

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	6.7.8
01 フロントで行う主な業務	10
1. 予約管理	11
A. 予約問い合わせへの対応	12-15
B. お客様情報の確認	16.17
C. 予約のキャンセル、調整など	18
2. チェックイン業務	19
A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い	20
B. 予約内容の確認	21.22.23
C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明	24
3. 館内でのお客様対応と情報提供	25
A. 館内で行う電話対応	26
B. フロントが把握しておくべきほかの業務	27.28
C. 客室での対応	28
4. チェックアウト・会計業務	29
A. 館内をご利用したサービス、飲料などの確認	30
B. 会計	30
C. フロントにおけるマネジメント	31
D. 遺失物(忘れ物)の保管	31
02 企画・広報	33
1. 企画業務	34-41
2. 広報業務	42.43
A. 自社ホームページの運用方法	44.45.46
B. SNSの運用方法	47-50

目次

03	接客 ^{せつきやく}	52
1.	あいさつ	53.54.55
2.	接客の基本姿勢とおじぎ ^{せつきやく きほんしせい}	56.57.58
3.	接客の際の話し方 ^{せつきやく さい ほな かた}	59.60
4.	具体的な接客方法 ^{ぐたいてき せつきやく ほうほう}	61.62.63
5.	電話対応 ^{でんわ たいおう}	64
6.	クレーム(苦情)対応 ^{くじょう たいおう}	65.66
04	レストランサービス	68
1.	サービスの基本動作 ^{きほん どうさ}	69.70
2.	服装・身だしなみ ^{ふくそう み}	71.72
3.	お客様対応 ^{きやくさまたいおう}	73.74.75
4.	食事・ドリンクの提供 ^{しょくじ ていきょう}	76.77
5.	食のルールやマナー ^{しょく}	78
	和食 ^{わしょく}	79.80
	洋食 ^{ようしょく}	81.82
	その他 ^た	83
6.	食物アレルギーについて ^{しょくもつ}	84.85
7.	安全衛生管理 ^{あんぜんえいせいかんり}	86.87.88
8.	店舗運営管理 ^{てんぽうんえいかんり}	89.90
9.	専門用語 ^{せんもんようご}	91.92
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}	94
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	95.96.97
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	98-101
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	102.103
4.	衛生管理 ^{えいせいかんり} について	104.105.106
5.	施設管理 ^{しせつかんり} について	107.108
6.	環境対応 ^{かんきょうたいおう} について	109

A black and white photograph of a person wearing a dark suit jacket, a white dress shirt, and a dark tie. The person's hands are clasped in front of them. Overlaid on the center of the image is the number '00' in a large, white, sans-serif font.

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。

To operate a lodging business in Japan, it is essential to obtain a license under the Hotel Business Act and strictly comply with its regulations. For this reason, employees working in lodging facilities must gain a thorough understanding of the Act's fundamentals.

The Hotel Business Act outlines the operational and hygiene management standards for lodging facilities such as inns and hotels in Japan. Its purpose is to ensure proper management while safeguarding the safety and hygiene of guests.

1. 旅館業法 The Hotel Business Act

次ページにて、詳細を説明します

はじめに

1. 旅館業法
The Hotel Business Act

1. 旅館業法 The Hotel Business Act

旅館業法の主な内容は以下の通りです。

The primary provisions of the Act are as follows:

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。

Obtaining the license

To operate a lodging business, it is mandatory to acquire a license from the prefectural governor or the head of the health center. Operating a lodging facility without such authorization is illegal.

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。

Facility Standards

To receive a license, the building's structure and equipment must meet specific criteria. These include room size, ventilation, lighting, restrooms, washbasins, and other essential amenities.

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。

Hygiene Management

Lodging facilities must maintain a hygienic environment through regular cleaning, disinfection, and pest control. Additionally, they are required to implement fire safety measures and secure evacuation routes to ensure guest safety.

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。

Types of Operations

The Hotel Business Act categorizes lodging facilities into the following three types based on their operational style:

- ① Inn/Hotel Operation : Provides guest rooms primarily for travelers.
- ② Simple Lodging Operation : Offers inexpensive accommodations with minimal facilities.
- ③ Boarding House Operation: Provides long-term accommodations functioning as residential facilities.

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。

Safety Measures

Lodging facilities are required to install fire suppression systems and secure evacuation routes to prepare for emergencies such as fires or natural disasters. Conducting evacuation drills to ensure guest safety is also encouraged.

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。

Creation and Retention of Guest Registers

Lodging facilities must create and maintain a register of lodgers, recording details such as names, addresses, occupations, and duration of stay. This information must be preserved for a specified period as mandated by law.

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。

Supervision and Guidance

Health centers or local government departments supervise and provide guidance to lodging facilities. Regular inspections and on-site investigations are conducted, and corrective actions or penalties may be imposed for violations.

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。

Penalty for Violation

Violations of the Hotel Business Act may result in penalties such as business suspension orders, license revocations, or fines.

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

01

01

Main Duties
at Front Desk

フロントで行う主な業務

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。

The front desk, often referred to as reception in the hospitality industry, handles various procedures from welcoming guests to seeing them off. Serving as the “face” of the lodging facility, this role is essential for ensuring that guests enjoy their stay comfortably from arrival to departure. The front desk also plays a crucial role in shaping the overall impression of the facility, making it vital for staff to exhibit proper etiquette, including appropriate language and demeanor.

1. 予約管理

Reservation Management

2. チェックイン業務

Check-in Operations

3. 館内でのお客様対応と情報提供

Guest Assistance and Information Services within the Facility

4. チェックアウト・会計業務

Check-out and Billing Operations

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 Main Duties at Front Desk



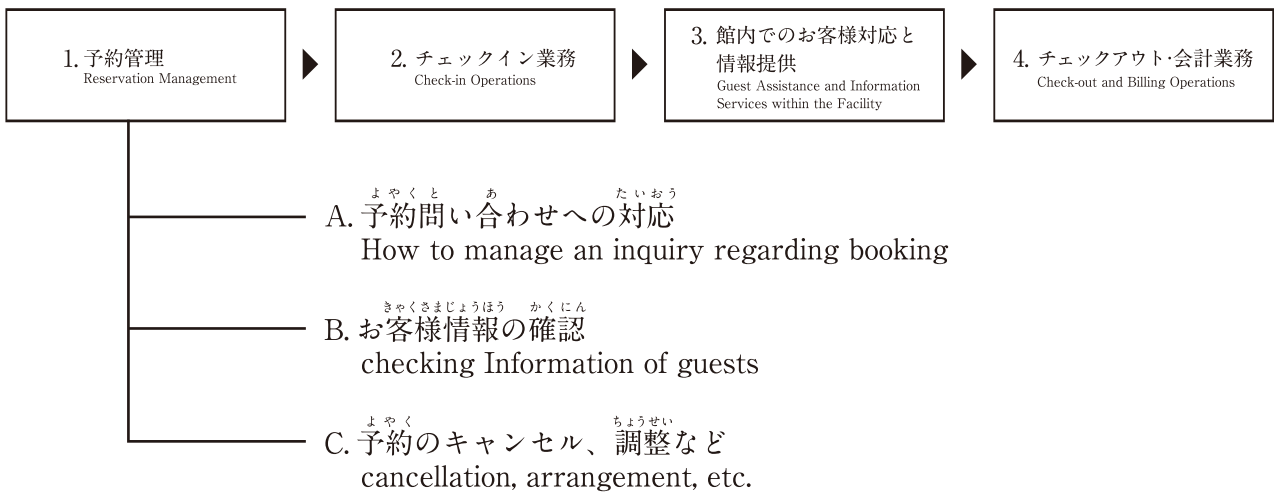


1. 予約管理 Booking Management

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。

Reservation management involves handling customer inquiries regarding bookings, accommodating requests for cancellations or modifications, and managing reservation information to ensure that customers can stay at the lodging facility as planned.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



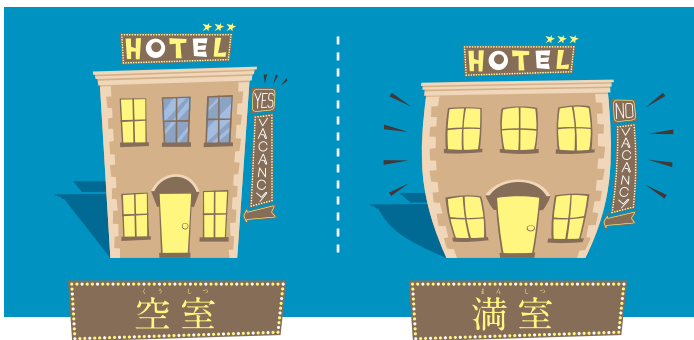
フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 予約問い合わせへの対応

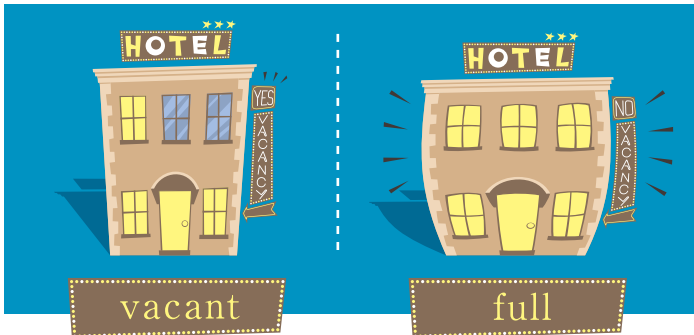
How to manage an inquiry regarding booking

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。

When receiving reservation inquiries via phone, email, or website, staff must check room availability for the requested dates. If no rooms are available, the reservation



cannot be accepted. Available rooms are referred to as "vacant," while unavailable rooms are termed "occupied."

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



いっていでいど 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「オーバースタッキング」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、オーバースタッキング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。

Overbooking and Double Booking

Overbooking is a strategy where more reservations are accepted than the total number of available rooms, considering a certain level of cancellations or no-shows. Double booking occurs when multiple reservations are mistakenly made for the same room due to system or management errors. If such situations cannot be resolved, or double booking happens, staff must contact the affected guests in advance, apologize, and arrange alternative accommodations at nearby facilities when necessary.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



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。

Reservation Staff

Staff handling reservations made via phone or the internet are referred to as "reservation staff." They often receive inquiries about prices and services listed on the lodging facility's website or advertisements.

It is crucial for reservation staff to have a clear understanding of the following:

● 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

Details of Fees

In addition to accommodation fees, guests may be charged lodging taxes, bathing taxes, and service fees at many Japanese lodging facilities.

● 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

Details of Services

Information on check-in and check-out times, among others.

● 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

Room Types

For instance, single rooms with one bed or twin rooms with two beds.

● 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、デイクースなど

Details of Plans

Information on bundled packages including meals and optional services, as well as day-use plans.

● 宿泊施設の部屋から見える景色、料理などの詳細

Views and Cuisine

Details about the views from rooms and meal options available.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



- 宿泊施設が所在する地域の文化、行事などの情報

Local Culture and Events

Information about the local culture and events in the area.

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。

When transferring a call to another staff member and the hold time becomes extended, it is necessary to return to the caller, update them on the situation, and reassure them. When answering a call and the intended staff member is unavailable, apologize for their absence and explain that the call cannot be transferred immediately. If you are able to handle the matter yourself, proceed to assist the caller. However, if the issue requires the specific staff member, inform the caller of the reason for their absence and the time they are expected to be available. Additionally, ask if a callback would be preferred, and, if so, confirm the caller's contact information and briefly note their message or request.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



B. お客様情報の確認 checking Information of guests

お客様から電話、メール、ウェブサイトなどを通じて予約を受ける時には、お客様ご自身の個人情報をお聞きし、適切に管理する必要があります。

When receiving reservations through phone calls, emails, or websites, it is essential to collect the customer's personal information and manage it appropriately. Ensure that the information is handled securely and complies with relevant privacy regulations to protect the customer's data.

宿泊日 _____ the date of stay

氏名 _____ full name

連絡先 _____ contact information
電話番号、メールアドレスなど

宿泊人数 _____ number of guests

交通手段 _____ mode of transportation and
estimated arrival time
どのような方法でいらっしゃるのか/到着予定時間

食事のアレルギー _____ food allergies

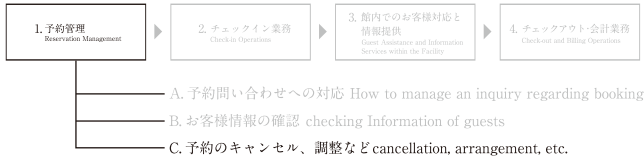
フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



じょうき じぜん き
上記を事前にお聞きし、お客様に宿泊予定日に必ず来ていただくこと（ノーショーの防止）
やくそく しゆくほくせつ さいこう きやくさま ていきょう じゅんび
をお約束するとともに、宿泊施設として最高のおもてなしをお客様に提供する準備ができ
るようにします。

By confirming these details, you ensure that the guest will definitely arrive on the scheduled date (preventing no-shows) and can make the necessary preparations to provide the best service and care for the guest during their stay.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



C. 予約のキャンセル、調整など cancellation, arrangement, etc.

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。

If a guest cancels their reservation, they are required to pay a cancellation fee in accordance with the cancellation policy outlined in the lodging facility's terms and conditions.

In addition, various inquiries may be received through phone calls, emails, or websites. These may include requests to adjust reservation details or inquiries about lost items after the stay. In all cases, it is essential to verify the reservation date and the name of the guest to accurately identify the caller and provide appropriate assistance.

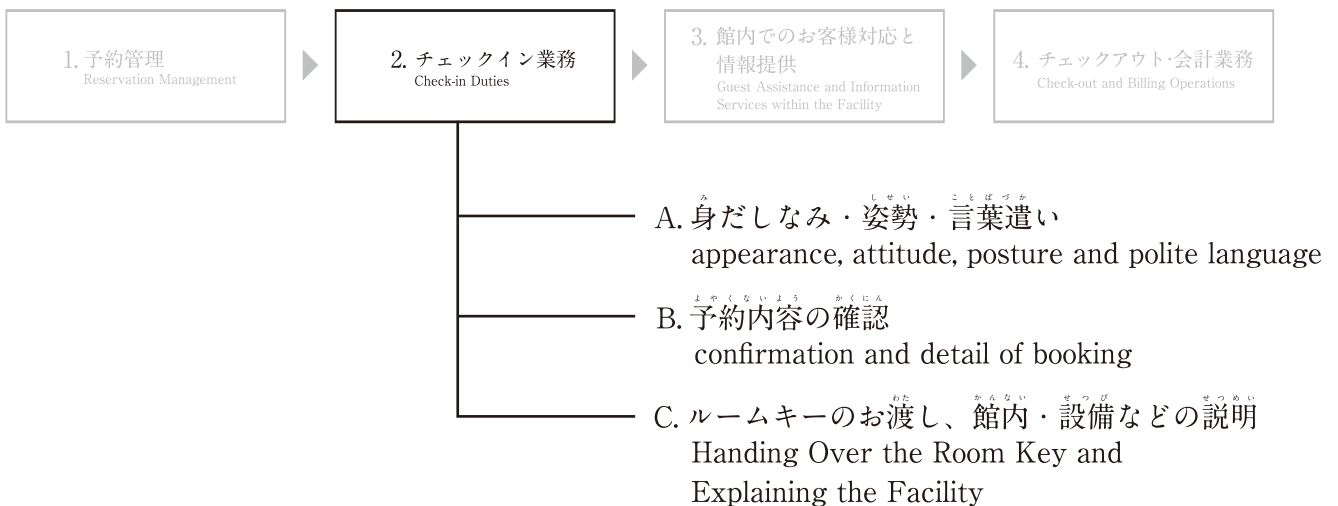


2. チェックイン業務 Check-in Duties

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。

Check-in operations involve registering guests upon their arrival at the lodging facility. This includes verifying reservation details, completing accommodation procedures, handing over room keys, and providing explanations about the facility and its amenities. These steps ensure that guests feel welcomed and comfortable during their stay.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い

appearance, attitude, posture and polite language

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。

Check-in is the first interaction guests experience upon entering the lodging facility. Therefore, it is crucial to create a positive impression by maintaining a neat and clean appearance, adopting proper posture, and using polite and courteous language.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



B. 予約内容の確認 confirmation and detail of booking

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、

During check-in, it is essential to confirm the reservation details to ensure accuracy. The main items to verify include:

宿泊予約の有無	Existence of a reservation
お客様の氏名	Guest's full name
ご予約人数	Number of guests in the reservation
ご予約のプラン	Details of the reserved plan

などがあります。

These checks help ensure a smooth and efficient check-in process.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



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）に必要な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。

In Japan, lodging facilities are legally required to create and maintain a guest register that includes information such as the guest's name, address, and phone number.

Therefore, during check-in, guests are asked to fill out a registration card, also referred to as a "guest book" or "accommodation ledger," with the necessary details.

The guest register plays a crucial role in identifying infection routes and preventing the spread of diseases in the event of an outbreak. It also helps prevent illegal activities such as terrorism and crime.

As guest information is considered personal data, it must be managed appropriately within the facility to prevent data breaches. Additionally, when foreign nationals stay at lodging facilities in Japan, it is a legal requirement to make a copy of their passport and retain it for a specified period. Staff must ensure that guests present their passports for this purpose.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



特別な対応が必要となるVIPのお客様がいらっしゃった時は、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。

When VIP guests require special accommodations, it may be necessary to provide personalized check-in services that prioritize their privacy.

If a guest requests an upgrade from their reserved room, staff should provide information regarding additional charges and proceed with the change after obtaining the guest's consent. This practice is referred to as "upselling."

For walk-in guests—those who do not have a reservation—staff should check room availability. If a room is vacant, proceed with the check-in process to accommodate the guest.

When checking in a guest with a disability, it is important to explain the facility's barrier-free features designed for ease of use by individuals with physical limitations. Additionally, provide appropriate support tailored to the guest's specific needs and circumstances.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



- A. 身だしなみ・姿勢・言葉遣い appearance, attitude, posture and polite language
- B. 予約内容の確認 confirmation and detail of booking
- C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明 Handing Over the Room Key and Explaining the Facility

C. ルームキーのお渡し、館内・設備などの説明 Handing Over the Room Key and Explaining the Facility

お客様の予約内容の確認ができたなら、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。

After confirming the reservation details, provide the guest with the room key and explain the facility and its amenities. Ensure that the guest is well-informed and does not feel lost within the facility by carefully explaining:

- Directions to their room.
- Locations of accessible areas within the facility and their operating hours.
- Emergency exits and evacuation routes in case of fire or natural disasters.

In most cases, the room is available for use during the period from the facility's designated check-in time to the check-out time. While these times may vary between facilities, check-in is often set at 2:00 PM or 3:00 PM, and check-out is usually at 10:00 AM or 11:00 AM.



3. 館内でのお客様対応と情報提供 Guest Assistance and Information Services Within the Facility

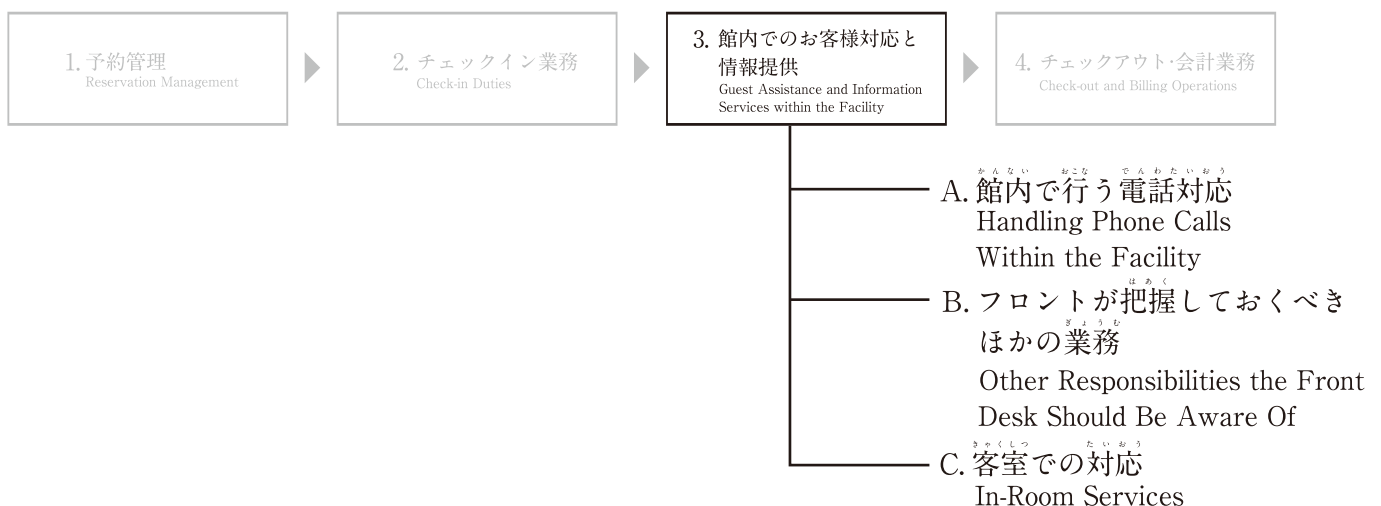
チェックインされたお客様に対しても、お客様に館内で快適にお過ごしいただけるよう、フロントではさまざまなお客様対応を行う必要があります。お客様の滞在中には、館内のことはもちろん、近くのお店など館外のことについてもフロントに問い合わせが入ることも多くありますので、お客様からのリクエストに対応できるように、幅広い知識を身につけておくことが重要です。

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。

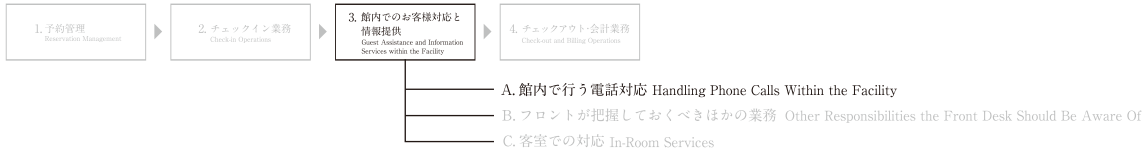
Even after check-in, the front desk must provide various forms of assistance to ensure guests have a comfortable stay within the facility. Guests often inquire not only about the facility but also about nearby shops or attractions outside the premises. Therefore, it is important for staff to acquire broad knowledge to effectively respond to a wide range of guest requests.

Additionally, front desk staff must have a proper understanding of the activities and responsibilities of other departments within the facility. This ensures they are aware of whether rooms and facilities are prepared and whether staff are properly positioned in the correct locations to meet guest needs.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 館内で行う電話対応

Handling Phone Calls Within the Facility

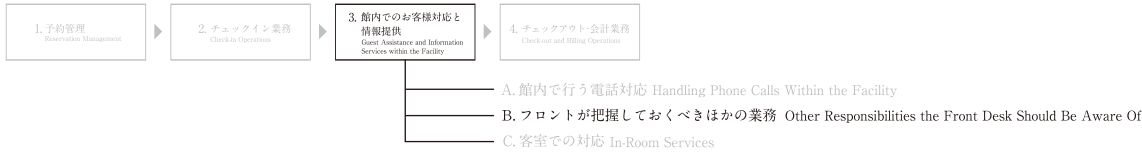
お客様がご滞在中にフロントに電話があった際は、話している内容が聞き取りやすいように、はっきりとゆっくり話すよう心がけます。また、お客様との電話を切る際には、必ず、お客様が電話を切ってから電話を切るようにします。

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。

When receiving phone calls from guests during their stay, it is important to speak clearly and slowly to ensure the conversation is easy to understand. Additionally, always wait for the guest to hang up before ending the call yourself.

If a guest places a room service order for food or beverages over the phone, it is crucial to confirm the order details by repeating them back to the guest to ensure accuracy and avoid any misunderstandings.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



B. フロントが把握しておくべきほかの業務 Other Responsibilities the Front Desk Should Be Aware Of

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がる必要があり、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。

The front desk must stay informed about the activities and responsibilities of other departments within the facility to provide accurate guidance to guests. At a minimum, the following responsibilities should be understood:

● ドアマン業務

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

Doorman Duties

Standing at the entrance to greet and bid farewell to guests. Upon arrival, doormen direct guests to the front desk for further assistance.

● 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

Housekeeper Duties

Cleaning guest rooms and common areas. This also includes setting up amenities and ensuring the room is well-prepared for guests.

● 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

Room Attendant Duties (Ryokan Only)

Providing overall assistance to guests, including escorting them to their rooms and serving meals.

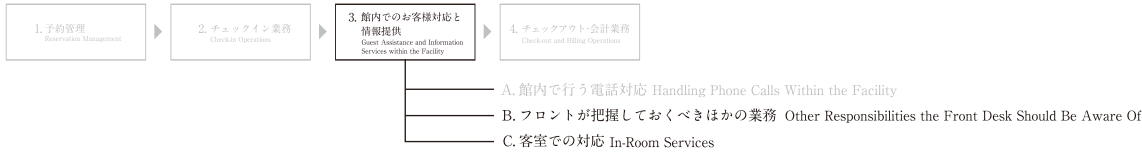
● レストラン業務

レストランでの料理提供を行います

Restaurant Operations

Preparing and serving meals in the facility's restaurant.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



● コンシェルジュ業務 ぎょうむ

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

Concierge Duties

Specializing in providing information and arrangements to ensure guests have a pleasant stay. This often involves assistance with both on-site and off-site activities. In larger facilities, dedicated concierge staff handle these tasks, while in smaller facilities, front desk staff frequently perform concierge duties as well.

C. 客室での対応 In-Room Services

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いくてはいけません。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。

When responding to guest requests, such as delivering amenities or providing room service, it may be necessary to enter the guest's room. In such cases, always knock on the door or ring the bell and wait for the guest's explicit permission before entering. Under no circumstances should staff enter the room without the guest's consent. Additionally, if someone other than the guest asks for the room number of a staying guest, always confirm and obtain approval from the guest before sharing this information. Protecting guest privacy is of utmost importance.

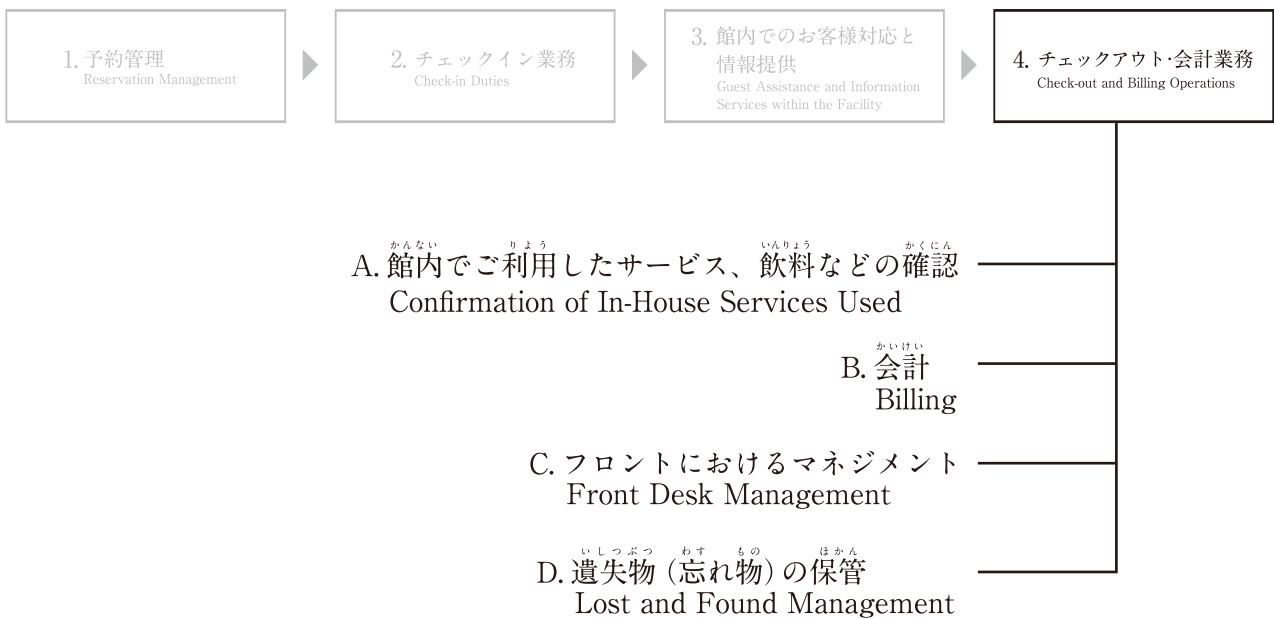


4. チェックアウト・会計業務 Check-Out and Billing Operations

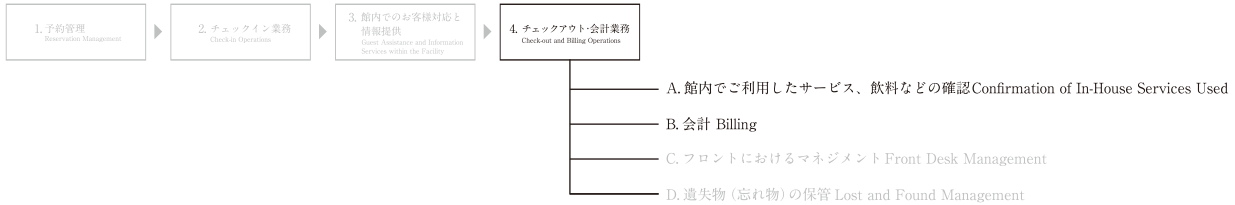
チェックアウト・会計業務はお客様が宿泊を終えてお帰りになる際の手続きと精算を行う業務です。お客様のチェックアウト後のご予定に影響が出ないように、スムーズに手続きを進めて、間違いのないようにお支払いいただけるよう気を付けることが重要です。

Check-out and billing operations involve handling the procedures and payments as guests complete their stay and prepare to leave. It is essential to ensure the process is smooth and efficient to avoid disrupting the guest's post-check-out plans. Additionally, care must be taken to ensure accuracy in the billing to provide a seamless and satisfactory experience.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



A. 館内をご利用したサービス、飲料などの確認 Confirmation of In-House Services Used

お客様がご宿泊以外の館内を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。

Services used by guests within the facility, apart from their lodging (such as beverages not included in the plan, room service, or massages), are referred to as "in-house use."

During check-out, confirm whether the guest has used any such services and verify the details for accurate billing.

B. 会計 Billing

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。

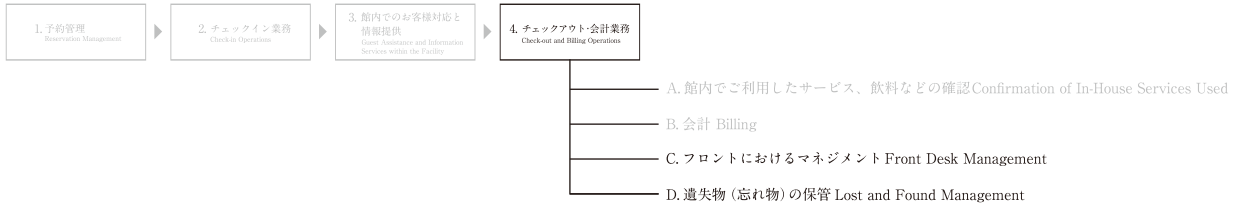
Billing, also known as cashiering, involves creating an itemized bill for the guest that includes charges for in-house use, accommodation fees, service charges, and taxes.

Present this bill to the guest for payment. After payment is made, unless the guest explicitly states they do not require one, issue and provide a receipt.

There are several payment methods available, so it is crucial to ensure the billed amount is accurate to avoid any errors.

It is worth noting that tipping is not customary in Japan. However, service charges may either be included in the accommodation fees or billed separately. Additionally, depending on local regulations, lodging taxes or bathing taxes may be collected on top of the accommodation fees.

フロントで行う主な業務 Main Duties at Front Desk



C. フロントにおけるマネジメント Front Desk Management

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。

Managing the front desk requires ensuring the quality of customer service, overseeing billing operations, and managing guest information. Additionally, it is essential to have a comprehensive understanding of the revenue, expenses, and profit structure associated with lodging operations.

Key performance indicators (KPIs) such as ADR (Average Daily Rate), RevPAR (Revenue Per Available Room), and OCC (Occupancy Rate) must be monitored. Furthermore, it is important to have a thorough understanding of costs, including labor expenses, consumable supplies, and room sales commissions.

D. 遺失物 (忘れ物)の保管 Lost and Found Management

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。

If a guest leaves behind an item after check-out, it must be stored for a specified period. If the owner cannot be identified or contacted within that time, the item should be handed over to the police as lost property in accordance with the law.

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

企き画かく・広こう報ほう

1. 企き画かく業ぎょう務む

Developing Accommodation Plans and Events

2. 広こう報ほう業ぎょう務む

Public Relations

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

企き画かく・広こう報ほうについて Marketing and Advertising

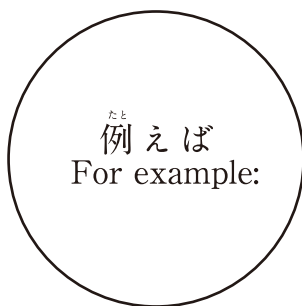




1. 企画業務 Planning Work (Marketing)

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。

This involves creating new plans and designing events that utilize the lodging facility's services to delight customers, such as overnight stay packages, day-trip plans, or lunch buffet plans. It is crucial to correctly identify the target audience and use marketing insights to thoroughly understand their needs, enabling the development of appropriate plans.



宿泊+地域の日本文化体験→

Accommodation + Local Japanese Cultural Experiences→

海外からのインバウンド客層
Targeting international inbound tourists.

宿泊+地域の食材を生かした健康的食事→

Accommodation + Healthy Meals Featuring Local Ingredients →

ベジタリアン、ビーガン客層
Targeting vegetarians and vegans.

スイートルーム宿泊→富裕層

Suite Room Accommodations → Targeting affluent customers.

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。

However, selling packages that combine accommodation with transportation (e.g., flights, trains, buses) requires registration as a travel agency under the Travel Agency Act. Selling such packages without proper registration is illegal and must be avoided.



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。

Here are some important terms to familiarize yourself with when engaging in planning operations.

• 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
Night, 2 Meals

This is an accommodation plan that includes dinner and breakfast in the room rate.

It is primarily offered at traditional Japanese inns (ryokans).

• 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
Bed & Breakfast (B&B)

This is an accommodation plan that includes only breakfast in the room rate.

It is primarily offered at hotels.

• 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

Consecutive Stays

This refers to staying at the same lodging facility for two or more consecutive nights.

Consecutive stays may offer discounted rates or special benefits.

• 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

Walk-In

This refers to visiting a lodging facility and utilizing its services without a prior reservation. While advance reservations are generally recommended, facilities may accommodate unexpected guests if there are available rooms.

• 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

Deposit

This refers to an amount of money paid to guarantee the use of services.

It is sometimes referred to as a "deposit" in written form.



• 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

PMS (Property Management System)

An abbreviation for Property Management System, PMS is software designed to efficiently manage hotel operations, including reservation management, front desk operations, room management, guest information, and billing. PMS solutions are often customized to suit the size and specific needs of lodging facilities.

• 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

Booking Engine

A booking engine is a system that enables lodging facilities to accept online reservations directly through their own website. It allows guests to easily make their reservations and provides the facility with a tool to manage bookings efficiently.

• 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

Direct Booking

Direct booking refers to making reservations or agreements directly with the lodging facility without using intermediaries such as travel agencies or OTAs (Online Travel Agencies). It often highlights advantages like best rate guarantees and exclusive stay benefits. For the facility, the primary benefit is reduced commission fees.



• 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

OTA (Online Travel Agent)

An abbreviation for Online Travel Agent, OTA refers to online travel agencies that offer travel products and services via the internet. Lodging facilities typically pay a commission fee to OTAs, which is generally around 8% to 15% of the sales revenue.

• 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

Inbound Tourism

Inbound tourism refers to tourism and business activities targeted at travelers visiting from foreign countries (international visitors to Japan). Inbound tourism plays a vital role in Japan's economy, contributing to regional economic revitalization and promoting cultural exchange, among other benefits.

• 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

FIT (Free Independent Traveler)

An abbreviation for Free Independent Traveler, FIT refers to travelers who plan their trips independently, without relying on tour packages offered by travel agencies or tour operators. This travel style allows individuals to create their own itineraries and explore destinations freely at their own pace.



• 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

VIP (Very Important Person)

An abbreviation for Very Important Person, VIP refers to individuals or guests who require special attention and services. In lodging facilities, VIPs are provided with exceptional services and treatment that differ from those offered to regular guests.

• 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

Upselling Strategy

An upselling strategy is a marketing approach aimed at encouraging existing customers to purchase more expensive products or services. By offering additional value to the rooms or services already booked by the customer, this strategy helps increase revenue for the facility.

• 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

All-Inclusive

An all-inclusive plan includes all service costs within the accommodation fee. These plans often cover beverages, light snacks, and activities, providing guests with a comprehensive and hassle-free experience.

• 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

Repeat Guest

A repeat guest is a customer who has previously used the facility and continues to return for additional stays. Repeat guests are often loyal customers who value the facility's services.



• 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

OCC (Occupancy Rate)

An abbreviation for Occupancy Rate, OCC measures the utilization of rooms in a lodging facility. Facilities located in tourist areas tend to see higher occupancy rates during peak seasons, such as long holidays and Golden Week, and lower rates during off-seasons.

The occupancy rate is calculated using the formula:

$$(\text{Number of Reserved Rooms} \div \text{Total Number of Rooms}) \times 100$$

Example:

A facility with 100 rooms, of which 70 are occupied, has an occupancy rate of 70%.

• 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

ADR (Average Daily Rate)

An abbreviation for Average Daily Rate, ADR refers to the average revenue earned per occupied room. It is calculated using the formula:

$$\text{Total Room Revenue} \div \text{Number of Occupied Rooms}$$

ADR is a key metric used in revenue management strategies and performance evaluations for hotels. A high ADR indicates the ability to sell rooms at higher rates, contributing to increased revenue. A low ADR may signal an imbalance between supply and demand or an ineffective pricing strategy, potentially leading to reduced profitability.



• 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

RevPAR (Revenue Per Available Room)

RevPAR represents the revenue generated per available room and is calculated using the formula:

Occupancy Rate (OCC) × Average Daily Rate (ADR)

Setting room prices too high may decrease bookings and lower occupancy rates, while reducing prices to increase occupancy may not lead to higher revenue.

To assess the operational performance of a lodging facility, consistently monitoring RevPAR is essential. Adjusting both occupancy rates and average daily rates appropriately is key to maximizing revenue and ensuring effective decision-making.

• 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

Revenue Management

Revenue management involves strategically controlling room prices to sell accommodations more efficiently and maximize profits. This approach is commonly used in industries like hospitality and aviation, where inventory cannot be carried over.

Accurately predicting peak booking periods requires analyzing historical data and market trends. Effective revenue management ensures optimal pricing decisions and revenue optimization.



・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

Dynamic Pricing

Dynamic pricing is a pricing strategy that adjusts room rates based on factors such as booking demand and the lodging facility's occupancy levels. Prices are raised or lowered to maximize the facility's revenue and profitability.

・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

Yield Management

Yield management is a sales strategy aimed at maximizing revenue for lodging facilities. Merely increasing discounts to boost occupancy rates (OCC) can lead to reduced yield (revenue). Conversely, limiting discounts during low-demand periods may result in unsold rooms.

To optimize yield, facilities manage room rates and availability based on detailed analysis of historical sales data and demand trends.

Example: Airlines use yield management by setting various fares and seat allocations for each fare type based on past sales data and demand forecasts.



2. 広報業務 Public Relations

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。

Public relations involves the work of disseminating information about a company's activities and products, such as the lodging facility, to various stakeholders (travelers, business partners, shareholders, employees, local residents, etc.). By sharing information, the company can build a better relationship with these stakeholders and increase their understanding of the company. This not only enhances the company's value but also helps in spreading awareness of the company to a larger audience.

In terms of attracting guests to the lodging facility, it is important to communicate the facility's strengths and appeal to customers. By clearly highlighting what sets the facility apart from others, you create a compelling appeal for customers. Utilizing social media platforms, which allow many people to see the content, and using the facility's website to communicate directly with repeat customers are important tools.

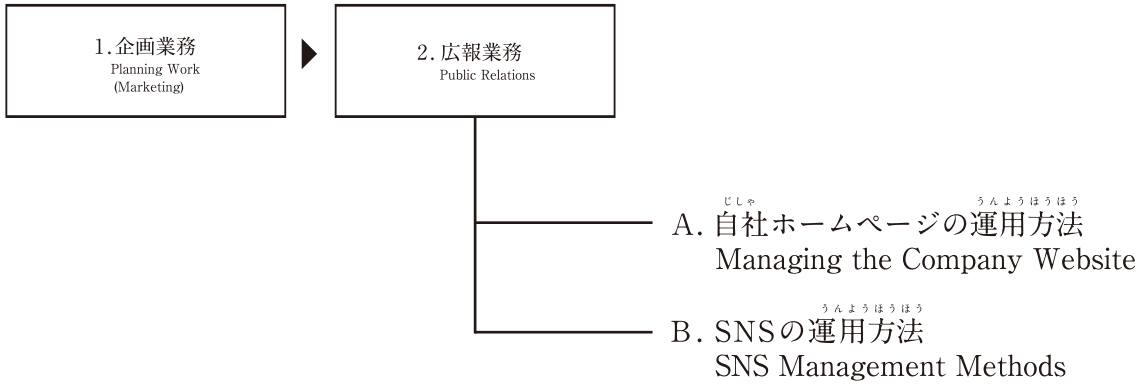
Additionally, customer-generated content, such as reviews, is a powerful tool for attracting new guests after they check out.

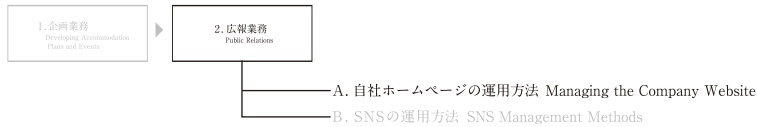
企画・広報について Marketing and Advertising



企画・広報について

Marketing and Advertising





A. 自社ホームページの運用方法 Managing the Company Website

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。

A company website serves as a platform for sharing information about lodging facilities and other services. It is crucial to regularly update the site to provide customers with the latest information. Additionally, including essential details such as room rates and facility guides is important, as these are key pieces of information customers need when making reservations.

• 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。

Website Design and Usability

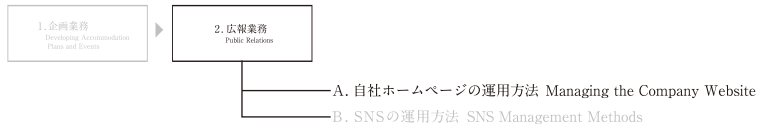
Create a website with clear navigation and an intuitive layout to ensure customers can easily find the information they need.

• 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。

Comprehensive Facility Information

Provide detailed information on room rates, room amenities, facility features, maps, access directions, and nearby attractions to ensure customers have all the information they need.



• 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

Use of Photos and Videos

Include appealing photos and videos of guest rooms, common areas, and surrounding scenery to capture customers' interest and showcase the facility's charm.

• 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。

Implementation of an Online Booking System

Introduce a reservation system to enable customers to easily make bookings online at their convenience. This allows guests to manage reservations independently without relying on travel agencies or OTAs, reducing commission fees for the facility.

When listing accommodation plans on the company website, offering 6 to 15 plans is considered the most effective range for maximizing customer engagement.

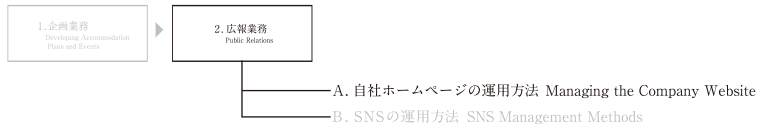
• 検索エンジン最適化 (SEO)

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。

Search Engine Optimization (SEO)

To improve the website's ranking on search engine results, implement SEO strategies such as using appropriate keywords and enhancing the quality of the content.

These efforts make it easier for customers to find the website and increase visibility.



• 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。

Collecting Customer Feedback

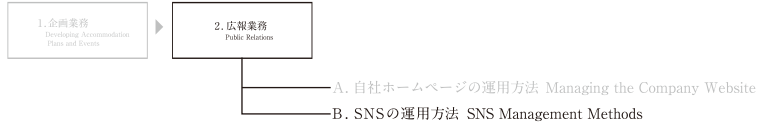
Gather feedback from customers to understand their satisfaction with rooms and services. Use this feedback to identify areas for improvement and enhance the overall guest experience.

• 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。

Regular Updates and Maintenance

Regularly update the website with current information about the facility, rates, and promotional campaigns. Perform ongoing maintenance to ensure the website remains accurate and functional.



B. SNSの運用方法 うんようほうほう Managing SNS (Social Media)

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。

Effectively utilizing social media for a lodging facility can strengthen communication with customers and build the facility's brand.

• コンテンツ戦略の策定 せんりやく さくてい

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、地元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。

Content Strategy Development

It is crucial to plan the content shared on social media. Share valuable information with customers, such as appealing photos and videos of the facility, local tourist attractions, event updates, and special promotional offers. Providing content that engages and interests customers helps enhance their connection to the brand.

• 定期的な投稿 ていきてき とうこう

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。

Regular Posting

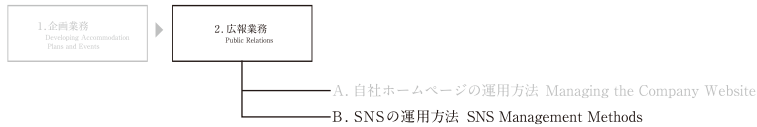
Consistency in posting is essential. While posting several times a week or even daily is common, it is important to determine the right timing and frequency based on the facility's nature and target audience.

• コミュニケーションの活性化 かっせいか

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。

Fostering Active Communication

Responding promptly to customer inquiries and comments is essential for creating an engaging community. Additionally, actively commenting on and "liking" customer posts helps foster stronger communication and build positive relationships with your audience.



• 地域との連携

地元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。

Collaboration with the Local Community

Partnering with local tourism associations and businesses is vital for promoting regional tourism. This can include tagging each other's social media accounts and conducting joint campaigns to boost the appeal of the entire area.

• 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。

Utilizing customer-generated content

It is important to actively utilize photos and reviews posted by customers. Through hashtags and specific campaigns, we will actively encourage customers to provide content.

• 分析と改善

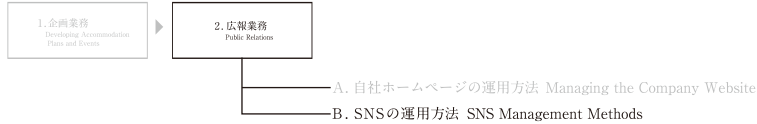
SNS の分析ツールを利用して、SNS での投稿の効果やフォロワーの動向を定期的に

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。

Analysis and Improvement

It is important to regularly analyze the effectiveness of your social networking posts and follower trends using social networking analysis tools. Based on the results, we will improve our strategies and aim to make our SNS more effective.



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。

Key Terms to Remember for Public Relations

Here are some important terms to familiarize yourself with when managing public relations activities.

• 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

Branding

A branding strategy focuses on highlighting the unique value and appeal of a facility while delivering a consistent message to the target market. Effective branding enhances customer awareness, increases repeat guests, and helps the facility move away from price-based competition.

• 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

Press Release

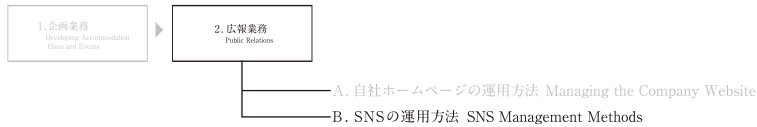
A press release is an official statement or announcement issued by a lodging facility to share information widely through media outlets. It is commonly used to announce new products, promote events, report achievements, and communicate other important updates.

• 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

Segmentation

Segmentation is the process of dividing a market into smaller groups (segments) based on specific criteria. These segments consist of customers with differing needs and characteristics, enabling more targeted marketing strategies.



• 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

Targeting

Targeting is the process of selecting the most attractive and profitable segments identified through segmentation and focusing marketing efforts on these specific groups.

• 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

Reviews (Word of Mouth)

Reviews are a crucial factor that significantly influence the reputation and customer attraction of lodging facilities. Reviews are formed when guests share their experiences at the facility online, such as on OTA platforms, review websites, or social media.

A person wearing a white long-sleeved shirt and a dark blue vest is holding a grey tray. The person is also wearing a dark blue skirt. A large white number '03' is overlaid on the center of the image.

03

接客せつかく

1. あいさつ

Greetings

2. 接客の基本姿勢とおじぎせつきゃく きほんしせい

Basic Posture and Bowing in Customer Service

3. 接客の際の話し方せつきゃく さい はな かた

Speaking Style in Customer Service

4. 具体的な接客方法ぐたいてき せつきゃく ほうほう

Specific Methods of Customer Service

5. 電話対応でんわたいおう

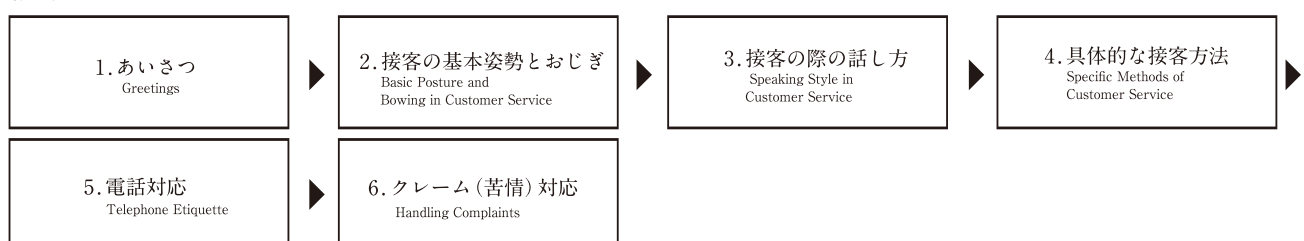
Telephone Etiquette

6. クレーム(苦情)対応くじょう たいおう

Handling Complaints

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

接客について Customer Service





1. あいさつ Greetings

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。

Greetings are the foundation of hospitality. A warm greeting can make guests feel welcomed and ensure they enjoy their stay. At the same time, delivering a greeting helps staff create a positive and motivated work environment.

When greeting guests, ensure to:

Be cheerful, energetic, and wear a smile.

- Speak in a clear voice that reaches the guest.
- Make eye contact with the guest.
- Convey sincerity and warmth through your greeting.

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。

Here are some greetings that you should remember when greeting customers.

• 「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

Welcome! Ilashaimase

This is used when a customer arrives at a hotel, ryokan (Japanese inn), or restaurant.

• 「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

Thank you very much. Arigatou-gozaimasita

Used when a guest leaves a hotel or ryokan, or when leaving a restaurant.

• 「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

Yes, I understand. Hai, Kashikomali-masita

Used when responding to a customer's request.



• 「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。)

Sorry, sir. Mousiwake-gozaimasen

Used when apologizing to a customer for something you have done or when a customer complains.

(It is important to first apologize to the customer and then immediately report the situation to the person in charge of the team.)

• 「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

I'm afraid that/to... Osoleili-masu-ga, ...

This is used when asking the customer for something.
 For example, "Excuse me, could you please wait here?"

• 「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

Thank you for your patience.

Used when you make a customer wait for some reason.

• 「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

Please wait a moment.

This is used when you make a customer wait for some reason.
 For example, "I'll bring you the [something] now, please wait a moment



・「失礼します」

お客様の^{きやくさま}お部屋^{へや}やレストランのテーブルなど^{とき}にうかがった時、また、お客様の^{きやくさま}お部屋^{へや}やレストランのテーブルなどから^{はな}離れる^{とき}時に^{つか}使います

Excuse me.

Used when you go to a guest's room or a table in a restaurant, or when you leave a guest's room or a table in a restaurant.

次に、^{つぎ}宿泊施設^{しゆくほくしせつ}で働^{はたら}いくうえで^{おぼ}覚えておかなければ^{じゅうぎょういんどうし}いけない従業員^{じゅうぎょういんどうし}同士のあいさつを^{しょうかい}いくつか紹介^{しょうかい}します。

Essential Greetings for Staff in Lodging Facilities

Here are some key greetings that employees should remember when working in lodging facilities:

- ・出勤^{しゅつぎんじ}時には、「おはようございます」と言^いいます。

When starting a shift: Say, "Good morning" (おはようございます)

- ・退勤^{たいきんじ}時は、「お先に失礼^{しつれい}します」と言^いいます。

When finishing a shift: Say, "Excuse me for leaving first" (お先に失礼^{しつれい}します)。

- ・退勤^{たいきん}する人^{ひと}へは、「お疲れ^{つか}さまでした」と言^いいます。

To someone finishing their shift:

Say, "Thank you for your hard work" (お疲れ^{つか}さまでした)。

- ・休憩^{きゅうけい}に入る^{はい}時は、「休憩^{きゅうけい}に入^{はい}ります」と言^いいます。

また、従業員^{じゅうぎょういんどうし}同士^{なまえ}で名前^{なまえ}を呼^よぶ時は、名字^{みょうじ}に「さん」をつ^よけて「〇〇さん」と呼^よびます。

When taking a break: Say, "I'm going on a break" (休憩^{きゅうけい}に入^{はい}ります)。

Additionally, when addressing colleagues, use their last name followed by "san" (e.g., "Mr./Ms. 〇〇" or "〇〇さん ") to show respect.



2. 接客の基本姿勢とおじぎ

Basic Posture and Bowing in Customer Service

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。

Greetings are the foundation of customer service. When you greet a customer, it helps them feel comfortable and enjoy their stay. Additionally, those who greet others will also feel good about their work. When greeting, make sure to:

- Greet with a bright, cheerful smile
- Speak with a voice that can be clearly heard
- Make eye contact with the other person
- Greet them with sincerity and warmth

By following these basic principles, you will create a positive impression and provide a welcoming service experience.



接客をする際には、基本姿勢とおじぎが大変重要です。

Proper posture and bowing are essential when providing customer service.

Key points for maintaining the basic posture include:

基本姿勢

- 背筋を伸ばす
Keep your back straight.
- お腹を引き、あごは軽く引く
Tuck in your stomach and slightly lower your chin.
- 足のかかとをつけて、つま先は少し開ける
Place your heels together with your toes slightly apart.
- 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)
Relax your shoulders and lightly overlap your hands below your abdomen, with the right hand underneath.
(For men, keeping arms naturally at the sides is also acceptable.)
- 自然な表情で、お客様には笑顔を忘れない
Maintain a natural expression and never forget to smile when interacting with guests.





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。

Bowing: A Gesture of Respect in Customer Service

Bowing is a way to show respect to guests. When serving a guest, maintain eye contact during the interaction, then bow afterward. There are several types of bows, and it is important to use each one appropriately based on the situation.

① 会釈 Bail

約 15°前傾
Lean forward about 15°

お客様とすれ違う時、食事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

Used when passing by a customer, visiting the table of a customer who is eating, or leaving the table.



② 普通礼 Normal bow 敬礼 salute

約 30°前傾
about 30° forward tilt

お客様をお迎えする時をはじめとして、様々な場面でも最も使います

Most commonly used when welcoming guests and in various other situations.



③ 最敬礼 Most respectful bow

約 45°前傾
Tilt forward about 45°

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

Used when seeing customers off when they leave, apologizing to customers, etc.





3. 接客の際の話し方

Speaking Style in Customer Service

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。

When interacting with guests, it is important to make eye contact, smile, and speak or guide them warmly. Even when faced with sudden requests, avoid outright refusals. Instead, think about how to accommodate the guest's needs, and if an immediate decision cannot be made, consult with a supervisor. Conversations with guests should be conducted in a bright and clear tone. In Japanese, the use of honorific language (keigo) is crucial when serving guests. There are three types of keigo, and each must be used appropriately:

接客について Customer Service



尊敬語

Respectful Language
(Sonkeigo)

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

Used to show respect and elevate the status of the person being addressed, typically for superiors or those in a higher position.

謙譲語

Humble Language
(Kenjougo)

自分がへりくだることで相手を立て敬意を表します

Used to lower oneself in order to show respect to the other person.

丁寧語

Polite Language
(Teineigo)

「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、言い回しを丁寧にして敬意を表します

Demonstrates respect through polite expressions, such as adding "desu," "masu," or "gozaimasu" at the end of sentences (e.g., "This dish is delicious" -> Kono ryouri wa oishii desu). It also involves using prefixes like "o" or "go" (e.g., oryouri for "dish" or goshukuhaku for "stay") to enhance politeness. Using keigo correctly ensures respectful and professional communication with guests.



4. 具体的な接客方法

Specific Methods of Customer Service

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。

In lodging facilities, the ultimate goal is to ensure that guests leave with the thought, "I'm glad I stayed here." To achieve this, employees must always provide courteous service, regardless of the situation.

Delivering heartfelt customer service and hospitality, referred to in Japan as *omotenashi*, is essential. This involves anticipating guest needs, exceeding their expectations, and offering attentive and considerate care that makes their stay truly memorable.

接客の対応事例をいくつかご紹介します。

Examples of Customer Service Practices

Here are examples of specific customer service scenarios in lodging facilities:

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。

If a guest appears to be searching for something within the facility:

Approach them with, "May I help you find something?"

②宿泊施設内で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。

When guiding guests within the facility: Walk 2-3 steps ahead on their left, matching their pace.

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。

When passing by a guest: Stop momentarily and bow until the guest has passed.

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。

If a guest calls out to you: Respond with, "Yes, how may I assist you?"



- 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。

When transporting a guest's luggage to their room: Handle it carefully and deliver it directly into the room.

- 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。

When giving directions using a map: Use an open palm with four fingers together to point.

- 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。

When handing over the room key:

Present it with both hands, oriented so the guest can read it correctly.

- 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。

When using the facility's elevator: Always prioritize the guest.

- 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。

For barrier-free accommodations: Ensure that all guests, regardless of disabilities, can have a comfortable stay, keeping this principle in mind during service interactions.

- 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。

For guests in wheelchairs: Communicate at eye level and guide them to a spacious parking spot close to the facility entrance.

- 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。

For guests with visual impairments: Approach them from the front and offer assistance with, "Is there anything I can help you with?"

接客について Customer Service



- 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しい席にご案内します。

For guests with mobility difficulties using a cane in the restaurant: If they wish, guide them to a seat near the entrance for easier access.

- 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

For guests with hearing impairments at the front desk: Use sign language or written communication to assist them.

- 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。

For guests locked out of their room after leaving their key inside: Verify the room number and name, then accompany the guest to unlock the door.

- 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。

To improve guest satisfaction as a facility: Teach staff to always consider the needs of the guest when interacting.

- 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。

For facilities hosting international guests: Emphasize understanding and respecting cultural and religious differences to enhance guest satisfaction and provide thoughtful service.



5. 電話対応 Telephone Etiquette

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、

Working in a lodging facility involves handling various phone calls, including reservations. Properly managing these calls is crucial. Key points for telephone etiquette include:

- 電話を取る前にメモと筆記用具を用意しておく

Prepare materials: Have a notepad and pen ready before answering the phone.

- 電話に出たら、まず名乗る

Identify yourself: Begin the call by introducing yourself.

- 電話を取り次ぐ場合は、相手の名前（会社名）を確認する

Verify caller details: When transferring a call, confirm the caller's name (or company name).

- 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。

End the call politely: For guest calls, ensure the caller has hung up before placing the receiver down.



6. クレーム (苦情) 対応 Handling Complaints

宿泊施設が丁寧^{ていねい}に心を込めて^{こころをこめて}接客^{せっきやく}していたとしても、必ず^{かなら}クレーム (苦情) は発生^{はっせい}します。クレーム対応^{たいおう}のポイントは、

Even with attentive and heartfelt customer service, complaints are inevitable in lodging facilities. Key points for addressing complaints include:

- ・ まず、不快^{ふかい}にさせたこと^{こと}をお詫^わびする
Apologize sincerely: Begin by expressing regret for the guest's discomfort or inconvenience.
 - ・ クレームの原因^{げんいん}を丁寧^{ていねい}に確認^{かくにん}する
Understand the issue: Carefully confirm the cause of the complaint.
 - ・ 責任者^{せきにんしゃ}に報告^{ほうこく}する
Report to a supervisor: Inform the appropriate authority about the issue.
- ことです。

また、自分^{じぶん}のミス^{ミス}が原因^{げんいん}であることが明らか^{あきらか}な場合^{ばあい}でも、自分^{じぶん}ですべて解決^{かいけつ}しようとすると、お客様^{きやくさま}の不^ふ満^{まん}が溜^たまり更^{さら}なるクレームにつながるため、責任者^{せきにんしゃ}へ報告^{ほうこく}することが重要^{じゅう}です。

If the complaint is clearly due to your own mistake, avoid attempting to resolve it entirely on your own, as this may escalate the guest's dissatisfaction. Instead, report the matter to a supervisor. If you are the supervisor, investigate the issue and implement appropriate measures to resolve it.

接客について Customer Service



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。

If you are the supervisor, investigate the issue and implement appropriate measures to resolve it.

Examples of Complaint and Incident Responses:

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

Noise complaints during the night: Investigate the source of the noise and take appropriate action to resolve it.

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

Conflicts between guests: Listen calmly to both parties and make an unbiased decision.

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

Lost valuables, such as wallets: Gather details from the guest and search thoroughly. If theft or criminal activity is suspected, contact the police.

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

In case of a guest suffering a serious injury: Arrange for an ambulance immediately.

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

Negative feedback about the facility (rooms, meals, baths): Share the feedback within the team and discuss improvement measures.

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

When receiving work reports from subordinates: Begin by confirming the "results" and, based on this information, investigate the cause and make an appropriate decision.

04



04

Restaurant Service

レストランサービス

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。

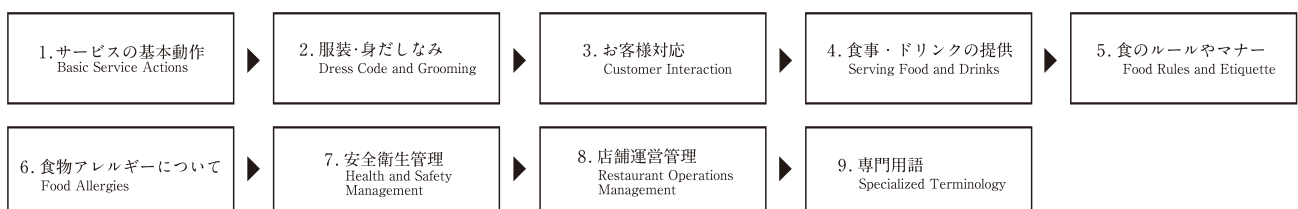
In Japan, the concept of "omotenashi" is central to customer service. This term embodies the spirit of hospitality that has been valued by the Japanese people for generations and serves as the foundation of customer service. It is equivalent to the English term "hospitality." In hotels and inns, meals are one of the highlights of a guest's stay. To effectively convey "omotenashi," it is essential to master basic actions, established rules, and proper manners in service.

Additionally, in a restaurant setting, to ensure guest satisfaction, the person in charge (manager or restaurant supervisor) must take on overall responsibilities, including overseeing the quality of food, service, hygiene management, customer interactions, and complaint resolution. They must also play a key role in employee training, customer management, and guidance for subordinates, as well as managing the overall operation of the establishment.

1. サービスの基本動作
Basic Service Actions
2. 服装・身だしなみ
Dress Code and Grooming
3. お客様対応
Customer Interaction
4. 食事・ドリンクの提供
Serving Food and Drinks
5. 食のルールやマナー
Food Rules and Etiquette
6. 食物アレルギーについて
Food Allergies
7. 安全衛生管理
Health and Safety Management
8. 店舗運営管理
Restaurant Operations Management
9. 専門用語
Specialized Terminology

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 Restaurant Service





1. サービスの基本動作 きほんどうさ Basic Service Actions

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。相手により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。

Greetings are the first form of communication when interacting with guests in a restaurant. They serve not only to convey a sense of welcome but also play a significant role in shaping the guest's first impression. Key points for delivering an effective greeting include:

- 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
Greet with clear, energetic voice while making eye contact with the guest.
- 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
Proactively greet guests when you spot them, rather than waiting for them to initiate the greeting.

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。

In restaurant service, facial expressions are also an important element. A conscious smile can improve the guest's impression. Key points for creating a positive expression include:

- 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
When smiling, focus on "raising the corners of your mouth" and "lowering your eyelids" to create a warm and inviting look.
- 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
A genuine smile that conveys warmth is essential, as well as maintaining an approachable and friendly expression.

レストランサービスについて Restaurant Service



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。

By offering good greetings and displaying positive facial expressions, you can establish a good relationship with the guest.

Additionally, during service in the restaurant, it is crucial to be attentive to guests at all times. Be observant of small changes in behavior or movements to detect guests' requests and respond appropriately. For example:

- Clear away plates once guests have finished eating.
- Refill water or wine when needed.
- Ask if guests would like to order additional drinks or food.
- Quickly replace dropped utensils such as forks or knives.

Being proactive and responsive to the situation is key to providing excellent service.



2. 服装・身だしなみ Dress Code and Grooming

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、

When serving in a restaurant, maintaining cleanliness and proper grooming is essential.

Specific guidelines include:

- 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

Hair: Keep hair neatly styled and secure it to prevent it from falling on your face.

- 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

Long Hair: If you have long hair, use a hairnet or hairband to ensure it doesn't touch your face or food.

- 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

Face: Shave daily if you have facial hair, and apply light, natural makeup if necessary.

- つめは、短く整え、汚れに気を付けること

Nails: Keep nails short, clean, and free from dirt.

- ネイルアートや派手なマニキュアは避けること

Nail Art: Avoid flashy nail art or brightly colored nail polish.

- 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

Uniform: Ensure your uniform is clean, free from wrinkles or stains, with all buttons fastened and worn correctly.

レストランサービスについて Restaurant Service



- くつは、清潔で汚れないように気を付けること

Shoes: Keep shoes clean and free from dirt.

- 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

Accessories: Avoid wearing accessories, including expensive or flashy watches.

- 香りが強い香水は身につけないこと

Fragrance: Avoid wearing strong perfumes or colognes.

などが重要です。

By following these grooming standards, you can present a professional, polished image and maintain a hygienic environment for both guests and staff.



3. お客様対応 Customer Interaction

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、

The responsibility of a restaurant manager is to understand the unique characteristics and needs of each guest, prepare appropriately, and respond to ensure guest satisfaction, ultimately fostering a positive relationship. Specific actions to achieve this include:

- お客様を理解する気持ちを持つ
Understand the guest: Approach each guest with the mindset of truly understanding their needs and preferences.
- お客様の意思やリクエストを確認する
Confirm guest requests: Always clarify the guest's intentions and requests to avoid misunderstandings.
- お客様に寄り添い、柔軟な対応を心がける
Be attentive and flexible: Stay attuned to the guest's needs and provide flexible solutions when necessary.
- お客様のことを尊重する
Respect the guest: Treat each guest with respect and consideration, ensuring they feel valued.

ことなどに気を付けて行動することが重要です。

By focusing on these principles, you can provide exceptional service and build strong, lasting relationships with your guests.



① 配慮が必要なお客様

Customers Requiring Special Consideration

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かることが必要です。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。

There are guests who require additional support due to factors such as using a wheelchair, being pregnant, advanced age, having disabilities, or specific religious needs.

It is essential to provide service with empathy, being mindful of their circumstances.

When offering support, it is important to communicate politely with the guest to understand exactly what assistance they need before taking action.

Moreover, when a guest requiring special consideration arrives, it is crucial to prepare in advance, including confirming which table would be most appropriate for them.

Always review reservation details ahead of time to ensure proper table assignments.

For example, when a guest with mobility challenges arrives, after confirming their needs, guide them to a table near the entrance or in a spacious area. If assisting the guest with seating, do so gently and quietly, ensuring the chair is moved slowly to avoid any noise.



② クレーム対応 Handling Complaints

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。

While working in customer service, it is inevitable that complaints may arise due to mistakes or various factors. It is crucial to respond promptly and follow the correct steps to address complaints. The key steps include:

- 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
Apologize sincerely first: Start by offering a polite apology, followed by taking swift and appropriate action to resolve the issue.
- 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
Report to a supervisor: Never make decisions on your own, regardless of the severity of the issue. Always report the matter to a supervisor for guidance and action.
- お客様の言い分**や**苦情の内容**、**問題点**を**しっかりと聞く**
Listen carefully to the guest's concerns: Take the time to fully understand the guest's complaints, their perspective, and the specific issues they are facing.

By handling complaints with patience, attentiveness, and proper protocol, you can resolve issues effectively and maintain customer satisfaction.



4. 食事・ドリンクの提供 Serving Food and Drinks

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。

When delivering food to the table, it is important to pay attention to how the plates are handled. Avoid touching the food with your thumb or leaving fingerprints on the plate. Additionally, make sure the food is presented in the correct orientation, with the main part of the dish facing the guest.

For Western-style dining, food is generally served from the left side, while drinks are served from the right side.

When serving drinks, hold the glass by the lower half to avoid touching the rim. Be careful not to make any noise when placing glasses on the table.

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ます。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。

In a restaurant setting, it is important to engage in polite communication with guests, offering menu suggestions that align with their preferences and needs at the appropriate time. Specifically, offering drinks that complement the food menu can enhance guest satisfaction, and it also encourages guests to order higher-priced beverages.

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。

The following is a description of some of the distinctive alcoholic beverages offered at restaurants.



• 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。

Sake (Japanese Rice Wine)

Sake is particularly favored by customers enjoying traditional Japanese cuisine.

It is made from rice (primarily sake rice), koji (a type of mold used for fermentation), and water. There are many different brands of sake across Japan, each representing a specific region. Sake can be enjoyed in various temperatures:

- Chilled ("Reishu"): Served cold, often preferred for lighter, refreshing enjoyment.
- Room temperature ("Jouon"): Served at ambient temperature, allowing for a more balanced flavor.
- Warm ("Kanshu"): Served heated, commonly enjoyed in colder weather or with rich, hearty dishes.

• 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・ブランなどが有名です。

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。

Wine

Wine is particularly popular among guests who enjoy Western cuisine. Depending on the menu and the guest's preference, red or white wines are offered. Some well-known red wine varieties include Merlot, Cabernet Sauvignon, Pinot Noir, and Syrah, while notable white wines include Chardonnay, Riesling, and Sauvignon Blanc.

In addition to wine varieties, it's important to consider the region from which the wine comes, as each region offers unique characteristics. For example, Bordeaux and Burgundy wines from France, or California wines from the United States, each have distinct flavors that pair well with different types of food.

Offering wine recommendations based on region can enhance the dining experience and allow guests to explore a broader range of flavors.



5. 食しょくのルールやマナー Food Rules and Etiquette

食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。

Food rules and manners vary by country and culture. In Japan, there are unique customs regarding the presentation and consumption of Japanese cuisine.



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。



わしよく 和食 Japanese Cuisine

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。

「地産地消」と言い、その地域で生産された農作物や水産物を食材として中心に使用したり、また、四季（春夏秋冬）が感じられる旬の食材を積極的に使用することも和食の特徴です。



Japanese cuisine emphasizes using fresh, seasonal ingredients that are of the highest quality, often referred to as "旬" (shun), or "seasonal ingredients." A fundamental concept in Japanese cooking is "一汁三菜" (Ichiju-sansai), which means a meal consisting of rice (ご飯), soup (汁), and three side dishes (菜 or おかず). Typically, the arrangement places rice on the left, soup on the right, side dishes in the back-left, and the main dish in the back-right." 地産地消" (Chisan-chishou) refers to using locally produced agricultural and marine products, as well as actively incorporating seasonal ingredients that represent the four seasons (spring, summer, autumn, winter). This is another key characteristic of Japanese cuisine.

レストランサービスについて Restaurant Service



旅館^{りょかん}で出てくる懐石料理^{かいせきりょうり}は、一汁三菜^{いちじゅうさんさい}を基本^{きほん}にしたメニュー構成^{こうせい}となっており、In ryokan (Japanese inns), kaiseki (懐石料理), a traditional multi-course meal, follows the "一汁三菜" structure, and the basic order of serving is:



①前菜
Appetizer



②椀盛
Soup



③お造り
Sashimi



④焼き物
Grilled dish



⑤煮物
Simmered dish



⑥揚げ物
Fried dish



⑦酢の物
Pickled dish



⑧ごはん、香の物
Rice and pickles



⑨水菓子
Fruit

が基本的な提供順序^{きほんてき ていきようじゆんじよ}です。

This order is the fundamental sequence of a traditional Japanese kaiseki meal.



ようしょく 洋食 Western Cuisine

ようしょく 洋食では、いっばんてき一般的にナイフ・フォークを使用します。コース料理の場合は、

In Western cuisine, it is common to use knives and forks. For a multi-course meal, the typical order is:



①オードブル
Appetizer



②スープ
Soup



③魚料理
Fish dish



④肉料理
Meat dish



⑤デザート
Dessert



⑥コーヒー
Coffee

きほんてきが基本的な提供順序です。
ていきょうじゅんじょ

レストランサービスについて Restaurant Service



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。

In terms of table setting, cutlery is arranged around the plate as follows: forks are placed on the left, knives and spoons on the right, dessert forks and spoons at the top, and the bread plate to the upper left.

- Knife: Hold with the right hand.
- Fork: Hold with the left hand.

Cutlery is used from the outside in, and when eating, the knife and fork are placed on the plate in a "V" shape (ハ). Butter is spread with a butter spreader and applied directly to the bread. After finishing the meal, knives and forks are placed together at the bottom-right of the plate.



その他 Other Considerations

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。

With the increase of inbound international tourists to Japan, it is increasingly important to accommodate guests with diverse dietary needs.

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)

Halal Food

Halal refers to food that is permissible under Islamic law. Halal food must meet the following criteria:

- ・ No pork or pork-derived ingredients.
- ・ No alcoholic beverages used in food or drinks.
- ・ Other animal-derived products must be Halal-certified (except for eggs and dairy).

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。

Vegetarian

Vegetarians avoid animal products like meat and fish, focusing on plant-based foods such as grains, legumes, and vegetables. People who do not consume any animal products, including eggs and dairy, are known as Vegans (ヴィーガン).

Understanding and respecting these dietary restrictions and preferences is important in providing excellent service to all guests.



6. 食物アレルギーについて Food Allergies

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。

Food allergies occur when an individual experiences allergic reactions after consuming foods containing specific allergens. In severe cases, anaphylactic shock can occur, causing symptoms such as difficulty breathing, and failure to respond appropriately can be fatal. Common allergens include the eight major allergens in Japan, which are:

- Eggs • Milk • Wheat • Buckwheat • Peanuts • Shrimp • Crab • Walnuts

Guests may be aware of these allergens from the menu and choose not to order certain items. However, when allergens are not immediately obvious, extra caution is required. It is essential to confirm whether guests have allergies at the time of booking or upon arrival. If allergies are present, make sure to share this information clearly with the kitchen and staff.

レストランサービスについて Restaurant Service



(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

For example, for wheat allergies, customers must avoid various foods containing wheat, such as:

- Bread and bread crumbs
- Noodles like udon, spaghetti, macaroni, and Chinese noodles
- Sauces and seasonings like soy sauce, sauces, miso, dressings
- Dumpling wrappers, spring rolls, okonomiyaki (Japanese savory pancake), takoyaki (octopus balls), and tempura



7. 安全衛生管理 Health and Safety Management

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、

To ensure guests feel safe while dining, it is crucial for a restaurant to strictly follow hygiene protocols. Specific practices include:

衛生対策
Hygiene
measures

- 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
- Regular hand washing: Wash hands before and after handling food, and after using the restroom. In addition to using hand soap, alcohol-based hand sanitizers should also be used.
- 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
- Proper food storage: Store food at appropriate temperatures, and keep raw meat and fish separate from other foods in the refrigerator or freezer.

などを行わなければいけません。

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。

These measures help prevent foodborne illnesses, which are commonly caused by bacteria, viruses, or parasites. Notable pathogens include norovirus, Campylobacter, and Salmonella. Norovirus, in particular, has a very strong infection rate and typically causes outbreaks in winter months (November to February).

Also, to prevent spoilage and contamination, meat and fish should be stored and defrosted correctly, ensuring no liquid (drip) leaks from the items.

レストランサービスについて Restaurant Service



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、

For excellent service, restaurant preparation before opening is critical.

Specific tasks include:

-
- 店内や入り口の清掃
Cleaning the interior and entrance
 - 食器や備品などの適切な準備や整理整頓
Proper preparation and organization of tableware and utensils
 - 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
Confirming table settings (napkins, dishes, cutlery, condiments)
 - テーブルやいすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
Setting up and disinfecting tables and chairs
 - 調理場との料理内容やゲスト情報の確認
Verifying dish details and guest information with the kitchen
-

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 Restaurant Service



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、

After all customers have left, it is equally important to perform closing procedures in preparation for smooth opening the next day. These tasks include:

閉店作業
Closing work

- 店内や入り口の清掃
Cleaning the interior and entrance
- 食器や備品類の補充や整理整頓
Replenishing and organizing tableware and supplies
- カスターセットの洗浄や補充
Cleaning and replenishing condiment sets
- テーブルとイスのセッティングや消毒剤でのふきあげ
Disinfecting and setting up tables and chairs
- 廃棄物処理
Waste disposal

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。

Proper cleaning is crucial for health and safety management in a restaurant.

Ongoing, frequent cleaning is required to maintain a consistently clean environment. These measures not only contribute to customer comfort but also play a significant role in preventing foodborne illnesses.



8. 店舗運営管理 Restaurant Operations Management

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。

In a restaurant, the manager is responsible for more than just customer service. Key responsibilities also include maximizing revenue, managing expenses, and optimizing operating profit. The major expenses involved are food costs, labor costs, sales management costs, and utility expenses.

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。

Food Cost Ratio

This refers to the percentage of the restaurant's revenue spent on food costs.

Generally, a target of 30% is set to control food costs effectively.

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。

F&B Control (Food and Beverage Management)

This is the method of managing the costs of ingredients and beverages.

It includes monitoring the quality of raw materials for food and drinks, checking purchase quantities and prices, and managing these factors efficiently.

Additionally, analyzing sales data, managing inventory properly, and reducing food waste are essential for controlling daily costs effectively.



③ABC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。

ABC Analysis (Sales Analysis Method)

This method categorizes and ranks menu items based on their sales and profitability.

By identifying which dishes generate the most profit, it helps improve the restaurant's overall profit margins.

④FL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す、一般的には60%以下にすることを目安とします。

FL Ratio

The FL ratio refers to the percentage of food costs and labor costs in relation to the restaurant's total revenue. Managing these significant costs effectively is essential, with a typical target of keeping the ratio below 60%.



9. 専門用語 Specialized Terminology

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。

The following restaurant terms are essential to understand and use correctly:

• シルバー

ナイフやフォークなど

Silverware

Refers to cutlery such as knives, forks, and spoons.

• カスターセット

テーブル上の調味料などのセット

Caster Set

A set of condiments and seasonings on the table, often including salt, pepper, and other seasonings.

• 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

Service

The act of delivering food and drinks to the table and presenting them correctly.

• 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

Welcome Drink

A drink served at the beginning of a meal to welcome guests, often seen in the first course.

• メインディッシュ

食事の中心となる主要な料理

Main Dish

The central or main course of a meal.



• 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

Buffet

A dining style where a variety of dishes are laid out, and guests serve themselves from the selection, commonly seen in hotel breakfasts.

• 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

À la Carte

A dining style where guests order individual dishes from the menu instead of a set meal.

• 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

Sommelier

A wine expert who has specialized knowledge and can recommend the best wine pairings for guests.

• テイクアウト

店内で食事をせずに料理を持ち帰ること

Takeout

When food is purchased and taken away to be eaten elsewhere, rather than consumed on-site.



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。

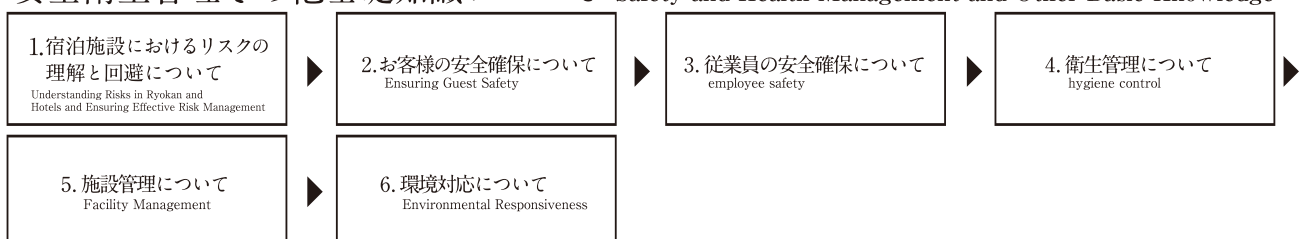
It is important to understand the possible risks in inns and hotels, to avoid and prevent them in daily operations, and to be able to respond calmly and quickly in the event of a fire, earthquake, or other disaster.

1. 宿泊施設における
リスクの理解と回避について
Understanding Risks in Ryokan and Hotels and Ensuring Effective Risk Management
2. お客様の安全確保について
Ensuring Guest Safety
3. 従業員の安全確保について
employee safety
4. 衛生管理について
hygiene control
5. 施設管理について
Facility Management
6. 環境対応について
Environmental Responsiveness

安全衛生管理
その
他
基
礎
知
識

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 Safety and Health Management and Other Basic Knowledge





1. 宿泊施設における リスクの理解と回避について

Understanding Risks in Ryokan and Hotels and Ensuring Effective Risk Management

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、

In the operation of ryokan (traditional Japanese inns) and hotels, it is crucial to be aware of various risks and hazards that can arise in daily operations. Proactively preventing these risks and ensuring a prepared, calm, and efficient response in the event of disasters like fires or earthquakes is essential for both the safety of guests and the smooth operation of the facility. Below are key steps and strategies for risk management:

- 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
- Training Participation: Staff must actively participate in regular fire and earthquake evacuation drills to ensure they are prepared to handle emergencies. This includes learning the procedures for safely guiding guests to evacuation points and helping them evacuate efficiently.**



- 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

Familiarity with Safety Equipment

Knowledge of Safety Devices: All staff must be well-versed in the location and operation of critical safety equipment such as:

- Fire alarms and smoke detectors
- Fire extinguishers
- Emergency evacuation tools (e.g., evacuation chairs or ladders)

Regular Inspections: Ensure these devices are checked regularly to confirm they are in working order.

- 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

Two-Way Emergency Exit Routes

Verify Exit Routes: It's essential to ensure that the building has at least two emergency exit routes leading to safe evacuation points.

These routes should be kept clear and easily accessible.

Guest Direction: Staff must be able to provide clear and accurate directions to guests to guide them to these exits during an emergency.

- 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

Understanding Emergency Response Procedures

Familiarity with Protocols: Staff should be thoroughly familiar with the facility's emergency response manual for various situations, including fire, medical emergencies, or natural disasters.

Correct Implementation: Staff must be able to follow the manual correctly and execute emergency procedures swiftly and accurately.



- 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

Handling Medical Emergencies

Prompt Action: In the event of an ill guest, staff should encourage them to seek medical treatment as soon as possible.

If necessary, staff should immediately contact emergency services (dialing 119 in Japan) and provide:

- The guest's symptoms
- Age and gender

Quick Action: If the situation requires an ambulance, the staff should promptly relay this information to emergency responders.

- 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

Awareness of Infectious Diseases

Knowledge of Risks: Staff should be educated on the risks and spread of infectious diseases (such as flu, COVID-19, or foodborne illnesses) and understand how to prevent outbreaks.

Proper Hygiene and Response: Staff should know the correct precautions to take in such cases to avoid contamination and spread, and act accordingly.

- 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

Monitoring for Suspicious Objects and Individuals

Vigilance: Staff should be continually observant of their surroundings for any suspicious objects or individuals within the facility.

などが必要です。



2. お客様の安全確保について Ensuring Guest Safety

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。

Ensuring the safety of guests is the most important responsibility for any hotel or ryokan. While preventing accidents and minimizing risks is essential, it is equally critical to be prepared for emergencies such as fires, natural disasters, or other unforeseen situations. Staff should be fully equipped to protect guests' safety in the event of an emergency. This includes taking the following measures:

(事故の未然防止策 Accident Prevention Measures)

Ensuring the safety and well-being of guests is paramount in the hospitality industry. To prevent accidents and ensure effective responses in case of emergencies, the following measures should be taken:

- 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

Fire Safety and Prevention

Fire Drills: Hotels and ryokan must conduct fire safety drills at least twice a year. These drills should include fire suppression, evacuation procedures, and communication protocols to ensure quick and proper action in the event of a fire.



- 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

Clear Emergency Exits: Emergency doors play a crucial role in containing the spread of fire. It is essential that nothing is stored near these exits to ensure they remain unobstructed and functional during an emergency.

- 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

Fire Alarm Systems: All establishments are required to have an automatic fire alarm system in place, which should be continuously monitored 24/7. Regular maintenance must be performed to prevent malfunctions and ensure the system works effectively during a fire.

- お客様の個人情報が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

Security of Guest Information

Protecting Personal Data: It is vital to safeguard guest personal information (such as names, addresses, and other privacy-related data). Staff should understand the importance of this information and avoid any leakage through improper handling. Strengthening network security is essential to prevent unauthorized access to sensitive data.

Preventing Unauthorized Transfers: Guest information should never be taken home or stored on personal devices (e.g., laptops) for purposes such as direct marketing (DM) distribution. This reduces the risk of data theft or loss.



- 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ならない

Fire Hazard Precautions

Handling Flammable Items: Flammable materials such as linen, newspapers, and paper waste should not be placed near fire sources. Cigarette butts and other fire-related waste should be disposed of properly to prevent any risk of fire.

- 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

Ensuring Safety for Vulnerable Guests

Assisting Elderly and Disabled Guests: When elderly or disabled guests are staying, it is important to check with them upon arrival to identify any specific support needs they may have. This may include helping them with their luggage, guiding them to their rooms, or offering assistance with any special requests they may have during their stay.
Support for Guests with Visual Impairments: If a guest with a visual impairment arrives with a guide dog, it is essential to ensure the dog is welcomed and accommodated without hesitation. Denying the entry of guide dogs is both unethical and illegal under anti-discrimination laws.



(万一の場合 In case of emergency)

- 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
If a fire is discovered, promptly carry out initial fire suppression and evacuate guests to a safe location.
- 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
The guideline for using a fire extinguisher for initial fire suppression is before the fire reaches the ceiling. After that, use indoor fire suppression systems to extinguish the fire.
- 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
In the event of a fire or earthquake, never use the elevator. Evacuate guests swiftly using emergency stairs or other safe routes.
- 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
In the case of a fire or medical emergency, contact the fire department (119) and request fire trucks or ambulances. When doing so, provide as much detailed information as possible about the situation.



3. 従業員の安全確保について employee safety

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、

In addition to ensuring the safety of our customers, it is also very important to ensure the safety of our employees themselves.

Specifically,

- 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

If feeling unwell before work, contact your supervisor to inform them and take the day off.

- 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)

If feeling unwell during work, inform your supervisor or colleagues and leave work as soon as possible. (Note: "Feeling unwell" refers to symptoms such as coughing, sore throat, fever (37.5°C or higher), diarrhea, stomach pain, etc. It is crucial not to self-diagnose with thoughts like "it's not that bad" or "I don't want to bother others because it's a busy day." Always inform your supervisor or colleagues immediately.)



- 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

In case of suspicious items or suspicious individuals in the facility, do not handle the situation alone. Work with others and contact the police if necessary.

- 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

If there is vomit in the facility, do not handle it with bare hands or without a mask. First, suspect norovirus, disinfect the area with sodium hypochlorite before removal, and ensure that only a few people handle the situation to minimize exposure.



4. 衛生管理について hygiene control

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、

It is very important for lodging facilities to properly manage hygiene to prevent outbreaks of food poisoning and infectious diseases.

Specifically,

- 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

Under the guidance of the health department, which is the supervisory authority for inns and hotels, food safety must be ensured by utilizing the HACCP hygiene management system during food preparation.

- 冷蔵庫は2～5℃を常に維持する

Refrigerators must consistently maintain a temperature between 2–5°C.

- 冷凍されてある食品は室温解凍を避ける

Frozen foods should not be defrosted at room temperature.

- 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

The three main principles of food poisoning prevention are:

"do not contaminate," "do not allow bacteria to grow," and "kill bacteria."



- ・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

There are many bacteria and viruses that can cause food poisoning, but common ones include norovirus found in shellfish like oysters, Salmonella bacteria found in egg-based dishes, and E. coli (O157) which is often related to undercooked meat, vegetables, or inadequate handwashing.

- ・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

Always wear a clean uniform and maintain personal hygiene by keeping hair and nails neat and clean.

- ・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ない。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

Personal grooming should not only focus on maintaining cleanliness (e.g., hair and nails), but also avoiding excessive hair coloring, tying long hair back, refraining from wearing flashy nail polish, and not crushing the heels of shoes. Employees should not give off a bad impression in terms of appearance. Furthermore, grooming includes posture and demeanor; for example, maintaining an upright posture while waiting is crucial for professional conduct.



- 香りの強い香水は使って接客してはいけない
Strongly scented perfumes should not be worn when interacting with customers.
- 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
Regularly practice gargling and hand washing, especially before handling food or dishes.
- 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
Constantly check for dirt or stains on exterior areas such as floors, walls, and windows, as well as interior items like tables, chairs, and other fixtures. Immediately clean any dirt found.
- 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
Maintain cleanliness in areas that are not visible to customers, such as the back-of-house.
- 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
Pay attention to daily weather conditions (temperature and humidity) to prevent the growth of mold and pests.
- 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
If using a circulating hot spring, regularly disinfect it with chlorine.

ことなどをしっかりと行っていかなければいけません。



5. 施設管理について Facility Management

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す。具体的には、

Accommodation facilities include a variety of facilities, equipment, and devices, and small deficiencies can lead to major accidents. It is very important to properly manage facilities to prevent such accidents.

Specifically,

- 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

Regularly check the air conditioning systems in the front desk, lobby, and guest rooms, as well as other equipment, fixtures, and interior items to ensure there are no issues. If any problems are found, promptly report them to the facility manager.
- 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

When guests request or inquire about the installation of handrails or ramps, make sure to record the details and suggest improvements to the facility manager.
- 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

Even in areas not visible to guests, maintain organization by tidying up supplies, documents, etc., and ensure a safe and efficient workplace environment.



- 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

Implement universal design principles, ensuring that the facility, products, and services are accessible to everyone, regardless of age, gender, or disability.

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 Environmental Responsiveness

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、

In addition, as the importance of the SDGs increases, it is very important to promote environmentally friendly practices in lodging facilities.

Specifically,

-
- 節電、節水などの省エネルギーに努める
Make efforts to conserve energy, such as reducing electricity and water usage.
 - 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
Eliminate unnecessary paper usage and ensure proper sorting of waste when disposing of it.
 - 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
Propose ideas to supervisors or relevant personnel for environmental recycling and resource conservation.
-

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12月31日 第3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。
