

弊社の新型コロナウイルス対応
～皆様に安心してご旅行いただくために～



2020年6月5日

すべてのお客様へ

名鉄観光サービス株式会社は、一般社団法人日本旅行業協会（JATA）および一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）が作成した「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」や、関係する業種別ガイドラインに準拠した弊社独自のガイドラインを制定し、全社を挙げて感染拡大の防止に努めております。

従業員は、日常生活においてもガイドラインに従って感染の可能性が高まる行動を慎むことはもちろん、店舗カウンター、外販セールス、ご旅行の計画時、ご旅行の出発前、ご旅行中といったそれぞれの場面におけるあらゆる状況を想定し、ご旅行を安心・安全なものとするための準備を行います。

また万が一不測の事態が起こった際には、ガイドラインに則り誠心誠意の対応をいたします。

従業員一同、皆様が安心してご旅行いただけるよう努力してまいりますので、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

ご旅行の計画時

【弊社担当者の対応】

- ・マスクを着用し、こまめに手洗い、うがい、手指アルコール消毒を行う等、感染拡大防止のためのマナーを守ります。
- ・感染状況により、担当者が出勤できない等の不測の事態に備えて、社内での情報共有を徹底し、担当者以外でも対応できるようにします。

【安心・安全の旅行のために】

- ・宿泊施設、運輸機関、昼食施設、観光施設等の感染防止対策状況をご案内します。
- ・感染防止対策に積極的に取り組んでいる施設をお勧めします。
- ・お客様が希望される場合、可能な範囲で複数の条件（宿泊施設、運送機関の定員以下でのご利用等）でのご提案を行い、選択していただけるようにします。

【お客様へのご提案】

- ・お客様のウェブ環境に合わせて、可能な範囲でオンライン会議システムやチャット等を利用した打ち合わせ、プレゼンテーションに対応します。

ご旅行の出発前

【弊社担当者の対応】

- ・ 添乗員は3日前から体調確認（体温測定、健康チェック等）を行います。

【安心・安全な旅行のために】

- ・ 旅行先の感染防止対策に関する最新情報を確認し、ご案内します。
- ・ 感染状況の変化等により、旅行の安全かつ円滑な実施が困難となった場合、または困難となる可能性が大きいと判断される場合、お客様にご相談の上、旅行の実施を取り止めます。



ご旅行中①

【安心・安全の旅行のために】

- ・ 宿泊施設や運送機関等の感染防止ガイドラインに従った利用ができるよう、十分に留意して旅行を実施します。
- ・ 旅行先の感染状況の変化により、その後の旅行の安全な継続が困難となる可能性が大きいと判断される場合、旅行を中止して出発地に引き返します。

【各施設の利用にあたり】

- ・ 観光地では「3密」（密閉、密集、密接）の状態を作らないよう、ガイドレシーバーの利用、小グループに分ける、時間差をつけた入場等の工夫を行います。
- ・ 食事施設では時間をずらす、椅子を間引く等により、社会的距離（ソーシャルディスタンス）の確保に留意します。

ご旅行中②

- ・ 宿泊施設でのチェックイン手続きは、可能な限り到着前に行います。
- ・ 運送機関では、旅行終了後にお客様や接触者に感染が発覚した場合に備えて、事前に座席を指定させていただくことがございます。

【お客様や添乗員等の感染が疑われる場合】

- ・ 保健所、医療機関等と連携し、その指示により感染防止の対応を行います。
- ・ 旅行先で入院等をされたお客様には、保健所、医療機関等により帰宅が認められた後、お帰りやご家族がお迎えに向かうための手配をお手伝いします。

