

目次

はじめに	1
1. 予約への対応	2
2. 施設へのアクセス	3
3. 玄関までのアプローチ	3
4. 玄関・ロビーでの対応	4
5. 受付・フロントでの対応	4
6. 館内の案内表示	5
7. 館内移動への対応	6
8. 館内施設サービスの対応	7
9. トイレでの対応	9
10. 浴場での対応	11
11. 客室での対応	13
12. 食事への対応	15
13. チェックアウト	16
14. 緊急時の対応	16
用語解説	17
おわりに	19

凡例	◎	やってほしいハード面の工夫
	○	できたらここまでやってほしいハード面の工夫
	☆	お願いしたいソフト面での対応
	*注	17・18頁の「用語解説」で解説しています。