

接客技能検定手順書 (五訂版)



令和5年4月～
広島県教育委員会

接客技能検定〈喫茶サービス〉手順書 【制限時間:10分00秒】

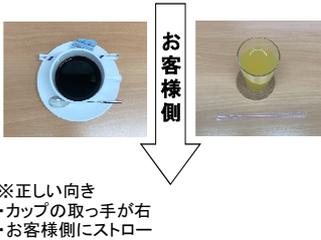
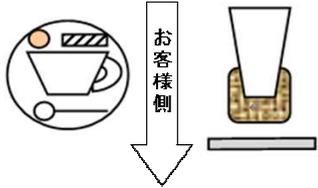
【ポイント】

○お客様に笑顔で帰ってもらえるよう、丁寧な接客をしましょう。

| 作業項目 | 作業内容 □:評価対象 ・:評価対象外 | | 留意事項等 ※:評価に関わる事項 |
|----------------------|---|--|---|
| 審査員に呼ばれて準備開始 | <p>□適切な服装等で接客をする。</p> <p>・審査員「☆☆◇◇さん、マットの上に立ってください。」</p> <p>□「はい。」と返事をし、移動する。</p> <p>・審査員「準備を始めてください。」</p> <p>【時計測開始】</p> <p>□「はい。」と返事をし、準備を始める。</p> | | <p>※適切な服装と身だしなみで接客することが大切です。ポイントは、「衛生的で、お客様等に不快な印象を与えないこと」です。衣服のしわ(エプロンのたたみじわは可)や靴の汚れにも注意しましょう。</p> <p>【不適切な服装等の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長い髪をゴムで束ねていない。 ・ひげが伸びて清潔感がない。明らかな剃り残しがある。 ・爪が伸びている。(手の平側から指先を見たときに指から爪がみ出ていたら長い爪と判断します。) ・マニキュアをしている。 ・ブレスレット、指輪、ピアス等を身に付けている。 ・香水をつけていたり、派手な化粧をしたりしている。 ・第一ボタン以外のボタンを閉めていない。 ・上着のチャックをはずした状態で作業する。 ・シャツをズボンに入れていない。 ・半ズボンで作業する。 ・ベルト通しがあるズボンに、ベルトをしていない。ベルトを通してない箇所がある、又は、ベルトがねじれている。 ・靴紐がほどけている。 ・靴のかかとを踏んでいる。 ・サンダルを履いている。(安全でないため、「検定中止」となります。) |
| エプロンを着用する | <p>□エプロンを着用する。</p> <p>・名札をエプロンに付けたり、エプロンの中に入れてたりする。</p> |  | <p>・エプロンは、接客にふさわしいものであれば、マジックテープ、ボタン式、紐式等、原則形状については定めはありません。</p> <p>※エプロンの紐はほどけないように正しく結びましょう。(ボタンの場合はすべて留めましょう。)</p> <p>試技の途中でエプロンの紐がほどけた(ボタンが外れた)ときの評価については、途中で気付いて直した場合は○、そのまま最後まで接客を終了した場合は×となります。</p> |
| 伝票とボールペンを用意する | <p>□伝票をホルダーにはさむ。</p> <p>□日付と担当者名を記入する。</p> <p>□伝票ホルダーとボールペンをエプロンのポケットに入れる。</p> |  | <p>・伝票は、書いてからホルダーにはさんでも、はさんでから書いても、順番はどちらでもかまいません。</p> <p>※伝票の記入の仕方は8ページ参照。</p> |
| 審査員に開始を報告する | <p>□「準備ができました。」等と準備ができたことを報告する。</p> <p>・審査員「始めてください。」</p> <p>□所定の位置(マット)に立ち、姿勢を正し、聞こえる声の大ききで、「○○立□□特別支援学校の☆☆◇◇(氏名)です。始めます。」等と学校名と氏名を伝え、開始を報告する。</p> |  | <p>※準備完了の報告があつたが準備が完全ではない場合や、準備開始の指示から2分経過した場合、審査員から1回のみ「準備に足りないところがあります。」、「準備の仕方が分かりますか。」等と伝えられます。その後、正しく準備をやり直した場合、評価は○になりますが、準備をやり直したが、準備が不十分な場合や、準備の仕方が分からなくなった場合は、審査員が教えてくれます。その場合、「準備」の評価は×となりますが、その後の検定は継続できます。</p> <p>・就職後は、自分の所属先や氏名を正確に他者に伝える必要があります。広島県立や広島市立、姓名まで正確に伝えられるようにしましょう。ただし、評価の対象ではありません。</p> |
| 待機する | <p>□待機の姿勢で待つ。(背筋を伸ばして、手を前に組むか、気をつけの姿勢)</p> <p>・お客様が入店する。</p> |  | <p>※背筋を伸ばし、手を前で組むか、気をつけの姿勢で待ちましょう。髪を触る、体を揺らす等、不要な動きはしないようにしましょう。</p> |

| | | | |
|--------------------------|--|---|--|
| <p>出迎える</p> | <p>・マットから一歩前が出る。</p> <p>□お客様に身体を向けて、お客様の顔を見ながら、聞きとりやすい声の大きさ、笑顔で、「いらっしゃいませ。」と挨拶をする。</p> <p>□お辞儀をする。</p> |  | <p>・先に挨拶をし、その後お辞儀をしましょう。</p> |
| <p>席へ案内する</p> | <p>□お客様の2, 3歩前を歩き、お客様が聞きとりやすい声の大きさに、「こちらのお席どうぞ。」等と伝えながら、案内する。</p> |  | <p>・可能であれば、いすを引いてあげる等着席の補助をします。(できなくてもよいです。)</p> |
| <p>メニューの案内をする</p> | <p>□お客様が着席してから、メニューを手で指し示しながら、お客様が聞きとりやすい声の大きさに、「メニューは、こちらでございます。」等と案内する。</p> <p>□お客様が聞きとりやすい声の大きさに、「少々お待ちくださいませ。」等と伝える。</p> <p>□一歩下がってお辞儀をする。</p> |  | <p>・指をそろえて、メニューを手で指し示しましょう。</p> |
| <p>グラスに水を注ぐ</p> | <p>□グラスの下半分を持ち、適量(7~8分目程度)の水を注ぐ。</p> <p>□ピッチャーの注ぎ口をグラスのふちに当てないようにし、こぼさないように注ぐ。</p> |   | <p>・水はグラスを持って注いでも、テーブルに置いて注いでもどちらでもかまいません。</p> <p>・水を注いだグラスはトレイに縦に並べましょう。運ぶときに、安定します。</p> |
| <p>水のサービスをする</p> | <p>・左手の平を広げて、トレイ裏の真ん中を持つ。</p> <p>□トレイはテーブルに置かず、手に持ったままにする。</p> |  | <p>・利き手に関わらず、お客様の右側からサービスをしましょう。左側からサービスすると、お客様の目の前を手が横切ってしまう。</p> |
| <p>水のサービスをする</p> | <p>□グラスの下半分を持つ。</p> <p>□「お水でございます。」等と一言そえて、お客様の右側から所定の位置(お客様の右側付近)に置く。</p> <p>□大きな音をたてないように置く。</p> <p>□こぼさないように置く。</p> |  | <p>・左手のトレイがお客様の後ろにくるようにして、お水を出す右腕とトレイを持つ左腕の角度が直角になるようにしましょう。お客様にトレイをぶつけないようにするためです。</p> <p>・右足を一歩踏み出してテーブルに近づき、膝を軽く曲げるようにすると、スムーズにグラスを置きやすいです。</p> |
| <p>伝票に記入する</p> | <p>□トレイはテーブルに置かず、脇に挟む。</p> <p>□注文を聞く前に、伝票にテーブル番号と人数を正しく記入する。</p> <p>□伝票を手を持ったまま、記入する。</p> |  | <p>※伝票の記入の仕方は8ページ参照。</p> |

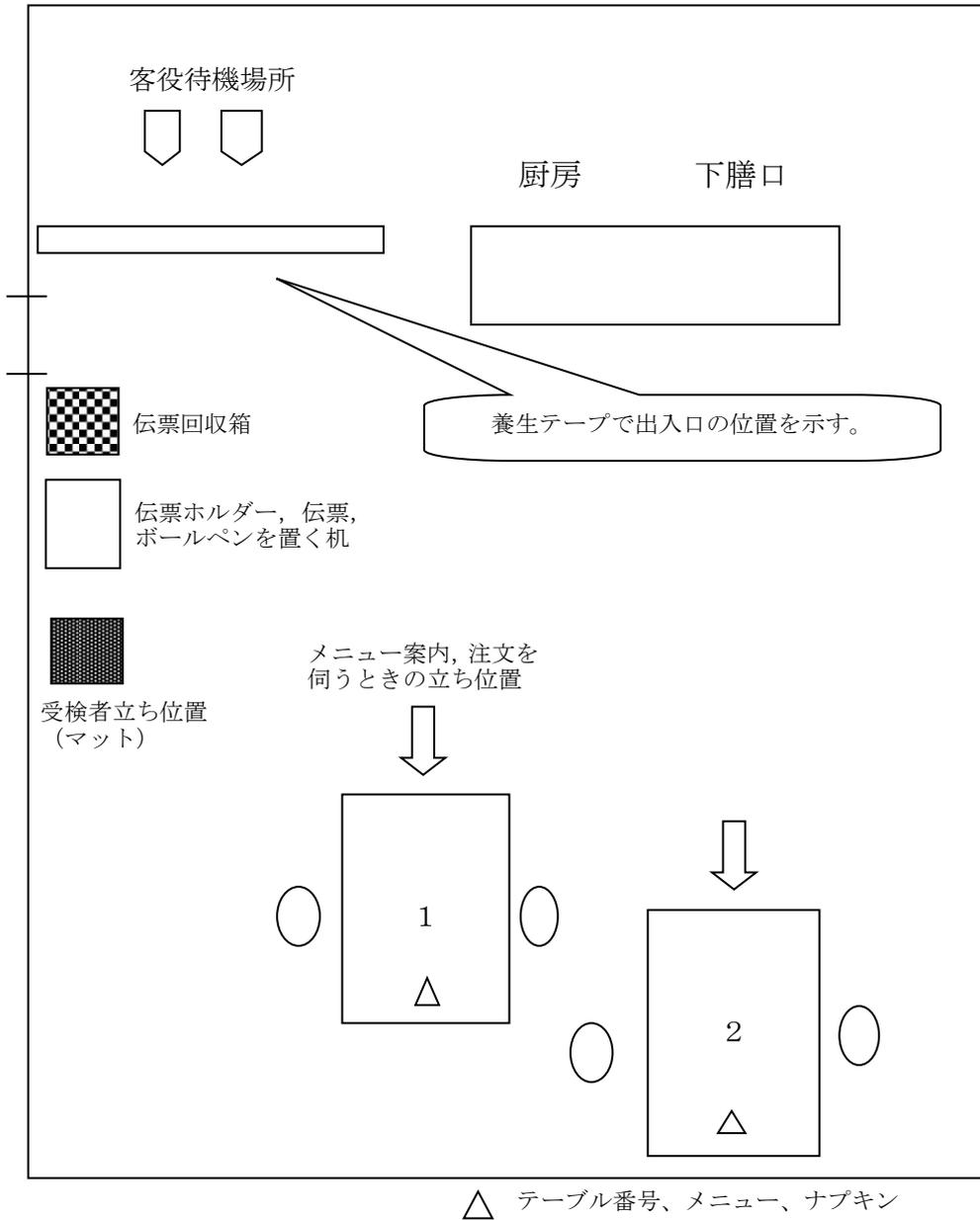
| | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| <p>注文を伺う</p> | <p><input type="checkbox"/>お客様に身体を向けて、お客様の顔を見る。</p> <p><input type="checkbox"/>お客様が聞きとりやすい声の大きさで、「ご注文はお決まりでしょうか。」等と注文を伺う。</p> <p><input type="checkbox"/>伝票に品名と数、注文したお客様が分かるように記入する。</p> |  | <p>・注文を聞いたら「はい。」と返事をして、伝票に必要事項を書き込みましょう。</p> <p>※伝票の記入の仕方は8ページ参照。</p> |
| <p>注文を確認する</p> | <p><input type="checkbox"/>お客様に身体を向けて、お客様の顔を見る。</p> <p><input type="checkbox"/>お客様が聞きとりやすい声の大きさで、「ホットコーヒーがお1つでよろしいでしょうか。」等と品名と数を確認する。</p> |  | <p>・それぞれ注文したお客様に身体を向けて、お客様の顔を見て確認しましょう。</p> |
| <p>席を離れる</p> | <p><input type="checkbox"/>お客様が聞きとりやすい声の大きさで、「かしこまりました。」「少々お待ちくださいませ。」等と伝える。</p> <p><input type="checkbox"/>一歩下がってお辞儀をする。</p> |  | <p>・伝票は手に持ったまま、先に挨拶をし、その後、一歩下がってお辞儀をしましょう。</p> |
| <p>注文を厨房スタッフに伝える</p> | <p><input type="checkbox"/>厨房スタッフに届く声の大きさに、「注文です(オーダーです)。お願いします。」等と伝える。</p> <p><input type="checkbox"/>「ホットコーヒー1つ、オレンジジュース1つ、お願いします。」等と品名と数を正確に伝える。</p> <p><input type="checkbox"/>伝票を厨房スタッフが見えやすい向きで置く。</p> |  | <p>・「お1つ」という伝え方は、お客様に注文を確認するときに使います。厨房スタッフに注文を伝えるときには、「ホットコーヒー1つ」と伝えましょう。ただし、評価の対象ではありません。</p> <p>・トレイは下膳口に置きましょう。</p> |
| <p>次の伝票の用意をして待機する</p> | <p><input type="checkbox"/>次の伝票に、日付と担当者名を正しく記入する。</p> <p><input type="checkbox"/>伝票とボールペンを一緒にエプロンのポケットに入れる。</p> |  | <p>※伝票の記入の仕方は8ページ参照。</p> |
| <p>飲み物を受け取り、トレイにのせる</p> | <p><input type="checkbox"/>待機の姿勢で待つ。(背筋を伸ばして、手を前に組むか、気をつけの姿勢)</p> <p><input type="checkbox"/>不要な動きはしない。(キョロキョロする、お客様をじっと見つめる、髪を触る、体を揺らす等)</p> |  | <p>※お客様にゆっくり過ごしていただけるよう、待機している間は、キョロキョロしたり、お客様をじっと見つめすぎたりする等、不要な動きをしないようにしましょう。</p> |
| <p>飲み物を受け取り、トレイにのせる</p> | <p>・厨房「準備ができました。」</p> <p><input type="checkbox"/>厨房に行き、伝票と品物を確認する。</p> <p><input type="checkbox"/>飲み物をこぼさないようにトレイにのせる。</p> |  | <p>・伝票を手に持って品物を確認しましょう。</p> <p>・トレイを下膳口から持ってきて、品物をのせましょう。</p> <p>・グラスやコーヒーカップはトレイに縦に並べましょう。背の高いジュースグラスを身体に近い場所、コーヒーカップをトレイの真ん中に置きましょう。運ぶときに、安定します。</p> |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|
| <p>お客様に提供する</p> | <p>☐トレイはテーブルに置かず、手に持ったままにする。</p> <p>☐「お待たせいたしました。ホットコーヒーでございます。」等と一言そえて、お客様の右側から所定の位置(お客様の前付近(肩幅))に置く。</p> <p>☐大きな音をたてないように置く。</p> <p>☐注文どおりに置く。</p> |  | |
| | |  <p>※正しい向き ・カップの取っ手が右 ・お客様側にストロー</p> |  <p>※正しい向き ・カップの取っ手が右 ・お客様側にストロー</p> |
| <p>伝票を置き、 テーブルを離れる</p> | <p>☐お客様が聞きとりやすい声の大きさで、「伝票でございます。」等と伝える。</p> <p>☐伝票を裏返して、テーブルの端に置く。(どちらかのお客様側に寄った場所に置かない。)</p> |  | |
| | <p>☐お客様が聞きとりやすい声の大きさ、笑顔で、「どうぞごゆっくり。」等と伝える。</p> <p>☐お辞儀をする。</p> <p>・トレイを下膳口に置いて、待機場所へもどる。</p> |  | |
| <p>待機する</p> | <p>☐待機の姿勢でいる。(背筋を伸ばして、手を前に組むか、気をつけの姿勢)</p> <p>☐不要な動きはしない。(キョロキョロする、お客様をじっと見つめる、髪を触る、体を揺らす等)</p> |  | <p>※お客様にゆっくり過ごしていただけるよう、待機している間は、キョロキョロしたり、お客様をじっと見つめすぎたりする等、不要な動きをしないようにしましょう。</p> |
| <p>見送る</p> | <p>・お客様が伝票を持って、席を立ち、店を出る。</p> <p>☐お客様に身体を向けて、お客様の顔を見ながら、聞きとりやすい声の大きさ、笑顔で、「ありがとうございました。」と伝える。</p> <p>☐お辞儀をする。</p> <p>☐お客様が二人とも店のドア(ライン)を出るまで見送る。</p> |   | <p>・先にお礼を伝えて、次にお辞儀をしましょう。</p> |

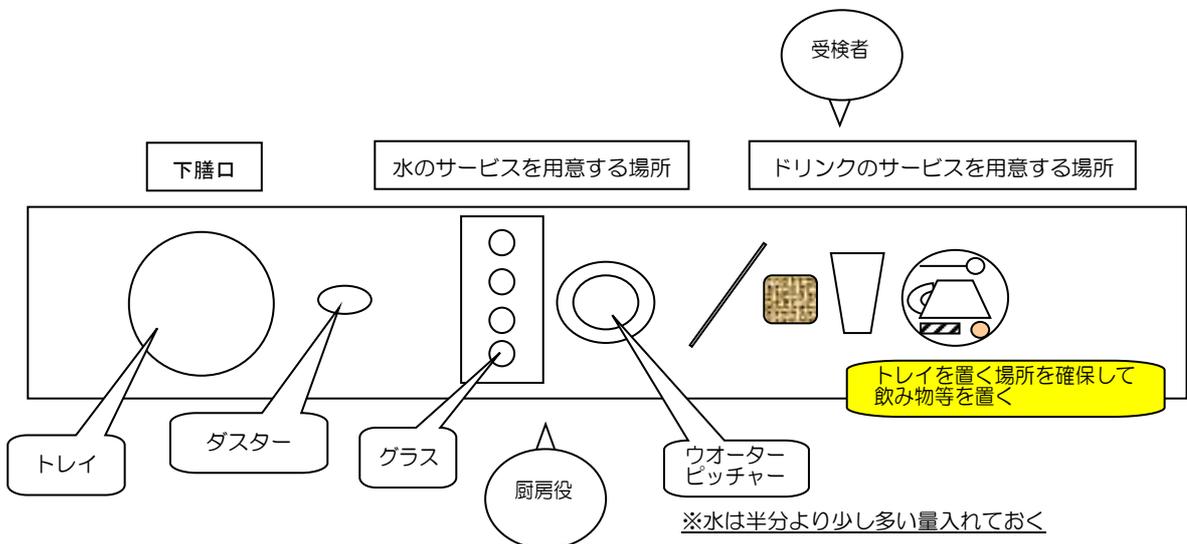
| | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|
| <p>忘れ物をチェックする</p> | <p>□忘れ物がないか確認する。</p> |  | <p>・テーブルやいすの上下を確認しましょう。(店内に、他にもお客様がいることを想定し、大きな声で「よし。」等の確認の声は出さないようにしましょう。)</p> <p>・忘れ物を指さし確認する場合は、手の指をそろえて手指指して確認するとよいです。</p> <p>※いすを元の位置にもどしながら確認してもかまいません。</p> |
| <p>トレイとダスターを持ってテーブルに行く</p> | <p>□トレイとダスターを持ってテーブルに行く。</p> |  | |
| <p>食器を片付ける</p> | <p>□トレイを置く場所をダスターで拭き、トレイをテーブルに置く。</p> <p>□トレイに食器やゴミをのせる。(グラスは下半分を持つ。)</p> <p>□食器は大きな音をたてないように丁寧に扱う。</p> |   | <p>・バランスよくまとめてトレイに置きましょう。</p> |
| <p>テーブルを拭く</p> | <p>□メニュー、ナプキン、テーブル番号を動かして、テーブル全体を拭く。(ナプキンに直接触れないように、ナプキン立の下側を持つ。)</p> <p>□メニュー等を元の位置にもどす。</p> |   | <p>・机上のメニュー等を動かして、メニュー等が置いてあった場所も拭きましょう。位置を覚えておき、元の位置にきれいにしましょう。</p> <p>・ナプキンには触れずに、ナプキン立の下側を持ちましょう。</p> <p>・机をすべて拭き終わったら、ダスターと一緒にトレイにのせて、下膳口を持って行きましょう。</p> |
| <p>ゴミをチェックする</p> | <p>□テーブル周りのゴミを確認する。(一周する。)</p> |  | <p>・テーブル周りの床にゴミが落ちていないか確認しましょう。</p> |
| <p>いすを整頓する</p> | <p>□いすを元にもどす。</p> |  | <p>・いすをもどす位置は評価の対象ではありません。いすを奥までもどしても、机のふちといすのふちがそろっくらいの位置にもどしても、どちらでもよいです。</p> <p>※忘れ物をチェックする際にもどしてもかまいません。</p> |
| <p>食器を下膳口に片付ける</p> | <p>□「下膳、お願いします。」等と一言そえて、下膳口に静かにトレイを置く。</p> |  | <p>・厨房に置かない(下げない)ように注意しましょう。</p> |
| <p>審査員に終了を報告する</p> | <p>□所定の場所(マット)に立ち、姿勢を正す。</p> <p>□聞こえる声で「終わりました。」等と報告する。</p> <p>【時間計測終了】</p> |  | <p>・検定本番ではエプロンは、控室にもどってから脱ぎましょう。</p> |

接客技能検定 検定会場図

※会場配置は、会場の都合で変更することがあります。



※厨房



検定会場物品一覧表（1コート分）

| 物品名 | 個数 |
|------------------|-----------|
| トレイ（フードトレイ、丸盆） | 2 |
| ウォーターピッチャー（受け皿付） | 1 |
| タンブラー（お冷用） | 4 |
| コーヒーカップ | 2 |
| カップソーサー | 2 |
| トレイ（コップ、カップ並べ用） | 2 |
| スプーン、フレッシュ、砂糖 | 2 |
| ジュース用コップ | 2 |
| ストロー（個包装） | 2 |
| コースター | 2 |
| メニュースタンド（メニュー入り） | 2 |
| テーブル番号スタンド（番号入り） | 2 |
| ナプキン立（ナプキン入り） | 2 |
| 伝票ホルダー | 2 |
| 伝票（一人の受検者が2枚使用） | 受検者数×2＋予備 |
| ボールペン（ノック式） | 2 |
| 厨房係用エプロン | 1 |
| コーヒー（繰り返し使用） | 適量 |
| オレンジジュース（繰り返し使用） | 適量 |
| 布巾 | 2 |
| ダスター | 2 |
| マット（グリーン） | 1 |
| 雑巾 | 2 |
| バケツ | 1 |
| ストップウォッチ | 2 |
| 机（伝票用、厨房用） | 各1 |
| 机（店内用） | 2 |
| 椅子（お客様、店内用） | 4 |

