

平成24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～

喫茶飲食業界を中心に

スイーツ作りに挑戦

エスプレッソに絵を描いてみよう



【後継者育成支援事業研修生（岐阜女子大学学生）と講師の皆さん】

平成25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平成20年度から後継者育成支援事業に取り組み、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促進事業を展開しています。

本年度は、岐阜県喫茶飲食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(喫茶飲食業界)」をテーマに、喫茶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

## 目次

### 平成24年度 生活衛生営業後継者育成支援事業報告書

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
4	インターンシップ事業の実施詳細	6
	(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	6
	(2) 講義	
	I 「サービス業における接客入門」	7
	II 「コーヒーの知識」	26
	III 「スイーツ作りに挑戦」	32
5	講義、体験実習に対するアンケート調査結果	34
6	インターンシップ事業に対する自由意見	46
7	インターンシップモデル事業の総括	47
	(1) アンケート結果からみた総括	47
	(2) インターンシップ事業の評価	48
	(3) 今後のインターンシップ事業に向けての改善点	48
8	参考資料	50

## 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24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) インターンシップ事業の実施及びその結果の評価

### [事業期間]

平成24年4月1日から平成25年3月31日



▲受講中の研修生のみなさん

## 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運用

- 平成23年4月1日付けで変更した「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」に基づき、後継者育成支援事業の円滑な運用を図った。

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会設置要綱」 (本紙P50)

「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」 (本紙P51)

「岐阜県生活衛生営業後継者育成支援協議会委員名簿」 (本紙P53)

### (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24年7月開催)

- 平成24年度岐阜県後継者育成支援事業について

#### ・会議要旨

- ①4年前に始まったこの事業の過去の実施状況を説明

平成20年度 ホテル業の職場体験実習

(協力：旅館ホテル生活衛生同業組合)

平成21年度 外食業界を学ぼう

(協力：飲食生活衛生同業組合)

平成22年度 //

(協力：中華飲食業生活衛生同業組合)

平成23年度 //

(協力：鮭商生活衛生同業組合)

今年度は、昨年度までの事業の流れの経緯から、喫茶飲食業に関するインターンシップ事業を実施したいと考えている。

については、喫茶飲食生活衛生同業組合武藤理事長に協力をお願いし、承諾を得ていることを説明。

#### ②実施計画(案)について

計画書のとおり、今年度は岐阜県喫茶飲食生活衛生同業組合の協力を得て9月12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。

#### ③各委員からの主な意見

- 1) 毎年、報告書を読んで思うことは、飲食業界で働きたい、又は、興味があるという意見がかなりのパーセントを占めており、この事業を通じて生衛業に対する理解が深まっていることが分かり、我々にとって心強い意見である。

- 2) 我々のみならず、どの職業にも業界用語があり、特に飲食関係では、全ての人々が身近なところでよく耳にする言葉である。  
このような事業に参加し、我々の業界用語の意味を知ってもらい、親しみを感じて貰うのも良い機会ではないか。
- 3) 飲食業界の仕事の中味（労働時間、休暇、給料、職場環境など）の改善が、魅力ある飲食業界を作る上で大切と感じた、という学生の意見に我々も真剣に考えなければ、これぞ後継者を育てることの大きな課題の一つと思った。
- 4) 生衛業の後継者を育てることは、日本伝統の技や奥の深さを次の世代に引き継ぐという意味で大切なことである。  
その意味で、この事業の役割は非常に重要と考えるので、今年度は、この計画で実施することに異論はない。  
我々の組合も、いずれ手を挙げ実施したい。
- 5) 我が国は、3.11大震災や世界的な景気低迷で、若者の就職内定率が非常に悪いと聞いている。  
今こそ、優秀な人材を我々業界も雇用できる絶好の機会ととらえ、この事業で生衛業の社会に活力、活気を与えられるとよいと考える。

(結論)

各組合から、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、全員の同意を得ることが出来た。

(第2回 平成24年12月開催)

会議要旨

○平成24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

①各委員からの主な意見

- 1) 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、来年度も引続き継続事業として県・国に対し、予算要望されたい。

- 2) 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。
- 3) 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。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 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。
- 7) 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健康栄養学科教授との協議
- ・岐阜県喫茶飲食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（株）セレス尾関専務取締役、岐阜都ホテル杉島アシスタントマネージャー及び岐阜調理専門学校岩屋製菓管理部長と運営協議



▲後継者育成支援協議会の審議

### 3 インターンシップモデル事業の実施概要

平成24年度 後継者育成支援セミナー

## 外食業界を学ぼう(喫茶飲食業)

～[スイーツ作りに挑戦]～

～エスプレッソで絵を描いてみよう～

**日時**：9月12日(水) 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(学校法人石井学園) 岐阜市橋本町1-10【アクティブG2F】

**人員**：コーヒー好きな学生 約30名

**受講料**：無料(大学⇄JR岐阜駅交通費、昼食、食材費、保険料は、主催者が負担)

**持参品**：調理白衣、帽子、筆記用具

**申込先**：岐阜女子大学 家政学部 健康栄養学科 白井教授

**概要**：1 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

2 コーヒーの知識

【(株)セレス】：尾関 専務取締役

3 美味しいペーパードリップコーヒーの入れ方

【岐阜調理専門学校】：岩屋 製菓管理部長

4 自作体験実習

【岐阜調理専門学校】：岩屋 製菓管理部長

(1) スイーツ作りに挑戦 - マドレーヌ(焼菓子)とマンゴーパルフェ(氷菓子)

(2) エスプレッソに絵を描いてみよう - エスプレッソコーヒーの入れ方実技

5 自作の試食、試飲と意見交換

**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5年目の事業です。本年度は喫茶飲食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 ・ 岐阜県喫茶飲食生活衛生同業組合

・ 学校法人石井学園(岐阜調理専門学校)

### 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

☆後継者育成支援事業の概要

☆生活衛生関係営業の概要

- ・「喫茶店業界の動向」：全国生活衛生営業指導センター編
- ・「組合加盟店の魅力」：岐阜県生活衛生営業指導センター編
- ・「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」：総務省編

【資料】

岐阜の家計支出額「喫茶代・寿司代・和食代」等は連続日本一  
～国の統計から見た岐阜の「外食」消費動向～  
(総務省調査：県庁所在地 5,500世帯の抽出調査)

総務省発表「平成23年家計調査」の外食の消費動向によると、都道府県順位では、岐阜市は、「喫茶」、「寿司」「和食」の家計支出が日本一となっています。

「喫茶」と「和食」は、数年間全国第1位で、今回新たに、「すし(外食)」が前年の4位から第1位となりました。この他「外食合計」、「洋食」、「中華食」は第2位を堅持し、岐阜の外食に対する旺盛な消費動向が伺えます。

外食関係の年間支出額(単位：円)

期間	外食関係の年間支出額(単位：円)					
	外食合計	喫茶代	すし(外食)	和食	洋食	中華食
H21～23	H21～23	H21～23	H21～23	H21～23	H21～23	H21～23
1位	東京都区 237,456	岐阜市 13,360	岐阜市 19,798	岐阜市 45,894	宇都宮市 31,350	神戸市 11,365
2位	岐阜市 210,789	名古屋市 13,240	金沢市 19,426	名古屋市 43,880	岐阜市 27,849	岐阜市 9,940
3位	名古屋市 200,640	東京都区 8,385	名古屋市 18,630	佐賀市 37,707	名古屋市 26,810	川崎市 8,339
4位	横浜市 195,266	神戸市 7,514	宇都宮市 18,480	熊本市 31,385	川崎市 26,714	名古屋市 7,699
5位	さいたま市 193,454	京都市 6,990	福井市 17,116	神戸市 30,283	佐賀市 25,347	高松市 7,149
	全国平均 158,696	全国平均 5,128	全国平均 13,478	全国平均 21,186	全国平均 16,771	全国平均 4,464

また、全国1位ではないものの、そば・うどん、中華そば等の麺類、飲酒関係は、「日本そば・うどん」は、前年第12位から、5ポイント下げて、第17位となりましたが、「中華そば」は、逆に5ポイント上げて第25位、「飲酒代」は金額も増加し、7ポイント上げて第31位と、それぞれ上昇しています。

期間	日本そば・うどん			中華そば			飲酒代		
	H21～23			H21～23			H21～23		
1位	高松市 14,242	山形市 12,061	高知市 35,205						
2位	宇都宮市 8,615	福島市 11,690	金沢市 27,163						
3位	仙台市 8,483	宇都宮市 9,926	東京都区 24,765						
	(17位)	(25位)	(31位)						
	岐阜市 6,393	岐阜市 5,462	岐阜市 16,439						
	全国平均 5,196	全国平均 5,625	全国平均 16,839						

○岐阜の外食家計支出は、年々、全国上位の占有率が高まっており、関係各業種衛生組合は、この消費動向を絶好の起爆材ととらえ、更なる活力ある業界発展と組合組織強化が望まれる。

## (2) 講義

### 講義Ⅰ 「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



#### 【抜粋】

##### (はじめに)

○岐阜都ホテルの宴会サービス課に勤務しております杉島晶と申します。

○私は、先ほどご紹介頂きましたように、厚生労働大臣が認定する国家資格の技能認定(レストランサービス技能士)1級、他に、和・洋・中のHRS(ホテルレストランサービス)のテーブルマナー認定講師の資格を持っていて、岐阜県では私だけです。

○そのようなことで、いろんなところでお話をさせて頂いており、接客とは何たるかについて、短い時間ですが私が作った「接客の基本」というレジュメを基にお話をさせて頂きます。

○まず、都ホテルの紹介ですが、近畿日本鉄道が親会社で、近鉄ホテルシステムズというグループ企業として、ホテルとしては、西日本を中心に東は東京から西は沖縄まで、そして、サンフランシスコにもホテルがあります。

その中の一つが「岐阜都ホテル」で、196の客室がありシティホテルという言葉がありますが、国際的なお客様をお迎えしたりするのに適した、いわゆるランクが高いホテルだと思います。

##### (サービスの基本)

○一般的に我々の家庭では、お客様をお迎えするとき、室内を清掃し、整理整頓し、食卓にごちそうを並べ、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います。

○迎客から送客の間、お客様には五感(味覚・視覚・嗅覚・聴覚・触覚)を満喫して貰い、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ます。

○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、いわゆる歓待の心が必要不可欠な要素となります。そして料飲サービスは、スピード、スマイル、ホスピタリティを心に常備するようにしてください。

○まず、ホスピタリティ、接待・歓待と和訳されると思いますが、おもてなしの心を持つことの重要性が問われて参ります。お客様からは料金を頂きます。それに見合った歓待する気持ち、いわゆるお迎えする心、しっかりお見送りする心、そして知識や接客のテクニック、そういうところを求められています。

##### (料飲サービスの役割)

○料飲サービスとは、お客様が食事のひとときを心地よく、楽しく過ごしてもらえよう気持ちを込めて準備やサービスを行うこと、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役目を担い、喜びを共有することになります。これが「ホスピタリティマインド」です。

##### (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。

○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を行い、会議等の趣旨と特徴、客層等を研究しながら、常に実行できる心構えを持つこと、そのためには、アシスタントからアルバイトや厨房の方まで、しっかりと普段から教育し、統率のとれた動きをすることが大切です。

##### (サービスの条件)

○料飲サービスを支える条件、知識は次の要件が求められてくると思います。

- ① 物事の手順や仕事の進め方、方法、規則、ルール、商品知識、館内の施設に精通している
- ② 技術(テクニック)、サービスの仕方やプレゼンテーション、動作、音響操作、苦情、事故対応
- ③ 気持ち、スタッフ自身の動機や意識といった部分で、ホスピタリティマインドの心構え

##### (現職の志望動機)

○少し別の話をしましょう。私は、このセミナーの講師は3回目になりますが、皆さんもこの後アンケートを書かれると思いますが、第1回目のアンケートの中で、「なぜホテルの仕事を選んだのですか?」という質問がありました。平成元年位にこの業界に入ったのですが、そのころ「ホテル」というテレビドラマがあって、その中でホテルエ(ホテルマン・ホテルウーマンのこと)が格好良く見え、憧れ、それを目指して勉強し、今があります。

○皆さんもこれから職種を志望するときの動機があると思いますが、漠然と就職してはいけない。人の役に立ちたい、人に喜んで貰いたい、そういったことを考える人間に成長して行ってほしい。そうすれば必ず生き甲斐や自分の人生設計が出てきます。

##### (顧客満足から顧客感動へ)

○話を戻します、私がこの業界に入る前の1990年代までは、お客様には満足を売いなさいという考え方でしたが、今は、それだけではダメな時代になりました。お客様に、満足を売るだけでなく、感動して頂こうという考え方が普及して参りました。

○何をしたら喜んでもらえるか、感動してもらえるか、例えば、誕生日や結婚式のおめでとの言葉の中にさり気なく演出する、カスタマーズ・サティスファクションからカスタマーズ・エモーションへ、これが大事です。

##### (身だしなみ)

○身だしなみというのは外見ですね、しっかり整える、第1印象が大事です。髪の色とか化粧の濃さ、その他レジュメに色々書いてありますので読んでみてください。お客様に満足して頂くために、また、不快な思いをさせないため心遣いをする事かと思ひます。

### (表情・動作・振る舞い)

○表情は心を表すといいです。最大のポイントは笑顔・スマイルですね。

ここで少しスマイルの練習をしたいと思います。

(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でお迎える。)

これを普段から鏡を見て練習することです。⇒ これを繰り返し練習。



▲接客基本：スマイルの練習挑戦中

### (接客8大用語)

○笑顔を作ることは覚えましたので、次にこちらの意志、気持ちをお客様に伝えること「接客の8大用語」という言葉があります。皆さん、起立して練習してみましょう。笑顔を作りながら心を込めて、私に続いて行ってください。

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| 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 |

(講師に続いて2回練習)

○接客8大用語覚えましたね。これから皆さんがいろんな所で使えるワードで、社会に出ても、とても重要な言葉の一つだと、覚えておいてください。

### (語先後礼)

○次に、私がずっとお教えしている言葉ですが、先に言って後から礼をする、「語先後礼」です。「いらっしゃいませ」と言って後から礼をする。そうすることで、アイコンタクトをとるんです。お越し頂いたお客様に対してまず、印象付けること、そのためには、この言葉が重要になってきます。

○お客様が入ってきました。まず目を合わせること、「いらっしゃいませ」私に続いてください。そして、これから覚えることのひとつがお辞儀です。

○レジュメの中に書いてありますが、15度(会釈)、30度(普通の敬礼)、45度(最敬礼)ですね。

○その他、指さし、動作、所作の中でお客様を案内する心を持つ事も大事です。では、「語先後礼」やってみますよ。そのときの角度は30度で行きましょう。

「いらっしゃいませ」(お辞儀をする)、目線をスーッとゆっくりにお客様に合わせる。

(繰り返し練習を行う)

○もう一つ、ワンポイントアドバイス、男性も女性も手は組んだ方がいいです。そして、右手は隠すんです。これは、武士道に当たることで、相手に敵意を表さないためといわれています。では、「語先後礼」もう一度やります。・・・(繰り返し練習)



▲接客基本：おじぎに取組み

### (言葉遣い)

○最近の若い方が、間違った敬語を使っているなど思うときが時々あります。

レジュメに間違いやすい敬語が書いてありますが、近年、一部のレストランやコンビニなどで誤った敬語が使われており、若い人を中心に広まりつつあります。

記入例を見て、正しい敬語を使うようにしてください。

①「50円のお釣りになります。」⇒「50円のお返しでございます。」が正しい。

②「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。(よろしゅうございますか。)」が正しい。

③「1万円からお預かりします。」⇒「1万円お預かり致します。」が正しい。

○このような言葉が、皆さんの中でも使われていませんか。正しい接客用語を覚えて頂きたいと思います。

### (商品知識、関連知識、関連周辺知識)

○料飲サービスは、日々多様な接客をすることから、時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く、それには知識を得ること、訓練が必要です。

○OJT、オンザジョブトレーニングといいますが、社員であれ、アルバイトであれ仕事をする上で、訓練時間を設けられていますので、そこでしっかり覚えることです。

○販売価格、調理時間、営業時間や所在地、施設案内、安全管理、防火設備や食品衛生上の知識などアルバイトであれ、店長であれ、一従業員ですから、私は知りませんという言葉は通用しなくなりますから、その辺をしっかり覚えることです。

### (お客様心理の理解)

○お客様の心理を理解するポイントは、

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| ① 早く迎えられたい        | ② 目的にあった快適な一時を味わいたい |
| 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①から⑥までのセンテンスは、重要だと思しますので、うまいこと対応できるような勉強をしていくことです。

### (コミュニケーション能力)

○先ほどから何回も話をしていますが、顔を上げて聞くときにはしっかり聞く、アイコンタクトが取れると、心が通じたようになりますね。そうすることによって、お客様の満足度が計れるんです。ちょっとした心遣い、演出をするようなことも重要になってきます。

(チームワーク)

- ミーティングの話でも言いましたが、働く者同士が意思の疎通をしっかりと、同じ方向性を持って仕事をするのが大事です。接客方法として、マンツーマンでサービスをするか、ゾーンでサービスをするか、そういったところで係とのコミュニケーション、キッチンや洗い場部門とのコミュニケーションなどチームワークを取りながらサービスが完結する。
- お客様がお帰り頂くときに、全員が有難うの意志を持って、語先後礼であいさつをしてお見送りをします。

(終わりに)

- 私の勤めています「岐阜都ホテル」のミッションステートメント、このように常備しておりますが、いわゆる使命感、行動規範を披露したいと思います。
  - 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、都ホテルグループでは、全ての従業員がこのように行動規範を持って接客に当たっています。
- 私の話、色々な言葉、ワードが出てきましたね。皆さんに届いたかな。私は、いつも同じような話をしていますが、その中で、サービス、接客の仕事は普遍です。常にお客様に満足して頂くような考え方を持ってください。
  - この後、業界のトップクラスの方々の話を聞けるとお思いますので、今日覚えたことを頭の中に入れて、学生生活を努め社会に羽ばたいてください。

以上で私の話を終わります。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つを心地よく、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のでできないピープル・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。施設の設定や雰囲気から料理、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。気持ちや想い、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。

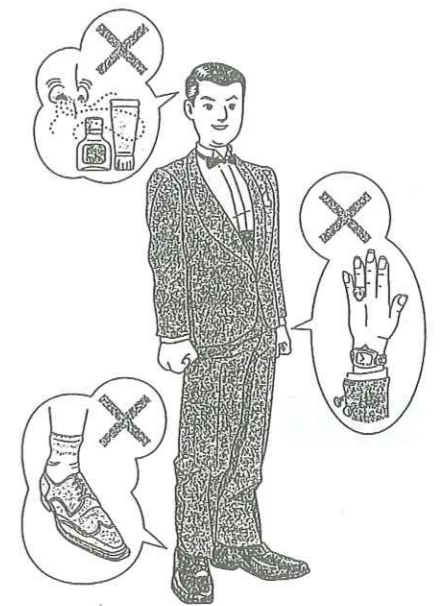
髪の染色は設定された基準に従う。

(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。

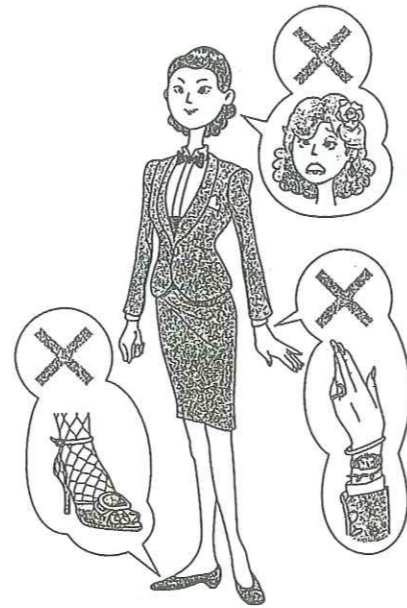
(身体) 爪は短く切り、マニキュアは透明色か薄いピンク色とする。

(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。笑顔の応対はお客様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様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様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様の待機から挨拶、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、お客様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、同時に感情も伝える。単語だけの話では、たとえ意味は通じて相手と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様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様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、お客様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様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つ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。

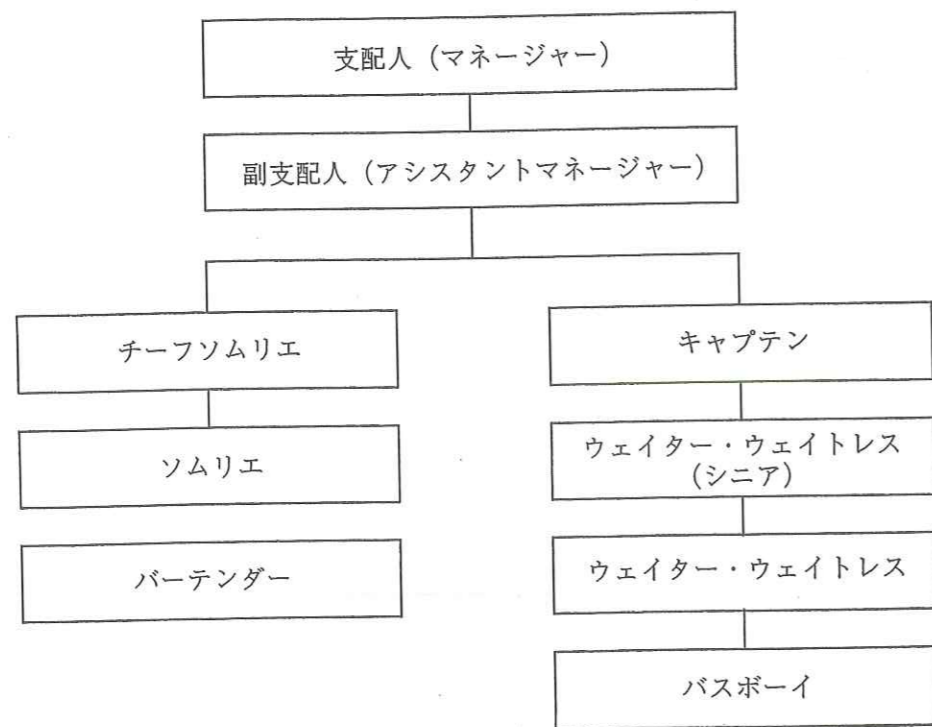
# 第1章 / レストランの組織

## 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。

● レストランのホール部門組織図

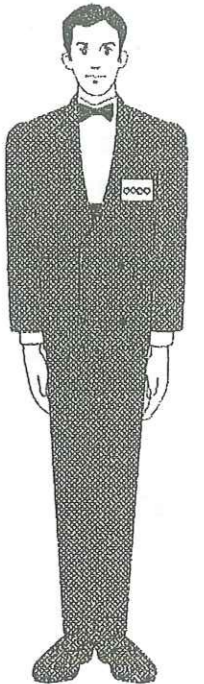


## 2. 各担当者の業務内容

### 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。

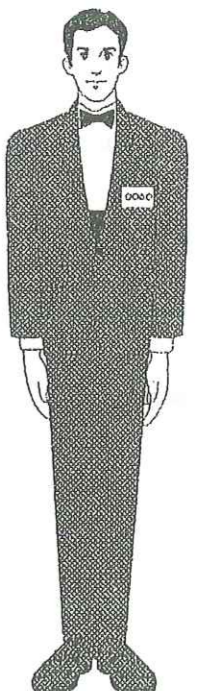
- 予算管理業務
  - ・売上目標の作成、売上実績分析
  - ・料理・飲料コストの計算および管理
  - ・売上予算および経費に対する責任
- 什器備品管理業務
  - ・什器備品の管理
  - ・什器備品の紛失・破損防止の徹底
  - ・鍵の管理・保管
- 衛生管理業務
  - ・店内の衛生管理
  - ・食品の衛生管理
- 労務管理業務
  - ・従業員の人事管理・考査
  - ・人員の補充・削減
  - ・従業員の健康管理
- サービス管理業務
  - ・営業方針・サービスマニュアルの指導
  - ・従業員の教育・育成
  - ・商品知識の徹底
  - ・料理・飲料のチェック・販売促進
- 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
- 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
- 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



## キャプテン ホールの責任者

### ●準備業務

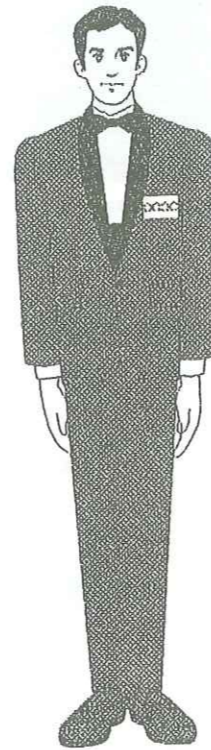
- ・ホール担当者の配置
- ・ホールの整備状況の点検
- ・予約に応じた花・メニュー・席札などの手配

### ●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

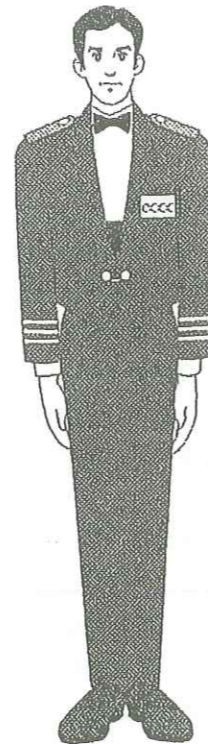
- ・担当ブロックのチェック
- ・サイドテーブルの確認

### ●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



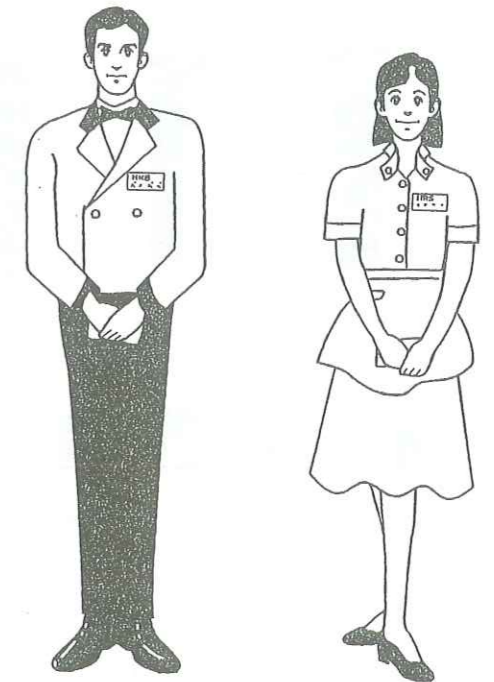
## ウェイター・ウェイトレス 担当テーブルのサービスなどを行う。

### ●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

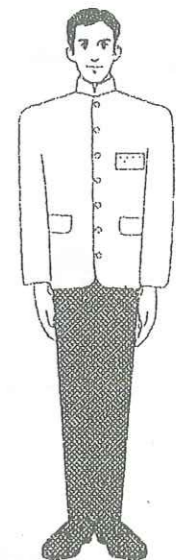
### ●その他の業務

- ・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

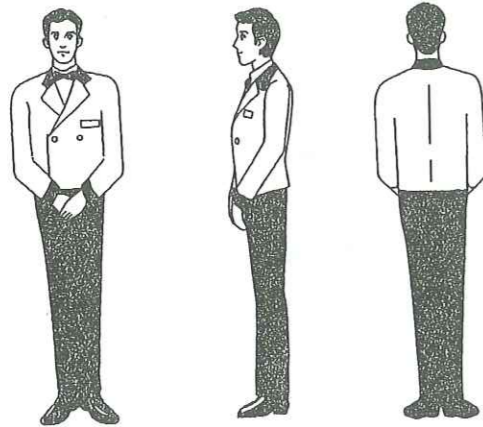
ウェイター・ウェイトレスの補助（見習い）。



## 2. 基本の姿勢と動作

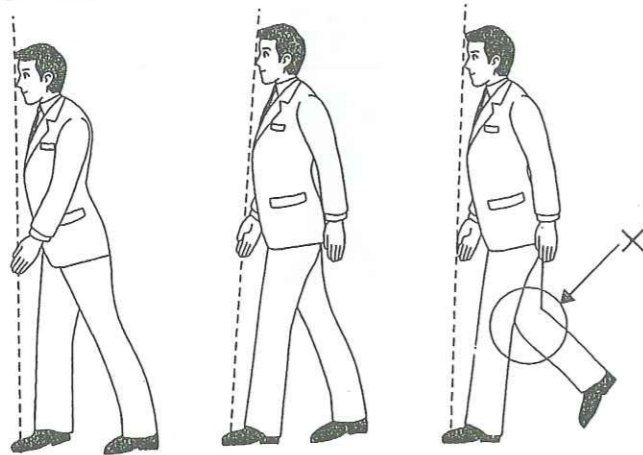
上品で美しい姿勢ときびきびとした動作は、サービスの第一歩です。常に笑顔絶やさないことがポイントです。

### ●立ち姿



- ・顔をまっすぐ正面に向け、肩の力を抜く
- ・目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



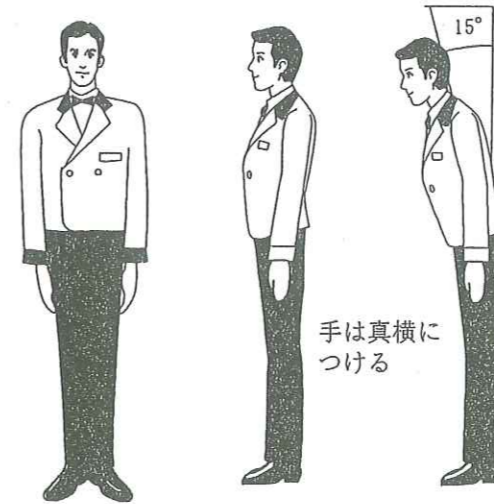
- ・うつむかず顔を前に向ける
- ・手を自然に振る
- ・ひざをなるべく曲げないように
- ・すり足にならないようにかかとを上げる
- ・さわやかにリズムカルに歩く
- ・直線上を踏むように足を動かす

### ●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

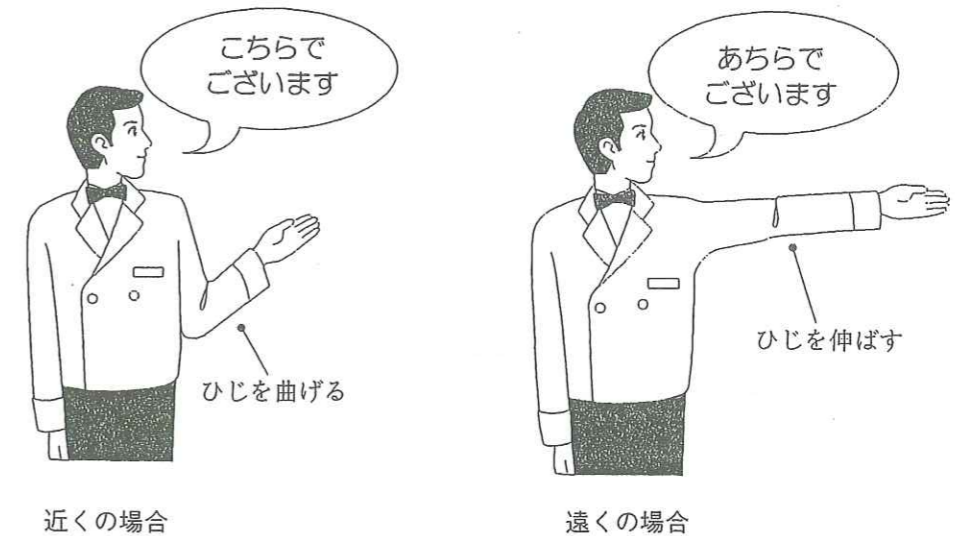
### ●お迎えの仕方



- ・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 コンばんは) 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.

間違えやすい接客用語

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。

<input checked="" type="checkbox"/> 50円のお釣りになります	<input type="checkbox"/> 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	
<input checked="" type="checkbox"/> ご注文は以上でよろしかったでしょうか?	<input type="checkbox"/> 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	
<input checked="" type="checkbox"/> 1万円からお預かりいたします	<input type="checkbox"/> 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「コンばんは」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考えられます。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。

講義Ⅱ 「コーヒーの知識」

(株)セレス 専務取締役 尾関 光彦氏



【抜すい】

(はじめに)

○皆さんこんにちは。

私は、株式会社セレスという会社で、コーヒーを中心に乳製品やバター、パスタといった一般食材を岐阜市中心に、近隣のホテルやレストラン、ケーキ屋さんやパン屋さんに販売をしております。

○今日は、「コーヒーの知識」という題で、1時間程お話をさせていただきます。

○皆さん、コーヒーは喫茶店や自宅でよく飲まれると思いますが、どちらかというともコーヒーを楽しむと言うよりは、その場所・雰囲気を楽しむということかと思いますが、実際にコーヒーについてあまり詳しい知識も無いと思いますので、一般的なコーヒーの知識としてのお話をさせていただきます。

(コーヒーの生産地)

○皆さんコーヒーの生産地はと聞いて、どこの国をイメージしますか、当てていきますので、レジュメを見ないで教えてください。

○はい、(ブラジル)。そう、一番生産量が多いところですよ。

じゃあ次どうぞ、(コロンビア)。そうですね、たぶん生産量が今世界で3番目か4番目ぐらいの国になりますね。

○ブラジル、コロンビアは、エリア的には南米ですね、あと、中米、中央アメリカあたりの国を言うと多分当たると思います。

例えば、グアテマラ、メキシコ、ベネズエラ、それとジャマイカでも採れます。

○そのほかでは？、(バリ島)。そう、バリ島・インドネシア、ベトナムといった東南アジアですね。

多分、あんまりイメージ湧かないと思いますが、アフリカの国々でも採れるんです。

○このように、コーヒーベルトと呼ばれる地域、北緯25度から南緯25度の間の所でコーヒーは良く採れるんです。

皆さん聞いたことあるかな、「コナコーヒー」、ハワイでもコーヒー採れてます。

基本的な生産地としては、中南米、東南アジア、アフリカと、赤道を挟んで南北緯25度の約60カ国で生産されています。

コーヒーの生産地①(コーヒーベルト)

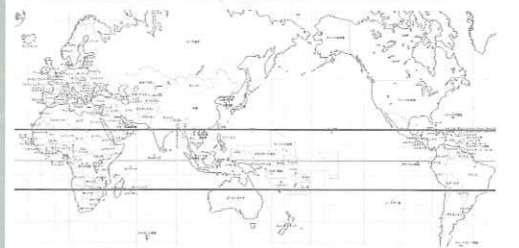
赤道をはさんで南北緯約25度のエリアに広がるコーヒーベルト  
全世界約60カ国で生産

肥えた、水はけのよい土壌・年間を通じて平均した気温・1200-3000mm程度の降水量。適度な冷気・日陰も必要。

霜は絶対に禁物。

赤道をはさんで南北緯約25度の間に地域はこれらの条件を満たすことが多い為、生産地が集中していることから、この一帯を「コーヒーベルト」と呼んでいます。

コーヒーの生産地②(コーヒーベルト)



### (コーヒーの生豆)

○皆さん、コーヒーの豆って黒くなっているのしか見たことないかな。

実際はレジュメにあるように、サクランボみたいな実で、コーヒーチェリーと呼ばれています。この実を剥がして中の実を取り出しますと、その種がコーヒーです。

○実際に、コーヒーの生の豆を会社から持ってきました。英語で言うとグリーンビーンズと言うんですが見ての通り緑色です。これを焙煎機というドラム式の豆を焼く専用の機械で、焼くとこれが黒くなります。

実際に見て貰って、触っても、嗅いで頂いても結構ですので、皆さんに回します。

#### コーヒーの生豆とは

熟したコーヒーの実(サクランボ)に似ていることから「コーヒーチェリー」と呼ばれています。  
コーヒー実であるコーヒーチェリーに含まれる種子がコーヒーの生豆になります。



### (コーヒーの原産地・品種・特徴)

○僕が良く表現する方法として、コーヒーとお米を似てるかなという感じで、話をしています。基本的に、お米って毎日食べるもの、コーヒーも毎日飲むものですね。

価格的にも、一般に流通しているお米は10kg 3千円から4千円位、コーヒーの場合も通常1kg 2~3千円位です。

○品種ですが、お米だとコシヒカリとかササニシキ、岐阜のあたりだとハツシモってありますが、コーヒーも実際にはいろんな品種があります。

カツアイ種・ブルボン種やムンドボノとか色々な品種がありますが、大きく分けて、種類はアラビカ種とロブスタ種というものになります。

アラビカとロブスタの主な生産国はレジュメに書いてある国々ですね。

○アラビカ種ってのが全世界の70%、ほぼ主流になっているかなと思います。

特徴としては、若干病気に弱いところがあって、作付面積当たりの取れ高もちょっと少ないと言われてはいますが、ただ、味は絶対アラビカの方が美味しいと言われてはいます。

○ロブスタ種は、約30%が全世界の生産ですね。

低地で栽培が可能であったり、病気や害虫に強いとか、栽培が簡単ということと、収穫量もアラビカより多いということで、この種の収穫が増えています。

○味は、ロブスタの方が若干苦くなるので、昔からよく缶コーヒーを作るのに使われていました。価格も圧倒的に安いし、量も採れるからと言うのがあって、缶コーヒーで使っていますが、最近では、コーヒーメーカーがアラビカ種を使っていますよというのがあります。

#### コーヒーの原産地と品種・特徴

種類	アラビカ種	ロブスタ種
原産地	エチオピア	コンゴ
生産比率	世界総生産量の70%程度	世界総生産量の30%程度
栽培条件と特徴	気温15-24度、標高450-2300mが適し、気候や雨量・土壌が限定されやすい、対病性は低い。	気温24-30度、低地で栽培可能。病害虫に強い為、栽培の管理が容易。単位面積あたりの収穫量はアラビカ種より多い。
主な生産国	ブラジル・コロンビア・ジャマイカ・グアテマラ・ベネズエラ・コスタリカ・ホンジュラス・エルサルバドル・メキシコ・エチオピア・ハワイ・タンザニア・ケニア・インドネシア 等	ブラジル・インド・インドネシア・タイ・ベトナム・ウガンダ・コンゴ・カメルーン等

### (コーヒーの生産量)

○続いて生産量ですが、一番はブラジルですね。

続いて、2番目がベトナム、3番目がインドネシア、そしてコロンビアとインドが続きます。

ただ、生産量を見てみると、全体の33%がブラジル、次がベトナムで15%と、上位2カ国で半分位を作っているということになります。

○数年前までは、コロンビアの方がベトナム、インドネシアより上でしたが、ロブスタ種という収量の多いのを作ることになって上位になっていますし、インドも基本的にはロブスタ種で、生産量の上位になっているのは、ロブスタを作っている国が多い状況となっています。

#### コーヒーの生産量

1.ブラジル (33.1%)	6.エチオピア (3.8%)
2.ベトナム (15.1%)	7.メキシコ (3.5%)
3.インドネシア (9.6%)	8.ホンジュラス (3.0%)
4.コロンビア (7.1%)	9.グアテマラ (2.9%)
5.インド (4.1%)	10.ペルー (2.8%)

\*国際コーヒー機関 2009年

### (コーヒーの精製方法)

○今皆さんに回している緑色の生豆ですが、これをどのように取り出しているかという精製方法です。

○まず、ブラジルとかエチオピアで行われている、伝統的な「ナチュラル」という実が付いたまま乾燥させて、実がカサカサになった後に脱殻をする方法で、水を大量に使うため、雨の少ない地域で行われています。

○ブラジル以外の中南米やアジア、アフリカで行われているのは、最初に果肉除去機で皮と果肉を取り除き、水を使って実と種を分け、乾燥させる方法が「ウォッシュド」です。

○「パルプドナチュラル」というのは、最近ブラジルで開発された精製方法で、上記の中間、実が付いたまま乾燥させて水で洗う方法があります。このように、コーヒーの実(サクランボ)は食べられなく捨てる物で、中の種が商品ということで、普通の果物とは逆で事ですね。

○話は変わりますが、皆さんの中で「焙煎士」とか「バリスタ」という職業があることを聞いた方、あると思うんですが、今月末に東京でSCAJ(スペシャルティ・コーヒー・アソシエーション・ジャパン)という展示会がありまして、日本のバリスタの大会があり、そこで優勝すると当然世界大会があって、我々

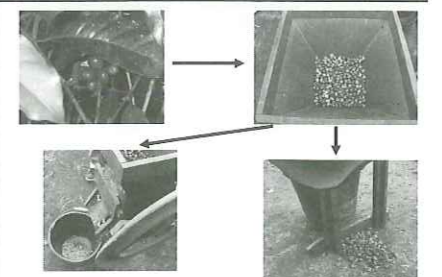
#### コーヒーの精製方法①

- ①ナチュラル(非水洗式)精製方法  
ブラジル・エチオピア・イエメン等で行なわれている伝統的な方法。
- ②ウォッシュド(水洗式)精製方法  
上記の国以外の中南米・カリブ・アジア・アフリカ等世界で広く行なわれている方法。
- ③パルプドナチュラル精製方法  
最近ブラジルで開発された精製方法。

#### コーヒーの精製方法② 主要な精製方法

- ①ナチュラル(非水洗式)精製方法  
・収穫 → 乾燥 → 脱殻  
収穫→コーヒーの実をそのまま乾燥→貯蔵→脱殻→生豆
- ②ウォッシュド(水洗式)精製方法  
・収穫 → 水洗 → 乾燥 → 脱殻  
収穫→コーヒーの実をフローター(水による比重選別)→果肉除去機で外皮と果肉を取り除く→発酵槽→水洗→乾燥→貯蔵庫→脱殻→生豆

#### コーヒーの精製方法③ (例)インドネシア





のお客様でラテアートというエスプレッソで牛乳を注いで絵を描くってのがあると思うんですが、その世界一になった方があります。そういうような就職の道もあるのかなと思います。



### (代表的な銘柄)

○では、皆さんに質問です。「サントス」ってコーヒーどこの国の豆だか分かる人・・・(ブラジル) そうですね。では、先ほど「コナ」って言いましたがどこのコーヒーだか分かる人・・・(ハワイ) そう、ハワイのコーヒーですね。「ブルーマウンテン」どこの国だか知ってる人・・・(ジャマイカ) そうだね、ウサインボルトの故郷ですね。「マンデリン」って聞いたことある人・・・(インドネシア) この辺のコーヒーは、全部アラビカ種、美味しいと言われているコーヒーです。最後に「キリマンジャロ」よく聞きますよね、これ、山の名前なんです、コーヒーの名前になっています。タンザニア・アフリカのコーヒーです。

サントス	...
コナ	...
ブルーマウンテン	...
マンデリン	...
キリマンジャロ	...

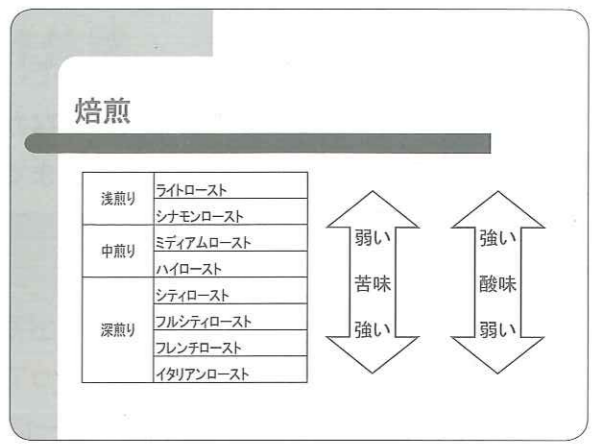
### (コーヒーの差別化)

○このような形で、今までブラジルとかコロンビアとか、ざっくりと国名でしか表現されていなかったのが、最近では、生産者や産地名(地域)を表示、差別化して、高く売りたい、美味しいコーヒーですよという形で、色んな銘柄が名付けられています。  
○各国・各機関でオークションとか品評会COE(カップ・オブ・エクセレンス)をやって、審査員の人たちが点数を付けて、この点数以上なら良い物ですよ、というような形でやっている物があります。

### (コーヒーの焙煎)

○続いて焙煎、これもコーヒーの重要な工程になります。基本的に先ほどの生豆を機械を通して焼くという形になりますが、レジュメに書いてあるとおり大きく分けて浅煎り、中煎り、深煎りがあり、更にこれを8分類に分けています。  
○お客様の好みに合わせて焙煎の度合いを変えていく、皆さん喫茶店へ行くと、ホットとかブレンドコーヒーって言うたりと思うんですが、コーヒー専門店へ行くとそれじゃあダメで、煎り目(焼き)はライトローストとか、ミディアムの方がいいの、ホットって言うても、ブレンドって言うても何種類もあるコーヒー屋さんもあります。(こだわった店になるとは思います。)

○焙煎、基本的には煎り方ですね。焼き方によって、コーヒーの味はすごく影響されます。煎り方が浅いと苦味は弱い、煎り方が濃いと苦味が強くなります。更に、コーヒーには酸味があります。酸味は煎り方が浅いと強く、煎り方が濃いと弱くなります。  
○その他、コーヒーの産地によって、どの煎り方が合うのかも違ってきます。豆の特徴によって変わってくることもあります。



○私の会社では今、ブレンドと呼ばれている物の豆の品種で、常時30から40種類の在庫を持っており、お客様の様々な要求・好みに対応できるようにしています。

### (コーヒーの抽出方法)

○次に抽出方法、まず、皆さんがよくやる方法「ペーパードリップ」ですね。これは、1杯出しであったり、10杯出しであったりいろいろあるとは思いますが家でカップに乗せてピーッとお湯を注ぐ方法なんです、2種類あったことを知ってた人いますか。一つ穴の「メリタ」と、三つ穴の「カリタ」ってのがあるんですけど、安定的に出るのはそれぞれ言い分はあると思います。  
○次に「ネルドリップ」聞いたことありますか。布で、コーヒーの粉を入れてお湯で漉すというのがこの方法で、アイスコーヒーを出すときにやってた人が結構多かったようです。  
○次に「サイフォン」って聞いたことありますか。ちょっと特殊な器具・機械を使って、サイフォン現象でフラスコから上昇したお湯とコーヒー粉を混ぜ、コーヒー液を抽出・濾過する方法で、今では、岐阜市内でも数軒あるかないかという状況です。  
○最近増えているのが「エスプレッソ」、細かく挽いた豆を高い圧力で気圧を掛けながら、そこにお湯を通してコーヒーのエキスを抽出する方法で、皆さん午後の実習でこの「エスプレッソ」を習うと思います。  
○また、このところ増えているのが「フレンチプレス」、ポットの中にコーヒーの豆を入れて、上からプシューッと押す方法で、本来の豆の味がすごく出るというので、味にこだわったコーヒー屋さんやケーキ屋さんに行くと、こういう形で出てくることがあるかと思います。抽出方法としては、この5つの方法が、今主流になっています。

**抽出方法①**

ペーパードリップ  
最も普及している抽出方法。1穴式のメリタ式と3穴式のカリタ式ネルドリップ  
布を利用してコーヒーの粉をこす抽出方法。  
サイフォン  
サイフォン現象でフラスコから上昇したお湯とコーヒー粉を混ぜ、コーヒー液を抽出しろ過するプロセスのコーヒー抽出方法。

**抽出方法②**

コーヒープレス(フレンチプレス)  
ポットの中に粉と熱湯を入れ、一定時間後金属フィルターで漉す抽出方法。  
エスプレッソ  
細かく挽いた豆を高い圧力で一気に抽出する方法。

(おわりに)

○以上、「コーヒーの知識」ということで、豆の産地や精製方法とか抽出方法など盛り沢山の話で、皆さんコーヒー業界にはあまり興味がなかったかと思いますが、どんな飲食店に行ってもコーヒーは切っても切れなくなっていると思います。

○コーヒー業界に行かないから、知らなくてもいいではなく、カフェや喫茶店ではコーヒーは主力の商品ですね。

レストランやホテルでは、一番最後に出てくる料理の一つとして、また、実際にカフェや喫茶店では、一つの料理として重要な要素になってくると思います。

○皆さんが今日の講義を聴いて、コーヒーに少しでも興味を持って、友達と喫茶店などに行ったとき、「そんなこと知ってるの。」というような形で、若干の優越感に浸りながら、明日への糧にしておいてもらえたらと思います。

時間が参りました。以上で講義を終わらせて頂きます。ありがとうございました。



## 講義Ⅲ 「スイーツ作りに挑戦」 製菓自作体験

岐阜調理専門学校 製菓管理部長 岩屋 博氏

実習レシピ 1

### 〈 Madeline 〉 マドレーヌ

#### 材料・分量

œufs	全卵	327g
sucre	グラニュー糖	180g
miel	ハチミツ	144g
farine	薄力粉	180g
B・P	ベーキングパウダー	4g
Burre	無塩バター	180g
Burre	型塗り用バター	適量
	マドレーヌ型	32ヶ
fraise(s)	イチゴ	16ヶ
mangue	マンゴー	1ヶ
myrtille	ブルーベリー	32粒
manthe	ミント	適量

#### 作り方

- ① ボールに粉類、グラニュー糖を混ぜ合わせ、ほぐした全卵を混ぜ合わせる。
- ② ハチミツを混ぜ合わせる。
- ③ ブールノワゼットを作り、熱をある程度取り除き、合せる。
- ④ 生地を少し休め、バター処理した型に流す。 □金丸No.8
- ⑤ 下天入れて焼く。 190/180 4・3 下天18分

#### 注意点

- ・デモをよく見て下さい  
(まずは 真似をすることです)
- ・バターの焦がし具合に注意
- ・仕込んでから、冷凍庫へ入れるまでの時間を短く
- ・材料を間違えないように



## < Parfait a la mangue > パルフェ・ア・ラ・マンゴー

### 材料・分量

Jaune d'œuf	卵黄	63g
œufs	全卵	68g
Sucre	グラニュー糖	88g
Eau	水	29g
purée de mangue	マンゴーピューレ	180g
rhum blanche	ホワイトラム	9g
Crème fraiche (40%)	生クリーム	352g



### 作り方 なみだ型16ヶ分

- ①卵黄、全卵をよくほぐし、グラニュー糖に水を入れ、沸騰させたシロップを混ぜながら加える。
- ②弱く沸騰した湯煎に①をかけ、混ぜながら65℃以上にあげる。
- ③裏ごししてケンミックスでホイップしながら冷やす。
- ④ピューレにホワイトラムを加え、8分立てにした生クリームと合わせる。
- ⑤よく冷えた③と手早く合わせ器に流し、冷凍する。 □金丸No.10
- ⑥ソースは流したパルフェのセンターに絞り込むか、よく冷えた皿に盛ってから添える。
- ⑦粉糖などでデコレする。



## < sauce mangue > マンゴーソース

### 材料・分量

purée de mangue	マンゴーピューレ	75g
confiture d'abricot	アプリコットジャム	75g



### 「自作スイーツ試食とエスプレッソコーヒー試飲体験意見交換」

岐阜女子大学 臼井教授

- ☆自作体験スイーツの試食
- ☆アンケート回答
- ☆意見交換
- ☆あと片付け、清掃 他



▲苦心して作ったものは美味しい

## 5 講義、体験実習に対するアンケート調査結果

(31名)

インターンシップ研修に参加した31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	18名
居酒屋	4名
料理屋	4名
本格的レストラン	0名
街の飲食店(個人経営)	9名
お寿司屋	0名
回転寿司	4名
喫茶店	12名
その他	0名

#### ②喫茶店の月の利用頻度は、どの程度ですか。

月に0回	5名
月に1~2回程度	16名
月に3~4回程度	9名
月に5~6回程度	1名
月に6回以上	0名
月平均利用回数	1.8回



## 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	6名
少しある	15名
普通	5名
あまりない	4名
まったくない	1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	22名
給料	14名
勤務時間	10名
将来性	9名
福利厚生	5名

③どんな店で働きたいと思いますか。(複数回答あり)

喫茶店	15名
街の飲食店	11名
料理屋	9名
レストラン	8名
ファミリーレストラン	3名
居酒屋	2名
お寿司屋	1名
回転寿司	1名
その他	1名

④どんな職種で働きたいですか。

調理	16名
接客	10名
経営	4名
職種問わず	1名
その他	0名



⑤上記①で飲食業界への就職についての興味で「あまりない」、「まったくない」と答えた人(5名)に質問します。

興味がない理由について、自由に記載して下さい。

- ・違う職種を希望しているため
- ・目指す職業が別にあるから
- ・大変で自分には向いていないと思うから
- ・皮膚炎が悪化してしまうため

## 3 喫茶飲食業界への就職について

①あなたの喫茶店業界に対するイメージを教えてください。

- ・私は富山出身だけど、岐阜県は本当に喫茶店が多いと感じる。
- ・利用しやすく、安く提供してくれるお店
- ・気軽に入れて、長時間話すのにぴったり
- ・落ち着ける場所
- ・おしゃれな雰囲気を持っている
- ・くつろぐことのできる場所、空間
- ・家庭とは違う特別な料理を提供する場というイメージ
- ・気分がリラックスする感じ。
- ・家族や友人達、又、職場の人達と楽しく空間を共にできる場。
- ・楽しい
- ・食べる所、話す所。
- ・モーニングサービス
- ・おいしい
- ・接客がいい店と、あまりよくない店がある。食事もおいしく、接客がいいとまた行こうと思う。
- ・完璧が求められる
- ・生存競争が厳しい世界
- ・体力が大切。クレーム対応
- ・楽しそうにやってるけど、大変そう

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)

労働環境	15名
給料	12名
労働時間	9名
その他	0名

## 5 本日の講義、実習の感想について

①今回の「喫茶店業界を知ろう」は、あなたの役に立ちましたか。

役立った	25名
役立たなかった	0名
どちらでもない	5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。

- ・アルバイトで接客をしているので、接客の重要さと心構えを改めて認識しました。
- ・これからアルバイトをしようと考えていたので、接客について理解できてよかった。
- ・アルバイトで接客の仕事をしているので、今後に活かしたい。
- ・接客業に興味があったので受講した。接客の基本について学ぶことができてよかった。
- ・コーヒーの話がおもしろかった。
- ・お客様の満足を考えるという点は、社会人になってどこに行っても大切なことと感じた。
- ・あいさつの仕方や表情等、どうしたらよいのか知ることができた。
- ・知識が増えて、より興味が持てた。
- ・接客やコーヒーの種類について学べた。
- ・味も大切だが、接客も大切ということがわかった。
- ・接客のマナーや、お菓子の作り方、コーヒーの種類、淹れ方。自分の将来のために役立った。
- ・おじぎの角度が学べ役立った。
- ・今まで知らなかったことをたくさん知ることができた。
- ・初めて知ることが多く、知識が増えたと思う。
- ・エスプレッソで絵を描いてみたいと思っていたので、体験できてよかった。
- ・マナーのことについて、今まで知らなかったことが理解できた。
- ・マナー、言葉遣いが役立った。
- ・今日やったことすべてが役立った。
- ・スイーツの作り方、礼儀
- ・接客のマナーやコーヒーの知識
- ・カプチーノの作り方や接客の仕方
- ・話し方や表情

③研修会の時間について

長い	6名
適当	22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)

接客の基本	岐阜都ホテル	杉島講師	18名
コーヒーの知識	(株)セレス	尾関講師	13名
ペーパードリップコーヒーの淹れ方	岐阜調理専門学校	岩屋講師	9名
体験実習(スイーツ作り、エスプレッソで絵)	岐阜調理専門学校	岩屋講師	24名

⑤今回の研修であなたの喫茶店業界に対するイメージは変わりましたか。

変わった	14名
変わらない	5名
どちらでもない	9名

## 6 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)「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

○講演時間について (サービス業における接客入門)

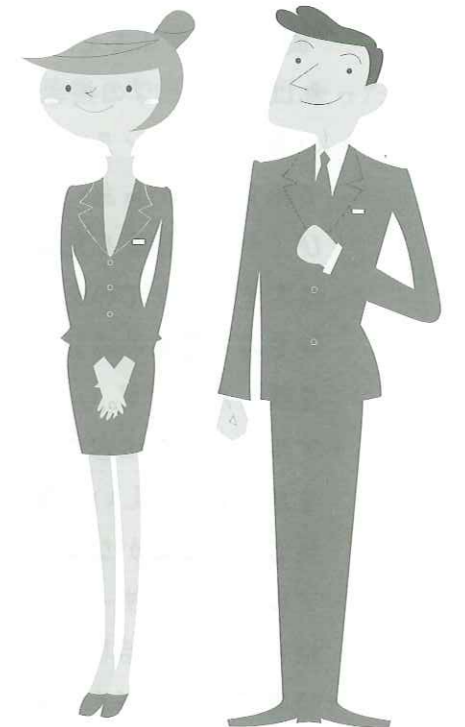
短い	0名
ちょうどよい	27名
長い	4名

○説明について (サービス業における接客入門)

わかりやすい	31名
どちらでもない	0名
わかりにくい	0名

○内容について (サービス業における接客入門)

面白かった	19名
やや面白かった	11名
どちらでもない	1名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名



### ○ためになった内容 (サービス業における接客入門)

- ・私はアルバイトで接客をしているのですが、「いらっしゃいませ」とおじぎを同じタイミングでしてきました。今回、あいさつした後にお辞儀をするということを知って少々驚きましたが、お客様に誠意が伝わってよいと思いました。
- ・接客の重要性と心構えを改めて認識しました。
- ・お辞儀のときに手を組むことは知っていましたが、右手を隠すことまでは知らなくて驚きました。
- ・最近アルバイトを始めたばかりだったので、接客の心構えがとても勉強になりました。
- ・礼をするときに、いつもは右手を上にしていたけれど、逆に右手を隠して左手を上になさなければならないことを知った。
- ・お客様に満足していただけるような気配りができることを常に心がけている姿勢
- ・飲食系ではないが接客関係のアルバイトをしていて、あいさつなどとても大切なので、今日習ったことを実践したいです。
- ・接客のアルバイトのとき、気を付けようと思った。
- ・おもてなしの心について知れてよかった。
- ・以前アルバイトをしていたときに厳しく教えられた内容は、一流のホテルの接客をもとにしているのだとわかりました。ためになりました。
- ・お客様を満足させるのではなく感動を与えるところが印象に残った。言葉を言ってから礼をするのと礼をしながら言うのではお客様に与える印象が違うと感じた。
- ・接客の語先後礼
- ・今後、アルバイトで少しでも活かしていきたいと思いました。  
CSからCEへという言葉が気に入りました。
- ・“成功であたりまえ、失敗は許されない”というサービス精神
- ・私は1年半レジの接客アルバイトをしています。人見知りな性格なため、始めたばかりの頃はアイコンタクトができませんでした。今はできるようになりましたが、今度は慣れで礼をしながらあいさつをするような態度になってきました。今日、講義で語先後礼を学び、今後の接客を見直したいと思いました。
- ・接客するうえでの身だしなみやあいさつ
- ・鏡をみて笑顔の練習をすると、笑顔をつくれるようになることに納得しました。作り笑顔を脱したいです。
- ・アルバイトの接客で間違った言葉遣いをしていたということに気付いたので、今日のことを活かして正しい言葉を使えるようにしたいと思いました。
- ・接客したことがなく、学ぶ機会もなかったため、とてもためになった。
- ・アルバイトで使っていた言葉に誤りがあったので、きちんと敬語を学ぼうと思いました。
- ・接客の仕方、話し方、語先後礼の大切さ。
- ・喫茶店でアルバイトをしています。私も「ホットコーヒーになります」と間違った言葉を使っているとわかりました。言葉だけでなく、あいさつについても詳しくわかったので

よかった。

- ・私はアルバイトで接客をしているので、自分のふるまいや言葉遣い、動作を見直す良い機会になりました。「語先後礼」を心がけて、お客様に満足してもらえるよう頑張りたいです。
- ・「語先後礼」はためになりました。それをするにより丁寧さや歓待の気持ちが伝わると思った。
- ・「語先後礼」だと最初に礼をするより丁寧に見えた。私も接客のアルバイトをしているので、今日からすぐ注意してやっていきたいと思いました。
- ・「語先後礼」は普段でもできることなので、意識してやっていきたい。自分も敬語が上手にきちんと使えないので、ためになった。
- ・お客様に対する接客の大切さがわかった。表面だけでなく、心からのおもてなしをしたいと思った。
- ・料飲サービスのスタッフのサービスの心構えや接客用語について知ることができた。お店で、「よかったですか？」と言われたとき、日本語として変ではないかと思っていたが、今回の講義で理解できた。
- ・言葉では伝えられない気持ちには、笑顔などの表情や態度が大切であるとわかりました。

### ○わかりにくかったことは。(サービス業における接客入門)

- ・どうして結婚指輪はつけてもいいのですか？
- ・おじぎの角度、スピードについてももう少しわかりやすく説明して欲しかった。

### ○もっと知りたかった内容 (サービス業における接客入門)

- ・間違いやすい接客用語について、もう少し詳しく知りたかった。
- ・実体験についてももう少し聞きたかった。
- ・もう少し時間があれば、レジュメにかいてあったことを最後まで話して欲しかった。
- ・場面に応じた正しい対応の例などをもっと知りたいです。
- ・ホテルの接客の実際
- ・笑顔やお辞儀の角度をもっと具体的に実践で知りたかった。
- ・ホテルの作業内容など
- ・ホテルの仕事に興味を覚えました。
- ・服装によって位が分けられていること。
- ・実際にお客様を迎えた時の実演を見たかったです。
- ・間違っ使っている敬語についてももっと知りたかった。
- ・接客用語をレジュメに書いて欲しかった。
- ・和洋中の接客の違い

## (2) 「コーヒーの知識」

(株) セレス 尾関 専務取締役

### ○講演時間について (コーヒーの知識)

短い	2名
ちょうどよい	26名
長い	3名

### ○説明について (コーヒーの知識)

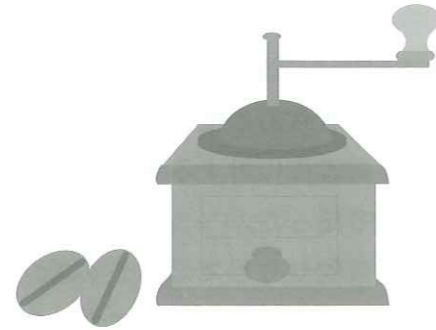
わかりやすい	30名
どちらでもない	1名
わかりにくい	0名

### ○内容について (コーヒーの知識)

面白かった	18名
やや面白かった	11名
どちらでもない	1名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名

### ○ためになった内容 (コーヒーの知識)

- ・同じコーヒーでも豆の種類によって味の濃さや酸味などが違うことがわかりました。
- ・製法や淹れ方など多くの種類があると初めて知り、コーヒーの奥深さを知りました。
- ・コーヒーの産地についてあまり知らなくて、意外な国で生産されていることに驚きました。
- ・焙煎の違いを知ることができ、とてもおもしろかった。
- ・ブルーマウンテンやキリマンジャロという銘柄は聞いたことがあったけど、原産地は知らなかった。また、ブラジル以外でのどこの国で栽培されているかなど知らないことばかりだったので、いろいろと知ることができてよかった。
- ・普段、コーヒーはほとんど飲まないのに、コーヒーの知識はなく、今回聞いたことは新しい知識として吸収できた。
- ・普段飲んでいるコーヒーのことについて知れてよかった。
- ・マンデリン、キリマンジャロ、ブルーマウンテン、メジャーどころの産地がよくわかりました。
- ・コーヒーの種類が多さを知った。コーヒーの生豆が緑色だということを知った。豆によって淹れ方が違うことを知った。
- ・コーヒーの種類や名前、抽出方法など
- ・コーヒーについてはとても興味があり、将来はカフェを経営したいと考えているので、豆の産地や銘柄について知ることができてよかった。実際にそれぞれの種類のコーヒーを味わってみたいと思いました。



- ・コーヒーの基礎的な知識や抽出方法を知ることができました。
- ・コーヒーは喫茶店に限らず飲食店を営む上で切ってもきれないものであることがよくわかった。
- ・家族はコーヒーを好きだけど、自分だけ苦手で興味がなかった。今日、講義を聴いて、興味が湧いてきた。
- ・写真があり、すごくイメージしやすく覚えやすかった。
- ・焙煎によって苦みが違うということを知りました。産地によって味がどう違うか比べてみたいと思いました。
- ・私は喫茶店経営に興味があるので、楽しく聞けました。これを機にもっと知りたいと思いました。
- ・コーヒーの種類、原産地、種の取り方
- ・コーヒーの精製方法にもいろいろな種類があるとわかりためになりました。今度喫茶店に行ったときにもっとよくメニューを見てみたいと思いました。
- ・コーヒーの銘柄と原産国を知っておもしろかった。メリタ式、カリタ式初めて聞いた。
- ・コーヒーにたくさんの種類があることを知った。少しコーヒーに興味をもてた。
- ・コーヒーにいろいろな種類があり、いろいろな淹れ方があることを知った。
- ・どんな国でどの名前のコーヒーが採れるのかを知ることができました。

### ○もっと知りたかった内容 (コーヒーの知識)

- ・コーヒーの味の違いについて知りたかった。
- ・各品種の味や香りの違いについて知りたかった。
- ・国別のコーヒー文化などもっと知りたかったです。
- ・コーヒー豆の旬はあるのか？どの淹れ方が一番いいのか？、一番おいしい時期はあるのか？日本でコーヒー豆は作れないのか？
- ・コーヒーを淹れる道具についてもっと知りたかった。
- ・コーヒーの飲み方について知りたかった。(カプチーノとカフェオレの違いなど)
- ・豆の種類によって味が違うことを知り、自分でたしかめてみたいと思います。
- ・コーヒーの苦みを味比べしたいと思いました。
- ・アメリカンとブレンドの違い
- ・コーヒーの銘柄と焙煎の種類を知りたい。(どの銘柄には〇〇煎りがよいということ詳しく知りたかった)
- ・アイスコーヒーも同じ豆を使うのですか。

### (3) 「美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演」

岐阜調理専門学校 岩屋 製菓管理部長

#### ○講演時間について (美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

短い	3名
ちょうどよい	27名
長い	1名



#### ○説明について (美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

わかりやすい	19名
どちらでもない	11名
わかりにくい	1名

#### ○内容について (美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

面白かった	23名
やや面白かった	7名
どちらでもない	1名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名

#### ○ためになった内容 (美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

- ・時間をかけずすぐにお湯を注いでしまいましたが、ゆっくり注いだほうがおいしいとわかりました。
- ・ペーパードリップコーヒーを意識して淹れたことがなかったので、よい経験になった。
- ・コーヒーは93℃が適温だということ
- ・早くお湯を注いでも、時間をかけすぎてもよくないということ。
- ・コーヒーについて、どんな種類のものがあるのか知識が少なかったので、お話を聞けて良かった。
- ・湯を一気に入れるとコーヒーの旨みや苦みが湯に浸透せずにくいコーヒーになる。
- ・あまりコーヒーは飲まないが、正しいコーヒーの淹れ方がわかってよかった。
- ・家ではなかなかやれないことなので、楽しかった。
- ・コーヒーの淹れ方を改めて知ったこと。
- ・コーヒーを淹れる温度や速度

#### ○わかりにくかったことは。(美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

- ・作業がよく見えなかった。
- ・淹れ方がいまいちわからなかった。
- ・デモで手順の説明がもっと欲しかった。
- ・モニターに映るとうれしかったです。
- ・よく見えなかったこと。
- ・一回に淹れる量が難しかった。

#### ○もっと知りたかった内容 (美味しいペーパードリップコーヒーの淹れ方実演)

- ・豆別の味の違い
- ・キャラクターが描きたかった。
- ・ドリップではない淹れ方。

### (4) 「スイーツ作りに挑戦」、「エスプレッソに絵を描いてみよう」体験実習

岐阜調理専門学校 岩屋 製菓管理部長

#### ○講演時間について (スイーツ作り挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

短い	2名
ちょうどよい	28名
長い	1名

#### ○説明について (スイーツ作り挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

わかりやすい	26名
どちらでもない	2名
わかりにくい	3名

#### ○内容について (スイーツ作りに挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

面白かった	30名
やや面白かった	1名
どちらでもない	0名
あまり面白くなかった	0名
面白くなかった	0名



▲エスプレッソに絵



○ためになった内容 (スイーツ作り挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

- ・お菓子作りのポイントがわかりやすかったこと。
- ・マドレーヌをつくる時のコツが学べた。
- ・マドレーヌの作り方がわかるようになった。
- ・自分の知らないマドレーヌの作り方を知ることができ、とても勉強になりました。
- ・同じ材料でもさまざまなお菓子がつくれるということ。
- ・バターの溶かし時間や材料の分量の違いで全く違ったお菓子が作れるということを知りました。
- ・大学生になってからお菓子作りがなかなかできなかったのが、よい体験になりました。私はエスプレッソのラテアートに興味あったのでできてよかった。
- ・普段お菓子をつくらないので、お菓子作りを体験してその楽しさを学びました。絵を描くのも楽しかった。
- ・エスプレッソで絵を描くことは前から興味を持っていました。今回、実際に体験できて楽しかったです。
- ・初めて作ったものがあったので、やってみたいと思った。
- ・絵を描くのは難しいということが分かった。
- ・エスプレッソの淹れ方
- ・お菓子の基本の四つの材料。エスプレッソの淹れ方。
- ・洗い物は少なくということ (段取りが大切)
- ・初めてでもラテアートが描けた。

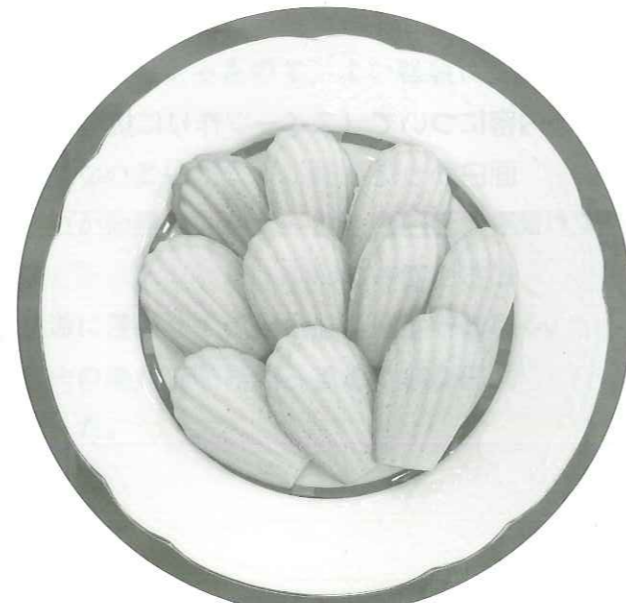


○わかりにくかったことは。(スイーツ作り挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

- ・マンゴーパーフェはやることが多すぎ、パニックになってしまった。
- ・どう牛乳を入れたらよいのかわからなかった。

○もっと知りたかった内容 (スイーツ作り挑戦、エスプレッソに絵を描いてみよう体験実習)

- ・他のお菓子も教えてほしい。
- ・泡を加えるところ



▲完成! マドレーヌ

## 6 インターンシップ事業に対する自由意見

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収したなかで、今後の事業推進にあ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。  
マナーの講義から製菓、コーヒの淹れ方体験まで、とても自分のためになりました。  
接客に対してもっと知識をつけたいと思いました。  
ホテルの仕事に興味をもてました。
- 2 とても勉強になった。また、このような機会があったら参加したい。  
とても充実した一日でした。本当に勉強になりました。
- 3 このイベントに参加して、とても楽しかった。たくさん知ることができました。とてもためになりました。
- 4 とてもわかりやすく、どんな対応が大切であるか学ぶことができてよかった。時間がおしていたので、そこだけ気になりました。
- 5 接客や飲食業界に興味があるので、おもしろい内容でした。  
スイーツがおいしく、コーヒを淹れるのも楽しかった。
- 6 コーヒだけでなく、紅茶についても学びたかった。
- 7 エスプレッソで絵を描くのはとても楽しかった。
- 8 良い企画に参加体験ができて楽しかったです。
- 9 とてもよい体験ができました。ありがとうございました。

## 7 インターンシップモデル事業の総括

参加者の本事業に対する評価はとてよく、参加者の多くが飲食業界への就職について興味を示している。

業界に対する理解の向上を図るとともに、就労者の確保につなげる上で本事業は有効であると考えられる。

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 アンケート結果からみた総括

- ① 今回は喫茶をテーマとした。  
参加者の外食の状況を見ると、喫茶はファミリーレストランの次に多く、また働きたい職種  
の第1位であったことから、参加者にとって興味を引く内容であったことがうかがえた。
- ② 飲食業界で「働きたい」、「少しは興味がある」と回答した参加者が68%いた。  
どのような業種で働きたいかと尋ねたところ、そのうち56%の参加者が、「喫茶店」と答えた。  
若い女性にとって、喫茶店は魅力ある職場と考えられていることがうかがえる。  
喫茶店のイメージは、「おしゃれ」、「くつろぐことができる空間」、「気分がリラックスできる」、  
「気軽に入れる」、「お手頃の価格」、「長時間話すことができる」などがあつた。  
これらのイメージが消費者が喫茶店に求めているものだと考えることができる。  
一方で、「大変そう」、「生存競争が激しそう」などの意見もあつた。
- ③ 研修について、役立ったと答えたものが81%あつた。  
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%であつた。  
サービスやお菓子作りのプロ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して大きな役割を果たすこ  
とが期待できる。
- 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。  
とくに、実技は毎年、大変好評である。
- 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、「労働環境」  
(60%)と「給料」(48%)を挙げた者が多かつた。「労働環境」や「給料」などについて地道  
な改善にとり組む必要がある。

## 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、「サービス業における接客の基本」に関する講話、  
「コーヒーの知識」に関する講話、及び「コーヒーの淹れ方とスイーツづくり」の調理実習とした。

### ・サービス業における接客の基本：

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る。笑顔の作り方やお辞儀の仕方、  
敬語の使い方など洗練されたおもてなしの理論と実技を通して、サービスの心を実感できる  
内容であつた。

参加者からは、接客の大切さがわかつたという感想が多く、もっと深く知りたいとの要望  
も多かつた。

### ・コーヒーの知識に関する講話：

コーヒーの産地やコーヒー豆からコーヒーができるまでの行程等に関する話題であつた。  
身近なコーヒーについて意外と知らないことが多く、多くの参加者が興味を示したことが  
アンケートからわかる。

コーヒーの加工工程などについて、写真で説明を行うなど、説明に工夫がなされていたこ  
とも参加者の理解を助けたものと思われる。

### ・体験実習：

ドリップコーヒーからカフェラテ、カプチーノまでさまざまなコーヒーの楽しみ方がある  
ことを理解するとともに、カフェラテアートに挑戦した。

その後、マドレーヌやスイーツづくりを試みた。

いつも実技は参加者の満足感が極めて高い。

業界への関心を高めるためには、プロの技を直に見てもらふことが何よりだということだ  
と考えられる。

- ② 参加した学生の評価は、「大変役立った」（参加者の83%）が多数を占めた。  
こうしたインターンシップ事業を積み重ねながら、内容の充実を図る必要がある。

## 3 今後のインターンシップ事業に向けての改善点

- ① 「サービス業における接客の基本」では、ホテルの接客の実際や場面に応じた対応の例など  
についてもっと知りたかつたなどの意見があつた。  
これらは、もう一步踏み込んだ内容を期待する意見である。  
少ない時間の中ですべてを話すのは無理だが、実際例などをふんだんに取り入れるのもよい  
と考えられる。

② 「コーヒーの基礎知識」では、パワーポイントを使用し、十分に考えられたスライドを用い講義が行われた。

参加者の関心は高く好評であった。教材の提供の仕方に今後とも注意を払うことが大切であると考え。

普段は見ることができない、写真などもコーヒーを理解する上で非常に役立った。

実際に違った産地のコーヒーを飲みたかったという意見もあり、実体験を入れた講話なども考える必要がある。

③ 講師との密接な交流が、参加者の業界に対する関心をより高めることにつながると考えられる。

そのため、こうしたイベントの中で、一方的な講義だけではなく、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。

実習で調理したスイーツなどを一緒に食べながら講師の先生方と交流することもひとつの方法であると考え。

④ スイーツ作りの実技の時間が予定時間より延長気味であったため、説明が早口となり、わかりづらいとの指摘が参加者の一人からあった。

計画の段階で、時間配分をしっかりと立て、予定時間内で終わるような企画とすべきである。

## 平成24年度岐阜県生活衛生営業後継者育成支援セミナー

〔参加岐阜女子大学生名簿〕(31名)

No.	氏名	No.	氏名
1	磯 貝 知 里	17	坪 井 志 帆
2	伊 藤 衣 織	18	中 川 智 絵
3	岩 井 里 奈	19	野 村 知 洋
4	植 田 朱 音	20	巻 田 里 香
5	梅 原 桃 佳	21	松 波 志 帆
6	勝 亦 七 緒	22	脛          真 麻
7	勝 山 依 紀 子	23	望 月 り ほ
8	加 藤 希 世 美	24	森                  恵
9	川 口 知 子	25	安 川 明 里
10	杉 山 真 由	26	渡 邊 真 悠
11	瀬 口 三 貴	27	高 橋 栄 子
12	竹 内 沙 織	28	坪 井 真 希
13	竹 中 志 織	29	豊 田 梨 奈
14	田 中 佑 実	30	成 宮 理 香
15	近 澤 涼 子	31	畑 下 朋 美
16	津 張 由 美 子		

## 8 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日から適用する。

附則 この要領は、平成23年4月1日から適用する。

**平成24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、生衛業者の将来の経営不安の解消及び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（7月、12月）

(2) インターンシップ事業の実施

- ① 対象業種 喫茶飲食業
- ② 対象とする学生 女子大学生 30名程度
- ③ 実施形態 喫茶飲食事業者等による実地体験授業
- ④ 実施回数 1回（9月）

**3 実施方法**

本年度は、岐阜県喫茶飲食生活衛生同業組合の協力を得て、喫茶飲食業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 実施計画の策定
- ② 受入事業者等の選定、打合せ
- ③ 参加者（学生）の募集（岐阜女子大学生 1～2年生約30名）
- 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) コーヒーの知識と接客講座 原産地・品質・特徴、接客、衛生管理等
    - b) 調理講座 コーヒーの入れ方、製菓体験実習等
  - (ウ) インターンシップ参加者へのアンケート実施
  - (エ) 喫茶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24年4月1日～平成25年3月31日

**5 狙いとする事業の成果**

- (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の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得る。

**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	岐阜女子大学家政学部健康栄養学科 教授
	赤 座 博	(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	