



Luggage Delivery Service

Operation Manual Book

ソニックフロー | ラゲージデリバリーサービスオペレーションマニュアル

SONIC FLOW

緊急時・イレギュラー時の連絡先

セルフジャッジはいけません。まずは連絡を！

075-744-6671

ラゲージサービス本部【京都駅前支店】

Sponsorship



ソニックフローは、清水建設江東ブルーシャークスおよび瀬戸内国際芸術祭2025への協賛をはじめ、スポーツ・文化活動を支援しています。

お問合せ

ラゲージサービス本部【京都駅前支店】

英語が話せるスタッフが常駐しております

075-744-6671 <https://teburatabi.jp>



Our Philosophy

次のステージへと進化するため、
常に改善と挑戦を続けること。
それが、SONIC FLOWの信念です。

私たちは1947年の会社創立以来、
「お客様第一主義」「品質第一主義」を軸に、
現場の一つひとつの業務に向き合いながら、
お客様にとって本当に価値のある
ロジスティクスの在り方を追求してきました。



本マニュアルは、
その考え方を現場で再現するための
共通の運用基準をまとめたものです。

お客様の声に真摯に向き合い、
すべての現場において、同じ基準を大切にし、
安全で確実なオペレーションの実現を目指します。

SONIC FLOW



01 Hotel Operations

Luggage Delivery Service Operation Manual Book



ホテルでの受け取り・受け渡しは、本サービスにおける基本となる業務です。

お預かりするのは、お客様の大切なお荷物であり、一つひとつの扱い方や積み方が、サービスの品質としてそのまま伝わります。

丁寧な作業や落ち着いた対応は、クライアント様からの信頼につながり、結果として、私たちのサービスが「選ばれる理由」になります。

正確な手順に加え、サービス業としての立ち居振る舞いも、重要な要素の一つです。

Hotel Operations ホテルでの受け取り

1

フロントにて、団体名と旅行会社名をお伝えし宿泊の確認をします。

2

荷物の全体写真を撮影し個数をカウントします。

スーツケースに付属しているリュックなどは取り外したうえで1点ずつ別々にカウントします。

3

積み込み前の荷物に破損があった場合は破損箇所の写真撮影をし、**破損内容を記載したタグ**をつけます。

ドライバーとアシスタントの2名体制で荷物のダメージを確認します。

破損タグ



4

荷物の積み込みが完了したら車両内の写真撮影をします。積み残しが無いか荷物が初めに置かれていた場所の写真撮影をします。

【積み込み時の配慮】

- ・取っ手(ハンドル)は縮め、本体へ収納
- ・キャスター付きの荷物は、横向きで配置
- ・車両後方に向けて、スーツケースの取っ手部分が見えるように配置

小さな配慮が品質の向上につながります。

5

担当者様へ荷物の総数、破損の有無をお伝えし作業指示書に受領のサインをいただきます。

6

業務完了報告を社内連絡し共有します。

Hotel Operations

ホテルへの受け渡し

1

フロントにて、団体名と旅行会社名をお伝えし宿泊の確認をします。

2

ホテル指定の場所へ荷卸しします。荷物全体の写真とすべて卸し終わった車両内の写真撮影をします。

3

受け渡し担当者様と荷物の総数と破損を確認し作業指示書に受領のサインをいただきます。

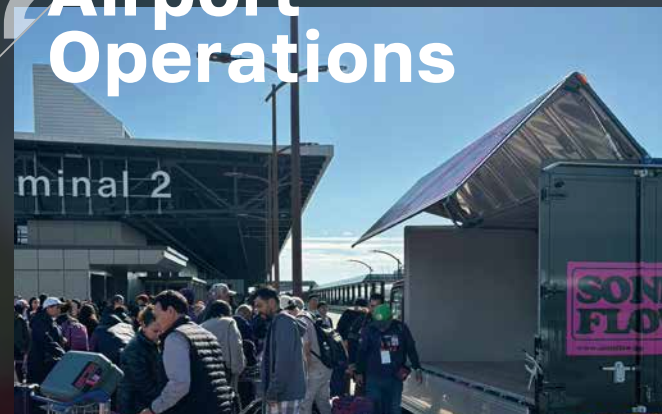
4

業務完了報告を社内連絡し共有します。

Hotel Operations



02 Airport Operations



Luggage Delivery Service Operation Manual Book

03 Cruise Operations

空港およびクルーズターミナルでの業務は、到着・出発時間や導線、合流方法など、現場ごとの条件が大きく異なるオペレーションです。一方で、荷物の確認、受け取り・受け渡し、破損確認や報告に関する考え方は、ホテルでの基本手順と共通しています。

重要となるのは、事前の打ち合わせ、正確な時間管理、そしてガイド様との確実な連携です。状況が変化しやすい現場だからこそ、落ち着いた判断と丁寧な対応が、安全で確実なサービス品質につながります。

Airport Operations

空港での受け取り

1

指定時間までに空港敷地内にて車両待機します。到着時刻の変動に備え常にリアルタイムのフライト状況を確認しながら対応します。

2

到着時刻に近づきましたら入国カウンター出口付近にて待機します。ミートサービスのご依頼があった場合はネームボードをもって待機します。

(※羽田・成田では合流までの流れが異なります)

3

お客様と合流後、担当者様と一緒に荷物のカウントを行い、総数、破損の有無を確認後作業指示書に受領のサインをいただきます。

4

指定のホテルへ輸送し荷卸しします。



空港での受け渡し

1

お客様のバス到着時間に近づきましたら担当者様と電話連絡を取り空港敷地内にて車両合流します。

2

荷卸し後、担当者様から受領のサインをいただきます。

荷積み、荷卸し作業の業務および完了報告の流れはホテルでの手順と同じです。

Cruise Operations

クルーズターミナルでの受け取り・受け渡し

1

横浜大さん橋、東京国際クルーズターミナルなどでは、事前に担当者様と受け渡しの流れについて打合せを行います。

2

指定時間までにターミナルの車寄せにて車両待機します。

3

お客様と合流後、荷物の受け取りまたは受け渡しを行います。

荷積み、荷卸し作業の業務および完了報告の流れはホテルでの手順と同じです。





Shared Responsibility

信頼をつなぐ、報告と共有

報告・共有は、旅行会社様からの信頼を守るためであり、同時に、SONIC FLOWで働く一人ひとりを守るためのものです。

情報の共有を徹底し、誤解やトラブルを防止するとともに、責任の所在を明確にします。引き継ぎ時は、口頭での共有に加え、写真および文面による記録を必ず残してください。

状況を
記録する

情報を
共有する

責任の所在を
明確にする

作業時に破損や不具合を確認した場合は、写真撮影・タグ付けを行い、作業指示書へ記載のうえ共有します。引き継ぎに記載のない破損を発見した場合は、写真および関係者への確認を行い、判断できない場合は管理者へ報告してください。

現場での基本姿勢

本サービスの業務には、お客様と直接向き合う場面が含まれます。一人ひとりの立ち居振る舞いや対応が、そのままサービスの印象となって伝わります。

身だしなみへの配慮を基本に、状況に応じた丁寧で落ち着いた対応を。自然な表情と、相手を思いやる振る舞いが、安心感を生み出します。

お預かりするのは、お客様の大切なお荷物。一つひとつの扱いが品質をつくり、私たちへの信頼へとつながっていきます。日々の小さな配慮の積み重ねが、やがて大きな信頼になります。

その姿勢を忘れず、一つひとつの現場で、信頼されるサービスを共につくっていきましょう。