



STAYJP 2025

# 운영 프로세스

효율적인 민박 운영의 모든 것

예약 접수부터 체크인, 청소, 정산까지  
StayJP의 체계적인 운영 프로세스를 소개합니다.

BOOKING → CHECK-IN

## 예약 → 체크인 프로세스

OTA 예약 접수부터 체크인 완료까지 7단계 자동화 프로세스

1

### 예약 접수

OTA 자동 알림  
예약 정보 확인  
중복 예약 체크

2

### 확인 발송

자동 확인 메시지  
게스트 정보 수집  
언어 선택

3

### 정보 수집

여권 정보  
도착 시간 확인  
특별 요청 사항

4

### 명부 등록

숙박자 명부  
자동 등록·보관  
법정 기한 관리

5

### 안내 발송

체크인 24h 전  
교통·열쇠 안내  
지도·팁 첨부

6

### 열쇠 전달

스마트록/키박스  
비밀번호 안내  
비상 절차

7

### 체크인

완료 확인  
환영 메시지  
피드백 요청

### 자동화 항목

- ✓ 예약 알림 — OTA 연동 즉시 자동 발송
- ✓ 게스트 메시징 — 다국어 자동 번역
- ✓ 체크인 안내 — 24시간 전 자동 발송
- ✓ 숙박자 명부 — 자동 등록 및 법정 보관
- ✓ 언어 감지 — 게스트 언어 자동 감지 및 번역
- ✓ 상층 확인 — 더블 부킹 자동 방지

### 수동 대응 항목

- ✓ 특수 요청 대응 (조기 체크인, 추가 침구 등)
- ✓ 긴급 연락 대응 (24시간 체계)
- ✓ 열쇠 분실 시 현장 즉시 대응
- ✓ 게스트 분쟁 중재 및 해결
- ✓ 복잡한 예약 변경 및 환불 처리
- ✓ 기타 예외 상황 대응 (예정 없는 방문 등)

CLEANING & QUALITY MANAGEMENT

# 청소 & 품질 관리

체크아웃부터 다음 게스트 준비까지 — 표준 표준 체크리스트 기반

1

## 체크아웃 감지

스마트록 연동 자동 감지, 청소팀 자동 알림, 타이밍 최적화

2

## 청소팀 배정

인근 팀 자동 배정, 소요시간 예측 및 스케줄링, 우선순위 관리

3

## 표준 체크

표준 체크리스트 실행 — 침실, 욕실, 주방, 공용공간 전수 검사

4

## 사진 리포트

완료 사진 제출 (각 구역별), 이상 발견 시 즉시 보고, 증빙 보관

5

## 준비 완료

소모품 보충 확인, 다음 게스트 대기 상태 전환, 리스트 업로드

## 품질 관리 기준

항목	기준
체크리스트	표준 전수 검사
완료 시간	체크아웃 후 2시간 이내
사진 리포트	매회 제출 필수 (증빙 보관)
소모품 관리	보충 관리 (Pro+)
설비 점검	월 1회 정기 점검 (Pro+)
품질 미달	즉시 재청소 + 원인 분석
게스트 피드백	청소 관련 언급 트래킹 및 개선

※ 청소비는 모든 플랜에서 별도 (Premium 제외). 청소팀은 StayJP가 선정·관리합니다.

EMERGENCY & PERFORMANCE

# 긴급 대응 & 성과 관리

24시간 긴급 대응 매뉴얼

## 긴급 대응 체계

상황	대응 기준
설비 고장	2시간 내 초기 대응, 24h 내 수리 완료
게스트 분쟁	즉시 중재 개시, 필요 시 현장 방문
자연재해	안전 확인 → 대피 안내 → 대체 숙소 연계
열쇠 분실	현장 즉시 대응 (30분 내 목표)
소음 민원	1차 경고 → 2차 경고 → 강제 퇴실
의료 긴급	119 연계, 인근 병원 리스트 제공
손실/손상	즉시 문서화, 보험 청구, 보상 협의

✓ 24시간 긴급 연락처 운영 · ✓ 인근 병원·경찰서·소방서 리스트 완비 · ✓ 응급 상황 프로토콜 수립

KPI 모니터링 & 리포트

## 성과 지표

KPI	설명	제공 플랜
OCC	월간 객실 가동률 (%)	Standard+
ADR	평균 1박 단가 (¥)	Standard+
RevPAR	객실당 수익 (¥)	Standard+
게스트 평점	OTA 리뷰 평점 추이 (★)	Standard+
리뷰 수	월간 리뷰 개수 및 평균	Standard+
P&L	손익 상세 분석 보고서	Premium

※ 리포트 주기 — Standard 이상: 월 1회 운영 리포트 / Premium: 월 1회 P&L 리포트