

がいしょく ぎょう とく
てい ぎ のう ごう

外食業特定技能2号

ぎ のう そく てい けん がく しゅう

学習テキスト

技能測定試験

せつ きやく ぜん ばん

【接客全般】

れいわ ねん がつにち
令和5年12月27日

いっばんしゃだん ほうじん
にほん
きょうかい

一般社団法人 日本フードサービス協会

とくていのう ごう はたら

< はじめに >

ひつよう
せんもんでき
ちしき
ぎのう しょうかい
げんば

このテキストは、特定技能2号で働くために必要となる専門的な知識、技能を紹介するものです。現場の

てん ぼ せつきやくぎようむ
さい
はんだん もと
き さい

店舗で接客業務をおこなう際、さまざまな判断を求められることがありますので、テキストに記載された

ないよう い がい
てきせつ たいおう
つか
にほんご

内容以外でも適切に対応できるようにしてください。また、このテキストで使われている日本語についても、

がいしよくぎようぶんや いんしよくてん
はたら

外食業分野（飲食店など）で働くうえで必要なものとなっています。

なお、このテキストの活用にあたり、事前に特定技能1号技能測定試験の学習テキストも十分に学習しておいてください。

目次

1. 接客に関する知識

- (1) 接客サービスについて
- (2) 接客における基本動作
- (3) 食のマナーについて
- (4) 配慮が必要なお客様への対応
- (5) 適切な配膳（サービング）について
- (6) 接客基本用語とその使い方
- (7) サービスの優先順位
- (8) 顧客管理（カスタマーリレーションズ=お客様との良い関係づくり）

2. 食に関する知識

- (1) 食物アレルギーについて
- (2) お酒の取扱いについて
- (3) 消費期限と賞味期限の違いについて
- (4) 味覚について
- (5) 食の多様化について

てん ぽかんり

かん

ち しき

3. 店舗管理に関する知識

かいてんじゆん び へいてん さぎよう

(1) 開店準備、閉店作業

せいそうさぎよう ちようりばいがい

(2) 清掃作業（調理場以外）

げんきん

けっさい

ちしき

(3) 現金とキャッシュレス決済の知識・

そうさ

じゅうよう

(4) レジ操作の重要性

やかんきんこ

たいおう

(5) 夜間金庫の対応.....

たい おう

かん

ちしき

4. クレーム対応に関する知識・

きやくさま

たいおう

(1) お客様からのクレームへの対応

いぶつこんにゆうはっせいじ

たいおう

(2) 異物混入発生時の対応

1

1

3

5

5

6

6

7

8

8

8
9
9
•10
..10

10
•10
13
16
.16
.....16

..16
..16
•18

きんきゆうじ たい おう かん ち し き

5. 緊急時の対応に関する知識・

たいちようふ りようしゃ はっせい ばあい たいおう

(1) 体調不良者が発生した場合の対応

きんきゆうじ こうどう き じ ゅ ん

(2) 緊急時の行動基準

さん こう きほん よう

(参考) サービス基本用
語・

..18

1. 接客に関する知識

飲食店においてお客様に評価・満足してもらうため、店舗責任者（店長など）や時間帯責任者は、料理の内容、サービスの内容、清潔感の問題、手違い、クレーム対応などの接客全般の責任者として行動することが求められます。

また、従業員に対しては、QSC スタンダード（基準）を始めとする接客全般の実践モデル（手本）となることが求められるほか、作業マニュアルの整備 見直し、教育とトレーニング、顧客管理など、従業員の指導者・管理者の役割も果たすことが求められます。

(1) 接客サービスについて

1

接客サービスの特性

日本における接客サービスの特性として、「おもてなし」(=ホスピタリティ)があります。

「おもてなし」を実現するためには、お客様に対する配慮や気づかいといった「おもてなしの心」

った てん ほかんきょう じゅうぎょういん きょういく じゅうよう
がお客様に伝わるよう、店舗環境づくり、従業員の教育が重要で
す。

2

顧客満足について

きやくさま じぜん きたい も らいてん あじ ないよう せいけつかん ふんいき
お客様は事前に期待を持って来店します。 味のレベル、サービスの内容、清潔感、雰囲気
などにつ

いっていい きたい も
いて一定の期待を持っています。

きたい うわまわ じゅうぶん まんぞく かえ さいらいてん かくりつ ぞう か
この期待を上回れば、十分に満足して帰り、リピーターとして再来店する確率は増加します。

ぎやく きたい したまわ ふまん かん さいらいてん ばあい ゆうじん ちじん った
逆に期待を下回れば不満を感じて再来店はなく、場合によっては友人や知人にそのクレームを伝え

かん じょうほう ひろ せんざいてき きやくさま げんしょう
ます。クレームに関する情報は広がりやすく、潜在的なお客様まで減少させてしまいます。

3

顧客満足に関係する要因「Q」「s」「C」「A」相互の関
係

こきやくまんぞく かんけい ちょういん そうご かんけい
こきやくまんぞく かん かんけい ちょういん りょうり ひんしつ

顧客満足、価値(Value) に関係する要因として、料理の品質 (Quality)、サービス (Service)、清潔感 (Cleanliness)、雰囲気 (Atmosphere) があります。QSCA それぞれについて、1つとして漏らすことなく、評価を高めていくための対応が重要です。

○料理の品質 (Quality)

- ア いつも通りの味・分量・盛り付けで提供できているか確認してください。
- イ メニューが清潔な状態で提供されているか確認してください。
- ウ 注文通りに適正な温度や状態、時間で提供されているか確認してください。

○サービス (Service)

- ア 正しい姿勢や声で対応しているか確認してください。従業員が笑顔とアイコンタクト、
- イ お客様を無視したり、失礼な態度で接客したりしている従業員がいないか確認し、気づいたらその従業員を注意してください。
- ウ お客様のお迎えからお帰りまで、社内基準 (サービスマニュアル) 通りになされているか確認してください。

エ

従業員がきびきびした動作と明るい表情で接客しているか確認してください。

じゅうぎょういん とく

しんじん

きやくさま まんぞく

そ

いって

たっ

かく

オ従業員（特に新人）のサービスがお客様の満足を損ねない、一定のレベルに達しているか確認してください。

にん

みせ

ちゅうもん

う

ほうち

かくにん

カフルサービスのお店でオーダー（注文）受けが放置されていないか確認してください。

できあ

りょうり

てきせい おんど

じょうたい

てきせい

じかんない

きやくさま

はいぜん

キ出来上がった料理が、適正な温度や状態で、適正な時間内にお客様のテーブルに配膳されてい

るか確認してください。

かくにん

みず しよくぜん

ていきょう おく

かくにん

どうよう

ク水や食前オーダーのアルコールドリンクなどの提供が遅れていないか確認してください。同様

しよく ご

てきせい

ていきょう

かくにん

ひつよう

に食後オーダーのデザートやコーヒーも適正なタイミングで提供されているか確認し、必要なら

じゅうぎょういん

しじ

従業員に指示してください。

ていきょう

じかん しゃない きじゅん いない

かくにん

ケオーダー受けから提供までの時間が社内基準以内か確認してください。

ちゅうかん

しよく じちゅう みず

た

ふよう

しよつき

ちゅうかんさ

きやくさま しよく じ

ふつごう

コ 中間サービス（食事の水の継ぎ足しや不要な食器の中間下げ、お客様の食事に不都合はな

かくにん

ひつよう

じゅうぎょういん しじ

いかなど）がなされているか確認し、必要なら従業員に指示してください。

かえ あと

わす ものかくにん

しよつきさ

サお帰りのテーブルの忘れ物確認、バッシング（後片付け）・食器

・椅子とフロアの汚
れ

じよきよ

つぎ

きやくさま

あ

じんそく

やゴミの除去。 さらに次のお客様に合ったテーブルセッティングが迅速になされているか確認し、
必要によりヘルプしてください。

シレジでお客様を長く待たせていないか確認し、 必要によりヘルプしてください。

スよく見かけるリピーターには挨拶以外にみずから一言添えます。 テーブル担当者には好みなど

を伝え、 お連れ様への気配りができているか確認してください。

2

○清潔感 (Cleanliness)

ア 客席周りに汚れやほこりがないか確認してください。

イテーブル上の備品 (塩、砂糖、コショウ、ソースなど) が清潔な状態

で補充されているか確認してください。

ウ 提供される食器、 コップやグラスが清潔な状態か確認してください。

エ提供されるシルバー (ナイフ、フォーク、スプーン) が清潔な状態で
提供されているか確認してください。

オ床には残飯やゴミなどが無く、 清潔に保たれているか確認してください。

カ 窓ガラスにくもりや汚れがないか確認してください。

キ 照明器具にほこりや蜘蛛の巣がないか確認してください。

ク 店内装飾品が清潔な状態で展示されているか確認してください。

ケ 異臭がなく清潔感があるか確認してください。 客用トイレを
チェックし、

コ 接客する従業員^{カクニ}の制服が汚れやほつれなどがいないか確認してください。

○雰囲気 (Atmosphere)

テンないくちようおんど
かいてき
カクニ

X

SALT

SUGAR

ア 店内空調温度が快適かどうか確認してください。

てんないしょうめい でんきゅうぎ

てき

しょうど

かいてき

かくにん

イ 店内照明は電球切れがなく、適度な照度であり快適かどうか確認してください。

てんとう

でんしよくかんばん

っ

かくにん

ウ 点灯すべき電飾看板、イルミネーションが点いているか確認してください。

せんきよく てきせつ

てきど

おんりよう なが

かくにん

エ BGM の選曲は適切であり、適度な音量で流れているか確認してください。

せつきやく

き ほんどうさ

(2) 接客における基本動作

きやくせきない

どうさ

き ほん

こうかく

あ

客席内における動作の基本は、ニコニコ、ハキハキ、キビキビの3つです。ニコニコはいつも口角を上げ

たいおう

きやくさま しつもん てきかく

こた

ある

はんのう おそ

対応し、ハキハキはお客様の質問に的確に答えることができ、キビキビはダラダラと歩いたり、反応が遅かつ

たりしないことです。

1 あいさつ

じゅうぎょういん

きやくさま

じゅうぎょういん

ばめん

おう

かくにん

従業員が、お客様にもほかの従業員にも、場面に応じたあいさつをしているか確認してください。

じゅうぎょういん

じゅうよう いちばんめ りゆう

きょう きも

従業員へのあいさつが重要な一番目の理由は、「今日は気持ちよく、心を合わせ、チームワークで仕事

をしたいので、よろしくお願いします」との意思表示をし、相手も「こちらこそよろしくお願いします」、
心で握手を交わしている状態にするためです。

従業員が出勤時にほかの従業員にあいさつしているか確認してください。
従業員が退勤時にほかの従業員にあいさつしているか確認してください。

※ お客様へのあいさつについては、特定技能1号のテキストも参照。 お客様へのあいさつについては、特定技能1号のテキストも参照。

3

2 笑顔

従業員が、お客様にもほかの従業員にも、場面に応じた笑顔をしてい
るか確認してください。従業員同士が笑顔と目線を交わし合う（スマイ
ル & アイコンタクト）は、「今日も楽しく仕事しましょうね」という意味
があります。チームワークよく楽しく接客をする雰囲気を作り出します。

けっか きやくさま たい しつ あ
その結果、 お客様に対するサービスの質が上がります。

じゅうぎょういん しゅったいきんじ きやくさま ちが さい いったとんと せいたい
ア従業員の出退勤時、 お客様とすれ違う際に一旦止まり、正体してスマイル&アイコンタクトになっ
ているか確認してください。

じゅうぎょういんどう し えがお かくにん
イ 従業員同士が笑顔でコミュニケーションしているか確認してください。

きやくさま えがお とくていのう ごう さんしょう
※ お客様への笑顔については、 特定技能1号のテキストも参照。

3 ふくそう み 服装、 身だしなみ

せいけつ ふくそう み ととの きやくさま あんしんかん あた きも しょくじ
清潔な服装、 きちんとした身だしなみを整えることは、 お客様に安心感を与え、 気持ちよく食事が
で

ふんいき つく だ
きる雰囲気を作り出します。

じてん きじゆん ふくそう
ア従業員が自店の基準（ハウスルール）に従って服装、身だしなみを自身でチェックし
てから仕事

はじ かくにん
を始めているか確認してください。

じてん きじゆん い はん ふくそう じゅうぎょういん かくにん い はんしゃ
イ 自店の基準（ハウスルール）違反の服装、 身だしなみの従業員がいないか確認し、 違反者にはす

ちゅうい きじゆん したが
ぐに注意して基準に従わせてください。

4 た かた ある かた 立ち方、歩き方

きやくさま すわ

じゅうぎよういん
うご

み

た

かた ある

かた

き

お客様は座って従業員の動きを見ているので、立ち方や歩き方が気になります。

ある

ある

ぜんたい あくいんしょう

も

みせ

ふんいき

だらだら歩いたり、ブラブラ歩いたりするとサービス全体に悪印象を持たれ、店の雰囲気

も

だいな

台無しになります。

ばしよ

ア待機の際は決められた場所に背筋を伸ばして立ち、お客様の入店やオーダー、呼ばれた時にすぐ皮

のう

ちゅうい

応できるように注意してください。 イ お客様とすれ違う際は脇に寄って立ち止まり、会釈してお客様優先でお通しします。 料理を運ん

きやくさま

ちが

ばあい どうよう たいおう

でいる場合も同様に対応してください。

きやくせきない ある

じゅうぎよういん
ど

えしゃく

かくにん

きやくさまゆ うせん

ぼん

りょうり

はこ

ウだらだらと客席内を歩いている従業員がいないか確認してください。 トレンチ(お盆)をブラブ

て

き

ある

かくにん

ラ手で下げて歩いていないか確認してください。

エ店内を走ったり、大きな足音を立てて歩いたりしている従業員がいないか確認してください。 見つ

み

ちゅうい

なお

けたらその場で注意し直させてください。

5 お辞儀

じぎ

じぎ かまくら じだい

つづ

にほんれいほう

きほん

かんしゃ けいい

こころ かたち あらわ

お辞儀は鎌倉時代から続く日本礼法の基本です。 あいさつや感謝、 敬意（リスペクト）の心を形で現すものです。

あいて

せいたい

しせい ただ

せずじ

こし

お

あたま

さ

いったんと

ポイントは相手に正体し姿勢を正し、 背筋を伸ばしたまま腰から折るようにして頭を下げ、一旦止めてゆっくりと上げることです。 繰り返しトレーニングして形ができるようになったら、『出迎え3歩、

みおく

ほ

あ

い

< かえ

かんげい よろこ

らいてん たい

かたち

かんしゃ こころ

そ

でむか

見送り7歩』と言われるように歓迎の喜びや、 来店に対する感謝の心を添えるようにします。

4

じぎ

しゅるい ほうほう

もくてき

とくていぎのう

ごう

さんしょう

※ お辞儀の種類、 方法、 目的などについては、特定技能1号のテキストを参照。

しょく

(3) 食のマナーについて

しょく

わ しょく ようしょく ちゅうごくりよう

り

こと

きほん しゃない きじゆん

食のマナーは、 和食 洋食 中国料理によって異なりますが、 基本は社内基準（サービスマニュアル）

りょうり

ていきよう

じゅうよう

どおりに料理が提供されているかが重要です。

わ しょく

1 和食のマナー

しゃない きじゆん

りょうり

ていきよう

かくにん

ア 社内基準（サービスマニュアル） どおりに料理が提供されているか確認してください。

しょくじ

あ

イ 食事のペースに合わせて料理が提供されているか確認してください。

主賓から料理が提供されているか確認してください。

ウ

エ 料理の説明をしているか確認してください。

オ 上げるべきものはタイミングどおりにげているか確認してください。

2 洋食のマナー

ア 社内基準（サービスマニュアル）どおりに料理が提供されているか確認してください。 イに食べ物が残っていないときは、フォーク・ナイフの置き方に関わらず皿を下げているか確認してください。

ウ 提供が遅くなっている料理などはないか確認してください。

3 中国料理マナー

ア 社内基準（サービスマニュアル）どおりに料理が提供されているか確認してください。

イ 取り分け用の小皿、スプーンや菜箸が足りているか確認してください。

ウ 必要に応じて食べ方や飲み方を説明しているか確認してください。

エ 必要な調味料が揃っているか確認してください。

オ 提供が遅くなっている料理などはないか確認してください。

はいりよ ひつよう

(4) 配慮が必要なお客様への対応

きやくさま

かた はいりよ

ひつよう かた

とくべつ

じ じょう

も

かた

お客様にはハンディキャップを持っている方、配慮が必要な方、特別な事情をお持ちの方がいます。 言わ

とうぜん

い

み

はんだん

ばあい そつせん

たいおう

ひつよう

れば当然ですが、言われなくとも見て判断できる場合は率先して対応することが必要です。

きやくさま しよくもつ

うむ

うかが

かくにん

ア お客様に食物アレルギーの有無をお伺いしているか確認してください。

5

こさまよう

ばあい ていきよう

かくにん

イ お子様用にプレゼントなどがある場合、 提供されているか確認してください。

きやくさま

した つうろ

ぬ

あぶらよご

しよくざい

ウ お客様のテーブルの下や通路が濡れていたり、 油汚れや食材ゴミな

H

お

かくにん

てんとうぼうし

どが落ちたりしていないか確認してください。（転倒防止のため）

くるまいす

どのテーブルが車椅子たいおうに対応できるか確認かくにんしておいてください。

オどのテーブルが補助犬ほじょけんどう同伴のお客様に適しているか確認かくにんしておいてください。
ーJ
>)

てきせつ
はいぜん
(5) 適切な配膳 (サービング) について

りょうり
はいぜん
きやくさま
もっと
きたい
たか
しゅんかん
ぜんいん
きやくさま
りょうり
おく
料理が配膳されるときがお客様にとって最も期待が高まる瞬間です。 テーブル全員のお客様の料理が遅
はいぜん
むか
れなく配膳され、 そのときを迎えられることがベストです。

おな
きやくさま
どうじ
りょうり
ていきょう
かくにん
ア 同じテーブルのお客様へはほぼ同時に料理が提供されているか確認
し
てください。

どうじていきょう
こさま りょうり
いちばんさき はいぜん
かくにん
イ 同時提供であっても、 お子様の料理が一番先に配膳されているか確認
してください。

てんないいんしよく

あと しょうひん

きやくさま

りょうり

かえ

ウ 店内飲食をした後、商品をテイクアウトするお客様の料理は、帰る直前にテイクアウト商品をお渡ししているか確認してください。食べら

きげん しょう ひきげん

かなら

った

れる期限(消費期限) も必ず伝えてください。

せっきやく き ほんよう ご

つか

かた

(6) 接客基本用語とその使い方

せっきやくようご もっと じゅうよう やく

きやくさま

いしかくにん

みせがわ じょうきよう

った

接客用語の最も重要な役目は、お客様の意思を確認したり、店側の状況などを伝えたりすることです。

きやくさま

てきかく ようご

にほんご

はな ひつよう

そのため、お客様には的確な用語(日本語)を話す必要があります。

にほんご

けい ご

きやくさま

つね

ていねい ことばづか

せつ

もと

はな

さらに日本語には敬語があり、お客様には常に丁寧な言葉遣いで接することが求められます。また、話す

たいどめせん ひようじよう ことば いっち

ひつよう

態度や目線、表情も言葉と一致させる必要があります。

6

き ほんてき せっきやくようご

1 基本的な接客用語

せっきやくようご

きやくさま

か

しゅだん

もくてき

きやくさま

らいてん

接客用語はお客様とコミュニケーションをスムーズに交わすための手段です。 目的はお客様の来店

かんげい

きも

つた

きやくさま

きたい こた

きやくさま ようぼう

き

たいおう

を歓迎する気持ちを伝えること、お客様の期待に応えること、お客様の要望をお聞きし対応することで

しよくご

きやくさま かんしゃ

す。 さらに食後にお客様に感謝の気持ちを伝えることです。

ア お客様の目を見て言っているか確認してください。

イ 用語と表情や動作がバラバラになっていないか確認してください。

2 よく間違える用語表現

言葉の使い方によっては、お客様に誤解や違和感を与えてしまったりすることになります。

ア 間違った表現をしていないか現場で確認してください。

イ 発見したらその場で訂正させてください。

3 そのほか注意すべき言葉づかい

ア 間違った表現をしていないか現場で確認してください。

イ 発見したらその場で訂正させてください。

4 サジェスティブセールス（推奨販売）

お客様はメニューの情報をすべて把握して注文している訳ではないので、 よりお得なメニューや新メニュー お客様の嗜好に合ったメニュー、 食後のデザートなどを推奨することで、 お客様の満足度を

向上させます。

てきせつ

さだ

かくにん

ば

してき

てほん しめ

適切なタイミングで定められたサジェスティブセールスをおこなっているか確認してください。

できていないときはその場で指摘して、手本を示しトレーニングしてください。

でんわ

たいおう

5 電話の対応

でんわ

あいて

ひょうじょう

み

あか

わ

き

ことば

たいおう

もと

電話は相手の表情が見えないので、明るく分かりやすく聞きやすい言葉で対応することが求められま

あいて

き

わ

こた

ひつよう

す。 また、相手が聞きたいことを分かりやすく答えることが必要です。

でんわ

で

じゅうぎょういん かいわ

かくにん

ア 電話に出ている従業員の会話を聞いてルールどおりにできているか確認してください。

ただ

たいおう

おし

イ できていないときは、その場で正しい対応を教えてください。

ゆうせんじゅんい

(7) サービスの優先順位

なが

あんない みず

ていきょう ちゅうもんう

りょうり ていきょう ちゅうかんさ

サービスの流れは、ご案内→水・おしぼり・メニューの提供→注文受け→料理提供→中間下げ デザ

ていきょう

せいさん

さ

せっきやくじんいん すく

ふくすどう じ

ト・ドリンクの提供→レジ精算→げとなりますが、接客人員が少なく、これらのサービスが複数同時に発生してしまうことがあります。

とき ゆうせんじゅんい

りょうり ていきょう

せいさん

あんない ちゅうもんう

ていきょう

さ

その時の優先順位は、 1 料理提供 2 レジ精算 3ご案内 4注文受け 5 デザート・ドリンクの提供 6下げと

りょうりていきょう ゆうせん

せいさん

ばん め

りょうり

さ

おい

てい

なります。料理提供を優先し、レジ精算が2番目に来るのは、待たせすぎると料理が冷めて美味しさが低

か
さいらいてん

せいさん

きやくさま こえか

下し再来店してもらえないからです。 また、レジ精算のお客様は声掛けで待ってもらえるからです。

7

こきやくかんり

きやくさま

かんけい

(8) 顧客管理 (カスタマーリレーションズ=お客様との良い関係づくり)

てん ぼかんり せきにんしゃ じゅうよう しょく む

たん

せっきやくしどう

かんり

店舗管理責任者の重要な職務には、単なる接客指導やピークタイムやアイドルタイムのサービス管理だけでなく、顧客管理もあります。

こきやくかんり

こきやくかん り

たん

こ きやく

かんり

せっきよくてき

ここでいう顧客管理とは単に顧客データを管理するのではなく、積極的にカスタマーリレーションズ=

きやくさま みせ

かんけい

はか

お客様と店との、より良い関係づくりをみずから図ることです。

さんこう

こじんじょうほう ぼ

(参考) 個人情報保護について

こきやく

しめい じゅうしょ でんわ ばんごう

こじん とくてい

しょく

こじんじょうほう

ふく

ばあい

ろう

顧客データに、氏名、住所、電話番号など、個人を特定できる「個人情報」が含まれる場合は、

ふんしつ じゅうぎょういん
ふせい りょう ほんらい もくてきがい
りょう
はっせい
じゅうぶん
漏えいや紛失、従業員による不正利用や本来の目的以外での利用などが発生しないよう、十分に

ちゅうい
ひつよう
注意する必要があります。

じゅうぎょういん
まも
しどう かんとか
じゅうよう
そのため、従業員にルールを守るよう、指導・監督することが重要です。

しょうさい
いか
さんしょう
ほうりつ
詳細は、以下URLを参照してください（法律やガイドラインのほか、
じ こてんけん
けいさい
自己点検チェックリストなども掲載されています。）。

<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/>

かん ちしき 2. 食に関する知識

がいしよくぎょう たずさ
ひと
きやくさま
み
ぜんいん
外食業に携わる人はお客様から見れば全員プロフェッショナルとみなされます。

しよく
かん
ちしきし
とうぜん
したがって、食に関する知識は知っていて当然となります。

しよくもつ (1) 食物アレルギーについて

しよくもつ
きやくさま
し
がいとう
しよくざい
た
はっしょう
さいあく
ばあい
食物アレルギーのお客様が知らずに該当する食材を食べて発症すると、最悪の場合、アナフィラキシー
お
こきゅうこんなん
しぼう
ショックを起こして呼吸困難になり死亡することもあります。

りょうり
しょう
げんざいりょう しよくざい ただ
はあく
きやくさま
といあわ
たいおう
そのため、料理に使用されている原材料、食材を正しく把握し、お客様からの問合せに対応できるよう

にしておくことが重要です。

きやくさま

じゅうよう

しゃしん

み がいとう

しょくざい

ふく

ちゅうもん

お客様は、メニューや写真を見て該当する食材が含まれていることがわかるものは注文しませんが、ソー

み

こんにゅう

スなど見てもわからないものや、コンタミネーション（混入）のおそれがあるものについては、メニューや

てんない

き さい

じょうほうていきよう

ゆうこう

じょうほうていきよう

ないよう あやま

店内に記載・掲示するなど、こちらから情報提供することも有効です。なお、情報提供した内容が誤って

さいしん じょうほう

じこ

ばあい

せきにんもんだい

いたり、最新の情報でなかったりしたことで、事故になった場合は、責任問題となることがありますので、

じゅうぶん ちゅうい

ひつよう

十分に注意する必要があります。

とくていげんざい りょう ひんもく たまご にゅう

こむぎ

らっかせい

ア 特定原材料 8品目（卵 乳 小麦 そば 落花生、えび、かに、く

はい

はあく

じゅうぎょういん はあく

るみ）が入っているメニューを把握しており、ほかの従業員も把握して

かくにん

いるか確認してください。

8

おな かま

てん ぼ

きやくさま

イそばとうどんを同じ釜でゆでている店舗では、そのことをお客様

つた

かくにん

に伝えているか確認してくださ

い。

うどん

さんこう しょう ひしゃちょう しょくもつ

ひょうじ

かん

じょうほう

(参考) 消費者庁：食物アレルギー表示に関する情報

https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/food_sanitation/allergy/

さけ

とりあつか

(2) お酒の取扱いについて

みせいねんしゃ しやりょう

うんでんしゃ

ア

しょう みきげん

さけ

きげん かくにん

さけていう

ちゅうい

未成年者や車両などの運転者にお酒を提供しないよう注意してください。

ていきょう

かくにん

イ 賞味期限があるお酒は期限を確認して提供しているか確認してください。

さけ

ウ 冷やして提供するお酒はよく冷えているか確認してください。

しょう ひきげん

しょう みきげん

ちが

(3) 消費期限と賞味期限の違いについて

しょう ひきげん さだ

ほうほう

ほぞん

ばあい

ふはい へんばい

た

ひんしつ じょうたい

れっか

ともな

消費期限：定められた方法により保存した場合において、腐敗、変敗その他の品質（状態）の劣化に伴

あんぜんせい か

みと

きげん しめ ねんがつび

かいふうまえ じょう

い安全性を欠くことになるおそれがないと認められる期限を示す年月日のことで、開封前の状

たい さだ

ほうほう

ほぞん

しょくひんえいせいじょう もんだい しょう

みと

態で定められた方法により保存すれば食品衛生上の問題が生じないと認められるものです。こ

しょう ひきげん す
しょうひん た
のため、消費期限を過ぎた食品は食べないようにしてください。

賞味期限：定められた方法により保存した場合において、期待されるすべての品質の保持が十分に可能で

しょう みきげん
さだ
ほうほう
ほぞん
ばあい
きたい
ひんしつ
ほじ
じゅうぶん
かのう

みると
きげん しめ ねんがっぴ
とうがい きげん
ばあい
あると認められる期限を示す年月日のことです。ただし、当該期限を超えた場合であっても、

ひんしつ
ほじ
しょうみき げん す
しょうひん
これらの品質が保持されていることがあります。このため、賞味期限を過ぎた食品であっても、

かなら
た
た
必ずしもすぐに食べられなくなるわけではありませんので、それぞれの食品が食べられるかど
しょうひん

しょう ひしや
べつ はんたん
ひつよう
うかについては、消費者が個別に判断する必要があります。

9

しょう ひきげん しょう みきげん
す
ていきよう
ア 消費期限、賞味期限とも過ぎたものは提供してはいませんが、

かんり
きび
しょう ひき げん
しょうざい
管理をより厳しくするものは消費期限がある食材です。

しょう ひき げん しょう みきげん
みかいふう
き
ほぞん
イ 消費期限、賞味期限は、ともに未開封で、かつ、決められた保存

じょうたい
きげん
いちど かいふう
こと
ほぞんほうほう

の状態での期限で、一度開封してしまったり、異なる保存方法をしてしまったりするとメーカーの保証はなくなります。

いちどかいふう

みせ

かいしゃ

き

しょう きかん

ウ一度開封したものは、店あるいは会社で決めた使用期間ルールで
使用します。

しょう

牛乳

頁数

使用期限

12/16 17:33

牛乳

牛乳

（4）味覚について

みかく

きやくさま

あじ

ばあい

じぶん

あじ

ア お客様から味がおかしいとクレームがあった場合、自分で味を確認し、作った従業員に工程を確認してください。

イ 問題があった場合、原因を見つけ再発防止のため、問題点を店内で共有してください。

(5) 食の多様化について

食の多様化については特定技能1号のテキストでハラール、ベジタリアン、ヴィーガンについて説明しま

した。特に、ハラール（イスラム圏での原材料基準）ではアルコールは使えないため、食材にアルコールをかけることはできませんので注意してください。

ムスリムやベジタリアンなどのお客様が来店したときは、できるだけそのお客様が食べられないものについて確認を取ってから料理を提供することが望まれます。

3. 店舗管理に関する知識

(1) 開店準備、閉店作業

開店準備はお客様に気持ちよく来店してもらうためのもので、閉店作業は安全確認と次の日のお客様のために準備するためのものです。

1 開店準備

ア客席については、開店準備は最初に空調機の電源を入れているか確認してください。 店内の温度

10
を上げたり下げたりするには時間がかかるので、 開店時に最適にするために必要で
す。

イ 調理設備については、フライヤー、グリドル、湯煎などはスイッチを入れたり、点
火したりしてか

ら使用できるようになるまでに時間がかかるので、開店30分前にスイッチを入れたり点火したりして
いるか確認してください。

ウ BGM や照明などが開店時間までに作動しているか確認してください。

エ 予定どおりの従業員が出勤しているか確認してください。

オ
カ
キ

オ来ていない従業員にはすぐ電話で確認してください。

ばあい
じゅうぎょういん れんらく
しゅっきん ようせい
欠勤の場合、ほかの従業員に連絡をして出勤を要請してください。

じゅうぎょういん
ただ
かくにん
キ従業員の身だしなみが正しいか確認してください。

へいてん さぎょう 2 閉店作業

たんとうしゃ かくにん
ちようせい
かくにん
アラストオーダーのタイミングをキッチンの担当者と確認し、調整しているか確認してください。（ギ
にゆうてん
きやくさま
はいりょ
リギリに入店したお客様への配慮をしてください）

じ
ふそくまた
か きん
で
ばあい げんいん しら
かくにん
レジ締めで不足又は過金が出た場合、原因を調べているか確認してください。

よくじつ
もに
しよくざい ただ
しより
かくにん
ウ 翌日への持ち越し食材を正しく処理をしているか確認してください。

エ火の荒の安全確認ができているか確認してください。

そうち
ばあい てきせい
かくにん
オセキュリティー装置がある場合、適正にセットされているか確認してください。

さんこう

がひり

にち しごと なが れい

(参考) フロア係の1日仕事の流れ例

9:00

開店準備作業

・ サービスルームの照明およびコンセントスイッチON ・ ライス確認 ・ ウォー マー類スイッチON ・ 新聞ホチキス留め ・ サービスルーム点検 (コースター、 ストロー、 シルバー、 マット類、 ライス皿、 9インチ皿、 カップ、 グラス類、 おしぼり)・

お冷やスタンバイ メニュー点検

9:50

BGM朝のプログラム

店頭・店内照明、天井扇、冷暖房 トイレの点検と確認 朝礼

10:00

開店

・釣り銭（計16万円）→ 両替、銀行

喫茶材料の補充、たばこ自販機の点検、補充

11:00 ランチタイム開始（平日）

12:00

BGM昼のプログラム

14:00

ランチタイム終了（平日）

スポットクリーン（汚れた部分のみを清掃）

14:30

16:30

17:00

|トイレ点検

中間作業

BGM午後のプログラム

発注および補充作業 ・カップウオーマー類、おしぼり、スイッチOFF（平日のみ） ・クレンジング作業 ・入口ドア、アプローチの清掃

フロアスタンバイ ~18:00

トイレ点検

レジ精算 zキー（毎日はいじり、月末は累計精算も行う） ・営業日報本部への

発注→ファクス、売上金→夜間金庫

BGM夜のプログラム

17:00

17:30

| トイレ点検 ●タ礼

22:00

BGM深夜プログラム (プレクローズ作業)

- ・ カップウオーマー、 おしぼりスイッチOFF

23:00

- ・ クレンリネス作業 (やり残し部分) ・ 酒類の補充、 棚卸し
喫茶材料の補充および仕込み

0:55

1:30

ラストオーダー 外部照明スイッチOFFは 0:50

- ・ サービスルーム清掃、 早番への連絡事項→白板へ記入 **閉店**
 - ・ 売上げ集計 ・ トイレ、 灰皿 (吸いがらの処理) の点検
 - ・ 水道、ガス元栓、 機器のチェック ・ 火災報知機点検、
 - ・ 店内照明スイッチOFF ・ 入口ドアロック、 各入口のチェック

1:45

終業 (閉店テープ) お客様がおいでになるとき

しゅってん
しみずひとしちよ しょうぎょうかい
© 出典: 清水均著 商業界 『フードサービス 攻めのマネジメント』

12

せいそうさぎょう ちょうりばいがい (2) 清掃作業 (調理場以外)

だれ
み
め
せいけつかん かん
みせ
りよう
どう き
ひと
せいけつかん
こじんさ
誰でも見た目で清潔感を感じたなら、 その店を利用する動機の一つになります。 その清潔感は個人差があ
もっと かんど
きやくさま せいけつかん かん
し
ひつよう
てん ぼせきにんしゃ
りますが、 最も感度の良いお客様に清潔感を感じてもらえるレベルを知っておく必要があり、 店舗責任者は、

ていきよう
そのレベルが提供できるよう、
じゅうぎょういん きょういくくんれん
従業員に教育訓練をしなくてはなりません。

せいそう 1 清掃のポイント

こうりつ
こう
せいそうさぎょう
か どう ぐ
ただ
つか
き
せいそう
きょういくくんれん
効率よくしかも高レベルの清掃作業は、
使う道具を正しく使うことで決まります。
清掃の教育
訓練は、

いちばんさいしょ てん ぼ せきになしや
しどう
じゅうぎょういん まか
まちが
おぼ かた
一番最初に店舗責任者みずから指導しなければなりません。
ほかの従業員に任せると、
間違った覚え方
をすることがあります。

ただ
つか
いと
じ
えが うし
ふ
アモップを正しく使っている(糸を広げて「8」の字を描き後ろへ下がりながら拭く)か、確認
して
かくにん

ください。

せいけつ
かくにん
イ
すみずみが清潔になっているか、確認してください。

せんざい
ただ
きしやくのうど
つか
かくにん
ウ 洗剤などを正しい希釈濃度で使っているか、確認してください。

まど
つか
ただ
てじゆん
かくにん
エ 窓ガラスはスクイジーを使って正しい手順でふいているか、確認してください。

オ 蒲掃スケジュール（白ごと、週ごと、月ごと）が実行されているか、確認してく
ださい。

さくぎよう

さぎよう

れい

(参考) クレンリネス作業の作業マニュアル例

さんこう

対象

濃
度

使 用 用 具

外回り

植え込み

花壇

大型窓ガラス

室内側窓ガラス 小型窓ガラス 入口ドア 看板

ショーケース 鏡

玄関の床 (タイル・
塩ビ・エポキシ・ウレ
タン でワックス塗布を
していない部分)

洗剤の薄め方はメーカーにより異なるので商品説明書に従う

ちり取り

ホース

| ボアダスター

伸縮
ポールスクイージー

通路

(ワックス塗布部分)

| モップ絞り器

掃除機

モップ

ボアダスター

ちり取り

ほうき

ほうき

ボアダスター

1000ml 計量カップ

バケツ

1000ml計量カップ

フイトル モップ

1 ほうきでゴミ 1ゴミを拾う を
3~4mごと に掃き集め、ち
り取りで取る

120倍液をつくる

1 15cm離して、1ゴミを掃き取る1掃除機をかけ

る

(水10lに洗剤500m) 軽くスプレーする

洗

浄 方 法

2 散水する
(春・夏は夕方に毎

2 水でガラス
の全面を濡らす

日1回、その他は3
2 ゴミをゴミか日に1回)

法 ごに捨てる

2 ボアダスター で拭く
220倍液をつくる
| (水10lに洗剤500ml)

3 スクイージー で水
切りをする

3 よく絞る

2 フィトルモップ
で拭く

3 植え込み灯の
カサにスプレー 4 水切りをしたス
3 ゴミかごのゴし、乾いたボアダクイー
ジーを1回
ミは7分目になっ スターで拭く
たら捨てる

ごとボアダスター で
拭き取る

4 コーナーと両 サイド
を拭く

5 窓枠を乾いたボ ア
ダスターで拭く

1

5 中央部分を拭 き上
げる

頻洗
| 度 浄 |

毎日1回

毎日1回

毎日1回

必要な都度 (1日1
回以上)

必要な都度

(1日1回以上)

毎日1回

カーペット

部分の汚れ

椅子 テーブル カ
ウンター パーティ
ション

椅子、テーブル、
カウンター、

パーティション の部分汚れ 電話機

カスター類

化粧室

便器

レジスター

洗剤の薄め方はメーカーにより異なるので商品説明書に従う

ブラシ

ゴム手袋

ゴム手袋

トイレ ブラシ

モップ

ボアダスター

ボアダスター

スポンジタワシ

ボアダスター

ボアダスター

ボアダスター

1軽くスプレーす る

1原液を薄めて 軽くスプレーする

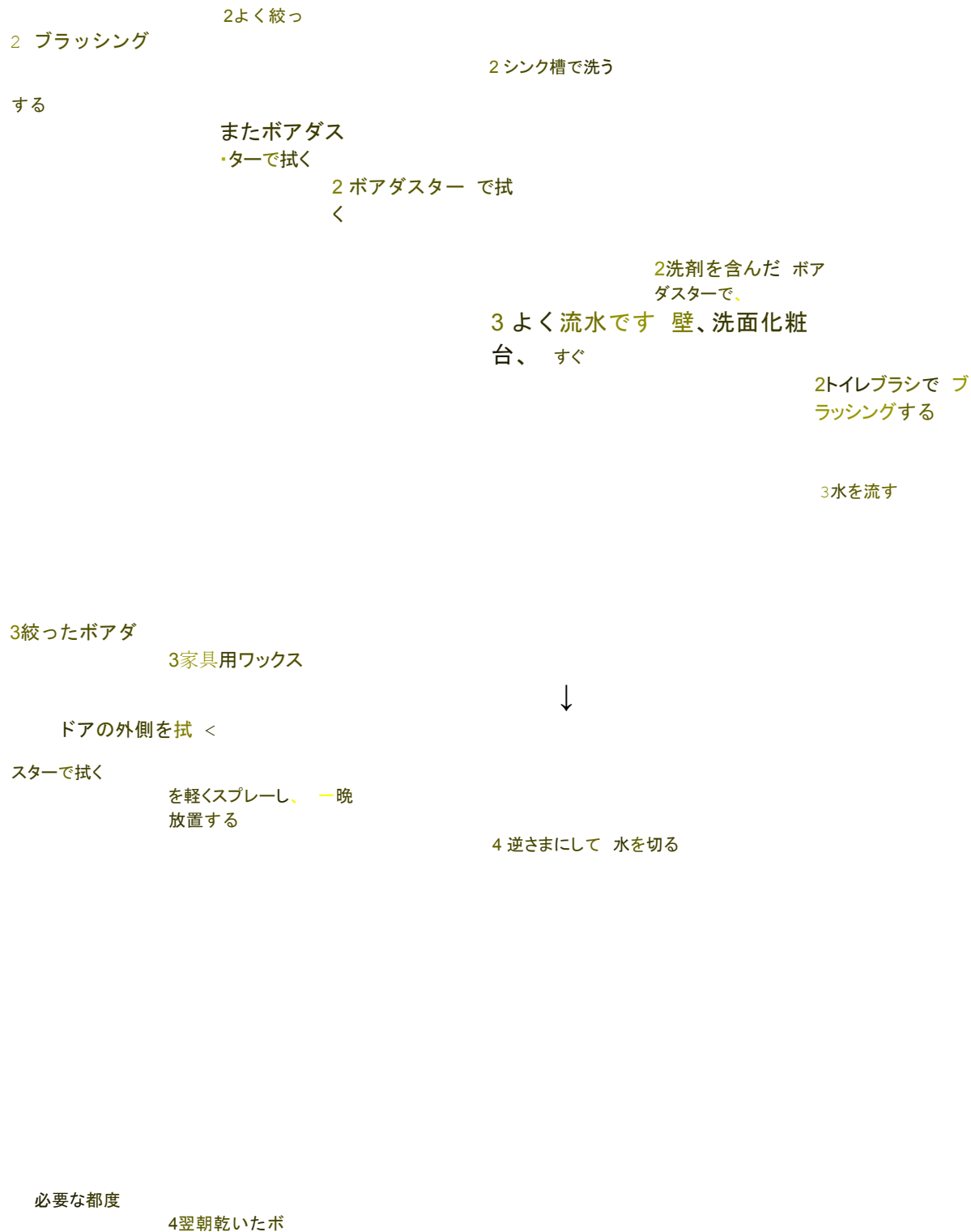
1中身を取り出す

110cm離して、ボ ア
ダスターにス プレー
する



1絞ったボアダス ター
の両面に各2 回スプ
レーする

1内部にスプレー する



3スプレーした

4絞ったボアダスターの両面に 各2回スプレーする

アダスターで拭く

5ボアダスターを湯ですすぎ、絞って乾燥させる

モップ、またはボ

5中身を入れ、セッ アダスターで床トする

を拭く

5洗剤を含んだボアダスターで 便器の外側を拭く

毎日1回

しゅってん

必要な都度

必要な都度

必要な都度

(毎日3回以上)

しみずひとしちよ

しょうぎょうかい

せ

必要な都度
(毎日3回以上)

出典：清水均著 商業界 『フードサービス 攻めのマネジメント』

15

げんきん

けっさい

ちしき

(3) 現金とキャッシュレス決済の知識

つりせんざい こ じゅうぶん かくにん

ア釣銭在庫が十分か確認してください。

つりせんざい こ

ふそく

よそう

ばあい たいおう

かくにん

イ釣銭在庫の不足が予想される場合の対応をあらかじめ確認しておいてください。

あたら

けっさいほうほう どうにゆう

ばあい

しより ほうほう じゅくち

ウ 新しいキャッシュレス決済方法が導入された場合、その処理方法を熟知しておいてください。

そうさ

じゅうよう

(4) レジ操作の重要さ

レジを締めた時、 ロール上の現金有り高と、 実際の現金有り高が一致していることが重要です。

誤差が出るということは、受け取るべき代金を少なくあるいは多く受け取っているか、 お客様に渡すべき釣銭を少なくあるいは多く渡しているかのどちらかです。

ロール上の現金有り高より実際の現金有り高が少なければ、店に損失が発生することになり、 逆に、実際の現金有り高が多ければ、 お客様に損失が発生することになり、 信頼を損ね客数を減らす要因になります。

(5) 夜間金庫の対応

売上金は原則夜間金庫に入金します。 閉店後レジ締めをおこない、所定のバッグに現金と入金票を入れて投入します。 この時必ず二人でおこなってください。 理由は防犯のためです。 ただし、 翌日用の釣銭は店内金庫に保管してください。

4. クレーム対応に関する知識

(1) お客様からのクレームへの対応

クレームはなるべく受けたくないと思えるのが普通ですが、一方クレームは店の質的改善につながる大きな材料でもあります。ですからその材料をもらえる機会となれば、対応する態度も変わってくるはずです。

1 クレームへの基本的な対応

ア どんな小さな苦情でも部下から報告させ、店長が迅速に直接テーブルまで行き対応します。

イ 実際に苦情が発生した場合、お帰りの際にもう一度、担当者と店長が丁寧にお詫びし、お見送りをします。

ウ このほか、以下の（参考1）クレーム対応のポイントや特定技能1号のテキストに記載している「クレーム対応手順の例」などを参考に対応します。

2 クレーム対応のポイント

1 丁寧に謝る

I お客様に与えた不快な感情に対しとにかくわびる

※言い訳・口論は絶対にしないこと

2お客様の言い分（苦情の内容）を聞く

決して口は挟まず最後までお客様の言い分を聞く

※できるだけあいづちを打ち、よく聞く

言いたいことがあってもお客様が言い終わるまで待つ

I 冷静に謙虚に、先入観を持たず素直に聞く

※苦情の内容をしっかりと把握する

III お客様の言い分を冷静に分析する

3迅速な処理

※お客様の立場で判断し、迅速に処理する

苦情の内容に関して具体的にわびる

4責任者への報告と責任者の対応

苦情の原因

お客様の言い分

取りあえず実施した処理

・その他、付近のお客様の状況

I 責任者よりあらためてわびる

II 当方の事情や苦情の起きた理由を伝える

III 解決案を示し、お客様に納得していただく

※お客様の感情が治まらない場合は三変（人・場所・時を変える）手法で対応する

IV 最後に心からお礼を言い、その後の良いサービスに結び付ける

5 クレーム処理報告書や日報で本部へ報告

Ⅰ 原因と対策を確認

※今後、同様のことが起きぬようにする

Ⅱ 本部では全店に活用

※商品やサービスを向上させる

しゅってん しみずひとしちよ しょうぎようかい
◎ 出典：清水著 商業界 『フードサービス 攻めのマネジメント』

17

(2) 異物混入発生時の対応

1 (1) 1 の「クレームに対する基本的な対応」に沿い、事実を確認したらすぐにお詫びをしてくだ
とくていぎのう ごう

さい。 特定技能1号のテキストに記載している 「異物混入が発生した時の対応 <具体例>」などを参考
たいおう
に対応します。

アクレームの大半は異物混入で、とりわけ多いのが髪の毛の混入

です。 どこで混入したかを調べ、再発しないよう従業員の身だ
かくにん
しなみを確認してください。

イ髪の毛以外(まつげ、眉毛、体毛など)でも、何の毛であるか、

また、混入した経緯を調べ特定して、再発防止を全従業員に周

ち
知してください。

きやくさま

つく

なお

かくにん

つく

なお

ふよう

い

ウ お客様にはまず、作り直してよいか確認し、作り直し不要
と言

でんびよう

たいおう すばや

われれば伝票をキャンセルする対応を素早くおこなってください。

いじよう たいおう みせ

ばあい

したが

それ以上の対応が店のルールで決まっている場合は、それ
に従っ

てください。

いぶつこんにゆうぼうし

2 異物混入防止のポイント

ア 髪の毛の次に多いのが虫の混入です。そのために捕虫器をつけている場合、 捕虫器
のランプが切

かくにん

れていないか確認してください。

ちゅうぼう

ほちゆうき せっち

ばあい

ほちゆうき

ちゅうぼう いがい

み

かくにん

イ 厨房に捕虫器が設置されている場合は、 捕虫器のランプが厨房以外から見えていないか確認して

み

ぎやくむし そと

ゆういん

ください。 見えていると逆に虫を外から誘引することになります。

きんきゆう じ

たい おう

かん

ちしき

5. 緊急時の対応に関する知識

たいちようふ りようしゃ

はっせい

ばあい たいおう

(1) 体調不良者が発生した場合の対応

きやくさま たいちようふ りようしゃ はっせい

ばあい

あわ

どうはんしゃ

どうはんしゃ

しじ

したが

お客様で体調不良者が発生した場合、 決して慌てずに、同伴者がいれば同伴者の指示に従ってください。

どうはんしゃ

ばあい いしき

ばあい

ほんこん

いし

したが

いしき

ばあい

きゅうきゅうしゃ
よ

同伴者がいない場合、意識がある場合はご本人の意思に従い、意識はない場合はすぐに救急車を呼んでくだ

さい。

お

じょうたい

たい き

むやみに抱き起こさず、そのままの状態で待機してください。

18

じれい おも

たいおうほうほう

1 事例と主な対応方法

ア てんかん発作で倒れたお客様には、付き添いの方がいれば、その芳の指示に従ってくだ
ださい。 付き

そ

かた

ばあい

きゅうきゅうしゃ

添いの方がいない場合は、すぐに救急車を呼んでください。

しんてい し

お

きやくさま

じ どうたいがいしきじょさいどう き

イ 心停止を起こしたお客様には、AED (自動体外式除細動器)

あ

どうじ きゅうきゅうしゃ

よ

をすぐに当ててください。そして同時に救急車を呼んでください。

じどうたいがいしきじょさいどう き

つか かた くんれん ていきてき

じっし

ウ AED (自動体外式除細動器) の使い方の訓練を定期的を実施

してください。

とくていのう ごう

きさい

じれい おも

エこのほか、特定技能1号のテキストに記載している 「事例と主

たいおうほうほう

さんこう たいおう

な対応方法」などを参考に対応します。

きんきゆうじ

こうどう きじゆん

(2) 緊急時の行動基準

てんぽうんえい

きさい

「店舗運営」のテキストに記載

サービス基本用語

7【アイドルタイム】

きやくすう すく
じ かんたい いみ
客数の少ない時間帯を意味し、ピークタイム
はんたい ことば がいしょくさんぎょう
しょう じ じかん
とは反対の言葉。 外食産業では食事時間がピー
くとなるため、 その合間はいま
あいま
その合間はアイドルタイムとな
る。この時間帯は人件費を削減し、 サイドワー
きょういく
くや教育トレーニングを実施する。 じっし

カ【カフェテリア】

りょうり
いた ほ おんせつ
料理やデザート、ドリンクに至るまで保温設
び
はい せんよう れいぞう
備の入った専用テーブルや冷蔵ショーケースで
じゆん み きやくさま
そ
順に見せ、お客様はトレーラインに沿ってそれ

えら さいご

ぎやくせん でん
きやくすう
ちよっけつ

逆宣伝となり客数ダウンに直結する。

がいしょくさんぎょうせいこう
よう
ひと

【クレンリネス】

でいき せいそう
かん
外食産業成功の要素 (QSC) の一つ(ク
レンリネス)。 定期清掃をおこないドライ (乾
そう
燥)、 シャイン (ひか かがや うつく
光り輝く美しさ)、 オーダリー
せいせいとん
てってい えいせいじょうたい
(整理整頓)を徹底して、 衛生状態を良くし、
あんぜんせい たか
つと 安全性を高めメンテナンスに努めること。

7【サービスステーション】

み
み
入店客がすぐ分かり、ホール全体が見え
る位
ち
しんきやく
しん き きやく みず

置にあり、 新客サービス (新規客へ水、 おしぼ

かいけい きやくせき じさん た

らを選び、最後に会計をして客席へ持参して食

べるセルフサービスのレストラン。

きやくせき

[客席レイアウト]

きやくせき

はいち

つうろ

と

かた

ぎょうたい きやく

客席の配置と通路の取り方のこと。 業態や客

たんか

さぎょうどうせん こうりょ

うえ

きやくせき

単価により作業動線を考慮した上で、 客席ス

ひろ

いす

かいてきせい

き

ペースの広さや椅子の快適性などが決まる。ま

きやくせき かどうりつ たか

りょうきやく にんずう

た、客席稼働率を高めるためには利用客の人数

あ

なんにんよう せき

ふ

じゅうよう

に合わせ何人用の席を増やすかが重要となる。

きやくそう

[客層]

おも

りよう

きやくさま

ぶんるい あらわ

ねんれい

せい

主に利用するお客様の分類を表す。 年齢や性

べつ

はこ

りなどを運ぶこと) やオーダー後のテーブル

ちゅうかんさ

もの ちゅうけい

きのうてき

セッティング、 中間下げ物の中継などが機能的

かん いせつび

にできるようにした簡易設備のこと。

[サービングタイム]

きやくさま

うけたまわ

りょうり ていきょう

お客様からオーダーを承り、 料理提供され

じかん

つうじょう

るまでの時間のこと。 通常、 ファミリーレスト

ふん

ふん

ランではランチタイム5分~7分、 デイナー12

ふん

ふん

めやす うりあげよそく もと

てきせい

分~15分がその目安。売上予測に基づく、適正

しこ

りょう じゅん び さぎょうてつてい

き

て

な仕込み量と準備作業の徹底が決め手。

[サイドワーク]

しょうく
ていりょうてき ぶんるい
からかん

別、所得など定量的な分類と価値観やライフス

ていせいてき ぶんるい
じてん

タイル、センスなど定性的な分類がある。 自店

きやくそう
しほ
めいかく

の客層(ターゲット) を絞り込むことで、明確

みせづく

なコンセプトによる店作りができる。

くじょうしより

[苦情処理]

きやくさま みせ
あいだ はっせい
く じょう

お客様と店との間に発生するさまざまな苦情

きやく まんぞく ゆうせん
みせがわ

やトラブルをお客の満足を優先し、しかも店側

たちば
りかい
いただ
まえ む
かいけつ

の立場も理解して頂きながら前向きに解決する

きやくさま
く じょう だいぶぶん
き ほん さぎょうてつ

こと。 お客様の苦情の大部分は、 基本作業が徹

てい
はっせい

底できていないために発生する。

くち

[ロコミ]

きん むちゆう
あじかん
せつきやく

勤務中の手空き時間におこなう接客サービス

いがい せいそう
ほ じゆう てんけん さぎょう
せつきやく

以外の清掃、補充、 点検作業のこと。 接客サー

ゆうせん
てあ
じかん

ビスを優先しながらも手空きとなった時間に、

じょう し
しじ
じしん
はんだん
さぎょう

上司の指示ではなく、 P/A自身の判断で作業

くんれん

できるように訓練することがポイント。

[サジェスティブセールス]

きやくさま たい
しよくじ
たの

お客様に対し、 食事がさらに楽しめるような

びん

フェアメニューやプラス1品をイメージできる

あんじ

よう、アドバイスする (サジェスティブ=暗示

はんばい
きやくさまでいこう
きやくたん か

する) 販売のこと。 お客様に抵抗なく、 客単価

あ
うりあ
ゆうこう しゅほう

人、知人など人から人への口によるコミュ

しんらい
ひと
じょうほう

ニケーション。信頼できる人からの情報は、そ

みせ
ちめいど
りかい
たか
らいてん うなが
もつと

の店の知名度や理解度を高め、来店を促し、最

こう かでき はんばいそくしん
ぎやく
ふひょう
く じょう

も効果的な販売促進となる。逆に不評や苦情は

がいしよく かん
もと
たか
えがお

の外食に関するCSの求めるレベルは高く笑顔

きくば
ひょうか

や気配りがないと評価されにくい。

しゆりよくしょうひん

[主力商品]

う
すじ
きやくさま
にんき

売れ筋メニューとしてお客様に人気があるメ

みせ
あらり えき かせ がしら

ニューのこと。また、店として荒利益の稼ぎ頭

しゆりよくしょうひん

を上げ売上げを伸ばす有効な手法。

きやくさま
みせ しょうひん

[CS (カスタマーサティスファクション)]

お客様がその店の商品やサービスを購入した
こうにゆう

しょう
けつか まんぞくど

り使用した結果の満足度のこと。アンケートや

ちょうさ
はあく
にほん

インタビュー調査などにより把握される。日本

20

10 [ピークタイム]

きやくさま しゅうちゅう
らいてん
じかんたい

お客様が集中して来店される時間帯のこと。

したが
うりあげいかく もと
じかんたい ちゅうしん

従って、売上計画を基にこの時間帯を中心に

く
し
さぎょう てんけん

ワークスケジュールを組み、仕込み作業や点検

ほ じゅう さぎょうせいそうさぎょう
まえ

補充作業、清掃作業などはピークタイム前に

よ
となっているメニューも主力商品と呼ぶ。 メ

かいてい せんりやく しゅりよくしょうひん
ニュー改定では戦略メニューとして主力商品

つく だ りえきかん り ひつよう
を作り出し、利益管理をおこなう必要がある。

タ [テーブルサービス]

きやくさま ちゃくせき ちゅうもん りょうり
お客様が着席したまま注文から料理、 デザー
う たい
トまでサービスを受けること。 これに対しファ
ストフードやカフェテリアはセルフサービスと

ひつよう
おうべい
呼ぶ。 欧米のテーブルサービスのレストランで
りょうがく

は利用額にチップ10~20%が必要となる。

[テーブルセッティング]

りょうり しょくじ

かんりょう きやくさま むか ひつよう

完了し、 お客様を迎える必要がある。

【フェア】

しんしょうひん きせつ き そん たんびん

新商品や季節メニュー、 既存メニューの単品
はんばいそくしん
やセットなどにより販売促進をおこなうこと。

ばあい りょうきやく めさき

ファミリーレストランの場合は利用客の目先を

しょうひん

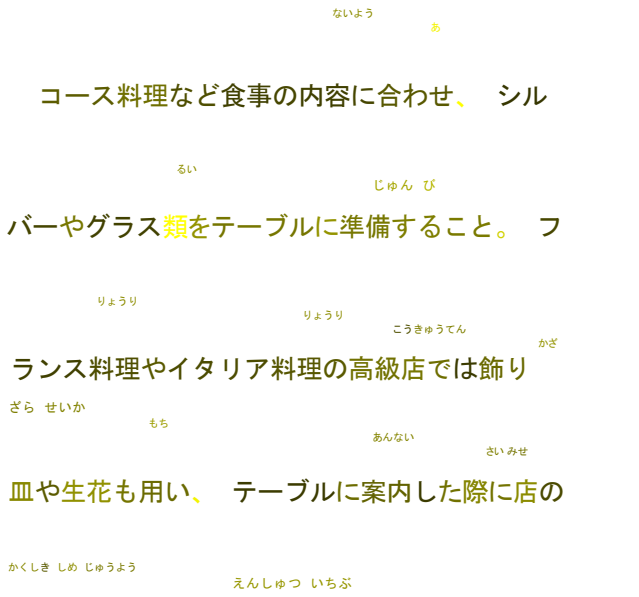
か しゅもくてき きやくたん か ちょうせい しん
変えることが主目的であり、客単価の調整や新
商品のテストマーケティングもおこなわれる。

【ホスピタリティ】

ひと たい ひょうげん て あつ あたた
人に対して表現される手厚いおもてなしや温
おも ころ べいこく

かき思いやる心のこと。 米国ではホテル、レス
りょかくき

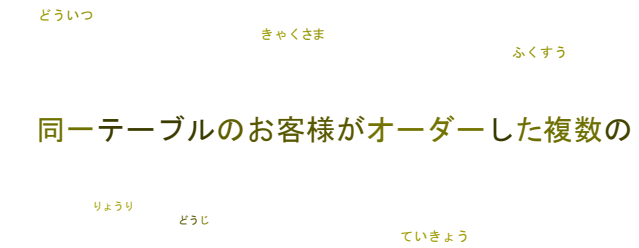
トラン、旅客機、 テーマパーク、 リゾートクラ



格式を示す重要な演出の一部となる。

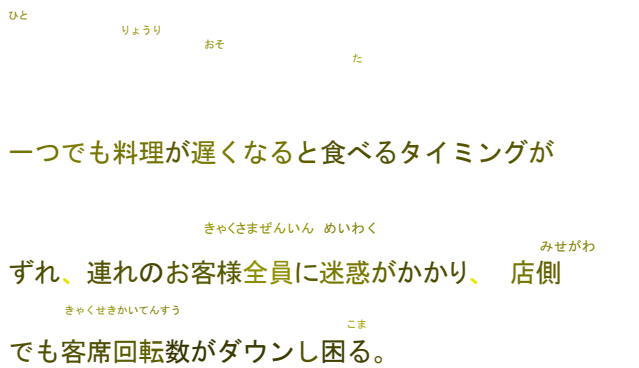
どうじどうたくていきよう

[同時同卓提供]



同一テーブルのお客様がオーダーした複数の

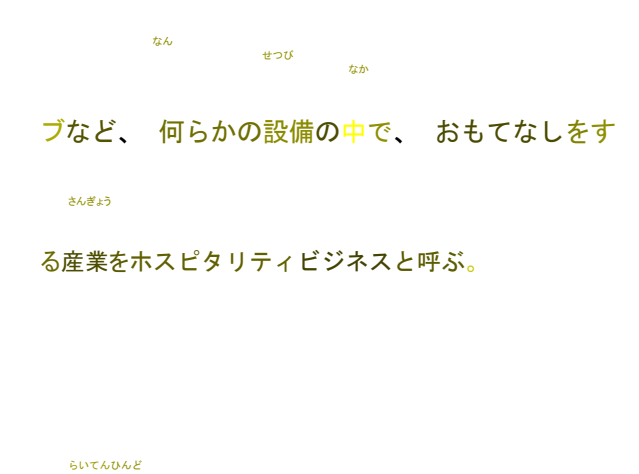
メイン料理を同時にテーブルに提供すること。



一つでも料理が遅くなると食べるタイミングが

ずれ、連れのお客様全員に迷惑がかかり、店側

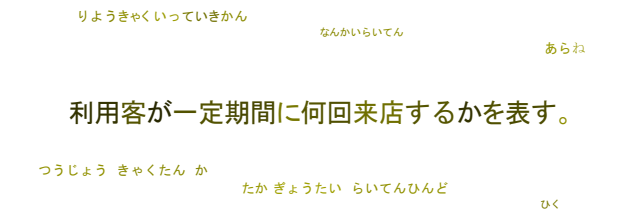
でも客席回転数がダウンし困る。



ブなど、何らかの設備の中で、おもてなしをす

る産業をホスピタリティビジネスと呼ぶ。

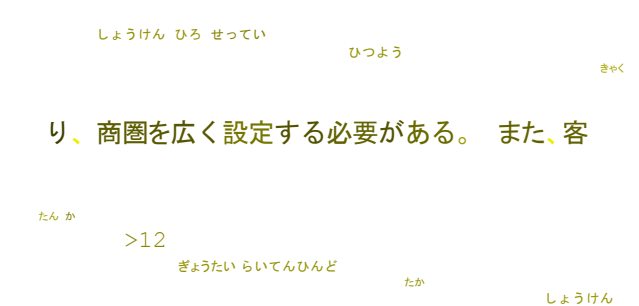
5 [来店頻度]



利用客が一定期間に何回来店するかを表す。



通常、客単価が高い業態は来店頻度が低くな



り、商圈を広く設定する必要がある。また、客



単価が低い業態は来店頻度が高くなり、商圈が



狭くても経営が成り立つことが多い。

しゅってん

しみずひとしちよ しょうぎょうかい

せ

けいすう

◎出典: 清水均著 商業界 『フードサービス攻めの計
数』

21

< おわりに >

ほん

さくせい

がいしよくきぎょう

がいしよくかんけいだんたい がくしきけいけんしゃ ご きょうりよくえ

いっぽんしゃだんほうじん

本テキストの作成にあたっては、外食企業や、外食関係団体、学識経験者の御協力を得て、一般社団法人

にほん

きょうかい

日本フードサービス協会がとりまとめました。

さくせい

ごきょうりよく

かんけいしゃ

あらた

おんれいもう

あ

このテキスト作成に御協力いただきました関係者に、改めて御礼申し上げます。

ねん

がつ

2023年12月

ちよさくけん

ちゅうい

じこう

< 注意事項 >

著作権について

ほん

ちよさくけん

いっぽんしゃだんほうじん にほん

きょうかい いか

とうきょうかい

きぞく

- ・本テキストの著作権は、一般社団法人日本フードサービス協会(以下、「当協会」という。)に帰属します。

ほん

ないよう

だいさんしゃ

けんり ゆう

とうがいだいさんしゃ りょうかい うえしゅってん ひよ

- ・本テキストの内容のうち、第三者が権利を有しているものについては、当該第三者の了解の上、出典の表

うきなど

だいさんしゃ けんり ゆう

ちよくせつてき

かんせつてき ひょうじ

しさ

記等によって第三者が権利を有していることを直接的または間接的に表示・示唆しているものがありますの

りょう

ばあい

りょうしゃ

せきにん

かくにん

で、利用する場合は利用者の責任において確認してください。

リンクについて

おこなばあい

きよか

れんらく

ひつよう

せってい

さい

いっぽんしゃだんほうじん にほん

- ・リンクを行う場合の許可や連絡は必要ありませんが、リンクの設定をされる際は、「一般社団法人日本フード

きょうかい

むね めいじ

サービス協会ホームページ」へのリンクである旨を明示してください。

しゅってん

きさい

出典の記載について

ほん

ないよう

りよう

ばあい

しゅってん きさい

・ 本テキストの内容を利用する場合には、出典を記載してください。

・ テキストの内容を編集・加工等して利用する場合には、上記出典とは別に、編集・加工等を行ったことを記

へんしゅうかこう

じょうほう

とうきようかい さくせい

たいよう こうひよう りよう

載してください。また、編集・加工した情報をあたかも当協会が作成したかのような態様で公表・利用してはいけません。

めんせき

免責について

とうきようかい

りようしゃ

ほん

ないよう もち

おこないっさい

こういほん

ないようへんしゅう かこうとう

じょうほう

・ 当協会は、利用者が本テキストの内容を用いて行う一切の行為（本テキストの内容を編集・加工等した情報

りよう

ふく

なんせきにん お

を利用することを含む。）について何ら責任を負いません。

ほん

ないよう

よこく

へんこう いてん

おこな

・ 本テキストの内容は、予告なく変更、移転、削除等が行われることがあります。