特定技能1号

外食業技能測定試験　学習用テキスト

【接客全般】

初版（4月15日）

一般社団法人　日本フードサービス協会

＜　はじめに　＞

外食業技能測定試験　学習用テキストは、特定技能1号として外食業分野（飲食店など）で働くために必要となる基本的な知識、技能を紹介するものです。また、このテキストで使われている日本語についても、外食業分野（飲食店など）で働くうえで必要となる基本的なものとなっています。

特定技能1号の在留資格を得るための技能試験は、3つの科目から構成されています。

ア. 衛生管理に関するもの	・・・	「衛生管理」
イ. 主に調理業務に関するもの	・・・	「飲食物調理」
ウ. 主に接客サービス業務に関するもの	・・・	「接客全般」

そして、学習用テキストもこの3つの科目で構成されています。

このテキストは、外食業分野（飲食店など）で働くうえで必要とされる主に接客サービスに関するもの「接客全般」を紹介しています。テキストでは、業務に必要とされる基本的な知識などを紹介していますが、内容によっては、実際に働く勤務先のルールなどとは違う場合があります。基本的な考え方は同じでも、勤務先によってやり方が違うことがあるためです。その場合は、勤務先のルールに従ってください。

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） 食事のマナーについて

（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

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） 栄養について

（4） 味覚にについて

（5） 食の多様化について

3. 店舗管理に関する知識

（1） 営業準備、閉店作業

（2） 清掃作業（調理場以外）

（3） 現金とキャッシュレス決済の知識

4. クレーム対応に関する知識

（1） お客様からのクレームに対する対応

（2） 異物混入発生時の対応

5. 緊急時の対応に関する知識

（1） 体調不良者が発生した場合の対応

（2） 災害が発生した場合の対応

1．接客(せっきゃく)に関(かん)する知識(ちしき)

（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　～ 「おもてなしの心」とその表現　～）

日本における接客サービスの特性として、次のような事例があげられます。

外国人旅行者が来日した際に一番おどろくことは・・・・・・・・

・どこに行っても清掃がいきとどき、清潔できれいなこと

・日本人のやさしさ、親切さ、礼儀ただしさ

ということが、よく聞こえてきます。

これらは、日本人が長い歴史をかけて、文化として培ってきたものです。そして、これらは「おもてなし」という言葉で表現されます。おもてなし＝ホスピタリティ（Hospitality）です。この日本における接客サービスの特徴である「おもてなし」は、東京オリンピックの誘致の際、キーワードとしても使われました。

フードサービス業（飲食店など）は、ホテル、旅客船、テーマパークなどと同じように、ホスピタリティビジネスの1つです。そのため、飲食店などの接客サービスにおいて、「おもてなし」を実現するための「おもてなしの心」が大切になります。

＜「おもてなしの心」を伝えるために大事なこと＞

日本では、「おもてなしの心」を相手に伝えるときは、決められた動作（これを形といいます）を守ることが大切になります。「おもてなしの心」を伝える形はたくさんありますが、それぞれの形には、基本の「型」＝フォーム（Form）がありますので、この「型」を覚えていきましょう。そして、トレーニングして、「型」を正しく表現できるようにしましょう。

ア. おもてなしの心を伝える「型」を覚えること

イ. 「型」を正しく表現できるようにトレーニングすること

② 顧客満足について

顧客満足（CS：Customer Satisfaction）とは、お客様に喜んでいただける状態のことをいいます。

私たちは、いつも顧客満足を考えながら仕事をすることが大切です。

＜満足と不満について＞

お店に対する「満足」と「不満」は、お客様の期待感と実際にサービスを受けた経験の差によって生まれます。お客様の期待感とは、このお店なら「このくらいのレベルの商品やサービスがあるだろう」と予測することです。そしてお客様の期待感は、次のようなものから影響を受けます。

ア. お客様の経験

イ. お客様の知識

ウ. お店の雰囲気

エ. 価格　など

このようなことも意識しながら、お客様の期待に応えるサービスを提供し、お客様の満足や感動を目指しましょう。

＜リピーターについて＞

リピーターとは、繰り返し来店するお客様のことをいいます。お客様がお店のサービスに満足すれば、次もまたそのお店を利用したいと思います。このようなお客様は、お店にとってとても大切なお客様となります。

＜顧客満足のイメージ＞

期待感　＜　経験　・・・　「満足」（「満足」が大きくなると「感動」）

期待感　＝　経験　・・・　「普通」

期待感　＞　経験　・・・　「不満」（「不満」が大きくなると「クレーム」）

「満足」されたお客様は、またサービスを受けたいと思い来店します。

▼

何度も来店するお客様　＝　リピーター（大切なお客様）

③ 顧客満足を決める要因 「QSCA」

お客様は、お店が提供すること＝「価値」に対してお金を払います。そのため、お客様は、提供される「価値」に「価格」が見合わないと、満足しません。お客様がお店に求める「価値」は、主に次の4つの要素があります。この4つの要素を英語にした頭文字をとって、QSCAといいます。

ア. 料理の品質 （Q：Quality ・・・ 料理のおいしさ）

飲食店でお客様に提供する価値は、「料理のおいしさ」です。おいしさは、料理の味だけでなく、素材の新鮮さや料理の見た目なども大切な要素になります。そして料理の主な品質は、次のとおりです。

- 味、分量、盛付けの均一化（毎回、同じになること）
- 適温サービス（熱いものは熱く、冷たいものは冷たく）
- スピード（特に、ファーストフードやランチタイムなど混雑するとき）

イ. 接客サービス （S：Service ・・・ 接客サービスのよさ）

お客様に提供するサービスをすべて覚え、確実にできるようになることが大切です。通常、お店には、サービス方法を決めているルールやマニュアルなどがありますので、きちんと学習しましょう。

＜スマイル＆アイコンタクト＞

明るい笑顔で自分の目とお客様の目を合わせることです。お客様と接するときは、常にスマイル＆アイコンタクトを意識しましょう。また、元気よくハキハキした声で接しましょう。

ウ. 清潔感 （C：Cleanliness ・・・ お店やスタッフの清潔感）

清潔感とは、きちんと清掃され、整理整頓がしっかりしている状態のことをいいます。なお、清潔の反対語は不潔です。

＜清潔感のある店（例）＞

- 店内すべてがきちんと清掃されている。
- 店内すべてにおいて、整理、整頓されている。
- すべての従業員の服装や身だしなみが整っている など

飲食店において、清潔感はとても大切なものです。どんなに美味しい料理を提供するお店でも、不潔なお店、異臭がするお店で食事をしたいと思うお客様はいません。また、お店が不潔であると、人に害をおよぼす細菌などが繁殖している可能性があります。

エ. 雰囲気 （A：Atmosphere ・・・ 店内外の雰囲気のよさ）

お客様は、利用する目的に応じてお店を選びます。そのときに判断する基準を雰囲気といいます。雰囲気は、お店の外観や設備などのハードによるものと、接客などのソフトによるものの両面で判断されます。また、雰囲気のベースになるものは快適性です。

＜雰囲気＞

・ハードによるもの　　：お店の外観、設備、店内の様子　など

・ソフトによるもの　　：料理、接客、従業員の態度　など

＜快適性に影響を与えるものの例＞

・店内の温度管理

・お店の雰囲気や時間帯にあったBGM（音楽）、照明　など

（2） 接客における基本動作

① あいさつ

あいさつは、人と人がかわす最初のコミュニケーションです。いやなこと、心配なことがあっても、明るく元気なあいさつをしましょう。

＜よいあいさつの例＞

・あいさつは、相手の目をやさしくみつめ、心をこめて大きな声でします。このことを「スマイル＆アイコンタクト」といいます。

・あいさつは、積極的に自分から先にしましょう。

② 笑顔

笑顔は、ニコリと笑ってうれしさや、楽しさをあらわす表情です。人とコミュニケーションをとるうえで、とても大切な要素です。接客のプロは、接客のときに意識して笑顔を作ります。笑顔で接客するとお客様はとてもよい印象を持ち、お客様の満足度向上につながります。

＜笑顔つくりの3つのポイント（目もと・口もと・心）＞

・スマイル＆アイコンタクト

明るい笑顔とアイコンタクトは、相手の目と自分の目を合わせることです。そして、やさしい目で相手に気持ちを伝えます。

・口の両端をあげる

口の両端をあげると、うれしさ、たのしさが伝わります。

・自分の明るい、たのしい、やさしい心をそえて目じりをさげる

目じりをさげると、よりやさしさが伝わります。

目もと

口もと

心

③ 服装、身だしなみ

ユニフォームとそれに合った清潔な身だしなみについては、次のようなことに気をつけましょう。基本は、清潔、清楚、ひかえめであることです。

	主な注意事項
髪	きちんと整髪し、フケに気をつけます。肩よりも長い髪は結びます。長い前髪は顔にかからないようにとめます。
顔	ひげは毎日そります。歯はきれいにみがき、口臭に気をつけます。化粧はうす化粧とします。また、強い香水はつけません。
つめ	つめは短くきります。指先やつめの間の汚れに気をつけます。マニキュアは異物混入の恐れがあるため、つけません。
装飾品	原則として身につけません。高価なもの、華美な時計はつけません。
制服	清潔なものを身につけます。そして、汚れやしわに注意します。ボタンはすべてとめ、正しく着用します。
くつ	くつのかかとはふみません。サンダルは使用しません。

④ 立ち方、歩き方

背筋をのばしてキビキビと行動することが基本です。次のことに注意して行動しましょう。

ア. 背筋をのばします（柱や壁に寄りかからず、まっすぐに立ちます）

イ. 目線は常に客席に向けます（ただし、お客様をジロジロ見てはいけません）

ウ. 手は前で組みます（腕組みやポケットに手をいれることはやめましょう）

エ. 足腰に力を入れ、ひざをのばします

オ. お辞儀のときはかかとをつけます　など

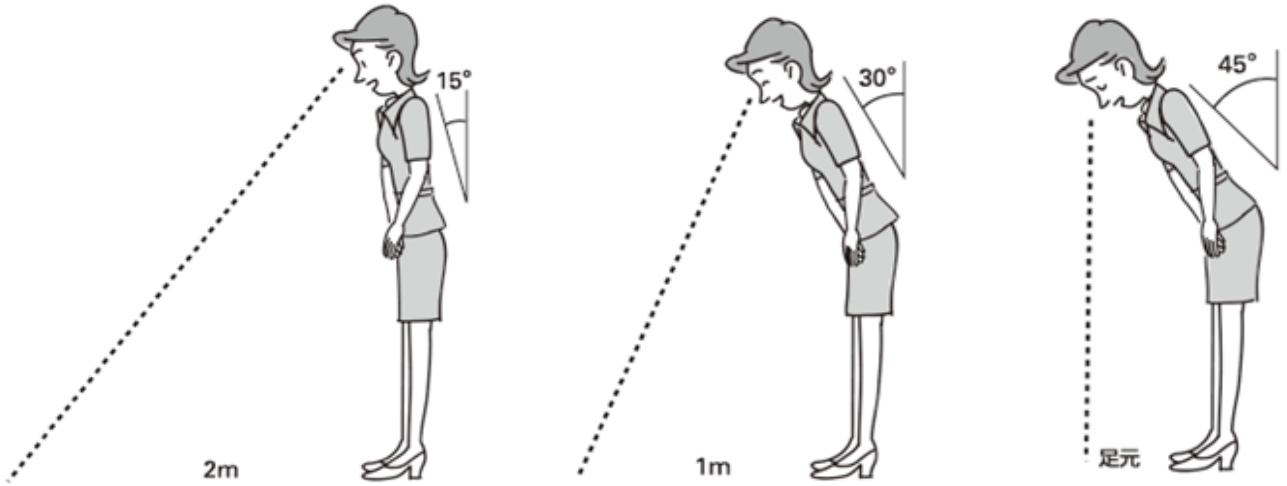
なお、通路でお客様とすれ違うときは、常にお客様を先にとおします。急いでいる場合でも、お客様に通路をゆずることが基本です。トレイなどを持っているときは、お客様にぶつからないように注意します。

⑤ お辞儀

お辞儀には、目的にあわせて3種類あります。それぞれの目的を理解して、正しい順序でお辞儀をしましょう。

＜お辞儀の種類＞

種類	お辞儀の角度	方法	主な目的
会釈	約15度	背筋をのばし、足もとから2mのところに視線を落とします。そして、ひと呼吸してから静かに上体をおこします。	すれ違ったとき、お待ちいただくとき　など
敬礼 （普通礼）	約30度	背筋をのばし、足もとから1mのところに視線を落とします。そして、ひと呼吸してから静かに上体をおこします。	お迎え、お会計で感謝を表すとき　など
最敬礼	約45度	背筋をのばし、足もとに視線を落とします。そして、ひと呼吸してから静かに上体をおこします。	お見送りするとき、お詫びをするとき　など



会釈　　敬礼（普通礼）　　最敬礼

※ 出典：清水均　著　日経BP社「ホスピタリティコーチング」より

＜お辞儀の手順＞

・お客様の前で立ち止まり、背筋をのばした姿勢で立ち、あごを引く（肩は床と並行）。そして、スマイル＆アイコンタクト（笑顔でアイコンタクト）をとる。

・首をまっすぐにして背筋をのばしたまま、頭を動かさずに上体を前にたおす。

・ゆっくりと上体をおこし、スマイル＆アイコンタクトをとる。

⑥ その他

ア. トレイのもち方

トレイの中心を、利き手と反対の手のひらでささえます。指は大きくひろげてひじを直角に曲げます。そして、腕を引き締めて安定感を保ちます。また、次のことに注意します。

＜注意点＞

・トレイに食器などをのせるときは、手前からのせます。おろすときは、手先からおろします。

・重たいものから先に手前にのせます。背が高いもの、バランスが悪いものは、手先の方にはのせません。

・トレイをお客様に当てないように注意します。テーブルの近くでは、トレイをもっている手はできるだけお客様からはなします。

・空いたトレイをもち歩くときは、利き手と反対側の手で押さえ、脇に抱えます。

イ. グラスのもち方

グラスのふちに指紋をつけないように、グラスの半分より下側をもちます。テーブルにグラスをおくときは、音をたてないようにそっとおきます。

ウ. 配膳の仕方（料理の提供の仕方）

親指を皿のふちにそえ、残りの指で皿の底をささえます。親指は外側に向け、皿に指紋がつかないようにします。料理の向きを確認し、必ず、お客様に料理の正面がくるようにおきます。

（3） 食のマナーについて

国やその土地によって食事の習慣には違いがあり、それぞれの作法やマナーがあります。作法とは、その地域での正しい食事の仕方、方法などです。多様な国、地域の食を提供することもありますので、それぞれの作法やマナーを正しく理解しましょう。

①和食のマナー

ア. 箸の使い方

右利きの人の場合、箸をもつときは、左手で箸の中央を手に取ってもちあげます。そして、下から右手をそえるようにしてもつと、とてもきれいにもてます。下の箸は動かさず、上の箸だけを動かすのが正しい箸のもち方です。

イ. 一汁三菜

一汁三菜は、和食の基本構成です。「ごはん」「汁」「菜（おかず）」「香の物（漬物）」からなります。

左側に「ごはん」、右側に「汁」、その中央に「香の物」、さらに右奥に「主菜」、左奥に「副菜」をおき、酢の物や和え物を中央に配置します。

※ 出典：農林水産省「おうちで和食」より

ウ. 会席料理の基本的な提供順序

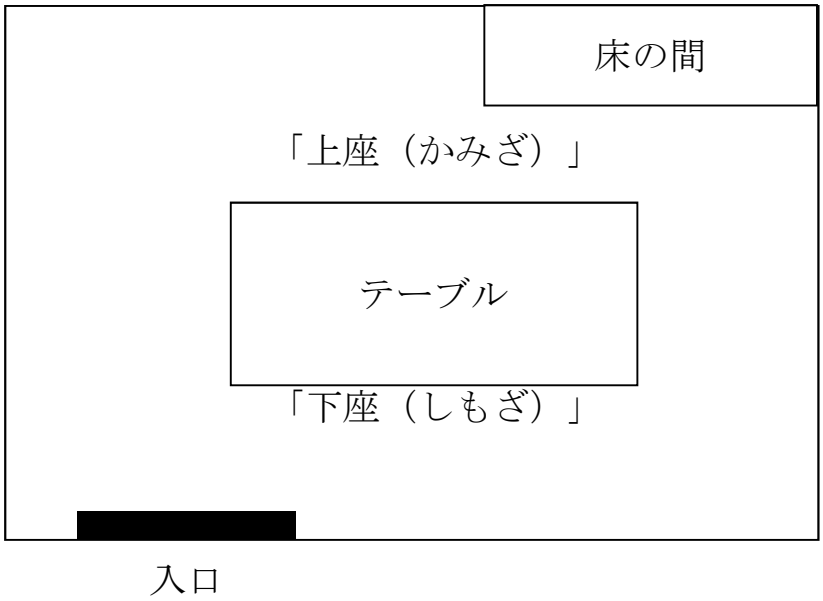
前菜　→　吸い物　→　お造り　→　煮物・焼き物　→　揚げ物　→　酢の物　→　ごはん　→　水菓子

エ. 食事をする場所での席順

和室で日本料理を食べる場合は、席の順番に気をつけましょう。日本の風習で「上座」、「下座」という席順があります。

「上座」とは、その場で一番心地よく安全にすごせる場所のことです。その場にいるメンバーの中で、役職や立場が上の人が座ります。「下座」はその逆で、お客様をおむかえする側、役職や立場が下の人が座る場所のことです。

＜上座・下座の例＞



※ 床の間

かけ軸がかざってあったり、壺がおいてあったりするスペースです。料亭などの和室では、入り口から一番遠い位置に配置されていることが多くなっています。

オ. 料理の食べ方

日本では、茶碗やお椀、小皿は、手にもって食べます。また、大皿に盛られた料理は、小皿に取り分けてから食べるのがマナーです。

② 洋食のマナー

ア. ナイフとフォークの扱い方

・ナイフとフォークをセットするときは、ナイフは右において刃は内側にします。フォークは左側におきます。

・料理にスープがつくときは、ナイフの右側にスープスプーンをセットします。

・コース料理で使用する複数のナイフとフォークは、外側から内側に使用する順番で並べます。

・ナイフとフォークがハの字（時計の針でいう「8時20分」の位置に広げられている）のときは、食事中を意味しています。

・ナイフとフォークが2本そろえて斜めにおかれている場合は、食事が終了していることを意味しています。

・お客様が食事中にナイフやフォークなどを落とした場合は、すぐに代わりのものを渡します。お客様に拾わせてはいけません。

イ. 備品の名称

・シルバー　：　ナイフやフォークのことをいいます。

・カスターセット　：　テーブルなどにおいてある調味料などのセットです。

・ゴブレットグラス　：　主に高級店で使用されている水専用のグラスです。

ウ. 料理の提供と食べ方

・基本的に料理は左側から提供します。飲み物は右側から提供します。

・高級店では、レディーファースト、年配者の順に提供します。

・一部のデザートを除き、料理は左側から食べていきます。食べ残してしまったものは、皿の手前にまとめます。

・ナプキンは、折り目を手前にして使います。食事中に席を外すときは、ナプキンを軽くたたんで椅子のうえにおきます。また、食事が終了した場合は、ナプキンを軽くたたんでテーブルの左側におきます。

・接客担当者は、食事の進行とナプキンがおかれた状態でお客様の様子を判断します。

エ. フランス料理での基本的な提供順序

オードブル　→　スープ　→　魚料理　→　肉料理（アントレー）　→　デザート　→　デミコーヒー

③ 中国料理のマナー

ア. 円卓にすわる場合の席順

・出入り口から遠い席が、「上座」です。

・「下座」は、出入り口に近い席です。また、その日のホスト（おもてなしをする）側が座ります。

イ. 料理の食べ方

・料理を取り分ける皿は、料理の味が混ざるため、料理ごとに取り替えます。

・回転卓の料理を立ち上がって取ってはいけません。

・自分の食べたいぶんだけを大皿からとって食べます。原則として、他の人の料理をとってあげる必要はありません。

・回転卓は、原則として時計まわり（右回り）の方向に回します。

・器や皿はもちあげず、テーブルにおいたままで食べます。

・回転卓に自分の箸やグラスをのせてはいけません。

ウ. その他

料理はすべて取り切らず、1/3～1/4は大皿の真ん中に寄せて残します。

中国料理は、大皿に盛りつけられた料理を同席者で分けて食べます。そして、食事をとおして深い人間関係を生み出そうとします。そのため、和やかな雰囲気で食事を楽しむことができます。

（4） 配慮が必要なお客様への対応

次で示すような配慮が必要なお客様が来店した場合は、「何かお手伝いしましょうか」という気持ちをもちながら対応することが大切です。ただし、どの程度配慮 する必要があるか、人それぞれであるため、思い込みの対応は不要です。

① お子様連れのお客様

子供の動きは予測しにくい場合が多くあります。その結果、子供に悪気はなくても、お店の備品を壊してしまうことがあります。また、他のお客様に迷惑をかけてしまう場合もあります。そのため、他のお客様に迷惑がかからないような席を用意するなど、対応してあげることが大切です。

② 高齢者のお客様

高齢者のお客様の中には、「忘れ物をする」、「突然体調が悪くなる」、「勘違いをする」などの場合があります。高齢者がひとりで来店する場合は、帰るときに忘れ物がないか、確認します。また、お会計での金銭の受け渡しにおいては、大きな声でゆっくりとお金を数えるなど工夫をしてください。

さらに、小さな文字を見ることができない場合もありますので、大きな文字で書いたメニューなども用意しておくとよいでしょう。

③ 車椅子利用のお客様

ア. 車椅子の種類

車椅子には、介助用椅子と自走式車椅子があります。介助用車椅子は、介助者が車椅子を操作するため、お店のスタッフが移動を手伝う必要はありません。

一方、自走式車椅子は、床に段差がある場合、エレベーターが利用できない場合など、お店のスタッフが移動のお手伝いを必要とされることがあります。

イ. 車椅子利用の方の席への案内

車椅子利用の方を席に案内する場合、テーブルの高さに問題がなければ、そのまま車椅子をテーブルにつけます。また、車椅子利用の方と話をするときは、お互いの表情がよくわかるようにするため、腰を落として、同じ視線の高さで話ができるようにします。

④ 補助犬同伴のお客様

ア. 補助犬とは

補助犬とは、「盲導犬」、「介助犬」「聴導犬」の総称です。きちんと訓練を受け、国が指定した法人から認定されているものだけが補助犬になれます。また、補助犬は清潔に保たれ、狂犬病などの予防接種も定期的に受けています。

イ. 補助犬同伴受入れの義務

日本の法律において、不特定多数の人が出入りする飲食店においても、補助犬同伴の受入れを義務づけられています。

ウ. 補助犬であることの確認

盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）、介助犬、聴導犬は、胴着に認定番号や補助犬の種類が表示されています。また、使用者は、認定証をもっていなければなりません。

補助犬の管理が十分でないなど、補助犬かどうかの確認が必要な場合は、使用者に認定証などの提示を求めても構いません。

（5） 適切な配膳（サービング）について

① 料理の速やかな提供

調理が終わった料理は、すぐにお客様に提供し、食べてもらうことが大切です。出来立ての料理が一番おいしいだけでなく、料理を10℃～60℃の温度帯(危険温度帯）のままにしておくと、人に害をおよぼす細菌がふえてしまうためです。

出来上がった料理は、2時間以内でお客様に食べてもらうことが目安になります。

② 残った料理のもちかえりについて

食品ロスを防ぐ、また「もったいない」の観点から、お客様が食べ残した料理をもちかえりたいと希望される場合があります。食品を無駄にしないことは大切なことです。一方、食品は危険温度帯を長時間経過すると、人に害をおよぼす細菌が増殖します。そして、それを食べた人が食中毒になる場合があります。

そのため、もちかえりたいという希望のあるお客様に対しては、お店できちんと対応方針、ルールを決めます。そして、お客様に、そのルールに従ってもらうことをお願いします。衛生上の問題がある場合は、もちかえりができないことをきちんと伝えることも大切です。

③ テイクアウトについて

テイクアウトとは、お店で作った料理をお客様がお店で食べないで、もちかえることをいいます。

テイクアウトで大切なことは、次のおとりです。

ア. テイクアウトされる料理の温度管理はどうすべきか

例えば、10℃以下で管理する　など

イ. テイクアウトされた料理をいつまでに食べるべきか

例えば、〇時間内にお召し上がりください　など

テイクアウトでは、お客様に正しい情報を提供し、それをお客様に守ってもらうことがとても大切です。テイクアウトは、お店の売上につながりますが、正しい販売を行わないと、お客様が食中毒になる可能性もあるため、十分気をつけて対応しましょう。

（6） 接客基本用語とのその使い方

① 基本的な接客用語

用語	意味
いらっしゃいませ	お客様が来店されたときのあいさつです。
ありがとうございます （ありがとうございました）	お客様が帰るときのあいさつです。または、お客様がお店のスタッフに対して、何かをしてくれたときのあいさつです。
（たいへん） お待たせいたしました	お客様に少し待たせたときに使う言葉です。
失礼いたします	お店のスタッフが、お客様の座る席に近づくとき、はなれるときに使います。
かしこまりました	お客様の依頼、要望などを引き受けるときに使います。
おそれいります	お客様がお店のスタッフに何かをしてくれたとき、感謝を示す言葉です。また、お客様に申し訳ないとう謝罪を示すときにも使います。
申し訳ございません	お客様にお詫びをするときに使います。

② よく間違える用語表現

間違った表現	正しい表現
お料理は以上で**よろしかった**でしょうか	お料理は以上で**よろしい**でしょうか
お水のほうはいくつおもちしましょうか	**お水は**いくつおもちしましょうか
こちらがレシート**になります**	こちらがレシート**でございます**
5,000円からお預かりします	**5,000円お預かり**します

③ その他注意すべき言葉づかい

＜接客時の間違えやすい言葉づかい「基礎編」＞

日常の言葉づかい	接客時の正しい言葉づかい
お客さん、男の人、女の人、老人	お客様、男性の方、女性の方、ご年配の方
子供さん、おじさん、おばさん	お子様、ご中年の方
一緒の人、使いの人、用のある人	一緒の方、お使いの方、ご用の方
お一人さん、奥さん、旦那さん	お一人様、奥様、旦那様
僕、わたし、我々	わたくし、わたくしども

洋服、くつ	お召し物、おはきもの
はい、そうです	はい、さようでございます
はい、そうです、そうします	はい、そうさせていただきます
はい、知ってます	はい、存じ上げております
何人ですか	何名様ですか
すみません、満員なんです	申し訳ございません、満席となっております
どの席がいいですか	どの席になさいますか
どれがいいですか	どちらになさいますか
決まりました？	お決まりでございますか
いくつにしますか	おいくつになさいますか
アイコ（店内・オーダー用語）ですね	アイスコーヒーでございますね
今、ないんです	申し訳ございません。ただ今、きらせております。代わりに〇〇はいかがですか
わからないんです	わかりかねますが
わかりました	かしこまりました
すみません、誰ですか	失礼ですが、どちら様ですか
店長はいないんですが	あいにく店長は不在ですが
店長に言っておきます	店長に申し伝えます
こっちから電話します	こちらから電話させていただきます
今、行きます	ただ今、お伺いします。
また、来てください	また、お越しくださいませ。また、お立ち寄り願います

※ 出典：清水均 著 日経BP社「ホスピタリティコーチング」より

④ サジェスチョンサービス

サジェスチョンサービスとは、お客様に料理や飲物などを新たにすすめることをいいます。おすすめをすることによって、お客様が注文を増やし、お店の売上につながります。また、お客様がすすめられたものを食べて満足すれば、お店に対する満足度も上がります。

サジェスチョンサービスを成功させるためには、お店の商品を正しく理解します。そして、お客様に積極的に働きかけることが大切です。

＜サジェスチョンサービスの例＞

・本日のおすすめメニューは、〇〇です。

・本日のおすすめランチは、〇〇です。

・このお料理には、〇〇の日本酒がとてもよく合います。いかがですか？

・今、焼き立てのパンができあがりました。いかがですか？

・お客様は、〇〇がお好きですか？本日は、朝獲れたての新鮮な〇〇をご用意できますが、いかがですか？　など

⑥ 電話の対応

電話対応は、相手もこちらも、お互いの表情や様子を見ることができません。そのため、目の前で接するときよりも、一層の配慮が必要になります。特にお客様は、お店のスタッフの電話対応によって、お店の評価を判断することもありますので、丁寧に対応しましょう。

＜電話対応の例＞

状況	対応方法
電話にでるとき	「〇〇（お店の名前）の△△（自分の名前）でございます」 コールが3回以上の場合は、「お待たせいたしました」と最初に言います。
用件を聞くとき	相づちを打ちながら、用件を聞きます
相手に質問をするとき	「恐れ入りますが、〇〇を教えていただけますでしょうか？」
誰かに電話をつなぐとき	「〇〇にかわりますので、少々お待ちください」
電話を切るとき	相手が電話を切るのを待ちます。相手が電話を切った後、静かに自分の電話を切ります

お客様の用件に対応できない場合（内容がわからない、回答ができないなど）、その理由を伝え、相手の連絡先と用件を聞いてメモをとります。そして、店長や担当者に対応してもらいます（コールバック）。

２．食(しょく)に関(かん)する知識(ちしき)

（1） 食物アレルギーについて

① 食物アレルギーとは

食物アレルギーとは、アレルギー物質を含む食べ物を食べたあとに、何かしらのアレルギー反応を示すことです。アレルギー反応の一例として、発しん、吐き気などがあります。特に症状がひどい場合は、アナフィラキシーショックといい、呼吸困難、血圧低下や意識消失など、対応が遅れると死に至る場合があります。

日本における食物アレルギーをもっている人は、人口の1～2%といわれています。年齢が下がるとその割合は増え、乳幼児の約10%は、何かしらの食物アレルギーをもっているといわれています。

② アレルギー表示

食物アレルギーは、有効な治療方法がありません。アレルギー反応を示す物質を含んだ食べ物をたべないことが、重要になります。そのため、アレルギー反応を起こしやすい物質を含んだ加工食品は、法律で表示することが義務付けられています。

義務付けされているアレルギー物資は、次のとおりです。

＜加工食品に表示義務あり＞

特定原材料	7品目	卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに

なお、飲食店で提供する料理については、その料理に含まれているアレルギー物質を表示する義務はありません。しかしながら、食物アレルギーをもっているお客様は、その情報がとても大切です。そのため、飲食店では、料理に使用されている原材料を正しく把握し、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大切です。

ただし、間違った情報を提供すると、お客様に大変な迷惑をかける場合もありますので、問合せに対応できない場合は、お店の責任者などに対応を変わってもらいましょう。

（2） お酒の取扱いについて

① 代表的なお酒の種類について

ア. 醸造酒

酵母の発酵作用にって製造されるお酒です。

主な分類	主な種類	原料
ワイン	赤・白ワイン スパークリングワイン　など	ぶどう
麦酒	ビール　など	麦　など
果実酒	シードル　など	りんご、もも　など
日本酒	清酒、にごり酒　など	米
老酒	紹興酒、　など	米　など

イ. 蒸留酒

醸造したものをさらに蒸留し、比較的アルコール度数が高いお酒です。

主な分類	主な種類	原料
ブランデー	コニャック　など	ぶどう
ウイスキー	モルトウイスキー、 ブレンデッドウイスキー　など	麦　など
ジン	ジェネヴァ、ロンドンジン　など	麦　など
焼酎	芋焼酎、麦焼酎　など	いも、麦　など

② お酒の提供における注意点

ア. 未成年（満20歳未満）の人に対するお酒の提供禁止

未成年（満20歳未満）の人へのお酒の提供は、法律で禁止されています。お客様が未成年かどうかわからない場合は、身分証明証などで年齢確認を行う必要があります。

イ. 車両等を運転することになっている人へのお酒の提供禁止

車両等（車、自転車など）を運転することが分かっている人にお酒を提供することも、法律で禁止されています。グループのお客様の場合には、ハンドルキーパーの方を確認します。対応が難しい場合は、お店の責任者などに対応を変わってもらいましょう。

※　ハンドルキーパー

ハンドルキーパーとは、自動車で仲間と飲食店に行ったとき、お酒を飲まない人のことをいいます。

全日本交通安全協会がこのようなワッペンを発行しています。このワッペンなども活用して、ハンドルキーパーを確認することも1つの方法です。

（3）　栄養について

食品に含まれる栄養素の中には、私たちが生きていくうえで欠かせないものがあります。それは、「たんぱく質、脂質、炭水化物」の3つであり、3大栄養素と呼ばれています。また、これに「ビタミン、ミネラル」の2つを加えて、5大栄養素と呼ぶこともあります。

健康な体をつくるためには、5大栄養素を毎日の食事でバランスよくとることが大切です。

＜5大栄養素＞

栄養素名	主な体のはたらき	多く含む食品
たんぱく質	体をつくる	肉、魚、卵、大豆製品　など
脂質	エネルギーになる	バター、マーガリン、植物油、　肉の脂　など
炭水化物	エネルギーになる	ごはん、パン、麺、いも　など
ビタミン	体の調子を整える	緑黄色野菜（緑色の野菜）、果物、 レバー　など
ミネラル	骨や歯などをつくり、体の調子を整える	わかめ、牛乳、　乳製品　など

（4） 味覚について

味覚とは、人がものを食べたときに感じる味のことです。人によって、味を感じる強さが異なります。また、体調によっても味を感じる強さが変わります。そのため、料理を提供するときは、食べる人がどのような人で、どのような状態であるか、観察することも大切です。

種類	代表的な食べ物
甘味	砂糖、チョコレート、ケーキ、まんじゅう　など
塩味	塩、しょうゆ、みそ　など
酸味	酢、梅干し、レモン、グレープフルーツ　など
苦味	コーヒー、ビール、パセリ、ピーマン　など
うま味	こんぶだし、かつおぶし　など

（5） 食の多様化について

① ハラールについて

ハラールとは、イスラム法によって「許されている」という意味をもち、イスラム教で許されている食べ物をさします。逆に「許されていない」ことをハラームといいます。

イスラム教は世界3大宗教の1つであり、イスラム教を信仰しているムスリムは、世界に16億人いるといわれています。日本に来るイスラムの方も増えてきているため、ムスリムの方が求めるハラールを正しく理解しましょう。

② ベジタリアンなどについて

ベジタリアンとは、一般に「肉や魚などの動物性食品を食べない人」のことをいいます。また、完全菜食主義者（卵や乳製品などの動物性食品を一切食べない人）の人をヴィーガンといいます。ベジタリアンやヴィーガンは、その人の考え方によって制限する食事が変わりますので、対応する場合は、お客様のニーズを確認することが大切です。

対応が難しい場合は、お店の責任者などに対応を変わってもらいましょう。

３．店舗管理に関する知識

（1） 開店準備、閉店作業

① 開店準備

お客様によいサービスを提供するためには、お店を営業するための準備がとても大切です。次に示すものは、開店準備の事例です。やらなければならないことはたくさんありますので、②で示す閉店作業と合わせて、効果的に実施しましょう。

＜開店準備がととのっている例＞

・駐車場や入り口周辺、店内が清掃されている。

・トイレが清掃され、トイレットペーパーなどの備品がきちんと補充されている。

・食器、備品、グラスや氷などが、ピークタイムに対応できる適正量が準備されている。また、定められた場所に整理整頓されている。

・カスターセット（各種調味料セット）の中身が十分に補充されている。また決められた場所にセットされている。

・テーブル、イスなどが、正しい場所にきちんと並び、セッティングされている。

・予約を受けている場合、調理担当者と料理内容を確認し、またテーブルセッティングがなされている。

・レジに必要なつり銭が入っている。また、伝票などの記録用紙も十分に補充されている。

・必要なスタッフがそろい、それぞれの役割分担を確認している。 など

② 閉店作業

閉店時間になり、お客様が全員お店を出たら、すべての閉店作業を行います。閉店時間をすぎてもお客様がお店にいる場合、閉店時間がすぎたからといって、お客様の目の前で閉店作業をおこなうと、お客様のお店のに対する印象が悪くなりますので、気をつけます。

＜閉店作業の例＞

・店内の清掃

・トイレの清掃

・カスターセットの洗浄、補充

・テーブル、イスなどを正しい場所にセッティング

・売上の精算（レジ締めなど）

・廃棄物処理　など

（2） 清掃作業（調理場以外）

① 清掃で気をつけること

飲食店での清掃は、エリアによって汚れ具合が大きく異なります。例えば、食べ物を扱う清潔エリアと、汚れたものを扱う汚染エリアなどです。そのため、清掃用具は、使用する場所によって使いわけることが大切です（二次汚染、交差汚染の防止）。

また、ひどい汚れを落とすために、強力な洗剤を使用する場合もあります。そして、このような洗剤の取扱いにも注意する必要があります。

② 清掃の基本

ア. 清掃の順序は上から下へ

ほこりや汚れは、上から下に落ちていきます。必ず高いところから清掃をはじめ、最後に床面の清掃をします。

イ. 乾いた汚れはぬらさない

乾いた汚れをいきなり濡れたダスターで拭いてはいけません。汚れを取り除くのに、時間がかかる場合があります。

ウ. つけおきをする

つけおきとは、洗剤を加えた40℃くらいのお湯が入った容器に汚れたものを入れ、汚れを緩ませて取りやすくする方法です。

ごはん茶わん（ライス皿）は、事前にシンクにぬるま湯を入れてつけおきすると、こびりついたごはんが取れやすくなります。

エ. 汚れた道具で清掃をしない

汚れたダスターで汚れたものを拭いても、きれいにはなりません。場合によっては、ダスターの汚れが、拭いたものについてしまいます（二次汚染）。ダスターだけでなく、清掃する道具が汚れたから、一旦きれいにしてから使いましょう。

③ 清掃のポイント

ア. 継続すること、徹底すること

見えないところも手を抜いてはいけません。一度手を抜くと次の清掃が大変になります。また、清掃を怠るきっかけにもつながります。どこを、いつ、どのくらいの頻度で清掃するか、週間清掃作業などのルールを決めておくとよいでしょう。

イ. お客様目線で行う

自分が飲食店に行ったとき、どこが気になるかを考えながら清掃をしましょう。そして、清掃が終わったら、いろいろな客席に座って、清掃状態を確認することが大切です。

また、じゅうたんのほつれや壁紙の小さな破れなどに気がついたら、すぐにメンテナンスしましょう。

ウ. 清掃を維持する＝クリンリネス

飲食店では、「清掃に始まり清掃に終わる」ことを意識することが大切です。いつも清潔な状態が維持されていること＝クリンリネスを求めます。これは、食中毒の防止だけでなく、お客様が快適な環境で食事を楽しむことにつながります。例えば、定期的なクーラーのフィルター清掃は、異臭を防ぎ、適温を維持します。

また、お客様用の場所だけでなく、従業員用の休憩室、ロッカーなども定期的に清掃します。従業員自身の衛生管理を保つだけでなく、従業員が明るく誇りをもって働ける環境につながります。そして、お客様によいサービスを提供する原動力になります。

（3） 現金とキャッシュレス決済の知識

日本のお店では、約80%の金額が現金（日本円）で支払われています。現金以外で支払う方法を、キャッシュレス決済といい、日本ではまだ20%程度の利用となっています。しかしながら、キャッシュレス決済で支払いをするお客様は年々増え、特に来日している外国人は、キャッシュレス決済を好んでいます。

そのため、日本で流通している日本円の種類だけでなく、代表的なキャッシュレス決済についても覚えておきましょう。

① 現金（日本円）について

＜紙幣＞

種類	表	裏
1万円札		
5千円札		
2千円札		
千円札		

※ ここで紹介している紙幣は見本であるため、赤字で「見本」と赤い斜め線が2本書かれています。

※ 2千円札は、あまり日本国内で使用されていないため、飲食店で見る機会は少ないと思われます。

※ 出典：日本銀行ホームページ「現在発行されている銀行券・貨幣」より

＜硬貨＞

種類	表	裏
500円玉		
100円玉		
50円玉		
10円玉		
5円玉		
1円玉		

※ 出典：日本銀行ホームページ「現在発行されている銀行券・貨幣」より

② 代表的なキャッシュレス決済方法について

キャッシュレス決済による支払いは、手軽でかんたんにできるため、年々、その利用は増えています。また、お店にとっても、現金をやり取りする時間や、売上金を管理したりする時間も節約できるため、お店の運営の効率化に貢献します。

代表的なキャッシュレス決済方法は、次のとおりです。

種類	主なブランド	特徴
クレジットカード	VISA、MasterCard　など	・多くのお店で使用できる ・後払い方式
デビットカード	各種銀行	・使用すると自分のもっている銀行口座から利用した金額がすぐに引き落とされる
電子マネー	Suica、nanaco、WAON、楽天Edy　など	・交通系、商業系など種類がある ・チャージ式
QRコード決済	LINE Pay、楽天ペイ、Origami　など	・スマホ（スマートフォン）にQRコードを表示してお店の端末で読み取る。または、お店が発行するQRコードをスマホ（スマートフォン）で読み取って支払いを行う ・かんたんで手軽な仕組み

※　スマホ（スマートフォン）・・・　携帯電話の１種

このように、キャッシュレス決済には多くの種類があります。そして、それぞれに対応するためには、専用の端末を購入したり、カード会社との契約をする必要があります。自分のお店がどのキャッシュレス決済に対応しているか、確認しましょう。

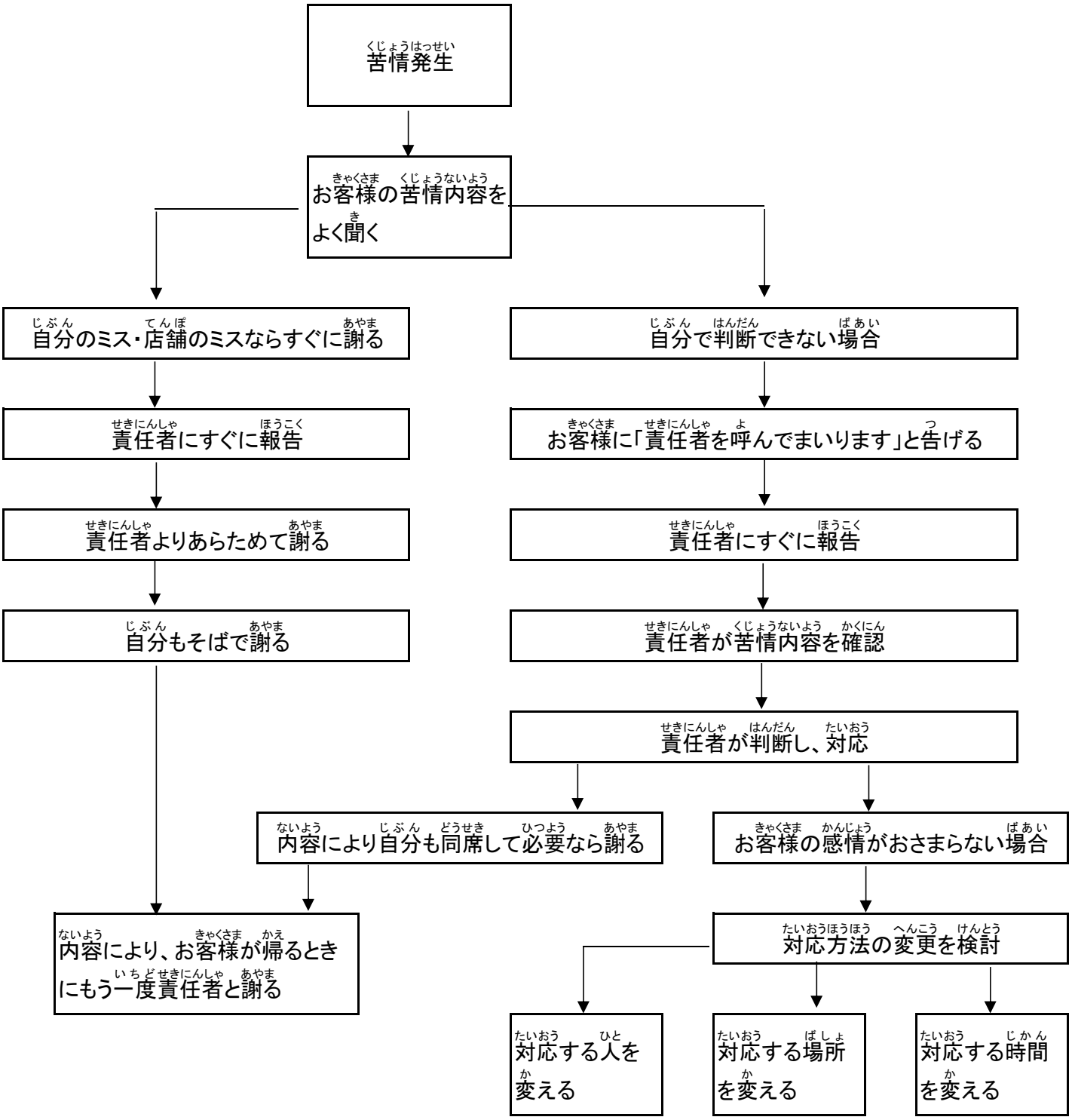
４．クレーム対応（たいおう）に関（かん）する知識（ちしき）

（1） お客様からのクレームに対する対応

① クレームに対する基本的な考え方

クレームとは、お客様の小さな不満、苦情や不快な気分が、お客様にとって受入れられる容量を超えたときに発生します。そして、クレームが発生するときは、その前に小さな不満足や苦情がいくつかある場合があります。そのため、お客様が不満に思っていることを的確に把握して対応することが大切です。

② クレーム対応手順の例



※ 出典：清水均 著 日経BP社「ホスピタリティコーチング」より

（2） 異物混入に対する対応

①異物とは

異物とは、本来、その食品に入ってはいけないものをいいます。例えば、髪の毛、プラスチック片、石、虫などです。また、最近では、魚や肉の骨など食材の一部も、お客様は異物と認識し、クレームになることがあります。

硬い異物が食品に入ると、それを食べたお客様は、口の中をけがする可能性があります。また、不衛生なものがお客様の体内に入ることにって、食中毒をおこす可能性もあります。

＜異物の種類＞

ア. 硬質異物

硬い異物　　：プラスチック片、ガラス片、金属片、石　など

イ. 軟質異物

やわらかい異物　　：虫、髪の毛、ビニール片、紙切れ　など

② 異物混入が発生した時の対応

＜具体例＞

料理を半分食べたお客様から、「料理の中に虫が入っている」と苦情がありました。

▼

スタッフは現物を確認し、異物が確認できたら、「申し訳ございません。すぐに作り直します」などと言って、異物が入った料理を下げます。

▼

作り直すか、どうかについては、お客様の意向に従います。そして食事の料金をもらうか、どうかについては、別途、お店の責任者などと相談します。

▼

そして、お店の責任者などに異物混入を報告し、一緒にお客様にお詫びをします。

▼

異物が入った料理は、調理場にもっていき、お店の責任者、調理の責任者などに見せ、原因を想定します。

※ この対応は、あくまでも一例を示しています。お店の対応ルールがあれば、それに従ってください。

③ 異物混入防止のポイント（調理場以外）

ア. ドアを開けっぱなしにしない

イ. 床に落ちているごみはすぐに拾う

ウ. 店内に虫がいることを確認したら、すぐに捕まえ、虫の発生原因を探す

エ. 空調機のフィルターなどを定期的に清掃する

オ. クリップ、ホッチキス、えんぴつなどは、食品のそばで使わない

カ. 身だしなみをきちんとする　など

５．緊急時の対応に関する知識

（1） 体調不良者が発生した場合の対応

飲食店では、原因がお店にあっても、なくても、突然、食事中にお客様が体調を崩すときがあります。場合によっては、お客様の生命にかかわるときもありますので、落ち着いて適切な対応を心がけましょう。

① 事例と主な対応方法

症状	主な対処方法
気分が悪い	・水を提供し、静かに休める場所があれば、案内します ・トイレを案内します　など
おう吐をする	・水を提供し、お客様が汚れていれば、きれいなタオルも提供します ・おう吐物を処理するときは、ウイルスがいる可能性もあるため、専用の道具（エプロン、手袋、雑巾など）で清掃し、最後は消毒します　など ※　お酒を飲んでおう吐した場合は除きます
喉に食べ物をつまらせる	・咳ができる状態であれば、咳をさせます ・背中の肩甲骨付近を強く素早く4～5回たたきます ・つまった食べ物が取れない場合、意識を失っている場合は、すぐに救急車を呼びます　など
アレルギー反応を示す（皮膚が赤くなる、じんましんが発生するなど）	・水を提供し、静かに休める場所があれば、案内します ・特に子供の場合は、しばらく一人にしてはいけません ・呼吸困難など強いアレルギー反応を示している場合は、すぐに救急車を呼びます　など

（2） 災害が発生した場合の対応

日本は、地震などの自然災害が多い国です。最近は、台風やゲリラ豪雨などの大雨による水害も多く発生しています。また、飲食店では火を取扱うため、火事をおこす可能性もあります。

災害が発生したときは、まず自分の身の安全を確保しますが、それができたら、すぐにお客様の身の安全を確保することが大切になります。

① 激しい地震が発生した場合

ア. まずは自分の身の安全を確保します。落下物から身を守るため、テーブルの下に身をかくします。

イ. 自分の身の安全が確保できたら、お客様の様子を確認し、テーブルの下などに身をかくすよう大きな声で案内します。

ウ. 地震がおさまったら、周囲の状況を確認し、安全が確保できたら、お客様を避難させます（避難する場所、方法などは、事前にお店で決めておきます）。

エ. 津波の被害が発生する可能性にお店がある場合は、高台などの避難場所にお客様を誘導します（避難 する場所 、方法 などは、事前 にお店 で決めておきます）。

② 火事が発生した場合

ア. 火事が発生したことを確認したら、お客様に大きな声で火事が発生したことを知らせます（非常ベルを押すなど）。

イ. お店で事前に決めている役割に従い、対処します（例えば、消火する人、お客様を避難させる人など）。

ウ. 消火する人は、速やかに消火器で対応します。ただし、火が天井に燃え移るなど、火の勢いが止まらない場合は、すぐに避難します。

エ. お客様を避難させる人は、大きな声で避難通路を教え、姿勢をできるだけ低くして、お客様を誘導します。

オ. 一旦避難したら、絶対に火の元の方へ戻ってはいけません。また、お客様がお店に戻らないように注意します。

＜ さくいん ＞

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
あいさつ	あいさつ	接客の説明で使用されているもの	5P～
あかわいん	赤ワイン	食品に関するもの（酒類）	20P～
あげもの	揚げ物	料理に関するもの	10P～
あなふぃらきしーしょっく	アナフィラキシーショック	食物アレルギーに関するもの	19P～
あまみ	甘味	食品に関するもの（味覚）	22P～
あれるぎーひょうじ	アレルギー表示	食物アレルギーに関するもの	19P～
あれるぎーぶっしつ	アレルギー物質	食物アレルギーに関するもの	19P～
いすらむきょう	イスラム教	接客の説明で使用されているもの	22P～
いすらむほう	イスラム法	接客の説明で使用されているもの	22P～
いちじゅうさんさい	一汁三菜	料理に関するもの	9P～
いぶつ	異物	接客の説明で使用されているもの	30P～
いぶつこんにゅう	異物混入	接客の説明で使用されているもの	30P～
いもしょうちゅう	芋焼酎	食品に関するもの（酒類）	20P～
いんしょくてん	飲食店	接客の説明で使用されているもの	1P～
う゛ぃーがん	ヴィーガン	接客の説明で使用されているもの	22P～
ういすきー	ウイスキー	食品に関するもの（酒類）	20P～
うまみ	うま味	食品に関するもの（味覚）	22P～
えがお	笑顔	接客の説明で使用されているもの	3P～
えしゃく	会釈	接客の説明で使用されているもの（お辞儀）	7P～
えび	えび	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
えんたく	円卓	調理器具・備品に関するもの	12P～
おうと	おう吐	緊急時対応に関するもの	32P～
おーどぶる	オードブル	料理に関するもの	11P～
おきゃくさま	お客様	接客の説明で使用されているもの	2P～
おさけ	お酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
おじぎ	お辞儀	接客の説明で使用されているもの（お辞儀）	7P～
おつくり	お造り	料理に関するもの	10P～
おもてなし	おもてなし	接客の説明で使用されているもの	1P～
かいけい	会計	接客の説明で使用されているもの	13P～
かいじょけん	介助犬	接客の説明で使用されているもの（補助犬）	14P～
かいじょようくるまいす	介助用車椅子	接客の説明で使用されているもの（車椅子）	13P～
かいせきりょうり	会席料理	料理に関するもの	10P～

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
かいてきせい	快適性	接客の説明で使用されているもの	4P～
かいてんじゅんび	開店準備	接客の説明で使用されているもの	23P～
かいてんたく	回転卓	調理器具・備品に関するもの	12P～
かじ	火事	緊急時対応に関するもの	33P～
かじつしゅ	果実酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
かすたーせっと	カスターセット	調理器具・備品に関するもの	11P～
かち	価値	接客の説明で使用されているもの	3P～
かに	かに	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
かみざ	上座	接客の説明で使用されているもの	10P～
かんぜんさいしょくしゅぎしゃ	完全菜食主義者	接客の説明で使用されているもの	22P～
きたいかん	期待感	接客の説明で使用されているもの	2P～
きほんどうさ	基本動作	接客の説明で使用されているもの	5P～
きゃっしゅれすけっさい	キャッシュレス決済	キャッシュレス決済に関するもの	26P～
きゅーあーるこーどけっさい	QRコード決済	キャッシュレス決済に関するもの	28P～
きゅーえすしーえー	QSCA	接客の説明で使用されているもの（QSCA）	3P～
きゅうきゅうしゃ	救急車	緊急時対応に関するもの	32P～
きろくようし	記録用紙	接客の説明で使用されているもの	23P～
きんせん	金銭	お金に関するもの	13P～
くじょう	苦情	接客の説明で使用されているもの	29P～
くちもと	口もと	接客の説明で使用されているもの	5P～
ぐらす	グラス	調理器具・備品に関するもの	8P～
くるまいす	車椅子	接客の説明で使用されているもの（車椅子）	13P～
くれーむ	クレーム	接客の説明で使用されているもの	2P～
くれじっとかーど	クレジットカード	キャッシュレス決済に関するもの	28P～
けいけん	経験	接客の説明で使用されているもの	2P～
けいれい（ふつうれい）	敬礼（普通礼）	接客の説明で使用されているもの（お辞儀）	7P～
げりらごうう	ゲリラ豪雨	緊急時対応に関するもの	33P～
げんきん	現金	お金に関するもの	26P～
こうか	硬貨	お金に関するもの	27P～
こうしついぶつ	硬質異物	接客の説明で使用されているもの	30P～
こうのもの	香の物	料理に関するもの	9P～
こうれいしゃ	高齢者	接客の説明で使用されているもの	13P～
こーるばっく	コールバック	接客の説明で使用されているもの	18P～
こきゃくまんぞく	顧客満足	接客の説明で使用されているもの	2P～

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
こきゅうこんなん	呼吸困難	緊急時対応に関するもの	32P～
こころ	心	接客の説明で使用されているもの	5P～
ごだいえいようそ	5大栄養素	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
こにゃっく	コニャック	食品に関するもの（酒類）	20P～
ごはん	ごはん	料理に関するもの	9P～
ごはん	ごはん	料理に関するもの	10P～
ごぶれっとぐらす	ゴブレットグラス	調理器具・備品に関するもの	11P～
こみゅにけーしょん	コミュニケーション	接客の説明で使用されているもの	5P～
こむぎ	小麦	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
さいがい	災害	緊急時対応に関するもの	33P～
さいけいれい	最敬礼	接客の説明で使用されているもの（お辞儀）	7P～
さかなりょうり	魚料理	料理に関するもの	11P～
さじぇすちょんさーびす	サジェスチョンサービス	接客の説明で使用されているもの	18P～
さほう	作法	接客の説明で使用されているもの	9P～
さんみ	酸味	食品に関するもの（味覚）	22P～
しーどる	シードル	食品に関するもの（酒類）	20P～
じぇねヴぁ	ジェネヴァ	食品に関するもの（酒類）	20P～
しおあじ	塩味	食品に関するもの（味覚）	22P～
ししつ	脂質	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
じしん	地震	緊急時対応に関するもの	33P～
しぜんさいがい	自然災害	緊急時対応に関するもの	33P～
じそうしきくるまいす	自走式車椅子	接客の説明で使用されているもの（車椅子）	13P～
しへい	紙幣	お金に関するもの	26P～
しもざ	下座	接客の説明で使用されているもの	10P～
しゃりょう	車両	接客の説明で使用されているもの	20P～
しゅさい	主菜	料理に関するもの	9P～
しょうかき	消火器	緊急時対応に関するもの	33P～
しょうこうしゅ	紹興酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
じょうぞうしゅ	醸造酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
しょうちゅう	焼酎	食品に関するもの（酒類）	20P～
じょうりゅうしゅ	蒸留酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
しょくひんろす	食品ロス	接客の説明で使用されているもの	15P～
しょくもつあれるぎー	食物アレルギー	食物アレルギーに関するもの	19P～
しる	汁	料理に関するもの	9P～

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
しるばー	シルバー	調理器具・備品に関するもの	11P～
しろわいん	白ワイン	食品に関するもの（酒類）	20P～
じん	ジン	食品に関するもの（酒類）	20P～
すいもの	吸い物	料理に関するもの	10P～
すーぷ	スープ	料理に関するもの	11P～
すのもの	酢の物	料理に関するもの	10P～
すぱーくりんぐわいん	スパークリングワイン	食品に関するもの（酒類）	20P～
すぷーん	スプーン	調理器具・備品に関するもの	11P～
すまいるあんどあいこんたくと	スマイル＆アイコンタクト	接客の説明で使用されているもの	3P～
せいけつかん	清潔感（Cleanliness）	接客の説明で使用されているもの（QSCA）	3P～
せいさん	精算	接客の説明で使用されているもの	23P～
せいしゅ	清酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
せっきゃく	接客	接客の説明で使用されているもの	1P～
せっきゃくさーびす	接客サービス（Service）	接客の説明で使用されているもの（QSCA）	3P～
ぜんさい	前菜	料理に関するもの	10P～
そば	そば	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
たいちょうふりょう	体調不良	緊急時対応に関するもの	32P～
たいふう	台風	緊急時対応に関するもの	33P～
たまご	卵	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
たんすいかぶつ	炭水化物	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
たんぱくしつ	たんぱく質	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
ちゅうごくりょうり	中国料理	料理に関するもの	12P～
ちょうどうけん	聴導犬	接客の説明で使用されているもの（補助犬）	14P～
つなみ	津波	緊急時対応に関するもの	33P～
ていきょうきんし	提供禁止	接客の説明で使用されているもの	20P～
ていくあうと	テイクアウト	接客の説明で使用されているもの	15P～
てーぶるせってぃんぐ	テーブルセッティング	接客の説明で使用されているもの	23P～
でざーと	デザート	料理に関するもの	11P～
でびっとかーど	デビットカード	キャッシュレス決済に関するもの	28P～
でもこーひー	デミコーヒー	料理に関するもの	11P～
でんしまねー	電子マネー	キャッシュレス決済に関するもの	28P～
でんぴょう	伝票	接客の説明で使用されているもの	23P～
といれ	トレイ	調理器具・備品に関するもの	6P～
どうぶつせいしょくひん	動物性食品	接客の説明で使用されているもの	22P～

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
とくていげんざいりょう	特定原材料	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
とこのま	床の間	接客の説明で使用されているもの	10P～
ないふ	ナイフ	調理器具・備品に関するもの	11P～
なんしついぶつ	軟質異物	接客の説明で使用されているもの	30P～
にがみ	苦味	食品に関するもの（味覚）	22P～
にくりょうり（あんとれー）	肉料理（アントレー）	料理に関するもの	11P～
にごりざけ	にごり酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
にほんしゅ	日本酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
にほんりょうり	日本料理	料理に関するもの	10P～
にもの	煮物	料理に関するもの	10P～
にゅう	乳	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
にゅうようじ	乳幼児	接客の説明で使用されているもの	19P～
ねんれいかくにん	年齢確認	接客の説明で使用されているもの	20P～
はーねす（どうわ）	ハーネス（胴輪）	接客の説明で使用されているもの	14P～
はいぜん	配膳	接客の説明で使用されているもの	8P～
はいぜん（さーびんぐ）	配膳（サービング）	接客の説明で使用されているもの	15P～
はいりょ	配慮	接客の説明で使用されているもの	13P～
ばくしゅ	麦酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
はし	箸	調理器具・備品に関するもの	9P～
はらーむ	ハラーム	接客の説明で使用されているもの	22P～
はらーる	ハラール	接客の説明で使用されているもの	22P～
はんどるきーぱー	ハンドルキーパー	接客の説明で使用されているもの	21P～
ぴーくたいむ	ピークタイム	接客の説明で使用されているもの	23P～
びーる	ビール	食品に関するもの（酒類）	20P～
びたみん	ビタミン	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
ひなん	避難	緊急時対応に関するもの	33P～
ひなんばしょ	避難場所	緊急時対応に関するもの	33P～
ふうしゅう	風習	接客の説明で使用されているもの	10P～
ふーどさーびすぎょう	フードサービス業	接客の説明で使用されているもの	1P～
ふぉーく	フォーク	調理器具・備品に関するもの	11P～
ふくさい	副菜	料理に関するもの	9P～
ふまん	不満	接客の説明で使用されているもの	2P～
ふらんすりょうり	フランス料理	料理に関するもの	11P～
ぶらんでー	ブランデー	食品に関するもの（酒類）	20P～

ひらがな	単語（漢字含む）	備考	掲載ページ
ぶれんでっどういすきー	ブレンデッドウイスキー	食品に関するもの（酒類）	20P～
ふんいき	雰囲気（Atmosphere）	接客の説明で使用されているもの（QSCA）	4P～
ぶんか	文化	接客の説明で使用されているもの	1P～
へいてんさぎょう	閉店作業	接客の説明で使用されているもの	23P～
べじたりあん	ベジタリアン	接客の説明で使用されているもの	22P～
ほうりつ	法律	接客の説明で使用されているもの	14P～
ほじょけん	補助犬	接客の説明で使用されているもの（補助犬）	14P～
ほすぴたりてぃ	ホスピタリティ	接客の説明で使用されているもの	1P～
まなー	マナー	接客の説明で使用されているもの	9P～
まんぞく	満足	接客の説明で使用されているもの	2P～
みかく	味覚	食品に関するもの（味覚）	22P～
みずがし	水菓子	料理に関するもの	10P～
みせいねん	未成年	接客の説明で使用されているもの	20P～
みだしなみ	身だしなみ	接客の説明で使用されているもの	3P～
みねらる	ミネラル	食品に関するもの（5大栄養素）	21P～
みぶんしょうめいしょう	身分証明証	接客の説明で使用されているもの	20P～
むぎしょうちゅう	麦焼酎	食品に関するもの（酒類）	20P～
めもと	目もと	接客の説明で使用されているもの	5P～
もうどうけん	盲導犬	接客の説明で使用されているもの（補助犬）	14P～
もるとういすきー	モルトウイスキー	食品に関するもの（酒類）	20P～
やきもの	焼き物	料理に関するもの	10P～
ようしょく	洋食	料理に関するもの	11P～
らおちゅう	老酒	食品に関するもの（酒類）	20P～
らっかせい	落花生	食物アレルギーに関するもの（特定原材料）	19P～
りぴーたー	リピーター	接客の説明で使用されているもの	2P～
りょうりのひんしつ	料理の品質（Quality）	接客の説明で使用されているもの（QSCA）	3P～
れいぎ	礼儀	接客の説明で使用されているもの	1P～
れじ	レジ	接客の説明で使用されているもの	23P～
れじしめ	レジ締め	接客の説明で使用されているもの	23P～
れでぃーふぁーすと	レディーファースト	接客の説明で使用されているもの	11P～
ろんどんじん	ロンドンジン	食品に関するもの（酒類）	20P～
わいん	ワイン	食品に関するもの（酒類）	20P～
わしょく	和食	料理に関するもの	9P～

＜　おわりに　＞

本「接客全般」のテキスト作成にあたっては、外食企業、外食関係団体、学識経験者の御協力を得て、一般社団法人日本フードサービス協会がとりまとめました。

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。

2019年　3月

一般社団法人　日本フードサービス協会

＜ 注意事項 ＞

■ 著作権について

・「外食業技能測定試験学習用テキスト」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。

・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

・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。

■ 出典の記載について

・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。

・本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。

■ 免責について

・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・加工等した情報を利用することを含む。）について何ら責任を負いません。

・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。