忘れ物の問い合わせがあった場合
 1. 忘れ物用紙を調べ、該当する物があるのかを確認する
 2. 忘れ物用紙の該当する物があれば現物を確認する
 3. お客様に何時頃取りに来られるか確認し、備考欄に記入する
- ③お客様が忘れ物を取りに来られたら
 1. 忘れ物の返却
 2. 忘れ物用紙に受け取りのサインをもらう
 3. 忘れ物用紙を保管する
- ④それらしい品物がない場合
フロントの連絡帳に氏名・電話番号・品物の特長を聞き記録する
- ⑤落し物・忘れ物が財布等貴重品の場合
 1. 届け出てきた人の名前・住所・連絡先を聞く。
 2. 確認などの為であろうと、中身については、一切触れない。
 3. 社内規定により ●●時までは、社内で保管し、その後速やかに警察へ届ける。
※社内規定を設けていない場合は速やかに警察に届ける必要

業者来場時のフロント対応(例)

様々な業者が出入していますので、来客者の身分を確認して対処する
代表例

- 商事(タバコ自販機)→定期補充
 - ▲▲衛生(おしぼり)→定期補充(伝票に判を押し、所定の場所に保管する)
 - ▲協会→電気定期健診(フロント内にある鍵を渡してください)
 - ▲●飲料(ジュース自販機)→定期巡回補充
- 各ゴルフ場営業・飛び込み営業→社員に報告
等々 事前にリストを用意しておきましょう。

個人情報の取扱い

平成17年4月1日より、個人情報保護法が施行され、個人情報の取扱いを今まで以上に気をつけなくてはなりません。

※あらゆる個人の情報はお教えできない事をお客様に伝え丁寧にお断りしてください。

5. お客様の要望・クレームへの対応

- ①内容をしっかりと聞き、落ち着いて判断し、対応する
- ②対応しきれないと思った時は、無理をせずに社員へクレーム内容を説明し、引き継ぐ
- ③社員個人の判断で変更可能な場合は即時対応する
- ④社員個人の判断で決定出来ない場合は、お客様にその旨を伝え、後日連絡することを伝える
- ⑤営業日誌に記録する
- ⑥ミーティングで対応を協議し、結果をお客様に連絡する。

6. 暴力団や押し売りの対応

- ①相手の身元確認をする
- ②用件を確認する
- ③責任者に報告した上で対応する。
適当な責任者が不在の場合は、面談を断る。

注 意 事 項

※従業員の電話番号など個人情報をつかずに教えない

※来訪者の氏名等の確認と用件及び人数を把握して、責任者に報告した上で、応接室等（不測の事態に素早く対応でき、精神的に余裕を持った対応ができる場所）に案内する。

※ドアを開放した状態で対応し、密室状態は避ける。

※暴力団等の指定する場所や、**暴力団事務所には絶対に出向かないこと**。やむをえず出向かざるをえない時には、警察に事前・事後連絡をする。それが難しい時も必ず複数で赴き、連絡方法・手段を確保しておく。

※湯茶は、**出さない**。暴力団が居座り続けることを容認したことになりかねません。また、湯飲み茶碗等を投げつけるなど、脅しの道具に使用されることがあります。歓迎するお客さんではありませんので対応中に湯茶の接待はしない。

※対応する部屋の準備

相手をけん制するため「暴力追放ポスター」「不当要求責任者講習受講ステッカー」などを掲示しておく。

※花瓶、折りたたみ椅子など凶器となる恐れがある物品等は、あらかじめ撤去しておく。

※相手より優位に立つための手段として、可能な限り**相手を上回る人数で対応し**、その任務分担（記録・通報等）に基づいて冷静に対応する。相手が多人数の場合は、代表者と同伴者1名ないし2名に制限する。相手が制限に応じない場合は、面談を拒否するくらいの対応が必要である。

※まず、名刺の提示を求め、相手の住所、氏名、電話番号等を確認する。相手が代理人である場合は、委任状を求めて確認する。

※相手が身分を明らかにしない場合は、面談を断るくらいの毅然とした態度で接する。また、相手が全くの当事者と関係のない第三者である場合は、面談に応じる必要はない。

※相手が複数の場合で、全ての者を確認することができない場合には、中心人物に絞って確認する。

※相手の言動については、毅然と対応し、相手の人相、着衣、特徴、車両ナンバー等も含め詳細な記録等を残しておく。

※問題が長引くと思われる場合や、大きく発展すると思われる場合には、できる限り録音（場合によっては録画）により記録しておく。電話や面談の対応内容は、犯罪検挙や行政処分、民事訴訟の重要な証拠となります。録音は暴力行為を未然に防止する観点から「上司に正確に報告する必要がありますので」「お聞きした内容に間違いがあるといけないので」といった理由を告げて録音する方が望ましい。なお、録音は秘匿であっても法律違反にならないし、証拠能力上は問題はない。

※相手の真意がつかめない場合には「それはどういう意味ですか」「具体的にはどのようなすればよいのですか」などと聞き直し、相手の本音を言わせる。相手が質問に答えない場合は、こちらも質問に応じない。相手の目的が「お金」と勝手に判断して、金銭での解決を前提に話を進めることは危険である。

※相手の用件を確認の上、相手が必要以上に時間を引き延ばそうとした場合は、「これ以上お話しても結論は変わりませんので、お引き取りください」などと明確に意思表示をする。

※対応者の退去命令に従わない場合は、社屋管理者の管理権に基づく退去命令を発する。それでも退去しない場合は、「不退去罪で警察に通報します」などと警告することも大事である。

※相手の要求をより正確かつ具体的に確認する。暴力団等の排除は相手の要求を正確に把握することから出発する。

※相手方から「分かった、念のため一筆書いてくれ」などと要求されても絶対に書類を作成しない。

※相手方の執拗な言葉から逃げたいばかりに、相手が作成した書類等に署名・押印することは、絶対にしてはならない。

※警察への通報

退席を促しても退席しない場合には、社屋管理者の協力を得たうえ、警察に通報する旨警告して排除する。再警告で退去しない場合は、警察に通報（110番通報）をする。面談の過程において、相手方が暴行や施設などを損壊した場合は、その時点で面談を打ち切り警察に通報（110番通報）をする。