



STAYJP 2025

運営プロセス

効率的な民泊運営のすべて

予約接受からチェックアウト、お掃除、精算まで
StayJPの体系的な運営プロセスを紹介します。

BOOKING → CHECK-IN

予約 → チェックインプロセス

OTA予約接受からチェックイン完了まで7段階自動化プロセス

1

予約接受

OTA自動通知
予約情報確認
重複予約チェック

2

確認発送

自動確認メッセージ
ゲスト情報収集
言語選択

3

情報収集

パスポート情報
到着時間確認
特別要請事項

4

名簿登録

宿泊者名簿
自動登録・保管
法定期限管理

5

案内発送

チェックイン24h前
交通・鍵案内
地図・ティップ添付

6

鍵配達

スマートロック/キー
ボックス
パスワード案内
緊急手続き

7

チェックイン

完了確認
ウェルカムメッセ
ージ
フィードバック要求

自動化項目

- ✓ 予約通知 — OTA連動即時自動発送
- ✓ ゲストメッセージング — 多言語自動翻訳
- ✓ チェックイン案内 — 24時間前自動発送
- ✓ 宿泊者名簿 — 自動登録及び法定保管
- ✓ 言語検知 — ゲスト言語自動検知及び翻訳
- ✓ 衝突確認 — ダブルブッキング自動防止

手動対応項目

- ✓ 特殊要請対応(早期チェックイン、追加寝具等)
- ✓ 緊急連絡対応(24時間体制)
- ✓ 鍵紛失時現場即時対応
- ✓ ゲスト紛争仲介及び解決
- ✓ 複雑な予約変更及び払い戻し処理
- ✓ その他例外状況対応(予定外訪問等)

CLEANING & QUALITY MANAGEMENT

お掃除 & 品質管理

チェックアウトから次のゲスト準備まで — 標準チェックリストに基づく

1

チェックアウト検知

スマートロック連動自動検知、お掃除チーム自動通知、タイミング最適化

2

お掃除チーム配置

近隣チーム自動配置、所要時間予測及びスケジュールリング、優先順位管理

3

標準チェック

標準チェックリスト実行 — 寝室、浴室、キッチン、共用スペース全数検査

4

写真レポート

完了写真提出(各区域別)、異常発見時即時報告、証拠保管

5

準備完了

消耗品補充確認、次のゲスト待機状態転換、リスト更新

品質管理基準

項目	基準
チェックリスト	標準全数検査
完了時間	チェックアウト後2時間以内
写真レポート	毎回提出必須(証拠保管)
消耗品管理	補充管理(Pro+)
設備点検	月1回定期点検(Pro+)
品質未達	即時再お掃除 + 原因分析
ゲストフィードバック	お掃除関連言及トラッキング及び改善

※ お掃除費はすべてのプランで別途(Premium除外)。お掃除チームはStayJPが選定・管理します。

EMERGENCY & PERFORMANCE

緊急対応 & 成果管理

24時間緊急対応マニュアル

緊急対応体制

状況	対応基準
設備故障	2時間以内初期対応、24h以内修理完了
ゲスト紛争	即時仲介開始、必要時現場訪問
自然災害	安全確認 → 避難案内 → 代替宿所連携
鍵紛失	現場即時対応(30分以内目標)
騒音苦情	1次警告 → 2次警告 → 強制退出
医療緊急	119連携、近隣病院リスト提供
損失/損傷	即時文書化、保険請求、補償協議

✓ 24時間緊急連絡先運営 · ✓ 近隣病院・警察署・消防署リスト完備 · ✓ 応急状況プロトコル立案

KPI監視 & レポート

成果指標

KPI	説明	提供プラン
OCC	月間客室稼働率(%)	Standard+
ADR	平均1泊単価(¥)	Standard+
RevPAR	客室当たり収益(¥)	Standard+
ゲスト評点	OTAレビュー評点推移(★)	Standard+
レビュー数	月間レビュー個数及び平均	Standard+
P&L	損益詳細分析報告書	Premium

※ レポート周期 — Standard以上:月1回運営レポート / Premium:月1回P&Lレポート