

●女性の身だしなみ

- マスカラやアイライン、メイクなどは控え目か
- 口紅の色は濃すぎないか

- 爪を短く切りそろえ、清潔にしているか
- マニキュアをつける場合は、薄い色か
- マニキュアは剥げていないか
- 結婚指輪以外のアクセサリーを着けていないか
- 時計は実用的で華美ではないか

- 店で決められた色・形の靴か
- きれいに磨かれ、かかとはすり減っていないか
- 歩きやすい靴か



- 髪は自然な黒色か
- 髪が肩にかかっていないか、もしくはまとめているか
- 前髪は眉にかかっていないか
- ヘアアクセサリーは目立たない色か

- 肩にフケが落ちていないか
- ボタンははずれていないか
- 上着にシミ・シワ・ほつれはないか
- ポケットに物を詰め込んでいないか

- スッキングは肌色か

見えないところも気を抜かず

身だしなみを整えるとき、誰でも頭髪、顔、襟元には気をつかうもの。それは、鏡をのぞいたときによく見えるところだからです。しかし、お客様はサービス担当者を正面から見ているとはかぎりません。むしろ、後ろ姿や足元をよく目にするものです。自分で見づらい部分のチェックも忘れないようにしましょう。

I レストランの基礎知識

第2章 / 接客の基本

1. 身だしなみ

レストランの第一印象、それはサービス担当者の身だしなみで決まると言っても過言ではありません。また、身だしなみを整えることで、サービス担当者自身の仕事への心構えも変わってきます。身だしなみひとつで、お客様のレストランへの評価すら変わってしまうことを忘れないでください。

もっとも大切なのは、清潔感があること。ユニフォームを崩さずにきちんと着こなし、頭髪や爪、靴を清潔に保ちます。そして、レストランとは、お客様に主役になっていただく場所です。お客様より華美にならないよう、アクセサリなどは控えましょう。

● 男性の身だしなみ

- ひげをきれいにそっているか
- 歯をきれいに磨いているか
- 目は充血していないか
- 眼鏡が汚れていないか

- 襟や袖口は汚れていないか
- シャツは白無地でシミ・シワはないか

- 爪を短く切りそろえ、清潔にしているか
- 手が汚れていないか

- ズボンの折り目ははっきりしているか

- 黒い革の短靴でかかとがすり減っていないか
- きれいに磨かれているか

- 頭髪は自然な黒色か
- 髪がシャツの襟にかかっていないか
- 前髪が眉にかかっていないか
- 整髪料のにおいが強くないか
- 櫛目を入れて整えているか

- 肩にフケが落ちていないか
- ネクタイは曲がっていないか

- ボタンははずれていないか
- 上着にシミ・シワ・ほつれはないか

- 結婚指輪以外のアクセサリを着けていないか
- 時計は実用的で華美ではないか

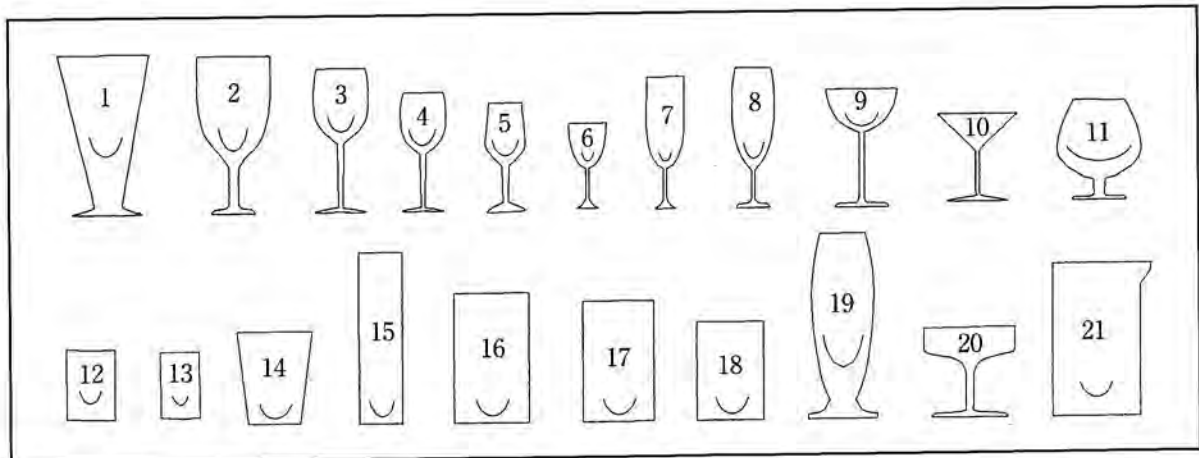
●接客における好ましい表現

普段の言い回し	好ましい表現
おたく・お客さん	お客様・皆様
わたし・僕・わたしたち	わたくし・わたくしども
〇〇さん	〇〇様
連れの人	お連れの方・お連れ様
男の人・男の客	男性の方・男の方・殿方
女の人・女の客	女性の方・女の方・ご婦人
誰・どの人	どなたさま・どちらさま
あっちの人・こっちの人	あちらさま・こちらさま
団体さん	ご一行様
子どもさん	お子様・おぼっちゃん・お嬢様・ご子息・ご息女・ご令嬢
奥さん・旦那さん	奥様・ご主人様
年寄り・老人	ご年配の方
～です	～でございます
そうです	さようでございます
～します	いたします
できません	いたしかねます
言います	申し上げます
見せます	ご覧にいたします
聞きます	うかがいます・承ります
思います	存じます
～ください	～くださいませ
行きます	参ります
来る	おいでになる・お越しくださる
もらいます・受け取ります	お預かりいたします・ちょうだいいたします
知りません	存じません
わかりません	わかりかねます
ありません	ございません
どうですか	いかがでございますか
いいですか	よろしいでしょうか
いいです	けっこうでございます
どういう用事ですか	どのようなご用件でございますか
こっちへ来てください	こちらへお越しくださいませ
すみませんが	おそれいりますが
持ち物	お持ち物・お手回り品
これ・それ・あれ	こちら・そちら・あちら
ここで待っていてください	恐れ入りますが、こちらで少々お待ちくださいませ
住所はどこですか	おところ（お住まい）はどちらでございますか
今聞いてきます	ただいま問い合わせまいります

4. グラス器類 (Glass ware)

グラス器は、飲み物の種類に応じて数十種類があります。ひとくちにグラスと言っても、素材によって値段はさまざま。ソーダグラス・セミクリスタル・クリスタルの順に透明度・硬度・高輝度が上がり、高価になります。簡単でスピード感のあるサービスが求められる店では、積み重ね可能なタンブラー類がよく使われます。一方、高級感のある店ほど、脚付きの華奢なグラスを使用します。
















	名 称		用 途
1	ビヤグラス	Beer glass	ビール用
2	ゴブレット	Goblet	水用
3	レッドワイングラス	Red wine glass	赤ワイン用
4	ホワイトワイングラス	White wine glass	白ワイン用
5	シェリーグラス	Sherry glass	シェリー酒・日本酒用
6	リキュールグラス	Liqueur glass	リキュール用
7	サワーグラス	Sour glass	サワー用
8	シャンパングラス (フリユート)	Champagne glass	シャンパン用
9	シャンパングラス (クーブ)	Champagne glass	シャンパン・パンチ用
10	カクテルグラス	Cocktail glass	カクテル用
11	ブランデーグラス	Brandy glass	ブランデー用
12	ウイスキーグラス (ダブル)	Whisky glass	ウイスキーストレート (ダブル) 用
13	ウイスキーグラス (シングル)	Whisky glass	ウイスキーストレート (シングル) 用
14	オールドファッショングラス	Old fashioned glass	ウイスキーオンザロック用
15	コリンズグラス	Collins glass	カクテルのコリンズ用
16	タンブラー (10オンス)	10 oz tumbler	水・ビール・ジュース用
17	タンブラー (8オンス)	8 oz tumbler	水・ビール・ジュース用
18	タンブラー (6オンス)	6 oz tumbler	ジュース用
19	ソーダグラス	Soda glass	クリームソーダ用
20	サンデーグラス	Sundae glass	クリームサンデー用
21	ミキシンググラス	Mixing glass	カクテルのステア用



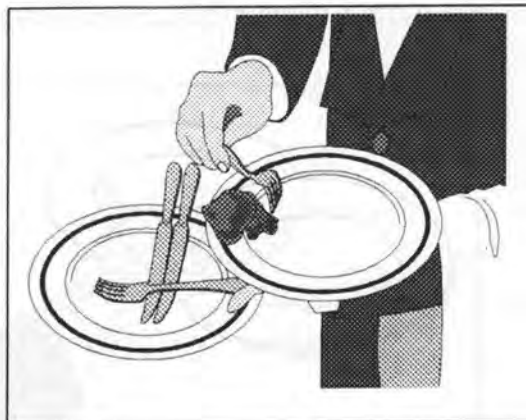
●カトラリー類

スプーンやナイフ、フォークなどのカトラリーは、柄の部分は銀メッキでも、刃の部分には酸化しない硬質な金属が使われています。用途によって実にさまざまな種類があり、大きさや形状を覚えることが肝心です。

主なカトラリー類

20cm	10	0	名 称	用 途
			スープスプーン Soup spoon	濁ったスープ用
			ブイヨンスプーン Bouillon spoon	澄んだスープ用
			テーブルスプーン Table spoon	シチュー・カレー用
			テーブルナイフ Table knife	肉料理・卵料理用
			テーブルフォーク Table fork	肉料理・卵料理用
			フィッシュナイフ Fish knife	魚料理用
			フィッシュフォーク Fish fork	魚料理用
			デザートスプーン Dessert spoon	デザート用
			デザートナイフ Dessert knife	デザート・オードブル・小型の野鳥料理用
			デザートフォーク Dessert fork	デザート・オードブル・小型の野鳥料理用
			フルーツナイフ Fruit knife	果物用
			フルーツフォーク Fruit fork	果物用
			バターナイフ Butter knife	バタークーラー用（容器から自分の分を取り分けるとき）
			バタースプレッター Butter spreader	バター用（自分のパンに塗るとき）
			ティースプーン Tea spoon	コーヒー・紅茶用

2. サービス用ナプキンをかけた腕に2枚目の皿を乗せ、親指と小指で支える。ナイフを1枚目の皿に並べ、フォークで残りの料理を1枚目の皿に移す。3枚目以降も同様にする。



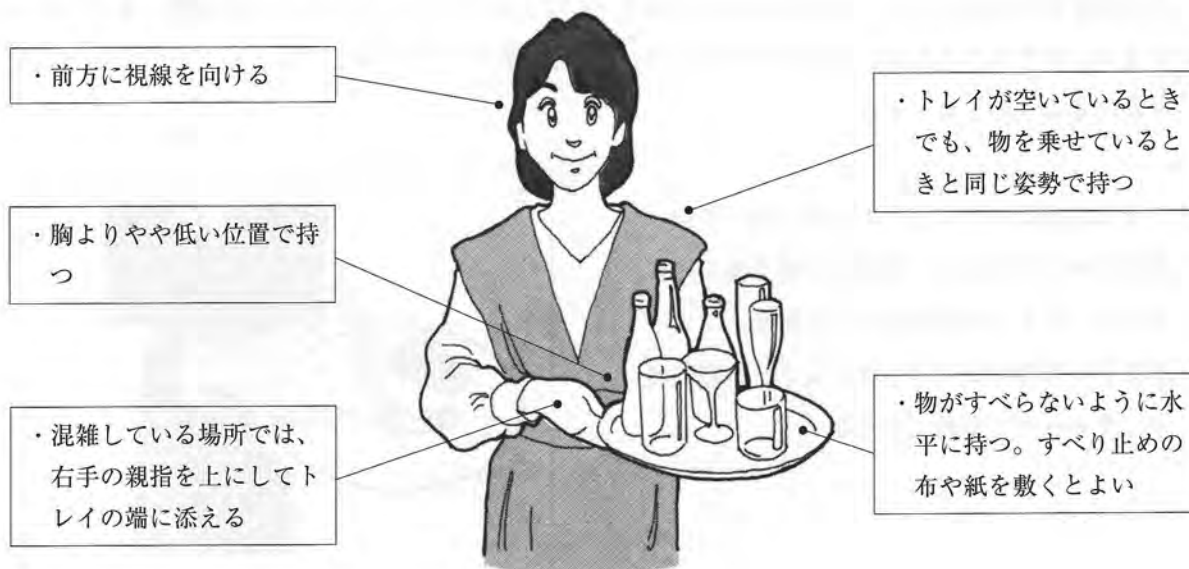
さげるときのポイント

- ・料理の残りを移す作業は、お客様に見えないように一步後ろに下がったところで行う。
- ・一度に5枚以上の皿を持たないこと。何度かに分けて運ぶ。
- ・ナイフ・フォークを落とさないように、またぶつかりあう音を立てないように注意する。

3. サービストレイの運び方

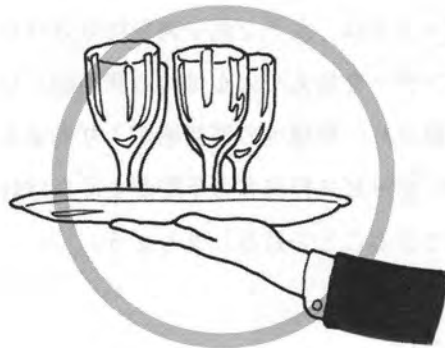
飲み物の入ったグラスやビンなどを運ぶときは、サービストレイ（お盆）を使います。直径40cm程度で丸型、ステンレス製のものが多く使われていますが、銀製のものもあります。トレイを持つのは、基本的に左手のみですが、混雑した場所を歩くときなどは右手を添えます。重心が左手の上にくるように、バランスよく物を乗せることが重要です。トレイの表面は大変すべりやすく、扱いには細心の注意が必要です。長方形や大型のトレイを使うときは、両手で運びます。

●トレイを持つときの姿勢



●良い例

左手の指をいっばいに広げ、手のひらの中心をトレイの中心にあてる。全部の指でバランスをとり、安定を保つ。



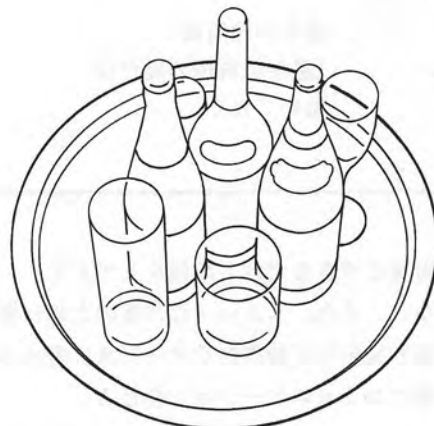
●悪い例

手のひらをトレイにあてず指先だけで支えると、不安定でバランスを崩しやすい。



●物の乗せ方

物を乗せるときは中心から、降ろすときは外側から。背の高い物を中心に、低い物を外側に置くとバランスがよくなる。ポット類の注ぎ口はトレイの外側に出ないようにする。



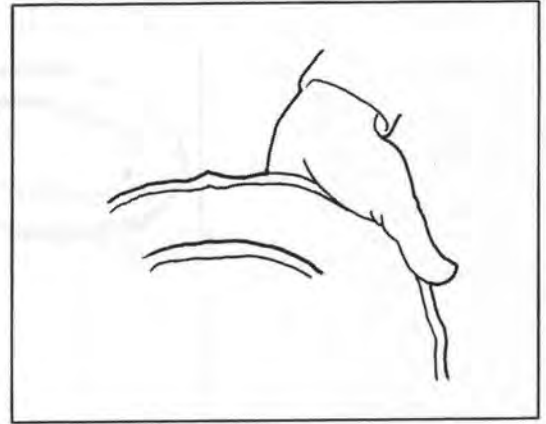
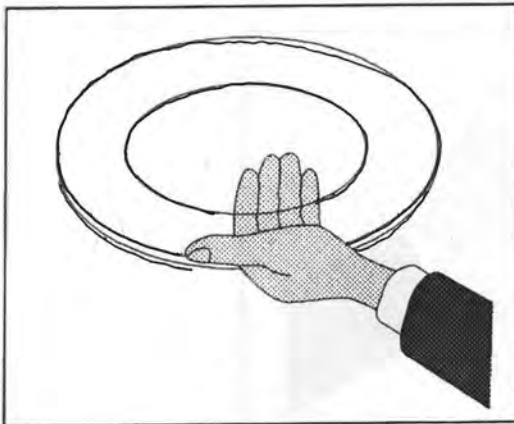
2. 皿の運び方

現在、多くのレストランでは、プレートサービスというサービス方法で料理を運んでいます。厨房で皿に料理を盛り付け、そのままテーブルに運ぶ方法です。もっとも簡略化されたスピーディーなサービス方法ですが、それだけに粗雑な印象を与えかねません。一つひとつの動作をていねいに行うことが大切です。

皿は両手に1枚ずつ、一度に2枚持つのが基本ですが、ときとして片手で2、3枚持つことを求められる場合もあります。それぞれの持ち方を紹介しますが、慣れないうちは無理をせず、確実に持てる分だけ運ぶようにしましょう。

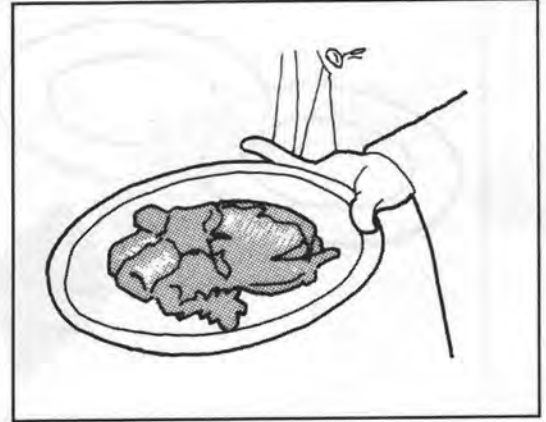
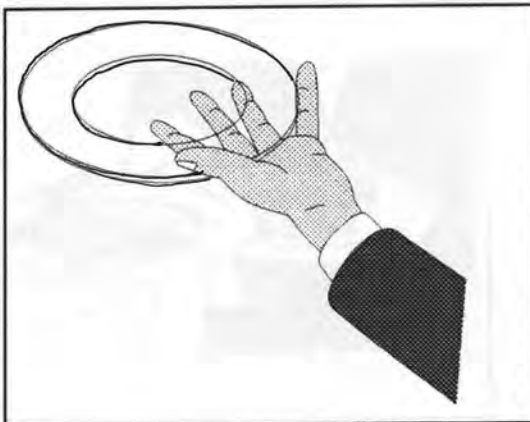
●片手で1枚の皿を持つ

親指の付け根のふくらみを皿の縁にかけ、他の4本の指を皿の下にあてる。皿の表面に指の跡が付かないように、親指の先を外側に向ける。

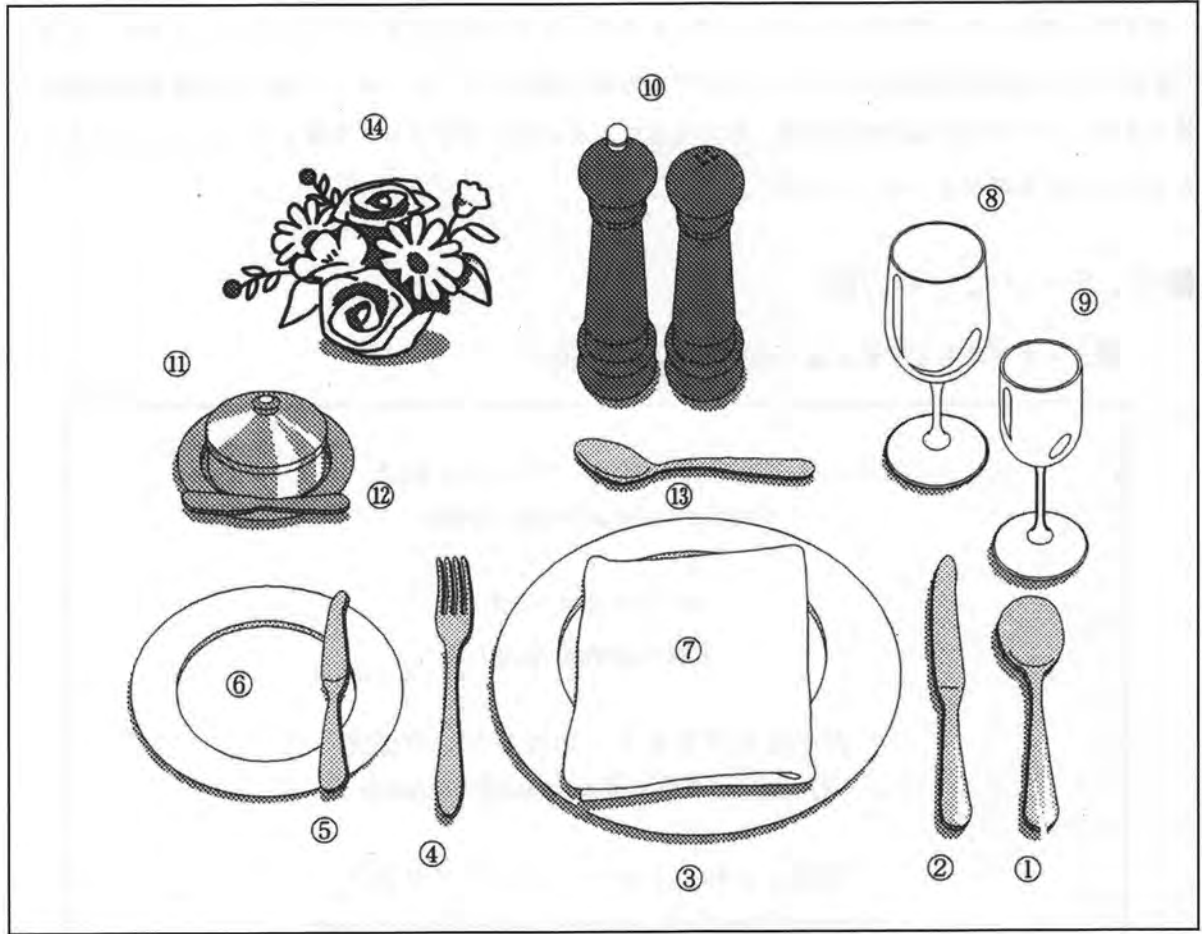


●片手で2枚の皿を持つ

1. 1枚目の皿の下に左手の人差し指、中指、薬指をあてて支える。親指と小指を皿の縁にかける。



●ランチのセッティング



- ① スープスプーン
- ② テーブルナイフ（またはフィッシュナイフ）
- ③ 飾り皿
- ④ テーブルフォーク（またはフィッシュフォーク）
- ⑤ バタースプレッター
- ⑥ パン皿
- ⑦ テーブルナプキン
- ⑧ ゴブレット（水用）
- ⑨ ワイングラス
- ⑩ カスター・セット（塩・こしょう入れ）
- ⑪ バタークーラー
- ⑫ バターナイフ
- ⑬ デザートスプーン
- ⑭ 卓上花

※コーヒー・紅茶のカップ&ソーサーとスプーンは食後にサービスする

- I-1
- I-2
- I-3
- I-4
- I-5
- I-6
- II-1
- II-2
- II-3
- II-4
- II-5
- II-6
- II-7
- II-8
- II-9
- II-10