

とく てい ぎ のう ごう ひょう か し けん
特定技能 1号評価試験

しゆく ほく ぶん や
宿泊分野

がく しゅう よう
学習用テキスト



目次

01 フロントで行う主な業務	5
1. 予約管理	6
A. 予約問い合わせへの対応	7
B. お客様情報の確認	8
C. 予約のキャンセル、調整など	9
2. チェックイン業務	10
A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い	11
B. 予約内容の確認	11
C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明	12
3. 館内でのお客様対応と情報提供	13
A. 館内で行う電話対応	14
B. フロントが把握しておくべきほかの業務	14
C. 客室での対応	15
4. チェックアウト・会計業務	16
A. 館内でご利用したサービス、飲料などの確認	17
B. 会計	17
02 企画・広報	19
1. 企画業務	20.21.22
2. 広報業務	23
A. 自社ホームページの運用方法	24
B. SNSの運用方法	25

目次

03	接客 ^{せつきやく} -----	27
1.	あいさつ -----	28.29
2.	接客の基本姿勢とおじぎ ^{せつきやく きほんしせい} -----	30.31
3.	接客の際の話し方 ^{せつきやく さい はな かた} -----	32
4.	具体的な接客方法 ^{ぐたいてき せつきやく ほうほう} -----	33
5.	電話対応 ^{でんわ たいおう} -----	34
6.	クレーム(苦情)対応 ^{くじょう たいおう} -----	34
04	レストランサービス -----	36
1.	サービスの基本動作 ^{きほん どうさ} -----	37
2.	服装・身だしなみ ^{ふくそう み} -----	38
3.	食事・ドリンクの提供 ^{しょくじ ていきょう} -----	39
4.	食のルールやマナー ^{しょく} -----	39
	和食 ^{わしょく} -----	40
	洋食 ^{ようしょく} -----	41
5.	食物アレルギーについて ^{しょくもつ} -----	42
6.	安全衛生管理 ^{あんぜんえいせいかんり} -----	42.43
7.	専門用語 ^{せんもんようご} -----	44
05	安全衛生管理・その他基礎知識 ^{あんぜんえいせいかんり た きそちしき} -----	46
1.	宿泊施設におけるリスクの理解と回避 ^{しゅくぱくしせつ りかい かいひ} について -----	47
2.	お客様の安全確保 ^{きやくさま あんぜんかくほ} について -----	48
3.	衛生管理 ^{えいせいかんり} について -----	49
4.	施設管理 ^{しせつかんり} について -----	50
5.	環境対応 ^{かんきょうたいおう} について -----	51

A person in a dark suit and blue striped scarf is working at a desk. They are using a laptop and a red tray. A silver bell is visible on the desk. The background is a bright, out-of-focus window with vertical blinds. A large white number '01' is overlaid on the image.

01

宿泊業におけるフロント（レセプション）と呼ばれる仕事は、宿泊施設でお客様のお出迎えからお見送りまでに起こるさまざまな手続きを担当します。お客様が宿泊施設に到着してから宿泊施設を出発するまでの間、お客様の対応をする「宿泊施設の顔」とも言える仕事で、お客様が宿泊施設での時間を快適に過ごすためには欠かすことのできない大切な業務を行います。宿泊施設そのものの印象を決めることにつながる重要な業務ですので、正しい礼儀作法（言葉遣いなど）を身につけることが重要です。

1. 予約管理

2. チェックイン業務

3. 館内でのお客様対応と情報提供

4. チェックアウト・会計業務

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます

フロントで行う主な業務



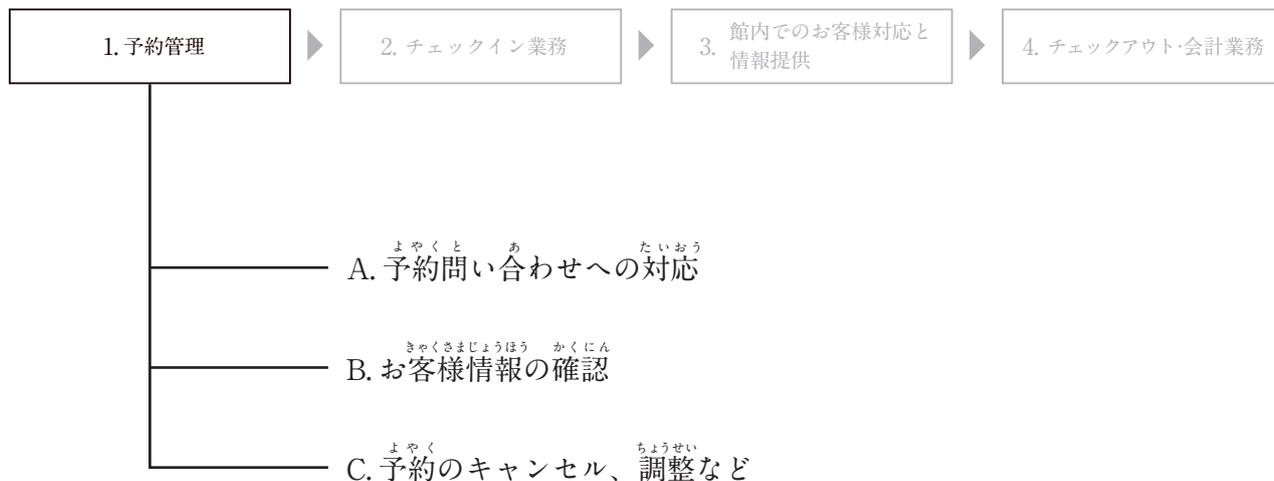
フロントで行う主な業務



よやくかんり 1. 予約管理

予約管理は、お客様からの予約の問い合わせへの正しい対応、お客様からのリクエストに応じた予約のキャンセルや変更の調整など、お客様が宿泊施設に宿泊するための予約情報を管理する業務です。

フロントで行う主な業務



フロントで行う主な業務



A. 予約問い合わせへの対応

お客様からの電話、メール、ウェブサイトなどを通じた予約の問い合わせについて、お客様の宿泊希望日に部屋が空いているかどうかを確認する必要があります。もし部屋が空



いていない場合お客様が予約することはできません。お部屋が空いていない状態のことを「満室」、お部屋が空いている状態を「空室」と言います。

宿泊施設のウェブサイト、宿泊施設が出している広告などに書いてある料金やサービスについては、お客様から問合せがあることも多く、特に、以下のことはしっかりと理解しておくことが重要です。

● 料金の詳細

日本の宿泊施設に宿泊する際には、多くの場合、宿泊料金以外に宿泊税、入湯税、サービス料などが発生します

● サービスの詳細

チェックイン、チェックアウトの時間など

● お部屋のタイプ

シングルルーム（シングルベッドが1つのお部屋）、ツインルーム（ベッドが2つのお部屋）など

● 販売しているプランの詳細

食事やオプションサービスが宿泊とセットとなって販売されているものなど

● 宿泊施設の部屋から見える景色、料理などの詳細

● 宿泊施設が所在する地域の文化、行事などの情報

フロントで行う主な業務



きやくさまじょうほう かくにん B. お客様情報の確認

きやくさま でんわ、メール、ウェブサイトなどをつうじてよやくを受けるときは、きやくさまじしんのこじんじょうほうをお聞きし、てきせつに管理する必要があります。

しゆくはくび
宿泊日

しめい
氏名

れんらくさき
連絡先
でんわばんごう
電話番号、メールアドレスなど

しゆくはくにんずう
宿泊人数

こうつうしゅだん
交通手段
どのような方法でいらっしゃるのか／到着予定時間

しょくじ
食事のアレルギー

じょうき じぜんにお聞きし、きやくさま しゆくはくよていび かなら きていただくこと（ノーショーの防止）をお約束するとともに、しゆくはくしせつとしてさいこうのおもてなしをきやくさま ていきょうする準備ができますようにします。

フロントで行う主な業務



C. 予約のキャンセル、調整など

お客様が宿泊予約をキャンセルされる場合は、宿泊施設が定めるキャンセルポリシーにしたがって、キャンセル料をお支払いいただく必要があります。

その他、電話、メール、ウェブサイトなどを通じて様々なお問合せがあります。予約内容の調整、宿泊後の忘れ物の問い合わせなど、いずれの場合でも、宿泊日と予約者名を必ず確認し、どのお客様からの問い合わせなのかなどをしっかりと特定をして対応するようにします。

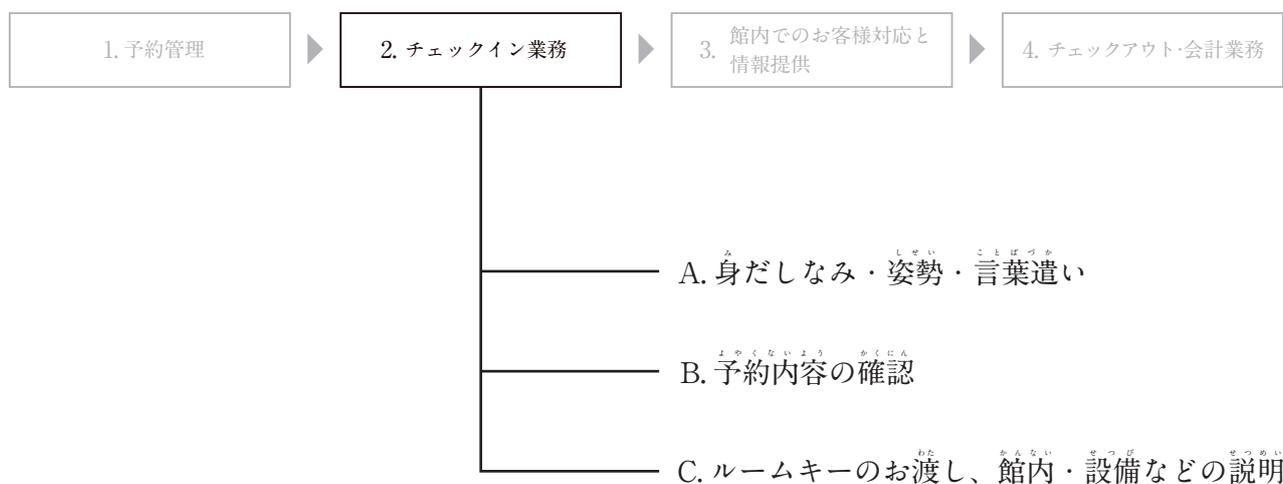
フロントで行う主な業務



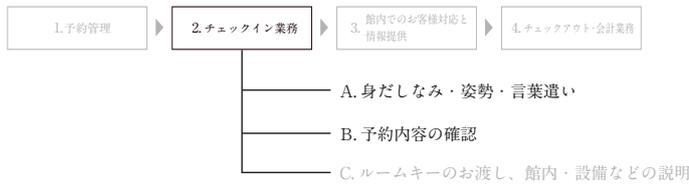
2. チェックイン業務

チェックイン業務は、お客様が宿泊施設に到着した際に、フロントでお客様の受付をする業務のことで、予約内容を確認し、ご宿泊の手続き、ルームキーのお渡し、館内・設備の説明などをして、お客様に安心してご宿泊していただけるようにご案内をする業務です。

フロントで行う主な業務



フロントで行う主な業務

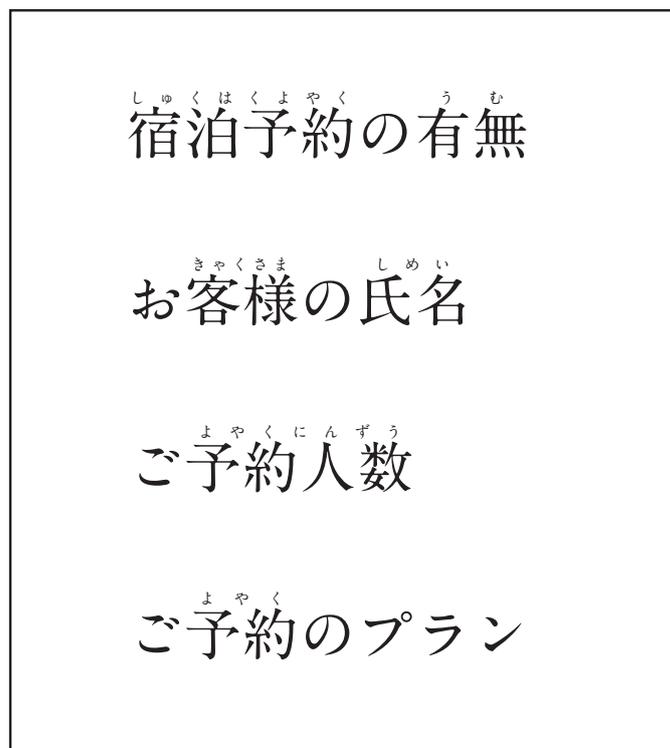


A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

チェックインはお客様が宿泊施設に入ってはじめて体験する対応となります。そのため、お客様に良いイメージを与えられるように、清潔感がある身だしなみ、正しい姿勢、丁寧な言葉づかい、で対応することが重要です。

B. 予約内容の確認

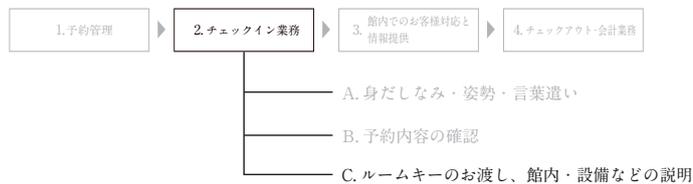
チェックインの際には、お客様に予約の有無（間違いなく予約が取れているか）と予約内容を確認する必要があります。確認する予約内容の主なものとして、



などがあります。

また、日本人以外の外国人のお客様が日本の宿泊施設に泊まる場合は、パスポートのコピーをとって保管することが日本の法律で定められているので、忘れないようお客様に提示していただくよう気を付ける必要があります。

フロントで行う主な業務



C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明

お客様の予約内容の確認ができましたら、お泊りいただくお部屋のルームキーをお渡しして、お客様に館内や設備などの説明をします。その際に気を付けなければいけないことは、お客様が館内で迷わないように、お部屋への行き方、館内の利用できる場所への行き方や利用可能な時間、さらには、火災や自然災害時に利用する非常口と避難経路などを丁寧に説明する必要があります。多くの場合、お泊りになるお部屋の利用可能な時間は宿泊施設が定めたチェックインからチェックアウト時間の範囲内となります。なお、チェックイン、チェックアウト時間は個々の宿泊施設により異なりますが、チェックインは14時または15時、チェックアウトは10時または11時である場合が多くなっています。

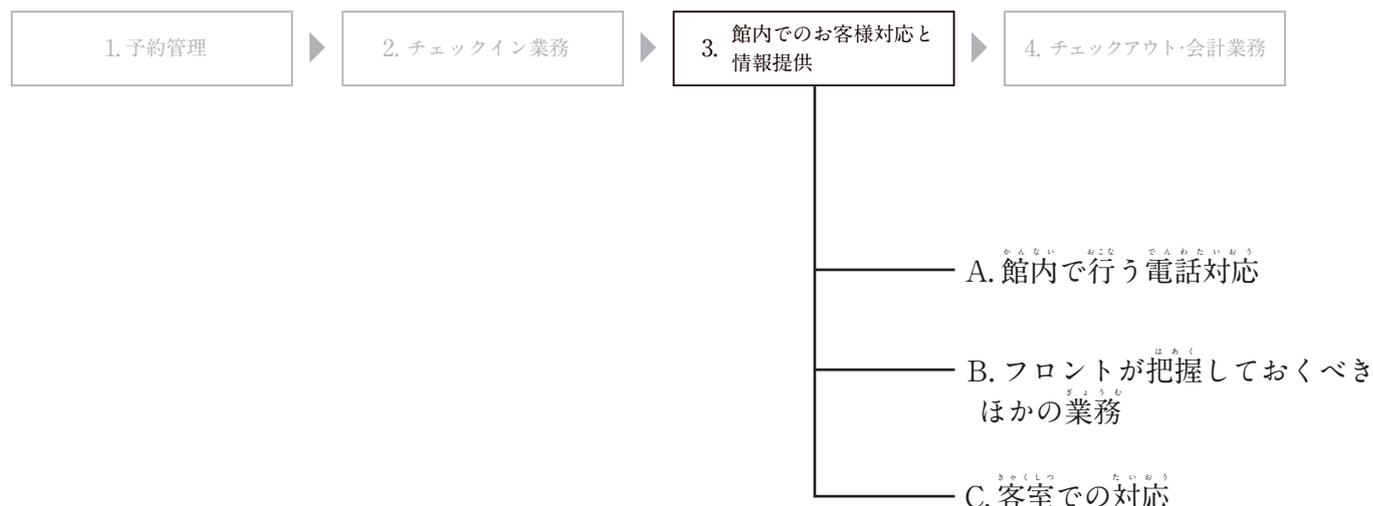


3. 館内でのお客様対応と情報提供

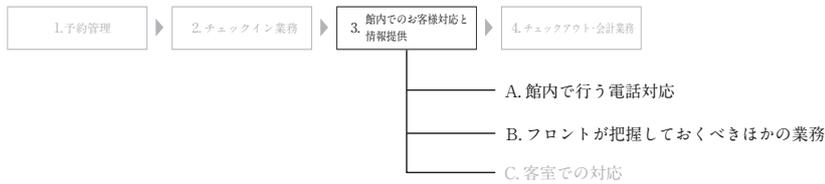
チェックインされたお客様に対しても、お客様に館内で快適にお過ごしいただけるよう、フロントではさまざまなお客様対応を行う必要があります。お客様の滞在中には、館内のことはもちろん、近くのお店など館外のことについてもフロントに問い合わせが入ることも多くありますので、お客様からのリクエストに対応できるように、幅広い知識を身につけておくことが重要です。

また、お部屋や館内の設備の準備ができているか、きちんと正しい場所にスタッフが配置されているかなどの情報を知っておくためには、フロント以外の部門がどのような作業をしているかを正しく理解しておく必要もあります。

フロントで行う主な業務



フロントで行う主な業務



A. 館内で行う電話対応

お客様がご滞在中にフロントに電話があった際は、話している内容が聞き取りやすいように、はっきりとゆっくり話すよう心がけます。また、お客様との電話を切る際には、必ず、お客様が電話を切ってから電話を切るようにします。

また、ご滞在中のお客様から料理や飲み物をお部屋に届けるルームサービスの注文を電話で受ける場合は、ご注文内容に間違いがないかご注文内容を繰り返すなどして、しっかり確認することが重要です。

B. フロントが把握しておくべきほかの業務

フロントは館内で行われている業務の状況を知っておき、お客様へのご案内につなげることが必要であり、少なくとも以下の業務については事前に理解しておく必要があります。

● ドアマン業務

玄関などに立ちお客様の出迎えとお見送りをする業務で、お客様の出迎えの際には、お客様を最初にフロントに案内します

● ハウスキーパー業務

お部屋や館内の清掃をする業務で、清掃だけではなくアメニティ類のセットなども行います

● 仲居業務（旅館のみ）

お客様のお世話全般を行う業務で、お客様のお部屋までのご案内、お客様のお食事の提供などを行います

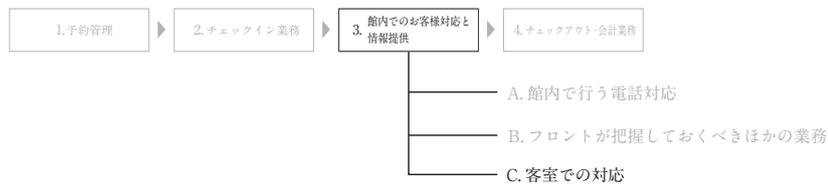
● レストラン業務

レストランでの料理提供を行います

● コンシェルジュ業務

お客様が快適にお過ごしになれるよう館内・館外の情報提供や手配を専門にする業務で、大きな宿泊施設に設置されていることが多く、小さな宿泊施設ではフロントがコンシェルジュ業務を兼務している場合があります

フロントで行う主な業務



C. 客室での対応

お客様からのリクエストに応じて、アメニティのお届け、ルームサービスなど、お客様が宿泊している客室に入ることが必要なことがあります。その際には、必ずドアをノックするか呼び鈴を鳴らし、お客様が「入ってください」という許可をもらってから客室に入らなければいけません。お客様の許可なく、むやみに客室内に入ってはいけません。

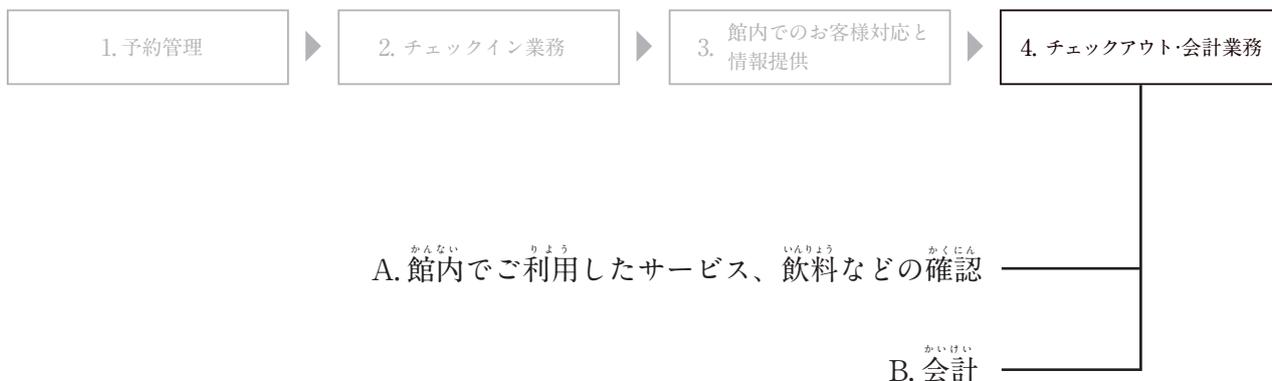
フロントで行う主な業務



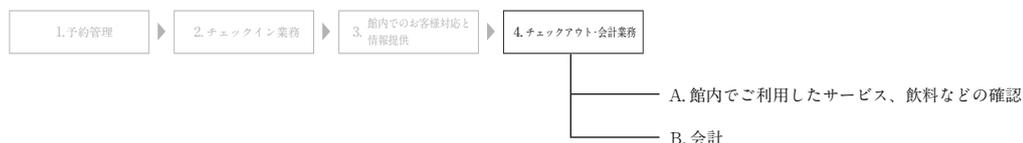
4. チェックアウト・会計業務

チェックアウト・会計業務はお客様が宿泊を終えてお帰りになる際の手続きと精算を行う業務です。お客様のチェックアウト後のご予定に影響が出ないように、スムーズに手続きを進めて、間違いのないようにお支払いいただけるよう気を付けることが重要です。

フロントで行う主な業務



フロントで行う主な業務



A. 館内でご利用したサービス、飲料などの確認

お客様がご宿泊以外の館内でご利用したサービス（プランには含まれていない飲料、ルームサービス、マッサージなど）を「館内利用」といいます。館内利用の有無とその内容をお客様のチェックアウトの際に確認します。

B. 会計

会計またはキャッシャーと呼ばれる業務で、主な内容として館内利用、宿泊料金、サービス料、税など、お客様にご請求する内容を記載した請求明細書を発行してお客様にお見せし、料金を請求します。料金をお支払いいただいた後に領収書を発行して、お客様にお渡しします。お支払いの方法がいくつかあり、請求金額の間違いなどがないよう気をつける必要があります。

なお、日本では習慣としてチップを受け取る文化はありませんが、サービス料を宿泊料金に含んで請求する場合と別に請求する場合があります。

A close-up photograph of a person's hand holding a white pen, positioned over a laptop keyboard. The hand is resting on the keyboard, and the pen is held between the fingers. The background is blurred, showing a window with a grid pattern. A large, white, stylized number '02' is overlaid in the center of the image, partially obscuring the hand and the keyboard. The lighting is soft and natural, suggesting an indoor setting with a window.

02

企画きかく・ 広報こうほう

1. 企画業務きかくぎょうむ

2. 広報業務こうほうぎょうむ

次ページからフローチャートにそって、しょうさい せつめい詳細を説明していきます

きかく こうほう企画・広報について

1. 企画業務



2. 広報業務

1. 企画業務

宿泊施設が提供するサービスを活用し、宿泊プラン、日帰りプラン、ランチビュッフェプランといったお客様に喜んでいただけるような新プランの開発やイベントを設計する仕事です。その際には、ターゲットとする客層を正しく設定し、マーケティングによりその客層のニーズをしっかりと理解し、適切なプランを企画立案していくことが重要です。



宿泊+地域の日本文化体験→

海外からのインバウンド客層

宿泊+地域の食材を生かした健康的食事→

ベジタリアン、ビーガン客層

スイートルーム宿泊→富裕層

企画業務にあたって覚えておくべき用語をいくつかご紹介します。

・1泊2食

宿泊料金の中に夕食と朝食が含まれている宿泊プランです。主に旅館で販売されています

・ベッド & ブレックファースト (B&B)

宿泊料金の中に朝食のみ含まれている宿泊プランです。主にホテルで販売されています

・連泊

同じ宿泊施設で2泊以上の連続した宿泊を指します。連泊は割引料金や特典を得ることができる場合があります

・ウォークイン

事前の予約なしに直接宿泊施設に訪れてサービスを利用することを指します。一般的に、宿泊施設では事前の予約がおすすめされていますが、予期せず立ち寄った顧客が空いている客室を利用することも可能です

・預り金

サービスの利用を保証するために支払われる金額を指します。デポジットと表記されることもあります

・ダイレクトブッキング

旅行会社、OTAなどの代行会社を利用せずに直接交渉や予約、契約まで行うことです。施設側のメリットとしては手数料負担を減らすことができます

・OTA

Online Travel Agentの略語です。インターネットを介して旅行商品やサービスを提供するオンライン旅行代理店のことです

・FIT

Free Independent Travelerの略語であり、自由な個人旅行者を指します。主に旅行代理店やツアーオペレーターが提供するツアーパッケージを利用せず、自分旅行のプランを作り、現地で自由に行動する旅行スタイルを指します。

・ダイナミックプライシング

お客様の予約状況や宿泊施設側の空室状況に応じて、宿泊施設の部屋の価格を高くしたり安くしたり、宿泊施設の収益、利益を最も大きくするための価格戦略です。

・オールインクルーシブ

宿泊料金の中に全てのサービス費用が含まれているプランであり、飲料、軽食、アクティビティが含まれていることが多くなっています。

・リピーター

施設を過去に利用したことがあり、その後も何度か繰り返しご利用いただいているお客様のことを指します

・稼働率

宿泊施設の部屋の稼働状況を計る数字で、Occupancy Rate、OCCと表記されることもあります。観光地にある宿泊施設は、オンシーズンである長期休暇やGWのような大型連休は稼働率が上がり、オフシーズンには稼働率が下がる傾向にあります。計算方法は予約室数 ÷ 総室数 × 100 で算出します

例) 100 部屋の宿泊施設で 70 部屋が稼働している状況は稼働率 70% となります

・ADR の説明

Average Daily Rate の略語で、客室一室あたりの平均販売単価のことです。計算方法は、宿泊による売り上げ合計額 ÷ 稼働している客室数で算出します。ADR は、ホテルの収益管理戦略や業績評価において重要な指標として使用されます。高い ADR は、ホテルの部屋を高く売ることができることを示し、収益の増加につながります。一方、低い ADR は、需要と供給のバランスが悪い、価格戦略が適切でないことを示し、収益性の低下につながる可能性があります

・RevPAR の説明

販売可能な客室一室あたりの収益を表す値のことです。計算方法は、客室稼働率 (OCC) × 客室平均単価 (ADR) で算出します。客室価格を高く設定しすぎると予約が減って稼働率は下がり、価格を下げて稼働率を上げようとするとう収益は上がりません。宿泊施設の経営状況を把握するには RevPAR も常にチェックし、客室稼働率・客室平均単価を調整して収益を最大化させる適切な判断が必要です

・レベニューマネジメント

戦略的に施設の客室を販売し、より効率的に利益を確保するべく、客室の価格をコントロールすることです。ホテル業界や航空業界など、在庫を繰り越せない産業で活用されています

2. 広報業務

広報業務は、自社の活動内容や宿泊施設などの商品の情報発信を行う仕事のことです。情報発信をすることで、自社のことを、ステークホルダー（旅行者、関係取引先、株主、自社の従業員、地域住民など）に良く知ってもらい、良い関係を作ることができます。また、自社の企業としての価値をあげることや、自社のことをより多くの人に知ってもらうことにつながります。

また宿泊施設の集客においても、自分の宿泊施設の魅力などの強みをお客様に発信していくことで、他の宿泊施設の強みとの違いがはっきりとして、お客様に良いアピールとなります。たくさんの人に見てもらえることのできるチャンスのあるSNSや、自分の宿泊施設にリピートしてくれているお客様に直接情報を届けることのできるホームページなどを活用していくことが重要です。また、お客様がチェックアウトした後、お客様ご自身の体験を自分で発信する「口コミ」も集客する時に大きな力となります。

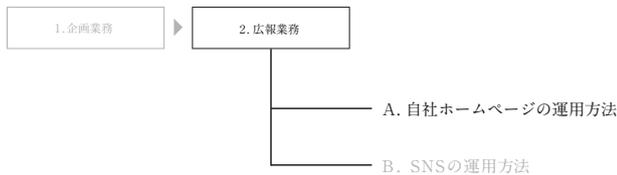
企画・広報について

1. 企画業務

2. 広報業務

A. 自社ホームページの運用方法

B. SNSの運用方法



A. 自社ホームページの運用方法

宿泊施設などの情報を発信するためのウェブサイトです。常に最新の情報をお客様にお届けできるように更新をし、また、宿泊料金や施設案内などお客様が予約の際に知りたい情報を掲載することも重要です。

・ウェブサイトのデザインと使いやすさ

お客様が簡単に情報を見つけられるように、わかりやすいナビゲーションやレイアウトを備えたウェブサイトを作成します。

・施設情報の充実

宿泊料金、客室の設備、施設の設備、地図、アクセス方法など、お客様が知りたい情報を詳細に提供します。

・写真や動画の活用

客室、共用スペース、周辺の風景など魅力的な写真や動画を掲載して、お客様の興味を引きます

・オンライン予約システムの導入

予約がオンラインで簡単にできるように、予約システムを導入します。これにより、お客様は自分の予定に合わせて予約を行うことができます。また、旅行会社、OTAなどの会社を利用せずに予約、契約まで行うことができ、手数料を減らすことができます。

・検索エンジン最適化 (SEO)

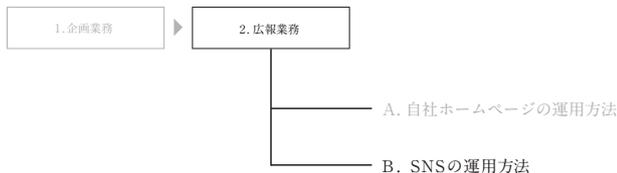
検索エンジンでのウェブサイトの表示順位を向上させるために、適切なキーワードの使用、コンテンツの質の向上など、SEOに取り組みます。

・顧客のフィードバックの収集

客室やサービスの満足度を把握するために、顧客からのフィードバックをよく集め、改善点をしっかりと理解します。

・定期的な更新とメンテナンス

施設の情報や料金、キャンペーン情報などを定期的にアップデートし、ウェブサイトのメンテナンスを行います。



うんようほうほう B. SNSの運用方法

宿泊施設のSNSを上手に活用することで、お客様とのコミュニケーションを強化し、施設のブランドを育成することができます。

• コンテンツ戦略の策定

SNS上でシェアするコンテンツを適切に計画することが重要です。

施設の魅力的な写真や動画、地域の観光名所やイベント情報、お得なプロモーション情報など、お客様にとって価値のある情報を提供することが重要です。

• 定期的な投稿

定期的な投稿を行うことが重要です。週に数回から毎日の投稿が一般的ですが、自分の施設やターゲットに合ったタイミングを正しく理解することが大切です。

• コミュニケーションの活性化

お客様からの質問やコメントにはすぐに返信し、コミュニティを活性化させることが重要です。また、お客様の投稿にも積極的にコメントや「いいね」をすることで、お客様とのコミュニケーションを活性化することが重要です。

• 地域との連携

地域の観光協会や地元企業とタグを組んで、お互いにSNSアカウントをタグ付けしたり、共同キャンペーンを行ったりすることで、地域全体の観光を盛り上げていくことが重要です。

• お客様生成コンテンツの活用

お客様が投稿した写真やレビューを積極的に活用することが重要です。

ハッシュタグや特定のキャンペーンを通じて、お客様からのコンテンツ提供を活発にします。

• 分析と改善

SNSの分析ツールを利用して、SNSでの投稿の効果やフォロワーの動向を定期的に分析することが重要です。その結果に基づいて戦略をより良いものとし、より効果的なSNSの運用を目指します。

A woman in a white long-sleeved shirt and a dark blue vest is holding a silver tray. The number '03' is overlaid in a large, white, sans-serif font in the center of the image. The background is a plain, light-colored wall.

03

1. あいさつ

2. 接客せつきやくの基本姿勢きほんしせいとおじぎ3. 接客せつきやくの際さいの話はなし方かた4. 具体的な接客せつきやく方法ほうほう5. 電話対応でんわたいおう6. クレームくじょう (苦情) 対応たいおう

次ページからフローチャートにそって、詳細しょうさいを説明せつめいしていきます

接客せつきやくについて



1. あいさつ

あいさつは接客の基本です。お客様にあいさつをすると、お客様は気持ちよく滞在することができます。また、あいさつをした方も気持ちよく働くことができます。あいさつする時は、明るく元気に笑顔で、相手に届く声で、相手の目を見て、気持ちを込めて、あいさつするようにします。

接客するうえで覚えておかなければいけないあいさつをいくつかご紹介します。

・「いらっしゃいませ」

お客様がホテル・旅館にいらっしゃった時、レストランに来店された時などに使います

・「ありがとうございました」

お客様がホテル・旅館からお帰りの時、レストランからお帰りになる時などに使います

・「はい、かしこまりました」

お客様のご要望に応えられる時に使います

・「申し訳ございません」

お客様に対して申し訳ないことをしてしまった時、お客様から苦情を言われた時など、お詫びを表明する時に使います

(※なお、こうした場合にはお客様にまずお詫びをしたうえで、すぐにチームの責任者にその内容を報告することが大切です。)

・「恐れ入りますが、・・・」

お客様にこちらから何かお願いする時に使います。例えば「恐れ入りますが、こちらでお待ちいただけますでしょうか」などと使います

・「お待たせいたしました」

お客様を何らかの理由でお待たせしてしまった時に使います

・「少々お待ちください(ませ)」

お客様をお待たせしてしまう場合に使います。例えば「ただいま、〇〇をお持ちいたしますので、少々お待ちください(ませ)」などと使います

・「失礼します」

お客様のお部屋やレストランのテーブルなどにかがった時、また、お客様のお部屋やレストランのテーブルなどから離れる時に使います

接客について



次に、宿泊施設で働くうえで覚えておかなければいけない従業員同士のあいさつをいくつか紹介します。

- 出勤時には、「おはようございます」と言います。
- 退勤時は、「お先に失礼します」と言います。
- 退勤する人へは、「お疲れさまでした」と言います。
- 休憩に入る時は、「休憩に入ります」と言います。

また、従業員同士で名前を呼ぶ時は、名字に「さん」をつけて「〇〇さん」と呼びます。



2. 接客の基本姿勢とおじぎ

あいさつは接客の基本です。お客様にあいさつをすると、お客様は気持ちよく滞在することができます。また、あいさつをした方も気持ちよく働くことができます。あいさつする時は、明るく元気に笑顔で、相手に届く声で、相手の目を見て、気持ちを込めて、あいさつするようにします。

接客をする際には、基本姿勢とおじぎが大変重要です。

基本姿勢

- 背筋を伸ばす
- お腹を引き、あごは軽く引く
- 肩の力を抜き、腹よりやや下の位置で右手を下にして軽く重ねる
(男性は自然に横に下げても良い)
- 自然な表情で、お客様には笑顔を忘れない



接客について



また、接客するお客様に敬意を表すのがおじぎです。お客様の顔を見ながら接客し、その後におじぎをします。おじぎにはいくつか種類があります。それぞれのおじぎを適切に使いこなすことが重要です。

① 会釈

約 15° 前傾

お客様とすれ違う時、食事時のお客様のテーブルにうかがった時、テーブルから離れる時などに使います



② 普通礼 敬礼

約 30° 前傾

お客様をお迎えする時をはじめとして、様々な場面でも使います



③ 最敬礼

約 45° 前傾

お客様がお帰りの際にお見送りする時、お客様にお詫びする時などに使います





3. 接客の際の話し方

接客する際には、お客様の目を見て、笑顔で話したり、ご案内したりすることが大切です。また、お客様の急なリクエストがあったとしても、すぐにお断りするのではなく、どうしたらお客様のリクエストにお応えできるのか考えること、そしてその場でもし判断ができなければ上司に相談することが重要です。

お客様とお話しする際には、明るくハキハキとした言葉づかいで話すことが大切です。また、日本語には敬語というものがあり、お客様を接客する際には、敬語を適切に使う必要があります。敬語には3種類あり、それらを使い分ける必要があります。

尊敬語

目上の人や自分より立場が上の人をうやまい相手を立てる気持ちを表します

謙譲語

自分がへりくだることで相手を立て敬意を表します

丁寧語

「この料理はおいしいです」「旅館へ行きます」などのように語尾に「です」「ます」「ございます」を付けたり、「お料理」「ご宿泊」など言葉の先頭に「お」「ご」を付け、言い回しを丁寧にすることで敬意を表します



4. 具体的な接客方法

宿泊施設ではご宿泊のお客様に「泊まって良かったな」と満足していただくことが最も重要であり、そのためにも従業員はどんな時でも丁寧な接客を行うことが必要です。お客様に対しての心のこもった接客やサービス（日本では「おもてなし」と言います）を提供しなければいけません。

接客の対応事例をいくつかご紹介します。

- ①お客様が館内で何か探されている様子の場合、**「何かお探しでしょうか」とお声かけ**します。
- ②宿泊施設内のお客様をご案内する際には、**2～3歩、左前方を、お客様の歩調に合わせて**ながら歩きます。
- ③お客様とすれ違う時には、お客様が前を通過するまで**一度立ち止まって会釈**します。
- ④お客様に呼び止められた時には、**「お呼びでございますか」と返事**をします。
- ⑤お客様からお預かりした手荷物を客室まで運ぶ際には、**丁寧な取り扱いを心がけ客室内**までお持ちします。
- ⑥地図を使ってお客様に道案内をする際には、**手のひらを上に向け4本の指をそろえてご**案内します。
- ⑦ルームキーをお客様に渡す時には、**相手から見て正面の方向に向けて両手**でお渡しします。
- ⑧やむを得ず館内エレベーターを使用する際には、**常にお客様を優先**します。
- ⑨車いすのお客様とのコミュニケーションをとる時には、**お客様と目の高さを合わせて対**応します。
- ⑩視覚障がいのあるお客様が来館された時には、**何かお手伝い**が出来ることがないか、**お**声かけをします。
- ⑪杖をついた足の不自由な方がレストランにいらした時には、**ご希望があれば出入り口**に**近い席**にご案内します。



5. 電話対応

宿泊施設で働いていると、予約を含めて様々な電話がかかります。こうした電話に適切に対応することも大変重要です。電話対応のポイントは、

- ・電話を取る前にメモと筆記用具を用意しておく
- ・電話に出たら、まず名乗る
- ・電話を取り次ぐ場合は、相手の名前（会社名）を確認する
- ・特にお客様からの電話は、相手が受話器を置いたのを確認してから、受話器を置く

ことです。

6. クレーム(苦情)対応

宿泊施設が丁寧に心を込めて接客していたとしても、必ずクレーム(苦情)は発生します。クレーム対応のポイントは、

- ・まず、不快にさせたことをお詫びする
- ・クレームの原因を丁寧に確認する
- ・責任者に報告する

ことです。

また、自分のミスが原因であることが明らかな場合でも、自分ですべて解決しようとすると、お客様の不満が溜まり更なるクレームにつながるため、責任者へ報告することが重要です。



044

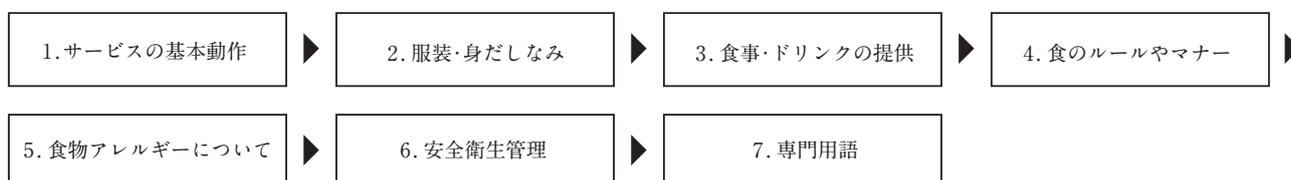
日本では、接客サービスにおいて「おもてなし」という言葉を用います。これは日本人が大切にしてきた精神で、接客サービスの基本となります。なお、「おもてなし」は英語のホスピタリティ (Hospitality) と同意語となります。

ホテル・旅館での食事は、滞在されるお客様にとっての楽しみの一つであり、お客様に「おもてなし」を伝えるためには、基本動作・決められたルールやマナーを身に着けることが大切です。

1. サービスの基本動作
2. 服装・身だしなみ
3. 食事・ドリンクの提供
4. 食のルールやマナー
5. 食物アレルギーについて
6. 安全衛生管理
7. 専門用語

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます

レストランサービスについて





1. サービスの基本動作

あいさつは、レストランでお客様と接する際に、最初に行うコミュニケーションです。お客様に歓迎の気持ちを伝えるとともに、お客様の第一印象を決める大切な意味を持ちます。相手によい印象をあたえるあいさつのポイントは以下のとおりです。

- 相手の目を見て、元気ではっきりとした声であいさつをすること
- お客様を見かけたら、自分から積極的にあいさつをすること

また、レストランで接客する際には、表情もとても大切な要素です。笑顔を意識することで、お客様の印象も良くなります。大切なポイントは以下のとおりです。

- 笑顔をつくる時は、「口の両端をあげる」、「目じりをさげる」ことを意識すること
- 心からの温かみを伝える自然な笑顔が大切であり、親しみやすい表情を維持すること

良いあいさつ、良い表情をすることで、お客様と良好な関係を築くことができます。



2. 服装・身だしなみ

レストランでの接客の際は、清潔感が求められます。

具体的には、

-
- ・髪型は、きちんと整えられ、顔にかからないようにまとめること
 - ・髪が長い場合はヘアネットやヘアバンドを使用して顔や食品に髪がふれないようにすること
 - ・顔は、ひげは毎日そり、必要であれば軽く自然なメイクを施すこと
 - ・つめは、短く整え、汚れに気を付けること
 - ・ネイルアートや派手なマニキュアは避けること
 - ・制服は、清潔で、しわや汚れがないように気を付け、ボタンはすべてとめて、正しく着用すること
 - ・くつは、清潔で汚れがないように気を付けること
 - ・装飾品は、原則的に身につけず、時計も高価なものや華美なものは避けること
 - ・香りが強い香水は身につけないこと

などが重要です。



3. 食事・ドリンクの提供

お客様にお料理をテーブルに運ぶ際には、お皿の持ち方に注意が必要です。親指が料理についたり、お皿に指紋がつかないように気を付けます。また、お料理の正しい向きを確認して、必ずお客様から見て、お料理が正面にくるように提供します。洋食では、基本的にはお料理は左側から提供します。お飲み物は右側から提供します。

また、ドリンクの提供時にグラスを持つ際は、コップの半分よりも下を持つようにします。テーブルに置く時には、音を立てないように気を付けます。

4. 食のルールやマナー

食事のルールやマナーは、国や習慣によって異なります。日本では、和食の提供方法や食べ方について独自の文化があります。



次のページから、和食と洋食を説明します。



わしよく 和食

和食では、新鮮で味が良い季節ごとの食材を使います。これを旬の食材といいます。また和食の基本として「一汁三菜」という言葉があります。ご飯・汁・3つの菜（おかず）を組み合わせた献立です。一般的には、左側にご飯、右側に汁、左奥に副菜、右奥に主菜を置きます。



旅館で出てくる懐石料理は、一汁三菜を基本にしたメニュー構成となっております。



①前菜



②椀盛



③お造り



④焼き物



⑤煮物



⑥揚げ物



⑦酢のもの



⑧ごはん、香のもの



⑨水菓子

が基本的な提供順序です。

レストランサービスについて



ようしょく 洋食

ようしょく いっばんてき しょう りょうり ばあい
洋食では、一般的にナイフ・フォークを使用します。コース料理の場合は、



①オードブル



②スープ



③魚料理



④肉料理



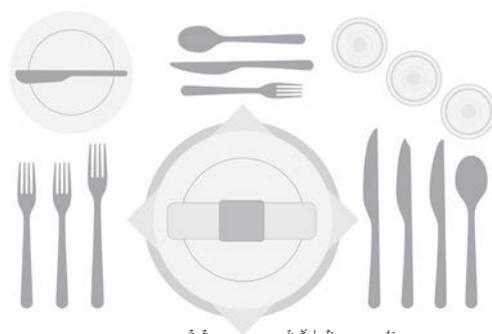
⑤デザート



⑥コーヒー

きほんてき ていきょうじゅんじょ
が基本的な提供順序です。

カトラリー類はプレートを中心に、左側にフォーク、右側にナイフやスプーン、上部にデザートフォークやデザートスプーン、左上部にパン皿を置きます。食べる人は、ナイフは右手、フォークは左手に持つのが基本です。カトラリーは外側から順番に使用します。食事中は、ナイフとフォークをプレートの上にハの字になるように置きます。食事終了後はナイフとフォークを揃えて右下に置くのが一般的です。





5. 食物アレルギーについて

食物アレルギーとは、特定のアレルギー成分を含んだ食べ物を食べた後に、アレルギー症状が引き起こされることです。症状がひどいときは、アナフィラキシーショックといい、呼吸困難など重い症状が出て、適切な対応をしないと死にいたる場合があります。一般的なアレルゲンとしては、卵・牛乳・ナッツ類・魚介類・小麦・大豆などが代表的です。誤ってアレルギー反応が出る食材を食べないことが重要であり、予約時や来店時に、必ずアレルギーの有無をお客様に確認して、アレルギーがある場合は正確な情報を調理場やスタッフ内で共有します。

6. 安全衛生管理

レストランでは、お客様に安心して利用いただくために、衛生対策を徹底することが重要です。具体的には、

- 衛生対策
- 食品をあつかう前後やトイレ使用後など定期的に手を洗うこと。また、ハンドソープを使った手洗いのほか、アルコールの手指消毒も行うこと
 - 食品は適切な温度や環境で保管し、生の肉や魚は他の食品と分けて冷蔵・冷凍保存すること

などを行わなければいけません。

よいサービスを提供するために、レストランの開店前にきっちりと準備をすることが重要です。具体的には、

- 開店準備
- 店内や入り口の清掃
 - 食器や備品などの適切な準備や整理整頓
 - テーブルセッティング(ナプキン・食器・カトラリー・カスターなど)の確認
 - テーブルやいすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
 - 調理場との料理内容やゲスト情報の確認

などを行わなければいけません。

レストランサービスについて



すべてのお客様がレストランを出たら、翌日のスムーズな開店準備に備えて閉店作業を行うことが重要です。具体的には、

- 閉店作業
- 店内や入り口の清掃
 - 食器や備品類の補充や整理整頓
 - カスターセットの洗浄や補充
 - テーブルといすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
 - 廃棄物処理

などを行わなければいけません。

適切な清掃作業は、レストランの安全衛生管理のうえでとても大切です。こまめな清掃を継続して、常に清潔な状態を維持することが求められます。これらはお客様が快適にお食事をしていただくことや、食中毒の防止にも繋がります。



7. 専門用語

レストランにおける以下の専門用語は重要なのでしっかりと意味、使い方を理解しておくことが重要です。

・シルバー

ナイフやフォークなど

・カスターセット

テーブル上の調味料などのセット

・配膳

料理や飲み物をテーブルに運び適切に提供すること

・ウェルカムドリンク

レストランのコースの最初などに提供する歓迎の意を示す飲み物

・メインディッシュ

食事の中心となる主要な料理

・ブッフェ料理

多種多様な料理が並び、お客様が好きな料理を選んで取り分ける食事スタイルで、一般的にホテルの朝食などに多い

・アラカルト

メニューから個々の料理を選んで注文するスタイル

・ソムリエ

ワインに関する専門的知識を持ち、お客様に最適なワインの選択を提案する専門職

・テイクアウト

店内で食事をせずに料理を持ち帰ること

・ハラール

イスラム法に基づいて許可された食品や方法で調理された料理。
豚肉やアルコールなどを含まない

・ベジタリアン

肉を含まない料理や食事スタイル



05

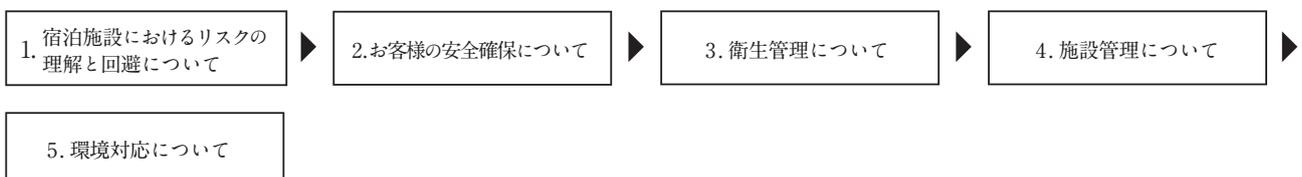
ホテルにおいて想定されるリスクを理解し、日常業務の中で常にその回避、防止を図るとともに、地震などの自然災害が生じた万一の際に冷静・迅速に対応できるようにしておくことが重要です。

安全衛生管理 その他基礎知識

1. 宿泊施設における
リスクの理解と回避について
2. お客様の安全確保について
3. 衛生管理について
4. 施設管理について
5. 環境対応について

次ページからフローチャートにそって、詳細を説明していきます

安全衛生管理その他基礎知識について





1. 宿泊施設における リスクの理解と回避について

宿泊施設は不特定多数のお客様が長時間にわたって滞在する施設です。いつ、どこで、火災、自然災害、事故などが起こるか分かりません。ですから、常にそのような緊急事態に対応できるように、日常から訓練を行うとともに、想定されるリスクを理解し自らの業務における具体的な場面での対応をシミュレーションしておく必要があります。

具体的には、宿泊施設で働く従業員は、

- 火災や地震に関する避難訓練に参加し、万一の場合のお客様の安全確保に備えておくこと
- お客様の安全を確保するための機器類（火災報知器、消火器、客室からの避難具など）の場所と使い方を正しく理解しておくこと
- 非常口とそこへ向かうための非常通路を常に確認し、お客様に正確に案内することができること
- 急病人の発生、事故、火災などの緊急事態について、各宿泊施設の定めた対応マニュアルを正しく理解し、実行することができること
- 病気や伝染病に関してその危険性や感染の広がり、正確な対応方法について必要な知識を得て、理解していること
- 持ち主がわからない不審物がないか、または不審人物がいないか常に館内の状態に目を配ることができること

などが必要です。



2. お客様の安全確保について

あらゆるリスクからお客様の安全を確保することが何より重要です。事故が起こらないよう万全を尽くすことは当たり前ですが、万一、火災や自然災害等が生じた場合にもお客様の安全を確保できるようにしておかなければいけません。

(事故の未然防止策)

- お客様の個人情報流出することがないように、お客様の情報（氏名、住所などプライバシーに関する情報）の重要性を理解し、その取扱いに関して外に漏らしたりすることなどないように細心の注意を払わなければいけない
- リネン類・食べ残しの食材など燃えやすいものは火の近くに置かない、タバコの吸い殻は適切に処理するなど、火の元の始末に細心の注意を払わなければいけない
- お年寄りや障がいのあるお客様が事故にあわないよう、こうしたお客様が来られた際には、お声がけして必要なサポートを確認するとともに、目の不自由なお客様が盲導犬を連れて来られた場合は、決して盲導犬の受け入れを断るようなことがあってはいけません

(万一の場合)

- 火災を発見した場合は、速やかに初期消火を実施し、お客様を安全に避難させる
- 地震が発生した場合は、絶対にエレベーターを使用せず、非常階段等を使用して速やかにお客様を安全な場所に避難させる
- 火災や急病人が出た場合は、消防署（119番）に連絡し消防車や救急車を要請するとともに、その際には状況をできるだけ詳しく説明する



えいせいかんり 3. 衛生管理について

しゅくはくしせつ しょくちゅうどく かんせんしやう はっせい えいせいかんり てきせつ おこな
宿泊施設においては、食中毒、感染症などを発生させぬよう、衛生管理を適切に行うこと
がとても重要です。具体的には、

- つね せいけつ ちやくよう とうはつ つめ み えいせいでき じょう
常に清潔なユニフォームを着用するとともに、頭髪や爪など身だしなみを衛生的な状
態に保つ
- うがいや手洗いは普段から習慣づける
- かお つよ こうすい つか せっきやく
香りの強い香水は使って接客してはいけない
- ゆか かべ まど いす びひんるい よご
床・壁・窓などのエクステリヤやテーブル・椅子・備品類のインテリアに汚れがない
か常に確認し、汚れを見つけたらすぐに清掃する
- まいにち てんこう きおん しつど ちゅうい がいちゆう はっせいぼうし ちゅうい ほん
毎日の天候（気温・湿度）に注意し、カビや害虫の発生防止などに注意を払う

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。



し せ つ か ん り 4. 施設管理について

しゅくはくしせつ さまがま しせつ せつび ききとう ふび おお じこ
宿泊施設には様々な施設、設備、機器等がありますが、小さな不備が大きな事故につながる可能性
かのうせい
があります。そうしたことのないよう施設管理を適切に行うことがとても重要で
しせつかんり てきせつ おこな
す。具体的には、
ぐたいてき

-
- フロント、ロビー、客室の空調設備、ほか各種機器、器具、什器備品、内装などに不備がないかを常に確認し、不備を発見した際には、速やかに施設担当者に連絡する
 - 手すりの設置やスロープの設置などお客様からのリクエストや問い合わせがあった時は、その内容を記録するとともに、施設をより良くする提案を施設担当者におこなう
 - お客様の目に触れないスペースについても、備品や書類等を整理整頓し、安全で働きやすい職場環境を維持する
-

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。



かんきょうたいおう 5. 環境対応について

そのほか、SDGs の重要性が増していく中、宿泊施設において環境にやさしい取り組みを進めていくことがとても重要です。具体的には、

-
- 節電、節水などの省エネルギーに努める
 - 紙の無駄使いをなくし、捨てる時は分別に努める
 - 環境リサイクルや資源の節減について上司や担当者に提案する
-

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。

特定技能1号評価試験（宿泊分野）

学習用テキスト

発行日 2024年5月31日 初版第1刷発行

発行者 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

本書の著作権は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会に帰属します。
