

春秋座フロントスタッフ 想定問答集

お客様によく聞かれる質問をまとめました。これはあくまで一例です。その時々によって対応の仕方が変わってきますので、臨機応変に対応できるようにしましょう。

質問	対応の仕方
上演時間はどれくらいですか？	「○時間の予定です。」
途中休憩はありますか？	「ございます。○時から○分です。」 ※分からない場合は、お客様に「確認いたします」と言っ てフロントミーティング表を確認する
終演時間は何時ですか？	「〇〇:〇〇頃終演予定です」 ※分からない場合は、お客様に「確認いたします」と言っ てフロントミーティング表を確認する
トイレはどこですか？	例)「あちらの地下にございます」
荷物を預けたいのですが…	例)「こちらでお預かりいたします」 →荷物札を使って預かる
キャリーケースなどの大きな荷物を持っている場合	例)「お荷物お預かりしましょうか？」 →荷物札を使って預かる
コインロッカーはありますか？	例)「コインロッカーはございませんが、大きなお荷物 でしたらお預かりいたします」 →荷物札を使って預かる
楽屋見舞いを渡したいのですが…	例)「こちらでお預かりいたします」 →別の紙に、お客様ご自身のお名前と渡したい方 へのお名前を書いてもらう
自動販売機はどこですか？	例)「あちらのガラス扉から一旦出られまして、チケッ トセンターの横にございます」 ※直接ご案内しても大丈夫です
カップ(蓋のついていない)の飲み物を持ち込んだ場合	例)「カップ(蓋のついていない)の飲み物をお持ち込 みはご遠慮いただいております」 →カフェにご案内する
ここで食べてもいいですか？	例)「劇場内でのご飲食はお断りしております。劇場 外のカフェスペースにてお願いいたします」 ※直接ご案内しても大丈夫です
喫煙所はありますか？	例)「喫煙所はございませんのでご遠慮ください」

公衆電話はありますか？	例)「あちらのガラス扉から一旦出られまして、あちらにございます」 →手で場所を示す
傘立てはありますか？	例)「あちらにございます」
濡れた傘を持ち込んだ場合	例)「傘立てをご利用ください」
ブランケット（チャイルドクッション）を貸して欲しいのですが…	例)「かしこまりました。お帰りの際は、そのまま座席に置いたままで結構です。」
オペラグラスを借りたいのですが…	例)「かしこまりました。」
ロビーの写真を撮ってもいいですか？	例)「はい。問題ございません。」
公演中に写真撮影をされているお客様がいる場合	例)「お客様、申し訳ございませんが、本公演は許可のない写真撮影はお断りしております。」 ※もし、何度お声がけをしても止めない場合は、研究センターの職員さんと呼んで対応してもらってください。
この人、なんとかしてください。	お客様同士のトラブルのもとになる場合がありますので、お客様同士では解決せず、まずはその方にお声を掛ける。
落とし物拾いました！	例)「どちらで拾われましたか？」 →落とし物を書く紙に必要事項を書いて預かる
落とし物をしました…	例)「どんな感じのものでしょうか？」 →もしその落とし物が届いていたとしても、すぐに「これですか？」とお客様に直接見せない。 落とし物の特徴を聞いて合ってそうであれば「こちらですか？」と見せて確認してもらう。
通路に荷物を置いているお客様がいた場合	例)「申し訳ございません。通路にお荷物を置かれますと、他のお客様のご迷惑となりますので、ご自身の座席の下へお願いいたします。」
託児のお客様が来られた場合	※研究センターの職員さんに連絡してください。
帰りに京都駅に行きたいのですが…	例)「大学の大階段を降りて、右手のバス停から5番のバスにご乗車ください」 →分からない場合は、劇場内にあるバスの時刻表が貼っているところへ案内する
杖をついたお客様をご案内する場合	必要に応じてスロープからご案内する
ご年配のお客様をご案内する場合	お客様の歩行スピードに合わせてご案内する 足元の段差に注意する

車椅子のお客様をご案内する場合	必ず一声掛けてから車椅子のサポートを行う →車椅子を預かるのかどうか、また、預かる場合は休憩中や終演後に車椅子を座席まで持ってくるかどうかを確認する。
チケットを無くしてしまったのですが…	例)「チケットセンターで対応いたしますので、窓口でお尋ねいただけますか？」 →チケットセンターまでご案内し、すぐに研究センターの職員さんに連絡する

また、座席関連でのよくあるトラブルもまとめました。

座席関係のトラブルの場合は自身の判断だけで解決せず、どうすれば分からないときは必ず舞台芸術研究センターの職員さんに相談しましょう。

よく起こるトラブル	対応の仕方
チケットに記載されている座席ではない座席に座っているお客様がいる場合	まずは先に座っているお客様のチケットに記載されている座席を確認してください。 チケットを確認するときは、 階数、列、座席番号だけでなく、公演名、公演日時、会場 などもお願いします。 ➤ 座る座席が間違っていた場合 →正しい座席へご案内する ➤ 全く同じチケットを所持していた場合 →すぐに研究センター職員またはチケットセンターの担当者へ連絡し、そのまま待機しててください。
どうしても座席を変更してほしい	前の方の座席に人が座っていないからといって空いている訳ではありません。勝手には座席の移動をしないでください。それでも、変えてほしいということであれば、研究センターの職員さんに連絡をし、対応してもらいましょう。