

とく てい ぎ のう ごう ひょう か し けん
特定技能 2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

00 はじめに	5
1. 旅館業法	6
01 フロントで行う主な業務	8
1. 予約管理	9
A. 予約問い合わせへの対応	10.11
B. お客様情報の確認	12
C. 予約のキャンセル、調整など	13
2. チェックイン業務	14
A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い	15
B. 予約内容の確認	15.16
C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明	17
3. 館内でのお客様対応と情報提供	18
A. 館内で行う電話対応	19
B. フロントが把握しておくべきほかの業務	19
C. 客室での対応	20
4. チェックアウト・会計業務	21
A. 館内でご利用したサービス、飲料などの確認	22
B. 会計	22
C. フロントにおけるマネジメント	22
D. 遺失物(忘れ物)の保管	22
02 企画・広報	24
1. 企画業務	25-28
2. 広報業務	29
A. 自社ホームページの運用方法	30
B. SNSの運用方法	31.32

目次

03	接客 ^{せつきやく}	34
1.	あいさつ	35.36
2.	接客の基本姿勢とおじぎ ^{せつきやく きほんしせい}	37.38
3.	接客の際の話し方 ^{せつきやく さい はな かた}	39
4.	具体的な接客方法 ^{ぐたいてき せつきやく ほうほう}	40
5.	電話対応 ^{でんわ たいおう}	41
6.	クレーム(苦情)対応 ^{くじょう たいおう}	42
04	レストランサービス	44
1.	サービスの基本動作 ^{きほん どうさ}	45
2.	服装・身だしなみ ^{ふくそう み}	46
3.	お客様対応 ^{きやくさまたいおう}	47
4.	食事・ドリンクの提供 ^{しょくじ ていきょう}	48
5.	食のルールやマナー ^{しょく}	49
	和食 ^{わしょく}	49.50
	洋食 ^{ようしょく}	51
	その他 ^た	52
6.	食物アレルギーについて ^{しょくもつ}	53
7.	安全衛生管理 ^{あんぜんえいせいかんり}	53.54
8.	店舗運営管理 ^{てんぽうんえいかんり}	55
9.	専門用語 ^{せんもんようご}	56
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}	58
1.	宿泊施設におけるリスクの理解と回避 ^{しゅくはくしせつ りかい かいひ} について	59
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	60.61
3.	従業員の安全確保 ^{じゅうぎょういん あんぜんかくほ} について	61
4.	衛生管理 ^{えいせいかんり} について	62
5.	施設管理 ^{しせつかんり} について	63
6.	環境対応 ^{かんきょうたいおう} について	64



00

日本で宿泊業を営むためには、旅館業法に基づく許可を得たうえで、しっかりと旅館業法を守っていく必要があります。そのため、宿泊施設で働くうえでは、旅館業法の基本をしっかりと学んでおく必要があります。

旅館業法は、日本における旅館、ホテルなどの宿泊施設の運営と衛生管理を規定する法律です。この法律は、宿泊施設が適正な運営を行い、宿泊者の安全と衛生を確保するために規定されています。

1. 旅館業法

次ページにて、詳細を説明します

はじめに

1. 旅館業法

1. 旅館業法

旅館業法の主な内容は以下の通りです。

1. 許可の取得

旅館業を営むためには都道府県知事または保健所長の許可が必要です。

許可なしに宿泊施設を運営することは違法です。

2. 施設の基準

許可を得るためには施設の構造設備が一定の基準を満たしている必要があります。

これには、客室の広さ、換気、採光、トイレ、洗面設備などが含まれます。

3. 衛生管理

宿泊施設は衛生的な環境を維持するために、定期的な清掃や消毒、害虫駆除などの衛生管理を行う必要があります。

また、宿泊者が安全に利用できるように、防火対策や避難経路の確保も求められます。

4. 営業の分類

旅館業法では営業形態に応じて施設を次の3つに分類しています。

① 旅館・ホテル営業：主に旅行者を対象とし、客室を提供する営業。

② 簡易宿所営業：宿泊料が比較的安価で、簡便な設備を提供する営業。

③ 下宿営業：長期間にわたり宿泊者に住居を提供する営業。

5. 安全対策

火災や災害などの緊急時に備えて、消火設備や避難経路を整備することが求められます。

また、宿泊者が安全に避難できるよう、避難訓練を実施することも奨励されています。

6. 宿泊者名簿の作成と保管

宿泊施設は、宿泊者の氏名、住所、職業、宿泊日数などを記録した宿泊者名簿を作成し、一定期間保管する義務があります。

7. 監督と指導

保健所や自治体の担当部門が、宿泊施設の監督と指導を行います。定期的な検査や立入調査を実施し、違反があった場合は是正指導や罰則が科されることがあります。

8. 違反に対する罰則

旅館業法に違反した場合、営業停止命令や許可取り消し、罰金などの罰則が科されることがあります。

A person in a dark blue suit and a blue and white striped scarf is working at a desk. They are using a laptop. A red tray is on the desk in front of them. The background is a bright, out-of-focus office setting. 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



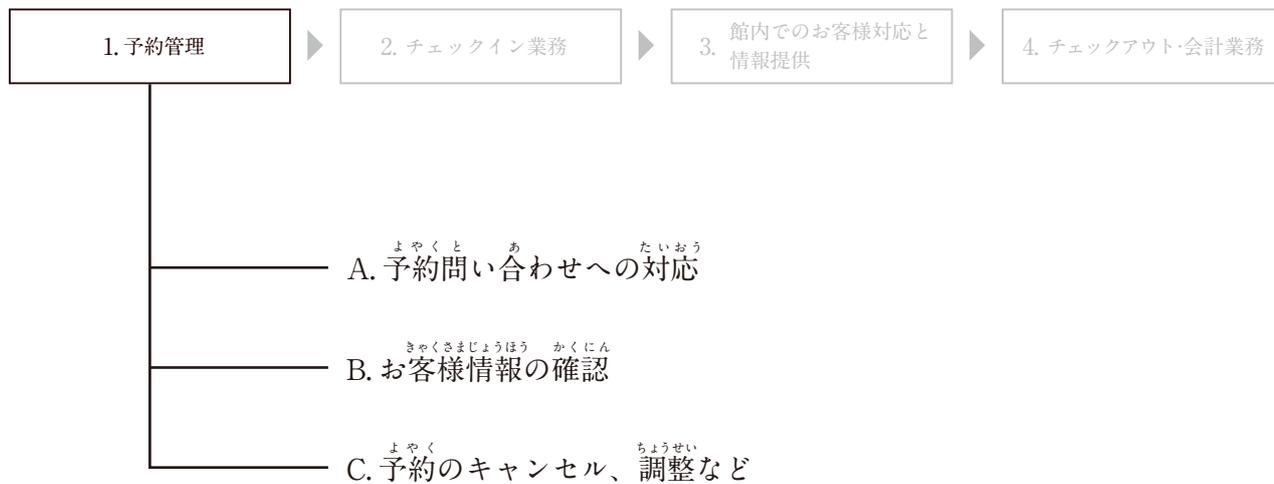
フロントで行う主な業務



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



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。

一定程度のキャンセルやノーショーが生じることを考えて、宿泊施設の総客室を超える予約を受け入れる戦略のことを「オーバースタッフ」と言います。

また、予約システムや予約管理のエラーにより同じ部屋に複数の予約が入ってしまうことなどを「ダブルブッキング」と言います。なお、オーバースタッフが解消しなかったり、ダブルブッキングが発生してしまった際には、お客様に事前に連絡ができる場合は連絡して謝罪し、そのうえで代わりの近隣の宿泊施設のお部屋を用意する必要があります。

フロントで行う主な業務



電話やインターネットからの宿泊予約に対応する係を「リザーベーション係」と言います。リザーベーション係は、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

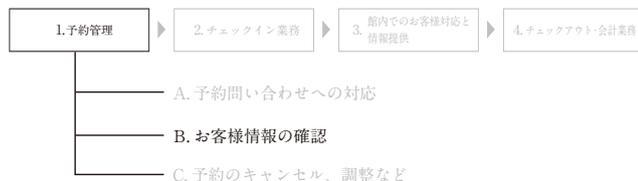
食事やオプションサービスが宿泊とセットとなって販売されているもの、ディユースなど

● 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

お客様からの電話対応中に他のスタッフに電話を取り次ぐ必要がある際に保留が長く続いてお客様をお待たせしてしまう場合には、一度電話に戻り状況をお伝えする必要があります。また、お客様の電話を取った際に担当者が不在だった場合は、不在のためすぐに取り次ぎできない事を謝罪します。もし自分自身が対応可能であればそのまま対応し、一方で、担当者以外の対応が難しい場合には、まずは、担当者が不在の理由と担当者が電話対応できる時間をお伝えし、そのうえで、折り返しの電話が必要か確認するとともに、相手の連絡先と要件を簡潔に確認します。

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 であんわ、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、てきせつにかんりするひつようがあります。

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／とうちやくよていじかん 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 必ず来ていただくこと（ノーショーの防止）
をおやくそくするとともに、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 ていきよう じゆんび
に提供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、宿泊施設が宿泊約款などに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。

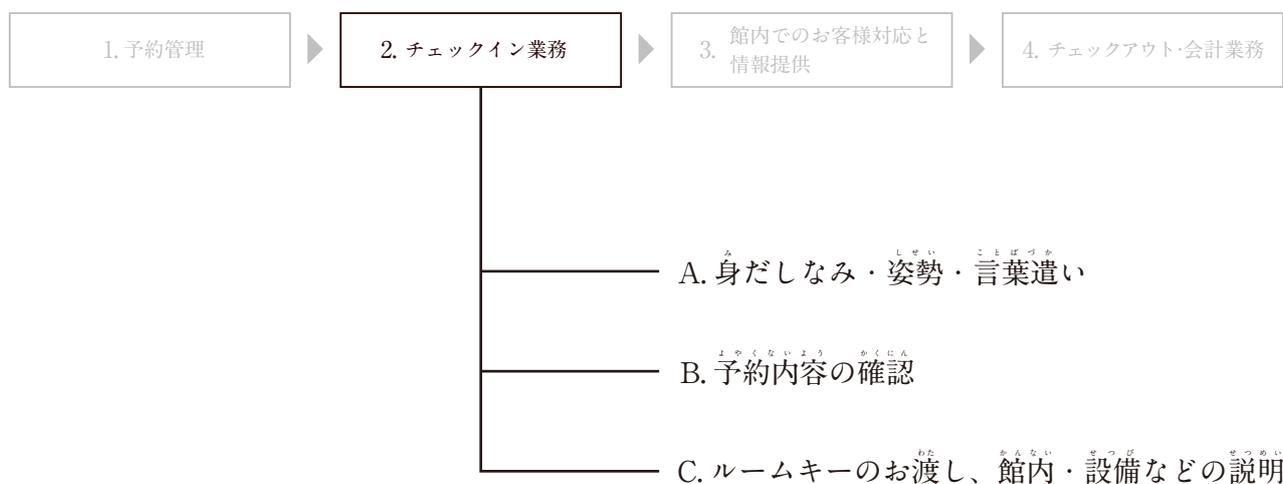
フロントで行う主な業務



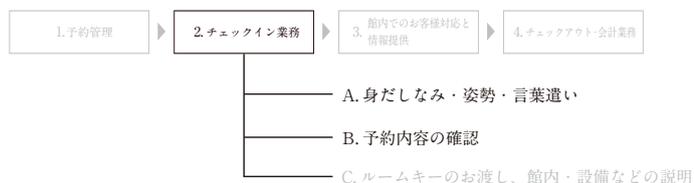
2. チェックイン業務

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

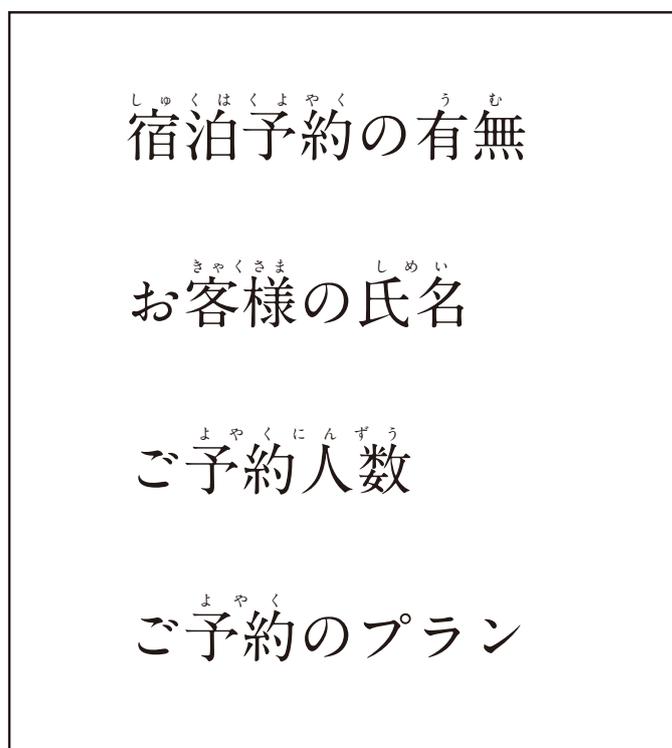


A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

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。

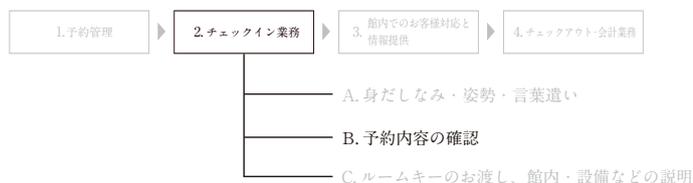
B. 予約内容の確認

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。

フロントで行う主な業務



日本の宿泊施設では、宿泊客の氏名・住所・電話番号などの情報を宿泊者名簿として作成し、保存することが法律で定められています。そのため、チェックインの際にレジストレーションカード（「宿帳」、「宿泊台帳」とも言います）に必要事項をお客様に書いていただく必要があります。宿泊者名簿は、感染症発生時の感染経路の特定や感染拡大防止に極めて重要な役割を果たすほか、テロや犯罪等の不法行為を未然に防止することに役立ちます。なお、宿泊客の情報は個人情報ですので、情報が漏洩することのないよう、社内で適切に管理する必要があります。

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定められた期間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。

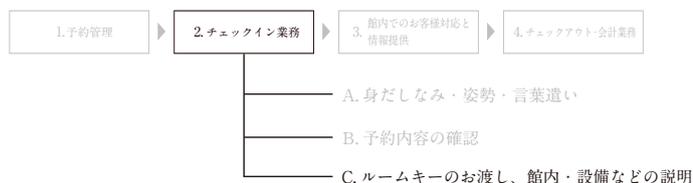
特別な対応が必要となるVIPのお客様がいらっしゃる時は、プライバシーを優先した個別のチェックインサービスの提供などが必要になることがあります。

お客様が予約しているお部屋からのアップグレードのリクエストがある場合には、追加料金に関する情報を提供し、同意を得た後に変更販売します（「アップセル」と言います）。

予約していないお客様（「ウォークインゲスト」と言います）が宿泊を希望した場合は、空室状況を確認して、空室があればチェックイン対応を行います。

障害があるお客様がチェックインする際には、宿泊施設のバリアフリー対応（身体的な制約や障害を持つ人々が使いやすくするための環境整備）についての説明と、お客様の状況やニーズに合わせて適切なサポートを提供する必要があります。

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れば、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。

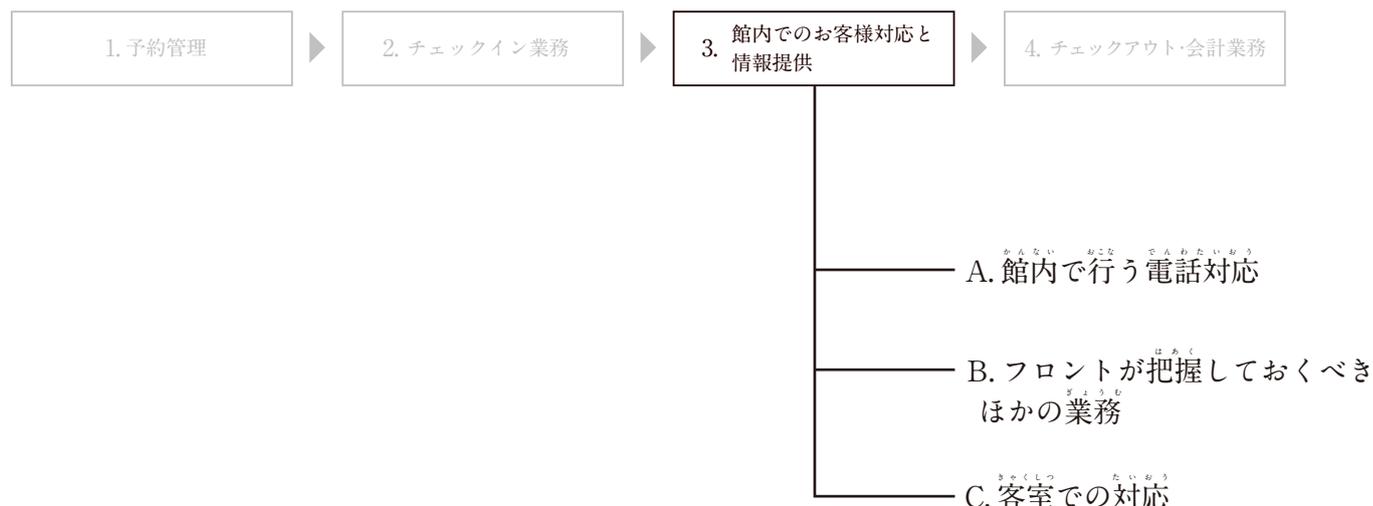


3. 館内でのお客様対応と情報提供

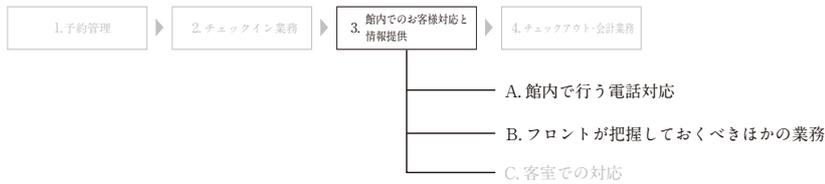
チェックインされたお客様に対しても、お客様に館内で快適にお過ごしいただけるよう、フロントではさまざまなお客様対応を行う必要があります。お客様の滞在中には、館内のことはもちろん、近くのお店など館外のことについてもフロントに問い合わせが入ることも多くありますので、お客様からのリクエストに対応できるように、幅広い知識を身につけておくことが重要です。

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

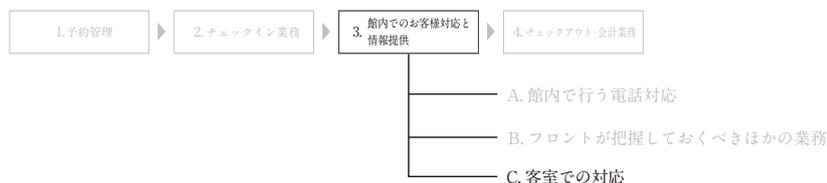
● レストラン業務

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。また、お客様本人以外の方から、滞在中のお客様の部屋番号をたずねられた際は、滞在中のお客様に確認して、了解を得てからお伝えするようにします。

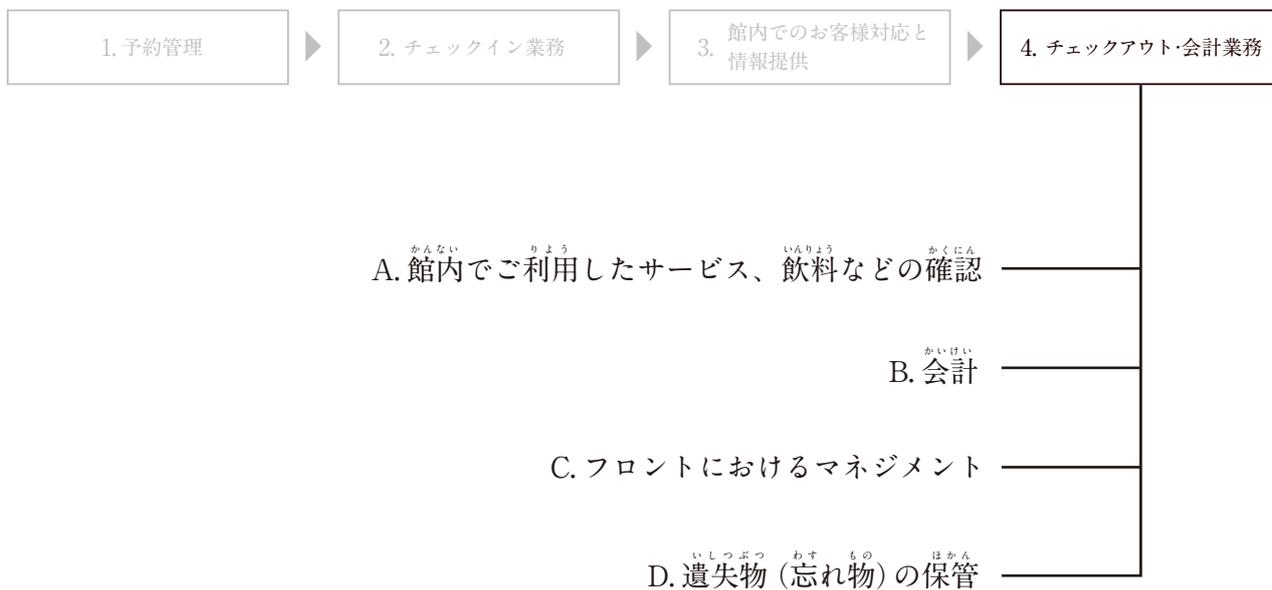
フロントで行う主な業務



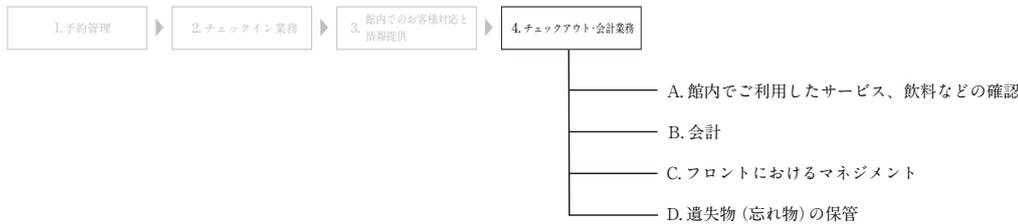
4. チェックアウト・会計業務

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、お客様から「不要です」と言われない限りは、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るほか、自治体によっては宿泊料金に加えて宿泊税、入湯税などを徴収することが必要な場合があります。

C. フロントにおけるマネジメント

フロント部門のマネジメントにおいては、接客のクオリティーコントロール、会計管理、お客様情報の管理を行うとともに、宿泊による収益、費用、利益の構造をしっかりと理解しておく必要があります。具体的には、KPIとして設定されるADR、RevPAR、OCC（客室稼働率）のほか、費用である人件費、消耗品費、客室の販売手数料などについてしっかりと把握しておく必要があります。

D. 遺失物(忘れ物)の保管

チェックアウト後にお客様が忘れ物をした際には、一定期間保管することが必要となります。もし持ち主が見つからない場合は、一定期間保管した後に、警察に遺失物として届けます。

A close-up photograph of a person's hand holding a white pen, positioned over a laptop keyboard. The background is softly blurred, showing a window with a grid pattern. A large, white, sans-serif number '02' is superimposed over the center of the image, partially covering the hand and the keyboard. The lighting is bright and natural, suggesting an indoor office or workspace environment.

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

ただし、宿泊と宿泊施設までの交通手段（飛行機、電車、バスなど）をパッケージにした商品を販売するためには、旅行業法に基づく旅行業の登録が必要となり、旅行業の登録なしに販売することは違法になるので注意が必要です。

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

・PMS

Property Management System (プロパティ・マネジメント・システム) の略語であり、予約管理、フロント管理、客室管理、ゲスト情報、会計管理などホテル運営を効率的に管理するためのソフトウェアです。宿泊施設の規模やニーズに応じて、カスタマイズされたソリューションが提供されることが多いです

・ブッキングエンジン

ブッキングエンジン (Booking Engine) は、宿泊施設が自社のウェブサイト上でオンライン予約を受け付けるためのシステムです。お客様がご自身で宿泊予約を簡単に行えるようにし、施設側も予約管理を効率的に行えるようにするツールです

・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。ベストレート保証や宿泊特典などを販売の強みにすることが多く、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。宿泊施設は送客手数料として、一般的には、売上高の約8%～15%の金額を支払う必要があります

・インバウンド

外国から訪れる旅行者（訪日外国人観光客）を対象とした観光やビジネス活動を指します。インバウンド観光は、日本経済において重要な役割を果たし、地域経済の活性化や文化交流の促進など多くのメリットをもたらします

・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

・VIP

Very Important Person の略語であり、特別な重要人物や顧客を指します。宿泊施設におけるVIPとは、一般のお客様とは異なる特別なサービスや待遇を提供することが必要となります

・アップセル戦略

アップセル戦略（Upselling Strategy）は、既存の顧客に対してより高価な商品やサービスを購入してもらうことを目指すマーケティング手法です。お客様が既に予約した部屋やサービスに対して、追加の価値を提供することによって売上を増加させることができます

・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あります

・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

・OCC

Occupancy Rate の略語で、宿泊施設の部屋の稼働状況を表す値のことです。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

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

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。予約のピーク時期を正確に予測するためには、過去データと市場のトレンド分析が欠かせません

・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

・イールドマネジメント

宿泊施設の収益を最大化する販売戦略のことです。ホテルの OCC（客室稼働率）を上げるためだけに客室や運賃の割引率を大きくすればイールド（収益）は必然的に低下し、一方で、小さい需要の時に割引を少なくすると売れ残ることがあります。そこで、イールドを最大限確保するために、過去の販売データや需要動向を細かく見ながら販売単価や提供客室数を管理します

※航空会社の運賃がその典型であり、過去の販売データなどを参考に各種運賃や運賃ごとの座席数が設定されています

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。

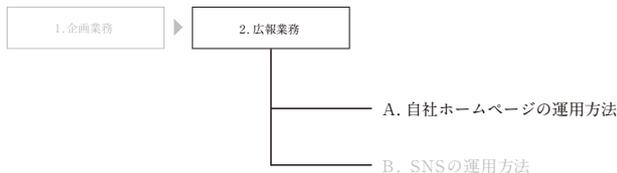
企画・広報について

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、周辺観光など、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。

自社ウェブサイトに宿泊プランをのせる際にもっとも有効なプラン数は6~15プランです。

・検索エンジン最適化 (SEO)

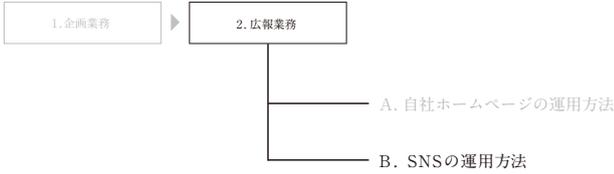
検索エンジンでのウェブサイトの表示順位を向上させるために、適切なキーワードの使用、コンテンツの質の向上など、SEOに取り組みます。

・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。

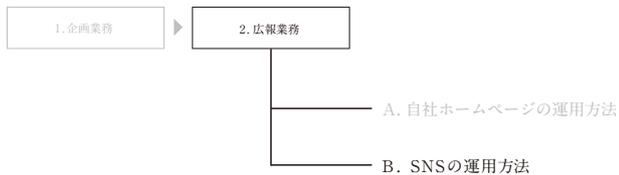
• お客様生成コンテンツの活用

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。



広報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。

・ブランディング

ブランディング戦略は、施設の独自の価値や魅力を強調し、ターゲット市場に対して一貫したメッセージを伝えることを目的としています。効果的なブランディングは、顧客の認知度を高め、リピーターを増やし、価格競争からの脱却を可能にします

・プレスリリース

プレスリリース（Press Release）は、宿泊施設がメディアを通じて広く情報を発信するための公式声明文や発表資料です。主に新商品の発表、イベントの告知、業績の報告などさまざまな重要な情報を公表する手段として利用されます

・セグメンテーション

セグメンテーション（Segmentation）は、市場を特定の基準に基づいて細分化し、異なるニーズや特性を持つ顧客グループ（セグメント）に分けるプロセスです

・ターゲティング

ターゲティング（Targeting）は、セグメンテーションによって分けられた市場セグメントの中から、最も魅力的で利益を見込めるセグメントを選び、そのセグメントに焦点を当ててマーケティング活動を行うプロセスです

・口コミ

口コミは、宿泊施設の評判や集客に大きな影響を与える重要な要素です。

口コミは、実際に宿泊したお客様がインターネット（OTA サイト、評価サイト、SNS など）上で宿泊施設での体験を共有することで形成されます

A person wearing a white long-sleeved shirt and a dark blue vest is holding a grey tray. The person is standing in a room with a light-colored wall and a wooden table visible in the lower-left corner. A large white number '03' is overlaid on the center of the image.

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

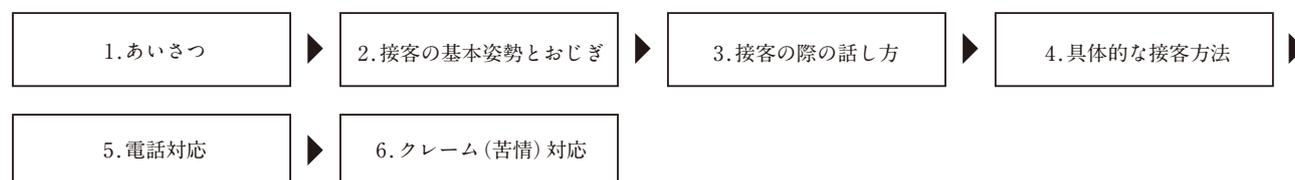
4. 具体的な接客方法ぐたいてき せつきやく ほうほう

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、詳細を説明していきます

接客について





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、〇〇をお待ちいたしますので、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、つぎ 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
- 足のかかとをつけて、つま先は少し開ける
- 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」とお声がけします。
- 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バリアフリー対応は、たとえ障害などをお持ちだとしても、誰でも快適に宿泊施設に滞在してもらうために行うものです。そのことを念頭において接客を行います。
- ⑩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。また車いすのお客様がいらっしゃる時には、広くて宿泊施設に近い駐車スペースをご案内します。
- ⑪視覚障がいのあるお客様が来館された時には、何かお手伝いができることがないか、お客様の正面からお声かけをします。
- ⑫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。

接客について



- ⑬ 聴覚障害のあるお客様がフロントにいらした時には、手話や筆談も使用して対応します
- ⑭ 客室内にルームキーを忘れてしまって部屋に入れないお客様に対しては、客室番号と名前の確認をして部屋まで同行して鍵を開けます。
- ⑮ 宿泊施設として、お客様の満足度を高める接客をするために、「常にお客様のニーズを考えた対応を心がける」ということを部下に指導します。
- ⑯ 宿泊施設には多国籍なお客様がご来館されます。常に文化的、宗教的違いへの理解と配慮を心がけて接することがお客様満足度を高める上で重要です。

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。自らが責任者である場合は、問題の所在を調査し、適切な対応策をとる必要があります。

クレームやトラブルへの対応事例をいくつかご紹介します。

- ① お客様から夜中に騒音のクレームを受けた時は、まず騒音の原因を調査し、適切に判断する必要があります
- ② お客様同士でトラブルが生じている時は、両方のお客様の話を冷静に聞き、適切に判断する必要があります
- ③ お客様が施設内で財布などの貴重品を紛失した時は、まずは事情を聞き、可能な限り探します。もし、盗難などの事件性がある場合には、警察に連絡をします
- ④ お客様が大怪我をしてしまった時は、すぐに救急車を手配します
- ⑤ お客様から宿泊施設の滞在(客室、食事、お風呂など)について悪いフィードバックをもらった時には、必ず部内でその内容を共有して、改善策を検討する必要があります
- ⑥ 部下から業務報告を受ける際に最初に確認すべき項目は「結果」であり、その内容に基づいて原因を調査して、適切に判断をする必要があります

04



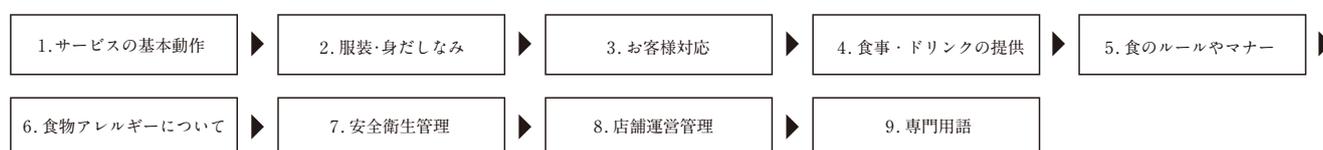
日本では、接客サービスにおいて「おもてなし」という言葉を用います。これは日本人が大切にしてきた精神で、接客サービスの基本となります。

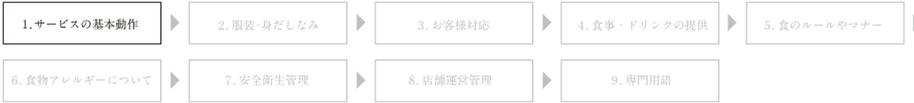
なお、「おもてなし」は英語のホスピタリティ (Hospitality) と同意語となります。ホテル・旅館での食事は、滞在されるお客様にとっての楽しみの一つであり、お客様に「おもてなし」を伝えるためには、基本動作・決められたルールやマナーを身に着けることが大切です。また、レストランにおいてお客様に満足いただくために、責任者（マネージャーや店長）には、料理、サービス、衛生管理、お客様対応、クレーム対応などの全体的な責任者としての行動や知識とともに、従業員教育、顧客管理などの部下の指導者、店舗の管理者としての役割が求められます。

1. サービスの基本動作
2. 服装・身だしなみ
3. お客様対応
4. 食事・ドリンクの提供
5. 食のルールやマナー
6. 食物アレルギーについて
7. 安全衛生管理
8. 店舗運営管理
9. 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。また、レストランでの接客中は、常にお客様に気を配り、わずかな変化や動きからお客様のリクエストに気づき、適切な対応をすることが大切です。例えば、食べ終わったお皿を下げる、水やワインをつぎ足す、追加のドリンクやフードのオーダーをお伺いする、フォークやナイフを落としたりしたら速やかに新しいものを用意する、など状況に応じた動きを心がけます。



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. お客様対応

レストランの責任者は、お客様の特性やニーズを理解し、適切な準備や対応をして、お客様に満足いただき、お客様と良好な関係性をつくることが求められます。具体的には、

- お客様を理解する気持ちを持つ
- お客様の意思やリクエストを確認する
- お客様に寄り添い、柔軟な対応を心がける
- お客様のことを尊重する

ことなどに気を付けて行動することが重要です。

① 配慮が必要なお客様

車いすを使用している、妊娠中である、高齢である、障害をお持ちである、宗教上の事情がある、など様々な要因でサポートが必要なお客様がいます。お客様に寄り添い、それぞれの事情に配慮した接客対応を心がけることが必要です。サポートする際には、どのようなサポートが必要か、お客様と丁寧なコミュニケーションを取って確かめてから行動します。

また、配慮が必要なお客様が来られた際にはどのテーブルに案内することが適切か、など事前に確認して準備しておくことが大切です。事前に予約客の情報を確認して、適切なテーブルアサイン（予約客のテーブルの割り当て）を行うようにします。例えば、足が不自由なお客様が来られた際は、お客様のリクエストを確認したうえで、出入り口の近くや広いスペースを案内するなど、状況に応じて適切な席に案内し、お客様の着席を補助する場合は、音をたてないようにゆっくりと椅子を引いて補助をします。

② クレーム対応

接客業務を行っている際に、接客のミスや様々な要因でお客様からクレームを受けることがあります。クレームに対しては、以下の通り、正しい手順で速やかに対応することが大切です。

- まずは丁寧におわびし、その後、速やかに適切な処置をする
- どんなに小さな問題でも、自身で判断せずに必ず上司に報告して対応する
- お客様の言い分や苦情の内容、問題点をしっかりと聞く



4. 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。

レストランでは、お客様と丁寧なコミュニケーションを取り、お客様の好みやニーズに合わせたメニューを適切なタイミングで提案することが大切です。特に、食事メニューに合わせたドリンクを提供することで、お客様満足度を向上させることができるとともに、より高価なドリンクを注文してもらうことが期待できます。

レストランで提供する特徴的なお酒について説明します。

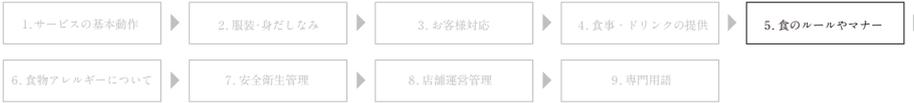
・日本酒

主に和食を召し上がるお客様に好まれます。米（主に酒米）、麴、水を原料とする清酒を指します。日本全国の地域ごとに様々な銘柄があります。冷たい状態の「冷酒」、「常温」、あたたかい状態で飲む「燗酒」の飲み方があります。

・ワイン

主に洋食を召し上がるお客様に好まれます。メニューや好みに合わせて、赤ワインまたは白ワインを提供します。赤ワインはメルロー、カベルネ・ソーヴィニヨン、ピノ・ノワール、シラー、白ワインはシャルドネ、リースリング、ソーヴィニヨン・ブランなどがあります。

フランス（ボルドー、ブルゴーニュ）、アメリカ（カリフォルニア）など産地毎の特徴を提案することも大切です。



5. 食しょくのルールやマナー

食事しょくじのルールやマナーは、国くにや習慣しゅうかんによって異ことなります。日本にほんでは、和食わしょくの提供方法ていきょう ほうほうや食たべ方かたについて独自の文化どくじ ぶんかがあります。



以下い かから、和食わしょくと洋食ようしょくを説明せつめいします。

和食わしょく

和食わしょくでは、新鮮しんせんで味あじが良い季節いきせつごとの食材しょくざいを使つかいます。これを旬しゅんの食材しょくざいといいます。また和食わしょくの基本きほんとして「一汁三菜いちじゅうさんさい」という言葉ことばがあります。ご飯ごはん・汁じゅう・3つの菜さい（おかず）を組あみ合あわせた献立こんだてです。一般的いっぱんてきには、左側ひだりがわにご飯ごはん、右側みぎがわに汁じゅう、左奥ひだりおくに副菜ふくさい、右奥みぎおくに主菜しゅさいを置おきます。



「地産地消ちさんちしょう」と言いい、その地域ちいきで生産せいさんされた農作物のうさくもつや水産物すいさんぶつを食材しょくざいとして中心ちゅうしんに使用しようしたり、また、四季しき（春夏秋冬）が感しんじられる旬しゅんの食材しょくざいを積極せっきよくてき的に使用しようすることも和食わしょくの特とく徴ちゆうです。

レストランサービスについて



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、



①前菜



②椀盛



③お造り



④焼き物



⑤煮物



⑥揚げ物



⑦酢の物



⑧ごはん、香の物



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



ようしよく 洋食

ようしよく 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



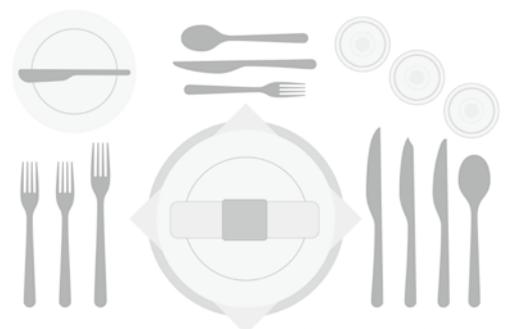
⑤デザート



⑥コーヒー

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。その他、バターはバタースプレッダーを使って直接パンにぬって食べます。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。



その他

近年、訪日外国人観光客の増加に伴い、多様な食文化をもったお客様に適切に対応することが求められています。

① ハラル食品

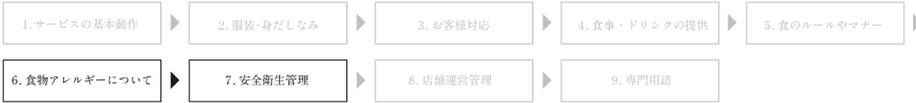
ハラール (Halal) とは、イスラム教 (ムスリム) の戒律によって「許されたもの」を意味する言葉です。ハラール食品は、イスラム教徒の方が安心して食べられるものです。

ハラール食品の基準は以下の通りです。

- ・ 豚肉や豚由来の原材料が使用されていない
- ・ 飲料用アルコール (酒全般) が使用されていない
- ・ 豚以外の動物原料はハラール認証保有が必要 (卵、乳は除く)

② ベジタリアン

肉や魚などの動物性食品をさげ、穀物や豆類、野菜などの植物性食品を中心とした食生活をする人です。さらに、卵製品と乳製品などを含んだ一切の動物性食品を口にしない人のことを「ヴィーガン (完全菜食主義者)」といいます。



6. 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。代表的なアレルゲンとしては、特定原材料8品目（卵・牛乳・小麦・そば、落花生、えび、かに、くるみ）があげられます。お客様は、メニューを見て該当する食材が判断できる場合は注文しませんが、見ても分からない場合は特に注意が必要です。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。

(例) 小麦アレルギー

小麦アレルギーでは、小麦が含まれるさまざまな食品をさげなければなりません。小麦が含まれる代表的な食品は以下のものがあります。

- ・パン、パン粉
- ・うどん、スパゲティ、マカロニ、中華麺などの麺類
- ・調味料（しょう油、ソース、味噌、ドレッシングなど）
- ・餃子や春巻きの皮、お好み焼き、たこ焼き、天ぷらなどの揚げもの

7. 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。

レストランサービスについて



これらは食中毒を予防することにも効果的です。食中毒の主な要因は細菌やウイルスや寄生虫が原因で、具体的には、ノロウイルス、カンピロバクター、サルモネラ属菌などがあげられます。特にノロウイルスは非常に強い感染力を持ち、毎年11～2月の冬場にかけて多くの患者が発生します。

また、肉や魚はドリップ（赤い液体）が出ないように保存方法や解凍方法を工夫することが重要です。

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、

-
- 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。

全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、

-
- 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。



てんぽうんえいかんり 8. 店舗運営管理

レストランにおける責任者は、カスタマーサービスのほかに、売上を最大化すること、経費を適切に管理すること、営業利益を最大化することが求められます。経費の主な内容は、食材原価、人件費、販売管理費、水道光熱費があげられます。

① 食材原価率

店舗の売上高に対して、食材費が占める割合のことを言います。一般的には30%を目標と設定して原価コントロールを行います。

② F&B コントロール（食品および飲料管理）

食材や飲料のコストを適切に管理する方法です。具体的には、食材の原材料や飲み物の品質、仕入れの量や価格をチェックして管理します。さらに、売上データを分析したり、在庫を適切に管理したり、食品ロスを減らしたりすることで、毎日のコストを効率的に管理します。

③ ABC 分析（売上分析手法）

メニューごとに売上や利益率を基にランク分けして管理する方法です。これにより、どのメニューが利益を多く生み出しているかを明確にし、お店の利益率を改善するのに役立ちます。

④ FL 率

店舗の売上高に対して、食材費＋人件費が占める割合のことをFL率と言います。店舗運営にとって大きなコストである食材原価と人件費を適切にコントロールすることが大切で、一般的には60%以下にすることを目安とします。



9. 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



05

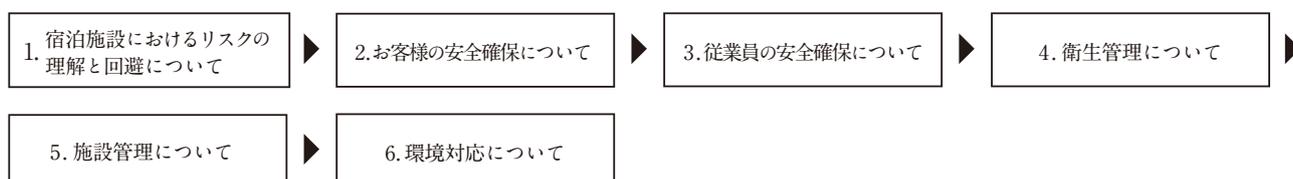
旅館、ホテルにおいて想定されるリスクを理解し、日常業務の中で常にその回避、防止を図るとともに、火災や地震などの災害が生じた万一の際に冷静・迅速に対応できるようにしておくことが重要です。

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. 従業員の安全確保について
4. 衛生管理について
5. 施設管理について
6. 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、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2つの方向に避難（2方向避難）が可能か確認し、お客様に正確に案内することができること
- ・ 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
- ・ 急病人が発生した場合は、可能な限り病院の受診を勧めること。救急車を手配する必要があると判断した場合は、速やかに消防署（119番）に連絡をすること。その際、急病人の症状や年齢、性別などをできるだけ詳しく伝えることが重要であること
- ・ 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)

- 旅館、ホテルは、火災が発生した場合に迅速かつ適切に対応するために、年に2回以上、消火訓練、避難訓練、通報訓練から成り立つ消防訓練を実施しなければならない
- 非常ドアは火災の際に延焼を食い止める役割を担っているため、その付近には決して物を置いてはいけない
- 自動火災報知設備は、全ての旅館、ホテルで設置する義務があり、24時間の監視体制を維持するとともに、定期的なメンテナンスを行うことで誤作動を予防し、万一の火災に備えなければいけない
- 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ネットワークセキュリティを強化するなど細心の注意を払わなければいけない。また、DM配信の仕事を自宅でするために顧客情報をノートパソコンなどにコピーして持ち帰ったりしてはいけない
- リネン類・新聞雑誌・紙ごみ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ない



(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
- 消火器による初期消火が可能な目安は天井に火が移る前までであり、それ以降は屋内消火設備による消火を行う
- 火災や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

3. 従業員の安全確保について

お客様の安全を確保することと同時に、従業員自身の安全を確保することもとても重要です。具体的には、

- 出勤前に体調が悪い時には、上司にその旨を連絡し休みをとる
- 勤務中に体調が悪くなった時には、上司や同僚にその旨を伝え退勤する
(※「体調が悪い」とは、咳、喉の痛み、発熱（37.5度以上）、下痢、腹痛などを言い、「これくらいは大丈夫」や「今日は忙しいから他の人に迷惑をかけると悪い」などの自己判断をせず、すぐに症状を上司や同僚に伝えることが大切である)
- 館内に不審物があった場合や不審者がいた場合は、一人ではなく複数人で対応し、必要に応じて警察に通報する
- 館内に吐瀉物があった場合、決して素手やマスクなしでの対応をせず、まずはノロウィルスを疑い、取り除く前に次亜塩素酸ナトリウムで消毒する、できるだけ少人数で行う、などの適切な処置をする



4. 衛生管理について

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、

- 旅館、ホテルの監督機関である保健所の指導のもと、調理を行う際には HACCP という衛生管理手法を活用して食品を安全に確保する
- 冷蔵庫は2～5℃を常に維持する
- 冷凍されてある食品は室温解凍を避ける
- 食中毒予防の三原則とは細菌やウイルスを「つけない」「増やさない」「やっつける」である
- 食中毒の原因となる菌やウイルスはたくさんあるが、その中で多いのは、カキなどの二枚貝にあるノロウイルス、卵を使った食品の原因菌となるサルモネラ菌、生の肉や野菜、手洗い不足などの衛生管理不足が原因菌の O157 である
- 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
- 身だしなみについては、頭髪や爪などの身なりを衛生に保つことだけでなく、派手な色の頭髪にしない、長い髪は束ねる、派手なマニキュアを塗らない、靴のかかとをつぶして履かないなど、お客様に見た目にも不快感を与えてはいけません。また、身だしなみには所作などの接客態度も含まれ、背筋をまっすぐに伸ばして待機する姿勢なども重要である
- 香りの強い香水は使って接客してはいけません
- うがいや手洗いは普段から習慣づけ、特に食品や食器等に触れる際は、その作業に入る前に必ず手洗いを行う
- 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
- お客様から見えないバックヤード等も常に清潔な状態を保つ
- 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
- 温泉を循環して利用している場合、塩素を使用して定期的に殺菌する

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。



し せ つ か ん り 5. 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
かのうせい
がる可能性があります。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
ぐたいてき
す。具体的には、

- 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
- ユニバーサルデザインを取り入れ、年齢や性別、障害の有無などを問わず、誰でも利用しやすい施設・製品等の設計が求められている

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 6. 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、ゴミなど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2号評価試験（宿泊分野）

学習用テキスト

発行日 2024年7月18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。
