

● 平成23年度生活衛生営業後継者育成支援事業 ●

後継者育成支援事業報告書

～ 生活衛生営業：外食業界を学ぼう ～

日本伝統食－寿司業界を中心に



【後継者育成支援事業研修生（岐阜女子大学学生）と講師】

平成24年2月

財団法人 岐阜県生活衛生営業指導センター

はじめに

理容・美容業、クリーニング業、飲食店営業など生活衛生営業は、生活と密着した営業であり、小規模な営業形態が多いのが特徴です。

しかし、近年では、チェーン店の展開などによって、個人または小規模な営業者が圧迫され、収益の悪化をきたしているのが現状です。また、労働環境や賃金、福利厚生などの面において、さまざまな課題をかかえている状況にあります。

このため、多くの生活衛生営業において後継者難の状況にあり、経営者の高齢化とともに、廃業するお店も増加しています。

こうしたことを背景にして、(財)岐阜県生活衛生営業指導センターでは本年度、後継者育成支援事業に取組み、生活衛生営業を対象としたインターンシップ制度の確立を図り、若年者の生活衛生営業に対する職業観の向上及びそれによる生活衛生営業への就業を促進を図ることとしました。

本年度は、岐阜県鮭商生活衛生同業組合及び学校法人石井学園(岐阜調理専門学校)、さらに岐阜女子大学家政学部健康栄養学科の学生の皆さんの協力を得て、「外食業界を学ぼう(日本料理)」をテーマに、寿司業界を対象にインターンシップ事業を実施しました。

生活衛生営業におけるインターンシップのモデル事業の実施及びその結果を踏まえ、生活衛生営業におけるインターンシップの実施における課題の検討を行いました。

その結果、インターンシップ事業の意義や実施にあたっての留意点等も明らかにすることができました。

本年度の成果を踏まえて、生活衛生営業において、インターンシップ制度が定着することを切に願っている次第です。

ご協力いただいたすべての関係者の皆さんに感謝します。

(財) 岐阜県生活衛生営業指導センター
理事長 瀧 多 賀 男

平成23年度生活衛生営業後継者育成支援事業報告書

目 次

1	生活衛生営業後継者育成支援事業について	1
2	(財)岐阜県生活衛生営業指導センターが実施した内容	2
3	インターンシップモデル事業の実施概要	5
	(1) 第一部 カリキュラム	6
	(2) 第二部 カリキュラム	7
4	インターンシップ事業の実施詳細	8
	(1) 生活衛生関係営業の概要	8
	(2) 「鮭の話」	8
	(3) サービス業における接客入門	12
	(4) 調理体験実習「寿司の自作調理体験」	31
5	アンケート調査結果	34
6	各講義等、研修に対する参加者意見	40
7	インターンシップモデル事業の総括	41
	(1) アンケート結果総括	41
	(2) 講義・実習の評価	41
	(3) インターンシップ事業実施の留意点	42
8	関係資料	43

1 生活衛生営業後継者育成支援事業について

《事業名称》

平成23年度生活衛生営業後継者育成支援事業

《事業目的》

営業者が事業継承を円滑にできるよう若年者を対象とした生活衛生関係営業に対する職業観等の向上を図り、就職を促進するため、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図る。

《実施主体》

(財) 岐阜県生活衛生営業指導センター

《実施内容》

- (1) 事業は、(財) 岐阜県生活衛生営業指導センター後継者育成支援協議会の運営のもとに実施する。
- (2) インターンシップモデル事業の実施及びその結果の評価

《事業期間》

平成23年4月1日から平成24年3月31日



受講中の研修生の皆さん

2 (財)岐阜県生活衛生営業指導センターが実施した内容

(1) 後継者育成支援協議会設置要綱の制定

- 後継者育成支援事業の円滑な運用を図るため、平成20年6月2日制定の「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」、「同要綱取扱要領」及びを平成23年4月1日付けで改訂。

改訂版 「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」 (別紙P43)

改訂版 「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱取扱要領」 (別紙P43)

改訂版 「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会委員名簿」 (別紙P45)

(2) 生活衛生営業後継者育成支援協議会の開催 (第1回 平成23年8月)

- 平成23年度岐阜県後継者育成支援事業について

- ・「岐阜県生活衛生後継者育成支援協議会設置要綱(改訂)」について
- ・「同要綱取扱要領(改訂)」について
- ・「同協議会委員(改訂)」について

- 本年度岐阜県後継者育成支援事業実施計画について

- ・本年度後継者育成支援セミナー計画について
- ・その他

- 会議要旨

- ①後継者育成支援事業について

この事業は、昨年度までは全国指導センターの委託事業であったが、今年度からは、国庫補助事業となり、県、国が定める予算執行基準制約があり、事業費も大幅に縮小し、事業内容も見直さざるを得なくなったことを説明。

- ②本年度後継者育成支援事業実施計画(案)について

計画書のとおり、今年度は岐阜県鮭商生活衛生同業組合の協力を得て9月15日に「じゅうろくプラザ及び岐阜調理専門学校」を会場に、岐阜女子大学の学生30名程度でインターンシップ事業を行いたいと説明。

鮭商組合理事長には、事前に相談し了解を得ていることも併せて説明。

- ③各委員からの主な意見

- ・この事業によって、後継者問題が即刻解決するわけではないが、事業を継続することにより、少しでも生衛業への就労者が増えることにつながれば良いことと思う。
- ・過去の報告書を見て、研修生の意見からも、生衛業に対する理解(仕事の苦勞・裏側・技術など)が深まった事などが書いてあり、若者の就労意欲が期待できると思う。
- ・過去の報告書アンケートなどをみると、仕事(職業)に対する今の若者の考え方、意見が、自分の商売のことしか眼中にない我々に、反省しなければならないことなど多々あり、参考になることも多い。

- ・若い人たちにどんどん生衛業で働いて貰い、東日本大震災で一層冷え込んでいる社会に活力、活気を与えて貰いたい。
- ・国庫補助事業になって、予算や事業の中身に制約が厳しくなると思うが、我々組合もいづれ手を挙げる気持ちを持っており、こういう事業は地道に継続することが必要、今年度はこの計画で実施されることに異論はない。
- ・女性が鮓を握ることは、男性との体温の相違から、鮓業界には従事しないしきたりのものがあるが、受講する女子大生の対象は一考を要するとの意見があったが日本料理全般のカリキュラムとし、今回はその一環として日本伝統食の鮓を取り入れることで進めることに。
- ・各委員から、種々意見が出されたが、今年度事業については、計画書どおり進めることで、全員の同意を得た。

(第2回 平成23年12月開催)

○平成23年度後継者育成支援セミナー事業実施報告

- ・後継者育成支援セミナー実施報告書(案)
- ・参加学生のアンケート結果
- ・アンケート結果評価、後継者育成支援事業の総括及び改善事項等の抽出

○会議要旨

①次年度後継者育成支援事業について

- ・生衛業の実態を若い人に理解して貰い、更に生衛業を広くPRできる良い事業、機会なので、来年度も引き続き継続事業として県・国に対し、予算要望されたい。

②各委員からの主な意見

- ・参加者の意見等から感じることは、この事業で後継者対策に即効的な効果をもたらすとはいえないが、生衛業に対する職業観の意識等着実に効果が出ているので、今後も継続して事業を実施していく必要がある。
- ・参加者が、貴重な体験を通して、仕事の大変さや仕事をしている人への感謝の気持ちなどが表されており、生衛業に対する理解が深まったことが伺える。
- ・生衛業の不振は、不況に原因があることは勿論であるが、休みがうまく取れない、勤務時間が不規則であることなどが後継者が育たない要因の一つと思われるので、これらの要因を出来るだけ解消するよう我々も努力する必要がある。
- ・この事業は、費用対効果を求めて短期的に論じるのではなく、中長期的視点で事業を継続させ、生衛業界の後継者育成に結びつけていくことが必要と思う。
- ・この事業は、インターンシップ制度を活用して若者の生衛業に対する職業観の向上と後継者育成を目的としているが、我々業界の者もこの事業に対する理解を深めると共に、組合としても協力体制の構築、事業の継続について、検討することが大切。

- ・若年者等の職業体験研修は、就職等に直結しないまでも、生衛業の中味(仕事)の大変さ、技術のすごさ等を実感し、良い影響を与えており、この波及効果は大きい。今後も、この事業の継続を望みたい。

(3) 事業実施に関する事前協議の実施

○実施方法の検討、受入事業者の選定、研修参加者の募集方法、実施報告書の検討を実施するため、生活衛生同業組合代表者、学識経験者等と協議実施

- ・受入実践学校の岐阜女子大学家政学部栄養学科教授との協議
- ・岐阜県鮓商生活衛生同業組合からの事業運営アドバイス
- ・調理体験実習会場(岐阜調理専門学校)、講師の石井理事長、玉井調理部長及び杉島岐阜都ホテルアシスタントマネージャーと運営協議



後継者育成支援協議会委員の審議

3 インターンシップモデル事業の実施概要

平成23年度 後継者育成支援セミナー

… 外 食 業 界 を 学 ぼう …
(日本料理：寿司業界を中心に)

日 時：9月15日(木) 10:00~16:30

場 所：午前 じゅうろくプラザ 岐阜市橋本町1-10 【じゅうろくプラザ2F 研修室6】
午後 岐阜調理専門学校 岐阜市橋本町1-10 【アクティブG2F】

人 員：約20数名

受講料：無料(大学⇄JR岐阜駅交通費、昼軽食、食材費、保険料は、主催者負担)

持参品：調理白衣、帽子、筆記具

申込先：岐阜女子大学 家政学部 健康栄養学科 臼井教授

概 要：

1 日本伝統料理：寿司の話

【岐阜調理専門学校】：石井学校法人石井学園理事長

- 1) 鮫の話 2) 11月1日は何の日 3) 鮫の歴史 4) 寿司の種類 5) 巻き寿司
6) 稲荷寿司 7) ちらし寿司 8) なれずし 9) 押し寿司 10) 握り寿司の数え方

2 サービス業における接客入門

【岐阜 都ホテル】：杉島アシスタントマネージャー

3 寿司の自作体験実習〔仮題〕

【岐阜調理専門学校】：玉井調理部長補佐

- 1) ちらし寿司 2) 鱧焼霜造り 3) 梨とメロンの古酒ジュレ掛け

4 自作の寿司試食と体験意見交換

目 的

若年者の飲食業界に対する職業観の向上と将来的な業界への就業・就労、起業の一助とするため、次世代の人材を広く育成促進し、業界の魅力情報発信と就労意識の向上促進を図る事業で4年目の事業です。本年度は寿司料理業界に取り組みます。

主 催 ・財団法人 岐阜県生活衛生営業指導センター

協 力 ・岐阜女子大学家政学部健康栄養学科 ・岐阜県鮫商生活衛生同業組合

・学校法人石井学園(岐阜調理専門学校)

次 第：

(第一部) 午前10時~正午

◆ あいさつ・オリエンテーション

(財)岐阜県生活衛生営業指導センター 赤座 専務理事

- ☆ 生活衛生関係営業の概要
- ☆ 後継者育成支援事業の概要



◆ 講 義

1 「鮫 の 話」：「岐阜調理専門学校」石井学校法人石井学園理事長

- | | |
|--------------|--------------|
| 1) 鮫の話 | 6) 稲荷寿司 |
| 2) 11月1日は何の日 | 7) ちらし寿司 |
| 3) 鮫の歴史 | 8) なれずし |
| 4) 寿司の種類 | 9) 押し寿司 |
| 5) 巻き寿司 | 10) 握り寿司の数え方 |



講師：石井 岐阜調理専門学校長

2 「サービス業における接客入門」

：「岐阜 都ホテル」杉島 アシスタントマネージャー

☆ 接客の基本

- 料飲サービスの役割
- 料飲サービスを支える条件
- 料飲サービスの性格と特徴
- 料飲サービススタッフに求められる資質

☆ レストランの組織

- レストランの組織
- 基本の姿勢と動作
- 各担当者の業務内容
- 接客用語



講師：杉島 岐阜都ホテルアシスタントマネージャー

(第二部) 午後 1 時～4 時半

調理体験実習と試食・意見交換

3 「寿司の自作体験実習」

「岐阜調理専門学校」 玉井 調理部長補佐

☆ 寿司の基礎知識と技術

○食の演出等 (素材の駆使と豪華さ、繊細さ、味わい深さ)

☆ 食材の基礎知識 基礎調理

- 素材の下ごしらえ
- 素材の扱い方
- 食素材の活かし方、切り方、味付け、盛り付け、配膳等

☆ 寿司調理体験実習

- 1) ちらし寿司
- 2) 鱧焼霜造り
- 3) 梨とメロンの古酒ジュレ掛け



講師：玉井 岐阜調理専門学校 調理部長補佐

4 「自作体験寿司の試食と体験意見交換」

「岐阜女子大学 臼井教授」・「指導センター」

- ☆ 自作体験寿司の試食
- ☆ アンケート回答
- ☆ 意見交換
- ☆ あと片付け、清掃 他



4 インターンシップ事業の実施詳細

【場所：じゅうろくプラザ・岐阜調理専門学校】

(1) あいさつ・オリエンテーション

○ 生活衛生関係営業の概要・後継者育成支援事業の概要

(財) 岐阜県生活衛生営業指導センター 赤座 専務理事

☆ 生活衛生関係営業の概要

- ・全国生活衛生営業指導センター編：寿司業界の動向
- ・総務省編：「家計調査」結果による生活衛生関係支出項目に対する年間家計支出
- ・岐阜県生活衛生営業指導センター編：「組合加盟店の魅力」

☆ 後継者育成支援事業の概要



指導センター赤座専務理事の 概要説明

(2) 講義

「講義 I」 「鯨 の 話」

学校法人石井学園 岐阜調理専門学校 校長 石井 亮一 氏



【抜すい】

(はじめに)

- ・皆さんおはようございます。私、岐阜調理専門学校校長の石井でございます。
- ・事務局の方から、この研修会の目的・趣旨を話され、その中にこういう業界の歴史的な背景だとかいうものをご理解頂きたいとの話がありましたので、今日は「鯨の話」ということで、いろんな話をさせていただきます。

(11月1日は何の日)

- ・11月1日は何の日かわかりますか。例えば9月ですと9月9日は重陽の節句という言い方をしています。1月1日、3月3日、5月5日、7月7日、そして9月9日を「五節句」といいます。
- ・11月1日は、新たに制定された日なんです。昭和36年11月1日に全国鮭商環境衛生連合会が全国大会を行い、この日を「寿司の日」として決めようということになったわけです。
- ・また、古くは歌舞伎の狂言で「義経千本桜」に登場する寿司屋弥助が、寿司屋の元祖で、平維盛という人物が弥助という名前に改名したのが11月1日で、この日にちなんで「寿司の日」と定めたようです。

(鮭の歴史)

～鮭の起源～

- ・鮭の歴史となりますと、起源は、紀元前4世紀頃ということですから、今から2,400年位前東南アジアで魚の保存食としてお米と一緒に魚を入れ、発酵させて米を捨てて魚だけを食べていたのが、鮭の原点と云われています。これを「なれずし」といいます。
- ・この「なれずし」という形が中国から日本へ入ってきたのが8世紀頃、仏教とか色々な文化と共に食材「みそ・醤油等」も一緒に入ってきました。
- ・ここで日本では、お米も一緒に食べると云うことで、保存食という魚を保存するのから、料理へと変わっていったと云われています。

～江戸時代～

- ・江戸時代になると、米を発酵するよりもご飯と酢と一緒に混ぜれば良いという考え方になり、お魚と一緒に食べたらということ、[なれずし] から「早ずし」へと変わっていきます。
- ・そして、江戸湾（東京湾）には新鮮な魚がたくさん獲れ、川から町の中にはいつてきて鮭の形として人々の生活の中に、「江戸寿司」として密着してきたのではないかと云われています。
- ・江戸時代までは、「押し寿司」のようなものがほとんどであったが、江戸時代になって今の「にぎり寿司」の原形なるものが現れたと云われています。
- ・更に、江戸湾で獲れる魚介・海苔を使うことから、にぎり寿司の名称として「江戸前寿司」と云われるようになりました。

～明治時代～

- ・明治時代になると企業から氷が手軽に入るようになり、いろんな意味で魚が鮮魚として、また、その他の環境が整ってきました。電気冷蔵庫もその一つであろうと思います。
- ・それが1923年の関東大震災で東京が壊滅状態となり、寿司職人たちが故郷に帰って、日本中の各地に「江戸前寿司」と呼ばれる「にぎり寿司」が普及したと云われています。

～現代～

- ・1980年代には、アメリカで寿司というのは健康・ダイエットに効果があるということで、「SUSHIブーム」が起こりこれが世界中に広がりつつあるということです。
- 一説には、世界の和食のお店がここ10年間で2倍に広がって、これも寿司ブームのお陰だろうといわれています。

11月1日は何の日・・・

- ・お寿司の日
- ・11月1日を、みりの秋・収穫の秋・米への感謝の日として「全国すしの日」にする
- ・なぜ、11月1日なのか
- ・歌舞伎の狂言で「義経千本桜」に登場する、寿司屋の弥助がすし屋の先祖とされている

11月1日は何の日・・・



11月1日は何の日・・・

- ・鮭の歴史
- ・鮭の歴史は、紀元前4世紀頃の東南アジアといわれています。そこでは米を捨てて魚だけを食べていたといわれています。
- ・そして、この「なれずし」が中国を経て8世紀頃に日本に渡ってきます
- ・ここで日本人は、この米を捨てずに一緒に食べ、室町後期には「生ずし」というスタイルが定着しました。
- ・ここで、寿司は保存食から料理へと変わっていくのです

鮭の歴史

- ・江戸時代になると、魚の鮮度が感じられるように調理し、日本独特のご飯そのものをおいしく食べる「早ずし」へと変わっていきます。
- ・自然発酵を待たずに、ご飯に酢を混ぜ、魚だけでなく野菜・乾物なども用いて作りました。
- ・この形態は、いまでも日本の各地で、その土地の産物と結びついていたものとなっています。
- ・江戸時代以前は、寿司の見た目は現代のように整っていません、押し寿司のようなものが主でした。

鮭の歴史

- ・江戸時代になり、この鮭を食べやすく小分けにした今の「にぎり寿司」の原型といえる寿司が現れます
- ・江戸時代には、屋敷を中心とする外食産業が普及しその中で「にぎり寿司」が広く普及しました。
- ・江戸前を取り巻く鮭、すし屋の発展ととも魚介・のり・海苔を取り巻く鮭、「江戸前寿司」と言うわけです。
- ・江戸前寿司では、これまでは酢が主でしたが醤油油にしたり、あるいは酢と醤油油にしたりしていた鮭も、生のままで食うことが多くなっていました
- ・このように、江戸が握り寿司の発祥の地と認識されています。また、江戸でも「江戸前寿司」が東京上流の、握り寿司の代表として使用されているというわけなのです。

鮭の歴史

- ・明治時代にはいと念願された鮭のおかげもあり、寿司屋でも水産品に力を入れていくようになります
- ・明治時代の末には、近海漁業の漁法や流通の進歩、電気冷蔵庫の普及もあって、生鮮魚介が扱う環境が整備されていきます
- ・そして、1923年の関東大震災により、被災した東京の寿司職人が故郷に帰り、日本全国に広がっていったのです
- ・1980年代には、アメリカでは、魚介類を使った寿司は健康に良いとされ「SUSHIブーム」が起こり「SUSHIブーム」が巻き起こりました
- ・このように、寿司は大衆化し、「SUSHIブーム」は、アメリカのみならず世界中に広がっていったのです。

鮭の歴史

- ・明治時代にはいと念願された鮭のおかげもあり、寿司屋でも水産品に力を入れていくようになります
- ・明治時代の末には、近海漁業の漁法や流通の進歩、電気冷蔵庫の普及もあって、生鮮魚介が扱う環境が整備されていきます
- ・そして、1923年の関東大震災により、被災した東京の寿司職人が故郷に帰り、日本全国に広がっていったのです
- ・1980年代には、アメリカでは、魚介類を使った寿司は健康に良いとされ「SUSHIブーム」が起こり「SUSHIブーム」が巻き起こりました
- ・このように、寿司は大衆化し、「SUSHIブーム」は、アメリカのみならず世界中に広がっていったのです。

寿司の種類

- ・巻き寿司
- ・海苔の上に酢飯を乗せ、その上にかんぴょう、キュウリなどの具を乗せて巻き簾を使用して巻いた寿司である。海苔巻き（のり巻き）と呼ばれ、さらに太さの違いによって「細巻」「中巻」「太巻」と各々違う呼び名があるが、近畿地方には「細巻」が存在しなかった事から、それらすべてを「巻き寿司」と呼んでいる。巻寿司は地方や店舗によって異なるが、断面が円形あるいは方形のものが多い。

(寿司の種類)

～巻きずし～

- ・家庭で作れるものとして、「巻きずし」であります。海苔の上に酢飯を乗せ、その上に具を乗せて巻くもので、太巻き、中巻き、細巻きがあり、近畿の方では細巻きが存在しなかったため、あちらでは全てを「巻きずし」と呼んでいます。
- ・このように、具は店舗や家庭により卵焼きやかんぴょう、おぼろ、キュウリ、三つ葉など様々な材料が使用され、近年では、海老や生の切り身なども用いられています。
- ・また、最近出てきた「裏巻き」、カリフォルニアロールという言い方がありますが、中に海苔を巻いてご飯が外にあり、そのご飯の上に回りにゴマが付いているという巻きずしも出てきました。順番としては、ラップが下に敷かれて、お米を敷いて、その上に海苔を敷いて、その中に具を入れて巻くという形です。これが、カリフォルニアが一番初めじゃないかということから、カリフォルニアロールということ呼び名になってます。アメリカでは海苔というのがどうも嫌われ、西洋人にとっては海苔が、英訳の方で行くと、海のごみっていう訳なんです。海草なんですけども、そういうイメージがついて、黒くて嫌だということ、そういうことで裏巻きとしての形というのが出てきたというのが新しい時代です。

～稲荷寿司～

- ・次に「稲荷寿司」、助六寿司の稲荷寿司の語源は、油揚げがお稲荷さんの狐が好物ということで、こんな呼び方になった。これも場所によっていろんな違いがあります。油揚げを裏返しにしたり、関東では、ただの酢飯だけでなくニンジンや椎茸、ゴマなどを入れる「五目稲荷」、形も岐阜県を境にして東は四角で西は三角というように、同じ稲荷でも場所によって、或いは家庭によって違うというのが、寿司の文化かなという気がします。

～ちらし寿司～

- ・「ちらし寿司」は、ご飯の上に具を飾ると云うことなんです。にぎり寿司の具をご飯の上に乗せたのが起源だと云われています。
- ・これも、三重県などでは具をご飯と混ぜて、その上にいろんな具を乗せる「手こね寿司」というものもあります。また、新時代ということで、ケーキのような形にして、生ハムやサラミなどを乗せた「ちらし寿司」が現れます。
- ・余談ですが、NHKの「きょうの料理」という番組の中で、家庭で後世に伝えたい料理ベスト10を選んだ中で、「ちらし寿司」は第2位に選ばれました。
- 「ちらし寿司」は、地方によって、家庭によって違うのと、もう一つは、行事食（祭り事・弔事など）として色々なところで使われることが、選ばれた理由の一つだと思います。
- ちなみに、第1位は「肉じゃが料理」、第3位は正月に作る「黒豆料理」だそうです。

巻き寿司



巻き寿司



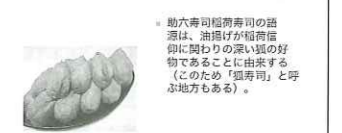
巻き寿司



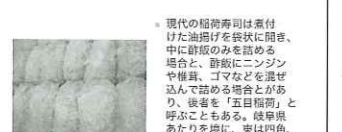
巻き寿司



稲荷寿司



稲荷寿司



稲荷寿司



ちらし寿司



・新時代 洋風に盛りつけるちらし寿司

ちらし寿司



～なれずし～

・寿司の原型だと云われているものですが、これは、あんまり家庭では作りませんね。魚に塩とご飯を混ぜ、乳酸菌の作用によって発酵させ長期間保存したものです。16世紀前後に発酵を促進させるために飯を加えるようになったという、なれずしの元ですね。要するに、魚に塩とご飯を混ぜて長期間保存し発酵させたもので、16世紀前後に発酵を促進させるため、ご飯を加えるようになったと云われています。滋賀県長浜市の「鮒ずし」が有名です。元々魚だけを塩詰めして自然に発酵させていたが、かぶらであったり、かぶと一緒にであったり、鯖、鮒であったりし、発酵させるわけですから、物が魚ばかりでもないようです。



～押し寿司～

・これは、ご飯と具を重ねて一定期間押し続けるといって寿司で、鯖の押し寿司(バッテラ)とか、ます寿司、岩国寿司というのがあります。



(寿司の数え方)

・寿司の数え方を最近では、1貫、2貫といいますが、これは、50年位前に寿司職人の間で、寿司1人前(にぎり寿司5つと三つ切り海苔巻き2つ)を、「5カンのチャンチキ」と呼ばれていたのが、原点だと云われています。



(寿司の用語)

- ・寿司屋には、独特の用語がありますので紹介します。
- アガリ(上がり) → お茶
- オアイソ(お愛想) → 勘定
- カッパ(河童) → きゅうり
- ギョク → 玉子の玉をもじり、卵焼き
- シャリ(舍利) → ご飯、酢飯
- ネタ → 寿司の食材
- ヤマ(山) → ネタ切れ
- アニキ(兄貴) → 先に仕込んだ(準備)食材
- オテショ(お手塩) → 醤油を入れる小皿
- ガリ → 生姜の甘酢漬け
- クサ → 浅草海苔の草に引っかけ、海苔
- ナミダ・サビ → わさび
- ムラサキ(紫) → 醤油
- ハラシ(葉蘭) → 仕切りに使う植物

(おわりに)

・最後に、日本人の好きな料理ランキングを25年前と比べてみると、第1位は常に「寿司」です。昔、第3位であった「すき焼き」が現在は11位、第5位であった「うどん・きしめん」は16位と、上がり下がりがある中で、「寿司」というのは、日本人が日本人であって良かったなと思える料理かもしれません。私の話も、これで「ネタ切れ」になりましたので、以上で終わります。ありがとうございました。

「講義Ⅱ」 「サービス業における接客入門」

「岐阜都ホテル」アシスタントマネージャー 杉島 晶 氏



【挨拶】

(はじめに)

- ・皆さんこんにちは、岐阜都ホテルの 杉島 晶と申します。
- ・岐阜都ホテルは、「近畿日本鉄道」が親会社で、「近鉄ホテルシステムズ」という会社があり、国内外に13ホテル・グループを経営しており、その中の一員の岐阜都ホテルに勤務しております。
- ・当ホテルは、長良川沿いの国際会議場の真横にあり、宿泊が196室、宴会場(ボールルーム)が大小合わせて10室、その他和洋中のレストラン、温水プールを備えたフィットネスクラブ等々兼ね備えております。ホテルというのは、泊まる場所、食べる場所、飲む場所という感覚ですね。
- ・そして私は、料飲部宴会サービス課に配属されており、この岐阜にきて5年経ちました私は、この世界に入って約22年、宴会中心に接客作業をしております。
- ・また、先程ご紹介を頂きましたように、厚生労働大臣が認定する国家資格である「国家技能検定1級レストランサービス技能士」を平成17年に取得致しました。そして、HRS(ホテルレストラン技能協会)のテーブルマナー認定講師、洋食サービスの資格を平成19年、そして、去年、平成22年に日本料理食卓作法認定講師の資格を取得し、また、来月には東京で中国料理食卓作法認定講師の試験を受けようと、今受験勉強をしております。そちらの試験にパスすると、和洋中というバッジを貰って皆さんの前でお教えする資格を有することになります。
- ・実は、昨年もこの教室を担当させて頂いて、皆さん目を輝かせて聞いて頂ける方が多かったので、また、同じ機会を与えられてとても感謝致しております。
- ・昨年のアンケートに、「私のホテルでの仕事の志望動機を聞きたい。」という意見がありました。当時、テレビで「ホテルマンが活躍するドラマ」があり、その中での、ホテルマンにあこがれてこの世界に入りました。

(接客の基本)

- ・我々の家庭では、お客様をお迎えする時、室内を掃除したり、整理整頓し、ご馳走を並べ精一杯のおもてなしの心で歓待する。この一連の行為を「ホスピタリティ」といいます。
- ・迎客から送客の間、お客様の五感(味覚、視覚、嗅覚、聴覚、触覚)を満喫してもらい、精神的にも、安心、安全、安らぎを与えてまた来店して貰いたいと考える。そのためには、従業員の使命として、笑顔で敏速なサービスに加えて、ホスピタリティマインド(歓待の心)が必要不可欠な要素である。
- ・そして、料飲サービススタッフは、①スピード、②スマイル、③ホスピタリティを心に常備するようにして下さい。

(料飲サービスの役割)

- ・料飲サービスの役割とは、お客様が食事のひとときを心地よく、楽しく過ごして貰えるよう気持ちを込めて準備やサービスを行うことである。
- ・つまり、お客様に心地よく過ごして頂ける空間を提供するという役目を担い、お客様と喜びを共有することになります。

(料飲サービスの性格と特徴)

- ・料飲サービスでは、サービスの提供とお客様の利用が同時に行われ、そして完結する。要するに、やり直しはできないし、リハーサルもできません。しかも、成功は当たり前で失敗は許されません。
- ・そういったことで、大事なことはミーティングや打合せ、どんな小さな会議でも、宴会でも、必ず事前にスタッフミーティングというものを各会場毎に行い、宴会の趣旨とかお集まりの特徴、客層といったことを研究しながら常に実行できる心構えをすることです。

(料飲サービスを支える条件)

- ・料飲サービスは、①知識（物事の手順、仕事の進め方や方法、規則、ルール、商品知識、館内等の施設設備などに精通している）、②技術（サービスの仕方、接客動作、プレゼンテーション、機器の操作や苦情・事故等の対応）、③気持ち（スタッフ自身の動機や意識といった精神的な部分）、ここが一番重要だと考えます。

(顧客満足から顧客感動へ)

- ・2005年頃までは、カスタマーサティスファクション（お客様満足）を大前提にして仕事をしていましたが、その後、日本のサービス業も進んで参りまして、カスタマーズ・エモーション（お客様に感動して頂く）を重要視するようになりました。
- ・お客様満足を押しつけるのではなく、もう少し踏み込んで、何か感動して頂けるサービスを心がける、何かお客様にしてあげることはないかと、普段から観察する力を養うことが大切です。

(身だしなみ)

- ・今日は皆さん全て女性の方ですので、女性のところをご覧頂きたいと思います。
- ・頭髪、化粧、身体、衣服、装飾等色々ありますが、身だしなみの基本は、「清潔、清楚、控えめ」で、あくまでも個人の趣味や好みではなく仕事上のたしなみであることを心がけて下さい。

(表情・動作・振る舞い)

- ・表情は心を表すといいます。・・・そのための最大のポイントは笑顔・スマイルですね。それでは、ここでスマイルの練習をしましょう。（講師の指導で「スマイルの仕方」を実習→口元を引き締めて、少し引き上げる。そして目を細めがちにして笑顔を作る。）これを繰り返し練習。



表情、スマイルの練習挑戦中

(接客8大用語)

- ・笑顔を作って表情を作れるようになりました。次はこちらの意志、気持ちをお客様に伝える必要があります。
- ・表情だけでは伝わらないこちらの意志、気持ちを伝えるのが言葉です。接客には、「接客8大用語」と言うのがあります。

- ① いらっしゃいませ
- ② はい、かしこまりました
- ③ 少々お待ち下さいませ
- ④ お待たせ致しました
- ⑤ 失礼致します
- ⑥ 申し訳ございません
- ⑦ ありがとうございます
- ⑧ どうぞ、またお越し下さいませ

- ・この「8大用語」を上手く使いこなすことは勿論ですが、あまりマニュアル的に使ってはいけません。感情や気持ちを上手く伝えるためには、動作や表情を付けて、お客様に自然に言えるようにすることが大切です。

皆さん、ご起立いただいて両サイドに分かれてください。

（講師の指導で「接客8大用語」を繰り返し練習）

- ・この「8大用語」は、これから皆さんが社会へ出ても、とても重要なことで、相手に意志を伝える時には、表情や動作を入れてこの言葉を上手く使ってみて下さい。

(語先後礼)

- ・次に、「礼」・お辞儀ですが、皆さん小さい時から両親や学校の先生から教わって見えると思いますので、レストランのウエイレスという想定で、実習してみましょう。壁に列んで立ちましょう。
- ・お客様が入ってきました。そこでの礼の言葉「語先後礼」といいます。文字通り、「先に言って後で礼をする」という言葉、覚えて下さい。
- ・お辞儀の種類には、45度（最敬礼）、30度（普通の敬礼）、15度（会釈）があります。まず、最敬礼やります。



接客基本講義：おじぎに取組み

（講師の指導で：カカトを揃えて手を前に組み、「いらっしゃいませ」腰・背中を伸ばして頭を45度下げる。ゆっくり戻して笑顔を作る。→次に普段から使う礼、30度を練習）

(言葉使い)

- ・正しく美しい言葉使いは、お客様に対するもてなしの心と礼儀を表現する。また、言葉は情報だけでなく、同時に感情も伝えます。正しい言葉使いと敬語が必要となります。
- ・敬語の使い方について、最近間違った使われ方をしていますので、レジユメの最後のページに間違いの多い敬語の使い方を書いておきましたので、読んでみて下さい。
- ・使い方を間違わなければ、自然と身につくものだと思います。

(商品知識、関連周辺知識)

1 商品知識

- ①食材知識 ②商品知識 ③提供方法 ④販売価格 ⑤調理時間

2 関連周辺知識

- ①営業時間 ②所在地 ③施設案内 ④安全管理 ⑤会社、店 ⑥営業企画

- ・特に、こういうことは、当然のごとく身につけていなければならないことだと思いますので、常に新しい知識を取り入れるよう心がけることです。
- ・最近特に叫ばれているのが、「地産地消」と言う言葉、おわかりですか。地域で生まれたもの・生み出したものを、地域で消費、消化するということ覚えておいて下さい。

(お客様心理の理解)

- ・お客様には、意志表示されなくても、常に深層心理の中に次の心理があるものと理解し、接客する人間はそれに対して、しっかり答える義務があると思います。

- ①快く迎えられたい
- ②目的にあった快適な一時を過ごしたい
- ③美味しい料理、飲物を味わいたい
- ④困った時に親切に対応して欲しい
- ⑤損をしたくない
- ⑥優越感を味わいたい

- ・この6項目は、お客様からの要望ととらえてください。この6つを完璧にこなした上で、一つの宴会や会議、一つの婚礼が成功するというとらえ方をします。
- ・せっかくお金を払う以上は、それに見合った付加価値のサービスを受けたいというのが、お客様の心理なんですね。

(コミュニケーション能力)

- ・お客様に対して、アイコンタクトを取ることによって、お客様の考えている深層心理を読み解くことができます。
- ・聞くことの大切さ(どのような態度で聞くかに気を配る)及び分かりやすい言葉で、ゆっくり・はっきり話すことは、コミュニケーションを図る上で重要であり、日頃から注意と習得を心がけることが大切です。



(チームワーク)

- ・料飲サービスは、チームワークで業務にあたる、例えば、スチュワード部門(洗い場)や調理の部門と予約部門などと、しっかりコミュニケーションをとり、連携し、チームワークを大事にすることが、いいサービスを完結させる大事なことだと思います。

(終わりに)

- ・私の勤める「岐阜都ホテル」のミッションステートメント(行動規範)を紹介します。

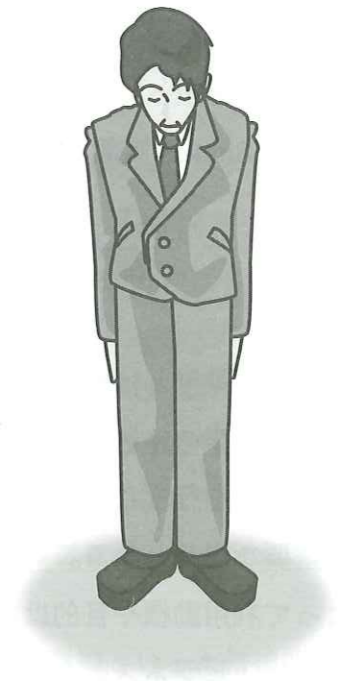
- ①私たちの使命 ②私たちの未来像 ③私たちのモットー・行動目標

- ④私たちの尊重する価値・ホスピタリティ・おもてなしの心

以上、ホテルの全従業員がこの情報とこの文章を追求しながら普段から仕事をしています。

- ・皆さん卒業して色々な道に進まれると思いますが、大事なことは、楽しく仕事をする、楽しく仕事をするためには、いい仕事をしなければいけない、いい仕事をするためには、お客様に感動して頂くということを念頭において仕事をする。
- ・そうすることによって、社会人の第一歩が踏み出せると思います。

以上で終わります。どうもありがとうございました。



接客の基本

厚生労働大臣認定
国家技能検定1級レストランサービス技能士
HRSテーブルマナー認定講師

岐阜都ホテル 料飲部 宴会サービス課 アシスタントマネージャー
杉島 晶

我々の家庭でお客様を迎える時、室内を掃除し、整理整頓し、食卓にはご馳走を並べ、精一杯のもてなしの心で歓待する。この一連の行為をホスピタリティという。料理や飲料を提供して代金をもらうことを生業とするレストランでは、迎客から送客の間、お客様の五感（味覚、視覚、嗅覚、聴覚、触覚）を満喫してもらい、精神的にも、安心、安全、安らぎを与えて、また来店してもらいたいと考える。そのためには従業員の使命として笑顔で敏速なサービスに加えて、心理的付加価値を与えるホスピタリティマインド（歓待の心）が必要不可欠な要素である。料飲サービススタッフがこの章の接客の基本の項目に沿って随時人の心を思いやる親切心や、ホスピタリティマインドを発揮して職務を遂行し、顧客満足度を高める役割を担ってもらいたい。料飲サービススタッフはサービスの模範である①Speed（敏速）②Smile（笑顔）③Hospitality（歓待）を心に常備するようにしたい。

第1節 料飲サービスの役割

料飲サービスの役割とは単に料理や飲み物を運んだり、供したりすることではない。利用されるお客様が食事のひとときを心地よく、楽しく過ごしてもらえるように気持ちを込めて準備やサービスを行うことである。そのため料飲サービスではサービスを行う人の気持ちや個性も重要な商品となる。

お客様によって利用動機や目的は様々である。例えば朝食やランチ、ディナーなど営業時間帯による違い、ビジネス客やファミリー、カップル、外国人、観光客など客層による違いもある。常にお客様の期待に応えることは容易ではないが、お客様がどのような期待を持っているかについて理解することはお客様の気持ちに近づく大切なステップである。

料飲サービスは機械や物が取って代わることのできないピープル・ビジネス（人間産業）であり、ホテルやレストランというステージ（舞台）においてお客様が心地よく感じるもてなしを行うことで、お客様と共に喜びを共有することが使命であるといえる。

第2節 料飲サービスの性格と特徴

料飲サービスではサービスの提供とお客の利用が同時に行われ、完結する。つまりやり直しがきかないことであり、在庫をもてないことを意味する。例えば料理を出すタイミングがずれてお客様が気分を損ねても最初からやり直すことはできない。このような不平不満などのマイナス印象をお客様が持つと、来店頻度の減少や店のイメージの悪化に繋がることになる。やり直しがきかないということが料飲サービスの大きな特徴であり、日々多くのお客様に接する料飲サービススタッフはこうした瞬間のサービス場面ひとつひとつに気を緩めることなく行わなくてはならない。

次にイメージはサービスに左右されるという特徴がある。それは科学的、論理的根拠による判断ではなく、お客様が個々に持っている好きか嫌いかといった感情や情緒的部分によるものである。施設の設備や雰囲気から料理、飲み物、スタッフの身だしなみ、接客対応や料飲サービス技術、利便性やレストランの個性など様々な要素に及ぶ。お客様はこれらの要素から何らかの印象を持つため、どこか一部分に問題があっても、それが全体のイメージに結びつくことになる。注文された料理を間違えて出してしまった場合に「あのレストランはサービスが悪い」という評価になってしまうこともあり得る。このようなことからレストラン全体とすれば料飲サービスは部分的な評価であるはずが、全体評価に繋がりやすい傾向があるといえる。

第3節 料飲サービスを支える条件

料飲サービスを支える条件には「知識」「技術」「気持ち」の3つの要素がある。

「知識」ではものごとの手順などを理解しているといった仕事の進め方や方法、規則やルール、商品知識、館内や店舗の施設設備などに通じていることをさす。

「技術」についてはサービスのしかたや接客動作、お客様へのプレゼンテーション、機器の操作や苦情・事故への対応など熟練の程度を意味する。

3つめがサービスに携わるスタッフ自身の動機や気持ち、意識といった精神的な部分「気持ち=マインド」である。このうちどれかが欠けてもお客様の満足や喜びに結びつかないサービスとなる。とりわけサービスの知識と技術は一定の経験や教育訓練を通してある程度のレベルに達するが、これだけでサービスを極められ、お客様の満足が得られるとは限らない。知識と技術に偏ったサービスはときとして作業と受け取られることがある。気持ちや思い、配慮といった料飲サービススタッフのマインドが伴って初めてお客様の心を動かすことができるのである。

第4節 料飲サービススタッフに求められる資質

4.1 身だしなみ

お客への第一印象は身だしなみで決まることが少なくない。常に清潔なユニフォームを着用することは料飲サービススタッフとしての自分自身の印象を高めることとなり、レストランの雰囲気や仕事に臨む姿勢・態度をお客に伝える重要な要素となる。

ここでは料飲サービススタッフの基本的な身だしなみの基準を以下に述べる。

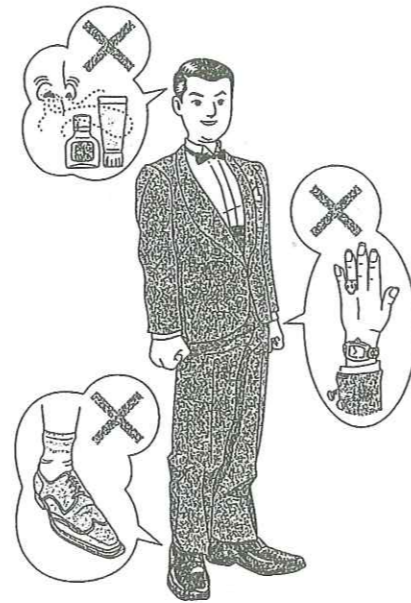
1) 男性

(頭髪) 長髪は厳禁、もみ上げは長くしない。常に櫛目を入れて清潔にする。整髪料は匂いの強くないものを使用する。

(身体) ひげはきれいに剃り、爪は短く切り清潔にする。

(衣服) しわやシミ、ほつれがないものを着用し、襟や袖口は常にきれいであること。ズボンはプレスの利いたもので靴は黒か紺系で磨かれていること。

(装飾) 結婚指輪以外の装飾品は身につけない。時計は実用的なものとし、ドレスウォッチは不可。



2) 女性

(頭髪) 長い髪は肩にかからないようにまとめ、前髪も眉にかからないようにする。

髪止めは華美なものではなく、色は黒、茶色、紺色を使用する。

髪の色は設定された基準に従う。

(化粧) 化粧は薄めとし、マスカラ、アイラインをつける場合は控えめにする。

口紅はうすく必ずつけ、ピンク、赤系とする。

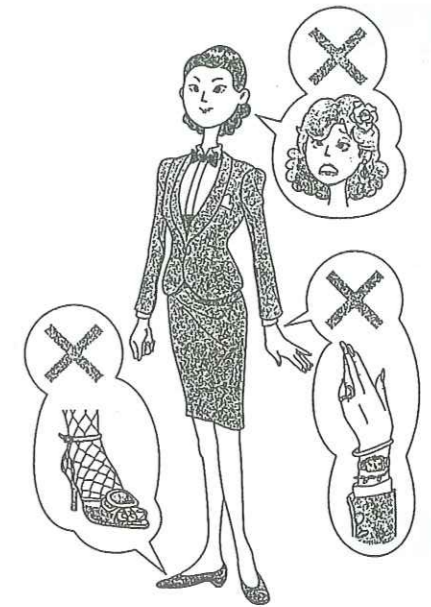
(身体) 爪は短く切り、マニキュアは透明色か薄いピンク色とする。

(衣服) しわやシミ、ほつれがないものを着用し、襟や袖口は常にきれいであること。

ポケットにもものをたくさん詰め込まない。ストッキングは肌色を着用し、靴は黒系でローヒールのものを使用する。

(装飾) 結婚指輪以外の装飾品は身につけない。

時計は実用的なものとし、ドレスウォッチは不可。



このように身だしなみの基本は男性、女性共に「清潔」「清楚」「控えめ」を念頭に入れて整えることである。個人の好みや趣味ではなく、あくまで仕事上のたしなみであり、レストランの重要な商品のひとつともいえる。そのためにも日常から自分の健康と衛生上の管理に気を配る生活を心掛けることが大切である。

4.2 表情・動作・ふるまい

表情は心を表すともいわれる。そのための最大のポイントは笑顔（スマイル）である。笑顔の応対はお客に好意的な親密さを感じさせ、心理的に受け入れやすい状態を作る。反対に出会いの段階で表情が暗かったり、笑顔が全く見られない人へは好意を寄せにくい。料飲サービススタッフは職場が自分の舞台であるとの意識を持って、業務に入る前に鏡の前で笑顔を作る習慣をつけたい。

サービスの特性として、良い悪いの判断は自分ではなくお客の感じ方によるところが大きいことがあげられる。何気ない受け答えや接客に伴う様々な対応動作がお客の目からすると素っ気なく見えたり、感じの悪い印象を与えてしまうことがある。そうならないためにもお客の待機から挨拶、歩き方、サービスの動作、言葉遣いなど接客に伴う一連のふるまいが丁寧で美しく、お客をゲストとしてもてなしているという気持ちを常に持つべきである。つまり料飲サービススタッフの表情、動作、ふるまいも大切な商品であることを自覚しなくてはならない。

4.3 言葉遣い

正しく美しい言葉遣いは、お客に対するもてなしの心と礼儀を表現する。また、言葉は情報だけでなく、同時に感情も伝える。単語だけの話では、たとえ意味は通じても相手の感情や気持ちはうまく伝わらない。感情や気持ちをうまく伝えるためには正しい言葉遣いと敬語が必要となる。敬語表現は互いの人間関係を円滑に保ち、さらに話す人自身をより魅力的に表現するためにも欠かすことができない。つまり正しい日本語表現や敬語の基本的な知識をしっかりと身につけることは、料飲サービススタッフとして必要不可欠な要素といえる。

4.4 商品知識・情報案内

料飲サービススタッフは日々様々なお客を迎え接客することから、ときには知らないことや思いがけない質問をされることが多い。こうしたときに的確に説明や返答ができる場合とできない場合ではお客の信頼度が変わってくる。そのため料飲サービススタッフは料飲サービスを通じて、お客の質問に適切に答え説明するために必要な基本的知識や関連・周辺知識を身につけておかなければならない。

1. 商品知識

- (1) 飲食材知識 食材、飲料材、季節食材など
- (2) 商品知識 メニュー（料理、飲料）、料理方法、付け合わせ等
- (3) 提供方法 食器類、サービスの注意点、飲料との組み合わせ等
- (4) 販売価格 一般メニュー、季節メニュー、特別メニュー等
- (5) 調理時間 メニュー別、変更や作り替え

2. 関連・周辺知識

- (1) 営業時間 ランチ、ディナー等
- (2) 所在地 地図、アクセス、最寄り駅等
- (3) 施設案内 手洗い、会計、クローク、タクシー等
- (4) 安全管理 防火、防災、衛生等
- (5) 会社、店 概要、組織、担当部署、氏名・役職、PRポイント
- (6) 営業企画 イベント、季節のおすすめ料理、飲料

こうした知識を身につけることはお客に自信を持って接することができる前提ともなるので、常に新しい知識を取り入れるように心掛ける。

4.5 お客心理の理解

対人ビジネスである料飲サービスの業務ではお客が何を求め、どうされたいのかといった心理や気持ちを理解しておくことは大切なことである。ホテルやレストランを利用するお客の基本心理は次のようなことが考えられる。

- (1) 早く迎えられたい
- (2) 目的にあった快適なひとときを味わいたい
- (3) おいしい料理、飲み物を味わいたい
- (4) 困ったとき親切に対応してほしい
- (5) 損をしたくない
- (6) 優越感を味わいたい

いずれもお客の気持ちとしては当然であるが、料飲サービススタッフがいつも応えられるようにすることは容易ではない。そのためにはまずお客に関心を持つことが必要である。その上で心理や気持ちを感じ取り、対応したサービスに結びつけるのである。

人は自分のことを理解してくれる相手に対し、受け入れようとする心理があり、その心理が気持ちの壁を取り除き、親しみを持ったりうち解ける要因となる。お客の特徴やプロフィールを覚え、次回以降のサービスに活かすなどお客についての関心を高めることは人の理解に繋がり、お客の気持ちに一步踏み込んだサービスが可能となる。

4.6 コミュニケーション能力

コミュニケーションは、話し手と聞き手の双方向による意思疎通があってはじめて成り立つものである。どちらかの一方通行では成り立たない。この点から、いくらサービスに気持ちを込めたとしても、それがお客に伝わらなければ意味がないことになる。サービスへの気持ちを伝える方法・手段がコミュニケーション能力であり、正確なコミュニケーションを図ることがサービスの優劣にも影響してくる。「話す」「聴く」はコミュニケーションの基本であり、この2つの基礎知識を理解しておく必要がある。

(1) 聴く

聴くという行為は受け身の行為のようであるが、お客にとってはしっかりと聴いてくれているかという評価になって表れる。したがってどのような態度で聴くかに気を配る必要がある。

聴き方として留意する点は次のことである。

- a) やわらかい表情と目で相手の目を見る（アイコンタクト）
- b) 相手が話すときにうなづく
- c) 相手の話に関心の表情と言葉を添える
- d) 復唱したり確認したりする
- e) 分からないことを質問する

(2) 話す

お客に何か説明したり、質問に対して応答するときの話し方などは、円滑なコミュニケ

ーションを図る上で重要である。単語の選び方、敬語の表現方法もその施設や店のサービスレベルの評価となるから、日頃から注意と習得を心掛けるべきである。話すについての基本ポイントをあげる。

- a) 分かりやすい言葉を使う（専門用語はなるべく避ける）
- b) ゆっくり、はっきり話す
- c) 理解してもらえたか反応に注意する

4.7 チームワーク

料飲サービスはお客と直接対面し、個人の裁量で対応することが少なくない。しかし個人プレーに頼りすぎると、ときに一人で行うことができず、お客の要望や問い合わせに対応できなくなる場合も起こる。ここで大切なことは、料飲サービスはチームワークで業務に臨むという姿勢である。お客の立場からすると、担当のサービススタッフが不在のとき、当然のこととして他のスタッフに依頼する。そのときの対応や引き継ぎがうまくいっていないと、最終的にお客に不満感を与えてしまう。なぜならばお客にとってユニフォームを着ているスタッフはすべてがサービスの担当者だと考えるからである。料飲サービスではお客を中心にそれぞれのスタッフが役割を持って対応することで良い結果を得られる。さまざまな場面がつながってひとつの流れとなるのだから、そこでは何よりもチームワークによるサービスが不可欠となるのである。

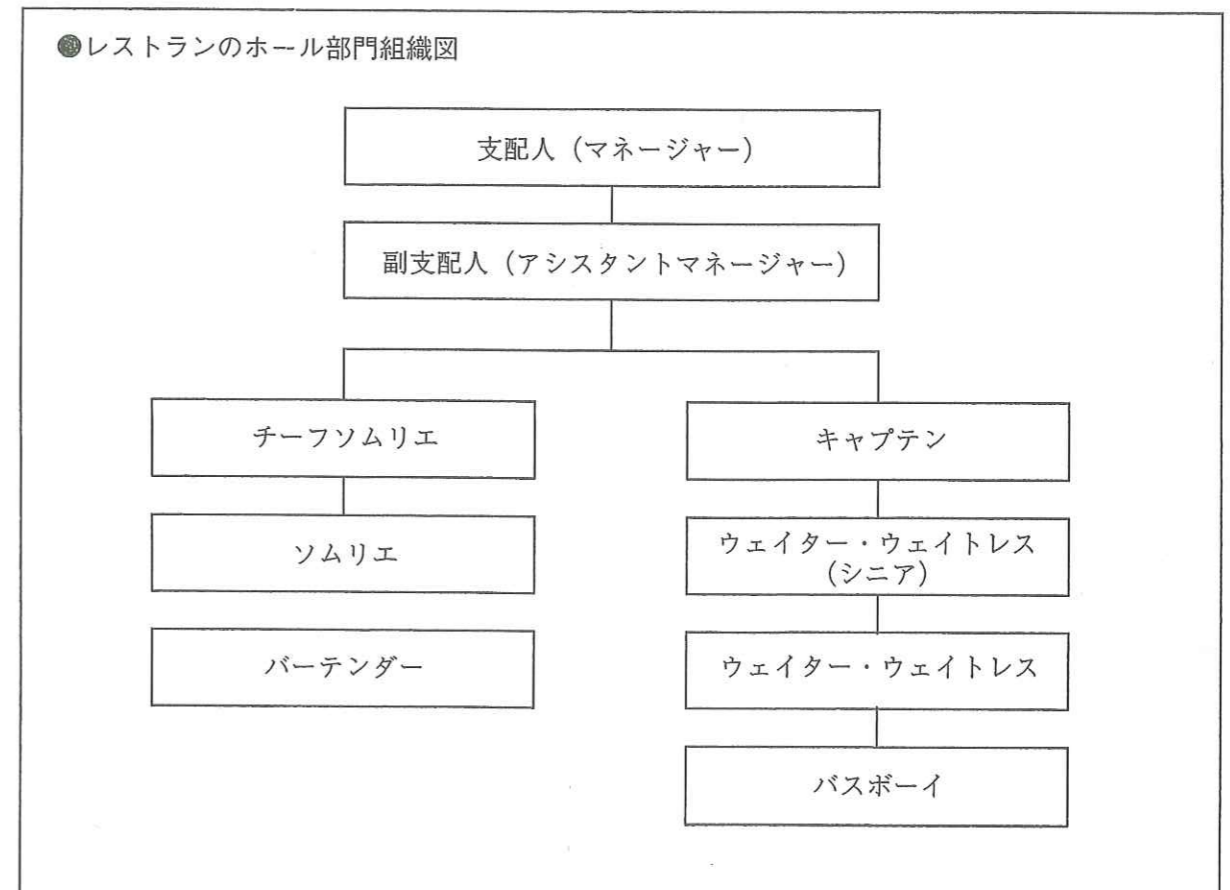
I レストランの基礎知識

第1章 / レストランの組織

1. レストランの組織

レストランでは、さまざまな役割をもつ人員が適切に配置され、指示・命令系統が明確になるよう組織化されています。ホールで働く人だけでも、大きな店ほど役割分担が細かく分かれています。お客様が注文した料理をタイミングよく提供する、そんな基本的なサービスひとつとっても、各業務の担当者がスムーズに連携をとらなくては成り立ちません。レストランで働くためには、チームワークを大切にすることが欠かせないのです。

店によって多少異なりますが、基本的な組織図をあげます。組織編成と各担当者の業務内容を見て、将来の自分の姿をイメージするとよいでしょう。



2. 各担当者の業務内容

支配人 (マネージャー)

レストランの最高責任者。ホール・厨房ともに業務の全責任を負う。

● 予算管理業務

- ・売上目標の作成、売上実績分析
- ・料理・飲料コストの計算および管理
- ・売上予算および経費に対する責任

● 什器備品管理業務

- ・什器備品の管理
- ・什器備品の紛失・破損防止の徹底
- ・鍵の管理・保管

● 衛生管理業務

- ・店内の衛生管理
- ・食品の衛生管理

● 労務管理業務

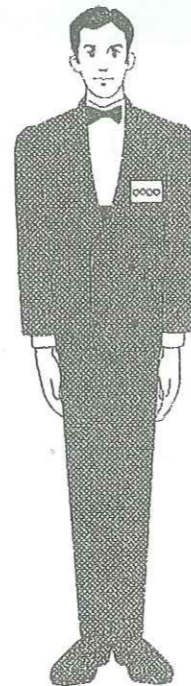
- ・従業員の人事管理・考査
- ・人員の補充・削減
- ・従業員の健康管理

● サービス管理業務

- ・営業方針・サービスマニュアルの指導
- ・従業員の教育・育成
- ・商品知識の徹底
- ・料理・飲料のチェック・販売促進

● 顧客管理業務

- ・顧客サービス
(誘導・整理・あいさつ・予約
受付・苦情処理)の全責任を負う
- ・顧客獲得のためのセールス活動
(企画・マーケティング)
- ・顧客名簿の作成・管理



副支配人 (アシスタントマネージャー)

支配人に次ぐ立場の責任者

● 管理業務

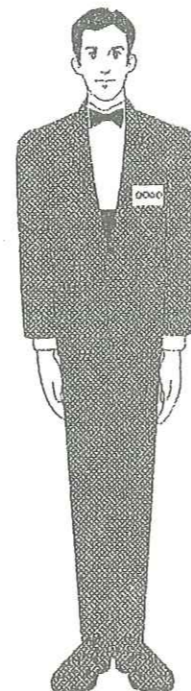
- ・支配人の補佐・代行
- ・従業員の教育・育成
- ・料理・飲料に関する業務報告
改善申告
- ・関連部門との連絡・報告
- ・職場秩序の維持

● 準備業務

- ・従業員の出勤状態の把握
- ・清掃状況の確認と指示
- ・予約内容の確認・手配・連絡・指示
- ・従業員の配置体制の確認
- ・従業員の身だしなみの点検

● 接客業務

- ・お客様の送迎、テーブルへの案内
- ・店内状況の把握と指示
- ・料理・飲料・サービスに関する苦情処理
- ・請求内容の指示
- ・不審客への対応・連絡



キャプテン

ホールの責任者

● 準備業務

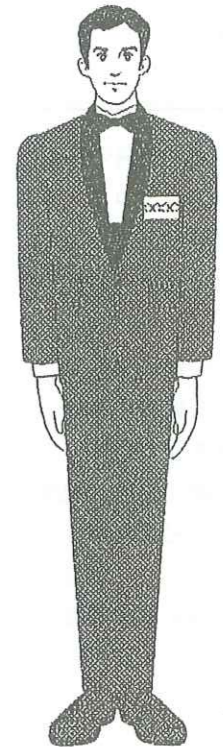
- ・ホール担当者の配置
- ・ホールの整備状況の点検
- ・予約に応じた花・メニュー・
席札などの手配

● 接客業務

- ・お客様のテーブルへの案内・着席補助
- ・ホール巡回・店内状況の確認
- ・接客サービスの率先・垂範
- ・注文をとり部下へ伝達する
- ・デモンストレーション (ワゴンサービス)

● 管理業務

- ・副支配人の補佐・代行
- ・ホール担当者の接客業務の指示・
監督・代行
- ・職場内の問題解決・報告
- ・什器備品の管理
- ・飲料・食品・雑貨類の在庫管理
- ・営業終了後の安全点検



ウェイター・ウェイトレス (シニア)

キャプテンに次ぐ役職。店内をブロックに分けた場合、ブロック責任者

● 準備業務

- ・担当ブロックのチェック
- ・サイドテーブルの確認

● 管理業務

- ・キャプテンの補佐・代行
- ・什器備品・飲料・食品・雑貨類の管理

● 接客業務

- ・テーブルサービス全般
- ・カウンターでの飲料作成
- ・担当ブロックのサービス状況の確認



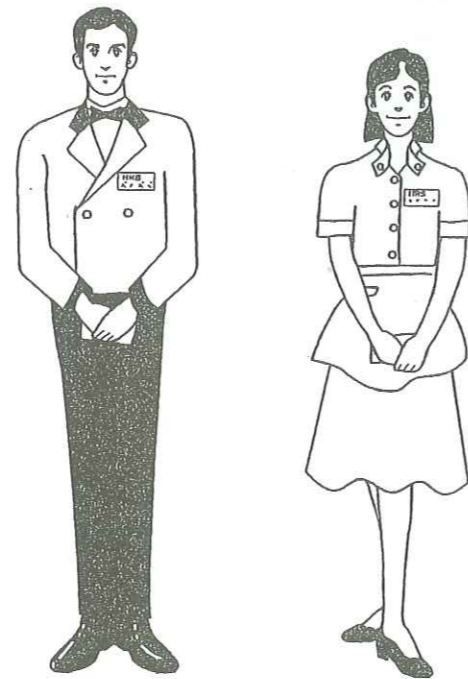
ウェイター・ウェイトレス
担当テーブルのサービスなどを行う。

●接客業務

- ・テーブルセッティング
- ・キャプテンが受けた注文を厨房に伝達、または注文をとる
- ・料理・飲料の運搬
- ・お客様とのコミュニケーション
- ・食器を下げる
- ・チェック（勘定）作業

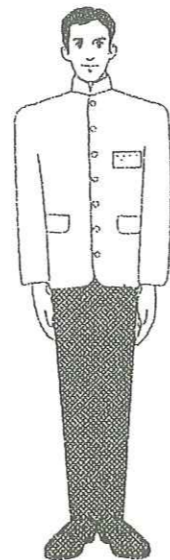
●その他の業務

- ・什器備品の保守・整備（カトラリーを磨く、クロスを準備するなど）
- ・出勤・退勤・離席を上司に報告
- ・サービスマニュアルの徹底・サービストレーニングの習得
- ・メニュー・価格・料理法など専門知識の習得
- ・職場を整理整頓し、清潔に保つ
- ・お客さまからの苦情を上司に報告



バスボーイ

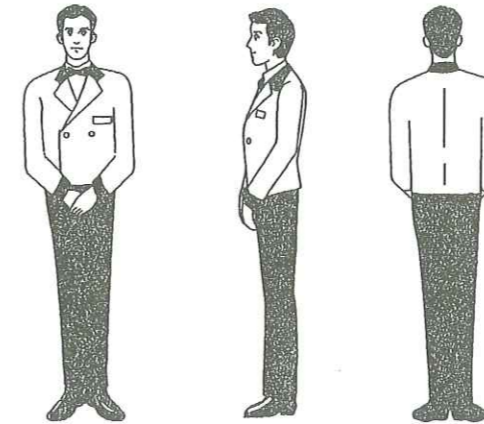
ウェイター・ウェイトレスの補助（見習い）。



2. 基本の姿勢と動作

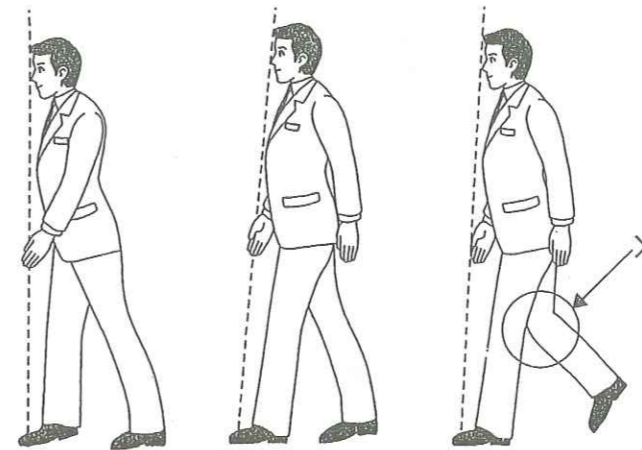
上品で美しい姿勢ときびきびとした動作は、サービスの第一歩です。常に笑顔絶やさないことがポイントです。

●立ち姿



- ・顔をまっすぐ正面に向け、肩の力を抜く
- ・視線をまっすぐ前に向け、口角をあげる
- ・背筋をのばす
- ・お腹とお尻を引き締め、重心を腰におく
- ・両脚のひざとかかとを付ける
- ・手の指をそろえて左手を前にして重ねる
- ・つま先を、男性は60度、女性は30度くらい開く

●歩き方



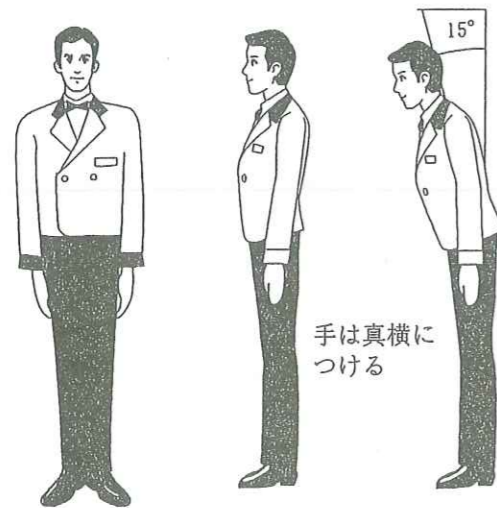
- ・うつむかず顔を前に向ける
- ・手を自然に振る
- ・ひざをなるべく曲げないように
- ・すり足にならないようにかかとを上げる
- ・さわやかにリズムカルに歩く
- ・直線上を踏むように足を動かす

●おじぎの仕方



- ・まず背筋をのばし、相手の目を見る
- ・両足をそろえて腰から曲げる
- ・相手より先に頭を下げ、相手より後にゆっくりと頭を上げる
- ・会釈は15度、敬礼は30度、最敬礼は45度に上体を倒す

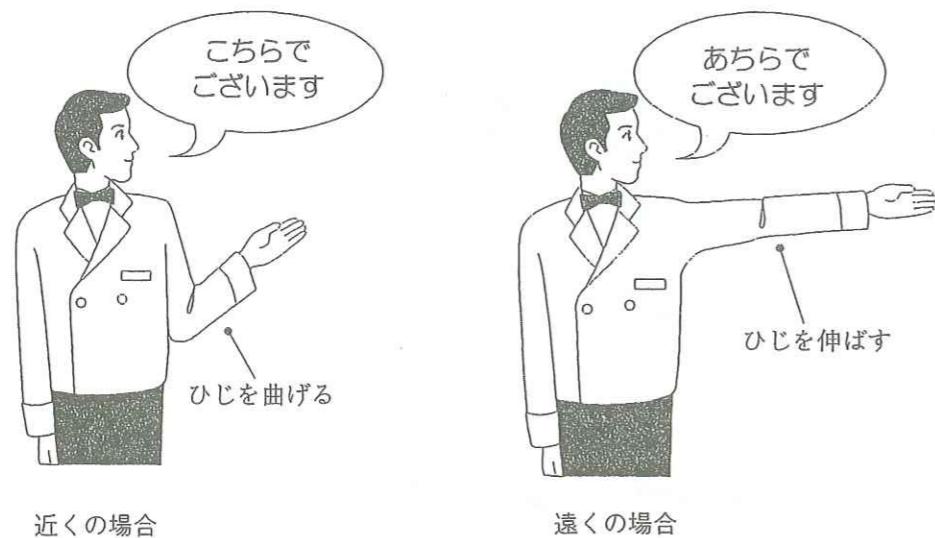
●お迎えの仕方



- ・立ち姿で「いらっしゃいませ」とあい会釈をする
- ・手を体の横につける。会釈の流れに沿前につけてもよい

●方向の示し方

- ・指先をそろえて伸ばし、方向を指し示す
- ・指示した方向に視線を向けた後、お客様のほうを見て納得されたか確認する



3. 接客用語

お客様に対しては、接客業ならではの表現を用いて、敬語でお話しします。お客様を不にさせないように、接客用語を覚えて使いましょう。慣れないうちはなかなか言葉が出てしませんが、誠意をもってハキハキとお話することが何より大切です。

●よく使われる接客用語

おそれいます 申しわけございません Excuse me, sir.	おはようございます (こんにちは こんばんは) Good morning (afternoon, evening), sir.
ありがとうございました Thank you very much, sir.	かしこまりました Certainly, sir.
ごゆっくりどうぞ Enjoy your meal / dinner.	お待たせいたしました Sorry to have kept you waiting, sir.

間違いやすい接客用語

近年、一部のレストランやコンビニエンスストアなどで誤った接客用語が使われており、若い人を中心に広まりつつあります。以下の例を見て、正しい用語を使うように注意してください。

✕ 50円のお釣りになります	○ 50円のお返しでございます
----------------	-----------------

「～になります」というのは文法上間違い

✕ ご注文は以上でよろしかったでしょうか?	○ ご注文は以上でよろしいでしょうか?
-----------------------	---------------------

「よろしかった」は過去形なので、現在形に直す

✕ 1万円からお預かりいたします	○ 1万円、お預かりいたします
------------------	-----------------

ここでの「～から」は文法上間違い

接客用語として以前から使われている言葉に「失礼します」があります。しかし、最近では、この言葉を使わないホテルやレストランも現れています。「失礼なことをして申し訳ありません」という意味のこの言葉が場面によっては的確でないという判断からです。

接客は欧米から伝わり、接客用語もまた欧米での言葉を日本語に置き換えて用いられてきました。このことが言葉の混同を招いた原因の一つと考えられます。Excuse meも I'm sorryもどちらも意味は「失礼します」です。そこでI'm sorryの場面ではないのに「失礼します」と言い、いつも謝っている印象を与えてきました。そこで、それ自体が失礼であることから、この言葉を使うのをやめる動きがでてきたのです。

「いらっしゃいませ」も同様です。欧米では「Good evening」などをさしますが、日本語に訳すと「こんばんは」となり、これではお客様への言葉としてふさわしくないでwelcomeの意味の「いらっしゃいませ」が使われるようになったのではないかと思います。しかし、本来の意味からすると的確とは言えません。

「失礼します」「いらっしゃいませ」などに代わる明確な言葉を見つけるのはなかなかむずかしいですが、その場面にふさわしい言葉は何かを考え、的確な言葉を添えてサービスすることもまた、ホスピタリティなのです。

「日本料理伝統食・寿司」の調理自作体験実習レシピ

☆ ちらし寿司 (散らしずし)

材料・分量【4人分】

海老	8尾
蟹	6尾
卵	8個
寿司飯	800g
うすあげ	2枚
大根	1/4本
茗荷(みょうが)	3個
オクラ	2本
青ずいき	1/3本
とんぶり	40g
大葉	8枚
寿司酢	80cc

(寿司酢)

米酢	180cc
砂糖	160g
塩	35g
昆布	5g

(寿司飯)

白米	2合
寿司酢	80cc

(下準備)

- ・寿司酢を合わせておく。
- ・甘酢を合わせておく。
- ・半ざりを水に漬けておく。
- ・出汁をひき、八方地を合わせておく。

(作り方)

- 1) 白飯を炊き、半ざりに入れ寿司酢を合わせ寿司飯を作る。
- 2) 大根、茗荷はサッと湯がき甘酢に漬ける。
- 3) オクラ、青ずいきは下処理し、湯がいて八方地に漬ける。
- 4) うすあげは両面に醤油を塗ってから焼いた後、細かく刻んでおく。
- 5) 大葉は細かく刻んでおく。
- 6) 鍋に調味料を入れ火にかけて海老を酒煎りにし、殻をむいておく。
- 7) 卵をボールに割り入れ溶き、塩を少々加え、うすく焼き、細く切っておく。
- 8) 寿司飯に大葉、うすあげを混ぜて合わせる。
- 9) それぞれの材料を包丁した後、器に盛り仕上げる。



玉井 岐阜調理専門学校調理部長補佐の
手さばきを見る研修生



調理体験真っ最中



完成！ちらし寿司

☆ 鱧(はも) 焼き霜造り

材料・分量【4人分】

鱧	1/2尾
黒皮南瓜(かぼちゃ)	1/8個
人参	1/3本
大根	1/4本
梅肉醤油	適量
すだち	2個

(梅肉醤油)

梅肉	20g
煮きり酒	40cc
煮きり味醂	15cc
濃口醤油	15cc

(下準備)

- ・梅は種を取り除き、裏漉しておく。
- ・酒、味醂を煮きっておく。

(作り方)

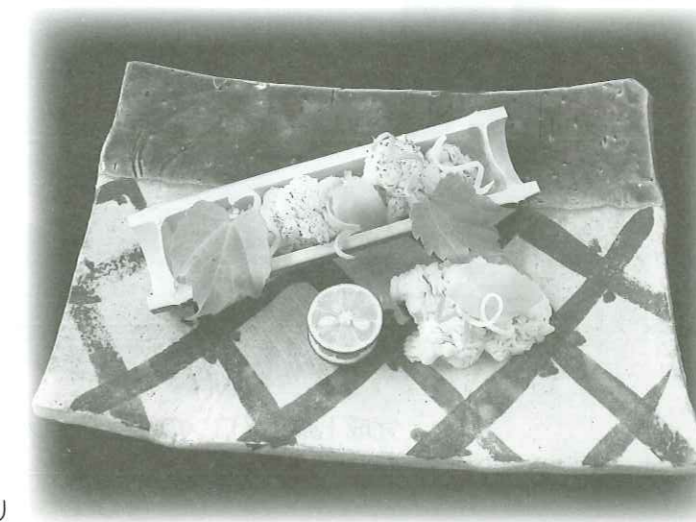
- 1) 大根、人参は、かつらむきにし、縊りにしておく。
- 2) 南瓜は型にむき、包丁し、うすくスライスしてから熱湯に通し急冷する。
- 3) 梅肉は調味料と合わせ、味を調べておく。
- 4) 鱧は水洗いし三枚に卸したのち骨切りする。
- 5) 骨切りした鱧に串を打ち、酒塩をふりサッと炙急冷したら、切り分ける。
- 6) 器に盛り、仕上げる。



鱧(はも)をさばく講師の
玉井 岐阜調理専門学校調理部長補佐



鱧(はも)の骨切り



完成！鱧(はも) 焼き霜造り

☆ 梨とメロンの古酒ジュレかけ

材料・分量【4人分】

梨	1/2個
メロン	1/6個
古酒、〈煮きった物〉	100cc
水	300cc
砂糖	適量
粉ゼラチン	8g
金箔	少々

(下準備)

- ・粉ゼラチンを水で戻しておく。
- ・うす密を作っておく。

(作り方)

- 1) 梨は皮をむき、細かくあられに切って、うす密にレモンを絞ったものに漬けておく。
- 2) メロンは種、皮を取り小角に包丁しておく。
- 3) 鍋に調味料を入れ火にかけ、沸いてきたらゼラチンを加え冷やし固める。
- 4) 器に盛り付けしあげる。



完成！梨とメロンの古酒ジュレかけ



調理体験真っ最中

5 アンケート調査結果 (30名)

インターンシップ研修に参加した30名の学生を対象にアンケート調査を実施し、次のような回答を得た。(重複回答あり)

1 あなたの外食の現状について教えてください。

①どのようなお店をよく利用しますか。

ファミリーレストラン	19名
居酒屋	9名
料理屋	6名
本格的レストラン	0名
街の飲食店(個人経営)	10名
お寿司屋	1名
回転寿司	12名
その他	0名

②あなたは料理ジャンルでは、何が好きですか。

和食	15名
寿司	12名
洋食	8名
中華	7名
めん類	6名
その他	0名

③外食の頻度はどの程度ですか。1ヶ月に何回ぐらいですか。

0回	2名
1~5回	23名
6~10回	4名
11回以上(15回)	1名

2 飲食業界への就職について

1) あなたは飲食業界への就職について興味がありますか。

ある	12名
少しある	9名
普通	4名
あまりない	5名
まったくない	0名

2) 上記1)で「ある」、「少しある」、「普通」と答えた人に質問します。

飲食業界へ就職を考えるにあたって、どんなことを重視しますか。

仕事の内容	24名
給料	16名
将来性	10名
勤務時間	10名
福利厚生	3名



3) どんな店で働きたいと思いますか。(複数回答有り)

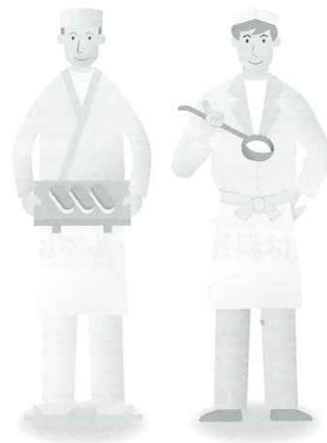
ファミリーレストラン	2名
居酒屋	1名
料理屋	11名
レストラン	15名
街の飲食店	12名
お寿司屋	4名
回転寿司	1名
その他	3名(鰻屋、カフェ、軽食デザート)

4) 和洋中で分類するとどんなところで働きたいですか。

和食	13名
洋食	7名
中華	0名
業種問わず	9名

5) どんな職種で働きたいですか。

調理	19名
接客	5名
経営	1名
職種問わず	7名
その他	0名



6) 1)で「あまりない」、「まったくない」と答えた人に質問します。

飲食業界に対する普段のイメージについて、自由に記載して下さい。

○ 飲食店業界への就職について「あまり興味が無い」5名に対し、その理由を尋ねた。

- ・目指す職業が別にあるから。
- ・大変そうである。

○ また、全員に飲食店に対するイメージを聞いたところ、

- ・働き甲斐がありそう
- ・おいしい料理が食べられる
- ・活気があり、人を楽しませ、満足を与えてくれる
- ・いつでも安心安全な食事が食べられる
- ・お客様と利益のことを考えて働く
- ・衛生面・管理が厳しそう
- ・衛生管理に厳しく、絶えずピリピリしているイメージ
- ・衛生に気をとってもついている
- ・衛生面等、細かいところまで配慮している
- ・体力仕事でいつも忙しいイメージ
- ・忙しく、力仕事、休みがなく大変そう
- ・給料が安そう
- ・休日も休めず、労働時間も長く大変そう
- ・景気に左右されやすい

などの意見があった。

3) 研修の感想について

1) 今回の研修「飲食業界を知ろう」は、あなたの役に立ちましたか。

役立った	28名
役立たなかった	0名
どちらでもない	2名

2) 「役立った」と答えた人に質問します。どのようなことが役に立ちましたか。

- ・岐阜市は外食産業が盛んということを知り、とても刺激になりました。
- ・県別のランキングがわかり、特に愛知、岐阜の喫茶店に使うお金は、異常。
- ・飲食店業界がどんなところがよくわかった
- ・知らないことを学べた
- ・寿司用語がわかった ・ 寿司のことについて詳しく知ることができた。
- ・接客時に大事なことがわかり、又、寿司について知ることができた。
- ・アルバイトや正社員に関係なく、接客に最も必要なのは笑顔で、仕事は楽しんでやるものだということが分かりました。
- ・サービス業における接客入門、基本、マナー ・ 挨拶の仕方、接客
- ・言葉遣い間違い、おじぎの種類 ・ 接客の正しい言葉が使える。
- ・接客時の言葉使い。自分では作れない豪華な寿司をつくれたこと。
- ・寿司について色々わかった。マナーもこれから生かしていきたい。
- ・実習で見た目の美しさ、手間ひまかければかけるほど、相手から満足を得ることができることを学んだ。講義で寿司知識や接客に触れたことが役立つ
- ・鰻の扱い方、ちらし寿司の作り方についてさまざまなことが学べた。
- ・将来の視野を広げるために大変参考になりましたが、できれば調理に従事している方のお話が伺えたらよかったです。
- ・実習を見て作れたので、役に立ちました。

3) 研修会の時間について

長い	3名
適当	27名
短い	0名

4) 印象に残った講義や実習があればお答え下さい。(複数回答)

岐阜調理専門学校 石井理事長「寿司の話」	20名
岐阜都ホテル杉島アシスタントマネージャー「サービス業における接客入門」	22名
岐阜調理専門学校 玉井調理部長補佐「寿司の自作体験実習」	25名

5) 今回の研修であなたの飲食業界に対するイメージは変わりましたか。

変わった	13名
変わらなかった	10名
どちらでもない	4名

4) 飲食業界を魅力ある職場とするためには、どんなことを改善すべきだと思いますか。(複数回答)

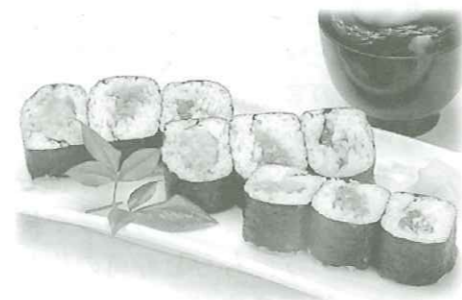
給料	9名
労働時間	11名
労働環境	14名
その他	2名

5 個々の講義・実習についてお伺いします。 「ためになったこと・もっと知りたかったこと」など（自由記載）

1) 「寿司の話」 岐阜調理専門学校 石井 理事長

①ためになった内容

- ・寿司の歴史等について詳しく知ることができ、内容が充実していた。
- ・今まで知らなかった寿司用語の意味を知ることができた
- ・お寿司の歴史やそれぞれのお寿司の特徴がわかりました。
- ・さまざまな地域の伝統的な寿司。初めて見たものもあったので是非食べてみたいと思いました。
- ・寿司の生まれた理由、寿司の歴史が知れてためになった。
- ・鮨という字の使われている地域のこと
- ・寿司の歴史や地域のさまざまな寿司が知れたこと。
- ・場所によって、寿司の作り方が違うこと
- ・11月1日が「鮨の日」であることや昔は寿司は一貫でなく、「チャンチキ」と呼んでいたことなど、初めてしることがたくさんあった。
- ・寿司には様々な種類があること
- ・寿司の種類と用語が詳しくわかりました
- ・寿司用語を知れたこと
- ・寿司の用語は、使ってみたい。
- ・寿司の用語はためになりました。
- ・業界用語が知れてよかった
- ・いろいろな用語がわかってよかった



②もっと知りたかったこと

- ・寿司のネタと具材の話など。地域によって寿司の内容は違うのか、特徴もあつたりするのか、知りたい。
- ・「つるべ鮨屋の段」についてもう少し詳しく知りたかった。
- ・地域ごとの伝統のある寿司には、どのようなものがあるのか
- ・寿司屋さんの食材選びや管理の決まり等
- ・握りずしの作り方
- ・バランなどで飾られた寿司の写真など
- ・カリフォルニアロールのほかに外国特有の寿司があるのか知りたい。
- ・日本人の好きな料理ランキングを詳しく教えて欲しい。

2) 「サービス業における接客入門」 岐阜 都ホテル 杉島 アシスタントマネージャー

①ためになった内容

- ・接客の基本について。バイトでも自分なりに活かせるような内容でためになりました。
- ・接客の心得や注意点等について知ることができました。
- ・おじぎの角度は、30度、45度にはそれぞれ意味があることをしり、実際やってみて難しいと思ったけれど、時と場所に合わせてできるようになりたいと思った。
- ・実際に笑顔のトレーニングや礼をやってみて接客業において大切なことがわかった。
- ・笑顔が大切。何事も楽しむという考えで臨むこと。
- ・接客では笑顔が大切であるということ
- ・笑顔が大切なことが改めてよくわかりました。仕事に生かしたい。

- ・お客さんに気持ち良くすごしてもらえそうな工夫をたくさんしているのだと思いました。
- ・間違えやすい接客用語が役に立った。
- ・あいさつのときのお辞儀の角度
- ・右手は隠してにぎるということ
- ・ホテルの接客の話。今後、働くうえで必要となってくると思う。
- ・言葉遣いやふるまい
- ・実際にあいさつや立ち方をやったこと
- ・礼の角度、語先後礼とか知れてよかった
- ・マナーについて、バイトでの接客の参考になった

②もっと知りたかったこと

- ・サービスの模範であるスピードについて、早さの丁度よい具合について
- ・宴会での体験談
- ・笑顔のトレーニングをもう少し長くやってほしかった。
- ・接客の際の身振りや言葉遣いをじっくり知りたかったです。
- ・接客の職種で苦労したこと、大変なことについて
- ・1日のタイムスケジュールを知りたかった。夜遅くまで働いているとは知らなかった。

3) 「寿司の自作体験実習」 岐阜調理専門学校 玉井 調理部長補佐

①ためになった内容

- ・和食はもっと手間をかけて面倒なイメージだったけど、簡単につくることができて身近に和食を感じることができた。
- ・普段はなかなか目にしない食材の扱い方を知ったり、味わうことでとてもためになりました。なによりおいしかったのでよかったです。
- ・また、衛生面なども注意することができました。
- ・調理体験のとき、質問ができ、アドバイスがもらえた。
- ・大根の葉も飾りとして使えることを知りました。ちらし寿司では白飯をじょうずに炊くポイントや原材料の下処理のポイントなどを知り、美味しく、見た目をすごくきれいに作れてよかった。
- ・ちらしずしの作り方がわかった。えびの調理の仕方や卵の作り方など
- ・あまり使えない食材を使用できたので貴重な体験になった。
- ・下処理の大切さについて改めて学べたこと。
- ・盛り付け。卵は重要で見栄えに影響する。
- ・人参、大根、かぼちゃの飾り切りについて。きれいでした。
- ・錦糸卵の作り方
- ・調理の作業だけでなく、それぞれの食材の説明もありおもしろかった。
- ・下処理の方法
- ・食材それぞれの扱い方や料理の作り方について学べたこと
- ・すべて勉強になりました。鱧をさばくところは本当にすごくて、錦糸玉子もあんなにきれいなものを見たことがないです。すばらしかったです。
- ・魚のさばき方、野菜の切り方、全てが見たことのないような鮮やかで丁寧な仕事で、日本料理の技術を見れたことが本当に貴重だった。
- ・はもを扱うのはとても大変なことなのだとということがわかった。

- ・鱧のさばき方を初めて見て、新鮮さが大事で繊細に扱わないといけないことが分かりました。にんじんやカボチャなどの野菜で形どったものをかざることもできるのだと思いました。
- ・鱧のさばき方、下処理を初めて見れてすごくよかった。
- ・人参や大根の飾りの作り方、鱧に関する知識など



②わかりにくかったことはありますか。

- ・古酒とはどういうものなのか。
- ・モニターの色と実際がちがいがあった。
- ・専門学校に通っている人たちだけが勝手がわかっていて、そうでない人には何がどこにあるのかどうやって使うのか全く説明がなかった。
- ・器具や食器、調味料の場所、実習室の使い方をざっくりとでいいので初めに教えてほしかった。
- ・道具類をどこにかたづけければよいのかわからなかった。
- ・調理のときどの鍋を使えばいいかやどの材料が自分たちの班のものかわからなくなっていました。

③もっと知りたかったこと

- ・私の父は日本料理の調理師です。先生が日本料理を作ってよかったことを教えてください。
- ・もっと日本料理のことを知りたいと思いました。寿司だけでなく、基礎基本を教えてください。
- ・巻きずしなど、ごはんの詰め具合で味がかわってしまいます。その分量、巻き具合など
- ・包丁の使い方、切り方
- ・もっといろいろな寿司を作って食べてみたかった。
- ・鱧の出汁がとてもおいしかった。かつおの風味も効いて、作り方が気になりました。
- ・鱧の他の料理方法があれば知りたかった。
- ・鱧の骨切りに関する技術、力加減など

6 参加者の研修に対する意見（自由記載）

インターンシップ事業に参加した者を対象に、今回の研修に対する意見を徴したなかで、今後の事業の推進に当たって参考となる事項をピックアップする。

- 1 岐阜県生活衛生営業指導センターの皆さんには、今回このような企画をしてくださり、感謝しています。お寿司は洋食や中華に比べヘルシーです。もっとお寿司を食べる人が広がるようにしたいものです。
- 2 衛生面は飲食業では犯してはならないほど怖いものだと思います。「組合」があることで安全・安心なサービス提供ができると思います。とても充実した一日でした。本当に勉強になりました。
- 3 大変参考になりました。少し飲食業界に興味が湧きました。
- 4 飲食業界について知らなかったことが知れてよかったです。
- 5 講義は私たちが受身ではなく、一緒に行く参加型で飽きることなく聞くことができました。
- 6 とても充実した内容でした。参加してよかったです。
- 7 よい企画に参加できて楽しかったです。
- 8 さまざまな話が聴けたり、実習ができたりして楽しかったです。
- 9 寿司の自作体験のときのデモの時間が少し長かったように思った。
- 10 とてもよい体験ができました。ありがとうございました。
- 11 とてもためになるすばらしい企画でした。ただ、お昼ご飯のサンドイッチ（注：指導センター提供）は食べれない人もいるので少し微妙でした。

7 インターンシップモデル事業の総括

今回のインターンシップ事業に参加した岐阜女子大学の学生たちの本事業に対する評価はとてよかった。また、参加した学生の多くが飲食業界へ就職することに対し興味を示しており、本事業はこうした学生の業界に対する理解の向上を図り、ひいては就労者の確保につなげる上で有効であると考えられる。このインターンシップ事業は4年目を経過したが、プログラムの内容等が洗練されたものになってきたことがうかがえる。

以下に、今回のインターンシップ事業について総括し、今後の参考となる事項をまとめる。

1 アンケート結果の総括

- ① 今回は寿司をテーマとした。寿司は日本人に最も好まれる料理の一つであり、参加者にとって興味を引く内容であったことがアンケート結果からうかがえた。
- ② 飲食業界で「働きたい」、あるいは「少しは興味がある」と回答した参加者が70%いた。しかし、残念ながら、寿司業界で働きたいという希望は少なかった。参加者が女性であり、寿司屋さんで働く具体的なイメージがもてなかったのが影響していると考えられる。飲食業界のイメージは、「忙しい」、「給料が安い」といったマイナスイメージと、「活気があり、いろんな人を楽しませ、満足を与えてくれる」といったプラスイメージが半々を占めた。どの業界でもプラス面とマイナス面は存在する。こうしたインターンシップの機会をとらえ、飲食業界のやりがいやプラス面をもっとPRする必要がある。参加した学生の中華料理に対する関心は、洋食と同程度の28%であった。中華料理も洋食と同程度に選好されていると考えることができる。
- ③ 研修について、役立ったと答えたものが93%あった。また、この研修を受けて飲食店業界に対するイメージが変わったと答えたものは43%であった。サービスや調理のプロの技術に接したことで関心が高まったようすがうかがえる。このインターンシップ事業が、飲食業界に関心を持つきっかけとなったと考えられる。飲食業界への就職に興味を示すものが13名(61%)存在した。参加した学生は管理栄養士、栄養士を目指す学生であるため、食分野への関心が高いものと思われる。インターンシップ事業の対象者としては、適切な選択であると考えられる。
- ④ 各講師の話や実技については、いずれも「説明に時間はちょうどよく」、「わかりやすく」、「おもしろかった」という評価がほとんどを占めた。
- ⑤ 飲食業界を魅力ある職場とするにはどのような改善が必要かを聞いたところ、「給料」と「労働環境」を挙げた者が多かった。厳しい時代とはいえ、優秀な人材を確保するためには「給料」や「労働環境」などについて地道な改善に取り組む必要がある。

2 インターンシップ事業（講義・実習）の評価

- ① 今回のインターンシップ事業のプログラムは、「寿司の歴史や寿司用語などの講話」、「サービスにおける接客の基本に関する講話と実技」、及び「ちらし寿司の調理実習」とした。寿司に関する講話は、寿司の歴史やさまざまな寿司の紹介、寿司業界の符牒などに関する話題であった。参加者の多くは、寿司業界の用語に興味を示した。サービス業における接客入門は、ホテルマンによるおもてなしの大切さの講義と実技であった。笑顔の作り方やお辞儀の仕方など洗練されたおもてなしの実技を通じて、サービスの大切さを実感できる内容であった。参加者の感想も接客の大切さがわかったというものが多かった。

調理実習では、ちらし寿司をつくった。また、サイドメニューとして鰻の湯引きのデモンストレーションがあった。鰻の下処理のみごとしに関心を示した参加者が多かった。

- ② 参加した学生からは、大変役立ったとの評価を得ることができた。こうしたインターンシップ事業を積み重ねながら、今後とも内容の充実を図る必要がある。

3 インターンシップ事業を実施する場合の留意点

- ① 鰻に関する講話の中で、寿司用語に関心を示す参加者が多かった。業界ではあたりまえのことも、参加者にとっては大変興味深いということがある。基本的な業界や料理の知識をまず提供し、導入とすることが必要である。今回は、調理師養成施設の理事長が講師であったため、日頃の授業の中で、生徒が関心を持つことを把握されていたものと考えられる。適材な講師を選択する重要性を示す事例である。
- ② 調理実習では、鰻の湯引きのデモンストレーションがあった。参加者は実際に自分で料理をするわけではなくただ見るだけであったが、鰻の下処理のみごとしに関心を示した参加者が多かった。高級な食材を一点メニューに入れ、プロの技術をあますところなく見せることは参加者の興味を引き、業界に対する関心を高めることにつながると考えられる。
- ③ 講師と参加者のコミュニケーションを促進する環境を作り出すことが必要である。講師との密接な交流が、参加者の業界に対する関心を高めることにつながる。講話や実習のみではなく、講師と談笑しながら質疑応答ができる機会を設けることも必要である。実習で調理した料理を食べるときに、講師の先生方と一緒に食べることもひとつの方法であると考えられる。

平成23年度岐阜県生活衛生営業後継者育成支援セミナー 参加者名簿

<岐阜女子大学生>

1	濱野 英里佳	11	穴太 優美香	21	垣内 愛梨
2	藤墳 菜侑	12	小林 希美	22	大迫 梨花
3	新田 美穂	13	芹澤 友香	23	佐野 仁美
4	豊田 由季	14	知念 未紘	24	岩瀬 京子
5	田中 茉莉菜	15	古枝 亜依	25	柏野 仁美
6	内蘭 真実	16	村橋 いずみ	26	石川 留莉子
7	森 奈見子	17	高井 あゆみ	27	山村 友乃
8	樋口 幸映	18	森島 里菜	28	今本 成美
9	福田 利奈子	19	吉田 光里	29	桑田 亜梨抄
10	洞口 舞弥	20	西尾 枝美子	30	塩川 奈津美

参考資料

岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、若年者の生衛業に対する職業観の向上及びそれによる生衛業界全体の後継者育成を図ることを目的に、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図るため、岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会（以下「支援協議会」という。）を設置する。

(事業内容)

第2条 支援協議会は、生衛業の後継者育成を目的とした課題の検討、及びインターンシップ等を実施し、事業結果の検証を行う。

(構成)

第3条 支援協議会の委員は、各生活衛生同業組合理事長のほか、次の各号に掲げる者のうちから理事長が委嘱する。(1) 行政関係者 (2) 学識経験者等

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(専門委員)

第5条 支援協議会で専門の事項を調査、審議するため、専門委員を置くことができる。

- 1 専門委員は、理事長が委嘱する。
- 2 専門委員は当該専門の事項の調査、審議が終わったときは、退任するものとする。

(予算)

第6条 本事業に要する予算は、岐阜県生活衛生関係営業対策事業費補助金及びその他の費用をもって充てる。

(その他)

第7条 支援協議会の庶務は（財）岐阜県生活衛生営業指導センターにおいて処理する。

附則 この要綱は、平成20年6月2日から施行する。

附則 この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」取扱要領

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」の各条文のうち、理事長が定める事項は、次のとおりとする。

・第3条に定める「委員」は、次のとおりとする。

区分	所 属	人数
行政機関	県生活衛生課長	1
生衛組合関係	各生衛組合理事長	14
学識経験者等	岐阜女子大学教授・指導センター専務理事	2
計		17

・第5条に定める「専門委員」は、次のとおりとする。

区分	所 属	人数
生衛組合	当該年度実施する業種の組合代表者	1名以上
学識経験者等	岐阜女子大学教授・指導センター専務理事	2
計		3名以上

・第7条に定める委員・専門委員の「報酬等」は、次のとおりとする。

区分	金 額
報酬	日額 5,000円
費用弁償	指導センター旅費規程による

附則 この要領は、平成20年6月2日から摘要する。

附則 この要領は、平成23年4月1日から摘要する。

平成23年度後継者育成支援事業実施計画書

1 趣旨・目的

若年者の生衛業に対する職業観の向上及びそれによる生衛業界全体の後継者の育成を図ることを目的に、インターンシップ制度を活用した後継者の確保体制を整備し、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図る。

2 事業実施概要

(1) 岐阜県後継者育成支援協議会の設置

- ① 委員構成
 - ・行政機関 1名（県生活衛生課）
 - ・生衛組合 14名（各生衛組合理事長）
 - ・学識経験者 2名（岐阜女子大学教授、県指導センター専務理事）
 - 計 17名
- ② 開催回数 2回（8月、12月）

(2) インターンシップモデル事業の実施

- ① 対象業種 日本料理（寿司業）
- ② 対象とする学生 女子大学生（1～2年生）20名以上
- ③ 実施形態 寿司飲食事業者又は同従業員による実地体験授業
- ④ 実施回数 1回

3 実施方法

本年度は、岐阜県縮商生活衛生同業組合の協力を得て、飲食業（寿司）を体験研修することとし、以下次の手順により実施する。

- ① 実施要領の策定
- ② 受入事業者等の選定、打合せ（専門委員会の開催）
 - ・専門委員 生衛組合代表 1名
 - 学識経験者 2名
 - 計 3名
- ③ 参加者（学生）の募集（岐阜女子大学生 1～2年生30名を予定）
- ④ インターンシップの実施
 - (ア) インターンシップの概要説明（事業の趣旨、目的、基礎的情報）
 - (イ) 実習
 - a) 日本料理（寿司）の歴史と文化講座、接客、衛生管理等
 - b) 調理講座：日本料理（寿司）の基本、調理講習、実習等
 - (ウ) インターンシップ参加者へのアンケート実施
 - (エ) 飲食事業者からの意見徴収
 - (オ) 実施報告書のまとめ

4 実施期間 平成23年4月1日～平成24年3月31日

5 見込まれる効果等

- (1) 生衛関係営業者にとっては、若年者に対し、生衛業の職場の実態の理解を得る良い機会となる。
- (2) 実地体験講義研修を通じ、若者の生衛業に対する職業意識の向上と、就業意欲の高まりが期待でき、将来の生衛業界の後継者確保につなげる効果が生まれる。
- (3) インターンシップ参加者には、参加した職業の内容を体験、見聞することにより、その職業に対する理解を深める機会となり、視野が広がり職業選択の一助となりうる。

岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会
委 員 名 簿

○ 委 員 (設置要綱第3条関係)

構 成	氏 名	所 属 ・ 職 名
行政関係者	樋口 行但	県生活衛生課長
学識経験者等	臼井 宗一 赤座 博	岐阜女子大学家政学部健康栄養学科 教授 (財)岐阜県生活衛生営業指導センター 専務理事
各 生 衛 組 合	山口 雅生	岐阜県美容業生活衛生同業組合理事長
	滋野 昭和	岐阜県理容生活衛生同業組合理事長
	稗田 益弘	岐阜県公衆浴場業生活衛生同業組合理事長
	篠田 元弘	生活衛生同業組合岐阜県映画協会理事長
	田中 康雄	岐阜県クリーニング業生活衛生同業組合理事長
	瀧 多賀男	岐阜県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長
	吉田 弘	岐阜県中華飲食業生活衛生同業組合理事長
	大野 邦博	岐阜県社交飲食業生活衛生同業組合理事長
	武藤 八紘	岐阜県喫茶飲食生活衛生同業組合理事長
	堀 三三男	岐阜県料理生活衛生同業組合理事長
	河本 敏明	岐阜県飲食生活衛生同業組合理事長
	熊崎 金良	岐阜県食肉生活衛生同業組合理事長
	林 照男	岐阜県鮭商生活衛生同業組合理事長
荒井 幹広	岐阜県食鳥肉販売業生活衛生同業組合理事長	
計	17名	