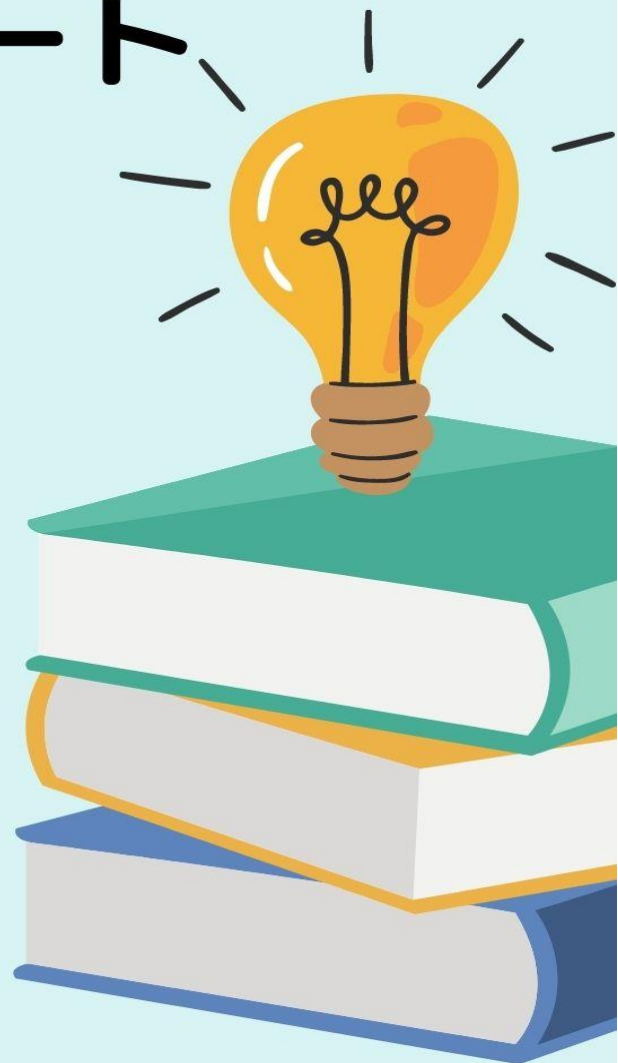




# 特定技能1号外食業

## 接客全般

ことばノート



接客サービス

基本

特性

型

おもてなし

フォーム

表現

トレーニング

事例

清掃

清潔

礼儀ただしさ

培います

ホスピタリティ

特徴

誘致

キーワード

フードサービス業

旅客船

テーマパーク

実現

動作

顧客満足

喜びます

状態

満足

不満

期待感

実際

商品

経験

予測

影響

知識

雰囲気

価格

意識

提供

感動

目指します

リピーター

繰り返し

利用

クレーム

顧客満足	スピード
要因	ファーストフード
提供	ランチタイム
価値	混雑します
見合います	接客サービス
満足します	確実に
求めます	通常
主に	マニュアル
要素	スマイル
頭文字	アイコンタクト
品質	笑顔
素材	目を合わせます
新鮮さ	ハキハキします
見た目	接します
分量	清潔感
盛付け	清掃
均一化	整理整頓
適温	状態

不潔

服装

身だしなみ

整います

異臭

害

細菌

繁殖

雰囲気

照明

利用

応じます

判断

基準

外観

設備

ハード

ソフト

両面

ベース

快適性

従業員

態度

与えます

温度管理

時間帯

BGM

接客

口の両端

基本動作

心をそえます

コミュニケーション

目じり

みつめます

心をこめます

スマイル

アイコンタクト

積極的

笑顔

ニコリ

表情

要素

意識

印象

満足度向上

目もと

口もと

心

服装

身だしなみ

ユニフォーム

清潔

清楚

ひかえめ

注意事項

整髪

フケ

肩

結びます

顔にかかります

とめます

ひげ

そります

みがきます

口臭

化粧

香水

つめ

指先

マニキュア

異物混入

装飾品

原則

高価

華美

制服

しわ

着用します

かかと

ふみます

サンダル

背筋

のびます

キビキビ



行動

ゆずります

基本

トレイ

柱

壁

寄りかかります

目線

常に

客席

向けます

ジロジロ

手を組みます

腕組み

足腰

力をいれます

ひざをのばします

お辞儀

なお

通路

お辞儀

背筋をのばします

種類

姿勢

理解します

あごを引きます

順序

肩

会釈

床

角度

並行

背筋

スマイル

視線

アイコンタクト

ひと呼吸

上体をたおします

上体をおこします

すれ違えます

敬礼（普通礼）

お会計

感謝を表します

最敬礼

お見送り

お詫びをします

立ち止まります

トレイ	手で押さえます
利き手	脇に抱えます
手のひら	グラスのふち
ひじ	指紋をつけます
直角	音をたてます
腕	そっと
引き締めます	配膳
安定感	仕方
保ちます	提供
食器	親指
のせます	皿の底
手前	ささえます
おろします	正面
手先	
当てます	
はなします	
空きます	
反対側	

マナー

和え物

土地

配置します

作法

多様

地域

提供

理解

中央

もちあげます

そえます

基本構成

汁

菜（おかず）

香の物（漬物）

奥

主菜

副菜

酢の物

会席料理

基本的

提供順序

前菜

吸い物

お造り

煮物

焼き物

揚げ物

酢の物

水菓子

席順

順番

風習

上座

下座

心地よく

役職

立場

かけ軸

壺

スペース

料亭

位置

配置

茶碗

お椀

小皿

大皿

盛ります

取り分けます

マナー

マナー	食べ残します
扱い方	手前
刃	まとめます
セットします	ナプキン
コース料理	折り目
複数	席を外します
順番	たたみます
斜め	接客担当者
終了	進行
代わり	状態
備品	判断
名称	オードブル
調味料	デミコーヒー
高級店	
提供	
レディーファースト	
年配者	
除きます	

円卓

席順

上座

下座

ホスト

おもてなし

取り分けます

混ぜります

取り替えます

回転卓

立ち上がります

大皿

原則

時計まわり

方向

器

グラス

寄せます

同席者

人間関係

生み出します

和やかです

雰囲気

配慮

対応

示します

思い込み

お子様連れ

予測

結果

悪気

備品

迷惑

用意

高齢者

突然

勘違い

お会計

金銭

受け渡し

工夫

車椅子

種類

介助用車椅子

自走式車椅子

操作します

スタッフ

床

段差

お互い

表情

腰を落とします

視線



同伴

胴着

盲導犬

表示

介助犬

認定証

聴導犬

管理

総称

提示

訓練

求めます

指定

法人

認定

清潔

保ちます

狂犬病

予防接種

定期的

受入れ

義務

不特定多数

ハーネス（胴輪）

適切	増殖します
配膳（サービング）	食中毒
速やか	対応方針
提供	従います
調理	衛生上
出来立て	テイクアウト
危険温度帯	温度管理
害	売上
細菌	販売
出来上がります	可能性
目安	
食品ロス	
防ぎます	
もったいない	
観点	
食べ残します	
希望します	
経過します	

接客

我々

基本用語

洋服

近づきます

満員

離れます

依頼

要望

引き受けます

感謝を示します

謝罪を示します

お詫びをします

レシート

お預かりします

基礎編

老人

ご年配

ご中年

旦那

奥様

売上

恐れ入りますが、

満足度

連絡先

積極的

担当者

働きかけます

焼き立て

獲れたて

新鮮な

対応

お互い

表情

目の前

接します

一層

配慮

評価

判断

用件

相づちを打ちます

食物アレルギー

物質

含みます

アレルギー反応

示します

発しん

吐き気

症状

呼吸困難

血圧低下

意識消失

死に至ります

年齢

乳幼児

アレルギー表示

有効な

治療方法

重要

加工食品

義務

表示義務

特定原材料

乳

小麦

そば

落花生

えび

かに

提供

把握

問合せ

取扱い

責任者

代表的	提供禁止
醸造酒	身分証明書
酵母	年齢確認
発酵作用	車両
製造	ハンドルキーパー
スパークリングワイン	対応
麦酒	責任者
果実酒	
清酒	
にごり酒	
老酒	
蒸留酒	
ブランデー	
ウイスキー	
ジン	
焼酎	
提供	
未成年	

仲間

ワッペン

発行

活用

栄養

栄養素

欠かせません

大豆製品

バター

マーガリン

植物油

肉の脂

緑黄色野菜

レバー

骨

整えます

わかめ

乳製品

味覚	ピーマン
感じます	うま味
異なります	こんぶだし
体調	かつおだし
提供します	多様化
状態	許します
観察	宗教
種類	信仰します
代表的	ムスリム
甘味	一般に
まんじゅう	動物性食品
みそ	乳製品
酸味	一切
酢	制限します
梅干し	対応します
グレープフルーツ	ニーズ
苦味	責任者
パセリ	



作業	調理担当者
提供	料理内容
営業します	つり銭
示します	伝票
事例	記録用紙
効果的	役割分担
実施します	印象
周辺	洗浄します
清掃します	売上
備品	清算
補充します	レジ締め
対応	廃棄物処理
適正量	
定めます	
整理整頓します	
カスタマーセット	
中身	
セッティング	

清掃作業	ダスター
調理場	拭きます
エリア	取り除きます
汚れ具合	容器
異なります	緩ませます
汚染エリア	茶わん（ライス皿）
清掃用具	事前
使いわけます	シンク
二次汚染	ぬるま湯
交差汚染	こびりつきます
防止	一旦
強力な	
洗剤	
取扱い	
順序	
ほこり	
床面	
濡らします	

清掃

継続します

徹底します

手を抜きます

怠ります

頻度

お客様目線

客席

清掃状態

じゅうたん

ほつれ

壁紙

破れ

メンテナンス

意識します

維持します

食中毒

防止

快適な

環境

定期的

クーラー

フィルター清掃

異臭

防ぎます

適温

従業員用

ロッカー

自身

衛生管理

明るく

誇り

つながります

提供します

原動力

現金

キャッシュレス決済

知識

金額

支払います

程度

好みます

流通します

種類

代表的

紙幣

見本

斜め線

機会

硬貨

代表的	各種銀行
キャッシュレス決済	銀行口座
支払い	金額
手軽	引き落とします
年々	電子マネー
やり取りします	交通系
売上金	商業系
管理します	チャージ式
節約	QRコード決済
運営	表示します
効率化	端末
貢献します	発行します
種類	読み取ります
ブランド	支払います
特徴	仕組み
クレジットカード	購入します
後払い方式	契約をします
デビットカード	

クレーム

対応

基本的

不満

苦情

不快な

気分

受け入れます

容量

超えます

発生します

的確に

把握します

内容

手順

ミス

店舗

謝ります

責任者

あらためます

そば

判断します

告げます

報告

同席します

感情

変更

検討

異物混入	紙切れ
対応	苦情
本来	現物
髪の毛	意向
プラスチック片	従います
骨	別途
一部	責任者
認識します	報告します
クレーム	お詫びをします
けがします	調理場
可能性	想定します
不衛生な	
食中毒をおこします	
硬質	
ガラス片	
金属片	
軟質異物	
ビニール片	

異物混入

防止

調理場

床

捕まえます

発生原因

空調機

フィルター

定期的

清掃します

クリップ

ホッチキス

食品

そば

身だしなみ

きちんとします



体調不良者

発生します

対応

突然

体調を崩します

生命

落ち着きます

適切な

心がけます

事例

症状

対処方法

気分が悪いです

提供します

おう吐をします

処理

専用

エプロン

雑巾

清掃します

消毒します

除きます

咳をします

状態

背中

肩甲骨付近

素早く

つまります

意識

失います

救急車を呼びます

アレルギー反応

示します

皮膚

じんましん

呼吸困難

災害

発生します

対応

自然災害

ゲリラ豪雨

水害

取扱います

確保します

激しい

落下物

身を守ります

身をかくします

地震がおさまります

周囲

状況

避難します

事前に

被害

高台

誘導します

非常ベル

役割

従います

対処します

消火器

天井

燃え移ります

火の勢い

避難通路

姿勢

一旦

火の元

戻ります