
研修マニュアル

新人用

登録番号		氏名	
------	--	----	--

新人スタッフに対する先輩達のホンネ!

1. あいさつをしましょう。

サーバー・チューリン、その他、皿やグラスの扱いが上手でも、あいさつができないと、全然意味がないです。現場に行ったら、まずあいさつです。おはようございます！とってください。

先輩からのお願い！

現場のスタッフから一番多い苦情があいさつです。現場ではすれ違う人全てにあいさつをしましょう。

2. 遅刻・欠勤してはいけません。

17時入り予定で、現場に着くのが17時であれば、これは見事な遅刻です。17時入りであれば、遅くとも16:55には、おはようございますと言えるようにしてください。

そして、欠勤。欠勤はどんな理由があってもしてはいけません。貴方が来ると思って現場のスタッフは待っています。1人欠けてしまうと、そのしわ寄せは何の罪もない現場のスタッフに行き、ひいてはお客様に行く、何としてでも出勤するようにして下さい。

3. みだしなみ

男性：Yシャツは無地・白の長袖しかもアイロンはしっかりかけて下さい。Yシャツの下の肌着でワンポイントもダメです。必ず白でお願いします。ズボンは黒、靴は黒い革靴、靴下も黒。必ず黒でお願いします。髪は整髪料をつけて整えて下さい。ひげもそること！清潔感が大事です。

女性：化粧をして下さい。派手な化粧以外は歓迎です。せめて口紅くらいはしましょう。長い髪はダンゴにして、ストッキングは肌色でお願いします。つめは切ること。香水もダメです。靴もピカピカきれいにしましょう。

自分では清潔にしているつもりでも、人、特にお客様から見ると不潔だと感じる場合もあります。要注意して下さい。

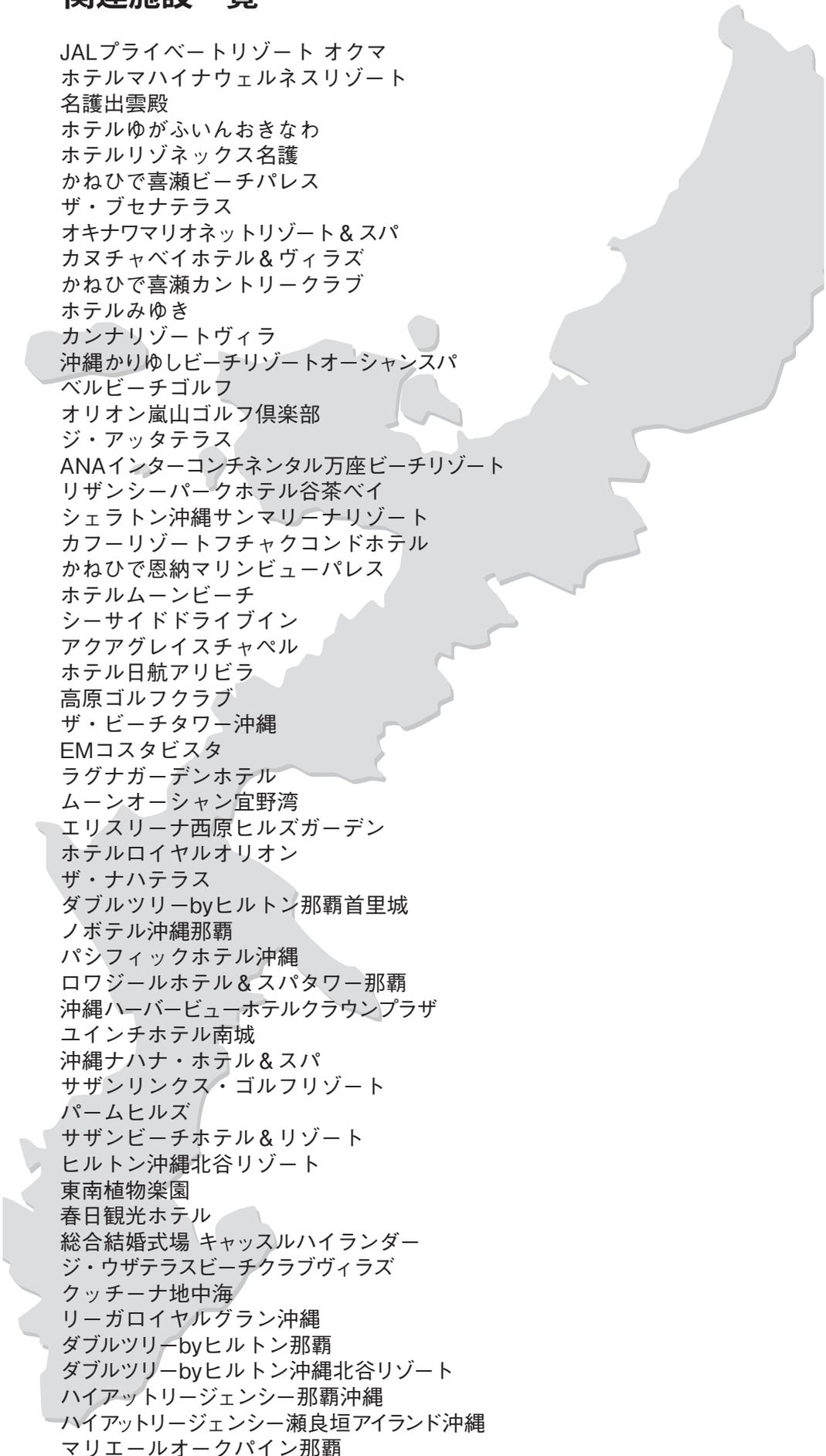
その他、入館経路、出退勤ノートの記入等いろいろありますが、先の1～3迄全然出来ていないスタッフが、あまりに多すぎます。また、現場に出勤して何をしたいのか分からない時は、先輩スタッフに聞いて下さい。

何をしたらいいんでしょうか？

と聞くだけです。

ボ～っとしているスタッフも、かなりいると聞いています。

関連施設一覧



JALプライベートリゾート オクマ
ホテルマハイナウエルネスリゾート
名護出雲殿
ホテルゆがふいんおきなわ
ホテルリゾネックス名護
かねひで喜瀬ビーチパレス
ザ・ブセナテラス
オキナワマリオネットリゾート&スパ
カヌチャベイホテル&ヴィラズ
かねひで喜瀬カントリークラブ
ホテルみゆき
カンナリゾートヴィラ
沖縄かりゆしビーチリゾートオーシャンスパ
ベルビーチゴルフ
オリオン嵐山ゴルフ倶楽部
ジ・アッタテラス
ANAインターコンチネンタル万座ビーチリゾート
リザンシーパークホテル谷茶ベイ
シェラトン沖縄サンマリーナリゾート
カフーリゾートフチャクコンドホテル
かねひで恩納マリンビューパレス
ホテルムーンビーチ
シーサイドドライブイン
アクアグレイスチャペル
ホテル日航アリビラ
高原ゴルフクラブ
ザ・ビーチタワー沖縄
EMコスタビスタ
ラグナガーデンホテル
ムーンオーシャン宜野湾
エリスリーナ西原ヒルズガーデン
ホテルロイヤルオリオン
ザ・ナハテラス
ダブルツリーbyヒルトン那覇首里城
ノボテル沖縄那覇
パシフィックホテル沖縄
ロワジールホテル&スパタワー那覇
沖縄ハーバービューホテルクラウンプラザ
ユインチホテル南城
沖縄ナハナ・ホテル&スパ
サザンリンクス・ゴルフリゾート
パームヒルズ
サザンビーチホテル&リゾート
ヒルトン沖縄北谷リゾート
東南植物楽園
春日観光ホテル
総合結婚式場 キャッスルハイランダー
ジ・ウザテラスビーチクラブヴィラズ
クッチーナ地中海
リーガロイヤルグラン沖縄
ダブルツリーbyヒルトン那覇
ダブルツリーbyヒルトン沖縄北谷リゾート
ハイアットリージェンシー那覇沖縄
ハイアットリージェンシー瀬良垣アイランド沖縄
マリエールオークバイン那覇

役割とシステム

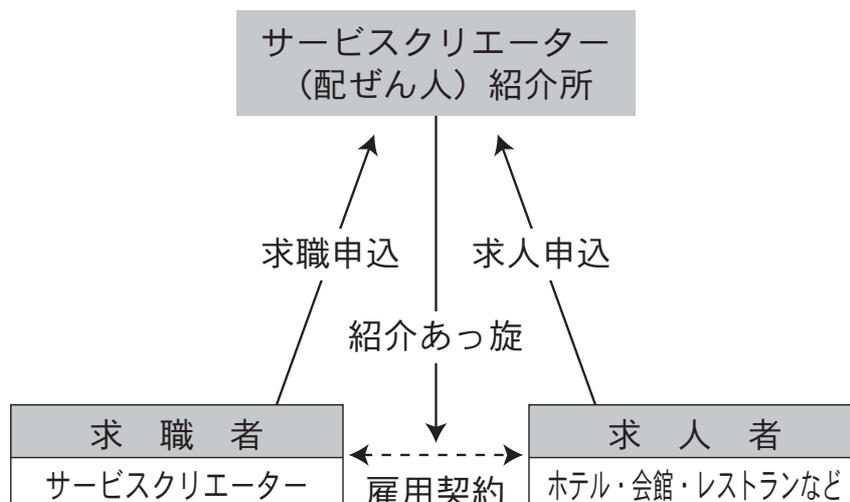
■ サービスクリエイター紹介所とは

サービスクリエイター紹介所とは、「配ぜん人」の職種について、民間の事業者が労働大臣の許可を受けてサービスクリエイターとして働くことを希望する求職者を、ホテルや会館、結婚式場やレストラン、料亭などの求人者に紹介あつ旋を行うところをいいます。

紹介あつ旋を受けた求職者は、求人者と雇用契約を結んで雇用関係に入ることになります。雇用関係が生じた求人者は雇用主となり、雇用者に対して、労働基準法などで規定されている使用者としての義務を守らなければなりません。

紹介あつ旋の諸経費にあてるために、求職者から求職手数料、求人者からは求人受付手数料と紹介手数料を受け取って業務を行っています。

サービスクリエイター紹介所は、サービスクリエイターの仕事を希望する求職者に、求職の申込みを受け付けた後、速やかにその希望と能力に応じた職場（ホテル、会館、レストラン等）を紹介します。全国には、厚生労働大臣の許可を受けてサービスクリエイターの紹介事業を営んでいる紹介所は約 350 あります。これらの紹介所は適正に業務を行っているかどうかを、厚生労働省や公共職業安定所（ハローワーク）から定期的に審査を受けている安心して利用できる人材の紹介所です。



1. 勤務地の紹介

【勤務地】

中南部地区

ホテル・レストラン名	所在地
●ザ・ビーチタワー沖縄	中頭郡北谷町美浜8-6
●ヒルトン沖縄北谷リゾート	中頭郡北谷町美浜40-1
●ラグナガーデンホテル	宜野湾市真志喜4-1-1
●エリスリーナ西原ヒルズガーデン	中頭郡西原町字津花波431
●ダブルツリーbyヒルトン那覇首里城	那覇市首里山川町1-132-1
●ノボテル沖縄那覇	那覇市松川40
●ザ・ナハテラス	那覇市おもろまち2-14-1
●ホテルロイヤルオリオン	那覇市安里1-2-21
●沖縄かりゆしアーバンリゾート・ナハ	那覇市前島3-25-1
●パシフィックホテル沖縄	那覇市西3-6-1
●サザンリンクス・ゴルフリゾート	八重瀬町字玻名城697
●パームヒルズゴルフリゾート	糸満市新垣762
●ユインチホテル南城	南城市佐敷字新里1688
●サザンビーチホテル&リゾート	糸満市西崎町1-6-1
●沖縄ナハナ・ホテル&スパ	那覇市久米2-1-5
●マリエールオークパイン那覇	那覇市古島1-15-11
●ベッセルホテルカンパーナ沖縄	中頭郡北谷町字美浜9-22
●ムーンオーシャン宜野湾	宜野湾市宇地泊558-8
●ホテルJALシティ那覇	那覇市牧志1-3-70
●ネストホテル那覇	那覇市西1-6-1
●ロワジールホテル&スパタワー那覇	那覇市西3-2-1
●沖縄ハーバービューホテルクラウンプラザ	那覇市泉崎2-46
●瀬長島ホテル	豊見城市瀬長174-5
●クッチーナ地中海	与那原町東浜68-1-2
●リーガロイヤルグラン沖縄	那覇市旭町1-9
●ダブルツリーbyヒルトン那覇	那覇市東町3-15
●ダブルツリーbyヒルトン沖縄北谷リゾート	北谷町美浜43
●ハイアットリージェンシー那覇沖縄	那覇市牧志3-6-20

中北部地区

ホテル・レストラン名	所在地
●EMコスタビスタ沖縄	北中城村喜舎場1478
●ホテル日航アリビラ	中頭郡読谷村儀間600
●アクアグレイスチャペル	読谷村字宇座675

- 春日観光ホテル うるま市字赤道179-1
- 東南植物楽園 沖縄市知花2146
- 総合結婚式場 ニュー三和 うるま市田場1100-10
- かねひで恩納マリンビューパレス 国頭郡恩納村前兼久497-3
- ホテルムーンビーチ 恩納村前兼久1079
- ホテルモンレ沖縄 スパ&リゾート 国頭郡恩納村字富着1550-1
- AJ恩納ビルリゾートホテル 読谷村真栄田1888
- シェラトン沖縄サンマリーナリゾート 恩納村字富着66-1
- リザンシーパークホテル谷茶ベイ 国頭郡恩納村谷茶1496
- ANAインターコンチネンタル万座ビーチリゾート 恩納村瀬良垣2260
- ジ・アッタテラス 国頭郡恩納村安富祖1079
- カフーリゾートフチャクコンド・ホテル 恩納村富着志利福地原246-1
- ホテルみゆきビーチ 恩納村字安富祖1583
- シーサイドドライブイン 恩納村字仲泊885
- 総合結婚式場 キャッスルハイランダー うるま市字天願156-1
- ジ・ウザテラスビーチクラブヴィラズ 読谷村宇座630-1

北部地区

- | ホテル・レストラン名 | 所在地 |
|--------------------------|---------------------|
| ●かねひで喜瀬カントリークラブ | 名護市喜瀬1107-1 |
| ●オキナワマリオットリゾート&スパ | 名護市喜瀬1490-1 |
| ●沖縄かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ | 国頭郡恩納村名嘉真ヤーシ原2591-1 |
| ●かねひで喜瀬ビーチパレス | 名護市喜瀬115-2 |
| ●ザ・ブセナテラス | 名護市喜瀬1808 |
| ●ザ・テラスクラブウェルネスリゾートアットブセナ | 名護市喜瀬1750 |
| ●ザ・リッツ・カールトン沖縄 | 名護市喜瀬1343-1 |
| ●名護出雲殿 | 名護市大東2-22-28 |
| ●やんばるの森 (オリオンビール工場内) | 名護市東江2-2-1 |
| ●ホテルゆがふいんおきなわ | 名護市宮里453-1 |
| ●アイネスヴィラノツェ沖縄 | 名護市山入端潮川原361 |
| ●カヌチャベイホテル&ヴィラズ | 名護市安部156-2 |
| ●ホテルマハイナウェルネスリゾート | 本部町山川1456 |
| ●ベルビーチゴルフクラブ | 本部町崎本部5151 |
| ●宜野座カントリークラブ | 宜野座村字松田2824-264 |
| ●ホテルリゾネックス名護 | 名護市字山入端247-1 |
| ●JALプライベートリゾートオクマ | 国頭郡国頭村字奥間913 |
| ●オリオン嵐山ゴルフ倶楽部 | 国頭郡今帰仁村字呉我山654-32 |
| ●ハイアットリージェンシー瀬良垣アイランド沖縄 | 国頭郡恩納村瀬良垣1108 |

2. スケジュールの登録方法

勤務エリア・ホテル	連絡先	スケジュール担当者

- スケジュールは待っていてもほとんどありません。働く貴方が自分から各事務所に電話してスケジュールを調整してもらうことが大事です。
- スケジュールの電話を入れるときには、必ず自分の名前をフルネームで言い、それから担当者呼び出して下さい。

『おはようございます。
スポットの〇〇ですが、スケジュール担当の
〇〇さんをお願いします。』

- スケジュールの電話を入れるときはメモの用意と出来るだけ地図を準備して下さい。初めて出勤するホテルの場合は、地図をみてもらいながら説明します。

注 意！

- 「欠勤」「遅刻」は現場に多大な迷惑をかける事になりますので、基本的にはいかなる理由があろうとも、認められません。
但し、緊急を要する事態が発生した場合（身内の不幸・事故等）はとりあえず早急にスケジュール担当者に連絡して相談して下さい。（現場の状況次第ではお休みできない場合もあります。）また体調管理も仕事の内ですので、体調が悪い為に欠勤したいなどという事が無いようにして下さい。「欠勤」「遅刻」の多いスタッフは登録から外させて頂く場合もありますので、くれぐれも気を付けて下さい。

3. 身だしなみ

何よりもまず、「清潔」であること

きれいなホテルのピカピカに磨かれた食器やシルバーで、豪華な食事をして、それを運ぶウェ이터・ウェイトレスが、ぼさぼさの髪、垢の付いていそうな長い爪、その様な状態では、コックさんが精魂込めて作った美味しいはずの料理も台無しです。ですから、他のサービス技術や接客用語の前にまず、清潔で有る事が大切です。

■ 男性

- ①ワイシャツ（白）は、必ずアイロンをかけること。
- ②必ず白の肌着を着用する事。(色・柄のTシャツも不可)
- ③頭髪は整髪料をつけ櫛を通して整える。(パーマ禁止)
(サイドは耳に被らない、後ろは襟に被らない。前髪は垂らさない)
- ④靴・靴下の色は黒のみ（靴は、紐無しが望ましい。又、常にきれいに磨かれたものを履くこと。）
- ⑤髭は毎日剃ること。



■ 女 性

- ①薄化粧をして下さい。
- ②口紅はナチュラルまたは明るい赤色系。
- ③長い髪は後ろに束ねダンゴにして下さい。
- ④ヘアーネット（シニヨン）の色は黒、紺、こげ茶を使用。
- ⑤ピアス、髪飾り等のアクセサリは全て外して下さい。
- ⑥ストッキングの色は、肌色です。
- ⑦マニキュアも基本的には禁止です。
- ⑧くつはかかとの低いパンプス（黒）を履くこと。



■ 男 女

- ①結婚指輪以外の指輪は禁止。
- ②ダイバーウォッチ等のカジュアルな時計は禁止（制服と合わない為）
- ③名札は左胸に付ける事。爪もきれいに切る。
- ④頭髪に着色及び脱色しないこと。（黒が基本）
- ⑤体臭に気をつけること。（特にオーデオロン・香水・整髪料等は、匂いの強いものは使用しない）
- ⑥口臭にも気をつけること。（食後・喫煙後は最低でもうがいを忘れない）
- ⑦就業中はこまめに手を洗う。

注 意！

- 現場で身だしなみを守っていないと、出勤しても家に帰されますので必ず守って下さい。

4. 接客用語・挨拶用語

- 挨拶用語…お早うございます。お先に失礼します。
お疲れさまでした。

注意点 とにかく元気よく、大きな声で。

- 接客用語…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した

注意点 わかり易い言葉で、お客様に聞こえるように、歯切れよく。

お客様に対して「わかりません。」「知りません。」等の誠意のない返答は絶対にしないこと。

【返答例】「少々お待ちくださいませ。
ただいま確認して参ります。」

自分で答えられない場合は責任者（先輩スタッフ）へ対応してもらう。

但し、次のものに関しては事前に確認しておくこと。

- ①お客様用のトイレの場所
- ②公衆電話又は携帯充電場所
- ③タバコの販売機、喫煙所

- 返 事…「はい」
お客様・従業員に関係無く、相手の言ったことに対して反応してあげること。

5. 勤務するにあたり

■ 現場に入る前

- ①入館経路に気をつけて下さい。従業員入口より入館します。(通路ですれ違うスタッフへ挨拶をしっかりと)
- ②ホテルに到着し着替えたら、もう一度身だしなみのチェックを。
- ③貴重品盗難防止の為に、更衣室（ロッカー室）には貴重品を置かない事。
貴重品の預け場所
○宴会勤務の場合……ホテル担当者
○レストラン勤務の場合……ホテル担当者
- ④出退勤のチェックは、各現場の就労書に記入して下さい。就労書が無い場合は責任者まで声かけて下さい。記入しないと時給が付きません！
時間は30分単位で管理しますので、記入する時に注意して下さい。

(例 17:05 の場合→ 17:30 です。虚偽の記入はしないように。)

- ⑤ 指定時間の最低5分前には、現場に集合！（現場＝会場）
(15:00 入りで 15:00 に従業員入口通過であればこれは立派な「遅刻」です。)

■ 就労書の記入方法

1. 必ず黒または青のボールペンで記入する。(鉛筆書きは不可)
 2. 1回の休憩が2時間以上になる場合（ブセナテラスでは3時間）、その前後の就労を別就労とみなし、それぞれに交通費が支給される。その場合、合計で実働が8時間を超えても残業手当は支給されない。
(但しそれぞれの就労で8時間を超えた場合は、その部分の残業手当が支給される)
いくつかのホテルでは休憩の時間は関係なく、1日の実働の総時間数で残業手当を決定する。
- ※
- ① 名札の番号を記入する。
 - ② 始業と終業の間に、食事を摂る、摂らないにかかわらず30分単位で休憩が与えられた場合は必ず時間単位で記入すること。(記入のない場合は休憩なしとみなされる)
 - ③ 休憩を引いた実際に仕事をした時間を記入する。(この時間が賃金計算の基になります)
 - ④ 所在地を記入する。
 - ⑤ 送迎利用した場合には、送迎に○を付けて下さい。

[職業紹介用]

就 労 書

求人者名 〇〇〇〇〇〇ホテル 部門 宴会サービス

(※常用 スポット)

平成 年 月 日 ()

所 属 課	
-------	--

日付	登録番号	氏 名	ランク	始 業	終 業	休 憩	実 働	所在地	※交通費	※送迎	食 事	備 考
1	2/20 1011	山 田 花 子		10:00	17:00	0.5	6.5	宜野湾				
2	(※①)			:	:	(※②)	(※③)					
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

前の人に続けて記入する場合でも必ず記入すること

登録名ではっきりと記入する(漢字名は漢字で、ひらがなはひらがなで、カタカナはカタカナで記入する)

24時間での記入をする(午前10時、午後5時などは書かないように)

自分の居住地の市町村名を記入する(交通費の設定に必要です)必ず記入すること)但しブセナテラスでは交通費の欄に記入すること

●枠外の記入は無効とします。

※印および太枠内は記入しないで下さい。

■ 基本的なこと

- ① ホテル内では大声をあげない。またお客様と言葉を交わす時は、お客様用スペース（パブリックスペース）では、常に礼儀正しく、笑顔で接し、明朗な態度をとること。みだりに頭髪・鼻・顔・耳に触れたり、あたり構わず従業員同士で私語を交わさない。さらに、就業中は良い姿勢を保つこと。
- ② 職場ではお互い助け合い、礼儀を尊び、上司の指示に従うこと。
- ③ 勝手に持ち場を離れない。また就業中は私用の面会をしないこと。
- ④ お客様・社員の名前をきちんと覚え、お客様には可能な限りお名前呼びかけましょう。
- ⑤ 外部からの電話は、緊急時以外は非常に迷惑ですので取り次ぎません。周囲の方にもそのように伝えて下さい。
- ⑥ ホテル施設・備品を大切に扱うこと。細かい事ですが、使用可能なコースター等も気にせず捨ててしまうことが見受けられます。
- ⑦ 従業員食堂・更衣室（ロッカールーム）・トイレ等、使用後はきれいにすること。
- ⑧ ゴミを捨てる場合、定められた方法で捨てること。特に生ゴミ等に異物が入るとゴミ処理業者が「損害」を受けます。
- ⑨ 貸与されたユニフォームは絶対に持ち帰らない。紛失させた場合は弁償して頂くこともあります。
- ⑩ 勤務中は携帯電話等は絶対に持たない事。電源を切り、貴重品と一緒に預けて下さい。バイブモードにして持つことも禁止です。

■ 姿勢・動作

① 待機の姿勢

背筋をのばし両手をきちんとさげ、かかとをそろえて力を抜いた自然の姿勢で起立し、お客様の要望に直ちに応えられるように、所定の場所に待機します。無造作に両手をだらりとさげたり、後ろで組まないこと。また椅子や壁などによりかかたりしてはいけません。トーション（アームタオル）は使用しないときは、左腕にかけるか手にたたんで持ちます。

② 接客の基本

静かに、しかしさっそうと正しい姿勢で歩きます。お客様や周り（サービスマン）の動き、位置に気を配って行動し、衝突しないように歩くことが大切です。

■ 禁止事項

【やってはいけないこと】

- ①ホテル正面玄関又は、客用出入口の使用。
- ②客用トイレ・公衆電話・エレベーターの使用。
- ③ロビー・廊下・営業スペースにおいて、従業員同士の私語、雑談。
- ④お客様の前にやにやすること。
- ⑤お客様の前で従業員同士、愛称で呼ぶこと。
- ⑥靴をすって歩く。
- ⑦宴会場・レストランホール内で走ること。
- ⑧宴会場・レストランにおいて大きな声を出すこと。
- ⑨料理サービス中、サービスマン同士でお客様をはさむこと。
- ⑩料理サービス中、頭髮に触れること。
- ⑪お皿を下げる時、大きな音をたてること。
- ⑫披露宴会場において、メイン席やスピーチ・余興等を行っている前を横切ること。
- ⑬カメラ・ビデオカメラ・スポットライトの前を横切る。
- ⑭バックに下げた料理、ドリンク類を口に入れること厳禁。
- ⑮休憩時の喫煙は指定された場所以外厳禁。

苦情、事故に対する処理

■ 苦情および事故に対する対応のしかた

お客様から苦情を受けないように、また事故が起こらないようにすることが基本ですが、万一お客様から苦情を受けたり事故が発生した時には、的確にかつ敏速にその状況に対応することが大切です。お客様の苦情や事故に対し回避することなく、積極的に取り組む姿勢を大切に、誠実さを持って対応することを忘れてはいけません。

アクシデント対応

■ お客様とのトラブルが発生しやすい原因

- ①精神的なもの……言葉づかい・態度が悪い等
- ②不注意から発生……注文の間違い・伝票金額の間違い・衣服を汚す等
- ③不可抗力なもの……料理に虫が入っていた・毛髪が入っていた等

※大部分は細心の注意と誠意があれば発生しにくい事柄。

■ 苦情処理

- ①不幸にも発生した場合は先ず謝罪してお客さまの感情の高ぶりを鎮め、敏速に責任者に報告し、対応してもらう。
 - ②苦情は最初の取り扱いがまずいと後々まで尾を引くので注意する。
- ※たとえ小さなミスでも責任者に報告し適切な処理をする。

■ 積極的に取り組む姿勢

お客様に不快感を与えたことに対して、まず謝るべきであり、お客様の言い分を最後まで聞くことが必要です。苦情や事故に取り組む姿勢そのものが、お客様とホテルの信頼関係を取り戻すことにつながることを自覚し、対処することが大切です。このような対応が結果としてお客様とホテルの関係を深め、固定客を作ることにもなり得るのです。

①まず謝る

お客様から苦情を受けた時は、直ちに謝ることが大切です。状況によってはお客様に責任がある場合もあります。しかしお客様に不快感を与えたことに対してサービスを提供する側の責任として謝るべきです。

②お客様の言い分を最後まで聞く

お客様が何に対して不満を持っているかを正しく把握することに努めることが大切です。

③事情により改めて謝る

お客様が何に対して不満をもっているかを把握できたら、直ちに責任者に明確に伝え、その対応のしかたの指示を受けます。この時まわりのお客様の存在を忘れないで対応することが必要です。

④記録・報告を確実に行う

すべての苦情は宴席担当者を通し、事故報告書でマネージャーに報告されます。

レストランについて

ホテルには様々な料飲施設があり、宿泊客だけでなく、地域のお客様も利用することが多い場所である。そこでは、「宴会部門」よりもお客様と一対一の関係、マンツーマンの状態になることが多く、瞬間的ではあっても、サービススタッフはお客様に対してホテルを代表する立場になる。その為、よりサービスの内容が重視されることになる。

仕事の手順

■ 営業前

①清掃

お客様に安心して利用して頂く為に、常に清潔かつ衛生的に保つことは何よりも重要なことである。対象物は非常に多いが、点検も兼ねて毎日忠実に行う。壁、天井、ジュータン、扉、ガラス、照明器具、空調器、椅子、テーブル、ワゴン、植栽、装飾品、カウンター（トイレ）など

②スタンバイ（準備）

サービスに必要な物品をチェック・補充する。リネン類、カスターセット、シルバー類、グラス、ナプキン、灰皿、マッチ、爪楊枝、紙ナプキン、パンバスケット、コースター、ストロー、バター、コンディメンツ（薬味）、コーヒー、トレンチなどメニューの点検、差し替え

③テーブルセッティング

準備作業の仕上げとしてお客様が食事を取れる状態にテーブルを設営する。テーブルクロス、シルバー類のセット、プレート、グラス、ナプキン、卓上小物、椅子

④ミーティング

身だしなみのチェック、本日のお勧め料理、品切れ品、予約客やVIPの確認、本日の注意事項、館内情報の確認など

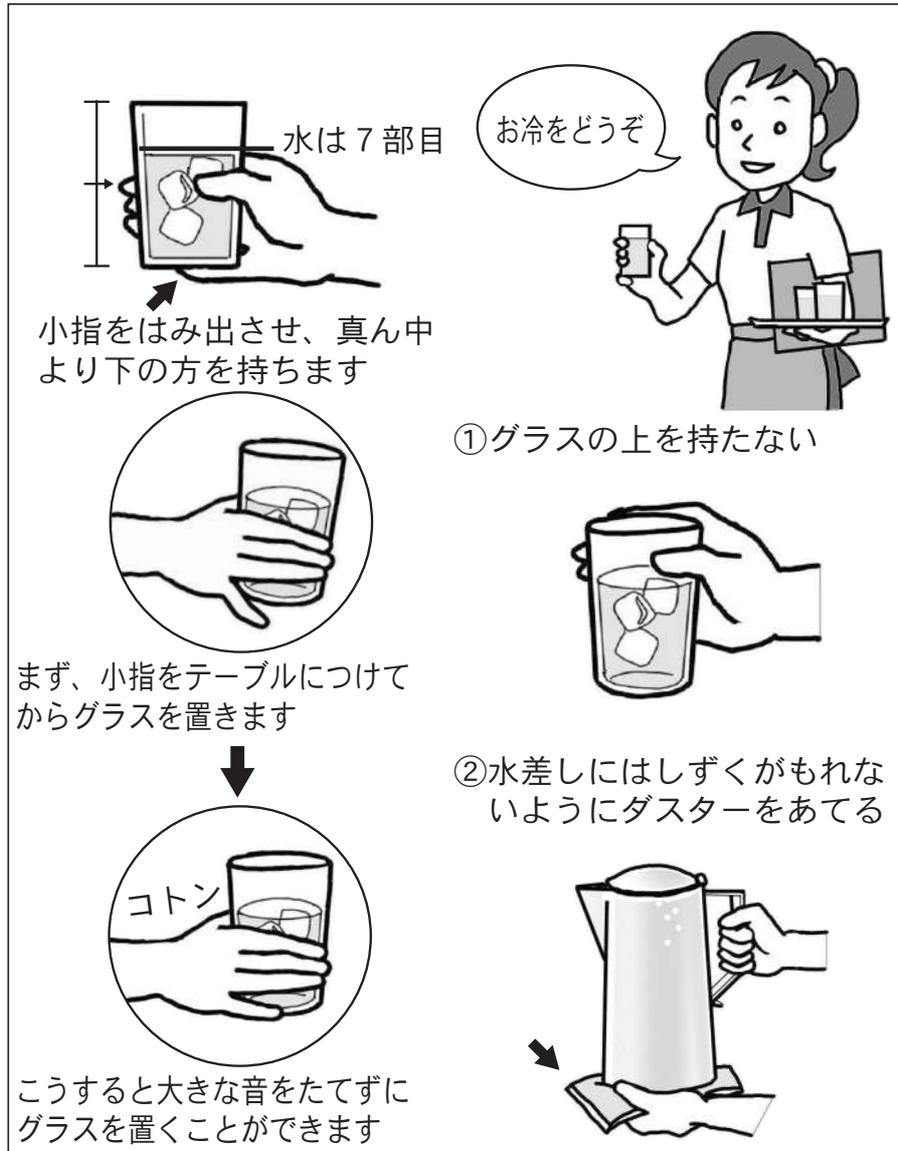
■ 営業中

①お出迎え

最初に与える印象が、その後のサービスに対する評価を大きく左右する為、利用に対する感謝と歓迎の気持ちがお客様に伝わるように、笑顔で迎え挨拶する。（通常、ご案内はマネージャーなどが担当し、席のコントロールを行うことが多い。）

お飲物の出し方

- グラスや茶わんの縁（口をつける部分）に指で触れるのは厳禁



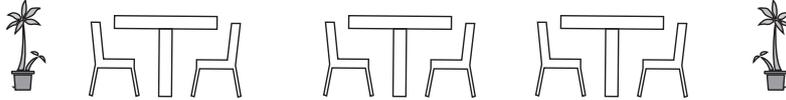
- ②メニューの表示～オーダーテイク（飲み物、料理）
- メニューをお渡ししてテーブルを離れる際、「お決まりの頃、伺いに参ります」などと声をかけ、頃合を見計らって、「ご注文をお伺い致します」と注文取りを行い、厨房に通す。
- ・伝票記入は正確確実にやり、絶対に紛失しないこと。
 - ・お客様の好み（焼き方、付け合せ、飲み物の銘柄等）など細かいことは、忘れずにメモをとること。
 - ・時間がかかる料理の注文を受けた場合は、どの程度かかるのか説明し、その時間お待ち頂くことが可能なか確認をしておくことが望ましい。
お客様が迷っているときは好みを伺い、アドバイザーとして料理の説明をし、数種の料理を勧める。

メニューに備え付けてある調味料がきちんと揃っているかを確認します



テーブル、イスをきちんと揃えて、最終チェックをします。見落としがないか確認します。

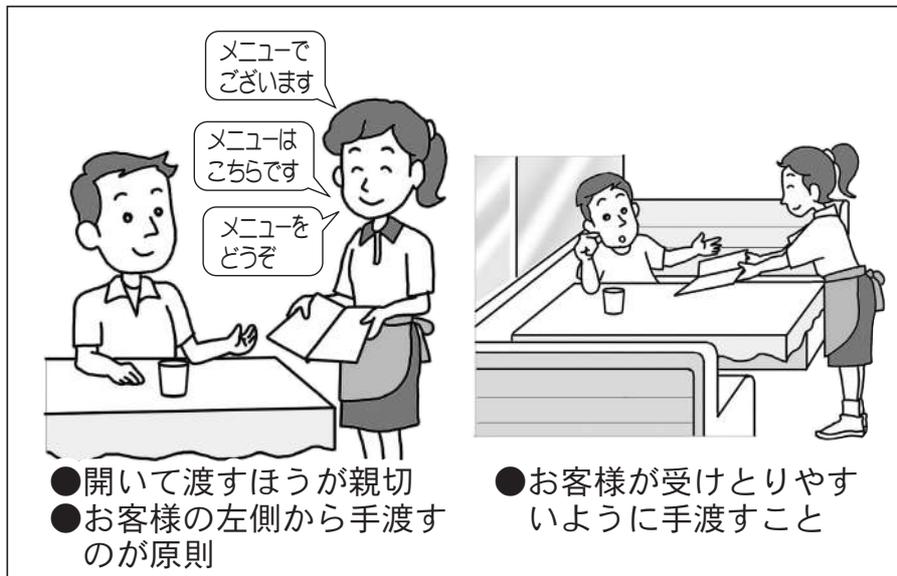
*他のテーブルとのバランスを考えてイスを配置します。



メニューの出し方

～ Point ～

- 開いて渡すほうが親切
- お客様の左側から手渡すのが原則
- お客様が受けとりやすいように手渡すこと



③料理の提供（サービス）

温かいものは温かいうちに、冷たいものは冷たいうちに、サービスする。

また、料理を運んでいる間に、ソースが後ろに廻ってしまったり、盛り付けが崩れたり、といった商品価値を下げることを無ないように注意する。

- ・テーブルに料理を置くときは音を立てないように静かに置く。（ドリンク類も同様）
- ・料理を出すとき、下げるときはお客様にはっきり声をかけて事故を防ぐ。
- ・どんなに急いでいる場合でも決して走らないこと。
- ・料理の後に野菜やソース、スープのクルトン（浮実）を追いかけてサービスする場合は、お客様にその旨をきちんと告げること。

- お客様のテーブルに近付いたら、立ち止まってから声を掛けます



- 料理を持っているのですから、おじぎは不要です
×無言で料理を置いてはいけません

- ご注文なさったお客様を確認して料理を置きます



- *料理はテーブルから30~50cm離れた位置から供します

- *飲み物は右から、料理は左からが原則ですが、しかしこれはあくまでも原則です。右側が壁になっていることもありますので、テーブル配置に併せて臨機応変にします

- お客様の頭上や背中ごしに料理を出したりしないで下さい。無理な姿勢で仕事をすると料理をこぼしたりと、ミスがでますので気をつけます。



④会計

支払方法は、お客様にキャッシャーまで足を運んで頂いて直接支払いを受ける方法と、テーブルに着いたままで会計を済ませる方法がある。

- ・トラブルの無いようにお金の受け渡し、預かりには気を配ること。(テーブル会計の場合は特に)

⑤お見送り

お客様がお帰りになる時は担当でなくても必ず「ありがとうございました」と感謝の意を込めて声をかける。帰り際の印象もまたご入店の時と同様、非常に重要であり、次回のご来店を願い丁寧に対応する。

- ・忘れ物のチェックを素早く行う。(テーブルの端、テーブルの下、椅子の上下など。特に時計などの小物は要注意)

⑥後片付け及びリセット (次のお客様への準備)

ウェイティングが発生している時やランチタイムなどは、一刻も早くお客様を席にご案内するために素早く行う。また、そうでない時間帯でも後片付けが為されていないテーブルがそのまま放置されるとだらしのない雰囲気が漂う為、同様に素早く行う。

- ・静かに音を立てずに行う。

■ 営業後

①後片付け

閉店近くになり、客足が途絶えたら少しずつ片付けて明日の準備をする。15分～30分前にラストオーダーを伺うが、決してお客様を急がすような態度はとらないこと。

閉店後はホール、バックの整理、清掃、残った食材・備品の返却、明日の準備、引継ぎを行い、ゴミの処理、火の元の点検を済ませ速やかに帰宅すること。

※①上記は一般的なレストランの手順であり、実際には各店舗、またはマネージャーにより方針や考え方が違うため、就労する現場の方針に従うこと。

②他にも「バイキング」を中心としたレストランなど形態は様々であり、具体的な内容については現場で確認すること。

従業員の役割

レストランでは所属する個々の役割を決め、下記のように組織的に業務を執り行っている。(呼称はホテルによって異なる場合もある。)

- ① **マネージャー**
レストランの最高責任者として、運営、管理を統括する。
- ② **アシスタントマネージャー**
マネージャーを補佐し、不在時にはその業務を代行して行う。但し、日常的には、マネージャーの業務を分担し、サービスの直接的な指揮を執り、管理面での補佐も行うことが多い。
- ③ **キャプテン**
上司とウェイター・ウェイトレスの中間にあって、一定区域のサービス責任者としてスタンバイ、セッティング、サービスなどを部下と共にしながら監督、指導する。
- ④ **ウェイター・ウェイトレス**
上司の指揮、監督を受け、日常のスタンバイ・セッティング、サービス、後片付けなどの作業の他、サービスに必要な食器、什器・備品などの整備作業にあたる。レストラン業務の中心的な役割。
- ⑤ **バスボーイ**
ウェイター・ウェイトレスの見習い。専ら食器類の下げ、後片付け、テーブルクロスの変更、バター・パンなどの補充などの下働きの業務を行い、バックヤードではすべての仕事の補助を行う。

■ その他の中間サービス

常にお客さまの様子をさりげなく観察して、用事がありそうでしたらそばに行き伺います

「ご用はございませんか」

*お客さまのご希望にはできるだけ添います

*手に負えないことは、すみやかに部署の責任者(MGR)に連絡します



中間サービス 注意点とポイント

- *お冷やの注ぎ足しや灰皿のお取りかえは頻繁に行います。
- *お客様の様子に常に注意して、呼ばれたらすぐに「はい」「ただいま」と返事します。
- *お客様がお手伝いして下さった場合は必ず「おそれ入ります」「ありがとうございます」とお礼を言います。
- *一回のサービスで複数のことをするようにします。
テーブルに伺うたびに、お冷や、食器のチェックをしてください。

■ 中間サービス

*お客様が、次の飲み物や料理を食べやすくするために
行います。といっても、お食事の雰囲気をごわすような動作は慎みます。

お客様が料理を食べ終わるとすぐさま食器を下げたり
料理が残っているのに勝手に下げることは厳禁です。

*お客様の気分を害さないようにさりげなく行います。



6. 宴会場での接客にあたって

お客様は、たくさんのホテルの中から特にそのホテルを選んでいきます。そのホテルの雰囲気と一生懸命なサービスを気に入って頂き、足を運んで頂いています。そのお客様がいなければ、皆さんも仕事がありません。

「ようこそ、おいで頂きました。有り難うございます。」こういった感謝の気持ちを抱くのは当然のことです。

また、感謝の気持ちと並んで大切なのは、お客様に接する場合のマナーです。この「接客マナー」がでたらめであれば、折角の感謝の気持ちがお客様に伝わらないばかりか、逆に不快の念を与えてしまうこともあるので、注意が必要です。

その中でも、次のポイントは最も重要です。

- ①身だしなみ（前述）
- ②接客用語・返事（前述）
- ③笑 顔
- ④積 極 性

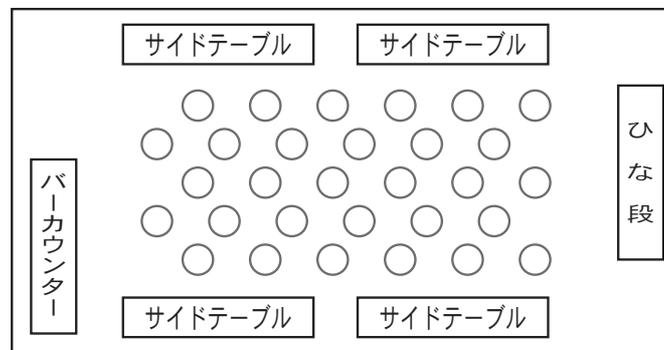
サービスの基本

- サービスをする前に、お客様の、注意を引くことも含めて「失礼致します。」と声をかける。（特に宴会勤務の場合、会場内が騒がしいので大きな声で!）
- トーション（アームタオル）はあくまでもサービス用であるので、間違ってもハンカチ代わりに使わないこと。
- お客様が着席する際は可能な限り椅子を引いて、その動作を容易にしてあげること。（チェアーサービス）
- グラス類はお客様の口に触れる部分には決して手を触れないこと。タンブラーであれば、最低でもその半分より下の部分をつかむ。
- 可能な限りグラスや銀器（シルバー）、陶器などの音を立てないようにする。またサービス中または移動中、食器類・プラッター等がお客様に触れないよう注意する。
- お客様へのサービス毎に皿が汚れていないかを確認して、次のお客様のサービスに移る。
- 落とした物を拾いあげる時は、かたひざをついたような格好で拾うこと。
- 仕事をスムーズに運ぶ為に小皿類やグラス類を下げる時、トレンチ（トレイ）を使用する。

一般的な披露宴の流れ

プログラム	スタッフの仕事
① 会場オープン…開演30分前	① 迎賓
② 新郎・新婦入場	② 会場裏待機
③ 媒酌人・来賓挨拶	③ 会場入場
④ ウェディングケーキ入刀	④ シャンパンサービス
⑤ 乾杯挨拶	⑤ 料理・ドリンクサービス
⑥ お色直し	⑥ ↓
⑦ 余興・祝辞	⑦ ↓
⑧ キャンドルサービス	⑧ ↓
⑨ 謝辞	⑨ サービスストップ
⑩ お開き	⑩ お見送り

卓割の例



お客様の人数やその会場により、テーブル、バーカウンター、サイドテーブルの配置場所は、異なります。

1つのテーブルに8～10名掛が一般的ですが、時には12人掛の場合も有ります。

7. 宴会について

ホテルの料飲部門には通常「レストラン」部門と「宴会」部門がある。「宴会」ではあらゆる目的に対応することが可能であり、メニューに従って専ら料理・飲み物を提供する「レストラン」とは基本的な形態が異なる。

宴会の種類及び形式

■ 種類

①パーティー

結婚披露宴・祝賀会（七五三・米寿・20周年記念等）・歓送迎会・同窓会・新年会・忘年会・クリスマスパーティー・ディナーショー・ダンスパーティー・テーブルマナー・その他

- ②会議及びセミナー
国際会議・企業及び諸団体の会議・学術会議・各種セミナーなど
- ③その他
展示会・発表会・説明会・講演会・記者会見など

■ 形 式

- 正餐（ディナー パーティー）
夕食をフルコースで食する正式バンケットのこと。
昼食時に行うものはランチョン・パーティーと呼び、少し略式になる。
 - ビュッフェ（立食パーティー）
正餐に準ずる料理をいろいろな器に盛りつけてテーブルにまとめて並べ、お客様自身が好みの料理・好みの飲み物を直接選べるようになっている。また、模擬店（屋台）を設置している場合もある。（寿司・そば屋台等）
「立食」ではあるが、多少の椅子やテーブルを設置している場合もある。
 - 着席ビュッフェ
基本的料理・飲み物等の提供の仕方はビュッフェと同じだが、全出席者のテーブル・椅子が用意されており、客はビュッフェテーブルから自分の料理を取り分け、自分の席で食す。
 - 卓料理
円卓上のターンテーブルに人数分の料理がオンテーブル（オンテー）され、客自身を取り分けて食す。
沖縄の結婚披露宴ではこのスタイルが最も多く見られる。中華料理に似た形式。
 - カクテルパーティー
立食形式のパーティーだが、ビュッフェと異なるのは料理はつまみ程度で、飲み物主体であること。通常夕方以降であり、夕食前に催して引き続き正餐となることも多い。テーブルや椅子は特別な場合以外は設置しない。
 - シアター
主に、会議・説明会・研修会等。テーブルは用意せず椅子のみスタイル。
 - スクール
内容はシアターとほぼ同じだが、全出席者分のテーブルが設置されている。
- ※上記以外でも様々な形態の宴会があり、その主旨やお客様の要望によって内容も大きく変わります。

宴会の種類及び形式

■ テーブルサービス

①ルシアンサービス（持ち回り）

「プラッター」及び「(スープ) チューリン」を左手の掌の上に持ち、お客様の左側からサーバー及びスープレードルにてサービスする。

②皿盛り（プレート）サービス

現在ではお客様の左右どちらからサービスしても良いが、各現場で決められているので、必ずそれに従う。

③その他

フレンチサービス（ゲリドンにて）、卓料理や中華料理のサービスなど

※ドリンクは基本的にお客様の右側からサービスする。

宴会における注意事項

①ミーティングをよく聞くこと

宴会の趣旨をよく理解し、それに沿って行動した方が失敗が少なくなる。（どんな客でどんなメニューで、自分は何をするのか。etc）

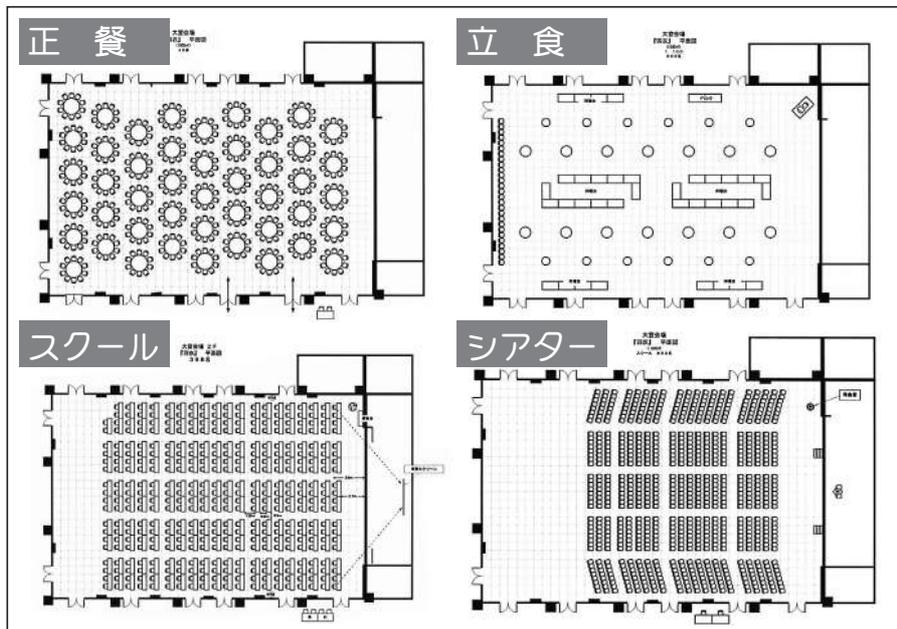
②協調すること

宴会では大勢のお客様が来ます。チームワークを良くし、お互いに助け合いながら仕事をしないと成功しません。（ワンマンプレーでは限界があります。）

③その現場のやり方に合わせること

何力所かのホテルを勤務しているスタッフはどうしてもいろいろと比較してしまいがちであるが、その現場にいる時はあくまでもその現場にあわせること。（批判をする必要は無い。）

■ テーブルプラン



■ サービスのポイント

宴会における接客サービスは、開宴前のサービス、開宴中のサービス、終了後のサービスに分けることができます。

■ 開宴前・待機時のサービス

ウェイター・ウェイトレスはテーブルまたは入口に待機してお客様の入場を待ちます。お客様が入場してきたら、スムーズにお客様を会場内に案内し、席が決まっている時は席まで案内します。宴席担当者は入口で来客数を把握しながらお迎えします。

■ 開宴中のサービス

宴会料理のサービスは一般のようにアラカルトで出されるのと違い、同じ料理を出す場合が多いので、当然サービス係は全体に合わせたペースでサービスを行います。

担当者は常にメインテーブルをマークしながら全般の歩調を見ることが大切です。特に調理場と会場内の進行状況などの連絡を密に行い、サービスの基本である「温かいものは温かいうちに、冷たいものは冷たいうちに」を心がけサービスにあたります。

また何かの過ちや事故を起こした時は、直ちに静かに処理するようにします。

その他次の点に注意します。

- a. 受付係へ盗難などの事故防止の注意
- b. 電話の取り次ぎ
- c. 遅れたお客様の対応
- d. 挨拶及びアトラクションなどのアテンド
- e. 早く退場されるお客様の対応

■ 終了後・お客様の見送り

- a. 忘れ物の確認

■ 卓盛料理の場合

- 会場責任者は開宴一時間前に全体のミーティングを行い、宴会の主旨、メニューの内容、役割分担と手順、プログラム及び諸注意事項について説明します。
- 開場15分前に冷製料理をターンテーブルの上へ所定の位置にセットします。
- 開宴30分前に開場します。ウェイター、ウェイトレスは各自の定位置に正しい姿勢で立ち、お客様を迎えます。
- お客様が着席次第、飲み物を各指定銘柄の通りテーブルにセットします。
- ヘッドウェイターの合図で司会者が開会の言葉を述べ披露宴が始まります。ウェイター、ウェイトレスはセレモニー進行中は所定の位置で待機し、お客様のリクエストに応えられるようにします。
- 待機でバックに入ったウェイターはシャンパンの準備を行い、乾杯の前にシャンパンをもって会場内に待機します。
- 司会者の乾杯の案内（アシスタントの合図）でシャンパンを抜栓し、手順よく、迅速に注ぎまわります。
- 乾杯後、食事に入ります。料理毎に取り皿を出します。まず取り皿をターンテーブル上に置き、その右側に料理名を述べて出します。
- 料理、飲物を出したり下げたりする場合は「失礼致します」「お下げ致します」とお客様に注意をうながすうえでも必ず声をかけるようにします。
- テーブル上の使い終わった取り皿や大皿はすみやかに下げ、次の料理がサーブしやすいようにテーブルの上を整えます。
- 飲物が充分行き届いているか確認します。空き瓶があれば下げて補充します。まだ飲まれていない飲物があれば下げて、よく飲まれているものと交換するといった気配りも必要です。
- お色直し
新郎新婦がお色直しで退場する際はウェイターはサービスをいったん中止します。スポット係とドア係は持ち場につき、他の者は所定の位置で待機します。
- 披露宴が進行し、料理もデザートになるとコーヒーカップを配りながら他の不要な皿を下げます。
- コーヒーを注ぎ終えたら、灰皿もこまめにかえていきます。飲物が必要なお客様にはお応えしお客様がお帰りになるまで注意を払います。

立食パーティーのサービス

立食（ビュッフェ）形式の場合は、中央や壁際にセットし、料理を配置しますが、口の字形の場合にあとからのサービスをしやすくするため角をあけておき、中側に入入りできるようにしておきます。

また、皿や箸、フォークなどは1～2カ所にセットしておきますが、おおよそ出席者の2～3倍の数をセットしておきます。

お客様が会場に入る前に、ドリンク、冷たい料理、温かい料理をテーブルに配置しておくのが一般的です。飲み物のサービスは、お客様が会場に入るときにお渡しする方法（ウェルカムドリンク）と、乾杯時に差し上げる方法があります。

その後は、バーコーナーからトレイに乗せ、随時サービスします。ちらしテーブルに置かれた皿を、パントリーまで下げたり、料理を取って差し上げることも重要な仕事です。常に周囲に気を配り、サービスをしましょう。

ホテル業界用語

持ち回り…会場裏より料理を運び、お客様に料理サービスをする事。

お 供…持ち回りの補佐的工作。会場内で料理の皿をまいたり、飲み物のサービスをする仕事。

裏 導 線…会場裏のサービス通路。

ドンデン…宴席が終了し、片付け模様替えをし次の宴席の準備をする際、極めて時間が少ない場合又は大幅な模様替えをする場合にいう。

シルバー…ナイフ、フォーク等の銀器をさす。

皿をまく…お皿を配ること。

パスサービス…お料理をお客様にとっていただくこと。

ト レ イ…グラス等をのせて運ぶお盆のこと。

持ち回りサービス…お客様の前で、プラッター（銀皿）に盛り付けてある8～10人前の料理をサーバーで取り分けていくサービスです。

ディシャップ…料理を出すところ。

パントリー…食器を下げるところ。

リネン室…衣類を管理するところ。

■ 一般宴会のサービス

ホテルや会館の一般宴会では、小規模の飲食を中心とする宴会から、大規模のビュッフェ式パーティーまであり、内容も企業の新製品発表会、年次大会、学会、表彰大会、国際会議、出版記念会、就任祝賀会、新年賀詞交換会等きわめて多種類の会合、宴会があります。これらの

一般宴会のサービスについては、キャプテン→アシスタント→常備者の指示のもと、サービスクリエイターが仕事をしていきます。このチームワークの良さが、お客様へのサービス向上につながっていきます。

1. スタンバイ (準備作業)

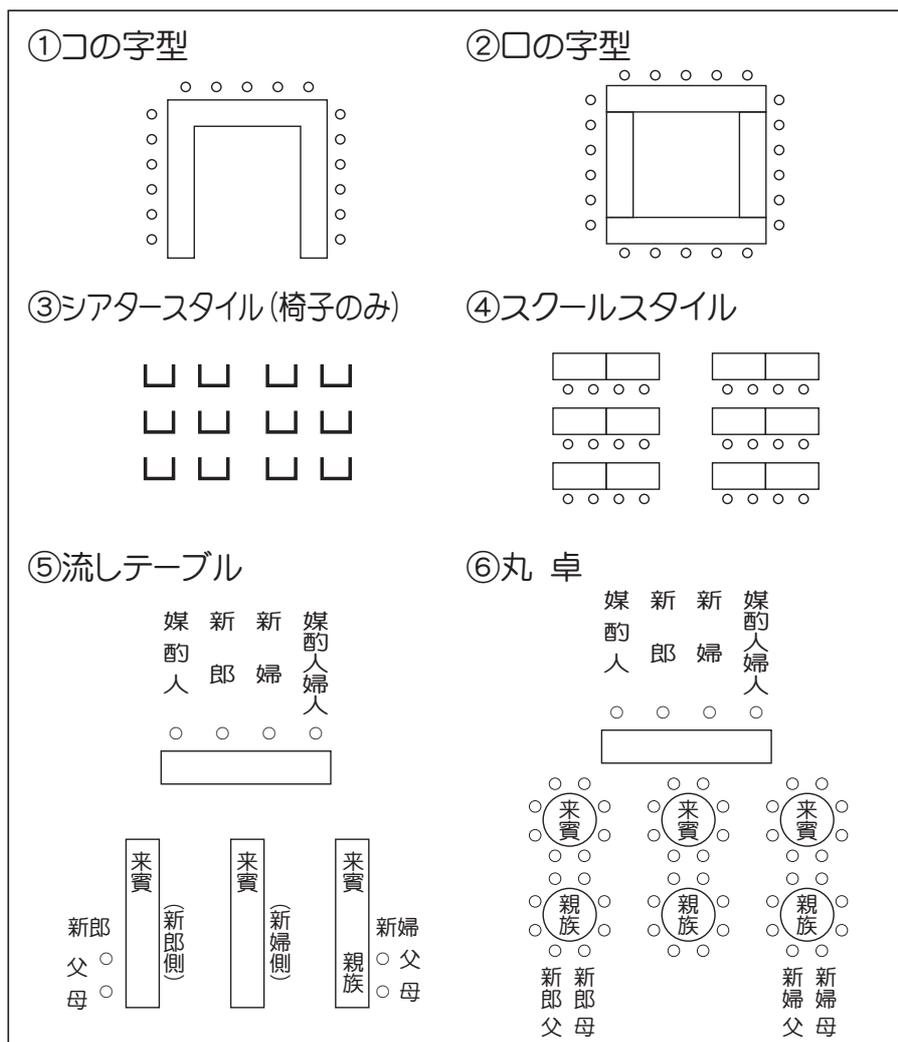
ホテルや会館でパーティーが開かれる場合、会場の準備、テーブルセッティング等のスタンバイが行われます。

特に宴会場が、一日に2回転、3回転するような場合には前の宴会が終了した後に後片付けをし、ただちに次の宴会の準備をしなければなりません。主催者の意向を十分に把握し、スタンバイ以前に、細かい点についてまで、打ち合わせを行っておかなければなりません。

2. テーブルのつくり方

宴会、結婚披露宴では、会場の広さ、出席者の人数、宴会の目的などによって、テーブルの大きさ、配置方法等が変わります。次のようなテーブルセッティングがあります。

■ テーブルセッティング



■ サービスマンの配置

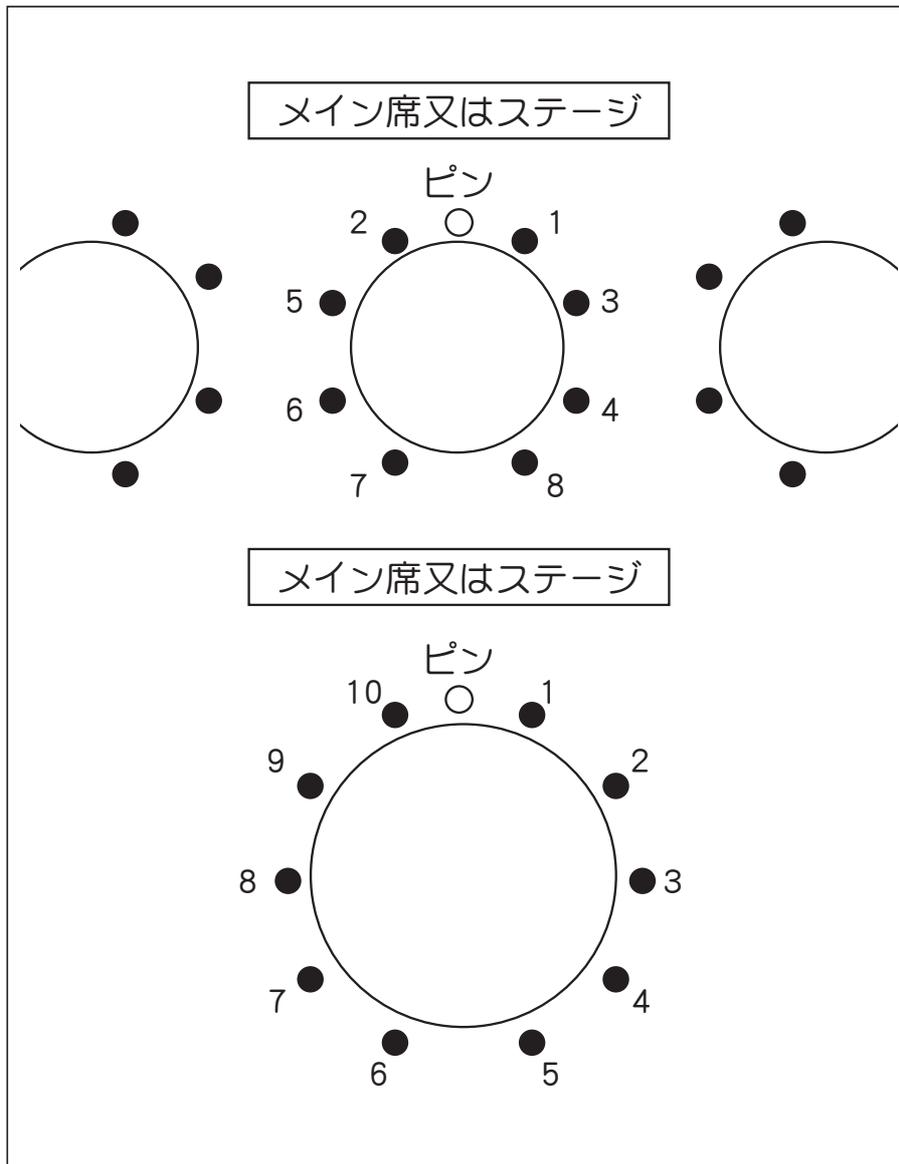
コース料理のサービスでは、各テーブルごとに担当者がつきます。この担当者のことを“持ち回り”と言い、持ち回りの補助をする人のことを“お供”と言います。この両者のコンビネーションで仕事を進めていきます。

（持ち回りの仕事）

お料理をお客様に出したり、食べ終わったものを下げたりするのが主な仕事になります。

（お供の仕事）

ドリンクのサービスやお皿を配ったり、又ソースやドレッシング等をサービスする仕事になります。



宴会終了後のあと片付け

あと片付けの際には、次の宴会の準備が順調に出来るように片付けます

- ①次のスタンバイを考えながら行う
- ②作業を分担する

あと片付けと次のスタンバイの各作業を同時に行えるように人を割りふって、効率的に行います

■ あと片付けの手順

- ①椅子をまとめる
次の宴会の1テーブルに必要な数ずつ積み重ねる
必要以外は10脚ずつスタックし撤去する。
※椅子をまとめるのは、通路を広くしワゴンなどを通りやすくするためと、テーブルの前部分をあげ作業をしやすくする。
- ②料理・食器を下げる
食器を下げる場合は、出来るだけ汚れの少ないグラス類を先に下げる。
- ③テーブル上を片付ける
食べ残しや飲み残しをポリバケツなどに捨ててから、ラックやトレーにのせて下げます。ゴミも同様です。同型のを分担して下げていきます。
- ④スカート類は所定の位置へもどす
スカート類は次に使用する時にしわにならないように、またあと片付けの最中に汚れないように折りたたんで所定の場所へもどします。

■ 火 災

- ①日頃より火の取り扱いには注意し、連絡手順を聞いておく。
- ②不幸にも発生した場合は、すぐ手順に従い連絡し、消火器を使って鎮火に努力する。
- ③責任者の指示に従い安全にお客様を誘導することを心掛ける。



■ 病人・けが人

- ①病人発生の場合お客さまを横にし、状況によって敏速に責任者へ報告、医師への連絡をしてもらう。
- ②けが人の場合も同様、責任者へ報告、場合によっては救急箱の薬で応急処置の手伝いをする。
- ③状況が緊迫している場合、そのままの状態で敏速に報告、対処してもらう。

責任者に報告

お医者さま



8. 仕事の手順

- ①出勤時間の記入
制服を着用し、名前と出勤時間を記入する。
- ②職場の確認
受け持ちのサービス現場（配属先）へ、速やかに移動する。
- ③ミーティング
メモ用紙・ペンを持参しミーティングの内容・注意点を記入し、「わからない点」は、質問してください。
- ④仕事の分担
各自・やるべき仕事を明確に把握する。
- ⑤突発的な出来事
ひとりで出来ない事、自分で判断出来ない事は、周りの人に手伝ってもらい、担当者に相談する。
- ⑥報告・片付け
与えられた仕事を終えたら、片付けをして仕事を終えたことを報告する。
- ⑦器物の扱い
すべての道具・食器は安全且つ慎重に扱い、決められた場所にセットし、所定の場所に片づける。すべての器材はホテルの財産です！
- ⑧終了
業務を終えたら、退勤時間を記入する。

9. 給与について

- 給 料 日 毎月末日締め翌月25日の支給。全て銀行振込。但し、25日が土日祝祭日に当たる場合は繰り上げ。【例/25日（土）→24日（金）】
- 指 定 銀 行 沖縄海邦銀行・琉球銀行・沖縄銀行各支店（普通預金口座）本人名義であること！
- 振込手続き 指定の用紙（求職票）に記入するか、翌月15日迄に各担当者、もしくは当社経理まで申告して下さい。
注）申告が遅れた場合は、給料日当日に振り込まれないことがあります。

10. 接客用語例

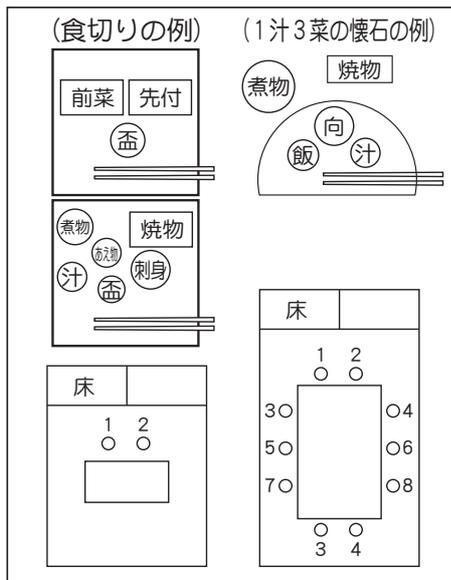
ホテルマンとして 不適切な言葉 (誤)	ホテルマンとして 適切な言葉 (正)
1. ぼく・わたし	1. わたくし
2. 年配の方／老人／田舎の人	2. ご年配の方／お年寄り／地方の方
3. 子供／子供たち／男の子／女の子	3. お子様／お子様方／お坊ちゃま／お嬢さま
4. そうです／いいです・よろしいです	4. さようでございます／よろしゅうございます
5. やっぱり／そうします	5. やはり／そう致します
6. 分かっています／分かりません	6. 存じ(上げ)しております／分かりかねます
7. やっておきます	7. 致しておきます・済ませしておきます
8. あっち・こっち／危ないですよ／近いです	8. あちら・こちら／危のうございます／近うございます
9. 寒いですか／暑いですか	9. お寒うございますか／お暑うございますか
10. 失礼しました	10. 失礼致しました
11. 今行きます	11. ただ今お伺い致します
12. これでいいですか	12. こちらでよろしゅうございますか
13. 今持っていきます	13. ただ今お持ち致します
14. そっちに行きます／呼んできます	14. そちらに伺います／お呼びして参ります
15. 課長いるでしょうか	15. 課長はいらっしゃいますでしょうか・課長はおいででいらっしゃいますか
16. いませんか	16. いらっしゃいませんか・おいでではございませんか
17. じゃあいいです	17. では結構でございます
18. あとで来ます	18. 後ほど伺います(お伺い致します)
19. 食事中ですか	19. お食事中でございますか
20. 食事は済みました／もう食べました	20. 食事は済ませました／もう頂きました
21. おいしくないですか	21. お口に合いませんでしょうか
22. 妹ですか、中三です	22. 妹でございますか、中学三年でございます

- | | |
|----------------------------|--|
| 23. これ食べませんか | 23. こちらをお召し上がりになりませんか |
| 24. トイレに行って来ます | 24. お手洗い（男性）・化粧室（女性）に行って参ります |
| 25. トイレは真っ直ぐ行って右側です | 25. お手洗い（お化粧室）は真っ直ぐおいでになりますと右側になっております |
| 26. そのように見えますね | 26. そのようにお見受け致しますね |
| 27. 太った方／痩せた方 | 27. 体格のよろしい方／細身の方 |
| 28. 赤ら顔／色白の人 | 28. 血色のよろしいお方／色白のお方 |
| 29. コーヒー飲みますか | 29. コーヒーお召しあがられますか |
| 30. お茶ぬるいですか／取り替えましょうか | 30. お茶はぬるうございませんか／お取り替え致しますしょうか |
| 31. まぶしいですね | 31. まぶしゅうございますね |
| 32. カーテン閉めましょうか | 32. カーテンをお閉め致しますしょうか |
| 33. 他に用はないですか | 33. 他にご用はございませんか |
| 34. 知らないんですか | 34. ご存じないのですか |
| 35. すみません（謝るとき） | 35. 申し訳ございません |
| 36. すみません（感謝するとき） | 36. 恐れ入ります |
| 37. そう言っておきます | 37. そのようにお伝え致しておきます |
| 38. 主任はまだ来ていません | 38. 主任はまだおみえになっておられません |
| 39. 帰りに寄ってみます | 39. 帰りにお寄りしてみます |
| 40. やってくれます | 40. して頂いております・して下さっております |
| 41. 聞いてみます | 41. 伺ってみます |
| 42. 使いの人／身内の人 | 42. お使いの方／お身内の方 |
| 43. 眠いですか／もう遅いから寝たほうがいいですよ | 43. お眠うございますか／もう遅うございますので、お休みになられたほうがよろしゅうございますよ |
| 44. 夕べは10時に寝ました | 44. 昨夜（昨晚）は10時に休みました |
| 45. 課長疲れたでしょう | 45. 課長お疲れでございましょう |

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 46. 僕のお父さん・おばあさん・お兄さん | 46. 私の父・祖母・兄 |
| 47. ご主人／奥さん／お連れさん | 47. ご主人様／奥様／お連れの方 |
| 48. 洋服・着物・コート／草履・靴・下駄 | 48. お召し物／お履き物 |
| 49. お休みでしょうか | 49. お休みでいらっしゃいますか・お休みでございませうか |
| 50. ここでお待ち下さい | 50. こちらでお待ち下さいませ |
| 51. 足もとに気を付けて下さい | 51. 足もとにお気を付け下さいませ |
| 52. 置いておきます | 52. 置かせて頂きます・お置き致しております |
| 53. もう帰るんですか | 53. もうお帰りでございますか |
| 54. 時間ですか、今3時です。 | 54. お時間でございませうか、ただ今3時でございませう |
| 55. 残業してもいいですよ | 55. 残業してもよろしゅうございませうよ |
| 56. もう帰ってもいいでしょう | 56. もう帰らせて頂いてもよろしゅうございませうか |
| 57. 薬飲んでますか | 57. お薬お飲みでございませうか |
| 58. 面会の方が来ています | 58. ご面会の方がお見えでございませう |
| 59. 待っててもらいましょ | 59. お待ちになって頂いましょ |
| 60. うか | 60. いらっしゃらないと申し上げましょ |
| 61. いないって言うておきましょ | 61. 課長はただ今席をはずしてございませう |
| 62. うか | 62. 課長はただ今席をはずしてございませう |
| 63. 上着脱いでいいでしょ | 63. 上着を脱がせて頂いてもよろしゅうございませうか |
| 64. うか | 64. コートをお預かりします |
| 65. コート預かりますので | 65. もう帰らせて頂いてもよろしゅうございませうか |
| 66. もうかえっても構わな | 66. ご安心なさいませう |
| 67. いでしょ | 67. 割に（割合に）・自然に |
| 68. うか | 68. ご遠慮なさらずにお召し上がり下さいませ |
| 69. 安心したでしょう | 69. わたくしの名前は比屋根 |
| 70. 割と・自然と | 70. 根と申します |
| 71. 遠慮しないで食べて下 | |
| 72. さい | |
| 73. ボクの名前は比屋根 | |
| 74. す | |

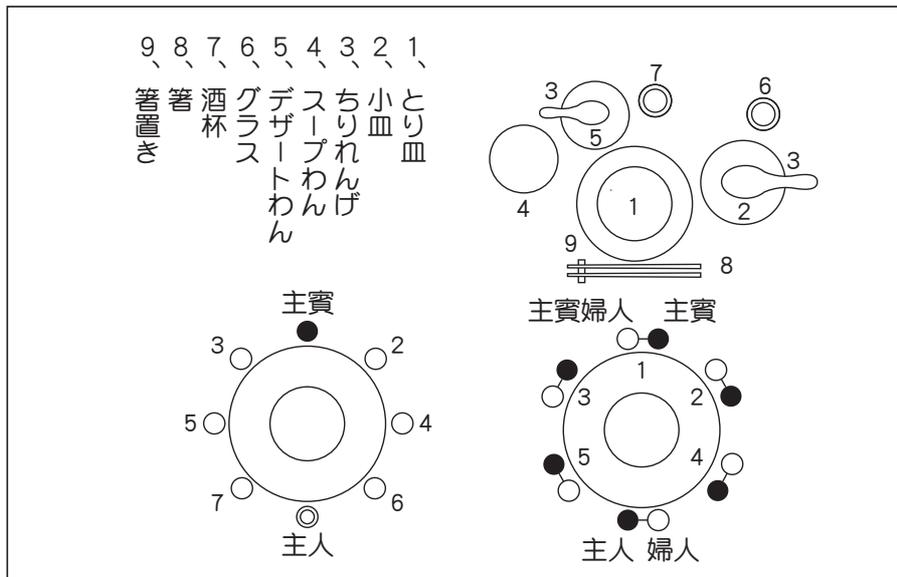
- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 69. 主任のお姉さんが来ました | 69. 主任のお姉様がおみえでございます |
| 70. 課長の住んでいる所はどこですか | 70. 課長のお住まいはどちらでございますか |
| 71. 夕べはよく眠れましたか | 71. 昨夜（昨晚）はよくお休みになられましたか |
| 72. タイムカード押すのを忘れちゃったんです | 72. タイムカードを押すのを忘れてしまいました |
| 73. ここに証明して頂けますか | 73. こちらに証明して頂けますでしょうか |
| 74. 昨日の晩／明日の朝 | 74. 昨夜（昨晚）／明朝 |
| 75. うちの部長さんですか | 75. わたくしどもの部長でございますか |
| 76. いま外国に行っているんです | 76. ただ今海外に出張致しております |
| 77. 一応20日頃帰るって言っていました | 77. 予定では20日頃に帰る（戻る）と申しておりました |
| 78. 使いの人が来ています | 78. お使いの方がおみえでございます |
| 79. お会いしますか | 79. お会いになられますか |
| 80. お待ちどうさまでした | 80. お待たせ致しました |
| 81. お待たせしました | 81. お待たせ申し上げます |
| 82. お済みですね | 82. お済みでございますね／お済みでいらっしゃいますね |
| 83. お下げします | 83. お下げ致します・下げさせていただきます |
| 84. お済みですか | 84. お済みでございますか・お済みになられましたか |
| 85. お決まりですか | 85. お決まりでございますか |
| 86. あとで参ります | 86. 後ほどお伺い致します |
| 87. そこにかけてお待ち下さい | 87. そちらにおかけになってお待ち下さいませ |
| 88. ご苦労さまでした（目上の人に対し） | 88. お疲れさまでございました |

○日本料理＝配ぜんと座席



日本料理には、会席料理や懐石料理等さまざまな様式や約束ごとがあります。懐石料理では、折敷（脚のないおぜん）を直接置におきます。普通、会席料理では、1人分ずつ、めいめいの器で、順次料理が供されますが、特に披露宴の場合などは、セットされた料理が供されることもあります。

○中国料理＝配ぜんと座席



中国料理の宴会は、大きな丸テーブルで、8人程度の人々が会食をするのが、ごく一般的形式です。食器は、箸、取り皿、スープ碗、グラス類などですが、セッティングのしかたには、箸を縦におく場合も、横におく場合もあり、必ずしも厳格な決まりはありません。次々に供される料理は、ターンテーブルにのせられ、各自が、それぞれ自分の分を自由に取るわけで、他人に邪魔にならないようにすればよいわけです。食事サービスのサービスは、汚れた取り皿をそのつど、とりかえることが大切です。

座席については、西欧式とちがって、主人と夫人とがとなりあって座り、招待客を接待することです。部屋は入口に近い方が、下座になります。

テーブル上のセッティング

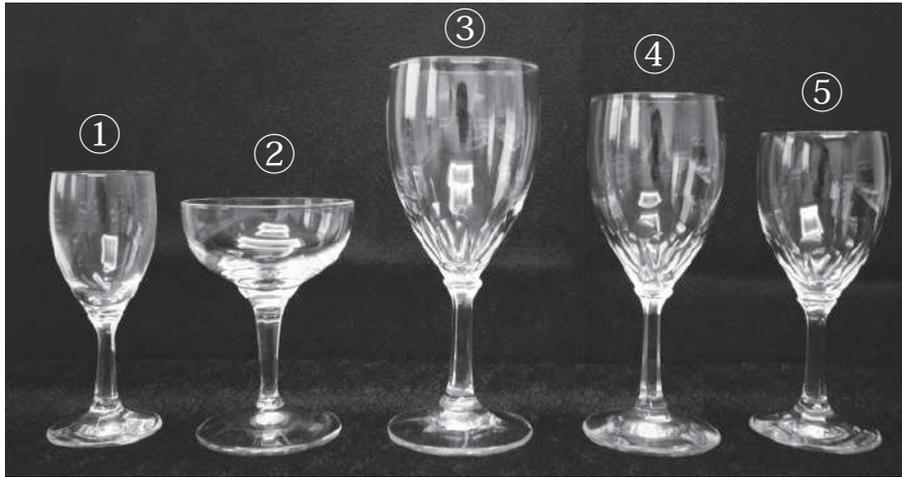
○西洋料理（フルコースの場合）



- | | |
|------------|------------|
| ①ショープレート | ⑪デザートフォーク |
| ②ナプキン | ⑫デザートスプーン |
| ③オードブルナイフ | ⑬メロンスプーン |
| ④スープスプーン | ⑭バタースピレッター |
| ⑤フィッシュナイフ | ⑮バターナイフ |
| ⑥ミートナイフ | ⑯バタークーラー |
| ⑦ミートフォーク | ⑰ゴブレットグラス |
| ⑧フィッシュフォーク | ⑱赤ワイングラス |
| ⑨オードブルフォーク | |
| ⑩ブレットプレート | |

※各現場（メニュー）によりセットするシルバーは異なります。
上記は標準的なセットです。

○グラスの種類



①シャリーグラス
②シャンパングラス
③ゴブレットグラス

④赤ワイングラス
⑤白ワイングラス



①100Zタンブラー
②80Zタンブラー

③オールドファッショングラス



①タスカップ
②レギュラーカップ

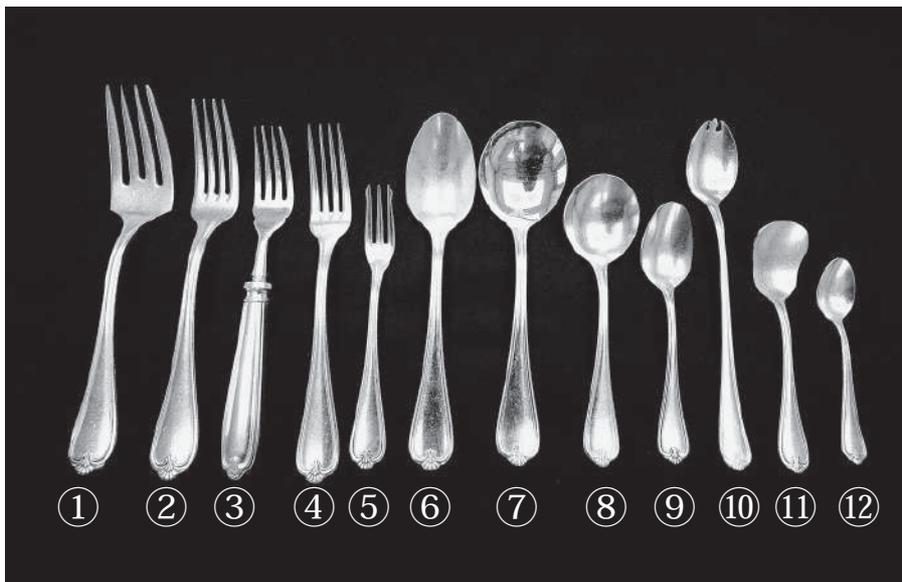
③デミカップ

グラス類は、ソーダガラス、カリガラス、クリスタルガラス、セミクリスタルガラス、強化ガラスがあり、ガラスを材料とした鍋類では、耐熱ガラスがあります。

高級グラスは、もちろんクリスタルグラスで、手にしたときの重量感、水晶をおもわせる透明感、カットによって屈折し、反射する美しさは格別です。少人数の、高級宴会以外には、あまり使われません。

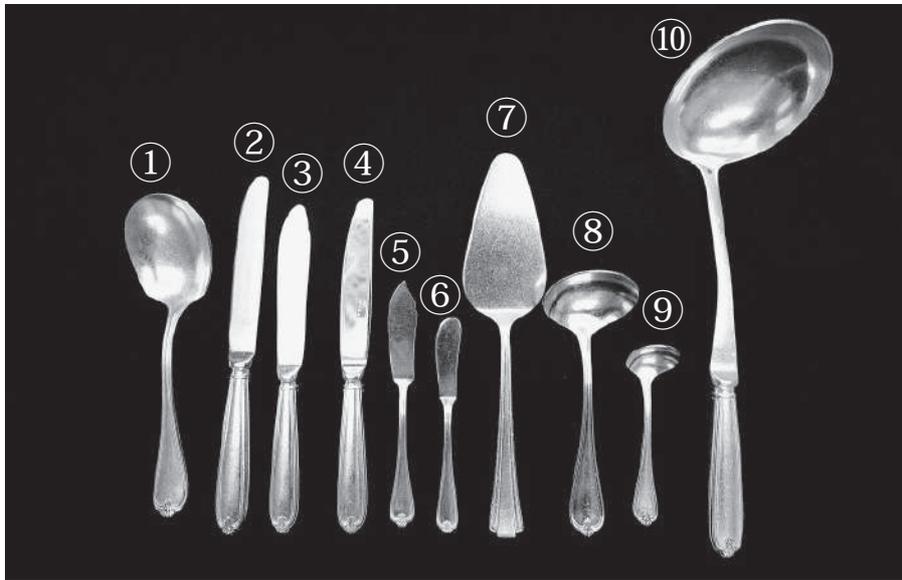
強化ガラスは、通常ソーダガラスの5～10倍以上の強度があり、一般の宴会グラスとしては最高です。カリガラスは、不純物が少なく加工しやすいのが特徴です。

○シルバーの種類



- ①サービスフォーク
- ②ミートフォーク
- ③フィッシュフォーク
- ④デザート(オードブル)フォーク
- ⑤ヒメフォーク
- ⑥デザートスプーン

- ⑦スープスプーン
- ⑧タス(ブイヨン)スプーン
- ⑨ティースプーン
- ⑩メロンスプーン
- ⑪アイスクリームスプーン
- ⑫デミスプーン



- ①サービススプーン
- ②ミートナイフ
- ③フィッシュナイフ
- ④デザート(オードブル)ナイフ
- ⑤バターナイフ

- ⑥バタースプレッター
- ⑦ケーキサーバー
- ⑧ソースレードル
- ⑨シュガーレードル
- ⑩スープレードル

○宴会テーブル

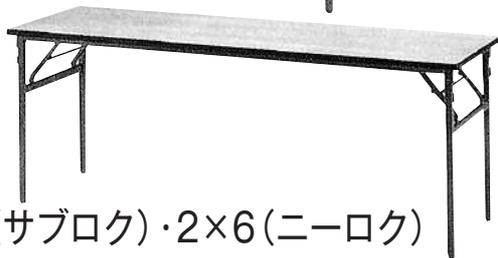
- 呼称～円卓・丸卓
大丸・6丸7丸
-



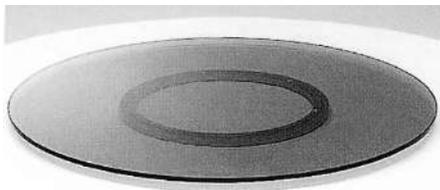
- 呼称～半丸
-



- 呼称～会議卓・3×6(サブロク)・2×6(ニーロク)
-



- スモークガラス
ターンテーブル



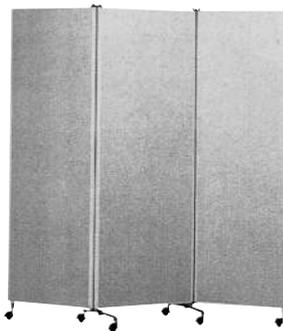
- 金屏風



- センターテーブル回転式



- パーティション



- テーブルスカート
-



お皿の持ち方 (1)

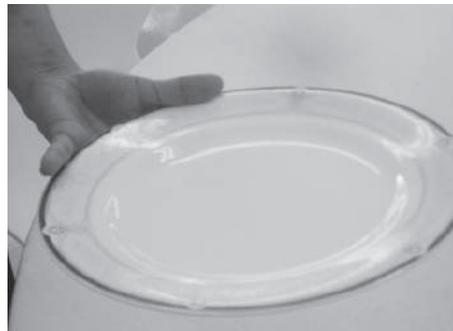


お皿の3枚持ちは、ホテルの料飲部門で働く上で身に付けなければいけないテクニックのひとつです。

サービスする上では、この3枚持ちが出来るのと出来ないのでは、かなり違いがありますので、テクニックとしては常時使う使わないは別問題として、身に付けるべきでしょう。

ホテル関係者でない方も、最近増えているバイキング形式のレストランなどでお皿を一度に何枚も持つような時には覚えておくと便利なテクニックです。

これは、左手に2枚、右手に1枚で3枚のお皿を持つ方法です。一般的に広く使われる持ち方でサービスの未経験者でも簡単に身に付けられる方法です。



まず1枚目のお皿は、親指と小指の間に挟みます。

2枚目のお皿は、親指・小指の付根と手首あたりにお皿の底がくるようにして乗せます。

複数のお皿を重ね持ちする時は、1枚目に残飯とナイフフォークを、2枚目にお皿を重ねます。



サーバーの持ち方 (A)

続いてウェスタン式のサーバーの持ち方の解説をします。



上写真のようにまずスプーンから持ちます。スプーンを上に向け、人差し指と薬指がスプーンの上に、中指と小指が下にくるようにして持ちます。

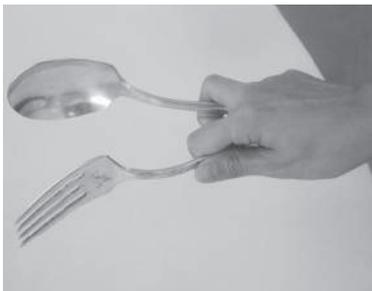


次に小指をスプーンの枝の部分を引っ掛けるように曲げます。薬指は反るようにまっすぐ伸ばします。スプーンは、この小指と薬指、中指の3本の指で持つようにします。



フォークは、左写真のように人差し指と親指で持ちます。

動かし方は、フォークを固定しながら、中指を握ってスプーンをフォークに寄せ、薬指を開くことによりスプーンをフォークから離します。



■ サービスクリエイターの職場

サービスクリエイターの職場は、ときによっては勤務先や同僚、上司が毎日変わってしまうことも少なくない。一種の自由業に近い特殊な職場です。したがってややもすると、“その場だけ大過なく過ぎればいいのだ”という考え方が生まれやすくなりますが、これでは十分ではありません。サービスクリエイターは、不足する職場の労働力をカバーする役割をもつものですが、同時に職場の活性化を図る存在であることが大切です。

職場は、大小にかかわらず、必ずひとつの組織によって構成されています。そして組織であるかぎり、効率的に運営するため、その組織を指示する指揮者がいます。特にサービスクリエイターの場合は、その仕事の性格上しばしば一人以上の人間からの指揮・命令が出されやすい立場にいます。これらのことを踏まえて、私たちは明るい職場をつくるためいつも職場の規律を心がけなければなりません。

時間厳守

出勤時間は、必ず20～30分は早めに出勤し、万一事故があっても、相手に絶対に迷惑をかけないように心がけましょう。

約束厳守

比較的自由就業に近い勤務体系ですが、それだけに、いったん約束した勤務時間は、私用に優先させて必ず実行しましょう。

命令尊重

上位者からの命令は、ときに不合理と思われる場合があっても、しばしば大所高所にたつての判断からなされる場合のものが多いため、必ず尊重することを心がけましょう。

相手の立場

上位者や同僚と意見が違う場合でも、必ず相手の立場にたつてものを考え、ゆとりをもって接することができれば自然に協調が生まれてきます。

笑 顔

笑顔は人をひきつけ、陰うつな表情はしぜんと人を遠ざけます。健康に気をつけ、いつも笑顔をたやさず、明るい職場づくりに心がけましょう。

食物アレルギーとは

食べ物を異物としてとらえて起こるアレルギー反応のことで、私たちの体には、有害な細菌やウイルスなどの病原体から体を守る「免疫」という働きがあります。食物アレルギーはこの「免疫」が本来無害なはずの食べ物に対して過敏に反応してしまうようになった状態のことをいいます。

通常、食べ物は異物として認識しないようにする仕組みが働き、免疫反応をおこさずに栄養として吸収する事が出来るのですが、免疫反応を調整する仕組みに問題があったり、消化・吸収機能が未熟だと、食べ物を異物として認識してしまうことがあります。それによって起こるアレルギー反応が「食物アレルギー」です。

異物として認識された食べ物成分（アレルゲン）を排除するために、アレルギー反応が起こり、また腸から吸収されたアレルゲンが血液にのって全身に運ばれるため、眼・鼻・のど・肺・皮膚・腸などでさまざまな症状が現われます。

食物アレルギーは、食べ物を食べた時だけでなく、触ったり、吸い込んだり注射として体内に入ったりした時にも起こります。

食物アレルギーの原因食物

食物アレルギーを引き起こすアレルゲン食品として卵、牛乳、小麦の割合が多くなっています。その他、さばやいかなどの魚介類、バナナやキウイフルーツなどのフルーツ、大豆、ピーナッツ、そばなどがあります。



アレルギー症状で、最も多いのが皮膚症状です。呼吸器症状、粘膜症状、消化器症状などの症状も同時または別々に出現します。

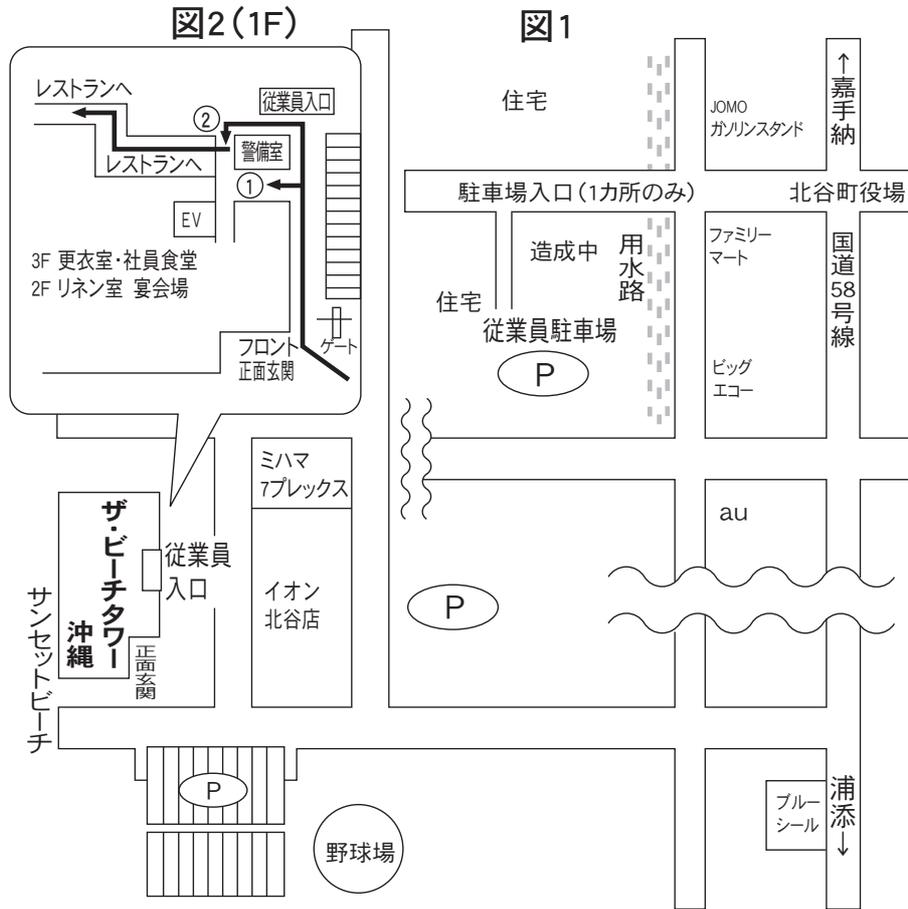
アレルギー症状が出た時の対処

	軽症	中等症	重症
皮膚	限られた範囲の痒み 部分的に赤い斑点 じんま疹が数個以内 唇が少し腫れている	強い痒み 赤い斑点があちこちに じんま疹が10個以上 脛や唇などが腫れる	激しい全身の痒み 全身が真っ赤 全身にじんま疹
おなか	口の中の 痒み・違和感	嘔気もしくは1回の嘔吐 軟便もしくは1回の下痢 間欠的な腹痛	嘔吐を繰り返す 数回以上の下痢 激しい腹痛
鼻・肺	単発的な咳 くしゃみ	断続的な咳 鼻づまり・鼻水 のどの痒み	声がれ・声が出にくい 途切れない激しい咳き込み 犬が吠えるような咳 喘鳴 呼吸困難
心臓			脈が速いもしくは不規則 顔色が蒼白 唇や爪が白い・紫色
神経		元気がない (不活発)	不安・恐怖感 ぐったり 意識がもうろう
対応	注意深く症状を観察 ※症状が進行するようなら中等症の対応を行う	病院受診 ※症状が進行するようなら重症の対応を行う	緊急に病院受診！
治療	抗ヒスタミン薬内服	内服出来そうなら 緊急時薬(抗ヒスタミン薬・ステロイド薬内服あるいは気管支拡張薬吸入)使用して受診。	エピペン使用した上で救急車で病院に急行！ 必要なら気管支拡張薬吸入を使用

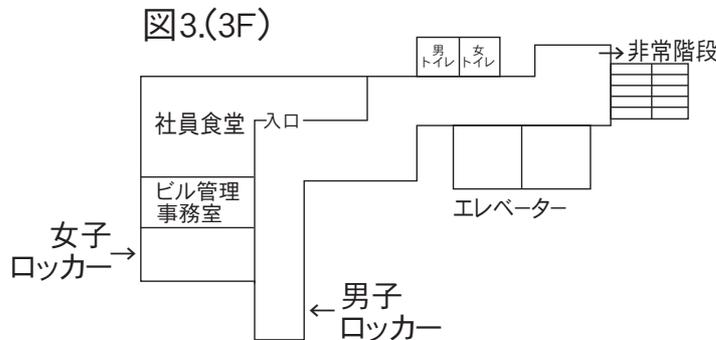
入館案内

ザ・ビーチタワー沖縄

TEL : 098-946-5625



- 従業員専用駐車場は図1のファミリーマートの対面にありますが、イオン前の町民駐車場も利用できるほか、夜22時までなら、野球場の駐車場も利用できます。(※ホテル敷地内の駐車場は絶対に使用しないこと)

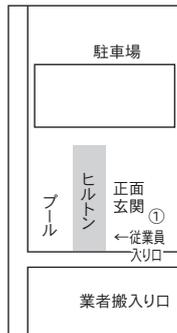


ヒルトン沖縄北谷リゾート

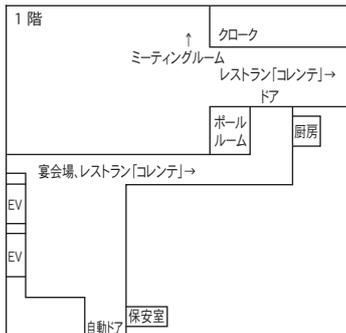
TEL：098-901-1111(代)



図②



図③

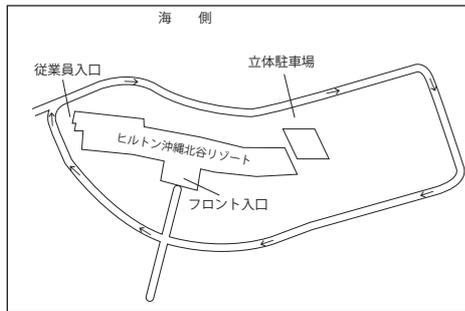


図④



- ①建物横側の立体駐車場に車を停めて下さい。(右ページ参照)
- ②建物に向かって左側①従業員入口(自動ドア)から入ります。
- ③入りますと、右手に保安室がありますので、受付を記入(社名、氏名、勤務セクション)後、更衣室のカギを受け取ります。
- ④そのまま進みますと、EVがありますので、3階へ進みます。
- ⑤降りますと、左手に通路がありますので、右側へ進んで下さい。
- ⑥進みますと、左側レストラン「スリユン」がありますが、右側にユニフォーム室がありますので、ユニフォームを受け取り、隣のロッカー室で着替えます。
- ⑦宴会場、レストラン「コレンテ」の勤務の場合は、再度1階へ進んで下さい。
- ⑧EVを降りましたら、正面通路を進みますと、右側に厨房があります。左側に扉がありますので、そちらがボールルーム。
- ⑨通路突き当たりの扉を開けますと、ロビーになってますが、右側に進みますと、レストラン「コレンテ」があります。左側へ進みますとミーティングルームがあります。正面より入って下さい。

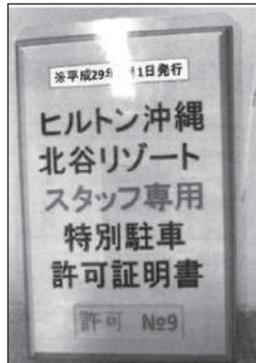
①



②



③



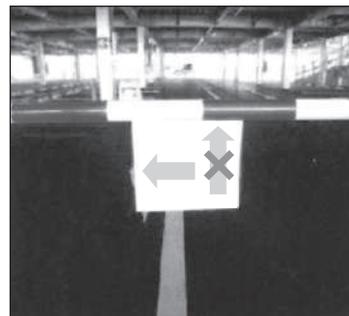
④



⑤



⑥

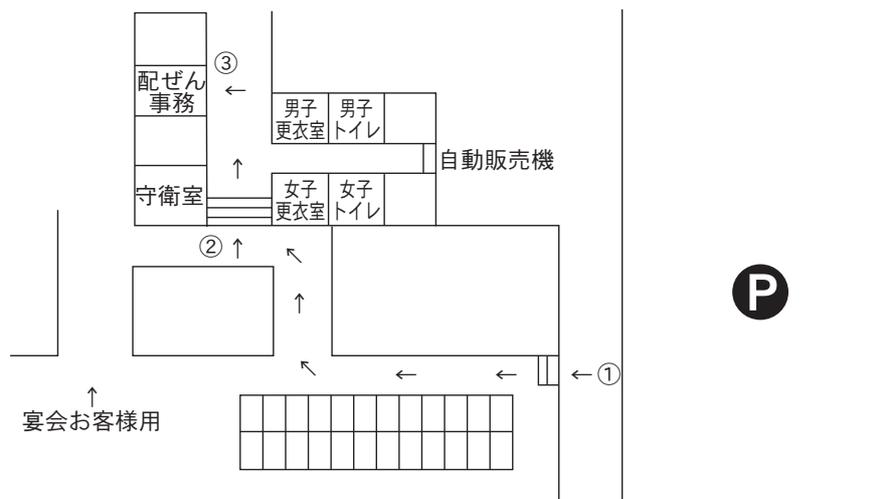
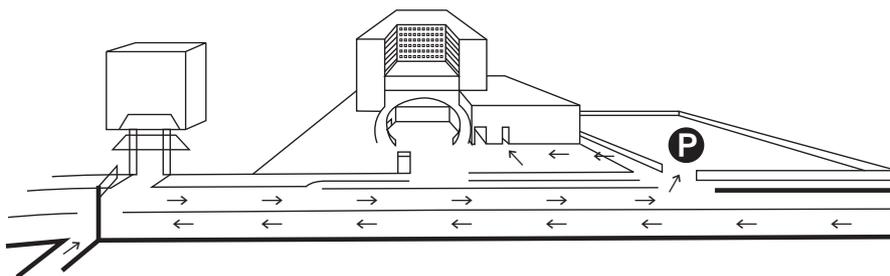


【ヒルトン沖縄北谷リゾート駐車場利用案内】

- ①従業員入口（画像②）から入り、警備室（防災センター）で駐車許可書を受け取る。
- ②ホテルに隣接の立体駐車場（画像⑤）に車両を停車。
 ※1、駐車場入口を入りすぐ左折し（画像⑥）上階へ進むこと。
 ※2、必ず4F・5F（屋上）に停車すること。
 1. 立体駐車場に入る時に、駐車券（画像④）が発行されますので、保管しておく。
 2. 停車した車両に、特別駐車許可証明書（画像③）を外から見える様に、ダッシュボードへ設置。
 3. 発行された駐車券は、ホテル従業員の方に渡し、無料処理を行います。
- ③就業後は、特別駐車許可証明書を必ず返却すること。

ラグナガーデンホテル

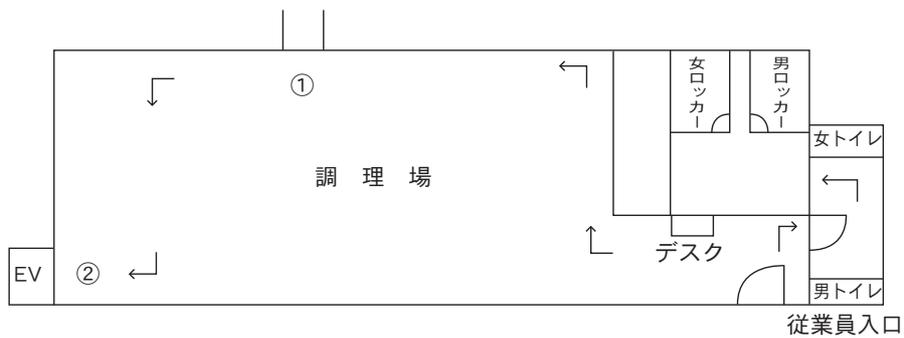
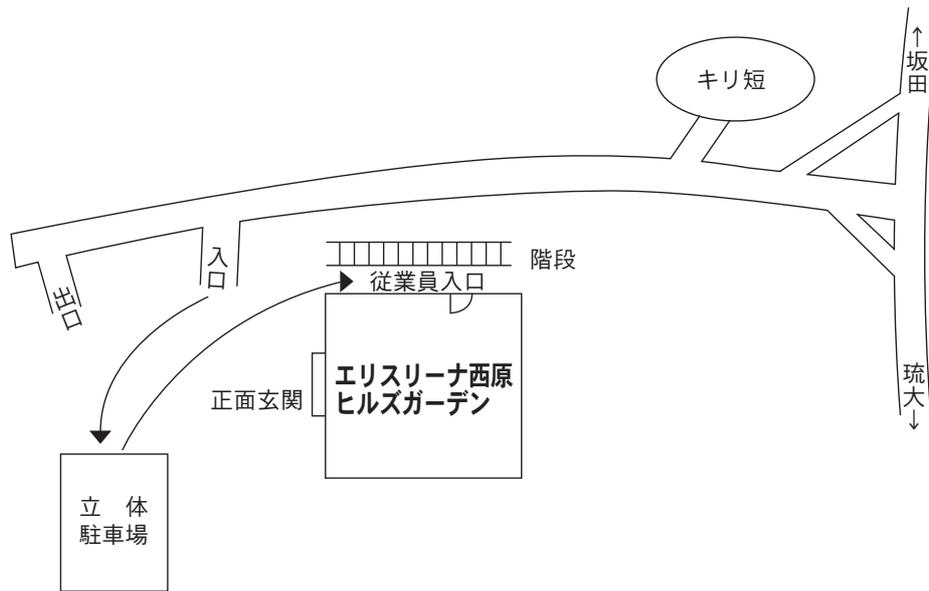
TEL : 098-897-2121



- 車通勤の方は、ホテル右手の駐車場もしくは指定の駐車場を利用して下さい。
- ホテル敷地への入り口は①のスロープを利用して下さい。
- 矢印の方向へ進み②の扉を開け館内に入ります。
- 左手③が配ぜん会の事務所になっていますのでそこで担当者を訪ねてください。

エリスリーナ西原 ヒルズガーデン

TEL : 098-882-8201

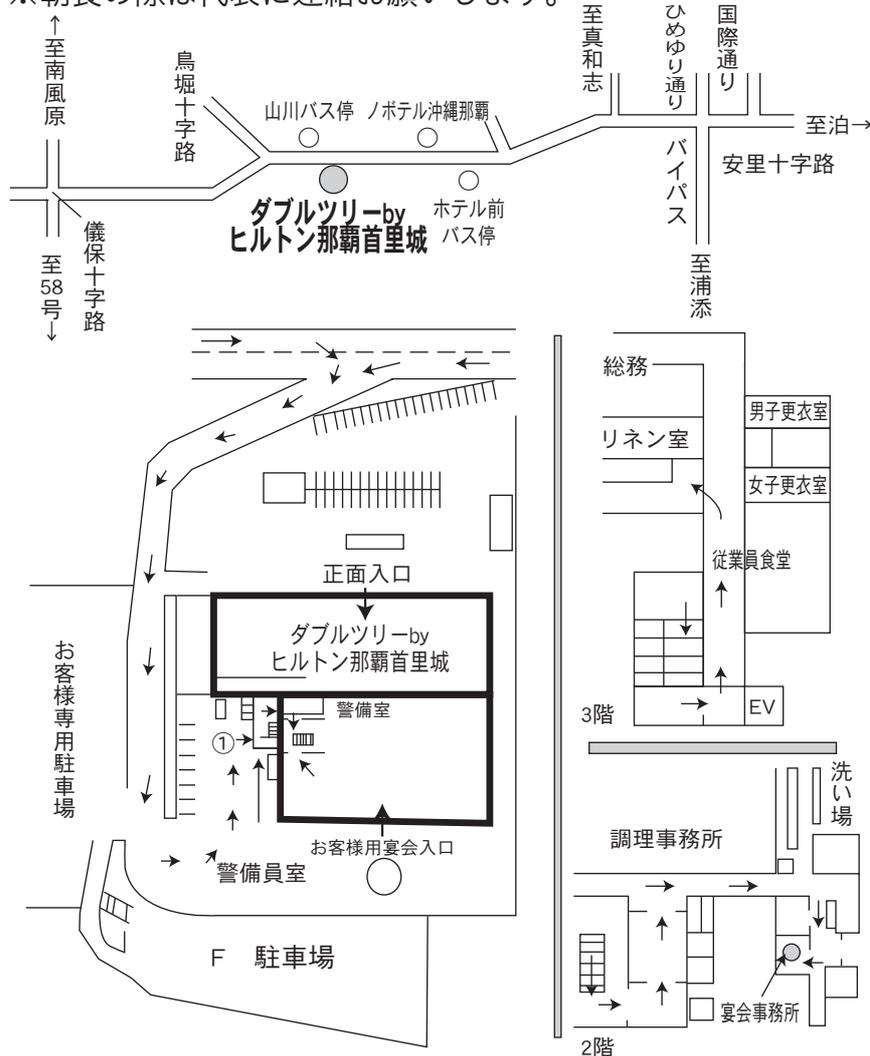


- 立体駐車場の一番下に車を止め、正面玄関左横の従業員入口より入館します。
- 入館したら、ロッカーに置いてある制服に着替えて下さい。
- 着替えたら、従業員入口横のデスクにメンバー表がある為、チェックしてそれぞれの会場へ行って下さい。
- ①中央宴会場 アンスリウム→ロッカーと同じ階
②大宴会場 アラマンダ→1つ上の階

ダブルツリー by ヒルトン那覇首里城

TEL：098-886-5454(代)

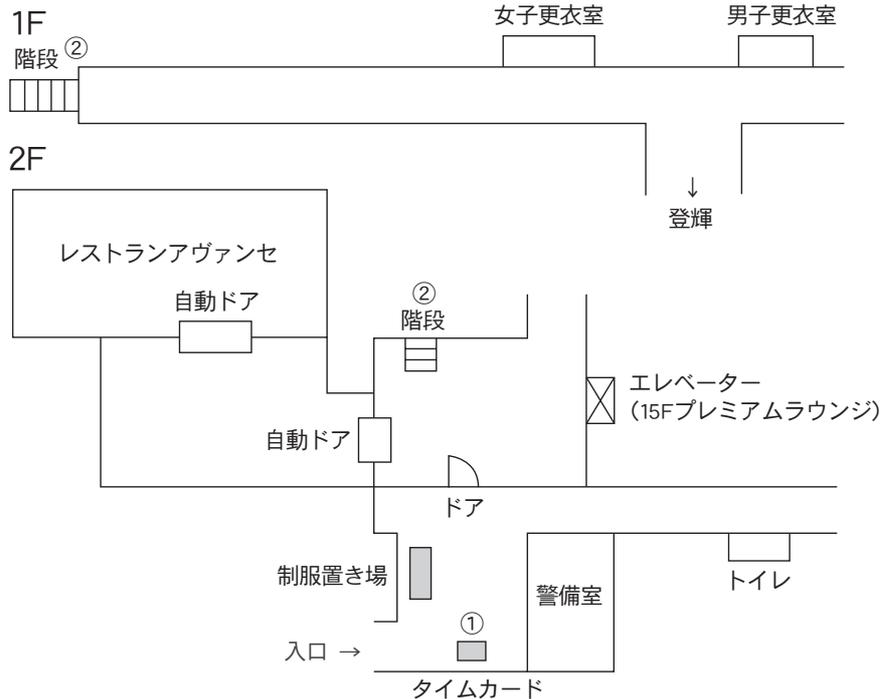
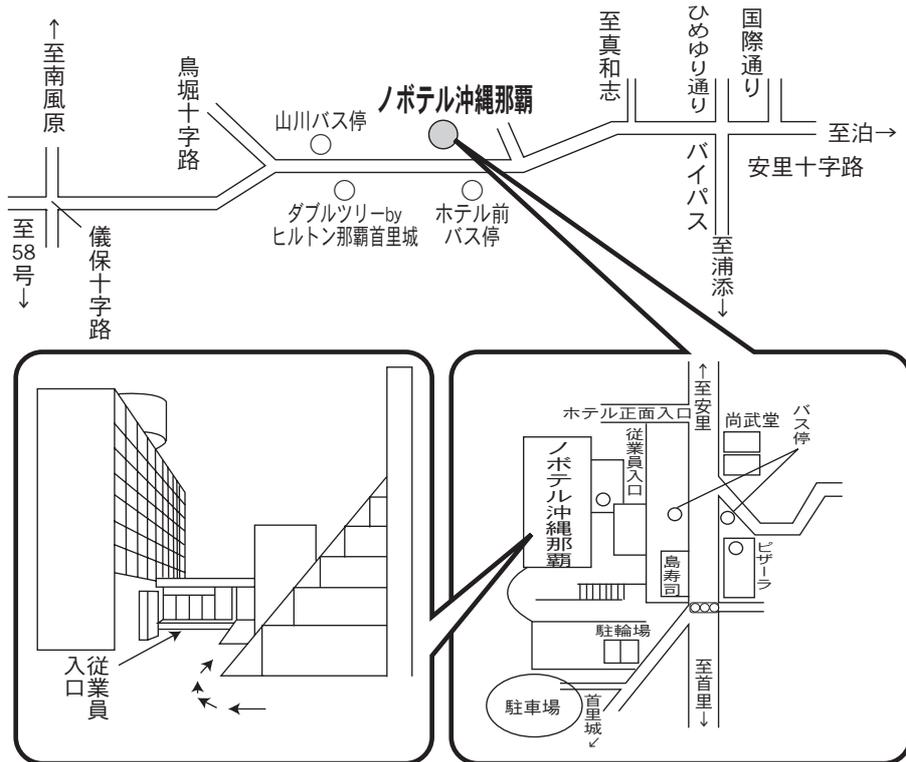
- 緊急連絡先 090-7585-7544
※朝食の際は代表に連絡をお願いします。



- 県道からホテルの道に入り、坂道を突き当たりまで進んでください。
- 突き当たりを左折した突き当たりまで進み①警備員室にて自分の名前を伝えて入館してください。
- 警備員室の階段を上り右へ進み右の階段室から3階へ上がってください。
- リネン室でユニフォームを受け取り、更衣室で着替えてから2階へ移動する。
- 貴重品はロッカーがありますがなるべく、ロッカーへ置かない様にしてください。貴重品は、宴会事務所に預けて下さい。
- 就業場所へは2階へ戻り宴会場入口から奥の宴会事務所を訪ねます。現場担当者の指示に従い現場まで行ってください。
- 食事は、有料なので従業員食堂で、食券を購入し食事をしてください。
- 就業時、宴会事務所で就労書の記入を忘れない様にしてください。

ノホテル沖縄那覇

TEL : 098-887-1111

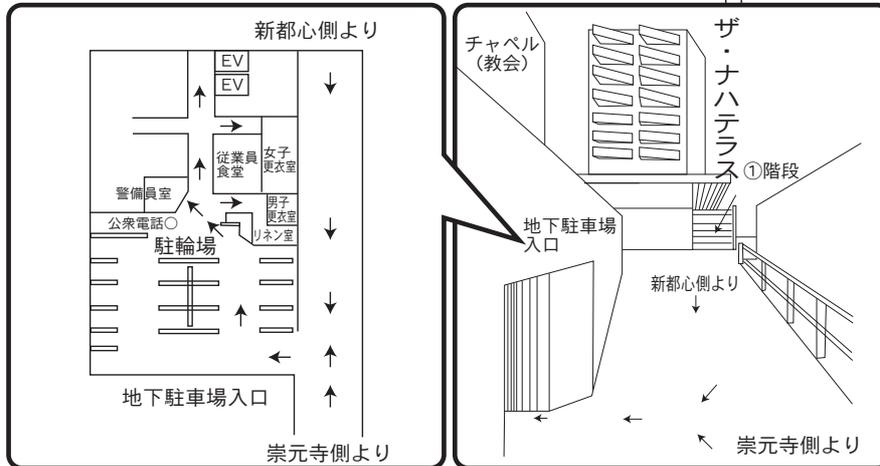
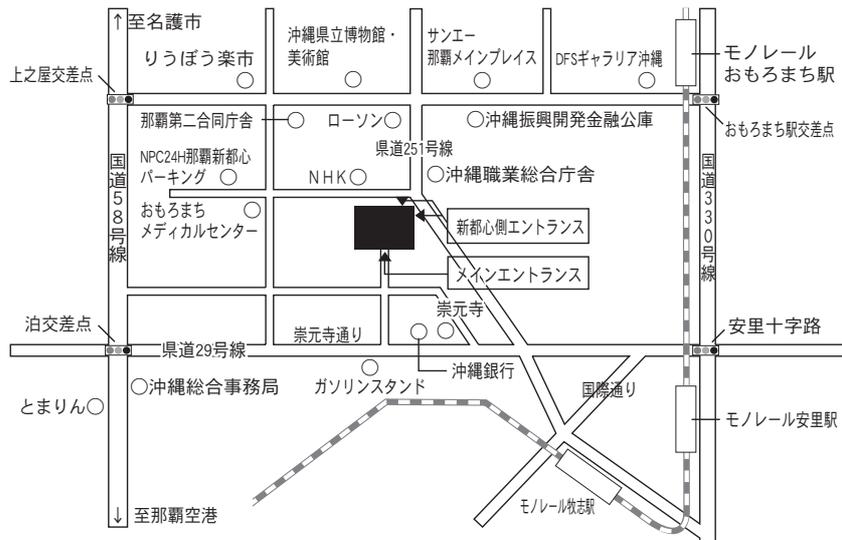


- 従業員入口から入館後、初めて勤務の方は入口右手にあるタイムカードに名前を記入し①タイムキーパーで打刻をしてください。
- その後制服置き場で制服を借り、②階段で1Fへ降り、更衣室で着替えます。
- 着替えを済ませた後、会場へ向います。
(アヴァンセ2F、登輝1F、プレミアムラウンジ15F)

ザ・ナハテラス

緊急連絡先 株式会社プレンティィー TEL：098-871-3804(代)

緊急の際は株式会社プレンティィーに連絡をお願いします。



- 新都心側入口の左手にある①の階段よりホテルの正面側へ廻って下さい。
 - 正面へ廻りますとチャペル(教会)がありますので、その下にある地下駐車場入口より入館して下さい。(バイク通勤者のみ駐輪場利用可能)
 - 地下駐車場へ入ると矢印方向(右)へ進み、リネン室に向かいます。
 - その後、リネン室にて制服を借りて、各更衣室にて着替えを済ませて下さい。
 - 宴会勤務の方はエレベーターにて3階へ上がり、エレベーターを降りたら右方向へ進み、担当者を訪ね、指示に従ってください。
 - 真南風、ファヌアンにて就労される方は、エレベーターにて2階へ上がり近くにいるスタッフに声をかけて場所を確認してください。
- ※注意：もし仕事に入る前に食事をされる方は着替えた後一旦3階へ上がり責任者より食券を購入してから食事をして下さい。

ホテルロイヤルオリオン

TEL：098-866-5533/内線・2F宴会ステーション

図1.



図2.

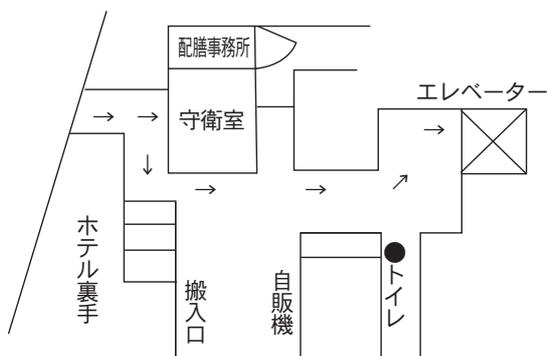
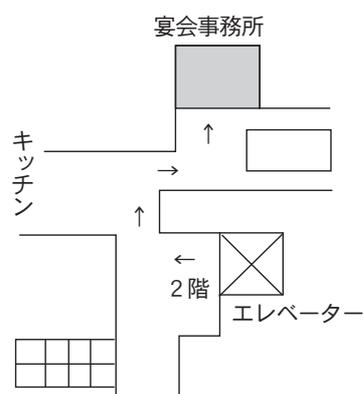
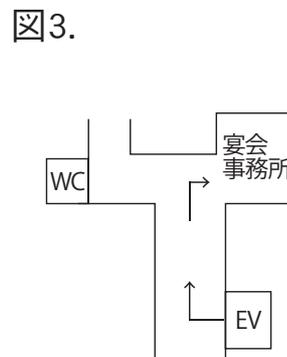
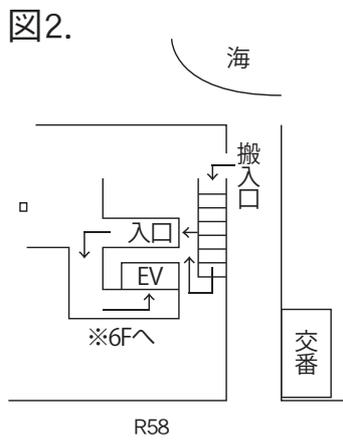
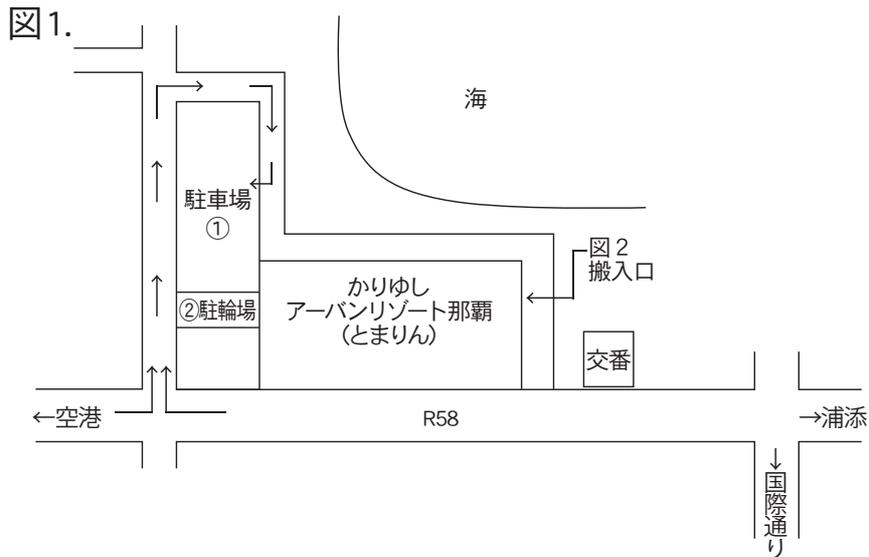


図3.



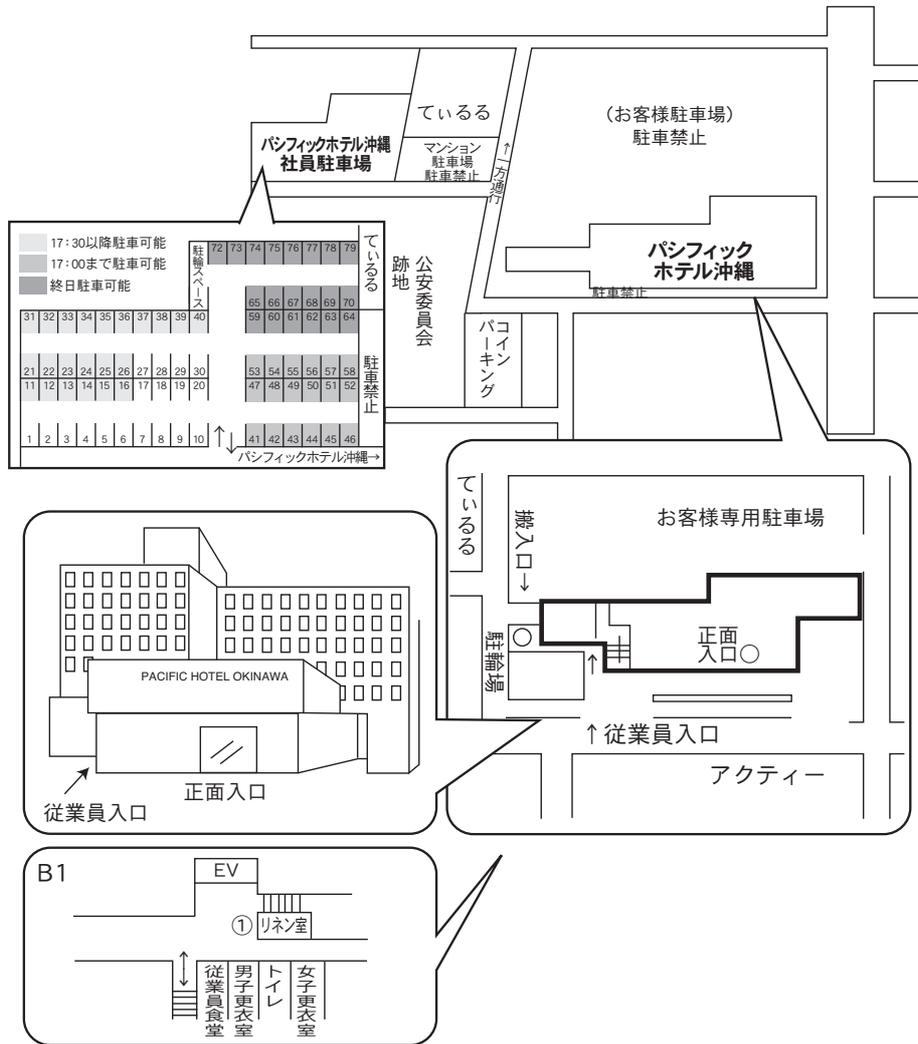
- 従業員通用口はホテル裏手にあります。守衛室の横を通り正面突き当たりのエレベーターにて2階へあがり図3矢印の方向へ進んでください。
- 宴会事務所にて責任者を訪ね、その指示に従う事。
- 退勤時、就労書の記入を忘れずに。



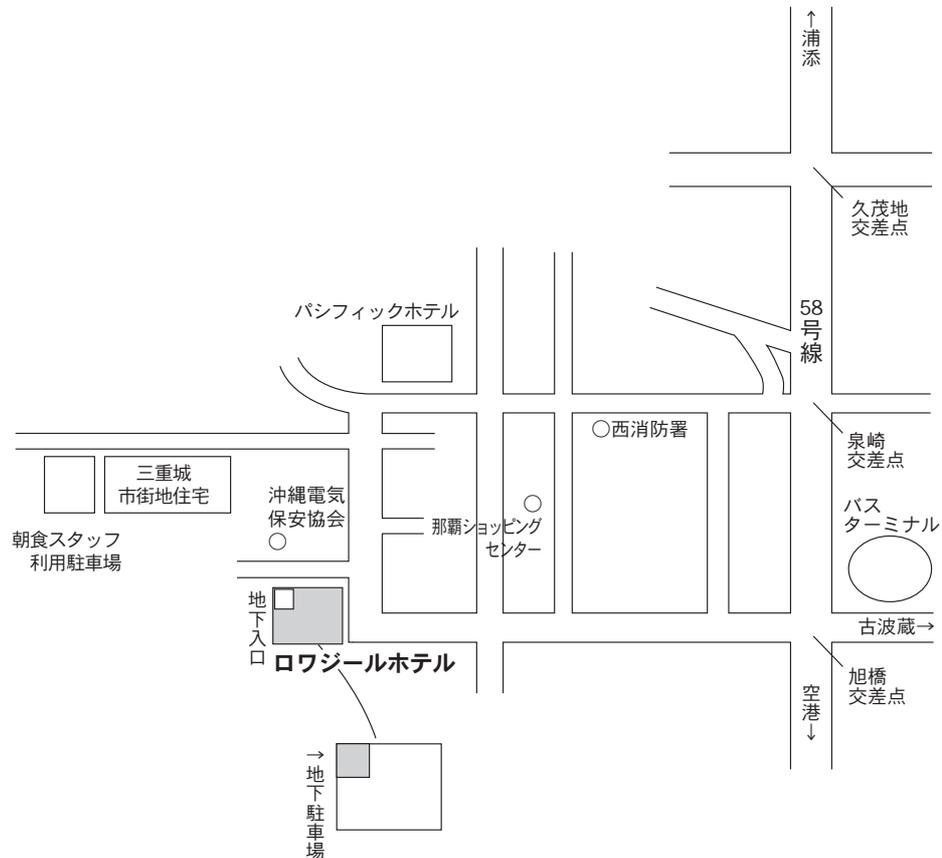
- 車通勤の方は①ホテル指定の駐車場（コインパーキング）をご利用下さい。
※駐車券が発行されますので、帰り際にホテルスタッフ責任者に処理してもらい無料で処理してもらえます。
- バイク通勤の方は②駐輪場をご利用下さい。
- 搬入口はホテル建物正面向かって右に交番があり、ホテル建物と交番の間の通路に階段がありますので階段を降り従業員入口から入ります。
- （図2）搬入口から入り矢印の方向に進みエレベータで6階に向かいます。
- 6階に着いたら右に進み宴会事務所を訪ね担当者の指示に従って下さい。

パシフィックホテル沖縄

TEL : 098-868-5162(代)



- ホテル正面へ廻り、正面に向かって左側の関係者以外立ち入り禁止とかかかっている扉を開け館内へ入ってください。
 - 館内へ入ったら右手の階段で地下までおりて下さい。
 - ①のリネン室で制服を選び同じ階にある更衣室で着替えを済ませて下さい。
 - 降りてきた階段を再度1階まで上がり、入ってきた扉の正面にある昇り階段を突き当たりまで上がって下さい。
 - 突き当たりにある扉を開けますとすぐ正面にもう1枚扉がありますのでその扉を開け、スタッフに声をかけて下さい。
- ※宿泊入れ込み、宴会入れ込み等が多い場合は、お客様用の臨時駐車場として使用。
 ※大規模な改修工事等がある場合は、工事車両の駐車場となる場合がある。
 ※大きなイベントがある場合、宿泊、宴会等入れ込み多数の場合は、すべてのエリアにおいて駐車台数の制限をする場合がある。



- バイク通勤の方は地下駐車場へバイクを停めてください。
 - ホテルと沖縄電気保安協会との道を行くと左手に地下駐車場の入口があります。
 - 搬入口（地下駐車場）に着いたら、担当者の指示に従ってください。
 - 朝食スタッフに関しては、駐車場使用可。（場所指定有）
 - その他時間帯については、コインパーキングを利用して下さい。
- ※駐車料金は自己負担となります。

サザンリンクスゴルフリゾート

TEL : 098-998-7001



- 国場十字路を東風平向けまっすぐ突き当たりまで進みます。
- 三叉路を右へ曲がり、まっすぐ進むと左手に大きな看板がありますので下から入ってください。
- お客様駐車場へ車を止め、正面入口より入館します。
- フロントの右奥にレストランがありますので、そこで自分の名前を言い、指示に従ってください。

パームヒルズゴルフリゾート

TEL : 098-994-0002

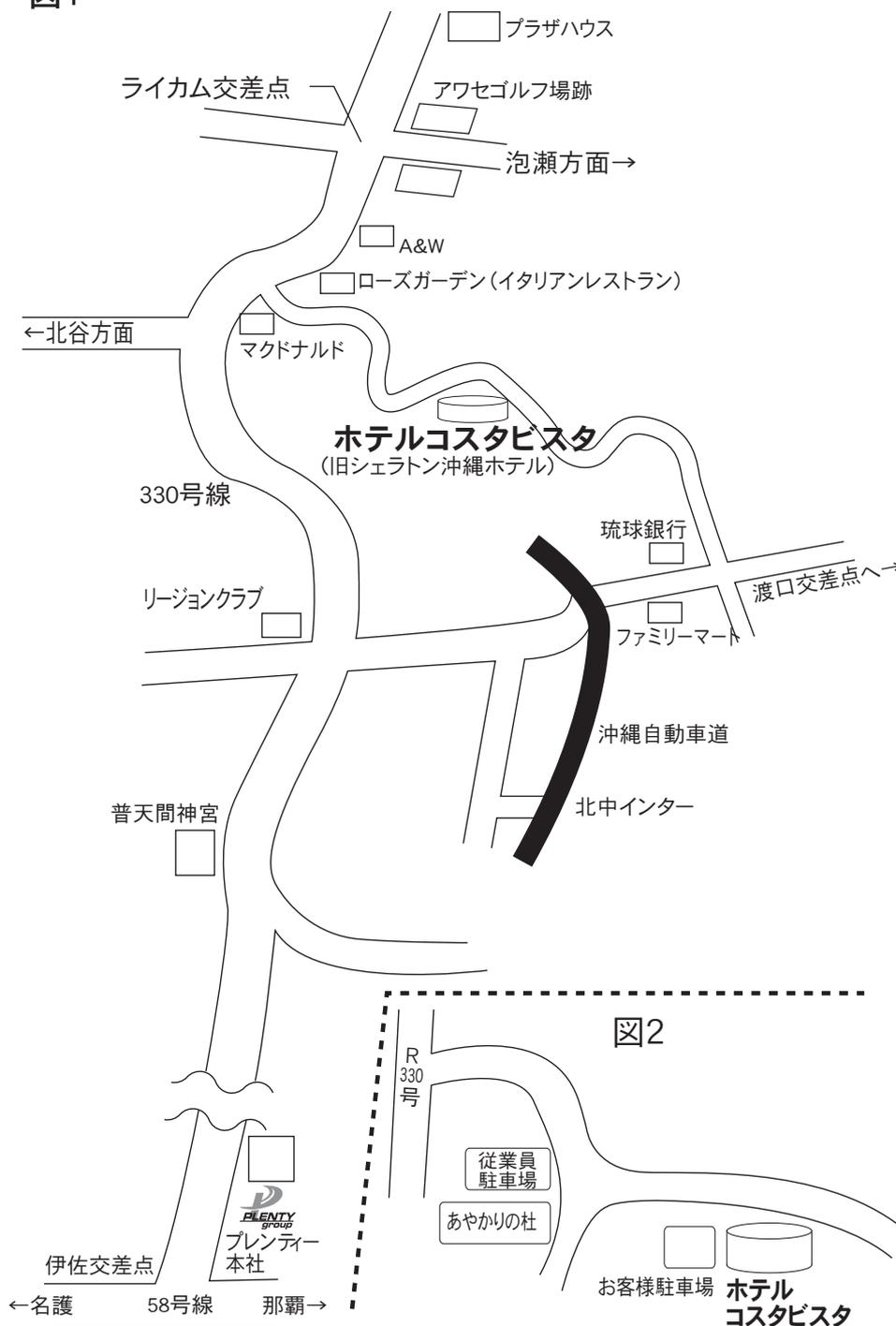


- 那覇方面から来ると、糸満ロータリーを左折し、約1,500m程進んだ地点の交差点をおもいっきり右折してください。
- まっすぐ行くと右手に看板があります。そこを左折しゲートより中へ入ります。
- お客様駐車場へ車を止め正面入口より入館します。
- 右奥に進むとレストランがあり、そこで自分の名前を言って指示に従ってください。

ホテルコスタビスタ沖縄

北中城村喜舎場1478 TEL：098-935-1500

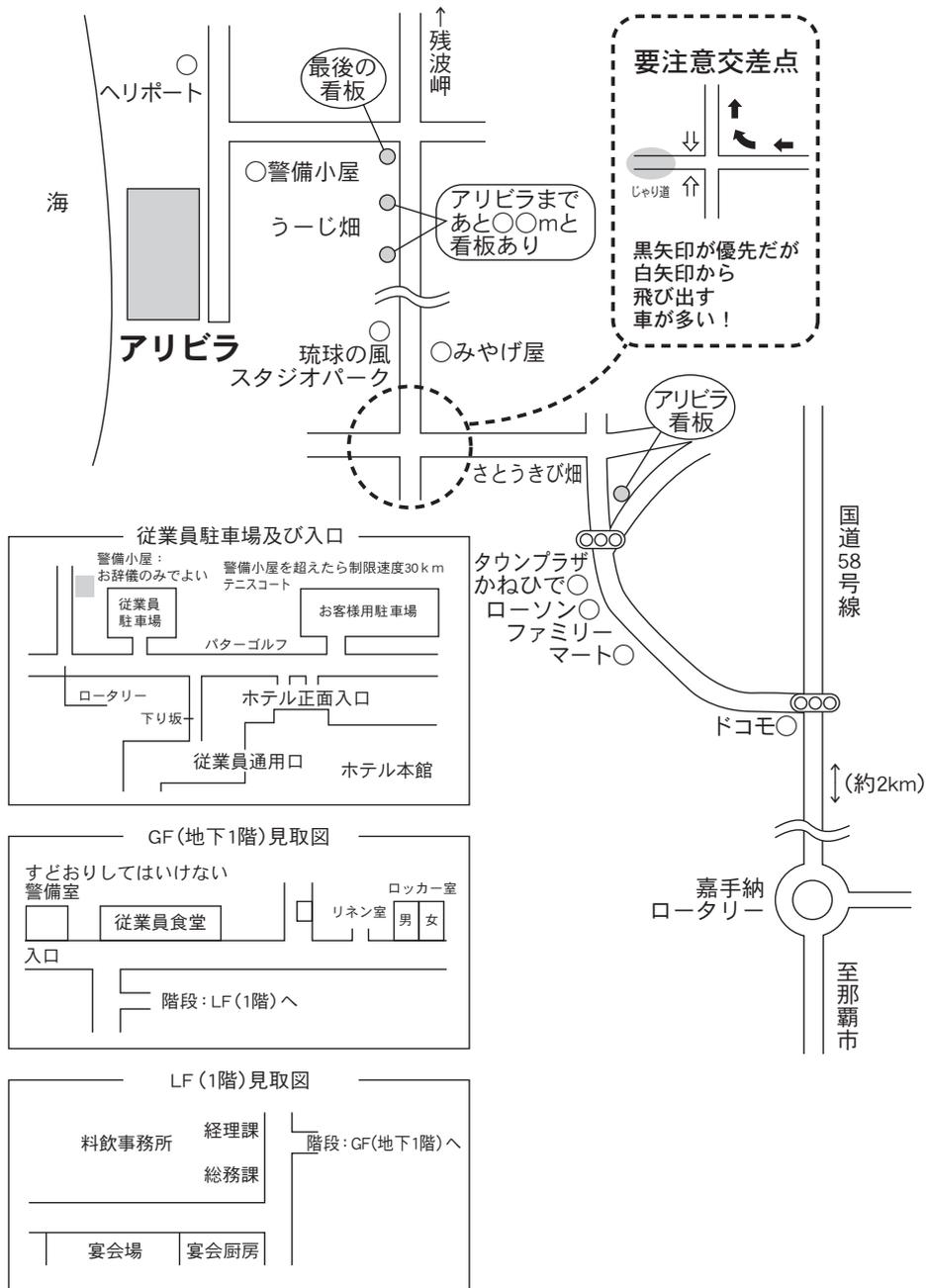
図1



- 図2 従業員駐車場に車を停めてホテル正面入り口より入館してください。
- 花風（和食）は真っ直ぐ突きあたりへ、カサヴェルデ（洋食）・宴会は途中階段をおりるとレストラン正面入り口です。そこで指示をいただいでください。

ホテル日航アリビラ

TEL : 098-982-9111



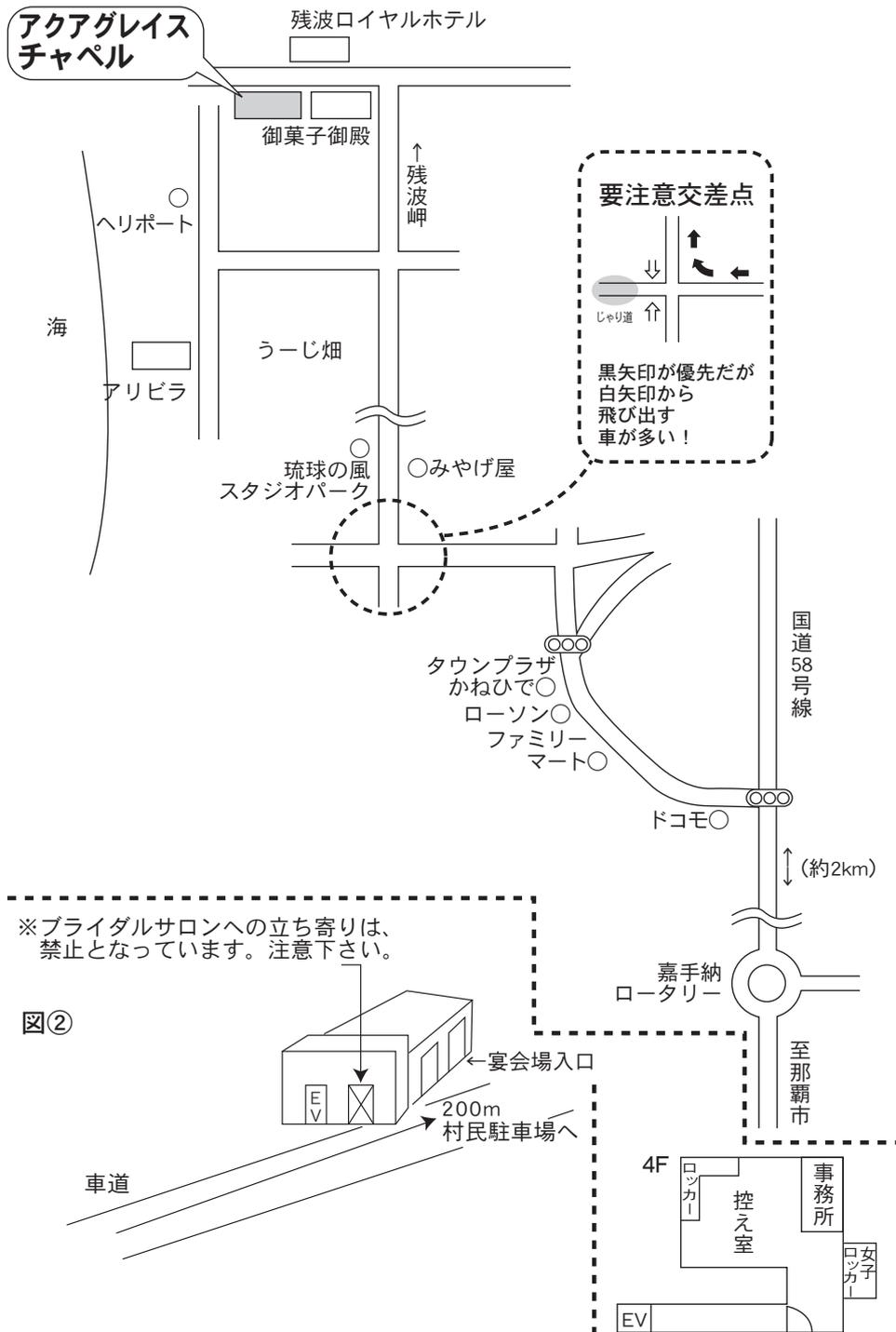
- ホテル敷地内最初の警備小屋では、挨拶（おじぎ）のみで構いません。警備小屋を通過したら時速30km以上出してはいけません。
- 敷地内のロータリーを過ぎホテル手前に舗装されていない駐車場が従業員用です。そこに車をとめ、建物端のスロープを下りていくと従業員通用口があります。そこから入り警備の方に頼み、レストランに連絡してもらいスタッフに迎えに来てもらって下さい。

アクアグレイスチャペル

TEL：098-921-6377(代)

- 図① 残波岬に向かい進み、残波ロイヤルホテル向かいの三角屋根が目印です。
- 図② 村民駐車場へ車を止め、ブライダルサロン左エレベーターにて4F（スタッフ待機所）へ行き、指示をもらって下さい。

図①



春日観光ホテル

TEL : 098-973-1121



- ①従業員駐車場へ駐車して下さい。
- ②ホテルフロントへジョブプレンティアーから来た事を伝え、現場担当者にて案内をして頂く。

東南植物楽園

TEL : 098-993-2555

図1

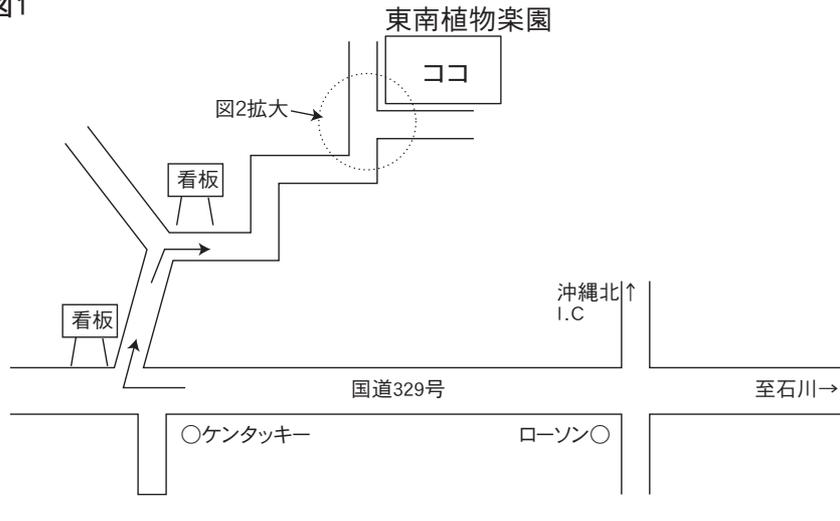
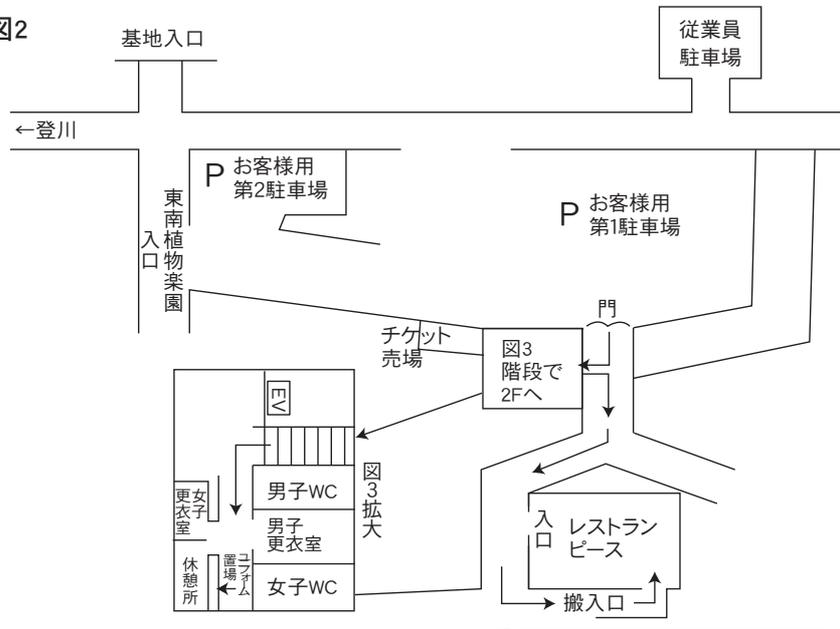


図2



※貴重品(財布等)は更衣室に置かないで下さい。

- 通用口の門から入り、建物2Fへ上がって下さい。
- ユニフォームを取り、更衣室で着替えレストランに向って下さい。
- レストラン搬入口から入り指示をもらって下さい。
- レストラン事務所にて就労書の記入をして下さい。
(就労後に)

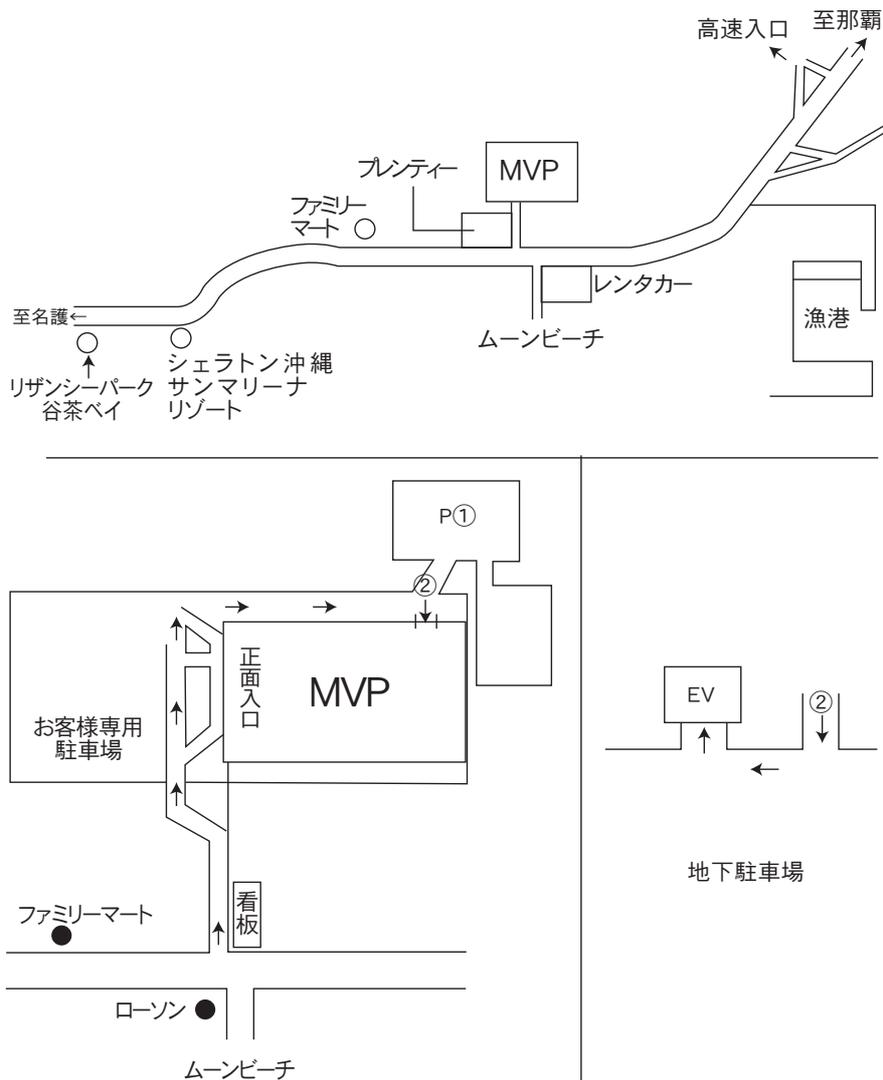
※車は必ず従業員駐車場へ停めて下さい。



- 駐車場はお客様用の奥に駐車をして下さい。
- 正面玄関に行き、正面の階段左横の事務所へ行き、ベスト・蝶ネクタイを借りる。
- 事務所でジョブプリンティアーから来た事を伝え、当日の現場へ案内をして頂く。

かねひで恩納マリンビューパレス

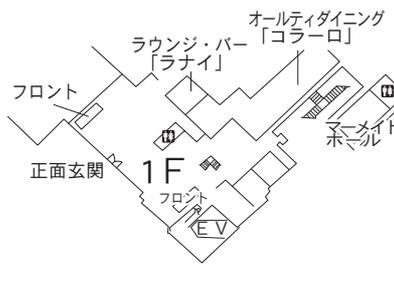
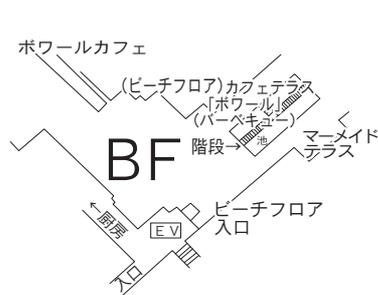
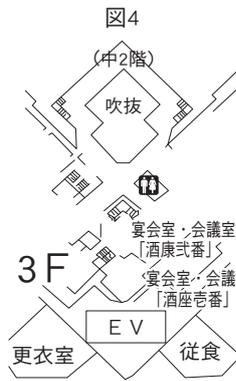
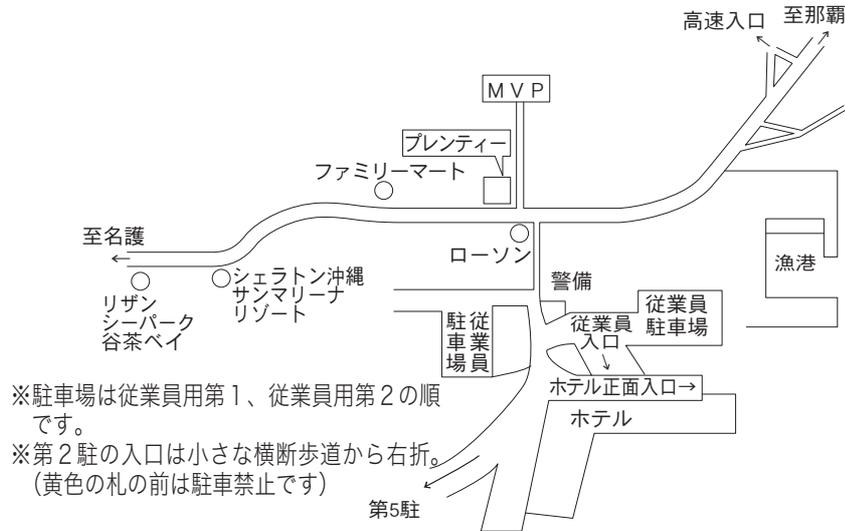
TEL : 098-965-6111



- 車をP①にとめてください。
- 従業員入口②より入館してください。
- 地下駐車場に入りましたら右折しエレベーターにて15階へあがってください。
- 15階でエレベーターを降り右奥レストランへ入ってください。
- ホテル社員の（ ）を訪ねて、指示に従ってください。
- 就労後必ず就労書を書くことを忘れずに！

ホテルムーンビーチ

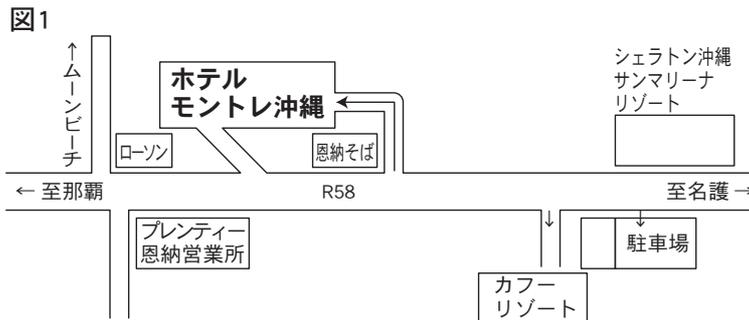
TEL : 098-965-1020



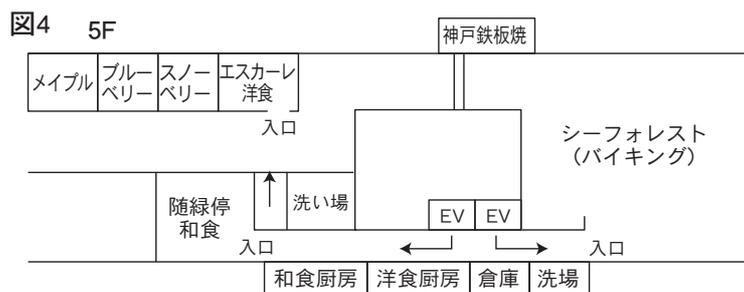
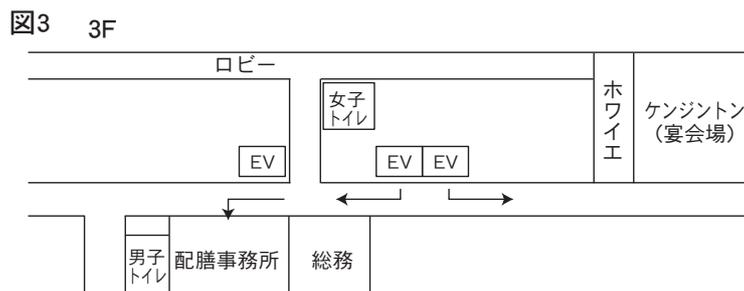
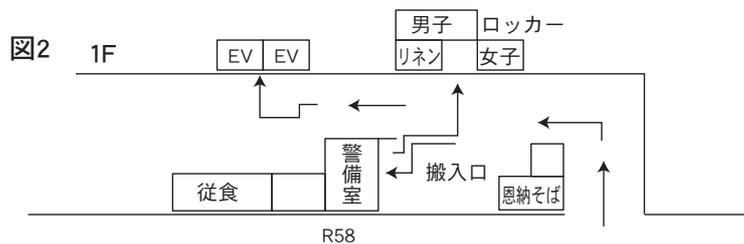
- 従業員入口から入り（図1）EVで4F（図5）に行き、プレんティー事務所からユニフォームを取って下さい。
- 3F更衣室（図4）で着替え、配置先へ行って下さい。

ホテルモントレ沖縄

TEL : 098-993-7111



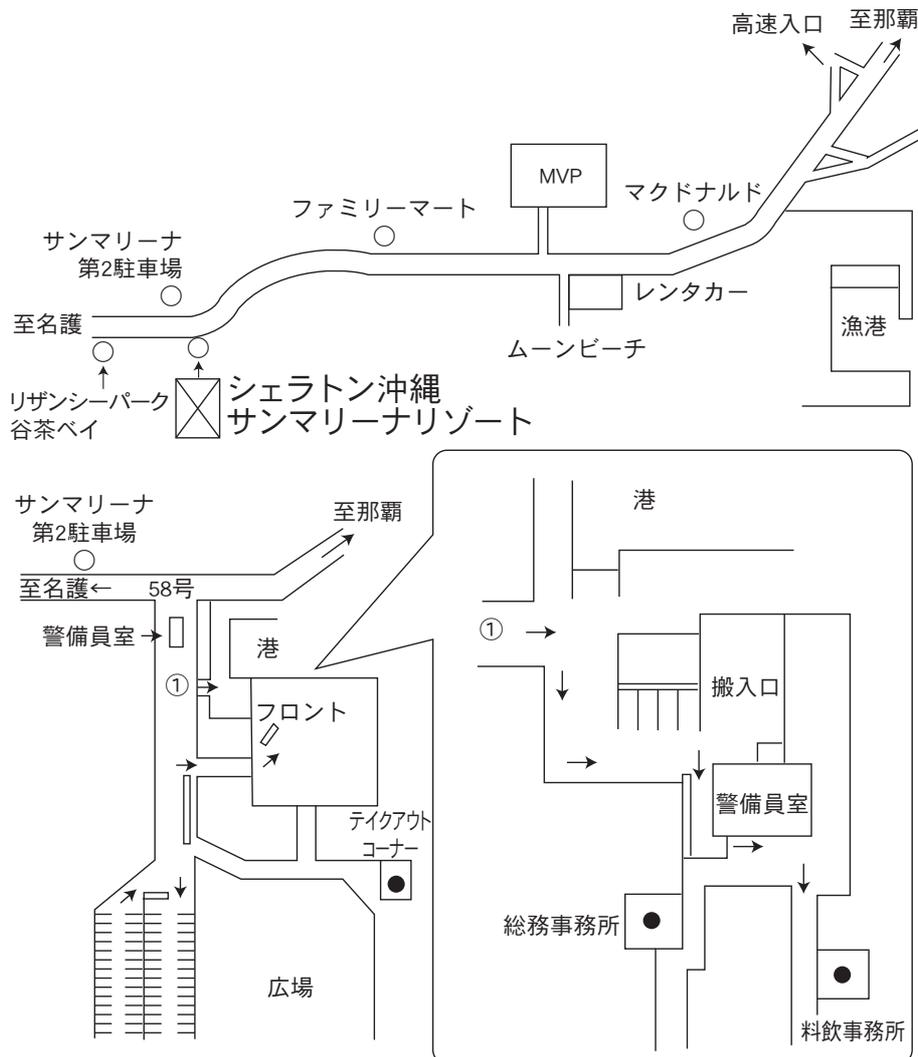
①サンマリーナ向けの駐車場に車を止め恩納そば横から搬入口へ向います。



- 警備室でロッカーキーを借り、リネン室でユニフォームを取り、更衣室で着替えて下さい。
※着替え後カードキーは、警備に返して下さい。
- 貴重品を持って3F配せん事務所に行き、貴重品を預けて配置先へ向って下さい。
- 就労後は、タイムシートを記入し再び警備にてカードキーを借り、着替え後、カードキーを返却し帰宅です。

シェラトン沖縄サンマリーナリゾート

TEL : 098-965-2222



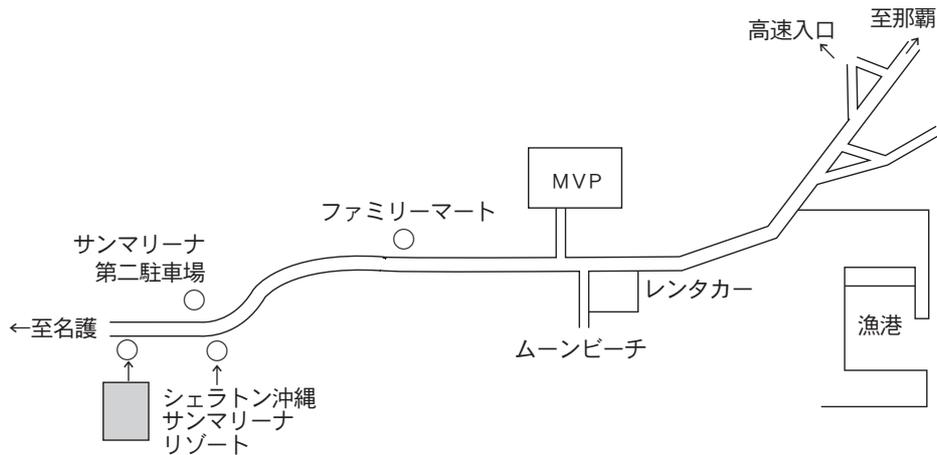
車通勤の方はホテル正面入口よりリザン寄りのサンマリーナ第2駐車場を利用して下さい。

- ライトハウスで初めてお仕事をされる方はお客様と同じ正面入口より入館してください。館内に入りますと左手にフロントがありますのでフロントの前を通り奥へ進んでください。
- ライトハウスも正面より入り、社員を訪ね、その指示に従って下さい。
- テイクアウトで仕事される方はビーチサイドのテイクアウトコーナーを直接訪ねてください。準備するものはスニーカー（白）のみです。
- ライトハウス、テイクアウト共に、終業の際必ず就労書を記入して下さい。

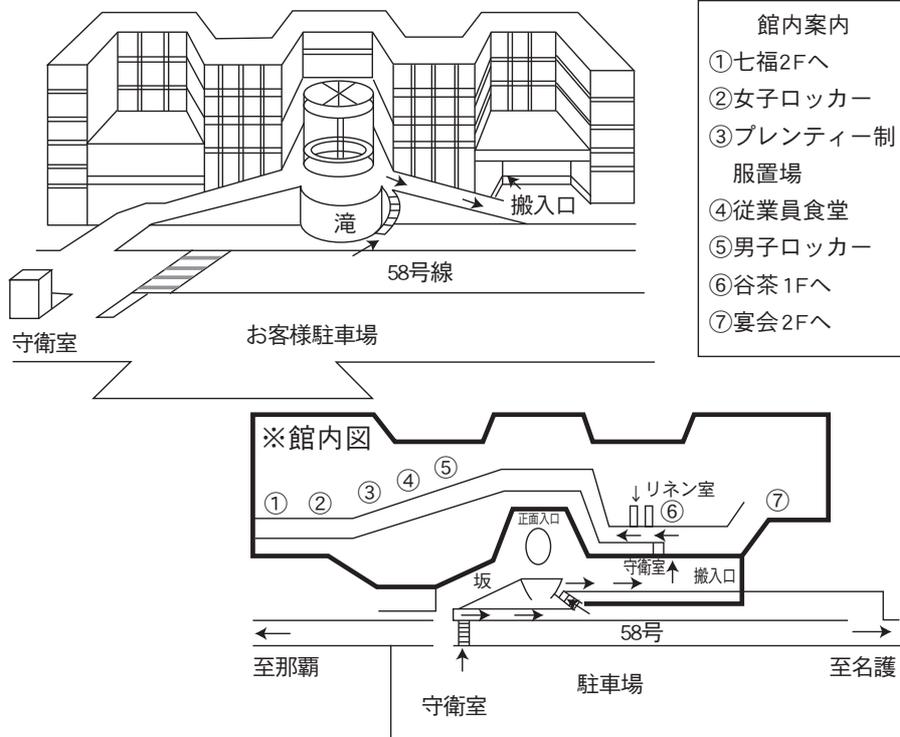
※グルメマーケット勤務の際はライトハウスにて着替え、別棟のレストランへ移動してください。

リザンシーパークホテル谷茶ベイ

TEL : 098-964-6611



リザンシーパーク谷茶ベイ



- 駐車場はホテルの前の58号線をはさんで向かい側のお客様駐車場を利用してください。
- 矢印に従いホテル搬入口まで進んで下さい。
- 守衛室の脇を通り左の廊下へ進んで下さい。
- プレンティー制服置場からユニフォームをとり（サイズがない場合はリネン室から）更衣室で着替えて、配置セクションへ行って下さい。
- 駐車場入場の際、プレンティー専用駐車場入場券を提示し、帰りの際は各配置セクションから無料券をもらい、提示して下さい。
- 就労後、就労書の記入も忘れずにお問い合わせ致します。

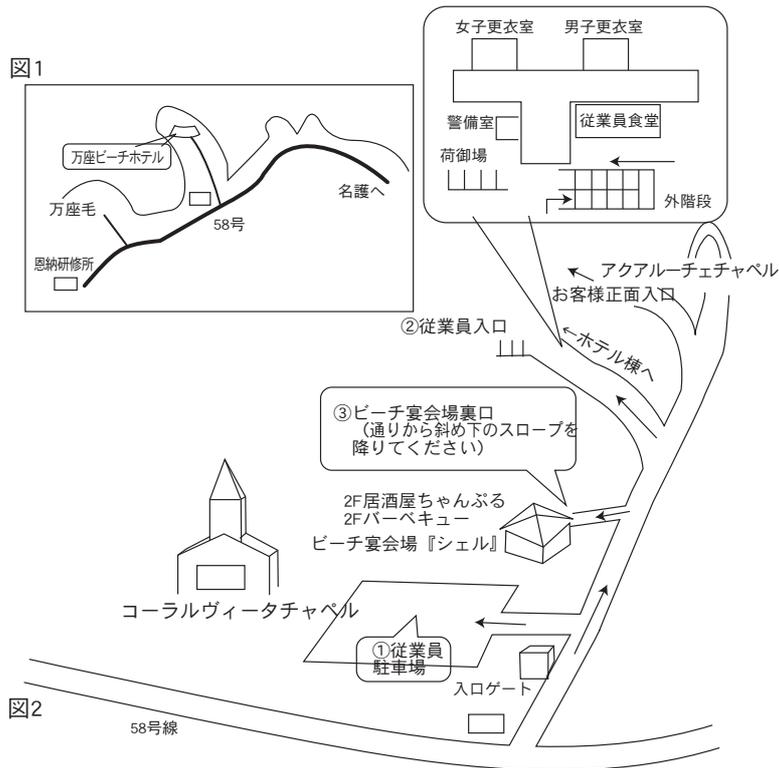


図1 58号線を名護向けに北上し、万座毛入口から500m行くと左側にココストアがあるので、そこを左折するとホテル敷地内です。

図2 敷地内入ってすぐのゲートを過ぎ左折、①従業員駐車場に停めてください。

②従業員入口はホテル棟に向かい、通りから左斜め前にスロープがありますので、そこを下ると荷卸場と隣接しています。

荷卸場に向かって右手の、外階段で2階に上ると更衣室があり、制服は更衣室内のリネン庫にあります。

(カギが掛かっている場合は近くのスタッフに開けてもらってください。)

ビーチ宴会場勤務の方は、通り中程まで戻り、スロープを下ると自動扉がありますので、そこを入ると宴会事務所があるので、指示に従ってください。

ワタベウェディング(アクアルーチェ・コーラルヴィータチャペル)勤務の方は直接アクアルーチェチャペルの裏手ブライダルサロンを訪ねて、着替える場所と勤務場所を確認して下さい。

●早朝勤務の場合は警備員に頼み、レストラン担当者に連絡してもらい迎えに来てもらって下さい。

※準備する物

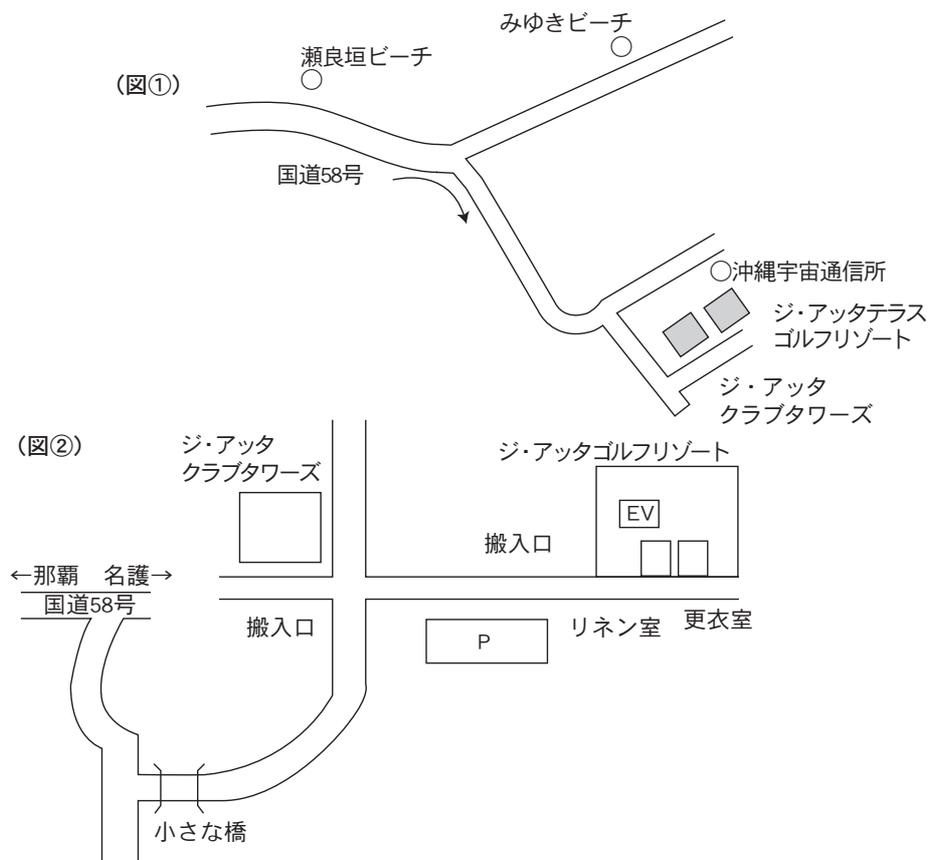
男性：黒ズボン、肌着、靴、名札

女性：肌着、パンプス、名札

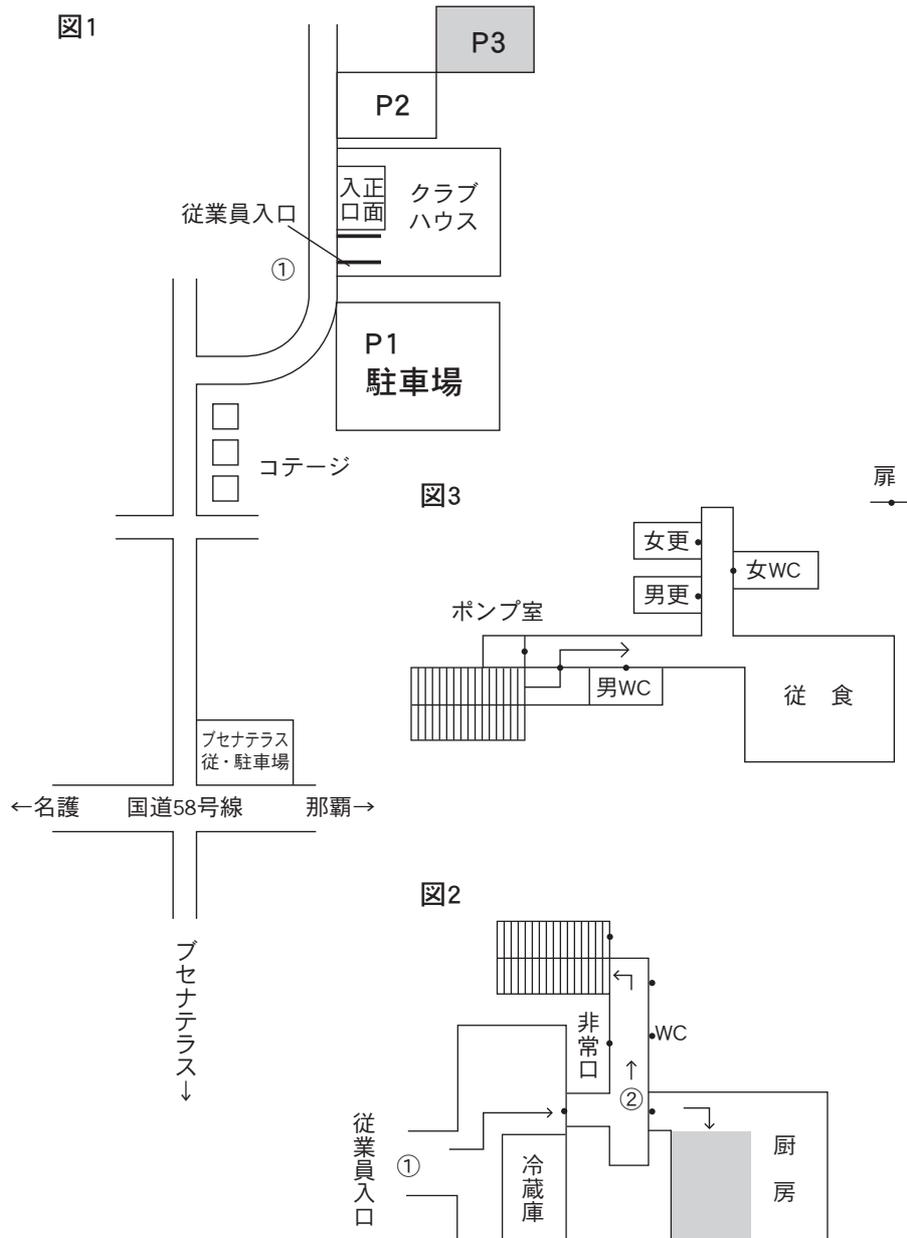
食事：250円(券売機)

ジ・アッタテラスゴルフリゾート ジ・アッタクラブタワーズ

TEL : 098-967-8554(代) TEL : 098-983-3333(代)



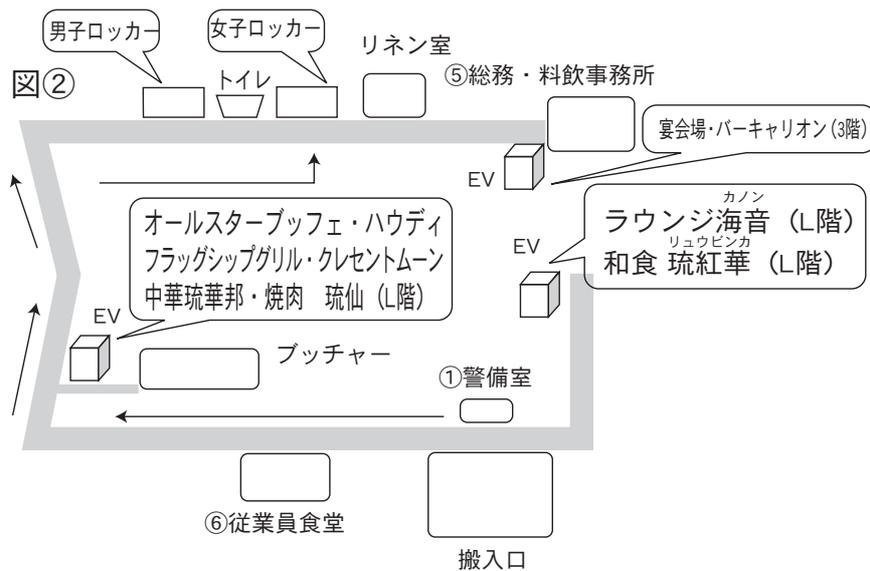
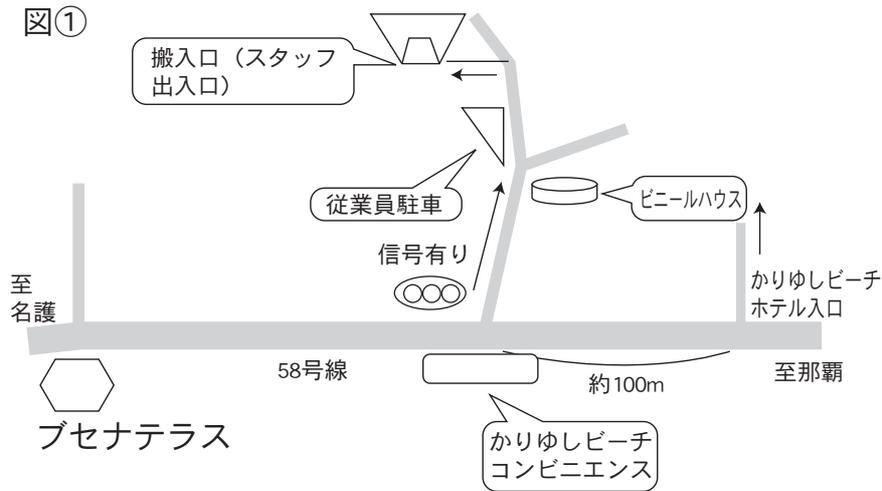
- 58号線を名護方面に向かい右折（沖縄宇宙通信所の看板あり）（図①）
 - 1分ほど緩やかな坂を登って行くと、小さな橋があるので、そこを左折。（図②）
 - すぐに右側に建物が見えてくるので、そこを右折し空いている場所に駐車。
 - 建物に向かって歩いていくと搬入口が見えるので、その奥のリネン室で制服を受け取り、そのまた奥の更衣室で着替える。
 - ゴルフ場レストラン勤務の方は階段で2階へ行き、指示を頂いて下さい。
 - タワーズのレストラン勤務の方は、通りまで戻り建物脇の搬入口からレストランへ。
- ※従業員食堂を利用する方は、ゴルフ場内の事務所で食券を購入してください。（300円）
- ※パーラー勤務は白のスニーカー、白靴下OKです。



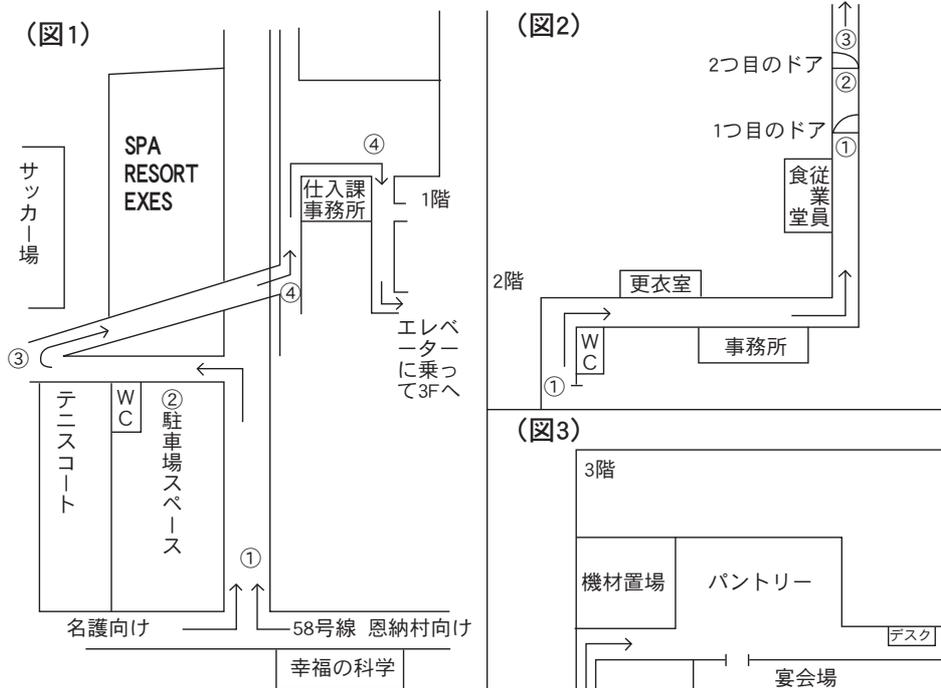
- 駐車場が3カ所ありますが、P3の駐車場に駐車してください。
- 従業員入口はクラブハウス、正面入口横にあります。(①)
- 従業員入口から入り、図2①矢印の方向に進み、厨房横の■の部屋で制服を受け取って下さい。
担当者 ()
- 制服を受け取り、矢印の方向に進み階段を下りて地下に行きます。②
- 地下の更衣室で着替えた後、1Fに戻り、厨房から現場(レストラン)に入ります。
- 就労後は就労書の書き忘れのないよう、注意して下さい。

オキナワマリオットリゾート&スパ

TEL：0980-51-1000(代)



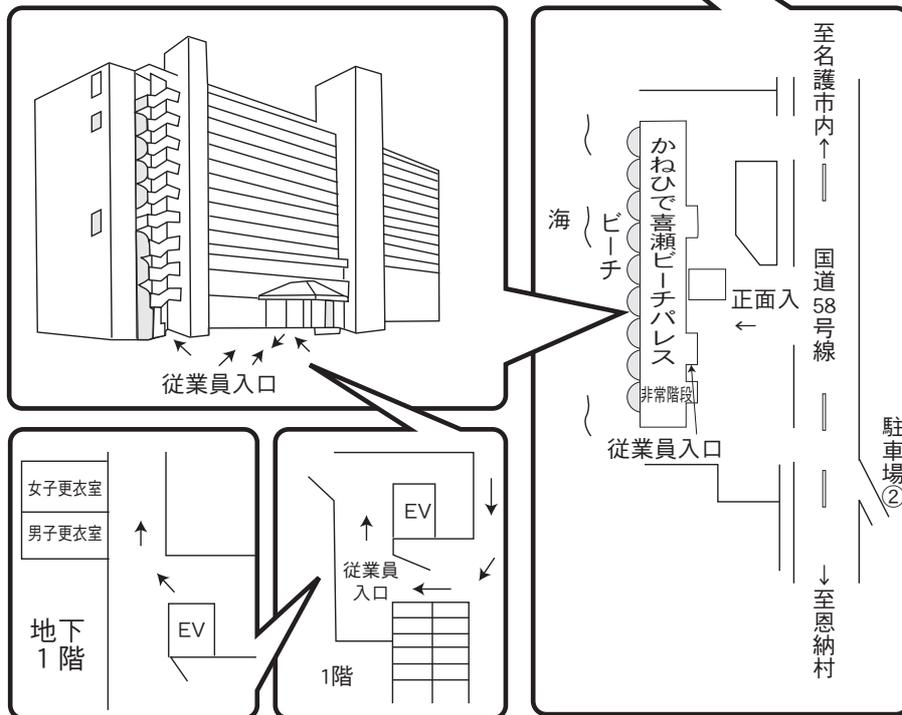
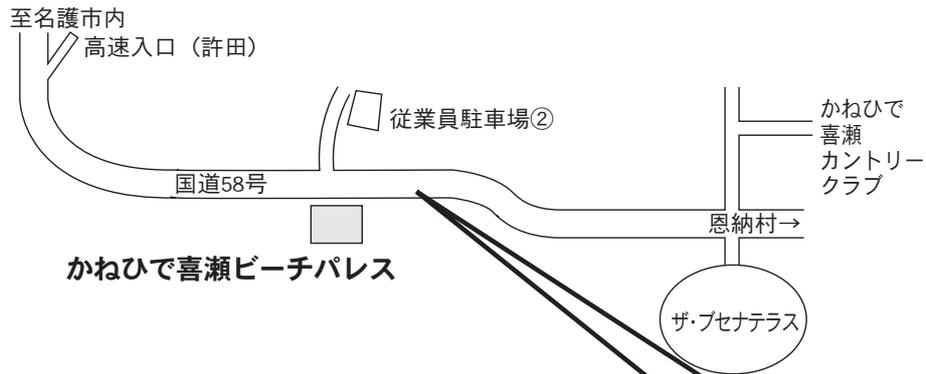
- 図① 那覇方面から名護に向かい、かりゆしビーチ コンビニエンスから右折、ビニールハウス斜め向かいの従業員駐車場へ車を止め搬入口から入館して下さい。
- 図② ①警備室にて記帳を済ませ、ロッカー室で、プレんティー用と書かれたロッカーからベストと白シャツを（男性は黒ズボン持参）取り、着替えてください。
- ⑥食事は⑤事務所にて食券を購入（300円）



- 図1 ①58号線から曲がり、100m程坂道を進み左に曲がる。②駐車場に車を停める。③駐車場から左側に陸橋を登り100m進む。④陸橋を登りつきあたりを左に曲がり50m程進むと右側に事務所があるので、左側の入口のドアから建物に入る。
- 図2 ①エレベーターを降り、道なりに進むと一旦外に出るドアがあり、外へ。②外へ進み30m程進むと建物に2つ目のドアがあり、中へ進む。③50m程進むとつきあたりにレストランキッチン入口があるので、コックさんにあいさつをし中へ入り、レストランホールまで行ってください。
- 図3 3Fで社員に制服のある場所を聞き、2Fの更衣室で着替える。

かねひで喜瀬ビーチパレス

TEL : 0980-52-7920



- 車は従業員駐車場②へとめて下さい。
 - 正面入口より入館し、右手にあるフロントへ車の鍵を預けて下さい。
 - 再び正面入口より外へ出たら右手の非常階段横にある従業員入口用の扉より中へ入り、右手のエレベーターにて地下1階へ降りて下さい。
 - 地下1階にある更衣室にて制服に着替えたら再びエレベーターにて2階に上がりレストランの社員()さんを訪ねて下さい。
 - 以後は社員の方の指示に従い就労していただき、終業時には必ず就労書の記入を忘れずをお願い致します。
- ※女性のスタッフは、黒のタイトスカート、ブラウスを自分で用意出来る方は持参し着用して下さい。夏季は上着を貸与、かりゆしウエア(アロハ)です。

ザ・ブセナテラス

TEL : 0980-51-1333

図1

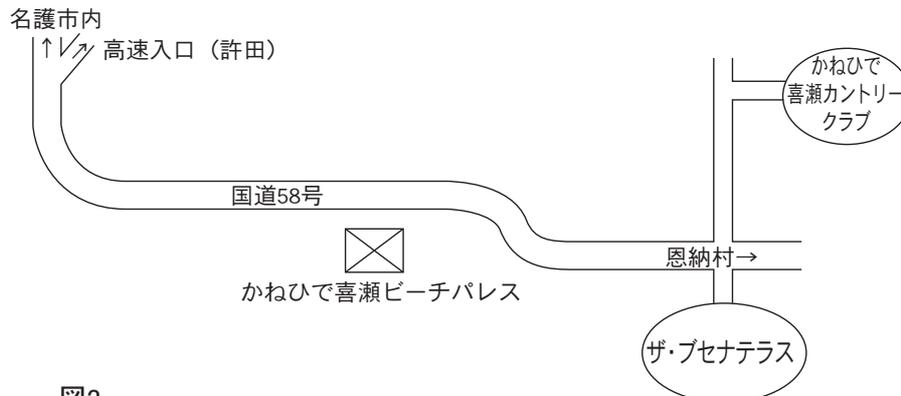


図2

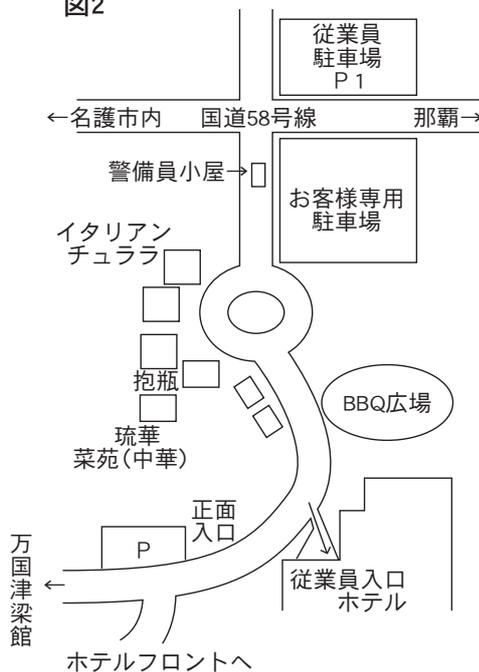
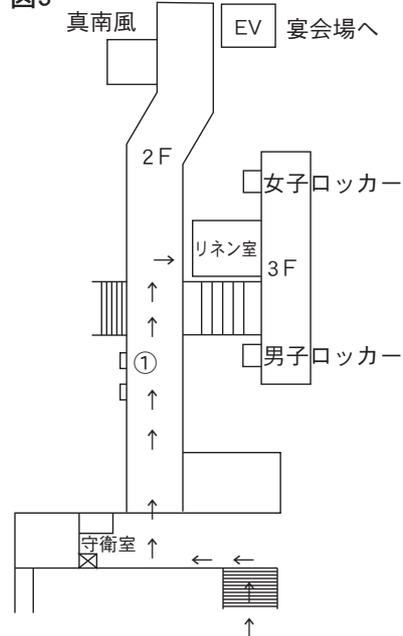


図3



- 車は図2の従業員駐車場へ止め、徒歩でホテルへ向います。
- 図3の守衛室にて、入館チェック表に 1) 氏名 2) 所属会社名 3) 車のナンバー 4) 携帯電話番号 5) 時間を記入し、入館用の磁気カードを受け取って、リネン室へ行きます。
- リネン室でユニフォームを受け取る際に、貸出チェック表に 1) 氏名 2) 所属会社名 3) 勤務予定セクションを記入します。
- 図3の①のドアを磁気カードを使って開け3Fへ上がり、ロッカーにて着替えます。
- 宴会場勤務の場合は、2Fに戻りリネン室よりさらに奥のつきあたりのエレベーターで4Fへ行きますと、宴会バックに出ますので、そこで指示を受けて下さい。
- レストラン勤務の場合は、近くにいるホテルスタッフに聞いて移動して下さい。

図 1

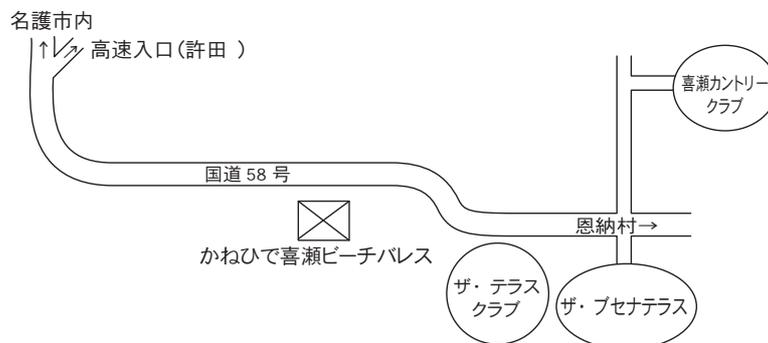


図 2

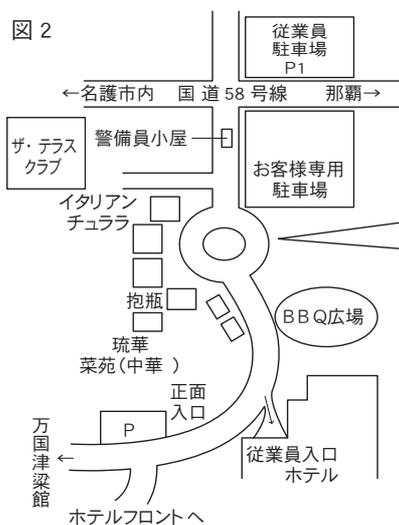
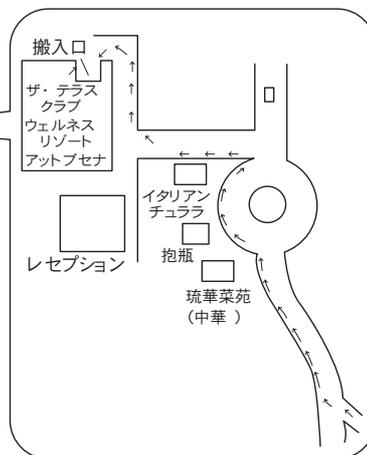


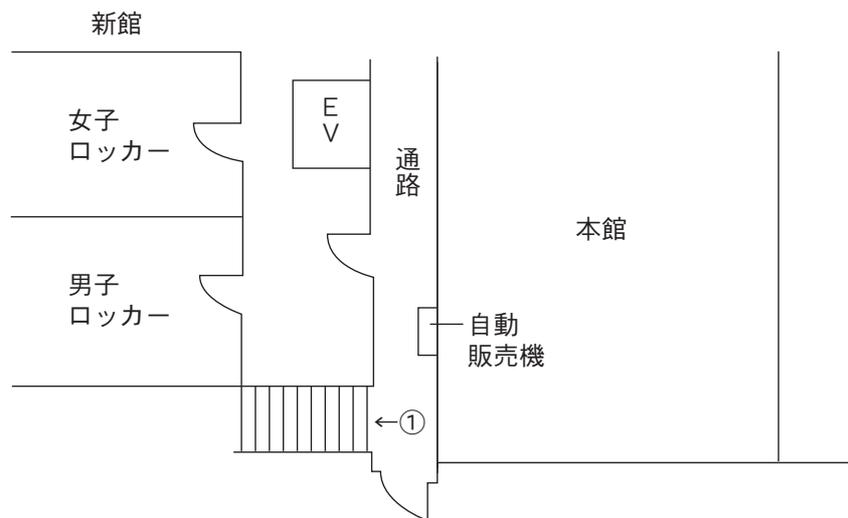
図 3



- ユニフォームに着替えるまではブセナテラスを参照して下さい。着替えた後、守衛室より屋外へ出て、図 3 のバニアンエリア横を通り「→」の方向通り、搬入口から入ります。搬入口ドアを開くと事務所なのでそこで指示を受けます。

ホテルゆがふいんおきなわ

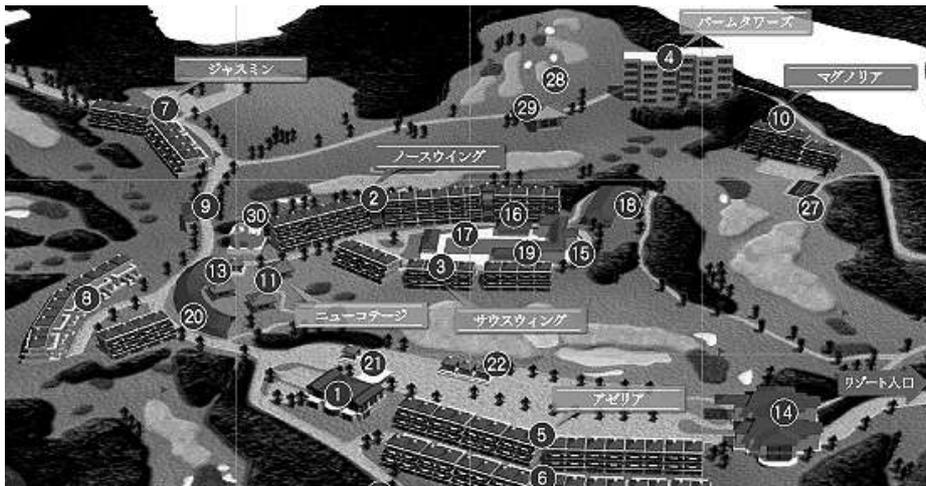
TEL : 0980-53-0031



- 外①階段を上り、2階渡り廊下を渡って本館2階パントリーへそこでベストを受けとる。
- 男性は地下1階で着替える。
- 会場へは、階段で2階へ行きベストを着用後、会場へ行く（階段を上がるとすぐ横にベストがあります。）

カヌチャベイホテル&ヴィラズ

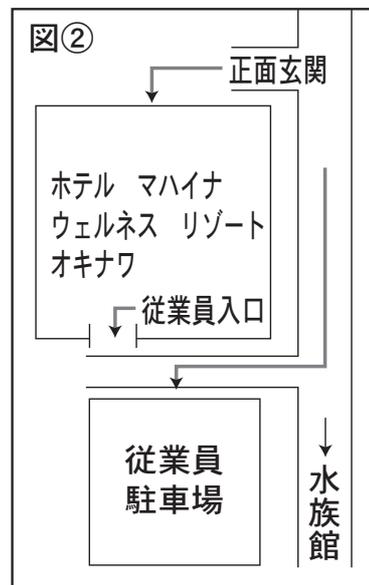
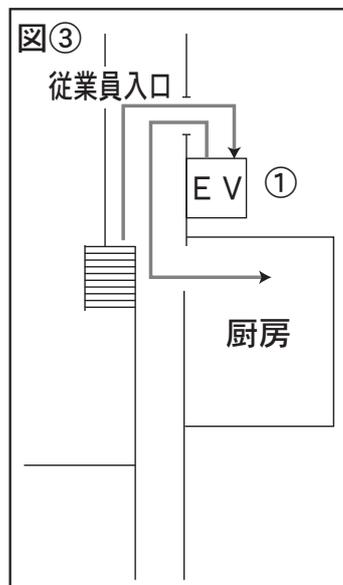
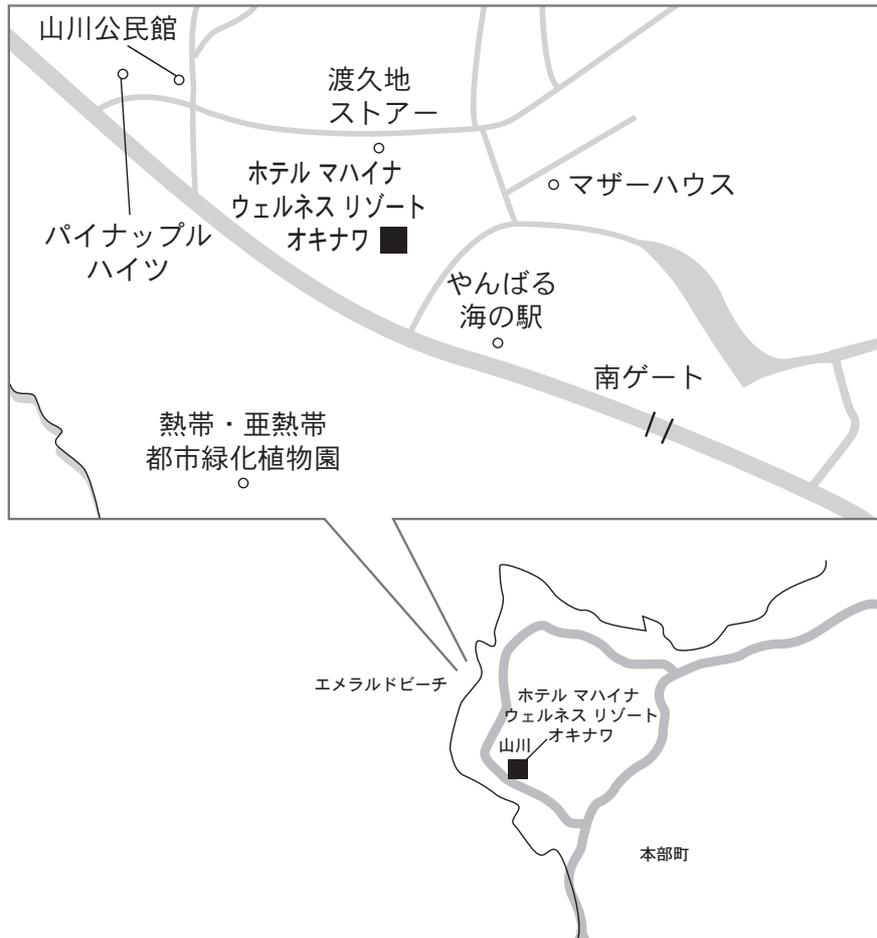
TEL : 0980-55-8880



- 敷地内に駐車場は2箇所 (A・B) あります。就業場所に近いところを利用下さい。
- 就業場所までは歩いていき、担当者に指示をいただいでください。

ホテル マハイナ ウェルネス リゾート オキナワ

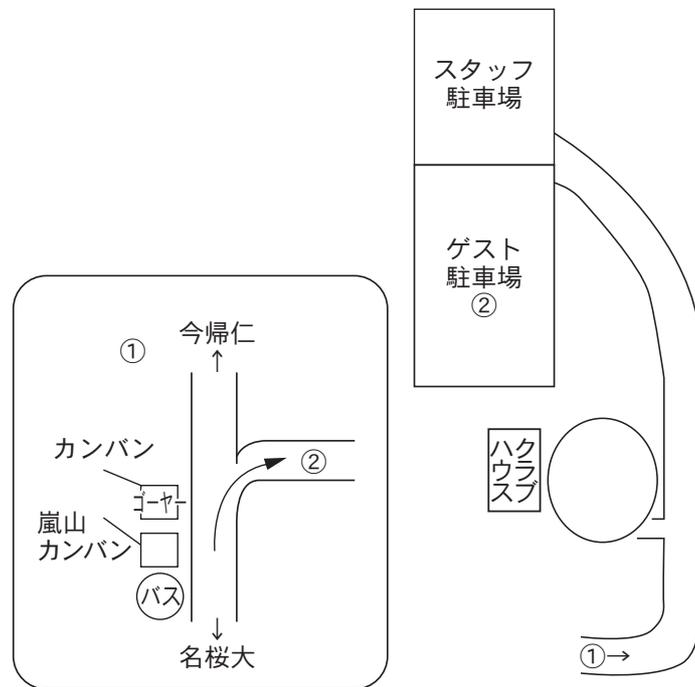
TEL : 0980-51-7700



- 車は図②従業員駐車場に駐車し従業員入口から入館して下さい。
- 図③の①EVで6階にてユニフォームを受け取る。
- 男性8階、女性7階の更衣室で着替えて、1階に戻り厨房よりレストラン（現場）に入ります。

オリオン嵐山ゴルフ倶楽部

TEL : 0980-58-1910



- ①名桜大前直進 今帰仁向84号線
- ②駐車場
- ③クラブハウス向 徒歩
正面入口～レストラン (左奥)

業務の運営に関する規程

業務の運営に関する規程

事業所名 株式会社ジョブプレンティ

第1 求人

- 1 本所は、(取扱職種の範囲等)に関する限り、いかなる求人の申込みについてもこれを受理します。ただし、その申込みの内容が法令に違反したり、賃金、労働時間等の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当である場合には受理しません。
- 2 求人の申込みは、求人者又はその代理人が直接来所されて、所定の求人票により、お申込みください。直接来所できないときは、郵便、電話、ファックス又は電子メールでも差し支えありません。
- 3 求人申込みの際には、業務内容、賃金、労働時間、その他の雇用条件をあらかじめ書面の交付又は電子メールの使用により明示してください。ただし、紹介の実施について緊急の必要があるためあらかじめ書面の交付又は電子メールの使用による明示ができないときは、当該明示すべき事項をあらかじめこれらの方法以外の方法により明示してください。

第2 求職

- 1 本所は、(取扱職種の範囲等)に関する限り、いかなる求職の申込みについてもこれを受理します。ただし、その申込みの内容が法令に違反する場合には受理しません。
- 2 求職申込みは、本人が直接来所されて、所定の求職票によりお申込みください。
- 3 常に、日雇的又は臨時的な労働に従事することを希望される方は、本所に特別の登録をしておき、別に定める登録証の提示によって、求職申込みの手続きを省略致します。
- 4 (取扱職種の範囲等が、芸能家、家政婦(夫)、配ぜん人、調理士、モデル又はマネキンの場合) 求職受付の際には、受付手数料を、別表の料金表に基づき申し受けます。いったん申し受けました手数料は、紹介の成否にかかわらずお返し致しません。

第3 紹介

- 1 求職の方には、職業安定法第2条にも規定される職業選択の自由の趣旨を踏まえ、その御希望と能力に応ずる職業に速やかに就くことができるよう極力お世話致します。

- 2 求人の方には、その御希望に適合する求職者を極力お世話致します。
- 3 紹介に際しては、求職の方に、紹介において従事することとなる業務の内容、賃金、労働時間その他の雇用条件をあらかじめ書面の交付又は希望される場合には電子メールの使用により明示します。ただし、紹介の実施について緊急の必要があるためあらかじめ書面の交付又は電子メールの使用による明示ができないときは、あらかじめそれらの方法以外の方法により明示を行います。
- 4 求職の方を求人者に紹介する場合には、紹介状を発行しますから、その紹介状を持参して求人者へ行っていただきます。
- 5 いったん求人、求職の申込みを受けた以上、責任をもって紹介の労をとります。
- 6 本所は、労働争議に対する中立の立場をとるため、同盟罷業又は作業閉鎖の行われている間は求人者に、紹介を致しません。
- 7 就職が決定しましたら求人された方及び関係雇用主から別表の手数料表に基づき、紹介手数料を申し受けます。

第4 その他

- 1 本所は、職業安定機関及びその他の職業紹介事業者等と連携を図りつつ、当該事業に係る求職者等からの苦情があった場合は、迅速、適切に対応いたします。
- 2 雇用関係が成立しましたら、求人者、求職者両方から本所に対して、その報告をしてください。また、紹介されたにもかかわらず、雇用関係が成立しなかったときにも同様報告してください。
- 3 本所は、求職者又は求人者から知り得た個人的な情報は個人情報適正管理規程に基づき、適正に取り扱います。
- 4 本所は、求職者又は求人者に対し、その申込みの受理、面接、指導、紹介等の業務について、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること等を理由として差別的な取扱いは一切致しません。
- 5 本所の取扱職種の種類等は、国内全職種です。
- 6 本所の業務の運営に関する規定は、以上のとおりであります。本所の業務は、すべて職業安定法関係法令及び通達に基づいて運営されますので、ご不審の点は係員に詳しくおたずねください。

平成28年3月17日

代表取締役社長 宮川嘉透

