

「奈良うまし夏めぐり」現地スタッフマニュアル【各社寺等共通】

1. 企画実施内容

○企画名、内容、開催日、参加費、コース、開始時間等は特別企画ごとによって異なるため、詳細は別途ご案内します。

2. 業務内容

○「奈良うまし夏めぐり」の社寺等特別企画（※事前予約制）に参加されるお客様の受付・アテンド業務の実施。

※スタッフの皆様には、担当する企画内容の受付業務等を把握していただき、「おもてなし」の心でご対応いただきますようお願いいたします。

※炎天下でのツアーが多い為、十分な水分補給・体調管理にご留意ください。ツアー中はお客様の前ではスタッフとしてふさわしいふるまいをお願いいたします。

※スタッフの皆様はコロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、安全・安心にツアー実施ができるよう率先してお客様へも協力を促してください。

3. 緊急連絡先

○当日に病人・ケガ人の発生等、不測の事態が生じた場合は、必ず事務局へ連絡してください。

◎うまし奈良めぐり実行委員会事務局：

【平日】0742-81-8680（※奈良県ビクターズビューロー内）

【土日祝日の場合】別途指定する電話番号

※当日現地から事務局と連絡を取れる状態にしてください

4. タイムスケジュール

○各開催日の2日前までに、事務局より委託事業者様宛てで、参加者名簿・人員をご連絡いたします。

【開始1時間前】

○集合

・場所…各社寺等 受付場所 ※現地集合

（※各社寺等により集合場所が異なるため、詳細は別途ご案内します。）

・服装…備品で用意する受付スタッフ用のネームホルダーを着用してください。

また、お客様と会話する際、受付の際には必ずマスクを着用してください。

華美な服装等はお控えいただき、業務に従事するスタッフとして相応しい服装をお願いします。

※特にこちらから指定する企画のアテンドについては、黒を基調とした服装にてお願いします。

※雨天時は、各自で傘・雨具を用意してください。

○準備

・参加者名簿を持参してください。（※各社寺等へは事前に参加者名等、人員を報告しています。）

・現地に到着次第、【3. 緊急連絡先】で指定のうまし奈良めぐり実行委員会事務局まで報告の連絡を入れてください。

・各社寺等の受付備品保管場所で以下のものを受け取り、受付の準備をしてください。

→キャンペーンのぼり、スタッフ用ネームホルダー、参加証シール、アンケートはがき、
アルコール除菌スプレー

※各社寺等で受付備品の種類・保管場所が異なるため、詳細は別途ご案内します。

○お客様からの緊急連絡対応

・当日参加者で到着が間に合わない等の場合の連絡受付を行ってください（※連絡先となる携帯電話を事務局より1台貸与します）

・いずれのコースも緊急連絡受付時間は7時以降（金峯山寺、長谷寺朝の勤行 のみ6時以降）とします

【開始30分前】

○受付開始

〔個人（パーソナル）のお客様〕

- ・お客様からクーポン券を回収（クーポンをお持ちのお客様のみ。） → 氏名確認 → 受付簿にチェックマークを記入
 - *クーポン券を忘れられた方・クーポン券のない方については、受付簿を確認し、摘要欄にその旨記入してください。

〔団体（エスコート）のお客様〕

- ・添乗員が持参する書面等で会社名・コース名・人数を確認 → 受付簿にチェックマークを記入
 - *書面等を持参しなかった場合…受付簿を確認し、摘要欄にその旨記入してください。
 - *クラブツーリズムの場合は「利用確認票」へ①社名（奈良県ビジターズビューロー）②受付担当者氏名③受付担当者捺印（またはサイン）、をお願いします。
 - *グループの人数に減員があった場合…人数変更はできません。買取となります。
 - *グループの人数に増員があった場合…増えた人数を受け入れ先社寺等とうまし奈良めぐり実行委員会事務局へ報告してください。

〔共通事項〕

- ・お客様へのシールやワッペン等の配布前に、備品のアルコール除菌スプレーで手指を除菌してください。
- ・開始時間5分前に受付場所へ再集合いただく旨をお客様へお伝えください。
- ・お客様へ参加証「奈良うまし夏めぐり」シールを配布し、衣服等のわかる位置に貼っていただくようご案内ください。
 - ※生地（革製品等）によってはシールを剥がした際に生地が破れたり剥がれたりする可能性があります。不安な方はシールを張らずに携帯していただくよう、必ず事前にお客様へお伝えください。
- ・ツアー中は必ずマスクを着用していただくよう声掛けを行ってください。
- ・参加証シールと併せてアンケートはがきを配布してください。また、各社寺等からの資料や記念品がある場合は、それらも一緒に配布してください。
- ・団体は、参加証シール・アンケートはがき・資料等を添乗員にお渡しし、お客様への配布をお願いしてください。

【開始時間】

- 開始時間になりましたら、各社寺等のご担当者様（ご僧侶様やご神職様等）により、お客様をご案内していただきますので、参加人数をお伝えして引き継いでください。
- スタッフは、遅刻者がいる場合は受付に待機してください。遅刻者がいない場合は、お客様の後について誘導補助を行ってください。

〔遅刻者の対応〕

- 遅刻のお客様が来られた場合は、途中参加または通常拝観になる旨をお客様に伝えてください。
 - ・途中参加される場合…先のお客様の現在地を確認し、その場所までご案内してください。
 - ・通常拝観される場合…各個人・団体で自由に拝観していただきます。（※参加証シールで入場可）

【案内中】

- お客様の後について誘導補助を行ってください。
- お客様のソーシャルディスタンス確保について、適宜声掛けを行ってください。
- 案内箇所を移動する時（お堂から離れた建物への移動等）は、お客様が揃っているかカウントし、各社寺等の案内ご担当者様へ合図してください。

【終了・撤収・解散】

- ツアー終了時は、案内終了の挨拶とご参加の御礼をお客様へアナウンスしてください。
- 全行程の終了を確認後、受付を撤収してください（受付用備品を保管場所へ）。
- 受付簿・クーポン券を回収し、事務局または委託事業者様に届けてください。後日まとめてでも結構です。
- 終了・解散後、事務局に業務終了の報告、及び当日の参加人数等を報告いただくようお願いいたします。

以上