

目次

はじめに

和食検定実施要領

第1章 振舞

1 日本料理の接遇 I

- (1) 日本料理のサービスのスタイルと注意点 2
 - 1) カウンター席でのサービス 4
 - 2) テーブル席でのサービス 4
 - 3) 座敷でのサービス 4
 - 4) 個室でのサービス(和個室、洋個室) 6
- (2) サービスの基本 7
 - 1) 第一印象 8
 - 2) 身だしなみ 8
 - ①心構え 8
 - ②基本 8
 - ③身に付けておくべきもの 9
 - 3) 言葉遣い 9
 - ①教養と品格を表す 9
 - ②接客係同士のやり取り 9
 - ③声の調子や早さ 10
 - 4) 笑顔と表情 11
 - ①笑顔はサービスの基本であり
原点 11
 - ②表情は目と口が作る 11
 - ③表情と声の関係 12
 - 5) お辞儀とごあいさつ 12
 - ①お辞儀とは何か 12
 - ②お辞儀の仕方 12
 - ③ごあいさつの注意点 13
 - ④ごあいさつの言葉 13
 - 6) 態度と姿勢 14
 - ①正しい姿勢 14
 - ②気を付けたい態度 14
 - ③立つより返事 15
 - ④待機 15
 - 7) 安心・安全・清潔 16
- (3) サービスの実践 17
 - 1) 目配り、気配り、心配り(心遣い) 17

- 2) お客様の気持ちを読み取る 17
- 3) 見届ける、気持ちを残す 18
- 4) 手際のよさ 18
- 5) サービス順序の把握 19
- 6) 料理のタイミング 19
- 7) 料理サービスのときの注意ポイント 19
- 8) 料理説明のときの注意ポイント 19
- 9) 灰皿の取り替え 20
- 10) 長手盆(脇引)、丸盆(通い盆)の
使い方 20
- 11) 商品知識を身に付ける 21
- 12) サービス=セールスの概念 21
- 13) 引き継ぎ 22
- 14) 各部署、同僚とのコミュニケーション
の重要性 23
- 15) その他 23
- (4) お出迎えからご案内までの実践 24
 - 1) 待機 24
 - ①待機の重要性 24
 - ②待機の姿勢と視線 24
 - ③待機の場所 25
 - 2) ご来店を喜ぶ気持ちの表現 25
 - 3) ご案内から着席までの流れ 25
 - ①ご案内の仕方 25
 - ②荷物への配慮 27
 - ③どのお席へご案内するか 27
 - ④お客様の状況や情報をつかむ 28
 - ⑤着席の手助け 30
 - ⑥化粧室へのご案内 30
 - ⑦お客様とすれ違うとき 31
- (5) お席でのサービスからお見送り、
片付け、伝票まで 32
 - 1) おしぼり 32
 - ①おしぼりの準備 32
 - ②おしぼりの出し方 32
 - 2) メニュー 33
 - ①メニューの考え方 33
 - ②メニューの出し方 33
 - 3) ご注文の承り方 34
 - ①タイミング 34
 - ②お客様のご要望に対するご説明
の仕方 35

③料理紹介の重要性	35
④コース料理のご注文	36
⑤アラカルトのご注文	37
⑥ご注文を伺うときのポイント	37
4) オーダー伝票	39
①記入時の注意点	39
②伝票を通すときの注意点	39
5) セッティングの基本	39
6) 飲み物のご提供	41
①飲み物の提供時に注意すること	41
②アルコール類	41
③ソフトドリンク類	44
④追加オーダーの取り方	45
⑤ボトルでのご提供	45
⑥お茶のご提供	46
7) 料理のご提供	47
①料理のご提供の仕方	47
②料理の説明	48
③料理提供時のポイント	48
④デザートのご提供	53
8) お会計	54
①お会計の流れと注意ポイント	54
②キャッシャー(レジ)でのお会計	55
③テーブルでのお会計(テーブル・ チェック)	56
④領収書	56
9) お見送り	57
①お食事が終了した席へ目を配る	57
②注意点	58
③お見送りの重要性	58
④特別なお見送り	59
10) 片付け	59
①テーブルのチェックと片付け	59
②ダスターの使い方	60
11) 洗い場への下げ方	60
12) プリケージの処理	61
(6) 専門料理のサービス	62
1) すし	62
2) しゃぶしゃぶ	62
3) すき焼き	63
4) 天ぷら	63
5) 鉄板焼き	63
(7) バックヤードでの仕事	64
①季節やお席に合わせた備品の 出し入れ	64
②おしぼり	64

③おしぼり受け	64
④布ナプキン	64
⑤ダスター	65
⑥黒文字	65
⑦シルバー類	65
⑧カスター・セット	65
⑨カセットコンロ、IHクッキング・ ヒーター	65
⑩伝票類	66
⑪灰皿	66
⑫茶托	66
⑬お盆	66
⑭天紙、半紙	66
⑮献立とお品書き	66

2 日本料理店での接客用語

(1) 普段の心掛け	67
1) 職場内でのあいさつ	67
2) 正しい言葉遣い	67
3) わかりやすい言葉遣い	69
4) 感じのよい言葉遣い	69
5) 言葉は感情の表現	69
(2) 接客八大用語の理解	70
①いらっしゃいませ	70
②ありがとうございます	70
③申し訳ございません	70
④はい、かしこまりました	70
⑤恐れ入ります	70
⑥失礼いたします	70
⑦少々お待ちくださいませ	70
⑧お待たせいたしました	70
(3) 敬語の種類とポイント	71
①尊敬語	71
②謙譲語	72
③丁寧語	74
④クッション言葉(マジック・ フレーズ)	74
⑤陳謝の言葉	75
(4) 接客用語	76
(5) 気を付けたい接客フレーズ	78

3 着物の知識と振る舞い

(1) 着物の知識	83
1) 着物の基本的な知識	83
①制服としての着物	83
②着付けに必要なもの	85

③衣替え	92
④帯揚げ、帯締めなどの色合わせ	92
⑤たたみ方と手入れの仕方	93
2) 着付けのポイント	95
①センスある上品な着付けのポイント	96
②衿元	96
③おはしよりの長さとはじめ	97
④裾の丈と形	99
⑤背中を中心線	100
⑥帯の形、大きさ	102
⑦帯締めの結び方	103
⑧帯揚げの結び方	105
⑨足袋と草履	106
(2) 振る舞い	113
1) 振る舞いのポイント	113
①歩き方	113
②立ち座り	114
③お辞儀（立礼）	114
④袂の処理	115
2) 勤務中の注意点	117

4 和室の知識と振る舞い

(1) 日本人の礼儀作法	119
1) 礼儀作法の成り立ち	119
2) マナーとエチケット、礼儀作法	120
(2) 和室の知識	121
1) 和室	121
2) 畳	122
3) 床の間	123
4) 襖	123
5) 障子	124
6) 欄間	125
7) 鴨居・敷居	125
8) 脇息	126
9) 掛け軸	126
10) 花	128
11) 上座・下座	129
12) 座布団	130
(3) 姿勢と動き	131
1) 低い姿勢が基本	131
2) 跪座と膝行膝退	131
3) 立ち方・座り方	134
4) 座敷での歩き方	135
5) お辞儀の仕方（座礼）	135
6) ごあいさつの仕方	137
7) 襖の開け閉め	137

8) 物の受け渡し	139
-----------	-----

第2章 伝心

1 日本料理の接客Ⅱ

(1) 予約対応	142
1) 声で伝える第一印象	142
2) 電話対応	143
3) 情報収集	146
4) 予約内容の確認	149
5) 情報の発信と共有	149
6) 予約確認	150
(2) 開店準備	151
1) 予約客の情報による事前準備	151
2) 予約台帳の確認	151
①特に注意すべきポイントの ピックアップ	151
②予約件数と人数	152
③宴席の種類	152
④会社名	152
⑤テーブル・セッティング	152
3) 清掃、整理整頓	152
4) セッティング	153
5) 店内、室内のチェックポイント	154
①空調	154
②照明	154
③BGM	154
④清掃	154
⑤整理整頓	154
⑥花や観葉植物	155
⑦テーブルセッティング	155
⑧玄関先	155
⑨スタンバイ関係	155
6) 開店前のミーティングの重要性	155
(3) 特別なお席での準備とサービス	156
1) 接待席	156
①幹事との事前打ち合わせ	156
②お出迎え	157
③荷物、お召し物への気配り	157
④お料理をサービスするときの ポイント	157
⑤お会計、お帰りに際しての配慮	157
2) お祝い席	158
①結納のお席	158
②それぞれのお祝いに合わせた演出	159
3) 法要の席	161

4) 団体席	163
①周りのお客様への配慮	163
②事前準備	163
③提供時のポイント	164
④追加注文への対応	164
⑤お会計・お帰りに際しての配慮	164
(4) 時間帯別のサービス	165
1) 朝食	165
①開店準備	165
②お客様のご来店	165
③お客様のお席での対応	166
④料理出し	167
⑤食事終了	168
⑥お客様のお帰り	168
⑦朝食営業の終了	168
2) 昼食	170
3) 夕食	171
(5) それぞれのお客様への対応	173
1) 常連・顧客	173
①顧客作りの重要性	173
②顧客情報の収集	173
③顧客情報の活用	174
④顧客情報の管理	175
⑤アップダウンのない対応	175
⑥お客様の心理	176
2) お客様の年齢層による心遣い	176
①お子様連れのお客様	176
②妊婦のお客様	177
③年配のお客様	178
3) 障害のあるお客様	179
①聴覚障害のあるお客様	179
②視覚障害のあるお客様	180
③盲導犬を伴ったお客様	181
④肢体に不自由のあるお客様	182
4) 食物アレルギー、食事制限、宗教上の制約	183
①食物アレルギー	183
②食事制限	184
③宗教上の制約	184
④ベジタリアン	185
5) 外国人のお客様	186
6) 館内、周辺地域の情報提供	187
①情報の収集と発信	187
②館内の情報提供	187
③交通機関の情報提供	187
(6) 顧客管理	188

1) 顧客満足度を高める	188
①顧客満足とは	188
②顧客満足度を高める要素	188
③従業員満足度を上げる	188
④従業員も仕入れ先も顧客	189
2) 情報の共有	189
①お客様をお迎えする体制づくり	189
②情報の伝達	190
③ミーティングの重要性	190
3) ボトルキープ	191
4) お礼状、時候のあいさつ状	192
①初来店時のお礼状	192
②時候のあいさつ状	192
5) 名刺交換	194
①名刺交換の意義	194
②名刺交換の仕方	194
6) ご紹介の仕方	195
7) 責任者のごあいさつ	195
8) お客様の声	195
9) お待ちいただく場合の心遣い	196
①来店時にお待たせする場合	196
②ホテル内の店の場合	196

2 安心・安全

(1) 整理・整頓・清掃・清潔(クレンリネス)	198
1) 飲食業におけるクレンリネスの効果	198
①食の安全を守る	198
②集客	198
③業務の効率化	199
④新たなサービスの誕生	199
⑤不良在庫の削減	199
⑥危険防止・事故防止	199
⑦経年劣化の防止	199
⑧従業員の成長と愛着	199
2) クレンリネスにおけるお客様の視点	200
3) クレンリネスの視点	201
4) クレンリネスの基本要素	201
①Dry (ドライ) = 乾燥	201
②Shiny (シャイニー) = 輝き	202
③Orderly (オーダーリー) = 整理整頓	202
5) 清掃のポイント	203
①スケジュール化とマニュアル化	203
②掃除箇所と手順	203

③チェックポイント	204	②実行 (Do)	236
6) 修繕・修理	204	③評価 (Check)	236
7) バックヤードのクレンリネス	205	④修正 (Action)	237
(2) 危機管理	206	(3) 計数管理	238
1) 食品衛生と安全	206	1) 会計年度と財務諸表	238
①衛生管理	206	2) 損益計算書の知識	239
②食中毒対策	207	3) 売り上げ	241
③食中毒の種類	208	①売り上げ	241
2) 防災・防犯	211	②売上計画	241
①防災	211	③売り上げ増加の施策	241
②防犯	214	④売上管理	241
3) クレームとコンプレインの マネジメント	215	⑤売上伝票の管理	243
①クレーム(苦情)とコンプレイン (不満)	215	4) 利益	244
②クレーム対応の原則	216	①売上総利益	244
③クレームを生かす	218	②営業利益	244
④代表的クレーム	219	③経常利益	244
⑤クレームに使われる言葉	221	④税引き前利益	245
⑥クレーム対応の基本話法	222	⑤当期利益	245
4) 個人情報の保護	223	5) 費用(コスト)	245
①個人情報保護の背景	223	①売上原価(原材料費/原価/ Food & Beverage Cost)	245
②個人情報とは	224	②仕入れと管理	249
③飲食店での管理	225	③人件費(レイバー・コスト/ Lコスト/Labor Cost)	250
④適用除外	226	④一般管理費	254
⑤個人情報保護意識を高めるために	227	⑤損益分岐点	254
		(4) マーケティング	257
		1) マーケティングの必要性	257
		①マーケティングの基本概念	257
		②マーケティングのステージ	257
		2) マーケティング調査・分析	259
		①PEST分析	259
		②3C分析	259
		③SWOT分析	260
		④STP分析	261
		⑤ファイブフォース分析	261
		⑥ABC分析	262
		⑦20対80の法則	264
		⑧マトリクス分析	264
		3) マーケティング・ミックス	265
		①商品開発	265
		②価格	266
		③流通・販売チャンネル	266
		④プロモーション/コミュニケーション	266
		4) 情報化	268
		5) CRM	268
3 店舗運営・管理 (Management)			
(1) 店舗の運営・管理	228		
1) マネジメントの定義と活動	228		
2) 店長・店舗マネージャーとは	229		
①店長・店舗マネージャーの定義	229		
②店長・店舗マネージャーの業務	229		
3) マネジメントの組織と役割	230		
①ピラミッド型組織	230		
②フラット型組織	230		
4) 2つのマネジメント	231		
(2) 飲食店のマネジメント	232		
1) サービス業の特性	232		
2) お客様の支持の獲得	233		
①QSCの維持と発展	233		
②CS(顧客満足)とES(従業員満足)	233		
③顧客管理	234		
3) マネジメント・サイクル	235		
①計画 (Plan)	235		

(5) 改善・提案	270	⑦分析力	286
1) 製造業の品質管理改善	270	⑧表現力	286
①PDCAサイクル	270	⑨計画、組織力	286
②TQC	270	⑩統制力	286
2) 問題の特定	270	⑪多様性への対応力	286
①ギャップを知ること	270	3) コーチング	286
②問題のタイプ	271	4) メンバーの伸ばすべき基本能力	288
3) 問題の設定	271	①Action	288
①視点の発見	271	②Thinking	288
②定量化	271	③Teamwork	288
③問題点の発見	271	(9) プロフェッショナル意識	289
4) 解決策の見つけ方	272	1) 優良店、一流企業を体験する	289
5) 改善策の提案実行	272	2) 教養とセンスを身に付ける	289
6) フールブルーフ	272	3) 高級・一流のキー・ワード	290
7) フェイルセーフ	272	(10) 労働関係法規	291
8) 気付きによる改善チェック・リスト	273	1) 労働基準法	291
(6) 人材教育	275	2) 労働関係調整法	291
1) 教育のポイント	275	3) 労働組合法	291
①オリエンテーション	275	4) 就業規則	291
②受け入れ態勢	276	5) パート・アルバイトの労務管理のポイント	292
③マズローの欲求5段階論	277	6) 業務上災害（業務災害）	292
④教育、訓練、しつけ	277		
⑤O.J.T./OFF-J.T./S.D.	278		
2) トレーニング実施のポイント	279		
①教え方	279		
②気付きによる訓練	280		
③後輩とのコミュニケーション	280		
(7) 基本理念の共有・浸透	282		
1) 基本理念とビジョン、目標の関係	282		
①経営理念	282		
②ミッション	282		
③ビジョン	283		
④経営目標	283		
⑤社是・社訓	283		
⑥行動指針	283		
⑦規則（ルール）	283		
2) クレド	284		
(8) 指導者としての役割	285		
1) 指導者（リーダー）とは	285		
2) リーダーにふさわしい能力	285		
①イニシアチブ	285		
②バイタリティー	285		
③影響力	286		
④説明力	286		
⑤感受性	286		
⑥把握力	286		

第3章 和食応用英語

和食実務英会話

(1) 日本文化の理解に向けて	294
(2) 箸についての説明	297
(3) 器についての説明	303
(4) 食材や調味料、調理方法などの 分かりやすい説明	306
(5) 料理の食べ方の説明	315
(6) 日本料理の特徴の説明	331
(7) 歳時記・伝統文化と日本料理	335
(8) 着物についての説明	339
(9) 和室についての説明	341

和食検定・実務編・練習問題／解答

第1章 振舞	345
第2章 伝心	348
第3章 和食応用英語	350
解答	352
参考文献	353
索引	356