



## At New York and Company

(Division of R2 Systems, Inc.)

939 8<sup>th</sup> Ave, Suite 504, New York, NY 10019

(212) 489-9070 / admin@at-newyork.com

### オフィス、ガイド、スタッフ・マニュアル

#### 新人の紹介

1. 新人が入ってきた場合は、代理店様やエージェントにプロフィールとともに紹介する。
2. 同業者にも電話やメールで知らせる。
3. 仕事をさせれるようになったら、教育レポートをエージェントに提出し承認を得る。
4. 半年間は新人として見守り業務をチェックする

#### 教育者・指導者への要望

1. 個人的見地からではなく、お客様目線で厳しくチェックしてください。
2. 未経験者の場合は特に最初から細かく教育してください。
3. 経験者の場合は、弊社の社風になじむよう、あっとホームでホスピタリティーの高いサービスをしていただくよう未経験者への教育以上に心から教育してください。
4. 「他の旅行社はこんなことしない」、とか「こんなことまでするのか」、と思われるくらいのサービスをしないと生き残れません。あっとニューヨークは弊社独自のモラル、質の高いスタンダード、文化を形成します。一層の努力を指導者自らが行うよう良き手本となってください。
5. 他の会社から引き抜かれるまでの人物にまでならないと意味がありません。

6. プロのガイドはプライドを捨て黒子に徹することができるガイドです。このプロ意識を持たせ、クライアントやお客様の立場や方針に沿った仕事ができるよう認識させてください。
7. 新人が育つよう、またその新人がプロになり新たな新人を育てることができるよう注意して指導にあたってください。

---

### 勉強・査定・評価基準

---

1. お客様からの評価、お客様の声、クレーム、感謝状。（ガイドへも転送しコメントする）
2. 同業者やガイド、バスやリムジンドライバーからの評価。
3. アルバイトではなく専業者、本業、プロとしての意識。
4. 専門家としての知識。
5. 現場の声。お客様の声とガイドの声をフィードバックとして聞き判断し判断する。
6. あっとニューヨークのスタッフとしての自負。
7. お客様の目線まで上がったたり、下がったりできる能力。例：物や情報の質や価値、お料理や飲み物の味や感覚に大きな幅を持たないといけない。質素なものや粗雑なものをバカにはしない懐の大きさがなければならない。
8. 顧客対応。態度。応対。受け答え。勧め方、断り方。品格。お客様やクライアントから食事に誘われることもある。ご相伴に預かるなどの敬語で応対も。角が立たないように「せっかくお声をおかけ頂きましたが・・・」、や「本当に嬉しいのですが・・・」のような断る言葉も。
9. ファッション。あっとニューヨークのスタンダードはスーツでなければならない、ということはありません。ガイドも然り。お客様の年齢、性別、または旅行目的により容姿も変えなければなりません。夏の暑い盛りに遊びに来ているお客様の前にガチガチのスーツで登場、もいけない。ビジネスでお越しになられた大企業の役員レベルの前にチノパンとポロシャツではいけません。ファッションはTPOや顧客目線で使い分けてください。
10. 知識の厚み。歴史。建造物。空港。交通。地理。流行。食。文化。音楽。服。経済、等。

11. 収集能力。検索能力。NYタイムス日曜版。WSJ。1010。NY1などで時事を。
12. コミュニケーション能力。レストラン、美術館、観光地、交通状況や交通規制などの情報はガイドやドライバーと密に情報交換をすること。
13. トラブル回避能力。事前に極力考えうる限りのリスクを洗い出しておき、対処法をいくつものケースで想定しておく習慣をつける。
14. トラブル処理能力。想定外のトラブルが発生した場合、その時その状況下で最大の問題回避方法を練りだし修復を行う努力を限りなくする。問題解決やその努力姿勢が人を感動させる。許してもらうための唯一の手段でもある。さらに信頼を回復しうるチャンスともなる。
15. クレーム処理能力。どう謝るか。何に対して謝るか。心から非を認めることができるか、しかも開き直ってはいないか。お金で返済するか、心で許してもらえるか。反省により同じ轍を二度と踏まないことができるのも心からお客様にお詫びするところから始まるものである。
16. 問題以外の問題は人の言葉と態度によるものです。お客様は日本人のサービススタンダードを当然のように期待している。敬語や挨拶、お辞儀や低姿勢、そのような和の品格を身に付けさせてください。さらに言えば、話すスピード、要点、話題の変え方、ハンドルやマイクの持ち方など細かく気を配る必要があります。
17. 時間厳守。どのような集まりにも、お客様のお迎えにも必ず15分前集合を厳守。
18. 時間と場所の重要性。ガイドやお客様にお伝えする情報で最も大切なものは、「時間」と「場所」。この2点さえ伝えれば、お客様とガイドのマッチングができます。お客様に会えればガイドが何とかやってくれます。マッチングができなければどうしようもない。ミスミートしたお客様にも、「何時に何処に行くように」の2点だけ念を押すように。
19. お客様や仕事を引き継ぐガイドやドライバーへの考慮、スタッフやガイドへの報告を相手の立場で考慮し行う。



## ガイド・ドライバーガイド・マニュアル

### ガイド心得

1. 例えば広い知識を持っているガイドは素晴らしい、というのではない。ガイドの良悪は歴史の知識、ブティックやレストランをどれだけ知っているかというものでは決まらない。もちろんそれはそれで素晴らしいのですが。素晴らしいという評価はお客様がするものである。お客様が望んでいるサービスや人間付き合いができるから素晴らしいのである。お客様の知識欲を満たした場合のみその広い知識は素晴らしかったという結果を生み出す。しかしながら、お客様の望むものは知識のみではない。あらゆる事象に対しお客様からは要望がある。顧客満足度、つまりお客様が望む価値を提供することがガイドの仕事である。
2. 行き過ぎた言葉は自分の首を絞めることもある。できないことを頑張ろうとする気持ちは大切だが、それ以外の何かを約束してしまいそれが果たせなかったり、金銭のトラブルが生じたり、事故が起きた時は、関係者に迷惑をかけることになるので仕事中は常にあっとニューヨークの一ガイドとしての言動に徹すること。
3. お客様を自分の祖父母や両親に置き換えて接すること。あっとニューヨークの良さは顧客と直で取引をすること。あっとホームに優しさや愛情を持った人同士の交わりを生み出すところにある。弊社のガイドは気が利き優しさに満ち溢れていなければならない。
4. 予定は未定。スケジュール通りに行かないこともある。事故やトラブルに巻き込まれることもある。大どんでん返しをくらうこともある。常に変化に対応できるよう、経験は不可欠である。今の場所、状況下では、今、自分が持っている武器と知恵で戦うしかない。変更時、トラブル発生時は今の自分の最大限の能力を発揮し最大限の努力をする他はない。トラブル発生時の場数や経験値が自分をプロのガイドに育ててくれる。
5. 確認、確認、再確認、という言葉と、ハウレンソウ、という言葉。何か問題になりそうだな、と思ったら虫の知らせである。後であの時そうしておけばよかった、という結果になる。虫の知らせがあったら、面倒でもしつこく再確認を自分の目で、自分の耳で、自分の手で行う他にはない。またそのような場合でもオフィスには報告しておいた方がよい、というか問題にはならないけれども少し心配がある場合や、問題になるかもしれないという場合などは必ずオフィスに連絡しておかなければならない。お客様や代理店からオフィスにクレームが先に行くようでは時すでに遅し、である。
6. 先読みの習慣を身に付ける。問題が目の前に来て初めて気づくようでは遅

すぎる。例えば渋滞に巻き込まれる前に、回避できる道筋を想定しながら運転すること。失敗をするから先読みの習慣が経験値により身につきます。常に考え先の先を想定し、それでも失敗することにより経験値が増し多くの引き出しから考えを導き出せるようになります。先を常に読め、ということです。

7. 知らなくても恥ずかしくありません。知る努力をしてください。初めてのことは誰も分かりはしない。分からないことは必ず調べてください。初めて行く場所も然りです。場所と時間を聞いただけで何も持たずとも現場に行って仕事ができるようになり初めてプロのガイドです。彼らは問題が起こる前に自分で調べて状況により判断できます。それまでは人一倍知る努力をして調べて勉強し失敗し経験を重ねること。それを10年続けてようやく自信がつき仕事が見えてくる、というものです。
8. ドライバーガイドは車輛を自分の体の一部とってください。身体が壊れたらどうなるか。大切に扱ってください。常に新車のように磨き上げてください。車が汚いようであれば仕事は他のガイドにまわさざるを得ません。洗車に突っ込めばよい、という意味でははく、車よりも自分の手を汚してください。手が黒くなれば車はきれいになっている証拠です。人生一生雑巾がけです。最後には大きく成長できます。
9. 連絡は細かく頻繁に。携帯は常に出れる状態にしておくこと。変更や緊急の電話を入れる場合もあります。また、お客様にコンファームを出す前に仕事ができるかの可否を問い合わせる場合もあります。電話に出れなかった場合はメッセージかテキストを残しますので、速やかにコールバックしてくる。連絡無精だったり繋がらない方には仕事をまわせない場合もでてきます。
10. ドライバーガイドが一人や二人だった時とは違い、人数が増加した場合は仕事量が一定に振り分けられない場合もでてきます。基本的にはガイドやドライバーガイドの全員に仕事が平等に振り分けられ生活を保障できるようオフィスは営業しディスプレイを行う努力をしなければなりません。しかしながら、平等という概念は本来自由競争の資本主義社会では存在しないのかもしれない。
11. なぜなら、努力している人としていない人、評価の良い人と悪い人、いつでも仕事ができる人と週に数日しか出れない人。そのような人全てが組織には必要ではありますが、個々それぞれに違いがあるため皆を平等に評価することができません。その時の状況や将来の期待も含めて仕事の振り分けでは個々のガイドの評価を行い順番をつけさせてもらいます。
12. 仕事の振り分けでは、基本的に本業のプロのガイドやドライバーガイドを優先いたします。さらに特定の休みを設けておらずいつでも仕事を頂戴いたします、という方を優先いたします。腰掛の、当座の、副業の、仕事とし

て働く方は後回しの順番となります。さらに言えば、基本の責務である、車の清掃を怠ってサービスを行うような方は仕事は無くなると考えてください。極論、会社は誰がいなくなったら最も困るか、の順番で考えてアサインを行います。

13. クレームやコンプレインは肥しと思うべきである。プライドをかけて仕事をしていたとしても、たとえ自分では仕事ができている、上手くやっている、と思えたとしても相手には相手の気持ちが存在する。自分本位は単なる錯覚である。できていないことを教えてもらうのに、誰が教えてくれようと構いはしない。要はよくなればいいのである。クレームしてくれなければずっと知らないまま間違っただまの仕事を続けていたことになるのだ。
14. お客様に手を出さないこと。もしお客様に好意を持って今回のツアーとは別の機会にお会いすること。仕事以外の機会でも食事をするのも御法度である。旅程中もしお客様とパーソナルな関係を持った場合は次から仕事を任せることはできません。いくら優秀なガイドであっても泣いて馬謖を切る結果となります。なお、お客様に弊社のサービスや商品をセールスする為にお客様とパーソナルな関係を持つことは推奨できます。
15. お客様を取らないこと。もし直接取引をしたいとお客様が望まれた場合でも感謝の意を表し「会社の規定でガイドは直接取引ができない」旨丁寧に説明し「弊社を通じてリクエスト」していただくようご理解願うこと。もし直接やり取りをした場合は次から仕事を任せることはできません。いくら優秀なガイドであっても泣いて馬謖を切る結果となります。なお、お客様に弊社のサービスや商品をセールスする為に直接お客様と連絡を取ることは推奨できます。
16. 究極のプロのガイドは、最低限、時間と場所だけの情報で仕事を完結できるようにすることです。お客様とミートできればそれで仕事は終わったようなものです。情報は頭の中にある引き出しから。分からないことでも自分で考え、スマホの中にあるインターネットから必要な情報を探し整理してきれいな判断ができてお客様の要望を満たせる。それがプロの仕事です。

---

## ガイドの実務

---

1. ネームボードは自分の頭の高さ以上に掲げる。周りに人が少ない場合は胸の高さでよい。お客様の特徴が分かる場合や、他の日本人がいない場合はお客様を探しだし特定することが容易である。その場合はネームボードは不要。VIPなどはネームボードに自分の名前が書かれているのを嫌悪する方もいらっしゃるため、こちらからお客様を探し出した方がよい。大きな声では



いけなく相手に届く限りの小さな声で、〇〇様、お待ちいたしておりました、と若干斜めに会釈しさりげなくも畏まりつつずっとお声をおかけするとよい。

2. 初対面のご挨拶。コートやマフラーは脱ぐ。真っ直ぐに20度の会釈。お客様のお名前を確認させていただく。
3. 始動前に必ず弊社名および自己紹介を名刺を差し上げるとともに行う。名刺は営業にも繋がるため必ず差し上げること。さらに、自分の出身地や、在米年数、ガイド歴などを大まかに話しておくこと。お客様にとっても緊張がほぐれ親近感を得られる可能性が増える。
4. 当日のツアー内容、時間やルート、または予定の確認を口頭で行いブリーフィング。お客様の了承を正確に得る。
5. ここまでの会話の中でお客様はどのような人物かを見極めて、お客様に合ったガイドの仕方に修正していく。ガイドは自分流のやり方がありお客様を自分の流れに載せていくやり方でやっているのではプロとは呼べない。常に自分本位のガイドを行うガイドは万民のお客様に対応ことはできない。片方で非常に褒められ、逆の一方ではコンプレインがつく、という結果になりうる。常にガイドは目の前のお客様が満足するガイドになることである。お客様が一人の場合も、グループの場合も、知らない人同士の混載の場合も、ビジネスマンでも会社のチームの場合でも、お客様の雰囲気を読み取りお客様の雰囲気や目的にあわせたガイドになることができプロのガイドといえる。
6. ツアーの場合、終了予定時刻は必ず最初に申し上げておくこと。その後予定が入っている方をお伺いしその時刻をインプットしておくこと。予定がどなたもない場合のみ時間を気にせずツアーを行ってもよい。
7. 乗り降りの際は必ずガイドやドライバーがドアの開け閉めをして差し上げること。礼儀と安全の為。
8. マンハッタンは交通量があり乱暴な車輛も多く走っている為、かならず乗り降りの際は、道側に自分が立ってお客様の安全なスペースを確保すること。
9. 何でも先に申し上げておくこと。特に後々問題となりえることなど。たとえば車内では飲食は控えてください（バスの場合）、等。この場合暖かいコーヒーを買ってしまったからでは遅い場合があるため。女性がいる場合は特にポイントポイントでおトイレの場所をご説明し極力行っていただくよう勧めること。マンハッタンはおトイレが少ない為。食事の際は尚更当然である。



10. 最後。感謝の言葉を複数回必ず繰り返すこと。仕事はあって当たり前では決してない。心の底からありがたく思うと必ずや相手の心に届くことであろう。
11. お別れの際は必ず、ガイドやドライバーは車を降り、お客様をお降ろした際には、1. 「相手の目を真っ直ぐに見て」、2. 「笑顔で」、3. 「相手の右手を握りしめて握手し」、4. 「ありがとうございました」、の言葉とともに5. 「真っ直ぐにお辞儀して」、お礼を述べてください。最後よければ全て良し、の結果はここで決まります。ツアーの途中などお客様にご不満があったとしても、最後のこの礼により全ての問題がずっと水に流れるようにお客様の心から流れ出て気持ちよく満足してもらえることができません。できれば、お客様への感想やパーソナルな気の利いたお礼の言葉を一言添えることができれば尚更よろしい。

---

## IN時の説明

---

挨拶などが済んだ前提で最低限の基本事項を説明すること

1. NY時間に変えさせる。日本時間は2時間足して昼と夜をひっくり返す。冬時間の期間中は1時間を足す。滞在中の天気予報、気温。
2. 治安について3点を説明する。基本的に人がいないところで犯罪が起こるため、人がいない路地や車輛をさけること。セーフティーボックスは壊れたり盗まれるので使わずにスーツケースに貴重品は入れて鍵をしめること。置き引きはされた方が悪いというくらい盗まれやすいため、バッグは肌身離さずが基本。
3. チップについて3点を説明する。レストランやタクシーでは税金の倍額。ピローチップはベッドの個数に対し\$1づつ。ポーターやドアマンを使った場合は各自にそれぞれ個数につき\$1か\$2を渡す。
4. 移動方法について3点を説明する。地下鉄・およびタクシーの乗り方・歩き方の3点。地下鉄メトロカードはブースで\$1でカードを購入しチャージする。一回の乗車につき\$2.50。Uptown行きとDowntown行きでホームや入口が違う。タクシーや徒歩についてはマンハッタンに入ってから見せながら説明する。タクシーは上の番号が点灯したものが空車で手を上げて停める。行き先は一番近いAveとStの番号を言う。歩き方。ストリート間は徒歩1分、Ave間は徒歩5分。
5. 地理の説明をする。アメリカの中のニューヨーク州の南端のニューヨーク

市の中のニューヨーク区がマンハッタンという島であること。南北24キロ、東西4キロの細長く小さな島であること。南からダウントウン、ミッドタウン、アップタウンの3地域に大きく分けられていること。南北には1~12までの大通りAveが、イースト川沿いから1Ave、中央の串刺し部分が5番街と呼ばれる5Ave、ハドソン川沿いが12Ave。東西の横丁であるストリートは南から1st Stでどんどん北に上がり220丁目が最北端。

6. ホテルチェックインにはデポジットが必要となりクレジットカードを要する。チェックアウトの際に部屋付けやルームサービス代を支払う。支払方法はカードでも現金でも可。
7. 観劇チケット、観戦チケット、オプションツアーのセールスを必ず行うこと。コミッションはチケット、ツアーとも一件につき\$10。一日2つ販売した場合\$20のコミッション。週額\$120、月額\$500、年額\$6000のコミッションを得ることを目標とすること。セールスできなかった場合でも会社のブローシャーを差し上げてインターネットからもお申込みできる旨のセールスを行っておくこと。

---

## ツアー

---

1. ツアー内容、アサイン情報はメールで通知いたします。受取り次第オフィスに返信か電話で一報すること。
2. 資料がある場合は事前にオフィスに立ち寄る。オフィスまで上がってくるのが望ましい。車で来る場合は、オフィスの下に着く前にオフィスに電話し下まで資料を持ってきてもらう。
3. 早朝の仕事がある場合は必ず3つの目覚ましを設定しておく。またスマートフォンの目覚ましも念の為に設定する。
4. 早めに自宅を出る。早めに集合場所付近に到着しておく。
5. 車内清掃の再確認。
6. No Show、お客様とミートできない場合は、1. 直接お客様の電話番号に電話する。2. ホテルの部屋に電話する、それでもつかまらない場合はオフィスまたはオフィス緊急電話に電話し報告する。
7. マンハッタン内は25マイル以下で走行すること。信号を守ること。パーキングチケットと違いトラフィックチケットをもらうと商用車の保険加入料が

値上げされるため。さらには保険に加入できない場合もあるため。不幸にもトラフィックチケットを貰った場合は必ず罰金支払いで済ませずに裁判所に  
出頭し無罪を勝ち取る努力をすべし。レコードが悪くなることを防止すること。

8. 顧客満足を得る大きな一つのカギは写真撮影にある。お客様同士で写真を取り合いしてもらうことは非常に大切である。お客様同士が仲良く協力して楽しいツアーにできるよう自然に誘導し写真を取り合える雰囲気を作ること。自分が車から離れても問題ない箇所では必ず写真をお撮りして差し上げること。しかも写真の技術も向上を目指し撮影スポットも常に調査しておくこと。
9. 終了時の挨拶は上記実務の欄を必ず参照すること。終了報告の電話を必ずオフィスに入れること。夕刻以降はメールか翌日に電話で報告すること。
10. 問題が生じた場合は徹底して修復に努め、必ずオフィスに早急に電話で報告すること。些細なことであっても特に後々クレームに繋がることがあるため、必ず報告する。お客様からのクレームをオフィスが知らなかった、ということがないように。弊社のお客様ばかりではなく代理店のお客様も同乗している場合などは特に注意が必要である。

---

### セールス、コミッションの支払い

---

1. あつとニューヨークでは車内販売を推奨し、成約に至った場合はガイドへコミッションを支払います。毎月目標を持って最低でも月\$500はコミッションを獲得すること。
2. オプショナルツアー1人につき、またはチケット1枚につき\$10がコミッションとなります。2人組のお客様がいずれもチケットとツアーを申込まれた場合、チケット\$20、ツアー\$20の合計\$40がコミッションとなります。現段階ではどの商品も同じコミッション額といたします。ミュージカルのチケットでも半日市内観光でも同じコミッション額です。
3. コミッションは毎月後半のインボイスに載せて請求すること。
4. 現地に入ってきたお客様でツアー中信頼を勝ち取ったらセールスのチャンスだということ。
5. 弊社の商品以外のものは販売してはならない。弊社の直接のお客様以外の方にはセールスを行わないこと。

6. エンパイアーステートビル展望台チケットは必ず販売すること。NY3大名所の一つです。定価\$29が格安で購入してもらえます。また長い列に並んで購入する必要はありません。この3つが販売のポイントです。定価より\$12引きの\$17でガイドさんには卸しますので、最大\$23までの好きな値段でお客様に販売してください。サイト上の価格\$23を超えないようにしてください。差額がガイドの利益となります。
7. ブローシャーのクーポンコードを利用してお客様からお申込みがあった場合は、お客様に\$5割引、ガイドに\$5コミッションバックをいたしますので、ブローシャーは必ずお客様にお渡しすること。

---

## 車輛

---

### 概要

車を汚いままお客様をお乗せしているようなドライバーガイドには仕事は任せられません。他のドライバーに代わっていただきますので予め申し上げておきます。わたしたちはサービスを販売しております。サービスはプロダクトや製品とは違ってわたしたちの人間力が商品となります。したがって車の清掃も立派な仕事の一つであり、他社と差別化ができる大きな商品です。また車の仕事をするうえで仕事道具を大切にすることは基本中の基本です。清掃の大切さを再認識するようお願いいたします。

### 毎日の業務

1. 終了後は忘れ物がないか後ろの席までシートの上や下を確認。
2. 窓の内側の人の指紋や手垢をウインデックスとペーパータオルで拭き取る
3. ダッシュボードをAromorAllで拭き取る。カーペットをホウキかけする。
4. シートが綺麗に並んでいるか、トランクルームにあるものが整頓して置いてあるか確認。
5. 窓の外側、車の外側はモップで埃を落とす。

### 定期的な清掃

1. 車のボンネットなどの塗装に多くの傷が残っていました。注意していただきたいのはボンネットなどに鳥のフンなどが固まっている場合は無理にBountyなどで擦って汚れを落とそうとしないでください。ペーパータオルは絶対に使わないでください。代わりによく水を染込ませたタオルを使って汚れを落としてください。
2. サイドポケットやカップホルダー、ダッシュボードの中などは汚れ一つないように常にAromorallで磨いてください。また、物は仕事で必要なもの以外は入れないように。私物などあらゆる物が見えるところないように。
3. 清掃は毎回必ず行ってください。少しでも汚れてくるとお客様も汚しても気にしないで食べ物や飲み物をこぼします。一度汚れが溜まるとまた清掃がたいへんになります。
4. 清掃道具は破損したり無くなったらオフィスに購入を依頼してください。特に窓を拭くためのWindexやBounty、車内清掃のためのAromorallは消耗品のためなくなります。Bountyはすぐなくなりますので個人的に購入し会社に請求するようにしてください。
5. 助手席や運転席の脇のポケットには掃除道具などの汚れ物やタオルは置かないようにする。
6. 洗車は雨後、モップで拭き取れない汚れがついてしまった場合のみ出してください。経費削減には皆さんの協力が不可欠です。

## オイル・ブレーキパッド

車を預かっている方は定期点検を必ず行ってください。タイヤのエア、傷が増えてないか。オイル交換の時期、ブレーキの音など。異常を確認できた場合は自分で修理に出しに行くか、ツアー課かわたしに連絡してください。車がツアー中に止まってははいけませんし、まして事故に繋がってはドライバーとしても危険です。また、冬場は雪が積もりますのでタイヤの溝がしっかりあるか確認してください。

## TLC点検

4か月に一度のTLCインスペクションは車輛の保管者の義務です。一回のインスペクションにつき依頼料金\$30を会社に請求してください。

ショップに車を出した際は一往復につき\$30を経費の欄に記入し請求書に載せてください。

## \* Body Shop 「Sims Auto Repair (John)」

79-52 Alvion Avenue, Elmhurst, NY 11373

718-457-8635 / 8547

### ドライバー必須事項

TLCライセンスは各自で取得。リニューアルも各自で行う。

車輛保険に加入しますので、1. ドライバーライセンス、2. TLCライセンス（ハックライセンス）、3. SSLカード、4. 住所証明（名前と住所が載っているHome Phone bill, Timewarner bill, or ConEdison bill）のコピーが必要。

### トラフィックチケット

トラフィックチケットは自分で罰金を支払うこと。パーキングチケットについては月に1枚目の罰金を半額分会社が負担し半額分を自己負担とする。その月の2枚目以降は自分で罰金を支払う事。

トラフィックチケットは必ず期限までに支払わないとペナルティーが科され、さらに支払わなければライセンスがサスペンドされる。罰金は必ず速やかに支払う事。

トラフィックチケットを貰ったら必ずオフィスに報告すること。ポイントがいくらか知っておく必要がある。商用車の保険料が変わるため保険会社と連絡しなければならない。また、代理店によってはレコードが悪いドライバーは使用できないところもあるためオフィスはトラフィックレコードを把握しておく義務がある。

---

## インセンティブ

---

1. オフィス担当者とブリーフィング（ミーティングと確認事項の共有）をすること。
2. お客様のプロファイル、バックグラウンド、属性を確認。ツアー目的、会社名、役職名等。
3. ホテルバウチャー、食事クーポン、地図などを人数分準備。
4. 立替など支払方法の確認



5. バス会社の情報確認。前日または当日に、ガイドまたはドライバーガイドはオフィスとは別に必ず自分自身によりバス会社にリコンファームを行いドライバーの名前と携帯番号を控えておくこと。問題があった場合は、オフィスに連絡すること。
6. 視察先、訪問先はどこの手配か、どの担当者に合えばよいか確認。
7. コース上で行ったことのない箇所は必ずGoogleマップで確認し頭の中で一方通行などを想像して車を運転し道順を頭に入れる。
8. ホテルのバンケット、会議室、ボールルームなどの手配。コーヒー、水は入っているか。マイク、モニター、なければルームサービスやバンケット担当者に通知。立食、着席、バーの有無。特にドリンクは何が別料金か、確認。時間、場所の確認。支払方法の確認。
9. レストランに行く予定がある場合は、必ずオフィスとは別に自分自身によりリコンファームを行うこと。レストランではテーブルを極力よい席に変えてもらう努力は当然すべきところ。

---

## TC (ツアーコン) ツアー

---

### TC (ツアーコーディネーター、ツアコン、ツアーコンダクターまたは添乗員) との確認

1. 人数
2. スーツケースの個数、タグは全員ついているか、名前とパスポート名の相違
3. ホテル名
4. 日程、スケジュール、予定変更などないか
5. 特別手配は必要か
6. 部屋数、とくに2人同じ部屋のTwinの個数。最近ではホテルはTwinをSingleに改装する傾向が多いため、Twinの個数が減少しているので注意を要する。
7. VIPはどなたか。トラブルの多い方、不満を抱いている方はどなたか。



8. Special Arrange は必要か。Flowerなど。
9. OUT時の情報交換。AirのリコンファームはTCの仕事だが、Airline日本語での電話番号を教えて手伝ってやること。立場としてはTCもお客様の1人であるため。場合によってはTCではなくセールスが来る場合もあるが同様に弊社からみれば大切なお客様として扱わなければならない。
10. TCや日本の代理店のセールス担当者はお客様でありチームである。お客様がいて、日本の代理店があり、弊社があり、ガイドが存在する。ガイドは全関係の橋渡しとして全ての立場を理解して言動に注意する。お客様のことを重んじるばかりに日本側のセールスや添乗員に問題を帰せたりはしてはならない。ガイドやドライバーは弊社あつとニューヨークの窓口または代表という立場で見られるため、例えば「オフィスから言われた通りに仕事をしているだけでガイドのミスではない・・・」と正当性をTCやお客様に訴えたとしても問題の解決にはならないばかりか、別の問題を引き起こすことになる。ここはグッと我慢するところである。
11. プロ添、つまり大手旅行会社で経験のある添乗員が来た場合は、ガイド業務のみに徹すればよい。
12. セールス、つまり営業担当者の場合はあまり添乗経験がなく教育されておらず、社命のため顧客に付き添ってきているだけのことが多い。あまり現地での仕事は期待せず、ホテルチェックイン、空港チェックインなどはさりげなく手伝うようにする。英語もできなかつたりリコンファームも知らなかつたりするが、弊社や代理店の上層との関係性も深いため角が立たないように仕事を促すように気を配ること。
13. オーガナイザーやお客様だけのツアーの場合、旅行業務についてはこちらがやって差し上げなければならないことが多い。直接弊社と取引している為、クレームは上がりにくい。他に、招待客、タイトルが上の超VIPなどがグループ内にいる場合もある。日本の旅行会社なので上下関係、人間関係を重んじることは当然のサービススタンダードである。
14. 追加で金銭が生じる場合など、支払責任の所在は確認すること。予算もあらかじめ知っておけば予算を超える場合はTCやオーガナイザーにその旨お伝えすること。料金はエンドユーザーであるお客様には絶対に告げずにTCまたは代理店担当者にお知らせすること。また、弊社でも最低10%は利益を載せなければならないので、事前にオフィスからレートを聞いておくこと。カード利用の場合は手数料の3.5%も加算することを忘れないようにすること。
15. 顔を立てる、恥をかかせない。楽をさせてあげる。弊社のサービスを期待してきていただいているのでその期待を裏切ることのないように常に代理店側や自社の立場も考えて言動に注意すること。ガイドはツアー行程上、末端ではあるが現場の最前線であり、所詮ツアーは人と人との交わりで成り立つ

ておりお客様いわんやTCに直接接し記憶され良し悪しを判断する材料として最も大きな影響を与えるのがガイドである。プロでなければできない仕事であることは再認識すべきところである。

16. お客様やTCと同席する場合、どのような状況になろうとも末席に最後につくこと。最後に食べ始め最初に食べ終わること。頂く際、お断りする際、いずれの場合でも感謝の意を表すること。場の雰囲気や断れない場合などを除き飲酒は控えること。ドライバーガイドの場合はどのような事情があれば禁酒。
17. TCへのコミッションが発生する場合は、事前に報告しておくこと。たとえあったとしてもガイドは貰っていない旨その点には触れないこと。旅行での金銭関係のことは場所をわきまお客様にも聞かれないように注意すること。

---

## プリチェック・ホテルアシスト

---

### プリチェックイン・ホテルチェックインアシスト

プリチェックインは弊社でホテルを予約した場合、グループの場合、VIPの場合は必ず必要である。なぜならば、ニューヨークのホテルはいろいろな問題が多いからである。お客様が部屋に入ろうとしたら鍵が開かない。フロントに重いスーツケースを引きづりながら戻って鍵を代えてもらい、部屋にようやく入れたと思ったら、ベッドが1つしかない、とかバスタブがなくシャワーしかなかった、といった問題が多々あり、またフロントに逆戻り、、、。というトラブルをお客様の代わりに解決してお客様の到着時に速やかに問題のないお部屋にお通しして差し上げる、というサービスである。プリチェックも1つのサービスとして部屋数、お客様の重要度、部屋数や料金により、\$100~\$500をお支払いいただく。

1. 鍵出し時に、○泊し○月○日までの期間中、鍵を通して使用できるか確認しておく。ルーミングリストを余計にもらう、ガイド、添乗員、お客様代表者用。グループ内でVIPがいる場合は階上に変更する。駄目な場合はその理由を必ず聞いておき添乗員やガイドに説明する必要がある。鍵は1つずつホテルの封筒に入れておく。
2. 鍵の封筒表に1人ずつ名前とRM#を書いておく
3. バッグタグを人数分貰って、ラストネームとRM#を大きく英語でポーターやドアマンが見れるように書いておく。
4. 部屋はミスや問題が多い為、ルームチェックは何度も再確認を要する。不

備があれば修正してもらうよりも部屋を変えて貰った方が解決が早い場合が多い。鍵が全部使えるか必ずテスト<重要>。電気が切れているところがないかチェック。部屋のメインの電気だけを付けておく。ベッドの個数を確認。ダブルの部屋は必ず2個必要。<最重要>。特に男性2名のお部屋でベッドが一つしかない場合は致命傷。バスタブがあるか確認。特に女性客室、冬の場合。ヴァニティーとシャワーのお湯を出す。お湯が出ない場合もある。トイレを流す。ホテルによってはプラミングが老朽しトイレが流れない場合もある。吹き出す場合もある。バスタオルやアメニティーの個数を確認。2人部屋の場合は特に。時計をNY時間に合わせる。目につくゴミはこちらで捨てる。VIPにはスリッパとバスローブを部屋に入れておく。

5. お客様のホテル到着時。空港出る前か、到着15分前にガイドから電話かテキストメッセージを入れてもらう。バスが停めれるスペースを作っておく。バスの到着後、バスに上がるか、外か、ホテルのロビーが広く静かならロビーで鍵の入った封筒をガイドに渡し、説明してもらうかまたは自分で説明する。お客様にはお疲れ様でした、と礼をし挨拶する。ハッゲージアップはドアマンとポーターで仕事内容を分けているホテルが殆どなので別々にチップを払います。インボイスに含めたチップインクルードの場合もあるため確認が必要。ポーターを使うかどうかはルーム数とポーターの人数などにより、1時間以上かかる場合もあるため、状況とお客様の意向を要相談。使う場合は用意しておいたルーム#タグはベルキャップと協力してスーツケースにつけて各階毎に選り分けてポーターに持って行かせます。尚、荷物をバスから下ろすのを手伝うか、荷物を盗まれないように監視するか、バスの後ろの席から前まで忘れ物がないか見て回るか、お客様とロビーに入り鍵を渡してホテルの説明をするかの役割はガイドや添乗員とその場の状況に応じて分担する。ホテル内の、ロビー、フロントデスク、トイレの場所、近くの朝食が取れる箇所、ドリンクの買える箇所、地下鉄の場所等は事前に調べておく。お客様から聞かれる場合もある為。お客様との解散後、部屋に問題があるといけないので30分程ロビーで待機する。

マニュアルを熟読し、あつとニューヨークの仕事を行います。

Print Name: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_