

## TRP2024総合受付セクション 業務内容予定

### 【チーム分け】

チーム	振り分け人数			業務内容
	1日目	2日目	3日目	
総合受付	26	36	36	来場者案内、迷子対応、落とし物管理、宅配物受付、チラシ類の袋詰め・配布など
クローク	4	4	4	ボランティア用荷物の出し入れ対応・管理など

※休憩は、各チーム内でそれぞれ2交代制の予定

### 【業務内容】

#### ○来場者対応

TRP会場入口の総合受付において、会場マップ配布・会場案内・イベントの紹介などを行います。

#### <具体的な業務>

会場マップ等を確認しながら、来場者にご案内をお願いします。来場者には適宜、配布物の配布をお願いします。

#### <注意>

盗難防止等の観点から、総合受付テント内には常にスタッフ数名居るようにお願いします。

#### ○迷子対応

会場内で迷子になった人を、探している方が訪れるまで受付テント内で預かります。

#### <具体的な業務>

(安全対策マニュアル参照)※イベント当日、総合受付テント内に設置予定です。

#### <注意>

・総合受付テント内以外では迷子を待たせないで下さい。

## ○落とし物管理

来場者から届いたり、場内パトロール中に拾った落とし物を、落とし物台帳管理簿を用いて保管管理し、落とし主が見つかったらお返しします。落とし主が現れなかった物については、最終日に警察に届出を行うための整理業務までを行います。

### <具体的な業務>

(安全対策マニュアル参照)※イベント当日、総合受付テント内に設置予定です。

### <注意>

- ・**記名がある落とし物**を落とし主に渡す際は、**本人確認書類等の提示**をお願いしてください。
- ・**免許証等の身分証明書(落とし物)**を落とし主に渡す際は、**それ以外の身分証明書の提示**を求めてください。無い場合は、本名・住所(市町村くらいまで)・顔写真などで本人確認し、個人情報を照合してください。
- ・本人以外の落とし物の受け取りは原則的に認めません。

## ○宅配物受付

ブース出店団体より、イベント会場から各団体事務所等へ宅配便の依頼が来ますので、荷物と伝票を確認した上で宅配業者への引き渡しまで保管管理を行います。

### <具体的な業務>

#### ・イベント中の時間帯

伝票を受け取りにテントを訪れた方へ、着払い伝票をお渡しして下さい。(イベント初日午前中には伝票が届く予定ですが、万が一届かない場合は、少し時間を空けて再訪頂くように案内をお願いします)

#### ・夕方頃～18:00までの時間帯

総合受付に持ち込まれる宅配物を受け取り、規定のサイズ以内か／宛先が正しく書かれているかを確認して、伝票控え(伝票の1枚目)を相手に渡します。

### <注意>

- ・荷物預かりの締切時間は**4月21日(日)～18:00まで**です。この時間以降は荷物を預からないでください。
- ・規定サイズ以上の荷物は、預からずに相手に返却して下さい。
  - 規定サイズ:縦・横・高さの**3辺合計が200cm以内・重さ30kg以内**(ヤマト運輸 公式ホームページより)
  - 規定サイズを測れるメジャーを当日用意します。

## ○チラシ類の袋詰め・配布

出展企業からの配布チラシ類の袋詰め作業を行います。

#### <具体的な業務>

・出展企業からの配布チラシ類をショッパー(専用袋)に袋詰めして「ショッパーセット」を完成させ、総合受付テントや会場内で来場者に配布します。

#### <注意>

・チラシ類は丁寧に取り扱い下さい。

#### ○クローク管理

ボランティアスタッフ用荷物を預かるクロークに常駐し、荷物出し入れの対応や管理を行います。

#### <具体的な業務>

・荷物を預かる場合

中に貴重品が入っていないかを本人に確認した後、荷物を受け取ります。荷物タグを荷物にくくり付け、タグの下半分を切り取って本人に半券として渡して下さい。その後、荷物を荷物棚へ入れます。

・荷物を返す場合

本人から荷物タグの半券を受け取り、荷物棚から同じ番号の荷物を探して取り出し、本人に返します。

#### <注意>

・荷物タグの半券を無くした場合は、まず荷物の特徴を本人に詳しく聞いてください。荷物の特徴の説明が曖昧な場合などは引き渡しをせず、運営委員へお声かけください。

・盗難防止等の観点から、**クローク内には常に数名いる**ようにお願いします。

#### ○会場内パトロール(手が空いている方)

定期的にイベント会場内をパトロールし、不審者がいないか、迷惑行為が発生していないか、困っている来場者がいないか、落とし物が無いか、体調不良者がいないかなどの確認・見回りを行います。

#### <注意>

・休憩時間以外の空き時間に行ってください。

・トラブル発見時は、安全対策マニュアル(イベント当日、総合受付テント内に設置予定)に従って対応して下さい。対応が難しい場合は周りのスタッフや近くの運営委員までご連絡ください。

- ・出店企業以外のビラ配りや掲示物の掲示、会場内での大道芸人のパフォーマンス、募金活動などは認められておりません。これらを見かけた場合は近くの運営委員までご連絡下さい。
- ・体調不良者を見かけた場合は、救護テントへ連絡しに行くか、本人に救護テントへ行くように促すか、または近くの運営委員までご連絡下さい。

#### 【注意事項】

- ・総合受付セクションは来場者に接する機会が最も多い部門、いわばTRPの”顔”になりますので、来場者に対する言葉遣いや態度などは気をつけるように意識して下さい。
- ・荷物、備品、宅配物、落とし物などは丁寧に取り扱いして下さい。
- ・休憩の交代時間になったら、交代メンバーに確実に仕事を引き継いだ上でその場を離れて下さい。万が一交代メンバーが来ない場合は、周りのメンバーに一時的に交代をお願いするなどして勝手に持ち場を離れないで下さい。前の業務が長引いてしまいそうな場合は、関係者に早めに連絡をしてください。(各自の休憩時間は厳守でお願いします)
- ・すぐにお答えできない問い合わせがあった場合など、対応に困った際は一人で解決しようとせず、近くの運営委員にお声かけ下さい。(運営委員はインカムを持っていますので、他の運営委員などと連絡を取った後、対応を指示します)
- ・休憩時間中はボランティアTシャツを脱ぐか上着などを羽織って、来場者からボランティアだと分からない格好で過ごすようにお願いします。(休憩時間中もボランティアTシャツを着ていると、来場者からボランティア活動中だと思われて声をかけられる可能性が高くなります)
- ・弁当と飲み物の引き換えは、各自で休憩時間などに救護テントで適宜行ってください。

#### 【配布物(予定)】

- ・会場マップ
- ・ショッパーセット:チラン類入りの専用袋

※ショッパーが無くなったら、会場マップのみ配布して下さい。

以上