



# 飲食店新規従業員 接客マニュアル

【最低限知っておくべき接客の9つの基本】

静岡県  
静岡県飲食業生活衛生同業組合

## なぜ接客が重要なのか？

来店されたお客さまへのしっかりとした接客は、顧客満足度を上げて、リピーターを獲得する上で重要な要素となります。

接客が悪いお店は、またそのお店に行こうと思われないばかりか、口コミサイトなどで悪い評判が広がり、多くの失客に直結してしまいます。

実際に「味が美味しい人気店だけど接客が悪いお店について、どう思うか？」というアンケートでは実に82.4%の人が“**そのお店には行きたくない**”と答えています。

接客は、お客さまに対するお店の姿勢や態度を明確に表したものであり、お店の顔のひとつだと捉えることができます。接客がおざなりなお店はお客さまのことも軽く見ていると言うことができまし、心を込めた接客のお店はお客さまとよりよい関係性を作っていくうという意思を持っていると言えます。

接客には、ただ単にお客さまをお迎えするという意義だけではなく、商品やサービスに対して付加価値を与えるといった部分にも大きな意義があります。商品やサービス単体では、そのものの自体の価値以上に他のお店と差別化を行うことは難しい部分がありますが、接客をより良いものとしていくことで、商品やサービスに本来の価値以上の価値を付与することも可能になるのです。

こうして接客の質を向上させていくことで、お店の経営自体にも良い影響を与えていくことが可能となります。飲食店などにおいては、お店の売り上げが伸び、リピーターが増えていくことで、売上に重要な役割を果たす常連客を獲得することにつながっていくのです。

# 目次

## 【最低限知つておくべき接客の9つの基本】

なぜ接客が重要なのか？	1
基本1：接客サービスの心構え	3
基本2：お客さまを迎える姿勢	4
基本3：接客7大用語を身に付ける	5
基本4：お客さまのお出迎えとご案内	5
基本5：メニューの出し方	5
基本6：オーダーの受け方	6
基本7：料理をお出しする	6
基本8：お会計での接客	7・8
基本9：お見送りでの接客	9
最後に	10



## 基本①

## 接客サービスの心構え

接客の基本は「お客さまに喜んでもらうこと」そのためには、常にお客さまの立場になって考えることが大切です。仮にお店の忙しさで余裕がなくなることがあったとしても、それはお客さまにとっては関係のないことです。どんな状況にあっても、お客さまとの出会いを一期一会として大事にする心構えは常に持っておきましょう。

### ●最低限守るべき接客サービスの3つの心構え

1. 笑顔で明るく
2. はっきりと気持ちの良い声
3. 丁寧な対応

### ●お客さまが不快に感じる従業員の言動

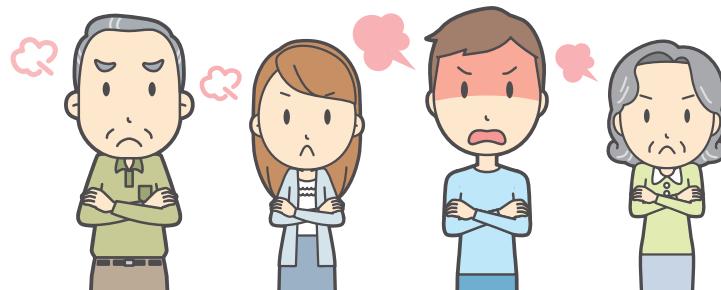
お客さまが不快に感じる接客は決まったパターンがあります。従業員が無意識にやってしまうことも多く、注意が必要です。

1. 不快な服装、身だしなみ(ぼさぼさの髪・厚化粧・香水・爪や制服の汚れ等)
2. 声がぼそぼそと小さい
3. できません、わかりません(わからなくとも対応するようにしましょう)
4. 特定の政党、宗教、球団を話題にする(思想や好みに違いがある話題は避けます)
5. お客様が言われた言葉を修正する

　　お客さま：「お水を下さい」

　　従業員：「チェイサーをお持ち致します」

6. 従業員同士のおしゃべり(お客さまを大事にされていないと思われます)
7. 柱や壁に寄りかかる
8. 腕組みをする
9. 髪をさわる(口に入れるものを扱うため、不潔な印象を与えます)
10. お見送りをせずに片付けを始めてしまう



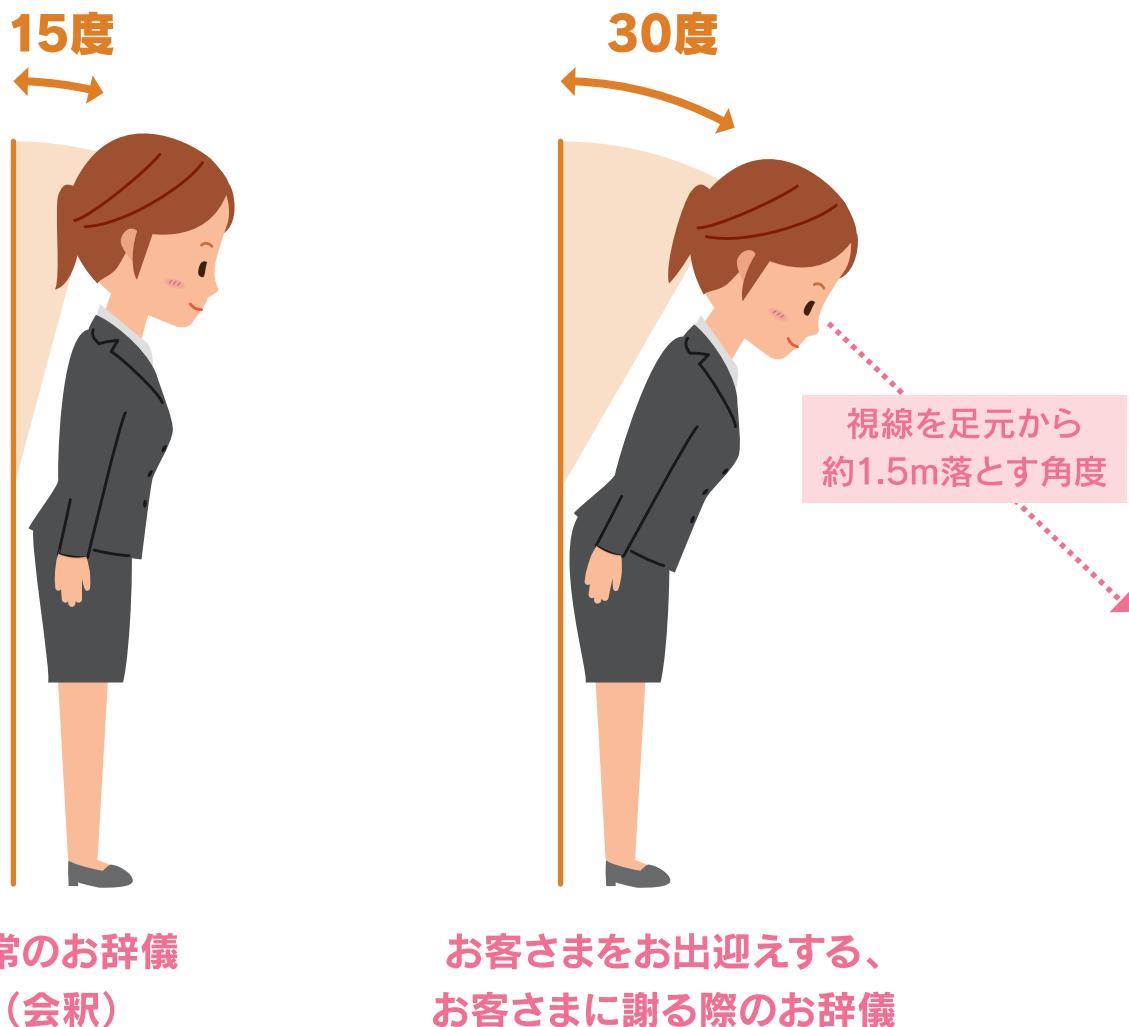
**基本②****お客様を迎える姿勢**

せっかく笑顔で明るい接客をしても、体の姿勢がだらけた印象を与えてしまっては、意味がありません。逆にガチガチに力が入った接客では、お客様も緊張して、食事を楽しめなくなります。

- ◎背筋を伸ばして上体はまっすぐに
- ◎肩の力は抜く

**●正しいお辞儀とは？**

お辞儀は挨拶だけではなく、お客様への「感謝」を表しています。手を前に組み、お客様の目を見ながらお辞儀を始め、言い終わる前にゆっくりと下を向くようにします。接客時のお辞儀の角度は、15度と30度が基本です。お客様をお出迎えする、もしくは謝るシーンは30度、それ以外は基本15度でお辞儀します。





# 飲食店新規従業員接客マニュアル

## 基本③ 接客7大用語を身に付ける

接客7大用語とは、お客さまへの接客で使用する代表的な用語です。この7つを覚えるだけで、ある程度の接客ができてしまいます。どれも必ず使用するシーンがあるので、必ず覚えましょう。

1. いらっしゃいませ
2. かしこまりました
3. 少々お待ち下さい
4. お待たせしました
5. 申し訳ございません
6. 恐れ入ります
7. ありがとうございました、またご利用下さいませ

## 基本④ お客様のお出迎えとご案内

お客さまには歓迎の気持ちを込めて、笑顔で元気よく聞き取りやすいトーンで接客します。

「いらっしゃいませ。何名さまでいらっしゃいますか？」

「かしこまりました、席にご案内致します。こちらへどうぞ」

### ● 席が満席の場合

「あいにく席がふさがっております」

「申し訳ございません、こちらでお待ち頂けますでしょうか」

「お待たせ致しました、席へご案内致します」

### ● 満席を理由に帰られる場合

「申し訳ございません、またのご利用をお待ちしております」

## 基本⑤ メニューの出し方

お客さまが席に着いたことを確認したら、メニューを出します。

1. お客さまが見やすいように、開いた状態で渡す
2. メニューは原則的に一人一冊
3. 家族連れの場合は大人の人数分

## 基本⑥ オーダーの受け方

お客様がスタッフに「注文いいですか？」と呼ばせないように、お客様がメニューから顔を上げた段階で速やかにテーブルに伺います。

「ご注文はお決まりでしょうか？」

### ● オーダーが決まっていない場合

「ご注文が決まりましたら、お呼び下さいませ」

お辞儀をして、一旦席を離れます。

オーダー内容は、品目と品数に間違いがないか、復唱しながら伝票に記載していきます。すべてのオーダーを伝票に記載したら、最後にオーダー内容を復唱し、確認を行った後、一礼して下がります。

「ありがとうございます。ご注文を繰り返します」

「〇〇がひとつ、□□がおふたつ……」

「以上でよろしいでしょうか。」

「かしこまりました、少々お待ち下さいませ」

## 基本⑦ 料理をお出しする

厨房から料理が出てきたら、料理が冷めないように素早くお出しするように心がけます。

### 1. 料理はお客様の左側から出す

～お客様の手と料理が接触することを回避します。

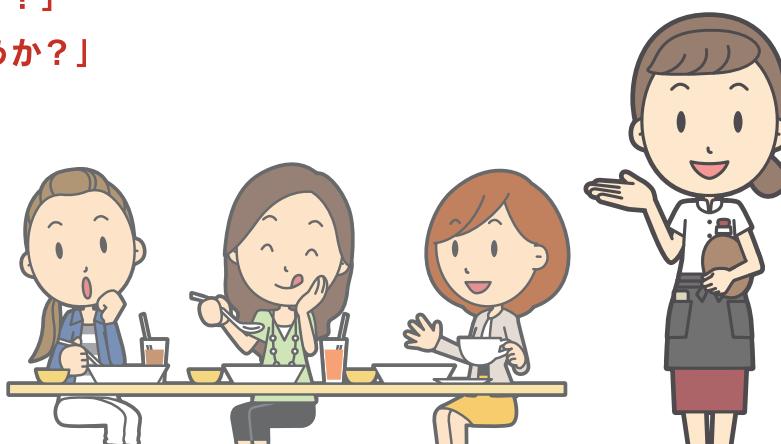
### 2. 出す際に、その料理の簡単な説明を添える

～お客様の料理の期待を膨らませ、満足度を高めることができます。

「(料理名)はどちらさまでしょうか？」

「ご注文の品は揃いましたでしょうか？」

「ごゆっくりどうぞ、失礼します」





## 基本⑧ お会計での接客

### ●会計時は、基本の流れで

レジで会計をする時は、間違いがないように、基本の流れを厳守するようにしましょう。

伝票を  
預かる

計算を  
する

お金を  
預かる

おつりを  
渡す

お客さまを  
お見送りする

それぞれの場面で、忙しい時でも接客用語、ひと言、おじぎなどを省略したりしないようにします。それが会計時の間違いをなくすポイントです。

### ●会計時は、ひと動作+ひと言で

会計時は、お客さまと近い距離での接客場面になります。また、お客さまが帰る直前は、店の印象を左右する場面にもなります。はっきりとした言葉で応対しましょう。

伝票を預かる



ありがとうございます

計算をする



金額をお客さまに伝える

お金を受け取る



受け取った代金を告げて確認する

おつりを渡す



おつりの00円でございます

お見送り



ありがとうございます

会計をする時は、一つ一つの動作に、必ず、ひと言を添えて対応します。しかも、それとのひと言は、はっきりと伝わるように意識して言いましょう。

### ●会計の金額は、消費税の説明も

メニュー表の価格表示が消費税別の場合、会計時にお客さまが考えていた金額と違うということも起きがちです。会計はいくらで、消費税分がいくらで、合計でこれだけ頂きます、という言い方をしましょう。

「税込みで000円です」という言い方は、ぶっきらぼうに聞こえることがあります。常連客で、店が外税であることをわかっていても、会計の時はけじめをつける意味で初めてのお客さまと同様に対応するのが良いでしょう。

## ● お客様から受け取ったお金は、すぐにレジに入れない

5千円札を出したのに、お客様は1万円渡したつもりだった、という勘違いはよくあります。その時にトラブルにならないために、お客様から受け取ったお札は、すぐにレジに入れないので、お客様からも見えるところに置いたままにしたり、レジの上にマグネットで押さえておくようにします。

お札を受け取ったら、お客様の前で確認し、「5千円お預かりします」、「1万円お預かりします」とすぐに確認し、レジにはお札を入れないようにします。

## ● 変な日本語を使っていませんか？

- 1万円からで、よろしかったでしょうか
- 1万円からお預かりします
- 1万円お預かりします
- おつりのほうの150円です
- おつりの150円になります
- おつりの150円でございます



## ● おつりはキャッシャー・トレイに乗せて

おつりは手渡しより、キャッシャー・トレイに乗せてお客様に受け取ってもらうのが良いでしょう。この時、お札と小銭を渡す時は、お札を並べて、その上に小銭を置きます。お札はざらして重ね、ひと目で何枚あるかがわかるようにします。小銭は種類ごとに分けて乗せて見てすぐにいくらあるかわかるように乗せます。

「おつりの1250円でございます。ご確認下さい。」

おつりの金額を伝えながらキャッシャー・トレイを両手で差し出します。お客様がおつりを取り終わり、財布にしまったのを確認して「ありがとうございます」を言います。

## ● 領収書を頼まれたら

領収書を書く時には、以下の記載に抜けが無いか注意します。途中で書き間違えた場合は、その紙は破棄し、次の用紙に書き直します。鉛筆など書き直せるものはNG、必ず黒色か青色のペンを使用します。

1. 日付
2. 宛名
3. 金額
4. 但し書き
5. 認め印
6. 会計金額が5万円以上の場合は、印紙を貼り割印





# 飲食店新規従業員接客マニュアル

【最低限知っておくべき接客の9つの基本】

## 基本⑨

## お見送りでの接客～出迎え三歩に、見送り七歩～

### ●出迎え三歩に、見送り七歩

これは、お客様をお迎えする時よりも、お帰りになられるお客様を、心を込めてお見送りすることの大切さを教えた言葉です。

最後に感謝の気持ちを伝えるお見送りが、お客様に良い印象を残し、リピート率を高めてくれます。

お会計が終わったら、まずは忘れ物が無いか確認します。

**「お忘れ物はございませんか？」**

お客様が帰りの支度ができたことを見計らったら挨拶します。お店を出るまでしっかりとお見送りしましょう。

**「ありがとうございました、またお越しくださいませ」**

### ●喜ばれたことは、皆で共有を

お客様が帰る間際に、おいしかったこと、良かったことなどの感想を頂くこともあります。「ありがとうございます」で対応しますが、何に対して喜ばれたのか、何が好評だったのかは覚えておいて、スタッフ皆に伝えるようにしましょう。お客様に喜ばれたことは、他のスタッフのやりがいの源にもなりますし、同じことを他のスタッフもできるように目指せます。



## 最後に

マニュアルにはお客様が気持ちよく過ごせるための接客がつまっていますが、必ずしもマニュアル通りに動くことが正しいとは限りません。混雑時やトラブルがあった時には、お客様を一番に考えた対応が必要になります。マニュアルには書いていないから動けないではなく、臨機応変の対応も時には必要です。

## 組合支部紹介

支部名	電話番号	住 所
東部支部	熱海支部	熱海市渚町8-2 热海商工会議所2F
	伊東支部	伊東市湯川2-14-4
	稻取支部	賀茂郡東伊豆町稻取1511
	河津支部	賀茂郡河津町浜159-1(河津町商工会内)
	下田支部	下田市二丁目12-17(下田商工会議所内)
	戸田支部	沼津市戸田289-12(戸田観光協会内)
	修善寺支部	伊豆市修善寺915-4
	大仁支部	伊豆の国市大仁800-11
	伊豆長岡支部	伊豆の国市長岡337-1
	韋山支部	伊豆の国市南條722-2
	函南支部	田方郡函南町大土肥184-3
	三島支部	三島市一番町15-22
	沼津支部	沼津市高島町16-7
	裾野支部	裾野市深良451(裾野市商工会内)
中部支部	御殿場支部	御殿場市萩原515 御殿場市商工会
	小山支部	駿東郡小山町桑木735
	富士吉原支部	富士市吉原4-5-16 塚田ビル3F
	富士宮支部	富士宮市豊町18-5 富士宮商工会議所会館2F
	蒲原支部	静岡市清水区蒲原3-3-10
	清水支部	静岡市清水区春日1-5-16 清水有線ビル2F
	静岡支部	静岡市葵区人宿町2-6-15
	焼津支部	焼津市焼津4-15-24 焼津商工会議所会館1F
	藤枝支部	藤枝市音羽町2-2-22 サンシティotowa101
	初倉支部	島田市阪本1449-1(島田市商工会初倉支所内)
	榛原支部	牧之原市波津691-2(牧之原市商工会内)
	相良支部	牧之原市波津691-2(牧之原市商工会内)
	島田支部	島田市本通6-6031
西部支部	菊川支部	菊川市堀之内1203
	小笠支部	菊川市川上1312
	御前崎支部	御前崎市池新田5484-1(御前崎市商工会浜岡事務所内)
	大東支部	掛川市大坂2882(掛川みなみ商工会内)
	大須賀支部	掛川市西大渕63(掛川みなみ商工会大須賀支所内)
	掛川支部	掛川市領家1495-2
	袋井支部	袋井市新屋1-2-1(袋井商工会議所内)
	天竜支部	浜松市天竜区二俣町二俣425-5(天竜商工会内)
	磐田支部	磐田市中泉281-1(磐田商工会議所内)
	浜松支部	浜松市中区細島町10-4
	浜松中央支部	浜松市中区元浜町167-10

〒420-0034 静岡県静岡市葵区常磐町3-3-9 静岡生衛会館4F

TEL.054-252-5296 FAX.054-252-5279

静岡飲食組合 検索

作成 令和元年