外国人材キャリア教育　全10講

日本の外食産業の構造と将来展望

第1講｜業界理解とキャリアの第一歩

外国人材キャリア教育　全10講

日本の外食産業の構造と将来展望

第1講｜業界理解とキャリアの第一歩

本日のゴール

01 外食市場の現状把握

市場規模の推移と最新のトレンド、アフターコロナの回復基調を理解する。

02 主要業態の違い

ファストフード、ファミレス、居酒屋等の特徴とビジネスモデルの違いを学ぶ。

03 業界の課題と対応策

人手不足やコスト高騰など、現場が直面する課題とその解決策を知る。

04 フードテックとDX

配膳ロボットやモバイルオーダーなど、テクノロジー活用の方向性を理解する。

05 職種とキャリア像

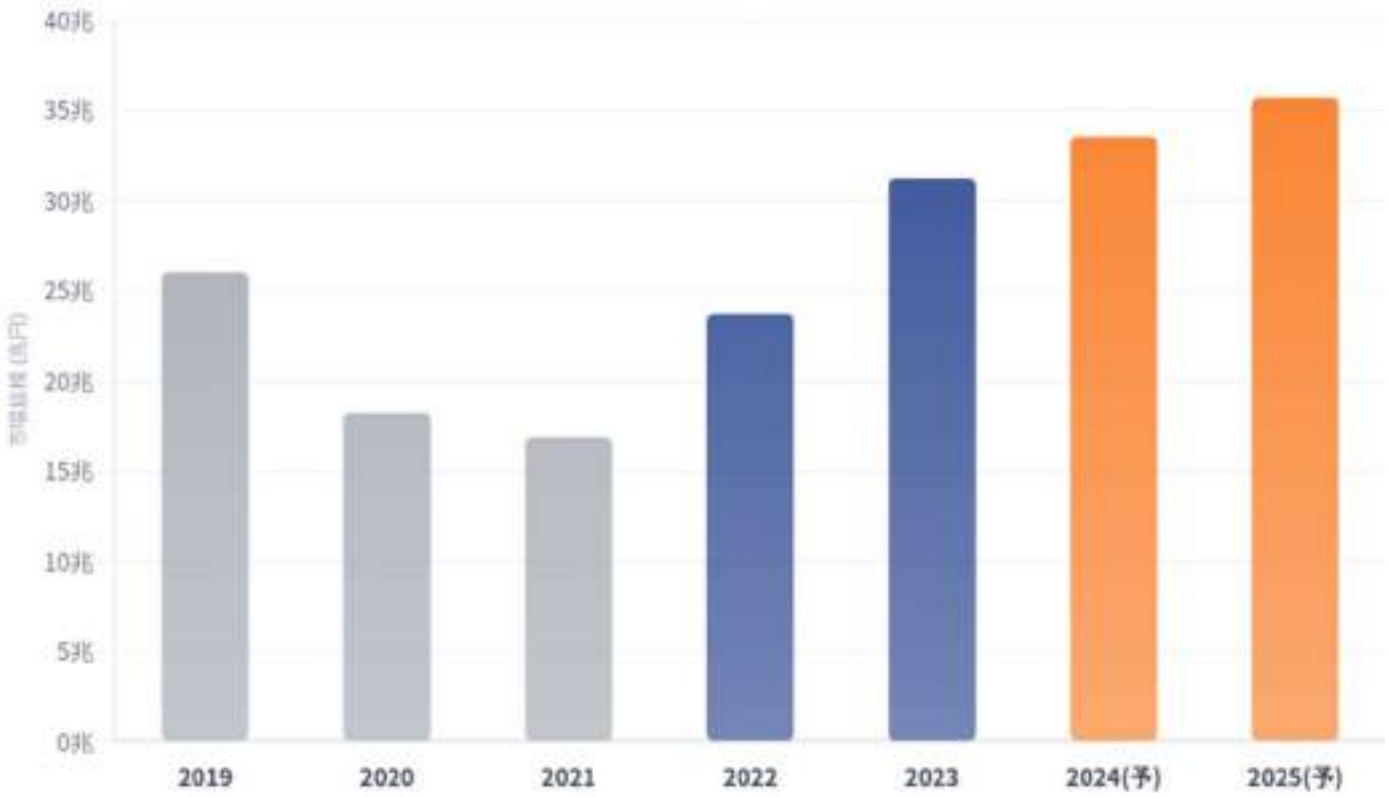
店舗での役割（ホール・キッチン・店長）と、将来のキャリアステップをイメージする。

06 留学生への期待

多言語対応や異文化理解など、外国人材だからこそ発揮できる価値を整理する。

第1講 日本の外食市場の全体像（市場規模と推移）

外食産業市場規模の推移（兆円）



※出典：矢野経済研究所、富士経済等のデータを基に作成（一部予測値を含む）

第1講 日本の外食市場の全体像（市場規模と推移）

市場動向の重要ポイント

コロナ前水準を超え拡大へ

2020-21年の落ち込みからV字回復。2023年度には30兆円台へ回復し、コロナ前水準を上回る成長軌道にある。

インバウンドと価格改定効果

訪日外国人需要の急回復と、原材料高に伴うメニュー単価の上昇が市場規模拡大の主要因となっている。

業態による回復格差

ファストフードや専門料理店は好調だが、居酒屋など一部業態では夜間需要の変化により回復に差が見られる。

収益構造の変化（課題）

売上は回復・成長しているが、原材料・エネルギー・人件費の高騰により、利益確保の難易度は上がっている。

第1講 業態の分類と特徴

ファストフード

Fast Food / Quick Service

特徴: 低価格・短時間提供・マニュアル化

例: ハンバーガー、牛丼、コーヒーチェーン

仕事: スピードと正確性が最優先。未経験でも働きやすい。

ファミリーレストラン

Family Restaurant

特徴: 多様なメニュー・幅広い客層・テーブルサービス

例: 洋食、和食、中華などの総合レストラン

仕事: 丁寧な接客と効率的な配膳の両立が必要。

居酒屋・ダイニング

Izakaya / Pub / Bar

特徴: アルコール中心・夜間営業・コミュニケーション重視

例: 総合居酒屋、焼き鳥店、バル、大衆酒場

仕事: 活気ある接客と臨機応変な対応力。

専門料理店

Specialty Restaurant

特徴: 特定料理に特化・職人技術・体験価値

例: 寿司、ラーメン、焼肉、高級フレンチ・イタリアン

仕事: 専門的な知識と技術、ホスピタリティが求められる。

第1講 業態の分類と特徴

⚖️ 業態比較の視点

客単価	回転率	標準化度	接客密度
高 ↔ 低	高 ↔ 低	高 ↔ 低	高 ↔ 低

※自分に合った働き方を見つけるヒントになります

第1講 外食産業が直面する主要課題

外食産業は現在、社会環境の変化に伴う複数の構造的課題に直面しています。
これらを理解することは、現場での業務やキャリア形成において重要です。

深刻な人手不足

採用難による現場の負担増。定着率の向上、育成の効率化、そして多様な働き方（シフト柔軟性）や多言語対応が急務となっている。

物流と安定供給の不安

国際情勢や天候不順による原材料の調達リスク。代替食材の開発や、調達ルートの多様化などのサプライチェーン対策が必要。

フードロス削減（SDGs）

環境配慮経営の一環として廃棄削減が必須。AIを用いた需要予測や、食材を使い切るメニュー設計の工夫が進んでいる。

第1講 外食産業が直面する主要課題



コスト高騰（トリプル高）

原材料・エネルギー・物流費のすべてが上昇。利益確保のための価格改定と、顧客離れを防ぐ価値提案の両立が求められる。



衛生管理と食の安全

HACCPの制度化対応、アレルギー表示の徹底、トレーサビリティの確保など、食の安全に対する社会的要求レベルが上昇。



生産性の向上

限られた人員で店舗を運営するための省人化オペレーション設計。マニュアルの標準化とDX（自動化）による効率化が鍵。

主要テクノロジー

店舗に導入されている技術例

配膳・運搬ロボット

料理の提供や食器の片付けを自動化。
スタッフの負担軽減と接触機会の削減。

モバイルオーダー

顧客自身のスマホで注文・決済。
注文 待ち時間の解消とオーダーミス防止。

KDS (厨房ディスプレイ)

注文内容を厨房の画面に即時表示。
調理順序の最適化と提供スピード向上。

AI需要予測

過去データや天候から来店数を予測。
適正な発注とシフト作成を支援。

導入の効果・メリット

DXがもたらす変化

生産性の飛躍的向上

単純作業を機械化し、少ない人数でも 店舗運営が可能に
。人手不足対策の切り札。

顧客体験（CX）の向上

待ち時間の短縮、好きなタイミングでの注文など、
ストレスフリーな体験を提供。

フードロス削減

AIによる高精度な需要予測により、仕入れ過ぎや作り
置き廃棄を最小限に抑制。

データ経営への転換

勘や経験だけでなく、数値データに基づいた正確な
経営判断が可能に。

成功のポイント

現場での活用の鍵

人とデジタルの融合

機械化で生まれた時間を、おもてなしや細やかな気配り（付加価値業務）に充てる。

運用スキルの習得

新しいシステムを使いこなすITリテラシーが、店舗スタッフにも求められる。

トラブル対応力

システム障害時や機器トラブル時に、マニュアルに基づき冷静に対応する力。

留学生への期待：デジタルネイティブ としての感性と適応力

第1講 日本食の海外展開とグローバル市場

日本食レストラン数

18.1万店

※農林水産省 2025年推計（23年比微減）



グローバル市場での展開ポイント

日本食の魅力・ブランド力

「健康的」「高品質」「安全」というイメージが定着。寿司・ラーメンに加え、和牛や日本酒も人気。

成功への鍵（Key Success Factors）

味の品質維持（標準化）と、現地食材を活用したコストコントロール。
オペレーションの現地化。

ローカライズ（現地適応）

現地の嗜好に合わせた味付け、宗教（ハラール等）や食文化への配慮が不可欠。

直面する課題

現地スタッフの育成難、物流網の未整備、品質管理の徹底、偽日本食との差別化。

留学生への期待（Career Opportunity）

母国の文化と言語、日本のサービス精神を理解する「ブリッジ人材」として、現地幹部候補への道。

第1講 店舗における主な職種と役割

ホール
FRONT OF HOUSE

主な業務内容

お客様のお出迎え・ご案内
オーダーテイク・料理提供・説明
お会計・お見送り
クレーム一次対応・環境整備

重要な指標 (KPI)

- 顧客満足度(CS)
- 回転率
- 客単価UP

キッチン
BACK OF HOUSE

主な業務内容

食材の仕込み・在庫確認
調理・盛り付け（レシピ遵守）
洗い場・調理器具の管理
衛生管理・清掃（HACCP）

重要な指標 (KPI)

- 提供スピード
- 料理品質
- 歩留まり(原価)

店長
STORE MANAGER

主な業務内容

売上・利益・コストの数値管理
スタッフ採用・教育・シフト作成
安全・衛生・労務管理
本部報告・地域対応

重要な指標 (KPI)

- 営業利益額
- FLコスト
- QSCレベル

第1講 店舗における主な職種と役割

全職種共通スキル

基礎として全員に求められる 能力

- 衛生管理意識
- 報・連・相
- 笑顔と挨拶
- 時間厳守
- 多言語対応
- 異文化理解

第1講 外食企業のキャリアステップ例

現場での経験を積み重ね、マネジメントスキルや専門性を高めることで、キャリアの可能性は大きく広がります。

クルー アルバイト

基本業務の習得と正確なオペレーション

Key Skills

- 挨拶・接客
- 衛生管理
- 調理補助

Step 1

トレーナー リーダー

新人教育と時間帯責任者の役割

Key Skills

- OJT指導
- 指示出し
- ピーク対応

Step 2

副店長

店長補佐と計数管理の基礎習得

Key Skills

- 発注・在庫
- シフト作成
- クレーム対応

Step 3

キャリアの要

店長 (ストアマネージャー)

店舗経営の全責任（ヒト・モノ・カネ）

Key Skills

- PL(損益)管理
- 採用・育成
- チームビルディング

Step 4

エリアマネージャー (SV)

複数店舗の統括と店長育成・指導

Key Skills

- 課題発見力
- 標準化推進
- コーチング

Step 5

本部・専門職 (海外事業等)

全社戦略の立案や専門分野での貢献

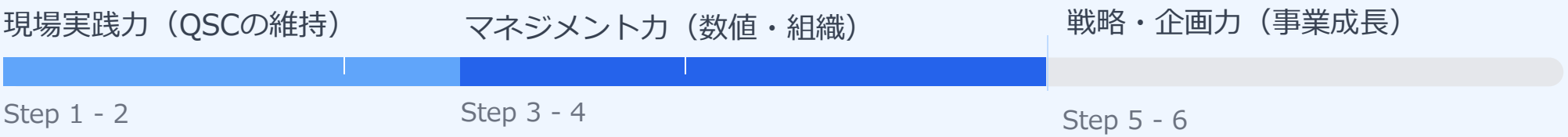
Key Skills

- 企画・戦略
- 語学・異文化
- 専門知識

Step 6

第1講 外食企業のキャリアステップ例

キャリアアップに伴う「評価観点」の変化



評価の方程式

成果 (売上/利益) × プロセス (安全/品質/育成)

第1講 企業が留学生に期待する役割

日本の外食企業は、単なる労働力としてではなく、グローバル化や多様化に対応するための重要なパートナーとして留学生に期待しています。

企業からの5つの期待 (Expectations)	具体的な実践例 (Actions)
多言語対応・インバウンド対策 増加する訪日外国人客へのスムーズな対応	英語・中国語での接客、メニューの翻訳チェック、指差し会話シートの作成提案
異文化理解の橋渡し 多国籍チーム内のコミュニケーション円滑化	文化的背景による誤解の仲裁、新入外国人スタッフへの母国語での 業務指導
外国人視点でのサービス改善 日本人が気づかないニーズの発掘と提案	ハラールやベジタリアン対応メニューの提案、外国人客が好む味付けへの助言
海外展開の支援 将来的な海外進出や現地法人でのリーダー候補	母国の食トレンド情報の提供、現地視察のアテンド、テストマーケティング協力
デジタル活用の推進 新しいツールへの適応とSNS発信力	自国向けSNSでの店舗紹介、モバイルオーダーの多言語設定サポート

第1講 企業が留学生に期待する役割

【重要】キャリアの大前提：コンプライアンスと在留資格の遵守

どんなに能力が高くても、ルールを守れない人材は評価されません。
留学生アルバイトは「週28時間以内」、就労ビザ取得後は「許可された業務範囲内」で働くことが絶対条件です。

違法就労は強制送還のリスクがあります。

第1講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 構造的課題への理解

外食市場は回復基調にあるが、コスト上昇と深刻な人手不足が構造的な課題となっている。

02 業態特性の違い

ファストフード、ファミレス、居酒屋など、業態ごとに客単価・回転率・標準化度が大きく異なる。

03 DXと生産性向上

配膳ロボットやモバイルオーダー等のDXは、生産性向上と顧客体験の質を同時に高める鍵である。

04 職種の役割とKPI

店舗の各職種（ホール・キッチン・店長）は明確な役割分担があり、数値目標（KPI）で連動している。

05 留学生の提供価値

多言語対応・異文化理解・デジタルスキルなど、外国人材だからこそ発揮できる独自の価値がある。

第1講 本日のまとめと次回予告



学習課題 (Homework)

近隣店舗の観察と分析

- 興味のある業態を1つ選ぶ
- 実際の店舗を観察してSWOT分析を作成
- 改善アイデアを3つ考える

NEXT LECTURE

第2講

在留資格・就労ビザ制度の基礎

コンプライアンスの遵守と、自分の身を守る ために必須となる法律知識を学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

在留資格・就労ビザ制度の基礎

第2講｜法制度とルールの理解

外国人材キャリア教育　全10講

在留資格・就労ビザ制度の基礎

第2講｜法制度とルールの理解

本日のゴール

01 在留資格の基礎

在留資格の枠組みとコンプライアンスの基本概念を正しく理解する。

02 アルバイトルール

資格外活動許可と「週28時間」のルール、休暇中の特例を正確に把握する。

03 就労ビザの種類と要件

「技術・人文知識・国際業務」と「特定技能」の主な要件の違いを知る。

04 変更手続きの流れ

在留資格変更許可申請の手順とスケジュール、必要書類を理解する。

05 不法就労のリスク

不法就労のリスクと、それを防ぐための注意点・予防策を知る。

06 ビザ更新とキャリア

在留資格の更新要件と、中長期的なキャリア形成のつながりを学ぶ。

第2講 在留資格の重要性（コンプライアンスの遵守）

在留資格制度は、外国人が日本で活動するための法的基盤です。企業と本人の双方がルールを正しく理解し、コンプライアンスを徹底することがキャリアの第一歩となります。

在留資格の法的枠組み

在留資格は日本で行うことができる活動の「法的な範囲」を定めたものです。
本人だけでなく、雇用する企業側にも遵守責任があります。

罰則と影響

不法就労は退去強制・上陸拒否の対象となります。
企業側にも不法就労助長罪が適用され、社会的信用を失墜させるリスクがあります。

携帯・届出義務

在留カードの常時携帯義務や、住所・所属機関の変更が生じた際の入管への届出義務、マイナンバーの適切な管理が求められます。

第2講 在留資格の重要性（コンプライアンスの遵守）

活動内容の適合性

実際の職務内容が、許可された在留資格の範囲内に合致しているかを常に確認する必要があります。
現場業務と専門業務の区別に注意が必要です。

記録の適切な整備

雇用契約書、シフト表、出勤簿、業務日報などの記録を適切に保存することが、コンプライアンスの実証として重要です。

第2講 留学生のアルバイトルール

留学生が日本で働くためには「資格外活動許可」が必要です。学業が本分であることを忘れず、定められたルール（特に28時間ルール）を厳守してください。

基本ルール (Basic Rules)

資格外活動許可の取得
在留カード裏面に「許可」の記載があるか確認

週28時間以内
すべてのアルバイト先の労働時間を合算

長期休暇中は1日8時間まで
学校が定める夏休み等は週40時間まで可

風俗営業関連の禁止
パチンコ店、麻雀店、バー等での勤務は不可

学業優先・在留期限内
休学中や退学後は許可も失効するため就労不可

具体例・NG判定 (Case Study)

NG 合計29時間勤務 A店20時間 + B店9時間 = 29時間 (1時間でも超過は違反)

NG 許可前の就労 申請中だが許可印がまだない状態でシフトに入る

OK 長期休暇中のフルタイム 学校規定の夏休み期間に週40時間勤務する

注意 試験期間中の勤務 28時間以内でも、成績不良等で更新に影響する場合あり

NG 風俗営業関連での清掃 接客を伴わない清掃や調理補助でも、当該店舗は不可

第2講 留学生のアルバイトルール

⚠ 【重要】違反時のリスク：将来のビザ変更が不許可になります

「少しだけなら大丈夫」「バレない」は大きな間違いです。
入国管理局はマイナンバー等を通じて収入情報を把握します。

28時間超過の記録があると、卒業後に就職が決まっても就労ビザへの変更が許可されず、帰国しなければならなくなります。

第2講 主な就労ビザ①：技術・人文知識・国際業務の要件

主な許可要件

「技・人・国」取得の必須条件

学術的素養・専門性

大学・短大・専門学校での専攻内容、または10年以上の実務経験が必要。

専攻と職務の関連性

学校で学んだ知識を活かせる業務内容であること。
関連性が薄いと不許可のリスク。

日本人と同等の待遇

同じ業務に従事する日本人従業員と同等以上の報酬額・労働条件であること。

契約の安定性・継続性

雇用契約書等により、機関との契約関係と活動内容が明確であること。

代表的な職務例

許可対象となるホワイトカラー業務

企画・管理・事務系

経営企画、マーケティング、広報、経理、人事、総務、貿易事務など。

技術・IT・デザイン系

システム開発、Webデザイン、商品開発、インテリアデザイン、建築設計など。

国際業務・語学系

通訳・翻訳、海外取引業務、語学指導、インバウンド対応（通訳要素が強い場合）。

Point: 「思考を伴う業務」が中心

申請の注意点・NG

不許可や違法となるケース

単純労働の禁止

ホールでの配膳のみ、厨房での皿洗い・調理補助のみ等は不可。専門業務が必要。

専攻との不一致

文系出身者がシステムエンジニア、理系出身者が経理など、関連性の説明が困難な場合。

裏付け書類の不備

雇用理由書で「なぜこの人材が必要か」「具体的な業務詳細」を論理的に説明する必要あり。

外食現場では「店舗管理」「通訳兼任」等の明確な位置づけが必須

第2講 主な就労ビザ②：特定技能1号・2号の仕組み

対象・要件

誰が取得できるか

対象分野（特定産業分野）

外食業、宿泊、飲食料品製造、介護など、人手不足が著しい特定の産業分野に限定。

特定技能1号の要件

「技能試験」＋「日本語試験（N4相当）」　への合格が必要。現場作業が中心。

特定技能2号の要件

熟練した技能が必要。試験難易度が高く、現場のリーダー・監督者レベル。

在留・家族

日本での生活条件

1号：通算5年まで

在留期間は通算で最長5年。家族の帯同は原則として認められない（単身での就労）。

2号：更新上限なし

要件を満たせば更新回数に制限はなく、実質的に長就労が可能。家族帯同も可能。

キャリアの展望

1号から2号への移行試験に合格することで長期的なキャリア形成の道が開ける。

第2講 主な就労ビザ②：特定技能1号・2号の仕組み

実務・運用

企業と本人の義務

1号への支援義務

企業（または登録支援機関）による入国・生活・学習等の手厚い支援計画の実施が必須。

転職の可否

同一分野内（例：外食から外食）であれば転職可能。
ただし変更手続きが必要。

厳格な報告義務

受入れ企業は、四半期ごとに出入国在留管理庁への定期報告が義務付けられている。

ポイント：現場の実務能力を重視する制度設計

第2講 「技・人・国」と「特定技能」の違い（要点比較）

留学生が取得を目指す主な2つの就労ビザには、職務範囲や要件に大きな違いがあります。自身のキャリアプランに合わせて適切な資格を選択することが重要です。

比較項目 (Criteria)	技術・人文知識・国際業務	特定技能 (1号)
主な職務範囲 どのような仕事ができるか	**専門・技術職** 通訳、事務、企画、IT等※単純労働は不可	**現場オペレーション** ホール接客、調理、清掃等※現場業務が可能
応募要件・学歴 申請に必要な条件	**学歴・専攻重視** 大学/専門卒で専攻関連性必須 または実務経験10年	**試験合格が必須** 技能試験 ＋ 日本語(N4)※学歴は問わない
在留期間・更新 日本にいられる期間	**更新上限なし** 要件を満たせば永住も可能	**通算5年まで** ※2号移行で更新上限なし (ハードル高い)
家族の帯同 配偶者や子を呼べるか	**帯同可能** 配偶者・子（条件あり）	**原則不可** ※2号移行で可能になる
転職の自由度 会社を変える時のルール	**同職種なら自由** 活動内容が変わらなければ可	**同分野なら可能** 分野変更は試験合格が必要

第2講 「技・人・国」と「特定技能」の違い（要点比較）

【選択のポイント】

将来マネジメントや本部職を目指し、学歴要件を満たすなら「技・人・国」。

現場で技術を磨き、まずは日本での就労実績を作りたいなら「特定技能」が適している場合があります。

第2講 就労ビザへの変更手続きとスケジュール

「留学」から「就労」資格への変更には審査が必要です。入社日から逆算して3〜4ヶ月前には準備を開始しましょう。

内定 雇用契約

企業からの内定と労働条件の合意

Point

- 労働条件通知書
- 内定通知書

Step 1

書類準備 (本人/企業)

申請に必要な証明書類の収集・作成

Point

- 雇用理由書
- 卒業(見込)証明

Step 2

申請提出 (入管)

管轄の出入国在留管理局へ提出

Point

- 在留カード提示
- パスポート提示

Step 3

審査期間 (待機)

審査官による審査（追加資料要求も）

Point

- 追加資料対応
- 転居時は届出

Step 4

許可・受領 (新カード)

通知ハガキ持参で新しいカードを受領

Point

- 収入印紙代
- 原則本人が受領

Step 5

入社・就労開始

新しい在留資格での活動スタート

Point

- カード提示
- 期限管理開始

Step 6

標準審査期間：平均1〜2ヶ月（個別の事情により変動）

第2講 就労ビザへの変更手続きとスケジュール

主な提出書類（在留資格変更許可申請の場合）

申請人（留学生本人）が用意するもの

- 申請書（写真貼付）
- パスポート（提示）
- 履歴書
- 在留カード（提示）
- **卒業証明書**　または　**卒業見込証明書**

受入れ機関（企業）が用意するもの

- 雇用契約書の写し
- 決算報告書
- 登記事項証明書
- 会社案内・HP等
- **雇用理由書**（採用理由・職務内容の説明）

第2講 不法就労のリスクと注意点

不法就労は、外国人本人だけでなく雇用する企業にとっても重大なリスクとなります。正しい知識を持ち、コンプライアンスを徹底することが自身のキャリアを守る第一歩です。

主な違反類型

資格外活動違反：週28時間の超過や、許可されていない風俗業務への従事。
不法残留（オーバーステイ）：在留期限が切れた状態での滞在・就労。
虚偽申請：経歴や事実を偽ってビザを申請すること。

トラブルの予防策

在留カード確認：原本の携帯と、期限・許可内容の定期的な確認。
時間管理の徹底：複数のアルバイトをしている場合は合算時間で管理する。
記録の保存：シフト表や業務日誌を適切に保管する。

第2講 不法就労のリスクと注意点

本人と企業のリスク

本人への処分：退去強制（強制送還）や上陸拒否期間（5年/10年）の設定、刑事罰の対象。
企業への罰則：不法就労助長罪（3年以下の懲役/300万円以下の罰金）、企業名の公表。

困った時の相談窓口

学校窓口：キャリアセンターや留学生担当部署へ早めに相談。 公的機関：出入国在留管理庁の相談窓口、外国人在留支援センター（FRESC）。
※判断に迷う場合は、必ず事前に専門家へ確認すること。

第2講 ビザ更新とキャリアの関係

更新の必須要件

安定就労のための法的基盤

公的義務の履行

住民税・所得税の納税、社会保険料の支払いに未納・滞納がないこと。

雇用の安定性

会社の経営状況が安定しており、継続的に給与が支払われていること。

職務の適合性

実際の業務内容が、取得している在留資格の活動範囲と一致していること。

キャリア設計の視点

次回更新を見据えた成長

役割拡大と実績

単なる作業員から、リーダーや管理者へと役割を広げ、評価実績を作る。

在留資格のランクアップ

特定技能から技人国へ、あるいは永住権申請を見据えた要件クリアを目指す。

グローバル展開の布石

将来の海外赴任や、母国とのブリッジ業務など、独自の価値を提案する。

第2講 ビザ更新とキャリアの関係

実践アクション

今から始めるべき準備

早期準備の徹底

在留期限の6ヶ月前から準備を開始。必要書類や納税証明書を早めに確認。

上司との定期面談

自身の業務内容が適切に言語化された「職務記述書」等の整備を相談。

実績の記録化

担当したプロジェクトや成果、取得した資格などを履歴書用に記録しておく。

継続学習

日本語能力試験（JLPT）の上位級や、業務関連資格の取得に励む。

第2講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 法的基盤としての在留資格
在留資格は日本での活動範囲を定める法的な土台であり、コンプライアンス遵守が最優先事項となる。

02 アルバイト・28時間ルール
留学生のアルバイトは資格外活動許可が必須。週28時間は複数勤務先の「合算」で管理される点に注意。

03 就労ビザの種類と特性
「技・人・国」は専門知識・事務系、「特定技能」は現場オペレーション中心と、役割と要件が異なる。

04 手続きとスケジュール
在留資格変更許可申請は審査に時間を要するため、入社希望日から逆算した早めの準備が必要。

05 ビザ更新とキャリア
次回の更新を見据え、納税・社会保険の義務を果たし、職務実績を確実に積み上げることが重要。

第2講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

目指す職務のビザ要件整理

希望する職務を1つ選定する
適した在留資格と要件を調査
自身の現状とのギャップと対策を整理

NEXT
LECTURE
第3講

キャリアデザインと自己分析

日本で働く目的を明確にし、過去の経験や強み・弱みを分析して、自分らしいキャリアを描きます。

外国人材キャリア教育　全10講

キャリアデザインと自己分析

第3講｜自己理解と戦略的な就職活動

外国人材キャリア教育　　全10講

キャリアデザインと自己分析

第3講｜自己理解と戦略的な就職活動

本日のゴール

01 キャリアデザインの基本

Will（やりたい）・Can（できる）・Must（すべき）の3つの視点を理解する。

02 目標設定の設計

短期・中期・長期の時間軸で、具体的かつ達成可能な目標を立てる。

03 過去経験の棚卸し

これまでの経験を振り返り、事実に基づいて自分の特徴を整理する手順を学ぶ。

04 CanとWillの言語化

自分の「強み・弱み」と「大切にしたい価値観」を言葉にして明確にする。

05 市場ニーズとの接点

社会や企業が求めていること（Must）を把握し、自分との重なりを見つける。

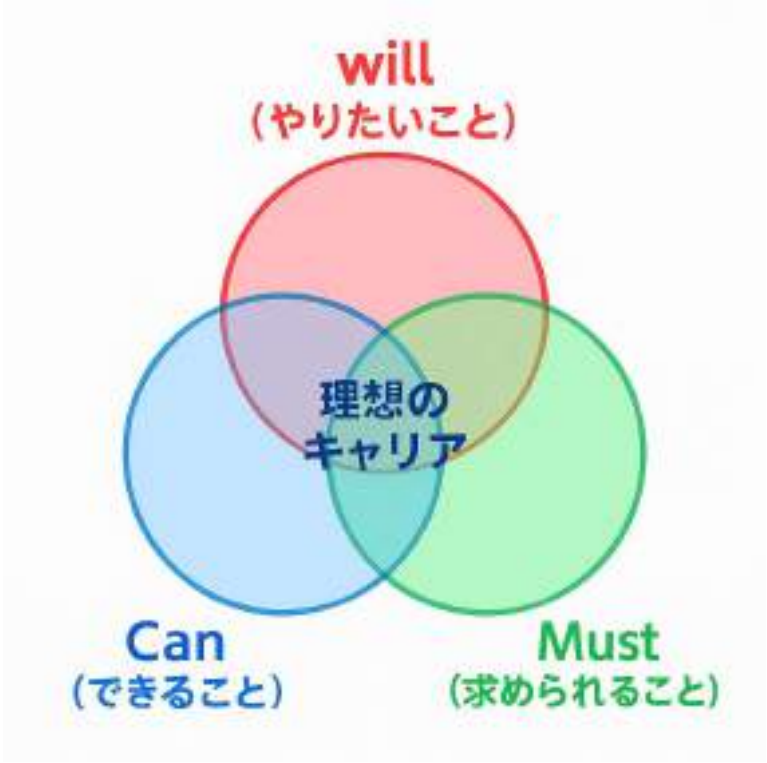
06 志望動機への接続

自己分析の結果をもとに、説得力のある志望動機を作成する方法を学ぶ。

第3講 キャリアデザインとは

キャリアデザインとは、日本での長期的な活躍を見据えた「働き方」と「生き方」の設計図です。

3つの円の重なり



Will: 自分の価値観、情熱、興味

Can: スキル、知識、経験、資格

Must: 企業のニーズ、社会の要請

第3講 キャリアデザインとは

定義

価値観・強み・市場機会をもとに、将来の成長道筋を自律的に設計すること。

日本での文脈

雇用慣習を理解し、会社の期待に応えつつ自ら経験を積み重ねて前進する姿勢。

3つの視点

Will・Can・Mustの3つの重なりを見つけ、その領域を拡大していくことが基本。

PDCAサイクル

「仮説→実践→振り返り」を回し、環境変化や成長に合わせて常に更新する。

成果物（アウトプット）

目標達成までのロードマップ、具体的な行動計画、そして就活で活用できる「自己PR素材」の蓄積。

第3講 短期・中期・長期の目標設定の重要性

キャリアの実現には、時間軸を意識した段階的な目標設定と、具体的で測定可能な計画（SMART）が不可欠です。

SHORT TERM
短期目標 （〜1年）

基礎スキルの習得・行動変容

職場環境に適応し、基本的な業務を確実に遂行できるようになる期間。信頼関係の土台を作る。

具体的目標例

JLPT N1合格 / ビジネス敬語の習得
ホール業務の独り立ち・マニュアル完遂
報連相の徹底と無遅刻無欠席

MEDIUM TERM
中期目標 （〜3年）

役割の拡大・成果の創出

チーム内でリーダーシップを発揮し、後輩育成や店舗の数値改善に貢献する期間。

具体的目標例

時間帯責任者（シフトリーダー）就任
新人スタッフのOJT担当
特定技能2号への移行準備 / 資格取得

LONG TERM
長期目標 （5〜10年）

キャリア像の実現・経営視点

組織の中核人材として経営に関与したり、専門性を活かしてグローバルに活躍する期間。

具体的目標例

店長・エリアマネージャーへの昇進
本社海外事業部でのブリッジ業務
独立開業 / 永住権の取得

第3講 短期・中期・長期の目標設定の重要性

目標を具体化する「SMARTの法則」
※曖昧な目標は達成できません。以下の5要素を含めて言語化しましょう。

S	M	A	R	T
Specific	**Measurable**	**Achievable**	**Relevant**	**Time-bound**
具体的か？	測定可能か？	達成可能か？	関連性はあるか？	期限はあるか？
(誰が・何を・どこで)	(数値・量・頻度)	(現実的な範囲か)	(キャリアに繋がるか)	(いつまでにやるか)

第3講 自己分析の手法①：過去の経験の棚卸し

分析対象カテゴリ

経験の抽出元（ネタ探し）

学業・研究
ゼミ、卒論、得意科目、グループワーク

アルバイト・実習
接客経験、トラブル対応、後輩指導

課外活動
サークル、ボランティア、地域活動

留学・言語習得
異文化適応、語学習得の工夫と継続

Point
「成功」だけでなく「失敗・苦労」した経験こそ、自分の価値観が現れる

STAR法での記述

再現性を伝えるフレームワーク

S　Situation（状況）
いつ、どこで、どのような環境で？
例：飲食店のアルバイトで、ランチタイムの混雑時

T　Task（課題・役割）
何が問題だったか？ 何を任されたか？
例：提供遅れが頻発し、クレームが増えていた

A　Action（行動）
具体的にどう考え、どう動いたか？
例：メニュー表の整理と、役割分担の提案を行った

R　Result（結果）
どう変化したか？ 何を学んだか？
例：提供時間が5分短縮。自ら動く重要性を学んだ

第3講 自己分析の手法①：過去の経験の棚卸し

得られる成果物

自己分析のアウトプット

実績リスト

事実に基づく客観的な成果の積み上げ。履歴書や職務経歴書の素材となる。

再現性のある強み

「たまたま上手くいった」ではなく、他の環境でも発揮できる自分の強み。

価値貢献パターン

「リーダー型」「サポート型」「アイデア型」など、自分が組織で貢献できる型。

留学生へのアドバイス

日本語での表現に自信がない場合は、まず母語で深く考えてから翻訳すると、思考が深まります。

第3講 自己分析の手法②：自分の強みと弱み（Can）

就職活動における自己分析では、「できること（Can）」を客観的に整理します。強みは具体的な根拠と共にアピールし、弱みはそれをどう補うか（対策）とセットで考えることが重要です。

自分の強み (Strengths) と根拠

多言語コミュニケーション力
根拠：JLPT N1取得に加え、カフェのアルバイトで毎日外国人観光客30名の対応を行っている。

問題解決・改善提案力
根拠：在庫管理ルールの見直しを店長に提案し、フードロスを月10%削減した実績がある。

継続力と責任感
根拠：3年間、学業とアルバイトを両立し、無遅刻・無欠席を継続している。

数値管理への感度
根拠：簿記2級を勉強中であり、店舗の日次売上集計とレジ締め業務を正確に担当できる。

自分の弱み (Weaknesses) と対策

優先順位づけが苦手
対策：毎朝To-Doリストを作成し、重要度と緊急度でタスクに番号を振ってから行動している。

時間管理の甘さ
対策：常に「10分前行動」を心がけ、スマートフォンのリマインダー機能を活用して管理している。

自己主張が弱い
対策：ミーティングでは必ず1回は発言するという目標を立て、準備してから臨むようにしている。

失敗を引きずりやすい
対策：反省点をノートに書き出して頭を整理し、「翌日には気持ちを切り替える」ルールにしている。

第3講 自己分析の手法②：自分の強みと弱み（Can）

【Point】他者フィードバックで「盲点」を見つける

自分では気づいていない強みや弱み（ジョハリの窓）があります。

自己分析だけで完結させず、アルバイト先の店長や同僚、学校の先生、友人に「私の強みは何だと思いますか？」「もっと改善した方が良い点はどこですか？」と聞いてみましょう。

客観的な意見は、面接での説得力を高めます。

第3講 価値観の整理：何を大切にして働きたいか（Will）

分析フレームワーク

「Will」を構造的に捉える視点

価値観軸の明確化

自分にとっての「幸せ」や「やりがい」の源泉は何か？働く目的の根本を定義する。

優先順位（プライオリティ）

全ての希望を同時に叶えるのは困難。
何を最優先し、何を妥協できるか序列をつける。

条件の分解

Must（譲れない条件） これがないと働けない・続かない Want（あれば良い条件） あると嬉しいが、なくても我慢可能

価値観のキーワード例

自分に当てはまるものは？

成長機会
スキルアップ、挑戦、教育制度

安定性
長期雇用、経営基盤、福利厚生

裁量・スピード
自分の判断、変化の速さ

社会貢献
誰かの役に立つ、社会的意義

収入・報酬
高い給与、インセンティブ

WLB (バランス)
休日休暇、勤務時間、私生活

第3講 価値観の整理：何を大切にして働きたいか（Will）

自己分析ワーク

実際に書き出してみよう

1. **上位3つを選ぶ**
   上記のキーワードなどを参考に、自分が大切にしたい価値観を3つ選ぶ。

2. **理由を言語化する**
   「なぜそれを選んだのか？」過去の経験や原体験と紐付けて理由を書く。

3. **理想の1日・1週間を書く**
   具体的な生活イメージ（何時に起き、どんな仕事をし、どう過ごすか）を文章化。

4. **企業特性と照合する**
   その理想や価値観は、志望する業界や企業で実現可能かチェックする。

Point：正直に書くことが大切
（誰かに見せるものではない）

第3講 市場ニーズの把握：社会から求められていること（Must）

自分自身がやりたいこと（Will）やできること（Can）だけでなく、社会や企業から求められていること（Must）を正確に把握し、キャリア戦略に組み込むことが重要です。

市場ニーズの情報源

求人票の応募要件（必須スキル・歓迎スキル）や評価項目は「答え」の宝庫です。

その他、業界団体の調査レポート、企業の決算資料、ニュース、SNSの口コミなど多角的に情報を収集しましょう。

ギャップ分析（現状 vs 目標）

「市場から求められる要件（Must）」と「現在の自分のスキル（Can）」の差分を明確にします。

このギャップをどのように埋めるかが、具体的な成長計画となります。

第3講 市場ニーズの把握：社会から求められていること（Must）

外食産業でのMust（求められること）

接客品質や語学力に加え、HACCP等の衛生管理知識、DX対応（モバイルオーダー・在庫管理）、FLコスト等の数値管理能力が重視されます。

特にインバウンド対応は強いニーズがあります。

アウトプット：スキル取得計画

分析結果を基に、「必須スキル一覧」を作成します。

それぞれについて、いつまでに、どのような方法（学習・実務経験）で習得するか、具体的なアクションプランに落とし込みます。

第3講 SWOT分析を用いた自己分析の実践

Strengths (強み)

内部要因・プラス要素

自身が持っている資源やスキル、有利な点。

語学力: 日本語N1、英語TOEIC 800点、母国語
経験: 母国での飲食店アルバイト2年
性格: 初対面の人ともすぐに打ち解ける

Weaknesses (弱み)

内部要因・マイナス要素

不足している資源、改善すべき点、不利な点。

資格: 専門的な資格（調理師など）がない
スキル: 日本のビジネスマナーへの不安
経験: 日本企業での就労経験が浅い

Opportunities (機会)

外部要因・追い風

活用できる環境変化、市場のチャンス。

市場: インバウンド（訪日客）の急増
制度: 特定技能ビザの対象拡大
企業: 海外展開を目指す外食企業が増加中

Threats (脅威)

外部要因・向かい風

避けたいリスク、障害となる環境変化。

競争: 他の留学生や日本人学生との競合
経済: 物価上昇による生活コスト増
要件: 就労ビザ審査の厳格化の可能性

クロス分析：戦略への落とし込み

SO戦略　強みで機会を活かす「語学力を活かし、インバウンド対応店舗へ応募」

WO戦略　機会を活かして弱みを補強「人手不足の研修充実企業でマナーを学ぶ」

WT戦略　弱みと脅威を回避「早めの準備で競合を避け、リスクを最小化」

第3講 分析結果を「志望動機」に繋げる方法

基本構成（ロジック）

説得力を生む4段構成

1. 結論（志望理由）

「私は貴社で〇〇を実現したい」「〇〇に貢献したい」と最初に明確に述べる。

2. 理由（Will/Can）

なぜなら、自分の強み・価値観が貴社の事業と合致しているから、と繋げる。

3. 根拠（Episode）

自己分析で整理した具体的な過去の経験（STAR）を提示し、証拠とする。

4. 貢献（Contribution）

入社後、具体的にどのような業務で戦力となり成長していくかを宣言する。

例文テンプレート

穴埋めで使える基本の型

導入

「私は【強み】を活かし、貴社の【事業/目標】の発展に貢献したいと考えています。」

展開（根拠）

「学生時代、【具体的な経験】において【課題】を乗り越え、成果を上げました。」

接続

「貴社が掲げる【理念/特徴】は、私が大切にする【価値観】と深く共鳴します。」

結び

「入社後は【具体的な行動】を通じて、早期に貢献します。」

第3講 分析結果を「志望動機」に繋げる方法

NG例とコツ

採用担当者の視点

「勉強させてください」

会社は学校ではありません。「学びたい」だけでなく「どう貢献できるか（GIVE）」を語る。

「貴社の料理が好きです」

ファン目線だけでは不十分。作り手・提供者としてのプロ意識を示す。

企業ごとの「Must」に触れる

「海外展開に力を入れている」「DX推進中」など、相手の課題に合わせてアピールを変える。

ポイント：抽象的な「頑張ります」ではなく、数字と事実で具体性を！

第3講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 **Will×Can×Mustの視点**
キャリアデザインは、やりたいこと・できること・求められることの3要素の重なりで設計する。

02 **目標設定の具体化**
目標はSMARTの法則を用いて具体化し、短期・中期・長期のマイルストーンを設定する。

03 **経験の棚卸しと再現性**
過去の経験をSTAR法で整理し、どのような状況でも発揮できる「再現可能な強み」を抽出する。

04 **SWOT分析の活用**
自身の強み・弱みと環境の機会・脅威を掛け合わせ、具体的な行動戦略（クロスSWOT）に落とし込む。

05 **志望動機の構成ロジック**
志望動機は「結論→根拠（分析結果）→貢献」の順で構成し、論理的かつ熱意を持って伝える。

第3講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

自己分析ワークシート作成

Will/Can/Mustの3要素を整理

自身のSWOT分析を記入

分析に基づいた志望動機草案を作成

上記をA4用紙1枚にまとめる

NEXT LECTURE

第4講

日本式就職活動の工程と慣習

就活スケジュール、企業情報の収集、選考プロセスなど、
日本独自の就活ルールを学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

日本式就職活動の工程と慣習

第4講｜就職活動の全体像と戦略

外国人材キャリア教育　全10講

日本式就職活動の工程と慣習

第4講｜就職活動の全体像と戦略

本日のゴール

01 就活スケジュールの把握

3年生から4年生にかけての年間スケジュールと、重要なマイルストーンを理解する。

02 新卒と中途の違い

日本特有の「新卒一括採用」と、通年・中途採用の違いやメリット・デメリットを学ぶ。

03 情報収集の戦略

就職サイト、学内求人、SNSなど、多様な情報収集ルートの特徴と使い分けを知る。

04 説明会・インターン活用

企業研究や接点作りにおける、説明会やインターンシップの効果的な活用法を学ぶ。

05 選考プロセスの理解

エントリーシート（ES）、適性検査、面接といった一般的な選考フローを把握する。

06 内定と支援機関の活用

内定の法的意味や、エージェント・キャリアセンターなどの支援機関の上手な使い方を知る。

第4講 日本の就職活動スケジュール（3年生・4年生の動き）

日本式就職活動の工程と慣習

日本の就職活動は「新卒一括採用」が主流であり、独自のスケジュールで進行します。
留学生はビザの手続きも含め、早めの準備が鍵となります。

準備期

3年生 春〜夏

業界研究・自己分析



- 業界・企業研究
- サマーインターン参加
- 自己分析・「軸」の整理
- 日本語能力試験(JLPT)対策

実践期

3年生 秋〜冬

本選考準備・早期選考



- ES・履歴書の作成練習
- 適性検査(SPI等)対策
- OB・OG訪問 / 冬インターン
- 外資・ベンチャー早期選考

最重要シーズン

選考ピーク

4年生 3月〜春

説明会解禁・面接・内々定



- エントリー・説明会参加
- ES提出ラッシュ
- 一次〜最終面接
- 内々定の獲得

内定・入社

4年生 初夏〜秋

承諾・ビザ申請・入社準備



- 内定承諾書の提出
- 在留資格変更許可申請
- 卒業研究・論文
- 内定式・入社前研修

第4講 日本の就職活動スケジュール（3年生・4年生の動き）

スケジュール活用のポイント

近年はインターンシップからの「早期選考」が増加傾向にあります。

3年生の夏から動き出すことで、選択肢が大きく広がります。

また、外食産業などのサービス業は通年採用を行う企業もありますが、大手企業は新卒一括採用のスケジュールが基本です。

留学生の注意点（逆算思考）

在留資格変更審査には1～3ヶ月要するため、卒業前の申請が必須。

卒業見込証明書や成績証明書の発行時期を事前に確認する。

特定技能を目指す場合は、試験日程（技能・日本語）の確認が必要。

第4講 新卒一括採用と中途（通年）採用の違い

日本の就職活動には大きく分けて「新卒一括採用」と「中途（通年）採用」の2つのルートがあります。
それぞれの特徴を理解し、自分の状況に合った応募枠を選ぶことが重要です。

新卒一括採用 (New Graduates)

採用時期が集中・ポテンシャル重視
卒業前の特定時期に一斉選考。現在のスキルより将来の伸びしろを評価。

配属は入社後に決定
「総合職」として採用され、適性を見て配属先が決まるケースが多い。

手厚い研修と育成
ビジネスマナーから業務知識まで、ゼロから育てる研修体制がある。

多段階の選考フロー
ES提出 → 適性検査 → 複数回の面接と、内定までの工程が長い。

VS

中途・通年採用 (Mid-Career)

通年募集・即戦力重視
欠員補充や事業拡大のタイミングで募集。実務経験と成果が求められる。

職務内容（Job）が明確
「店長候補」「マーケティング」など、特定の職務に対して採用される。

早期の成果期待
入社直後からパフォーマンスを発揮することが期待される。

実務重視の選考
職務経歴書やポートフォリオを重視。面接回数は比較的少ない。

【選択のコツ】自身の状況に合わせて応募枠を選ぶ

留学生の場合、基本的には「卒業見込み」なら新卒採用に応募します。

ただし、母国での社会人経験がある場合や、既に卒業している（既卒）場合は、企業によって中途枠での応募が可能なこともあります。

募集要項の「応募資格」を必ず確認しましょう。

第4講 企業情報の収集方法

主要な情報源
どこから探すか

就職サイト
ナビサイト（マイナビ・リクナビ等）は募集要項確認やエントリーの基本窓口。

企業HP・IR情報
企業の公式発表。投資家向け資料（IR）には詳細な戦略や財務状況が記載。

学内求人・キャリアセンター
学校に届く求人票。留学生の採用実績がある企業が見つかりやすく、信頼性が高い。

SNS・口コミ・OBOG
社員のリアルな声や評判。先輩への訪問でWebにはない本音情報を収集。

得られる情報の種類
何を読み取るか

事業内容・強み
主力商品は何か、競合他社との違い、将来の成長戦略を把握する。

社風・働き方
職場の雰囲気、残業時間、福利厚生の実態など、長く働ける環境かを確認。

求める人物像
企業が重視するスキルやマインドセット。選考対策の重要なヒントとなる。

経営数値・安定性
売上高、利益率、店舗数推移など、客観的なデータで安定性を判断。

第4講 企業情報の収集方法

活用のコツ・注意点

情報を見極める

一次情報を重視する

ネットの噂だけでなく、企業の公式発表や実際に社員から聞いた「事実」を優先。

複数ソースを照合

1つの情報源を鵜呑みにせず、企業HPと口コミサイトなど複数の視点で確認。

情報のストック

気になった情報はノートやアプリに記録し、後で比較検討できるように整理。

⚠ 注意：ネット上の古い情報や不確かな噂（フェイク）には注意。常に情報の鮮度を確認しましょう。

第4講 会社説明会・インターンシップに参加する目的

参加の目的

なぜ参加する必要があるのか

業務・業界理解の深化

Webサイトだけでは分からない実際の仕事内容や、業界内での立ち位置を肌で感じる。

カルチャーフィット確認

社員の雰囲気や職場の空気感を確認し、自分が長く働けそうか（合う・合わない）を見極める。

早期選考の機会獲得

インターン参加者限定の選考ルートや、一次面接免除などの優遇が得られる場合がある。

得られる成果

就活を有利に進める材料

志望動機の材料

「社員の〇〇さんの話に感銘を受けた」など、実体験に基づいた説得力のある志望動機が書ける。

具体的な職務イメージ

入社後の自分を具体的に想像できるようになり、面接での「入社後やりたいこと」が明確になる。

担当者との接点

人事担当者や現場社員に顔と名前を覚えてもらうことで、アピールチャンスが増える。

第4講 会社説明会・インターンシップに参加する目的

参加のポイント

効果を最大化するために

事前研究と質問準備

Webで分かることは調べておく。「良い質問」は意欲の高さを示す最高のアピールになる。

基本マナーの徹底

遅刻厳禁、服装（スーツ等）、丁寧な言葉遣い（敬語）。評価は会場に入った瞬間から始まっている。

振り返りと記録

終了後すぐに感想や得た情報をノートに記録。これが後のES作成や面接対策の宝になる。

Advice：積極性が鍵！「お客さん」ではなく「候補者」として参加しよう

第4講 エントリーシート（ES）と適性検査の役割

選考の初期段階である「書類選考」と「適性検査」は、面接へ進むための第一関門です。それぞれの目的を正しく理解し、適切な対策を行いましょう。

エントリーシート（ES）

役割：「会ってみたい」と思わせる
面接に呼ぶ価値があるかどうかの判断材料

構成：PREP法を徹底
結論(Point)→理由(Reason)→具体例(Example)→結論

内容：「ガクチカ」と「自己PR」
学生時代に力を入れたこと、自身の強みの証明

裏付け：数値と具体性
「頑張った」ではなく「売上を○%向上させた」と書く

マナー：誤字脱字ゼロ
指定文字数の8割以上記述、提出前に第三者添削を推奨

適性検査（SPI等）

役割：能力・適性によるスクリーニング
一定基準に満たない応募者を絞り込む「足切り」

内容：能力検査＋性格検査
言語（日本語力）・非言語（数学的処理）・性格特性

対策：形式への「慣れ」が重要
SPI3、玉手箱など。参考書1冊を繰り返し解く

性格：嘘をつかず一貫性を保つ
回答の矛盾は「信頼性なし」と判定されるリスクあり

環境：安定した通信と静かな場所
Webテスト中の通信断絶は致命的。PC環境を準備

第4講 エントリーシート（ES）と適性検査の役割

⚠ 【重要】選考突破のための必須ポイント

提出期限（締切）は絶対厳守です。

Webテストは期限直前にサーバーが混雑することがあるため、余裕を持って受験しましょう。

また、ESの「使い回し」は企業名の間違いなどでバレます。必ずその企業向けの志望動機を盛り込んでください。

第4講 選考プロセスの解説（書類選考→面接→内定）

一般的な選考フローは以下の6ステップです。応募から内定までは約1〜2ヶ月が目安ですが、企業により異なります。

標準期間: 1〜2ヶ月

エントリー

プレエントリー・説明会参加で意志表示

Check Point

- 情報収集
- 早期行動

Step 1

ES・適性検査

書類選考と基礎能力・性格診断テスト

Check Point

- 自己分析
- 基礎学力

Step 2

一次面接

人事や若手社員による基本マナー確認

Check Point

- 第一印象
- 論理的会話

Step 3

二次〜面接

現場責任者による実務適性と深掘り

Check Point

- 能力・適性
- 志望度

Step 4

最終面接

役員・社長による入社意志と覚悟の確認

Check Point

- 熱意・覚悟
- ビジョン

Step 5

内々定・内定

労働条件通知書の確認と入社承諾

Check Point

- 条件確認
- 入社手続き

Step 6

第4講 選考プロセスの解説（書類選考→面接→内定）

採用選考における4つの主要な評価観点

Will（動機）
「なぜ当社か」「何を成し遂げたいか」という熱意と方向性の一致

Can（能力）
過去の経験に基づいた「再現性のある能力」と実務スキル

Fit（適合性）
組織風土や既存メンバーとの相性、カルチャーフィット

Must（要件）
在留資格、語学レベル、勤務条件など最低限満たすべき基準

第4講 日本の「内定」の仕組みと法的拘束力

日本の就職活動における「内定」には独特の法的な意味合いがあります。トラブルを避け、企業と良好な関係を保つために、権利と義務を正しく理解しましょう。

内々定（ないないてい）

企業から「採用予定」である旨を口頭やメールで通知される段階です。

10月の正式な内定式前の約束であり、法的な拘束力は限定的ですが、誠実な対応が求められます。

内定（労働契約の成立）

法的には「始期付解約権留保付労働契約」と解釈されます。

企業側からの一方的な取り消しは、倒産など「客観的に合理的な理由」がない限り認められません。

第4講 日本の「内定」の仕組みと法的拘束力

注意点（オワハラ等）

「他社の選考を辞退しろ」と強要するオワハラには注意が必要です。

また、内定通知書で労働条件（入社日、給与、勤務地等）を必ず書面で確認しましょう。

内定辞退のマナー

学生側からの辞退は可能ですが、企業に多大な迷惑がかかるため、決めたら「迅速に」「誠意を持って」連絡しましょう。

連絡なしの辞退（サイレント辞退）は厳禁です。

第4講 就職エージェントや学校のキャリアセンターの活用法

就職エージェント

プロによる伴走型の支援サービス

非公開求人の紹介

一般サイトには載らない独自の求人情報を保有。自分では見つけられない企業と出会える。

日程調整・条件交渉

面接日程の調整や、内定後の条件交渉を代行してくれるため、就活の負担が軽減される。

選考対策支援

応募書類の添削や模擬面接など、プロの視点での具体的なアドバイスが受けられる。

利用時の注意点

担当者との相性があるため、1社に依存せず複数社を併用して比較検討することが重要。

キャリアセンター

学校独自のネットワークと信頼性

学内限定求人・推薦

大学への信頼に基づいて寄せられる求人や「学校推薦枠」など、有利なルートがある。

OB・OG紹介

卒業生が活躍している企業の情報や、実際に話を聞くための紹介を得ることができる。

留学生支援窓口

ビザの手続きや留学生特有の就職事情に詳しい相談員がいる場合が多く、心強い味方となる。

個別相談・添削

何度でも無料で利用でき、ES添削や面接練習など納得いくまでサポートを受けられる。

第4講 就職エージェントや学校のキャリアセンターの活用法

活用のコツ

支援を最大限に引き出すために

目標・条件の明確化

「何でもいい」はNG。希望職種、勤務地、譲れない条件を伝えないと適切な紹介は来ない。

こまめな進捗共有

選考状況をタイムリーに報告することで信頼関係が生まれ、優先的に支援してもらえる。

早めの相談・推薦依頼

推薦状の発行などは時間がかかる。
ギリギリではなく余裕を持って相談すること。

最終決定は自分自身で。
アドバイスは参考にしつつ、主体性を持つ。

第4講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 就活は前倒しで準備

3年生からの早期準備が重要。大学・業界のスケジュールを把握し、学業・ビザ要件から逆算して計画する。

02 新卒と中途の評価軸の違い

新卒はポテンシャルと育成を重視し、中途は即戦力と経験を重視する。自身の状況に合わせて応募枠を選択。

03 情報源の多角化

就職サイト、学内求人、SNS、OBOG訪問など、複数の情報源を組み合わせて情報の精度を高める。

04 説明会・インターンの活用

単なる参加に留めず、志望動機の材料集めや、企業担当者との接点作りの場として戦略的に活用する。

05 ESと適性検査の重要性

書類選考（ES）と適性検査（SPI等）は選考の最初の関門。十分な対策が合否を大きく左右する。

06 内定の法的理解と支援

内定の法的拘束力と辞退のマナーを理解する。困ったときはエージェントやキャリアセンターを活用する。

第4講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

志望企業の比較分析

志望企業を3社ピックアップする

各社の採用スケジュール、選考フロー、評価軸（求める人物像）を調査

比較表（マトリクス）を作成して違いを整理する

NEXT LECTURE

第5講

履歴書・職務経歴書・ポートフォリオ作成

書類選考突破のための具体的テクニック。

日本式の履歴書ルールから、自身をアピールするポートフォリオまで作成法を習得します。

外国人材キャリア教育　　全10講

履歴書・職務経歴書・ポートフォリオ作成

第5講｜選考突破のための書類作成術

外国人材キャリア教育　　全10講

履歴書・職務経歴書・ポートフォリオ作成

第5講｜選考突破のための書類作成術

本日のゴール

01 応募書類の役割

書類は「面接に進むための切符」であることを理解し、採用担当者の視点を知る。

02 日本式履歴書の基本

日付、年号の統一、丁寧な記入など、日本企業が重視する形式とマナーを習得する。

03 証明写真のマナー

服装、表情、背景など、第一印象を左右する証明写真の正しいルールを把握する。

04 正確な記入法

学歴・職歴・資格欄における正式名称の使用や正しい書き方を理解する。

05 自己PR・志望動機

結論先行の論理構成と、具体的なエピソードを用いた説得力のある文章構成を身につける。

06 職務経歴書・ポートフォリオ

経験者向け資料としての役割と、スキルを可視化するための活用法を理解する。

第5講 応募書類の役割（「会ってみたい」をつくる）

応募書類は、面接官が最初に目にするあなたの「分身」です。面接へ進むための一次突破資料であり、あなたの適性と意欲を可視化する重要な役割を担います。

目的：面接への切符

最大の目的は「面接に呼んでもらうこと」。書類だけで採用が決まることは稀ですが、書類で落ちれば面接の機会は得られません。「会って話を聞いてみたい」と思わせる工夫が必要です。

面接の土台づくり

提出した書類は面接時の台本代わりになります。面接官は書類を見て質問するため、自分がアピールしたい（深掘りしてほしい）ポイントを戦略的に盛り込んでおくことが重要です。

差別化：実績の可視化

抽象的な表現（「頑張りました」等）ではなく、実績の数値化（「売上120%達成」等）、具体的な成果物（ポートフォリオ）、第三者評価（表彰・顧客レビュー）を用いることで、信頼性と説得力を高めます。

第5講 応募書類の役割（「会ってみたい」をつくる）



評価観点：Will × Can × Fit

企業は主に3つの軸で評価します。
Will（動機・意欲）、Can（能力・再現性）、Fit（企業文化への適合）。これらが伝わるように構成します。



コンプライアンス（信頼性）

事実ベースでの記述が大前提です。経歴詐称、過度な誇張、不実記載は解雇事由にもなり得ます。
特に在留資格に関わる情報は正確性が求められます。

第5講 日本式履歴書の書き方の基本ルール

日本の履歴書には独自の形式とマナーがあります。
細部まで正確に記入することで、「几帳面さ」と「入社意欲」をアピールできます。

基本ルール (Basic Rules)

日付と年号の統一
日付は「提出日」を記入。西暦（2026年）か和暦（令和8年）を全体で統一する。

筆記用具と訂正ルール
手書きは黒ボールペン（消せるペン不可）。誤字は修正液を使わず書き直す。

基本情報の正確性
氏名のフリガナ、現住所（マンション名・号室まで）、連絡先を正確に記入。

空欄処理と写真
空欄を作らない（ない場合は「特になし」）。写真は指定位置に真っ直ぐ貼る。

押印と希望欄
印鑑欄がある場合は押印。本人希望欄は勤務条件等を具体的に書く。

注意・NG例 (Caution & NG)

年号の混在・略称使用
西暦と和暦が混ざっている。「高校」などの略称（正：高等学校）を使用する。

不適切なメール・SNS
ビジネスに不向きなアドレス（あだ名等）や、SNSのリンクを誤って記載する。

職歴欄の誤記
アルバイトを正社員のように職歴欄に書く。
（※バイトは「職務経歴書」等で補足）。

写真・印字の不備
提出日と撮影日が大きく乖離している（3ヶ月以上前）。印刷がかすれている。

修正液・テープの使用
間違えた箇所を修正液で消すのはマナー違反。必ず新しい用紙に書き直す。

⚖️ 【重要】事実に基づく正確な記載（コンプライアンス）

履歴書は「公的な文書」としての性質を持ちます。

経歴の詐称（嘘を書くこと）は、採用取り消しや解雇の正当な理由となります。留学生の場合、在留資格の申請にも関わるため、事実に基づき正確に記載することが自分を守ることにつながります。

第5講 証明写真のマナー（OK/NG）

証明写真は採用担当者が最初に見るあなたの「顔」です。清潔感と信頼感を与える適切な写真を準備しましょう。

適切な例 (OK Examples)

服装・髪型
ダークスーツ＋白シャツ着用。前髪は目にかからないよう整え、清潔感を重視。

背景・サイズ
背景は白、青、グレーの無地。影が入らないように。
サイズは縦4cm×横3cm（指定優先）。

表情・姿勢
正面を向き、背筋を伸ばす。口角を少し上げ、明るく意欲的な表情で。

撮影方法
写真館（スタジオ）での撮影を推奨。Webエントリー用にデータも受け取る。

不適切な例 (NG Examples)

カジュアル・過度な装飾
Tシャツ、パーカー、派手なアクセサリー、濃すぎるメイクはNG。

自撮り・アプリ加工
スマホの自撮りや過度なフィルター加工は信頼性を損なうため厳禁。

撮影環境の不備
背景に家具等が写り込んでいる、逆光で顔が暗い、ピンぼけしている。

その他
マスク着用、帽子着用、カラーコンタクト、3ヶ月以上前の古い写真。

第5講 証明写真のマナー（OK/NG）

ポイント：第一印象の重要性

採用担当者は、履歴書の写真を最初に見て「この人に会ってみたいか」を直感的に判断します。

「清潔感」「真面目さ」「明るさ」が伝わる写真を使用することで、書類選考の通過率を高めることができます。

第5講 学歴・職歴・資格欄の正確な記入法

学歴の記入

正式名称と年月を正確に

学校名は正式名称で

「高校」ではなく「高等学校」と記載。日本語学校や専門学校も法人名ではなく学校名を正式に書く。

学部・学科・専攻

学部、学科、コース名まで省略せずに記載する。何を学んでいるかを示す重要な情報となる。

入学・卒業年月の統一

西暦（2026年）か和暦（令和8年）かを履歴書全体で統一する。計算ミスに注意。

在学中の記載方法

最終行には「卒業見込み」と記入。
または「現在に至る（在学中）」と記載する。

職歴の記入

経験を正しく伝える

会社名の表記ルール

（株）と略さず「株式会社」と書く。店舗名だけでなく運営会社名を記載すること。

雇用形態の明記

留学生の場合、アルバイト経験は「株式会社〇〇 入社（アルバイト）」のように形態を明記する。

配属・職務内容

「〇〇店配属」「ホール業務に従事」など具体的に記載し、経験値をアピールする。

「以上」で締める

職歴を全て書き終えたら、その下の行の右端に「以上」と記載して締めくくる。

第5講 学歴・職歴・資格欄の正確な記入法

資格・免許
スキルを証明する

資格は正式名称で
「英検」→「実用英語技能検定」、「漢検」→「日本漢字能力検定」。「普通自動車第一種運転免許」等。

語学力の記載
JLPT（N1/N2）、TOEIC（スコア）など、レベルと取得年月を正確に。期限切れに注意。

学習中のアピール
未取得でも「〇月受験予定」「〇級取得に向けて勉強中」と記載し、意欲を示すことが可能。

注意：虚偽の記載は絶対にNG
（入社取消のリスクあり）

第5講 自己PRの構成

結論 → 根拠 → 成果 → 再現性 → 貢献

論理的な構成フレーム

STAR法などで構造化する

見出し（キャッチコピー）

「多言語で顧客満足を高める力」など、強みを一言で表現する。

- **Situation（状況）**
  どのような環境・背景だったか
- **Task（課題）**
  直面した問題や目標は何か
- **Action（行動）**
  具体的に何をしたか（工夫点）
- **Result（結果）**
  行動の結果どうなったか（成果）

例文テンプレート

要素を当てはめて作成

結論

私の強みは「〇〇」です。
※結論から書き始める（PREP法）

根拠 (S/T/A)

〇〇店のアルバイトでは、〇〇という課題がありました。そこで私は〇〇という工夫を行いました。

成果 (R)

その結果、売上が前年比12%アップしました。

貢献

この経験を活かし、貴社でも〇〇として貢献したいと考えています。

第5講 自己PRの構成

結論 → 根拠 → 成果 → 再現性 → 貢献

作成のコツ・注意点

信頼性と説得力を高める

数値を必ず入れる

「頑張った」ではなく「売上〇%増」「待ち時間〇分短縮」と定量的に。

第三者評価を加える

「お客様から〇〇と言われた」「店長から表彰された」等の客観的事実。

企業の評価軸に合わせる

CS重視なら「接客力」、効率重視なら「改善力」をアピール。

文字数は300〜400字

短すぎず長すぎず。冗長な表現を避け、結論ファーストで。

第5講 志望動機の構成

説得力を生む4段構成

論理的な展開のフレームワーク

1. 結論先行

「私は貴社の〇〇な点に惹かれ、志望いたします」と、最初に最も伝えたい理由を明言する。

2. Why業界・Why企業

なぜ外食産業なのか、その中でもなぜ「この会社」でなければならないのかを比較して語る。

3. Will×Can×Mustの整合

自分の「やりたいこと」と「できること」が、企業の「求めていること」と一致していることを証明。

4. 入社後の貢献イメージ

「入社後は〇〇の強みを活かし、貴社の発展に貢献したい」という未来のビジョンで結ぶ。

志望動機の材料（ネタ）

独自性のある内容を作るために

企業情報の深掘り

ホームページだけでなく、IR資料、中期経営計画、社長メッセージからキーワードを引用する。

実店舗での体験

実際に客として利用し、接客や商品の質の高さを肌で感じる。現場の感動は強い説得力になる。

自身の経験との接点

インバウンド対応、DXへの興味、異文化理解など、自分の強みが活かせる具体的なポイント。

競合他社との比較

「A社にはないがB社にはある魅力」を明確にし、その企業でなければならない理由を補強する。

コツとNGポイント

採用担当者に響く文章へ

具体性を持たせる

「貴社の理念に共感しました」だけでは弱い。理念のどの部分に、なぜ共感したかを具体的に。

固有名詞の使用

商品名、サービス名、制度名など、その企業独自の固有名詞を使うことで研究熱心さが伝わる。

NG：コピペ・使い回し

「成長できる」「安定している」等のどこでも通じる内容は避ける。1社1社カスタマイズが必須。

NG：学ぶ姿勢の強調

「勉強させてほしい」は受け身。企業は学校ではないため、「貢献したい」というGIVEの精神で。

第5講 職務経歴書の役割

作成の目的

なぜ職務経歴書が必要か

即戦力性の証明

履歴書だけでは伝わらない具体的な実績・スキル・担当範囲を詳細に示し、実力を可視化する。

面接の土台資料

面接官が具体的な質問をするための材料となり、自分の得意な話題へ誘導するツールになる。

経験者採用の必須書類

中途採用や、アルバイト経験をアピールしたい場合に必須。実績を定量的に伝える。

基本構成

盛り込むべき要素

職務要約（サマリー）

冒頭3-5行で経歴の全体像とコアスキルを要約。読み手の関心を最初に掴む。

職務経歴（逆年代順）

直近の経験から順に記載。会社名、期間、雇用形態、部署、役割を明確にする。

実績・成果（KPI）

「売上120%達成」「コスト10%削減」など、具体的な数値と達成率で記述する。

スキル・ツール

使用可能な言語（日本語レベル等）、ITツール、保有資格などを一覧化する。

第5講 職務経歴書の役割

運用のポイント

評価を高める工夫

A4用紙 1〜2枚に凝縮

採用担当者は多忙。要点を絞り、パッと見て内容が伝わるレイアウトを心がける。

リンクやQRの活用

ポートフォリオや成果物のWebリンクを貼り、詳細を見てもらう導線を作る。

キーワード対策 (ATS)

募集要項にあるキーワード（例：マネジメント、接客、英会話）を自然に盛り込む。

- **実績は「数字」で語り、信頼性を高めよう**

第5講 ポートフォリオの活用（見える化で差別化）

ポートフォリオはクリエイター職だけのものではありません。外食産業やビジネス職においても、あなたのスキルや実績を「見える化」し、他の応募者と差別化するための強力な武器になります。

構成と活用場面 (Structure & Usage)

基本構成
1. プロフィール（写真・経歴・強み）
2. 代表的な実績（3〜5つ程度に厳選）

職種別の事例コンテンツ
接客：CS改善の取り組み、作成したマニュアル
キッチン：開発メニュー写真、衛生管理チェック表

記述のフレームワーク
写真などのビジュアル＋STAR法で解説
（目的→行動→成果→学び）を一目で分かるように

提出・提示方法
履歴書にURL/QRコードを記載して事前共有
面接時にタブレット等を持参して画面で見せる

ツールと運用・注意点 (Tools & Rules)

おすすめ作成ツール
Notion / Google Drive：手軽に共有・更新
Canva / PowerPoint：デザイン重視のPDF化

【最重要】守秘義務と個人情報
社内データや顧客情報は必ずマスキング処理。
「特定できない形」に加工して掲載すること。

権利関係のクリア
自分が関わった範囲を明確にする。
他者の著作物や肖像権（スタッフの顔など）に配慮。

グローバル対応と鮮度
日本語＋英語（母国語）の併記で語学力をアピール。
常に最新の実績が一番上に来るように更新。

第5講 ポートフォリオの活用（見える化で差別化）

ポートフォリオは「未来の活躍」を想像させるツール

採用担当者は「過去の実績」そのものよりも、
そこから見える「あなたの仕事への向き合い方」や「再現性のあるスキル」を見ています。

綺麗なデザインであること以上に、
「誰に（Target）」「何を（What）」「どのように（How）」伝わるかを意識して作成しましょう。

第5講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 応募書類は面接の入口

書類は自分自身の分身であり、面接に進むための重要な「通行手形」。適性と意欲を可視化する。

02 形式・表記を厳密に

誤字脱字ゼロ、年号（西暦・和暦）の統一など、基本ルールの徹底が信頼の第一歩となる。

03 清潔感と最新性の重視

証明写真は第一印象を決定づける。服装・髪型を整え、3ヶ月以内に撮影したものを使用する。

04 正式名称と数値で信頼性UP

学校名・資格名は略さず正式に。実績は数値で示し、客観的な説得力を持たせる。

05 論理的な構成と具体性

自己PRや志望動機は「結論→理由→具体例→貢献」の構成で、独自のエピソードを盛り込む。

06 実績の可視化

職務経歴書やポートフォリオを活用し、スキルや成果を具体的にアピールして差別化を図る。

第5講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

応募書類の実践作成

履歴書・自己PR・志望動機の草案を作成する

先生や友人に添削を依頼し、フィードバックを受ける

（該当者のみ）ポートフォリオの雛形を作成する

NEXT LECTURE

第6講

面接マナーと質問応答技法

入退室の基本マナーから、頻出質問への回答ロジック、効果的な逆質問まで、面接突破の技術を学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

面接マナーと質問応答技法

第6講｜第一印象から逆質問まで

外国人材キャリア教育　全10講

面接マナーと質問応答技法

第6講｜第一印象から逆質問まで

本日のゴール

01 第一印象の要素を理解

視覚・聴覚・言語情報が与える影響と、好印象を与えるための重要ポイントを理解する。

02 身だしなみ・所作・敬語

清潔感のある服装、入退室のマナー、正しい敬語表現など、日本の面接の基本を習得する。

03 頻出質問の回答フレーム

自己紹介、志望動機、自己PRなど、よくある質問に対して論理的に答える型を身につける。

04 外国人材特有質問の対策

「なぜ日本か」「いつまでいるか」など、留学生が聞かれやすい質問への回答方針を学ぶ。

05 効果的な逆質問

面接の最後に熱意や志望度をアピールするための、効果的な逆質問の準備方法を知る。

06 オンライン面接の注意点

Web面接特有の環境設定、カメラ目線、トラブル対応など、対面とは異なるマナーを押さえる。

第6講 第一印象の重要性

視覚情報 (Visual)

見た目・表情・所作

清潔感のある服装

シワのないスーツ、整った髪型、磨かれた靴。おしゃれよりも「相手への敬意」を表す身だしなみ。

表情と目線

自然な笑顔と、相手の目を見て話すアイコンタクト（Eye Contact）。自信と誠実さを伝える。

美しい姿勢・所作

背筋を伸ばした着席姿勢。入室から退室まで、キビキビとした滑らかな動き。

POINT：
第一印象の55%を占めると言われる最重要要素

聴覚情報 (Auditory)

話し方・声のトーン

声量と明瞭さ

相手に届く適切な大きさの声。
ボソボソ話さず、ハキハキとした発音を意識する。

トーンと抑揚

明るく落ち着いたトーン。一本調子にならず、重要な部分は強調するなど抑揚をつける。

語尾の言い切り

「～です」「～ます」とはっきり言い切る。語尾を伸ばしたり、消え入りそうにならないように。

POINT:
自信と熱意は「声」に乗って伝わる

第6講 第一印象の重要性

言語情報 (Content)

話す内容・構成

結論先行（PREP法）

質問に対して、まず結論（答え）から話す。「理由は～です」と続ける論理的な構成。

簡潔さと具体性

ダラダラと話さず、要点をまとめる。具体的なエピソードや数字を用いて説得力を高める。

一貫性

提出した書類（履歴書・ES）の内容と、口頭での発言内容に矛盾がないようにする。

POINT：
内容は「準備」で質を高めることができる

第6講 面接当日の身だしなみチェックリスト（OK/NG）

面接官は第一印象で「この人と一緒に働けるか」を判断します。おしゃれさではなく、「清潔感」と「ビジネスシーンへの適合（TPO）」が評価の基準です。

OK：清潔感のある身だしなみ

服装（スーツ）
ダークカラー（紺・黒・グレー）のスーツ。
シワがなく、サイズが合っているもの。

シャツ・ブラウス
白無地が基本。アイロンが掛かっており、
襟元・袖口が汚れていないもの。

髪型・顔周り
寝癖を整え、お辞儀をしても崩れない。
前髪が目にかからず、耳を出して明るい印象に。

靴・鞄
靴は黒色で磨かれたもの。鞄はA4書類が入り、
床に置いた時に自立するものが望ましい。

VS

NG：避けるべき身だしなみ

派手・カジュアルすぎる
明るすぎる髪色、派手な柄のネクタイ。
ジーンズ、スニーカー、サンダルは厳禁。

不潔・だらしない印象
ヨレヨレの服、汚れやシミ、取れかけたボタン。
かかとがすり減った靴。

過度な装飾・におい
大ぶりのアクセサリー、派手なネイル。
強い香水、タバコや汗のにおい。

時間・行動のマナー
遅刻（5分前到着が原則）。
到着直前の駆け込み（汗だく・息切れ）もNG。

第6講 面接当日の身だしなみチェックリスト（OK/NG）

留学生へのワンポイントアドバイス

日本の就職活動では「個性」よりも「協調性」や「規律」が外見から判断される傾向があります。

特に外食産業では衛生面（清潔感）が最重要視されます。迷ったら「地味で清潔」な方を選びましょう。

第6講 入退室の基本動作

面接の第一印象は入室時の所作で決まります。一連の流れを体に覚え込ませ、自然に振る舞えるようにしましょう。

01

会場到着・待機

5〜10分前到着。
携帯はOFFかマナーモードに設定。

Check Point

コートは脱ぐ

身だしなみ確認

02

ノック・入室

ノックはゆっくり3回。
「どうぞ」の声で入る。

Check Point

「失礼します」

ドアは両手で閉める

03

挨拶・お辞儀

椅子の横に立ち、
氏名を名乗ってから
一礼。

Check Point

分離礼(語先後礼)

角度は30度

04

着席

指示があってから
「失礼します」と座る。

Check Point

背もたれ使わず

手は膝の上

Main Part

05

面接中

相手の目を見て対話。
明るい表情と傾聴姿勢。

Check Point

適度な相づち

結論から話す

06

退室

起立してお礼→一礼。
ドア前で再度一礼。

Check Point

最後も笑顔で

静かに閉める

第6講 入退室の基本動作

所作を美しく見せるための「2つの基本原則」

分離礼（語先後礼）

言葉と動作を分けること。

「失礼します」と言ってから、お辞儀をする。

同時におこなう（「ながら礼」）と雑な印象を与えてしまいます。メリハリをつけることが重要です。

アイコンタクトと表情

話すとき・聞くときは相手の目（または眉間・ネクタイの結び目）を見ます。

マスク着用の場合は特に目元の表情が重要です。口角を上げ、目で笑顔を伝えましょう。

第6講 敬語と丁寧な話し方のポイント

敬語の基本型

正しい敬語の分類と使い分け

尊敬語（相手を高める）

相手の動作や状態について使う。
例：いらっしゃる、おっしゃる

謙譲語（自分を下げる）

自分の動作をへりくだって表現する。例：申す、参る、拝見する

丁寧語（丁寧に伝える）

語尾を整えて相手に敬意を示す。
例：～です、～ます、ございます

クッション言葉

依頼や断りの前に添える配慮の言葉。
例：恐れ入りますが、差し支えなければ

よくある誤り

面接で使いがちなNG敬語

「了解しました」

目上の人に使うのは失礼にあたる。
「承知いたしました」

「大丈夫です」

Yes/Noが曖昧でカジュアルすぎる。
「問題ございません／結構です」

二重敬語

「お伺いさせていただく」等は過剰。
「伺います」とシンプルに

「なるほど／参考になります」

評価する立場からの言葉に聞こえる。「勉強になりました」

第6講 敬語と丁寧な話し方のポイント

話し方のコツ

信頼感を与えるテクニック

結論先行（PREP法）

「結論→理由→具体例→結論」の順で話すと、論理的で伝わりやすい。

語尾まで明瞭に

「～と思います…」と濁さず、「～と考えます」と言い切ることで自信を示す。

要約して確認する

質問意図が不明な時は「～ということでしょうか？」と確認し、ズレを防ぐ。

事前準備：言い換え表を作る

「僕・私」→「わたくし」、
「今日」→「本日」など

第6講 頻出質問への回答構成

基本フレームワーク

論理的に伝えるための型

自己紹介（目安30秒）

氏名・所属＋「私の強みは〇〇です」＋本日の意気込み。
長々と話さず、挨拶として簡潔に。

ガクチカ（STAR法）

Situation（状況）→ Task（課題）→ Action（行動）
→ Result（結果）の順で構成し、行動と思考プロセス
を強調。

志望動機（3段論法）

1.Why業界（なぜ外食か）→ 2.Why貴社（なぜこの会社か
）→ 3.Contribution（入社後どう貢献するか）。

具体化のポイント

説得力を高める材料

数値・事実で語る

「頑張りました」ではなく「売上を120%達成」「ミスを0件
に削減」など、客観的な指標を入れる。

Will・Can・Mustの整合

「やりたいこと(Will)」「できること(Can)」が、企業の
「求めていること(Must)」と重なることを証明する。

エピソードの解像度

一般的な内容ではなく、自分独自の工夫や失敗からの
学びを盛り込み、「あなたらしさ」を伝える。

第6講 頻出質問への回答構成

伝わるコツ

面接官に響くデリバリー

時間配分を意識する

1つの質問に対して1分程度が目安。結論から話し始め、
冗長にならないよう整理して話す。

再現性の提示

「その経験は入社後も活かせるか？」を意識。過去の成功体験が、
仕事の場面でも発揮できることを示唆する。

企業ごとにカスタマイズ

どの企業でも通じる汎用的な回答は避ける。その企業の
固有名詞や独自の特徴に触れ、熱意を伝える。

**Point：暗記して読むのではなく、
相手の目を見て「会話」をする意識で。**

第6講 外国人材によくある質問への対応

面接官は、外国人材を採用する際に「定着性」「コミュニケーション力」「適応力」を特に懸念しています。これらの不安を払拭するための具体的な回答戦略が必要です。

よくある質問例 (Questions)

なぜ日本？ / いつまでいる予定？
日本で働く目的とキャリアプランの確認

日本語レベルと学習計画は？
業務遂行能力と継続的な成長意欲の確認

ビザ（在留資格）の見通しは？
採用後の手続きと法的コンプライアンスの確認

日本の文化・働き方に馴染めるか？
チームワークと職場への適応力の確認

配属・勤務地の希望は？
組織運営上の柔軟性と本気度の確認

回答の戦略とポイント (Strategy)

期間と目標を具体化する。
例：「最低5年は日本で経験を積み、将来は母国と日本の架け橋になりたい」

具体的な習慣をアピール。
例：「JLPT N1合格に向けて毎日1時間勉強しています」「日本のニュースを見ています」

手続きの理解を示す。
例：「変更に必要な書類は学校で確認済みです」
「卒業後の特定活動についても理解しています」

適応の実績を伝える。
例：「アルバイトで『報連相』の大切さを学びました」「多国籍なチームでの協働経験があります」

柔軟性と誠実さを見せる。
例：「希望は〇〇ですが、会社の決定に従い、どこでも学ぶ姿勢で取り組みます」

第6講 外国人材によくある質問への対応

面接官の視点：不安を「安心」に変える

これらの質問は、あなたを落とすためではなく、
「長く活躍してくれるか」「トラブルなく働けるか」を確認するためのものです。

嘘をつかず、準備した具体的な計画をポジティブに伝えることで、信頼を獲得しましょう。

第6講 逆質問の活用法（最後に質問はありますか？）

面接の最後にある「何か質問はありますか？」は、単なる疑問解消の時間ではありません。 あなたの「意欲（志望度）」と「企業理解（リサーチ力）」をアピールする最後のチャンスです。

効果的な逆質問例 (Good Examples)

入社後の貢献イメージを確認する

「配属予定の部署が直近で抱えている課題は何ですか？入社までに準備しておくと良いことはありますか？」

活躍人材の共通点を聞く

「御社で活躍されている社員の方々に、共通する資質や行動特性はどのようなものがありますか？」

企業の将来像・戦略に触れる

「今後のインバウンド対応強化において、現場レベルで特に注力すべき点は何だとお考えですか？」

面接官個人の価値観を聞く

「〇〇様がお仕事をする上で、最も大切にされていることや、やりがいを感じる瞬間を教えていただけますか？」

避けるべきNG質問 (Questions to Avoid)

調べればすぐに分かること

「御社の企業理念は何ですか？」「主な事業内容を教えてください」（HPを見れば分かる質問は準備不足とみなされる）

待遇・条件面ばかりへの執着

「残業はどのくらいありますか？」「有給はすぐ取れますか？」（働く意欲よりも権利主張が強い印象を与える）

抽象的すぎる質問

「御社の将来性はどうですか？」（質問の意図が不明確。「〇〇事業の今後の展開について～」など具体的に）

「特にありません」

これが最大のリスクです。「興味がない」「志望度が低い」と判断されてしまいます。必ずいくつか準備しましょう。

第6講 逆質問の活用法（最後に質問はありますか？）

💡アドバイス：逆質問は「対話」を生むチャンス

一方的に聞くだけでなく、回答に対して

「ありがとうございます。〇〇ということですね。私も入社後は～」

と感想や抱負を添えると、会話が弾み好印象です。

第6講 オンライン面接の注意点

環境設定

事前の準備で印象が決まる

静かな場所・背景

生活音が入らない個室を確保。背景は白壁やシンプルなものを選び、余計なものが映り込まないように整理。

カメラ位置・照明

カメラは目線の高さに設置（下からはNG）。顔全体が明るく映るよう、正面からの照明や窓の位置を調整。

通信・通知設定

安定したネット回線を確保。PC・スマホの通知音は全てOFFにし、集中できる環境を作る。

コミュニケーション

画面越しに「熱意」を伝える

目線はカメラへ

画面の相手の顔ではなく、カメラレンズを見て話すと相手と目が合う印象になる。画面を見すぎないよう注意。

リアクションは大きく

画面越しでは感情が伝わりにくい。
頷きや相槌は対面より大きく、笑顔も意識的に見せる。

タイミング調整

通信のタイムラグを考慮し、相手が話し終えてから一呼吸（0.5秒）置いて話し始め、会話の被りを防ぐ。

第6講 オンライン面接の注意点

トラブル対応

不測の事態への備え

緊急連絡先の共有

接続できない場合に備え、開始前に担当者の電話番号を確認し、すぐ連絡できるように手元に用意。

再接続手順の確認

切断時は焦らず再入室を試みる。復旧しない場合はすぐに電話で連絡を入れる冷静さが重要。

代替手段の準備

PCの不調に備え、スマホやタブレットにもZoom等のアプリを入れ、バックアップとして待機させておく。

ポイント：
環境設定は「誠意」の表れです

第6講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 第一印象の構成要素
第一印象は「視覚情報（見た目・所作）」「聴覚情報（声・トーン）」「話の内容」の総合評価で決まる。

02 身だしなみ・所作の基本
清潔感のある身だしなみと、入退室の基本動作（ノック・挨拶・一礼）を「型」として身体で覚える。

03 頻出質問への対策
自己紹介・ガクチカ・志望動機は、PREP法やSTAR法などのフレームワークを用いて論理的に準備する。

04 外国人材特有の質問対応
「なぜ日本か」「いつまでいるか」等の質問には、具体的なキャリア計画と学習意欲を示して信頼を得る。

05 逆質問の戦略的活用
逆質問は単なる疑問解消ではなく、志望度の高さや企業研究の深さをアピールする最後のチャンスである。

06 オンライン面接の注意点
静かな環境や明るさの確保に加え、カメラ目線や通信トラブルへのリスク管理が成功の鍵となる。

第6講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

模擬面接の録画とフィードバック

スマホで自分の回答風景を録画する
客観的に視聴し、改善点を書き出す
友人や先生に見せて評価をもらう
企業への逆質問を10個作成する

NEXT LECTURE

第7講

職場コミュニケーションとリーダーシップ

日本の職場における「報連相」やハイコンテクスト文化、多文化チームでの連携の秘訣を学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

職場コミュニケーションとリーダーシップ

第7講｜円滑な業務遂行と信頼関係の構築

外国人材キャリア教育　全10講

職場コミュニケーションとリーダーシップ

第7講｜円滑な業務遂行と信頼関係の構築

本日のゴール

01 「和」とチームワーク

日本の職場で重視される「和」の精神と、協調性を基本としたチームワークを理解する。

02 報・連・相の実践

報告・連絡・相談を適切なタイミングと手段（口頭・チャット・日報）で実践する。

03 ハイコンテクスト文化

言外の意味や空気を読む文化を理解し、明確な確認でコミュニケーションギャップを埋める。

04 指示の受け方と確認

指示を正確に理解するための傾聴、メモ、復唱、中間報告の型を習得する。

05 ミス発生時の対応

隠さずに即報告し、誠実な謝罪と再発防止策を提示する一連の流れを学ぶ。

06 現場リーダーシップ

多文化チームにおけるコミュニケーションの工夫と、現場で発揮すべきリーダーシップを強化する。

07 ハラスメントの理解

パワハラ・セクハラ等の基礎知識を持ち、予防策と万が一の際の対応方法を理解する。

第7講 日本の職場における「和」とチームワーク

「和」を支える価値観

日本企業文化の基盤

信頼・協調・配慮

個人の主張よりも全体の調和を優先し、相手の立場や状況を思いやる姿勢が最も重視されます。

合意形成と根回し

決定前に関係者へ相談し、事前に理解と納得を得ておく「根回し」のプロセスが円滑な進行の鍵です。

約束・時間厳守

時間や納期を守ることは、単なるルールではなく信頼関係の基盤として厳格に求められます。

チームワークの原則

現場で求められる連携

役割分担の明確化

自分の責任範囲を確実に全うしつつ、チーム全体の目標達成を常に意識して行動します。

相互支援（助け合い）

忙しいスタッフがいれば指示を待たずに自発的に手伝い、チームの負担を分かち合います。

情報の共有

朝礼・終礼や日報を活用し、事実や予定、進捗状況を漏れなくチーム全員に伝えます。

小さな気づきの報告

些細な異変や改善点でも「たいしたことない」と判断せず、すぐに報告して共有します。

期待される具体的行動

信頼を得るためのアクション

基本行動の徹底

5分前行動、清潔な身だしなみ、明るい挨拶。これらを習慣化することが信頼の第一歩です。

メモと復唱による確認

指示を受ける際は必ずメモを取り、復唱することで認識のズレをその場で防ぎます。

感謝と称賛の言葉掛け

「ありがとう」「助かりました」など、感謝やポジティブな言葉を積極的に口に出します。

建設的な対話

意見が対立した際は感情的にならず、事実に基づいて解決策を探る姿勢を持ちます。

第7講 報・連・相（ホウレンソウ）の定義と重要性

基本定義

言葉の意味と役割を正しく理解する

報告 (Report)

上司からの指示・命令に対する結果や経過を伝える義務。
「完了しました」「遅れています」など。

連絡 (Communicate)

事実や予定を関係者全員に周知する気配り。「会議は14時からです」「直行します」など。

相談 (Consult)

判断に迷った時やアイデアが欲しい時に助言を求める。
「トラブル発生、どうすべきでしょうか」など。

タイミングと手段

状況に応じた適切な選び方

緊急時 (Emergency)

最優先で速やかに「口頭」または「電話」で伝える。
直後にチャット等で記録を残すと確実。

重要事項 (Important)

誤解を防ぐため「対面」で話し、詳細は「メール」等のテキストで証跡を残し整理する。

定期・通常 (Routine)

朝礼・終礼・週報・日報など、決められたルートで共有。
抜け漏れがないように習慣化する。

第7講 報・連・相（ホウレンソウ）の定義と重要性

良い実践例

信頼される伝え方の型

件名の工夫

【至急】【相談】【報告】など、情報の性質を先頭につけ、相手に優先度を瞬時に伝える。

5W1H ＋ 結論先行

「結論（何が起きたか）」から話し始め、次に「理由・根拠」「詳細」を展開するPREP法を意識。

選択肢の提示（相談時）

丸投げせず「A案とB案がありますが、どちらが良いでしょうか？」と自分の考えを添える。

Point：
報連相は「相手のため」に行う仕事の基礎

第7講 ハイコンテクスト文化への理解（伝え方の工夫）

日本の職場は、言葉以外の情報を重視する「ハイコンテクスト（高文脈）」文化です。言葉の裏にある意図や文脈を理解し、誤解を防ぐための具体的な確認技術（ローコンテクスト化）が求められます。

ハイコンテクスト文化の特徴 (Features)

行間・非言語を重視

すべてを言葉で説明せず、「言わなくても分かるはず」という暗黙の了解が存在する。

遠回し表現・婉曲表現

Noを直接言わず、「難しいですね」「検討します」等で否定を表す場合がある。

その場の空気・上下関係

「空気を読む（察する）」ことが美徳とされ、文脈や関係性で言葉の意味が変化する。

コミュニケーションの対策 (Actions)

【明確さ不足】要点を短文で再確認

「つまり、〇〇ということですね？」と自分の言葉で要約し、認識のズレを防ぐ。

【曖昧な依頼】期限・基準を質問

「なるべく早く」→「今日中の15時までですか？」と、具体的な数字で確認する。

【合意形成】議事メモで可視化

言った・言わないを防ぐため、口頭での合意事項をメモやメールに残して共有する。

異文化コミュニケーションのポイント：察することより「確認すること」

日本人も、実は「察する」ことに失敗してミスをすることがあります。

外国人材である皆さんが「念のため確認させてください」と質問することは、失礼ではなく「仕事の確実性を高めるポジティブな行動」として評価されます。

第7講 指示の受け方と確認の技術

指示受けのミスは業務全体の手戻りにつながります。正しい「型」を身につけ、確実に業務を遂行しましょう。

① 傾聴準備

メモとペンを持ち、相手の話を聞く姿勢を整える

Check Points

- メモ準備
- 体の向き
- 5W1H意識

② 要件の抽出

目的・期限・品質基準を漏らさず聞き取る

Check Points

- 期限(When)
- 目的(Why)
- 品質(How)

重要ポイント

③ 復唱確認

「つまり〇〇ですね」と要約してズレを防ぐ

Check Points

- 要約確認
- 疑問点解消
- メモ読み上げ

④ 優先順位

他業務との兼ね合いを確認し期待値を調整

Check Points

- 緊急度確認
- 着手順序
- 所要時間

⑤ 中間報告

「いつ」「どの状態で」報告するか握る

Check Points

- 30%報告
- 進捗共有
- 軌道修正

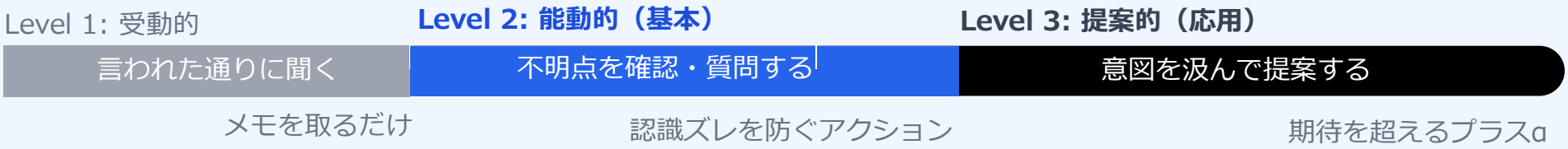
⑥ 納品・記録

セルフチェック後に報告し記録を残す

Check Points

- 最終確認
- 完了報告
- 振り返り

指示受けレベルの段階的向上（目指すべき姿）



ミスのない仕事の鉄則

- 分かったふりを絶対にしない
- 「言った・言わない」を防ぐ記録
- 中間報告で早めに軌道修正

第7講 ミスをした時の誠実な報告と謝罪の作法

ミスは誰にでも起こりますが、その後の対応次第で信頼を得るか失うかが決まります。隠さずに迅速に行動することが鉄則です。

適切な対応 (OK)

発見直後に報告する

「悪い知らせほど早く」。怒られることを恐れて時間を置くと、被害が拡大します。

事実・影響・対策を伝える

まずは「何が起きたか（事実）」を伝え、次に「影響範囲」と「当面の対処」を簡潔に。

主語は「自分」にする

「私が確認を怠りました」と責任の所在を明確に。誠実さが伝わります。

二次被害を防ぐ

関係者への連絡や、お客様への影響を最小限にする動きを優先します。

VS

不適切な対応 (NG)

隠す・先延ばしにする

バレなければ良いという考えは信用を失墜させます。後で発覚した方が罪は重くなります。

言い訳・他責にする

「でも」「だって」「〇〇さんが」と言い訳から入ると、反省していないと見なされます。

勝手な自己判断で処理する

「これくらいなら大丈夫」と報告せずに処理し、取り返しのつかない事態を招くこと。

感情的な反論・逆ギレ

注意されたことに対して感情的になったり、不貞腐れた態度を取るのはプロ失格です。

謝罪の基本構成（3ステップ）

① 謝罪の言葉（「申し訳ございません」）

② 事実と原因の説明（言い訳にならないように）

③ 今後の対策と決意（「二度としません」＋「具体策」）

第7講 多文化共生チームのコミュニケーションのコツ

異なる文化的背景を持つメンバーが協働する職場では、相互理解を深め、誤解を防ぐための具体的な工夫が必要です。

言語配慮（やさしい日本語）

短文・平易な言葉・図解を意識する。重要な指示や専門用語は、口頭だけでなくテキスト（文字）でも共有し、二重化して確実に伝える。

情報の視覚化（見える化）

写真付きマニュアルや5S掲示を活用する。色分けやピクトグラム（絵文字）を用い、言語に依存せず直感的に伝わる環境を作る。

ミーティング運営の工夫

会議は「目的→結論→ToDo」の順で進行する。決定事項やネクストアクションは必ずホワイトボードや議事メモで可視化し共有する。

第7講 多文化共生チームのコミュニケーションのコツ



ルールの明文化

「暗黙の了解」を排除し、手順書・チェックリスト・用語集を整備する。誰が見ても同じ基準で判断できるよう明文化する。



心理的安全性の醸成

否定よりも質問や提案を歓迎する雰囲気を作る。ペア作業や業務ローテーションを通じて、互いの強みを知り相互理解を深める。



シフト連携と引継ぎ

共有カレンダーや定型の引継ぎテンプレートを活用する。情報の抜け漏れを防ぎ、スムーズに業務を交代できる仕組みを整える。

第7講 現場でのリーダーシップ

役割と責任

現場リーダーが果たすべき使命

QSC+Sの担保

品質(Quality)、サービス(Service)、清潔さ(Cleanliness)、そして安全(Safety)の基準を常に維持管理する。

顧客体験の最大化

マニュアル通りだけでなく、お客様の期待を超える感動体験を提供するサービスの設計。

人材育成・配置最適化

スタッフの適性を見極めたポジション配置と、成長を支援する環境づくり。

日々の行動

信頼を得るための実践

率先垂範 (Lead by example)

「口だけでなく背中で見せる」。困難な時こそ自ら動き、チームに基準を示す。

短い振り返り (KPT)

業務前後に「良かったこと」「課題」「次やること」を短時間で共有し改善を回す。

OJT・1on1の実践

実務を通じた指導と、個別の対話時間を設け、メンバーの成長とメンタルをケアする。

数値・CSの毎日確認

売上やお客様の声を毎日確認し、事実に基づいた具体的な指示を出す。

ツールと指標

管理に用いる武器と評価軸

運営管理ツール

日報・シフト表・標準作業書（マニュアル）。これらを正しく運用し、情報の透明性を保つ。

KPI (重要業績評価指標)

売上、FLコスト（原価+人件費）、提供時間、CSスコア、離職率をモニタリングする。

異文化配慮ツール

多言語マニュアルや、宗教・習慣への配慮チェックリストを活用し、多様なチームを束ねる。

Point：周囲への配慮（Give）が信頼（Trust）を生む

第7講 職場におけるハラスメントの防止と理解

健全な職場環境を維持するためには、ハラスメントに対する正しい知識と、発生時の適切な対応・予防策を理解しておくことが重要です。

ハラスメントの種類と例 (Types)

パワーハラスメント (Power Harassment)

優越的な関係を背景とした言動。過度な叱責、能力に見合わない業務の強制、人間関係からの切り離し（無視・隔離）など。

セクシャルハラスメント (Sexual Harassment)

相手の意に反する性的な言動。不快感を与える発言、不必要な身体接触、性的な噂の流布など。

マタニティハラスメント (Maternity Harassment)

妊娠・出産・育児休業等を理由とする不利益な取り扱いや嫌がらせ。

カスタマーハラスメント (Customer Harassment)

顧客からの理不尽な要求や著しい迷惑行為。暴言、土下座の強要、執拗なクレームなど。

予防と適切な対応 (Prevention & Action)

行動規範の共有と研修

職場のルール（就業規則）を確認し、ハラスメント研修を受講して正しい知識を身につける。

言動のセルフチェック

「相手がどう受け取るか」を意識する。事実関係、頻度、場所、相手との関係性を客観的に振り返る。

被害時の詳細な記録

「いつ、どこで、誰に、何をされたか（言われたか）」を具体的にメモや録音で記録し、保存する。

相談窓口の利用と第三者介入

一人で抱え込まず、上司、社内人事、外部の相談窓口へ相談。事実確認の際は第三者に同席してもらう。

【重要】我慢せずに「声を上げる」ことが第一歩

文化や言葉の違いによる誤解がハラスメントに発展する場合もあります。

「嫌だ」「不快だ」と感じたら、まずはその意思を（可能ならその場で）示し、
早めに信頼できる人に相談することが、自分と職場を守ることに繋がります。

第7講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 **「和」の精神とチームワーク**
信頼関係は周囲への配慮と約束の厳守から生まれる。

02 **報連相の基本技術**
結論から話し、5W1Hを用いて正確に情報を共有する。

03 **高文脈文化への適応**
曖昧さを残さず、可視化と確認作業で認識のズレを補う。

04 **指示受けの確実な型**
復唱確認と中間報告を徹底し、期待値とのギャップを防ぐ。

05 **ミスの報告と謝罪**
隠さず即座に報告し、具体的な再発防止策を提示する。

06 **多文化チームの運営**
ルールを明文化・視覚化し、心理的安全性を確保する。

07 **ハラスメント防止**
予防意識を持ち、問題発生時は早期に相談窓口を活用する。

第7講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

実践ワーク

自部署の報連相チェックリストを作成
ミス報告テンプレートを1枚で作成
リーダー行動のKPIを3つ設定する

NEXT LECTURE

第8講

労働法・労働条件の読み方

労働契約書や給与明細の見方など、
日本で働く上で必須となる法律知識を学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

労働法・労働条件の読み方

第8講｜自分を守るための法律知識

外国人材キャリア教育　　全10講

労働法・労働条件の読み方

第8講｜自分を守るための法律知識

本日のゴール

01 労働法の基本構造

労働基準法をはじめとする日本の労働法の全体像と、誰に適用されるかの範囲を理解する。

02 契約書・通知書の確認

労働条件通知書の必須記載事項を知り、入社前に確認すべき重要ポイントを学ぶ。

03 時間・休日・休暇のルール

法定労働時間、休憩時間、休日、有給休暇など、働く時間に関する基本ルールを把握する。

04 残業と割増賃金

時間外労働（残業）の定義と、深夜・休日を含めた割増賃金の計算方法を理解する。

05 給与明細の読み方

基本給や手当などの「支給」と、税金・社会保険などの「控除」の内訳を正しく読む。

06 社会保険制度の基礎

健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険の加入要件と、それぞれのメリットを知る。

07 試用期間と解雇規制

試用期間の目的やルール、解雇に関する規制など、雇用の終了や継続に関する知識を得る。

08 トラブル相談窓口

労働基準監督署や公的相談窓口など、職場でトラブルが起きた際の適切な相談先を把握する。

第8講 日本の労働法の基本

日本で働く上で理解しておくべき基本的な労働法制の全体像です。
これらの法律は、原則として国籍に関わらずすべての労働者に適用されます。

主な労働関係法令

労働基準法を筆頭に、最低賃金法、労働契約法、労働安全衛生法など複数の法律が存在。男女雇用機会均等法や育児介護休業法なども重要。

最低賃金制度

都道府県ごとに定められ、毎年10月頃に改定されます。これを下回る契約は無効となり、差額の支払い義務が生じます。

安全衛生管理

雇入れ時および定期的な健康診断の実施、安全衛生教育、ストレスチェックなど、心身の健康を守る仕組みがあります。

法令の適用範囲

在留資格の有無や種類にかかわらず、原則として日本国内で働くすべての労働者に適用されます。「同一労働同一賃金」の原則も浸透中。

労働条件の明示と記録

雇入れ時の労働条件通知書交付は義務（労基法15条）。賃金台帳や出勤簿などの法定帳簿による適正な管理が求められます。

外国人材への適用

日本人と同様の労働法保護に加え、入管法に基づく在留資格の範囲（活動内容・時間）の遵守が必須条件となります。

第8講 労働契約書・労働条件通知書の見方

必須項目とチェック

必須記載事項

法律で書面明示が義務付けられている項目

契約期間

有期雇用か無期雇用か、更新の有無と基準。

就業場所・業務内容

実際に働く場所と担当する仕事の内容。

時間・休憩・休日

始業・終業時刻、休憩時間、休日の定め、残業の有無。

賃金

基本給、諸手当、計算・支払方法、締日と支払日。

退職・解雇

退職の手続き、解雇の事由（就業規則の規定など）。

チェックポイント

特に確認すべき労働条件の詳細

雇用形態・所定時間

正社員か契約社員か。週の労働時間数は社会保険加入に関わる。

固定残業代

基本給に含まれているか。何時間分か、超過分の支払いは明記されているか。

深夜・休日割増

22時以降や法定休日の割増率が正しく規定されているか。

異動・転勤

将来的な勤務地の変更や職種の変更の可能性があるか。

副業・兼業

会社の許可制か、禁止されているか。

第8講 労働契約書・労働条件通知書の見方

注意点

トラブルになりやすい曖昧な点

みなし残業の記載不備

時間数や金額の明示がない場合は要注意。
入社前に必ず確認を。

業務内容の曖昧さ

「その他付随する業務」の範囲が広すぎないか。
職務記述書（JD）で明確化を。

更新上限・基準

有期雇用の場合、「通算5年まで」等の上限や更新判断基準の有無。

競業避止・守秘義務

退職後の同業他社への転職制限などが過度に厳しくないか。

不明点は署名捺印の前に必ず質問して解消しましょう

第8講 労働時間・休憩・休日・休暇（基本ルール）

適正な労働条件のもとで働くために、法律で定められた基本的な時間のルールや休暇制度を正しく理解しましょう。

所定労働時間

原則として「1日8時間・週40時間」が法定労働時間の上限です。これを超える場合は36協定の締結が必要です（一部業種により特例あり）。

休日

使用者は労働者に対し、少なくとも「毎週1日」または「4週間を通じて4日」の休日を与える必要があります（法定休日）。

振替休日・代休

法定休日に勤務する場合、事前に休日を振り替える「振替休日」か、事後に休みを与える「代休」かで、割増賃金の扱いが異なります。

第8講 労働時間・休憩・休日・休暇（基本ルール）



休憩時間

労働時間が6時間を超える場合は「45分以上」、8時間を超える場合は「60分以上」の休憩を、原則として一斉に与える義務があります。



年次有給休暇

6カ月継続勤務し、出勤率が8割以上であれば10日付与されます。
以降勤続年数に応じて増加し、年5日の取得が義務化されています。



勤怠管理

始業・終業時刻の打刻は厳密に行います。残業が発生する場合は事前の申請と許可が必要であり、実労働時間との整合性が重要です。

第8講 時間外労働と割増賃金

定義・前提

残業が発生する条件とルール

法定時間外労働

原則「1日8時間」または「週40時間」を超える労働のこと。
これを超えると割増賃金の支払いが必要。

36協定（サブロク協定）

法定労働時間を超えて働かせるために必要な労使協定。締結・届出がない残業命令は違法。

深夜労働

22:00から翌朝5:00までの労働。通常の労働時間内であっても、別途割増が必要。

法定休日労働

週1回（または4週4日）確保すべき「法定休日」に働いた場合。
通常の残業とは計算が異なる。

割増率（基礎）

給与計算の係数

時間外労働（残業） 法定時間を超えた分	**25%↑**
深夜労働 22:00〜5:00	**25%↑**
残業＋深夜（重複） 残業が深夜に及んだ場合	**50%↑**
法定休日労働 週1回の法定休日に勤務	**35%↑**

月60時間を超える残業は50%以上
（中小企業も適用済）

運用ポイント

実務上の注意点

固定残業代（みなし残業）

「基本給に含む」場合も、何時間分で幾らかの明示が必須。
超過分は追加支給が必要。

検算の習慣

基礎時給 × 1.25 × 時間数で計算。
1分単位での支払いが原則（切り捨てNG）。

上限規制の管理

原則「月45時間・年360時間」。繁忙期の特例でも上限（月100時間未満など）は厳守。

留学生も同じルールです

ただし「週28時間」制限が最優先

第8講 給与明細の見方と控除項目

支給（もらえるお金）

会社から支払われる項目の内訳

基本給

毎月決まって支給される基本賃金。
残業代などの計算基礎となる重要な項目。

時間外・深夜・休日手当

所定労働時間を超えた分や、深夜・休日に働いた分への割増賃金。

通勤手当・各種手当

交通費や、役職・資格・住宅手当など。通勤費には非課税限度額がある。

総支給額（額面）

税金や保険料が引かれる前の合計金額。年収などはこの金額で計算する。

控除（引かれるお金）

給与から天引きされる項目の内訳

社会保険料

健康保険、厚生年金、雇用保険など。将来や万一のための保険料。

所得税（国税）

個人の所得に対してかかる税金。毎月の給与から概算で源泉徴収される。

住民税（地方税）

前年の所得に基づいて住んでいる自治体に払う税金。通常6月に切り替わる。

社内控除・その他

寮費、社食費、組合費、財形貯蓄など、会社独自の制度に基づく天引き。

第8講 給与明細の見方と控除項目

確認ポイント

受け取り時に必ずチェックすること

勤怠と支給の一致

自分の記録した労働時間・残業時間と、明細上の時間が合っているか。

残業代の計算ロジック

「残業時間数 × 残業単価（1.25倍など）」で正しく計算されているか。

手取り額（差引支給額）

「総支給額 − 控除計」が、実際に銀行口座に振り込まれる金額となる。

不明点は放置せず、人事・経理担当者に質問して確認しましょう

第8講 社会保険制度の基本

健康保険

病気・怪我・出産への備え

加入要件

正社員の所定労働時間・日数の3/4以上。
※従業員51人以上企業等は週20時間以上等の要件でも加入（特定適用）。

医療費負担

業務外の病気・怪我の医療費自己負担が原則3割に。
高額療養費制度あり。

主な給付

傷病手当金：病気休業中に給与が出ない場合、標準報酬の約2/3を支給。出産手当金・一時金：出産時の休業補償と費用補助。

厚生年金保険

老後・障害・死亡への備え

加入と保険料

原則として健康保険とセットで加入。保険料は会社と本人で折半（給与天引き）。

障害・遺族年金

老後だけでなく、現役世代でも障害を負った場合や死亡時に本人・家族へ支給される。

脱退一時金

留学生等が帰国する場合、6ヶ月以上の加入期間があれば、請求により一時金が支給される（要件あり）。

第8講 社会保険制度の基本

雇用・労災保険

働くことに関するリスクへの備え

雇用保険（失業等）

要件：週20時間以上かつ31日以上の雇用見込み。給付：失業給付（基本手当）、育児休業給付、教育訓練給付など。

労災保険（業務災害）

要件：全労働者に適用（保険料は全額会社負担）。
給付：業務中・通勤中の怪我の治療費全額補償、休業補償など。

アルバイトでも条件を満たせば加入義務があります

第8講 試用期間と解雇の基本ルール

雇用の「入り口（試用期間）」と「出口（解雇）」には、労働者保護のための厳格な法的ルールが存在します。
会社側の自由裁量ではないことを理解しましょう。

試用期間 (Probation Period)

目的と期間

適性や能力を見極めるための期間。一般的には3〜6ヶ月程度で、就業規則への明記が必要。

本採用拒否のハードル

通常の解雇より範囲は広いが、自由ではない。「客観的合理性」と「社会的相当性」が必須。

評価とフィードバック

能力不足を理由にする場合、適切な指導・教育を行った証拠（記録）が必要となる。

14日以内の特例

試用開始から14日以内の解雇は予告なしで可能だが、それを過ぎると30日前の予告が必要。

解雇・雇止め (Dismissal)

解雇は「最後の手段」

日本法では解雇規制が厳しい（解雇権濫用法理）。単なる能力不足程度では容易に解雇できない。

解雇予告手当

少なくとも30日前の予告、または平均賃金30日分以上の「解雇予告手当」の支払いが必要。

懲戒解雇の厳格性

重大な規律違反に対する制裁。就業規則への列挙と、弁明の機会付与など手続の適正さが必須。

有期雇用の「雇止め」

契約更新の期待を持たせた後の拒否は無効となる場合がある（雇止め法理）。

🎏 トラブルを防ぐためのポイント

不当な解雇や雇止めに遭った場合、泣き寝入りせず、まずは「解雇理由証明書」の交付を求めましょう。

また、企業側としても「指導・改善の機会を与えた記録」がない解雇は無効になるリスクが高いため、日々のフィードバック記録が重要です。

第8講 トラブル時の相談窓口

トラブルが発生した際は、一人で抱え込まずに適切な窓口へ相談することが重要です。早期相談が解決への鍵となります。

労働基準監督署

賃金不払、長時間労働、有給休暇取得妨害などの法令違反の疑いがある場合に相談・申告する行政機関。

外国人労働者相談コーナー

多言語での対応が可能。在留資格に関することや、日本の労働慣行・法律について、母国語等で相談できる。

法テラス／弁護士会

法的な観点からの助言や代理交渉が必要な場合。法テラスでは、資力要件を満たせば無料法律相談も可能。

第8講 トラブル時の相談窓口

総合労働相談コーナー（労働局）

解雇、雇止め、いじめ・嫌がらせなど、労働問題全般について幅広く相談できる窓口。解決への助言を行う。

社内窓口・相談ホットライン

上長、人事部、コンプライアンス窓口、ハラスメント相談窓口など。まずは社内の仕組みを活用して解決を図る。

記録化（証拠の保存）

相談時は証拠が重要。日時・相手・内容のメモ、給与明細、雇用契約書、メール、勤怠記録などを保存しておく。

第8講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 労働法は最低基準

国籍に関わらず、全労働者に適用される最低限のルールである。

02 条件通知書の確認

必須項目の記載と、固定残業代が含まれる場合はその明示を確認する。

03 時間・休憩・有給

法定労働時間（原則週40h）、休憩付与、有給休暇のルールを遵守する。

04 割増賃金の計算

時間外・深夜・休日労働の割増率を理解し、重複計算に注意する。

05 給与明細の突合

支給額・控除額が正しいか、勤怠記録と照らし合わせて確認する。

06 社会保険の理解

加入要件を満たす場合の義務と、将来受け取れる給付について把握する。

07 試用・解雇のルール

解雇には客観的合理性と厳格な手続きが必要であることを理解する。

08 相談窓口の活用

トラブル発生時は一人で抱え込まず、労基署等の公的窓口へ相談する。

第8講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

雇用契約と給与明細の自己点検

自分の雇用契約書（条件通知書）を用意

直近3カ月の給与明細を用意

チェックリストを用いて記載内容や計算を確認し、不明点を整理する

NEXT LECTURE

第9講

キャリアアップ・資格取得と継続学習

外食産業での昇進昇格、役に立つ資格（JLPT、調理師等）やスキルアップの方法を学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

キャリアアップ・資格取得と継続学習

第9講｜自律的なキャリア形成と成長戦略

外国人材キャリア教育　　全10講

キャリアアップ・資格取得と継続学習

第9講｜自律的なキャリア形成と成長戦略

本日のゴール

01 外食産業のキャリアパス

店舗スタッフから店長、エリアマネージャー、本部職へのキャリアステップと要件を理解する。

02 評価制度の仕組み

MBO（目標管理）やコンピテンシー評価など、人事評価の基準と読み解き方を習得する。

03 資格の活用戦略

JLPTや調理師、レストランサービス技能士など、キャリアに直結する資格とその取得計画を知る。

04 昇進に必要なスキル

マネジメント力、数値管理、課題解決力など、上位職に求められるスキルセットを整理する。

05 リスキリングの実践

変化する環境に対応するための「学び直し」の重要性と、具体的な学習計画の立て方を学ぶ。

06 WLBとメンター活用

ワークライフバランスを保ちながら、メンターを活用して持続的に成長する方法を設計する。

第9講 外食産業での一般的なキャリアパス

スタッフから経営層まで、外食産業には明確なキャリアステップが存在します。各段階で求められるKPIとスキルセットを理解しましょう。

クルー/スタッフ

接客・調理の基礎習得と正確な実行

KPI / 責務

- 提供時間
- CS（満足度）
- 基本動作

Step 1

リーダー/トレーナー

教育・改善と標準作業の徹底

KPI / 責務

- 新人教育
- 標準化遵守
- オペレーション改善

Step 2

副店長

数値管理の補佐と資源管理

KPI / 責務

- 発注・在庫管理
- シフト調整
- クレーム対応

Step 3

キャリアの要

店長 (ストアマネージャー)

店舗経営の全責任と人材育成

KPI / 責務

- 売上・利益
- FLコスト
- 人材育成・定着

Step 4

エリアマネージャー

複数店舗の管理と横断最適化

KPI / 責務

- エリア利益
- 店長指導
- 課題解決

Step 5

本部・専門職

商品開発・品質・教育・営業・海外

KPI / 責務

- 企画・戦略
- 語学力
- 異文化理解

Step 6

第9講 外食産業での一般的なキャリアパス

⚖ 到達指標（Key Criteria）の変化



キャリアの視点

現場力 → マネジメント力 → 経営・創造力

第9講 人事評価制度の仕組み

代表的な評価制度

企業が導入している主な手法

MBO（目標管理制度）

期初に設定した目標（売上、利益、タスク完了など）の達成度合いで評価する成果主義の手法。

コンピテンシー評価

「高い成果を出す人に共通する行動特性」を基準に評価。プロセスや行動の質を重視。

360度評価

上司だけでなく、同僚や部下など多角的な視点から評価を行い、公平性を高める手法。

バリュー評価

企業理念や行動指針（バリュー）をどれだけ体現し、チームカルチャーに貢献したかを評価。

評価プロセス

1年間の評価の流れ

1. 期初：目標設定

会社の方針に基づき、個人の数値目標や行動目標を上司と面談して合意する。

2. 期中：中間レビュー

進捗状況を確認し、必要に応じて目標の修正や支援策を話し合う。

3. 期末：評価実施

自己評価を行った上で、上司による一次評価、部門長や人事による二次評価（調整）が行われる。

4. フィードバック

評価結果の通知とともに、良かった点や来期の課題について上司からフィードバックを受ける。

評価を高める対策

納得のいく評価を得るために

SMARTな目標設定

具体的(Specific)、測定可能(Measurable)、達成可能(Achievable)な目標にする。

エビデンスの記録

日々の実績、改善事例、顧客の声などを記録し、自己評価の根拠として提示する。

期待値のすり合わせ

「何をどの程度やれば良い評価になるか」を上司と事前に握っておくことが重要。

ポイント：評価は「待つ」ものではなく、自ら実績を示して「取りに行く」もの

第9講 日本語能力試験（JLPT N1）の価値と学習計画

N1取得の価値

なぜN1を目指すべきか

昇進・キャリアの必須条件

店長や本部職への登用要件としてN1取得を設定している企業が多い。

業務範囲の拡大

複雑なクレーム対応、発注管理、マニュアル作成など、任される仕事が増える。

信頼度の向上

日本人スタッフや顧客とのコミュニケーション齟齬が減り、信頼を得やすくなる。

高度人材としての証明

就職・転職活動において、客観的な日本語力の証明として最も評価される。

レベルと要件

N1で求められる能力

幅広い場面での理解

論理的に複雑な文章や、抽象度の高い議論を理解できレベル。

圧倒的な言語知識量

漢字約2,000字、語彙約10,000語が必要。新聞の社説や報誌が読める程度。

ビジネス日本語への接続

試験勉強だけでなく、現場での敬語運用や「報連相」の実践力が鍵となる。

高度な聴解力

自然なスピードの会話やニュースを聞き、詳細な意図や論理構成まで把握する力。

第9講 日本語能力試験（JLPT N1）の価値と学習計画

効果的な学習計画

合格へのアクションプラン

試験日程からの逆算

年2回（7月・12月）実施。申し込み期間（約3ヶ月前）を逃さないよう計画。

弱点分野の重点対策

「文字・語彙」「文法」「読解」「聴解」のうち、得点率が低い分野を集中強化。

過去問と模試の活用

時間配分の感覚を掴むため、時間を計って解く練習を繰り返す。

資格はゴールではなく、
現場で活躍するための「武器」です。

第9講 資格②：調理師・レストランサービス技能士 ほか

代表的な専門資格

外食産業で評価される国家資格等

調理師（国家資格）

食品衛生や栄養、調理理論の知識を証明。要実務経験2年以上、または養成施設卒業。

レストランサービス技能士

接客サービスのプロとして唯一の国家資格。1級～3級があり、実務経験に応じて受験可。

食品衛生責任者・HACCP

飲食店営業許可に必須。講習受講で取得可能だが、衛生管理の実務知識として最重要。

防火管理者

一定規模以上の店舗で選任義務あり。店長やマネージャーへの昇進条件になることが多い。

現場での活用メリット

資格がキャリアにどう活きるか

店舗運営の必須要件

衛生責任者や防火管理者は、店舗を開店・維持するために不可欠な法的要件。

信頼性とプロ意識の証明

バッジや資格証は、お客様に対して「安心・安全・高品質」を可視化するツールとなる。

指導者としての説得力

正しい知識に基づいた指導が可能になり、後輩育成やOJTトレーナーとしての質が向上。

役割拡大と手当

資格手当の対象となったり、責任あるポジション（店長・エリアマネージャー）への近道。

第9講 資格②：調理師・レストランサービス技能士 ほか

取得計画の立て方

合格に向けた具体的なステップ

受験資格の確認

調理師（実務2年）やサービス技能士（3級は実務1年等）の実務経験要件を早期にチェック。

学習と実務のリンク

机上の勉強だけでなく、現場での作業を「資格試験の教材」と捉え、理論と実践を結びつける。

専門用語への対策

日本語の専門用語（衛生法規や調理科学）は難解。漢字の読み書きも含めた早めの対策が必要。

Point：帰国後も母国で活かせる「日本の国家資格」の価値は高い

第9講 社内昇進のためのスキルセット

マネジメント

チームの力を最大化する

シフト設計・労務管理

適切な人員配置と、法令を遵守した労働時間の適正管理。

OJT・人材育成

新人教育や1on1ミーティングを通じた個々のメンバーの成長支援。

エンゲージメント向上

スタッフの意欲を引き出し、働きがいのある職場環境づくり。

数値・業務管理

店舗の健全な運営と利益確保

FLコスト管理

食材原価(Food)と人件費(Labor)の適正コントロールで利益を創出。

需要予測・発注

過去データや天候から売上を予測し、発注と在庫を最適化。

QSC・生産性

提供スピード、回転率、衛生状態、顧客満足度(CS)の指標管理。

衛生・安全管理

HACCPに基づく衛生管理と、労働災害防止の徹底。

第9講 社内昇進のためのスキルセット

横断的スキル

ポータブルスキル

問題解決・仮説検証

課題の本質を見抜き、論理的に解決策を導き出し実行する力。

ファシリテーション

会議や朝礼で多様な意見をまとめ、チームの合意形成を図る力。

IT・デジタル活用

Excel、BIツール、在庫管理システム等の操作とデータ活用。

多言語・異文化理解

外国人スタッフやインバウンド客への対応と、異文化間の橋渡し。

第9講 リスキリング（学び直し）の重要性とオンライン学習

変化の激しい外食産業において、市場価値を高め続けるためには「リスキリング（学び直し）」が不可欠です。DX適応や役割拡大に向けた学習戦略を整理します。

リスキリングの目的

DXや新業務への適応能力を高め、役割の拡大と自身の市場価値向上を目指すこと。単なる知識習得ではなく「変化への対応」が主眼。

学習の方法

eラーニングやマイクロラーニング（短時間学習）の活用。
加えて、OJTプロジェクトへの参加や社内研修で実践知を養う。

継続的な運用

「週3回×30分」など無理のないルーティンを設定。学習ログを記録し、上司と成長ゴールを合意して進捗を確認する。

第9講 リスキリング（学び直し）の重要性とオンライン学習

重点学習領域

データ活用（Excel/BIツール）、CRM・モバイルオーダー等の店舗DX、語学（日本語・英語）、および衛生・安全・法令知識。

プラットフォーム活用

Coursera、Udemy、LinkedIn Learningなどのグローバルプラットフォームや、国内の資格講座を活用し、体系的かつ最新の知識を得る。

評価との連動

学習成果を資格取得や修了証として可視化し、社内評価や昇給・昇格につなげることでモチベーションを維持する。

第9講 メンターを見つけることの意義と進め方

メンター（良き助言者）を持つことは、キャリアの視座を高め、独りよがりな判断を防ぐために不可欠です。効果的なメンタリングの関係性を築くための「良い実践」と、避けるべき「NG行動」を理解しましょう。

効果的な活用法 (Best Practices)

明確な目的設定

「3〜6カ月で店長昇格のための数値管理を学ぶ」など、期間とテーマを具体的に設定して依頼する。

定期的な面談と現場同席

月1回のランチや面談を設定。可能なら現場での働き方を見てもらい、客観的なフィードバックをもらう。

多角的な相談トピック

業務数値だけでなく、人材育成の悩み、顧客対応、異文化コミュニケーションの壁など幅広く相談。

フィードバックのToDo化

助言を聞くだけで終わらせず、「次回までに○○を実践する」とアクションプランに落とし込み報告する。

NG例・注意点 (Bad Practices)

メンターへの過度な依存

「どうすればいいですか？」と答えを求めるだけの姿勢はNG。自分の仮説を持って相談することが礼儀。

守秘義務と境界線の欠如

社内の未公開情報や他人の噂話を無闇に話さない。業務上の相談と個人的な愚痴の境界線を引く。

特定の一人に固定化

一人のメンターの意見だけを信じ込むと視野が狭くなる。社内・社外、日本人・外国人など複数の視点を持つ。

議事メモなし・学びの未蓄積

話してスッキリして終わりでは成長がない。言われたこと、気づいたことを記録に残さないのは機会損失。

第9講 メンターを見つけることの意義と進め方

💡 メンタリングの本質：自律的な成長の支援

メンターは「正解を教える先生」ではなく、あなたの「思考を整理し、視座を高めるための伴走者」です。

最終的に決断し行動するのは自分自身であることを忘れずに、感謝の気持ちを持って関係を築きましょう。

第9講 自己研鑽とワークライフバランスの両立

長期的なキャリア形成には「学び続けること」が不可欠ですが、健康や私生活を犠牲にしては本末転倒です。持続可能な成長のためのバランス設計が求められます。

持続可能な実践方法 (Practices)

優先順位付け（重要×緊急）
すべての学習を同時に進めず、今期の最重要テーマを1つに絞る

ルーティン化とスキマ活用
「やる気」に頼らず、通勤や朝の時間帯を固定して習慣化する

週の学習バッファ（予備日）確保
計画通り進まない前提で、日曜夜などは調整時間として空けておく

生活の土台（睡眠・食事・運動）
学習時間を削って睡眠を削らない。健康が最大の資本。

メンタルヘルスの早期相談
小さな不調や不安を感じたら、早めに信頼できる人に話す

リスクと注意点 (Risks & Cautions)

長時間学習の慢性化と疲弊
睡眠不足は集中力低下やミスを招き、本業の評価を下げる原因に

副業・資格取得の過多
「あれもこれも」と手を広げすぎ、どれも中途半端になるリスク

バーンアウト（燃え尽き）の兆候
感情の枯渇、仕事への冷笑的な態度、達成感の欠如に注意

孤立と視野狭窄
勉強を優先しすぎて人間関係を断つと、精神的な支えを失う

「休むこと」への罪悪感
休息も仕事の一部。「休まないことが美徳」という考えを捨てる

第9講 自己研鑽とワークライフバランスの両立

【アドバイス】キャリアは短距離走ではなく、長距離マラソン

無理をして短期間で成果を出しても、体を壊してはキャリアが途絶えてしまいます。
「質の高い休息」をとることで集中力が高まり、結果として学習効率も仕事のパフォーマンスも向上します。

自分を大切にすることが、長く活躍する秘訣です。

第9講 本日のまとめと次回予告

本日の重要ポイント

01 **キャリアパスの可視化**
将来のキャリアステップを理解し、各段階で求められる到達指標を意識して前進する。

02 **評価制度の活用**
MBOやコンピテンシー評価の仕組みを理解し、目標設定と実績の記録を習慣化する。

03 **戦略的な資格取得**
JLPTや調理師など、自分の役割と将来のキャリア戦略に合わせて取得計画を立てる。

04 **昇進スキルセット**
マネジメント能力、数値管理スキル、部署横断的な調整力をバランスよく磨く。

05 **継続的なリスキリング**
オンライン学習などを活用し、DXや語学などの学びを小さく継続して習慣化する。

06 **メンターとWLB**
メンターからの支援を得つつ、ワークライフバランスを保ち持続可能な成長を目指す。

第9講 本日のまとめと次回予告

学習課題 (Homework)

キャリア計画シートの作成

以下の項目を1ページに整理する：

- 3年間のロードマップ
- 取得を目指す資格計画
- 週次の学習ルーティン
- メンター候補リスト

NEXT LECTURE

第10講

グローバルキャリアと異文化マネジメント

日本での経験を世界でどう活かすか。ブリッジ人材としての価値と異文化適応能力について学びます。

外国人材キャリア教育　全10講

グローバルキャリアと異文化マネジメント

第10講｜集大成と次なるステージへ

外国人材キャリア教育　　全10講

グローバルキャリアと異文化マネジメント

第10講｜集大成と次なるステージへ

本日のゴール

01 経験の応用視点
日本で得た経験を世界で応用する視点を獲得する。

02 ブリッジ人材の価値
ブリッジ人材としての自身の価値を言語化できるようになる。

03 異文化適応力（CQ）
異文化適応能力（CQ）の具体的な鍛え方を理解する。

04 海外戦略の概要
日本企業の海外戦略の概要と、そこでの役割を把握する。

05 ロールモデル研究
先輩留学生のモデルケースから成功要因を学ぶ。

06 長期キャリアと在留
長期滞在とキャリア、在留資格の関係を整理する。

07 日本就労の再評価
日本で働くことの価値とメリットを再確認する。

08 行動計画の策定
全10講の学びを具体的な行動計画に落とし込む。



FROM JAPAN TO GLOBAL

日本式の標準化

徹底した品質管理とオペレーションが、
世界市場での強力な競争力になる。

世界で通用する3つのキャリア視点

国内で培った強み（Global Weapons）

日本の外食現場で徹底される「オペレーションの標準化」「衛生・安全管理」「おもてなし（CS）」そして「店舗DX」の経験は、世界中どこへ行っても通用する強力な武器になります。

活躍フィールド（Fields of Activity）

単なる店舗スタッフにとどまらず、海外出店の「立ち上げメンバー」、現地スタッフを指導する「トレーナー」、品質をチェックする「監査（QA）」、現地の「マーケティング支援」など、専門性を活かす場が広がっています。

経験活用の「型」（Application Model）

日本の成果 > マニュアル化 > 現地適応 (ローカライズ) > 教育・改善

第10講 ブリッジ人材としての価値

日本企業と海外市場、あるいは日本人スタッフと外国人スタッフの間をつなぐ「ブリッジ人材」には、単なる語学力以上の多面的な価値発揮が求められます。

提供できる価値 (Value Proposition)

多言語コミュニケーション
言語の壁を超えた円滑な意思疎通

文化・宗教への配慮
多様な背景を持つ人々への理解と調整

顧客インサイトの翻訳
現地顧客の深層心理やニーズの解釈

現地ネットワーク
現地コミュニティとの独自の繋がり

多言語ドキュメント化
マニュアルやルールの翻訳・整備

トラブルの橋渡し
認識齟齬による問題の早期発見と解決

具体的な実践 (Specific Actions)

- メニュー・店内表示の多言語化対応
- ハラール・ベジタリアン対応の提案と導入支援
- 現地SNSの口コミ収集と分析レポート作成
- 現地スタッフ向け研修・マニュアルのローカライズ
- 本部と現場の認識ギャップの可視化・解消

【Point】単なる「通訳」を超えて

真のブリッジ人材とは、言葉を置き換えるだけでなく、その背景にある「意図」や「文化的な文脈」を汲み取って伝える存在です。

双方の視点を持つあなただからこそ、見落とされがちなリスクやチャンスに気づくことができます。

第10講 異文化適応能力（CQ）の高め方

知識CQ
Cultural Knowledge

文化や常識を理解する知能

文化モデルの理解

高文脈・低文脈の違い、権力格差（上下関係）、時間感覚などの概念的な枠組みを学ぶ。

業界・地域の常識

現地の商習慣、宗教的タブー、ビジネスマナーなどの具体的な知識を習得する。

事前学習で「想定外」を減らすことが第一歩。

戦略CQ
Cultural Strategy

異文化に対応する計画力

仮説検証ループ

「こうかもしれない」と仮説を立て、観察し、結果に基づいて認識を修正するサイクル。

目的・利害の整理

文化が違っても共通するゴールや互いのメリットを整理し、協働の土台を作る。

合意形成の設計

「誰と」「いつ」「どのように」決めるか、文化に合わせたプロセスを設計する。

第10講 異文化適応能力（CQ）の高め方

行動CQ
Cultural Action

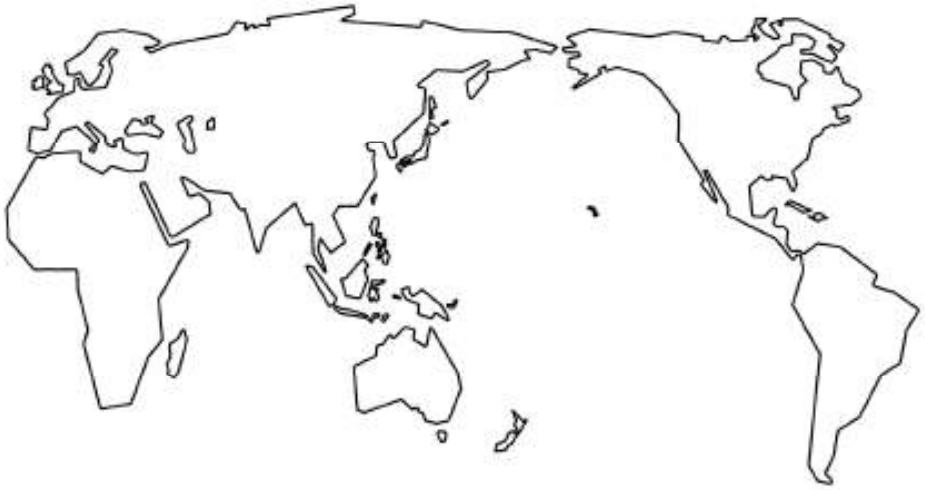
適切に振る舞う実践力

言語・非言語の調整
話すスピード、沈黙の長さ、対人距離（パーソナルスペース）を相手に合わせて調整。

確認の習慣化
「質問→要約→合意メモ」のプロセスを徹底し、認識のズレを物理的に防ぐ。

実践的トレーニング
反省ジャーナルの記録、メンターによる伴走、ローテーション配属などで経験値を積む。

第10講 日本企業の海外戦略の概観（外食・小売）



戦略の方向性

- ブランド力強化
- ローカライズ
- DX活用

グローバル市場への挑戦と課題

展開モデルの多様性

直営店によるブランド管理、フランチャイズ（FC）によるスピード展開、ジョイントベンチャー（JV）によるリスク分散など、市場特性に応じた形態を選択。

成功のためのKSF（重要成功要因）

「日本品質」の標準化と徹底した教育、サプライチェーン（SCM）の最適化、現地の嗜好に合わせた価格設定とメニューのローカライズ。

想定される主要リスク

為替変動、法規制・政治リスク、衛生基準の違い、現地スタッフの採用難と高い離職率。

留学生（あなた）への期待役割

日本の標準化ノウハウの現地適用支援、現地顧客インサイトの翻訳、現地スタッフへの導入教育におけるブリッジ役。

第10講 成功した留学生のキャリアモデルケース（例）

学生時代のアルバイト経験から始まり、母国語や異文化理解を強みにグローバルリーダーへと成長するプロセスの一例です。

学生アルバイト留学中

日本の接客・衛生基準の基礎を現場で体得

Focus

- マナー習得
- 日本語接客
- チームワーク

Step 1

新卒入社店舗運営

数値目標(KPI)の意味を理解し成果を出す

Focus

- 店舗オペレーション
- KPI管理基礎
- 報連相の徹底

Step 2

キャリアの転換点

店長マネジメント

日本人スタッフを含む多様な人材の育成

Focus

- 人材育成・採用
- 売上・利益責任
- インバウンド対応

Step 3

海外出店PJ標準化・教育

日本のQSC基準を海外店舗へ導入・定着

Focus

- マニュアル翻訳
- 現地スタッフ教育
- ブリッジ業務

Step 4

海外拠点リーダー本部・経営

現地法人の経営管理または本部でのグローバル統括

Focus

- 現地経営判断
- ブランド管理
- 新規市場開拓

Step 5

第10講 成功した留学生のキャリアモデルケース（例）

キャリアアップを実現した留学生の「成功要因」

日本語力の継続学習

N1取得後もビジネス敬語や業界用語を学び続け、信頼を獲得。

KPIで成果を可視化

「頑張り」だけでなく売上やQSCスコア等の数値で実績を証明。

メンターの活用

日本人上司や先輩をメンターに持ち、組織文化や暗黙知を習得。

異文化対応の実績

外国人スタッフの定着率向上や多言語対応など独自の強みを発揮。

第10講 長期滞在とキャリアの視点

日本でのキャリアを長期的に築くためには、在留資格の適切な管理と将来の永住権取得を見据えた準備が不可欠です。
日々の業務と生活において意識すべき4つのポイントを確認しましょう。

長期的な選択肢

在留資格の適切な更新はもちろん、キャリアアップに伴う資格変更の検討が必要です。

将来的な「永住権」取得の可能性も見据え、早期から要件などの情報収集を行うことが重要です。

具体的な準備アクション

自身の役割や成果を客観的に示す記録を保存しましょう。

職務記述書（Job Description）の整備や、上長・人事担当者との定期面談を通じて、キャリアの方向性をすり合わせることが大切です。

第10講 長期滞在とキャリアの視点

前提となる観点（審査要件）

継続的な就労と安定した収入がすべての基盤です。

特に、住民税・年金・健康保険の適正な納付、法令遵守、素行善良要件、そして現在の職務内容の相当性が厳しく審査されます。

適切な相談先

不明点は一人で抱えず、勤務先の人事部門、行政書士などの専門家へ相談しましょう。

また、法務省や自治体が設置している多言語対応の公的相談窓口も積極的に活用してください。

第10講 日本で働くことの価値の再確認

日本の外食産業での就労経験は、単なる労働ではなく、グローバルに通用するスキルとマインドセットを磨く貴重な機会です。ここで得られる6つの価値を再確認しましょう。

品質×おもてなしの基準

世界最高水準のQSC（品質・サービス・清潔さ）管理と、相手を深く慮るホスピタリティ精神を体得できます。これは世界中どこでも評価される普遍的なスキルです。

多国籍環境での実践経験

多様な国籍の同僚とのチームワークや、世界中から訪れるインバウンド顧客への対応を通じて、実践的な異文化適応力（CQ）を磨くことができます。

高い安全性とコンプライアンス

厳格な衛生管理（HACCP）や法令遵守の環境で働くことで、ビジネスパーソンとして必須の高い倫理観とリスク管理能力が身につきます。

第10講 日本で働くことの価値の再確認

現場力とデジタルの両立

きめ細やかな現場オペレーションに加え、モバイルオーダーや配膳ロボットなどの最新フードテック活用スキルを実践を通じて学べます。

グローバルブランドでの履歴

世界的に認知された日本食ブランドや高い基準を持つ企業での勤務実績は、将来帰国した後や第三国で働く際にも、信頼の証（パスポート）となります。

働きながら学ぶ成長機会

実務を通じた高度なビジネス日本語の習得に加え、調理師等の国家資格取得やマネジメント経験を得るチャンスが豊富にあります。

第10講 全10講の総括と次の一歩

講座の学び総括（全10講）

外食産業の構造とDX
市場トレンドと技術革新の理解

在留資格とコンプライアンス
法的基盤とルールの遵守

労働法・条件理解
契約・給与・権利の知識

自己分析と目標設計
Will / Can / Must の整理

日本式就活プロセス
スケジュールと選考対策

応募書類の質向上
履歴書・ES・ポートフォリオ

面接マナーと応答
第一印象と質問対応力

職場コミュニケーションとリーダーシップ
報連相とチームワーク

キャリア・学び直し・異文化適応
資格取得、メンター活用、グローバル人材としての成長

第10講 全10講の総括と次の一歩

First 30 Days

～30日　自己分析と書類完成

自己分析ワークシートの完成、履歴書・職務経歴書のブラッシュアップ

FUTURE ROADMAP

60 Days

実践と改善

面接練習（録画・FB）、または現場での改善提案を1つ実行する

90 Days

資格・メンター

資格試験（JLPT等）への申込、メンター候補へのコンタクト・面談実施

小さな一歩から始めよう

外国人材キャリア教育　　全10講 修了

Next Actions：未来を変える行動宣言

第10講｜エンディング・激励

> あなたは日本と世界をつなぐ「ブリッジ人材」です。
> 小さな前進を積み重ね、学びを成果に変えていきましょう。

外国人材キャリア教育　　全10講 修了

Next Actions：未来を変える行動宣言

第10講｜エンディング・激励

ここから始まるキャリアへの一歩

TODAY　今日決めること

- 1つの応募先を決める
- 1つの学習テーマを決める
- 1人に相談の連絡をする

TMRRW　明日やること

- 現場観察を行う
- 「改善メモ」を1枚書く
- 小さな気づきを言葉にする

WEEK　今週やること

- メンター候補をリストアップ
- 連絡を取り面談を依頼する
- キャリアの悩みを話してみる

MONTH　今月やること

- KPI改善の小さな実験を設計
- 実際に現場で実行してみる
- 結果を記録し振り返る

第１講

日本食文化史と食事作法

伝統を知り、現代の実務へ。
外食産業に従事するプロフェッショナルとしての基礎教養を身につけます。

本日のゴール

- 和食の定義と価値を説明できる
- 歴史（平安〜江戸）から現在の実務へつながる要点を理解
- 一汁三菜・箸・作法の基礎を現場基準で把握

和食文化の基礎知識

ユネスコ無形文化遺産としての「和食」の定義

01

自然を尊ぶ精神と四季の表現

自然の美しさや季節の移ろいを表現し、正月や田植えなど自然の恵みに感謝する気持ちが込められている。

02

栄養バランスに優れた食生活

一汁三菜を基本とし、うま味を上手に使うことで動物性油脂の少ない食生活を実現。日本人の長寿や健康維持に寄与。

03

多様な新鮮食材と持続的な利用

南北に長い日本の国土が生む多様な食材と、素材の味わいを引き出す調理技術・道具の発達。

04

正月などの年中行事と密接な関わり

家族や地域社会で食卓を囲み、絆を深める役割。伝統的な知恵や慣習が世代を超えて受け継がれている。

和食文化の基礎知識

ユネスコ無形文化遺産としての「和食」の定義

現場での活用

Action Point

「物語性」のある
接客トークへ昇華させる

ただ料理を出すだけでなく、「旬」の一言を添える。

食材の背景にある地域の物語を伝える。

行事食の意味を伝え、特別な体験を演出する。

知識は「伝えて」初めて価値になる

第1講 HISTORY OF WASHOKU

和食の歴史①：平安〜鎌倉時代

794 - 1185 [平安時代]

貴族の儀礼食と饗宴文化

大饗（だいきょう）料理

貴族が客をもてなすための儀式的な料理。高く盛り付ける「高盛」など、視覚的要素が強い。

特徴

- 調味前の素材を並べ、各自で味付け
- 「四条流」など包丁式の誕生
- スプーン（匙）から箸のみへ移行

1185 - 1333 [鎌倉時代]

武士の台頭と質実剛健な食

一汁一菜の原型

権力が貴族から武士へ。華美を嫌い、実質的な栄養摂取と体力を重視する食文化へ。

基本の食事

- 玄米（または強飯）が主食
- 味噌・塩・梅干しでの簡素な味付
- 1日2食が基本

第1講　HISTORY OF WASHOKU

和食の歴史①：平安〜鎌倉時代

鎌倉〜室町初期

禅の影響と精進料理

精神修養としての食

道元禅師『典座教訓』により、調理や食事のプロセスそのものが修行の一部とされる。

後世への影響

肉食の禁止と植物性だしの発達
「食事作法」の厳格化
器を持って食べる習慣の定着

現代へのつながり

現在の和食に見られる、

「見た目の美しさ（貴族文化）」
「栄養・精神性（武士・禅文化）」

これらはこの時代に
別々のルーツを持って生まれ、
後に融合して現代の形となりました。

和食の歴史②：江戸の食文化（外食と屋台）

江戸初期〜中期

外食産業の夜明け
屋台と煮売屋

独身男性（職人）の需要

江戸は男性比率が高く、手軽な食事処が求められた。「煮売屋（にうりや）」が登場し、外食習慣の原点となる。

- 1日3食の習慣が定着
- 移動販売（振売）から常設屋台へ
- 火事対策ですぐ撤去できる構造

江戸後期（文化・文政）

江戸のファストフード
三大名物の確立

「早い・安い・美味い」

現代のファストフードと同じ価値観で、三大名物が大衆化。屋台で立って食べるスタイルが基本。

- 寿司：現在の3倍の大きさの握り
- 天ぷら：串に刺して立ち食い
- そば：気の短い江戸っ子の国民食

和食の歴史②：江戸の食文化（外食と屋台）

江戸っ子の気質

「江戸前」の美学と現代への系譜

「粋（いき）」と合理性

濃口醤油の発明により、魚の臭みを消し保存性を高める調理法（づけ、煮る）が発達。

初物喰い：旬の先取り（走り）への熱狂
早業：待たせない提供スピードの重視
濃口の味付け：労働者向けの塩分

現場実務へのポイント：スピードと一貫性

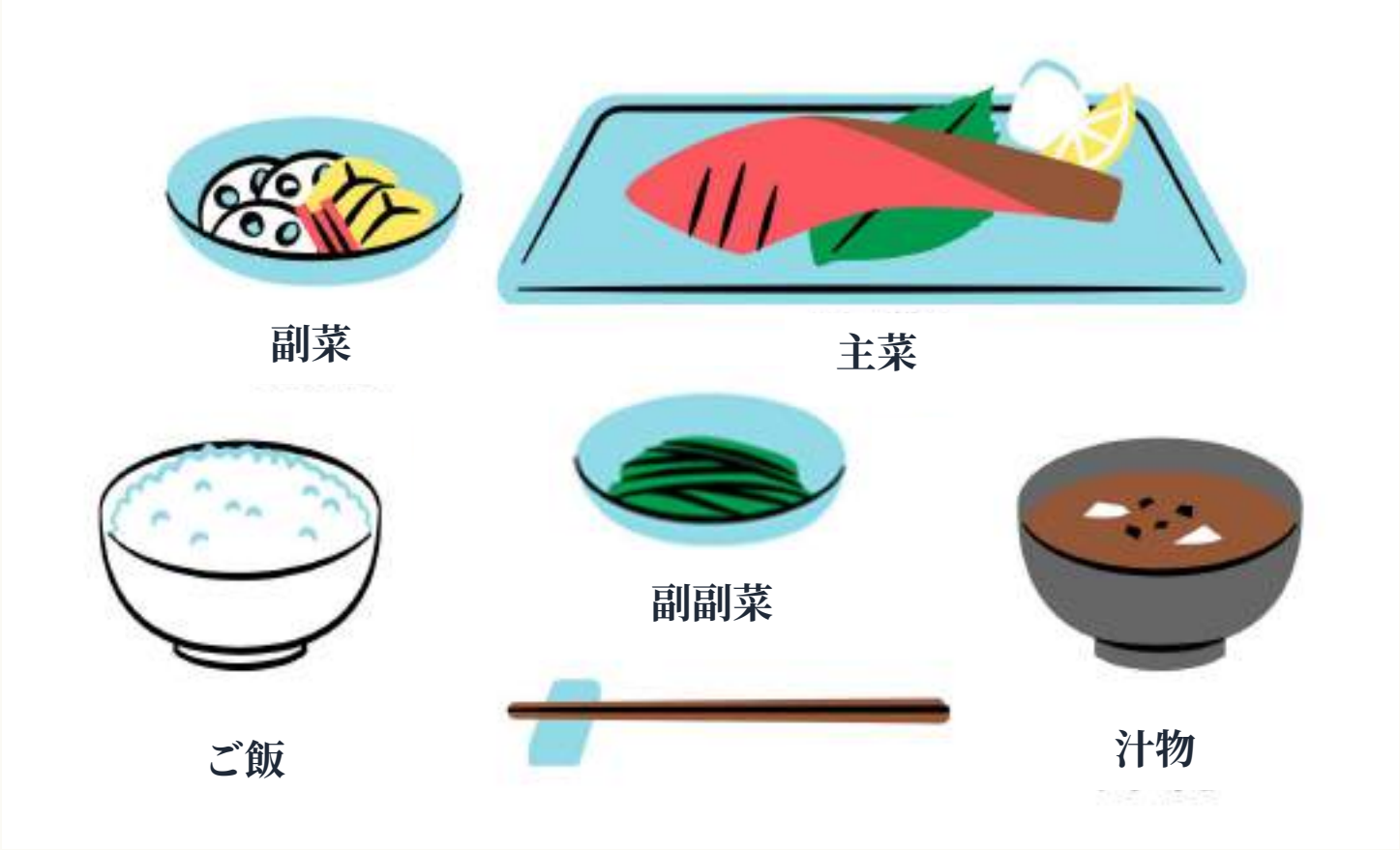
江戸の屋台文化は、現代のクイックサービスの原点です。

「お客様を待たせない提供スピード」と、いつ来ても同じ味が楽しめる「品質の一貫性（標準化）」は、この時代から続く外食産業の最も基本的な成功法則です。

第1講

和食の基本構成「一汁三菜」と栄養バランス

左手前のご飯、右手前の汁物。この基本配置には、食べやすさと栄養バランスの知恵が詰まっています。



第1講

和食の基本構成「一汁三菜」と栄養バランス

主食 エネルギー源

炭水化物を供給。脳や体を動かすエネルギーとなる。
玄米や雑穀でビタミン・食物繊維を強化可能。

主菜 身体をつくる

魚、肉、卵、大豆製品など。良質なタンパク質と
脂質を供給し、筋肉や血液を作る。

汁物 水分・体温調整

水分補給と口の中を潤す役割。出汁のうま味で満足感
を高め、塩分摂取をコントロール。

副菜・副副菜 調子を整える

野菜、海藻、きのこ等。ビタミン・ミネラル・
食物繊維を補い、生理機能を調整する。

MENU DESIGN

五色の彩り
白・黒・赤・黄・青(緑)

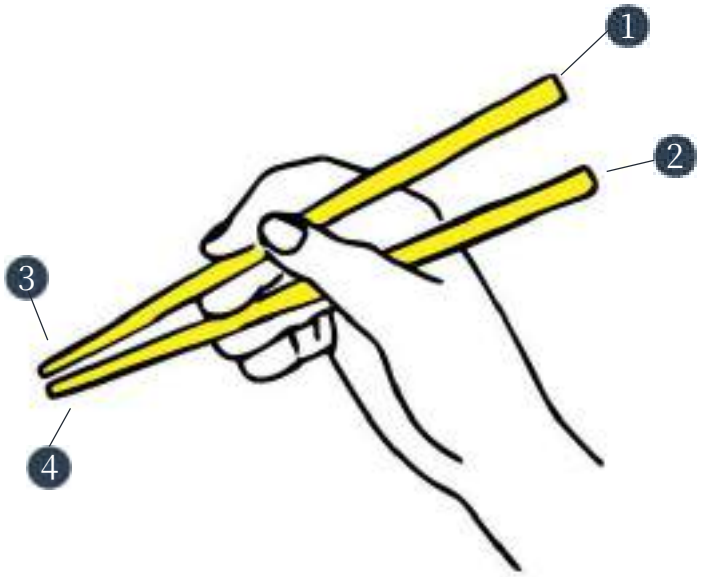
五法の調理
生・煮る・焼く・揚げる・蒸す

温度の調和
温かいものと冷たいもの

CHOPSTICKS CULTURE & ETIQUETTE

箸文化：正しい持ち方と歴史的背景

正しい持ち方の構造



※1寸＝3.03cm

❶ 上の箸（動かす）

鉛筆を持つように、親指・人差し指・中指の3本で支えます。この1本だけを上下に動かします。

❷ 下の箸（固定する）

親指の付け根と薬指でしっかり固定します。こちらは動かしません。

❸ 箸先（汚していい範囲）

箸先1寸（約3cm）〜1.5寸を使います。箸全体を汚すのは美しくありません。

❹ 薬指（下の箸を支える）

下の箸を、薬指の第一関節（または爪の横）のあたりに乗せて支えます。

CHOPSTICKS CULTURE & ETIQUETTE

箸文化：正しい持ち方と歴史的背景

歴史的背景：神と人の架け橋

中国からの伝来（飛鳥時代頃）： 当初は神事や朝廷の儀式用として用いられ、一般庶民は手食が中心でした。

聖徳太子の導入： 遣隋使をもてなすため、箸食の普及を推奨したと言われています。

日本独自の進化： 中国や韓国の箸と異なり、「先が細く尖っている」のが特徴。これは骨付き魚を食べやすくするため等の理由があります。

現場での活用ポイント

正しい持ち方の啓蒙： お客様に強要はしませんが、美しい所作は料理の味を引き立てます。

インバウンド対応： 外国人客向けに、写真やイラスト付きの「箸の使い方カード」を用意すると喜ばれます。

カトラリーの併用： 無理強いせず、必要に応じてフォークやスプーンを提案する柔軟性も重要です。

食事作法とマナー

食事のタブー（嫌い箸・忌み箸）

CAUTION

知らずに行うと失礼にあたる行為



刺し箸

料理に箸を突き刺して食べること。火の通りを確認する動作にも見える。



渡し箸

食事の途中で器の上に箸を渡して置くこと。「もういらない」の合図になる。



箸渡し

箸から箸へ食べ物を受け渡すこと。火葬後の収骨を連想させるため厳禁。



迷い箸

どの料理を食べようかと、箸を持ったまま料理の上を行き来させること。



寄せ箸

箸を使って食器を手元に引き寄せること。食器を引きずると傷つく原因にも。



ねぶり箸

箸先を口に入れて舐めたり、箸についた料理を舐めとったりすること。



立て箸

ご飯に箸を垂直に突き立てること。
仏壇にお供えする枕飯と同じ作法。

他にも「探り箸」「涙箸」などがあります。

食事作法とマナー

食事のタブー（嫌い箸・忌み箸）

CAUTION

知らずに行うと失礼にあたる行為

タブーとされる理由

衛生・安全：食器を傷つけたり、汚らしく見える行為を避ける。

宗教的配慮：仏事（葬儀）を連想させる行為は、祝いの席や日常では忌避される。

同席者への配慮：周囲を不快にさせないための気遣い。

現場での案内法

CASE STUDY

お客様がタブーを行っている場合、直接指摘するのは恥をかかせることになりNGです。

事前の環境づくり

「箸置き」を必ずセットし、箸を置く場所を明確にする。

※外国人客には、イラスト付きのランチョンマット等で楽しく伝えるのが効果的です。

TABLE MANNERS & APPRECIATION OF VESSELS

器を持って食べる文化：日本の食器への愛着と扱い

「持つ・置く」の境界線



❶ 飯椀・汁椀（必須）

必ず手に持ちます。背筋を伸ばし、器を胸の高さまで持ち上げると美しい所作になります。

❷ 小鉢・小皿（原則持つ）

手のひらサイズ（約15cm以下）の器は、手に持って食べるのが基本です。

❸ 大皿・平皿（置く）

刺身や焼き魚などの大きな皿は持ち上げません。テーブルに置いたままいただきます。

TABLE MANNERS & APPRECIATION OF VESSELS

器を持って食べる文化：日本の食器への愛着と扱い

器と日本人の感性

「手触り」を味わう文化： 日本料理は目で楽しみ、舌で味わい、手で触れて楽しみます。漆器の温かみや陶器の土感など、器の素材感も料理の一部です。

直接口をつける独自性： 汁椀に直接口をつけてスープを飲むスタイルは、世界的に見ても珍しい日本の特徴です（スプーンを使わない）。

四季の表現： 夏は涼しげなガラス、冬は厚手の陶器など、季節に合わせて器を使い分けます。

取り扱いのマナーとNG

両手扱いの原則： 器を受け取るときや置くときは、必ず両手を添えます。片手は乱雑な印象を与えます。

引きずり厳禁（漆器・白木）： 器をテーブルの上で引きずると、器の底やテーブルを傷つけます。移動させる際は持ち上げましょう。

「手皿」はマナー違反： 手を受け皿にして食べる「手皿」は上品に見えて実はNGです。こぼれそうな時は、懐紙や小皿（取り皿）を使います。

音を立てない配慮： 器を置くときは小指をクッションにするなど、カチャカチャと音を立てないよう静かに扱います。

日本の食文化と精神性

「いただきます」「ごちそうさま」に込められた心

01

「いただきます」は いのちへの感謝

「あなたの命を私の命にさせていただきます」という語源。植物や動物の犠牲の上に自らの生があることへの畏敬と感謝の表明。

02

「ごちそうさま」は 労への感謝

「馳走（ちそう）」は走り回ること。食事を用意するために、食材を集め走り回ってくれた人々の労苦に対するねぎらい。

03

厨房・生産者への リスペクト

目の前の料理だけでなく、生産者、運搬者、料理人など、食卓に届くまでに携わったすべての「おかげさま」への敬意。

04

世界に伝えるべき 日本の精神文化

単なる食事開始・終了の合図ではなく、自然と人への感謝を表す儀式。海外ゲストにもその精神性を伝える価値がある。

日本の食文化と精神性

「いただきます」「ごちそうさま」に込められた心

サービスへの反映

Action & Communication

感謝の心を
「態度」と「言葉」で表す

形骸化させず、心を込めて唱和する。

インバウンド客へ意味を簡潔に説明する。
Gratitude for the life of ingredients and the work of people."

下膳時の「ごちそうさま」に最高の笑顔で応える。



SUMMARY

第1講 まとめ

実務で活かす3つの要点

物語性のある説明

- 歴史や背景を知ることで、料理に「深み」を与えることができる。
- 「なぜこの器なのか」「なぜこの食材なのか」を語れることがプロの条件。

作法の事前周知

- タブー（嫌い箸など）は、お客様が悪意なく行ってしまうこともある。
- さりげない案内や、使いやすい道具の準備で、お客様に「恥をかかせない」配慮を。

一汁三菜の設計思想

- 栄養バランスの黄金比であり、メニュー開発の基本フォーマット。
- 主菜と副菜の組み合わせで、味・彩り・調理法のバリエーションを整える。

SUMMARY

第1講 まとめ

実務で活かす3つの要点

NEXT LECTURE

第2講：四季・旬と行事食

二十四節気と旬の食材、季節の行事食について学びます。

第２講

四季（しき）・旬（しゅん）と行事食（ぎょうじしょく）

日本の豊かな自然が生む「旬」の価値。
季節感を大切にする食文化の背景を理解し、お客様の心に響く提案力を養います。

本日のゴール

- 日本の四季と二十四節気を理解
- 旬（走り・盛り・名残）の提案力を養う
- 行事食の意味を接客ストーリーに活用

四季・旬と行事食

日本の気候と四季の変化

モンスーン気候と明瞭な四季

湿潤な気候と豊富な降水量が、豊かな水資源と植生を育む。春夏秋冬の寒暖差が食材に明確な「旬」をもたらす。

南北に長い国土と地域差

亜寒帯（北海道）から亜熱帯（沖縄）まで、3000kmに及ぶ多様な気候帯。「桜前線」のように旬が地域をリレーする。

食材への影響と味覚の変化

季節ごとの寒暖差が野菜の甘みや魚の脂乗りを変える。同じ食材でも時期により味わいが変化し、飽きさせない。

気候が生んだ調理・保存の知恵

高温多湿な夏の「酢」「薬味」、寒冷な冬の「発酵」「乾燥」。気候に適応するための調理法が食文化の土台に。

日本の気候と四季の変化

現場での活用

Action Point

季節メニューの「根拠づけ」に活かす

なぜ今おいしいのか、気候背景を一言添える。

その日の気温に合わせ、提供温度や器を変える。

産地リレーを活用し、同じ食材で旬を長く提案する。



日本の気候特性をサービスの武器にする

第2講 SEASONS & FESTIVALS

二十四節気：2週間ごとの季節感

CONCEPT [基本概念]

季節を細分化する先人の知恵

1年を24等分する

太陽の動きを元に1年を24等分し、約15日ごとに季節の節目を定めたもの。立春に始まり大寒で終わる。

二至二分（にしにぶん）

- 春分・秋分：昼夜の長さが同じ
- 夏至・冬至：昼夜の長さが極まる
- これらを基準に季節を配置

ORIGIN [農漁業との関係]

自然と共に生きる生活の指標

農作業の目安

「穀雨（穀物を潤す雨）」「芒種（種まき）」など、名称自体が農作業のスケジュールや気象を表している。

生活の知恵

- 気候変化の前触れを知る
- 旬の食材の到来を予見する
- 自然への畏敬と感謝のサイクル

第2講 SEASONS & FESTIVALS

二十四節気：2週間ごとの季節感

APPLICATION [実務への活用]

メニュー開発と旬の演出

鮮度の訴求

月単位ではなく「2週間ごと」に変化を持たせることで、常連客にも飽きさせない鮮度感を演出できる。

物語のある接客

「啓蟄（虫が目覚める頃）」等の言葉
その時期だけの食材（走り）の提案
季節感を言葉と味で伝える

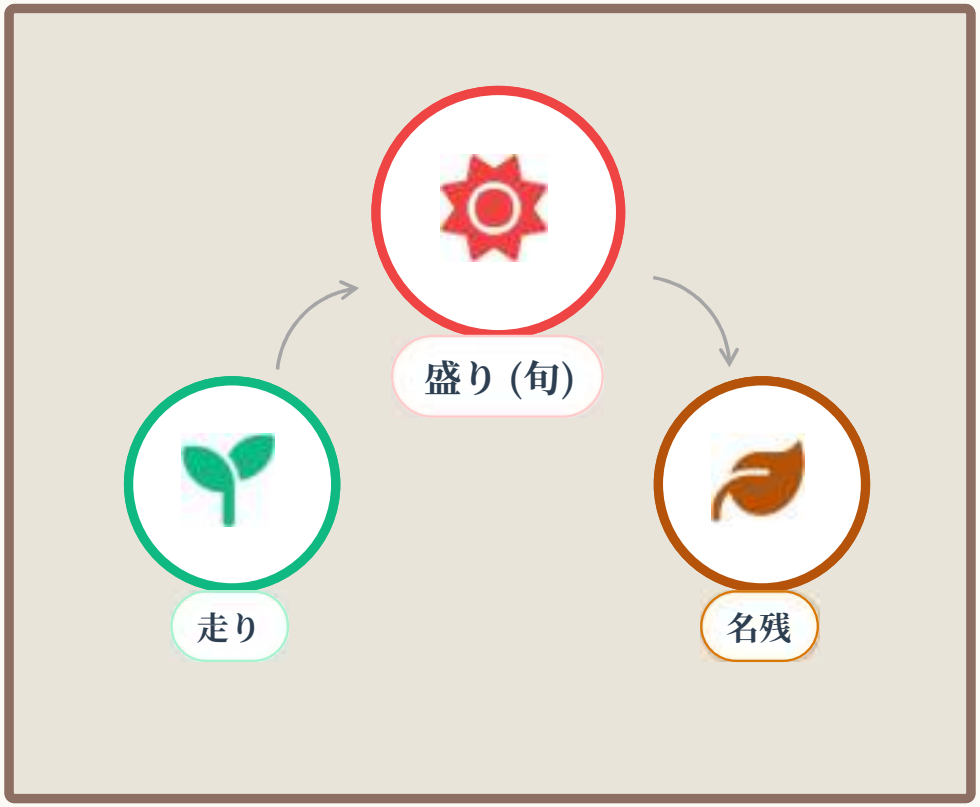
微細な変化を捉える感性

日本の食文化の繊細さは、この「15日単位」の細やかな季節変化を捉え、それを料理や器に反映させる感性によって支えられています。

第2講

旬の概念：走り・盛り・名残

同じ食材でも時期によって名前と味わいが変わります。3つの時期を使い分けることで、提供価値と物語が生まれます。



第2講

旬の概念：走り・盛り・名残

走り (はしり)

出回り始め

みずみずしく香りが高いが、実はまだ小さく柔らかい。季節を先取りする喜びがある。

調理素材そのものを生かす（生、さっと茹でる）
戦略高単価メニュー・「初物」としての付加価値

盛り (さかり)

最盛期

味が最も乗り、栄養価が高く、価格も安定する。食材のポテンシャルが最大化する時期。

調理あらゆる調理法に適する（焼く、煮る、揚げる）
戦略看板メニュー・原価低減・ボリューム訴求

名残 (なごり)

終わり際

水分が抜けて味が濃縮される。皮が硬くなることもあるが、深みのある味わい。

調理手を加えて引き出す（佃煮、漬物、煮込み）
戦略「来年まで会えない」物語性・ロス削減

SALES ACTION

メニュー表記の工夫
「新〜」「完熟」「名残」

価格のメリハリ
走り=高付加価値 / 盛り=高回転

接客ストーリー
「今しか食べられない」を伝える

SPRING FESTIVALS & CUISINE

春の行事食：ひな祭り・お花見

色と具材に込めた願い

菱餅・ひなあられの3色



- **赤（桃）：** 魔除け
- **白（雪）：** 清浄
- **緑（草）：** 健康・長寿

雪の下から草が芽吹き、桃の花が咲く
春の情景

ちらし寿司の具材の意味





海老（えび）
腰が曲がるまで長生きできるように



蓮根（れんこん）
穴から先が見通せるように（将来の展望）



豆（まめ）
健康でまめに働けるように

SPRING FESTIVALS & CUISINE

春の行事食：ひな祭り・お花見

ひな祭り（3月3日）の食文化

ちらし寿司：「寿司」は「寿（ことぶき）を司（つかさど）る」という縁起の良い文字があてられています。春らしい彩りで食卓を華やかにし、女の子の健やかな成長を祝います。

蛤（はまぐり）のお吸い物：蛤の貝殻は対になっているもの以外とはぴったり合わないことから、「良縁」や「夫婦円満」の象徴とされます。

お花見（3月下旬〜4月）

花見団子：「花より団子」の言葉通り、平安時代の貴族の宴から江戸時代の庶民の娯楽へと変化しました。3色は春の息吹を表します。

花見弁当：桜の下で食べるための重箱弁当。冷めても美味しい料理（卵焼き、蒲鉾、煮物など）が詰められます。

現場での提供・演出ポイント

衛生管理（テイクアウト）：お花見弁当は持ち運び時間が長くなりがちです。保冷剤の同梱や、しっかり火を通したメニュー構成で食中毒を防ぎます。

春の演出：桜の塩漬け、菜の花、筍、木の芽などを使用し、「香り」と「色」で春を表現します。器も明るい色味を選ぶと効果的です。

SUMMER FESTIVAL FOODS: EEL & STAR FESTIVAL

夏の行事食：土用の丑・七夕



土用の丑（うなぎ）

「う」のつく食で滋養強壮



七夕（素麺）

天の川に見立てた涼味

SUMMER FESTIVAL FOODS: EEL & STAR FESTIVAL

夏の行事食：土用の丑・七夕

土用の丑の日　7月下旬

意味と由来： 夏の土用（立秋前の18日間）に「う」のつくものを食べて無病息災を願う。平賀源内が鰻屋のために宣伝したという説が有名。

栄養価と効果： ビタミンA・B群が豊富で、夏バテ防止・疲労回復に効果的。食欲が落ちる時期のスタミナ源として定着。

七夕（たなばた）7月7日

行事食「素麺（そうめん）」： 中国伝来の「索餅（さくべい）」がルーツ。白い麺を天の川に見立て、五色の短冊にちなんだ彩り豊かな薬味や具材（オクラ等）を添える。

涼味の演出： ガラスの器や氷を使い、視覚的な涼しさを提供するのがポイント。

現場運営：需要波動と仕込み

うなぎの価格と予約： 価格高騰や廃棄ロスを防ぐため、完全予約制や早期受注が鍵。テイクアウト需要も最大化する。

提供温度の管理： 素麺は「冷たさ」が命。茹で置き時の品質劣化（伸び）を防ぐ工夫と、提供直前の温度管理を徹底する。

AUTUMN EVENTS & SEASONAL FOODS

秋の行事食：お月見・新米

秋の味覚と行事



新米（収穫の感謝）

その年に収穫された最初のお米。水分が多く、
粘りと香りが特徴。
※水加減は通常より少なめに



里芋・栗・きのこ

「芋名月」「栗名月」と呼ばれる通り、
大地の恵みを供えて感謝する象徴。



AUTUMN EVENTS & SEASONAL FOODS

秋の行事食：お月見・新米

お月見（十五夜・十三夜）の食

月見団子： 満月に見立てた丸い団子。十五夜には15個（または12個）供えます。先端を少し尖らせて「里芋」に見立てる地域もあります。

芋名月（十五夜）： 里芋の収穫期にあたるため、里芋の煮っころがしや衣かつぎを行事食として提供します。

栗名月・豆名月（十三夜）： 十五夜の約1ヶ月後。栗ご飯や枝豆などで秋の深まりを味わいます。

現場での「新米」訴求と演出

提供品質の調整： 新米は水分含有量が多いため、浸水時間を短めにし、水加減を控えて炊き上げます。

限定名での価値訴求： 「ごはん」ではなく「炊きたて新米」「〇〇産コシヒカリの新米」とメニュー名を変更し、付加価値を高めます。

ペアリング提案： 「新米に合うおかず」として、塩気の効いた焼き魚や漬物、明太子などをセットメニューで提案します。

WINTER EVENT FOODS: TOJI & NEW YEAR'S EVE

冬の行事食：冬至・年越しそば

季節の節目と食

冬至（12月22日頃）

一年で最も夜が長い日

一陽来復

大晦日（12月31日）

一年を締めくくる日

無病息災

運盛り（うんもり）

「ん」のつく食材（なんきん＝かぼちゃ、れんこん等）を食べて運気を呼び込む風習。

柚子湯（ゆずゆ）

強い香りで邪気を払う。外食店ではデザートや吸い物の吸口（すいくち）として季節感を演出します。

細く長く

そばの形状から「長寿」を願い、切れやすいことから「今年の厄災を断ち切る」という意味があります。

WINTER EVENT FOODS: TOJI & NEW YEAR'S EVE

冬の行事食：冬至・年越しそば

❄️ 冬至：かぼちゃと小豆の力

かぼちゃ（南瓜）： ビタミンAやカロチンが豊富で、風邪予防になります。「冬至にかぼちゃを食べると風邪をひかない」という先人の知恵です。

小豆（あずき）： 赤色は邪気を払う魔除けの色とされ、かぼちゃと一緒に煮た「いとこ煮」などが食されます。

🔔 大晦日：年越しそばの願い

金運アップの縁起物： 金細工師が金粉を集めるのにそば粉団子を使ったことから、金運を集める縁起物ともされます。

食べるタイミング： 年を越す前に食べきるのがルール。「年をまたぐと金運を持ち越せない」と言われるため、夕食か夜食として提供します。

🏪 現場でのピーク対応と工夫

年内最大の繁忙日： そば店以外でも和食店では注文が集中します。事前の仕込み量予測と、提供スピード重視の動線確保が必須です。

> ⚠️ **閉店間際のリスク管理**
>
> ラストオーダー直前の駆け込み需要に備え、麺切れ・つゆ切れがないよう余裕を持った発注と、在庫管理を徹底します。

お正月料理「おせち」に込められた意味と願い

重箱の意味



「めでたさを重ねる」という願いを込めて料理を重箱に詰める。
本来は四段または五段重ねが正式だが、現代では三段重が一般的。

祝い肴三種の願い



黒豆：まめに働く・健康。
数の子：子孫繁栄。
田作り：五穀豊穣。
※関西では田作りの代わりに「たたきごぼう」が入る。

その他の縁起物



昆布巻：「よろこぶ」の語呂合わせ。
海老：腰が曲がるまで長生きする。
栗きんとん：黄金色で金運・勝負運の上昇を願う。

日持ちと保存の知恵

正月三が日は「かまどの神様」を休ませるため、保存がきくように濃い味付けや、酢・砂糖を多用した調理法がとられる。

お正月料理「おせち」に込められた意味と願い

実務での運営

Operation & Management

予約制とロス管理の徹底

完全予約制の推進で、高単価商材の食品ロスを最小化する。

ただのセット料理ではなく、一品一品の由来をメニュー表や口頭で伝え、付加価値を高める。

解凍・盛付のタイムスケジュールを厳守し、最高の状態で提供する。

SUMMARY

第2講 まとめ

季節と行事の実務活用



節気×旬のカレンダー化

- 二十四節気の2週間サイクルで販促計画を立て、常に鮮度を保つ。
- 「走り・盛り・名残」を使い分け、季節の移ろいをメニューで表現する。



意味づけで単価向上

- 「厄除け」や「長寿」などの物語を添え、価格以上の価値を提供する。
- 行事食は「ハレの日」の特別感があり、アップセルに繋げやすい。



事前計画で最適化

- 毎年の需要変動を予測し、人員配置や仕込み量を適正化する。
- 予約制や売り切れじまいを活用し、食品ロス（廃棄）を最小限に抑える。

SUMMARY

第2講 まとめ

季節と行事の実務活用

NEXT LECTURE

第3講：祭り・年中行事の食と観光

祭りの熱気と屋台文化、観光資源としての食の役割について

第３講

祭り・年中行事の食と観光

祭りの賑わいと食は不可分な関係にあります。
地域社会における「ハレ」の日の食文化と、観光資源としての価値を深く理解します。

本日のゴール

- 祭りの起源と食の役割を理解
- 屋台文化とご当地グルメの成り立ち
- 観光・インバウンド連動の発想を得る

祭(まつ)りのルーツ：神人共食（しんじんきょうしょく）

収穫感謝と招福の儀礼

祭りの原点は、稲作を中心とした農業における「豊作祈願」と「収穫感謝」。自然の恵みへの畏敬の念が根底にある。

神前の御饌（みけ）

神様をお迎えし、米・酒・塩・水、そして海の幸や山の幸など、最高のご馳走をお供えすること自体が祭りの中心。

神人共食の共有

神様にお供えした食べ物（撤下神饌）を下げ、神様と共に人々が食事をする。これにより神の力を体内に取り込む（直会）。

地域の結束と経済の循環

「同じ釜の飯」を食べることで地域コミュニティの連帯感を強化。多くの人が集まることで市が立ち、経済が動く。

祭(まつ)りのルーツ：神人共食（しんじんきょうしょく）

現場での活用

Action Point

「地域物語」を
接客トークに活かす

なぜこの時期に食べるのか、食材と祭りの由来を一言添える。

日常の食事（ケ）とは違う、「ハレ」の特別感を演出する。

地域の歴史に触れることで、地元客との共感を深める。

食事体験に「ストーリー」という調味料を

第3講 FESTIVALS & FOOD CULTURE

人気の高い祭りと地域文化

京都府 [7月]

祇園祭

雅な歴史とハモ祭り



特徴：神事と懐石

千年以上続く八坂神社の祭礼。山鉾巡行の豪華絢爛さは「動く美術館」と称される。

食文化のポイント

- 別名「ハモ祭り」。夏に強い鱧料理が不可欠
- 鯖寿司などの仕出し文化
- 座敷で味わう洗練された「もてなし食」

青森県 [8月]

青森ねぶた祭

北国の熱狂と屋台



特徴：灯籠と跳人

巨大な武者人形の灯籠と、「ラッセラー」の掛け声で踊る跳人（ハネト）のエネルギー。

食文化のポイント

- 沿道を埋め尽くす豪快な屋台
- 地酒と新鮮な海産物（イカ焼き等）
- 短期間に消費が集中する爆発的需要

徳島県 [8月]

阿波踊り

街全体が踊る渦



特徴：参加型の大乱舞

「踊る阿呆に見る阿呆」の通り、演者と観客の距離が近く、街全体が会場化する。

食文化のポイント

- 食べ歩きしやすいワンハンドフード
- 徳島ラーメン、すだちドリンク
- 阿波尾鶏など地鶏を使ったメニュー

第3講 FESTIVALS & FOOD CULTURE

人気の高い祭りと地域文化

商品企画への視点：地域の「ハレ」の形を知る

祭りのスタイルによって求められる食は異なります。

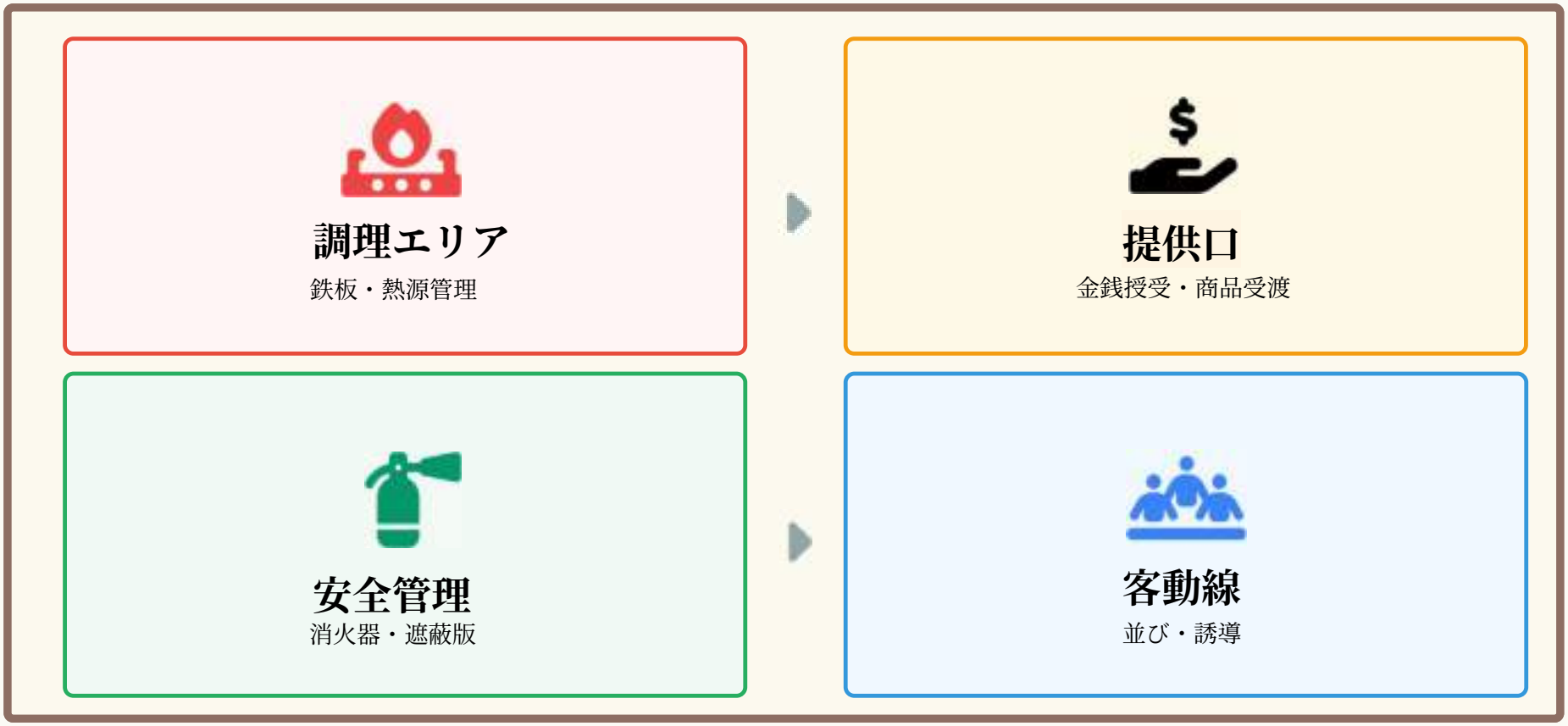
祇園祭のような「静・格式」には予約制の御膳を、ねぶたや阿波踊りのような「動・熱狂」には回転率重視の屋台メニューを提案するなど、祭りの文脈に合わせた商品開発が重要です。



第3講

祭りと屋台文化：日本のファストフード

「早い・安い・熱々」を提供する屋台は、現代ファストフードの原型。効率的なオペレーションと安全管理が鍵となります。



第3講

祭りと屋台文化：日本のファストフード

ファストフードの3要素 基本原則

「早い・安い・熱々（出来立て）」。屋台はこの3つを満たすことで、短い祭り期間中に最大限の集客と回転を実現する。

粉もの文化の強み 商品特性

たこ焼き・焼きそば等は原価率が低く、保存性が高い。また、ソースの焼ける「香り」自体が強力な集客装置となる。

安全導線の確保 リスク管理

火器（プロパンガス等）と客席・通路の距離を確保。消火器の設置と、風向きを考慮した配置が不可欠。

提供口の設計 回転率向上

注文→支払い→受取の動線を一方向に流す。調理スタッフと接客スタッフの役割分担で滞留を防ぐ。

OPERATION

ライブ感
調理音と香りの演出

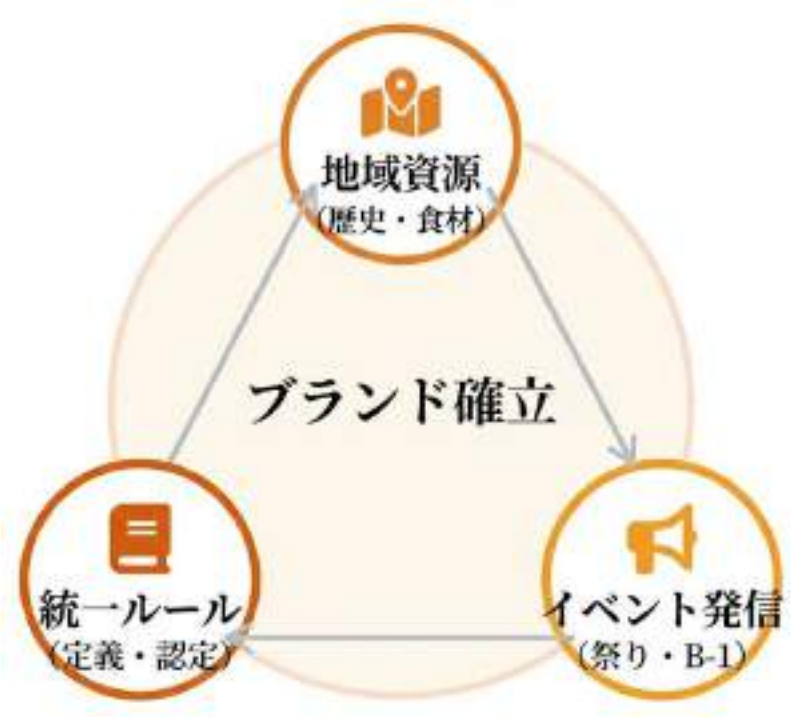
容器の工夫
片手で持てる・熱くない

ゴミ対策
分別回収と美化意識

LOCAL SPECIALTIES FROM FESTIVALS

祭り発のご当地グルメ事例

B級グルメブランド化の構造



ご当地グルメ成功の3要素

①地域性
食材・歴史

↓

②ルール化
定義・品質

↓

③物語化
祭り・観光

LOCAL SPECIALTIES FROM FESTIVALS

祭り発のご当地グルメ事例

代表的な事例と背景

富士宮やきそば（静岡）： 富士山本宮浅間大社の門前町で発展。独特のコシのある蒸し麺と「肉かす」、仕上げの「だし粉」が特徴。

横手やきそば（秋田）： かまくら祭り等の雪国の屋台文化から定着。太くて真っ直ぐな角麺に、半熟目玉焼きをトッピング。

特徴： 日常的で安価な「屋台食」が、地域独自の歴史的背景（物語）によってブランド価値を獲得。

ブランドを守る「ルール化」の重要性

定義の明確化（クオリティ・スタンダード）： 「ご当地」を名乗るための条件（麺の種類、ソースの指定、具材、調理法）を厳格に定める。

認定制度と品質管理： 講習を受けた「麺許皆伝」の店だけが幟（のぼり）を出せるなど、品質のバラつきを防ぐ仕組み。

現場での「守破離」：ローカル基準の扱い

守（基本）： まずは現地の味・指定食材・手順を忠実に再現し、食文化へのリスペクトを示す。

破・離（応用）： 自店の客層に合わせてアレンジする場合も、「ご当地の定義」を逸脱しない範囲で、その土地の物語を伝える。

観光資源としての文化と食

ソフト面

魅力・コンテンツの創造

「食べる」以上の感動を作る要素

体験価値（コト消費）

単なる食事提供にとどまらず、調理見学、実演、自分で作るワークショップなど、参加型の要素を取り入れることで記憶に残る体験を提供する。

ストーリー（歴史×素材）

その土地の歴史的背景、生産者の想い、素材の由来を語る。料理に「文脈」を持たせることで、価格以上の価値を感じてもらう。

観光資源としての文化と食

ビジネス面

持続可能な仕組み化

地域経済を回すための基盤

連携（地域全体での送客）

観光協会、宿泊施設、交通機関と連携し、点ではなく「面」で誘客する。相互送客の仕組みを作り、地域全体での滞在時間を延ばす。

KPI（定量的な評価指標）

客単価、滞在時間、リピート率（再訪）などの数値を設定し、感覚ではなくデータに基づいて改善サイクルを回す。

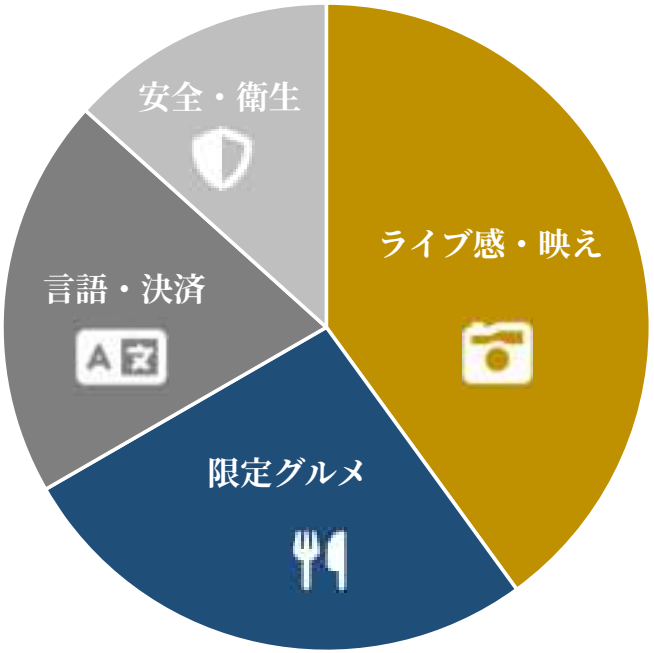
観光資源化の成功キー

「美味しい」は前提条件。その先にある「体験」と、それを支える「ビジネスモデル」の両輪が必要不可欠です。

第3講：祭り・年中行事の食と観光

インバウンド客が祭りに求める体験

訪日外国人の「日本の祭り」への期待要素（イメージ）



※本講義用の概念データ（イメージ）です

第3講：祭り・年中行事の食と観光

インバウンド客が祭りに求める体験

INBOUND NEEDS

ライブ感と写真映え

重要度: 高

「その場にいる」という没入感（Immersive Experience）と、SNSで共有したくなる視覚的なインパクト（Photogenic）を最重視。

ローカル限定メニュー

体験価値

「ここでしか食べられない」地域性（Authenticity）。屋台グルメや郷土料理への関心は非常に高い。

多言語対応・決済

利便性

メニューの英語併記や指差しツール。現金のみ（Cash Only）は機会損失の原因となるため、キャッシュレス対応が鍵。

混雑時の安心・安全

基本条件

人混みの中での安全性や、衛生管理（清潔な食事環境・ゴミ処理）。トラブル時のサポート体制への信頼。

ROLE OF FESTIVALS & REGIONAL VITALIZATION

地域活性と伝統行事の役割

地域活性化の好循環



祭りが地域の経済・人・文化を結びつけ、
持続可能な社会基盤を作ります。

ROLE OF FESTIVALS & REGIONAL VITALIZATION

地域活性と伝統行事の役割

経済・社会的なメリット

地産地消と雇用創出： 屋台や宴会での地元食材利用が農業・漁業を支え、運営スタッフや観光対応での雇用を生みます。

収益の地元循環モデル： 観光客の消費（宿泊、飲食、土産）が地域企業に落ち、次の祭りへの投資や住民サービスへ還元されます。

文化継承と現場連携

伝統継承と若手参画： 準備期間を通じて世代間交流が生まれ、若者が地域の誇り（シビックプライド）を持つきっかけとなります。

現場：仕入とPRの地元連携： 外食店も祭りの一員です。地元農家からの特別仕入れや、観光協会と連携した「祭り限定メニュー」のPRが効果的です。

現代(げんだい)イベント（Xmas/ハロウィン）と日本(にほん)の食(しょく)

EVENT & TREND

新たな年中行事としての定着と課題



和洋折衷の受容

宗教的な意味合いよりも「季節のイベント」として独自の発展。ケーキやチキン等の「ご馳走」を囲むハレの日に。



季節限定・カラー訴求

ハロウィンの紫・オレンジ、Xmasの赤・緑など、テーマカラーを取り入れた「映える」メニューが消費を喚起。



中食・パーティー需要

仮装パーティーやホームパーティー向けのテイクアウト・デリバリー需要が増加。取り分けやすさが鍵。



食品安全とマナー

混雑時の路上飲食（食べ歩き）によるゴミ問題や衣服の汚れ、接触事故等のリスク管理が課題。

祭り・年中行事の食と観光

現代(げんだい)イベント（Xmas/ハロウィン）と日本(にほん)の食(しょく)

EVENT & TREND

新たな年中行事としての定着と課題

現代イベントの特徴

「非日常」の体験価値：普段食べない見た目や演出が好まれる（フォトジェニック）。

短期間の集中需要：当日だけでなく、前後の期間を含めた商戦として設計する。

現場での注意点と対策

イベント時はテンションが高揚しやすく、トラブルも起きがちです。

店内リスク

仮装衣装での入店対応（幅をとる、装飾品の落下混入）のルール化。

テイクアウト

歩きながら食べても「こぼれにくい」「ゴミが出にくい」容器の選定。

SUMMARY

第3講 まとめ

祭り×食×観光の要点

五感に響く体験設計

- 調理実演（ライブ感）と、背景にある物語をセットで提供し価値をめる。
- 非日常の高揚感だけでなく、衛生の可視化による「安心」も同時に届ける。

動線と安全の管理

- 屋台やイベントでは、回転率を高める動線設計が収益の鍵となる。
- 混雑時の誘導や火器管理を徹底し、事故を未然に防ぐ運営体制が必須。

地元連携と持続性

- 地産地消や地域企業との連携により、持続的な集客基盤を構築する。
- 観光客の消費を地域経済へ循環させる仕組みが、祭りの存続を支える。

SUMMARY

第3講 まとめ

祭り×食×観光の要点

NEXT LECTURE

第4講：地域料理と地理的特性

日本列島の地形・気候が生んだ多様な食文化と東西の味の違いを学びます

第４講

地域料理と地理的特性

日本列島の多様な気候風土が生んだ食文化。
東西の味の違いや各地域の特色を理解し、商品知識としての深みを養います。

本日のゴール

- 日本列島の地形・気候と食の多様性を把握
- 東と西の味の境界線：出汁の違いを理解
- 各地域の代表料理を実務目線で整理

日本列島の地形と気候の多様性

南北3000km超の多様な気候帯

亜寒帯（北海道）から亜熱帯（沖縄）まで、南北に細長く伸びる地形。四季の明瞭さと地域による気温差が、多彩な食材カレンダーを生み出す。

山地が多く海に囲まれた地形

国土の約7割が山地。急流による清浄な軟水が豊富で、複雑な海岸線は豊かな漁場を形成。「山の幸」と「海の幸」が共存する。

漁場・農地と発酵文化の発達

多湿な気候はカビや酵母の働きを助け、味噌・醤油・酒などの発酵文化を育んだ。保存の知恵が地域の味の根幹にある。

テロワールとしての原産地表示

地理的特性が食材の質や味に直結する。産地を明示することは、単なる情報の開示以上の「品質の保証」となる。

日本列島の地形と気候の多様性

現場での活用

Action Point

「産地」を語り
説得力を高める

メニューブックやPOPに産地情報を明記する。

なぜその地域の食材が美味しいのか、気候背景を一言添える。

地域固有の水や土壌のストーリーで価値を伝える。

地理を知ることは、味の理由を知ること

東西の味の境界：出汁と醤油

関西（西の味）

素材を生かす「調和」

昆布文化圏・北前船の影響

出汁：昆布だし主体

北海道産昆布の上品な旨味が中心。軟水の地域が多く、昆布の旨味が出やすい。水の色を変えず、素材の色を引き立てる。

調味：薄口醤油

色は薄いが塩分は高め（約18%）。香りや色よりも、素材本来の味を生かす京料理の精神が根底にある。

東西の味の境界：出汁と醤油

関東（東の味）

香りとコクの「キレ」

江戸前の合理性と粋

出汁：鰹だし主体

鰹節の芳醇な香りとパンチのある旨味。関東ローム層の硬水でも抽出しやすく、短時間で出汁が取れるため江戸の気質に合致。

調味：濃口醤油

大豆と小麦の香り、コクが強い。色が濃く、魚の生臭さを消す効果があるため、握り寿司や天ぷらのタレとして発展。

実務でのメニュー表記と提案のポイント

うどん・そば等は地域差が大きいため、「関西風（昆布だし）」「関東風（濃口仕立て）」と明記することで、お客様の期待値ズレによる不満を防ぐことができます。

第4講：地域料理と地理的特性

REGIONAL CUISINE: HOKKAIDO

北海道：海産物とアイヌ文化



気候と風土

梅雨がなく冷涼低湿。広大な大地での酪農・畑作と、寒流・暖流が交わる豊かな漁場を持つ。「食材の宝庫」として国内外から人気が高い。

豊かな海産物と酪農

寒流の影響で身の締まった魚介類が豊富。広大な土地を生かした酪農も盛ん。

- 鮭・いくら
- 昆布
- カニ・ホタテ
- 牛乳・チーズ

代表的な郷土料理

厳しい寒さを乗り越えるための鍋料理や、保存の知恵が光る料理が多い。

石狩鍋: 鮭の身とアラを味噌で煮込む

ジンギスカン: 羊肉の焼肉

ちゃんちゃん焼き: 鮭と野菜の蒸し焼き

第4講：地域料理と地理的特性

REGIONAL CUISINE: HOKKAIDO

北海道：海産物とアイヌ文化



アイヌ文化の影響と保存食

自然界のあらゆるものに神（カムイ）が宿るとする精神性。
凍らせて保存する知恵は、現代の和食にも影響を与えている。

ルイベ（Ruibe）

魚を凍らせて薄切りにした刺身。寄生虫対策と保存を兼ねる。

オハウ（Ohaw）

三平汁や石狩鍋のルーツとも言われる、具だくさんの汁物。

観光・インバウンドの視点

Tourism & Inbound

- 新鮮な海鮮丼
- ラーメン文化
- パウダースノー

東北（とうほく）：発酵（はっこう）・保存食（ほぞんしょく）



気候と風土

日本海側の豪雪地帯特有の気候。

長い冬を乗り越えるための保存の知恵として「発酵」が高度に発達。清冽な雪解け水は、酒造りや稲作に最適な環境を生み出す。

発酵・保存食文化

麹の力を借りて、魚や野菜を保存食へ転換。旨味成分を増幅させる知恵。

いずし(飯寿司): 魚と米を乳酸発酵
はたはた寿司: 秋田の伝統的な発酵寿司
へしこ・かぶら寿司: 糠や麹漬け

日本酒文化の厚み

米どころと良質な水、寒冷な気候が育む銘醸地。食中酒としての完成度が高い。

淡麗辛口
雪室熟成
地酒と郷土食
酒蔵ツーリズム

東北（とうほく）：発酵（はっこう）・保存食（ほぞんしょく）



冬の旨味設計と塩味

寒い地域では、体を温め、保存性を高めるために塩分が強めの傾向がある。しかし、ただ塩辛いだけでなく、発酵によるアミノ酸の「旨味」が加わることで、奥深い味わいとなる。

しょっつる・いしる

ハタハタやイカを原料とした魚醤。鍋物や調味料として深いコクを生む。

鍋料理の多様性

きりたんぽ鍋、治部煮など、地元の食材と出汁文化が融合した温まる料理。

実務への応用：ストーリーテリング

「厳しい冬が生んだ知恵」として発酵食品を紹介し、日本酒とのペアリングを提案することで客単価向上につなげる。

第4講：地域料理と地理的特性 REGIONAL CUISINE: KANTO & EDOMAE

関東：江戸前と濃口の味



江戸前の風土

関東平野の広大な農地と、栄養豊富な東京湾（江戸前）を擁する。

江戸時代、世界有数の人口過密都市となり、独自の「外食・屋台文化」が急速に発達した。

江戸の三味（三大名物）

気の短い江戸っ子のために、屋台ですぐ食べられる料理が発展。現代のファストフードの原点。

江戸前寿司　天ぷら　鰻の蒲焼

濃口醤油と「甘辛」

労働者の街ゆえに、塩分と糖分をしっかり効かせた濃い味付けが好まれた。

濃口醤油: 香りが強く魚の生臭さを消す

佃煮: 保存性を高める甘辛煮

第4講：地域料理と地理的特性 REGIONAL CUISINE: KANTO & EDOMAE

関東（かんとう）：江戸前（えどまえ）と濃口（こいくち）の味（あじ）



「早業」と「粋」の美学

待たせないことが最大のご馳走。「粋（いき）」とは、身なりや振る舞いが洗練され、色気があること。

立ち食い文化

カウンター越しに職人が握り、客がすぐ食べる即興性。

仕事（仕込み）

煮切り、ヅケ、昆布締めなど、提供前に手間をかける。

現代への応用：テイクアウト適性

Takeout & Delivery

冷めても旨い: 濃い味付けは時間が経っても味がボケない

弁当文化: 幕の内弁当など「折詰」の技術が成熟

第4講：地域料理と地理的特性 REGIONAL CUISINE: KANSAI

関西（かんさい）：京料理（きょうりょうり）と粉もの（こな）



地理的背景

都があった京都を中心とする内陸の盆地文化と、「天下の台所」と呼ばれた大阪の流通・商業文化が融合。

良質な水と北海道からの昆布が、独自の「出汁文化」を育んだ。

出汁と薄口醤油

昆布だしをベースに、素材の色と持ち味を活かす薄口醤油を使用。見た目の美しさを重視。

昆布だし　薄口醤油　京野菜

京料理・おばんざい

洗練された懐石料理から、家庭の常備菜「おばんざい」まで。大豆加工品も発達。

湯葉・豆腐　生麸　千枚漬け　にしんそば

第4講：地域料理と地理的特性 REGIONAL CUISINE: KANSAI

関西（かんさい）：京料理（きょうりょうり）と粉もの（こな）



大阪の「粉もの」文化

小麦粉を出汁で溶いて焼く「粉もの」は、単なるファストフードではなく、出汁文化の派生形。「くいだおれ」の街で磨かれた、安くて旨い大衆食の極み。

たこ焼き

中はトロトロ、出汁の味がしっかり効いているのが本場の証。

お好み焼き

具材を混ぜて焼く関西風。ソースとマヨネーズの相性が抜群。

観光・インバウンドの視点
Tourism Focus

- 出汁の透明感
- 食べ歩き体験
- 伝統と大衆性

第4講：地域料理と地理的特性

REGIONAL CUISINE: CHUGOKU, SHIKOKU & KYUSHU

中四国（ちゅうしこく）・九州（きゅうしゅう）：温暖（おんだん）と甘口（あまくち）



気候と風土

黒潮の影響を受ける温暖な気候。

瀬戸内海の穏やかさと、外洋の荒波が育む豊かな漁場を持つ。砂糖や甘口醤油を好む食文化が根付く。

独特な調味料文化

甘みの強い調味料が特徴。魚の臭みを消し、保存性を高める知恵でもある。

- 甘口醤油
- 麦味噌
- いりこ出汁
- ゆず胡椒

代表的な郷土料理

鶏肉や豚肉を使った料理、麺類の名物が多い。

鶏天・とりめし: 大分の鶏肉文化

もつ鍋・水炊き: 福岡の鍋料理

讃岐うどん: 香川の「いりこ」文化

第4講：地域料理と地理的特性

REGIONAL CUISINE: CHUGOKU, SHIKOKU & KYUSHU

中四国・九州：温暖と甘口



地魚と柑橘の活用

関アジ・関サバやカツオなど、新鮮な魚介を柑橘（すだち、かぼす、ゆず）の酸味でさっぱりと頂くスタイルが定着。

薬味としての柑橘

焼き魚、刺身、鍋物に果汁を絞る。

鮮度重視の刺身

コリコリとした食感を好む（活き造り）。

観光・インバウンドの視点

Tourism & Inbound

- 博多屋台巡り
- うどんタクシー
- 温泉グルメ

沖縄：琉球料理の長寿食



亜熱帯気候と交易

高温多湿な気候に適応した食文化。

かつての中継貿易により、中国や東南アジア、日本の食文化が融合し、独自の「琉球料理」が形成された。

豚肉文化と昆布

「鳴き声以外はすべて食べる」と言われる豚肉文化。北海道から北前船で運ばれた昆布の消費量も実はトップクラス。

ラフテー　ミミガー　クーブイリチー　島豆腐

チャンプルーと沖縄そば

豆腐と季節野菜を炒めるチャンプルーは家庭の味。沖縄そばはカツオと豚骨の合わせ出汁が基本。

ゴーヤー: 夏のビタミン源

沖縄そば: 100%小麦粉の麺

コーレーグース: 泡盛漬け唐辛子

沖縄（おきなわ）：琉球料理（りゅうきゅうりょうり）の長寿食（ちょうじゅしょく）



医食同源（クスイムン）の知恵

「食べることは薬になる（ぬちぐすい＝命薬）」という考え方。 太陽を浴びた島野菜や海藻をバランスよく摂取し、長寿を支えてきた。

薬草・香辛料

ウコン（うっちん）、ヨモギ（フーチバー）、月桃など。

泡盛と黒糖

日本最古の蒸留酒である泡盛。ミネラル豊富な黒糖。

観光・実務での提案

Business Application

- オリオンビールと乾杯
- 締めのステーキ文化
- ブルーシール

SUMMARY

第4講 まとめ

地域性を商品力に変えるポイント

味の地域差を明示

- 関西の「昆布だし・薄口」と関東の「鰹だし・濃口」の違いを明確に伝える。
- 「なぜこの味付けなのか」という背景説明が、お客様の納得感と満足度を高める。

産地物語×調理法

- 産地の特徴と、その土地ならではの調理法をセットで語り、付加価値を作る。
- 単なる食事提供から、地域の風土を味わう「文化体験」へと昇華させる。

観光客への地図活用

- インバウンドや観光客には、地図を用いた視覚的な説明が最も効果的。
- 食材の旅路を示すことで、食を通じて日本の地理的多様性を知るきっかけに。

SUMMARY

第4講 まとめ

地域性を商品力に変えるポイント

NEXT LECTURE

第5講：日本人の価値観と職場文化

「和」の精神、ウチとソト、職場での規律について学びます

第５講

日本人の価値観と職場文化

「和（調和）」の精神や独自の対人関係を理解し、
円滑な職場コミュニケーションとチームワークを築くための基盤を学びます。

本日のゴール

- 日本人の精神基盤「和（調和）」の考え方を理解する
- 「内」と「外」の概念および本音と建前の使い分けを学ぶ
- 現場特有の上下関係や意思決定の流儀を把握する

職場文化の根底にある価値観

日本人の精神基盤：和（調和）

衝突回避と円滑な関係維持

対立や摩擦を避け、穏やかな人間関係を維持することを優先する。自己主張よりも、相手の立場や全体の空気を重んじる姿勢。

全体最適の思想（集団の利益）

個人の利益よりもチームや組織全体の調和と成果を重視する。「個」よりも「公」を優先する価値観が根底にある。

役割分担と助け合いの精神

各自が与えられた役割を全うしつつ、困っている仲間がいれば自然と手を差し伸べる「お互い様」の相互扶助。

プロセス重視の合意形成

トップダウンで強引に進めるのではなく、関係者の納得感を得ながら物事を進める（根回しを含む）プロセスを大切にする。

職場文化の根底にある価値観

日本人の精神基盤：和（調和）

現場での実践

Action Point

協働の「段取り」を明確化する

自分の仕事だけでなく、チーム全体の動きを見て動く。

こまめな報連相で、認識のズレ（不協和音）を防ぐ。

円滑な連携のために感謝の言葉を欠かさない。

「和」は待つものではなく、自ら創るもの

「内（ウチ）」と「外（ソト）」の概念（がいねん）

内（ウチ）の世界

身内・同僚・組織

安心と共有のコミュニティ

境界と心理的距離

「同じ釜の飯を食う」仲間。心理的な壁が低く、甘えや遠慮のなさが許容される関係性。帰属意識が強く働く。

言葉遣いと態度

タメ口や略語、社内用語が多用される。本音で語り合い、感情表現も比較的ストレートに行われる。

説明責任（ハイコンテクスト）

「言わなくても分かる」が前提。文脈依存度が高く、阿吽の呼吸や察することが期待される。

「内（ウチ）」と「外（ソト）」の概念（がいねん）

外（ソト）の世界

顧客・取引先・世間

礼節と配慮のパブリック

境界と心理的距離

明確な境界線（ケジメ）が存在。緊張感を持ち、相手の領域を侵さないよう配慮する関係性。

言葉遣いと態度

敬語（尊敬・謙譲・丁寧語）を厳密に使い分ける。建前を重視し、波風を立てない円滑さを最優先する。

説明責任（ローコンテクスト）

「誤解のないように伝える」義務がある。前提知識がない相手にも、論理的かつ明確に説明する責任が生じる。

外食現場での使い分け

バックヤードでは「ウチ」の結束で連携し、ホールに出れば「ソト」の礼節で接客する。この切り替え（スイッチ）こそがプロフェッショナルの条件です。

HIGH-CONTEXT CULTURE & COMMUNICATION

ハイコンテクスト文化（ぶんか）：「察（さっ）する」とは

コミュニケーションの氷山



「言わなくてもわかる」世界

日本は世界でも有数のハイコンテクスト（高文脈）文化です。

言葉そのものよりも、その場の状況や人間関係、過去の経緯といった「文脈」に情報の多くが依存しています。

HIGH-CONTEXT CULTURE & COMMUNICATION

ハイコンテクスト文化（ぶんか）：「察（さっ）する」とは

ハイコンテクスト文化の特徴

文脈理解と非言語： 言葉になっていない表情、声のトーン、間（ま）から意図を読み取ることが求められます。

行間の意味： 「沈黙」も肯定や否定のサインになり得ます。直接的な表現を避け、曖昧にすることで和を保とうとします。

曖昧な指示とルール： 「よしなに」「いい感じで」といった指示は、共有している前提知識（暗黙知）があって初めて成立します。

現場での課題と標準化

「察する」の限界： 文化背景の異なる外国人スタッフや、経験の浅い新人には「空気」は読めません。

標準手順書での平準化： 「暗黙知」を言葉や写真で定義した「形式知（マニュアル）」に変換することが、多文化共生の第一歩です。

ルールの言語化： 「常識」という言葉を使わず、「なぜそうするのか」を論理的に説明する必要があります。

HONNE & TATEMAE: THE ART OF HARMONY

本音(ほんね)と建前(たてまえ)の使(つか)い分(わ)け

コミュニケーションの二重構造



建前（表）

公の場での言動や方針。

組織の「和（調和）」を保つための
社会的潤滑油であり、嘘ではありません。

本音（裏）

個人の率直な感情や真意。

信頼関係のある相手や、非公式な場
（飲み会等）で共有されます。

HONNE & TATEMAE: THE ART OF HARMONY

本音(ほんね)と建前(たてまえ)の使(つか)い分(わ)け

なぜ「使い分け」が必要か

調和の維持： あえて本音を隠すことで、無用な衝突を避け、チーム全体の円滑な運営を優先します。

根回し（Nemawashi）の重要性： 会議（建前の場）で決定する前に、個別に相談（本音の場）を行い、合意形成を図るプロセスです。

円滑なコミュニケーション技術

メールと口頭の使い分け： 記録に残るメールは「建前（公式見解）」で丁寧に、微妙なニュアンスや相談は口頭で「本音」を伝えます。

要点の復唱（確認）： 建前での表現は曖昧になりがちです。「つまり、〇〇ということですね？」と復唱して確認することで、誤解を防ぎます。

日本人の価値観と職場文化

先輩・後輩と上下関係の流儀

「背中で見せる」指導文化

言葉で細かく説明するよりも、先輩が手本を示し、後輩はそれを見て学ぶ（見取り稽古）という伝統的なOJTスタイル。

敬称・挨拶・報連相の徹底

「〜さん」「〜先輩」の使い分けや、出退勤時の挨拶。「報告・連絡・相談」は組織の血液として最重要視される。

失敗時の責任は連帯責任

後輩のミスは指導不足として先輩・上司も責任を負う文化。個人の責任追及よりも、チーム全体の改善が求められる。

外国人スタッフへの受容と配慮

「察する」文化が通用しない場合があるため、暗黙のルールを言語化し、理由を添えて教える姿勢が現代では不可欠。

先輩・後輩と上下関係の流儀

現場での実践

Best Practice

上下関係を「信頼関係」に変える

指導時は「背中を見ろ」だけでなく、理由を言語化する。

挨拶や掃除などの基本動作こそ、先輩が率先垂範する。

失敗報告を責めず、早期報告を評価する空気を作る。

尊敬は強要するものではなく、行動で勝ち取るもの

職場文化と規律

責任感と規律：遅刻厳禁の背景

STRICT RULE

信頼を築くための基本原則



時間は他者への敬意

相手の時間を奪うことは、相手の命の一部を奪うことと同じ。「待たせない」ことが最大の敬意表現です。



準備の連鎖

一人の遅れは、仕込み不足や開店遅延に直結します。厨房とホールの連携が崩れ、お客様への迷惑となります。



5分前行動

始業時間＝「業務を開始できる状態」であること。着替えや準備を済ませ、5分前には持ち場に立つのが鉄則です。



リマインダーと確認

「うっかり」は理由になりません。シフトの前日確認、複数のアラーム設定など、自己管理の仕組み化が必要です。

職場文化と規律

責任感と規律：遅刻厳禁の背景

STRICT RULE

信頼を築くための基本原則

なぜ遅刻が許されないのか

信頼の喪失

時間は「信頼のバロメーター」。一度の遅刻で築き上げた信用が崩れます。

公平性の欠如

誰かが遅れた分、真面目に働いている他のスタッフの負担が増加します。

是正と対策アクション

もし遅刻しそうになったら、
「わかった時点で即連絡」 が絶対ルールです。

RECOVERY

- 隠そうとせず、正直に状況を伝える
- 到着予定時刻を正確に伝える
- 到着後はまず全員に謝罪し、即座に業務で挽回する

第5講

意思決定：根回しと合意形成

日本企業における意思決定は、会議での決議よりも、事前の丁寧な調整プロセス（根回し）に重きが置かれます。

1. 事前共有 (根回し)
非公式な場での相談・情報共有

2. 反対要素の吸収
懸念点の解消・調整・合意取り付け

3. 稟議・承認
形式的な決定プロセス・最終確認

4. 実行と改善
決定事項の着実な遂行・信頼構築

第5講

意思決定（いしけってい）：根回（ねまわ）しと合意形成（ごういけいせい）

事前共有の重要性

信頼ベース

「寝耳に水」を避ける配慮。会議は議論の場ではなく、決定を確認する場としての性格が強い。

反対意見の吸収

調和維持

個別に意見を聞き、計画に反映させることで「自分も関わった」という当事者意識を持たせる。

稟議とスムーズな承認

責任所在

スタンプラリーとも呼ばれるが、関係者全員が確認したという証跡を残し、組織としての決定とする。

小さな改善の積み上げ

実績重視

合意されたことを着実に実行し、小さな成功（改善）を積み上げることで、次の提案の信頼につなげる。

CULTURAL KEYWORDS

全会一致を目指す Consensus

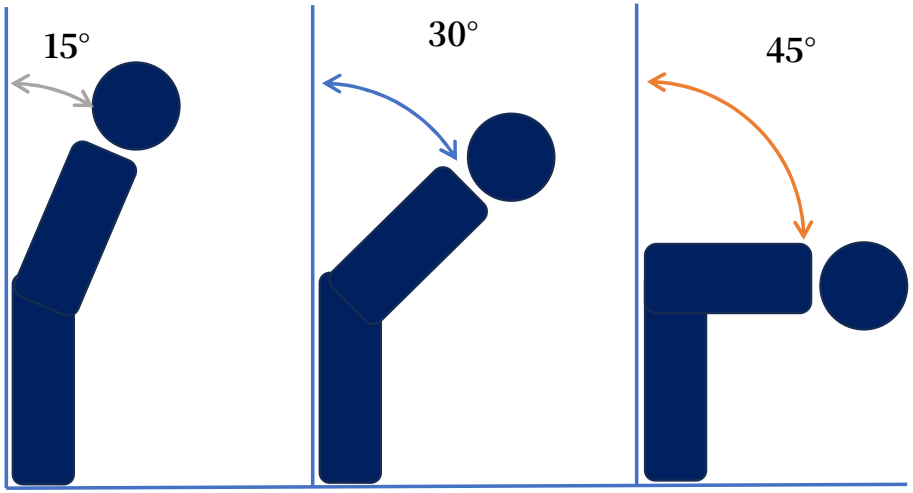
カドを立てない Harmony

ボトムアップ Proposal

BOWING & HONORIFICS: THE HEART OF RESPECT

お辞儀と敬語：相手を敬う心

お辞儀の角度と使い分け



15° 会釈（えしゃく）

すれ違いざまや、入退室時の軽い挨拶。
視線は3m先へ。

30° 敬礼（けいれい）

お客様の出迎え、お会計時の標準的な挨拶。
最も頻度が高い基本姿勢。

45° 最敬礼（さいけいれい）

深い感謝、お詫び、VIPの見送り。
腰から深く曲げ、一瞬止める。

BOWING & HONORIFICS: THE HEART OF RESPECT

お辞儀(じぎ)と敬語(けいご)：相手(あいて)を敬(うやま)う心(こころ)

言葉の敬意：敬語の3分類

丁寧語	相手に対して丁寧に述べる（〜です、〜ます）。	例：行きます、そうです
尊敬語	相手の動作を高めて敬意を表す。	例：いらっしゃる、召し上がる
謙譲語	自分の動作を低めて相手を立てる。	例：参る、いただく

印象形成と多文化現場

初動3秒の印象形成（メラビアンの法則）： 第一印象は一瞬で決まります。「笑顔・身だしなみ・アイコンタクト」が言葉以上に信頼を左右します。

多文化現場の共通所作： 日本語が完璧でなくても、「笑顔」と「丁寧なお辞儀」は世界共通の敬意表現です。形から入ることで、心が伝わります。

語先後礼（ごせんごれい）： 「いらっしゃいませ」と言ってからお辞儀をする。言葉と動作を分けるとより丁寧に見えます。

SUMMARY

第5講 まとめ

職場文化の実践ポイント



ルール×配慮

- 明確なルール（標準化）があるからこそ、状況に応じた「察する」配慮が活きる。
- 「内と外」を意識し、心理的安全性の高い職場作りがサービスの質を高める。



合意形成は準備が9割

- 「根回し」はスムーズな実行のための必須プロセス。事前の共有が納得感を生む。
- 本音と建前を使い分けつつ、最終的にチーム全体が同じ方向を向くことが重要。



礼節は接客品質の土台

- お辞儀、挨拶、敬語は「相手を敬う心」の表現。形を整えることで心も整う。
- 規律（時間厳守など）と礼儀正しさは、お客様からの信頼を得る第一歩。

SUMMARY

第5講 まとめ

職場文化の実践ポイント

NEXT LECTURE

第6講：食の安全・衛生観とSDGs

日本の高い衛生基準と「もったいない」精神、SDGsへの取り組みを学びます

第６講

食の安全・衛生観とSDGs

日本独自の高い衛生観念から世界共通の課題である持続可能性まで。
安全と責任ある食の提供を学びます。

本日のゴール

- 日本の衛生観と安全基準を理解
- 食品ロス・資源循環の考え方
- 現場での具体策を把握

高い衛生観の背景：清浄の文化

豊富な水資源と清潔志向

軟水に恵まれた日本は、「水に流す」文化を持つ。頻繁な入浴や洗濯など、水を使って汚れを落とすことが清潔の基本。

神仏習合と禊（みそぎ）

神道における「穢れ（けがれ）」を嫌い、禊で身を清める概念。衛生観念が宗教的・精神的な清浄感と結びついている。

住環境の整理整頓

内と外を区別し、靴を脱いで上がる生活様式。床座の文化が、床や畳を常に清潔に保つ意識を醸成した。

修行としての掃除

禅宗において掃除は「作務（さむ）」と呼ばれる修行の一つ。場を清めることは、自身の心を磨くことと同義とされる。

高い衛生観の背景：清浄の文化

現場での実践：5S

Action Point

「清潔」を文化レベルで維持・管理する

整理・整頓・清掃

不要なものを捨て、あるべき場所に置き、常に磨き上げる基本動作。

清潔（維持）

3S（整理・整頓・清掃）を維持し、衛生的な状態を標準化する。

躾（習慣化）

決められたルール・手順を正しく守る習慣を身につける。

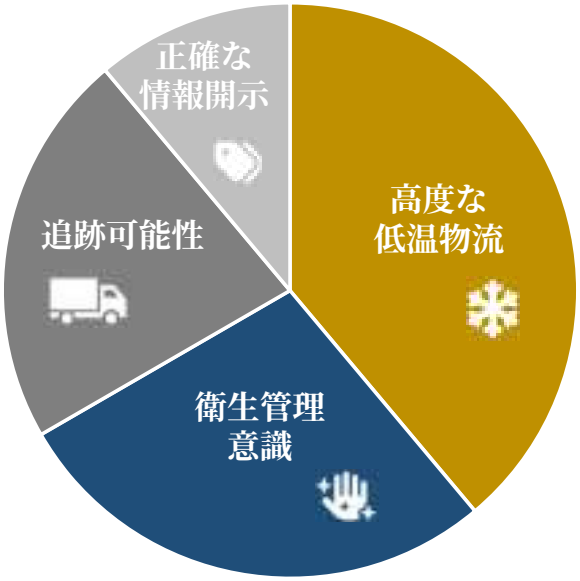
衛生管理は「お客様への誠意」の証

第6講：食の安全・衛生観とSDGs

世界から見た日本の食の安全性

GLOBAL SAFETY STANDARDS

日本の食の安全性・信頼性を支える柱（構成比イメージ）



※各要素の相対的な重要度を示すイメージ図

第6講：食の安全・衛生観とSDGs

世界から見た日本の食の安全性

GLOBAL SAFETY STANDARDS

生食可能な流通冷鎖

Cold Chain

生卵や刺身を安心して食べられるのは、生産から食卓まで低温を維持する高度なコールドチェーン物流網があるからこそ実現可能です。

厳格な衛生管理基準

Hygiene

HACCPの義務化に加え、現場スタッフの手洗いや清掃が習慣として深く根付いており、「清潔」に対する意識基準が非常に高いのが特徴です。

規格化・トレーサビリティ

Traceability

JAS法などの規格に加え、万が一の際に生産履歴を遡れるトレーサビリティシステムが整備され、見えない安全を担保しています。

表示の正確性と信頼

Reliability

賞味期限・消費期限の厳格な管理と、アレルギー物質や原材料の表示義務。情報の透明性が消費者の安心感を生み出しています。

外食現場での清潔基準

HYGIENE & SAFETY

交差汚染の防止動線

生肉・魚介類と調理済み食品のエリア・まな板を明確に区分。

「汚染区」から「清潔区」への菌の持ち込みを物理的に遮断します。

温度管理（HACCP）



加熱食品は中心温度75℃以上で1分以上。

冷蔵庫は10℃以下、冷凍庫は-15℃以下を維持し、記録に残します。

手洗い手順・頻度



作業変更時、トイレ後、金銭授受後は必ず実施。

「2度洗い」を基本とし、肘まで洗浄してペーパーで拭き取ります。

点検表と監査



清掃・温度・体調管理チェックシートを毎日記入。

定期的な第三者監査やふき取り検査で、見えない汚れも数値化します。

外食現場での清潔基準

信頼を守る4つの柱

HYGIENE & SAFETY

なぜ基準が必要か

食中毒の根絶：菌を「つけない・増やさない・やっつける」の徹底。

顧客の信頼獲得：オープンキッチン等で見られる衛生レベルが店舗の評価に直結。

国際基準への対応：HACCP義務化に伴う管理の可視化。

現場での実践

5S活動の徹底

整理・整頓・清掃・清潔・躾（しつけ）を毎日のルーチンに組み込みます。

ポイント

「記録なくして管理なし」
正しい記録がスタッフを守ります。

日本独自のサステナビリティ思想

日本発祥の精神「MOTTAINAI（もったいない）」

資源への敬意と感謝

すべての食材には命があり、生産者や調理に関わった人々の労力があることへの深い感謝の念。モノを大切にする心の原点。

端材活用・リメイク

野菜の皮や芯、魚のアラなども捨てずに、出汁を取ったり別の料理（きんぴら等）に変えたりして食材を使い切る知恵。

適量提供・小盛選択

食べ残し（食品ロス）を防ぐため、お客様の状況に合わせて適切な量を提供したり、小盛りを選べる仕組みを導入する。

店内POPでの周知

お店の「もったいない」取り組みをお客様に伝え、共感を呼び起こす。

日本独自のサステナビリティ思想

日本発祥の精神「MOTTAINAI（もったいない）」

現場での実践

3R + Respect

「ロス削減」は
究極のコスト管理

Reduce：注文時に量を確認し、
食べ残しを未然に防ぐ。

Reuse：端材を賄い食や新メニューのヒントに変える。

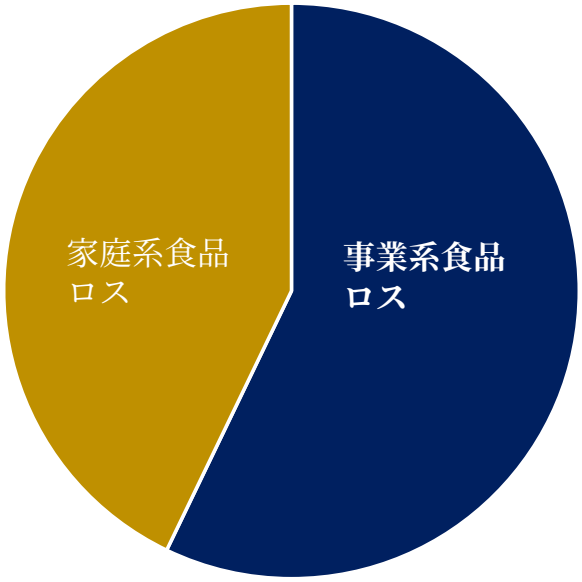
Respect：食材への感謝を言葉と扱いに表す。

「もったいない」は世界共通語へ

第6講：食の安全・衛生観とSDGs

日本の食品ロスの現状と課題

日本の食品ロス発生量とその内訳



※データは農林水産省推計値（イメージ）に基づきます

第6講：食の安全・衛生観とSDGs

日本の食品ロスの現状と課題

FOOD LOSS STATUS

事業系ロスの割合

全体の約53%

食品ロス全体のうち半数以上が事業活動（食品製造、卸売小売、外食）に由来。外食産業では「食べ残し」と「仕込み過多」が主な要因。

需要予測と発注精度

発生要因

天候変化やイベント需要の読み違えが過剰在庫と廃棄を生む。AI活用などデータに基づく高精度な発注管理が削減の鍵。

容器規格と賞味期限

商慣習

賞味期限切れ前の撤去が廃棄を助長。納品期限の緩和や「年月表示」への移行が進む。

教育と行動変容

解決策

従業員への「もったいない」精神の教育と、消費者への啓発（てまえどり等）。意識変革が現場での具体的な削減行動につながる。

企業のSDGs：エシカル消費と地産地消

企業のアクション

調達・プロセス

信頼の基盤となるバックエンドの取り組み

調達方針（フェア・地元優先）

公正な取引（フェアトレード）や「地産地消」を優先。生産者の顔が見える食材選びを基準とする。

透明性（サプライヤー開示）

「誰が・どこで・どのように」作ったかをメニューやウェブサイトで積極的に開示。トレーサビリティの確保が信頼を生む。

企業のSDGs：エシカル消費と地産地消

顧客との共有

体験・評価

消費を通じて価値を共創する

顧客参加（選べるメニュー）

小盛りオプション（食品ロス削減）や、寄付付きメニューなど、顧客が食べることで社会貢献に参加できる選択肢を用意する。

評価（認証・第三者評価）

MSC/ASC認証（水産資源）やオーガニック認証など、客観的な第三者評価を取得し、取り組みの正当性を証明する。

エシカル消費の実現

「正しいものを選びたい」という顧客心理に応え、企業の姿勢自体をブランド価値に変えることが重要です。

第6講

食品廃棄削減の工夫と「3分の1ルール」の見直し

商習慣の緩和と現場での具体的な工夫を組み合わせ、持続可能な食の循環を作ります。



第6講

食品廃棄削減の工夫と「3分の1ルール」の見直し

受注生産・予約優遇 発生抑制

完全予約制や「早割」導入で需要を正確に予測。作りすぎによるロスを未然に防ぐ最も効果的な手段。

小容量規格の導入 食べ残し削減

ハーフサイズや「小盛り」オプションの用意。高齢者や少食の顧客に対応し、食べ残し廃棄を減らす。

期限表示・商習慣見直し 販売機会確保

「3分の1ルール」の緩和や賞味期限の「年月表示」化。納品期限を延ばし、過剰な返品・廃棄を防ぐ。

寄付・アップサイクル 有効活用

フードバンクへの未利用食品寄付や、調理くずの堆肥化・飼料化。廃棄ではなく資源として循環させる。

SUSTAINABLE MATERIALS & PLASTIC REDUCTION

環境配慮資材と脱プラスチック

持続可能な資源循環



LCA（ライフサイクルアセスメント）

製品の「原料調達→製造→流通→使用→廃棄」までの全工程における環境負荷を評価する考え方。

単に「紙だから良い」とは限らない視点が必要。

コストと価値のバランス

環境配慮型資材はコスト増になりがちですが、企業の社会的責任（CSR）やブランドイメージ向上への投資と捉えます。

SUSTAINABLE MATERIALS & PLASTIC REDUCTION

環境配慮資材と脱プラスチック

具体的な資材の選択肢

紙・木材・竹製品： ストローやカトラリーを代替。森林認証（FSC等）の有無を確認し、持続可能な調達を心がけます。

バイオマス・生分解性プラスチック： 植物由来原料や土に還る素材。従来のプラスチックと同等の機能性を持ちつつ、CO2削減に貢献します。

リユース食器・デポジット制： 使い捨て自体を減らす取り組み。容器代を預かり、返却時に返金する仕組みなどで回収率を高めます。

現場での運用とコミュニケーション

誤解防止の表示（POP・シール）： 「このストローは生分解性です」「紙容器のため熱くなります」など、お客様へ正しく伝えます。

分別の徹底と案内： 生分解性プラスチックは一般のプラスチックと混ぜるとリサイクルの妨げになる場合があるため、廃棄ルールの周知が重要です。

「有料化」や「辞退」の促進： 必要な人にのみ提供するスタイル（カトラリーのセルフ化など）で、無駄な消費を抑制します。

SUMMARY

第6講 まとめ

食の安全とSDGs：実務で活かす3つの要点

標準化×記録で安全可視化

- マニュアルと点検記録が、食の安全を客観的に証明する。
- 「なんとなく清潔」ではなく、数値とルールに基づく確実な管理体制を。

ロスは計測→改善のサイクル

- 廃棄量は「測る」ことから削減が始まる。現状把握なしに改善はない。
- 発注・調理・提供の各段階で要因を分析し、小さなＰＤＣＡを回す。

調達と発信で共感創出

- サステナブルな食材選びや取り組みを、ストーリーとして顧客に伝える。
- 「おいしさ」に加え、「企業の姿勢」への共感が選ばれる理由になる。

SUMMARY

第6講 まとめ

食の安全とSDGs：実務で活かす3つの要点

NEXT LECTURE

第7講：伝統発酵食品と調味料

日本の発酵文化の仕組みと、基本調味料の活用法について学びます

第７講

伝統発酵食品と調味料

微生物の力が生み出す日本の味。
醤油、味噌、酒など、和食を支える発酵の知恵と
現代のメニュー開発への活用法を学びます。

本日のゴール

- 日本の発酵文化の仕組みを理解
- 基本調味料の歴史と特徴を説明
- 現場メニューへの落とし込みを学ぶ

発酵文化の基礎知識

日本は発酵大国：微生物の力

温湿度と木材文化

日本特有の湿潤な気候は微生物の繁殖に最適。
木桶や蔵などの木材文化が、家付き酵母などの有用な菌を住まわせ、独自の発酵環境を形成した。

酵母・細菌の協働

「麹菌」がデンプンを糖に変え、それを「酵母」がアルコールにし、「乳酸菌」などが味を整える。
複数の微生物による連携プレーが特徴。

旨味・香り・保存性

発酵プロセスにより、食材のタンパク質がアミノ酸（旨味）に分解され、複雑な香りが生まれる。同時にpH低下やアルコール生成により保存性が向上する。

世界に誇る多様性

醤油、味噌、酢、みりん、日本酒、焼酎、納豆、漬物、鰹節。
日本の食卓は、調味料から主菜・保存食まで、ほぼ全てが発酵の恩恵を受けている。

日本は発酵大国：微生物の力

現場での活用

Action Point

「発酵」の価値を
積極的に訴求する

メニュー名やPOPに「発酵」「熟成」等の言葉を入れ、付加価値を高める。

使用している醤油や味噌の産地・蔵元の背景を伝える。

健康志向の客層へ「腸活」等のメリットと結びつけて提案する。

第7講

国菌（こっきん）「麹菌（こうじきん）」の働き（はたら）と役割（やくわり）

日本の食文化を支える微生物の力。デンプンやタンパク質を分解し、旨味と香りを生み出します。

1. 種麹を撒く

蒸した米・大豆・麦などに麹菌（胞子）を付着させる。

↓ 菌糸が伸びて酵素を生成

2. 酵素による分解

デンプン → 糖（甘み）（アミラーゼ）　　タンパク質 → アミノ酸（旨味）（プロテアーゼ）

↓ 酵母・乳酸菌と協力して発酵

3. 風味豊かな製品へ

味噌、醤油、日本酒、みりん、酢など、日本独自の調味料や酒になる。

第7講

国菌（こっきん）「麹菌（こうじきん）」の働き（はたら）と役割（やくわり）

分解力 酵素のハサミ

麹菌は強力な酵素工場。素材の大きな分子を細かく切り刻み、人間が味わえるサイズ（糖・アミノ酸）に変える。

糖化作用 甘みの源

お米のデンプンを糖に変える「糖化」が重要。この糖が甘酒の甘みとなり、日本酒ではアルコールの原料となる。

和食の根幹 うま味生成

大豆のタンパク質を分解してグルタミン酸などの「うま味成分」を生成。味噌や醤油の深い味わいを作る。

育成管理 製麹（せいきく）

麹菌は生き物。温度（約30〜40℃）と湿度を厳密に管理し、約2〜3日かけて育てる技術が「製麹」。

BENEFITS

保存性の向上
雑菌の繁殖を抑える

栄養価アップ
ビタミンB群などを生成

消化吸収を助ける
事前に分解されているため

HISTORY & VARIETIES OF SOY SAUCE

醤油の歴史と種類：料理を引き立てる万能調味料

JAS規格による5つの分類

濃口（こいくち）

国内生産の約8割。香り・色・味のバランスが良く、調理・卓上の両方で万能。

淡口（うすくち）

色が薄く、香りは控えめだが塩分は高め。素材の色や味を生かす京料理などに。

溜（たまり）

とろみと濃厚な旨味、独特の香り。刺身や照り焼き、佃煮などに適する。

再仕込（さいしこみ）

麹を醤油で仕込む「二度造り」。色・味・香りが濃厚。刺身や寿司のつけ醤油に。

白（しろ）

琥珀色で最も淡い。主原料は小麦。甘味が強く、お吸い物や茶碗蒸しに。

HISTORY & VARIETIES OF SOY SAUCE

醤油の歴史と種類：料理を引き立てる万能調味料

醤油の歴史的変遷

起源は「醤（ひしお）」： 古代中国から伝わり、野菜や肉、穀物を発酵させた保存食がルーツ。

味噌からの分離（鎌倉時代）： 味噌作りの過程で滲み出た液体が美味であると発見され、調味料として独立。

濃口醤油の完成（江戸時代）： 江戸の気候風土に合わせて改良され、握り寿司、天ぷら、鰻など江戸前の食文化を支えた。

現場での活用と管理

用途の使い分け： 煮物には濃口、吸い物には淡口、赤身魚にはたまりや再仕込など、適材適所で料理の格が上がる。

「加熱」と「生」： 加熱すると香ばしさ（メイラード反応）が増し、生では繊細な香りを楽しめる。

保存の鉄則：酸化を防ぐ

醤油は空気に触れると酸化し、色が黒ずみ風味が落ちます。「冷暗所保存」を基本とし、開栓後は必ず「冷蔵庫」へ。
鮮度が命です。

味噌の世界：地域性と特徴

赤味噌・豆味噌

濃厚・長期熟成

主な地域：東日本・中京

種類と製法

赤味噌（米）や豆味噌（八丁味噌等）。蒸した大豆を使い、1年以上の長期熟成を行う。メイラード反応が進み、色が濃く、旨味と塩味が強いのが特徴。

出汁・具材の相性

かつお節や煮干しの力強い出汁が合う。具材は、魚介（しじみ等）、肉、根菜など、個性の強いものを受け止める。

第7講：伝統発酵食品と調味料

味噌の世界：地域性と特徴

白味噌・麦味噌

淡麗・短期熟成

主な地域：西日本・京都・九州

種類と製法

白味噌（米）や麦味噌（九州）。茹でた大豆を用い、麹の割合を高くして短期間で熟成させる。色が淡く、麹由来の甘みと香りが特徴。

出汁・具材の相性

昆布などの上品な出汁が好相性。豆腐、油揚げ、葉物野菜など、素材の色や繊細な風味を生かす料理に向く。

プロの技：「合わせ味噌」

単一の種類だけでなく、赤と白を合わせることで「コク」と「香り」の相乗効果が生まれます。季節や具材に合わせて配合を変え、奥行きのある味わいを作るのが和食の知恵です。

伝統発酵食品と調味料

日本酒とみりん：醸造の妙

世界に誇る「並行複発酵」

麹による「糖化」と酵母による「アルコール発酵」が同時に進行する高度な醸造技術。世界でも類を見ない複雑で奥深い味わいを生む。

料理を昇華させる「本みりん」

もち米由来の天然の甘みと複雑なうま味成分を含む。砂糖にはないコクと、食材に美しいテリ・ツヤを与える和食の必需品。

科学的な調理効果

アルコールが魚や肉の臭みを消す（共沸効果）とともに、味の浸透を促進。煮崩れを防ぎ、素材の食感を保つ働きも。

温度で変わる味わいの「表情」

「冷酒」「冷や（常温）」「ぬる燗」「熱燗」など、5℃刻みで呼び名が変わる。温度による香りと味の変化を楽しむ稀有な食文化。

伝統発酵食品と調味料

日本酒とみりん：醸造の妙

現場での提案

Action Point

料理に合わせた
最適なペアリング提案

脂の乗った料理には燗酒を。 口内の脂を溶かし、後味をさっぱりさせる。

繊細な刺身には冷酒を。 吟醸香が魚の鮮度を引き立てる。

煮物には砂糖よりみりん。 上品な甘みと煮崩れ防止で見た目も美しく。

ROLE OF RICE VINEGAR

米酢(こめず)の役割(やくわり)：殺菌(さっきん)とさっぱり

酢の科学的効果



多くの食中毒菌は酸性環境で増殖できない

静菌・殺菌作用

酢酸の力で微生物の繁殖を抑制。寿司やお弁当の傷み防止に不可欠です。

食欲増進・消化促進

酸味が唾液や胃液の分泌を促し、さっぱりとした味わいが油料理の重さを和らげます。

色止め・漂白効果

レンコンやゴボウのアクによる変色を防ぎ、白く美しく仕上げます。

ROLE OF RICE VINEGAR

米酢（こめず）の役割（やくわり）：殺菌（さっきん）とさっぱり

調理における機能的役割

pHと微生物制御： お酢の成分である酢酸は強力な殺菌力を持ちます。まな板の殺菌や、魚介類の「酢洗い」による臭み消し・除菌に活用されます。

味の引き締めと減塩効果： 酸味を加えることで、塩分が少なくても味がはっきりと感じられます。「二物献上」（塩味と酸味の対比効果）を利用し、ヘルシーなメニュー設計に役立ちます。

代表的な料理への応用

寿司飯（シャリ）の配合： 日本の米酢はまろやかで米の甘みを引き立てます。炊きたてのご飯に合わせ、切るように混ぜることで艶を出します。

サラダ・南蛮漬け・マリネ： 油と酢を乳化させるドレッシングや、揚げたての魚や野菜を漬け込む南蛮漬けは、保存性を高めつつ、さっぱりと食べる知恵です。

アク抜きと下処理： 野菜の褐変防止（酢水につける）や、魚の骨を柔らかくする煮物にも応用されます。

伝統発酵食品と調味料

納豆・漬物：植物性乳酸菌の恵み

01

納豆菌と
ナットウキナーゼ

納豆菌は強力な繁殖力を持ち、腸内環境を整える。酵素「ナットウキナーゼ」には血栓溶解作用が期待される。

02

糠漬けの
乳酸菌と香り

植物性乳酸菌が野菜の糖分を分解し、独特の酸味と熟成香を生成。加熱に強く生きたまま腸に届きやすい特徴がある。

03

塩分と発酵の
絶妙な関係

塩は腐敗菌を抑えつつ、有用な乳酸菌や酵母の活動をコントロールする役割。保存性と旨味のバランスを保つ鍵。

04

健康長寿を支える
日本食の要

納豆や漬物は、米食中心の日本人の健康を支えてきた副菜。免疫機能の維持や整腸作用に貢献する。

伝統発酵食品と調味料

納豆・漬物：植物性乳酸菌の恵み

海外客への説明

Explanation Points for Inbound Guests

健康価値と食べ方を
ポジティブに伝える

Sticky but Healthy

ネバネバは健康成分（酵素）であることを強調し、健康志向層にアピール。

Like Cheese Aroma

発酵特有の香りを「熟成チーズのような
深い香り」と表現してハードルを下げる。

Suggest Condiments

ネギ、からし、醤油で風味が変わることを伝え、食べやすさを提案する。



「伝統の味」を「体験の価値」へ

うま味（UMAMI）の発見と普及

昆布と煮干と鰹節



第7講：伝統発酵食品と調味料

うま味（UMAMI）の発見と普及

THE FIFTH TASTE

三大うま味成分

科学的発見

1908年に池田菊苗博士が「グルタミン酸（昆布）」を発見。
後に「イノシン酸（鰹節）」、「グアニル酸（椎茸）」が特定されました。

だしの相乗効果

1+1＞2

アミノ酸系（グルタミン酸）と核酸系（イノシン酸等）を組み合わせると、うま味の強さは単独の約7〜8倍に飛躍します。

減塩と満足度の両立

健康価値

うま味を活用することで、塩分を約30%減らしても「おいしい」と感じる満足度を維持できることが実証されています。

世界のシェフの注目

世界共通語

「UMAMI」は国際的な学術用語となり、フレンチやイタリアンのトップシェフも積極的にメニューに取り入れています。

SUMMARY

第7講 まとめ

発酵の設計思想 3つの要点



微生物×時間＝味の資産

- 発酵は、日本の気候と微生物が時間をかけて作り出す「味の資産」。
- 即席では作れない深みと複雑さが、料理に独自の価値と物語を与える。



調味料は使い分けが命

- 醤油や味噌の地域差・種類ごとの特性を正しく理解し、適材適所で使う。
- 素材の持ち味を殺さず、引き立てるための「引き算」の調味が基本。



うま味で健康と満足度を両立

- 「うま味」を活用することで、塩分や脂質を抑えても高い満足感を提供できる。
- 世界的な健康志向に応える、日本食ならではの強力な武器となる。

SUMMARY

第7講 まとめ

発酵の設計思想 3つの要点

NEXT LECTURE

第8講：茶道・和菓子に見る"もてなし"

一期一会の精神と和菓子の美学、現代サービスへの応用について学びます

第８講

茶道（さどう）・和菓子（わがし）に見（み）るもてなし

一期一会の精神と、季節を愛でる繊細な感性。
日本独自のおもてなしの心を学び、現代のサービスへ昇華させます。

本日のゴール

- 茶道の精神と所作を理解する
- 和菓子の季節感と意匠を学ぶ
- 伝統精神を現代サービスへ翻訳する

おもてなしの核心

茶道（さどう）の精神（せいしん）「一期一会（いちごいちえ）」

01

この一席は二度とない覚悟

たとえ同じ相手、同じ場所であっても、今のこの瞬間は二度と繰り返されない。一生に一度きりの機会として、誠心誠意尽くす心構え。

02

主客相互の思いやり

もてなす側（亭主）ともてなされる側（客）が互いに相手を尊重し、協力して心地よい「場」を作り上げる共同作業の精神。

03

余白と静寂の価値

過剰な演出や多弁を控え、静けさや余白（間）の中に心の交流を見出す。
引き算の美学が相手の感性を刺激する。

04

再現性と心配り

決められた手順（作法）を正確に繰り返す「再現性」の中で、その時々の相手や状況に合わせた「心配り」を込める奥深さ。

おもてなしの核心

茶道（さどう）の精神（せいしん）「一期一会（いちごいちえ）」

現場での活用

Action Point

「マニュアル」に
「心」を乗せる

毎回が初対面のような新鮮さで接する。慣れによる惰性を防ぐ。

お客様の些細な反応を察知して先回りする（お水、空調など）。

正しい所作（型）があるからこそ、崩した時の温かみが伝わる。

「また来る」ではなく「今ここ」に集中する

THE AESTHETICS OF WABI-SABI

千利休（せんのりきゅう）と「わび・さび」の美学（びがく）

美の基準



簡素 (Simplicity)

無駄を削ぎ落とし、本質だけを残す。
「何もない」ではなく「余白がある」豊かさ。

不完全 (Imperfection)

歪みや傷、経年変化（さび）を愛でる。
完全な円よりも、少し欠けた月に美を見出す。

静寂 (Tranquility)

心の静けさを取り戻す空間と時間。
「市中の山居」（町中にありながら山里を感じる）。

THE AESTHETICS OF WABI-SABI

千利休（せんのりきゅう）と「わび・さび」の美学（びがく）

千利休が確立した精神性

引き算の美学： 豪華絢爛な装飾を排し、一輪の花、一幅の掛け軸など、最小限の要素で最大限の美を表現します。

素材への敬意と陰影： 土壁、竹、木材などの自然素材を活かし、光と影のコントラストで空間に奥行きを生み出します。

一期一会（いちごいちえ）： 「この出会いは一生に一度」という覚悟で、主客が互いに心を通わせる精神的基盤です。

現代の店舗・サービスへの応用

フォーカルポイント（視線の集中点）を作る： 店内を飾り立てるのではなく、見せ場（花、絵画、調理風景など）を絞り、視線の抜けを作ります。

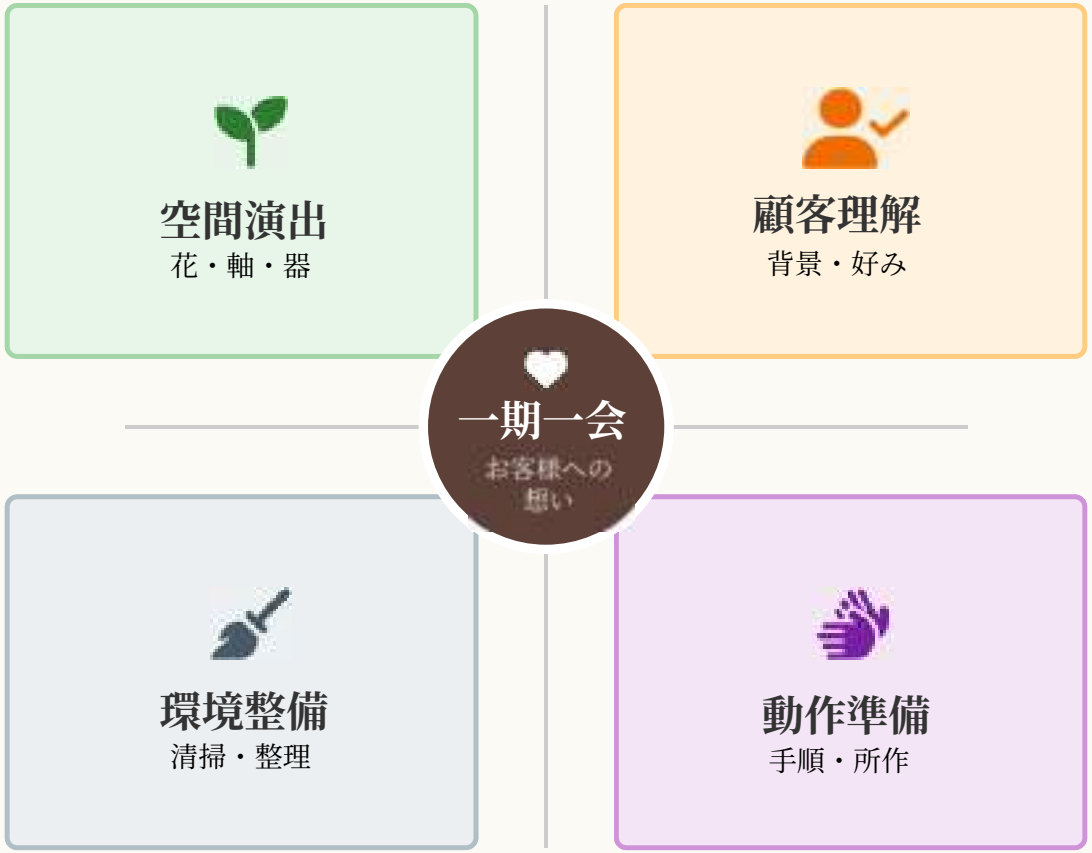
質感と照明の演出： 均一に明るい蛍光灯ではなく、間接照明で料理や器の影を演出し、「落ち着き」と「高級感」を提供します。

余韻の提供： サービスにおいても、過剰な介入を避け、お客様が空間を味わう「間」を大切にします。

第8講

おもてなしの準備（じゅんび）：「しつらえ」

「しつらえ（設え）」とは、お客様を迎えるための万全の準備。物理的な空間だけでなく、心と技の準備も含みます。



第8講

おもてなしの準備（じゅんび）：「しつらえ」

空間・道具のしつらえ 五感への配慮

季節の花や掛け軸を選び、その日の気候や客の趣向に合わせた器を用意する。場に物語を持たせる。

心のしつらえ 情報の予習

お客様の来店目的（記念日、接待等）、アレルギー、過去の好みを予習し、最適な提案をシミュレーションする。

裏のしつらえ 清潔と秩序

バックヤードの整理整頓、清掃の徹底。「見えない場所」の乱れは、必ずサービスの乱れとして表れる。

技のしつらえ 所作の確認

提供手順の見直し、スムーズな動線の確認。無駄のない美しい所作は、事前の「稽古」から生まれる。

OMOTENASHI MIND

先回りする
客の要望を察知

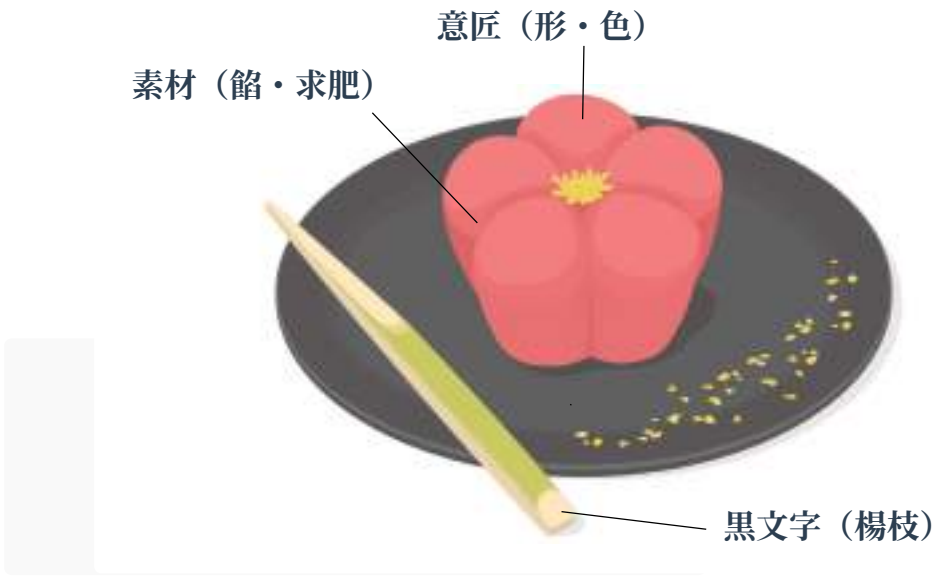
季節を映す
旬の美しさを表現

場を清める
水と空気の清浄

THE ART OF WAGASHI

和菓子の芸術性：目で季節を味わう

五感の芸術



食べる芸術（Edible Art）

和菓子は味覚だけでなく、視覚（美しさ）、嗅覚（ほのかな香り）、触覚（舌触り）、そして銘を聞く聴覚（物語）で楽しむ総合芸術です。

THE ART OF WAGASHI

和菓子の芸術性：目で季節を味わう

上生菓子の構成要素

意匠と銘（Design & Name）： 抽象的な形で季節を表現し、「銘（名前）」を聞いて初めてその情景が完成します。
例：「初音」＝鶯、「下萌」＝春の芽吹き。

素材（Ingredients）： 小豆、白手亡豆などの餡、寒天、求肥（餅）といった植物性素材が中心。油脂を使わないため、繊細な香りが引き立ちます。

美学と提供の心得

色・形・質感の調和： 鮮やかすぎない中間色やグラデーション（ぼかし）を用い、日本の四季の移ろいを表現します。

器と余白（Space）： 菓子を器いっぱいに盛らず、余白を作ることで美しさを際立たせます。黒文字（楊枝）は手前に添え、食べやすさに配慮します。

接客への応用： お客様に提供する際は、「このお菓子は『〇〇』という銘で、今の季節の△△を表現しています」と一言添えるだけで価値が高まります。

第8講：茶道・和菓子に見る"もてなし"

意匠の源泉：自然を写す技

01

花鳥風月
四季の移ろい

桜、紅葉、月、雪など、日本の四季を象徴するモチーフを色や形で表現。季節感を視覚的に伝える基本の意匠。

02

露・霜・霞
自然現象の表現

朝露のきらめきや霜の冷たさ、春の霞など、形のない自然現象を寒天や砂糖の質感で抽象的に写し取る技術。

03

地域の景
名所と風土

吉野山の桜や立田川の紅葉など、特定の名所の情景を映す。地域の風土や誇りを菓子に込める文化。

04

歴史と故事
文学からの引用

『源氏物語』や和歌、地域の伝説などをモチーフにする。菓銘（名前）を聞いて初めて情景が浮かぶ知的遊び。

第8講：茶道・和菓子に見る"もてなし"

意匠の源泉：自然を写す技

📢 現場での活用

Action Point

「短い物語」で魅せる接客アプローチ

菓銘（名前）の由来を一言添えて提供する。

「今の季節ならでは」の儚さや限定感を伝える。

お客様の想像力を刺激し、会話のきっかけを作る。



味わいは「舌」だけでなく「耳」からも生まれる

第8講

日本茶の種類と淹れ方の基礎

茶葉の種類に応じた最適な温度と時間でお茶を淹れることは、日本文化の繊細さを表現する技術です。

玉露

湯温	50〜60℃
時間	2分〜

甘みと旨味を引き出す

上級煎茶

湯温	70〜80℃
時間	1分

旨味と渋みのバランス

普通煎茶

湯温	80〜90℃
時間	30〜60秒

爽やかな渋みと香り

焙じ茶・玄米茶

湯温	95〜100℃
時間	30秒

香ばしさを際立たせる

第8講

日本茶の種類と淹れ方の基礎

1 茶葉の計量

1人分約2〜3g（ティースプーン1杯）。少なすぎると味が薄くなるため、人数分+αの余裕を持つ。

2 湯冷まし（重要）

一度沸騰させたお湯を湯呑みに移し、適温まで冷ます。器も温まり一石二鳥。 ※1回移し替えるごとに約5〜10℃下がります。

3 浸出（抽出）

急須にお湯を注ぎ、蓋をして静かに待つ。揺らすと雑味が出るため、触らずにじっくり開かせる。

4 廻し注ぎ

複数の茶碗に少しずつ順番に注ぎ、濃度と量を均一にする。「最後の一滴」まで注ぎ切る。

PRO TIPS

ゴールデンドロップ
最後の一滴に旨味が凝縮

軟水を使用
日本の水（軟水）が最適

二煎目の工夫
茶葉が開いたら高温・短時間で

茶道に見るおもてなしの心

究極(きゅうきょく)のホスピタリティ：恥(はじ)をかかせない

Hospitality Mind

お客様の自尊心を守る最高の配慮



先回りの配慮

「すみません」と言わせない。
水がなくなる前、メニューに迷う前に
こちらから気づいて声をかける。



初心者への導線

専門用語を使わず、食べ方をさりげなく提案。
「この薬味を使うと香りが引き立ちますよ」と
知らなくても楽しめるよう導く。



ミス時のリカバリー

お客様が箸を落としたり飲み物をこぼした時、
「気が利かず申し訳ございません」と
店の落ち度として引き受け、客を守る。



クレームを感謝に

お叱りは期待の裏返し。
「貴重なことを教えていただきました」
という感謝の姿勢が、ファンを生む。

茶道に見るおもてなしの心

究極（きゅうきょく）のホスピタリティ：恥（はじ）をかかせない

Hospitality Mind

お客様の自尊心を守る最高の配慮

なぜ「恥をかかせない」なのか

心理的安全性の確保：

「ここなら安心して過ごせる」という信頼感が、リピートの最大の要因となる。

黒衣（くろご）の美学：

サービスが目立つのではなく、お客様が主役として心地よく振る舞えるよう支えること。

魔法の言葉（Magic Phrases）

食べ方がわからなそうな時

「よろしければ、おすすめの召し上がり方をご説明いたしましょうか？」

お客様が粗相をした時

「私どもが狭い場所に置いてしまったせいでございます。すぐにお拭きします。」

現代(げんだい)サービスに生(い)きる茶(ちゃ)の心(こころ)

先回りの配慮

具体的アクション

「夏は涼しく冬は暖かに」の実践

おしぼり・水・一言の気遣い

お客様が求める一瞬前に差し出す「水」や「おしぼり」。季節に合わせた温度調節や、着席時の何気ない一言が、緊張を解きほぐす最初の鍵となる。

待ち時間の体感短縮

「刻限は早めに」の教え通り、物理的な時間厳守は基本。さらに、お茶の提供やメニュー説明などで「放置されている」と感じさせない工夫を行う。

第8講：茶道・和菓子に見る"もてなし"

現代(げんだい)サービスに生(い)きる茶(ちゃ)の心(こころ)

時間の設計

心理的体験の演出

「余情残心」の精神

静と動のリズム

活気あるお迎え（動）と、食事中の落ち着いた空気（静）。
空間にリズムを作ることで、お客様は無意識のうちに心地よさを感じ、食事に集中できる。

余韻を残す退店体験

会計後のお見送りまで気を抜かない。「残心（ざんしん）」の心で、お客様の姿が見えなくなるまで見送ることで、また来たいと思わせる余韻を作る。

形式から心へ

マニュアル化されたサービス（形）に、相手を想う心（茶の精神）を込めることで、唯一無二のホスピタリティが生まれます。

SUMMARY

第8講 まとめ

形から心へ、心から形へ



しつらえ＝準備の徹底

- お客様を迎える前の環境と心の準備が、おもてなしの質を決定づける。
- 見えないバックヤードの整理整頓も、表舞台の美しさを支える重要な土台となる。



所作＝顧客安心の言語

- 丁寧な所作は「あなたを大切に思っています」という非言語のメッセージ。
- 美しい立ち居振る舞いは、お客様に無意識の安心感と信頼感を与える。



意匠と物語で価値向上

- 和菓子の銘や器の由来など、背景にあるストーリーが体験価値を高める。
- 単なる「モノ」の提供ではなく、季節や文化という「コト」を提供し、価格以上の価値を生む。

SUMMARY

第8講 まとめ

形から心へ、心から形へ

NEXT LECTURE

第9講：インバウンドと多文化共生

訪日客の期待、食のバリアフリー、異文化協働の実践について学びます

第９講

インバウンドと多文化共生（たぶんか　きょうせい）

訪日外国人の増加と食のグローバル化。
多様な文化背景を持つ人々を受け入れ、共に働くための知識と心構えを学びます。

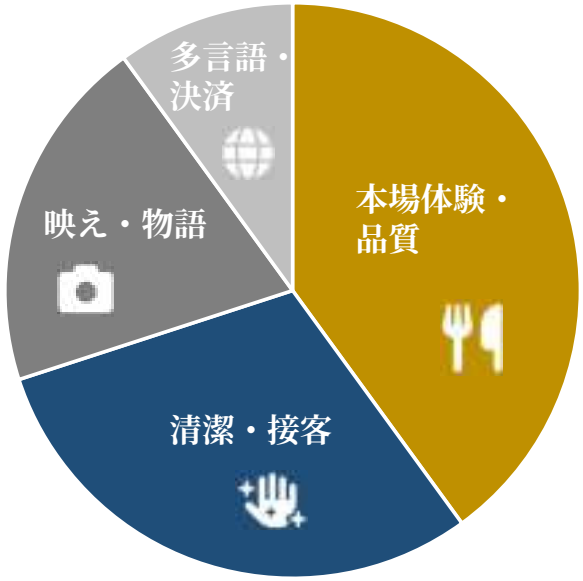
本日のゴール

- 訪日客の期待と行動パターンを理解する
- 食のバリアフリー対応（ハラール・ヴィーガン等）の基礎
- 異文化摩擦を防ぎ、協働するための実践ポイント

訪日客が日本食に期待すること

INBOUND EXPECTATIONS

訪日外国人の食事への期待要素



※本講義用の概念データ（イメージ）です

第9講：インバウンドと多文化共生

訪日客が日本食に期待すること

INBOUND EXPECTATIONS

本場体験・品質の安定

最重視

「本物の和食」への憧れと、期待を裏切らない味・品質の安定性。本格的な体験価値そのものが最大の目的。

清潔・安全・丁寧な接客

日本品質

世界的に見ても極めて高い衛生基準と、相手を敬う「おもてなし」の心。安心感と心地よさは必須条件。

写真映え・ストーリー性

拡散力

視覚的な美しさと、料理や器に込められた歴史的背景・物語。SNSでの共有や旅の思い出としての価値。

支払いと多言語の安心

利便性

メニュー内容が理解できる言語サポートと、スムーズな決済手段。ストレスフリーな食体験の基盤。

インバウンドと多文化共生

ハラール対応の基礎

HALAL BASIC

ムスリム（イスラム教徒）のお客様への食の配慮

原材料・豚由来の排除



豚肉および豚由来成分（ラード、ゼラチン、乳化剤等）は一切禁止。

アルコール（料理酒・みりん等）も原則NGのため、成分表示を徹底確認する。

調理器具・保管の分離



ハラール食材と非ハラール食材が混ざらないよう、包丁・まな板・保管棚を分ける。

完全に分けるのが難しい場合は、洗浄・消毒ルールを明確にする。

認証と情報開示



ハラール認証マークの取得、または「NO PORK」「NO ALCOHOL」等のピクトグラムを表示。

一目で安心できる情報提供が鍵。

代替食材とメニュー



ハラール認証を受けた肉（鶏・牛）の使用や、ハラール対応調味料（醤油等）への切り替え。

専用メニューを用意し、選択肢を提示する。

ハラール対応の基礎

HALAL BASIC

ムスリム（イスラム教徒）のお客様への食の配慮

ハラール（Halal）とは

「神に許されたもの」：

イスラム法で合法なもの。
反対に禁止されているものを「ハラーム（豚、酒、血液など）」と呼ぶ。

清潔・安全の概念：

単なる宗教律だけでなく、衛生的で健康的であることも重視される。

現場でのスタンス

ムスリムフレンドリー対応

設備上の制約で完全なハラール認証が難しい場合でも、「できる範囲の情報開示」を行う姿勢が重要です。

コミュニケーション

「当店ではお酒を提供していますが、このメニューには使用していません」等、正直に伝えることで信頼を得る。

ベジタリアン・ヴィーガン理解（りかい）

基本知識

定義と「見えない」動物性

「肉を食べない」だけではない多様性

多様な定義の理解

完全菜食の「ヴィーガン」、乳・卵は食べる「ラクト・オボ」、魚は食べる「ペスカタリアン」など、ゲストによって許容範囲が異なることをまず把握する。

出汁・調味料の確認

和食最大の落とし穴は「カツオ出汁」。具材に肉がなくても出汁はNG。その他、ゼラチン、動物性油脂（ラード）、魚醤なども注意が必要。

ベジタリアン・ヴィーガン理解（りかい）

現場対応

具体的な提供と管理

安心できる食事環境の整備

代替食材と満足感

単に肉を抜くだけでは満足感が不足する。大豆ミート、豆腐、厚揚げ、豆類、ナッツなどを活用し、主菜としてのボリュームと旨味を補完する。

交差汚染（コンタミ）管理

動物性食材を調理した器具（包丁、まな板、フライヤーの油の共用を避ける。洗浄の徹底か、専用器具の用意を行い、その管理状況を開示する。

信頼の鍵は「透明性（Transparency）」

完全対応が難しい場合でも、「何を使用しているか（カツオ出汁入り等）」を正直に明示することで、ゲスト自身が判断でき、トラブルを回避できます。

食のバリアフリー対応

食物アレルギー（しょくもつ）とピクトグラム

IMPORTANT

特定原材料8品目の表示義務



卵
EGG



乳
MILK



小麦
WHEAT



そば
BUCKWHEAT



落花生
PEANUTS



えび
SHRIMP



かに
CRAB

NEW



くるみ
WALNUT

食のバリアフリー対応

食物(しょくもつ)アレルギーとピクトグラム

IMPORTANT

特定原材料8品目の表示義務

誤提供防止のダブルチェック

1. **オーダーエントリー**
   「アレルギー有」を入力し、厨房へ声を掛ける
2. **調理・盛り付け**
   専用器具を使用し、他の食材と混入防止
3. **提供時の確認**
   対象のお客様へ「こちらが〇〇除去食です」と明示

緊急対応手順（アナフィラキシー）

症状確認： 呼吸困難、蕁麻疹、意識混濁など。

救急要請： ためらわずに119番通報する。

安静保持： 仰向けにして足を高くする（嘔吐時は横向き）。

多文化共生：現場の実態と取り組み

外国人スタッフの増加と戦力化

人手不足を背景に、多様な国籍のスタッフが現場を支える重要な戦力となっている。単なる労働力ではなく、チームの一員としての受容が必要。

マニュアルの多言語化・平易化

日本語だけでなく、英語やベトナム語など主要言語への翻訳や、ルビ振り、難しい表現を避けた「やさしい日本語」への書き換えが必須。

OJT ＋ 視覚教材の活用

言葉による説明だけに頼らず、動画、写真、ピクトグラムを用いた視覚的な教材と、実演を交えた丁寧なOJTを組み合わせる。

評価への反映成果と成長の併記

文化的な背景や言語の壁を考慮し、数値的な成果だけでなく、習得プロセスや成長度合いも評価指標に組み込み、モチベーションを高める。

多文化共生：現場の実態と取り組み

共生へのアプローチ

Inclusive Leadership

「違い」を認め合い
チームの力に変える

相手の文化・宗教的背景への理解とリスペクト。

曖昧さを排除し、具体的で視覚的な指示出し。

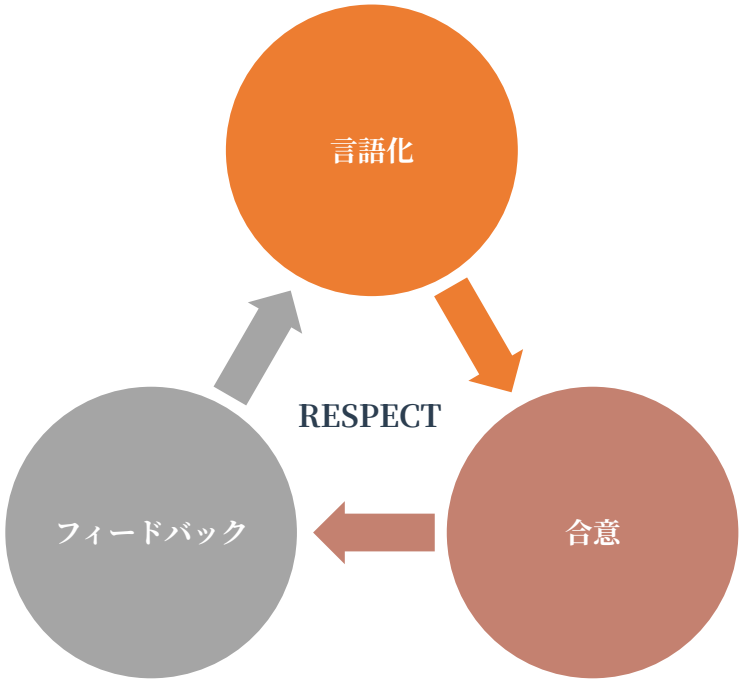
失敗を責めず、改善プロセスを共に歩む姿勢。

多様性は組織の強さに変わる

RESOLVING CROSS-CULTURAL CONFLICTS

異文化摩擦の解消法

解消への3ステップ



1 違いを知る（言語化）

「なんとなく」の違和感を放置せず、何が違うのかを具体的な言葉にします。

2 ルールを決める（合意）

お互いが納得できる「職場のルール」として明文化し、合意形成を図ります。

3 修正し合う（FB）

小さなズレのうちにフィードバックを行い、相互理解を深めます。

RESOLVING CROSS-CULTURAL CONFLICTS

異文化摩擦の解消法

事前の仕組みづくり：ズレを防ぐ

価値観の違いの言語化：「空気を読む」「常識」といった曖昧な言葉を使わず、具体的な行動基準（例：「始業時には業務ができる状態である」）として伝えます。

期待値調整と合意メモ：指示の後は「何をするか」を復唱してもらい、理解度を確認します。重要な取り決めはメモやチャットに残し、「言った言わない」を防ぎます。

事後の対応と改善：信頼を育む

具体・即時のフィードバック：時間が経ってから注意するのではなく、その場ですぐに伝えます。人格ではなく「行動」に焦点を当て、具体的かつ建設的に伝えます。

成功事例の共有会：トラブルばかりに目を向けず、「うまく連携できた事例」を朝礼などでシェアします。ポジティブな成功体験が、互いのリスペクトを生みます。

第9講

「やさしい日本語（にほんご）」での接客（せっきゃく）コミュニケーション

外国人のお客様に伝わりやすい言葉選びと、非言語ツールを組み合わせた実践テクニック。



第9講

「やさしい日本語（にほんご）」での接客（せっきゃく）コミュニケーション

短文・主語を明確に 基本の「キ」

「こちら、食券になりますので」→「これは 食券です」。一文を短く切り、誰が・何を・どうするかをハッキリ言う。

数字・時間・場所を先に 情報の構造化

「3名様ですか？」「7時に ラストオーダーです」。重要な情報を文頭に持ってくることで、聞き取りやすさが向上する。

指差し・実演で補完 視覚情報

メニュー写真や実物を指差しながら話す。「混ぜて食べてください」は、ジェスチャーで混ぜる動作を見せる。

翻訳アプリ活用のコツ テクノロジー

複雑なアレルギー説明などは無理せずアプリで。短文で入力すると誤訳が減る。画面を見せ合い相互確認を。

KEY MINDSET

はっきり言う
Hasami no Hosoku

最後まできく
Listen to the end

短くする
Keep it short

ACT AS A CULTURAL AMBASSADOR

日本文化（にほんぶんか）のアンバサダーとして

役割の再定義



スタッフは「日本代表」

お客様にとって、目の前のあなたが日本そのものの印象になります。
単なるサービスの提供者ではなく
文化体験の演出家になりましょう。

一期一会の心で接することが、最強のファンづくりになります。

ACT AS A CULTURAL AMBASSADOR

日本文化(にほんぶんか)のアンバサダーとして

「伝える」接客の実践

背景・意味・作法を添える： 料理を提供する際、「なぜこの器なのか」「この食材の旬はいつか」などのストーリーを短く添えるだけで、食事の価値が深まります。

アンバサダーとしての振る舞い： 言葉が完璧である必要はありません。笑顔や丁寧な所作といった非言語コミュニケーションが、日本らしさを伝えます。

体験の拡散と改善

体験写真の撮影支援： 「お撮りしましょうか？」の一言が、旅の思い出を形に残す手助けになります。SNSでの拡散は、未来のお客様への招待状です。

SNSハッシュタグ提案： お店や料理のハッシュタグをPOP等で案内し、世界中への発信を促します。

苦情を学びの宝に転換： 異文化ゆえのトラブルや苦情は、貴重な改善の種です。チームで共有し、より良い「おもてなし」へと進化させましょう。

SUMMARY

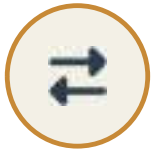
第9講 まとめ

誰も取り残さない食体験



情報の見える化で不安削減

- ピクトグラムや多言語表示は、お客様の「言葉の壁」による心理的ハードルを大きく下げる。
- アレルギー情報やハラール対応を事前に明示することで、安心して入店できる環境を作る。



代替案の用意で損失防止

- 「食べられない」で終わらせず、代替食材や除去対応で「これなら食べられる」を提案する。
- NOと言わずに済む事前準備が、顧客満足度の向上と機会損失の防止に直結する。



全員で文化を伝える

- スタッフ一人ひとりが日本文化の「アンバサダー」意識を持ち、積極的に伝える姿勢を持つ。
- 「やさしい日本語」などの工夫で、互いの文化をリスペクトし合う関係性を築く。

SUMMARY

第9講 まとめ

誰も取り残さない食体験

NEXT LECTURE

第10講：現代食トレンドとメディア

食の多様化、SNS映え、テクノロジー活用など現代の潮流を学びます

第10講

現代食(げんだいしょく)トレンドとメディア

変化し続ける食のトレンドとテクノロジー。
最新の動向を捉え、次世代の食文化を創造する視点を養います。

本日のゴール

- 食の多様化と消費行動の変化を把握
- メディア・SNSの影響力を理解
- テクノロジー活用の方向性を掴む

第10講：現代食トレンドとメディア

現代日本の食の多様化

和洋折衷・多国籍・フュージョン

伝統的な和食に加え、世界各国の料理が日常化。ジャンルを融合させた創作料理も定着し、ボーダレスな食文化が形成されている。

ライフスタイル別の食の選択

高タンパク・低糖質などの健康志向、ヴィーガン、ハラールなど、個人の価値観や体質に合わせた食のパーソナライズが進む。

個食・中食・内食の境界消滅

一人で楽しむ「個食」、テイクアウトやデリバリーの「中食」が高度化。外食店が家庭の食卓に進出するケースも増加。

「選べる仕様」への商品設計

量、トッピング、辛さ、アレルギー対応など、顧客自身がカスタマイズできる余地を残したメニュー設計が支持される。

現代日本の食の多様化

現場での活用

Action Point

「選択肢」の提示が
顧客満足を高める

画一的なメニューではなく、カスタマイズの余地を作る。

多様なニーズ（健康・宗教等）に対応できるオプションを用意。

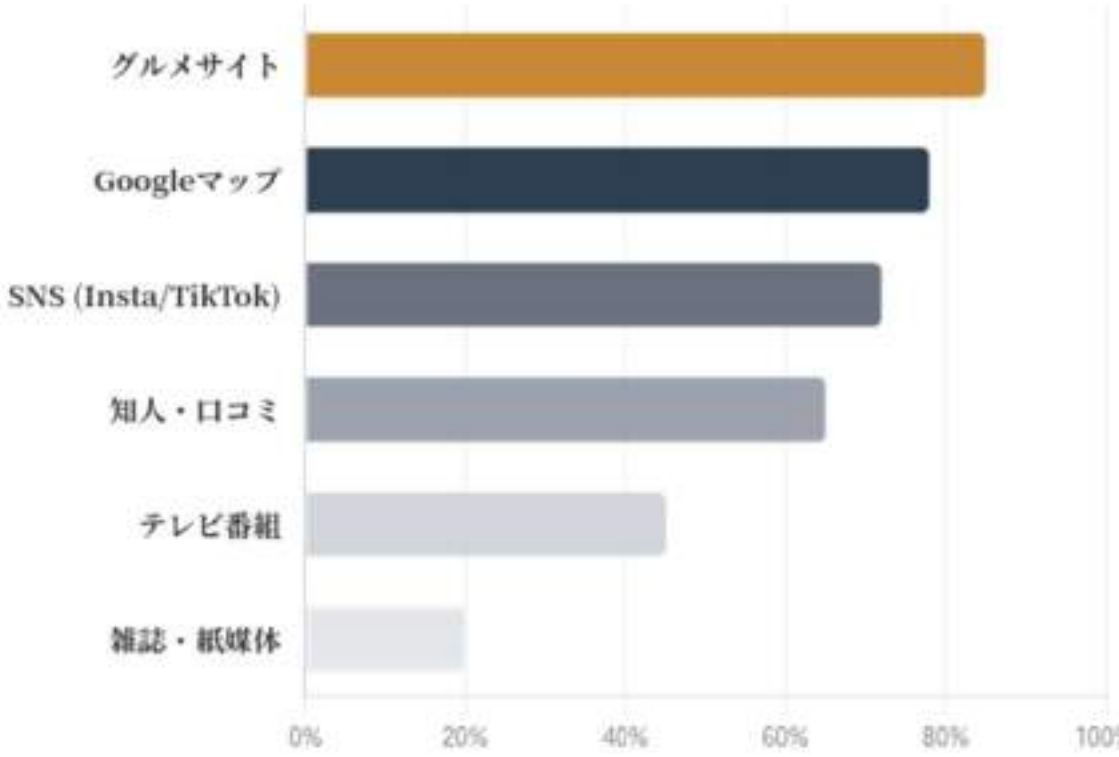
イートインとテイクアウト、両輪で稼働する体制。

「誰にでも」ではなく「あなたに」合わせる時代

メディアの影響（えいきょう）：TVからサイトへ

MEDIA SHIFT

飲食店選びの情報源チャネルの変化



※市場トレンドを反映したイメージデータ

第10講：現代食トレンドとメディア

メディアの影響（えいきょう）：TVからサイトへ

MEDIA SHIFT

一極集中から「分散」へ

認知拡大

かつてのTV絶対視から変化。TVは「最初のきっかけ」となり、その後のWEB検索・SNS確認へと続くクロスメディアの起点に。

グルメサイトのレビュー力

決定打

「評価経済」の定着。ユーザーの星評価や口コミの数が、店選びの最終決定に直結。
第三者評価が広告以上の信頼性を持つ。

重要指標：評価×写真×鮮度

KPI

点数だけでなく「写真のシズル感（映え）」と「口コミの更新頻度（鮮度）」がコンバージョン率を左右する重要指標。

炎上リスクと対策

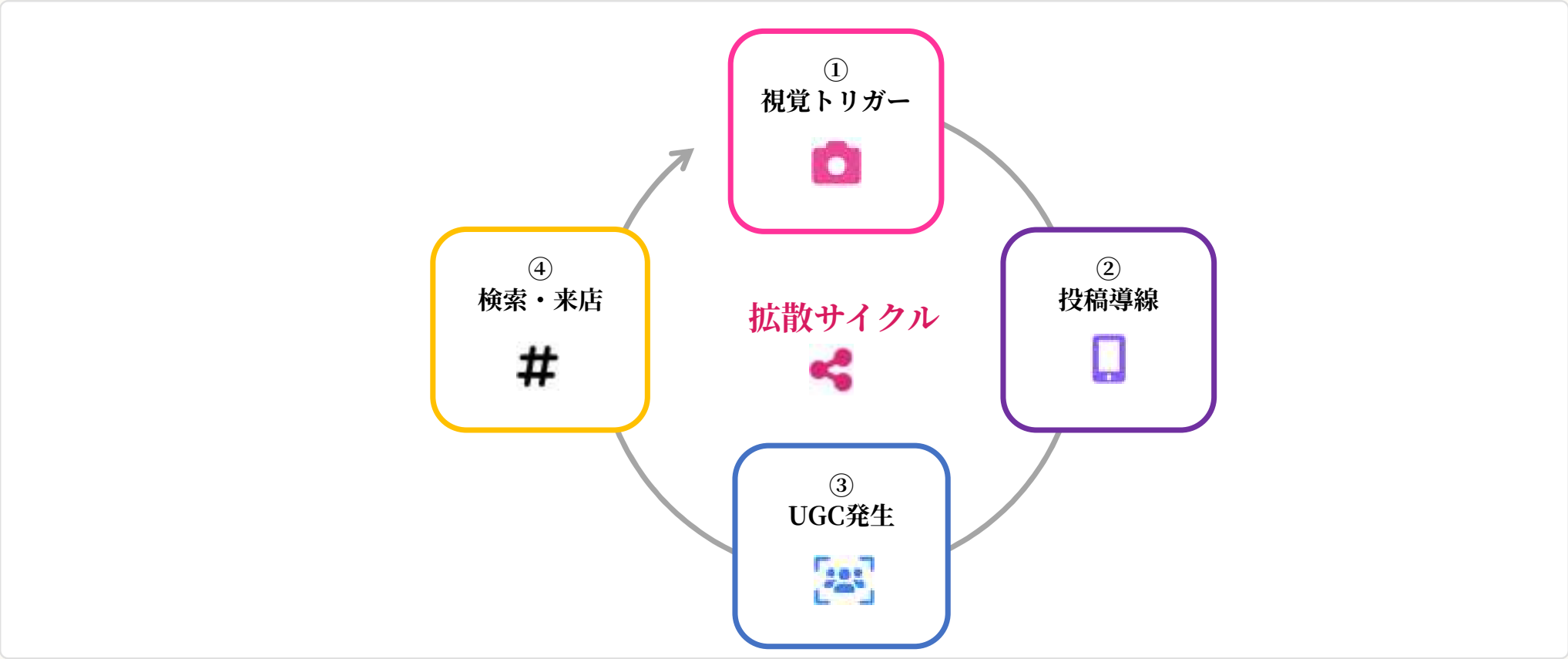
危機管理

ネガティブ情報は即時拡散するリスクがある（デジタルタトゥー）。
誠実な返信対応と、誤解のない情報発信が必須。

第10講

SNS映えと拡散の仕組み

顧客がメディアとなる時代。自然な投稿と拡散を生み出すための「仕掛け」を理解します。



第10講

SNS映えと拡散の仕組み

顧客がメディアとなる時代。自然な投稿と拡散を生み出すための「仕掛け」を理解します。

視覚トリガー (Visual Trigger) 撮りたくなる

「映え」の要素を商品や空間に埋め込む。鮮やかな色、高さ、動き（シズル感）、意外性などがシャッターを押させる動機になる。

投稿導線 (Posting Flow) 投稿しやすい

撮影しやすい照明、背景、テーブルの余白。Wi-Fi環境やアカウントのQRコード提示など、投稿への物理的・心理的ハードルを下げる。

UGC (User Generated Content) 拡散される

顧客自身が生成したコンテンツ（写真・動画・口コミ）。広告よりも信頼性が高く、友人・知人への強力な推奨効果を持つ。

ハッシュタグ戦略 見つかる

店名タグだけでなく、「地域名×ランチ」「料理ジャンル」など検索されやすいタグを推奨。新たな顧客の認知・来店へつなげる。

SNS ACTIONS

フォトスポット
専用の撮影場所を用意

公式リポスト
顧客投稿への感謝と反応

インサイト分析
反応の良い投稿を学習

コンビニ・中食の高度化

コンビニ・中食の進化

圧倒的な「機能的価値」

生活者の変化に即応する商品と技術

多様化する商品開発

「品質・安全・利便」の三拍子に加え、個食ニーズに対応した「小容量」や、レストラン品質に迫る「高付加価値」なプレミアムラインを展開し、食卓の主役へ。

予測による廃棄削減

POSデータや気象情報等を駆使したAIによる高精度な需要予測を導入。機会損失を防ぎつつ、食品ロスの最小化を実現する高度なシステム。

コンビニ・中食の高度化

外食産業の学び

取り入れるべき「経営視点」

属人化からの脱却と科学的アプローチ

徹底した「標準化」

誰が調理しても一定の品質を担保するマニュアルと仕組み。職人の勘に頼るだけでなく、再現性の高いオペレーションを構築し、品質を安定させる。

データに基づく「検証」

新商品の投入結果や顧客データを数値で分析し、次の改善につなげるPDCAサイクル。感覚的な判断からエビデンスベースの意思決定への転換。

外食に求められる「再定義」

中食の品質向上は脅威ですが、外食は「出来立ての感動」「接客」「空間」という独自の体験価値で差別化を図ることが重要です。

B-CLASS GOURMET & LOCAL BOOM

B級グルメとご当地ブームの変遷

成功の方程式

低価格・庶民性
日常的に食べられる手軽さ
「安い・旨い・早い」

×

地域物語（ストーリー）
その土地ならではの歴史・食材
地元民の愛着

↓

地域ブランドの確立
観光資源化 & 経済波及効果

B-CLASS GOURMET & LOCAL BOOM

B級グルメとご当地ブームの変遷

品質維持の仕組み：ルールと認定

定義の明確化・ルール化： 単なる名物料理からブランドへ昇華させるため、「麺の太さ」「ソースの種類」「トッピング」などの細かい定義を定めます。 例 富士宮やきそばの麺、横手やきそばの目玉焼き

認定制度と監視： 地域の団体が味や提供方法を審査し、「認定店」の看板を掲げることで品質を保証。模倣品や質の低下を防ぎます。

ブームの継続と担い手

イベント連動による発信： 「B-1グランプリ」のような大規模イベントへの出展は知名度向上だけでなく、市民ボランティアの結束を高める効果があります。

継続の鍵は「人」： 一過性のブームで終わらせないためには、調理人の育成だけでなく、「まちおこし」として次世代へ継承する仕組みが必要です。

現代食トレンドとメディア

健康志向と「ヘルシー日本食」の再定義

01

低糖質・高たんぱく (PFCバランス)

従来の「主食中心」から、糖質制限や筋力アップのニーズへ。ご飯の量を選べるオプションや、大豆ミート・魚介類の活用が鍵。

02

出汁と「うま味」で満足度を高める

動物性油脂や過剰な塩分に頼らず、出汁のうま味（Umami）で深い満足感を提供。世界が注目するヘルシー和食の核心。

03

アレルゲン・添加物の積極的な開示

グルテンフリーや化学調味料不使用（No MSG）など、「何が入っていないか」の明示が、食の安全性とブランド価値を高める。

04

科学的根拠 (エビデンス)

「なんとなく体に良さそう」から、数値に基づく健康へ。機能性表示食品の活用や栄養成分表示で、選ぶ理由を明確にする。

現代食トレンドとメディア

健康志向と「ヘルシー日本食」の再定義

メニューの再定義

Update Strategy

現代のライフスタイルに
「選択肢」で応える

引き算の価値 減塩・糖質オフ・グルテンフリー

足し算の価値 高タンパク・食物繊維・発酵食

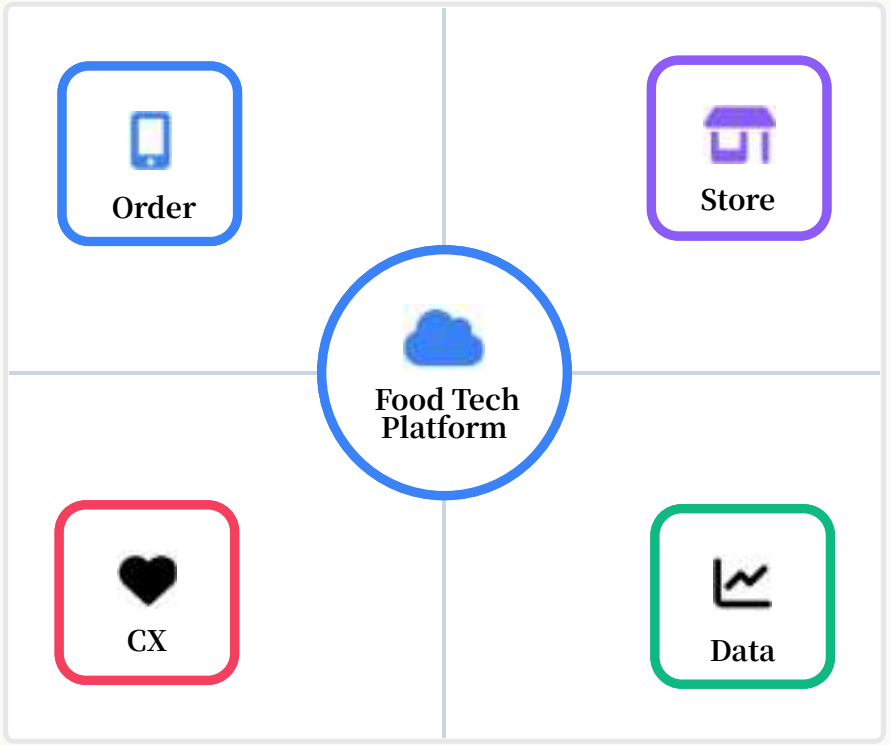
パーソナライズへの対応 選べる主食・ドレッシング・量

健康は「我慢」ではなく「ポジティブな選択」へ

第10講

テクノロジーと食：新しい体験

デジタル技術の活用が、店舗運営の効率化と顧客体験の向上を同時に実現しています。



第10講

テクノロジーと食：新しい体験

モバイルオーダー・決済 利便性

注文と会計のセルフ化により、レジ待ち時間を解消。事前注文で「待たずに受け取る」スムーズな体験を提供。

無人店舗・スマートロッカー 省人化

非接触での商品受け取りや、レジレス店舗の普及。人手不足に対応しながら、
24時間営業などの柔軟性を確保。

需要予測・在庫最適化 効率化

AIが過去のデータや天候から売上を予測。発注精度を高め、フードロス（食品廃棄）の大幅な削減を実現。

混雑緩和と顧客体験 満足度

ピークタイムの分散や、個人の好みに合わせたメニュー提案（パーソナライズ）。ストレスフリーな食体験を創出。

DX IMPACT

データ駆動
勘と経験からの脱却

オペレーション変革
人が付加価値業務へ

One to One
個客に寄り添う接客

FUTURE CHALLENGES & ADAPTATION

これからの日本事情：変化への対応

取り巻く環境の変化



労働力不足

生産年齢人口の減少により、「人」に依存しない仕組みと外国人材の活躍が必須。

コスト構造の変化

原材料・エネルギー価格の高騰は常態化。付加価値の転嫁が鍵。

FUTURE CHALLENGES & ADAPTATION

これからの日本事情：変化への対応

構造的課題：ヒトとモノ

人口動態・人手不足への対応： 少子高齢化による採用難。DX（省人化）の推進と、外国人スタッフが活躍できる「多文化共生」の職場づくりが急務です。

原材料高騰とサステナビリティ： 気候変動や国際情勢による調達リスク。地産地消の見直しや、フードロス削減による原価コントロールが経営を支えます。

戦略的適応：需要と業態

観光需要の季節変動（ボラティリティ）： インバウンド需要は波があるため、繁閑に合わせたシフト管理や、ダイナミックプライシング等の柔軟な価格設定が求められます。

柔軟な業態ミックス： 一本足打法の脱却。昼はカフェ・夜はバル、店内飲食＋物販・テイクアウトなど、時間帯や販路を組み合わせた「ハイブリッド型」へ。

ACTION PLAN

第10講 まとめ

明日からのアクション



情報・体験・運用設計

- まず「誰に何を伝えるか（情報）」を定義し、次に「どう感じてもらうか（体験）」を設計する。
- 最後に「無理なく続けられるか（運用）」を確認。この順序が成功の鍵。



小さく試し、速く学ぶ

- 最初から完璧を目指さず、まずは期間限定や店舗限定でトライする。
- 顧客の反応を観察し、即座に修正するアジャイルな姿勢が現代には不可欠。



文化を価値に変える仕組み

- 日本の食文化という「暗黙知」を、メニューや接客トークなどの「形式知」へ変換する。
- スタッフ全員が文化の語り部となれるよう、教育と評価の仕組みを整える。

ACTION PLAN

第10講 まとめ

明日からのアクション

COURSE COMPLETED

全10講 修了

本講座で学んだ日本文化の知識を、日々の現場と接客に活かしてください。

Good Luck!

LECTURE

01

Restaurant Japanese
Training Course

キッチン指示語・動作語

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

01

Restaurant Japanese
Training Course

キッチン指示語・動作語

◎ 本日のゴール

- 厨房で「動ける」日本語を身につける
- 基本の動作動詞と形容詞を理解
- 命令形／依頼表現の使い分け
- 時間の副詞と優先順位の表現
- 即答・復唱などの返事の型を習得

外食業日本語講義資料 © 2026

キッチン指示語・動作語

第1講

厨房の日本語の特徴　（短く、速く、正確に）

主語は省略、動詞から始める

「（あなたが）玉ねぎを切ってください」→「玉ねぎ切って」

一文は短く、確認は復唱

指示は短く区切る。聞いた側は必ず繰り返す。

カタカナ語・略語が多い

トング、バット、デシャップ、アイドルタイムなど。

第1講

厨房の日本語の特徴　（短く、速く、正確に）

語尾は上げない、はっきり言う

厨房の音に負けない声量で、語尾まで明確に。

安全関連は最優先で伝える

「後ろ通ります」「包丁持ちます」などは大きな声で。

第1講

基本の動作動詞①（下処理）

切る（きる）

例　玉ねぎを薄く**切って**ください。

剥く（むく）

例　じゃがいもの皮を**むいて**。

刻む（きざむ）

例　ネギを細かく**刻んで**。

キッチン指示語・動作語

第1講

基本の動作動詞①（下処理）



おろす（おろす）

例　大根を**おろして**ください。



洗う（あらう）

例　野菜を水でよく**洗って**。



量る（はかる）

例　お肉を200g**量って**。

キッチン指示語・動作語

第1講

基本の動作動詞②（加熱調理）

煮る（にる）

例　弱火で10分**煮て**。

蒸す（むす）

例　強火で5分**蒸して**。

炒める（いためる）

例　強火で手早く**炒めて**。

キッチン指示語・動作語

第1講

基本の動作動詞②（加熱調理）

焼く（やく）

例　中火で両面**焼いて**。

揚げる（あげる）

例　180℃でカラッと**揚げて**。

茹でる（ゆでる）

例　塩を入れて**茹でて**。

キッチン指示語・動作語

第1講

準備・片付けの言葉

セットする（セットする）

例　席を**セットして**。

下げる（さげる）

例　空いた皿を**下げて**。

仕込む（しこむ）

例　明日の分を**仕込んで**。

キッチン指示語・動作語

第1講

準備・片付けの言葉



補充する（ほじゅうする）

例　ソースを**補充して**。



片付ける（かたづける）

例　使った道具を**片付けて**。



ラップする（ラップする）

例　しっかり**ラップして**。

キッチン指示語・動作語

第1講

キッチンの形容詞（状態・注意）



熱い（あつい）

例　鍋が**熱い**ので注意してください。



重い（おもい）

例　この鍋は**重い**ので、2人で運んで。



ぬるい（ぬるい）

例　スープが**ぬるい**ので、温め直して。

キッチン指示語・動作語

第1講

キッチンの形容詞（状態・注意）

冷たい（つめたい）

例　お水は**冷たい**まま提供します。

危ない（あぶない）

例　包丁は**危ない**、指に注意して。

固い・柔らかい（かたい…）

例　麺の**固さ**を確認して。

キッチン指示語・動作語

第1講

命令形と依頼表現の使い分け

緊急・同僚　命令形・省略形

「塩、取って」

短く、指示のみ（〜て）

「今すぐ揚げて！」

スピード最優先

- スピード重視の厨房内
- お客様の前では避ける

丁寧・接客　依頼表現・丁寧語

「塩を取ってください」

〜てください

「揚げていただけますか」

〜していただけますか（依頼）

- 上司・他部署・初対面
- お客様に聞こえる場所

キッチン指示語・動作語

第1講

命令形と依頼表現の使い分け

使い分けの基準

3つの要素で判断

緊急度 × 関係性 × 場所

NG

乱暴な口調　「おい！」「やれ！」

キッチン指示語・動作語

第1講

時間の副詞と優先順位の指示

緊急・最優先

大至急（だいしきゅう）

今やっていることを止めて、一番先にやる

優先して（ゆうせんして）

Aを先にやってから、Bをやる

順序・手順

まず～

最初のアクション（Start）

次に～（つぎに）

次のアクション（Next）

キッチン指示語・動作語

第1講

時間の副詞と優先順位の指示

余裕・条件付

手が空いたら（てがあいたら）

今の作業が終わって、暇になったら

あとで

急ぎではない（Not Urgent）

キッチン指示語・動作語

第1講

返事の重要性と定型句

基本の返事

はい（即答）

呼ばれたら0.5秒以内に元気に

かしこまりました

指示を理解し、承諾した

報告・伝達

ただいま

今から作業します／戻りました

申し送りです（もうしおくり）

重要な伝言・注意事項がある

第1講

返事の重要性と定型句

確認・完了

チェックです

確認しました／完了しました

復唱します（ふくしょう）

間違いを防ぐために繰り返す

第1講

第1講 まとめ



重要ポイントの確認

第1講 まとめ

本日の学習ポイント

- 短く、速く、正確に伝える
- 動作動詞と形容詞を即時に使う
- 命令形／依頼形の切替
- 時間副詞で優先順位明確化
- 返事→復唱→実行の型を徹底

LECTURE

02

Restaurant Japanese
Training Course

食材・調理法語彙

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

02

Restaurant Japanese
Training Course

食材・調理法語彙

◎ 本日のゴール

- 食材名と数え方を正確に使う
- 部位名・調味料・切り方を習得
- 火加減・味・状態の表現を理解
- 器具名を現場で即応できる

外食業日本語講義資料 © 2026

第2講

野菜・果物の名称と数え方

玉ねぎ（1玉 / たま）

例　玉ねぎを**1玉**使います。

トマト（3個 / こ）

例　トマトが**3個**必要です。

ぶどう（1房 / ふさ）

例　ぶどう**1房**をデザートにします。

第2講

野菜・果物の名称と数え方

きゅうり（2本 / ほん）

例 きゅうりを**2本**切ってください。

レタス（1玉 / たま）

例 レタスを**1玉**洗ってください。

いちご（1パック / ぱっく）

例 いちごを**1パック**検品して。

食材・調理法語彙

第2講

肉・魚介類の名称と部位

牛肉(ぎゅうにく)

ロース　バラ　もも　ヒレ　カルビ　タン

豚肉(ぶたにく)

肩ロース　バラ　ひき肉　ヒレ　ロース

鶏肉(とりにく)

もも　むね　ささみ　手羽　皮(かわ)

食材・調理法語彙

第2講

肉・魚介類の名称と部位

魚(さかな)

- 切り身
- 三枚おろし
- 背身(せみ)
- 腹身(はらみ)
- 刺身(さしみ)

貝(かい)

- あさり
- はまぐり
- ほたて
- かき
- しじみ

食材・調理法語彙

第2講

日本の調味料（さしすせそ）と保存方法



食材・調理法語彙

第2講

日本の調味料（さしすせそ）と保存方法

さ：砂糖 常温
湿気に弱く固まりやすい。密閉容器に入れて保存する。

し：塩 常温
湿気を吸いやすい。乾燥した場所で保存する。

す：酢 常温
直射日光を避ける。夏場は冷蔵庫に入れるとよい。

せ：醤油（正油） 冷蔵
開栓後は酸化して風味が落ちる。必ず冷蔵庫へ。

そ：味噌 冷蔵
温度が高いと変色し味が落ちる。冷蔵または冷凍保存。

酒・みりん 冷暗所
直射日光を避けた涼しい場所。みりん風調味料は冷蔵。

第2講

日本独自の切り方

千切り（せんぎり）

特徴　細く長く切る。キャベツや大根など。

乱切り（らんぎり）

特徴　野菜を回しながら不規則な形に大きく切る。

いちょう切り（いちょうぎり）

特徴　丸い野菜を4等分の扇形（イチョウの葉）に切る。

食材・調理法語彙

第2講

日本独自の切り方

みじん切り（みじんぎり）

特徴　非常に細かく刻む。玉ねぎやニンニクなど。

ささがき（ささがき）

特徴　ごぼう等を鉛筆を削るように薄く切る。

半月切り（はんげつぎり）

特徴　丸い野菜を半分に切り、半月のような形にする。

食材・調理法語彙

第2講

火加減の表現と目安

高い温度 強火・中火

強火 (つよび)

炎が鍋底全体を包む状態。
湯が勢いよく沸騰し、大きな泡が出る。

中火 (ちゅうび)

炎の先が鍋底に当たる程度。
煮汁が適度に沸き立ち、泡が全体に出る。

低い温度 弱火・とろ火

弱火 (よわび)

炎が鍋底に直接当たらない状態。
小さな泡がプツプツと出る程度。

とろ火 (とろび)

消えそうなほど小さな炎。
泡はほとんど出ず、表面が静かな状態。

第2講

火加減の表現と目安

見分け方　五感で確認



泡の大きさ

大きい＝強火／
小さい＝弱火



湯気・煙の量

多い＝強火／
少ない＝弱火



煮立つ音

ボコボコ＝強火
／静か＝とろ火

食材・調理法語彙

第2講

味の表現の幅を広げる

基本の味

濃い ／ 薄い（こい／うすい）

味が強い ／ 味が弱い

辛い ／ 酸っぱい（からい／すっぱい）

香辛料の味 ／ 酢の味

深み・感覚

コクがある

濃厚で深みがある

さっぱり（する）

しつこくない、爽やか

第2講

味の表現の幅を広げる

⚖

調整・程度

塩味を立てる（しおみを〜）

塩を足して味をはっきりさせる

少し ／ 強めに（すこし／つよめに）

量の調整（少なめ ／ 多め）

食材・調理法語彙

第2講

状態の表現（加熱・変化）

火が通る（ひがとおる）

目安　中心温度75℃以上。生の色がなくなるまで。

煮立つ（にたつ）

目安　鍋全体から大きな泡がボコボコと出る状態。

とろみがつく

目安　ソースに粘り気が出て、スプーンに残る状態。

食材・調理法語彙

第2講

状態の表現（加熱・変化）

焦げる（こげる）

目安　黒く変色し、苦い匂いがする状態。

冷める（さめる）

目安　粗熱が取れて、常温に戻った状態。

しんなりする

目安　野菜に火が通り、少し柔らかくなった状態。

第2講

食材・調理法語彙

調理器具の名前



ボウル（ぼうる）



ザル（ざる）



まな板（まないた）



トング（とんぐ）



おたま（おたま）



泡立て器（あわだてき）



菜箸（さいばし）



ピーラー（ぴーらー）

第2講

食材・調理法語彙

調理器具の名前



フライパン（ふらいぱん）



キッチンペーパー



鍋（なべ）



温度計（おんどけい）



寸胴（ずんどう）



タイマー（たいまー）



バット（ばっと）



計量カップ（けいりょうかっぷ）

第2講

第2講 まとめ



重要ポイントの確認

第2講

第2講 まとめ

本日の学習ポイント

- 食材名＋数え方を正確に
- 部位・切り方でミスを減らす
- 火加減・味・状態を言語化
- 器具名を即答→即行動

LECTURE

03

メニュー説明とアレルギー対応

Restaurant Japanese
Training Course

LECTURE

03

Restaurant Japanese
Training Course

メニュー説明と
アレルギー対応

本日のゴール

- 魅力を伝える表現と安全確認を両立
- オノマトペ・由来・調理法で説明
- アレルギー確認と代替提案の型を習得

外食業日本語講義資料 © 2026

第3講

メニューの構成（前菜・主菜・ドリンク等）

前菜（ぜんさい）・冷菜

サラダ、スープ、ピクルスなど。最初に提供される軽い料理。

主菜（しゅさい）・メイン

肉料理、魚料理、パスタ、ご飯ものなど、食事の中心。

デザート・ドリンク

食後の甘味（ケーキ、アイス）やコーヒー。提供タイミングの確認が重要。

第3講

メニューの構成（前菜・主菜・ドリンク等）

セット・コース

決まった順番で提供される料理。「前菜→主菜→デザート」の流れを把握。

単品（たんぴん）・トッピング

アラカルト注文や追加。「＋100円で大盛りに変更」等の案内も行う。



メニュー説明とアレルギー対応

第3講

料理の特徴を伝えるフレーズ

産地・場所

～産（さん）

北海道産、国産、地元産

～県～市産

三重県鳥羽産（より具体的に）

仕立て・調理法

～仕立て（じたて）

和風仕立て、カルパッチョ仕立て

～風（ふう）

ミラノ風、家庭料理風

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

料理の特徴を伝えるフレーズ

添え・ソース

～添え（ぞえ）

季節野菜添え、温野菜添え

～ソース

バターソース、特製ソース

こだわり

自家製（じかせい）

自家製ドレッシング、手仕込み

限定（げんてい）

数量限定、季節限定、本日限定

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

食感を伝えるオノマトペ

カリカリ

例　ベーコンを**カリカリ**に焼く

サクサク

例　衣が**サクサク**の天ぷら

ふわふわ

例　**ふわふわ**のパンケーキ

とろとろ

例　チーズが**とろとろ**に溶ける

プリプリ

例　エビが**プリプリ**している

シャキシャキ

例　新鮮で**シャキシャキ**のレタス

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

食感を伝えるオノマトペ

パリッ

例　皮が**パリッ**と弾ける

もちもち

例　**もちもち**した食感の麺

ねっとり

例　里芋の**ねっとり**した食感

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

お勧め（サジェスト）の会話例

店員：本日のおすすめ、**サーモンのグリルはいかがでしょうか**。

お客様：どんな味ですか？

店員：レモンバターソースで、**さっぱりとお召し上がりいただけます**。

店員：＋200円で**サラダセットに変更可能でございます**。

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

お勧め（サジェスト）の会話例

会話のポイント

「～はいかがでしょうか」で提案する（Yes/Noで答えられる質問）。

味の説明は**「具体的な食材名」＋「オノマトペ/味の形容詞」**で伝える。

注文が決まったタイミングで、セットやトッピングなどの**プラスワン提案**を行う。

重要フレーズ

- **おすすめ（Recommendation）**
- **いかがでしょうか（How about...?）**
- **変更可能（Can be changed to...）**

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

食物アレルギーの重要語彙

特定原材料（表示義務）

法令で定められた
8品目

卵　乳　小麦　えび　かに　そば　落花生　くるみ（NEW）

特定原材料に準ずるもの

表示が推奨されるもの
(20品目)

大豆　牛肉　豚肉　鶏肉　ごま　やまいも　バナナ　キウイ　もも
りんご　アーモンド等

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

食物アレルギーの重要語彙

表示の確認方法

情報の入手元

- 商品ラベル(原材料名)
- 仕入伝票
- レシピ(規格書)
- アレルギー一覧表

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

アレルギー確認の定型手順

01 伺う

「アレルギーはお持ちでしょうか」

→ オーダー時に必ず全員に確認する

02 確認

アレルギー成分表・レシピを確認

※自己判断は絶対禁止。必ず最新の表を見る。

03 伝える

「同じ工場で卵を使用しております」

⚠ 微量混入（コンタミネーション）の可能性も説明

第3講

アレルギー確認の定型手順

04

代替

「卵抜きでご用意可能です」

除去の可否と代替メニューを提示する

05

記録

注文票（ハンディ）に「アレルギー」と明記

キッチン担当者へ口頭でも直接伝える（二重チェック）

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

宗教的配慮の基本語彙

ハラール（Halal）

イスラム法で「許されたもの」。豚肉・アルコール由来成分が禁止。

ベジタリアン・ヴィーガン

菜食主義。肉・魚だけでなく、卵・乳・蜂蜜・出汁の可否を確認。

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

宗教的配慮の基本語彙

五葷（ごくん）

仏教等で避けるネギ類（ニンニク、玉ねぎ、ネギ、ニラ、ラッキョウ）。

調理器具・油の共用確認

同じフライパン、包丁、揚げ油を使って良いか、専用化が必要か確認。

メニュー説明とアレルギー対応

第3講

代替案の提示フレーズ



除去・変更

～抜きが可能でございます

卵抜き、ネギ抜きなど

～に変更可能でございます

バターをオリーブオイルに変更など

第3講

代替案の提示フレーズ

特別な配慮

別皿でご提供いたします

ドレッシングやソースをかける前に分ける

調理器具を分けて対応いたします

可能な場合のみ提案する

第3講

第3講 まとめ



重要ポイントの確認

第3講

第3講 まとめ

本日の学習ポイント

- 魅力＋安全＝信頼
- オノマトペで食感を可視化
- アレルギー手順は「伺う→確認→伝える→代替→記録」
- 宗教配慮は定義と範囲を先に確認

LECTURE

04

接遇敬語とホール会話

Restaurant Japanese
Training Course

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

04

Restaurant Japanese
Training Course

接遇敬語とホール会話

本日のゴール

- 敬語の型を理解し自然に使える
- 来店～見送りまでの対話を通しで運用
- NG表現を修正してプロの言葉へ

外食業日本語講義資料 © 2026

接遇敬語とホール会話

第4講

敬語の基本構造（尊敬・謙譲・丁寧）

尊敬語（相手を高める）

主語はお客様。
「いらっしゃる」「おっしゃる」「召し上がる」

謙譲語（自分を低める）

主語は自分・店。
「伺う」「申し上げる」「いただく」

第4講

敬語の基本構造（尊敬・謙譲・丁寧）

丁寧語（丁寧な話し言葉）

語尾に「です」「ます」「ございます」をつける。

使い分けの原則（内と外）

お客様には最上級の敬語。
店内のことは、お客様に対しては謙譲語。

接遇敬語とホール会話

第4講

要注意！「バイト敬語」の修正

⚠ よくある間違い

バイト敬語

- ✕ **「1000円になります」**
  変化しないものに「なる」
- ✕ **「こちらの方」**
  曖昧な指示語
- ✕ **「～よろしかったですか」**
  不必要な過去形

✔ プロの表現

正しい敬語

- ✓ **「1000円でございます」**
  断定の「です／ます／ございます」
- ✓ **「こちらの商品」**
  明確に対象を指す
- ✓ **「～でよろしいでしょうか」**
  現在は現在形で確認

第4講

要注意！「バイト敬語」の修正

修正のポイント

言葉の意味を考える

「なる」は変化

水が氷になる、等

「方」は方向

物理的な方向・比較

今は現在形

過去のことにしない

接遇敬語とホール会話

第4講

クッション言葉

依頼・質問の前

恐れ入りますが

何かをお願いする時、声をかける時

お手数ですが

相手に手間のかかることを頼む時

謝罪・お断りの前

申し訳ございませんが

ご希望に添えない時、お詫びする時

あいにくですが

期待に添えず残念な気持ちを伝える時

第4講

クッション言葉

提案・切り出し

もしよろしければ

相手の意向を尊重して提案する時

代わりに〜はいかがでしょうか

別の代替案を勧める時

第4講

ホール会話① お出迎え～ご案内

店員：いらっしゃいませ。**何名様ですか？**

お客様：2名です。

店員：**禁煙・喫煙のご希望はございますか？**

お客様：禁煙で。

店員：かしこまりました。こちらへどうぞ。
お席にご案内いたします。

第4講

ホール会話① お出迎え～ご案内

接客のポイント

第一声は笑顔で、お客様の目を見て
「いらっしゃいませ」。

「何名様ですか」と伺う際は、手で数字（1名？2名？）を示しながら確認すると親切。

席の条件（禁煙/喫煙、個室/テーブル等）を忘れずに確認する。

案内時は**「こちらへどうぞ」**と手で方向を示す。

重要フレーズ

- **いらっしゃいませ (Welcome)**
- **何名様ですか (How many people?)**
- **ご案内いたします (I will show you...)**

第4講

ホール会話② オーダー取りと復唱確認

店員：**ご注文をお伺いします。**

お客様：Aセットひとつ。

店員：Aセットを1点、**以上でよろしいでしょうか。**

お客様：はい。

店員：かしこまりました。**復唱いたします。**Aセットを1点です。

第4講

ホール会話② オーダー取りと復唱確認

会話のポイント

「伺う（うかがう）」は「聞く」の謙譲語。
お客様に対して自分を下げて表現します。

「以上でよろしいでしょうか」で、注文が
終わったかどうかを確認し、区切りをつけます。

聞き間違いを防ぐため、必ず注文内容を繰り返す
「復唱（ふくしょう）」を行います。

重要フレーズ

- **ご注文をお伺いします**
- **以上でよろしいでしょうか**
- **復唱いたします**
- **かしこまりました**

第4講

ホール会話③ お料理の提供と追加注文

店員

お待たせいたしました。Aセットでございます。

店員

追加のご注文はございますか。

水をお願いします。

お客様

店員

かしこまりました。**すぐにお持ちします**。

第4講

ホール会話③ お料理の提供と追加注文

接客のポイント

料理名は略さず、正式名称ではっきり伝えます。

提供時にテーブル状況を確認し、**空いたグラス**があれば追加注文を伺います。

水や取り皿などの簡単な依頼には**「すぐに」**と添えて安心感を与えます。

重要フレーズ

- **お待たせいたしました（Thank you for waiting）**
- **追加のご注文（Additional order）**
- **すぐに（Immediately / Right away）**

第4講

ホール会話④ お冷の継ぎ足し・中間バッシング

店員：**お冷のおかわりはいかがですか**。

店員：こちらの**空いたお皿をお下げしてもよろしいでしょうか**。

お客様：はい、お願いします。

店員：失礼いたします。ありがとうございます。

第4講

ホール会話④ お冷の継ぎ足し・中間バッシング

会話のポイント

中間バッシング（Pre-bussing）：お客様が快適に食事できるよう、不要な皿をこまめに下げること。

必ず**「～よろしいでしょうか」**と許可を得てから下げる（無言で手を伸ばさない）。

お冷（水）は、お客様に呼ばれる前に気づいて注ぎに行くのがプロの接客。

重要フレーズ

- **お冷（Water/Cold water）**
- **おかわり（Refill）**
- **お下げします（Allow me to clear...）**

第4講

ホール会話⑤ 会計から最後のお見送り

店員：レジにて**お会計を承ります**。

店員：3,500円でございます。**ポイントカードはお持ちですか**。

お客様：ありません。

店員：ありがとうございました。**またのご来店をお待ちしております**。

第4講

ホール会話⑤ 会計から最後のお見送り

会計・見送りのポイント

金額はトレイを差し出す前に**はっきりと読み上げる**。

ポイントカードや駐車券の有無は**会計処理の前**に必ず確認する。

最後のお見送りは、お客様の目を見て、感謝の気持ちを込めて行う。

「ありがとうございました」＋「またお待ちしております」をセットで。

重要フレーズ

- **承ります（I will take care of…）**
- **お持ちですか（Do you have…?）**
- **お待ちしております（We look forward to…）**

第4講

第4講 まとめ



重要ポイントの確認

第4講

第4講 まとめ

本日の学習ポイント

- 尊敬語×謙譲語×丁寧語の役割
- クッション言葉で柔らかく
- 復唱→確認→提供の一連の型
- NG表現の置き換えを定着

LECTURE

05

Restaurant Japanese
Training Course

電話対応・予約管理

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

05

Restaurant Japanese
Training Course

電話対応・予約管理

本日のゴール

- 見えない相手へ明瞭・丁寧に対応
- 予約の必須情報を漏れなく取得
- 保留・転送・断りの言い回しを習得

外食業日本語講義資料 © 2026

電話対応・予約管理

第5講

電話対応の基本

01 第一声

「お電話ありがとうございます。○○店でございます」

- 3コール以内に出る（遅れたら「お待たせいたしました」）

02 名乗り

「担当の△△（自分の名前）でございます」

- 安心感を与えるため、ハキハキと名乗る

03 メモ準備

- 日時・人数・連絡先の記入欄を用意する
- 電話に出る前にペンを持っているか確認

第5講

電話対応の基本

04 復唱

「復唱いたします。○月○日、○名様ですね」

- 数字（日時・人数）は必ず繰り返して確認する

05 終話

「失礼いたします」

- 相手が切ったのを確認してから、静かに受話器を置く

電話対応・予約管理

第5講

予約受付の5W1H

When
いつ

- 来店日
- 時間
- 希望日時の代替候補

Who
誰が

- 氏名
- カナ
- 会社名（団体の場合）

How many
何名

- 人数
- お子様の有無
- チャイルドシート

電話対応・予約管理

第5講

予約受付の5W1H

Contact
連絡先

- 電話番号
- 繋がりやすい時間帯

What
何を

- コースの希望
- 席の希望
- 個室・テーブル

How
条件・詳細

- アレルギー
- 苦手な食材
- 記念日プレート

電話対応・予約管理

第5講

日時の聞き取りと復唱確認

店員

ご予約は**いつをご希望でしょうか**。

3月10日の19時で、4名です。

お客様

店員

3月10日19時に4名様、承りました。
お名前とお電話番号をお願いいたします。

電話対応・予約管理

第5講

日時の聞き取りと復唱確認

対応のポイント

日付・時間・人数の3点を漏れなく聞き取ります。

聞き取った内容は、直後に**必ず復唱（リピート）**して確認します。

日時が確定したら、速やかに名前と連絡先の聞き取りへ進みます。

予約台帳やシステムに**記入・入力しながら**対応します。

重要フレーズ

- **ご希望（Preference/Request）**
- **承りました（Certainly / Understood）**
- **復唱（Repetition / Confirmation）**

電話対応・予約管理

第5講

満席・不在時の断り表現



満席の断り

申し訳ございませんが、
そのお時間は満席でございます。

希望に添えないことを最初に謝罪し、理由（満席）を明確に伝える



担当者不在

あいにく担当者が不在でございます。

「あいにく（都合が悪く）」を使って、残念な気持ちを表す

電話対応・予約管理

第5講

満席・不在時の断り表現



代替案の提案

15時でしたらご案内可能です。
いかがでしょうか。

断るだけでなく、別の選択肢（時間・別日）を提示する

電話対応・予約管理

第5講

聞き取れない時のフレーズ

聞き取り
通信状況

（もういちど ゆっくり おねがいできますか）

もう一度ゆっくり
お願いできますか

早口で聞き取れない時

（おでんわが とおいようです）

お電話が
遠いようです

声が小さい・雑音がある時

第5講

聞き取れない時のフレーズ

詳細確認
復唱

（おなまえを カタカナで おねがいできますか）

お名前をカタカナで お願いできますか

漢字の書き間違いを防ぐ時

（かくにんのため ふくしょういたします）

確認のため、復唱いたします

聞き間違いがないか最終確認

電話対応・予約管理

第5講

保留と転送の言葉

01

保留

「少々お待ちくださいませ」

必ず保留ボタンを押す（こちらの音声を遮断）

02

戻り

「お待たせいたしました」

長引いた場合は「大変お待たせいたしました」

03

転送

「担当におつなぎいたします」

「○○に代わります」と伝えてから転送操作

第5講

保留と転送の言葉

注意

- 無言保留はNG（必ず一言添える）
- 30秒以上かかる場合は一度戻って「途中報告」

電話対応・予約管理

第5講

変更・キャンセルの受付手順

01 聞き取り

- **変更内容を正確に聞き取る**
- 日時・人数・メニューの変更点を具体的に確認

02 規定案内

- 受付期限の確認（例　：前日まで）
- キャンセル料などの規定をお客様に案内する

第5講

変更・キャンセルの受付手順

03 更新・確認

- 予約システムを即座に更新し、復唱確認
- 可能であればSMSやメールで変更内容を送信

04 当日案内

- **当日キャンセルの対応フロー確認**
- 店長報告・厨房への連絡・食材の処理方法を判断

第5講

電話を切る時のマナーと挨拶

締めの流れ：名乗り→要件まとめ→お礼

「担当の〇〇が承りました。ご予約ありがとうございます。」と明確に。

最後の挨拶は「失礼いたします」

余韻を残して丁寧に。お客様が電話を切るまで待つのが基本。

第5講

電話対応・予約管理

電話を切る時のマナーと挨拶

相手が切ってから静かに切る

ガチャ切りは厳禁。フックを手で静かに押して通話を切る。

記録を残すまでが電話対応

予約台帳やCRM（顧客管理システム）へ正確に入力して完了。

第5講

第5講 まとめ



重要ポイントの確認

第5講 まとめ

本日の学習ポイント

- 第一声と復唱が品質を決める
- 5W1Hを漏らさない
- 保留・転送・断りは定型化
- 記録までが電話対応

LECTURE

06

Restaurant Japanese
Training Course

クレーム対応と謝罪表現

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

06

Restaurant Japanese
Training Course

クレーム対応と謝罪表現

本日のゴール

- 誠実な第一声と傾聴を徹底
- 事実確認→解決提案→再発防止の流れ
- 場面別フレーズを使い分ける

外食業日本語講義資料 © 2026

第6講

クレーム対応と謝罪表現

謝罪の第一声

基本の謝罪

大変失礼いたしました

基本中の基本。まずは深く頭を下げる

共感とお詫び

ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません

「不快な気持ちにさせたこと」に対して詫びる

第6講

謝罪の第一声

行動と傾聴

すぐに対応いたします

解決への意志を即座に示す

詳細をお伺いしても よろしいでしょうか

状況把握のための許可を得る

第6講

傾聴のための表現

適切な相づちを打つ

「はい」「さようでございますか」「承知いたしました」など、
聞いている姿勢を示す。

最後まで遮らずに聞く

お客様が話し終えるまで、こちらの言い訳や説明を挟まない。

第6講

傾聴のための表現

言い換え確認を行う

「つまり、○○ということですね」と内容の理解を示し、誤解を防ぐ。

要点を復唱して確認（要約）

事実関係を整理し、認識のズレがないか確認する。

クレーム対応と謝罪表現

第6講

事実確認と共感の言葉

01 事実確認

時刻・商品・状況・担当者を特定する

お客様の話を最後まで聞き、事実を把握する

02 共感表明

「おっしゃる通りでございます」

お客様の不快な気持ちに寄り添い、心情を理解する

03 内部確認

厨房・レジ担当者・在庫状況を確認

※お客様をお待たせしすぎないよう迅速に行う

クレーム対応と謝罪表現

第6講

事実確認と共感の言葉

04 解決策

「すぐに新しいものをお持ちします」

代替品・返金・作り直しなど、最善策を提案

05 再発防止

「今後このようなことがないよう徹底いたします」

信頼回復のための約束と手順の改善

クレーム対応と謝罪表現

第6講

迅速な解決策の提案

即時対応（交換・作り直し）

すぐに新しいものをお持ちします

新品と交換する（Exchange）

すぐに作り直しをいたします

新しく作る（Re-cook）

代替案（返金・変更）

ご返金させていただきます

代金を返す（Refund）

別の商品にご変更可能です

違う料理にする（Change）

第6講

迅速な解決策の提案

時間の提示（お待たせする場合）

10分ほどお時間を頂戴します

具体的な時間を伝える

少々お時間をいただけますでしょうか

許可を得る（Permission）

クレーム対応と謝罪表現

第6講

責任分担と上司判断

01

現場判断可能な範囲

作り直し・提供の優先

自身の権限で即座に対応できること（お冷やカトラリー等も）

02

上司判断

返金・割引・代替の範囲

金銭に関わることや特別対応は必ず許可を得る

第6講

責任分担と上司判断

03

伝達

責任の所在を曖昧にしない

「確認してまいります」と伝え、自己判断で約束しない

04

エスカレーション

基準と連絡経路

解決困難・重大な案件は直ちに店長・本部へ報告する

第6講

クレーム対応と謝罪表現

場面別謝罪フレーズ集

異物混入

直ちに新しいものをお持ちします。 大変申し訳ございません。

※お怪我やご気分が悪くなっていないか、必ず体調を気遣う。

オーダーミス

ご注文と異なる商品をお持ちしてしまい、申し訳ございません。

すぐに正しい商品を優先してお作りいたします。

クレーム対応と謝罪表現

第6講

場面別謝罪フレーズ集

提供遅延

お料理の提供が遅くなり、大変お待たせいたしました。

ただいま厨房へ状況を確認してまいります。

汚損・粗相

お洋服を汚してしまい、大変申し訳ございません。

すぐに新しいおしぼりと炭酸水をお持ちします。

第6講

最後のお詫びと感謝

感謝と受容

本日は貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

クレームを「お店を良くするための意見」として感謝する

改善の約束

改善に努めてまいります。

再発防止への強い意志を伝え、安心感を与える

第6講

最後のお詫びと感謝



関係の継続

今後ともどうぞ
よろしくお願い申し上げます。

これきりにせず、またのご来店を丁寧にお願いする

クレーム対応と謝罪表現

第6講

報告書（インシデントレポート）の書き言葉

事実

いつ・どこで・何が

発生した / 確認した

○月○日○時　数量・回数

具体的な状況　5W1H

対応

自分がしたこと

実施した / 案内した

初期対応　お詫びの言葉

代替案の提示　解決の結果

クレーム対応と謝罪表現

第6講

報告書（インシデントレポート）の書き言葉

原因

なぜ起きたか

～が原因であった

一次要因（直接）　二次要因（背景）　確認不足　機器不良

再発防止

今後の対策

徹底する / 変更する

具体策　期限　担当者　仕組みの改善

第6講

第6講 まとめ



重要ポイントの確認

第6講 まとめ

本日の学習ポイント

- 第一声＋傾聴で信頼を回復
- 事実 → 共感 → 解決 → 予防 の順
- フレーズは定型＋状況の具体化
- 報告書で学びを残す

LECTURE

07

衛生・安全指示の日本語

Restaurant Japanese
Training Course

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

07

Restaurant Japanese
Training Course

衛生・安全指示の日本語

本日のゴール

- 衛生の3原則を現場行動に落とし込む
- 5S・温度管理・危険回避の語彙を習得
- 異常時報告と避難誘導を標準化

外食業日本語講義資料 © 2026

衛生・安全指示の日本語

第7講

衛生管理の3原則（食中毒予防）

原則1：菌を「つけない」

正しい手洗い、清潔な調理器具の使用、食材の区分け保管。

原則2：菌を「増やさない」

適切な温度管理（低温保存）、調理後は迅速に提供する。

第7講

衛生管理の3原則（食中毒予防）

原則3：菌を「殺す（やっつける）」

十分な加熱（中心温度75℃1分以上）、調理器具の殺菌。

重要：交差汚染を防ぐ

生肉・生魚と、そのまま食べるサラダ等の動線を分ける。

衛生・安全指示の日本語

第7講

身だしなみ・健康管理の指示

爪を短く切る

白い部分がなくなるまで切り、マニキュアは禁止する。

髪は帽子の中へ

前髪・横髪が出ないようにネットに入れ、帽子を正しくかぶる。

マスク・手袋は清潔に交換

汚れたらすぐに交換。手袋着用前も必ず手洗い・消毒を行う。

衛生・安全指示の日本語

第7講

身だしなみ・健康管理の指示

体調不良は出勤前に報告

発熱、下痢、嘔吐がある場合は出勤停止。隠さずに連絡する。

傷は防水絆創膏＋手袋で対応

手指に傷がある場合は、必ず防水絆創膏を貼り、手袋で覆う。

衛生・安全指示の日本語

第7講

清掃・殺菌の語彙

アルコール消毒
(あるこーるしょうどく)

- 濃度70-80%
- 接触時間
- 乾燥まで待つ
- 水気厳禁

漂白・殺菌
(ひょうはく・さっきん)

- 次亜塩素酸ナトリウム
- ppm管理
- 浸け置き
- 手袋着用

衛生・安全指示の日本語

第7講

清掃・殺菌の語彙

洗浄
(せんじょう)

- 洗剤
- すすぎ
- 乾燥
- 汚れ除去

定期清掃
(ていきせいそう)

- 日次(毎日)
- 週次(週1回)
- 月次(月1回)
- チェック表

衛生・安全指示の日本語

第7講

温度・時間管理に関する語彙

期限
(きげん)

- 消費期限
- 賞味期限
- 日付確認
- ラベル

中心温度
(ちゅうしんおんど)

- 75℃ 1分以上
- 加熱基準
- 温度計
- 殺菌

保管温度
(ほかんおんど)

- 冷蔵(10℃以下)
- 冷凍(-18℃以下)
- 0〜5℃(適温)

衛生・安全指示の日本語

第7講

温度・時間管理に関する語彙

急冷
(きゅうれい)

氷水　ブラストチラー　30分以内　粗熱を取る

放置禁止
(ほうちきんし)

危険温度帯　5〜60℃　菌が増える　常温放置NG

衛生・安全指示の日本語

第7講

5S活動の日本語

整理 (Seiri)

必要なものと不要なものを分け、不要なものを捨てること（要不要の区別）。

整頓 (Seiton)

必要なものをすぐに取り出せるようにすること（定位置・表示・ラベル）。

清掃 (Seiso)

掃除をして、ゴミや汚れがないきれいな状態にすること（汚れのない状態）。

衛生・安全指示の日本語

第7講

5S活動の日本語

清潔（Seiketsu）

整理・整頓・清掃（3S）を徹底し、きれいな状態を保つこと（基準維持・点検）。

しつけ（Shitsuke）

決められたルールや手順を正しく守ることを習慣にすること（ルール遵守の習慣化）。

衛生・安全指示の日本語

第7講

危険回避の言葉

CAUTION



足元注意

（あしもとちゅうい）

床が濡れて滑りやすい

CAUTION



高温注意

（こうおんちゅうい）

油・オーブン・蒸気に触れない

CAUTION



感電注意

（かんでんちゅうい）

濡れた手で電源を触らない

衛生・安全指示の日本語

第7講

危険回避の言葉

PROHIBITION



火気厳禁

（かきげんきん）

🚫 可燃物あり。火を使ってはいけない

DANGER



鋭利物注意

（えいりぶつちゅうい）

⚠ 包丁・スライサーで指を切らないよう注意

衛生・安全指示の日本語

第7講

異常時の報告手順

01

まず安全確保

身の安全を最優先にする

- 火を消す・現場から離れる・身を守る

02

報告

「場所・内容・程度」を簡潔に

- 「厨房で！ボヤです！すぐに来てください！」と大声で

第7講

異常時の報告手順

03

初期対応

- 遮断（ガス栓を閉める）・回収
- 危険表示（「立入禁止」やカラーコーンの設置）

04

記録・提示

- 現場の状況を写真やメモで記録する
- **「なぜ起きたか」分析し、再発防止案を提示**

衛生・安全指示の日本語

第7講

災害・緊急時の避難誘導フレーズ

地震

テーブルの下へ！

身の安全を確保する

揺れが収まってから出口へ！

落ち着いて避難する

火災

こちらの非常口へ誘導します

安全なルートを示す

慌てずに！（あわてずに）

パニックを防ぐ

衛生・安全指示の日本語

第7講

災害・緊急時の避難誘導フレーズ

⚡
停電

足元にご注意ください

転倒防止の注意喚起

スタッフが ご案内します

安心感を与える

第7講

第7講 まとめ



重要ポイントの確認

第7講 まとめ

本日の学習ポイント

- 3原則＋5Sで基礎を固める
- 温度・時間は数字で管理
- 危険表示と異常報告は短く正確に
- 避難誘導フレーズを暗記

LECTURE

08

Restaurant Japanese
Training Course

社内マニュアル読解・文書作成

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

08

社内マニュアル読解・文書作成

◎本日のゴール

- マニュアル語彙を正しく読み解く
- 手順を書く・伝える型を作る
- 日報・伝言・申請を客観的に書く

Restaurant Japanese Training Course

外食業日本語講義資料 © 2026

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

マニュアル頻出の漢字・専門語

ルール・規定
(厳しさ)

厳守	遵守	準拠
げんしゅ：絶対に守る	じゅんしゅ：従うこと	じゅんきょ：基準にする

文書の変更
(更新・適用)

改訂	施行	改定
かいてい：内容を直す	しこう：効力を開始する	かいてい：金額等を直す

衛生・安全
(要注意)

衛生区画	交差汚染	可燃物
えいせいくかく：清潔エリア	こうさおせん：菌の移動	かねんぶつ：燃えるゴミ等

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

マニュアル頻出の漢字・専門語

保管・環境
(場所・状態)

常温　　**冷暗所**　　**密閉**

じょうおん：15〜25℃　　れいあんしょ：涼しく暗い　　みっぺい：隙間なく閉じる

作業・指示
(調理用語)

希釈　　**殺菌**　　**浸漬**

きしゃく：薄めること　　さっきん：菌を殺すこと　　しんせき：液体に浸す

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

手順書の読み方

01

目的・範囲　何のため？　作業のゴールと、誰が対象なのかを最初に確認

02

用語・定義　言葉の意味　専門用語や記号の意味を把握（例　：◎＝必須、△＝任意）

03

手順の流れ　接続詞に注目　「まず」→「次に」→「最後に」の順序を厳守

第8講

手順書の読み方

04

⚠ **注意・禁止**　**見落とし厳禁**　「必ず～する」「禁止」や**赤字部分**は最重要事項

05

✎ **記録方法**　**チェック欄**　記入ルールを確認（レ点、○印、実測値の記入など）

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

掲示物・連絡事項の読解ポイント

基本要素を確認する（4W1H）

「誰が」「いつから」「何を」「どうする」のかを最初に把握する。

指示の強さ（レベル）を見分ける

「禁止（してはいけない）」「注意（気をつける）」
「推奨（したほうがいい）」の違い。

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

掲示物・連絡事項の読解ポイント

条件（期限・範囲・罰則）の確認

「いつまで」「誰が対象か」「守らないとどうなるか」を確認。

不明点は掲示主に確認

勝手な解釈は危険。「これは～という意味ですか」と質問する。

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

業務日報の書き方

01

事実

Facts

数量・時間・出来事を客観的な数字で書く。
「忙しかった」などの感想は書かない。

記入例　：
「11:30〜13:30にランチ80名来店。12:15にAセット完売。」

02

気づき

Findings

事実から見えた**課題**や**良かった点**。
なぜその結果になったのかの分析。

記入例　：
「ピーク時にホールの連携が取れず提供遅延が発生。
一方でAセットの人気が予想を上回った。」

業務日報の書き方

03

次回の課題

Future Action

具体的な**改善案（Next Action）**。
「次は頑張る」ではなく「何をするか」を書く。

記入例　：
「明日は仕込み量を1.2倍にする。11:00の朝礼でピーク時の配置を確認する。」

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

伝言メモ・付箋の書き方

01

宛先 発信・日時

誰から誰へ、いつの伝言か

基本情報が抜けると、対応の緊急度や責任者が不明確になる。

記入例 「10/25 14:00」「店長へ」「佐藤より」

02

要件の概要

緊急度と用件を端的に

「至急」「要返信」など、相手の優先順位判断を助ける言葉を添える。

記入例 「納品遅延の件」「至急確認」

03

具体的行動

相手への具体的な指示

「電話してほしい」のか「確認だけでいい」のかを明確にする。

重要 「業者へ折り返し電話を願います」

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

伝言メモ・付箋の書き方

10/25 14:00　　**To: 店長**

佐藤より

【至急】

A社から納品遅延の連絡がありました。

担当者へ折り返しお電話をお願いします。

(TEL: 03-1234-xxxx)

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

シフト管理と休暇申請の手順

01

期限の厳守

希望提出期限を必ず守る

「毎月20日締め切り」などのルールを確認し、余裕を持って提出

02

代替案提示

代替要員の提案を添える

急な変更時は「〇〇さんが代わりに入れます」と提案するとスムーズ

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

シフト管理と休暇申請の手順

03

理由の記入

申請理由は簡潔・事実ベース

「私用のため」「通院のため」など簡潔に。嘘はつかない。

04

承認フロー

承認の流れを確認する

本人作成 → リーダー確認 → 店長承認

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

客観的な報告の文体

NG・主観的 曖昧な表現

「多分忙しかった」

感想・推測（多分、～と思う）

「すごく遅かった」

程度の基準が不明（すごく、かなり）

- 再現性がない情報
- 原因分析ができない

OK・客観的 具体的な事実

「12:00～13:00の来客45名」

時刻と数字で特定

「提供平均12分（目標10分）」

計測値と基準の比較

- 誰が読んでも同じ理解になる
- 具体的な改善策が立てやすい

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

客観的な報告の文体

具体化の3要素　事実のみを伝える



数字

数量・金額

＋



固有名詞

商品名・場所

＋



時刻

発生・経過時間

排除するもの

感情・推測・誇張　「～な気がする」等はNG

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

略語と業界用語

ダブる
(だぶる)

注文が重複

二重計上

アイドル
(あいどる)

機器が稼働していない状態

アイドルタイム（暇な時間）

デシャップ
(でしゃっぷ)

提供口・パス

キッチンとホールの受け渡し口

社内マニュアル読解・文書作成

第8講

略語と業界用語

POS
(ぽす)

販売管理システム　レジ　会計

ロス
(ろす)

廃棄・値引き損失　フードロス　期限切れ

第8講

第8講 まとめ



重要ポイントの確認

第8講

第8講 まとめ

本日の学習ポイント

- 読む→書く→共有の精度を上げる
- 手順は番号で明確に
- 日報・伝言は事実+次の行動
- 略語の意味を統一する

LECTURE

09

POP・SNS販促文の書き方

Restaurant Japanese
Training Course

LECTURE

09

Restaurant Japanese
Training Course

POP・SNS販促文の書き方

本日のゴール

- 短く強い言葉で魅力を伝える
- 数字・オノマトペ・季節語を活用
- SNSでの丁寧な発信と返信を習得

外食業日本語講義資料 © 2026

第9講

POP・SNS販促文の書き方

キャッチコピーの基本ルール（短く、強く、具体的に）

短く

13字前後が目安。お客様が一目で理解できる長さに収める。

強く

動詞・命令形・限定感を使って心を動かす。
（例　：「食べ逃すな」「今だけ」）

第9講

POP・SNS販促文の書き方

キャッチコピーの基本ルール（短く、強く、具体的に）

具体的に

食材名・数量・時間を数字で入れる。
（例　：「朝獲れ」「限定20食」「3時間煮込んだ」）

NG：伝わらない表現

抽象語だけ（「おいしい」のみ）、内輪用語（「アニキ」「ヤマ」等）は避ける。

第9講

POP・SNS販促文の書き方

購買意欲を高める形容詞

味・品質

絶品（ぜっぴん）
この上なく美味しい

濃厚（のうこう）
味が濃くて深い

香ばしい（こうばしい）
焼けた良い香り

鮮度・旬

新鮮（しんせん）
新しい・生き生き

旬（しゅん）
一番美味しい時期

出来立て（できたて）
作ったばかり

第9講

購買意欲を高める形容詞

限定・付加価値

数量限定（げんてい）

数に限りがある

自家製（じかせい）

お店で作っている

贅沢（ぜいたく）

高級な・たっぷりの

使用例

「 朝獲れ 鯵の 絶品 なめろう 」 （鮮度 × 味・品質 の組み合わせ）

第9講

食欲をそそるオノマトペ

あつあつ（熱々）

例　出来立て**あつあつ**のグラタンです。

ジュワッ

例　噛むほど肉汁が**ジュワッ**と溢れる。

カリッ

例　表面は**カリッ**と香ばしく。

第9講

食欲をそそるオノマトペ

シャキシャキ

例　新鮮野菜の**シャキシャキ**食感。

もちもち

例　生パスタならではの**もちもち**感。

とろける

例　口の中で**とろける**柔らかさ。

第9講

数字を使った強調（具体性と説得力）

実績・人気の証明

「売上No.1」「リピート率90%」「累計1万食突破」

数量・価格の限定

「1日限定20食」「今だけ20%オフ」「残り5個」

期間・時間の限定

「3日間限定」「11時～14時のみ」「土日祝限定」

第9講

数字を使った強調（具体性と説得力）

特典・インセンティブ

「先着50名様にドリンク無料」「プラス100円で大盛り」

根拠の明記（信頼性）

「※当店調べ（2023年実績）」「※無くなり次第終了」

POP・SNS販促文の書き方

第9講

POPの基本レイアウトと強調方法

01

タイトル

一番大きく商品名を配置する。3m離れても読めるサイズを意識。

02

強調

強み（USP）は太字・赤色で目立たせる。「絶品」「限定」など。

03

重要情報

価格・数量・期間は一目で分かるように配置。数字を大きく。

第9講

POPの基本レイアウトと強調方法

04

視線誘導

Zの法則（左上→右下）を意識して要素を配置する。

05

余白

余白を恐れない。詰め込みすぎは逆効果。

読みやすさ（可読性）を最優先にする。

第9講

SNS投稿マナーとハッシュタグ

写真は明るく清潔感

自然光を活用し、料理のシズル感を伝える。散らかった背景や不衛生な箇所が写り込まないよう注意。

誇大表現や他店批判はNG

「絶対」「世界一」など根拠のない表現や、他店を落とすような発言は信頼を損なうため厳禁。

第9講

SNS投稿マナーとハッシュタグ

営業時間・休業情報は正確に

臨時休業や営業時間の変更は即座に更新する。
古い情報のまま放置するとクレームの原因になる。

ハッシュタグの選定

検索されやすいワードを選ぶ。
例　：#店名 #地域名 #ランチ #期間限定 #カフェ巡り

第9講

SNSでの丁寧なコメント返信フレーズ

感謝・お礼

ご来店ありがとうございます

「ありがとう！」等の短文より丁寧

素敵な投稿ありがとうございます

写真やタグ付けへのお礼に使う

再来店の促進

またのご来店をお待ちしております

定番の結び言葉として必ず添える

ぜひまたお越しくださいませ

より親しみを込めた柔らかい表現

SNSでの丁寧なコメント返信フレーズ

指摘・クレーム

ご不便をおかけし申し訳ございません

まずは不快な思いに対して謝罪する

詳細をDMで伺えますでしょうか

公開の場での議論を避け、個別に聞く

第9講

季節の挨拶入り販促文テンプレ

春の挨拶

**「春の訪れを感じる一品。
桜鯛の昆布締めを本日限定で。」**

季節感（春・桜）＋ 限定感（本日）で興味を引く

夏の挨拶

**「暑さ厳しき折、
冷やし麺を数量限定でご用意しました。」**

時候の挨拶（相手への気遣い）＋ 涼味の提案

第9講

季節の挨拶入り販促文テンプレ



年末年始

「年末年始の営業は12/30～1/3です。
新年会のご予約承ります。」

正確な日程案内 ＋ 次の来店動機（新年会）を作る

第9講

第9講 まとめ



重要ポイントの確認

第9講 まとめ

本日の学習ポイント

- 短く、強く、具体的に伝える
- 数字とオノマトペで臨場感を出す
- SNSは礼儀と正確さが最優先
- 季節感を取り入れ話題化を狙う

LECTURE

10

Restaurant Japanese
Training Course

JLPT／特定技能試験対策

外食業日本語講義資料 © 2026

LECTURE

10

Restaurant Japanese
Training Course

JLPT／特定技能試験対策

本日のゴール

- 出題形式と時間配分を最適化
- 頻出キーワード・フレーズを整理
- 解法テクと学習継続の道筋を作る

外食業日本語講義資料 © 2026

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

特定技能試験：出題形式と時間配分

知識問題（語彙・ルール）

食材、調理法、衛生管理の基礎用語や計算問題など。

実務理解（衛生・接客手順）

HACCPの概念、手洗い手順、接客マナー、クレーム対応等。

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

特定技能試験：出題形式と時間配分

マーク式・CBT中心で見直し時間を確保

コンピュータ試験が主。終了前に必ず5分は見直しの時間を。

迷ったら先送り → 最後に戻る

1問に時間をかけすぎない。「後で見直す」機能を活用する。

JLPT／特定技能試験対策

第10講

接客の頻出キーワード・表現

基本動作・キーワード

ご案内/お会計

入店時と退店時の最重要用語

復唱/お下げします

オーダー確認と中間バッシング

重要対応スキル

クッション言葉

「恐れ入りますが」等、依頼・拒否を柔らかく

代替提案・確認

Noで終わらせない / 確認不足を防ぐ

JLPT／特定技能試験対策

第10講

接客の頻出キーワード・表現



必須定型句

いらっしゃいませ

お客様を迎える明るい第一声

かしこまりました／失礼します

承諾の返事と、動作前後の挨拶

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

調理・衛生の頻出キーワード

温度管理

- 中心温度
- 危険温度帯
- 加熱基準
- 冷却基準
- 保管基準

衛生・汚染

- 交差汚染
- 手洗い手順
- 二次汚染
- 個人衛生

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

調理・衛生の頻出キーワード

薬剤・洗浄

- 希釈倍率
- 次亜塩素酸Na
- アルコール
- 洗浄・殺菌

基準・期限

- 消費期限
- 賞味期限
- 開封後期限

JLPT／特定技能試験対策

第10講

JLPT（N2/N1）で狙われるビジネス語彙

緊急・連絡
Urgent & Contact

至急　取り急ぎ　添付

クッション言葉
Softener

差し支えなければ　お手数ですが　恐れ入りますが

JLPT／特定技能試験対策

第10講

JLPT（N2/N1）で狙われるビジネス語彙

ビジネス慣用句
Business Idioms

- 念のため
- 至らない点

機能語・接続
Grammar (N2/N1)

- ～次第
- ～に伴い
- ～に応じて

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

間違いやすい類似表現の整理

受身・尊敬

～れる・られる

「社長が来られる」
尊敬（いらっしゃる）

「店長に叱られる」
受身（被害・影響）

主語に注意！
尊敬なら「お客様・上司」
受身なら「私」が主語になることが多い

使役（要注意）

～せる・させる

×「お待ちさせる」
NG：強制のニュアンス

○「お待ちいただく」
OK：使役受身ではない形へ

接客で「させる」は危険
「させる」は相手を動かす強い意味。
「～ていただく」に変換する。

依頼・恩恵

～てもらう

「書いてもらう」
同僚・対等な関係

「書いていただく」
お客様・目上の人（謙譲）

感謝の気持ちを含む
「～てくださる」は相手が主語。
「～ていただく」は私が主語。

第10講

間違いやすい類似表現の整理

重要！

敬語の主語確認



尊敬語

主語は

お客様・上司

（～くださる、～られる）





謙譲語

主語は

私・店側

（～いただく、～申し上げる）

第10講

JLPT／外食業特定技能試験対策

実技試験で評価される日本語のトーン

語尾を丁寧に、速すぎない発話

「～です。」「～ます。」まで語尾をはっきり言い切る。
緊張して早口にならないよう、意識して間を取る。

結論 → 理由 → 提案の順

まず結論を伝え、次に理由を述べ、最後に代替案を提案する論理的な構成で話す。
（例　：「できません」＋「在庫切れのため」＋「代わりの品は」）

第10講 JLPT／外食業特定技能試験対策

実技試験で評価される日本語のトーン

安全・衛生ワードを優先

動作の前に「手を洗います」「消毒します」「温度を確認します」と口に出して、安全意識の高さをアピールする。

復唱で誤解を防止

指示や注文を受けた際は必ず「復唱します」と断ってから内容を繰り返し、正確性を担保する姿勢を見せる。

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

模擬問題の解法テクニック

01

キーワード

キーワードを先に拾う

問題文の全文を読む前に、何が問われているか（主題）を探す。

02

極端表現

「常に」「絶対」に注意

100%言い切る選択肢は間違いの可能性が高い。
「～の場合もある」が安全。

第10講

模擬問題の解法テクニック

03

消去法

2択まで絞り込む

明らかに違うものを消し、残った中から「根拠」がある方を選ぶ。

04

時間管理

1問30〜45秒を目安に

迷ったら印をつけて飛ばす。最後に必ず見直しの時間を確保する。

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

継続学習のためのリソース

公式テキスト・過去問の反復

試験合格への近道。間違えた問題こそ何度も解き直す。

ニュース簡易日本語（毎日1本）

「NEWS WEB EASY」などで、今の日本の話題をチェック。

JLPT／外食業特定技能試験対策

第10講

継続学習のためのリソース

単語帳アプリ（Anki／Quizlet）

隙間時間を活用。自分だけの「現場単語帳」を作る。

音読と復唱で会話筋力を維持

口に出して練習しないと言葉は出てこない。毎日5分でも声出し。

第10講

第10講 まとめ（修了と激励）



全カリキュラム修了

第10講 まとめ（修了と激励）

修了のまとめ & 激励

- 基礎語彙 × 定型フレーズ × 手順思考
- 現場で使い毎日少しずつ改善
- 試験は準備で決まる
- 自分を信じて！

第1講

“もてなし”の 概念と原理

現場での「作業」を「サービス」へ、
そして「サービス」を「おもてなし」へと 昇華させるための第一歩。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

接遇のプロを目指して

共通言語の確立と評価軸の共有

OBJECTIVE
作業をサービスへ、サービスをおもてなしへ

TOPICS
概念整理 ／ 期待と満足 ／ プロの資質

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第1講

サービスとホスピタリティの違い

Service

サービス ＝ 技能・作業

対価に基づく提供

機能価値

Functional Value

- **マニュアル・標準化**
  いつ、誰に対しても均一な品質
- **正確性・迅速性**
  ミスなく、待たせず提供すること
- **マイナスをゼロにする**
  不快・不満を取り除く作業

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

Hospitality

ホスピタリティ ＝ 心・おもてなし

相手中心の思いやり

情緒価値

Emotional Value

- **個別化・パーソナル**
  その人、その瞬間に合わせた対応
- **共感・先読み**
  言葉にされないニーズを汲み取る
- **ゼロをプラスにする**
  感動・喜び・記憶に残る体験

両輪の統合が必要

どちらか一方ではなく、「完璧なサービス（土台）」の上に「ホスピタリティ（付加価値）」が乗ることでプロの仕事となる。

標準化 × 個別化

Optimization Balance

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

日本独自の「おもてなし」の精神構造

表裏なし

OMOTE-URA NASHI

「もてなし」の語源のひとつ。
見返りを求めない純粋な心と、
誰に対しても誠実に向き合う姿勢。

おもてなし

OMOTENASHI

先読み

SAKIYOMI / KIZUKI

お客様が言葉にする前に
ニーズを察知する「察する文化」。
一歩先回りした行動。

自然体

SHIZENTAI

「モノ」を持って成し遂げる。
過度な演出ではなく、
過不足のない心地よい距離感。

第1講

日本独自の「おもてなし」の精神構造



POINT: 「サービス」が技術であるのに対し、「おもてなし」はこれら3つの精神性が行動に表れた状態を指します。

一期一会

二度と巡っては来ないこの一瞬に心を尽くす

- ICHIGO ICHIE -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第1講

一期一会の心：茶道に学ぶ接客のルーツ

今この瞬間は一度きり

例え同じお客様が毎日来られても、今日のこの状況、この雰囲気は二度とありません。
ルーティンワーク（作業）ではなく、毎回が「真剣勝負」であるという意識を持ちます。

主客一体（しゅかくいったい）

良いサービスとは一方的な提供ではなく、亭主（店側）と客がお互いに心を配り合い、その場の空気を共に作り上げるものです。お客様の参加意識を引き出すこともプロの技です。

道具・所作・心

茶室が塵一つなく清められているように、店舗の清掃、器の状態、そしてスタッフの所作が整って初めて、感謝の心が伝わります。形（カタ）から心に入ることが重要です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第1講

お客様の「期待値」と「満足度」の関係

SATISFACTION FORMULA

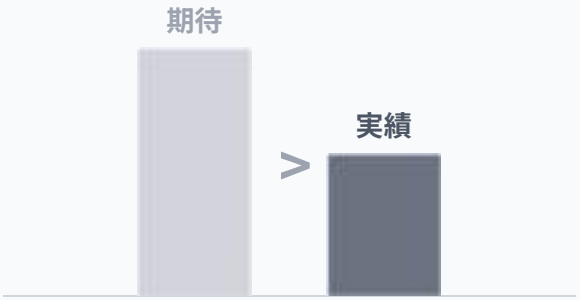
満足 ＝ **知覚価値** － **事前期待**

Satisfaction ／ Perception (実績) ／ Expectation

第1講 お客様の「期待値」と「満足度」の関係

期待外れ（不満）

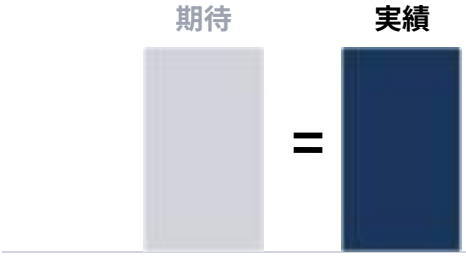
Dissatisfaction



事前のイメージを下回った状態。
クレームの発生源

納得（満足）

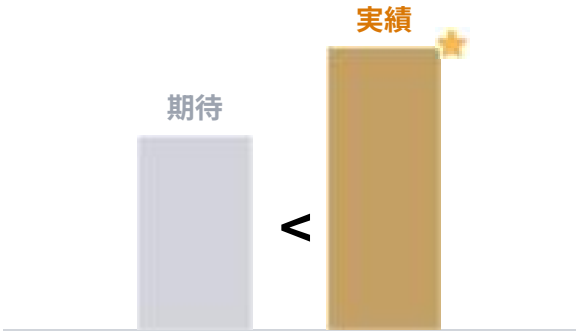
Satisfaction



期待通り・当たり前の状態。
リピートの最低条件

感動（おもてなし）

Customer Delight



期待を良い意味で裏切る。
ファン化・口コミ発生

Point: 感動を生むためには、「事前の期待値を適切にコントロールすること（嘘をつかない）」と「現場でのプラスアルファ（気づき）」の両輪が必要です。

第1講

マニュアルを超えた「気づき」と「気配り」

Restaurant Service & Hospitality Training

マニュアルは「最低限の約束事」であり、ゴールではありません。
プロフェッショナルな接遇は、現場での小さな「違和感」や「変化」に気づくことから始まります。



POINT 01 兆しを見る（Observation）

お客様の「視線」「所作」「持ち物」には多くのヒントが隠されています。

- キョロキョロしている → 探し物？
- 上着を気にする → 空調温度？
- 薬を取り出した → お水（氷なし）？



POINT 02 1アクション先回り（Anticipation）

「すみません」と呼ばれてから動くのは「作業」です。呼ばれる前に動くのが「サービス」です。

- グラスが空く直前に声をかける
- 取り皿を人数分より多めに用意する
- デザート時に新しいおしぼりを出す

POINT 03 個別化の記憶（Personalization）

その場限りの対応で終わらせず、小さな情報を蓄積・共有することで、次回の「特別」を作ります。

- 左利きのお客様のカトラリー位置
- お好みの席や飲み物の温度
- 会話の中に出た記念日情報

Takeaway
「気配り」とは、相手に関心を持ち続けること。

第1講

客層によるニーズの違い（マトリクス整理）

お客様の「来店動機」によって、正解となるサービスの形は変化します。
画一的な対応ではなく、目の前のお客様がどのモードにあるかを見極め、ギアを切り替えることが重要です。

ビジネス

BUSINESS / SOLO

優先価値

速度・正確・静音

Efficient & Accurate

具体的アクション

- 注文・会計・提供をスピーディーに
- 会話は必要最小限に留める（邪魔をしない）
- 書類やPCを汚さないよう配慮する
- 領収書の有無を事前に察知する

家族・お子様連れ

FAMILY / KIDS

優先価値

安全・柔軟・快適

Safe & Flexible

具体的アクション

- 子供椅子・取皿・カトラリーの先出し
- お子様料理を優先して提供する
- 危険物（熱いもの・ナイフ）を遠ざける
- 親御さんが食事できるタイミングを作る

客層によるニーズの違い（マトリクス整理）

観光・記念日

TOURISM / SPECIAL

優先価値

体験・説明・思い出

Experience & Memory

具体的アクション

- 食材の産地やストーリーを丁寧に説明
- 写真撮影を積極的に提案・お手伝い
- 周辺の観光情報などを会話に織り交ぜる
- サプライズ演出への協力

第1講

CS（顧客満足）とES（従業員満足）の相関関係

「サービス・プロフィット・チェーン（SPC）」のメカニズム。
従業員の満足度がサービスの質を高め、それが顧客満足と企業の成長へ繋がります。



働きがい・職場環境 権限委譲・評価制度	高品質な接客 プラスアルファの提案	感動体験・信頼 リピーター化・ファン化	利益の確保 ブランド価値向上

第1講

CS（顧客満足）とES（従業員満足）の相関関係

Point:

「ES（従業員満足）なくしてCS（顧客満足）なし」。

現場スタッフが誇りと喜びを持って働ける環境こそが、
最高のおもてなしを生み出す源泉となります。

第1講

プロのサービスパーソンに求められる資質

Restaurant Service & Hospitality Training

接遇のプロフェッショナルには、単なる「技術」だけでなく、状況を見極める知性と、
信頼を築くための高い精神性・倫理観が求められます。

POINT 01　観察力・判断力・説明力

状況を正確に把握し、瞬時に最適解を導き出し、それをお客様に分かりやすく伝える能力です。

- お客様の潜在的ニーズを察知する
- マニュアルを超えた臨機応変な判断
- 専門用語を使わず魅力的に伝える

POINT 02　一貫性と回復力（レジリエンス）

いつ誰に対しても変わらない品質を保ち、失敗や感情の波から素早く立ち直る心の強さです。

- 忙しい時でも笑顔と丁寧さを保つ
- 自身の感情をコントロールする
- ミスを学習機会とし即座に切り替える

POINT 03

倫理観と守秘意識

お客様のプライバシーを守り、高い職業倫理を持って信頼に応え続ける誠実な姿勢です。

- 顧客情報や会話を決して口外しない
- 公私混同せずプロの境界線を守る
- 見られていない場所でも誠実に行動

Takeaway

プロの資質とは、「技術」と「心」の両輪を磨き続けること。

接遇のプロへの第一歩

本日の講義で学んだ3つの重要ポイントを振り返ります。これらを意識することで、日々の業務が「作業」から「おもてなし」へと変わります。

01 価値の三層構造

「作業（Duty）」を完璧に行うことは大前提。
その上に、心地よい「サービス（Service）」を積み上げ、最終的に心に残る「おもてなし（Hospitality）」へと昇華させることが目標です。

02 期待値マネジメントと先回り

お客様の事前期待を正確に把握し、裏切らないこと。
さらに、マニュアルを超えた「気づき」と「先回り（Anticipation）」によって、期待を超える感動を生み出します。

03 プロの資質＝技術×姿勢×学習

プロフェッショナルとは、単に技術が高いだけでなく、常に誠実に向き合う「姿勢」と、改善し続ける「学習意欲」を兼ね備えた人材です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

➔ 現場での「観察」

明日からのシフトでは、お客様の視線や小さな動作に注目し、

まずは「気づく」ことから始めましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第2講

第一印象を味方につける

身嗜み・第一印象

出会って数秒で決まる「信頼感」。
清潔感、表情、所作を整え、 お客様に安心を与えるプロのスタイルへ。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

第一印象を味方につける

清潔感・姿勢・表情・声の総合最適

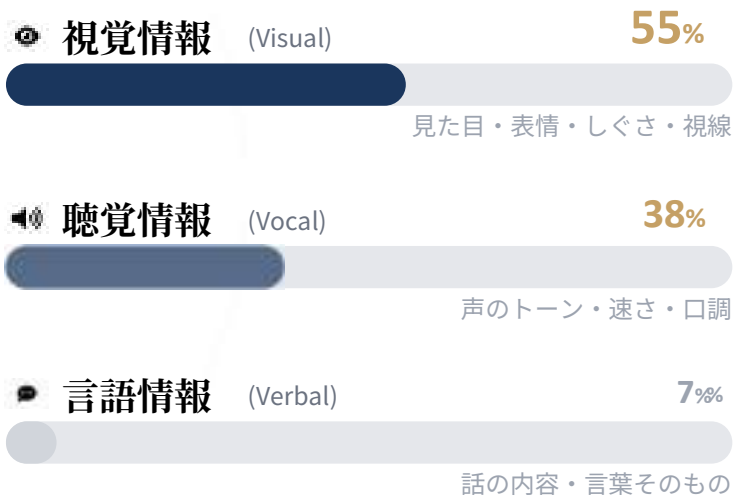
OBJECTIVE
第一印象の設計で信頼形成を加速

TOPICS
即日実践できる基準を明確化

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

メラビアンの法則

- The 7-38-55 Rule -



Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

視覚・聴覚・言語の総合効果

人の第一印象はわずか数秒で決まると言われます。その際、相手に与える影響の**93%は「非言語コミュニケーション（見た目と声）」**が占めています。言葉の内容そのもの（7%）よりも、「誰が、どのように言ったか」が重要視されます。

感情伝達における矛盾と優先順位

この法則は**「言葉と態度が矛盾している時」**に顕著に現れます。例えば、不機嫌な顔（視覚）で「ありがとうございます（言語）」と言っても、相手には「不快感（視覚）」しか伝わりません。接客において「心と言葉の不一致」は致命的です。

誤解に注意：言葉も重要

「話の内容はどうでもいい」という意味ではありません。プロの接客とは、正しい言葉遣い（言語）を土台とし、それを補強する清潔感（視覚）と明るい声（聴覚）で、**3つの要素を完全に一致させる**ことです。それが「信頼」を生みます。

「いらっしゃいませ」の瞬間が勝負

お客様は入店からわずか3秒で「この店は安心できるか」を無意識に判断します。
以下の3ステップを流れるように実行し、瞬時にプロとしての信頼を獲得しましょう。

第2講

3秒で決まる「信頼感」の作り方

01



入口3アクション
Initial Contact

- ✓**姿勢**：作業を止めて正対する
- ✓**目線**：相手の目を見て捕捉する
- ✓**先手**：お客様より先に声を出す

02



声の第一音
Voice Tone

- ✓**ソの音**：普段より少し高めに
- ✓**明瞭**：語尾まではっきりと
- ✓**短く**：間延びさせない挨拶

03



所作の「止め・待ち」
Composure

- ✓**残心**：動作の後に一瞬止める
- ✓**余白**：お客様の反応を待つ間
- ✓**分離**：歩きながら挨拶しない

これら一連の動作を「3秒以内」に完了させることで、
お客様は無意識に「歓迎されている」と感じます。

Cleanliness

清潔感 ＝ 衛生・マナー

相手のために整える

客観的基準

Objective Standard

- **衛生基準の遵守**
  異物混入防止、爪の長さ、髪の結束
- **不快感ゼロの状態**
  万人が見て「整っている」と感じる状態
- **業務への適合性（機能美）**
  動きやすく、安全に作業できる服装

Fashion

おしゃれ ＝ 個性・自己満足

自分のために装う

主観的基準

Subjective Standard

- **個性の主張・流行**
  自分らしさの表現、トレンドの追求
- **自己満足と高揚感**
  「自分が」良いと思うものを身につける
- **足し算の装飾**
  過度なアクセサリーや香水など

プロフェッショナルの選択
外食業において最優先されるのは「お客様の安心と安全」。業務中は個人の好みよりも業態の基準を遵守する。

業態基準 ＞ 個人の好み
Professional Standard

第2講

身だしなみ基準：プロの基本

おしゃれは「自分のため」、身だしなみは「相手のため」。
お客様に不快感を与えず、衛生面でも安全であることが、プロとしての絶対条件です。



CHECK 01　ユニフォーム（Uniform）

清潔感の土台となる衣服の状態。着崩れや汚れは信頼を損ないます。

- シワ・汚れ・シミがない
- ボタンが取れていない
- 名札が水平に付いている



CHECK 02　髪・爪・手（Hair & Hands）

料理を運ぶ手元や、顔周りの衛生管理は最も見られるポイントです。

- 前髪が目にかからない（まとめる）
- 爪は短く清潔（手のひらから見えない）
- 香水・派手なネイルは原則NG



CHECK 03

靴・足元（Shoes & Feet）

「足元を見る」という言葉通り、意外と目につく場所であり、安全性の要です。

- 汚れや痛みがない（磨かれている）
- かかとを踏んでいない
- 歩く際に大きな音がしない

Takeaway

「清潔感」とは、他者への礼儀である。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第2講

表情の技術：デュシェンヌ・スマイル

黄金の方程式

EYE & MOUTH MUSCLES

「大頬骨筋」で口角を上げ、
「眼輪筋」で目尻を下げる。
目は口ほどに物を言う。

真の笑顔

DUCHENNE
SMILE

マスク越しの技術

EYES & TONE

口元が見えない分、目元の動きを
通常の2割増しで意識する。
声のトーンも半音上げる。

3秒キープ練習

3-SECOND RULE

鏡の前で最高の笑顔を作り、
その状態を3秒間維持する。
筋肉に「笑顔の形状」を記憶させる。

第2講

表情の技術：デュシェンヌ・スマイル

黄金の方程式

EYE & MOUTH MUSCLES

口角UP ＋ 目尻のシワ

マスク越しの技術

EYES & TONE

目の三日月型 ＋ 明るい声

真の笑顔

DUCHENNE SMILE

3秒キープ練習

3-SECOND RULE

形状記憶 ＋ 毎朝チェック

POINT:「作り笑い（パン・アメリカン・スマイル）」は口角だけが動きますが、信頼を生むのは目が笑っている「デュシェンヌ・スマイル」だけです。

アイコンタクトのタイミングと心理効果

視線は「認識」と「安心」を届けるシグナル

アイコンタクトは言葉以上の信頼を生みますが、凝視しすぎると圧迫感を与えます。
接客フローの中で効果的な「要所の1〜2秒」を押さえましょう。

第2講

アイコンタクトのタイミングと心理効果

01

お出迎え・呼び込み
Welcome & Approach

- **3m手前：**遠目から視線を送る
- **捕捉：**「気づきました」を伝える
- **笑顔：**入店への安心感を与える

02

注文・料理説明
Order & Explanation

- **強調：**重要な言葉で目を合わせる
- **確認：**お客様の頷きを確認する
- **外し：**適度に手元を見て圧迫回避

03

会計・お見送り
Payment & Farewell

- **金銭授受：**誠実さを示すため直視
- **感謝：**「ありがとう」で目を見る
- **残心：**去り際まで気を抜かない

【ポイント】見つめすぎが怖い場合は、相手の「目」ではなく
「眉間や鼻筋」あたりを柔らかく見ると（ソフトアイ）、自然な印象になります。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第2講

姿勢と歩作法：背筋、指先、立ち居振る舞い

美しい立ち居振る舞いは、サービスの信頼性を高める基盤です。
「見られている」意識を常に持ち、指先まで神経を行き渡らせることで、空間に品格が生まれます。



POINT 01　基本姿勢（Basic Posture）

天井から糸で吊られているようなイメージを持ちます。正しい姿勢は疲労軽減にも繋がります。

- 耳・肩・腰・くるぶしが一直
- 壁にかかと・お尻・背中・頭をつける
- お腹に力を入れ、顎を軽く引く



POINT 02　歩き方と動線（Walking Manner）

音を立てず、スムーズに移動します。お客様の動線を優先し、衝突リスクを回避します。

- 歩幅は小さく、すり足気味で静音
- 重心を変えず頭の高さを一定に保つ
- コーナーは直角に回り、内回りを意識

POINT 03 指先の所作（Fingertip Awareness）

「先端」を揃えることで丁寧さが伝わります。指を開く・指差す行為は無作法と映ります。

- 5本の指を揃えて伸ばす
- 案内時は手のひらを斜め上に向け示す
- 待機時はおへその前で手を組む（右手が下）

Takeaway

所作の美しさは「無駄のなさ」から生まれる。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第2講

お辞儀の3種類：会釈・敬礼・最敬礼

プロフェッショナルは、状況に応じてお辞儀の「角度」と「意味」を使い分けます。
メリハリのある使い分けが、お客様への敬意をより鮮明に伝えます。

会釈 15°

ESHAKU / GREETING

主な用途

すれ違い・軽い挨拶

Light Greeting

使用シーンとポイント

- **廊下ですれ違う際**
  立ち止まれればベストだが、歩きながらでも可
- **入室・退室の際**
  ドアの開閉時に軽く一礼
- **お客様への目配り**
  遠くのお客様と目が合った瞬間に
- **視線：相手の足元 2〜3m先**

敬礼 30°

KEIREI / STANDARD

主な用途

接客の基本・感謝

Standard Bow

使用シーンとポイント

- **お出迎え・ご案内**
  「いらっしゃいませ」の言葉と共に
- **ご注文伺い・配膳時**
  お客様のテーブルサイドでの基本姿勢
- **お会計時**
  金銭授受の前後
- **視線：相手の足元 1.5m先**

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

最敬礼 45°

SAIKEIREI / RESPECT

主な用途

深い感謝・謝罪・送迎

Deep Respect

使用シーンとポイント

- **お見送り**
  「ありがとうございました」の後、姿が見えなくなるまで
- **クレーム対応・お詫び**
  誠意を示す場面では静止時間を長く取る
- **VIP対応・重要な依頼**
- **視線：足元 1m先（自分のつま先付近）**

本日のまとめ

信頼は一瞬で決まる

第一印象は、その後のサービスの質を決定づける重要な「入り口」です。清潔感と所作を整え、お客様に安心感を届けましょう。

第一印象＝清潔感×姿勢×声×目線

視覚・聴覚情報は極めて重要です。清潔感のある身だしなみ、背筋の伸びた姿勢、明瞭な声、適切なアイコンタクトの総合力が、良い第一印象を決定づけます。

01

基準化と日次セルフチェック

「おしゃれ」と「身だしなみ」の違いを理解し、店舗の基準（スタンダード）を遵守すること。毎日のセルフチェックで、乱れのない状態を維持します。

02

一貫性が信頼をつくる

いつ来店しても、どのスタッフでも、変わらない清潔感と笑顔があること。この「一貫性」こそが、お客様の安心感と店舗への信頼を構築します。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

→ 出勤前の「3秒チェック」

鏡の前で笑顔を作り、身だしなみと姿勢を整えてからフロアに出る習慣を、

明日から必ず実践しましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

お出迎えから

席案内・注文受けフロー

入口から着席、そして注文まで。

お客様との最初にして最大の接点となる「黄金律」をマスターする。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

お出迎えから注文までの黄金律

ミスの芽を摘む“先回り”導線

OBJECTIVE
入口〜着席〜オーダーの黄金律

TOPICS
再現性の高い標準フローを共有

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

お出迎えの挨拶と人数確認のポイント

Restaurant Service & Hospitality Training

「いらっしゃいませ」の第一声は、店の印象を決定づける重要な瞬間です。
お客様を不安にさせないため、来店直後の初期対応をスムーズかつ丁寧に行います。



POINT 01

先手の挨拶＋目線合わせ

お客様が入店された瞬間に気づき、作業の手を止めてアイコンタクトと共に明るく挨拶します。

- 明るい第一声
- 作業中断・体ごと向く
- 笑顔でアイコンタクト



POINT 02

人数・目的・予約有無の確認

予約の有無を最初に確認し、スムーズに案内へ繋げます。お子様連れやお急ぎかどうかもさりげなく察知します。

- 「ご予約のお客様でしょうか？」
- 正確な人数確認
- 利用目的の察知（ビジネス/家族）

POINT 03

待ち時間の即時提示

満席時は「どれくらい待つか」を具体的に伝えます。曖昧な返答は不信感の元となるため、目安を提示します。

- 具体的数値（「15分ほど」
- お待ちいただけるかの確認
- ウェイティングへの誘導

Takeaway

お出迎えは、お客様の「不安」を取り除く最初のチャンス。

お客様を安全かつ快適に導く「誘導」の作法

ただ席へ向かうだけでなく、その移動時間も「おもてなし」の一部です。
お客様のペースを守りながら、安心感を与えるエスコートを実践しましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

ご案内のエスコート技術

01



歩調と位置取り

Pace & Position

- **位置**：斜め前方「半歩前」を維持
- **速度**：お客様のペースに合わせる
- **動線**：角を曲がる時は「内回り」で

02



手の差し出し方

Hand Gesture

- **向き**：手のひらを上に、指先を揃える
- **高さ**：腰の位置、肘は体側に添える
- **方向**：腕全体を使って滑らかに指す

03



安全への配慮

Safety Guidance

- **段差**：「お足元の段差にご注意下さい」
- **先導**：障害物は事前に察知し回避
- **確認**：時折振り返り、追随を確認

エスコート中は背中を見せすぎず、常にお客様の気配を感じながら「導く」意識を持ちましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

上座下座

敬意を場所に託す日本の空間礼儀

- SEATING ORDER -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

上座（Kamiza）と下座（Shimoza）

「上座」は入口から最も遠く、庭や夜景が見える落ち着いた奥の席を指します。対して「下座」は入口に近く、人の出入りや騒音を感じやすい場所です。目上の方を奥へお通しするのが大原則です。

ビジネス・年長者優先

接待や会食では、役職や年齢による序列が厳格です。ゲストや最年長者を上座へ、ホスト（接待する側）や若手は下座（入口付近）に座り、注文や会計を行います。ご案内時のリードが重要です。

心地よさ優先の「例外」

形式よりも相手の快適さを優先すべき場合があります。足の悪い方に入口近くを勧めたり、景色を楽しみたい方に窓側を案内するなど、「配慮」が「ルール」に勝る瞬間を見極めましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

お冷・おしぼり提供のタイミングとマナー

Restaurant Service & Hospitality Training

お客様が席に着いて最初に行うサービスであり、店の第一印象を決定づける重要なプロセスです。
「迅速さ」と「丁寧さ」の両立が求められます。

1

提供のタイミング

TIMING

着席後 1分以内

- お客様が落ち着いた瞬間を見計らう
- メニュー閲覧前にお渡しする
- 人数が揃うのを待たず、着席された方から順次提供

2

置き方とマナー

PLACEMENT

おしぼり	お冷
右手前	**右奥**

- おしぼりは袋から出し、広げて手渡す（高級店の場合）
- グラスの下部を持ち、飲み口に触れない
- 音を立てずに置く

3

確認と配慮

ATTENTION

+αの気配り

- お子様用（氷なし・ストロー・割れないコップ）の確認
- 温かいお茶への変更希望の確認（冬場や年配の方）
- おしぼりの本数確認（子供用など）

NGアクション

これだけは絶対に避けるべきポイント

- ✕ 無言で置く（サイレントサービス）
- ✕ 濡れた手でグラスを持つ
- ✕ お客様の前を横切って置く

第3講

メニューブックの提示と開き方

メニューブックはお店の「顔」であり、最初のプレゼンテーションツールです。
ただ渡すのではなく、お客様が迷わず選びやすい環境を整えることが重要です。



POINT 01 開いて渡す・おすすめを示す（Presentation）

閉じたまま渡すのは「探してください」という作業の押し付けです。
おすすめのページを開き、手で方向を示します。

- おすすめメニューを開いて提示
- 向きはお客様の正面に
- 手のひら全体で指し示す



POINT 02 情報の先出し（Information First）

「注文しようとしたら品切れだった」という失望感を防ぐため、マイナス情報は最初に伝えます。

- 本日の品切れメニューの案内
- アレルギー一覧表のご案内
- ランチ/ディナー限定の区別

POINT 03 目安時間の案内（Time Guidance）

「どれくらいで出来ますか？」と聞かれる前に伝えます。お急ぎのお客様への配慮が安心感を生みます。

- 調理時間の目安を伝える
- お急ぎかどうかの確認
- ファーストドリンクの優先確認

Takeaway

メニュー提示は、お客様への最初の「提案」である。

第3講

オーダーテイクの基本動作

Restaurant Service & Hospitality Training

正確な注文受諾はお客様の満足と厨房の効率に直結します。
「聞き逃し」や「入力ミス」を防ぐため、基本の型を徹底しましょう。

1

立ち位置と姿勢

POSITION

斜め45度・中腰

- お客様の真正面を避け、斜め前から伺う（圧迫感回避）
- お客様よりも目線を下げる（片膝をつく、または中腰）
- 視線は手元ではなく、極力お客様へ向ける

2

ハンディ操作

OPERATION

操作音	入力
静音設定	**即時入力**

- お客様の発話リズムに合わせて入力する（後追いはNG）
- 数量だけでなく、サイズ・温度・辛さを確実に選択
- 端末操作に没頭せず、会話の間を作る

3

確認事項

CONFIRMATION

復唱確認（リピート）

- 商品名と数量を復唱し、相互確認を行う
- 提供順（ドリンク先出し、デザート食後）を確認
- 「以上でよろしいでしょうか」と区切りをつける

NGアクション

これだけは絶対に避けるべきポイント

- お客様の頭上での端末操作
- テーブルに手をつく
- 無言で操作し続ける

復唱確認（リピート）の意義

復唱確認

正確さと安心を届けるプロの責務

- REPEAT & CONFIRM -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

復唱確認（リピート）の意義

ミスの防止：正確性の担保

注文内容、数量、特別なリクエスト（アレルギーや氷なし等）を復唱することで、自身の聞き間違いやハンディへの入力ミスを未然に防ぎます。
これがサービス品質を守る「最後の砦」となります。

安心感の提供：信頼の獲得

正しく注文が通ったことを言葉で明確に示すことで、お客様に「自分の要望が確実に伝わった」という深い安心感を与えます。この「聞かれた感」の演出が、信頼関係の構築に繋がります。

誤解の発見：修正の最終ゲート

店舗側の聞き間違いだけでなく、お客様自身の言い間違いや思い込みによるズレに気づく機会でもあります。
提供後に「頼んでいない」というトラブルを防ぐ、極めて重要なプロセスです。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第3講

サジェスト（推奨販売）の技術

Restaurant Service & Hospitality Training

サジェストは単なる「売り込み」ではなく、お客様の食事体験を豊かにする「プラスアルファの提案」です。
プロとして、お客様が潜在的に求めているものを形にして差し上げましょう。



POINT 01　ニーズ接続型（Matching Needs）

お客様の会話や「さっぱりしたものがいい」等のリクエストを汲み取り、目的に合致する一品を提案します。

- 「すぐに出るもの」→冷菜の盛り合わせ
- 「会話を楽しみたい」→シェアできる大皿料理



POINT 02　比較提案（Alternative Choice）

「いかがですか？」というYes/No質問ではなく、AかBかを選んでいただく二者択一で提案し、
心理的ハードルを下げます。

- 食後は「コーヒー」になさいますか、「紅茶」になさいますか？
- デザートは「季節のタルト」と「定番のプリン」がございます

POINT 03

根拠提示（Reason Why）

なぜその商品を勧めるのか、具体的な「理由（旬・相性・人気）」を添えることで説得力と信頼感が増します。

- 「今朝届いたばかりの新鮮な魚ですので」
- 「ご注文のメイン料理との相性が抜群ですので」

Takeaway

「売る」のではなく、「選ぶ楽しみ」を提供する。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

スムーズな注文が信頼の入口

本日の講義で学んだ3つの重要ポイントを振り返ります。正確なオーダーテイクと適切な提案（サジェスト）が、お客様の安心と満足を生み出します。



標準フロー × 個別微調整

基本の「型（標準フロー）」を徹底することでミスを減らし、心に余裕を生みます。その余裕を使って、お客様ごとのペースや状況に合わせた微調整を行います。

01



リピートで「ミスゼロと安心」

復唱確認は単なる確認作業ではありません。「注文が正しく伝わった」という安心感をお客様に提供し、誤解を未然に防ぐための重要なコミュニケーションです。

02



価値を高めるサジェスト

ただの売り込みではなく、プロとしての「提案」を行うことで、お客様の食事体験をより豊かなものにし、結果として客単価や店舗の価値向上につなげます。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

おすすめメニューの研究

明日からのシフトまでに、自信を持っておすすめできる一品を決め、
その魅力を「10秒」で語れるように準備しましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講

料理を最高の状態で届ける

提供タイミングと配膳技術

「美味しい」の瞬間を逃さないために。
温度管理から所作まで、プロフェッショナルな提供技術を学ぶ。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

最高の一瞬を届ける

美味しさの寿命を守るプロの技術

OBJECTIVE
温度・香り・見映えの最適化

Standard
配膳導線と所作の一貫性

Management
進行管理と声掛けの質を高める

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講

料理提供の優先順位

料理提供の順序は、テーブルの「格」と「安心」を決める重要な要素です。
基本原則を守りつつ、状況（アレルギーや年齢）に応じて柔軟に優先順位を判断します。

レディーファースト

Standard / Respect

基本原則

女性客への敬意と配慮

Ladies First Policy

具体的アクション

- 同テーブル内では女性から先に提供する
- 女性が複数名の時は年長者を優先
- 男性客へは「女性の方から失礼します」と添える
- デザート時は特に徹底する

上座・主賓

Business / Formal

ビジネス・接待

序列と儀礼の遵守

Guest of Honor First

具体的アクション

- 上座（奥の席）から順に提供する
- ホスト（招待側・手前席）は最後にする
- ワインのテイスティングはホストに行う
- 接待席ではレディーファーストより優先

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

アレルギー・例外

Safety / Priority

最優先事項

安全確保と柔軟性

Safety First Rule

具体的アクション

- **他のルールよりも「安全」を最優先**
- アレルギー対応食は提供時に必ず復唱確認
- お子様料理は飽きさせないよう早めに出す
- 急ぎのお客様へは提供順を繰り上げる

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

トレイの持ち方と重心コントロール

安定感は「安心感」に直結する

トレイ（盆）はサービスの基本道具です。ふらつきのない安定した配膳は、
お客様に不安を与えず、料理を最も美しい状態で届けるための必須技術です。

第4講

トレイの持ち方と重心コントロール

01



支点の固定

Foundation & Grip

- **手根部：**手のひらの付け根で支える
- **指先：**大きく広げてバランスを取る
- **脇：**締めすぎず、こぶし一つ分空ける

02



重心の配置

Weight Balance

- **内側：**重い物（ボトル等）は体側に
- **中央：**背の高いグラスは中心付近に
- **低重心：**全体の重心を低く保つ

03



体幹での旋回

Body Movement

- **固定：**手首だけで回さない
- **腰：**進行方向へへそを向ける意識
- **視線：**足元ではなく数メートル先を見る

左手でトレイを持ち、右手は常に空けておく（オープンハンド）のが基本姿勢です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講

配膳の基本：オープンハンド原則

Restaurant Service & Hospitality Training

配膳の基本にして奥義である「オープンハンド」は、お客様に対して心を開き、空間を遮らないための原則です。
スムーズで美しく、かつお客様に圧迫感を与えないサービス動作を身につけます。

1 オープンハンドの定義

PRINCIPLE

お客様を遮らない手

- 手のひらを上またはお客様側に向ける（敵意がない証明）
- お客様の視界や動線を腕でブロックしない
- 脇を開けすぎず、美しい所作を保つ

2 左右の使い分け

POSITIONING

右側から	左側から
右手で提供	**左手で提供**

- お客様の正面には立たず、斜め後方からアプローチ
- 体をスムーズに入れ替え、常に「遠い手」を使わない
- 「クロス配膳（腕が交差する）」を徹底回避

3 設置の技術

PLACING

静音動作

- 手前から奥へ置く（お客様に近い位置から決める）
- 小指をクッションにして音を立てずに着地させる
- 置いた後、一呼吸置いてから手を引く（余韻）

配膳の基本：オープンハンド原則

絶対NG：クロス配膳

お客様の目の前を自分の腕が横切る行為

- ✕ 右側から左手で置く
- ✕ お客様の頭越しに提供
- ✕ ガチャ置き（音が出る）

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講

テーブルへの置き方の基準

「置く」という動作一つに、店の品格が現れます。
料理そのものの価値を高め、お客様が食事に集中できる「美しい配置」のルールを徹底しましょう。



POINT 01 静寂の作法（Silent Service）

「ガチャン」という音は、お客様への敬意不足と受け取られます。無音での提供がプロの技術です。

- 小指をテーブルにつけて支点にする
- 皿の端から静かに接地させる
- ガラス製品同士の接触を避ける



POINT 02 ロゴ・絵柄を正面にする（Orientation）

器には「顔」があります。シェフが意図した角度、または店のロゴが正しくお客様に向くように配置します。

- 店名ロゴは時計の6時位置へ
- メイン食材が手前にくるように
- コーヒーカップの取っ手は右側へ

テーブルへの置き方の基準

POINT 03

機能的な配置と余白（Layout）

お客様が自然に手を伸ばせる位置と、テーブル上の美しい余白を意識して配置します。

- カトラリーは皿の右側、持ち手を揃える
- 箸置き・カトラリーレストは平行に
- 隣の皿と指一本分の間隔を空ける

Takeaway

「置き方」は、料理とお客様への「敬意」の表れ。

第4講

複数名への同時提供と進行確認

同じテーブルのお客様には、料理を可能な限り同時に提供することが理想（シンクロサービス）です。
また、コース料理等ではお客様の食べるペースに合わせた進行管理（ペーシング）が品質を左右します。

1 配膳の連携と順序

SYNCHRO SERVICE

同時提供の合図統一

- リーダーの目配せでタイミングを合わせ、同時にテーブルへアプローチ
- 優先順位（レディーファースト・上座）を守りつつスムーズに
- 手が足りない場合は「失礼いたします、先にお持ちしました」と一言添える

2 進行状況の確認

PACING CHECK

目安	アクション
残量2〜3割	**次料理指示**

- 食べるペースが遅い方、早い方を把握しキッチンへ伝達
- 次皿のカトラリー準備が整っているか確認
- 「待ち皿（ネクスト）」の状況を常に更新する

3 遅延時の事前対応

DELAY CONTROL

先回りの一言

- 提供が遅れそうな場合は、お客様が尋ねる前に状況を伝える
- 具体的な目安時間（「あと5分ほどで」）を提示し安心感を
- 必要に応じてドリンクサービス等の代替案を上席と相談

複数名への同時提供と進行確認

NGアクション

テーブルの空気を乱す行為

- ✕ 1人だけ料理が来ていない状態を放置
- ✕ まだ食べているのに次の料理を出す
- ✕ 遅延理由をあやふやに答える

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講 提供時の「一言添え」技術

料理をただ置くだけでは「運搬」です。そこに適切な「言葉」を添えることで、
料理の価値とお食事への期待感を高めるプロの「サービス」へと昇華します。

POINT 01

食材・産地・特徴を10秒で（Appeal）

長すぎる説明は会話の妨げになります。最も魅力的なポイント（USP）を簡潔に伝えます。

- 「今朝採れたての○○でございます」
- 「シェフ特製のソースでお楽しみください」
- 「旬の味覚をご用意いたしました」

POINT 02

食べ方案内：温冷・薬味・順序（Navigation）

料理のポテンシャルを最大限に引き出し、最も美味しく召し上がっていただくための案内です。

- 「お好みでレモンを絞ってお召し上がりください」
- 「大変お熱くなっておりますのでご注意ください」
- 「冷めないうちにお早めにどうぞ」

提供時の「一言添え」技術

POINT 03　アレルギー・辛味の再注意（Safety）

厨房とホールの連携をお客様に示し、誤食リスクを排除すると同時に「安心」を提供します。

- 「こちらのエビ抜きをご注文のお客様は？」
- 「辛味が強いお料理ですのでご注意ください」
- 「ナッツ類は使用しておりません」

Takeaway

「一言添え」は、料理を完成させる最後のスパイス。

空間美学

不要なお皿は会話のノイズ
卓上の「余白」がお次を招く

- AESTHETICS OF SPACE -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第4講 中間バッシング（下げ膳）の見極め

食事終了のサインを見逃さない

箸やカトラリーを置く位置、背もたれに深く寄りかかる姿勢、視線が宙を泳ぐ瞬間。これらは「満足」と「終了」の無言の合図です。お客様の会話を遮らず、気配を消して近づくための観察眼が求められます。

タイミングの「2/3ルール」

同席者の「3分の2」が食べ終わった時が、次の一手を準備する目安です。早すぎれば「急かされている」と感じさせ、遅すぎればテーブル上が乱れます。全体の進行を見極めデザートや会計へのスムーズな移行を促します。

提供と下げの導線分離

「ついで仕事」は雑に見えます。新しい料理を提供する手と、汚れた皿を下げる手は分けるのが理想です。一度バックヤードに戻る手間を惜しまず、常に美しい所作でテーブル「整い」を維持することが、プロの仕事です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

お冷の継ぎ足しと追加注文のタイミング

サービスマンの観察眼が「売上」と「満足」を作る

お客様のグラスと会話の切れ目を逃さず、自然な流れで「次の一杯」へ繋げる技術。
押し売りにならず、心地よい気配りとして受け取られる3つのステップ。

第4講

お冷の継ぎ足しと追加注文のタイミング

01



残量のサイン

Visual Trigger

- **1/3ルール：**グラス底1/3が合図
- **先回り：**空になってからでは遅い
- **品質維持：**氷が溶けきる前に

02



絶妙な間合い

Perfect Timing

- **会話の切れ目：**話の腰を折らない
- **皿の間：**料理待ちの手持無沙汰時
- **視線：**メニューを見た瞬間

03



次の一手（提案）

Suggestion

- **お代わり：**「同じものをお持ちしますか？」
- **切り替え：**「次はさっぱりしたものを？」
- **二者択一：**YES/NOで答えやすく

お水は「継ぎ足しますか？」と聞かずに注ぐのがスマート。アルコール追加は「提案」として行います。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

料理提供の美学と技術

「ただ運ぶ」から「価値を添えて届ける」へ。
お客様の目の前に料理が置かれた瞬間が、最も輝く体験になるよう演出することが私たちの使命です。

最高の一瞬＝温度×見映え×同時性

料理が最も美味しい状態（温度・香り）で提供すること。そして、テーブルのお客様全員に可能な限り「同時」に提供し、食事のスタートを共有していただくことが基本です。

01

オープンハンドと静音の原則

お客様の前を遮らない「オープンハンド」の徹底と、カチャカチャと音を立てないスマートな所作。これらは店舗の品格とお客様の安心感を守るための必須技術です。

02

一言添えで体験価値を上げる

「熱いうちにどうぞ」「こちらは○○産の食材です」など、提供時に特徴や食べ方を一言添えるだけで、料理への期待感と付加価値が大きく向上します。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

意識的な「静音」

次のシフトでは、お皿を置く際の「音」に集中しましょう。

無音で置く丁寧な所作は、即座に高級感と安心感を伝えます。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講

危機管理と 誠実な対応

お客様の「命」を守るアレルギー対応と、「信頼」を回復するクレーム対応。
リスクを最小化し、誠実さを最大化する技術。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

クレーム・アレルギー対応

事故ゼロと信頼回復の両立

OBJECTIVE
事前予防フローと初動の型を習得

TOPICS
知識・対応手順・記録と共有

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講

食物アレルギーの基礎知識

Restaurant Service & Hospitality Training

食物アレルギー対応は、お客様の「命」を守る最優先事項です。
正しい知識と正確な情報伝達が、事故を防ぎ、安心な食事体験を提供します。

POINT 01 特定原材料8品目（表示義務）

発症数や重篤度が高く、表示が義務付けられている8品目を必ず把握しましょう。

- 卵
- 乳
- 小麦
- そば
- 落花生
- えび
- かに
- くるみ

POINT 02 交差接触（コンタミネーション）のリスク

原材料として使用していなくても、調理過程で微量のアレルゲンが混入する可能性があります。

- 揚げ油の共有
- 調理器具（まな板・包丁）の使い回し
- 手指や衣服への付着



POINT 03 表示・聞き取り・厨房連携

「たぶん大丈夫」は禁物です。ホールとキッチンが情報を正確に共有するフローを徹底します。

- アレルギー一覧表の確認
- ハンディ等での伝達メモ入力
- 提供時の「指差し確認」

Takeaway

アレルギー対応に「些細なこと」はない。

第5講

アレルギー確認のフロー

Risk Management & Safety

お客様の生命に関わる最重要プロセスです。
「だろう運転」は厳禁。店全体で情報を共有し、確実に命を守る連携フローを徹底します。

1

案内・受注時の確認

CHECK & ORDER

特定原材料・症状のヒアリング

- アレルギー一覧表を用いて正確に説明
- 「エキスも不可か」「加熱なら可か」詳細を確認
- 伝票に大きく赤字で記載・入力

2

厨房伝達・調理

COMMUNICATION

交差接触（コンタミ）の防止

- 厨房責任者へ口頭で伝達し、復唱確認
- 専用の調理器具・揚げ油・スペースを使用
- 手洗い・手袋交換の徹底

3

提供・記録

SERVICE & RECORD

誤配防止と再発防止

- 他のお客様の料理とは別トレイで運ぶ
- 「こちらが〇〇不使用の料理です」と明言して提供
- 対応内容を日報や顧客台帳へ記録

アレルギー確認のフロー

絶対にやってはいけないNG行動

重大事故につながる危険な判断

- 「たぶん大丈夫」という自己判断
- 除去した食材を目視だけで確認
- 曖昧な返答（「入っていないと思います」）

期待の裏返し

お叱りの言葉は
店への関心と
信頼の証である

- A COMPLAINT IS A GIFT -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講 クレームの定義：お客様の「不満」の裏にある「期待」

期待とのギャップが声になる

クレームは、お客様が持つ「事前の期待値」を、実際の体験（知覚価値）が下回った時に発生します。期待していなければ、お客様は何も言わずに去り、二度と戻りません。「言ってくれる」こと自体がチャンスです。

3要素の分解と整理

お客様の言葉には、①事実（何が起きたか）、②感情（どう感じたか）、③目的（どうしてほしいか）が混在しています。これらを冷静に整理し、「事実」を把握し、「感情」に寄り添うことが解決への第一歩です。

信頼回復の好機（リカバリー）

不満を持ったお客様でも、その対応に満足すれば、トラブルがなかった場合よりも高いロイヤルティを持つことがあります（グッドマンの法則）。誠実な対応でファンに変えることが最大のゴールです。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

まずは「お詫び」と「傾聴」で感情を受け止める

クレーム対応の成否は最初の数分で決まります。お客様の怒りを受け止め、冷静な対話へと導くための初期動作フローを確実に実行しましょう。

第5講

クレーム対応の初期動作

01



即時謝意と共感

Apology & Empathy

- **部分謝罪：**不快な思いに対し詫びる
- **言葉：**「ご不快な思いをさせてしまい…」
- **態度：**申し訳なさを表情と声で示す

02



最後まで傾聴

Active Listening

- **完聴：**途中で遮らず全て吐き出させる
- **相槌：**「さようでございますか」と頷く
- **メモ：**聞く姿勢を可視化する

03



感情から事実へ整理

Sort Facts

- **転換：**感情が収まったら事実確認へ
- **5W1H：**いつ、何が、どうなったか
- **復唱：**「〜ということでよろしいですか」

まずは「感情」を受け止めることで、お客様は「分かってもらえた」と感じ、初めて「事実」を話す準備が整います。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講

事実確認の技術：復唱と質問

お客様の感情を受け止めた後は、冷静かつ正確に「事実」を把握する必要があります。
思い込みを排除し、解決への土台を作るための3つの技術を徹底しましょう。



POINT 01

復唱で認識合わせ（Verification）

お客様の発言を反復・要約し、「私が正しく理解しているか」を確認します。
これにより誤解を防ぎ、相手に「話が伝わっている」という安心感を与えます。

- 「〜ということでよろしいでしょうか？」
- 言葉尻を変えずにオウム返しする
- 否定せず肯定的に受け取る



POINT 02

質問の使い分け（Open & Closed Question）

状況に応じて質問形式を使い分け、情報を整理します。最初は広く聞き、徐々に焦点を絞ります。

- オープン：「どのような状況でしたか？」（自由に話してもらう）
- クローズド：「お怪我はありませんか？」（Yes/Noで確認）
- 詰問調にならないよう配慮する

事実確認の技術：復唱と質問

POINT 03

時系列で簡潔に記録（Chronological Record）

「感情」と「事実」を分け、5W1Hに基づいて記録します。
記憶は曖昧になるため、その場でのメモ書きが重要です。

- いつ・誰が・何をしたか
- 推測ではなく「見えたこと」「聞いたこと」を書く
- 数字（時間、金額、個数）を正確に

Takeaway

正確な事実は、誠実な解決への最短ルートである。

解決策の提示と線引き

Can Do

自分たちにできること

誠意ある解決策

代替案提示

Propose Alternatives

- **作り直し・再提供（最優先）**
  味・温度・異物など商品の不備に対して
- **同等品の提案**
  欠品時やアレルギー対応でのメニュー変更
- **返金・キャンセル処理**
  サービス回復が困難な場合の最終手段

Cannot Do

できないこと・権限外

明確な線引き

境界線

Clear Boundaries

- **金銭以外の過剰要求**
  慰謝料、交通費、クリーニング代の即答など
- **不当な謝罪の強要**
  土下座、自宅への訪問謝罪、個人の処罰
- **現場判断できない約束**
  「上席（責任者）に確認します」とエスカレ

「No」で終わらせない技術

NO but YES
Positive Alternative

「致しかねます（Cannot）」の後に、
必ず「こちらなら可能です（Can）」を提示する。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講

火に油を注ぐ「NG対応」

クレーム対応で最も恐れるべきは、初期対応の失敗による「二次クレーム」です。
お客様の不満を怒りに変えてしまう、絶対避けるべき3つのNG行動を確認します。

NG 01 言い訳・責任転嫁（Excuses）

保身に走る言葉は不誠実さを増幅させます。「でも」「だって」は禁句です。

- ✕ 「担当じゃないので分かりません」
- ✕ 「厨房が忙しくて遅れました」
- → 言い訳せず、まずはお待たせした事実を詫びる

NG 02 反論・否定・逆ギレ（Denial）

お客様の言葉を遮ったり、否定から入ることは火に油を注ぐ行為です。

- ✕ 「そんなことは言っていません」
- ✕ 「お客様の勘違いではないですか？」
- → 「そのようなご認識を与えてしまい申し訳ございません」



NG 03 放置・たらい回し（Neglect）

「少々お待ちください」のまま長時間放置することや、責任を押し付け合うことは信頼を崩壊させます。

- ✕ 時間を伝えず10分以上放置する
- ✕ 「あちらの者に聞いてください」
- → 「〇分ほどで確認いたします」と時間を切る

Takeaway

「事実」と「感情」を分け、まずは相手の「感情」に寄り添う。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第5講

情報の共有：再発防止のための報告プロセス

トラブルやクレームは個人の責任で終わらせず、組織全体の財産（改善の種）に変える必要があります。
事実に基づいた分析と、再発を防ぐための具体的なプロセスを徹底しましょう。

1 事実の記録
FACT

5W1Hで客観的に

- いつ、誰が、何を
- 推測や感情を含めない
- 数値や時間を正確に

2 原因の特定
CAUSE

真因（Root Cause）

- 「なぜ」を繰り返す
- 人ではなく「仕組み」を疑う
- マニュアルの不備確認

3 対策の立案・実行
ACTION

恒久的な改善

- マニュアルの改訂
- 配置やツールの変更
- 教育カリキュラムへの反映

4 共有と検証
SHARE

組織知化

- 日報・朝礼での周知
- 再発していないかの確認
- 他店舗への水平展開

NGアクション（組織を腐らせる対応）

これらの態度は再発を招き、チームの信頼を損ないます

- 犯人探し・個人の吊るし上げ
- 「気をつける」等の精神論での対策
- 情報の隠蔽・報告遅れ

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

危機管理と誠実な対応

アレルギー事故の未然防止と、万が一のクレーム発生時の適切な初期対応。この両輪がお客様からの信頼を守ります。

予防フローと初動対応

事故ゼロを目指す予防フロー（確認・伝達）の徹底と、万が一のクレーム発生時の「初期動作（お詫び・傾聴）」が信頼回復の鍵となります。

01

誠実な傾聴と線引き

お客様の心情に寄り添う「共感」を示しつつ、解決策においては「できること/できないこと」を明確にし、誠実かつ毅然とした線引きを行います。

02

記録・共有の重要性

トラブルを個人の経験で終わらせず、記録として残し組織全体で「共有」することで、再発防止とサービス品質の向上につなげます。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

→ 報告の習慣化

ヒヤリハットや小さな違和感も、まずは上長やチームに報告・共有する癖をつけましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第6講

最後までのもてなし

会計・クロージング

「終わり良ければすべて良し」。
お客様の記憶に残るラストシーンを演出し、「また来たい」と思わせるクロージング技術。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

最後までの「もてなし」

正確さと温かさの両立

OBJECTIVE
会計〜送客まで価値を落とさない

TOPICS
正確×迅速×丁寧の両立 ／ リピートにつながる一言

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第6講

お会計のタイミングと伝票

会計は食事の締めくくりであり、最後のおもてなしの場です。
スムーズで正確、かつ温かみのある対応が、お客様の「また来たい」という気持ちを後押しします。

POINT 01 伝票の置き方（Presentation）

お客様が手に取りやすく、内容を確認しやすい状態を作ります。テーブル上の整理整頓も兼ねています。

- お客様の右手前に置く
- 金額は見せない（裏返し/ホルダー使用）
- 向きはお客様から見て正面に

POINT 02 提示のタイミング（Timing）

お客様の食事のペースを乱さず、かつ「待たされた」と感じさせない絶妙な間合いが求められます。

- デザート・コーヒーの提供後
- 会話が途切れたタイミングを見計らう
- 「チェック」の合図を見逃さない

お会計のタイミングと伝票

POINT 03 待ち時間の明示（Clarity）

レジが混雑している場合などは、事前に目安を伝えることでお客様のストレスを軽減します。

- 「ただいまレジが混み合っております」
- 「少々お時間を頂戴いたします」
- 必要に応じてお席での会計（テーブルチェック）を提案

Takeaway

「終わりよければ全てよし」。会計のスムーズさが満足度を決定づける。

第6講

レジ操作と金銭授受の基本作法

お会計は接客の総仕上げであり、最も信頼性が問われる場面です。
金銭トラブルを防ぎ、最後にお客様へ安心感を与えるための正確な手順を徹底します。

1 金額の提示と確認

CONFIRMATION

目視 ＋ 音声

- 伝票内容に誤りがないか最終確認
- 金額表示画面をお客様に見せる
- 「〇〇円でございます」と明瞭に伝える

2 カルトンでの授受

TRANSACTION

受け取る時	お預かり
両手を添える	**金額を復唱**

- 直接の手渡しは避け、必ずカルトン（コイントレー）を使用
- 高額紙幣は枚数をお客様の目の前で確認

3 正確なお返し

RETURN & CLOSE

過不足ゼロ宣言

- まず紙幣を数えて見せ、次に硬貨を渡す
- レシート・領収書は必ず両手で、文字が読める向きで
- 財布をしまう時間をせかさない

絶対NGアクション

信頼を一瞬で失う行為

- ✕ 片手で突き出すように渡す
- ✕ お釣りの硬貨を落とすように置く
- ✕ 無言で作業する

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

複雑化する決済こそ、スマートかつ正確に

多様な決済手段や個別会計の要望に対し、お客様を焦らせることなく、
スムーズに処理するための3つのステップを徹底しましょう。

第6講

キャッシュレス・個別会計への丁寧な対応

01

決済種別の確認と案内

Payment Selection

- **種類確認：**カード・QR等の特定
- **誘導：**タッチ位置を手のひらで示す
- **完了確認：**承認画面を目視確認する

02

個別会計と待機列管理

Split Bill & Queue

- **手順説明：**「お一人ずつ承ります」
- **配慮：**次の方へ「少々お待ち下さい」
- **提案：**混雑時は合算の提案も検討

03

レシート・明細の配慮

Receipt & Privacy

- **有無確認：**「ご利用になりますか？」
- **プライバシー：**金額面を内側に折る
- **手渡し：**必ず両手を添えて渡す

お会計はお客様が最後にお店の印象を決める重要なタッチポイントです。
正確さと温かさを両立させましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第6講

領収書の発行と名刺の扱い

金銭に関わる書類と名刺は、お客様の「社会的信用」そのものです。
正確さはもちろん、丁重な取り扱いがビジネスシーンでの信頼を深めます。

POINT 01 領収書の正確な発行（Accuracy）

宛名や但し書きは、必ずお客様に意向を確認します。
「上様」や「お品代」は避け、具体的な記述を推奨します。

- 宛名の漢字・前株/後株の確認
- 但し書き（「お食事代」等）の明記
- 収入印紙の貼付と消印（金額による）

POINT 02 授受の作法と名刺の扱い（Etiquette）

領収書や名刺は両手で扱います。お客様の名刺は「お顔」と同等と考え、決して粗末にしてはいけません。

- 領収書は相手に正面を向けて両手で渡す
- 名刺を片手で受け取らない
- 頂いた名刺をメモ代わりにしない

POINT 03 情報管理と控えの保存（Security）

領収書の控えや頂いた名刺は重要情報です。紛失や流出がないよう、ルールに従って厳格に管理します。

- 控えの連番管理と欠番チェック
- 書き損じは破棄せず「無効」印で保存
- 名刺情報の適切な保管・共有

Takeaway

書類一枚、名刺一枚の扱いに、店の「品格」が現れる。

第6講

お忘れ物の確認と最後の一言

お会計が済み、お客様がお帰りになるその瞬間までが「おもてなし」です。
忘れ物防止の徹底と、心に残る感謝の言葉で「また来たい」という気持ちを醸成します。

1 最終チェック（目視）

VISUAL CHECK

「死角」を意識する

- テーブルの上（スマホ・鍵・眼鏡）
- 椅子の背もたれ・座面（ストール・袋物）
- テーブルの下・足元（傘・大きな荷物）

2 気配りの声掛け

REMINDER

具体的な品名を挙げる

- 「スマートフォンなどお忘れ物はございませんか？」
- 雨天時：「傘をお忘れにならないようご注意ください」
- 冬場：「マフラーや手袋などお手元にございますか？」

3 感謝と動機づけ

CLOSING & INVITATION

感謝 ＋ 次回への期待

- 「本日はありがとうございました」と心からの謝辞
- 次回の提案：「来月は春の新メニューが始まります」
- 「また〇〇様にお会いできるのを楽しみにしております」

お忘れ物の確認と最後の一言

NGアクション

印象を台無しにする終わらせ方

- ✕機械的な「ありがとうございました」の合唱
- ✕目を見ない「ながら挨拶」
- ✕退店後に忘れ物に気づいて追いかける

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training



Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第6講

クロージングの重要性：ピークエンドの法則

体験の記憶は“平均”ではない

心理学者ダニエル・カーネマンの提唱。人間の記憶は、体験時間の長さや平均点ではなく、「最も感情が動いた時（ピーク）」と「去り際（エンド）」の2点だけで全体評価を決めてしまう傾向があります。

ラスト3分が全てを決める

どんなに美味しい料理（ピーク）があっても、会計や見送り（エンド）が事務的だと「冷たい店」という記憶が残ります。逆に、去り際の温かい対応は、それまでの小さなミスを帳消しにする力があります。

送客への資源集中

常に100%の力で走り続けるのは困難ですが、「会計から退店まで」の数分間にチーム全員の意識と笑顔を集中させることは可能です。ここが「また来たい」と思わせるリピート獲得の最大の勝負所です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

お見送りの作法

「終わりよければ全て良し」のラスト・インプレッション

お見送りは、お客様との「次の約束」を結ぶ大切な儀式です。
最後の瞬間まで気を抜かず、余韻を残すことでリピートにつなげます。

第6講 お見送りの作法

01

ドアの開閉と先導

Safety & Escort

- **先導：**お客様の前を歩きドアを開ける
- **安全：**段差や足元への注意喚起
- **保持：**全員が出るまでドアを押さえる

02

天候・季節の一言

Season's Greeting

- **天候：**「お足元が悪い中…」の気遣い
- **季節：**「夜風が冷えますので…」
- **感謝：**「本日はありがとうございました」

03

視界から消えるまで

Lasting Impression

- **姿勢：**最敬礼（45°）で見送る
- **持続：**お客様が角を曲がるまで残る
- **余韻：**すぐに入店せず一呼吸置く

お客様は去り際にお店の「本音」を感じ取ります。最後まで気を抜かない姿勢が感動を生みます。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第6講

リピーターを作るための認識と挨拶

リピーターはお店のファンであり、最大の資産です。
単なる「再来店」ではなく「再会」の喜びを演出することで、お客様との強い絆が生まれます。

POINT 01 顔・嗜好の記憶（Recognition）

お客様は「覚えられている」ことに特別な優越感と安心感を抱きます。名前や好みをさりげなく反映させます。

- 「いつもの」で通じる安心感の提供
- 苦手食材の自然な回避（言われなくても配慮）
- 「前回はいかがでしたか？」と会話を繋ぐ

POINT 02 小さな進呈（Special Treatment）

マニュアルにはない「ほんの少しの特別扱い」がロイヤリティを高めます。過剰な値引きではなく、
心のこもったプラスアルファです。

- シェフからの試食サービス
- 記念日等の手書きメッセージカード
- 静かな席への優先案内

POINT 03 次回予約の提案（Next Appointment）

お帰りの際は、次回の来店動機を作る最大のチャンスです。季節のイベントや新メニューを予告し、再会を約束します。

- 「来月は〇〇が入荷します」と告知
- その場での次回予約・仮予約の案内
- 限定イベント情報のリーフレット手渡し

Takeaway

お見送りは「さようなら」ではなく、「またお会いしましょう」の約束。

本日のまとめ

最後の一瞬まで美しく

会計からお見送りまでの数分間が、お客様の記憶を決定づけます。「ピークエンドの法則」を意識し、最後まで気を抜かない接遇を心がけましょう。

正確×丁寧×温かいクロージング

金銭授受の「正確さ」と、感謝を伝える「温かさ」の両立が不可欠です。単なる事務作業にならず、最後のおもてなしとして完遂しましょう。

01

最後の一言の威力

「ありがとうございました」に加え、天候への配慮や次回への期待など、パーソナルな一言を添えることで、お客様の心に強い印象を残します。

02

送客導線の型を徹底

お見送りの作法（ドア開閉、会釈、見えなくなるまで）を型として守ることで、余韻を壊さず、美しい記憶として体験を締めくくります。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

→ 目を見て感謝を

去り際のお客様の目をしっかりと見て、
「ありがとうございました」と心を込めて伝えることから始めましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第7講

組織で支える

チームサービスと バックヤード連携

個人の技術だけでなく、組織全体の連携で 生み出すサービス品質。
バックヤードの準備とチームワークが、 表舞台の輝きを支える。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

組織で高めるサービス品質

チームワークの最大化と連携強化

OBJECTIVE
役割分担と共通目的の可視化

TOPICS
混雑時の判断軸 ／ 情報伝達の標準化

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

ホールとキッチンの役割分担

Hall / Front

ホール ＝ 接客・空間演出

フロントライン

顧客体験

Customer Experience

- **進行管理（タイムキーパー）**
  オーダーから会計まで、お客様のリズムを作る
- **情報収集と伝達**
  要望やアレルギー、食事のペースを把握する
- **店舗の「顔」としての振る舞い**
  第一印象から最後の余韻までを演出する

Kitchen / Back

キッチン ＝ 調理・生産管理

プロダクトライン

品質・速度

Quality & Speed

- **正確で均一な商品力**
  レシピ遵守による味・盛り付け・温度の徹底
- **提供スピードと効率**
  ピーク時でも乱れないオペレーション能力
- **衛生管理と安全担保**
  食中毒や異物混入を防ぐ最後の砦

共有KPI（共通の評価指標）

Temperature
適温提供

Wait Time
待ち時間

Claim Rate
クレーム率

役割は違えど、目指すゴールは一つ。数値で連携状態を測る。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第7講

デシャップ（料理の出口）のコミュニケーション

デシャップ（Dish Up）はキッチンとホールをつなぐ司令塔です。用語の統一と正確な状況共有により、
チーム全体の連携スピードと提供品質を高めます。

1 言語の統一

PROTOCOL

共通言語化

- 呼称・略称の完全統一
  （例：「ハンバーグ」→「HB」等）
- 席番（テーブル番号）の認識合わせ
- 伝票No.や品番による正確な指示

2 状態の即時共有

REAL-TIME

キッチン **「あと3分」**

ホール **「準備OK」**

- 「出せる（Go）」/「待ち（Wait）」の合図
- 提供遅れの事前アラート
- ホールの受け入れ態勢のフィードバック

3 品質判断

JUDGMENT

最終ゲート

- 温度低下時の「再加熱」判断
- 盛り付け崩れ・汚れの「差し替え」指示
- 異物混入がないかの最終目視確認

デシャップ（料理の出口）のコミュニケーション

デシャップでのNG行動

連携を乱すこれらの行動は厳禁

- ❌ 曖昧な返事（「たぶん」「あとで」）
- ❌ 大声での私語・怒鳴り声
- ❌ 優先順位の無視（ファースト放置）

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第7講

インカム（無線）の活用：短く、正確に、ポジティブに

インカムはチームをつなぐ「神経系」です。個人の作業を止めずに連携できる強力なツールですが、
使い方を誤ると「雑音」となり、かえって業務効率とサービスの質を低下させます。



POINT 01　定型句で省語化（Efficiency）

長々とした会話は聞き手の集中力を奪います。共通の用語（コード）を使い、1秒でも短く伝えます。

- 「3卓、ゲストイン（ご案内）」
- 「5卓、バッシング（片付け）完了」
- 「シルバー（カトラリー）補充願います」



POINT 02　肯定語でトーン統一（Positive Tone）

声だけの通信は感情が伝わりにくいもの。語尾を上げ、肯定的な言葉を使うことで士気を高めます。

- 「了解です！（元気よく）」
- 「ありがとうございます！」
- 「すぐフォローに入ります」

POINT 03

通信ルール（Protocol）

混線や聞き逃しを防ぐため、「誰が・誰に・いつ」発信するかを明確にします。

- 「（自分の名前）からキッチンへ」と名乗る
- 特定の人への指示か、全体への共有か区別
- 接客中は受信のみ、発信は控える

Takeaway

インカムは「業務連絡」だけでなく、「安心感」を届けるツール。

第7講

ピークタイムの優先順位判断

ピーク時は全ての要望に同時に応えることは不可能です。迷いをなくすために「何を守り、何を待ってもらうか」の共通基準を持ちます。店舗の機能を停止させないための戦略的な判断軸（トリアージ）を理解しましょう。

緊急度×重要度

URGENCY & IMPORTANCE

判断基準

お客様の時間と品質を守る

Time Sensitivity & Quality

優先アクション分類

- **最優先（即実行）**
  出来立て料理の提供、ファーストオーダー、お会計、お出迎え
- **第2優先（合間）**
  バッシング、リセット、お冷の継ぎ足し、メニュー整理
- **後回し（ピークアウト後）**
  洗い物、補充作業、過剰に丁寧な会話

クリティカル経路

CRITICAL PATH

死守ライン

店の血流（動線）を止めない

Operational Flow

ボトルネック回避

- **デシャップ滞留ゼロ**
  料理は完成後30秒以内に運ぶ。ここが詰まるとキッチン機能も停止する。
- **レジ前の即応**
  「帰りたいお客様」を待たせない。レジ混雑は新規入店の妨げにもなる。
- **ドリンク提供速度**
  乾杯を遅らせないことが、その後のクレーム発生率を下げる。

待ち時間の先出し・代替

WAITING MANAGEMENT

コントロール技術

「待たされる」を「選ぶ」へ

Proactive Communication

具体的アクション

- **時間の事前提示（先出し）**
  「ただいまお料理提供まで20分ほど頂戴しております」と注文前に伝える。
- **スピードメニューの提案**
  「すぐに出る◯◯をつまみながらお待ちになりますか？」と選択肢を提示。
- **中間報告（ケア）**
  遅れている場合、催促される前に状況を伝えに行き、放置感を消す。

第7講

パントリー整理整頓と衛生

Restaurant Service & Hospitality Training

パントリーは「サービスの心臓部」。ここが乱れれば、提供スピードも品質も、そして衛生管理も全てが崩れます。
プロフェッショナルな環境整備が、安全で迅速なサービスを生み出します。



CHECK 01 5Sの徹底（整理・整頓・清掃・清潔・躾）

「探す時間」は最大のムダ。「定位置・定量・定方向」の3定管理で、誰でも即座に取り出せる状態を維持します。

- 不要なものは捨てる（整理）
- 使ったら必ず戻す（整頓）
- 常に磨き上げる（清掃）



CHECK 02 動線配置の最適化（Logistics）

使用頻度の高いもの（シルバー、おしぼり等）は「ゴールデンゾーン（腰〜胸の高さ）」へ配置し、アクション数を減らします。

- よく使う物は手前・中央へ
- グルーピング配置（セットで使う物は近くに）
- 重い物は下段へ（安全確保）

CHECK 03

異物混入・交差接触の予防（Safety）

物理的な混入リスク（ホッチキス芯、髪の毛）と、アレルゲン等の見えないリスクの両方を遮断します。

- 蓋付き容器の使用徹底
- アレルゲン専用器具の区分け
- 私物持ち込み禁止

Takeaway

「整理整頓」は、安全と効率を生む最強のスキル。

「阿吽の呼吸」だけに頼らない、言葉による連携

忙しいピークタイムこそ、正確で短いコミュニケーションが事故を防ぎます。
ヘルプの要請から完了まで、チーム全員が守るべき3つのステップです。

第7講

ヘルプの出し方・入り方のマナー

01

要請（Request）

Clear Communication

- **簡潔に：**用件・場所・時間を伝える
- **具体例：**「3卓バッシングお願いします」
- **タイミング：**限界が来る前に声を上げる

02

受援（Support）

Confirmation

- **復唱：**「はい、3卓入ります」と応答
- **状況判断：**自分の持ち場の安全確保後
- **役割：**何をすべきか明確にして動く

03

完了報告（Report）

Completion

- **報告：**「バッシング完了しました」
- **感謝：**依頼者は必ず目を見てお礼を
- **復帰：**速やかに元のポジションへ戻る

ヘルプは「自分の仕事ができない人」ではなく「チームのために声を上げられる人」が行うプロの行動です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第7講

情報伝達：日報や引継ぎノート

シフト制の現場において、情報の断絶はサービスの質を低下させる最大要因です。
「書く」という行為を通じて、時間を超えたチーム連携を実現します。

1 今日の事実

TODAY'S FACTS

客観的な記録

- **トラブル・クレーム：**発生時刻、内容、対応結果を5W1Hで。
- **欠品・故障：**「何が」「いつから」使えないか明確に。
- **VIP情報：**来店時の特別な要望や好みを記録。

2 明日の注意点

NEXT ACTIONS

未来への申し送り

- **予約状況の共有：**団体客の時間帯やアレルギー対応の準備。
- **仕込み調整：**残数報告に基づき、翌朝の優先順位を指示。
- **継続案件：**解決していない問題の引き継ぎ。

3 簡潔な書き方

READABILITY

再現性を高める

- **箇条書きの活用：**長文は読まれない。要点を短く。
- **事実と感情の分離：**「怒っていた」ではなく「大声を出された」と記述。
- **誰でもわかる言葉：**社内用語の過多を避け、新人も読めるように。

NGな書き方

情報共有を妨げる悪い例

- ❌ 主観のみの報告（「多分大丈夫」等）
- ❌ 結論のない長文日記
- ❌ 犯人探しの記述

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第7講

プロ意識の共有とチームのモチベーション管理

目的共有

SHARED PURPOSE

作業の手順だけでなく、
「何のために行うか」の意味を共有。
チーム全体のベクトルを合わせる。

プロ意識

PROFESSIONALISM

承認・対話

RECOGNITION

日々の小さな貢献を認め合う。
定期的なフィードバックにより、
成長実感と所属意識を高める。

仕組み化

SYSTEMATIC SAFETY

ミスを個人の責任に帰結させない。
「誰が」ではなく「なぜ」を問い、
再発を防ぐフローを構築する。

第7講

プロ意識の共有とチームのモチベーション管理



POINT: モチベーションは個人の資質だけに依存するものではありません。組織としての「目的」「評価」「環境」が整って初めて、プロ意識が育ちます。

本日のまとめ

組織で高めるサービス品質

最高のサービスは個人の力だけでは実現できません。チーム全体の連携とバックヤードの環境整備が、表舞台の品質を支えています。

“場”をつくるのはチームの連携

個人の技術だけでなく、ホールとキッチンの有機的な連携が、お客様にとっての快適な「場」を創出します。共通の目的（CS向上）を持つことが出発点です。

01

伝達・判断・整頓の標準化

インカムでの簡潔な伝達、ピーク時の優先順位判断、パントリーの整理整頓（5S）。これらを「暗黙の了解」にせず、チーム全員の標準スキルとして定着させます。

02

仕組みで人を助ける

ミスや遅延を個人の責任に帰するのではなく、ルールやツール、役割分担という「仕組み」でサポートし合う文化を醸成します。それがプロのチームワークです。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

称賛とフィードバック

次のシフトでは、仲間の良い動きを言葉にして伝え（承認）、チームのモチベーションを高め合いましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第8講

全てのお客様に開かれた店
バリアフリー・多言語サービス

国籍・年齢・障害の有無に関わらず、 すべてのお客様が安心して 楽しめる空間をつくるために。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

ユニバーサルな視点で体験設計

多様性への配慮と言語化

OBJECTIVE
多様性への配慮と言語化

TOPICS
現場ツールの即戦力化

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

心と環境の壁を溶かす

障害は人ではなく環境にあると知る

- UNIVERSAL MANNER -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

ユニバーサルマナーの基本

障害は「人」ではなく「環境」にある

「社会モデル」の視点が重要です。足が不自由だから店に入れないのではなく、段差（環境）があるから入れないのです。物理的なハードルを変えられなくても、人の手でそのバリアを解消することは可能です。

「できない」ではなく「どうすれば」

画一的なマニュアル対応で「無理です」と断るのではなく、「どうすれば実現できるか」「どこまでなら手伝えるか」を考える創造性がプロの仕事す。第二、第三の選択肢を提案しましょう。

本人への確認が最も確実

良かれと思ったサポートが、逆に負担になることもあります。「何かお手伝いしましょうか？」「どのようにお手伝いすればよろしいですか？」と本人に聞くことが、最も確実で失礼のないマナーです。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第8講

高齢者への対応ポイント

加齢による身体機能の変化を理解し、さりげなくサポートすることが大切です。
「特別扱い」ではなく、「快適さへの配慮」として自然に行動しましょう。



POINT 01　歩行速度とご案内（Pace & Leading）

お客様のペースに合わせ、決して急かさないことが基本です。ご案内時は頻繁に振り返ります。

- 半歩前を歩き、距離を保つ
- 段差・足元の注意を言葉にする
- 杖や歩行器の置き場所を確保



POINT 02　声のトーンと話し方（Tone of Voice）

高い声や早口は聞き取りにくい場合があります。「低めのトーン」で「ゆっくり」話します。

- 正面から口元を見せて話す
- 一文を短く区切る
- 重要なこと（金額等）は指差し確認

高齢者への対応ポイント

POINT 03

環境・設備への配慮（Environment）

身体的な負担を軽減し、不安なく過ごせる座席やツールを提案します。

- 明るく、騒がしくない席へ案内
- 立ち座りしやすい椅子（肘掛け等）
- 拡大鏡・老眼鏡の準備と提示

Takeaway

安全と安心を提供する、温かい「待つ」姿勢を。

ハード（設備）の制約をソフト（対応）でカバーする

設備が完璧でなくとも、適切な声かけと配慮があれば、快適な時間は作れます。
勝手な判断を避け、お客様との対話を通じて最適なサポートを提供しましょう。

第8講 車椅子・盲導犬同伴へのサポート

01



動線・環境の確認

Environment Check

- **通路：**幅と段差の有無を確認
- **テーブル：**車椅子が入る高さか
- **座席：**椅子を抜く準備をする

02



具体的なサポート確認

Ask the Person

- **声かけ：**「お手伝いしましょうか？」
- **厳禁：**無言で車椅子を押さない
- **尊重：**ご本人の希望を最優先

03



補助犬への接し方

Guide Dog Etiquette

- **仕事中：**触らない・声をかけない
- **食事：**食べ物を与えない・見ない
- **場所：**足元に待機スペース確保

盲導犬・介助犬・聴導犬は、法的に入店が認められています。特別扱いではなく「当然のこと」として迎え入れましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第8講

お子様連れへの気配り

お子様連れのお客様にとって、外食は楽しみであると同時に不安も伴うものです。
親御様が安心して食事を楽しめるよう、安全と快適さを最優先に考えたサポートを行います。

POINT 01 安全性への配慮（Safety First）

お子様は予期せぬ動きをします。事故を未然に防ぐため、危険因子を遠ざける配席と提供を徹底します。

- 通路側を避けた奥の席へ案内
- 熱い料理・刃物は手の届かない位置へ
- テーブルの角やクロスの引っ張りに注意

POINT 02 椅子・食器・提供速度の調整（Support）

年齢や成長に合わせた道具の準備と、飽きさせないためのスピーディーな料理提供が鍵となります。

- 子供用椅子・取り皿の先出し
- 割れないコップ・ストローの準備
- 「お子様の料理を先にお持ちしますか？」

お子様連れへの気配り

POINT 03 周囲への配慮と空気作り（Harmony）

お子様が騒いでしまった場合など、親御様の肩身が狭くならないようなフォローと、他のお客様への配慮を両立させます。

- ✓泣き出した際の声掛け「元気ですね」
- ✓塗り絵やおもちゃの提供
- ✓近隣のお客様への事前の「一言添え」

Takeaway

親御様の「安心」が、将来の「ロイヤルカスタマー」を育てます。

第8講

外国人客へのやさしい日本語とジェスチャー

Restaurant Service & Hospitality Training

「言葉の壁」を「心の壁」にしないために。複雑な敬語よりも、相手に伝わる「わかりやすさ」と「温かさ」を優先するコミュニケーション技術です。
流暢な英語よりも、寄り添う姿勢が安心感を生みます。

1 やさしい日本語

SIMPLE JAPANESE

「はさみの法則」
はっきり・さいごまで・みじかく

- 一文を短く切る
  「〜ですが」を使わず言い切る
- 尊敬語・謙譲語を避ける
  「召し上がる」→「食べる」、「です・ます」で統一
- 指示語を明確に
  「こちら」→「ここ」、「どなた」→「だれ」

2 明確化と視覚化

VISUALIZATION

抽象表現	具体的数値
少々	**5分**

- 指差し確認の徹底
  メニュー写真や時計を指差して示す
- 結論（Yes/No）を先に伝える
- オノマトペ（擬音語）は使わない
  「もちもち」「サクサク」は通じにくい

3 ジェスチャーと表情

NON-VERBAL

言語情報の補完

- 身振り手振りを大きく
  大きさ、熱さ、方向を体で表現
- 常に笑顔で「歓迎」を示す
  不安を取り除く最強のツール
- 理解度のこまめな確認
  「OK?」「わかりますか？」

NGアクション

誤解を招く対応

- ✕大きな声で怒鳴るように話す
- ✕「召し上がられますか」等の過剰敬語
- ✕通じない時に困った顔をする

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第8講 多言語ツールの効果的な使い方

「言葉の壁」は適切なツールで越えられます。
大切なのは、ツールを使いながらも「心を通わせようとする姿勢」を忘れないことです。

TOOL 01 指差しシート（Point-and-Speak）

挨拶、注文、会計など、頻出する会話パターンを厳選し、イラスト付きで視覚的に伝えます。

- イラスト付きで直感的
- 頻出表現に絞る
- 笑顔で指差す

TOOL 02 翻訳機・アプリ（Translation Apps）

長文のコミュニケーションや突発的な質問に有効。精度を高める工夫が必要です。

- 短い文章で区切る
- 固有名詞・数値は明確に
- 主語を省略しない

TOOL 03

アレルギー・宗教確認カード

命や信条に関わる重要な確認事項は、多言語で書かれたカードを用いて正確に相互理解を図ります。

- 常に携帯・常備する
- 厨房と情報を共有
- ピクトグラム併用

Takeaway

ツールはあくまで補助。最後は「目と目の対話」で安心を届ける。

宗教・思想的配慮（ハラール・ヴィーガン）

Halal

ハラール（イスラム教）

神に許されたもの

禁忌の厳格な排除

Religious Dietary Laws

豚肉・アルコールの禁止
由来成分（ゼラチン、ラード）や調味料（料理酒、みりん）も不可

専用の調理器具・保管
豚肉などを扱った器具との接触を避ける

ハラール認証食材
適切な処理がなされた肉類の使用

&

Vegan

ヴィーガン（完全菜食主義）

動物性不使用

植物性のみの食事

Plant-Based Diet

あらゆる動物性食品の排除
肉・魚介・卵・乳製品・蜂蜜・動物性だし（カツオ等）

代替食材の活用
大豆ミート、植物性ミルク、昆布だし、野菜ブイヨン

思想・環境・健康
背景は多様だが、食事規定は共通

共通の重要対応：交差接触（コンタミネーション）の防止

分離 × 情報開示
Safety & Transparency

揚げ油の共用や調理器具の使い回しはNG。

「成分表の提示」と「調理過程の説明」で安心を提供する。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

受容と共感

設備よりもまず心を
目の前の一人に寄り添う

- UNIVERSAL MIND -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

多様性を認める「心のバリアフリー」

ステレオタイプへの気づき

「高齢者＝耳が遠い」「外国人＝日本語が話せない」といった無意識の思い込み（アンコンシャス・バイアス）を自覚しましょう。属性で判断せず、目の前のお客様個人の反応やニーズを観察することがスタートです。

本人主語での確認

良かれと思ったサポートが逆に負担になることもあります。こちらが勝手に判断せず、「何かお手伝いしましょうか？」「どのようになさいましょうか？」と、必ずお客様本人に希望を尋ねる姿勢を徹底します。

不明は正直に確認し改善へ

多様なニーズのすべてを事前に把握することは不可能です。分からないことは「勉強不足で申し訳ありません。教えていただけますか？」と誠実に尋ね、その学びを店舗全体で共有し改善につなげることが重要です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

全ての人に開かれた空間へ

物理的なバリアがあっても、私たちの「心」と「技術」で解決できることは無限にあります。多様性を力に変え、全てのお客様に安心を届けましょう。

01

環境・言葉・心を整える

ハード面の工夫（環境）、やさしい日本語や多言語ツール（言葉）、そして多様性を尊重する意識（心）。この3つの側面をバランスよく整えることが重要です。

02

できることから標準化

全ての設備改修は難しくても、筆談ツールの常備や、アレルギー対応ルールの明確化など、今すぐできる対策を「標準化」し、全員で共有しましょう。

03

小さな配慮の大きな満足

目線を合わせて話す、少しゆっくり話す、といったコストのかからない「小さな配慮」こそが、お客様にとってのかけがえのない安心と満足感につながります。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

➔ 「声かけ」の実践

困っていそうなお客様を見かけたら、
躊躇せず「何かお手伝いしましょうか」と一言かけることから始めましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

“最高の一杯”を届ける

飲料・アルコール サービス基礎

温度、器、注ぎ方ひとつで味は変わる。
プロとして知っておくべき 飲料サービスの技術と法的責任。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

飲み物をより美味しく提供する

知識と技術、そして安全への配慮

OBJECTIVE
温度・器・順序で味は変わる

TOPICS
基礎手順の標準化 ／ 法令遵守と安全配慮

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

ドリンクの基本：温度管理

飲み物の美味しさは「温度」で決まると言っても過言ではありません。
提供時の温度変化を最小限に抑え、液体にストレスを与えない技術がプロの基本です。

POINT 01 グラスの予冷・保温（Vessel Preparation）

注ぐ前に器自体の温度を最適な状態にし、提供時の温度ロスを防ぎます。

- 冷たい飲料：冷蔵庫で冷やす / 氷水で冷やし拭き上げ
- 温かい飲料：お湯でカップを温めておく
- 常温（赤ワイン等）：室温になじませたグラス

POINT 02 氷の質と量（Ice Quality & Quantity）

氷は単なる冷却材ではなく「食材」です。溶けにくく味を損なわない氷を選びます。

- 透明で硬い氷を使用（不純物が少なく溶けにくい）
- グラス一杯まで入れる（氷同士が冷やし合う）
- 表面の霜を取ってから使用（リンス）



POINT 03 香りを逃がさない注ぎ方（Pouring Technique）

注ぎ方ひとつで炭酸の持ちや香りの立ち方が変わります。液体を優しく扱います。

- グラスの縁に沿わせて静かに注ぐ（炭酸抜け防止）
- 氷に直接当てない（水っぽくなるのを防ぐ）
- 最後に少し高い位置から注ぎ香りを立たせる（適宜）

Takeaway

「適温での提供」こそが、最高の調味料。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

ビールの注ぎ方：黄金比と泡

最高の一杯を生み出す「3つのステップ」

ビールの味は注ぎ方で劇的に変わります。クリーミーな泡（フロスティバブル）は酸化を防ぐ「蓋」の役割を果たし、最後の一口まで美味しさを保ちます。

第9講

ビールの注ぎ方：黄金比と泡

01

洗浄・脱脂の徹底

Cleanliness

- **油分除去：**微量な油も泡消えの原因
- **専用スポンジ：**食器用と分ける
- **自然乾燥：**布巾の繊維付着を防ぐ

02

二段注ぎの技術

Pouring Technique

- **45度傾斜：**側面を沿わせ炭酸を維持
- **垂直へ：**7分目で立てて泡を作る
- **ノズル管理：**泡付け機能の活用

03

黄金比「7：3」

Golden Ratio

- **液体7：泡3：**見た目と味の最適解
- **泡の蓋：**酸化と炭酸抜けを防ぐ
- **提供：**泡が落ち着く前に迅速に

注ぎ口（タップ）がビールに触れるのはNGです。衛生面と泡の品質を守るため、常に空間を保ちましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

ワインサービスの基本手順

Restaurant Service & Hospitality Training

ワインサービスは一連の儀式的な側面を持ちます。各プロセスを優雅かつ正確に行うことで、ワインの価値を高め、お客様に安心感と特別感を提供します。

1 エチケット確認 PRESENTATION

注文の最終確認

- ホストの右側に立ち提示
- ラベルを正面に向ける
- 銘柄・ヴィンテージを読み上げ確認を得る

2 抜栓（オープン） UNCORKING

静かに、動かさず

- ボトルをテーブルに置いたまま回さない
- キャップシールをナイフでカット
- 音を立てずにコルクを抜く

3 テイスティング TASTING

品質確認

- コルクの匂いを確認（ブショネ確認）
- ホストに少量（30ml）注ぐ
- ホストの了承を得てサービス開始

4 サーブ順序 SERVING

レディーファースト

- 女性客 → 男性客の順
- 年長者優先
- 最後にホスト（注文者）へ注ぐ

プロの所作テクニック

美しく注ぐためのポイント

- ボトルは底を持つ（パント）か、下部を支える
- グラスの最も膨らんでいる部分まで注ぐ
- 注ぎ終わりはボトルを軽くひねり、雫を切る

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

日本酒 (Sake)

温度による味わいの変化を楽しむ

醸造酒・米

温度と器

温度帯の基本

冷酒 (Reishu)**5〜10℃**
常温 (Hiyatype)**20℃前後**
燗酒 (Kanzake)**35〜55℃**

器の選び方

- **ワイングラス：**吟醸・大吟醸など香りを楽しむ酒
- **陶器・お猪口：**燗酒や純米酒の旨味を引き立てる

VS

焼酎 (Shochu)

割り方で変化する度数と香り

蒸留酒・芋/麦/米

割り方手順

提供スタイルの基本

ロック氷山盛り → 焼酎注ぐ → ステア
水割り焼酎 → 水 (比率は6:4が黄金比)
お湯割りお湯が先 → 焼酎 (自然対流で混ざる)

器の選び方

- **ロックグラス：**口が広く、大きな氷が入るもの
- **陶器カップ：**お湯割り用。保温性が高く手に馴染む

國酒（こくしゅ）としての提案力

Omotenashi Sake Service
Traditional Knowledge

お客様の好みや料理に合わせて「温度」と「割り方」を使い分けることが、
和酒サービスの醍醐味。

第9講

ソフトドリンク・コーヒー・紅茶の提供マナー

アルコール以外のドリンクも、プロの技術で「最高の一杯」に変わります。
それぞれの特性に合わせた基本的なルールを守ることで、味と香りを最大限に引き出しましょう。



POINT 01

炭酸飲料（Soft Drinks）：抜け防止の注ぎ方

氷に直接当てると衝撃で炭酸が抜けてしまいます。爽快感を損なわない丁寧な所作が求められます。

- ✓グラスを傾け内側に沿わせて注ぐ
- ✓氷を避けて静かに注く
- ✓瓶提供時は直前に開栓する



POINT 02

コーヒー（Coffee）：鮮度と温度管理

抽出後の時間は味の劣化に直結します。特にエスプレッソのクレマ（泡）は提供スピードが命です。

- ✓カップは必ず予熱しておく（ホット）
- ✓抽出後はトレイに乗せて即提供
- ✓ソーサーのロゴを正面に向ける

POINT 03 紅茶（Tea）：蒸らしと手順

茶葉ごとの適切な蒸らし時間を守り、「ゴールデンドロップ（最後の一滴）」まで注ぎ切ります。

- 砂時計等で蒸らし時間を正確に管理
- ポット提供時は差し湯の案内も
- ミルクは温めて別添えが基本

Takeaway

ノンアルコールこそ、技術の差が味にはっきり表れる。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

途切れない心地よさを演出する技術

ドリンクの提供とバッシング（下げ膳）は、単なる作業ではなく「リズム」を作る重要なサービスです。
お客様のグラス状況を常に把握し、以下の3ステップでスマートに対応しましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

ドリンクの差し替えとグラスの下げ方

01

次杯の提案

Proposal Timing

- **1/4残：**グラスが空になる前に
- **メニュー：**準備してから声をかける
- **間合い：**会話の切れ目を狙う

02

グラスの扱い

Glass Handling

- **ステム/下部：**飲み口に触れない
- **外側持ち：**指紋付着を最小限に
- **安定感：**小指で支えて水平に

03

静音と確認

Silent & Check

- **無音：**カチャカチャ音を立てない
- **水滴：**テーブルの結露も拭き取る
- **進行：**次の料理との相性を確認

ドリンクのケアは「放置されている」と感じさせないための最も有効なアクションです。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

法令遵守

一時の売上よりも一生の信頼を守る

- COMPLIANCE & SAFETY -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

法的責任：未成年確認と飲酒運転防止

年齢確認の徹底

外見だけで判断せず、少しでも若く見える場合は必ず身分証明書の提示を求めます。「写真付き」かつ「生年月日」が確認できる公的証明書が基準です。迷った時は「提供しない」が鉄則です。

飲酒運転の絶対阻止

お車での来店確認を必ず行います。運転される方への酒類提供は法律で禁止されています。ハンドルキーパーの確認や、運転代行・タクシーの手配を積極的に行い、安全な帰路を支援します。

違反のリスクと責任

未成年者への提供や飲酒運転の幇助は、提供者個人や店舗も厳しく罰せられます（営業停止・罰金）。「知らなかった」では済まされない重大な責任があり、社会的信用を一瞬で失います。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第9講

泥酔客への対応：毅然とした態度と配慮

お客様の安全確保と他のお客様への迷惑防止のため、毅然とした態度で接します。
「断る」ことはサービスの放棄ではなく、お客様を守るための重要な職務です。

1 提供中止の丁寧な宣言

DECLINATION

「申し訳ございません」
クッション言葉を必ず使用

- 他のお客様に聞こえないよう、小声で耳元へ
- 「お店の決まりで」「お客様のお体が心配ですので」と理由を添える
- 否定形ではなく「これ以上は控えさせていただきます」と伝える

2 水・フード・休憩の提案

CARE & SUGGESTION

水分補給	休息
お冷/チェイサー	**温かいお茶**

- 「酔い覚ましに冷たいお水はいかがですか」と勧める
- 転倒防止のため、座席での休憩を促す
- 状況に応じて軽いおつまみや汁物を提案

3 連携と安全確保

COOPERATION

一人で抱え込まない

- 同行者（シラフの方）へ状況を説明し協力を仰ぐ
- 責任者（店長）へ即時報告し、判断を仰ぐ
- 帰宅手段（タクシー・代行）の確認と手配

第9講 泥酔客への対応：毅然とした態度と配慮

NGアクション：火に油を注ぐ行為

お客様のプライドを傷つけないよう最大限の配慮を

- ✕ 大声で注意する・恥をかかせる
- ✕ 「酔っ払い」扱い・上から目線
- ✕ 議論に応じる・挑発に乗る

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

最高の一杯を科学する

ドリンクは料理の引き立て役であると同時に、それ自体が主役にもなり得ます。温度、器、手順の一つ一つに意味があり、それが「美味しさ」を作ります。

美味しさの三原則：温度・器・順序

ドリンクの味は「適温」「最適なグラス」「提供のタイミング」で劇的に変化します。この3つの管理こそがプロの技術であり、基礎中の基礎です。

01

品目ごとの「型（Standard）」

ビールの泡比率、ワインの抜栓、日本酒の温度帯。それぞれの飲み物が持つポテンシャルを最大限に引き出すため、決められた「型」を遵守します。

02

法令遵守と安全管理

未成年者への提供禁止や飲酒運転防止は、店とお客様を守る絶対的なルールです。曖昧にせず、毅然とした対応を行うことが信頼に繋がります。

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のまとめ

NEXT ACTION

➔ 提供温度の再確認

まずはビールのグラス洗浄状態と、提供時の温度が適正か、
明日の営業前に必ずチェックしましょう。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

改善し続ける

サービス品質評価とPDCA

品質基準を言語化し、評価と改善の サイクルを回すことで、
個人と組織が 成長し続けるための仕組みを学ぶ。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

本日のゴール

改善し続けるプロの視点

品質基準の共有と言語化

OBJECTIVE

評価→学習→改善の循環

TOPICS

個人と店舗の成長設計

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

サービス品質の基準「QSCA」

Q	Quality(品質)
S	Service（サービス）
C	Cleanliess（衛生）
A	Atmosphere（雰囲気）

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

サービス品質の基準「QSCA」

Quality
品質（商品・技術）

料理の味、温度、盛り付け。
ドリンクの提供品質。
「当たり前においしい」こと。

Service
接客・サービス

笑顔、挨拶、言葉遣い。
提供スピードとタイミング。
ホスピタリティの発揮。



QSCA

Cleanliness
清潔・衛生

店内（床・トイレ・卓上）。
スタッフの身だしなみ。
食器やグラスの曇りなさ。

Atmosphere
雰囲気

照明、BGM、温度、香り。
スタッフの活気と連携。
店舗コンセプトの一貫性。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

ミステリーショッパーの評価指標と活用

ミステリーショッパー（覆面調査）は「粗探し」ではなく「お客様視点の獲得」が目的です。
客観的な評価指標に基づき、現状の課題を明確化して改善につなげます。

POINT 01 観察項目の全体像（Scope）

来店前から退店後まで、顧客接点のすべてが評価対象となります。

- 電話予約の応対
- 入店時の挨拶と誘導
- トイレの清潔さ
- 退店時のお見送り

POINT 02 定量評価と定性評価（Metrics）

「できた/できない」の事実だけでなく、「どう感じたか」の感情評価も重要です。

- 提供時間（分）
- マニュアル履行率（%）
- 笑顔の印象（5段階）
- 再来店の意向

POINT 03 結果を改善アクションへ（Action）

評価結果を一喜一憂で終わらせず、具体的な改善計画に落とし込みます。

- 課題の優先順位付け
- マニュアル修正
- 個人面談
- 重点トレーニング

Takeaway

「評価」はゴールではなく、「改善」のスタートライン。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

自己評価とピアレビュー

Service Quality Evaluation & PDCA

サービスの品質を高めるためには、客観的な視点での振り返りが不可欠です。
自分自身の事実と向き合い、仲間との建設的なフィードバックを通じて成長を加速させます。

1

自己評価・録画

SELF CHECK

客観的事実の確認

- 接客ロールプレイングを録画して見返す
- 基準表に基づき、自分の動作を厳しく採点
- 「できているつもり」と「事実」の差を知る

2

相互観察

PEER REVIEW

良い点 → 改善点 → 約束

- 仲間同士でサービスを観察し合う
- 具体的かつ建設的な言葉でフィードバック
- 次回の改善行動をその場で宣言・約束する

3

学習モード

MINDSET

防衛的態度の回避

- 指摘を「攻撃」ではなく「贈り物」と捉える
- 「だって」「でも」を封印し、まずは受容
- 感情的に反応せず、事実に対して感謝する

評価時のNG態度

成長を阻害する避けるべき行動

- ✕ 感情的な批判・人格否定
- ✕ 指摘に対する即座の反論
- ✕「なんとなく」の曖昧な評価

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

PDCA：Plan（計画）→ Do（実行）

改善のための確実なプロセス

サービス品質を高めるPDCAサイクルの前半フェーズ。
仮説に基づいた計画と、次の評価（Check）につなげるための確実な実行・記録が重要です。

第10講 PDCA：Plan（計画）→ Do（実行）

01



Plan（計画）

Goal Setting

- **目標：**「何のためにやるか」を定義
- **指標：**成功基準を数値で設定
- **手順：**誰が・いつ・どう動くか

02



Do（実行）

Agile Action

- **試行：**まずは小さく素早く試す
- **徹底：**期間中はルールをやり切る
- **柔軟：**現場状況に合わせ微調整

03



Record（記録）

Documentation

- **統一：**フォーマットを揃え比較可能に
- **両立：**定量データ＋定性コメント
- **鮮度：**記憶が新しいうちに記録

「やりっぱなし」を防ぐため、Doと同時にRecord（記録）を残すことが、
次のCheck（評価）の精度を決めます。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講 Check（評価）：アンケート・売上データ

「何となく」の感覚ではなく、客観的な「数値」と「声」に基づいて事実を把握します。
次の改善アクションを的確に導き出すための重要なステップです。

POINT 01 顧客アンケートの設計 (Voice of Customer)

「美味しかったですか？」だけでは改善点は見えません。具体的かつ回答しやすい設問設計が重要です。

- Net Promoter Score (NPS)の導入
- 自由記述欄からの「生の言葉」収集
- QRコード等の回答しやすい導線

POINT 02 定量データの分析 (KPI Analysis)

売上金額だけでなく、オペレーション品質に関わる指標（KPI）を定点観測します。

- 提供スピード（リードタイム）
- 席回転率・滞在時間
- 追加注文率（客単価UP）

Check（評価）：アンケート・売上データ

POINT 03

異常値からの仮説立案 (Hypothesis)

平均値との乖離（異常値）には必ず理由があります。「なぜ？」を深掘りし、真因を特定します。

- 特定曜日・時間帯のクレーム増加
- 特定メニューの残食率
- シフト別の売上偏差

Takeaway

「評価なき実行は、羅針盤のない航海と同じである。」

第10講

Action（改善）：マニュアル修正と教育

評価（Check）で明らかになった課題に対し、具体的な改善策を実行に移すフェーズです。
精神論ではなく「仕組み」を変え、チーム全体に定着させるまでがActionの責任範囲です。

1 仕組みの修正

UPDATE RULES

マニュアル・配置の変更

- 手順書の該当箇所を具体的に書き換える
- モノの配置や動線を物理的に変更する
- チェックリストに新項目を追加する

2 教育と周知

TRAINING

理解 **朝礼共有**

習得 **ロープレ**

- 「なぜ変えるのか（Why）」をセットで伝える
- 開店前10分で新しい動きを実演練習
- OJTで個別に定着度を確認する

3 効果測定

MEASUREMENT

次のサイクルへ

- 変更後、数値（時間・クレーム数）が改善したか
- スタッフに無理が生じていないかヒアリング
- 成功事例として全店・他店舗へ横展開

Action（改善）：マニュアル修正と教育

改善の「落とし穴」

Actionが定着しない原因

- ✕「気をつける」という精神論で終わらせる
- ✕変更を周知せず、一部の人だけが実践する
- ✕やりっぱなしで効果を確認しない

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

第10講

現場の「気づき」を提案に変える

改善提案
KAIZEN PROPOSAL

1 現状把握
FACT & ISSUE

主観的な「感想」ではなく
客観的な「事実」を集める。
解決すべき課題を特定する。

2 原因と施策
CAUSE & PLAN

「なぜ」を繰り返して真因を探る。
誰が・いつ・何をするか、
具体的なアクションへ落とす。

3 効果と見える化
EFFECT & VISUAL

実施後の変化を検証する。
数値（時間短縮等）や写真で
Before/Afterを可視化する。

第10講

現場の「気づき」を提案に変える



💬 **POINT:「気づき」を単なる感想で終わらせず、論理的な構成で「提案」に昇華させることが、店舗を良くするプロの仕事です。**

生涯研鑽

現状維持は後退の始まり
道に終わりなし

- LIFELONG LEARNING -

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

生涯学習：プロのキャリアと自己研鑽

キャリア地図：専門性×人間力

サービス技術（専門性）を磨くことはもちろんですが、豊かな感性や教養といった「人間力」の深耕が、最終的な接客の質を決定づけます。技術と心の両輪を大きく育てることがキャリア形成の鍵です。

学びの源泉：本・現場・師

学びの場は教室だけではありません。良書に触れて感性を磨き、日々の現場での失敗から教訓を得て、優れた先輩やお客様（師）の振る舞いから技を盗む。全ての瞬間が最高の教材となります。

1日1改善の習慣化

「昨日はできなかったことが、今日はできた」。毎日ひとつ、どんなに小さなことでも改善を積み重ねましょう。1年後には365歩の前進となり、それがプロフェッショナルとしての圧倒的な実力差を生みます。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

総括：10回の振り返り

学びを現場の価値へ変える

全10講義を通じて学んだ知識と技術は、現場で実践して初めて意味を持ちます。お客様の笑顔と信頼のために、学び続けましょう。

進化の道筋

「作業（Duty）」から「サービス（Service）」へ、そして「おもてなし（Hospitality）」へ。 正確な業務遂行の上に、相手を想う心を乗せていく段階的な成長を常に意識してください。

01

価値創造の三位一体

「標準化」で品質を安定させ、「個別化」でお客様に寄り添い、「改善」で進化する。 この3つのサイクルを回し続けることが、選ばれる店舗であり続ける条件です。

02

明日からのアクション

学びを定着させるために、具体的なアクションを3つ決めて帰りましょう。（例：お客様の名前を呼ぶ、スタッフの良い点を褒める、1つ改善提案を出す 等）

03

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training

🏁 プロへの誓い

今日学んだことを一つでも実践し、昨日の自分よりも良いサービスを提供すること。

それがプロフェッショナルへの道です。

Copyright © 2026 Professional Hospitality Training