

		配点	解答・解説
問1①	ア	2	-450千円 2019年度実績(531,875千円) - 予算(532,325千円)
	イ	2	99.92% 2019年度実績(531,875千円) / 予算(532,325千円)
	ウ	2	-2,228千円 2019年度実績(531,875千円) - 前年実績(534,103千円)
	エ	2	99.58% 2019年度実績(531,875千円) / 前年実績(534,103千円)
	オ	2	115,363千円 人件費合計
	カ	2	21.69% 人件費合計 / 売上高(531,875千円)
	キ	2	8.48% 販売手数料(45,143千円) / 予算売上(532,325千円)
	ク	2	100,440千円 その他費用計
	ケ	2	316,072千円 売上高 - 人件費 - その他費用
コ	2	59.43% 部門利益 / 売上高(531,875千円)	
問1②	客室稼働率	2	84.60% 販売客室数(稼働客室数) / 販売可能客室数
	定員稼働率	2	75.13% 客数 / 最大定員数
	ADR	2	17,177円 売上高 / 販売客室数(稼働客室数)
	RevPAR	2	14,532円 ADR × 稼働率
	HPR	2	1.47人 客数(45,368人) / 販売客室数(稼働客室数)
問2①	社員給与	1	固定費
	時間外手当	1	変動費
	雑給	1	変動費
	賞与・退職金	1	固定費
	清掃業務委託費	1	変動費
	法定福利厚生費	1	固定費
	販売手数料	1	変動費
	外注契約	1	固定費
	ランドリー	1	変動費
	リネン	1	変動費
	客用消耗品	1	変動費
	営業用消耗品	1	変動費
	無料提供	1	変動費
	トレーニング	1	固定費
	制服代	1	固定費
問2②	賃借料	1	固定費
	固定資産税	1	固定費
	減価償却費	1	固定費
	保険料	1	固定費
	広告宣伝費	1	変動費
問2③	限界利益	2	399,258千円 売上高 - 変動費
問2④	限界利益率	2	75.1% 限界利益 / 売上高
問2⑤	損益分岐点	2	110,766千円 固定費(83,186千円) / 限界利益率
問3①	重点的に 売商品	2	「1泊朝食付きスーパープライス宿泊プラン デラックスタイプ利用」、「1泊素泊りプラン(ベストレート早割-30日前までの予約限定)」、「1泊朝食付きシンプルステイプラン」の中のどれか
	理由	3	売上貢献度が高いことが記載されている。
		2	売上貢献度がわかる数値が記載されている。
		3	粗利の貢献度が高いことが記載されている。
2	粗利の貢献度がわかる数値が記載されている。		
問3②	見直しが必要 な商品	2	①「1泊朝食付きスーパープライス宿泊プラン デラックスタイプ利用」、「1泊素泊りプラン(ベストレート早割-30日前までの予約限定)」、「1泊朝食付きシンプルステイプラン」の中のどれか ②「1泊2食付きプラン(満腹ステイ和食buffetディナーコース)」、「1泊2食付きプラン(地元食材の懐石フルコース)」のどれか ③「1泊朝食付きスーパープライス宿泊プラン エクセレントタイプ利用」、「1泊2食付きプラン(特撰懐石コース)「最上階限定宿泊コース)」のどれか
	理由	6	①：さらに積極的な売上を目指した販売促進が必要であることが記載されている。 ②：粗利益率・率が高いことに加え、積極的な販売促進が必要であることが記載されている。 ③：商品ラインアップから外すことが記載されている。
		4	①②③とも具体的な売上貢献度や粗利額などの数値を示している。
問4①	サービスレベルの 向上	2	I フロントスタッフの役割 宿泊手続き(チェックイン)に関するお客様からの問合せ、ご要望に対して正確に迅速に対応する。 お客様に良い第一印象を与えることを心掛ける。好印象を与えるきびきびした応対でお客様をお迎えする。 客室担当やレストラン部門、他の部門との連絡や調整を密にし、お客様の要望に的確に応えられる対応を常に心がける。
		2	II 仕事の内容 レセプション業務ではチェックイン、チェックアウトの業務を迅速に正確に行い、ご利用いただいた感謝を伝える。そのために必要なコミュニケーションを欠かさない。 ホテル内外の情報について、お客様の問合せに正確に対応する。常に最新の情報収集に努めてお客様の要望に応じた情報提供を心掛ける。
		2	III 今後のキャリア形成 フロント業務やフロント会計業務の経験をもとに、宿泊予約、他の宿泊関連部署で経験を活かした業務を行うことができる。 他の部門への異動により他の部門の業務をさらに経験し、ホテルマネジメントについて知識を身に付け責任者としてマネジャー等へ昇格し、宿泊施設を運営する能力を身に付けていく。
		2	IV フロントスタッフに求められる能力 宿泊産業についての基本知識をしっかりと理解しておくこと。 お客様からの問合せや要望に適切に対応することができるコミュニケーション能力が必要。(コミュニケーションの役割①聞く②話す③相手と関係を築く) お客様の状況に応じた接客、対応を求められるので、お客様の考え、思いをきちんと把握し理解する能力が求められる。 語学力(英語、中国語、韓国語など)
		2	V フロントスタッフとして活かせる資格 語学力(実用英語検定、TOEICなどの資格取得) PCスキル 通信教育受講などでの自己啓発
問4②	クレーム対応	2	3項目以上記載されている。
		8	以下のような内容が記載されており、各2点最大8点とする ・まずお客様に誠意をもって謝罪する。 ・冷静に手元の予約データを伝える。お客様に原因が何であったかを丁寧に説明する。 ・代案を提示して理解を求める。できるだけお客様の不利にならない配慮をする。 ・同じ誤りを再び起こさないよう対策をとることを伝える。 ・担当したスタッフとともに原因究明し、再発防止対策を決めて実施する。 ・職場の全員と情報を共有し、再発防止の徹底を図る。