



## 【特集：飲食店におけるサービスの大切さ】

飲食店におけるサービスの三大要素=QSC。Quality（品質）、Service（サービス）、Cleanliness（清潔）の略称。飲食店にとって、美味しい料理を提供することはもちろん、お客様に気持ちよく過ごしいただくために、質の高いサービスを提供することは非常に重要だと考えられます。

### 01 なぜ、【サービス】が大切なのか？

→ 飲食店にとってサービスは、単に料理を提供する以上の意味を持ち、**【お客様満足度向上】、【リピーター獲得】、【売上UP】**など、様々な側面で重要な役割を果たします。

#### ■お客様満足度

気持ちの良い接客や丁寧な対応はお客様に「**また来たい**」と思ってもらえる重要な要素です。お客様満足度が高いほど、口コミやSNSでの拡散にもつながり、新規のお客様獲得の効果やブランドイメージの向上につながる。

#### ■リピーター獲得

お客様との良好な関係を築くことは、リピーター獲得に不可欠です。お客様の好みや要望を理解し、その合わせた提案やサービスを提供することで、**信頼関係を築き**、リピーターを獲得することに繋がります。

### 02 飲食店におけるサービスとは

→ お客様が店に入ろうとする瞬間から、お会計を済ませて、退店するまでの全ての流れのことをさします。以下、具体的なサービスの流れ。

#### 入店案内



お出迎えからお席までのご案内

#### 着席



最初のご注文の伺い、タッチパネルの操作説明

#### お食事中



追加注文や中間バッシング

#### 電話対応



予約対応  
お問い合わせ

#### お会計・退店



各種会計  
お見送り  
コミュニケーション

**サービスは重要だが、教育にかかる時間とコストが必要**

### 03 直営店舗の取り組み

#### ◇サービスマニュアルを作る大切さとは？

→飲食店にとって、サービスマニュアルは店の理念やサービスの質の均一化や維持・向上させるための重要なツールです。

##### 1.サービスの質の均一化と向上

基準を設けることで最低限のサービスの質を安定化。店舗での共通認識・理解につながる。新人スタッフでも短期間でスキルを習得することが可能となる。

##### 2.教育の効率化

マニュアルがあることで、「何をどのように教育したらよいか」が店舗で解決され、計画的かつ効率よく教育を行うことができる。

#### ◇動画を活用する必要性とは？

→直営店ではマニュアルを動画化しています。

##### 1.記憶に残る

動画の「映像」と「音声」を組み合わせることで文書や言葉だけでは伝わりにくい内容も理解がしやすく、情報の定着率もUP。

##### 2.教育の質の均一化

動画を使用することにより、すべてのスタッフが同じ内容を学ぶことができる。また、複数店舗運営している場合、教育の質のバラつきを防ぎ、均一化を図ることができる。

## ◇自社でやるメリット

### 1. お客様満足度の向上



お客様からの信頼関係を  
獲得しやすくなる。

### 2. 業務効率化



業務の進め方が統一され、  
ムダなく効率的に作業することができる。

### 3. 属人化の防止



限られた人材のみにしか  
できない業務がなくなり、生産性UP。

## ◇導入後の新人教育コスト

→マニュアルがあると、教育担当者は「どんな内容を何時間教える」が事前に把握できるので、無駄やバラつきがない教育がスムーズに行える。

#### マニュアルなし

- ・ホール業務… 約10時間
- ・ドリンク作成… 約10時間
- ・お会計・電話対応… 約5時間

**約25時間**

#### マニュアルあり

- ・ホール業務… 約6時間
- ・ドリンク作成… 約6時間
- ・お会計・電話対応… 約3時間

**約15時間**

マニュアルを活用することで、  
新人教育1人あたり

**約10時間の削減**

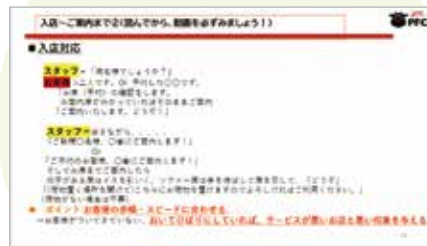
年間30名新人教育する場合（比較）

30名 × 25h = 750h

30名 × 15h = 450h

**年間300時間削減**

## 文書マニュアル



## POINT

文書マニュアルと動画マニュアル  
で教育の質の均一化。それをベー  
スに評価基準を定め、評価をおこ  
なう。マニュアルを作ることが目  
的にならないように店舗で実践・  
ブラッシュアップしながら運用し  
続けることが大事である。

## 評価シート

【外食事業部アルバイト査定表】	
1100～1200円(レンジA)	
A	パワフル(挨拶) 清潔感がある(髪型)
B	接客態度(笑顔)
C	接客態度(丁寧)
D	接客態度(丁寧)
E	接客態度(丁寧)
F	接客態度(丁寧)
G	接客態度(丁寧)
H	接客態度(丁寧)
I	接客態度(丁寧)
J	接客態度(丁寧)
K	接客態度(丁寧)
L	接客態度(丁寧)
M	接客態度(丁寧)
N	接客態度(丁寧)
O	接客態度(丁寧)
P	接客態度(丁寧)
Q	接客態度(丁寧)
R	接客態度(丁寧)
S	接客態度(丁寧)
T	接客態度(丁寧)
U	接客態度(丁寧)
V	接客態度(丁寧)
W	接客態度(丁寧)
X	接客態度(丁寧)
Y	接客態度(丁寧)
Z	接客態度(丁寧)

## 動画マニュアル

(YouTube 活用)



■入店から・ご案内～編



参考：  
YouTube リンク

## 04 | まとめ

飲食店におけるサービスは、お客様満足度を左右する重要な要素です。良いサービスは快適なお食事時間の提供やリピーター獲得、売上向上につながると考えられます。一方で悪いサービスはお客様満足度を低下させ、売上の減少につながる可能性があります。今後、店舗運営をしていくためにもサービスの大切さに意識を強く向ける必要があるといえます。



〒557-0061  
大阪市西成区北津守1丁目8-88  
tel:06-6567-1001

関西で肉といえば

Copyright © 株式会社 PFC All Rights Reserved.

発行：株式会社 PFC  
202408