

## 2. サービスポイントのまとめ

以下に前掲のサービスのポイントを2つの視点から示します。これらを参考に具体的な言葉や動きについては、児童・生徒の実態に応じて柔軟に指導してください。

### (1) 接客の流れに沿った指導のポイント <いつも意識したいこと>

- お客様に快適な時間を過ごしていただくこと。
- またお店に来ていただけるようにおもてなしをすること。

接客場面	指導のポイント	理由
来店時	店の入口方向を見て、お客様の来店に備える。「いらっしゃいませ」は笑顔で軽くお辞儀する。入口から席まで案内する。 (どの席に案内するか想定しておくといよい) 先に立って歩くか、手を伸ばして場所を示す。 「少々お待ちください。」を笑顔で言えるとよい。	気分よく、リラックスしていただくため
水のサービスをするとき	水はグラス7分目が適量。 口をつける部分には指を触れないようにする。	衛生面に配慮するため
注文をとるとき	お客の方を見て話す。注文を聞いたら、必ず復唱する。 「少々お待ちください。」を笑顔で言えるとよい。	安心感を与え、間違いを防ぐため
待機しているとき	お客様に呼ばれたときに気付くように、お客様の視野に入るようにする。(不必要な動きはしない。)	すぐに気付けるように
ドリンクサービスをするとき	お客様の会話をさえぎらないような声で、「失礼します」と言う。 お客様が不意に右手を動かすことがあるので、背後から近づかないように気を付ける。 ドリンクを落とさないように気を付ける。 「ごゆっくりどうぞ。」を笑顔で言えるとよい。	トラブル回避のため
退店時	お客様が席を立ったら、レジまでの通路を妨げないようにする。 「ありがとうございました。」「またお越しくださいませ。」は笑顔で、やや深くお辞儀する。	また来店していただくため

\*接客の言葉は標準的な例です。実態に応じて、別の言葉や動きで代替することも可能です。

\*笑顔は、緊張の度合いと経験の状況を見ながら適宜指導を強調していくなどの工夫が有効です。

### (2) 接客技術ごとのポイント

接客にかかわる動き	留意点	理由(配慮)
グラスやカップを持つ位置	口をつける位置は触らない。	口の部分に指のあとがあったら、気持ちよく飲めません。
飲料を注ぐ量	多すぎず 少なすぎず	こぼれそうなものも不安になります。 少なければ不満に思います。
トレイにのせる	できるだけ速やかにのせる。	お客様のものに直接接触れる時間は短く。

安全に運ぶ	落とさない。 倒さない。	落としたり、破損したりするとお客様は不安になります。
トレイは持ったまま	お客様のテーブルに置かない。	テーブルもお客様の場所です。 ※ただし、これについてはこぼしそうになるくらいなら置いたほうがよいというアドバイスもいただいています。
こぼさないように		こぼれればお客様が不快になります。 お客様の服やものをぬらしてしまうかもしれません。 熱いものならやけどするかもしれません。
音をたてずに置く。	丁寧に置く。 大きな音をたてない。	テーブル表面をこするように置いたり、衝突音が大きくなったりするほど、こぼれる可能性や破損の可能性が大きくなり、お客様の不快につながります。音が小さければそれだけ丁寧な感じがします。
正面に置く、正面を向ける。		お客様が持ちやすいように。 飲みやすいように。
笑顔	お客様の顔を見る瞬間に笑顔	無表情より笑顔のほうが、歓迎されている気持ちになります。 ずっと笑顔である必要はありませんが、言葉をかけるとき、お辞儀の前後などはお客様に見られる瞬間でもあるので笑顔を出せると良いです。
声をかける距離	近すぎず、遠すぎず	お客様が無理なく顔を向けられる距離 お客様が突然動いても（振り向いたり、手を挙げたりしても）ぶつからない距離をとることでこぼすなどを予防できます。
言葉遣い	丁寧な言葉遣い	丁寧な言葉によってお客様が大切に扱われていると感じます。 お客様にわかりやすく、はっきりと伝えることで、お客様が安心します。

本年度は、生活単元学習等での指導できるように、昨年度の報告書「キャリア教育の充実」で示した内容のうち、「教室を利用した喫茶の配置」「水のサービス」「ドリンクのサービス」に加筆、修正を行い、指導の背景として重要なポイントを新たに加えました。接客の一連の流れや評価基準につきましては、同報告書を併せて御利用ください。



## おわりに

既に、生活単元学習において取り組んでいる学校からは、接客をしたり、もてなしを受けたりする経験を繰り返すことで、児童・生徒の表情が豊かになったとの報告もあります。喫茶接客サービス技能検定の実施において、ホテル・レストラン支配人等の外部の専門家から繰り返し伝えられたことは、お客様に心地よくすごしていただくとする「おもてなしの心」が大切であるということでした。本マニュアルを参考に、接客サービス技能の指導が向上するとともに、心の指導を充実してください。このことが、キャリア教育の充実にとって、重要なポイントです。

## 平成22年度知的障害特別支援学校キャリア教育推進委員会

委員長	都立青鳥特別支援学校	校長	明官 茂
副委員長	都立清瀬特別支援学校	副校長	平塚 直樹
	都立田園調布特別支援学校	副校長	大和田邦彦
	都立高島特別支援学校	副校長	吉井 徹
清掃技能検定 分科会委員	都立墨田特別支援学校	主任教諭	林田 修
	都立羽村特別支援学校	教諭	藤岡雄一郎
	都立中野特別支援学校	教諭	高城 大樹
	都立清瀬特別支援学校	教諭	上野 哲
喫茶接客サービス技能検定 分科会委員	都立青鳥特別支援学校	主任教諭	須田 和宏
	都立武蔵台特別支援学校	主任教諭	田中 美和
	都立田園調布特別支援学校	主任教諭	瀧野 敏夫
	都立中野特別支援学校	教諭	伊藤満美子
パソコン入力技能検定 分科会委員	都立田無特別支援学校	主幹教諭	伊東 仁
	都立七生特別支援学校	主任教諭	阿部 正樹
	都立府中朝日特別支援学校	主任教諭	福田 晃
	都立石神井特別支援学校	教諭	相澤 輝光

### ○ 事務局

職	氏名	職	氏名
指導部義務教育特別支援教育指導課長	伊東 哲	指導部義務教育特別支援教育指導課 指導主事	川口 真澄
指導部特別支援学校教育担当課長	朝日 滋也	指導部義務教育特別支援教育指導課 指導主事	丹野 哲也
指導部主任指導主事（特別支援教育担当）	中西 郁	指導部義務教育特別支援教育指導課 指導主事	島添 聡
指導部義務教育特別支援教育指導課 統括指導主事	諏訪 肇	指導部義務教育特別支援教育指導課 指導主事	原島 広樹
指導部義務教育特別支援教育指導課 統括指導主事	市川 裕二	指導部義務教育特別支援教育指導課 指導主事	月崎 泰照

平成22年度 特別支援学校におけるキャリア教育推進事業  
知的障害特別支援学校キャリア教育推進委員会 技能検定部会  
報告書  
東京都教育委員会印刷物登録  
22年度 第217号

発行日 平成23年3月  
発行 東京都教育庁指導部義務教育特別支援教育指導課  
所在地 〒163-8001 東京都西新宿二丁目8番1号