

## 組合支部紹介

	支部名	電話番号	住 所
東部支部	熱海支部	0557-82-1658	熱海市渚町8-2 熱海商工会議所2F
	伊東支部	0557-37-6988	伊東市湯川2-14-4
	稲取支部	0557-95-0631	賀茂郡東伊豆町稲取1511
	河津支部	0558-34-0821	賀茂郡河津町浜159-1 (河津町商工会内)
	下田支部	0558-22-1181	下田市二丁目12-17 (下田商工会議所内)
	戸田支部	0558-94-3115	沼津市戸田289-12 (戸田観光協会内)
	大仁支部	0558-76-1544	伊豆の国市大仁800-11
	伊豆長岡支部	055-947-2955	伊豆の国市長岡337-1
	韭山支部	055-949-5668	伊豆の国市中條251-5
	函南支部	055-979-7677	田方郡函南町大土肥184-3
	三島支部	055-975-0882	三島市一番町15-22
	沼津支部	055-923-1631	沼津市高島町16-7
	裾野支部	055-992-0057	裾野市深良451 (裾野市商工会内)
	御殿場支部	0550-83-6897	御殿場市萩原550-11
	富士吉原支部	0545-52-2018	富士市吉原4-5-16 塚田ビル3F
中部支部	富士宮支部	0544-26-2439	富士宮市豊町18-5 富士宮商工会議所会館2F
	蒲原支部	054-385-2511	静岡市清水区蒲原3-7-18
	清水支部	054-351-2051	静岡市清水区春日1-5-16 清水有線ビル2F
	静岡支部	054-251-3838	静岡市葵区入宿町2-6-15
	焼津支部	054-627-9151	焼津市焼津4-15-24 焼津商工会議所会館1F
	藤枝支部	054-644-2325	藤枝市音羽町2-2-22 サンシティotowa101
	初倉支部	0547-38-0009	島田市阪本1449-1 (島田市商工会初倉支所内)
	牧之原支部	0548-52-0640	牧之原市波津691-2 (牧之原市商工会内)
西部支部	島田支部	0547-37-6777	島田市扇町11-14
	小笠支部	0537-73-3377	菊川市赤土1159-3
	御前崎支部	0537-86-2146	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	0537-72-2701	掛川市大坂2882 (掛川みなみ商工会内)
	袋井支部	0538-42-6151	袋井市高尾1129-1 袋井新産業会館キラット2F (袋井商工会議所内)
	天竜支部	053-925-5151	浜松市天竜区二俣町二俣425-5 (天竜商工会内)
	浜松支部	053-411-6133	浜松市中央区細島町10-4
	浜松中央支部	053-472-4368	浜松市中央区元浜町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

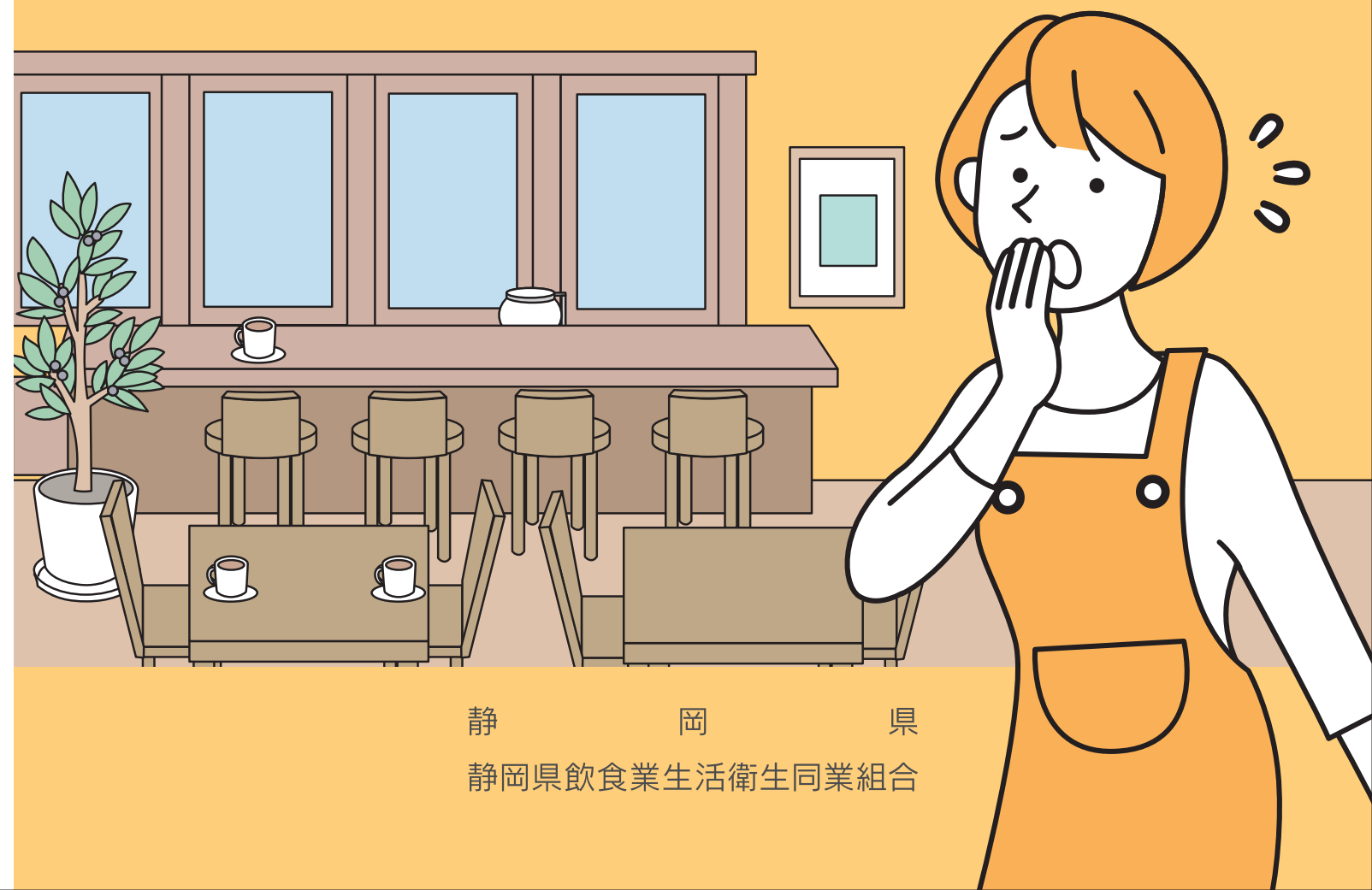
作成 令和7年

# 飲食業

## 接客対応向上 ガイドブック

### カスタマーハラスメント・クレーム対策

飲食店スタッフの安全と心を守り、  
接客対応を向上させるために



静岡県  
静岡県飲食業生活衛生同業組合

# 目次

## I クレーム(苦情)

1. クレーム(苦情)の定義	1
2. クレーマーの特徴	1
3. クレーム(苦情)の種類	1
4. クレーム(苦情)調査結果	2

## II カスタマーハラスメント(カスハラ)

1. カスハラの定義	3
2. カスハラの判断、対応の難しさ	3
3. カスハラの判断基準	4

## III 接客対応例

1. クレームの対応	5
2. カスハラの対応	8
3. 先進取組事例	
(1)有限会社 源氏 お食事処源氏(三島市)	11
(2)岩生グループ(静岡市)	12
(3)グランドホテル浜松(浜松市)	13

## IV 事前の対策

1. 衛生管理(HACCP)	
(1)HACCP(ハサップ)	14
(2)HACCP導入のメリット	14
(3)HACCPの考え方を取り入れた衛生管理をする際の重要なポイント	14
2. 賠償保険	15
3. 外国人のお客様対応	
(1)外国人のお客様	16
(2)外国人のお客様の接客準備	16
(3)飲食店の接客英語～接客・食事の英会話テンプレート～	17
① スタッフが使う英語	17
② お客様が使う英語	20

## V 2025年アンケート調査結果

.....22

## VI アドバイザー総評

ワーキンググループ専門アドバイザー 江間 久芳 氏 .....24

## VII 厚生労働省 あかるい職場応援団

.....25

## I クレーム(苦情)

### 1 クレーム(苦情)の定義

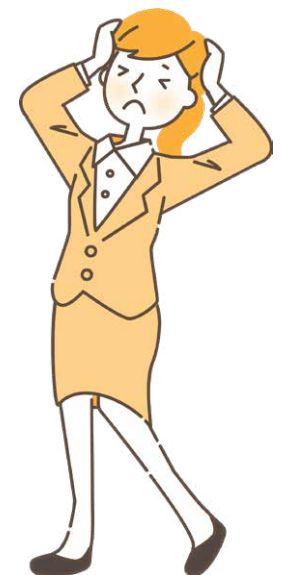
商品やサービスに対する顧客等からの具体的な不満や改善要望

### 2 クレーマーの特徴

- 文句を言う
- 要求やクレームを繰り返す
- 何かを手に入れるか、納得するまで引き下がらない
- 金品や特別待遇を要求する

### 3 クレーム(苦情)の種類

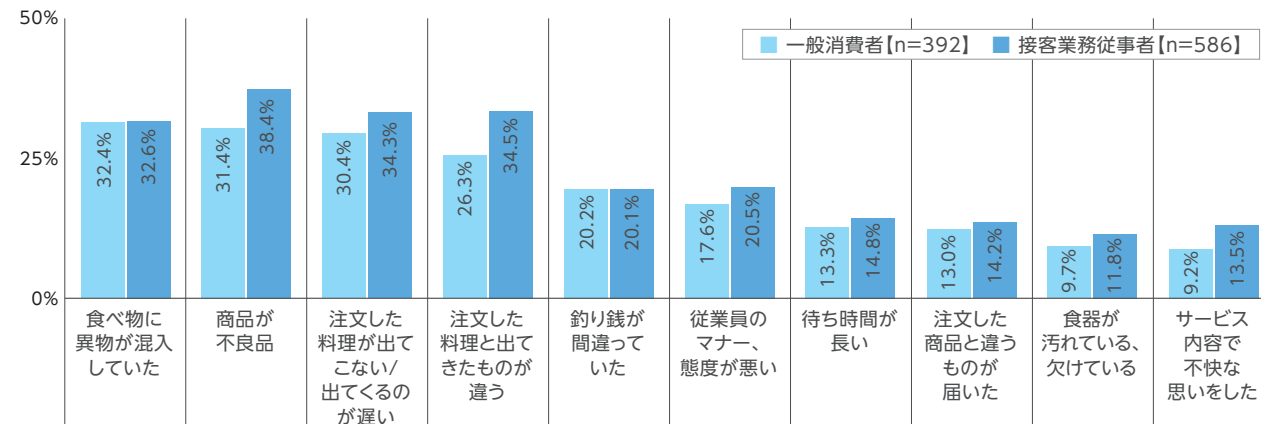
- 異物混入
- 食器・ガラスの汚れ、破損
- 食中毒に関わるもの
- 料理の味
- 接客態度
- 飲料や料理の提供が遅い
- 飲料や料理をこぼした
- 熱せられた容器の接触
- オーダーミス
- お釣りの誤り
- 従業員同士の私語
- 従業員が接客に来ない又は遅い



## 4 クレーム(苦情) 調査結果

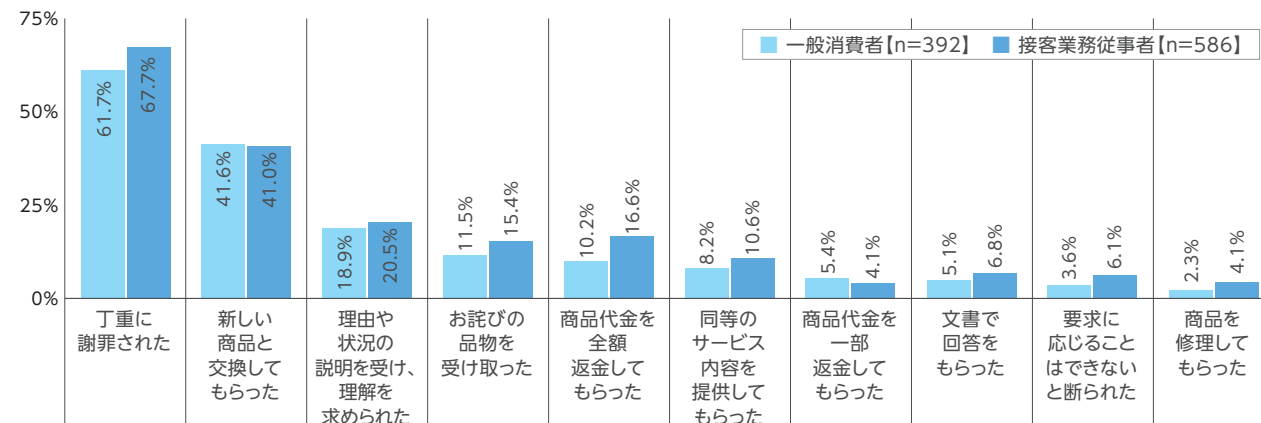
言ったことがある苦情・クレームの内容 [複数回答形式] ※上位10項目

対象: 苦情・クレームを言ったことがある人

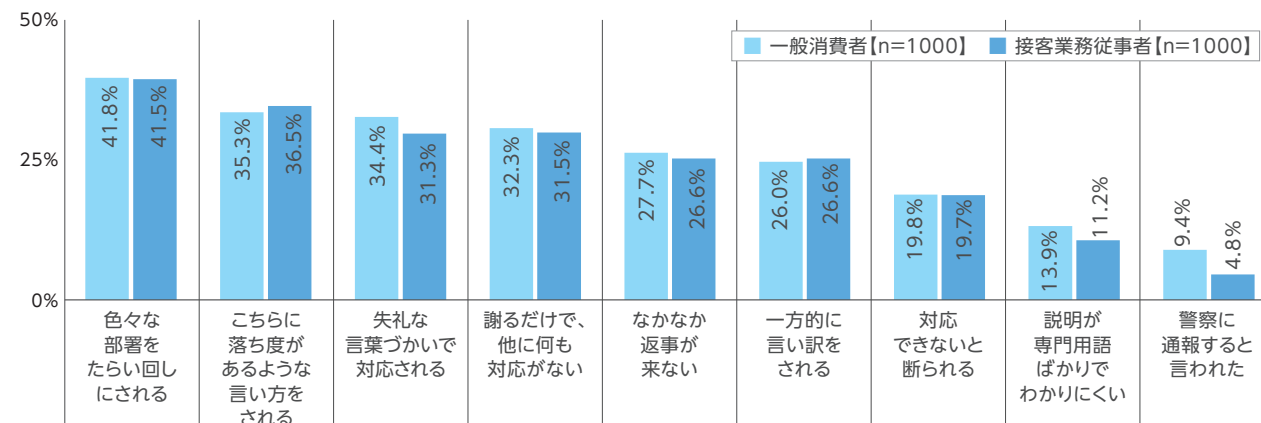


苦情・クレームを言ったとき受けた対応 [複数回答形式] ※上位10項目

対象: 苦情・クレームを言ったことがある人



苦情・クレームに対する店員・係員の対応で許せないもの [複数回答形式]



(出典:「消費者行動に関する実態調査(2017年)」(日本労働組合総連合会))

## II カスタマーハラスメント (カスハラ)

### 1 カスハラの定義

顧客等からの理不尽なクレームや根拠のない要求を通すための手段として従業員に対して暴力的で侮辱的な言動などの迷惑行為を行うこと。また、このような手段・様態により、従業員の就業環境が害されるもの。

お客様という  
優越的な立場

過剰なクレーム、  
罵倒、責任追及

理不尽・  
過大な要求

従業員の  
就業環境の悪化

### 2 カスハラの判断、対応の難しさ

- お客様が不特定多数のため、予防の周知徹底が難しい
- 事業主が定めた規範をお客様が認知していないため、予防の実効性を得ることが難しい
- お客様からの要求に応じないことが飲食店のマイナスになる場合があるので、対応が難しい
- クレームとカスハラの線引きが難しい



## Ⅲ 接客対応例

### 1 クレームの対応

対応手順を間違えると、解決が遅れる！

#### (1) 不快な思いをさせたことに対するお詫びのことばから始める

- 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません

#### (2) 当事者意識を強く持つ(他人事と思わない)

- 「本当は、私は関係ないのに」という態度は禁物
- 真摯な姿勢で臨む

#### (3) 悪質クレーマー扱いせず、苦情を傾聴する

- お客様の話を最後まで聞き、必要なことは記録(メモ)する
- お客様が主張する不快感や不便さに共感する
- お客様に対して言い訳や反論をしない
- 必要な場合は、お客様の主張の事実確認を行う



### 3 カスハラ<sup>※1</sup>の判断基準

カスハラは、要求内容の妥当性やその要求を実現するための手段・様態が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点から総合的に判断します。

#### (1) 顧客等の要求内容の妥当性

顧客等の要求に対しクレームの内容や事実関係を確認し、飲食店の過失の有無等、顧客等の要求が妥当であるか判断します。

飲食店に過失や瑕疵がなく、顧客からの要求に正当な理由がないと考えられる場合、カスハラに該当します。

逆に、飲食店が顧客に提供したものに瑕疵がある場合、謝罪・料理の作り直し・返金等に応じることは妥当です。

#### (2) 要求を実現するための手段・様態の社会通念上の相当性

顧客等の要求の手段・様態が社会通念に照らして相当な範囲であるか、その手段・様態により従業員の就労環境に悪影響が生じるかから判断します。

例えば、長時間にわたる苦情は業務の遂行に支障が生じるために社会通念に照らして相当性に欠けていると考えられます。

なお、顧客等の要求に妥当性がある場合でも、顧客等の言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的であるときは、社会通念に照らして不相当であると考えられます。



不相当な手段・様態によるクレームにより、  
身体的・精神的に苦痛が与えられ、  
労働者の就業に支障が生じる場合、  
カスハラに該当します。



※1 カスハラに該当しない可能性

顧客等の要求に妥当性がない場合であっても、飲食店が顧客等の要求を拒否した際に、すぐに顧客等が要求を取り下げた場合はカスハラに該当しない可能性があります。

※2 直ちにカスハラに該当するもの

顧客等が従業員に対し「殴る」「蹴る」などの暴力行為を行った場合、直ちにカスハラに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

#### (4) お客様から聞き取る情報

- 氏名
- 住所
- 連絡先(電話番号、メールアドレス等)

#### (5) お客様から聞き取る「主張」の内容情報

- 誰が
- いつ
- どこで
- 何をしたのか、何があったのか
- 何をしてほしいのか



#### (6) お客様への対応

- お客様が指摘する問題点、要望等を確認する
- お客様に解決策を提示する



#### (7) 対応時の禁句

- お店の規則で・・・
- 事務処理上・・・
- 普通は・・・
- 一般的には・・・
- 基本的には・・・
- ですから・・・
- だから・・・
- でも・・・

#### (8) 対応時に適したフレーズ

- 失礼いたしました
- 承知いたしました
- すみませんでした



#### (9) お客様の怒りや興奮を和らげる対応

- 電話等の対応の「人」を代える  
→(例)従業員から先輩・店主に代わる
- 環境を変える  
→(例)客席から応接室へ変える、立ち話から座席での会話に変える
- 時間を変える  
→(例)「内容を詳しく調べてから、後ほどご連絡を差し上げますので、少々お待ちください。」

#### (10) 対応上の注意点

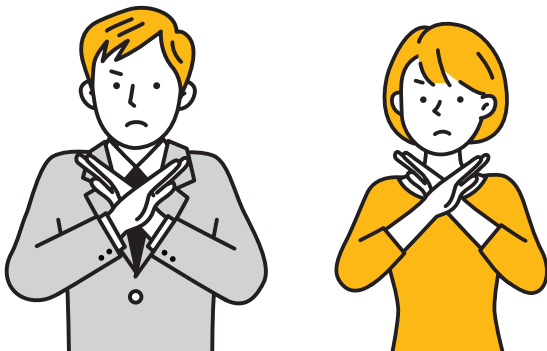
- 迅速に対応する  
対応の遅れはクレームを増幅させ、二次クレームを引き起こしかねない  
相手を待たせる場合は、待たせる旨を伝える
- 人の連携で対応する  
対応を先輩や店主に代わってもらう、又は対応場所に同席してもらう
- 一定時間で行う  
一定の基準の時間で解決する

#### (11) クレーマーとの交渉のポイント

- 明らかに過剰と見なされる要求は、断固拒否する
- お客様からの要求に対して即答を求められた場合、「一個人では決められない」旨を伝える
- お客様からの要求に対する回答・基準は、決して揺らぐず、ぶれないようにする
- クレーマーとの交渉には、1人ではなく2人以上で対応する
- 交渉の記録をとる(スマートフォン、カメラ、ボイスレコーダー、筆記用具など)

#### (12) 交渉が進まないとき

- クレーマーの要求を受け入れず、交渉から撤退し、クレーマーの行動に任せる
- 行政、警察、弁護士など、専門家に相談する



## 2 カスハラ対応

### (1) 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座る。長時間の電話を続ける。

**対応** 対応できない理由を説明し、一定時間を超える場合、お引き取り願う又は電話を切る。  
また、状況に応じて弁護士への相談、警察への通報を検討する。

### (2) リピート型

理不尽な要望を、繰り返し電話で問い合わせてきたり、面会を求めてくる。

**対応** 繰り返し、不合理な問い合わせがある場合、次回是对応できないことを告げる。  
それでも繰り返し問い合わせがくるようであれば、通話内容を記録し、かつ窓口を  
一本化し、相手に対して同様の問い合わせを止めていただくよう、毅然とした対応をする。  
また、状況に応じて弁護士への相談、警察への通報を検討する。

### (3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言をする、人格の否定や名誉棄損の発言をする。

**対応** 大声を張り上げる行為は、止めていただくように求める。  
侮辱的発言や名誉棄損、人格否定の発言に関しては、  
のちに事実確認ができるよう録音し、退去を求める。



### (4) 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、故意にぶつかってくる等の行為を行う。

**対応** 危害を加えられないよう一定の距離を保ち、対応者の安全確保を優先する。  
また、直ちに警察に通報する。

### (5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近する等の従業員を怖がらせるような行為をとる。

また、「SNSにあげる。」「クチコミで悪く評価する。」といった、イメージを下げるような脅しをかける。

**対応** 対応者の安全確保を優先する。  
毅然と対応し、退去を求める。  
また、状況に応じて弁護士への相談、警察への通報を検討する。

### (6) 権威型

正当な理由がなく、権威を振りかざし要求を通そうとする。

お断りしても、執拗に特別扱いを要求する。

文書等による謝罪や土下座を強要する。

**対応** 不用意な発言はしない。  
要求には応じない。

### (7) 店舗外拘束型

クレームの詳細が不明な状況で、事業所外の「顧客等の自宅」や  
「喫茶店等の特定の場所」などに呼びつける。

**対応** 単独での対応を行わない。  
対応のため、事前に返金等に関する金額基準、時間、距離、などの制限について、  
基準を設けておく。  
店外で対応する場合、公共性の高い場所にする。  
また、弁護士への相談、警察への通報を検討する。



## (8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上で名誉を棄損したり、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

### 対応

掲載先のホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める。  
投稿者に損害賠償等を請求したい場合、必要に応じて弁護士に相談し、  
発信者情報の開示を請求する。  
名誉棄損等について、投稿者の処罰を望む場合、弁護士や警察への相談を検討する。  
解決策や削除の求め方が分からない場合、法務局、違法・有害情報相談センター、  
誹謗中傷ホットライン(セーフティーインターネット協会)に相談する。

## (9) セクシュアルハラスメント型

従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の行動、食事やデートに執拗に誘う、  
性的な内容の発言を行う。

### 対応

性的な言動は録音・録画による証拠を残し、加害者には警告を行う。  
執拗なつきまとい、待ち伏せには、飲食店への出入り禁止を伝える。  
また、状況に応じて弁護士への相談、警察への通報を検討する。

(出典・参考:厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)



## 3

## 先進取組事例

### 先進取組事例 ①

## 有限会社 源氏 お食事処源氏(三島市)

応対者 井川 忠晃 氏

#### 事業所概要

平成元年創業。従業員13名(正従業員4名、パート・アルバイト9名)。  
三島駅を降りてすぐ、気軽に立ち寄れて、飲んで食べられるお店です。  
4店舗。

#### 先進取組事例の実施内容

メニューは写真を使用し、文字に工夫を凝らしています。スタッフには  
業務マニュアルを配布し、業務内容をマニュアル化しています。また、不  
明点などは先輩や上司に相談するように働きかけ、有事の際には一人  
で抱え込まないよう「報・連・相」を徹底するように教育しています。加  
えて、店内に音声録音付きの防犯カメラを設置しています。

#### 取組へのきっかけ、理由

開業から40年以上が経ち、店側に落ち度のないクレームによるスタッ  
フの退職を経験し、スタッフを守らなければならないとの思いから接客  
対応マニュアルなどの対策を施し、お客様に満足していただけるような  
スムーズな対応に取り組みました。

#### 問題点と解決策

以前は口頭でのスタッフ指導が主であったため、文書媒体の業務マニ  
ュアルを作成しました。また、横のつながり(学生バイト同士・主婦パート同  
士)のコミュニケーションから縦のつながり(管理者とスタッフ)のコミュ  
ニケーションへの環境づくりをしました。さらに、LINEのグループ機能  
を使い、共有事項の展開、業務内容の共有などを実施しています。

#### 取り組みの成果

業務マニュアル等を作成したことにより、新人スタッフ教育に要する時  
間が削減されただけでなく、勤続年数の長いスタッフの“自己流”を改め  
ることができました。また、スタッフの縦の交流があることにより、職場  
の環境が非常に良くなりました。

#### 今後の取り組み

業務マニュアル等の内容や情報を新しくする必要があるため、紙媒体  
からデータ媒体のマニュアルに移行したいと思っています。また、スタッ  
フ同士の交流を密にできるような働きかけを変わらずに続けていきたく  
と思っています。





## 先進取組事例 ③

### グランドホテル浜松(浜松市)

【対応者】 営業統括支配人 伊藤 広通 氏、宿泊部支配人 金子 和行 氏、営業部 永井 優未 氏

#### 事業所概要

2013年開業。従業員187名(正従業員114名、パート・アルバイト73名)。浜松駅より車で約5分。国際産業都市、浜松市の迎賓館として幅広い層にご愛顧いただく「グランドホテル浜松」は、宿泊、宴会、婚礼などの施設に加え、レストラン・ラウンジなど、都市ホテルの機能を全て備えています。

#### 先進取組事例の実施内容

防犯カメラの設置、ボイスレコーダーの導入などを対策としています。また、レストランでは案内板を多言語で作成し、指差しによりお客様のご要望を受けるようにしています。

#### 実践の問題点

時代の流れによってか、様々な形でのクレームや要望も増え、また、事後のクレームも増え、対応には苦慮しています。また、お客様から1時間ほど苦情を受け、他の業務に支障を来することがあります。

#### 問題点の解決策

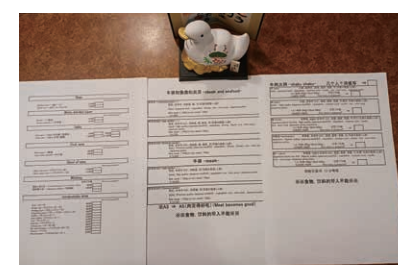
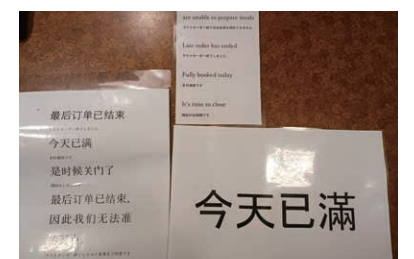
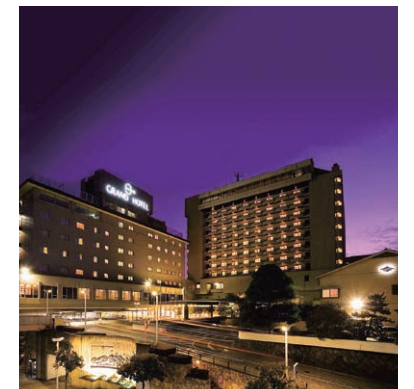
クレームを聞くだけでなく、感情的にならずにお客様と会話をし、真摯に対応することでお客様に理解していただき、解決につながります。また、クレームを受けたスタッフだけで対応するのではなく、先輩や上司などに代わることでお客様の態度や理解が変わることもあります。何より経験や言葉ひとつの違いが接客に影響するため、接客やクレーム対応などに対するスタッフの研修を数回にわたり開催し、英語や中国語などの学習研修も実施しています。

#### 取り組みの成果

クレームには真摯に対応し、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応しています。また、アフターフォローを大切に、適切に対応しています。

#### 今後の取り組み

スタッフ全員を対象とした、具体的事例を取り上げた勉強会を増やし、スタッフの経験値や言葉遣いを向上させていきたい。



## 先進取組事例 ②

### 岩生グループ(静岡市)

【対応者】 代表 市川 岩生 氏

#### 事業所概要

2003年12月開業。従業員45名(正従業員5名、パート・アルバイト40名)。岩生グループは、とことん食材に向き合い、美味しさにこだわり、地域の皆様や静岡に訪れた世界中の皆様に、ここでしか味わえない「食の彩り」をお届けします。6店舗。

#### 先進取組事例の実施内容

外国人利用者との言葉の壁をなくすために通訳アプリを整え、カスタマーハラスメント対策として防犯カメラの設置、ボイスレコーダーを常備しています。また、外国語に対応できるスタッフがいます。さらに、ハラスメント定義及びカスタマーハラスメントの具体的事例をスタッフ同士で共有すると共に、防犯対策として警備会社と契約しています。

#### 実践の問題点及び解決方法

##### 【問題点】

- ・これまで、カスタマーハラスメント等の事例がなく、実際に現場で生じたとき、スムーズに対応することができるか?
- ・店舗内に女性スタッフしかいなかったとき、利用客からの大声での暴言や暴力に対し、どのように対応していくか?

##### 【解決策】

- ・スタッフ全員がグループラインによる連絡手段をもち、必ず男性スタッフが対応できる体制を構築しています。
- ・スタッフは、利用客からの不当な要求には毅然として断ります。
- ・カスタマーハラスメントなどの証拠を残す態勢づくり。
- ・カスタマーハラスメントなどが生じた際の、上司や担当者に相談する体制づくり。

#### 取り組みの成果

対策や解決策の準備ができていたため、問題が生じたことはありません。スタッフ、特に女性スタッフが安心して働ける環境づくりに役立てられています。

#### 今後の取り組み

現状を維持し、常に解決策を講じていきたい。また、スタッフが安心して働くことのできる環境づくりを何よりも優先し、大切にしています。





## IV 事前の対策

### 1 衛生管理(HACCP)

#### 1 HACCP(ハサップ)

HACCAPとは、「Hazard Analysis and Critical Control Point」の略称で、食品の安全を確保することを目的とした国際的な衛生管理手法です。

日本では、2021年6月からHACCPに則った衛生管理が義務化されました。

このガイドブックでは、その中でも衛生管理の土台となる一般衛生管理について説明します。

#### 2 HACCP導入のメリット

##### ・異物混入や食中毒の未然防止

HACCPの考え方を取り入れた衛生管理を実施すれば、顧客に食事を提供する前に問題を防ぐことができます。

##### ・問題が起こった工程の発見

衛生管理を徹底することで、問題が起こった工程をすぐに発見できるようになります。

このように管理項目が明確になっていれば、問題が生じた際に原因をすぐに解明できることで、問題に対して迅速に対応できるようになります。

##### 例 飲食店における衛生管理項目

- 従業員の服装・健康確認
- 冷蔵・冷凍庫の温度確認
- 原材料の受入確認
- 調理機器の点検
- 店内の点検
- トイレの点検

#### 3 HACCPの考え方を取り入れた衛生管理をする際の重要なポイント

衛生管理の重要なポイントを適正に行うことで、クレーム(苦情)のリスクが減少します。

- 食材を適切に管理し、保管する
- 検便を定期的に行う
- 厨房の冷蔵庫・冷凍庫の温度管理を行う
- 顧客の体調不良時の対応策を決める
- 器具・設備を定期的に洗浄・清掃する。
- シンクは作業工程ごとに分ける
- 衛生面に関する研修を従業員に行う
- 従業員の健康管理を行う
- 調理担当者の手洗いと消毒を徹底する
- チェック表など衛生管理マニュアルを作成し、活用する
- 定期的に害虫駆除をする
- 食品衛生責任者の資格を有する責任者を配置する

衛生管理を徹底することで、大きな問題を未然に防ぐことができます。

### 2 賠償保険

飲食業界では、食材の管理や衛生管理に万全を期していても、食中毒が発生する可能性を完全にゼロにすることはできません。

厚生労働省「食中毒統計資料」によると、令和6年の全国での食中毒発生状況は発生件数1,037件、患者数14,229人、死亡数3人で、静岡県では発生件数13件、患者数315人となっています。



#### 食中毒発生状況(令和6年:全国)

発生件数	1,037件	患者数	14,229人
		死亡数	3人

食中毒が原因で発生した損害には、医療費や慰謝料など様々な費用が含まれます。被害者は病院での治療や入院が必要になる場合があり、その費用は膨大な額になることがあります。

また、食中毒により労働力が低下した場合や、休業に伴い収入が減少した場合には、休業補償や生活支援などの費用も発生します。

賠償責任保険は、万が一の事態に備えるためのリスク回避策の1つとして活用できます。

賠償責任保険とは、飲食店がお客様に対して発生させた損害に対し、保険会社が代わりに賠償する制度です。飲食業界などでは、食品の提供により食中毒が発生した場合に、被害者に対して賠償責任を負う可能性があります。

賠償責任保険は、このようなリスクに備えるために必要な保険となります。

飲食店の信頼性を高め、消費者に安心感を与えるためにも、飲食業界では賠償責任保険の加入が求められることになります。

「食中毒賠償責任保険」は、飲食店が製造・販売した飲食物、お客様に提供した飲食物が原因で、お客様が食中毒になり、法律上の損害賠償責任を負担される場合に被る損害(治療費、医療費、慰謝料など)に対して保険金が支払われます。

また、事前に保険会社の承認を得た上で、訴訟費用、弁護士報酬等の費用が支払われます。

飲食業界では、食品提供による食中毒が発生するリスクが高いため、『食中毒賠償責任保険の加入が必要不可欠』です。

食中毒は消費者の健康被害を引き起こすだけでなく、飲食店の信頼性や経営にも大きな影響を与える可能性があります。

賠償責任保険の加入により、万が一の事態に備え、迅速かつ適切な対応を行うことができ、お客様からのクレーム(苦情)の軽減につながります。

## 3 外国人のお客様対応

### (1) 外国人のお客様

外国の方が来日して感激するのが、お店の「礼儀正しい挨拶」、「丁寧な言葉遣い」、「親切な心遣い」、「おもてなしの対応」です。

外国人でも、日本人でも、お店を訪れる目的は同じです。

外国人であっても、日本人であっても、思いやりをもって接客することが最善です。

また、文化や言語の違いが原因となるクレームが生じないよう、事前に準備することが大切です。



#### ① 臆さずに会話する

流暢な英語を話そうとする必要はありません。

はっきりと、単純な表現をすることで、結果的に伝わります。

身振り手振り(ジェスチャー)も有効ですが、国により意味が異なり、誤解を招く場合がありますので、会話でコミュニケーションをとります。

また、どの国の方であっても臆することなく、公平かつ丁寧に接します。

#### ② リクエストを把握しておく

宗教、信条、文化・背景・生活環境が理由で食べるものが限られる方がいますので、お客様に尋ねることも良いでしょう。

イスラム教の方、ユダヤ教の方、中国仏教の方、ラクト・ベジタリアンの方、ヴィーガンの方、アレルギーの方などは特定のものを食べることができないといわれています。

誰もが安心して、楽しく食事ができるよう、お客様の要望に対して柔軟に対応できる姿勢が大切です。

### (2) 外国人のお客様の接客準備

#### ① 英語メニューを作成する

外国人のお客様が来店する飲食店では、英語メニューの準備は必要です。

アレルギー対策等のための原材料の一覧や、料理についての認識の齟齬を埋めるために甘い・辛い・酸っぱいなど味についての記載があるとなお良いです。

また、英語のメニューには、必ず料理の写真を載せ、番号を付けると注文の際にオーダーの誤りを避けることができます。

#### ② 英語を話せる従業員を採用する

英語を話せる従業員がいれば、安心です。

また、従業員全員がある程度の英会話ができると更に安心ですし、IT機器の翻訳機能を利用する方法もあります。

#### ③ 英語のテンプレートを活用する

接客の現場で使うことができる英語のテンプレートを準備し、従業員が活用できるようにしましょう。

### (3) 飲食店の接客英語 ～接客・食事の英会話テンプレート～

よく使いそうな英会話や英単語、基本的な英語のテンプレートやボキャブラリーが身につけていれば、気持ちを込めて接客に努めることができ、外国からのお客様に食事などを楽しんでいただくことができます。

#### ① スタッフが使う英語

##### ア. 来客への対応

こんにちは、いらっしゃいませ!

Good afternoon, how are you today?

お客様は何名様ですか?

How many are in your group?

喫煙席と禁煙席の、どちらをご希望ですか? Would you like smoking or non-smoking?

相席でもよろしいですか?

Would you mind sharing a table?

予約されていますか?

Do you have a reservation?

申し訳ございません、ただいま満席です。

I'm sorry, but we are full right now.

待ち時間は10分程になります。

It's going to be about 10 minutes wait.

お席をご用意できました。

Your table is ready.

お席までご案内いたします。

I will take you to the seat.

こちらへどうぞ。

Right this way.

お好きな席へおかけください。

Please have a seat anywhere you like.

## イ.注文

お飲み物は何にしますか? **Would you like something to drink?**

お飲み物はメニューにあります。 **The drinks are on the menu.**

ご注文はお決まりですか? **Are you ready to order?**

何になさいますか? **What would you like?**

こちらが本日のおすすめです。 **Here are today's specials.**

ドレッシングはどれになさいますか? **What kind of dressing?**

申し訳ございません、そちらは売り切れてしまいました。 **I'm sorry. We are all out of that.**

ご注文は以上でよろしいですか? **Is that everything for now?**

## ウ.料理の提供

こちらがご注文の「さし身」です。 **Here's your "sashimi".**

お待たせして申し訳ございません。  
ご注文のお食事はすぐにお持ちします。 **I'm sorry for the delay.  
Your food will be right out.**

ご注文のお食事はすべておそろいですか? **Have you received all your meals?**

ごゆっくりどうぞ! **Enjoy your meal!**

お料理のお味はいかがですか? **How is everything?**

この料理は甘いです。 **This dish is sweet.**

この料理は甘めです。 **This dish is on the sweet side.**

この料理には〇〇を使用しております。 **We use 〇〇 in this dish.**

この料理に〇〇は使用しておりません。 **We do not use 〇〇 in this dish.**

すぐに新しいお箸をお持ちします。 **I'll bring you another chopsticks now.**

次のお飲み物はいかがですか? **Would you like another drink?**

お茶などいかがですか? **Would you like some green tea?**

他に何かご注文はございますか? **Could/May I get you anything else?**

かしこまりました。 **Certainly.**

お食事はお済みですか? **Finished?**

お済みのお皿をお下げしてもよろしいですか? **Excuse me. May I take your plates?**





## エ.会計

お勘定をすぐにお持ちします。 I'll bring the check right now.

全部で2,000円になります。 That's 2,000 yen all together.

お会計はご一緒ですか、それとも別々にしますか？ Would you like to pay together or separately?

お会計は現金ですか、クレジットカードですか？ Would you like to pay by cash or credit card?

お釣りとレシートです。 Here's your change and receipt.

ご来店ありがとうございました。おやすみなさい。 Thank you very much. Have a good night.

またのご来店をお待ちしています！ Hope to see you soon!

## ② お客様が使う英語

### ア.来店時

2人で入れる席はありますか？ Do you have a free table for two?

2名席をお願いします。 A table for two, please.

待ち時間はどのくらいですか？ How long is the wait?

ラストオーダーは何時ですか？ What time is the last order?

## イ.注文

メニューを見せてもらえますか？ Can we see the menu, please?

今日のおすすめは何ですか？ What do you recommend today?

どんな種類のビールがありますか？ What kinds of beer do you have?

これはどんな料理ですか？ What's this dish like?

卵アレルギーをもっているのですが。 I'm allergic to egg.

この料理に〇〇は入っていますか？ Does this dish contain 〇〇?

この料理は辛いですか？ Is this dish spicy?

## ウ.食事中

これは私が頼んだものではありません！ This isn't what I ordered!

これは注文していません！ I didn't order this!

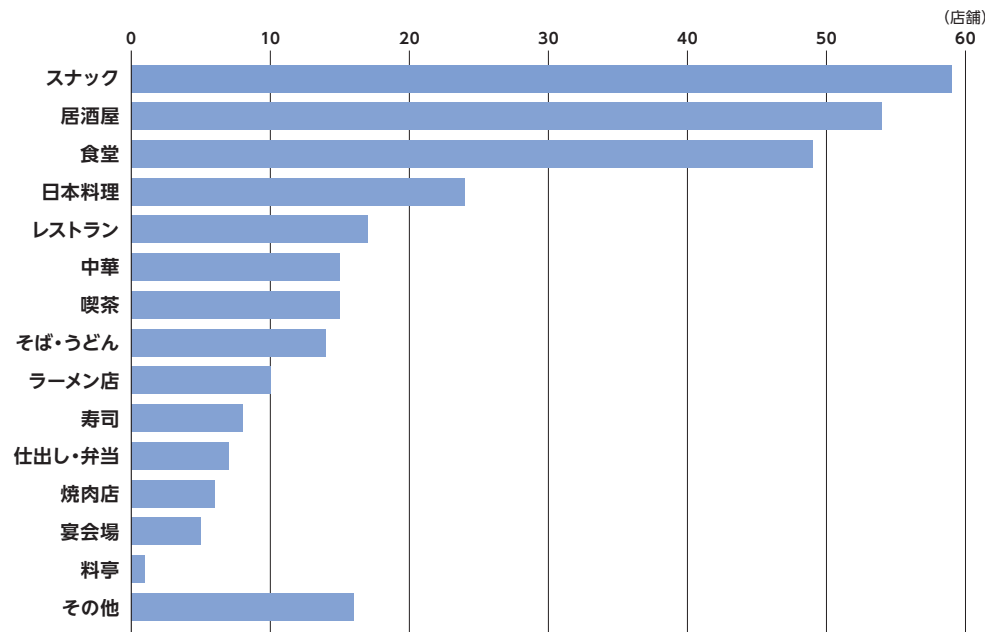
注文した料理と違うものが来ました。 I received a different dish from what I ordered.

料理がまだ来ていません。 My dish hasn't arrived yet.

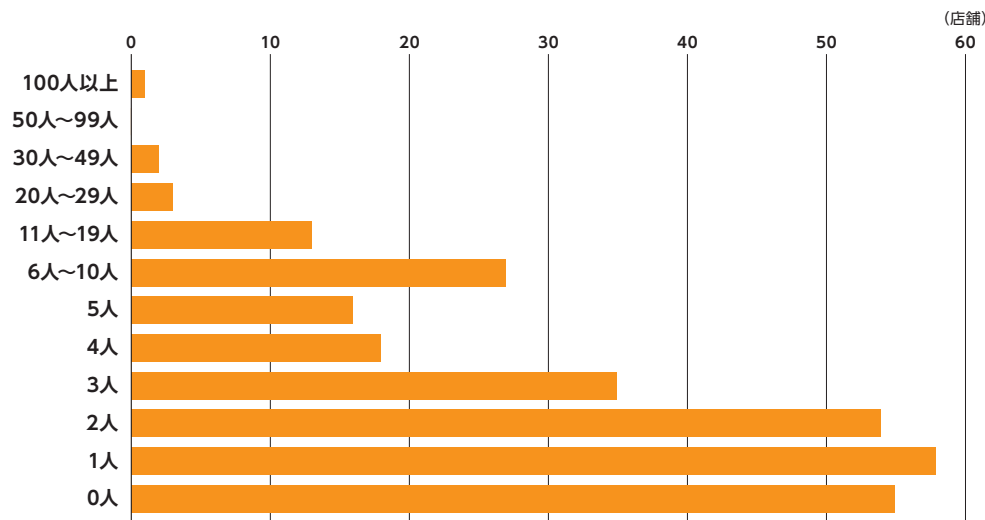
テイクアウトできますか？ Can I order this for takeout?

調査対象数 500(店舗)／回答数 282(店舗)

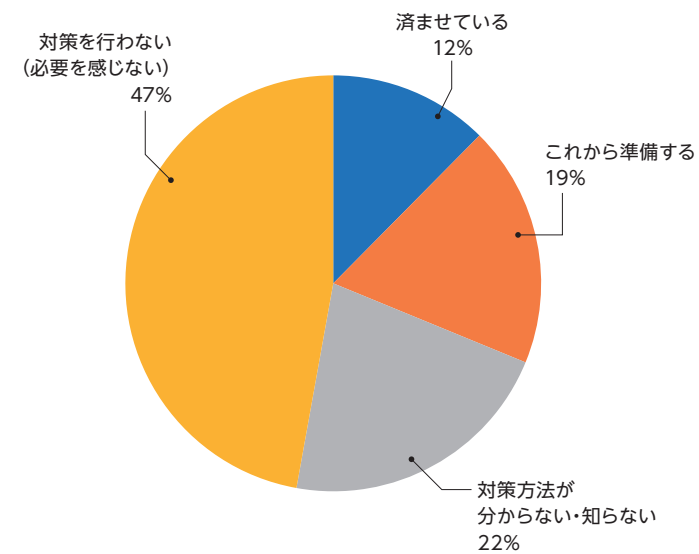
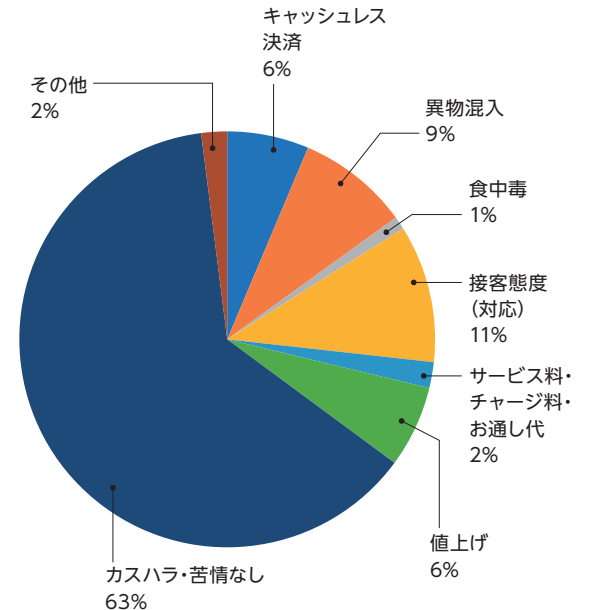
## お店の営業の種類



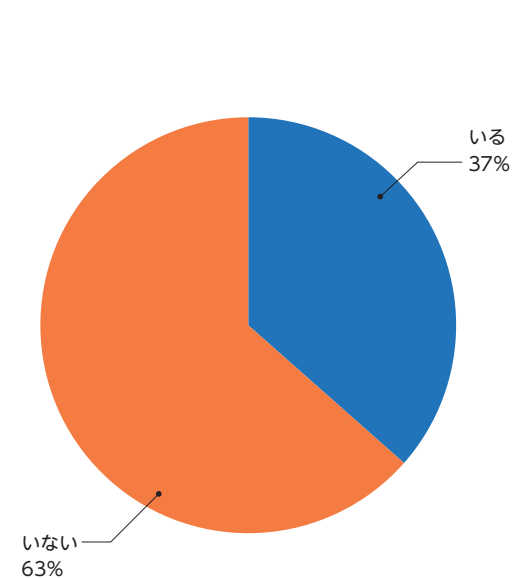
## 従業員数



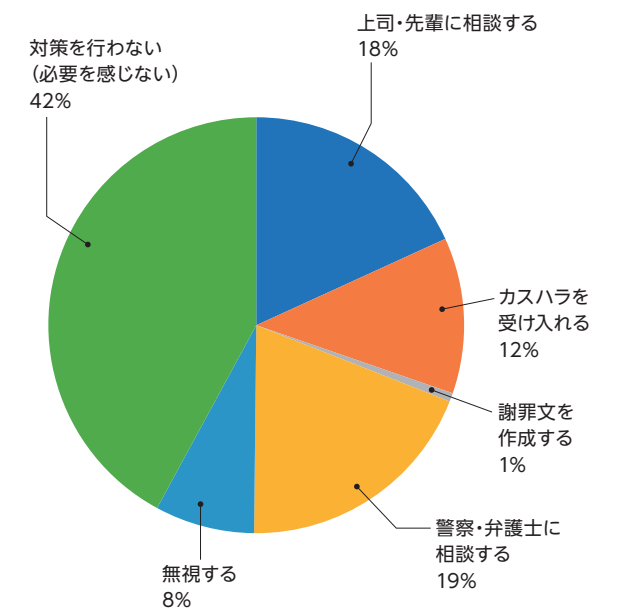
本調査の回答では、「お店の営業の種類」においてスナック、居酒屋、食堂が上位を占め、「従業員数」は0人から3人までの小規模店舗が多数を占めていました。

カスハラ、苦情等の対策を  
済ませていますか？どのようなカスハラ、  
苦情を受けましたか？

## 外国人利用者等はいますか？



## カスハラ対応は？



本調査の回答は従業員数の少ない小規模店舗が多いため、クレーム(苦情)やカスハラを経験していない店舗が多くなっています。

また、外国人利用者のない店舗の割合が63%であり、クレーム(苦情)やカスハラの対応、外国人利用者への対応・対策を講じる必要がないと考えている店舗が多い結果となりました。

## Ⅶ 厚生労働省 あかるい職場応援団

ハラスメント裁判事例、取組など、ハラスメント対策の総合情報サイト

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



ハラスメント裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト

**あかるい職場応援団**



### 相談窓口のご案内

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/inquiry-counter>



### 動画で学ぶハラスメント

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/movie/index>

## Ⅵ アドバイザー総評

飲食店の皆様にとっては起きてほしくないクレーム。また、クレームなどこれまで起きたことがない、と思っている方もいらっしゃるかもしれません。ある機関の調べでは表面化するクレームは全体の4%に過ぎないとの結果がでており、そのため実感が薄いのかもかもしれません。

クレームは、お客様の期待を超えられなかった、または著しく機嫌を損ねた場合に起きます。そして、クレームは飲食業にだけに起きるものではなく、ほぼ全業種で起こるものでもあり、先の調べも全業種を対象とした数字です。

クレームの本来の意味はお客様の「要求」です。ですから、そのお客様の声を真摯に受けとめ、次に生かすことで、商品やサービスを改善して顧客満足につなげることができます。また、クレームをいただいたお客様もその対応次第ではお店のファンになっていただける可能性も高まります。しかし実際、クレームは、お互いの認識のちょっとしたズレで起きることもあり、対応の仕方ですその明暗が分かれてしまいます。

最近カスタマーハラスメントが社会問題になっています。ある調べによれば2007年を境にクレームの質が変わりはじめ、「大声で怒鳴る」「土下座を強要してくる」さらには「不当な金銭を要求してくる」といったはじめから嫌がらせ行為を目的としたものが年々増え続けています。その結果、対応に苦慮した従業員の心が病み、企業には安全義務違反として民法上での損害賠償請求が発生したケースも現れてきています。

このように、クレームは企業にとって有益になる可能性が高いものから、組織や従業員を破壊しかねない危険なものまで存在します。私たちはクレームごとに適正な対応を考えなければ、企業や従業員を守ることはできません。すべてのクレームに対していつも同じ対応をするという時代は終わりました、クレーム対応は新しい時代に入ったのです。

このガイドブックが飲食業に携わる皆様にとって、現代のクレームを今一度考えなおし、その対策を踏み出す一歩になれば幸いです。

皆様のお店の独自のクレーム対応策が企業・組織や従業員を守り、事業の発展につながることを心より願っています。

静岡県飲食業生活衛生同業組合  
飲食業接客対応向上推進事業  
ワーキンググループ専門アドバイザー

オフィスあいサポート  
代表 江間 久芳