演習問題 1｜市場動向の理解

問題

コロナ前後の外食産業の主な変化を3つ挙げて説明してください。
（130〜200字）

記述の視点・ヒント

2019年まで：イートイン中心、パート・アルバイト依存

2020年以降：テイクアウト・デリバリーの定着

DX・省人化：モバイルオーダー、配膳ロボットの導入

価格・価値：原材料高騰による価格改定と付加価値化

回復：インバウンド需要の戻り

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第1講

演習問題 1｜回答例と解説

日本の外食産業の構造と将来展望

模範回答例

コロナ前後で大きく変わった外食産業の主な変化は、以下の3つです。

食べ方の変化（中食の増加）：
店内で食べるだけでなく、テイクアウトやデリバリーで食事をする人が増えました。

お店の機械化（DX）：
人手不足を補うため、配膳ロボットやスマホ注文などを使うお店が増えました。

外国人客の増加（インバウンド）：
海外からの旅行客が戻ってきて、お店の売上が回復しています。　（約180字）

評価基準

3つの変化を挙げている	40点
わかりやすい言葉で説明している	30点
「DX」や「インバウンド」の語を使用	20点
箇条書きで読みやすい	10点

解説・重要ポイント

3つのキーワード：「テイクアウト・デリバリー」「DX（機械化）」「インバウンド（外国人客）」の3つを覚えましょう。

変化の理由：コロナで生活スタイルが変わったことや、働く人が足りないことが背景にあります。

現状の理解：お客さんは戻ってきましたが、お店の新しい工夫（機械化など）が必要になっています。

補足情報

難しい言葉を使わなくても大丈夫です。

「持ち帰り」「ロボット」「外国人観光客」など、自分の知っている言葉に置き換えて説明してみましょう。

大切なのは、お店の様子がどう変わったかをイメージすることです。

問題

ファストフード、ファミレス、居酒屋、専門店から1つを選び、その特徴を説明してください。（130〜200字）

記述の視点・ヒント

FF：スピード重視、マニュアル完備で働きやすい

FR：接客重視、幅広い客層への対応が必要

居酒屋：活気ある雰囲気、チームワークと連携が大切

専門店：ラーメンや寿司など、特定の技術やこだわり

記述内容：選んだお店の雰囲気や、どんなスキルが必要かを書いてみましょう

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第1講

演習問題 2｜回答例と解説（ファストフード）

模範回答例

ファストフード（FF）の主な特徴は、徹底的なマニュアル化とスピード重視のオペレーションです。

提供時間や回転率が主要なKPI（重要業績評価指標）となり、お客様へ素早く商品を届けることが最優先されます。

調理工程が標準化されているため、未経験者でも短期間で業務を習得しやすく、また24時間営業の店舗も多いため、短時間からの柔軟なシフト勤務が可能である点も大きな特徴です。

（約160字）

評価基準

特徴の正確な列挙	40点
キーワードの使用	30点
文章の分かりやすさ	30点

解説・重要ポイント

特徴の列挙：「マニュアル化」「スピード」「回転率」といったファストフードの核となるキーワードが含まれていますか。

専門用語の使用：KPIやオペレーションといった業界用語を適切に使い、特徴を説明できていますか。

簡潔な説明：要点を絞り、150〜200字程度で分かりやすくまとめられていますか。

補足情報

ファストフードは外食産業の基本が詰まった業態です。

まずはここで「標準化」された仕組みを学ぶことが、他の業態への理解や、将来のキャリアアップの基礎になります。

演習問題 2｜回答例と解説（ファミレス）

模範回答例（ファミリーレストラン）

ファミリーレストランの主な特徴は、以下の3つです。

滞在型でくつろげる空間：
広い客席でゆっくり食事を楽しめる環境を提供しています。

テーブルサービスの提供：
スタッフが席まで注文を取りに行き、料理を運びます。

幅広いメニュー展開：
子供からお年寄りまで楽しめるよう、和食・洋食など多様な料理を揃えています。

（約150字）

評価基準

「滞在型」の特徴を説明している	40点
「テーブルサービス」に言及している	30点
メニューの多様性を説明している	20点
箇条書きで読みやすい	10点

解説・重要ポイント

接客の重要性：お客様と接する時間が長いため、丁寧な言葉遣いや気配りが求められます。

客単価アップ：デザートやドリンクバーなどの追加注文をおすすめすることが大切です。

幅広い客層：家族連れや学生、ビジネスマンなど、多様なニーズに対応する柔軟性が必要です。

補足情報

ファミレスでは「会話力」が磨かれます。

日本語でのコミュニケーション能力を高めたい人におすすめのアルバイト先です。

また、ピーク時とアイドルタイム（暇な時間）のメリハリがあるのも特徴です。

演習問題 2｜回答例と解説（居酒屋）

模範回答例（居酒屋）

居酒屋の主な特徴は以下の通りです。

夕方〜深夜の営業が中心：
仕事終わりの会社員や学生などの利用が多く、夜の時間帯がメインです。

酒類提供とカウンターサービス：
お酒の注文が中心で、カウンター越しのお客様との距離が近く、会話が多いのが特徴です。

活気ある接客と団体対応：
「いらっしゃいませ！」と大きな声で挨拶し、
宴会などの大人数グループへの対応も求められます。

（約160字）

評価基準

居酒屋の特徴を正しく説明している	40点
営業時間や客層に触れている	30点
具体的な業務（ドリンク・宴会）を記述	20点
簡潔にまとめている	10点

解説・重要ポイント

営業時間：夕方から深夜まで営業するため、深夜手当（時給アップ）がつくことが多いです。

接客スタイル：元気良さとコミュニケーション能力が求められ、チームでの連携が特に重要です。

業務の特徴：ドリンク作りや、重い料理を運ぶ体力が必要とされます。

補足情報

居酒屋は「チームワーク」が特に大切です。忙しいときにスタッフ同士で声を掛け合って協力することが求められます。

日本語で積極的にコミュニケーションを取りたい人におすすめです。

模範回答例（専門店を選択した場合）

専門店（ラーメン店、寿司店など）の特徴は以下の通りです。

特定メニューの提供：
ラーメンや寿司など、特定の料理に特化しており、職人のような技術が求められます。

回転率重視のスピード：
ランチタイムなどは特に忙しく、早く正確に料理を提供して、たくさんのお客さんを迎えます。

少人数のお客様：
お一人様や少人数のグループが多く、カウンター席での接客が中心になります。

（約170字）

評価基準

専門店の特徴を正しく説明	40点
「技術」「スピード」等の語を使用	30点
客層や接客スタイルの記述	20点
わかりやすい文章	10点

解説・重要ポイント

専門性が高い：「これを作るプロ」としての技術を学ぶことができます。調理スキルを磨きたい人に向いています。

スピードと正確さ：メニュー数が少ない分、一つの作業を素早く正確に行うことが求められます。

距離感が近い：カウンター越しにお客様と接することが多いため、調理しながらの接客スキルも身につきます。

補足情報

「ラーメン」「カレー」「寿司」など、具体的なお店をイメージすると書きやすくなります。

自分が料理を作ること（調理）に興味があるか、技術を身につけたいかを考えてみましょう。

食券制のお店も多く、レジ業務が少ない場合もあります。

問題

人手不足、コスト上昇、デジタル対応の遅れから1つを選び、外食産業においてどのような課題となっているか説明してください。
（150〜230字）

記述の視点・ヒント

人手不足：有効求人倍率の高止まり、若者の飲食離れ、教育工数の不足

コスト上昇：原材料費の高騰、エネルギー費や物流費の上昇

デジタル遅れ：アナログ業務（紙伝票・手書き）による非効率、データの分断

影響：利益の圧迫、サービス品質の低下、機会損失

ポイント：具体的な現象や現場への影響を含めて説明します

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例（人手不足を選択）

外食産業における最大の課題は深刻な人手不足です。

全産業平均と比較しても有効求人倍率が高く、特に調理スタッフ等の採用が難航しています。

また、少子化による若年層の減少に加え、「長時間労働」「休みが取りにくい」といったイメージから敬遠されがちです。

これにより、現場では教育に時間を割けず、新人が定着しないという悪循環が生じています。

（約170字）

評価基準

課題の正確な理解	40点
背景・要因の説明	30点
現場への影響の具体的記述	20点
文章のわかりやすさ	10点

解説・重要ポイント

構造的な要因：一時的な不足ではなく、少子化や業界イメージといった背景要因を理解していますか。

現場への悪循環：「人手不足→教育不足→離職→さらに不足」という負のサイクルを捉えていますか。

採用難の実態：飲食サービス業の有効求人倍率が高止まりし、売り手市場であることを認識していますか。

補足情報

その他の課題として、「コスト上昇（原材料費・光熱費・人件費の高騰）」や「デジタル対応の遅れ」が挙げられます。

これらが複合的に経営を圧迫しています。

演習問題 1｜留学生のアルバイトルール

問題

留学生がアルバイトをする際の週28時間ルールについて説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

資格外活動許可：必須（在留カード裏面確認）

週28時間の意味：残業含む実働時間の上限

複数掛け持ち：すべてのアルバイト先の合計時間

違反のリスク：不法就労（ビザ更新不可など）

長期休暇特例：1日8時間・週40時間まで緩和

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

留学生のアルバイトは「資格外活動許可」が必要です。

原則として週28時間以内（複数のアルバイトの合算）という制限があります。

ただし、学校の規定による「長期休暇期間中」に限り、
1日8時間（週40時間）まで就労時間が拡大されます。

この制限を超えると不法就労となり、在留資格の更新や変更が不許可になるリスクがあります。
なお、風俗営業関連での就労は全面的に禁止されています。

（約170字）

評価基準

28時間ルールの理解	40点
長期休暇特例の説明	30点
禁止業務への言及	20点
簡潔な説明	10点

解説・重要ポイント

28時間ルールの原則：週28時間は全てのアルバイト時間の合計であることを強調します。

長期休暇の特例：「1日8時間・週40時間」の特例は、学校が定める長期休暇中のみ適用されます。

禁止業務：風俗営業関連（パチンコ店、ゲームセンター、バーの一部等含む）は厳禁。

違反のリスク：「少しオーバーしても大丈夫」という認識は誤り。将来のビザ審査に大きく影響します。

補足情報

長期休暇かどうかは自己判断せず、必ず学校の学年暦（カレンダー）で確認しましょう。

また、タイムカードだけでなく自分でも労働時間を記録する習慣が大切です。

演習問題 2｜就労ビザの比較と選択

問題

「技術・人文知識・国際業務（技人国）」の主な要件を3つ説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

学歴要件：大学・短大・専門学校（専門士）等の卒業

専攻との関連性：学校で学んだ内容と業務に関連があること

業務内容：専門的知識を要する業務（単純労働は不可）

報酬：日本人と同等額以上の報酬

素行：不良でないこと

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例：「技人国」の要件

「技術・人文知識・国際業務」は、

①大学卒業または10年以上の実務経験があること、
②専攻分野や職歴が従事する業務と関連していること、
③翻訳・通訳・企画・管理など専門的知識を要する業務であること、
の3点が主な要件です。

単純労働は認められず、専門性が求められます。

（約180字）

評価基準

要件1（学歴・経験）の説明	40点
要件2（関連性）の説明	30点
要件3（専門性）の説明	20点
文章の簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

専門性の重視：技人国は「ホワイトカラー」向けのビザであり、現場作業（配膳・清掃等）のみに従事することは認められません。

関連性の証明：大学での専攻（経営学、語学等）と職務内容（マーケティング、通訳等）がリンクしている必要があります。

単純労働の禁止：ホールやキッチンでの単純作業は、研修目的などを除き原則不可である点を理解しましょう。

補足情報

特定技能ビザとの最大の違いは「学歴要件」と「業務内容の制限」です。

現場業務（ホール・キッチン）を中心に行いたい場合は、技人国ではなく特定技能ビザの取得を検討する必要があります。

演習問題 3｜在留資格変更の計画立案

問題

留学から就労ビザへ変更する際に必要な書類を5つ挙げてください。（箇条書きでもれなく列挙して下さい）

記述の視点・ヒント

申請書：在留資格変更許可申請書

本人確認書類：パスポート、在留カード

所属機関作成書類：雇用契約書、活動内容の説明書など

本人作成書類：履歴書、理由書（志望動機など）

証明書類：卒業見込証明書、成績証明書

企業側準備書類：卒登記事項証明書、決算報告書

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第2講

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

留学から就労ビザへ変更申請する際に必要な主な書類は、以下の5つです。

- **在留資格変更許可申請書**　（本人作成用および所属機関作成用）
- **パスポート及び在留カード**（申請時に提示）
- **雇用契約書の写し**　（労働条件通知書でも可）
- **卒業証明書**　（申請時は卒業見込証明書、後日原本提出）
- **会社の登記事項証明書**　（または決算書等、企業規模により異なる）

職種や会社規模により追加資料を求められることがあります。（約180字）

評価基準

必要書類の正確な列挙	40点
本人/会社用意の区別	30点
書類名称の正確性	20点
記述の簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

書類の区分：「本人が用意するもの」（申請書の一部、パスポート、学歴証明）と「会社が用意するもの」（契約書、登記簿等）を区別して理解しましょう。

申請書の構成：申請書には会社側が記入・押印するページ（所属機関作成用）があり、早めの依頼が必要です。

企業規模による違い：上場企業など（カテゴリー1・2）は提出書類が大幅に簡略化されますが、中小企業や新設法人は多くの疎明資料が必要です。

補足情報

特定の専門学校卒業生（「専門士」称号付与者）の場合、成績証明書の提出も必須となるケースが多いです。

また、申請書類の様式は法務省のWebサイトから最新版をダウンロードして使用してください。

問題

Will（やりたいこと）、Can（できること）、Must（求められること）とは何か、それぞれ説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

Will：自分の興味・関心、将来どうなりたいか

Can：今持っている知識、スキル、経験

Must：会社や社会から求められている役割、義務

それぞれの違いを意識して記述します。

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

Willとは「自分がやりたいこと」で、興味や価値観、情熱を持てる領域です。
Canとは「自分ができること」で、持っているスキル、経験、知識などの能力です。
Mustとは「社会や会社から求められること」で、業務上の役割や市場のニーズを指します。

キャリアを考える際は、この3つの要素が重なる部分（スイートスポット）を見つけることが重要です。

（約170字）

評価基準

3つの用語の定義が正しいか	40点
それぞれの違いが明確か	30点
簡潔で分かりやすい記述か	30点

解説・重要ポイント

Will（意志）：仕事を通じて実現したいことや、モチベーションの源泉となる「やりたい」気持ちです。

Can（能力）：過去の経験や学習によって培った、現時点で発揮できる「できる」実力です。

Must（責務）：組織の一員として期待される役割や、達成すべき成果といった「すべき」ことです。

3つの重なり：これら3つが重なる領域で仕事をすることが、満足度と成果の両立につながります。

補足情報

Will/Can/Mustのフレームワークは、就職活動時の自己分析だけでなく、入社後のキャリアプランを見直す際にも定期的に活用できる便利なツールです。

問題

STAR法とは何か説明し、Situation（状況）とTask（課題）の例を1つ挙げてください。（150～230字）

記述の視点・ヒント

STAR法： S(状況),T(課題),A(行動),R(結果)の頭文字

Situation： 「いつ」「どこで」「どんな状況」だったか

Task： その時直面した「課題」や、自分に与えられた「役割」

注意点： 今回はAction（行動）とResult（結果）まで書く必要はありません

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例

STAR法とは、経験を分かりやすく伝えるための手法で、
Situation（状況）、Task（課題）、Action（行動）、Result（結果）の4要素で整理します。

例えば、飲食店の繁忙時間帯に待ち時間が長くなっていた。（Situation）
ホールスタッフとして、待ち時間を短縮することが課題でした。（Task）

（約180字）

評価基準

STAR法の意味を説明できた	40点
Situation（状況）の例示	30点
Task（課題）の例示	30点

解説・重要ポイント

STAR法の定義理解：背景（S）と役割（T）から話し始めることが大切です。

Situation（状況）：「いつ」「どこで」「どんな問題があったか」を短く伝えます。

Task（課題）：その状況の中で「自分は何を求められていたか」を明確にします。

補足情報

Action（行動）とResult（結果）は、
このSとTがしっかり定まってから考えるとスムーズに書けます。

まずは「どんな場面で」「何をする役割だったか」を整理しましょう。

問題

SWOT分析のS（強み）、W（弱み）、O（機会）、T（脅威）とは何か説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

内部環境：自分自身の要素（Strength/Weakness）

外部環境：取り巻く環境の要素（Opportunity/Threat）

プラス要因：目標達成の追い風（Strength/Opportunity）

マイナス要因：目標達成の障害（Weakness/Threat）

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

SWOT分析とは、組織や個人の現状を整理する手法です。

S（強み）は自分や企業が持つ長所や優位性、
W（弱み）は改善が必要な短所、
O（機会）は外部環境の中で有利に働く要因、
T（脅威）は不利に働く外部のリスクを指します。

内部要因と外部要因を分けて分析する点が特徴です。

（約180字）

評価基準

S/W（内部要因）の理解	40点
O/T（外部要因）の理解	40点
文章構成	20点

解説・重要ポイント

内部要因と外部要因：SWOT分析は、自分でコントロールできる「内部要因（SとW）」と、自分ではコントロールできない「外部要因（OとT）」に分けて考えることが重要です。

客観的な視点：自分のことだけでなく、業界や社会の動き（外部環境）をセットで分析することで、より深い自己理解につながります。

プラスとマイナス：ポジティブな要素（SとO）とネガティブな要素（WとT）の両面を見ることが大切です。

補足情報

4つの要素を書き出した後、
「強み(S)」×「機会(O)」のように要素を掛け合わせる（クロスSWOT分析）と、
自分の進むべきキャリア戦略が見えてきます。

演習問題 1｜就活スケジュール計画

問題

就職活動で大学3年生が行うべき主な活動を3つ挙げてください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

自己分析・業界研究：自分の強みや興味の整理

インターンシップ：職業体験を通じた企業理解

筆記試験対策：SPIや玉手箱などの準備

OB・OG訪問：社会人からの情報収集

早期選考：情報感度を高めておく

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

大学3年生の間に取り組むべき主な活動は以下の3つです。

自己分析・業界研究：自分の強みや価値観を知り、興味のある業界や企業について調べること。

インターンシップへの参加：企業の仕事を実際に体験し、働くイメージを持つこと。

筆記試験・ES対策：選考に必要な基礎学力（SPIなど）をつけ、
エントリーシートを書く練習をすること。

（約170字）

評価基準

主な活動の列挙	40点
各活動内容の説明	30点
準備の重要性理解	30点

解説・重要ポイント

土台作り：自己分析と業界研究は就職活動の全ての基礎となります。時間をかけて行いましょう。

体験の重要性：インターンシップで「自分に合うか」を確認することで、ミスマッチを防げます。

早期対策：筆記試験や書類作成は一朝一夕では身につきません。3年生のうちからコツコツ準備することが大切です。

補足情報

大学のキャリアセンターは、エントリーシートの添削や面接練習など、無料で手厚いサポートをしてくれます。困ったときは早めに相談に行きましょう。

問題

企業研究で調べるべき情報を3つ挙げてください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

一次情報：説明会や店舗見学で自分が直接見聞きしたこと

二次情報：企業のWebサイトやニュースで公開されている情報

企業理念：その会社が何を大切にしているか

事業内容：どんな商品を、誰に売っているか

強み：他の会社と比べて何が優れているか

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例

企業研究で調べるべき主な情報は以下の3つです。

事業内容と商品・サービス：その企業が何を扱い、誰に提供しているか、主力商品は何かを理解します。

企業理念・ビジョン：企業が大切にしている価値観や、将来目指している方向性を確認します。

求める人物像：採用ページなどで、どのようなスキルやマインドを持つ人材を求めているかを確認します。

（約160字）

評価基準

重要な情報の選択（3つ）	40点
説明の具体性と正確さ	30点
調査目的の理解	20点
文章の分かりやすさ	10点

解説・重要ポイント

基本情報の確認：まずは企業の公式ホームページで、事業内容などの基本情報を正しく理解することがスタートです。

理念への共感：企業の考え方（理念）に共感できるかどうかは、長く働く上で非常に重要です。

自分とのマッチング：「求める人物像」を知ることで、自分の強みをどうアピールすればよいかが見えてきます。

情報の正確さ：口コミだけでなく、企業の公式サイトなどの信頼できる一次情報を確認しましょう。

補足情報

ウェブサイトを見るだけでなく、実際に店舗に行ってお店の雰囲気やスタッフの働き方を見てみることも、とても良い企業研究になります。

問題

SPI試験とは何か、どのような対策が必要か説明してください。（150～200字）

記述の視点・ヒント

SPIの構成：能力検査（言語・非言語）と性格検査
能力検査：基礎的な知的能力（国語・数学）を測る
性格検査：職務適応性や組織への適合度を測る
対策方法：問題集の反復練習、時間配分の慣れ
実施時期：選考の初期段階で実施される

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

SPIは多くの日本企業で実施される適性検査で、能力検査（言語・非言語）と性格検査で構成されています。
基本的な対策として、まずは市販の問題集を1冊購入し、特に非言語分野（数学的な問題）の解き方に慣れておくことが重要です。
また、本番は回答時間が短いため、普段から時間を計って問題を解く練習をしておくと、落ち着いて試験に臨むことができます。

（約170字）

評価基準

SPIの概要理解	40点
基本的な対策の提示	30点
時間管理への言及	20点
文章構成・簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

SPIの概要理解：能力検査だけでなく、性格検査もセットで行われることを理解します。

非言語分野の対策：数学的な問題に慣れておくことが、得点アップの第一歩となります。

時間管理の意識：問題数に対して時間が短いため、スピードを意識した練習が不可欠です。

補足情報

最近はWebテスト形式（自宅のPCで受験）も増えています。

操作方法に慣れるためにも、一度はPCでの模擬受験を体験しておくと安心です。

演習問題 1｜履歴書作成の実践

問題

履歴書に書く学歴欄の基本ルールを3つ説明してください。（100〜150字）

記述の視点・ヒント

年月表記：西暦または和暦のどちらかに統一して書きます

正式名称：学校名や学部・学科名は略さず正式名称で書きます（例：高校→高等学校）

入学・卒業：入学と卒業（または卒業見込み）の年月を正確に記載します

順序：一般的に中学校卒業から書き始めることが多いです

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

履歴書の学歴欄では、

①中学校卒業から時系列順に記載すること、
②入学・卒業年月を西暦で統一し、学校名や学部・学科は正式名称で書くこと、
③入学と卒業をそれぞれ改行して正確に記入すること、の3点が基本ルールです。

省略せず丁寧に記載することが重要です。（約130字）

評価基準

「中学卒業から」の記載	40点
正式名称の使用	30点
年号の統一	20点
簡潔な表現	10点

解説・重要ポイント

義務教育の終わりから：日本では一般的に、義務教育終了時（中学卒業）から学歴を記載します。

正確性が命：年号（西暦または和暦）を全体で統一することは基本中の基本です。「高校」ではなく「高等学校」と書くなど、正式名称を使うことで丁寧な印象を与えます。

空白期間に注意：入学と卒業の年月に矛盾がないか、不自然な空白期間がないかを確認されます。

補足情報

留学期間がある場合は、学歴欄に期間と国、学校名を明記しましょう。留年や休学があった場合も、面接で聞かれる可能性があるため、理由を説明できるように準備しておくと安心です。

演習問題 2｜職務経歴書の記載項目

問題

職務経歴書に書くべき内容を3つ挙げてください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

職務要約：どのような仕事をしていたかの概略

在籍期間・雇用形態：いつ、どのような立場で働いたか

業務内容：担当した具体的なタスクや役割

実績・成果：数値や表彰などでアピールできる点

活かせるスキル：PCスキル、語学、資格など

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例

職務概要：
どこで（企業名・店舗）、いつ（期間）、何をしていたか（ポジション・雇用形態）を簡潔に記載します。

主な業務内容：
具体的な担当業務（接客、調理、レジ、発注など）を箇条書きで分かりやすく記述します。

活かせるスキル・経験：
応募先で即戦力となる強み（言語能力、PCスキル、特定の業務経験など）をアピールします。

（約160字）

評価基準

必須項目の網羅（3要素）	40点
内容の具体性	30点
読みやすさ（構成・表現）	20点
記述の簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

読み手を意識した構成：採用担当者が知りたい情報を、優先順位をつけて整理することが重要です。

具体性のある表現：抽象的な表現は避け、具体的な業務名や使用ツールなどを記載することで、実務能力をイメージさせます。

簡潔な記述：長文になりすぎないよう、箇条書きを活用して視認性を高めましょう。

補足情報

職務経歴書は、履歴書では書ききれない詳細な経験やスキルを伝えるための書類です。

レイアウトを工夫し、パッと見て内容が伝わるように作成しましょう。

演習問題 3｜自己PR・志望動機の構築

問題

自己PRと志望動機の違いを説明してください。（150～200字）

記述の視点・ヒント

自己PR：「Can（できること）」のアピール

志望動機：「Will（やりたいこと）」の理由

目的：能力の証明vs意欲の証明

時間軸：過去・現在vs未来

接点：貢献可能性vs価値観の一致

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

自己PR

自分の強みや長所、過去の経験や実績を通じて「自分に何ができるか（Can）」を企業にアピールするもの。企業に対してどのような貢献ができる人材かを伝えることが目的です。

志望動機

「なぜその会社に入りたいのか（Will）」を伝えるもの。企業の理念や事業内容と、自分のキャリアビジョンや価値観がいかに合致しているかを示すことが目的です。

（約160字）

評価基準

定義の正確性	40点
違いの明確な説明	30点
CanとWillの区別	20点
表現の簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

自己PR＝Can（能力）：具体的なエピソード（STAR法など）を用いて、再現性のあるスキルや強みを証明します。

志望動機＝Will（意欲）：企業研究に基づき、「なぜ貴社なのか」という必然性と入社後のビジョンを語ります。

一貫性が重要：自己PRでアピールした強みが、志望動機で述べる「やりたい仕事」で活かせるという一貫性を持たせると説得力が増します。

混同しない：面接で「自己PRをしてください」と言われて志望動機を語るなどのミスを避けるため、明確に区別して準備しましょう。

補足情報

実際の履歴書や面接では、これら二つは密接に関連しています。
「私のこの強み（自己PR）を活かして、
貴社のこの事業に貢献したい（志望動機）」
というように接続して伝えることで、より強力なアピールになります。

演習問題 1｜面接マナーと第一印象

問題

面接で入室する際の基本マナーを3つ説明してください。（130〜200字）

記述の視点・ヒント

ノック：回数（3回）とリズム

挨拶：ドアを開けた後の「失礼します」

お辞儀：語先後礼（言葉→動作）

ドア：相手にお尻を向けずに閉める

着席：椅子の横に立ち指示を待つ

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

入室時の基本マナーは以下の3点です。

1. **ノック**：ドアをゆっくり3回ノックし、応答を待ちます。
2. **挨拶とお辞儀**：入室したらドアの方を向いて閉め、面接官に向き直り「失礼いたします」と元気よく挨拶し、30度の角度でお辞儀をします。
3. **着席**：椅子の横に立ち、面接官から「どうぞ」と勧められてから着席します。

（150文字）

評価基準

マナー3点の網羅	40点
手順の正確さ	30点
具体的でわかりやすい表現	30点

解説・重要ポイント

ノックの回数：ビジネスシーンでは3回が基本です（2回は空室確認の意味）。

語先後礼（ごせんごれい）：「失礼します」と言ってからお辞儀をする、言葉と動作を分けることが丁寧さの秘訣です。

第一印象：ドアを開けた瞬間の表情と声のトーンが、面接全体の印象を大きく左右します。

補足情報

お辞儀には種類があります。会釈（15度）、敬礼（30度）、最敬礼（45度）です。面接の入退室時は、一般的な「敬礼（30度）」を行うのが適切です。

演習問題 2｜PREP法による論理的回答

問題

PREP法とは何か説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

Point：結論・要点
Reason：理由・背景
Example：具体例・事例
Point：結論の再主張
メリット：説得力・分かりやすさ

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第6講

演習問題 2｜回答例と解説

選考突破のための実践スキル

PREP法の4要素

P：Point（結論）

話の要点や結論を一番最初に伝えます。相手に「何について話すか」を明確にし、安心感を与えます。

R：Reason（理由）

その結論に至った理由や背景を説明します。「なぜなら～だからです」と論理的に繋げます。

E：Example（具体例）

具体的な事例、データ、個人的な経験談などを挙げます。理由を裏付け、説得力を高めます。

P：Point（結論）

最後にもう一度結論を述べます。話をまとめ、相手に強く印象付けて締めくくります。

（約200字）

評価基準

4要素の名称理解	40点
各要素の役割理解	30点
論理的な順序の把握	20点
説明の正確さ	10点

解説・重要ポイント

結論ファースト：日本のビジネスコミュニケーションにおいて最も重視されるルールです。時間が限られた面接では特に有効です。

論理性と説得力：理由と具体例をセットにすることで、主観的な意見だけでなく客観的な事実に基づいた話として伝わります。

反復の効果：最初と最後に結論を繰り返すことで、話の軸がぶれず、相手の記憶に残りやすくなります。

補足情報

PREP法は面接だけでなく、日々の業務報告（報・連・相）やプレゼンテーションなど、あらゆるビジネスシーンで活用できる万能なフレームワークです。

普段の会話から意識して使うようにしましょう。

演習問題 3｜外国人材特有の質問対策

問題

外国人が日本で働く理由としてよく挙げられるものを3つ書いてください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

経済的要因：給与水準、母国への送金
キャリア形成：先進的な技術やビジネススキルの習得
文化的関心：日本文化（アニメ、和食など）への興味
生活環境：治安の良さ、清潔さ、インフラの整った環境
地理的要因：母国との距離の近さ

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

日本の技術とサービスを学びたい：日本の外食産業の「おもてなし」や衛生管理のレベルが高く、自分のスキルアップになると感じるから。

日本文化と言語への関心：日本のアニメや食文化が好きで、日本語を使ってコミュニケーションを取りながら働きたいから。

安心・安全な環境：日本は治安が良く、規律も守られているため、安心して長く働ける環境があるから。

（約170字）

評価基準

理由を3つ挙げている	40点
内容がポジティブである	30点
具体的な要素がある	20点
分かりやすい表現	10点

解説・重要ポイント

ポジティブな動機：「学びたい」「好きだ」という前向きな理由を挙げるのがポイントです。

具体的な関心：単に「日本がいい」だけでなく、技術、文化、環境など具体的な要素を挙げましょう。

働く意欲：日本で働くことへの期待感をシンプルに伝えます。

補足情報

面接では、これらの一般的な理由に加えて、「特に私は〇〇の経験からそう思いました」と一言付け加えると、あなたらしさが伝わります。

演習問題 1｜報・連・相の実践

問題

「報告・連絡・相談（報連相）」とは何か、それぞれの意味と職場での重要性について簡潔に説明してください。（100〜150字）

記述の視点・ヒント

報告：経過や結果を上司に伝える

連絡：事実や予定を関係者に周知する

相談：迷った時に判断を仰ぐ

目的：情報共有とミスの防止

信頼関係の構築に不可欠

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

報告（ほうこく）とは、
上司からの指示に対して、業務の経過や結果を知らせることです。（義務）

連絡（れんらく）とは、
関係者に対して、事実や情報を周知し共有することです。（共有）

相談（そうだん）とは、
自分だけで判断できない時に、上司や先輩の意見を聞くことです。（解決）

（約120字）

評価基準

定義の正確性	40点
各役割の違い	30点
重要性の理解	20点
簡潔な記述	10点

解説・重要ポイント

報告の鉄則：「悪い情報ほど早く」伝えることが重要です。完了時だけでなく、中間報告も行います。

連絡のコツ：自分の意見や感情を入れず、「事実」を正確に伝えます。

相談のタイミング：問題が大きくなる前に行うことで、ミスやトラブルを未然に防げます。

目的の理解：チーム全体の情報のズレをなくし、信頼関係を築くために行います。

補足情報

最近では、報連相に加えて「確認（かくにん）」を入れて
「報連相確（ほうれんそうかく）」と呼び、
指示内容の相互確認を重視する職場も増えています。

問題

日本の職場でよく使われる「クッション言葉」を3つ挙げてください。（文字数制限なし）

記述の視点・ヒント

依頼の場面：「お手数ですが」「恐れ入りますが」など

断りの場面：「あいにくですが」「せっかくですが」など

尋ねる場面：「失礼ですが」「差し支えなければ」など

使用する目的：いきなり用件を伝えず、ワンクッション置くことで印象を柔らかくする

効果：相手への配慮や敬意を示す

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例（クッション言葉の例）

「恐れ入りますが」（目上の人に何かを尋ねたり、依頼したりするとき）

「お手数ですが」（相手に何か行動をお願いするとき）

「あいにくですが」（相手の要望や誘いを断るとき）

評価基準

言葉の正確性	40点
使用場面の適切さ	30点
相手への配慮	20点
表記の正しさ	10点

解説・重要ポイント

クッション言葉の役割：いきなり本題に入る前にワンクッション置くことで、唐突な印象を和らげ、相手への配慮を示すことができます。

依頼・質問時の効果：「恐れ入りますが」「お手数ですが」などを添えることで、命令口調にならず、協力をお願いする丁寧な姿勢が伝わります。

断るときの効果：「あいにくですが」などを使うことで、断りづらい内容でも柔らかく伝えることができ、角が立ちにくくなります。

円滑な人間関係：これらを自然に使えると、「気遣いのできる人」という印象を与え、職場の信頼関係構築に役立ちます。

補足情報

クッション言葉は多用しすぎると慇懃無礼（丁寧すぎて逆に失礼）に聞こえることがあります。

本当に必要な場面で、心を込めて使うことが大切です。また、話す際の声のトーンや表情もセットで意識しましょう。

演習問題 3｜ミス対応の基本

問題

職場でミスをしたときに最初にすべきことを3つ説明してください。（150〜230字）

記述の視点・ヒント

迅速な報告：ミスに気づいたら隠さず、
すぐに上司や先輩に伝えます

誠実な謝罪：言い訳をせず、
まずは迷惑をかけたことを詫びます

指示を仰ぐ：自分で勝手に判断せず、
どう対処すべきか確認します

事実の伝達：5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ）を
正確に話します

顧客優先：お客様への影響がある場合は、最優先で対応します

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

職場でミスをしてしまった場合に、最初にすべき3つのことは以下の通りです。

顧客への謝罪とリカバリー：
即座に心からお詫びをし、正しい商品の提供や代案の提示を最優先で行います。

上長への即時報告：
隠さずに事実（何が起きたか）をすぐに責任者に伝え、指示を仰ぎます。

状況の記録：
後で振り返れるように、落ち着いてからミスの内容と時刻をメモに残します。

（約170文字）

評価基準

初動の適切さ（顧客優先）	40点
報告の意識	30点
3つの行動の具体性	20点
文章のわかりやすさ	10点

解説・重要ポイント

顧客優先の原則：言い訳をせず、まずはお客様の不便や不快感を解消することを最優先します。

BadNewsFirst：悪い知らせほど早く報告することで、チーム全体でカバーし、大きなトラブルを防げます。

隠さない正直さ：ミス自体よりも、それを隠そうとすることの方が信頼を損ないます。正直に報告しましょう。

補足情報

ミスは誰にでも起こります。重要なのは「隠さないこと」と「すぐに動くこと」です。
原因分析や再発防止策は、事態が落ち着いてから上長と一緒に行えば大丈夫です。まずは目の前の対応に集中しましょう。

演習問題 1｜労働条件通知書の確認

問題

労働条件通知書で必ず確認すべき項目を3つ挙げてください。（文字数制限なし）

記述の視点・ヒント

- **契約期間・試用期間**
- **就業場所・業務内容**
- **労働時間・休憩・休日**
- **賃金内訳**（基本給/手当/固定残業）
- **社会保険・更新条件**

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第8講

演習問題 1｜回答例と解説

円滑な業務遂行と信頼関係の構築

模範回答例

労働条件通知書で必ず確認すべき主な項目は以下の3つです。

契約期間と更新条件

賃金（基本給・手当・残業代の規定）

労働時間・休日・休憩

評価基準

重要項目の列挙（3つ以上）	40点
各項目の意味の理解	30点
簡潔な記述	20点
文章構成・明瞭さ	10点

解説・重要ポイント

契約期間：いつからいつまでか、更新の可能性があるかを確認します。

賃金：給料の額だけでなく、残業代がどのように支払われるかを確認します。

労働時間：始業・終業時刻、休憩時間、休日の日数を確認します。

書面確認：これらの項目は法律で書面での明示が義務付けられています。

補足情報

入社前にこれらの条件が記載された書類（労働条件通知書や雇用契約書）を必ず受け取り、内容をよく読んでからサインしましょう。

不明点は遠慮せずに質問することが大切です。

問題

労働基準法における「時間外労働」の割増賃金率は原則として何%以上と定められているか答えてください。
また、深夜労働（22時～翌5時）の場合の割増率についても触れて、簡潔に説明してください。（200～300字）

記述の視点・ヒント

時間外労働：法定労働時間（1日8時間・週40時間）を超えた分

割増率（原則）：25%以上

深夜労働：22時から翌朝5時までの労働

深夜割増率：さらに25%以上が加算される

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

模範回答例

時間外労働（残業）の割増賃金率は「25%以上」です。
労働基準法により、法定労働時間（原則として1日8時間、または週40時間）を超えて労働させた場合、会社は通常の賃金に25%以上を上乗せして支払う必要があります。
深夜労働（22時～翌5時）についても、基本時給に**25%以上**が加算されます。
残業が深夜に及んだ場合は、両方の割増が重なり、合計で**50%以上**の割増賃金が発生します。

例えば時給1,000円の場合、残業時間は時給1,250円、残業が深夜の場合は、時給は1,500円になります。

（約250字）

評価基準

割増率（25%）の正答	40点
法定労働時間の理解	30点
深夜・休日との区別	20点
記述の簡潔さ	10点

解説・重要ポイント

法定労働時間の理解：「1日8時間、週40時間」という基準を超えた部分が割増の対象（時間外労働）になります。

割増率の基本：時間外労働は25%増、深夜労働（22時～翌5時）も25%増です。

重複する場合：時間外労働と深夜労働が重なる場合（残業で22時を超えた場合など）は、足し合わせて50%増となります。

補足情報

法定休日（週1回の休日）に働いた場合は「休日労働」となり、35%以上の割増が必要です。

また、残業を命じるには労使間で「36（サブロク）協定」を締結していることが大前提となります。

演習問題 3｜給与明細の読み方と社会保険

問題

給与明細の支給と控除とは何か説明してください。（120〜180字）

記述の視点・ヒント

支給：会社から支払われるお金（基本給、手当、残業代など）

控除：給与から天引きされるお金（税金、社会保険料など）

手取り：実際に受け取る金額（総支給額−控除合計）

用語：「額面（総支給）」と「手取り」の違いを明確に

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

模範回答例

給与明細の「支給」とは、会社から支払われる金額のことで、
基本給、各種手当、時間外手当などが含まれます。

一方、「控除」とは、給与から差し引かれる金額のことで、
所得税、住民税、社会保険料（健康保険・厚生年金・雇用保険）などが該当します。

「総支給額」から「控除合計」を引いたものが、実際に振り込まれる「手取り額」となります。
（約170字）

評価基準

支給と控除の定義	40点
手取り計算の理解	30点
説明のわかりやすさ	20点
文章表現	10点

解説・重要ポイント

支給の構成：基本給だけでなく、どのような手当が含まれているかを確認します。

控除の意味：税金と保険料が天引きされていることを理解します。

手取りの計算式：「総支給額-控除額=手取り」という基本式を押さえます。

明細の保管：毎月の明細は必ず確認し、保管しておく習慣をつけます。

補足情報

社会保険の加入条件や計算方法は複雑ですが、まずは「何が支払われ、何が引かれているか」という大枠を理解することが、自分の権利を守る第一歩となります。

演習問題 1｜キャリアパスの設計

問題

外食産業のクルーからリーダーになるために必要なことを3つ挙げてください。（120〜180字）

記述の視点・ヒント

基本業務：オペレーション（接客・調理）の習得とスピード
指導力：新人スタッフへのOJTや手本となる行動
視野：自分の作業だけでなく、ピーク時の状況が見えているか
信頼：報告・連絡・相談（ホウレンソウ）の徹底
意識：QSC（品質・サービス・清潔さ）へのこだわり

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

外食産業のクルーからリーダーになるために必要なことは以下の3つです。

基本業務の習熟：全てのポジションの業務を正確かつ迅速にこなせるスキル。

後輩への指導力：新人スタッフに対して、マニュアルに基づき正しく業務を教える力。

チーム連携：ピーク時に周りに声をかけ、円滑なコミュニケーションを図る力。

（約140字）

評価基準

要件の妥当性	40点
説明の具体性	30点
リーダーシップの視点	20点
文章のわかりやすさ	10点

解説・重要ポイント

手本となる行動：リーダーはまず自分自身が正しいオペレーションを実行し、
他のスタッフの模範となる必要があります。

教える役割：自分の業務だけでなく、他者に教えることで自身の理解も深まり、
チーム全体のレベルアップに繋がります。

視野の広さ：目の前の作業だけでなく、チーム全体の状況を見て声掛けをする意識が、
リーダーへの第一歩です。

補足情報

リーダー経験は、
将来的に店長やマネージャーを目指す上での重要な基礎となります。

まずは「頼られる存在」になることを目指しましょう。

問題

外食産業で役立つ資格である「食品衛生責任者」について、内容と取得方法を説明してください。（150〜200字）

記述の視点・ヒント

資格の選択：食品衛生責任者、調理師、JLPTなど

資格の内容：何ができるようになるか、どのような知識が得られるか

取得方法：講習受講、実務経験、試験など

メリット：業務への活用、就職・昇進での有利さ

説明のポイント：誰でもわかるように簡潔に

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 2｜回答例と解説

模範回答例

食品衛生責任者は、飲食店などの営業許可施設に必ず1名以上置かなければならない資格者です。
主な役割は、施設の衛生管理を行い、食中毒などを防ぐことです。
取得するには、各都道府県の食品衛生協会などが実施する「養成講習会」（通常1日、約6時間）を受講する必要があります。
試験ではなく講習を受けることで取得できるため、キャリアの第一歩として適しています。
（約160字）

評価基準

資格の役割（必置・衛生管理）の説明	40点
取得方法（講習受講）の説明	30点
わかりやすい表現	20点
誤字脱字がない	10点

解説・重要ポイント

必置資格：飲食店営業には不可欠な資格であり、現場でのニーズが非常に高いです。

取得方法：実務経験や難しい試験は不要で、講習を受講すれば誰でも取得可能です。

役割：衛生管理の責任者として、HACCPの記録や温度管理などを主導します。

補足情報

調理師、栄養士、製菓衛生師などの免許を持っている人は、講習会を受けなくても申請だけで食品衛生責任者になることができます。

演習問題 3｜継続学習の重要性

問題

継続的に学習することの重要性を説明してください。（90〜140字）

記述の視点・ヒント

- **環境変化：**技術や社会の変化に対応する
- **陳腐化：**既存のスキルは古くなる
- **市場価値：**スキルアップで価値を高める
- **適応力：**新しい業務への挑戦が可能になる
- **自己実現：**キャリアの選択肢を広げる

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

技術や環境の変化に対応するため、一度学んで終わりではなく、新しい知識を学び続けることが重要です。

継続学習によって専門性を高めたり、新しいスキルを身につけることで、
キャリアの可能性が広がり、長く活躍し続けることができます。

（約100字）

評価基準

重要性を理解している	40点
変化への対応に言及	30点
キャリアへの影響に言及	20点
わかりやすい説明	10点

解説・重要ポイント

変化への適応：業界の変化や技術の進歩に対応するには、新しい学びが必要です。

キャリアの発展：スキルアップすることで、昇進やより良い条件での就労につながります。

長期的な視点：今の仕事だけでなく、将来を見据えて学び続ける姿勢が大切です。

習慣化：少しずつでも毎日続けることが、大きな成長につながります。

補足情報

リスキリング（学び直し）は、今の仕事に新しい価値を加えたり、全く新しい分野に挑戦するために行います。

読書やオンライン講座など、身近な方法から始めてみましょう。

演習問題 1｜ブリッジ人材としての価値

問題

ブリッジ人材とは何か説明してください。（120〜180字）

記述の視点・ヒント

定義：異なる国や文化の懸け橋となる人材

役割：言語だけでなく文化的な背景も翻訳する

目的：相互理解を深め、ビジネスを円滑にする

特徴：双方の視点を理解し、信頼関係を築く

価値：誤解を防ぎ、プロジェクトを成功に導く

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 1｜回答例と解説

模範回答例

ブリッジ人材とは、異なる文化や言語の間に立ち、ビジネスを円滑に進めるための「橋渡し」となる人材のことです。

単に通訳をするだけでなく、相手の文化や背景を理解し、双方の誤解を防ぎながら信頼関係を築く役割を担います。

（約130字）

評価基準

ブリッジ人材の定義を説明している	40点
「橋渡し」の役割に触れている	30点
文化理解の重要性に言及している	20点
簡潔に説明できている	10点

解説・重要ポイント

橋渡しの役割：言葉だけでなく、文化や考え方の違いをつなぐことが最も重要です。

相互理解の促進：一方的に伝えるのではなく、お互いが納得できるように調整します。

信頼関係の構築：円滑なビジネスのために、両者から信頼される存在になることが求められます。

補足情報

「言葉ができる」ことと「ブリッジ人材になれる」ことは同じではありません。相手の気持ちや文化背景を想像する力が大切です。

演習問題 2｜海外展開とローカライズ

問題

ローカライズとは何か説明してください。（120〜180字）

記述の視点・ヒント

定義：製品やサービスを現地の文化・習慣に適合させること

目的：現地市場での受容性と競争力を高める

例：メニューや味付けの調整、宗教への配慮

バランス：自社の強み（コア）と現地適応の調和

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

第10講

演習問題 2｜回答例と解説

集大成と次なるステージへ

模範回答例

ローカライズとは、現地の文化や習慣、法律に合わせて、
商品やサービスの内容を調整することです。

例えば、日本のラーメン店が海外に出店する際、現地の人が好む味の濃さにスープを変えたり、宗教上の理由で食べられない食材（豚肉など）を使わないメニューを開発したり
することが挙げられます。

（約150字）

評価基準

ローカライズの意味を説明している	40点
わかりやすい具体例を挙げている	30点
現地への配慮が含まれている	20点
文章が簡潔である	10点

解説・重要ポイント

相手に合わせる：現地のお客様が何を求めているか、何が嫌がられるかを知ることが大切です。

ルールを守る：国によって法律や宗教的なルールが違うので、それを尊重する必要があります。

日本の良さを活かす：全てを変えるのではなく、
日本らしい「おもてなし」や「衛生管理」などは残すことも重要です。

補足情報

「郷に入っては郷に従え」という言葉があるように、
その土地のやり方を尊重する姿勢が、海外で働く上での第一歩です。

演習問題 3｜長期キャリア計画と行動計画

問題

あなたの3年後のキャリア目標を説明してください。（150～230字）

記述の視点・ヒント

ポジション：店長、副店長、リーダーなど

習得スキル：マネジメント、計数管理、人材育成など

資格取得：特定技能2号、JLPTN1など

貢献内容：店舗の売上向上、後輩の指導など

在留資格：更新や変更の計画

記述スペース

（ここに回答を記述してください）

演習問題 3｜回答例と解説

模範回答例

私の3年後のキャリア目標は、店長として店舗全体のマネジメントを任されることです。

そのために、まずは副店長として在庫管理やシフト作成の実務経験を積み、数値管理能力（人時売上やFLコストのコントロール）を身につけます。

また、日本語能力試験N1と食品衛生責任者の資格を取得し、
スタッフ教育にも貢献できるリーダーを目指します。

（約170字）

評価基準

3年後の目標が明確である	40点
必要なスキルや資格に触れている	30点
現実的な計画になっている	20点
文章が簡潔で分かりやすい	10点

解説・重要ポイント

具体的な役職：「店長」や「リーダー」など、目指すポジションを明確にしましょう。

必要なスキル：目標達成のために何を学ぶ必要があるか（数値管理、資格など）を書くと説得力が増します。

ステップアップ：「副店長を経て店長へ」のように、段階的な成長イメージを持っていることが大切です。

補足情報

3年後という期間は、入社して業務を一通り覚え、次のステップに進むちょうどよい時期です。

あまり遠すぎる未来（10年後など）よりも、イメージしやすい3年後の目標をしっかり立てることが、就職活動では評価されやすいです。

日本事情・日本文化

第1講　演習問題1｜和食の4要素と接客応用

自由記述式

Q1 問題文

ユネスコ無形文化遺産としての「和食」の4要素
　1.自然尊重
　2.栄養バランス
　3.行事との結びつき
　4.多様な食材と持続性
から1つだけを選び、
その魅力を接客トークで説明してください。
（70～100字）

記述の視点・ヒント（例）

- **自然尊重**：季節の食材や飾り付けの美しさを伝えます。
（例：「この紅葉の飾りで秋を感じてください」）
- **栄養バランス**：一汁三菜の健康効果を簡単にします。
（例：「お味噌汁と副菜でバランス良く召し上がれます」）
- **行事との結びつき**：お正月やお花見など、行事の意味を一言添えます。
- **多様な食材**：地元の新鮮な野菜を使っていることをアピールします。

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:70～100文字

第1講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

和食の4要素：回答例（いずれか1つを選択）

要素1　多様で新鮮な食材の活用
「地産地消」をテーマに、地域の食材を積極的に使う姿勢を伝えます。

接客例：「こちらの野菜は、今朝採れたばかりの地元野菜です。素材そのものの味が濃いので、まずは何もつけずにお召し上がりください。新鮮な素材を活かすのが和食の基本です」

要素2　栄養バランス（一汁三菜）
「一汁三菜」の健康価値を、現代風に「バランスの良い食事」として提案します。

接客例：「当店の定食は、ご飯と汁物に主菜・副菜を組み合わせた一汁三菜です。野菜、お肉、海藻を一度に摂れるので、栄養バランスが整い、体が喜ぶ構成になっています」

要素3　自然の美しさ・季節の表現
「旬」の食材や飾り付けで、食事から季節を感じてもらう演出をします。

接客例：「お料理に添えた紅葉（もみじ）は、深まる秋を表現しています。器も秋らしい色合いのものを選びました。目でも季節の移ろいを感じながらお楽しみください」

要素4　年中行事との関わり
お正月や節分など、行事ごとの特別な料理の意味を伝えます。

接客例：「本日は冬至ですので、カボチャの煮物をご用意しました。昔から『ん』のつくものを食べて運を呼ぶ風習があります。食べて元気に冬を越してくださいね」

解説（重要ポイント）

1つに絞る
あれもこれも詰め込みません

平易な言葉
専門用語を避けます

具体性
食材やシーンを特定します

短く伝える
一言で終わる長さにします

評価基準（配点）

Total:100点

30	要素の選択（1つ選べていますか？）
40	トークの具体性（場面が浮かぶびますか？）
20	分かりやすさ（簡単な言葉ですか？）
10	言葉遣い（丁寧ですか？）

補足情報
料理を提供する瞬間の「一言」が最も効果的です。長すぎると料理が冷めてしまいます。お客様の反応を見て話す長さを調整しましょう。

第1講　演習問題2｜歴史から学ぶ接客ストーリー

自由記述式

Q2 問題文

「平安時代の宴（うたげ）」または「江戸時代の屋台」のどちらか1つを選び、
その特徴をお客様に伝える文章を作成してください。
（100〜150字）

ポイント
難しい言葉は使わず、今の食事との共通点を伝えましょう。

記述のヒント（どちらか1つ選択）

A 平安時代を選ぶ場合
「高く盛り付ける」＝見た目の美しさ
「目で楽しむ」文化の始まり
例：「この盛り付けは、平安時代の貴族が好んだ『高さ』を再現しています」

B 江戸時代を選ぶ場合
「早い・安い・うまい」＝屋台（ファストフード）
寿司や天ぷらが人気でした
例：「江戸っ子は気が短いので、すぐ食べられる屋台が人気でした」

記述スペース

（ここに自由記述）

選択した時代：平安/江戸

目標文字数:100〜150文字

第1講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

【選択肢1】平安時代の宴（うたげ）

平安時代の「高盛（たかもり）」は、現代でいう「SNS映え」する盛り付けと同じです。
料理を高く盛り付けることで、見た目の豪華さや特別感を演出し、
お客様に「わぁっ！」という感動を与えます。
「目で楽しむ」というおもてなしの心は、今も昔も変わりません。

約130文字

【選択肢2】江戸時代の屋台

江戸時代の屋台で人気だった「早くて安い」は、今のファストフードと同じ考え方です。
お客様を待たせないためには、事前の準備（仕込み）がとても大切です。
また、いつ来ても同じ味が楽しめる「安心感」を提供することも、屋台から学ぶべきプロの仕事です。

約130文字

解説（重要ポイント）

昔と今の共通点
歴史を現代の仕事に
置き換えます

わかりやすい言葉
難しい言葉を使わずに
説明します

お客様へのメリット
「早い」「きれい」など
価値を伝えます

正確な情報
嘘をつかず、事実に基づいて
話します

評価基準（配点）

Total:100点

30	歴史の理解
40	現場での活用度
20	わかりやすさ
10	正確性

補足情報
お客様に話すときは、
「昔の人も同じだったんですね」と共感してもらえるような話し方が効果的です。

第1講　演習問題3｜一汁三菜・嫌い箸・器の実務指導設計

自由記述式

Q3 問題文

「一汁三菜の配置」「嫌い箸の回避」
「器の持ち方・置き方」の中から1つを選び、
新人スタッフに指導するための短い台本を作成してください。
（100〜150字）

記述の視点・ヒント

- 選んだテーマの基本ルールを確認
- なぜそうするのか（理由）を含めます
- 具体的な動作で指示します
- お客様への配慮（音を立てない等）
- チェックリストは「できた/できていない」が分かるようにします

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100〜150文字

第1講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

1 一汁三菜の配置

「ご飯は左手前、汁物は右手前に置きます。
主菜（メイン）は右奥、副菜（おかず）は左奥、副々菜は真ん中に置きます。
これは日本人が古くから大切にしてきた『食べやすさ』と『栄養バランス』の基本形です。
お客様に提供する際は、この配置が崩れていないか必ず確認しましょう」

2 嫌い箸（マナー違反）

「お箸のマナーで特に気をつけるのは『渡し箸』と『刺し箸』です。
食事の途中で器の上に箸を渡して置くのは『もういりません』の合図になるのでNGです。
また、料理に箸を突き刺すのは見た目も悪く、作り手への失礼になります。
必ず箸置きを使いましょう」

3 器の扱い方

「和食では、お茶碗や汁椀など『手に持てる大きさの器』は必ず持って食べます。
背筋を伸ばし、器を胸の高さまで持ち上げると美しく見えます。
置くときは小指をクッションにして、カチャカチャと音を立てないように静かに置きましょう。
これだけで品格が上がります」

解説（重要ポイント）

5分完結の構成化
要点を絞るマイクロラーニング

行動レベルの具体化
「音を立てない」など動作指示

顧客への配慮
恥をかかせないための指導

多言語・図解の活用
視覚的補助で定着率アップ

評価基準（配点）

Total:100

40	実行可能性（具体的か）
30	網羅性（要点をカバー）
20	明瞭さ（分かりやすさ）
10	時間適合（短時間）

補足情報
入口付近の「器と箸のミニ展示」は、新人教育だけでなく、
顧客へのブランディングとしても機能します。

第2講　演習問題1｜二十四節気×走り・盛り・名残の提案

自由記述式

Q1 問題文

二十四節気のうち任意の1節気を選び、
主要食材1品を「走り・盛り・名残」の中から1つ選んで、
その特徴を活かした提案台本を作成しなさい。
（80〜120字）

記述の視点・ヒント

- 節気の意味と気候背景（例：立春＝春の始まり）
- 選んだ時期（走り/盛り/名残）の特徴
- 食材の味わい変化（例：走りは香り、盛りは味）
- 調理法/器/温度の変化
- メニュー名と言い換え（例：初物、旬）
- 季節限定感の演出

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:80〜120文字

第2講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

走り（はしり）の提案

立春の「菜の花」を提案します。出始めの菜の花は香りが強く柔らかいので、
サッと茹でた「辛子和え」で提供します。
「春の香りを一足先に」とお伝えし、
季節を先取りする喜びを感じていただきます。

盛り（さかり）の提案

最盛期の「菜の花」は甘みが増し、茎もしっかりしています。
「天ぷら」や「お浸し」で素材の味を存分に楽しんでいただきます。
価格も手頃になるので、ボリューム感を出して満足度を高めます。

名残（なごり）の提案

終わりの時期の「菜の花」は少し苦味が出て繊維もしっかりします。
じっくり漬け込んだ「浅漬け」や「炒め物」で旨味を引き出します。
「来年までお別れです」と添えて、季節の移ろいを惜しむ物語を伝えます。

解説（重要ポイント）

気候→味→調理の因果
味の変化に調理法を合わせます

三段階の差別化ロジック
時期ごとの価値を明確にします

経済合理性の考慮
原価・価格・在庫の設計

季節の可視化
言葉と器で季節を伝えます

評価基準（配点）

Total:100点

30	季節理解
40	提案の具体性
20	運用現実性
10	表現

補足情報

メニュー欄に小さな“節気アイコン”を付すと回遊性が上がります。

第2講　演習問題2｜春夏秋冬の行事食を説明する接客

自由記述式

Q2 問題文

春夏秋冬から**1つの季節と行事食**を選び、
その意味を訪日客にも伝わる
「やさしい日本語」と「短い英語」で説明してください。
（50〜80字）

選択肢（1つ選ぶ）：

- 春：ひな祭り（ちらし寿司）
- 夏：土用の丑（うなぎ）
- 秋：お月見（団子・芋）
- 冬：お正月（おせち料理）

記述の視点・ヒント

- 行事の祈り（成長・健康など）
- 食材の色や形の意味
- やさしい日本語（短文）
- 英語フレーズ（Happy~など）
- 実物や写真を見せながら

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:50〜80文字

第2講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

ひな祭りは女の子の成長を願う日で、三色の菱餅は健康を意味します。
蛤（はまぐり）は「良い夫婦」の象徴です。

約50文字

解説（重要ポイント）

象徴性の簡潔提示
縁起や意味を短く伝えます

平易表現＋英語一句
やさしい日本語と英語の併用をします

文化の押し付け回避
説明しすぎず、楽しさを優先します

視覚補助の設計
写真や実物で見せる工夫

評価基準（配点）

Total:100点

30	文化理解
30	多言語性
30	分かりやすさ
10	礼節

補足情報

メニューQRに英訳/写真を格納し、卓上混雑を防ぐ。
スマートフォンを活用したスマートな情報提供が推奨されます。

第2講　演習問題3｜気候・季節感の料理演出と接客企画

自由記述式

Q3 問題文

次のうち1テーマを選び、季節感を感じさせる企画提案を作成してください。（150〜230字）

A:真夏の涼味演出（器・提供温度・導線）
B:冬の温かさ演出（香り・湯気・照明）

記述の視点・ヒント

- 器素材（夏：ガラスで涼しく、冬：陶器で温かく）
- 口当たりと温度帯（夏：キンキンに冷やす、冬：熱々で提供）
- 五感演出（夏：氷の音、冬：湯気の香り）
- 提供導線（夏：溶けない最短距離、冬：冷めない最短距離）
- 現場負荷と回転率（提供スピードとのバランス）
- 安全衛生（夏：結露対策、冬：火傷防止）
- 仕入/在庫の波動対策（季節限定食材の管理）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:150〜230文字

第2講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例A：真夏の涼味演出

真夏は涼しさを演出するため、ガラスの器を冷凍庫で冷やして使用します。

そうめんは提供の直前に氷水でしっかりと締め、3分以内に提供することで最高の食感を保ちます。

テーブルには結露を吸うマットを敷き、お客様の服が濡れないよう配慮します。

また、BGMの音量を少し下げて、氷のカランという音が聞こえるようにし、耳からも涼しさを感じていただきます。

約175文字

回答例B：冬の温かさ演出

冬は「湯気」と「香り」で温かさを伝えます。

提供直前に熱々の出汁をかける演出を取り入れ、目の前で湯気が立つ瞬間を見せます。

器は厚手の陶器を使い、事前に温めておくことで料理が冷めるのを防ぎます。

照明は暖色系（3000K以下）に調整し、視覚的にも温もりを感じさせます。

柚子などの香り立つ薬味は、蓋付きの椀で提供し、開けた瞬間の香りを楽しみにしていただきます。

約180文字

解説（重要ポイント）

五感×オペの両立
視覚・聴覚・嗅覚と実務のバランス

温度と導線の整合
提供スピードと距離の設計

安衛と清掃性
結露・衛生管理の徹底

習慣化できる基準化
数値基準（3分・温度等）の設定

評価基準（配点）

Total:100点

40	実務具体性
30	五感設計
20	安衛配慮
10	表現

補足情報
企画は“温度KPI（±1～2℃）”で検証可能に設計します。
感覚値ではなく数値で管理することが品質維持の鍵です。

第3講　演習問題1｜神人共食と地域祭りの意義伝達

自由記述式

Q1 問題文

任意の地域祭りを1つ選び、「みんなで同じ食事を共にすることで、神様と人がつながる（神人共食）」という考え方を、外国人のお客様に分かりやすく説明する台本を作成しなさい。
（60〜90字）

記述の視点・ヒント

- 例：祇園祭の「ちまき」、地元の「お神酒」など
- 「同じものを食べる＝仲間・平和」という意味
- 屋台の食べ物が持つ「お祝い」の意味
- 「一緒に楽しみましょう」という歓迎の言葉
- 難解な宗教用語を使いません

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:60〜90文字

日本事情・日本文化

第3講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

祇園祭は“疫病退散”を願う行事です。屋台の粽は健康への祈りです。

私たちの限定メニューも“暑気払い”として体調を整える意味があります。

約85文字

解説（重要ポイント）

共同体と祈りの要約
祭りの起源と目的を端的に伝えます

食の象徴性の提示
食べ物に込められた願いを説明します

多言語の一言
訪日客にも伝わる簡潔な英語表現

事実に基づく説明
正確な知識で信頼を得ます

評価基準（配点）

Total:100点

30	文化理解
40	台本の分かりやすさ
20	多言語配慮
10	倫理性

補足情報
祭り名・出典を社内台本に明記して更新可能にすると、情報の正確性を保ちながら継続的に活用できます。

日本事情・日本文化

第3講　演習問題2｜屋台文化とご当地グルメを人気にする方法

自由記述式

Q2 問題文

ご当地グルメを1つ選び、
屋台文化の“早い・安い・うまい”という考え方を
使って、
そのグルメをもっと人気にする方法を提案しなさい。
（150～230字）

記述の視点・ヒント

- 誰でも同じ味で作れるようにします（標準化）
- お客様を待たせない工夫
- 安くて買いやすい値段設定
- 地域や歴史のストーリーを伝えます
- 産地や材料をはっきり見せます
- 写真に撮りたくなる見た目や演出

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:150～230文字

第3講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

富士宮やきそばを例にします。

誰が作っても特徴的な「麺のコシ」が出せるよう、
焼き方を動画で決めて味を統一します。
屋台のように鉄板の音や湯気を見せることで、待っている間も楽しんでもらいます。

地元の食材であることをポスターで分かりやすく伝え、お土産コーナーも作ることで、
「食べておいしい、見て楽しい」体験を作り、SNSでの口コミを増やします。

約170文字

解説（重要ポイント）

味のバラつきをなくす
動画マニュアルで品質を統一

音と香りの演出
鉄板の湯気で食欲をそそります

地元の良さを伝える
ポスター等で産地を見える化

口コミを広げる工夫
写真映えとお土産で拡散

評価基準（配点）

Total:100点

40	実務性
30	人気にする工夫
20	コスト意識
10	表現

補足情報

「写真OK」のマークを貼るだけで、お客様は安心して撮影し、SNSに載せてくれます。

第3講　演習問題3｜インバウンド向け祭り体験の演出

自由記述式

Q3 問題文

外国人観光客が祭りの期間に来店したとき、
「ライブ感（楽しい雰囲気）」と「多言語対応」
の2つを組み合わせて、どのようなおもてなしができるか、具体的に記載してください。
（100〜150字）

記述の視点・ヒント

- **ライブ感:**調理の音や香り、スタッフの元気な掛け声
- **多言語:**英語メニュー、指差し会話シート
- **写真映え:**祭りらしい飾り付け、フォトスポット
- **参加型:**一緒に写真を撮る、法被（はっぴ）を着てもらいます
- **安心感:**わかりやすい料金表示、キャッシュレス決済

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100〜150文字

第3講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

「店内に祭りのお囃子（BGM）を流し、スタッフは法被（はっぴ）を着用してお客様を元気に迎えます。

調理場からは焼き物の音や香りが漂うように演出し、ライブ感を高めます。

また、多言語の『指差し会話シート』を用意し、祭りの由来やおすすめ料理を説明することで、言葉の壁を超えた温かいおもてなしを実現します。」

約150文字

解説（重要ポイント）

事前→当日→事後の流れ
一連の体験として設計します

言語/決済/導線の統合
ストレスフリーな環境構築

安衛の明示と体験両立
安心感の上に楽しさを乗せます

UGCの仕掛け
写真スポット設置で拡散を促します

評価基準（配点）

Total:100点

40	体験設計
30	多言語・DX
20	安衛・運用
10	表現

補足情報

フォトフレームなど“持ち帰れる思い出”がUGCを加速させます。

第4講　演習問題1｜東西の味覚の違いを伝える接客トーク

自由記述式

Q1 問題文

関西（昆布だし・薄口）と関東（鰹だし・濃口）の味や見た目の違いを、お客様に分かりやすく説明する接客台本を作成してください。
（100〜150字）

記述の視点・ヒント

- だしの違い（昆布の旨味vs鰹の香り）
- 醤油の色の違い（薄いvs濃い）
- 料理例（うどん、おでん等）
- 簡単な言葉で説明
- 「食べ比べ」をおすすめする一言

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100〜150文字

第4講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

関西は昆布だしと薄口醤油を使い、素材の色と旨味を大切にします。

一方、関東は鰹だしと濃口醤油で、香りとコクのある味付けが特徴です。

たとえば、うどんのつゆの色や、おでんの具材の違いにも、この地域差が表れています。
ぜひこの違いをお客様に伝えてみましょう。

約130文字

解説（重要ポイント）

土地と味の関係
地形や気候が味に与えた影響を説明します

具体的なメニュー例
うどんやおでんでイメージさせます

色と香りの表現
五感に訴える言葉を使います

食べ比べの提案
違いを楽しむよう促します

評価基準（配点）

Total:100点

40	正確性
30	分かりやすさ
20	体験誘導
10	表現

補足情報
ミニだし比較（香り見本）を用意すると会話が弾み、お客様の体験価値が向上します。

第4講　演習問題2｜地域ブロックの食文化比較

選択・記述式

Q2 問題文

以下の6地域から**2地域**を選び、
それぞれの食文化の特徴（代表食材や味付けなど）を
各60字程度で説明してください。

選択肢（ここから2つ選択）

- **A 北海道**
  海産物、乳製品、ラーメン
- **B 東北**
  保存食、漬物、塩味
- **C 関東**
  濃口醤油、鰹だし、江戸前
- **D 関西**
  薄口醤油、昆布だし、粉もん
- **E 中四国/九州**
  甘口醤油、豚骨、柑橘
- **F 沖縄**
  豚肉、昆布、チャンプルー

記述スペース

ヒント:気候や歴史の影響にも触れると◎

地域1 選択した地域名と特徴を記述

地域2 選択した地域名と特徴を記述

目標文字数:各60文字程度

第4講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例（全6地域）

北海道	海産物と乳製品が豊富。 バター醤油や味噌を使った、寒さに負けない力強い味が特徴です。 素材そのものを豪快に楽しみます。
東北	厳しい冬を越す保存食文化が発達。 塩蔵や発酵食品が多く、塩分と旨味が強い味付けが特徴です。 米処ならではの日本酒文化も。
関東	濃口醤油と鰹だしの文化。 江戸前の寿司や天ぷらなど、醤油の香ばしさとキレのある味が好まれます。 とんかつ等の洋食も発展。
関西	昆布だしと薄口醤油の文化。 素材の色と持ち味を活かす淡泊で上品な味付けが基本です。 粉もの等の大衆食も独自に進化しました。
中四国・九州	温暖で甘口の醤油や麦味噌が好まれます。 新鮮な魚介に加え、豚骨ラーメンやもつ鍋など、濃厚でコクのある料理も多彩です。
沖縄	豚肉と昆布を多用し、チャンプルーなど独自の炒め物文化があります。 島豆腐や泡盛など、亜熱帯気候に適した発酵食も根付いています。

各約60文字

解説（重要ポイント）

気候→食の筋道
地理的条件と食材の関係性

調味・調理の核心
味付けの特徴を端的に

価値中立の表現
優劣ではなく違いとして説明

観光向けの要約術
短時間で魅力が伝わる言葉選び

評価基準（配点）

Total:100点

40	比較の明確さ
30	具体性
20	バイアス配慮
10	表現

補足情報
地域の“音/香り/器”も加えると印象が立ちます。
五感に訴える表現が効果的です。

第4講　演習問題3｜地域食材の物語をメニューへ

自由記述式

Q3 問題文

好きな地域食材を1つ選び、
その魅力（味わい・特徴・おすすめの食べ方）を
お客様に伝えるメニュー紹介文を作成してください。
（80〜120字）

記述の視点・ヒント

- どんな味がするか（甘い、濃厚など）
- いつが美味しいか（旬）
- どうやって食べると美味しいか
- 産地の特徴（海に近い、寒いなど）
- 「限定」「特別」などの言葉

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:80〜100文字

第4講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

三陸わかめは、旬の寒い時期に刈り取るため肉厚で歯応えが良いのが特徴です。

この食感を活かすため、シンプルに酢の物や味噌汁で召し上がってください。

期間限定の入荷です。

約80文字

解説（重要ポイント）

産地→味→調理の接続
物語を一貫させる流れ

限定性と証憑の安心
希少価値と信頼をセットで

端的な表現設計
メニュー枠に収まる簡潔さ

写真/QRで補助
文字情報を補完する工夫

評価基準（配点）

Total:100点

40	物語の密度
30	実務性
20	正確性
10	表現

補足情報
“どんな水で育つか”などの環境情報は味の説得力を高めます。

第5講　演習問題1｜「和（調和）」のチーム実践

自由記述式

Q1 問題文

外食現場で“和（調和）”を体現するためのルール2つと、その運用方法を作成してください。
（150～180字）

記述の視点・ヒント

- 目的（全体最適）
- 合図/用語の標準化（例：「右通ります」）
- 役割と優先順位（例：安全第一）
- 1on1/振り返り
- 感謝と承認の仕組み（「ありがとう」の具体化）
- 指摘のやり方（非難回避）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:150～180文字

第5講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

チームの「和」を作るため、ルールを2つに決めます。

①合図の統一：
「右、通ります」「あがりました」など、短くはっきりした言葉を使います。

②優先順位：
「お客様の安全」を最優先とし、迷った時の判断基準にします。

運用では、朝礼で合図を練習し、仕事終わりには「ありがとう」と感謝を伝え合います。
難しい反省会はせず、良い雰囲気で一日を終えます。

約170文字

解説（重要ポイント）

合図を決める
事故やミスを防ぎます

安全が第一
迷わず判断できます

感謝を伝える
チームの絆を強めます

シンプルな運用
毎日無理なく続けます

評価基準（配点）

Total:100点

40	実務性
30	継続可能性
20	影響範囲
10	表現

補足情報

ルールは「誰でもすぐに覚えられる」簡単なものにすることが、チームワークの第一歩です。

第5講　演習問題2｜ウチ・ソトと「察する文化」への適応

自由記述式

Q2 問題文

「ウチ/ソト」や「察する文化」による誤解を防ぐための行動計画を作成してください。
以下の例から2つを選び、具体的な実行方法を記述してください。

【例】①復唱確認、②チェックリスト、③合図統一、
④定期的な振り返り（週次フィードバック）
（合計120～180字）

記述の視点・ヒント（選択肢）

- A.再確認の定型句（「念のため確認です」など）
- B.復唱/要約の習慣（指示を繰り返す）
- C.チェックリスト運用（やることをリスト化）
- D.合図・用語の統一（誰にでも通じる言葉）
- E.定期的な振り返り（週1回の確認など）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:120～180文字

日本事情・日本文化

第5講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

復唱確認

指示を受けた際は、必ず「念のため確認させてください」と前置きし、要件と期限を復唱します。これにより認識のズレを防ぎ、双方の安心感につなげます。

チェックリスト

業務手順を可視化したチェックリストを活用します。作業前と作業後に項目を確認することで、抜け漏れを防ぎ、誰でも同じ品質で業務ができるようにします。

合図統一

「右通ります」「ホット上がり」など、チーム共通の合図を決め、掲示板に貼り出します。短い言葉で正確に状況を共有し、連携ミスを減らします。

週次フィードバック

週に1回、先輩に5分間の時間を依頼し、自分の業務へのフィードバックをもらいます。小さな誤解やズレを早期に修正し、信頼関係を築きます。

解説（重要ポイント）

予防は定型化から
確認のフレーズを決めておきます

可視化と反復の力
合図・用語を目に見える形にします

境界線の配慮
ウチ・ソトの距離感を尊重します

短い日本語の精度
誤解を生まない簡潔な表現を使います

評価基準（配点）

Total:100点

40	実行力
30	継続性
20	配慮
10	表現

補足情報

「確認の勇気」は信頼の礎です。迷ったら自己判断せず、短く「確認させてください」と聞くことがプロの姿勢です。

第5講　演習問題3｜報連相・時間厳守・上下関係の適応

自由記述式

Q3 問題文

報連相・時間厳守・上下関係への適応を、
初日〜7日（1週間）で習慣化する行動計画に
まとめてください。
（120〜180字）

記述の視点・ヒント

- 初日の導入（挨拶/身嗜み）
- 日次報連相の時間帯設定
- 遅刻ゼロの具体的対策（アラーム等）
- 先輩への依頼/相談文の工夫
- 指導を受け入れる姿勢
- 予定の可視化（カレンダー活用）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:120〜180文字

第5講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

初日は「5分前着」で挨拶言葉を確認します。

毎日の終業前に「報連相5分」の時間を設け、その日の疑問を解消します。

遅刻ゼロのために、アラームを2つセットし、別ルートも確認しておきます。

何か依頼するときは「結論→理由→期限」の順で伝え、
最後に「週1回の振り返り」を行って改善します。

約140文字

解説（重要ポイント）

時間の見える化

5分前着、報連相5分など具体数値で管理します

報連相の定点化

毎日決まった時間に実施し習慣化します

丁寧な依頼構造

結論から伝え、期限を明確にします

継続と更新

週次の振り返りで改善を続けます

評価基準（配点）

Total:100点

40	実務性
30	継続性
20	礼節
10	表現

補足情報

“5分前行動”は混雑時の安全マージンでもあります。余裕を持つことで不測の事態にも対応できます。

第6講　演習問題1｜5Sの日次運用と効果測定

自由記述式

Q1 問題文

「整理・整頓・清掃」（5Sのうちの3S）を毎日行うためのチェックリストを3項目作り、説明してください。（100～150字）

記述の視点・ヒント

- 誰が見てもわかる基準（例：床にゴミがない）
- 写真や記録の活用
- 無理なく続けられる内容ですか
- 誰がいつ確認しますか

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100～150文字

第6講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

①冷蔵庫の温度を記録する、
②包丁とまな板を用途別に使い分ける、
③手洗いをルール通り行う、です。

これらを写真で記録し、できているか毎日確認します。もしできていなければ、その日のうちに直します。

約100文字

解説（重要ポイント）

項目を絞る
毎日続けられる数にします

写真で記録
目で見てわかるようにします

すぐに直す
問題はその日のうちに解決します

誰でもできる
簡単なルールにします

評価基準（配点）

Total:100点

40	実行しやすさ
30	記録の方法
20	継続できるか
10	わかりやすさ

補足情報

“5分清掃”をシフト前後で固定化すると定着が早いです。
短時間で回数をこなすことが重要です。

第6講　演習問題2｜食品安全管理と記録の実践

自由記述式

Q2 問題文

以下の選択肢から「食品安全管理（HACCP）」で
重要だと思うものを1つ選び、
その記録方法と、お客様への説明の仕方を
記述してください。

選択肢
A. 加熱温度の確認（お肉の中心温度など）
B. 冷蔵庫・冷凍庫の温度チェック
C. 仕入れ食材の伝票保存（いつ・どこから）
（150〜230字）

記述の視点・ヒント

- いつ記録しますか？（例：調理のたびに/開店前と閉店後）
- どうやって？（例：温度計で測って写真にとる/チェック表に書く）
- なぜ記録しますか？（例：あとで確認できるようにするため）
- お客様へ「安全のために毎日温度を測っています」と伝えます

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:150〜230文字

第6講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

【選択：温度管理】
食品安全で最も重要なのは「加熱温度の管理」です。
例えばチキンなら中心温度75℃で1分以上の加熱をルール化します。
調理スタッフが毎回温度計で測り、その数値をタブレットに入力するか写真を撮って保存します。
こうすることで、食中毒菌を確実に殺菌した証拠が残り、万が一のクレーム時にも安全性を証明できます。
お客様には「安全基準をクリアした商品のみ提供」と伝えることで安心感を与えます。

【選択：仕入れ記録】
「いつ・どこから・何を」仕入れたかの記録を徹底します。
納品書をスマホで撮影してクラウドに保存し、食材のロット番号を管理します。
仕入先から「異物混入の可能性がある」と連絡があっても、該当する食材を使っているか即座に特定し、提供を止めることができます。
この「追跡できる仕組み（トレーサビリティ）」があることで、問題が起きた時の被害を最小限に抑え、お客様の信頼を守ります。

【選択：手洗い】
食中毒予防の基本である「手洗い」を徹底管理します。
出勤時、トイレ後、生肉を触った後など、タイミングを決めて実行します。
ポイントは「誰がいつ洗ったか」を記録表にチェックすることです。
さらに、ブラックライトで洗い残しを確認する講習を月1回行います。
お客様から見える場所に「スタッフの手洗い状況」や「アルコール消毒のお願い」を掲示し、店全体で衛生意識が高いことをアピールします。

解説（重要ポイント）

管理点の合理性
根拠のある数値・ルールを設定します

記録の信頼性
写真やデータで証拠を残します

即応体制の準備
トラブル時にすぐ確認できます

お客様への安心感
安全対策の見える化をします

評価基準（配点）

Total:100点

40	妥当性
30	運用性
20	可視化
10	表現

補足情報

温度計が正しいかどうかのチェック（月1回氷水で0℃か確認する等）も決めると、さらに安心です。

第6講　演習問題3｜MOTTAINAIと食品ロス削減策

自由記述式

Q3 問題文

“もったいない”精神に基づく食品ロス削減策を、仕込み・提供の2段階で各1案ずつ（合計2案）提案してください。（2案で50～100字）

記述の視点・ヒント

- 下処理歩留まり（端材の活用）
- まかない/二次加工
- 名残活用（佃煮/漬け）
- 原価と満足度の両立
- 表示/教育/共有

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:50～100文字

第6講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

【仕込み】大根の皮や野菜の端材を捨てずに、
きんぴらや出汁の具材として活用する『使い切りレシピ』を徹底します。

【提供】お客様に『ご飯の量』を事前に確認するお声がけを行い、
食べ残しを減らします。

これらの取り組みを『MOTTAINAI精神』としてメニューに記載し、
お客様の協力と理解を促します。

約151文字

解説（重要ポイント）

天気を見る
天気予報で客数を予測します

特別感を出す
余り物を「限定品」にします

数字で確認
廃棄量を毎週チェックします

チームで共有
みんなで意識を高めます

評価基準（配点）

Total:100点

40	実行しやすさ
30	無駄のなさ
20	続けやすさ
10	わかりやすさ

補足情報

「もったいない」を「工夫すること」と捉えると、楽しく続けられます。

第7講　演習問題1｜麹菌とうま味の接客説明

自由記述式

Q1 問題文

麹菌の働きを、
「ハサミ」などのシンプルな比喩を使って、
お客様に分かりやすく説明する文を作成してください。
（60〜90字）

記述の視点・ヒント

- 難しい科学用語（分解・糖化）を使いません
- 「小さなハサミ」という比喩を使います
- 「うま味を引き出す」という効果を伝えます
- 「だから美味しい」と結論づけます
- 例：味噌、醤油、甘酒など
- やさしい日本語で短く区切ります

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:60〜90文字

第7講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

麹“食材の鍵を開ける小さなはさみ”です。
たんぱく質などを細かくして、うま味や甘みを引き出します。
だから同じ塩分でも、おいしく感じるのです。

約70文字

解説（重要ポイント）

働きの正確性
分解・糖化のメカニズムを押さえます

分かりやすい比喩
「はさみ」「鍵」等でイメージ化します

うま味と減塩
味覚満足と健康価値を結びつけます

多言語の配慮
外国人客にも伝わる表現・翻訳をします

評価基準（配点）

Total:100点

40	正確性
40	分かりやすさ
10	表現
10	多言語

補足情報

だし（昆布×鰹）との相乗効果を“足し算の味（1+1=2）”ではなく“掛け算の味（1×1=7〜8倍）”で表現すると、うま味の凄さがより伝わります。

第7講　演習問題2｜醤油・味噌・酒・酢の使い分け提案

選択・記述式

Q2 問題文

以下の選択肢から調味料を2つ選び、それぞれを使った具体的な料理の提案を記述してください。
（2つで100～150字）

選択肢：

濃口醤油　薄口醤油　白味噌　赤味噌　米酢　料理酒

記述の視点・ヒント

- 相性の良い食材（例：濃口×赤身魚、薄口×白身魚）
- 調理法の指定（煮る、焼く、和える）
- 見た目の効果（照りを出す、色を活かす）
- お客様へのメリット（香ばしさ、さっぱり感）

記述スペース

（選択した調味料：　　／　　）

目標文字数:100～150文字

第7講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

調味料の使い分け・全回答例

醤油（しょうゆ）

濃口（こいくち）
焼き魚や煮付けに使われます。
香りが強くコクがあるので、魚や肉の臭みを消し、食欲をそそる香ばしさを出します。

薄口（うすくち）
京風の煮物やお吸い物に使われます。
色が薄いので素材の色をきれいに残せます。
塩分は濃口より少し高めです。

たまり
刺身や照り焼きに使われます。
とろみと濃厚な旨味があり、素材によく絡みます。
赤身の魚や寿司と好相性です。

再仕込（さいしこみ）
ステーキや刺身のつけ醤油に使われます。
二度醸造するため色も味も濃厚。
高級感のある卓上用として適しています。

白醤油（しろ）
茶碗蒸しやだし巻き卵に使われます。
極めて色が薄く、琥珀色に仕上がります。甘みが強く独特の香りがあります。

味噌（みそ）

赤味噌
しじみ汁や煮込み料理に使われます。
熟成期間が長く、コクと塩味があります。
肉料理や脂の乗った魚に合います。

白味噌
西京焼きや雑煮に使われます。
熟成が短く、麹の甘みが特徴。
野菜の和え物や、優しい味の汁物に適しています。

酒・酢（さけ・す）

日本酒（料理酒）
煮物や蒸し物に使われます。
アルコールで臭みを消し、素材を柔らかくします。
旨味成分が料理に深みを与えます。

酢（米酢など）
酢の物や南蛮漬けに使われます。
さっぱりさせるだけでなく、殺菌効果やカルシウムの吸収を助ける働きもあります。

解説（重要ポイント）

色と味のバランス
食材の色を活かすか、香りをつけるか考えます

料理の目的
煮る・焼く・和えるで使い分けます

健康とおいしさ
酸味や旨味を利用しておいしく減塩します

間違いやすい点
色が薄くても塩分が高い醤油もあります

評価基準（配点）

Total:100点

40	使い分けの理解
30	理由の説明
20	分かりやすさ
10	提案力

補足情報

料理の写真を見せながら説明すると、お客様にもっと伝わりやすくなります。

第7講　演習問題3｜発酵食品の健康価値を訴求

自由記述式

Q3 問題文

発酵食品を主役にした“健康×おいしさ”の小皿2品セットを企画し、お客様におすすめする文章を作成してください。
（合計100～150字）

記述の視点・ヒント

- 味の個性（酸味/旨味/香り）
- ペアリング（茶/酒）
- 減塩/高たんぱくの工夫
- 価格/原価のバランス
- 限定性/季節性
- 表示義務の確認

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100～150文字

第7講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

①ぬか漬け盛り合わせ：発酵の酸味が脂っこい料理の口直しに最適。

②酒粕クリームチーズ：日本酒とチーズの発酵同士の相乗効果で、深いコクを楽しめます。

どちらも「おいしくて健康的」な小皿として、追加注文におすすめです。

約110文字

解説（重要ポイント）

発酵の種類の提示
ぬか、酒粕など違いを見せます

味と健康の橋渡し
おいしさの中に健康価値を含めます

ペアリング提案
お酒や料理との相性を伝えます

おすすめしやすさ
手軽さで追加注文を促します

評価基準（配点）

Total:100点

40	訴求力
30	味設計
20	健康配慮
10	表現

補足情報

アレルゲンやアルコール分（酒精分）の表示は必ず確認し、誤解のないように伝えることが重要です。

第8講　演習問題1｜一期一会・わびさびの現代接客翻訳

自由記述式

Q1 問題文

「一期一会（いちごいちえ）」や「わび・さび」の考え方を、現代のお店での具体的な接客行動2つに書き換えてください。
（合計80〜120字）

記述の視点・ヒント

- お客様との時間は一度きり
- 派手さより落ち着きを大切にします
- 「間（ま）」や距離感を意識します
- お見送りの「残心（ざんしん）」
- お客様に恥をかかせない配慮

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:80〜120文字

日本事情・日本文化

第8講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

1 お客様がお店を出る時、姿が見えなくなるまでお辞儀をして、感謝の気持ちを伝えます。

2 お箸がうまく使えないお客様には、何も言わずにそっとフォークをお出しします。（恥をかかせない）

約90文字

解説（重要ポイント）

概念→行動の転写
抽象的概念を具体的アクションに変換します

引き算の美意識
過剰なサービスを避け、本質を突きます

余白と残心
終わり際の余韻と気配りを重視します

体面への配慮
相手の立場や状況を尊重します

評価基準（配点）

Total:100点

30	概念理解
40	行動具体性
20	美意識の一貫性
10	表現

補足情報
“間”は所要時間だけでなく、光と音の設計でも生まれます。
感覚的な要素をコントロールする意識が大切です。

第8講　演習問題2｜「準備」の店舗運用化

自由記述式

Q2 問題文

オープン前30分で、
「お客様を迎える準備」をするためのチェックリストを、
以下の喜寿の視点・ヒントをを参考に5つ作成してください。
（80～120文字）

記述の視点・ヒント

- 例1：入り口の掃除（ゴミがないか）
- 例2：テーブルの拭き上げ（汚れがないか）
- 例3：照明の明るさ確認
- 例4：BGMの音量確認
- 例5：トイレの備品補充（紙など）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:80～120文字

第8講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

1.制服・髪型の清潔感チェック

2.入口周辺の清掃

3.テーブル上の備品とメニューの配置確認

4.予約情報とアレルギーの共有

5.照明とBGMの調整。

以上の5点を実施し、お客様が心地よく過ごせる『しつらえ』を整え、
万全の態勢で開店を迎えます。（116文字）

約120文字

解説（重要ポイント）

五感の準備
光・音・香りを整える

安全と美しさ
整理整頓は見栄えも良くする

見えない場所
裏側の整頓が心の余裕を生む

写真で記録
毎日同じ品質を保つ工夫

評価基準（配点）

Total:100点

40	基本の網羅性
30	具体的で分かりやすい
20	記録の工夫
10	丁寧な表現

補足情報
“入口3mの空気”を最優先で整えると、お店の第一印象がぐっと良くなります。

第8講　演習問題3｜恥をかかせない配慮の設計

自由記述式

Q3 問題文

「恥をかかせない」をテーマに、
以下のいずれかの場面を選び、
相手に配慮した支援の言葉を作成してください。
（100～150字）

A:箸が苦手な訪日客へのカトラリー提案

B:和菓子の食べ方が分からない顧客への助言

記述の視点・ヒント

- 道具（フォーク等）の先出し
- 周囲に聞こえない声量・距離感
- 「よろしければ」等のクッション言葉
- さりげない代替案の提示
- 相手のプライドを守る表現

記述スペース

（選択した場面と台本を記述）

目標文字数:100～150文字

第8講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

A　箸が苦手な方への対応

お客様が困る前に気づき、「よろしければフォークもお持ちしますね。
こちらのカードで箸の使い方もご覧いただけます」
と笑顔で静かに提案します。
周囲に聞こえない声量で配慮し、強制せず選択肢を用意することで、
安心してお食事を楽しんでいただける環境を整えます。

B　和菓子の食べ方が分からない方への対応

「こちらのお菓子は黒文字で一口サイズに切ってお召し上がり
いただくと、香りがより楽しめます。
もしよろしければ、私が実演いたしましょうか？」
と控えめに申し出ます。
食べ方を教えるのではなく、
「より美味しく楽しむ方法」として提案することで、
お客様の自尊心を守ります。

各約130文字(合計)

解説（重要ポイント）

支援の先回り
困る前に気づき行動します

声量と距離
周囲への配慮を徹底します

お願い形の丁寧さ
強制せず選択肢を提示します

代替案の準備
道具やカードを用意しておきます

評価基準（配点）

Total:100点

40	配慮の質
30	台本の具体性
20	実行容易性
10	表現

補足情報
「静かに差し出す」所作は、言葉以上に雄弁なコミュニケーションとなり、
お客様に安心感を与えます。

第9講　演習問題1｜食バリアフリー対応の手順

選択式記述

Q1 問題文

以下の3つから1つを選び、
お客様が安心して食事をするための
「予約から食事後までの手順」を書いてください。
（70〜110字）

A. アレルギー（卵・乳製品など）

B. ベジタリアン・ヴィーガン（肉・魚なし）

C. ハラール（豚肉・アルコールなし）

記述の視点・ヒント

- 予約時：食べられない食材の確認
- 準備：調理道具や油を分けるか
- 提供時：料理内容の説明と再確認
- 安心感：メニュー表示やマーク活用
- 食後：体調の確認と感想

記述スペース

（選んだテーマ:）

目標文字数:70〜110文字

日本事情・日本文化

第9講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

1.アレルギー対応

基本は「確認・分離・表示」です。予約・来店時にアレルゲンを確認し、調理では専用器具を使って混入を防ぎます。提供時は目印を付け、お客様に口頭で確実に伝えます。

2.ハラール対応

豚肉とアルコールを完全に除去します。調味料も成分表を確認し、ハラール認証肉を使用します。専用の調理器具と保管場所を確保し、ムスリムのお客様が安心できる環境を整えます。

3.ヴィーガン対応

肉・魚・卵・乳製品に加え、蜂蜜やかつお出汁も使いません。植物性出汁（昆布など）を使用し、動物性食材と調理ラインを分けます。メニューには使用食材をピクトグラムで明示します。

解説（重要ポイント）

必ず確認する
予約時と来店時に聞きます

混ぜない工夫
専用の調理器具を使います

目印を付ける
提供時に間違いを防ぎます

記録を残す
チーム全員で共有します

評価基準（配点）

Total:100点

40	安全性
30	運用性
20	コミュニケーション
10	表現

補足情報
成分が変わった時は、すぐに新しいアレルギー表に交換します。

第9講　演習問題2｜やさしい日本語と多言語接客

自由記述式

Q2 問題文

“やさしい日本語”の原則に基づき、以下の①②から1つを選び、外国人客向けの接客台本を作成してください。
（60～80字）

選択肢：

①注文説明（料理の特徴や温度など）
②会計案内（場所や支払い方法）

記述の視点・ヒント

- 短文で区切る（「～です。」）
- 難しい言葉を言い換える（お会計→お金）
- オノマトペを使う（サクサク、アツアツ）
- ジェスチャー（指差し）を併用
- 英語はあくまで補助（"Hot!"など）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:60～80文字

第9講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

【注文】
この唐揚げは、外がサクサク、中がとても熱いです。
気をつけて食べてください。

【会計確認】
お支払いは、あちらのレジです。
カードも使えます。
ありがとうございます。

約70文字

解説（重要ポイント）

単語と短文で明快
簡単な単語と短い文で伝えます

指差しと併用
言葉だけでなく視覚情報も使います

再確認の定型化
アレルギーなどは確実に確認します

英語は補助
基本はやさしい日本語、
英語で補足します

評価基準（配点）

Total:100点

40	分かりやすさ
30	安全配慮
20	多言語性
10	表現

補足情報
絵入りメニューと番号札は誤解を劇的に減らします。
これらを活用することも重要。

第9講　演習問題3｜「日本文化を伝える人」としての自己認識

自由記述式

Q3 問題文

あなたが「日本文化を伝える人」としてできることを、
自分の強み（言葉、文化、現場経験）を使って
具体的に書いてください。
（150〜230字）

記述の視点・ヒント

- 言葉のサポート（通訳など）
- 行事や器の説明
- マニュアルの共有
- 誤解を解く役割
- お客様の満足度向上
- 秘密を守る、礼儀正しくします
- 学び続ける姿勢

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:150〜230文字

第9講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

私は英語力と現場経験を活かし、日本の行事や器の意味をお客様に分かりやすく伝えることができます。

もし言葉の壁で誤解が起きたら、間に入って通訳し、双方が納得できるようサポートします。これによってお客様の満足度を高めたいです。

また、文化を伝える立場として、お客様の秘密を守り、常に礼儀正しく振る舞うことを約束します。

約160文字

解説（重要ポイント）

強みと具体例
経験をどう活かしますか

間に入る役割
誤解を解きサポートします

ルールを守る
秘密を守り礼儀正しくします

学ぶ姿勢
成長する意欲を示します

評価基準（配点）

Total:100点

40	わかりやすさ
30	役立つこと
20	正しい態度
10	丁寧な表現

補足情報

相手が「何を知りたいか」を先に聞くのがコツです。
一方的に話さず、会話を大切にしましょう。

第10講　演習問題1｜SNS時代の情報発信と評価経済

自由記述式

Q1 問題文

訪日外国人客をターゲットに、自店の「おもてなし」をSNSで発信する場合、どのような戦略を立てますか。

ターゲット層、効果的なハッシュタグ、および投稿時のリスク管理（プライバシーや著作権など）の観点を含めて記述してください。（100〜150字）

記述の視点・ヒント

- 季節の食材や行事の活用
- 「やさしい日本語」での文化説明
- 写真の構図や音の演出
- お客様が参加したくなる工夫（UGC）
- 著作権や肖像権への配慮

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100〜150文字

第10講　演習問題1｜回答例と解説

解答・解説

回答例

ターゲットは訪日客とし、Instagramで『シズル感』のある動画を投稿します。

タグには#Japanesefoodに加え、英語や簡体字の地名を併記し検索性を高めます。

運用時は『個人の感想』と『店の公式見解』を明確に区別し、
他者の映り込みなどのプライバシー配慮を徹底することで、信頼される情報発信と集客の両立を目指します。

約160文字

解説（重要ポイント）

媒体特性の理解
写真(IG)か動画(TikTok)どちらにするか

季節の情報
「今だけ」を伝えます

お客様に参加してもらう
撮影スポットを作ります

ルールの確認
他のお客様への配慮します

評価基準（配点）

Total:100点

40	SNS選びの理由
30	内容の具体性
20	お客様への工夫
10	わかりやすさ

補足情報
役に立つ情報は「保存」されやすく、あとでお店に来てくれるきっかけになります。

第10講　演習問題2｜フードテック活用による業務効率化

自由記述式

Q2 問題文

「モバイルオーダー」「AI需要予測」「セルフレジ」
のいずれかを選び、
導入目的と現場での具体的な変更点を提案してください。
（100～150字）

記述の視点・ヒント

- 目的（例：注文時間を減らす）
- スタッフの動きはどう変わるか
- お客様への案内方法
- 小さく始めて試す方法
- 機械が使えない時の準備（紙メニューなど）

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100～150文字

日本事情・日本文化

第10講　演習問題2｜回答例と解説

解答・解説

回答例

モバイルオーダー

導入目的は「注文待ちの解消」です。
お客様自身のスマホ注文により、スタッフが注文を聞く時間が減り、
料理提供に集中できます。
効果は「提供スピード向上」で確認します。
システム故障時は紙メニューで対応する準備をしておきます。
（約110文字）

AI需要予測

導入目的は「食品ロスの削減」です。過去のデータから来客数を予測し、
無駄のない発注と仕込みを行います。
効果は「廃棄率の低下」で確認します。
予測が外れた場合に備え、日持ちするメニューの提案なども準備します。
（約105文字）

セルフレジ

導入目的は「会計待ちの解消」です。お客様自身で会計していただくことで、
レジ担当の負担を減らし、見送りや片付けに時間を回せます。効果は「回転率の向上」で確認します。操作が苦手な方へのサポート役を配置する準備もします。
（約110文字）

解説（重要ポイント）

導入の目的
「待たせない」「ロス削減」等の理由

現場のメリット
接客集中・負担軽減・効率化

効果の確認
スピード・廃棄率・回転率の変化

トラブル対応
故障時や苦手な方への準備

評価基準（配点）

Total:100点

40	目的が明確か
30	現場の動き（接客への集中・効率化）
20	トラブル対応の準備
10	わかりやすさ

補足情報
いきなり全席で始めず、まずはランチタイムだけなど、時間を決めて少しずつ始めると安心です。

第10講　演習問題3｜人口動態変化への適応とキャリア設計

自由記述式

Q3 問題文

労働力不足/高齢化を前提に、あなたの1年キャリア計画（役割/スキル/資格）を作成してください。（100～150字）

記述の視点・ヒント

- 役割の変化（教育担当など）
- データ分析スキル（売上管理）
- 語学スキル（やさしい日本語、英語）
- 資格（食品衛生責任者、調理師免許など）
- 現場DXの推進（モバイルオーダー活用など）
- 学習習慣（毎日15分の日本語学習など）
- メンターへの相談/1on1

記述スペース

（ここに自由記述）

目標文字数:100～150文字

第10講　演習問題3｜回答例と解説

解答・解説

回答例

1年目は「衛生責任者」の資格を取り、
「やさしい日本語」を使った接客を実践します。

毎月1回店長と話す時間を持ち、目標ができているか確認します。

まずは1年間、この基本をしっかり続けることを目標にします。

約100文字

解説（重要ポイント）

1年目の具体性
資格と実践内容を明確にします

基本の徹底
まずは基礎固めを重視します

振り返りの仕組み
上司との定期対話を設定します

無理のない目標
継続できる計画にします

評価基準（配点）

Total:100点

40	計画の具体性
30	継続性
20	振り返り
10	表現

補足情報

習慣は“時間固定”が最強です。朝学習15分を継続するなど、ルーチン化が成功の鍵です。

第1講 演習問題1｜厨房の動作動詞と命令形・依頼表現の使い分け

問題文

以下の3つの場面で、指示を出す相手と状況に最も適切な表現を、
選択肢（A〜C）から一つずつ選びましょう。
選んだ理由を一言（「緊急だから」「目上の人だから」など）で説明してください。
（80〜120字程度）

場面1: 忙しい厨房で、同僚に塩を取ってほしい時

場面2: お客様の近くで、店長に伝票をお願いする時

場面3: 鍋が焦げそうで、すぐに火を止めてほしい時

選択肢・ヒント

A:「塩、取って！」（命令形・短い）
→緊急時や同僚間で使う

B:「伝票をお願いできますか？」（依頼形・丁寧）
→上司や客前で使う

C:「火を止めて！」（命令形・緊急）
→危険回避・緊急時は最優先

記述スペース

（ここに自由記述）

ポイント

「誰に」「どこで」「急ぎかどうか」の3つで言葉を選びましょう。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

①厨房：同僚へ『塩、取って！』。緊急時は短く伝えます。

②客席近く：店長へ『伝票をお願いできますか』。お客様に聞こえるので丁寧に言います。

③厨房（緊急）：同僚へ『火を止めて！』。危険回避を最優先に大きな声で伝えます。

（約110文字）

解説（重要ポイント）

厨房の中では短く言います（「～て」）

お客様の前では丁寧に言います（「～てください」）

危ない時は大きな声で短く

相手によって言い方を変えます

評価基準（配点）

使い分けができている	40点
例文が正しい	30点
理由が合っている	20点
正しい日本語	10点
合計	100点

補足情報

「～て」と言うときは、怒っているように聞こえないよう、はっきり言いましょう。

第1講 演習問題2｜時間の副詞で優先順位を示す指示設計

問題文

以下の3つの作業（A:メイン料理の仕上げ、B:皿洗い、C:ゴミ出し）を、
忙しいピーク時に行う正しい順番に並べ替えてください。
（100～150字）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

お客様への提供（緊急）を最優先

次に、食器を回すための皿洗い

ゴミ出しは、手が空いてから

時間の目安（例：3分、5分）

「まず」「次に」「手が空いたら」を使う

ポイント

料理が冷める前に出すことが一番大切です。お皿が足りなくならないように洗うのはその次、ゴミ出しは最後です。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

優先順位：
1.C（メイン仕上げ）→2.A（サラダ補充）→3.E（ゴミ出し）です。
理由は、Cは提供遅延に直結する最優先事項だからです。
Aは次に急ぐ作業で、Eは手が空いた時で構いません。
「大至急Cをやって、次にAをお願い。手があいたらEでいいよ」と伝えます。

（約130字）

解説（重要ポイント）

緊急度（提供への影響）で判断します

明確な順序（まず～、次に～）を使います

「手が空いたら」で余裕を持たせます

簡潔な指示で誤解を防ぎます

評価基準（配点）

優先順位の正しさ	40点
指示のわかりやすさ	30点
理由の説明	20点
文章の簡潔さ	10点
合計	100点

補足情報

「まずこれ、次はこれ」と番号をつけるように伝えると、
相手も迷わず動けます。

第1講 演習問題3｜安全確保の声かけと返事・復唱の型

問題文

厨房の安全確保のための「声かけ」を3つ作成してください。
（例：「後ろ通ります」など）

また、その声かけに対して相手がどう返事をするか、
対話の例を1往復だけ書いてください。
「即答→復唱」の流れを意識して作成してください。
（80〜120字程度）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

声かけ例：後ろ通ります、包丁持ちます

声かけ例：熱い鍋通ります、油こぼれあり

返事の基本：0.5秒以内に「はい」

復唱の例：「後ろですね」「包丁、承知」

危険を知らせて、相手に気づいてもらう

重要

安全確保のコミュニケーションは、相手の安全を守るための最大の予防策です。声だけでなく、視線確認も重要です。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

声かけ：「後ろ通ります」「熱い鍋通ります」「包丁持ちます」

対話例：
A「後ろ通ります」
B「はい、後ろですね」
A「通過しました」
注意点：相手に聞こえる声量で、進行方向と周囲を確認し、語尾まではっきり伝えます。
（約110字）

解説（重要ポイント）

予告→確認→通過の順序

復唱による安全確認

視線と動線の配慮

完了報告で安心感

評価基準（配点）

声かけの適切さ	30点
対話のスムーズさ	40点
安全意識	20点
表現力	10点
合計	100点

補足情報

騒音下ではジェスチャーも併用しましょう。

第2講 演習問題1｜食材の名称・数え方と切り方指示

問題文

仕込み表の一部として、野菜・肉・魚から計3品目を選び、
「名称＋数え方（単位）＋切り方」をセットにした指示文を作成してください。
（例:玉ねぎ1玉を薄切り）

最後に、指示内容を確認するための短い復唱フレーズを1つ書いてください。
（100〜150字）

記述の視点・ヒント

野菜:玉ねぎ(玉)、きゅうり(本)、キャベツ(個)

肉:鶏もも肉(g)、豚ロース(枚)

魚:サーモン(切れ)、アジ(尾)

切り方例:千切り、一口大、三枚おろし

復唱例:「〜でよろしいですか？」

記述スペース

（ここに自由記述）

ポイント

食材の数え方（単位）と切り方をセットで覚えることが重要です。
復唱することでミスを防ぎます。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

①玉ねぎ1玉→薄切り
②鶏もも200g→一口大
③サーモン切り身2枚→半分
復唱:「玉ねぎは1玉薄切り、鶏もも200gは一口大、サーモン2枚は半分でよろしいでしょうか」
品目を減らし、最も基本的な切り方で確実に伝わるようにしています。

（約110字）

解説（重要ポイント）

数え方（玉/個/枚）を正確に使います

切り方はシンプルに伝えます

肉や魚は重量・サイズも確認します

復唱で誤解を防ぐ習慣をつけます

評価基準（配点）

指示の正確性	40点
語彙の適切さ	30点
復唱の明瞭さ	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

まずは「薄切り」「一口大」などの基本用語を確実に使いこなせるようにしましょう。厚さなどの詳細は慣れてからで構いません。

第2講 演習問題2｜調味料「さしすせそ」と火加減表現の応用

問題文

料理を美味しく作るための「調味料を入れる順番（さしすせそ）」の基本と、醤油や味噌の保存方法について、大切なポイントを説明してください。
（100文字程度）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

砂糖を先に、醤油は後で入れる

火加減：強火（沸騰させる）・弱火（コトコト煮る）

保管：醤油と味噌は冷蔵庫へ

例：「中火で野菜を煮て、砂糖を入れる」

ポイント

基本の順番「さしすせそ」を守ると美味しくなります。また、醤油や味噌は風味が落ちやすいので冷蔵保存が基本です。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

まず砂糖、次に塩の順で味を付け、仕上げに醤油や味噌を加えます。

これにより味が中まで染み込み、香りも引き立ちます。

また、醤油や味噌は風味が落ちやすいため、開封後は必ず冷蔵庫で保管し、
鮮度を保ちます。」

（99文字）

解説（重要ポイント）

「さしすせそ」の順序と理由（浸透圧）

火加減の基本（沸騰までは強火、後は弱めます）

味噌・醤油・酢は香りを守るため最後

酸化・変色を防ぐため開封後は冷蔵

評価基準（配点）

手順と順序原則	40点
火加減の具体性	30点
保存知識	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

みりんは砂糖と同時か、照りを出すなら最後に入れます。

第2講 演習問題3｜味の表現とオノマトペを使った調理指示

問題文

「パスタ」または「サラダ」のどちらか1つを選び、
仕上げの指示を考えてください。

「もちもち」や「シャキシャキ」などのオノマトペ（擬態語）を1つ使い、
どのような状態にするかを具体的に説明してください。（100〜150字程度）

記述の視点・ヒント

料理を選択（パスタ/サラダ）

使いたいオノマトペ（もちもち/シャキシャキ/カリカリ/とろとろ）

その食感を出すための工夫（茹で時間/冷水で冷やす/火加減）

仕上げの一言（オリーブオイルをかける/水気をしっかり切る）

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

オノマトペを使うと、どんな食感にしたいかが相手に伝わりやすくなります。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

パスタを「もちもち」にするため、ゆで時間を表示通りにし、湯切り後はオリーブ油でコーティングします。
「とろとろ」に乳化したソースと絡め、
仕上げに「さっぱり」させるためレモンを絞ります。
最後に塩を少し振って味を整えます。

（約110字）

解説（重要ポイント）

食感はゆで時間と油で調整します

オノマトペで仕上がりイメージを共有

仕上げの一手間（レモン・塩）が重要

ソースの乳化でコクを出します

評価基準（配点）

オノマトペの適切な使用	40点
調理工程の具体性	30点
表現のわかりやすさ	20点
文章の簡潔さ	10点
合計	100点

補足情報

「塩味を立てる」とは、少量の塩で味を引き締めることです。

演習問題1｜メニュー特徴説明とオノマトペの活用

問題文

グランドメニューから1品を想定し、
「産地（～産）」「仕立て（～風）」「添え（～ソース）」を含む
短い説明文を作成してください。

必ず食感オノマトペ（サクサク、ふわふわ等）を1語以上入れ、最後に「サラダセットはいかがですか」等のサジェスト文を1行加えてください。（60～90字）

記述の視点・ヒント

具体例:北海道産、カルパッチョ仕立て、特製ソース

オノマトペ例:サクサク、プリプリ、ふわふわ

サジェスト例:「ご一緒にサラダはいかがですか」

文字数:150～200字（短くまとめる）

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

オノマトペを使うと、お客様に食感が伝わりやすくなります。
例：揚げ物は「サクサク」、パンケーキは「ふわふわ」。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

「北海道産帆立のカルパッチョ仕立て。レモンの香りでさっぱり、帆立はプリプリの食感。季節野菜を添えて」

「プラス200円でサラダセットに変更はいかがでしょうか。」

（約80字）

解説（重要ポイント）

産地×食感×仕立ての三点セット

具体語で情景を描く

サジェストはYes/Noで

数量/季節で希少性訴求

評価基準（配点）

魅力の訴求力	40点
用語の正確さ	30点
構成と読みやすさ	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

「自家製」「限定」は乱用せず根拠を用意。

第3講 演習問題2｜アレルギー確認の簡単フロー

問題文

アレルギー確認の基本手順「伺う→確認→伝える」を使った短い会話例を作成してください。

お客様が「卵アレルギー」と伝えた場面を想定し、
成分表を確認して「卵の使用」を伝えるまでを記述してください。
（150～200字程度）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

店員「アレルギーはございますか？」

客「卵がダメです」

店員「確認してまいります」

店員「申し訳ございません、卵を使用しております」

重要ポイント

自己判断は危険です。
必ず「確認します」と言って成分表を見てください。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

「客：『卵アレルギーがあります。』

店員：『承知いたしました。確認いたしますので少々お待ちください。』
（成分表を確認）

店員：『お待たせいたしました。こちらの商品には卵が含まれております。
アレルギーは命に関わりますので、卵を使用していない別のメニューをご提案してもよろしいでしょうか。』

解説（重要ポイント）

全員への定型確認を徹底する

自己判断を排し最新表を参照します

コンタミは平易で正確に

二重記録でミスを防止します

評価基準（配点）

手順の正確性	40点
会話の明瞭さ	30点
代替提案の適切さ	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

代替不可時は理由と安全を最優先に説明します。リスクがある場合は正直に「提供できない」と伝える勇気も必要です。

第3講 演習問題3｜宗教的配慮を含む代替提案の設計

問題文

「豚肉が食べられない（ハラール対応が必要）」というお客様に対して、豚肉を使わないメニューを1つ提案する会話文を作成してください。

「豚肉を含まないこと」と「調理器具を分けているかどうかの説明」を含めて、150～200字程度で記述してください。

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

豚肉不使用の確認（成分表を見る）

提案フレーズ：「こちらはいかがでしょうか」

安心させる言葉：「豚肉は入っておりません」

調理器具の説明：「揚げ油は別です／同じです」

無理な約束はしない（正直に答える）

ダイバーシティ対応

「できない」だけでなく「何ならできるか」を提示することが、インバウンド対応における真のホスピタリティです。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

この料理に豚肉は入っていません。当店ではハラールのお客様にも安心してお召し上がりいただけるよう、豚肉用とは別の調理器具と揚げ油を使用して調理しております。

アルコールも含まれておりませんので、どうぞ安心してお召し上がりください。他にも気になる点がございましたら、いつでもお尋ねください。

解説（重要ポイント）

定義と範囲の先出し

共用可否は必ず確認

不可時の説明と代替案

約束は実行可能な範囲で

評価基準（配点）

配慮の正確性	40点
提案の実現性	30点
説明の明瞭さ	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

事前アンケートやピクトグラムで誤解を防ぐことも重要です。

第4講 演習問題1｜バイト敬語の修正と正しい敬語の実践

問題文

次の3つのバイト敬語を正しい敬語に直してください。
（50〜80字）

①「1000円になります」
②「こちらの方でお間違いないですか」
③「ご注文よろしかったですか」

記述の視点・ヒント

「なる」は変化するときに使います（例：水が氷になる）

「方（ほう）」は方向や比較に使います

今のことは現在形を使います（過去形にしない）

断定するときは「です」「でございます」を使います

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

「バイト敬語」はお客様に違和感を与えることがあります。
正しい敬語で「プロ」の信頼感を作りましょう。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

①「1000円でございます」
②「こちらでお間違いないでしょうか」
③「ご注文は以上でよろしいでしょうか」

（約50字）

解説（重要ポイント）

1. **「～になります」は変化の言葉**「水が氷になる」のように、状態が変わる時に使う言葉です。
お会計など変わらない事実には「～でございます」と断定の形を使います。

2.不要な「～の方（ほう）」を削る「方」は方向や比較（AよりBの方）に使う言葉です。
接客では「こちらで～」と直接言う方が、プロとしてスッキリとした印象を与えます。

3.「今」の確認に過去形は使わない注文を受けている「今」のことを確認するので、
「よろしかった（過去）」ではなく「よろしい（現在）」を使います。

4.曖昧さを避けて信頼を得るバイト敬語特有の曖昧な言い回しを避けて、正しい丁寧語・尊敬語を使うことで、お客様に安心感とプロとしての信頼感を与えられます。

評価基準（配点）

修正の正確性	50点
理由の明確さ	30点
例示の妥当性	20点
合計	100点

補足情報

迷ったら簡潔な丁寧語に戻すのが安全です。

第4講 演習問題2｜クッション言葉を使った丁寧な接客

外食業日本語

問題文

「依頼」と「謝罪」の場面で用いるクッション言葉を用い、以下の2パターンの接客フレーズを作成してください。

①依頼文（例:お客様にお席を詰めてもらう時）
②謝罪文（例:希望の商品が品切れの時）

ヒントを参考に、相手に配慮した柔らかい表現を使ってください。

（文字数制限なし）

記述の視点・ヒント

依頼:恐れ入りますが/お手数ですが

謝罪:申し訳ございませんが/あいにくですが

ポイント:いきなり用件を言わず、一言添える

構造:クッション言葉→お願い/お詫び

記述スペース

（ここに自由記述）

クッション言葉の効果

直接的な表現は冷たく聞こえがちです。
クッション言葉を挟むことで、相手への配慮（恐縮・残念な気持ち）が伝わり、同じ内容でも受け入れられやすくなります。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

依頼:「恐れ入りますが、お席の移動をお願いできますでしょうか。」
謝罪:「あいにくですが、こちらの商品は本日品切れでございます。
　　代わりに、同じお肉を使ったこちらの料理はいかがでしょうか。」

解説（重要ポイント）

前置き→用件→選択肢の順

相手の体験負荷を下げる言葉

代替は即時に提示

トーンは柔らかく簡潔

評価基準（配点）

言い回しの適切さ	40点
構成の明瞭さ	30点
配慮の表現力	20点
文章	10点
合計	100点

補足情報

事実と感情を切り分けて伝えると伝わりやすいです。

第4講 演習問題3｜入店から見送りまでの一連の接客会話

問題文

「入店～案内」「会計～見送り」の2場面を選び、それぞれ80字以内で正しい敬語を使った接客会話を作成してください。

感謝の言葉と、相手への確認を含めてください。
（120～180字程度）

記述の視点・ヒント

入店:いらっしゃいませ/何名様/ご案内します

会計:お会計は/領収書は/ありがとうございます

見送り:またのご来店をお待ちしております

復唱と確認（～でよろしいでしょうか）

記述スペース

（ここに自由記述）

ポイント

場面を絞り、確実な敬語と感謝の表現を身につけましょう。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

入店～案内
「いらっしゃいませ。2名様ですね。こちらへどうぞ。」→
「復唱します。Aセットをおふたつ、以上でよろしいですか。」

会計～見送り
「お会計ですね」→
「ご一緒でよろしいですか。領収書は？」→
「ありがとうございます、またお待ちしています。」

（130字）

解説（重要ポイント）

復唱と確認を入れます

「いらっしゃる」「伺う」を使います

最後は感謝で終わります

丁寧なトーンを保ちます

評価基準（配点）

会話の自然さ	40点
敬語の使い方	30点
確認の有無	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

笑顔や目線も大切にしてください。

第5講 演習問題1｜電話応対の基本マナーと名乗り・終話

問題文

予約の電話を受ける想定で、

①第一声（名乗り）②保留・転送③終話（挨拶）の短い台本を作成してください。

保留時は「確認いたしますので」を含めてください。（100〜150字）

記述の視点・ヒント

第一声:「お電話ありがとうございます。○○でございます」

保留:「確認いたしますので少々お待ちいただけますか」

終話:「失礼いたします」
ハキハキとした声で

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

電話応対は、対面でない分、声のトーンや言葉遣いが店の印象を大きく左右します。明るくはっきりとした声で話しましょう。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

「お電話ありがとうございます。レストラン○○でございます。」

「○月○日○時に2名で予約をしたのですが」

「かしこまりました。確認いたしますので少々お待ちいただけますか」

「お待たせいたしました。○月○日○時、2名様で承りました。当日お待ちしております」
（約130字）

解説（重要ポイント）

第一声はハッキリと名乗ります

保留時は許可を取り短時間で

復帰後の感謝と復唱確認

終話は丁寧な挨拶で締めます

評価基準（配点）

台本の自然さ	40点
マナーの正確性	30点
復唱の明確さ	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

騒音時は復唱を多めに入れて確認精度を上げます。

第5講 演習問題2｜予約5W1Hの聞き取りと復唱確認

問題文

予約受付の会話で必須となる3項目（日時・人数・連絡先）を確実に聞き取り、最後に復唱する短い台本を作成してください。（150〜200字）

席の希望（禁煙・個室など）も1つ含めてください。

記述スペース

記述の視点・ヒント

いつ・何名様・お名前・電話番号

席の希望（禁煙/個室/テーブル）

復唱の定型句「復唱いたします」

変更がある場合の案内

重要

予約の基本は「日時・人数・連絡先」の3点です。これらを確実に押さえることがトラブル防止の第一歩です。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

「ご予約はいつで、何名様でしょうか」
「予約は2月22日、4名です」
「お名前をフルネームと連絡先をお願いします」。
「田中太郎で電話番号は、090-xxxx-xxxxです」

「禁煙席と喫煙席のどちらにしますか？ベビーカーはございますか」
「禁煙席でお願いします。ベビーカーがあります」
「Aコースでよろしいですか？」
「Aコースでお願いします」

最後に復唱「○月○日○時、4名の田中様、禁煙、ベビーカーあり、Aコースにて承りました」と確認します。

解説（重要ポイント）

5W1Hの網羅

席条件と配慮事項

復唱で確定と安心提供

変更ポリシーの明示

評価基準（配点）

聞き取りの網羅性	40点
復唱の正確性	30点
配慮の有無	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

記念日・アレルギーは早期に把握し現場と共有します。

第5講 演習問題3｜満席・不在時の断り表現と代替案提示

問題文

満席または担当不在の場面で、断るだけでなく「代替案」を2つ提示する短い台本を作成してください。（150〜200字）

「あいにく〜」「もしよろしければ〜」を使いましょう。

記述の視点・ヒント

謝罪（あいにくですが…）

代替案1（例：30分後のご案内）

代替案2（例：系列店のご案内）

肯定的な言葉で締める

お礼（ありがとうございます）

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

否定で終わらず、「できること」を提案して、お客様の選択肢を広げましょう。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

あいにく店長は外出しております。

17時には戻る予定でございますが、もしよろしければ、戻り次第こちらから
お電話いたしましょうか。

それとも、私がご用件を承りましょうか。

解説（重要ポイント）

謝意・謝罪→代替→確認の順

選択肢を用意し主導権を委ねます

時間の目安を必ず提示します

引き継ぎ可能な記録します

評価基準（配点）

丁寧さ	30点
代替案の有効性	40点
次アクション明確性	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

断りは誠実に、根拠（満席状況）を示すと納得感が増します。

第6講 演習問題1｜謝罪の第一声と傾聴姿勢の実践

問題文

お客様から「料理に髪の毛が入っている」と指摘されました。
第一声の謝罪として最も適切なものをA～Cから選び、
その後の「事実確認」と「共感」の言葉を続けて書いてください。
（150～200字程度）

A: 「えっ、本当ですか？」（疑う）

B: 「すみません、調理場に伝えます」（事務的）

C: 「大変失礼いたしました。ご不快な思いをおかけしました」（謝罪と共感）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

正解はC:
まず謝罪し、お客様の不快な気持ちに寄り添います。

事実確認:「現物を確認させていただきます」

共感:「せっかくのお食事にご不快な思いをさせてしまい…」

一次対応:「すぐに新しいものをお持ちします」

⚠ 重要

事実は曲げず、感情には寄り添う姿勢が鍵です。

第6講 演習問題1｜回答例と解説

回答例

正解：C

大変申し訳ございません。せっかくのお食事中にご不快な思いをさせてしまい、
心よりお詫び申し上げます。

すぐに新しいものと作り直してまいりますが、よろしいでしょうか。

二度とこのようなことがないよう、調理場にも厳重に注意いたします。

解説（重要ポイント）

まずは心から謝ります

お客様の気持ちに寄り添います

すぐに新しい料理を用意します

丁寧な言葉を使います

評価基準（配点）

正しく謝罪できている	40点
丁寧な言葉を使っている	30点
すぐに対応策を伝えている	20点
文章が正しい	10点
合計	100点

補足情報

自分で判断できない時は、「店長に確認します」と言いましょう。

第6講 演習問題2｜クレーム対応の流れ（事実→解決）

クレーム対応

問題文

後から来たお客様の料理が先に提供され、自分の料理がまだ来ないことに怒っている
お客様への対応を記述してください。

「お待たせして申し訳ございません」という謝罪だけでなく、
お客様の気持ちに寄り添う「共感の言葉」と、状況を解決するための
「具体的な提案」を必ず盛り込んでください。

（80〜120文字程度）

選択肢・ヒント

順番のヒント:まずは何が起きたか知る必要があります。

事実確認:謝罪の次に必ず行います。

解決策:事実と原因がわかってから提案します。

記述スペース

（ここに自由記述）

重要ポイント

「事実（何が起きたか）」を確認せずに解決策（お金や作り直し）を急ぐと、お客様は「話を聞いていない」と感じてしまいます。

確認 › 原因 › 解決

演習問題2｜回答例と解説

回答例

お待たせし申し訳ございません。
順番が前後し、ご不快な思いをさせてしまいました。
私でも同様に感じます。
現在仕上げており、3分以内にお持ちします。
お詫びにドリンクを一杯サービスさせていただけませんか？
（約100字）

解説（重要ポイント）

「自己投影」による強い共感

「具体的数値」による安心感

「実利（オファー）」での誠意提示

評価基準（配点）

流れが正しい	40点
事実の確認	30点
解決策の提示	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

必ず写真やメモを残しましょう。

第6講 演習問題3｜インシデントレポートの客観的記述

問題文

「お客様の料理に髪の毛が入っていた」という事例を想定し、店長に提出する報告書を作成してください。
以下の5つの項目を必ず含め、感情的な言葉を使わず、事実だけを書いてください。
（80〜120字程度）

1. 発生日時と場所
2. 何が起きたか（事実）
3. その場の対応（謝罪・作り直し等）
4. 原因（なぜ起きたか）
5. 今後の対策

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

日時・場所:「○月○日12:30、Aテーブルで」

事実:「料理Bに髪の毛が混入していた」

対応:「謝罪し、すぐに作り直した」

原因:「盛り付け時の確認不足」など

対策:「帽子のかぶり方を確認する」など

重要

「大変だった」「焦った」などの感想は書きません。
「いつ・どこで・誰が・何を・どうした」という事実だけを書きます。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

日時：○月○日○時
場所：A区画。
発生：料理に異物（髪の毛）混入。
対応：現物を確認し回収、すぐに再提供。
原因：盛付時のチェック漏れ。
対策：ヘアキャップ着用の再確認、提供前のダブルチェック。

（約100字）

解説（重要ポイント）

5W1H（いつ・どこで・何が）を書きます

事実だけを客観的に書きます

対策は具体的に書きます

個人情報は書きません

評価基準（配点）

事実が明確か	40点
対策が具体的か	30点
客観的な表現か	20点
正しい日本語か	10点
合計	100点

補足情報

報告書は、誰が読んでも状況が分かるように書きましょう。

第7講 演習問題1｜食中毒予防3原則と交差汚染防止の指示

問題文

シフト開始時の朝礼用として、
交差汚染防止を盛り込んだ指示文を70〜100字で作成してください。

記述の視点・ヒント

手洗い・手袋・マスクの徹底

生と加熱の動線分離

復唱・サインで定着化

記述スペース

（ここに自由記述）

⚠ 重要ポイント

食の安全は外食業の生命線です。

「知っている」だけでなく「行動できる」ように具体的な数値と手順で指示することがリーダーの役割です。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

「手洗いの徹底と、生肉・加熱済み食品のまな板の色分けを行います。
温度は冷蔵5℃、加熱65℃以上を守ります。
作業後はチェック表に記入し、サインします。」

（約80字）

解説（重要ポイント）

原則の具体化（温度・時間）

動線と器具の分離

測定と記録で担保

運用（復唱/サイン）で定着

評価基準（配点）

内容の具体性	40点
実務性	30点
表現の明瞭さ	20点
文章	10点
合計	100点

補足情報

75℃基準は自治体ガイドに準拠して表現します。

演習問題2｜温度・時間管理と5S活動の実践用語

問題文

「食の安全を守るための『正しい手洗いの手順』を、
以下のキーワードを使いながら6つのステップで説明してください。」
（80〜120字程度）

【キーワード】
爪ブラシ、石けん、肘まで、ペーパータオル

選択肢・ヒント

手洗い:手洗い手洗いの時間：【30秒以上/60秒以上】

ヒント：石けんを泡立ててから丁寧に洗う目安の時間です。

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

チェックシートは「異常がないか」を一目で確認するためのものです。
数値で記録すると、後で安全の証拠になります。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

1.手を濡らし石けんを泡立てる。
2.指先と爪の間を爪ブラシで洗う。
3.手の平と甲を洗う。
4.指の間と親指を洗う。
5.手首から肘まで洗う。
6.水で流しペーパータオルで拭く。

この手順を徹底し交差汚染を防ぎます。」
（約100字）

解説（重要ポイント）

汚れやすい箇所を意識します：
指先、爪の間、親指の周りなど、汚れが残りやすい場所を重点的に洗います。

器具（爪ブラシ）を適切に使います：
手のひらだけでは落ちない爪の間の汚れは、専用のブラシを使用して取り除きます。

乾燥までをセットで考えます：
洗った後はペーパータオルなどで完全に水分を拭き取り、二次汚染（交差汚染）を防ぎます。

習慣化と徹底が不可欠です：
決められた手順を全員が同じように行えるよう、マニュアルを遵守します。

評価基準（配点）

項目が揃っている	40点
基準が具体的	30点
使いやすい	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

石けんを十分に泡立てることで、汚れを浮かせやすくなります。
また、手洗いの後は必要に応じてアルコール消毒を行うと、
より効果的な衛生管理が可能です。

第7講 演習問題3｜危険回避・異常時報告・避難誘導の表現

問題文

危険回避の声かけ（「足元注意」など）、異常時の報告（「店長、火災です」など）、避難誘導の言葉（「落ち着いて」など）をそれぞれ作成してください。（100～130字程度）

記述の視点・ヒント

先触れ・指差し呼称

具体的危険の名称（油/ガラス/段差）

119/警備/店長への通報ライン

誘導は簡潔で反復

二次災害防止（ブレーカー/ガス栓）

記述スペース

（ここに自由記述）

安全・緊急対応

緊急時の言葉は「短く」「大きく」「繰り返し」。パニックを防ぎ、冷静な行動を促すための訓練が不可欠です。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

①危険の声かけ：「足元ぬれています！」「高温注意！」。危ない場所を指差して大きな声で伝えます。

②異常の報告：店長へ「ガラスが割れました、すぐ片付けます」。状況と行動を伝えます。

③避難誘導：「こちらへどうぞ！出口は右です」。お客様を安全に導きます。
（約130字）

解説（重要ポイント）

危険な時は大きな声で短く言います。

指差し確認をします。

報告は「何が」「どうする」を伝えます。

お客様の安全が最優先です。

評価基準（配点）

声かけが適切	40点
報告が正確	30点
誘導ができる	20点
正しい日本語	10点
合計	100点

補足情報

緊急事態に備えて、普段から大きな声を出す練習をしておきましょう。

第8講 演習問題1｜マニュアル専門用語の理解と手順書読解

問題文

社内マニュアルでよく使われる以下の用語から3つを選び、
その意味と現場での使い方の例を簡単に書いてください。

それぞれ30〜50字程度でまとめてください。（90〜150字程度）

用語1:厳守（げんしゅ）

用語2:デシャップ

用語3:アイドルタイム

記述の視点・ヒント

用語の意味を短く書く

「〇〇厳守」のような使い方

カタカナ語は日本語で説明

現場での会話例を入れる

簡潔にまとめる

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

マニュアル用語の正確な理解は、業務の標準化と事故防止の基礎となります。

演習問題1｜回答例と解説

回答例

①厳守（げんしゅ）：必ず守ることです。例「手洗い厳守」

②デシャップ：料理が出てくる場所です。例「デシャップで伝票を確認」

③アイドルタイム：忙しくない時間です。例「アイドルタイムに補充する」

（約100字）

解説（重要ポイント）

言葉の意味と使い方をセットで覚えます。

専門用語は簡単な言葉に言い換えてみます。

手順書は「目的」から読みます。

「注意点」は必ず守ります。

評価基準（配点）

用語の意味が合っている	40点
例文が正しい	30点
手順書の読み方が合っている	20点
正しい日本語	10点
合計	100点

補足情報

分からない言葉はそのままにせず、すぐに聞きましょう。

第8講 演習問題2｜業務日報・伝言メモの客観的記述

問題文

業務日報（見出し＋本文1行）を1つ書いてください。
事実・数字・時刻を使い、主観語（多い・すごい等）を使わないでください。
（文字数制限なし）

作成例: 日報：「ランチピーク売上、前週比105%達成」

作成例: 伝言：「佐藤様よりTELあり。折返し希望17時まで」

記述の視点・ヒント

数字を使う:「たくさん」→「30件」

時刻を使う:「あとで」→「15時までに」

事実のみ:「大変だった」は書きません

伝言:誰から、用件、期限

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

ビジネス文書では「事実」と「意見」を明確に分けることが信頼の基本です。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

日報：「ランチ注文件数320件、提供時間-1分、満足度向上。動線改善が効果あり」（約40字）

解説（重要ポイント）

客観的な言葉と数字を使います。

「いつ」「誰が」「何を」を明確にします。

次の行動を書きます。

短く書いて誤解を防ぎます。

評価基準（配点）

客観的に書けている	40点
分かりやすい構成	30点
仕事で使える	20点
正しい表現	10点
合計	100点

補足情報

日報にグラフなどを入れると、変化がひと目でわかってさらに良くなります。

演習問題3｜業界用語・略語の整理と適切な使用

問題文

現場で使われるデシャップについて、
お客様に話す時の『丁寧な言い換え』を50〜80文字程度で説明してください。」

記述の視点・ヒント

定義は簡潔に書きます

NG例（そのまま使う）との違いを意識します

誰にでもわかる言葉に言い換えます

例：「ハンディ」→「端末」「機械」

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

業界用語は「仲間内の共通言語」として便利ですが、お客様や社外の人に対して使うと失礼になったり、意味が通じなかったりするため注意が必要です。

演習問題3｜回答例と解説

回答例

①デシャップ（料理が出る場所です）：OK「デシャップで順番を見て」

NGなのは、「デシャップやって」のように、言葉の意味を省略しすぎることです。
誰にでもわかる言葉を使いましょう。
（約90字）

解説（重要ポイント）

言葉の意味を正しく理解します

省略しすぎないようにします

新人にもわかるように言います

社外の人には正式名称を使います

評価基準（配点）

正しい意味を書けた	40点
良い例・悪い例が適切	30点
わかりやすい説明	20点
正しい日本語	10点
合計	100点

補足情報

店だけの言葉（略語）は、お客様の前では使わないようにしましょう。

第9講 演習問題1｜キャッチコピーの基本（短く・強く・具体的）

問題文

新メニューの店内POP用に、キャッチコピーを3案作成してください。
「短く（10字前後）・強く（力強い語）・具体的（数値/限定）」の要素を取り入れ、お客様が一目で注文したくなるようなフレーズを考えてください。
（文字数制限なし）

テーマ例:

1. 季節限定のデザート（苺タルトなど）
2. ランチタイム限定の定食
3. 揚げたてのコロッケ

記述の視点・ヒント

数字:「1日20食」「3分で提供」

限定:「今だけ」「春限定」

ベネフィット:「揚げたて」「サクサク」

長さ:パッと読める短さで

記述スペース

（ここに自由記述）

ポイント

良いキャッチコピーは「お客様が得られるメリット」が一瞬で理解できます。

具体的な数字や限定感で説得力を高めましょう。

第9講 演習問題1｜回答例と解説

回答例

①「旨み濃縮、数量限定20食」

②「今だけ！春の苺ミルフィーユ」

③「揚げたてサクっ、3分提供」

（約50字）

解説（重要ポイント）

一瞬で価値が伝わる語彙を使います。

数字・限定で具体化します。

ベネフィットを先に伝えます。

時間帯で来店動機を作ります。

評価基準（配点）

伝達力	40点
具体性	30点
バリエーション	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

体言止めやカタカナで視認性を上げる手も有効です。

第9講 演習問題2｜購買意欲を高める形容詞・オノマトペ活用

問題文

以下の言葉を使って、店内POPの文章を一つ作成してください。
「オノマトペ」「強い形容詞」「数値」を必ず入れて、
お客様が「食べたい！」と思うような魅力的な紹介文を書いてみましょう。
（50〜80字程度）

【使用する言葉】

季節: 春/夏/秋/冬（どれか一つ）

音: ジュワッ/サクサク/シャキシャキ

形容詞: 濃厚/新鮮/絶品

数値: 限定20食/30%オフ/3分で提供

記述スペース

（ここに自由記述）

記述のヒント

書き出し:「春の訪れを感じる〜」「暑い夏にぴったり！」など、季節の挨拶から始めると自然です。

オノマトペの効果:「サクサクの衣」「肉汁がジュワッ」など、音で食感を伝えましょう。

限定感:「今だけ」「数量限定」などの言葉を入れると、注文したくなります。

ポイント

長い説明よりも、短い言葉で「美味しそう！」と思わせることが大切です。

演習問題2｜回答例と解説

回答例

「春の訪れ。苺の甘酸っぱさがジュワッと広がる、期間限定の自家製タルト。
サクサク生地と濃厚クリームの絶妙バランス。1日20食です」。

（約60字）

解説（重要ポイント）

季節語で心情に訴求します。

オノマトペで臨場感をだします。

数字で希少性や得を提示します。

ハッシュタグで検索導線をつくります。

評価基準（配点）

訴求力	40点
語彙・数値の適切さ	30点
構成	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

絵文字はブランドに合わせて節度を保ちます。

演習問題3｜SNS投稿マナーとハッシュタグ・返信の実践

問題文

SNS投稿で、お客様から「料理が冷めていた」というコメントがつきました。
最も適切な返信内容を、選択肢（A〜C）から一つ選んでください。
また、その理由を一言で説明してください。（60〜90字程度）

A: 「すみません。次は気をつけます。」（軽い謝罪）

B: 「不快な思いをさせて申し訳ありません。詳細をDMで教えていただけますか。」（謝罪＋個別対応）

C: 「そんなはずはありません。温度管理はしています。」（否定・反論）

選択肢・ヒント

A:短すぎて誠意が伝わりにくいです。

B:謝罪し、他の人が見ない場所（DM）で詳細を聞くのが基本です。

C:公開の場で反論すると「炎上」しやすいです。

記述スペース

（ここに自由記述）

重要

クレーム対応は「見ている第三者」へのアピールでもあります。
誠実な対応を見せることで、信頼回復につながります。

第9講 演習問題3｜回答例と解説

回答例

回答：B

お客様の不快感にまず共感し謝罪したうえで、詳細をDMで確認する姿勢が信頼回復につながるため、公開の場で反論せず、事実確認と改善の意思を示す対応が最適です。
（約80字）

解説（重要ポイント）

返信は即時＋次アクションを心がけます。

炎上を防ぐ基本ルールを守ります。

評価基準（配点）

実用性	40点
マナー遵守	30点
表現	20点
構成	10点
合計	100点

補足情報

予約・問い合わせはDM/リンクで誘導を明確にします。

第10講 演習問題1｜特定技能試験の頻出キーワード総復習

問題文

以下の外食業特定技能試験で頻出する専門用語（A～E）から3つを選び、それぞれの「意味」を簡潔に記述してください。（120～180字程度）

A: HACCP（衛生管理の基準）

B: 中心温度（加熱調理の基準）

C: 交差汚染（二次汚染）

D: 異物混入（クレーム原因）

E: 歩留まり（食材コスト管理）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

定義は「～こと」「～ための基準」と表現します。

現場での例（75℃1分以上、手洗い等）を入れます。

似ている言葉（消費期限vs賞味期限）と区別します。

試験では「正しい記述」を選ぶ問題が多いです。

試験対策ポイント

特定技能試験では専門用語の正確な理解が求められます。

単語の意味だけでなく、
「いつ」「何のために」使う言葉かをセットで覚えましょう。

第10講 演習問題1｜回答例と解説

回答例

①HACCP：食の安全を守る管理方法です。（例：温度記録）

②中心温度：食材の中の温度です。（例：肉は75℃1分加熱）

③交差汚染：菌が他の食材に移ることです。（例：生肉のまな板で野菜を切る）

④異物混入：食べられないものが入ることです。（例：髪の毛）

⑤消費期限：安全に食べられる期限です。（例：お弁当）

解説（重要ポイント）

数値の伴う語は必ず明記します。

似語は対比で覚えます。

試験は実務用語が中心です。

評価基準（配点）

定義の正確性	50点
例の適切さ	30点
語彙の選定	20点
合計	100点

補足情報

自作単語帳を作り、例文と一緒に暗記をしてください。

第10講 演習問題2｜敬語の主語確認と尊敬・謙譲の使い分け

問題文

以下の2つの動詞について、
尊敬語（お客様がする）と謙譲語（自分がする）に言い換えなさい。
（40〜60字程度）

1. 食べる
2. 見る

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

食べる:召し上がる（尊）/いただく（謙）

見る:ご覧になる（尊）/拝見する（謙）

例文のコツ:主語を明確にします
例：「お客様が〜」「私が〜」

重要

主語を取り違えると失礼になります。
「お客様＝尊敬語」「自分＝謙譲語」を徹底しましょう。

第10講 演習問題2｜回答例と解説

回答例

①食べる：お客様→「召し上がる」、自分→「いただく」

②見る：お客様→「ご覧になる」、自分→「拝見する」

解説（重要ポイント）

誰がする動作かを考える

「召し上がる」「いただく」はセットで覚えます。

お客様には「ご覧になりますか」と使います。

迷ったら「～です/ます」で丁寧に言います。

評価基準（配点）

敬語が正しい	50点
主語が正しい	30点
例文が自然	20点
合計	100点

補足情報

「ご覧になられる」は二重敬語なので注意しましょう。

第10講 演習問題3｜実技試験のトーンと模擬問題の解法テクニック

問題文

特定技能の実技試験で「お客様に料理を説明する」という課題が出たとします。
次の3つのポイントについて、
最も適切だと思う行動を書き、理由も一言添えてください。
（150〜200字程度）

1. 話す順番（最初に言うべきことは？）
2. 声の大きさ（どれくらい？）
3. 目線（どこを見る？）

記述スペース

（ここに自由記述）

記述の視点・ヒント

順番:結論（料理名）から話します。

声量:相手にはっきり聞こえるように言います。

目線:お客様の目を見て、時々料理を見ます。

態度:自信を持って笑顔で話します。

重要

試験では「正解を知っていること」だけでなく、「自信を持って伝えられること」が評価されます。

第10講 演習問題3｜回答例と解説

回答例

1．話す順番
　まず『料理名』から伝え、次に詳細の特徴や注意点を話します。
　理由：お客様が最も知りたい情報を最初に伝えることで安心感を与えられるためです。
2．声の大きさ
　「相手にはっきり聞こえる大きさで、語尾（～です、～ます）まで言い切ります。
　理由：語尾が消えると自信がないように見えます。
　　騒がしい店内でも伝わるトーンを意識します。
3．目線
　基本はお客様の目を見て話し、説明する時だけ料理や手元を見ます。
　理由：アイコンタクトは「あなたに話しています」という敬意の表れであり、
　　信頼感を高めるためです。

（約270字）

解説（重要ポイント）

1. 「結論→理由→提案」の順で話す。
　まず結論（料理名など）を伝え、次に詳細や理由を述べることで、
　論理的で伝わりやすい説明になります。
2．視線と声で自信を見せる。
　実技では態度も評価されます。
　試験官の目を見て、明るくはっきりした声で話しましょう。
3．語尾まではっきり言い切る。
　「～ですが…」と濁さず、「～でございます」と最後まで言い切ることで、
　プロらしい丁寧な印象を与えられます。

評価基準（配点）

実用性	40点
体系性	30点
具体性	20点
表現	10点
合計	100点

補足情報

模擬演習は録画し、声・姿勢・間をセルフレビューすると客観的な改善点が見つかります。

第1講

演習問題1｜サービスとホスピタリティの実践的統合

外食業接遇

問題文

忙しい金曜の夜、スタッフが足りず、配膳・片付け・会計が重なっています。
あなたはリーダーとして、「基本の仕事（正確さ）」と「おもてなし（心遣い）」をどう両立させますか？

「何を一番優先するか」「スタッフに何と声をかけるか」の2点について、
150〜230字程度で具体的に書いてください。

記述の視点・ヒント

まずは「お会計」を最優先させます。（理由：お客様を待たせない）

スタッフへの声かけは短く具体的にします。（例：「Aさん、3番卓のお会計をお願い」）

「おもてなし」は一言添えるだけでもOKです。（例：「お待たせしてすみません」）

完璧を目指さず、まずは「お客様を不安にさせない」ことがゴール。

無理な時は正直に状況を伝えてお詫びします。

記述スペース

第1講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、ホール全体を見渡し「片付けが遅れている」など一番の問題点を見つけます。

私は指示役として、スタッフAさんには「料理運び」、
Bさんには「片付け」と役割を分けます。

「15分以内に提供する」というルールを守りつつ、
「ただいま片付けております」とお待ちのお客様へ必ず声をかけます。

目標は「提供遅れゼロ」と「お客様からのありがとう」です。

(約170字)

解説（重要ポイント）

基本と気配りの両立:マニュアル（基本）を守りつつ、
一言添える（気配り）ことが大切です。

先読み行動:呼ばれる前に気づいて動くことで、未来の忙しさを減らせます。

役割分担:忙しい時は「あなたはこの仕事」と役割を決めるとスムーズです。

具体的な目標:「15分以内」など数字の目標があると、チームが動きやすくなります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
基本と気配りの両立（マニュアル×おもてなし）	40
優先順位と役割分担の適切さ	30
目標設定のわかりやすさ	20
文章構成・表現力	10
合計	**100**

補足情報

「作業→サービス→おもてなし」の段階を意識しましょう。忙しい時は、まず「作業」と「サービス」をしっかり行うことが最優先です。

第1講

演習問題2｜「おもてなし」の実践

外食業接遇

問題文

常連のお客様が誕生日のお祝いで来店されました（2名様・予約なし）。

過剰な演出は避けつつ、
お客様に「気づいてもらえて嬉しい」と感じていただくための、
さりげない行動を一つ選び、その理由を180～240字で記述してください。

記述の視点・ヒント

具体例1：「いつもありがとうございます」＋「お誕生日おめでとうございます」の一言を添えます。

具体例2：デザートプレートに小さくメッセージを書きます。
（事前確認なしでできる範囲）

具体例3：景色の良い席や、少し落ち着いた席へ案内します。

ポイント：相手に気を使わせない範囲での「特別感」

記述スペース

第1講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、会話の中から誕生日である事実を確認した上で「おめでとうございます」と笑顔で伝え、お客様との「一期一会」の空気を共有します。

過度な演出で驚かせるのではなく、
デザートプレートにさりげなくメッセージを添えたり、
写真撮影のお手伝いを提案するなど、「先読み」した行動で心地よさを提供します。

お客様が言葉にする前にニーズを察知し、過不足のない距離感を保つことで、
記憶に残る「おもてなし」を実現します。

（約200字）

解説（重要ポイント）

誠実さと自然体:「おめでとう」の言葉と共に、自然な笑顔で接します。

先読みの行動:デザートプレートのメッセージや写真撮影など、言われる前に行動します。

過不足のない演出:驚かせることよりも、心地よい時間を提供することを優先します。

思い出の共有:写真撮影やメッセージで、共有できる思い出を作ります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
実装計画の具体性	40
過不足のない演出設計	30
倫理・同意の配慮	20
文章構成・表現力	10
合計	**100**

補足情報

「形（カタ）から心へ」。
環境や所作を整えることが、お客様への敬意と感謝の心を伝えるための第一歩です。

第1講

演習問題3｜期待値マネジメントと感動創出

外食業接遇

問題文

SNSで「安くて早い」と人気の店に、「大事な仕事の話で利用したい」という
お客様が来店されました。

お店の雰囲気とお客様の期待が少し違うこの状況で、お客様に「この店に来てよかった」
と満足してもらうために、あなたならどのような工夫をしますか？

席の選び方や声のかけ方など、具体的な行動を150～200字程度で書いてみましょう。

記述の視点・ヒント

予約・来店時の説明（例：「賑やかなお店ですがよろしいですか？」）
席の選び方（例：出入り口から遠い、比較的静かな端の席）
接客のトーン（例：普段より声を落とし、落ち着いて話す）
先回りの気配り（例：領収書が必要か先に確認する）
お見送り（例：「騒がしくなかったですか？」と一言添える）

記述スペース

第1講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、予約時に「静かな席が良い」という希望を確認し、奥の角席を確保します。
来店時は「奥の静かなお席です」と伝えて安心してもらいます。

料理を出す時は、会話の邪魔にならないよう小さな声で、タイミングを見計らいます。

最後に「大事な日にお越しいただきありがとうございます」と感謝を伝え、
お店を出た後も良い気持ちでいてもらえるようにします。

解説（重要ポイント）

嘘をつかない:お客様の希望（静かな席）に対して、
できること・できないことを正直に準備します。

邪魔をしない:接待やデートでは、スタッフが目立ちすぎないことが一番のサービスです。

最後の一言:お店を出る瞬間の挨拶が、次も来たいと思わせる一番のポイントです。

メモする:お客様の反応を覚えておき、次回来店時に活かします。

評価基準（配点）

評価項目	配点
席選びと事前の準備	35
静かな接客（声・タイミング）	35
最後の挨拶（感謝）	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

感動（デライト）とは、特別な演出のことではありません。
相手が「してほしいな」と思うことを、
言われる前にやることが大切です。

第2講

演習問題1｜第一印象を3秒で良くする方法

外食業接遇

問題文

お客様が入店した直後の「最初の3秒」で良い印象を与えるための挨拶の手順を考えてください。

以下のヒントを参考に、良い挨拶の手順（体の向き・目線・声）と、
やってはいけない悪い例（NG例）をそれぞれ1つずつ、
合計100〜150字程度で具体的に書いてください。

記述の視点・ヒント

良い例の手順：「作業の手を止める」→「お客様の方へ体を向ける」→「目を見る」→「明るい声で挨拶」の順番。

声のポイント：「ソ」の音（少し高めの声）で明るく、
「いらっしゃいませ」と最後までハッキリ言います。

NG例：「歩きながら挨拶する」「作業しながら顔だけ向ける」「無表情で言う」など。

ポイント：「言葉」だけでなく、「見た目（態度）」と「声」も揃えることが大切です。

記述スペース

第2講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

良い挨拶の手順 ：

1.【止まる】お客様の方を向き、作業の手を止めます。

2.【笑う】「いらっしゃいませ」と明るく言い、目を見て笑顔を作ります。

3.【待つ】言い終わった後、一瞬止まって案内を示します。

NG例：歩きながら挨拶、洗い物をしながら横目で見ます。

（約130字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
3つの手順（止まる・笑う・待つ）	40
言葉と態度の整合	30
NG例の理解	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

言葉と態度の一致:言葉だけでなく、態度も揃えることで信頼が生まれます。

3秒で決まる:最初の3秒に全力を注ぐことで、その後の接客が楽になります。

「ながら」は禁止:作業しながらの挨拶は、最も失礼な行為です。
必ず手を止めましょう。

余韻（よいん）を残す:最後の「間」が丁寧さを伝えます。

補足情報

「いらっしゃいませ」は最初のプレゼントです。
3秒で安心を届けましょう。

第2講

演習問題2｜身だしなみチェックリストと改善計画

外食業接遇

問題文

お客様に安心感を与えるための「身だしなみ」について考えます。
出勤前に必ず確認すべきポイントを3つ挙げてください。

100〜150字で書いてください。

記述の視点・ヒント

【ポイント1】ユニフォーム：汚れやシワはないですか？名札はまっすぐですか？

【ポイント2】髪・爪：前髪が目にかかっていないですか？爪は短く切っていますか？

【ポイント3】足元：靴は汚れていないか？かかとを踏んでいないですか？

【改善例】爪が長い→その場で爪切りを使って短くします。

【改善例】服の汚れ→予備の服に着替えるか、洗って落とします。

おしゃれ（自分の好み）より、清潔感（お客様の安心）を優先しましょう。

記述スペース

第2講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

ユニフォーム：汚れ・シワなし、名札は水平にします。
髪・爪・手：前髪を目にかからない長さにし、爪は短く、香水はつけません。
靴・足元：汚れを落とし、静かに歩きます。

きれいな身なりは、お客様に安心してもらうためのプロのルールだからです。
（約120字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
3つの場所を具体的に書けたか	40
仲間と確認する方法を書けたか	30
なぜ大切かが伝わるか	20
分かりやすい文章か	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

誰のためか:おしゃれは「自分のため」、身だしなみは「お客様のため」です。

事実で確認:「きれい」という感覚ではなく、「爪が短いか」などの事実で判断します。

お互いに見る:一人ではなく、仲間と確認し合うことで見落としを防ぎます。

プロの約束:整った身なりは、仕事をする前の最低限の約束です。

補足情報

毎朝、鏡の前で3秒間チェックする習慣をつけると、いつもきれいな状態を保てます。

演習問題3｜笑顔とアイコンタクトの練習計画

問題文

新人スタッフが「自然な笑顔」と「お客様と目を合わせること」を身につけるための、1週間の練習計画を立ててください。

このような練習を、いつ、どのくらい行うか、180〜270字程度で具体的に書いてください。

記述の視点・ヒント

練習内容：鏡の前で「最高の笑顔」を3秒キープする練習など

タイミング：出勤前、休憩後など

実践の場：「いらっしゃいませ」と言う時など

振り返り：先輩に見てもらう、自分でチェックするなど

目標：1日何回意識するかなど

記述スペース

第2講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

1週間トレーニング計画：
【準備】毎朝、鏡の前で1分間「口角を上げる」練習。

【実践】①入店時の挨拶で3秒笑顔をキープ。
②注文復唱時に必ずお客様を見ます。
③お会計の手渡しの瞬間に目を合わせます。

【確認】仕事終わりに先輩スタッフへ「今日、笑顔で挨拶できていましたか？」と確認してもらいます。

3日目までに作り笑いから自然な笑顔へ、最終日は8割のお客様と目を合わせることを目標にします。（約200字）

解説（重要ポイント）

笑顔の練習:笑顔は顔の筋肉運動です。毎日動かして筋肉に覚え込ませましょう。

タイミングを決める:「いつ」笑顔を作るか（挨拶時など）を決めておくと実践しやすくなります。

振り返り:自分でできたと思っても、他人からどう見えたかを確認することが成長の近道です。

目標設定:最初は意識して行い、徐々に無意識でできるようにします。

評価基準（配点）

評価項目	配点
練習方法と回数が具体的か	40
確認（フィードバック）の方法があるか	30
続けられる工夫があるか	20
分かりやすい文章か	10
合計	**100**

補足情報

形から入ることは有効です。顔の筋肉に笑顔の形を覚えさせましょう。

第3講

演習問題1｜お出迎えから着席までの黄金フロー

外食業接遇

問題文

初めて来店された観光客3名様を、お出迎えから席へ案内し、お水とおしぼりを出して
メニューを渡すまでの手順を考えてください。

特に「お客様にかける言葉（セリフ）」と「体の動き（所作）」に注目し、
以下のヒントを参考に**180〜270字程度**で記述してください。

記述の視点・ヒント

お出迎え：作業の手を止め、お客様の方を向いて「いらっしゃいませ！」と明るく声をかけます。

ご案内：お客様の半歩前を歩き、手で方向を示しながら「こちらのお席へどうぞ」と案内します。

座席のすすめ：奥のソファー席（上座）を勧めます。

提供：「お冷とおしぼりでございます」と言いながら、おしぼりは右手前、お冷は右奥に置きます。

記述スペース

第3講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、入口で「いらっしゃいませ」と明るい声（ソの音）で迎え、
お客様と目を合わせます。「3名様ですね」と確認し、半歩前を歩いて案内します。
景色の良い奥の席を選び、「こちらへどうぞ」と一番奥の上座を勧めます。
着席後すぐに、おしぼりを「右手前」、お水を「右奥」に置き、「冷たいお水です」と一言添えます。

最後にメニューのお勧めページを開いて渡し、「今は旬の魚がおいしいです」と伝えて一礼します。

（200字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
1分以内でスムーズにできたか	40
安全に案内し、良い席を勧めたか	30
明るい挨拶と案内ができたか	20
わかりやすい文章か	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

迷わず動く:無駄な動きをなくすだけで、スピードは上がります。

安全な案内:お客様の歩く速さに合わせ、段差があれば伝えます。

決まった場所に置く:おしぼりとお水の場所（右手前・右奥）を決めると早くなります。

お勧めを見せる:メニューは閉じたまま渡さず、お勧めのページを開いて渡します。

補足情報

実際の店舗でストップウォッチを使って「1分計測」の練習を行い、時間がかかっている場所を見つけましょう。

第3講

演習問題2｜オーダーテイクとサジェストの実践

外食業接遇

問題文

お客様がメイン料理を注文した後、自然な流れで「追加の一品」をおすすめする会話（100〜150字）を作成してください。

「Aはいかがですか？」と聞くのではなく、
AかBかを選んでもらう「二者択一法」を使ってください。
断られた場合の短い一言も添えること。

記述の視点・ヒント

- 復唱の後に提案を入れます。 例:「ご注文を繰り返します…ご一緒に」
- 二者択一で提案します。 例:「サラダかスープはいかがですか？」
- 簡単な理由を添えます。 例:「すぐお出しできます」
- 断られた時の切り返し。 例:「かしこまりました。ごゆっくりどうぞ」

記述スペース

第3講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

「ご注文を繰り返します。ハンバーグがお一つ…以上でよろしいでしょうか？」

「セットでおすすめのサラダかスープはいかがですか？」

（断られた時）「かしこまりました。お冷のお代わりをお持ちしますね」

「それでは、お飲み物から順にお持ちします」
（約120字）

解説（重要ポイント）

ミスの防止:注文の繰り返しとアレルギー確認は必須です。

相手に合わせた提案:「早いメニュー」「子供が喜ぶもの」など、
相手のメリットを伝えます。

断られた時の対応:笑顔で「かしこまりました」と言い、
お水などの無料サービスを提案すると好印象です。

時間の目安:「すぐに出る」「15分ほど」など、時間を伝えると安心感を与えます。

評価基準（配点）

評価項目	配点
台本の流れが自然か	40
相手に合わせた提案ができているか	30
ミスを防ぐ確認があるか	20
丁寧な表現ができているか	10
合計	**100**

補足情報

追加の提案は「売り込み」ではなく「より楽しんでもらうための案内」です。
自然な会話の中で行いましょう。

第3講 演習問題3｜客層別ニーズ対応戦略

外食業接遇

問題文

お客様によって「早さ」「安心」「思い出」など、求めているものは違います。
以下のA・B・Cから**【1つ】**を選び、そのお客様に喜ばれる「具体的な行動」と「声かけ」を150～230字で書いてください。

- **A** 急いでいるビジネスマン（スピード重視）
- **B** 小さなお子様連れの家族（安全・安心重視）
- **C** 誕生日のお祝い客（思い出・特別感重視）

記述の視点・ヒント

【Aの場合】会話は手短に。
「すぐ出るメニューはこちらです」「伝票を置いておきますね」など、時間を節約する行動です。
【Bの場合】子供椅子や取り皿を先に持っていく。
「熱いので奥に置きますね」などの安全配慮です。

【Cの場合】「お写真お撮りしましょうか？」と提案する。
「デザートをお持ちしてよろしいですか？」とタイミングを伺います。

記述スペース

選択：[　]

（ここに記述）

※150～200字程度

第3講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

【A】ビジネス（速度重視）：行動：提供と会計を最速で。無駄な会話を省きます。
一言：「お急ぎでしたらすぐにお会計をご用意します」

【B】家族（安全重視）：行動：子供椅子を先に用意。熱い料理を遠ざけます。
一言：「お子様の分は先にカットしましょうか？」

【C】観光（体験重視）：行動：写真撮影を提案。おすすめを丁寧に説明します。
一言：「記念撮影はいかがですか？」

（約180字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
3つの違いがわかるか	40
行動が合っているか	30
合図の方法があるか	20
読みやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

相手を見る:お客様が「今、何を求めているか」を観察します。

道具で判断:PCなら仕事、ガイドブックなら観光と、持ち物がヒントになります。

先回りする:言われる前に「子供椅子」や「会計」を用意すると喜ばれます。

体験を作る:観光客には「写真」や「会話」も大事なサービスです。

補足情報

朝礼で「今日の予約は観光が多いね」と共有するだけでも、
意識が変わります。

第4講

演習問題1｜同時提供と優先順位判断

外食業接遇

問題文

4つのテーブルの温かいメイン料理が同時に完成しました。
スタッフ2名で、どのように協力すれば料理を冷なさずに早く配れるでしょうか？

以下のリストから、あなたが考える「良い手順」を2つ選び、その理由と、万が一遅れた場合にお客様にかける言葉を150〜200字で書いてください。

【手順の選択肢】

完成した料理から手分けして近い順に運びます
司令塔（リーダー）が指示を出し、遠い席から優先します
トレーを使って一度にまとめて運びます
温かい料理を優先し、サラダ等は後回しにします

記述の視点・ヒント

司令塔（デシャップ）の役割：全体の状況を見て指示を出すこと

優先順位の考え方：料理の温度（熱いもの優先）や距離

遅れた時の対応：「お待たせしました」＋「熱いうちにどうぞ」の一言

協力の合図：「A卓行きます」「お願いします」等の声かけ

記述スペース

第4講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

司令塔（デシャップ）の合図で「一番遅れそうなテーブル」を基準に提供を始めます。

2人で一斉に動くため、声を掛け合ってぶつからないように注意します。

料理が冷めないよう、待機中は温かい場所に置き、ルートは遠い席から決めます。

もし1つだけ遅れる場合は、他を先に運び、遅れるお客様には「焼きたてをお持ちします」と前向きに伝えます。
（約170字）

解説（重要ポイント）

合図を決める:「せーの」で動く合図役がいないとバラバラになります。

おいしさ優先:同時に出すことより、料理が冷めないことを優先します。

前向きな言葉:「遅れています」ではなく「焼きたてです」と言うだけで印象が変わります。

安全確認:慌てず声を掛け合い、事故を防ぎます。

評価基準（配点）

評価項目	配点
合図と役割分担ができているか	40
料理の温度への配慮	30
遅れた時の言葉選び	20
分かりやすい文章表現	10
合計	**100**

補足情報

忙しい時ほど、「一番リスクのある場所（遅れそうな所）」に先に手を打つのがコツです。

第4講

演習問題2｜お客様を遮らない手の使い方（オープンハンド）

外食業接遇

問題文

お客様の会話を邪魔せず、配慮しながら料理を提供する際の手順を記述してください。

特に「どちらの手で出すか」「お皿の向き（絵柄）」「声のかけ方」の3点について、具体的な行動を120〜180字でまとめてください。

記述の視点・ヒント

お客様の正面を塞がない手（右側からなら右手）を使います。

お皿のロゴや絵柄は、お客様から見て正位置（6時）に向けます。

会話中の場合、大きな声ではなく目配せや小さな声で合図します。

置き終わった後は、音を立てずに静かに一歩下がります。

記述スペース

第4講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

お客様の前を腕が横切らないよう、右側からは右手、左側からは左手を使う「オープンハンド」で提供します。お皿のロゴは正面に向けます。
会話中は無理に話しかけず、視線を送ってから小さな声で「失礼します」と伝えます。

去る時は一礼後に一瞬止まる「残心（ざんしん）」を意識し、音を立てずに下がります。

（約150字）

解説（重要ポイント）

体を開いて提供:腕でお客様の視界を遮らないよう、手前の手を使います（オープンハンド）。

会話を邪魔しない:会話中は目配りをし、一瞬の間を置いてから小さな声で伝えます。

静かに去る:サービスは音を立てないことが大切です。去り際まで美しく振る舞います。

評価基準（配点）

評価項目	配点
所作の正確性（手の使い分け）	40
個別配慮（左利き・会話）	30
静かさと美しさ（音を立てない）	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

指先を揃えて物を置くと、丁寧さが伝わります。
「置く」だけでなく「美しく見せる」意識を持ちましょう。

第4講

演習問題3｜付加価値を生む一言添えの設計

外食業接遇

問題文

料理を提供する際、お客様により美味しく食べていただくための「一言」を、
以下の3つの場面から1つ選び、**100〜150字**で具体的に書いてください。
外国人のお客様にも伝わるような、シンプルで短い言葉を意識しましょう。

1.【和食】揚げたての天ぷらを提供する時（揚げたてがおすすめ）
2.【洋食】ステーキを提供する時（ステーキが熱々でおすすめ）
3.【カフェ】ホットケーキを提供する時（シロップをかけるのがおすすめ）

記述の視点・ヒント

短く伝える：長い説明はNG。「熱いうちにどうぞ」など一言で。

理由を添える：「○○なので、××してください」と伝えると親切です。
（例：「塩の方が素材の味が引き立ちます」）

ジェスチャー：外国人の方には、言葉だけでなく手振りも添えます。
（例：熱いお皿を指差して「Hot!」と笑顔で伝えます）

タイミング：料理を置いた直後、目を見て伝えます。

押し付けない：「こうして食べてください」ではなく「おすすめです」と提案します。

記述スペース

第4講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

【和食】天ぷら：「揚げたてです。まずはそのままで、サクサクの食感をお楽しみください。」

【洋食】ステーキ：「熱々のうちにどうぞ。ソースがお肉の旨みを引き立てます。」

【カフェ】パンケーキ：「焼きたてです。バターが溶け切る前にシロップと一緒にお楽しみください。」

（約130字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
言葉の選び方（おいしそうか）	40
短くまとまっているか	30
分かりやすい表現か	20
丁寧な言葉遣い	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

短く伝える:長い説明は料理を冷まします。一言で魅力を伝えます。

おすすめ提案:「～してください」ではなく「～がおすすめです」と伝えます。

おいしそうな言葉:「熱々」「焼きたて」などの言葉を使います。

食べた後の確認:食後に「いかがでしたか？」と聞くと丁寧です。

補足情報

「今が一番おいしい」ということを、短い言葉でそっと伝えるのがプロの技です。

第5講

演習問題1｜アレルギー確認フローの構築

外食業接遇

問題文

お子様連れのお客様にアレルギーの有無を確認し、安全に料理を提供するまでの手順を120〜180字で記述してください。

特に「注文時」「調理時」「提供時」の3つのタイミングで何をするかを具体的に書いてください。

記述の視点・ヒント

注文時：「アレルギーをお持ちの方はいらっしゃいますか？」と聞きます。

伝達：口頭だけでなく、伝票に赤ペンで書きます。（例：卵NG）

調理時：他の食材と混ざらないよう、専用のまな板や包丁を使います。

提供時：お客様の目の前で指差し確認をします。
（例：「こちら卵不使用のハンバーグです」）

もしもの時：体調不良を訴えられたら、すぐに店長へ報告します。

記述スペース

第5講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、注文前に「食べられない食材」を確認し、内容を紙に書いて
お客様と読み合わせをします。
キッチンには「口頭」と「紙」の両方で伝え、
アレルギー専用の調理道具を使って調理します。
料理を出す時は、「こちらが〇〇を抜いたお料理です」と
指差し確認を行い、お客様に確認してもらってから提供します。
（約150字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
確認手順の正確さ（聞き取り・復唱）	45
調理時の安全対策（道具の使い分け）	25
提供時の確認（指差し確認）	20
分かりやすい表現	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

確認と記録:「聞いたつもり」を防ぐため、必ず紙に書いて、お客様と一緒に確認します。

道具を分ける:アレルギー専用の調理道具を使い、他の食材が混ざらないようにします。

最後の指差し確認:提供する直前に、もう一度指差し確認をして間違いを防ぎます。

二重チェック:口頭と紙の両方で伝えることで、伝達ミスを減らします。

補足情報

「少しでも不安なら提供しない」が安全の基本です。
迷ったら必ず責任者に相談しましょう。

第5講

演習問題2｜クレーム初期対応の5ステップ

外食業接遇

問題文

お客様から「料理がぬるい」との申し出がありました。

この状況に対し、クレーム対応の基本である「謝意・共感・傾聴→事実確認→代替提案→再発防止説明」の5ステップを適用した対応策を考えてください。

具体的な「言い回し（セリフ）」を1つ挙げ、どのような対応が適切かを150〜230字程度で簡潔にまとめてください。

記述の視点・ヒント

最初の一言：「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。」

事実確認：「いつ頃提供されたものか確認いたします。」

代替案：「すぐに新しいものをお作り直ししますか？」

権限の範囲：自分で判断できない場合は「店長に確認してまいります。」

対応後の共有：再発防止のためにスタッフ全員に共有します。

記述スペース

第5講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

まず「誠に申し訳ございません」と謝罪し、お客様の気持ちを受け止めます。

言い訳せず、ただちにお料理を確認します。
すぐに温かいものを作り直し、「すぐにお作りします」と提案します。

私の判断でできるのは作り直しまでなので、もし返金をご希望された場合は
すぐに店長に報告します。

最後にもう一度お詫びと、ご指摘への感謝を伝えます。

（約170字）

解説（重要ポイント）

気持ち→事実:まずはお客様の不快な気持ちを受け止め、その後に状況を確認します。

提案する:謝るだけでなく、「作り直します」などの解決策を自分から提案します。

できることの線引き:自分で決めて良いことと、店長に相談すること（返金など）を区別します。

最後は感謝:指摘してくれたことへの感謝で終わると、良い印象が残ります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
手順の正しさ（謝罪・確認・提案・感謝）	40
言葉遣いの丁寧さ（共感の言葉）	30
報告の判断（店長へ相談するか）	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

目的は「信頼回復」です。誠実に対応すれば、かえってお店のファンになってくれることもあります。

第5講

演習問題3｜再発防止と情報共有の仕組み

外食業接遇

問題文

同じクレームを二度と起こさないために、
4つの要素（いつ・誰が・何を・どこで）を含めた
再発防止ルールを考えてください。

120〜180字程度で、全員が守れる具体的なルールを書きましょう。

記述の視点・ヒント

記録する：クレームが起きたら、必ずノートや日報に書きます。

共有する：翌日の朝礼で、店長から全員に伝えます。

対策を決める：「なぜ起きたか」を話し合い、簡単なルールを作ります。

確認する：ルールが守られているか、1週間後にチェックします。

例：料理が遅れた場合→「15分超えたら声をかける」ルールを作ります。

記述スペース

第5講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、クレーム発生時刻と担当者、提供時間を記録し、
「ピーク時の人員不足」など原因の仮説を立てます。

翌日より対策を小さく試し（配置変えなど）、効果があれば
手順書を修正します。

朝礼で全員に伝え、店長が週1回チェックを行い、ルールが
守られているか確認します。

（約130字）

解説（重要ポイント）

仕組みで解決:「気をつける」ではなく、具体的な手順や配置を変えてミスを防ぎます。

小さく試す:大げさに変えず、まずは少人数で試して効果を見ます。

教育とチェック:教えるだけでなく、定期的にできているか確認します。

数値で確認:「温度アンケートの点数」などで効果を確かめます。

評価基準（配点）

評価項目	配点
仕組み作り（原因～対策～教育～チェック）	40
試行のしやすさ（小さく始める）	30
確認方法の明確さ	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

失敗やクレームは「贈り物」です。再発防止を徹底すれば、
お店のレベルアップにつながります。

第6講

演習問題1｜ピークエンドの法則を活かした見送り設計

外食業接遇

問題文

「料理は美味しかったが、最後にあっさりしすぎている」という指摘がありました。
記憶に強く残る「お見送り」を演出するため、以下の項目を含めた具体的な行動計画を150〜200字で記述してください。

1.どこまで送るか
2.最後の挨拶の言葉
3.次回来店への一言

記述の視点・ヒント

お見送りの距離（例：出口の扉を開けて外まで／姿が見えなくなるまで）

具体的な台詞（例：「本日はありがとうございました。」「お気をつけて。」）

忘れ物確認（例：「お席にお忘れ物はございませんか？スマホ、傘など…」）

次回の提案（例：「来月は季節のデザートが出ます。」）

見送った後の余韻（すぐに背を向けない）

記述スペース

第6講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

会計後、お客様と目を合わせ「ありがとうございました」と伝えた後、「スマホや傘のお忘れ物はございませんか？」と具体的に確認します。

お見送りは出口まで同行し、「またのお越しをお待ちしております」と笑顔で挨拶します。

最後に、お客様が見えなくなるまでお辞儀の姿勢を保ち、感謝の気持ちを表します。

評価基準（配点）

評価項目	配点
具体的な忘れ物確認（スマホ等）	40
最後まで見送る姿勢（残心）	30
笑顔での挨拶	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

最後の印象が重要:帰り際の良し悪しが全体の満足度を決めます（ピークエンドの法則）。

見送りの余韻:お客様が見えなくなるまで見送ることで、丁寧さが伝わります（残心）。

忘れ物防止:「スマホ」「傘」と具体的に言うと、お客様が確認しやすくなります。

次につなげる:心地よい見送りが、「また来たい」という気持ちを生みます。

補足情報

忙しい時でも、最後の一瞬だけは手を止めて目を合わせることで、感謝の気持ちがしっかり伝わります。

第6講

演習問題2｜会計フローとキャッシュレス対応

外食業接遇

問題文

会計をスムーズに行い、お客様に安心感を与えるための基本動作を確認します。

以下の3つの場面で、あなたが「言うこと」と「すること」を具体的に書いてください（合計150～200字程度）。

1.**お金を預かる時**
2.**お釣りを渡す時**
3.**「別々で払いたい」と言われた時**

記述の視点・ヒント

預かる時：必ずカルトン（トレイ）を使い、両手で受け取ります。「〇〇円お預かりします」と復唱しましょう。

渡す時：お札は一枚ずつ数えて見せます。「〇〇円のお返しです」とはっきり伝えます。

別会計：レジが混雑している時は、「申し訳ございませんが、ご一緒にお願いできますか？」と相談することも大切です。

キャッシュレス：カードやスマホ決済かどうか、早めに確認するとスムーズです。

記述スペース

回答例

伝票は金額を隠して「こちらでございます」と示し、お客様が確認後にレジへ進みます。

列ができているときは、「お支払いのご準備をお願いします」と声をかけ、カードやスマホ決済の準備を促します。

お金の受け渡しには必ずトレーを使い、お釣りは紙幣を一枚ずつ数えて見せます。

別々のお会計は「お一人様ずつ承ります」と丁寧に案内し、トラブル時も慌てず「少々お待ちください」と落ち着いて対応します。

解説（重要ポイント）

見せる所作で安心感:お金をしっかり数えて見せることで、ミスを防ぎ安心感を与えます。

待ち時間の有効活用:並んでいる間に準備を促すと、レジの流れがスムーズになります。

丁寧な個別対応:別会計も流れ作業にせず、一人ひとり丁寧に対応します。

冷静なトラブル対応:困った時こそ落ち着いて行動し、周りへの配慮を忘れません。

評価基準（配点）

評価項目	配点
手順の正確性（トレー・確認）	40
安心感を与える所作	30
事前案内と冷静な対応	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

お会計は最後の大切な接点です。丁寧さと安心感が、お店への信頼を決定づけます。

第6講 演習問題3｜最後の印象を決める「残心」の実践

外食業接遇

問題文

忙しい時間帯は、皿を置く音や去り際の所作が雑になりがちです。

所作の丁寧さ（残心）を取り戻すため、スタッフ同士でどのような「合図」や「練習」をすれば良いでしょうか。

視覚的な合図や声かけの例を挙げ、150～230字で提案してください。

記述の視点・ヒント

合図の例：インカムで「丁寧モード！」と一斉送信します。

動作の例：皿を置いて手を離す時に「1秒」止めます。

練習の例：朝礼で「ゆっくり歩く」練習をします。

「見られている」という意識を高める工夫をします。

記述スペース

第6講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

忙しい時に動作が雑になるのを防ぐため、以下の方法を提案します。

1. 目印シール:ドアノブなどに「静」シールを貼り、触れる時に一呼吸置く合図にします。
2. 声かけ:「深呼吸」などの言葉を使い、スタッフ同士で落ち着きを促します。
3. 練習:勤務前にわざとゆっくり動く練習をして、落ち着く感覚を思い出します。
4. 動画確認:スマホで撮影し、自分の動きの荒さに気づく機会を作ります。

（約180字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
具体的な方法（シール・合図）	40
定着させる工夫（声かけ・練習）	30
振り返りの工夫（動画など）	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

無駄をなくす:素早い動きと雑な動きは違います。
無駄をなくせば美しく速くなります。

合図を決める:無意識の癖を直すには、止まるためのきっかけ（合図）が必要です。

自分を見る:動画などで自分の姿を客観的に見ることが、改善の第一歩です。

繰り返し練習:練習と振り返りを繰り返すことで、良い動きが身につきます。

補足情報

チームに一人「あえてゆっくり動く人」を作ると、周りもつられて落ち着く効果があります。

第7講

演習問題1｜ホール-キッチン連携の最適化

外食業接遇

問題文

注文が集中するピークタイムに、ホールとキッチンで素早く情報を共有するための「3つの約束事」を、以下の要素を含めて120〜180字で提案してください。

1.誰が情報をまとめるか
2.どんな言葉を使うか
3.料理が出来上がったらどうするか

記述の視点・ヒント

司令塔を決める：情報を整理するリーダー（例：デシャップ担当）を1人決めます。

言葉の統一：短くて前向きな言葉を使います。（例：「走らないで」→「歩いて」）

即時の行動：料理ができたら「〇番卓、入ります！」と声をかけ、すぐに運びます。

優先順位：温かい料理は冷めないうちに最優先で運びます。

異常時の合図：問題が起きたら「ストップ！」など短い言葉で全員に知らせます。

記述スペース

第7講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

司令塔（デシャップ）を中心に、全員が共通の短い言葉を使います。

基本用語：「入ります（注文）」「上がります（完成）」「お願いします（提供）」
優先順位：①温かい料理（30秒以内）、②冷たい料理、③ドリンク
「熱いものは熱いうちに」が鉄則です。
情報共有：「3番様、パスタ完成です」のように、「誰に・何を」を短く伝えます。

（約160字）

解説（重要ポイント）

司令塔中心の連携:一人が指示を出すことで現場の混乱を防ぎます。

「熱いもの」最優先:料理の美味しさを守るため、温かい料理は即座に運びます。

短く肯定的な言葉:聞き間違いを防ぎ、チームの雰囲気を前向きにします。

整理整頓（5S）:物が片付いていることが、スムーズな連携の前提条件です。

評価基準（配点）

評価項目	配点
役割と用語の明確さ	40
優先順位（温度管理）	30
情報共有の具体性	20
表現の分かりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

「短く・はっきり・前向きに」伝えるだけで、チームの連携は劇的に良くなります。肯定的な言葉を意識しましょう。

第7講

演習問題2｜ピーク時の優先順位（トリアージ）

チーム連携

問題文

非常に忙しい時間帯に、「入店待ち」「料理の提供待ち」「会計待ち」のお客様が同時に発生しました。

あなたがホールリーダーなら、どの順番で対応しますか？

「安全」と「品質（温度）」を最優先する考え方に基づき、優先順位とその理由を150〜200字で簡潔に説明してください。

記述の視点・ヒント

優先1位：危険回避（例：転倒防止、熱い料理の提供）

優先2位：品質維持（例：冷めやすい料理を先に）

優先3位：お客様の待ち時間（例：会計は手短に済むか？）

「少々お待ちください」の声かけの活用

スタッフ同士での役割分担（例：「私が会計します」）

記述スペース

第7講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

優先順位は「出来立て料理 ≧ お会計 ＞ お出迎え」と判断します。

料理提供： 「美味しさの寿命」を守るため、30秒以内に提供します。

お会計： 「帰りたいお客様」を待たせないことでレジの滞留を防ぎます。

お出迎え： 入店を捕捉し「少々お待ちください」と一言添え、放置感を消します。

チーム内で「私がレジ行きます！」と役割を分担し、動線を止めないことが重要です。

解説（重要ポイント）

安全第一:リスクへの対応が最優先です。

時間価値:熱いものは熱いうちに提供します。

不安の解消:状況共有で二次的な不満を防ぎます。

チーム共有:「〇〇優先で！」と声を出し連携します。

評価基準（配点）

評価項目	配点
判断基準の妥当性	40
安全・温度への配慮	30
共有と実行性	20
文章構成	10
合計	**100**

補足情報

迷った時は「危険・温度・列」の順で優先判断を。
この合言葉をチームで共有しておくと、緊急時の動きが揃います。

第7講

演習問題3｜5Sとバックヤード効率化

外食業接遇

問題文

バックヤード（パントリー）が散らかり、提供遅延とミスが頻発しています。
以下の空欄を埋てください。

【計画案】
まず、よく使う備品は（①）に配置し、誰でもすぐに見つかるよう（②）を貼って定位置を決めます。

在庫切れを防ぐために、（③）が見える工夫をし、毎日（④）のタイミングで点検を行います。

記述の視点・ヒント

①のヒント：最も手に取りやすい場所（例：腰の高さ）

②のヒント：戻す場所がわかる目印（例：写真や名前シール）

③のヒント：残りの量（例：補充ライン）

④のヒント：決まった時間（例：オープン前、交代時）

「探す時間」をゼロにすることが目標です

記述スペース

第7講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、よく使う備品は（①腰の高さ）の棚に配置し、誰でもすぐに見つかるよう（②写真付きラベル）を貼って定位置を決めます。

在庫切れ防止のために、（③残量（補充ライン））が見える工夫をし、毎日（④オープン前のタイミング）で点検を行います。

解説（重要ポイント）

定位置・定量:物の住所（場所）と定員（数）を決めると、迷わなくなります。

ラベルで見える化:シールを貼るだけで、新人でも間違えずに片付けられます。

具体的な清掃ルール:「いつ・誰が・何を」を決めるだけで、きれいな状態が続きます。

時間の短縮:片付けの目的は、お客様を待たせないことです。

評価基準（配点）

評価項目	配点
置き場所とラベルの工夫	40
分かりやすい清掃ルール	30
時間短縮への意識	20
文章の読みやすさ	10
合計	**100**

補足情報

「使ったら戻す」が一番簡単なルールです。
まずはそこから始めましょう。

第8講

演習問題1｜高齢者・障がい者対応の具体策

ユニバーサル対応

問題文

足元の不安な高齢のご夫婦が同時に来店されました。

「入口から席へのご案内」「注文の説明」「食事中の配慮」の3つの場面で、
あなたが実際に行う具体的な行動を150〜200字で記述してください。

（例：段差で声をかける、ゆっくり話すなど）

記述の視点・ヒント

入口：段差がある場合、「お手伝いしましょうか」と声をかけましたか？

座席：通りやすい広いスペースや、手すり近くの席を選びましたか？

注文：メニューを見やすく持ち、低い声でゆっくり説明しましたか？

食事中：熱いお茶や危険な食器を、手の届きにくい場所に置きましたか？

同伴者：ご家族にも「何かお手伝いすることはありますか」と聞きましたか？

記述スペース

第8講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

まず「段差のお手伝いをしましょうか」と声をかけ、入口近くの広い席へ案内します。

ご高齢の方には、低い声でゆっくりとメニューを説明し、指差しで伝えます。

料理を提供する際は、熱いものやグラスが手元に当たらないよう、テーブルの奥側に置くことで安全を守ります。

解説（重要ポイント）

環境の準備:広めの席はあるかなど、まず通りやすい「場所」を確認します。

相手に聞く:勝手に手伝うのではなく、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。

危険を避ける:熱いものや割れ物は、手や体が触れない遠い場所に置きます。

ゆっくり話す:早口にならず、相手のペースに合わせて落ち着いて話します。

評価基準（配点）

評価項目	配点
安全と配慮（声かけ・確認）	40
席への案内と準備	30
説明と安全な置き方	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

「何かしてあげる」ではなく、「相手が安心して過ごせる環境を作ること」が大切です。

第8講

演習問題2｜外国人客へのやさしい日本語実践

外食業接遇

問題文

英語が苦手な新人スタッフでも、外国人のお客様に安心して食事を楽しんでもらえるよう、「やさしい日本語」を用いた案内台本を作成してください。

入店時の挨拶から、注文、会計までの一連の流れで、指差しシートの活用や翻訳アプリとの連携を含めた手順を、150〜230字でまとめてください。

記述の視点・ヒント

はっきり・短く・順番に（例：「いらっしゃいませ」→「2名様ですか？」）

数字・金額は書いて見せます。（電卓やメモを活用）

メニュー写真は指差して確認します。

困ったら翻訳アプリを使う手順を決めます。

「Thankyou」等の簡単な英語を添えます。

記述スペース

第8講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

【1.簡単な日本語での台本】
・いらっしゃいませ。なんにんですか？（指で数字を示す）
・これをたべますか？（メニューを指差す）
・おかいけいは1500円です。（電卓を見せる）

【2.指差しシート活用】
言葉が通じない時は、料理写真や数字を指差して確認します。

【3.翻訳アプリ】
それでも難しい時は、「これではなしてください」とスマホを渡します。

（約170字）

解説（重要ポイント）

短く話す:「恐れ入りますが」などの丁寧語は省き、単語を並べるだけでOKです。
指差し確認:写真や数字を見せるのが一番の近道です。
道具に頼る:指差しシートやスマホ翻訳を使うことは、恥ずかしいことではありません。
笑顔:言葉より笑顔の方が、「ようこそ」の気持ちが伝わります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
短くわかりやすい言葉を選べているか	40
指差しや数字で見せる工夫があるか	30
困った時の対応（アプリ等）があるか	20
読みやすい文章か	10
合計	**100**

補足情報

数字（人数、金額、時間）は聞き間違いが多いので、
必ず「書いて見せる」か「電卓を見せる」ようにしましょう。

第8講

演習問題3｜宗教的配慮とダイバーシティマインド

外食業接遇

問題文

ハラール（イスラム教）のお客様から、食べられない食材について相談されました。

あなたのお店には専用メニューはありませんが、できる限りの対応をしたいと考えています。

「成分確認（豚肉・アルコールなど）」と「道具の使い分け」について、具体的な対応手順を160〜240字で書いてください。

記述の視点・ヒント

成分確認（例：原材料ラベルを見る、店長に聞く。）

道具の使い分け（例：包丁やまな板を分ける、しっかり洗う。）

お断りする場合（例：「申し訳ありませんが、当店では完全な除去は難しいです」と正直に伝える。）

代替案（例：「こちらの野菜サラダならご用意できます」と提案する。）

記述スペース

第8講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、お客様の安全を守るため、材料に何が入っているかを必ず確認します。

豚肉やお酒が入っていないか、仕入れ先のラベルや袋を見てチェックします。

調理する時は、包丁やまな板を他の料理と分け、混ざらないように注意します。

もし対応できない場合は、
「申し訳ありませんが、お客様の安全のため、提供できません」と正直に伝え、
代わりに食べられる料理や、近くのお店を紹介します。

（約190字）

解説（重要ポイント）

中身の確認:わからない時は適当に答えず、必ず材料を確認します。

道具を分ける:料理が混ざらないよう、道具を使い分けます。

正直に伝える:できない時は正直に「できない」と伝え、理由を説明します。

代わりの提案:「これなら大丈夫です」と提案したり、他のお店を紹介したりします。

評価基準（配点）

評価項目	配点
材料の確認方法（ラベルを見る）	40
道具の使い分け（混ざらない工夫）	30
正直な説明と謝罪	20
分かりやすい文章	10
合計	**100**

補足情報

無理に対応して事故になるのが一番怖いです。
「安全のため」と伝えれば、お客様も理解してくれます。

第9講

演習問題1｜ビールの黄金比と温度管理

外食業接遇

問題文

「生ビールの味が落ちた」という声があります。

グラスをきれいに洗い、7:3の泡で注ぎ、素早く提供するための具体的な手順を150〜200字で書いてください。

記述の視点・ヒント

グラスの内側に油分が残らない洗い方

グラスを冷やすことと、水滴を拭くこと

液体と泡の比率を7:3にするコツ（最初は勢いよく、最後はゆっくり）

泡（ふた）の役割を意識します。

注いでからお客様に届けるまでの時間を短くする方法

提供時に「冷たいうちにどうぞ」などの一言を添えます。

記述スペース

第9講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

まず、グラスをきれいに洗い、冷蔵庫で冷やしておきます。
注ぐときは、最初に勢いよく注いで泡を作り、泡が落ち着いたら
「ビール7：泡3」の比率になるよう静かに注ぎ足します。
運ぶときはトレイの手前に置き、すぐにテーブルへ。
提供時はロゴをお客様に向けて置き、「冷たいうちにどうぞ」と
一言添えます。

この「きれいな泡」と「一言」が、おいしさの秘訣です。

（約180字）

解説（重要ポイント）

グラスの洗浄と冷却:汚れたグラスは泡が消えやすいため、清潔にし、
冷やしておくことが基本です。

7:3の黄金比:クリーミーな泡はフタの役割をし、炭酸と香りを逃がしません。

迅速な提供:注いだ瞬間が一番おいしいので、すぐに運びます。

一言添え:「どうぞ」の一言が、おいしく飲んでもらうきっかけになります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
洗浄・冷却の手順	40
7:3の比率意識	30
迅速な提供	20
一言添えの実践	10
合計	**100**

補足情報

飲み終わったグラスに泡の跡（リング）が残れば、洗浄と注ぎ方が完璧だった証拠です。

第9講

演習問題2｜ワインサービスの基本手順

外食業接遇

問題文

ワインをボトルで提供する際、お客様に失礼がないようにするための
「注ぐ順番」と「ボトルの扱い方」について、120〜180字で説明してください。

特に、「誰から注ぎ始めるか」と「ラベル（エチケット）の向き」に注目して
記述しましょう。

記述の視点・ヒント

注ぐ順番：
まず味見（テイスティング）をお願いした人（ホスト）に少し注ぎます
→女性のお客様→男性のお客様→最後にホスト本人の順。

ボトルの持ち方：
ラベル（エチケット）が常にお客様から見えるように上に向けます。

注ぐ量：
グラスの膨らんでいる部分まで（一杯にしすぎない）。

注意点：
ボトルをくるくる回さない。注ぎ終わったら少しひねってしずくを切ります。

記述スペース

第9講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

ボトルラベルをお客様に向け、ホストに見せます。

コルクは音を立てずに抜き、ホストの右側に置きます。
ホストに少しだけ注いで味見してもらい、OKが出たら女性→年配の方→ホストの順に注ぎます。

量はグラスの膨らんでいる部分より下まで。
最後にボトルを少しひねってしずくを切ります。

（約140字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
手順の正しさ（見せる・順序）	40
丁寧さ（音・NG回避）	30
量の適切さ	20
わかりやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

見せるサービス:ラベルはお客様への顔です。常に見えるようにします。

静かに丁寧に:音を立てないことは、高級感と安心感につながります。

順番のルール:レディーファーストと年長者優先を守ります。

やってはいけないこと:注ぎすぎや音出しは、雰囲気を壊すので注意します。

補足情報

注ぎ終わった後、ボトルの口をナプキンでサッと拭くと、
とてもきれいに見えます。

第9講 演習問題3｜飲酒関連リスク管理（未成年・泥酔）

外食業接遇

問題文

店舗での年齢確認の徹底と泥酔客トラブル防止のため、
以下の項目を含む対応策を150～230字程度で簡潔にまとめなさい。

1.年齢確認のタイミングと方法
2.泥酔客への「お断り」の言葉と代案（水など）

記述の視点・ヒント

確認:注文時に「身分証の提示」をお願いします。（「お若く見えますので」と添える）

判断:足元がふらつく、大声、寝てしまう等のサインを見逃さないようにします。

断り方:「お客様の安全のため、アルコールは控えさせていただきます。」

代案:「お水（チェイサー）をお持ちしましょうか？」と提案します。

退店:会計へ誘導し、タクシーや代行の手配を申し出ます。

記述スペース

第9講

演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

年齢確認は入店時に「顔写真付き身分証」で行います。

泥酔客には「ふらつき」「大声」などのサインが出たら、「お客様の安全のため」と伝えてアルコール提供を止めます。

代わりにお水やソフトドリンクを出して落ち着いてもらいます。

お帰りの際は「お車ではないですか？」と確認し、必要ならタクシーを呼びます。
トラブル内容は記録し、店長に報告します。

（約170字）

解説（重要ポイント）

必ず身分証で確認:「何歳ですか？」と聞くだけではダメです。
証明書を見せてもらいます。

止める基準を決める:「ふらつく」「目が座る」など、誰が見てもわかるサインを基準にします。

お水やお茶を出す:「ダメ」と言うだけでなく、温かい飲み物を出してケアします。

記録を残す:何があったか書いておくと、後でトラブルになった時に役立ちます。

評価基準（配点）

評価項目	配点
身分証確認と運転確認	40
止める基準のわかりやすさ	30
お水やタクシーの手配	20
文章の読みやすさ	10
合計	**100**

補足情報

お客様の安全を守るために、勇気を持って「ストップ」をかけましょう。
それがプロの仕事です。

第10講

演習問題1｜お店の良い点・悪い点チェック（QSCA）

外食業接遇

問題文

あなたのお店の状態を、以下の4つの視点（QSCA）でチェックしてみてください。

その中で、一番気になる「弱み（悪い点）」を1つだけ選び、それを直すために
「明日からできる具体的な行動」を1つ考え、140〜210字で書いてください。

記述の視点・ヒント（具体例）

Q（Quality：料理の品質）

例：料理が冷めている→出来上がったらすぐに運びます。

S（Service：接客）

例：挨拶の声が小さい→お腹に力を入れて声を出す練習をします。

C（Cleanliness：清潔さ）

例：メニューブックが汚れている→毎朝アルコールで拭きます。

A（Atmosphere：雰囲気）

例：BGMが大きすぎる→お店のルール通りの音量に合わせます。

記述スペース

第10講 演習問題1｜回答例と解説

解答編

回答例

現状観察（30分）：
【良い点】入店時の挨拶が明るい。
【課題】トイレの手洗い場が水浸し。サラダの量にバラつきがある。

改善案：
①トイレ：30分毎にチェックし、シートに記録する。（担当：リーダー）
②料理：盛り付け見本写真を貼り、出す前に確認する。（担当：店長）
これで「清潔さ」と「料理の質」を安定させます。

（約160字）

解説（重要ポイント）

事実を見る:「なんとなく」ではなく、「水浸し」「量が違う」と具体的に見つけます。

すぐやる対策:トイレチェックのように今日からできることを決めます。

ルール化:写真を貼るなどして、誰がやっても同じになるようにします。

担当者を決める:誰が責任を持つかをはっきりさせます。

評価基準（配点）

評価項目	配点
具体的な観察ができているか	40
改善案がすぐに実行できるか	30
担当者が決まっているか	20
わかりやすい文章か	10
合計	**100**

補足情報

お客様目線で店内を歩いてみると、普段気づかない汚れや不備が見つかります。

第10講

演習問題2｜覆面調査の指摘改善

外食業接遇

問題文

覆面調査で「入口での挨拶がなかった」
「料理説明が『全部おいしい』だけで抽象的だった」と指摘されました。
なぜこのミスが起きたかを分析し、解決策を考えてください（160〜240字）。

改善計画を立てましょう：

原因（なぜ起きた？）:例：他の作業中だった
対策（どう直す？）:例：3秒以内に手を止める
教育（どう教える？）:例：朝礼で練習する

記述の視点・ヒント

入口のルール：「作業を止めて、顔を向ける」
料理説明：「具体的な味（甘い、辛い）＋人気の理由」を台本にします。
練習方法：スタッフ同士でロールプレイング（模擬練習）
確認方法：次の調査で点数が上がったかチェックします。

記述スペース

第10講 演習問題2｜回答例と解説

解答編

回答例

「入口で気づかれない」原因は、背中を向けて作業していることでした。
そこで、「忙しい時間（ピーク）の前に補充を終わらせる」というルールを作りました。

「説明が足りない」件については、説明用の台本を作り、毎朝練習することにします。
テストに合格した人だけが料理を運ぶようにします。

これらをルールとして紙に書き、壁に貼りました。
2週間後にもう一度チェックして、改善されているか確認します。

（約200字）

評価基準（配点）

評価項目	配点
原因の分析（なぜそうなったか）	40
ルールの具体性	30
練習・定着の方法	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

解説（重要ポイント）

根本原因を見つける:表面的なこと（気づかない）ではなく、本当の理由（背中を向けている）を解決します。

ルールを作る:「個人の頑張り」ではなく、「仕組み」でミスを防ぎます。

練習する:ルールを作るだけでなく、毎日練習して体に覚えさせます。

結果を確認する:対策の効果があったか、数字やチェックで確かめます。

補足情報

指摘は「成長のヒント」です。
落ち込まずに、「どうすれば良くなるか」を考えましょう。

第10講

演習問題3｜長期キャリア形成とPDCAサイクル

外食業接遇

問題文

あなた自身のキャリアプランとして、短期（3ヶ月）、中期（1年）、長期（3年）の目標を一つずつ設定してください。

また、それぞれの目標達成に向けて「何を学習するか」「いつ振り返りを行うか」を、150〜230字で具体的に記述してください。

（例：3ヶ月後までにワインの知識を習得し、週1回先輩にチェックしてもらう、など）

記述の視点・ヒント

短期目標（例：〇〇の作業を一人でできるようになる。）

中期目標（例：後輩に〇〇を教えられるようになる。）

長期目標（例：店長になる、ソムリエ資格を取る。）

具体的な行動（例：毎日10分テキストを読む。）

振り返りのタイミング（例：毎月の面談で相談する。）

記述スペース

第10講 演習問題3｜回答例と解説

解答編

回答例

私の「3年キャリア計画」は以下の通りです。

短期（3ヶ月）：提供速度を安定させ、「提供遅れゼロ」を目標にします。
中期（1年）　：リーダーに昇格し、お客様アンケートで月3回の名指し評価を目指します。
長期（3年）　：店長代行として後輩育成を担当します。

これらを達成するため、毎月店長と面談を行い、進捗を確認します。

（170字）

解説（重要ポイント）

期間別の目標:最初は「自分のスキル」、次は「資格やリーダーシップ」、最後は「管理」と段階を踏みます。

学習と実践のサイクル:学んだことを現場で使い、結果を数字で確認する習慣をつけます。

他者のサポート:1人では続きにくいので、先輩や店長（メンター）に定期的に相談します。

成果の見える化:結果を記録することで、成長を実感しやすくなります。

評価基準（配点）

評価項目	配点
計画のつながり（短中長期）	40
目標数値の適切さ	30
継続の工夫（相談・定例会）	20
文章のわかりやすさ	10
合計	**100**

補足情報

目標は「勉強時間」と「お客様の評価」の両方で立てると、バランスよく成長できます。