



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



瀬戸内
国際芸術祭
2025

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>

© 2026 SONIC FLOW Corporation. All rights reserved.



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



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**を貼ります。
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。

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。



SONIC FLOW

Corporate User Guide

法人様向けご利用ガイド

Luggage Delivery Service Operation Manual Book

01 ご依頼までの流れ・荷物の数え方

02 ホテル／港・空港での受け渡し

03 破損・ご請求・キャンセルについて

HOW TO ORDER & COUNTING LUGGAGE

01

ご依頼までの流れ

1 下記をご記入の上、メールにてお問合せください。

- 旅行団体名 ●宿泊先への予約名
- お預かり・お届けの各日時と場所 ●お荷物の個数

order@sonicflow.jp

内容確認後、お見積りをご返信いたします

2 お見積りをご確認・発注後、詳細の打ち合わせをさせていただきます。

荷物の数え方

1つの物品につき「1個」として計上します。

- 例**
- ・スーツケースのハンドルにセットされたリュックは「2個」
安全のためリュック等はハンドルから取り外してください。
 - ・お土産袋・ベビーカー・段ボール・傘等も各「1個」

※当日、予定個数を超えた場合は差額を加算してご請求します。

HANDOFF PROCEDURES & DAMAGE POLICY

02

ホテルでのお預かり・お届け

ガイド様は事前打ち合わせで決まった時間までにホテルフロントへお荷物をお預けください。その時間以降に弊社が集荷にうかがいます。

- ・お預けの際は荷物個数をフロントにお伝えください
- ・お届けはホテルフロントへ納品いたします
- ・お預かり・お届け時は個数確認とサインをいただきます
- ・ガイド様が現地にいる場合はガイド様にサインをいただきます

港・空港での案件

旅行会社様との事前打ち合わせに基づき、当日は弊社担当者がガイド様とお電話で連絡を取りながら受け渡しを行います。

お荷物の破損について

集荷時にダメージ確認を行い、破損があった場合は写真で記録します。

お引き受け不可・保証対象外

貴重品

骨とう品

精密機器

パソコン

現金

有価証券

生き物・生花

腐敗しやすいもの

液体入り容器

BILLING & CANCELLATION POLICY

03

ご請求・お支払い

請求タイミング	月末に当月実施分
支払い期限	翌月末までに銀行振込
振込手数料	お客様ご負担
書面請求書	ご要望時に別途送付
個数超過時	差額を加算してご請求

締め日・支払いサイトのご要望はお気軽にご相談ください。

キャンセル料金

前日まで（日時変更含む）	無料
1週間以内のキャンセル	まずお電話にてご連絡を
当日キャンセル	100%
当日、荷物が0個となった場合	100%
天災・交通機関変更による旅程変更	要相談

お問合せ

ご不明な点はお気軽にお問合せください。

order@sonicflow.jp



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。

SONIC FLOW

Hospitality