

人事評価 項目テンプレート 【アルバイト用】



スタンスとスキルの設計とは p03-p04

評価方法と結果の活用とは p05-p06

【業態共通 スタンス】 p07-p08

【食堂／レストラン】 p09-p13

【酒場／ビアホール】 p14-p17

【日本料理／割烹】 p18-p22

【料亭】 p23-p27

【中華料理】 p28-p32

【焼肉店】 p33-p37

【ラーメン屋】 p38-p41

【そば／うどん店】 p42-p45

【寿司】 p46-p51

【海鮮居酒屋】 p52-p57

【バー】 p58-p62

【お好み焼／鉄板焼き】 p63-p67

【喫茶店／カフェ】 p68-p71

【たこ焼き】 p72-p75

【デリ／惣菜】 p76-p79

【居酒屋】 p80-p84

飲食店専用 人事評価システム紹介 p85-p95

スタンス（姿勢・態度）とは

スタンスとは、仕事や職務に対する姿勢や態度を指します。これは、従業員がどのように仕事に取り組むか、職場での行動や態度を含む概念です。具体的には以下のような項目が考えられます。

- **会社のビジョン・ミッションの理解:** 企業の理念や目標を理解し、それに基づいて行動する姿勢。
- **規律と時間厳守:** 店舗や会社のルールを守り、時間を守ること。
- **礼儀と挨拶:** 周囲に対して気持ちの良い挨拶を行うこと。
- **身だしなみ:** 職場にふさわしい清潔感のある身だしなみを保つこと。
- **顧客志向:** お客様のニーズを最優先に考え行動すること。
- **協力的な態度:** シフトや店舗運営に対して協力的な態度を持つこと。



スキル（技術・能力）とは

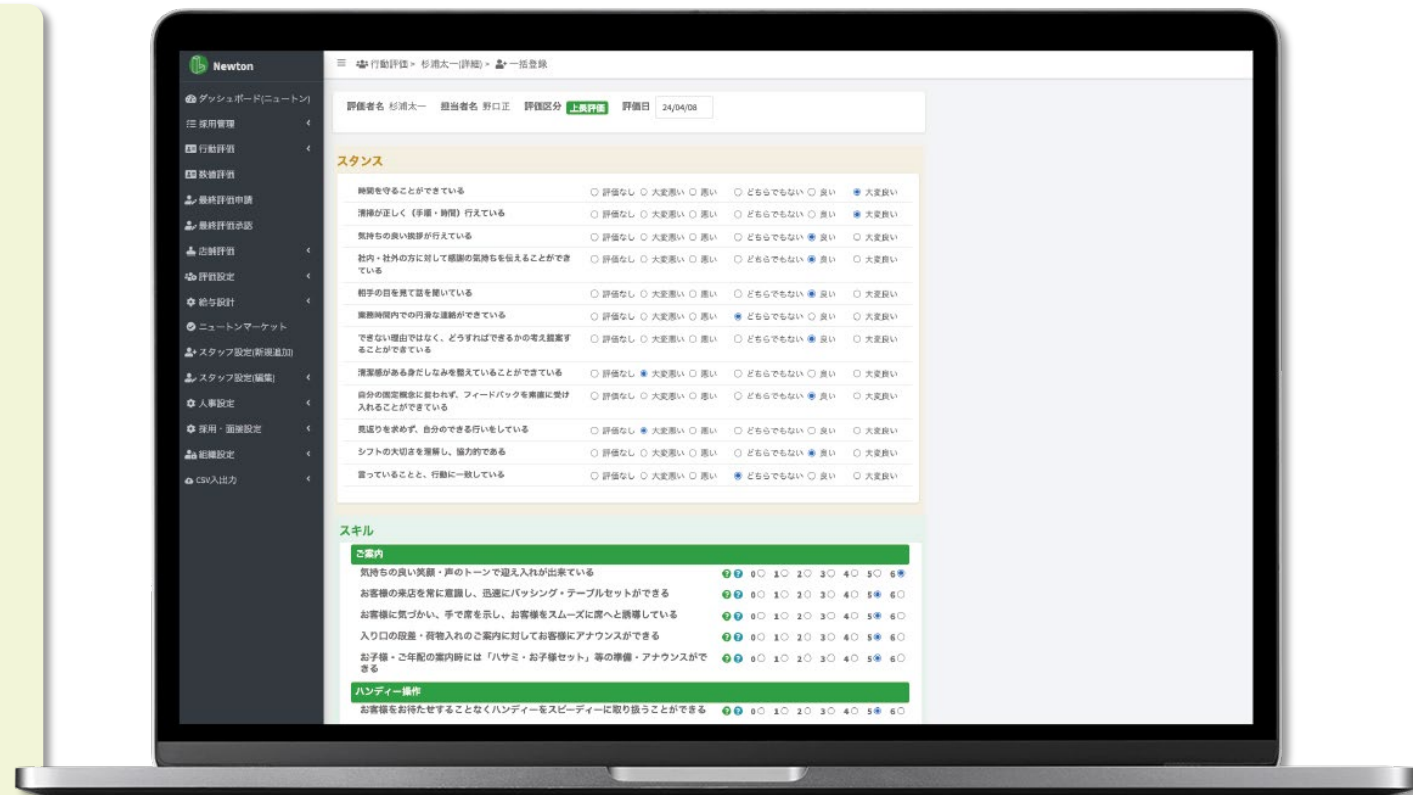
スキルとは、具体的な業務を遂行するための技術や能力を指します。

- **接客能力**
 - **顧客への対応能力:** 顧客のニーズを理解し、迅速かつ丁寧に対応する能力。
 - **コミュニケーションスキル:** 顧客との円滑なコミュニケーションを図り、良好な関係を築く能力
- **調理能力:** 顧客からの注文を正確に素早く調理ができる能力。
- **クレーム対応:** クレームに対して冷静かつ適切に対応し、トラブルを迅速に解決する能力。
- **店舗運営:** 営業が円滑に回るように、オープン準備やクローズ業務、食材管理など、店舗運営に関わる業務のこと。
- **衛生管理:** 食品衛生基準を遵守し、清潔な環境を維持する能力。



評価方法

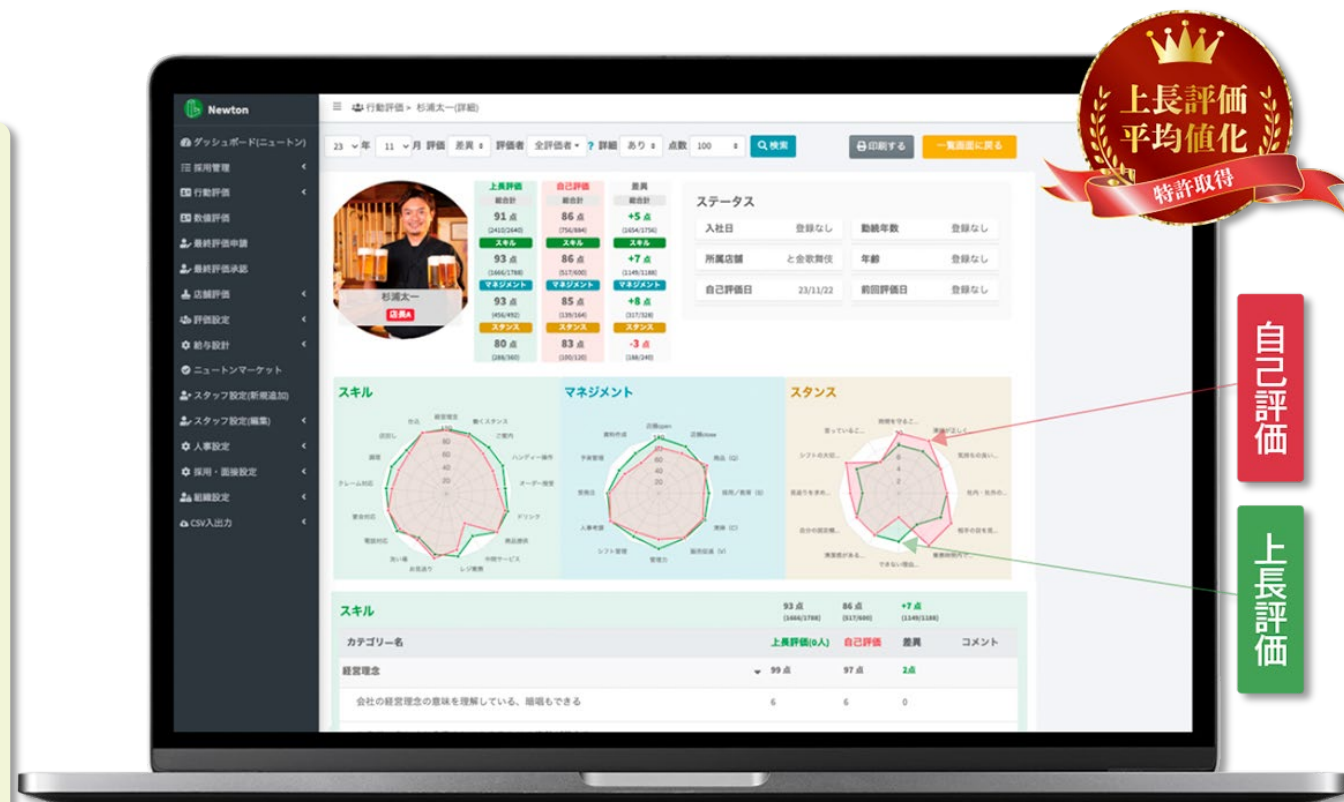
- **評価基準:** 各設問に対して、5段階評価（例: 1=大変悪い、2=悪い、3=どちらでもない、4=良い、5=大変良い）を用いる。
- **評価者:** 上司や店長が評価することが一般的ですが、自己評価や同僚評価も取り入れると、より客観的な評価が可能になります。
- **フィードバック:** 評価結果をもとに、従業員に対して具体的なフィードバックを行い、改善点や強みを明確に伝える。



※人事評価システムNewton
自己評価・上長としての評価も簡単に入力が可能。

評価結果の活用

- **昇進や給与調整:** 評価結果をもとに、昇進や給与調整の判断材料とする。
- **トレーニング計画:** 改善点に対して、必要なトレーニングやサポートを提供する。
- **モチベーション向上:** 高評価を受けた従業員に対しては、適切な報酬や表彰を行い、モチベーションを高める。



※人事評価システムNewton
個人の評価が見やすく多くの情報量を瞬時に判断できます。
スキル・マネジメント・スタンスを細かく判断できるので
課題や教育指針の共有が可能です。

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【業態共通 スタンス】

※スタンス設計は、業態問わず、共通のテンプレートとなります。

スタンス（設問設計）		回答形式				
No.	設問	大変良い (100点)	良い (80点)	どちらでも (60点)	悪い (40点)	大変悪い (20点)
	20	20	20	20	20	20
1	会社の経営理念(ビジョン・ミッション)を理解し、価値観を合わせて仕事ができる	理念◎	理念○	理念	理念▲	理念×
2	時間厳守や店舗ルールの遵守など、決まりを守ることができている	規律◎	規律○	規律	規律▲	規律×
3	周囲に対して、いつでも気持ちの良い挨拶をしている	挨拶◎	挨拶○	挨拶	挨拶▲	挨拶×
4	働く場所に相応しい、清潔感のある身だしなみを整えている	清潔感◎	清潔感○	清潔感	清潔感▲	清潔感×
5	お客様ファーストで業務にあたっている	顧客志向◎	顧客志向○	顧客志向	顧客志向▲	顧客志向×
6	シフトの大切さを理解し、店舗運営に協力的である	シフト貢献◎	シフト貢献○	シフト貢献	シフト貢献▲	シフト貢献×
7	会社や店舗で定めた取り組みを理解し、協力的かつ的確に行動している	協力姿勢◎	協力姿勢○	協力姿勢	協力姿勢▲	協力姿勢×
8	お客様、取引業者様、仲間に対して、社会人として適切な言葉遣いで応対している	応対◎	応対○	応対	応対▲	応対×
9	悪口や噂話を職場に持ち込まず、周囲に安心感を与えている	チームワーク◎	チームワーク○	チームワーク	チームワーク▲	チームワーク×
10	業務時間中のレスポンスが早く、報告・連絡・相談も適切なタイミングでできる	業務推進◎	業務推進○	業務推進	業務推進▲	業務推進×
11	できない理由を環境のせいにならず、どうすればできるかを考えて行動することができる	改善力◎	改善力○	改善力	改善力▲	改善力×
12	自分の固定概念に捉われず、フィードバックを素直に受け入れることができる	素直◎	素直○	素直	素直▲	素直×
13	苦手な仕事や未経験の仕事に対しても、積極的にチャレンジして克服・習得する姿勢がある	チャレンジ◎	チャレンジ○	チャレンジ	チャレンジ▲	チャレンジ×
14	仕事に取り組む姿勢が気分や感情によって左右されず、不測の事態でも動じない	安定感◎	安定感○	安定感	安定感▲	安定感×
15	ミスや事故を他責にせず、自責として意識し、改善していく意識がある	責任感◎	責任感○	責任感	責任感▲	責任感×
16	どうすればお客様や仲間が喜ぶかを考えて実行しており、周囲からも認められている	献身性◎	献身性○	献身性	献身性▲	献身性×
17	自分に厳しく仕事ができ、他人に対しても仕事上必要な厳しさを持って接している	厳格◎	厳格○	厳格	厳格▲	厳格×
18	常に学ぶ姿勢を持ち、尚且つ学びを周囲に分かりやすくアウトプットしている	勤勉◎	勤勉○	勤勉	勤勉▲	勤勉×
19						
20						

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【食堂／レストラン】

食堂／レストラン スキル 設問設計 例

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	108	5段階評価
1	電話対応(食堂/レストラン)	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応(食堂/レストラン)	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応(食堂/レストラン)	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応(食堂/レストラン)	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応(食堂/レストラン)	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応(食堂/レストラン)	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
7	来店対応(食堂/レストラン)	食券機の案内が適切にできている ※食券機がない場合は「0.評価しない」	
8	来店対応(食堂/レストラン)	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
9	来店対応(食堂/レストラン)	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
10	来店対応(食堂/レストラン)	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
11	オーダー授受	食券の内容を確認し、正確にキッチンへ伝達できる ※食券がない場合は「0.評価しない」	
12	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
13	オーダー授受	ハンディ操作だけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
14	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	

15	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
16	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
17	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
18	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
19	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
20	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
21	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
22	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
23	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
24	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
25	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
26	ドリンク作成	ドリンクバーがある場合は、その補充を適切に実施できている	
27	商品提供	取り皿や取り箸など、お客様の状況を観察し率先して提案できている	
28	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
29	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
30	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	

食堂／レストラン スキル 設問設計 例

31	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）
32	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
33	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）
34	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
35	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
36	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
37	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている
38	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）
39	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
40	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
41	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている
42	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
43	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
44	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でおお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
45	中間サービス	リピーターのおお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
46	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている

47	退店対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
48	退店対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
49	退店対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
50	退店対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
51	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
52	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
53	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができている
54	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができている
55	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
56	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
57	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
58	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
59	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
60	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができている
61	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
62	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローキングすることができる

食堂／レストラン スキル 設問設計 例

63	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）	
64	デシャップ	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる	
65	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる	
66	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している	
67	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる	
68	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる	
69	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である	
70	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している	
71	調理（キッチン）	前菜やお通しの作成ができる	
72	調理（キッチン）	サイド・メニューの作成ができる、ご飯の提供を任せられる（品質・量・温かさ）	
73	調理（キッチン）	メニューに記載のある料理を一通り作ることができる	
74	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる	
75	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている	
76	調理（キッチン）	ツオーダーの品が三品滞りなく提供できる	
77	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている	
78	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる	

79	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができている	
80	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる	
81	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる	
82	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる	
83	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる	
84	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる	
85	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている	
86	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる	
87	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・コース・新メニューなど）	
88	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）	
89	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている	
90	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている	
91	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている	
92	衛生管理（全体）	ダスターの使い分けができている	
93	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している	
94	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している	

95	衛生管理（全体）	落ちていたゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない	
96	衛生管理（全体）	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている	
97	衛生管理（全体）	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している	
98	衛生管理（全体）	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている	
99	衛生管理（厨房）	食材を適切な温度で保管、管理できている	
100	衛生管理（厨房）	生肉用包丁/まな板の使い分けができている	
101	衛生管理（厨房）	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている	
102	衛生管理（厨房）	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている	
103	衛生管理（厨房）	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している（体調管理・手洗い・除菌）	
104	衛生管理（厨房）	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している（調理器具の使い分け・除菌・温度管理）	
105	衛生管理（厨房）	アニサキスの知識があり、対策・行動している（速やかな処理・目視）	
106	衛生管理（厨房）	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している（鮮魚の真水洗い・温度管理）	
107	衛生管理（厨房）	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している（傷がある際の対処）	
108	衛生管理（厨房）	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【酒場／ビアホール】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	93	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
7	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
8	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
9	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
10	来店対応	未成年者と思われるお客様が来店した場合、適切に年齢確認と対応ができる。	
11	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
12	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
13	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
14	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	

15	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
16	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
17	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
18	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
19	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
20	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
21	オーダー授受	日本酒やハードリカーを飲まれるお客様には、お冷やを一緒にお持ちするか先手で確認できている	
22	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
23	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
24	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
25	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
26	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
27	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
28	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
29	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	
30	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	

酒場／ビアホール スキル 設問設計 例

31	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している (例：生ビール4杯OK)	
32	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
33	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
34	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
35	商品提供	ビールは泡が飲み口より下にへたる前に提供できている	
36	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている	
37	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている (1way 2jobの意識)	
38	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている	
39	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている	
40	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている	
41	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している	
42	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる	
43	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でおお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
44	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	
45	中間サービス	空席のバッシングを迅速に実施し、次のテーブルセットを滞りなくできる	
46	退店対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる	

47	退店対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる	
48	退店対応	レジ操作を正確に行うことができる (領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など)	
49	退店対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手 (またはトレー) で行い、お客様の目の前で声に出して数えている	
50	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている	
51	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている	
52	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる	
53	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる	
54	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている	
55	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している	
56	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる	
57	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている	
58	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる	
59	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応 (迅速で誠意ある対応) できている	
60	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に (席番・原因・お客様状況・初期対応等) 責任者に報告・相談できる	
61	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクロー징することができる	
62	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる (スピード・順番)	

酒場／ビアホール スキル 設問設計 例

63	デシャップ	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
64	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
65	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
66	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
67	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる
68	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
69	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
70	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
71	調理（キッチン）	前菜やお通しの作成ができる
72	調理（キッチン）	サイド・メニューの作成ができる（品質・量・温かさ）
73	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
74	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
75	調理（キッチン）	ツオーダーの品が三品滞りなく提供できる
76	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている
77	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
78	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができている

79	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
80	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
81	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
82	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
83	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
84	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点できている
85	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる
86	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・コース・新メニューなど）
87	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）
88	衛生管理	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
89	衛生管理	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
90	衛生管理	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
91	衛生管理	落ちているゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない
92	衛生管理	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている
93	衛生管理	嘔吐物処理を適切に行うことができる

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【日本料理／割烹】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	114	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	店舗の雰囲気合わせた適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応	お客様の来店時間を常に意識し、お待たせすることなく気持ちの良いお出迎えできている	
7	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
8	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
9	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイトリングなど）	
10	来店対応	リピーターのお客様には先んじてお名前を呼んでお出迎えできている	
11	オーダー授受	お客様をお待たせすることなく正確かつスムーズにオーダーを受けることができる	
12	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
13	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
14	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	

15	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
16	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
17	オーダー授受	コース内容を正確に説明できる ※コースがない場合は0.評価しない	
18	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、勝手に判断せず、必ず責任者に相談している	
19	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
20	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
21	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
22	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
23	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
24	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
25	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
26	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
27	商品提供	醤油や塩などの小皿類はお料理が提供される前にセットできている	
28	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
29	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
30	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（アレルギー対応、提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	

日本料理／割烹 スキル 設問設計 例

31	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
32	商品提供	トレンチ（長手盆）を正しく使うことができ、営業で活用している
33	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
34	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
35	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
36	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞けている
37	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）
38	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
39	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
40	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている
41	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
42	中間サービス	お手洗いのご案内が適切にできる
43	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
44	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
45	中間サービス	空席のバッシングを迅速に実施し、次のテーブルセットを滞りなくできる
46	退店対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる

47	退店対応	スムーズにタクシー手配ができる
48	退店対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
49	退店対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
50	退店対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
51	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
52	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
53	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができている
54	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができている
55	洗い場	グラス・食器をあるべき場所に戻すことができている
56	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
57	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態にリセットできている
58	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
59	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
60	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
61	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができている
62	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる

日本料理／割烹 スキル 設問設計 例

63	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクロー징ングすることができる
64	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
65	デシャップ	調理場と客席の状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
66	デシャップ	調理場の提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
67	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
68	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
69	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる
70	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
71	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
72	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
73	調理（キッチン）	前菜・お通しの作成ができる
74	調理（キッチン）	サイド・メニューの作成ができる、ご飯の提供を任せられる（品質・量・温かさ）
75	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
76	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
77	調理（キッチン）	ツーオーダーの品が三品滞りなく提供できる
78	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている

79	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
80	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができている
81	調理（キッチン）	デザート場の仕事ができる
82	調理（キッチン）	八寸場の仕事ができる
83	調理（キッチン）	焼き場の仕事ができる
84	調理（キッチン）	煮方の仕事ができる
85	調理（キッチン）	板場の仕事ができる
86	調理（キッチン）	責任を持ったアレルギー対応ができる
87	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
88	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
89	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
90	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
91	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている
92	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる
93	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
94	店舗運営管理	お客様が持ち込み、事前配送されたボトルなどの物品を適切に管理できる

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【料亭】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	116	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	店舗の雰囲気合わせた適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	予約が満席の場合でもお客様を不快にしないお断りができている	
6	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
7	来店対応	お客様の来店時間を常に意識し、お待たせすることなく気持ちの良いお出迎えができています	
8	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
9	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
10	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
11	来店対応	リピーターのお客様には先んじてお名前を呼んでお出迎えができています	
12	オーダー授受	お客様をお待たせすることなく正確かつスムーズにオーダーを受けることができる	
13	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
14	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	

15	オーダー授受	お客様より視線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
16	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
17	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
18	オーダー授受	コース内容を正確に説明できる ※コースがない場合は0.評価しない	
19	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、勝手に判断せず、必ず責任者に相談している	
20	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
21	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
22	オーダー授受	少量でもオーダー表を記載し、提供漏れを防いでいる	
23	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
24	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
25	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
26	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
27	ドリンク作成	お客様のご要望に応じて、可能な範囲でメニューにないドリンクも作成することができる	
28	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
29	商品提供	醤油や塩などの小皿類はお料理が提供される前にセットできている	
30	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	

料亭 スキル 設問設計 例

31	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している
32	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（アレルギー対応、提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）
33	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
34	商品提供	トレンチ（長手盆）を正しく使うことができ、営業で活用している
35	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
36	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
37	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
38	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている
39	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）
40	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
41	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様に快適に過ごしていただくための提案ができている
42	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
43	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
44	中間サービス	お手洗いや喫煙所などのご案内が適切にできる
45	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
46	中間サービス	運転手への情報共有やケアが適切にできる

47	退店対応	スムーズにタクシー手配ができる
48	退店対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
49	退店対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
50	退店対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャスレス決済など）
51	退店対応	請求書払いなど、特殊な会計方法も対応ができる
52	退店対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
53	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
54	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
55	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができている
56	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができている
57	洗い場	グラス・食器をあるべき場所に戻すことができている
58	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
59	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態にリセットできている
60	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
61	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
62	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる

料亭 スキル 設問設計 例

63	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができて いる
64	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お 客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
65	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローズングすることが できる
66	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順 番）
67	デシャップ	調理場と客席の状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しや フォローができる
68	デシャップ	調理場の提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の 提供順序を適宜コントロールできる
69	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッ フと対応内容を指差し確認してから提供している
70	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
71	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場 合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる
72	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品 名・数量）である
73	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができ ている
74	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
75	調理（キッチン）	前菜・お通しの作成ができる
76	調理（キッチン）	サイド・メニューの作成ができる、ご飯の提供を任せられ る（品質・量・温かさ）
77	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付け し、設計通りに料理を作ることができる
78	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている

79	調理（キッチン）	ツーオーダーの品が三品滞りなく提供できる
80	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている
81	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
82	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができている
83	調理（キッチン）	デザート場の仕事ができる
84	調理（キッチン）	八寸場の仕事ができる
85	調理（キッチン）	焼き場の仕事ができる
86	調理（キッチン）	煮方の仕事ができる
87	調理（キッチン）	板場の仕事ができる
88	調理（キッチン）	責任を持ったアレルギー対応ができる
89	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
90	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙等）の補充ができる
91	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
92	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
93	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく 営業できる
94	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点で できている

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【中華料理】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	107	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
7	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
8	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
9	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイトリングなど）	
10	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
11	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
12	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
13	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
14	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	

15	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
16	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、勝手に判断せず、必ず責任者に相談している	
17	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
18	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
19	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
20	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
21	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
22	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
23	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
24	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
25	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
26	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
27	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（アレルギー対応、提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	
28	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方や注意喚起、適切な食べ方も説明できる	
29	商品提供	お料理のたびに取り皿を適切な枚数提供できている	
30	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）	

中華料理 スキル 設問設計 例

31	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
32	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
33	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
34	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている
35	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている (1way 2jobの意識)
36	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
37	中間サービス	空席のバッシングを迅速に実施し、次のテーブルセットを滞りなくできる
38	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
39	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている
40	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
41	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
42	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
43	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
44	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
45	退店対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
46	退店対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる

47	退店対応	レジ操作を正確に行うことができる (領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など)
48	退店対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手 (またはトレー) で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
49	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
50	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
51	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄できている
52	洗い場	グラス・食器を正確に拭くできている
53	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
54	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
55	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
56	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
57	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
58	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応 (迅速で誠意ある対応) ができる
59	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に (席番・原因・お客様状況・初期対応等) 責任者に報告・相談できる
60	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクロージングすることができる
61	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる (スピード・順番)
62	デシャップ	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる

中華料理 スキル 設問設計 例

63	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
64	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
65	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
66	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる
67	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
68	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
69	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
70	調理（キッチン）	前菜やお通しの作成ができる
71	調理（キッチン）	サイド・メニューの作成ができる（品質・量・温かさ）
72	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
73	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
74	調理（キッチン）	ツーオーダーの品が三品滞りなく提供できる
75	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている
76	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
77	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができている
78	調理（キッチン）	責任を持ったアレルギー対応ができる

79	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
80	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
81	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
82	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
83	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
84	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点できている
85	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる
86	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・コース・新メニューなど）
87	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）
88	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
89	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている
90	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
91	衛生管理（全体）	ダスターの使い分けができている
92	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
93	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している
94	衛生管理（全体）	落ちていたゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない

95	衛生管理 (全体)	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている	
96	衛生管理 (全体)	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している	
97	衛生管理 (全体)	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている	
98	衛生管理 (厨房)	食材を適切な温度で保管、管理できている	
99	衛生管理 (厨房)	生肉用包丁/まな板の使い分けができている	
100	衛生管理 (厨房)	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている	
101	衛生管理 (厨房)	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている	
102	衛生管理 (厨房)	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している (体調管理・手洗い・除菌)	
103	衛生管理 (厨房)	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している (調理器具の使い分け・除菌・温度管理)	
104	衛生管理 (厨房)	アニサキスの知識があり、対策・行動している (速やかな処理・目視)	
105	衛生管理 (厨房)	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している (鮮魚の真水洗い・温度管理)	
106	衛生管理 (厨房)	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している (傷がある際の対処)	
107	衛生管理 (厨房)	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【焼肉店】

焼肉店 スキル 設問設計 例

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	121	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
7	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
8	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
9	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
10	来店対応	お子様・ご年配の案内時には「ハサミ・お子様セット」等の準備・アナウンスができる	
11	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
12	オーダー授受	お客様をお待たせすることなくハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
13	オーダー授受	ハンディーだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
14	オーダー授受	ハンディーの欠品登録ができ、他のスタッフへの欠品アナウンスもできる	

15	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
16	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
17	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
18	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
19	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
20	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
21	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
22	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
23	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
24	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
25	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
26	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
27	ドリンク作成	全てのドリンクについてトレンチの上でレシピ通りに素早く作れる（生3杯50秒/レモン7-20秒）	
28	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
29	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
30	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	

焼肉店 スキル 設問設計 例

31	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）
32	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
33	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）
34	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
35	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
36	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
37	商品提供	ビールは泡が飲み口より下にへたる前に提供できている
38	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）
39	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞けている
40	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜中間バッシングできている
41	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供、網交換など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
42	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加のご注文を伺うことができている
43	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
44	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
45	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でおお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
46	中間サービス	リピーターのおお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる

47	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている
48	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
49	レジ業務	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
50	レジ業務	スムーズにレジ会計業務ができる（クレジットカード、割引含む、領収書、割り勘等）
51	レジ業務	お金の受け取りや受け渡しは必ず両手で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
52	レジ業務	お会計の間違えがない（金額・金種・値引き・商品未提供がないか）
53	レジ業務	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
54	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
55	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
56	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
57	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
58	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる
59	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
60	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
61	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
62	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている

焼肉店 スキル 設問設計 例

63	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
64	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができている
65	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
66	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローキングすることができる
67	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
68	調理（キッチン）	調理器具や食材の場所を正しく把握し、定位置管理できている
69	調理（キッチン）	調理器具を安全かつ丁寧に使用している
70	調理（キッチン）	包丁を週一回以上研いでいる
71	調理（キッチン）	フライパン等アルミ・ステンレス備品を磨いている
72	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
73	調理（キッチン）	仕込みをマニュアルに沿って正しくできている
74	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
75	調理（キッチン）	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
76	調理（キッチン）	メニューに記載のある料理を一通り作ることができる
77	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
78	調理（キッチン）	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる

79	調理（キッチン）	料理でアレルギー対応をした場合は厨房、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
80	調理（キッチン）	ツーオーダーの品が三品滞りなく提供できる
81	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
82	デシャップ	前菜・お通しの作成ができる
83	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
84	デシャップ	火力が弱い・煙が吸わないテーブルにはいち早く気付き対応の指示をしている
85	デシャップ	♂・アイス時には七輪を下げる事ができている（冬場は場面次第）
86	デシャップ	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
87	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
88	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
89	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
90	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合はキッチンに指摘して盛り直しを指示できる
91	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
92	デシャップ	10分に1回は炭場にて確認をする（忙しい場合は5分起きが目安）
93	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
94	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットパンをしている際は、きちんと手袋をしている

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【ラーメン屋】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	83	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	食券機の案内が適切にできている ※食券機がない場合は「0.評価しない」	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
5	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
7	オーダー授受	注文内容（食券）の内容を正確にキッチンへ伝達できている ※食券がない場合は「0.評価しない」	
8	オーダー授受	お客様をお待たせすることなくハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
9	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
10	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
11	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
12	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
13	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
14	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	

15	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
16	オーダー授受	替え玉、トッピング、ご飯などの追加オーダーにスムーズに対応できる	
17	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
18	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿など）	
19	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
20	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
21	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
22	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
23	中間サービス	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
24	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している	
25	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる	
26	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
27	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	
28	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングして次の来客に備えている	
29	中間サービス	テーブルのセッティング（箸や調味料等）を綺麗にできている	
30	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている	

ラーメン屋 スキル 設問設計 例

31	レジ対応	レジの立ち上げ、両替・釣り銭の確認と入力が正しくできている
32	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
33	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
34	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
35	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、お見送りしている
36	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる
37	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている
38	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）
39	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている
40	調理	食材は先入先出で使用することができている
41	調理	スープの仕込みをマニュアルに沿って的確に行えている
42	調理	トッピング（たまご、メンマ、チャーシュー等）の仕込みをマニュアルに沿って的確に行えている
43	調理	製麺作業ができる 自家製面でない場合は「0.評価しない」
44	調理	野菜、その他具材のカットを正確に行えている
45	調理	麺のコンディションや気候に応じた湯がき時間が適正である
46	調理	スープ注ぎの分量がマニュアル通りに適正である

47	調理	具材をマニュアルに沿って適正に盛り付けることができている
48	調理	トッピングの品切れが発生しそうな場合に事前に声かけ（ストップor補充）が行えている
49	調理	サイドメニューやセットメニューの作成ができる
50	調理	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
51	調理	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
52	調理	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
53	調理	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
54	調理	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
55	調理	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる
56	調理	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
57	調理	調理をしながらカウンターや各テーブルの、状況把握をしている
58	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
59	洗い場	洗浄された食器を適切に片付けることができる
60	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができている
61	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができている
62	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【そば／うどん店】

そば／うどん店 スキル 設問設計 例

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	84	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	食券機の案内が適切にできている ※食券機がない場合は「0.評価しない」	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
5	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
7	オーダー授受	注文内容（食券）の内容を正確にキッチンへ伝達できている ※食券がない場合は「0.評価しない」	
8	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
9	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
10	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
11	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
12	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
13	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
14	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	

15	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
16	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
17	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
18	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
19	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
20	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
21	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
22	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿など）	
23	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
24	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
25	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
26	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
27	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りにも貢献している	
28	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる	
29	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
30	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	

そば／うどん店 スキル 設問設計 例

31	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
32	中間サービス	テーブルのセッティング（箸や調味料等）を綺麗にできている
33	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている
34	レジ対応	レジの立ち上げ、両替・釣り銭の確認と入力が正しくできている
35	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
36	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
37	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
38	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、お見送りしている
39	調理（仕込み）	食材は先入先出で使用することができる
40	調理（仕込み）	調理器具や食材を定位置管理ができている
41	調理（仕込み）	具材のカットを正確に行えている
42	調理（仕込み）	スープの仕込みをマニュアルに沿って的確に行えている
43	調理（仕込み）	トッピング（わかめ、ネギ、かまぼこ等）の仕込みをマニュアルに沿って的確に行えている
44	調理（仕込み）	製麺作業ができる 自家製麺でない場合は「0.評価しない」
45	調理（営業）	適正な湯掻き時間を把握し（季節に応じて）作業を行えている
46	調理（営業）	その日の麺のコンディションによつての湯掻き時間が適切である

47	調理（営業）	スープ注ぎの分量がマニュアル通りに適正である
48	調理（営業）	具材をマニュアルに沿って適正に盛り付けることができている
49	調理（営業）	トッピングの品切れが発生しそうな場合に事前に声かけ（ストップor補充）が行えている
50	調理（営業）	サイドメニューやセットメニューの作成ができる
51	調理（営業）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
52	調理（営業）	調理作業後の片付けが素早く、綺麗にできている
53	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
54	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
55	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる
56	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
57	デシャップ	ホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
58	デシャップ	提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
59	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
60	洗い場	洗浄された食器を適切に片付けることができる
61	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
62	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【寿司】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	140	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
5	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
7	オーダー授受	お年寄りや小さいお子様には、ネタを小さく切るなど顧客に寄り添った提案ができている	
8	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、応答の際はお客様との目線を合わせ、笑顔を交えた接客ができている	
9	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
10	オーダー授受	伝票（卓番・商品名・数量・客数など）を漏れなく記入できている	
11	オーダー授受	記入した伝票をスムーズにキッチンや他のメンバーに引き継ぐことができている	
12	オーダー授受	欠品予測（残数）を都度チームへ伝達し、管理できている	
13	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
14	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	

15	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、勝手に判断せず、必ず責任者に相談している	
16	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
17	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
18	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
19	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
20	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
21	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
22	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
23	商品提供	ネタの説明ができ、お客様からの質問にも適切に回答できる	
24	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
25	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	
26	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
27	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）	
28	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
29	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
30	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	

寿司 スキル 設問設計 例

31	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている (1way 2jobの意識)
32	中間サービス	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し (手を上げる等) 素早く駆けつけている
33	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
34	中間サービス	おしぼりの交換やお冷、お茶の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
35	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている
36	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている
37	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
38	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
39	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
40	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
41	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
42	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
43	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
44	レジ対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
45	レジ対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
46	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる (領収書、割り勘、クーポン、キャスレス決済など)

47	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手 (またはトレー) で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
48	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
49	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
50	デシャップ	フードボタンタッチが的確 (頼む人・テーブル番号・商品名・数量) である
51	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる (スピード・順番)
52	デシャップ	厨房とホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
53	デシャップ	厨房の提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
54	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
55	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる
56	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
57	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
58	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
59	店舗運営管理	備品 (レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等) の補充ができる
60	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
61	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
62	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる

寿司 スキル 設問設計 例

63	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている
64	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる
65	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・コース・新メニューなど）
66	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）
67	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
68	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている
69	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
70	衛生管理（全体）	ダスターの使い分けができている
71	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
72	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している
73	衛生管理（全体）	落ちていたゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない
74	衛生管理（全体）	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている
75	衛生管理（全体）	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している
76	衛生管理（全体）	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている
77	衛生管理（厨房）	食材を適切な温度で保管、管理できている
78	衛生管理（厨房）	生肉用包丁/まな板の使い分けができている

79	衛生管理（厨房）	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている
80	衛生管理（厨房）	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている
81	衛生管理（厨房）	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している（体調管理・手洗い・除菌）
82	衛生管理（厨房）	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している（調理器具の使い分け・除菌・温度管理）
83	衛生管理（厨房）	アニサキスの知識があり、対策・行動している（速やかな処理・目視）
84	衛生管理（厨房）	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している（鮮魚の真水洗い・温度管理）
85	衛生管理（厨房）	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している（傷がある際の対処）
86	衛生管理（厨房）	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている
87	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる
88	電話対応	店舗の雰囲気合わせた適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）
89	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）
90	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる
91	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）
92	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができている
93	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
94	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローリングすることができる

95	調理	食材は先入先出で使用することができる	
96	調理	調理器具や食材の場所を正しく把握し、定位置管理できている	
97	調理	調理器具を安全かつ丁寧に使用している	
98	調理	包丁を週一回以上研いでいる	
99	調理	ネタの仕込みをマニュアルに沿って正しくできている	
100	調理	握りや一品料理を設計通りに作ることができる	
101	調理	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる	
102	調理	サイド・メニューの作成ができる	
103	調理	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる	
104	調理	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができている	
105	調理	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる	
106	調理	料理でアレルギー対応をした場合は厨房、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している	
107	調理	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている	
108	調理	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている	
109	寿司技能	【酢 \times 】脂の具合によって、 \times 時間を調整できている	
110	寿司技能	【昆布 \times 】脂の具合によって、 \times 時間を調整できている	

111	寿司技能	【たたき】強火で程よくたたきをできている	
112	寿司技能	【湯霜】程よく湯霜づくりができている	
113	寿司技能	【炙り】バーナーで程よい焼き目をつけることができている	
114	寿司技能	【刺身盛り付け】刺身(単品)の盛り付けができている	
115	寿司技能	【まぐろ】解凍の仕方・スジの外し方・サクどり・切り方を理解しできている	
116	寿司技能	【刺身盛り付け】刺身(2種盛り)の盛り付けができている	
117	寿司技能	【刺身盛り付け】刺身(盛り合わせ)の盛り付けができている	
118	寿司技能	【切り付け】魚種による切り付け（平切り・そぎ切り・細切り・うす造）ができている	
119	寿司技能	【寿司/軍艦】軍艦を作ることができる	
120	寿司技能	【寿司/細巻き】ネタを中央に巻けている	
121	寿司技能	【寿司/太巻き】ネタを中央に巻けている	
122	寿司技能	【寿司/切り付け】寿司ネタの切り付けができている	
123	寿司技能	【寿司バンド】バンドがうまく巻けている（たまご）	
124	寿司技能	【寿司シャリ】酢の加減とシャリの固さが適切に調整できている	
125	寿司技能	【寿司/握りのスピード・完成度：】1分間で綺麗に握れる個数で評価（基準は設問の説明参照）	
126	寿司技能	【3枚おろしA】アジ/サバ	

127	寿司技能	【3枚おろし B】 スズキ/タイ	
128	寿司技能	【5枚おろし】 ヒラメ/カレイ	
129	寿司技能	【いか A】 スルメ/ヤリ/アカ/ケンサキ	
130	寿司技能	【いか B】 甲いか	
131	寿司技能	【すき引き】 天ぷり	
132	寿司技能	【背開き】 フライ用アジ/イワシ	
133	寿司技能	【大名おろし】 アジ/サンマ/キス	
134	寿司技能	【二枚貝 A】 ホタテ/カキ	
135	寿司技能	【二枚貝 B】 とり貝	
136	寿司技能	【腹開き】 イワシ	
137	寿司技能	【骨切り A】 ハモ	
138	寿司技能	【まき貝 A】 ツブ/バイ	
139	寿司技能	【まき貝 B】 サザエ	
140	寿司技能	【その他】 店舗で指定する魚介の処理	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【海鮮居酒屋】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	155	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
5	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
7	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
8	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様との目線を合わせてオーダーを受けている	
9	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
10	オーダー授受	お客様より目線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
11	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
12	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
13	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
14	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	

15	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
16	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクをレシピ通りに素早く作成できる	
17	ドリンク作成	作成時にはお客様に背を向けずに呼ばれても動けるように作業をしている	
18	ドリンク作成	炭酸モノは炭酸を潰さずに提供をしている	
19	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー・ビールの交換・清掃が早い（在庫の場所を把握している）	
20	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
21	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
22	商品提供	商品の説明ができ、お客様からの質問にも適切に回答できる	
23	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
24	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	
25	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
26	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）	
27	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
28	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
29	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
30	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）	

海鮮居酒屋 スキル 設問設計 例

31	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている
32	中間サービス	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている
33	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜中間バッシングできている
34	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
35	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
36	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
37	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
38	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
39	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている
40	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
41	デシヤップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
42	デシヤップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
43	デシヤップ	厨房とホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
44	デシヤップ	厨房の提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
45	デシヤップ	前菜やお通しの作成ができる
46	デシヤップ	サイド・メニューの作成ができる、ご飯の提供を任せられる（品質・量・温かさ）

47	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
48	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
49	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
50	レジ対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
51	レジ対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
52	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
53	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
54	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
55	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
56	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
57	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
58	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる
59	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
60	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
61	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる
62	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）

海鮮居酒屋 スキル 設問設計 例

63	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）
64	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる
65	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）
66	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができています
67	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
68	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローズングすることができる
69	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
70	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている
71	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
72	衛生管理（全体）	ダスターの使い分けができています
73	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
74	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している
75	衛生管理（全体）	落ちているゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない
76	衛生管理（全体）	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている
77	衛生管理（全体）	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している
78	衛生管理（全体）	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている

79	衛生管理（厨房）	食材を適切な温度で保管、管理できている
80	衛生管理（厨房）	生肉用包丁/まな板の使い分けができています
81	衛生管理（厨房）	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている
82	衛生管理（厨房）	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている
83	衛生管理（厨房）	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している（体調管理・手洗い・除菌）
84	衛生管理（厨房）	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している（調理器具の使い分け・除菌・温度管理）
85	衛生管理（厨房）	アニサキスの知識があり、対策・行動している（速やかな処理・目視）
86	衛生管理（厨房）	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している（鮮魚の真水洗い・温度管理）
87	衛生管理（厨房）	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している（傷がある際の対処）
88	衛生管理（厨房）	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている
89	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
90	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
91	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
92	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
93	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
94	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている

海鮮居酒屋 スキル 設問設計 例

95	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる
96	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができて（週替わり・コース・新メニューなど）
97	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）
98	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
99	調理（キッチン）	調理器具や食材の場所を正しく把握し、定位置管理できている
100	調理（キッチン）	調理器具を安全かつ丁寧に使用している
101	調理（キッチン）	包丁を週一回以上研いでいる
102	調理（キッチン）	フライパン等アルミ・ステンレス備品を磨いている
103	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
104	調理（キッチン）	仕込みをマニュアルに沿って正しくできている
105	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
106	調理（キッチン）	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
107	調理（キッチン）	メニューに記載のある料理を一通り作ることができる
108	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
109	調理（キッチン）	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる
110	調理（キッチン）	料理でアレルギー対応をした場合は厨房、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している

111	調理（キッチン）	ツーオーダーの品が三品滞りなく提供できる
112	調理（キッチン）	調理をしながら各テーブルの、状況把握をしている
113	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
114	調理技術	【天ぷら】キレイに揚げるができる
115	調理技術	【天ぷら】花を綺麗に咲かすことができる
116	調理技術	【かき揚げ】キレイなかき揚げができる
117	調理技術	【天ぷら】ドロの硬さが適正（野菜/魚）
118	調理技術	【煮付け】煮付けができる（食材毎に出汁の詰め具合など変動）
119	調理技術	【焼き加減】魚/肉/野菜の焼き加減がそれぞれ適度に行える
120	調理技術	【焼き加減】焼き魚、串の打ち方を理解し実行できている
121	調理技術	【出し巻き】出し巻き玉子を綺麗に素早く巻ける
122	調理技術	【餡の硬さ】餡は安定して適度な硬さで提供できる
123	調理技術	【炒める】フライパンのあおり方が出来ている。野菜のシャキシャキ感・味付け
124	調理技術	【酢め】脂の具合によって、め時間を調整できている
125	調理技術	【昆布め】脂の具合によって、め時間を調整できている
126	調理技術	【たたき】強火で程よくたたきをできている

127	調理技術	【湯霜】程よく湯霜づくりができています	
128	調理技術	【炙り】バーナーで程よい焼き目をつけることができています	
129	調理技術	【刺身盛り付け】刺身(単品)の盛り付けができています	
130	調理技術	【まぐろ】解凍の仕方・スジの外し方・サクどり・切り方を理解しできています	
131	調理技術	【刺身盛り付け】刺身(2種盛り)の盛り付けができています	
132	調理技術	【刺身盛り付け】刺身(盛り合わせ)の盛り付けができています	
133	調理技術	【切り付け】魚種による切り付け(平切り・そぎ切り・細切り・うす造)ができています	
134	調理技術	【寿司/軍艦】軍艦を作ることができています	
135	調理技術	【寿司/細巻き】ネタを中央に巻けています	
136	調理技術	【寿司/太巻き】ネタを中央に巻けています	
137	調理技術	【寿司/切り付け】寿司ネタの切り付けができています	
138	調理技術	【寿司バンド】バンドがうまく巻けている(たまご)	
139	調理技術	【寿司シャリ】酢の加減とシャリの固さが適切に調整できている	
140	調理技術	【寿司/握りのスピード・完成度:】1分間で綺麗に握れる個数で評価(基準は設問の説明参照)	
141	調理技術	【3枚おろしA】アジ/サバ	
142	調理技術	【3枚おろしB】スズキ/タイ	

143	調理技術	【5枚おろし】ヒラメ/カレイ	
144	調理技術	【いかA】スルメ/ヤリ/アカ/ケンサキ	
145	調理技術	【いかB】甲いか	
146	調理技術	【すき引き】天ぶり	
147	調理技術	【背開き】フライ用アジ/イワシ	
148	調理技術	【大名おろし】アジ/サンマ/キス	
149	調理技術	【二枚貝A】ホタテ/カキ	
150	調理技術	【二枚貝B】とり貝	
151	調理技術	【腹開き】イワシ	
152	調理技術	【骨切りA】ハモ	
153	調理技術	【まき貝A】ツブ/バイ	
154	調理技術	【まき貝B】サザエ	
155	調理技術	【その他】店舗で指定する魚介の処理	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【バー】

バー スキル 設問設計 例



スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	110	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、丁寧な挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ウェイトリングなど）	
5	来店対応	未成年者と思われるお客様が来店した場合、適切に年齢確認と対応ができる。	
6	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、応答の際はお客様との目線を合わせ、丁寧な接客ができている	
7	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示しスムーズにお伺いに入れている	
8	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
9	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
10	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
11	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
12	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
13	オーダー授受	未成年者（と思われる）のお客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
14	オーダー授受	ハードリカー等を飲まれるお客様には、お冷やを一緒にお持ちするか先手で確認できている	

15	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
16	ドリンク作成	ドリンク作成時も常に調理場や客席を意識し、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
17	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
18	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
19	ドリンク作成	カクテルのレシピや、その材料となるお酒の種類・名前把握し、アウトプットができる	
20	ドリンク作成	お客様のニーズに合わせたアレンジレシピを作ることができる	
21	ドリンク作成	使い終わったツール（スプーン、シェーカー、メジャーカップなど）は、未使用のものと分けて下げることができる	
22	商品提供	ファーストドリンクをスムーズに提供できている	
23	商品提供	一つずつ商品名を言いながら提供ができている	
24	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
25	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、向きなど）	
26	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい飲み方・食べ方も説明できる	
27	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
28	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）	
29	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
30	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	

バー スキル 設問設計 例

31	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
32	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞いている	
33	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている (1way 2jobの意識)	
34	中間サービス	空席のバッシングを迅速に実施し、次のテーブルセットを滞りなくできる	
35	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている	
36	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加ドリンク、追加料理を伺うことができている	
37	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している	
38	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる	
39	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
40	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	
41	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている	
42	レジ対応	商品が全て出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる	
43	レジ対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる	
44	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる (領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など)	
45	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手 (またはトレー) で行い、お客様の目の前で声に出して数えている	
46	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている	

47	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている	
48	退店対応	タクシー、運転代行の有無のお伺いできている	
49	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる	
50	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる	
51	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている	
52	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している	
53	パーティー対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる	
54	パーティー対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている	
55	パーティー対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる	
56	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる (スピード・順番)	
57	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる	
58	デシャップ	前菜やお通しの作成ができる	
59	調理 (キッチン)	食材や食器の場所を把握している	
60	調理 (キッチン)	調理器具や食材の場所を正しく把握し、定位置管理できている	
61	調理 (キッチン)	食材は先入先出で使用することができる	
62	調理 (キッチン)	仕込みをマニュアルに沿って正しくできている	

バー スキル 設問設計 例

63	調理 (キッチン)	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
64	調理 (キッチン)	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
65	調理 (キッチン)	メニューに記載のある料理を一通り作ることができる
66	調理 (キッチン)	オーダー順に沿って効率良く (規定時間を超えず) 盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
67	調理 (キッチン)	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる
68	調理 (キッチン)	料理でアレルギー対応をした場合は厨房、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
69	調理 (キッチン)	ツオーダーの品が三品滞りなく提供できる
70	調理 (キッチン)	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
71	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる
72	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる (言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内)
73	電話対応	適切に予約を受けることができる (予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など)
74	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる
75	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる (混雑状況、アレルギー、その他ご要望など)
76	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応 (迅速で誠意ある対応) ができる
77	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に (席番・原因・お客様状況・初期対応等) 責任者に報告・相談できる
78	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローキングすることができる

79	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
80	店舗運営管理	備品 (レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等) の補充ができる
81	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
82	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
83	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
84	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し (お客様・現場・お店) の視点できている
85	店舗運営管理	事務作業 (会計日記帳・引継ぎシート等) スピーディーかつ正確にできる
86	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている (週替わり・コース・新メニューなど)
87	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。(フィルター清掃など)
88	衛生管理	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
89	衛生管理	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている
90	衛生管理	食材を適切な温度で保管、管理できている
91	衛生管理	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
92	衛生管理	ダスターの使い分けができている
93	衛生管理	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
94	衛生管理	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している

95	衛生管理	落ちているゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない	
96	衛生管理	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている	
97	衛生管理	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している	
98	衛生管理	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている	
99	衛生管理	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている	
100	衛生管理	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている	
101	衛生管理	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている	
102	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる	
103	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる	
104	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる	
105	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる	
106	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる	
107	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点できている	
108	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる	
109	店舗運営管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・コース・新メニューなど）	
110	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している。（フィルター清掃など）	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート

【お好み焼／鉄板焼き】

お好み焼／鉄板焼き スキル 設問設計 例



スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	100	5段階評価
1	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
2	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
3	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
4	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
5	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
6	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
7	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
8	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
9	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
10	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
11	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
12	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
13	オーダー授受	ハンディーだけに集中せず、お客様との視線を合わせてオーダーを受けている	
14	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	

15	オーダー授受	お客様より視線が高くならぬようダウンサービスは片膝を立てている（カウンターは中腰）	
16	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
17	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
18	オーダー授受	お客様からメニューにないリクエストがあった場合、独断で判断せず、必ず責任者に相談している	
19	オーダー授受	未成年者（と思われる）お客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
20	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
21	オーダー授受	少量でもオーダー表を貼り、提供漏れを防いでいる	
22	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	
23	ドリンク作成	全てのドリンクについてレシピ通りに素早く作れる	
24	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている	
25	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー等の交換・清掃が早い（在庫の場所も把握している）	
26	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
27	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
28	商品提供	完成した料理は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	
29	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
30	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	

お好み焼／鉄板焼き スキル 設問設計 例



31	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
32	商品提供	スタッフによる焼きの有無を確認できている
33	商品提供	鉄板取り扱い注意点を必ず伝えることができている
34	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している (例：生ビール4杯OK)
35	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
36	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
37	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
38	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている (1way 2jobの意識)
39	中間サービス	鉄板のチェックを定期的に行えている
40	中間サービス	お客様に席を広く使っていただくために、卓上の不要物を適宜バッシングできている
41	中間サービス	おしぼりの交換やお冷の提供など、お客様の状況に応じたサービスの提案ができている
42	中間サービス	お客様の状況を見ながら追加のご注文を伺うことができている
43	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
44	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
45	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でおお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
46	中間サービス	リピーターのおお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる

47	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充できている
48	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
49	レジ対応	料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる
50	レジ対応	お客様のお会計のサインに気づくことができ、お待たせすることなく伝票をお持ちできる
51	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる (領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など)
52	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手 (またはトレー) で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
53	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
54	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
55	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様の前で説明することができる
56	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができている
57	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
58	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる (スピード・順番)
59	デシャップ	キッチンとホールの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる
60	デシャップ	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序を適宜コントロールできる
61	デシャップ	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、ホールスタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
62	デシャップ	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる

お好み焼／鉄板焼き スキル 設問設計 例

63	デシャップ	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は指摘して盛り直しを指示できる
64	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
65	調理（キッチン）	食材は先入先出で使用することができる
66	調理（キッチン）	食材や食器の場所を把握している
67	調理（キッチン）	調理器具や食材を定位置管理ができています
68	調理（キッチン）	定期的に鉄板やピック、コテ拭きができています
69	調理（キッチン）	具材のカットを的確に行えている
70	調理（キッチン）	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができる
71	調理（キッチン）	商品ごとの適正なトッピングをマニュアル通り行えている
72	調理（キッチン）	トッピングの品切れが発生しそうな場合に事前に声かけ（ストップor補充）が行えている
73	調理（キッチン）	分量をマニュアルに沿って把握し、適正に盛り付けが行えている
74	調理（キッチン）	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
75	調理（キッチン）	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は盛り直し・指摘ができています
76	調理（キッチン）	商品でアレルギー対応をした場合はキッチン、接客スタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
77	調理（キッチン）	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできています
78	調理（キッチン）	油の処理が適切に行えている

79	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
80	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
81	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる
82	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができています
83	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
84	衛生管理	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行ができています
85	衛生管理	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理ができています
86	衛生管理	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
87	衛生管理	落ちているゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない
88	衛生管理	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができる
89	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができています
90	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる
91	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローキングすることができる
92	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
93	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
94	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【喫茶店／カフェ】

喫茶店／カフェ スキル 設問設計 例

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	88	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	食券機の案内が適切にできている ※食券機がない場合は「0.評価しない」	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	来店対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
5	来店対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
7	来店対応	混雑時のお客さまに快適にお待ちいただくための案内（メニュー表を渡す・席を確保済みか確認）ができる	
8	電話対応	電話は3コール以内を取る意識があり、越えた場合には「お待たせいたしました」の枕詞を言うことができる	
9	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
10	電話対応	適切に予約を受けることができる（予約状況、回転、人数、内容、アレルギー、その他ご要望など）	
11	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
12	電話対応	適切に問い合わせを受けることができる（混雑状況、アレルギー、その他ご要望など）	
13	オーダー授受	小さなお子さま連れ・ご年配の案内時は、お手伝いする旨を積極的に申し出ている	
14	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、応答の際はお客様との目線を合わせ、笑顔を交えた接客ができている	

15	オーダー授受	セットドリンクや単品サラダ・大盛りのおすすめ・提案など、さり気ない販売促進ができている	
16	オーダー授受	珈琲の砂糖やミルクの有無など、コンディメントの有無を必ず確認している	
17	オーダー授受	注文受け時は必ず品名と数量、ドリンクのセット扱いなどを復唱できている	
18	オーダー授受	伝票（卓番・大盛・氷なし・客数など）を漏れなく記入できている	
19	オーダー授受	欠品予測（残数）を都度チームへ伝達し、管理できている	
20	オーダー授受	記入した伝票をスムーズにキッチンや他のメンバーに引き継ぐことができている	
21	オーダー授受	未成年者（と思われる）のお客様からのアルコール注文に適切に対応ができる	
22	商品作成	調理器具や食材を定位置管理ができている	
23	商品作成	食材は先入先出で使用することができる	
24	商品作成	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができている	
25	商品作成	全てのドリンクメニューをレシピ通りに作成することができる	
26	商品作成	全てのフードメニューをレシピ通りに作成することができる	
27	商品作成	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる	
28	商品作成	お客さまへ配膳前の最終チェック（盛付け・向き・指紋・添えるカトラリー・配膳時の卓上の整理）ができている	
29	商品作成	配膳物は伝票にチェックを付けてから運んでいる（いつでも）	
30	商品作成	自分の作業中も、可能な限り仲間の皿を出す・ドリンクを渡す・ストローを挿すなど連携をとり、提供のスピードアップに努めている	

喫茶店／カフェ スキル 設問設計 例

31	商品作成	アレルギー対応やNG対応をする際は、他の商品と混在しないよう分けて作業できている
32	商品提供	冷たいメニューは冷えた状態で、熱いものは熱々のうちに提供できている
33	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している
34	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）
35	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる
36	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）
37	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している
38	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している
39	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている
40	中間サービス	定期的に店内を巡回し、お客様に呼ばれる前に対応できている（1way 2jobの意識）
41	中間サービス	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている
42	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
43	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
44	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
45	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる
46	中間サービス	表通りのお客様にもさりげなくお声がけができ、会話の引き出しを増やして積極的なご来店を獲得している

47	中間サービス	常連さまを増やすコミュニケーションを心がけている
48	中間サービス	カウンターや卓上の調味料などが切れないよう適宜補充できている
49	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングしている
50	レジ対応	商品が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできている
51	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
52	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている
53	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスできている
54	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとう」を伝え、入口まで行きお見送りしている
55	洗い場	グラス・食器を正確に洗浄することができる
56	洗い場	グラス・食器を正確に拭くことができる
57	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
58	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
59	衛生管理	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
60	衛生管理	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている
61	衛生管理	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
62	衛生管理	落ちているゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない

人事評価 項目テンプレート 【たこ焼き】

たこ焼き スキル 設問設計 例

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	87	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	混雑時のお客さまに快適にお待ちいただくための案内ができる	
3	店内対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導することができる	
4	店内対応	混雑時のお客さまに快適にお待ちいただくための案内ができる	
5	店内対応	お客様を気遣う丁寧な対応が率先してできている（荷物、傘、ご年配者、お子様、ウェイティングなど）	
6	店内対応	お子様連れのお客様に対しては、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
7	店内対応	お客様にメニューもしくは注文方法をスムーズにご案内できている	
8	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、応答の際はお客様との目線を合わせ、笑顔を交えた接客ができている	
9	オーダー授受	欠品予測（残数）を都度チームへ伝達し、管理できている	
10	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
11	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
12	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
13	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	
14	商品提供	商品は優先順位を理解し、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たいうちに提供できている	

15	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
16	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（内容、盛り付け、薬味など）	
17	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
18	商品提供	お手拭きやカトラリーの有無の確認ができている	
19	商品提供	商品が崩れないよう、丁寧に袋詰めできている	
20	商品提供	商品提供が遅れた（遅れる）場合、一言お声がけしてクレームを防いでいる	
21	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している	
22	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
23	中間サービス	混雑時、オーダー前・お渡し待ちのお客様を丁寧にご案内できている	
24	中間サービス	店内の備品補充をお客様の邪魔にならないように周囲を見て行えている	
25	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	
26	中間サービス	イートインエリアのバッシングを適宜行い、清潔な環境を整えている	
27	中間サービス	イートインエリアの備品が常に必要十分に補充できている	
28	レジ対応	商品が全て揃っているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告することが事前にできる	
29	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、値引きシール有無、クーポン、キャッシュレス決済など）	
30	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている	

たこ焼き スキル 設問設計 例

31	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる
32	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている
33	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている
34	調理・盛り付け	食材や食器の場所を把握している
35	調理・盛り付け	食材は先入先出で使用することができている
36	調理・盛り付け	調理器具や食材を定位置管理ができている
37	調理・盛り付け	調理器具を安全かつ丁寧に使用している
38	調理・盛り付け	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
39	調理・盛り付け	トッピングの仕込みをマニュアルに沿って的確に行えている
40	調理・盛り付け	具材のカットを的確に行えている
41	調理・盛り付け	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができている
42	調理・盛り付け	分量をマニュアルに沿って把握し、適正に盛り付けが行えている
43	調理・盛り付け	トッピングの品切れが発生しそうな場合に事前に声かけ（ストップor補充）が行えている
44	調理・盛り付け	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
45	調理・盛り付け	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
46	調理・盛り付け	商品の正しい設計を理解し、それが崩れている場合は指摘・盛り直しができている

47	調理・盛り付け	商品でアレルギー対応をした場合はキッチン、接客スタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
48	調理・盛り付け	調理をしながらオーダー状況を把握している
49	調理・盛り付け	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
50	洗い場	バッシングされた食器類を手早く洗浄できる
51	洗い場	調理器具・トレイ・グラス・食器を正確に洗浄することができている
52	洗い場	調理器具・トレイ・グラス・食器を正確に拭くことができている
53	洗い場	足りない食器等を意識した上で洗い物・皿、グラス補填ができている
54	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態に洗浄している
55	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
56	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
57	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
58	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
59	店舗運営管理	水光熱費の管理ができ、節約行動ができている（不要な照明・水道・ガスを使わない）
60	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している（フィルター清掃など）
61	店舗運営管理	防火管理行動ができている
62	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【デリ／惣菜】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	92	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	ベビーカー・キャリーバック・杖・車椅子のお客さまの来店時は、可能な限り速やかに外に出てサポートができています	
3	来店対応	混雑時のお客さまに快適にお待ちいただくための案内（メニュー表を渡す・予約済みか確認）ができる	
4	接客対応	飲食店スタッフとして相応しい、清潔感のある身だしなみをしている	
5	接客対応	社会人としての正しい言葉遣いでおもてなしが来ている	
6	接客対応	表情が明るく、お客様に好印象で接している	
7	接客対応	常にお客様に対して意識をし、気遣いのある行動をしている	
8	オーダー授受	注文を受けることだけに集中せず、応答の際はお客様との目線を合わせ、笑顔を交えた接客ができています	
9	オーダー授受	アレルギー情報を把握し、お客様からの質問に正しく回答できる	
10	オーダー授受	欠品予測（残数）を都度チームへ伝達し、管理できている	
11	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応していることを示し（手を上げる等）素早く駆けつけています	
12	オーダー授受	提供しているメニューを把握・説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
13	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答を持っておりスムーズに対応できる	
14	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	

15	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様にお渡ししている	
16	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（適切なパック詰め、付属品など）	
17	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
18	商品提供	お手拭きやカトラリーの有無を確認ができています	
19	商品提供	商品が崩れないよう、丁寧に袋詰めができています	
20	商品提供	お客様の希望の量を正確に量り盛り付けている（量り売りが無い場合は「0.評価しない」）	
21	中間サービス	お客様にSNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している	
22	中間サービス	混雑時に提供遅れ等が発生しそうな場合、先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる	
23	中間サービス	混雑時、オーダー前・お渡し待ちのお客様を丁寧にご案内ができています	
24	中間サービス	商品補充をお客様の邪魔にならないように周囲を見て行えている	
25	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案することができる	
26	レジ対応	レジを通した商品の金額に問題があれば修正・報告することが事前にできる	
27	レジ対応	レジ操作を正確に行うことができる（領収書、値引きシール有無、クーポン、キャッシュレス決済など）	
28	レジ対応	現金の受け取りや受け渡しは必ず両手（またはトレー）で行い、お客様の目の前で声に出して数えている	
29	レジ対応	グラム数の確認を行った後に会計を出している（量り売りが無い場合は「0.評価しない」）	
30	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクを規定のルールに則り素早く作成できる	

デリ／惣菜 スキル 設問設計 例

31	ドリンク作成	ドリンク作成時もお客様に背を向けず、呼ばれたらすぐに動けるように作業をしている
32	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている
33	調理	商品のレシピを把握しており、アウトプットもできる
34	調理	オーダー順に沿って効率良く（規定時間を超えず）盛り付けし、設計通りに料理を作ることができる
35	調理	商品の正しい盛り付け、設計を理解し、それが崩れている場合は盛り直し・指摘ができている
36	調理	料理でアレルギー対応をした場合はキッチン、接客スタッフと対応内容を指差し確認してから提供している
37	調理	当日の仕込み量や順序を把握し、能動的に動くことができている
38	調理	調理をしながらオーダー状況を把握している
39	調理	食材は先入先出で使用することができる
40	調理	食材や提供トレイ、盛り付けパックの場所を把握している
41	調理	調理器具や食材の定位置管理ができている
42	調理	調理作業後の片付けが素早く綺麗にできている
43	調理	フライパン等アルミ・ステンレス備品を磨いている
44	調理	調理器具を安全かつ丁寧に使用している
45	調理	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
46	調理	キッチンとオーダーの状況を把握し、常に冷静に適切な指示出しやフォローができる

47	調理	キッチンの提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、業務の優先順位を適宜コントロールできる
48	調理	コンタミネーションが発生しないよう、調理ごとに器具を洗浄している
49	洗い場	トレイや調理器具などを正確に洗浄できている
50	洗い場	使用後はシンクを綺麗な状態にリセットしている
51	売場管理	商品を正確な位置（ポップやプライスの前など）に陳列できている
52	売場管理	商品が崩れないよう、丁寧に陳列できている
53	売場管理	陳列商品が減ってきた際に、売り場の整理や補充を行えている
54	売場管理	補充の際は賞味期限に注意し陳列できている
55	売場管理	値引きシールを正確に貼ることができる（商品・値引き率・時間など）
56	売場管理	スケジュール通り商品の入れ替えができている（週替わり・新メニューなど）
57	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
58	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
59	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
60	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
61	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
62	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている

デリ／惣菜 スキル 設問設計 例

63	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる	
64	店舗運営管理	水光熱費の管理ができ、節約行動ができている（不要な照明・水道・ガスを使わない）	
65	店舗運営管理	設備定期メンテナンスを理解し実行している（フィルター清掃など）	
66	店舗運営管理	防火管理行動ができている	
67	衛生管理（全体）	正しい手洗いの方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている	
68	衛生管理（全体）	手指に傷があるときやカットバンをしている際は、きちんと手袋をしている	
69	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態で管理できている	
70	衛生管理（全体）	ダスターの使い分けができている	
71	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している	
72	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している	
73	衛生管理（全体）	落ちていたゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない	
74	衛生管理（全体）	トイレチェックが正しくでき、常に清潔に保つことができている	
75	衛生管理（全体）	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している	
76	衛生管理（全体）	キッチンやホールなど、店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている	
77	衛生管理（厨房）	食材を適切な温度で保管、管理できている	
78	衛生管理（厨房）	生肉用包丁/まな板の使い分けができている	

79	衛生管理（厨房）	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている	
80	衛生管理（厨房）	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている	
81	衛生管理（厨房）	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している（体調管理・手洗い・除菌）	
82	衛生管理（厨房）	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している（調理器具の使い分け・除菌・温度管理）	
83	衛生管理（厨房）	アニサキスの知識があり、対策・行動している（速やかな処理・目視）	
84	衛生管理（厨房）	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している（鮮魚の真水洗い・温度管理）	
85	衛生管理（厨房）	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している（傷がある際の対処）	
86	衛生管理（厨房）	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に行なっている	
87	電話対応	社会人として元気よく適切な電話対応ができる（言葉遣い、復唱、名乗り、ご案内）	
88	電話対応	適切に予約を受けることができる（内容、個数、アレルギー、その他ご要望など）	
89	電話対応	必ずペンとメモを準備して電話を受け、適切に情報を残し、必要に応じて引き継ぎができる	
90	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができている	
91	クレーム対応	対応を自己判断せず、状況を素早く明確に（席番・原因・お客様状況・初期対応等）責任者に報告・相談できる	
92	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクロージングすることができる	

人事評価システム Newton

人事評価 項目テンプレート 【居酒屋】

スキル（設問設計）

No.	カテゴリー	111	5段階評価
1	来店対応	お客様の来店を常に意識し、元気の良い挨拶でお出迎えできている	
2	来店対応	ご予約の有無、来店人数を確認してから入店可否を判断できている	
3	来店対応	ご案内時は手で方向を示し、お客様をお席へスムーズに誘導できている	
4	来店対応	お客様のケアを率先してできている	
5	来店対応	お子様連れのお客様には、事前にスプーン・小鉢等が必要か確認できている	
6	来店対応	お客様にメニューや注文方法をスムーズにご案内できている	
7	オーダー授受	ハンディーを正確かつスムーズに取り扱うことができる	
8	オーダー授受	ハンディだけに集中せず、お客様と目線を合わせてオーダーを受けている	
9	オーダー授受	お客様に呼ばれた際は、反応を示し（手を上げる等）素早く駆けつけている	
10	オーダー授受	メニューを一通り説明でき、お客様からの質問にも適切に回答できる	
11	オーダー授受	お客様からの「オススメは？」に対して自分なりの回答でスムーズに対応できる	
12	オーダー授受	メニューにないリクエストがあった場合、勝手に判断せず、必ず責任者に相談している	
13	オーダー授受	未成年者（と思われる）からのアルコール注文に適切に対応ができる	
14	オーダー授受	最後に必ず注文内容を復唱し、オーダーの抜け漏れを防いでいる	

15	ドリンク作成	メニューに記載のあるドリンクをレシピ通りに素早く作成できる	
16	ドリンク作成	作成時もお客様を意識し、呼ばれたらすぐ動けるように作業をしている	
17	ドリンク作成	生樽・ガス・サワー・ビールの交換・清掃が早い（在庫の場所を把握している）	
18	ドリンク作成	アルコールとノンアルコールの飲料を混同しないよう、ルールを遵守できている	
19	商品提供	ファーストドリンクを迅速に提供できている	
20	商品提供	提供ミスを防ぐために、常にオーダー表を持参し、確認しながらお客様に提供している	
21	商品提供	商品をお客様に正しく提供できる（提供順序、盛り付け、向き、取り皿、薬味など）	
22	商品提供	提供時は、商品名だけでなく美味しい食べ方、適切な食べ方も説明できる	
23	商品提供	トレンチを正しく使うことができ、営業で活用している（例：生ビール4杯OK）	
24	商品提供	お客様の口に触れる部分を清潔にするために、グラスの下部を持って提供している	
25	商品提供	商品提供時はテーブル上の不要物を先に下げ、極力広くしてから提供している	
26	商品提供	オーダーいただいている最後の商品を出した際はその旨を必ずお客様に伝えている	
27	中間サービス	適宜店内を巡回し、1way2jobの意識で仕事ができている	
28	中間サービス	お客様のお飲み物が残り2口ほどの時には追加ドリンクが聞けている	
29	中間サービス	お客様に呼ばれた際は、反応を示し、素早く駆けつけている	
30	中間サービス	適宜卓上の不要物を中間バッシングできている	

居酒屋 スキル 設問設計 例

31	中間サービス	お客様の状況に応じた中間サービスの提案ができています
32	中間サービス	SNSや会員の登録を促進するなど、店舗のファン作りに貢献している
33	中間サービス	お手洗いや喫煙所のご案内が適切にできる
34	中間サービス	先手でお客様のケアをしてクレームを防ぐことができる
35	中間サービス	リピーターのお客様の好みを把握し、会話の中でさりげなく提案できる
36	中間サービス	カウンターや卓上の箸や調味料などが切れないよう適宜補充ができています
37	中間サービス	お客様が離席したテーブルを素早くバッシングができています
38	デシャップ	フードボタンタッチが的確（頼む人・テーブル番号・商品名・数量）である
39	デシャップ	オーダー表を素早く正確に捌くことができる（スピード・順番）
40	デシャップ	厨房とホールの状況を把握し、冷静かつ適切な指示出しやフォローができる
41	デシャップ	厨房の提供速度、お客様の状況を総合的に判断し、料理の提供順序をコントロールできる
42	デシャップ	前菜・お通し・サイド・メニューなど作成ができる
43	宴会対応	コース内容や飲み放題のルールを理解しお客様に説明できる
44	宴会対応	退店予定時間を越えないように、料理とドリンクのラストオーダーに留意した対応ができる
45	宴会対応	上座、下座を理解し、適切な順序で料理やドリンクを提供できる
46	レジ対応	全料理が出ているか会計前に確認し、問題があれば修正・報告ができる

47	レジ対応	お客様のお会計サインに気づくことができ、お待たせなく伝票をお持ちできる
48	レジ対応	レジを正確に操作できる（領収書、割り勘、クーポン、キャッシュレス決済など）
49	レジ対応	現金やカードの授受は必ず両手（またはトレー）で行っている
50	レジ対応	現金を数える際はお客様の目の前で声に出して数えている
51	退店対応	お客様にお忘れ物がないかアナウンスができています
52	退店対応	感謝の気持ちを持って「ありがとうございました」を伝えている
53	退店対応	お客様を入口まで誘導し、丁寧に一礼してお見送りができています
54	洗い場	バッシングされてきた食器類を手早く洗浄できる
55	洗い場	グラス・食器を正しく洗浄することができています
56	洗い場	グラス・食器を正しく拭きあげができています
57	洗い場	足りない食器等、優先順位を意識して洗浄ができています
58	洗い場	使用後のシンクを綺麗な状態にできています
59	洗い場	営業後は適切にグリストラップ清掃ができています
60	電話対応	電話は3コール以内に取りることができる
61	電話対応	社会人として適切な電話対応ができる
62	電話対応	予約や問い合わせを適切に受け取ることができる

居酒屋 スキル 設問設計 例

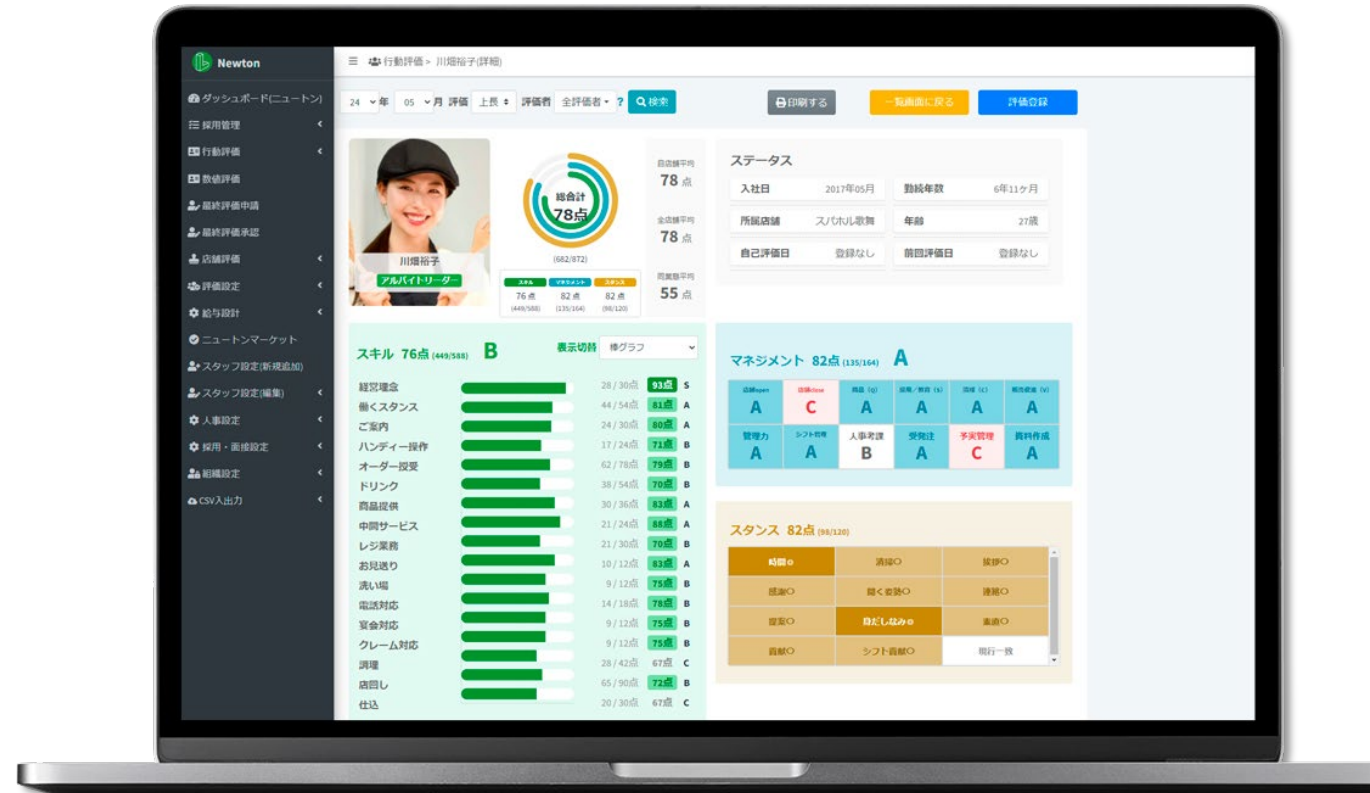
63	電話対応	ペンとメモを準備して電話を受け、情報を適切に残す or 引き継ぎができる
64	クレーム対応	クレーム発生時の初期対応（迅速で誠意ある対応）ができる
65	クレーム対応	自己判断で対応せず、状況を素早く的確に責任者に報告・相談できる
66	クレーム対応	クレーム対応を責任者として適切にクローズングできる
67	クレーム対応	お客様同士のトラブルを適切に仲裁・処理できる
68	衛生管理（全体）	正しい手洗い方法を理解し、必要なタイミングで漏れなく実行できている
69	衛生管理（全体）	手指に傷やカットバンがある場合は、手袋をしている
70	衛生管理（全体）	作業台や備品類を常に清潔な状態に管理できている
71	衛生管理（全体）	用途に合わせてダスターを使い分けしている
72	衛生管理（全体）	ダスターは適宜洗浄し、清潔な状態で管理している
73	衛生管理（全体）	店舗にある消毒剤・洗剤の使用法を熟知している
74	衛生管理（全体）	落ちていたゴミなどはすぐに拾い、そのままにしない
75	衛生管理（全体）	トイレチェックを正しく実施し、常に清潔に保っている
76	衛生管理（全体）	ゴミは当日中に必ず全て廃棄している
77	衛生管理（全体）	店内を清潔に保つ工夫を自ら考え、改善行動をしている
78	衛生管理（厨房）	庫内整理が常にできており、清掃も主体的に実施している

79	衛生管理（厨房）	食材を適切な温度で保管、管理できている
80	衛生管理（厨房）	生肉用包丁/まな板の使い分けができている
81	衛生管理（厨房）	包丁・まな板は、常に衛生的に使えるよう適宜洗浄、消毒できている
82	衛生管理（厨房）	使用後のまな板や包丁などの調理器具を正しく洗浄、殺菌できている
83	衛生管理（厨房）	ノロウィルスの知識があり、対策・行動している（体調管理・手洗い・除菌）
84	衛生管理（厨房）	カンピロバクターの知識があり、対策・行動している（調理器具の使い分け・除菌・温度管理）
85	衛生管理（厨房）	アニサキスの知識があり、対策・行動している（速やかな処理・目視）
86	衛生管理（厨房）	腸炎ビブリオの知識があり、対策・行動している（鮮魚の真水洗い・温度管理）
87	衛生管理（厨房）	黄色ブドウ球菌の知識があり、対策・行動している（傷がある際の対処）
88	店舗運営管理	オープン業務を円滑にできる
89	店舗運営管理	クローズ業務を円滑にできる
90	店舗運営管理	開店準備から、閉店作業まで店長・社員不在時でも問題なく営業できる
91	店舗運営管理	営業の振り返りが三方良し（お客様・現場・お店）の視点でできている
92	店舗運営管理	食材や備品の発注・管理ができる
93	店舗運営管理	備品（レジロール・ハンコ・収入印紙・Pカード等）の補充ができる
94	店舗運営管理	事務作業（会計日記帳・引継ぎシート等）スピーディーかつ正確にできる

従業員の評価制度をExcelやスプレッドシートで管理していると、次のような問題に悩まされることがありませんか？

- 評価結果の集計に時間がかかる
- フィードバックが遅れる
- データの紛失や漏洩のリスクがある
- 評価基準の見直しや変更が煩雑

そんな問題を一気に解決するのが、我々が提供する【飲食店専用の評価制度管理システム】です。



このシステムを導入することで、以下のメリットを享受できます。

※飲食店専用 人事評価システムNewton

1 効率的なデータ管理

人事管理に関わる、**スタッフ管理・採用管理・評価管理・シフト管理・給与管理**まで、一元管理し、迅速かつ正確に集計・分析できます。Excelやスプレッドシートのようにデータの紛失や漏洩の心配もありません。

2 即時フィードバック

評価結果をリアルタイムで従業員にフィードバックできます。

3 評価の明朗化による従業員の目標設定が可能

時給や給与を上げる次の目標が分かるので、モチベーションアップ、離職率の低下、QSCの向上に繋がります。

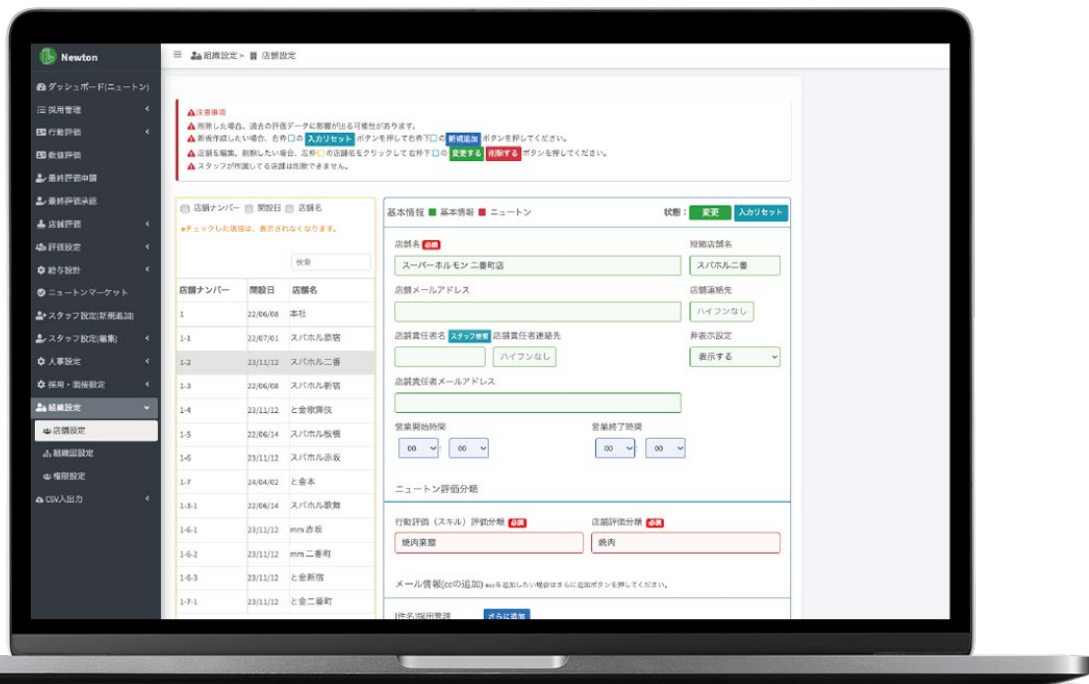
4 時間とコストの削減

評価管理から、シフト管理、給与計算まで一元管理することで、**管理者の人件費が圧縮**できます。

5 誰でも簡単に使えるシステム

直観的にわかりやすいシステムです。操作は簡単で誰でも簡単に使えます。

店舗設定



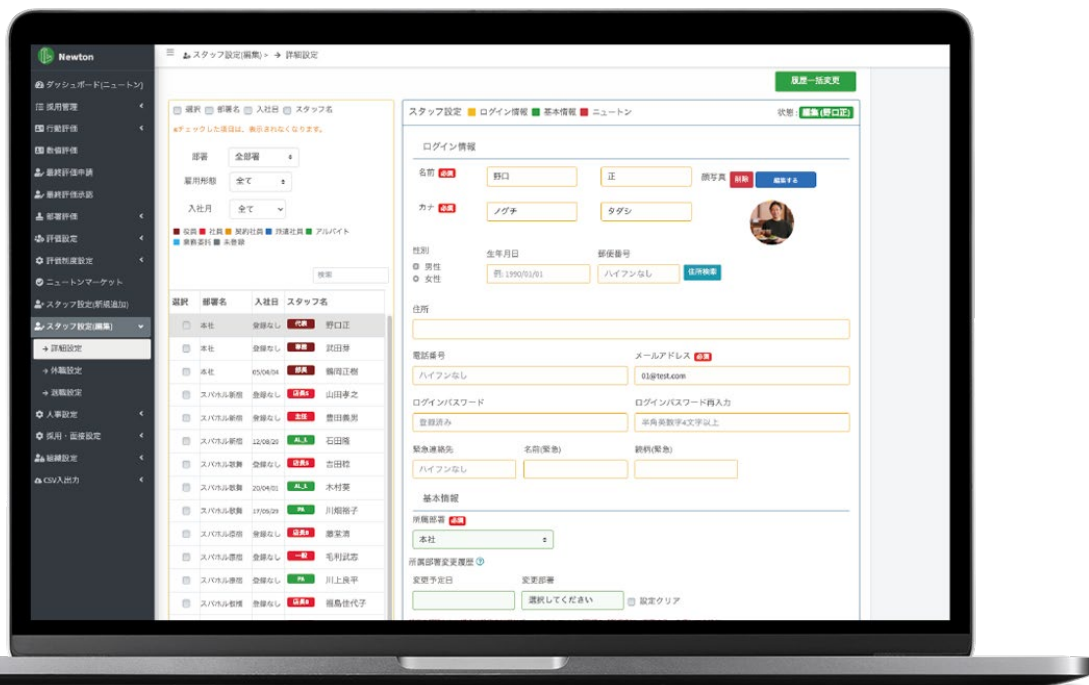
店舗の登録・編集も簡単に行えます。店舗単位にてオペレーション（スキル）評価の変更が行えます。

組織図



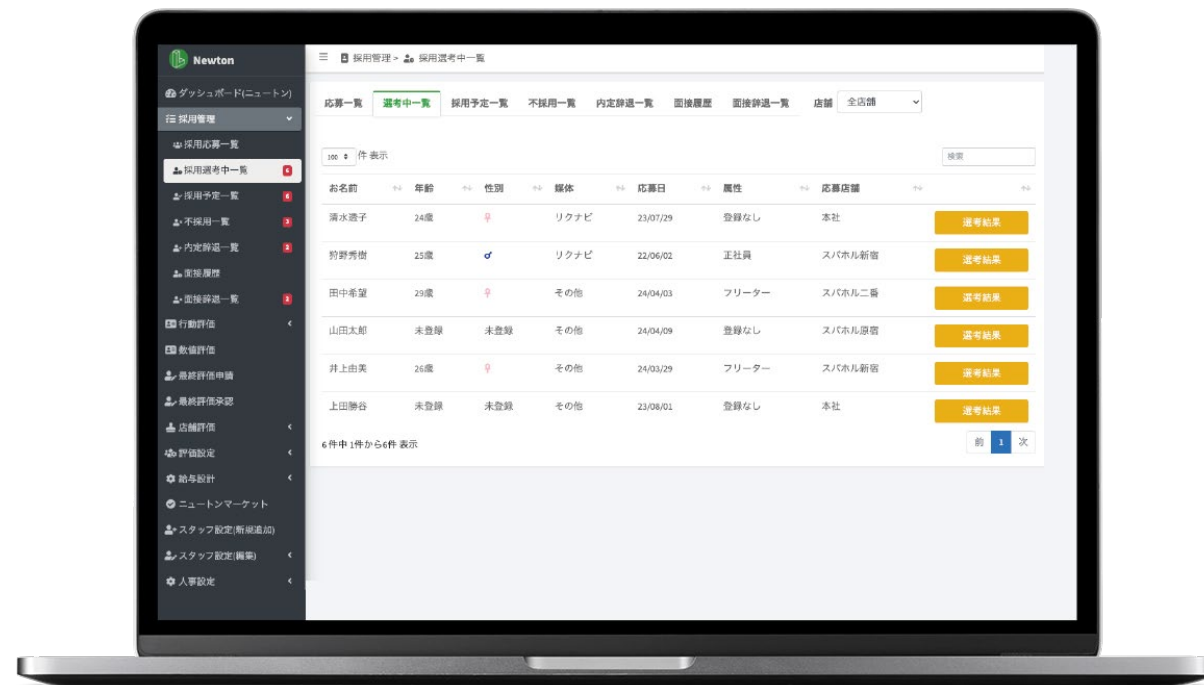
組織図の作成が簡単に行えます。役職の設定も自由自在に編集が可能です。

スタッフ管理



スタッフの新規追加・編集可能です。
雇用契約書や誓約書等の必要情報もアップ
ロードするだけで共有が可能となります。

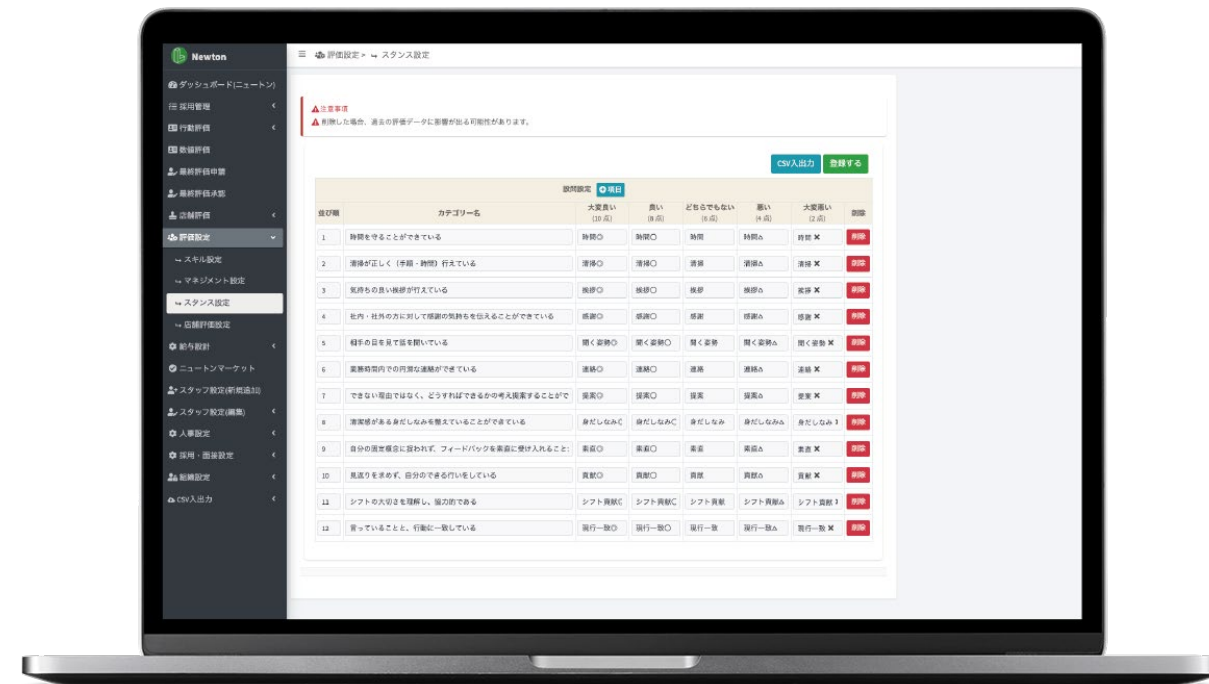
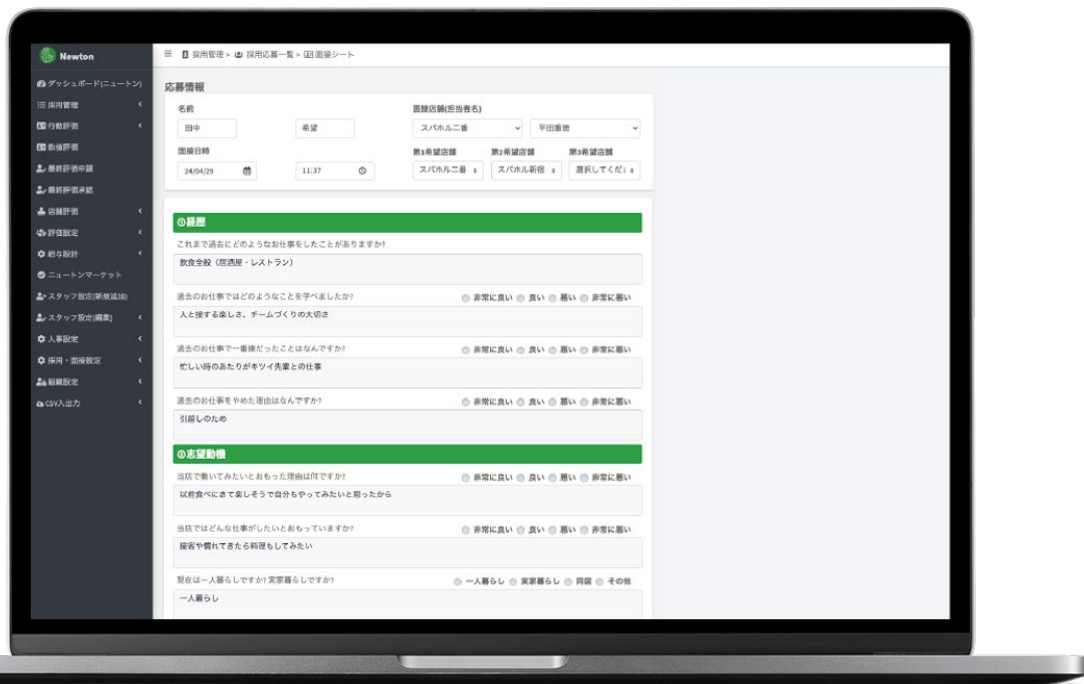
求人応募管理



どの店舗がどの求人媒体で応募が来ている
か、簡単に登録が可能です。
抜け漏れの共有を管理できます。

面接管理

評価設計 スタンス(姿勢)

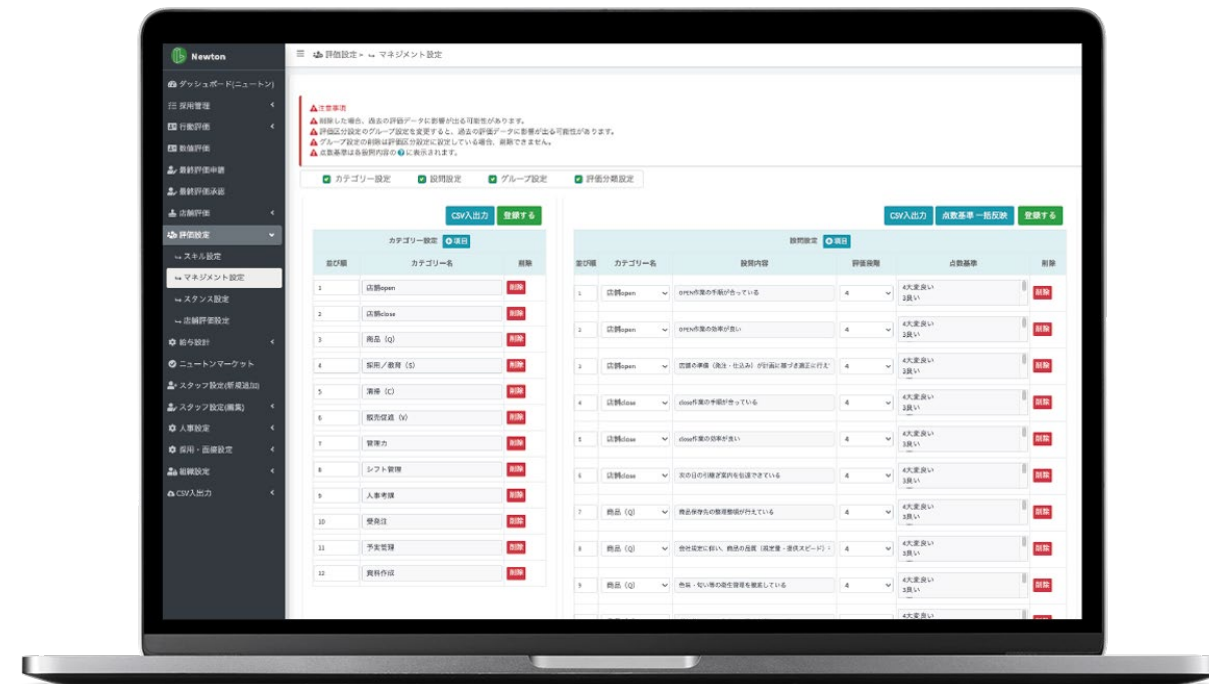
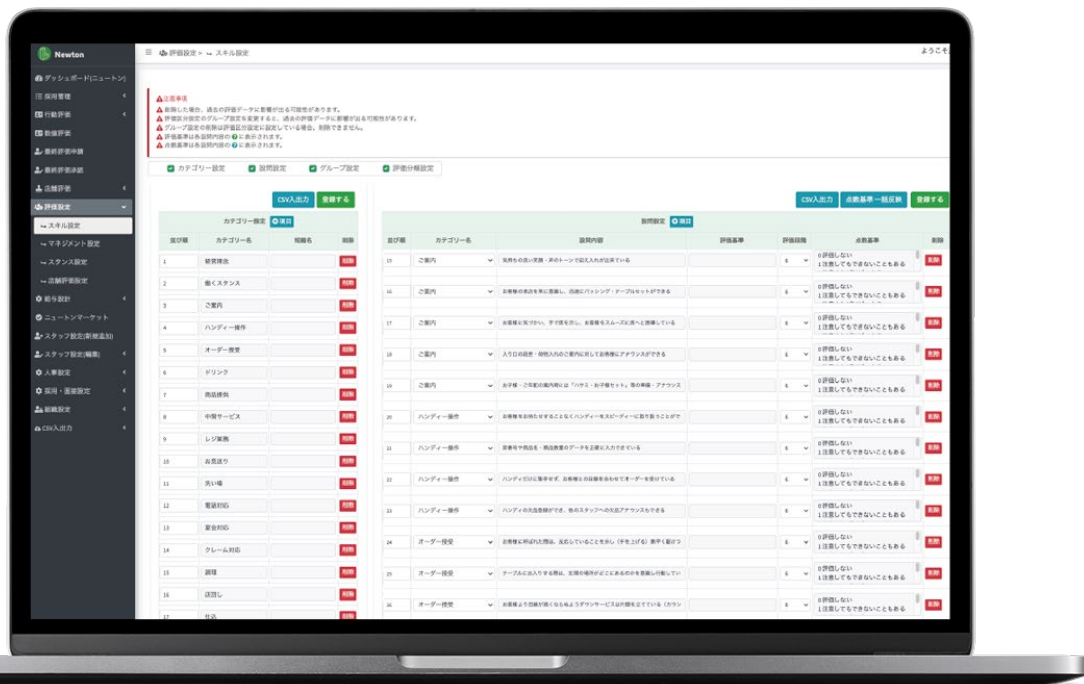


面接シートを自由な項目で設定できます。
採用面接官の感覚的な採用から、俯瞰視点
で合否を決めることが可能です。

チーム作りの公平性を記すために、特に重
要な姿勢の部分を設定できます。

評価設計 スキル(オペレーション)

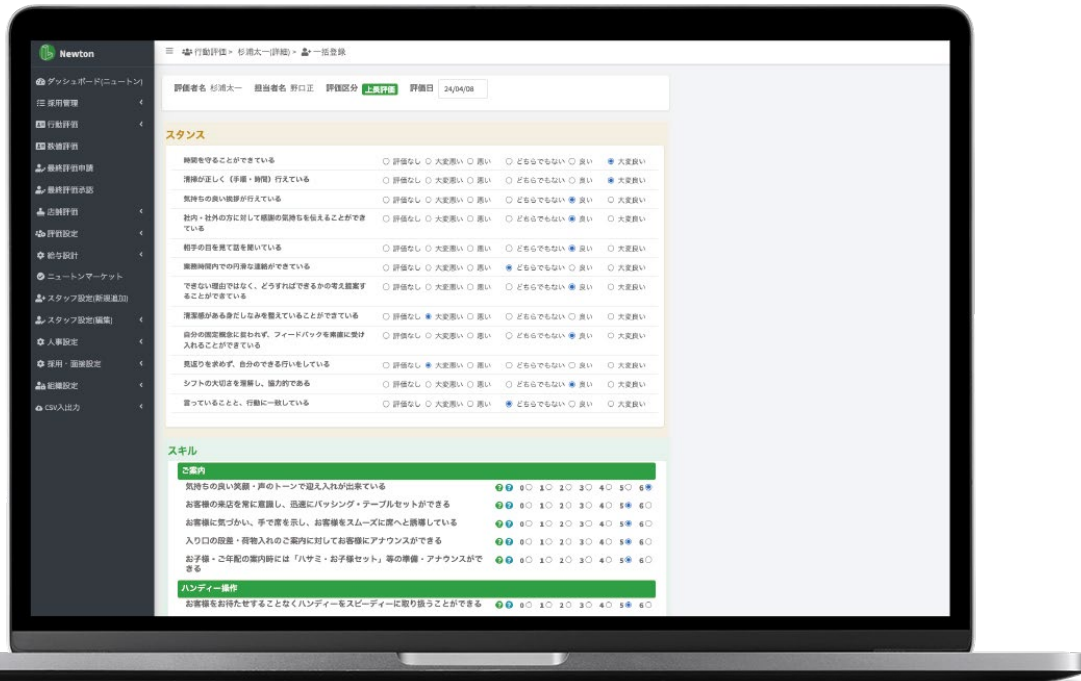
評価設計 店舗運営



店舗オペレーションを業態ごとに設計可能。
顧客満足度の最大化・教育の指標として大きく活用できます。

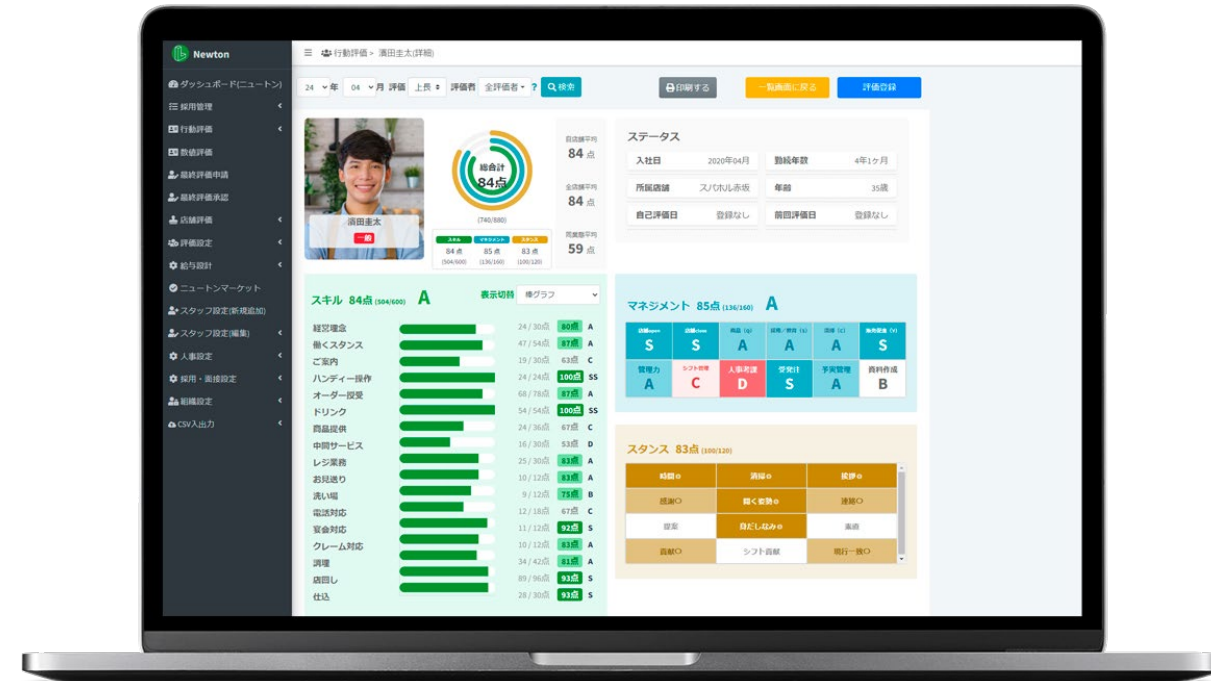
店舗評価を設計することができます。
店舗運営として正しく行えているか、品質や業務の評価を行えます。

評価項目入力イメージ



自己評価・上長としての評価も簡単に入力が可能。項目を見ながら、ボタンを押すだけの作業です。

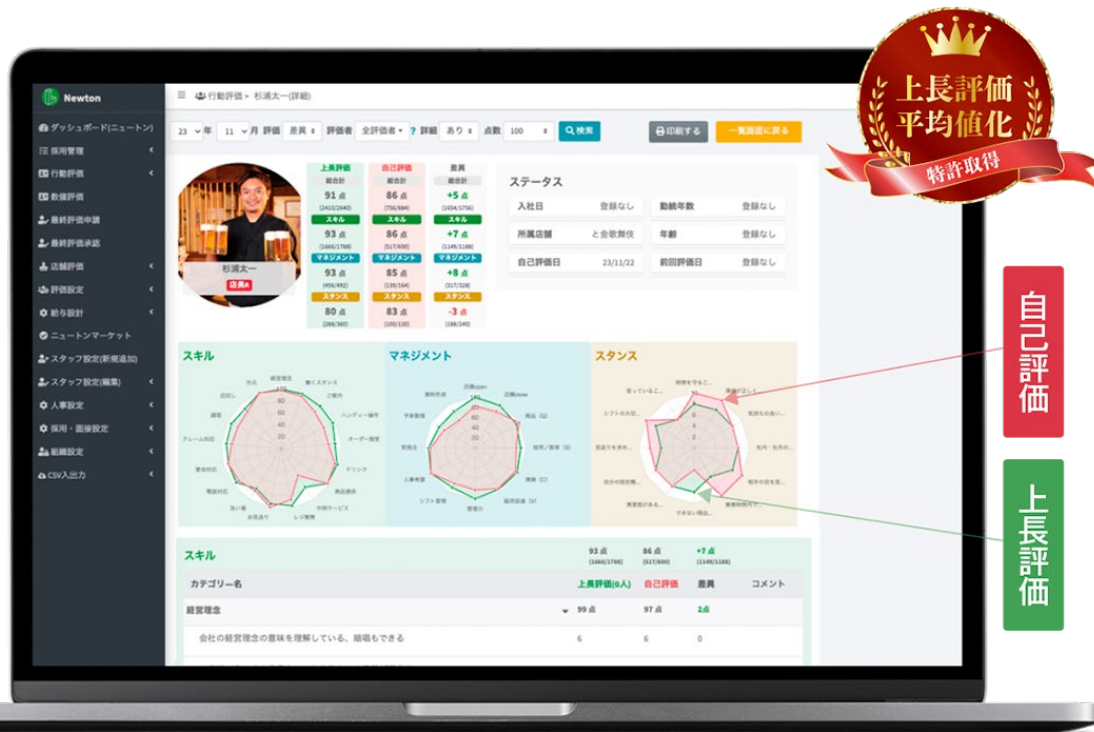
従業員評価



個人の評価が見やすく多くの情報量を瞬時に判断できます。一目で課題や教育指針の共有が可能です。

評価運用

振り返り

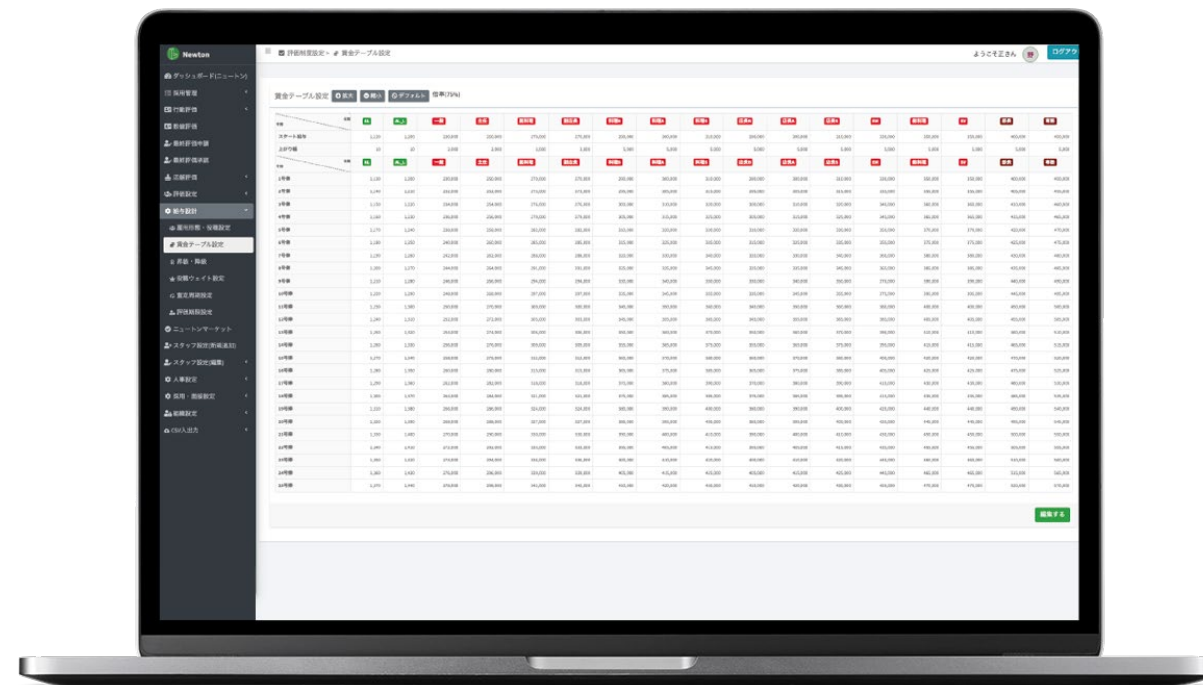
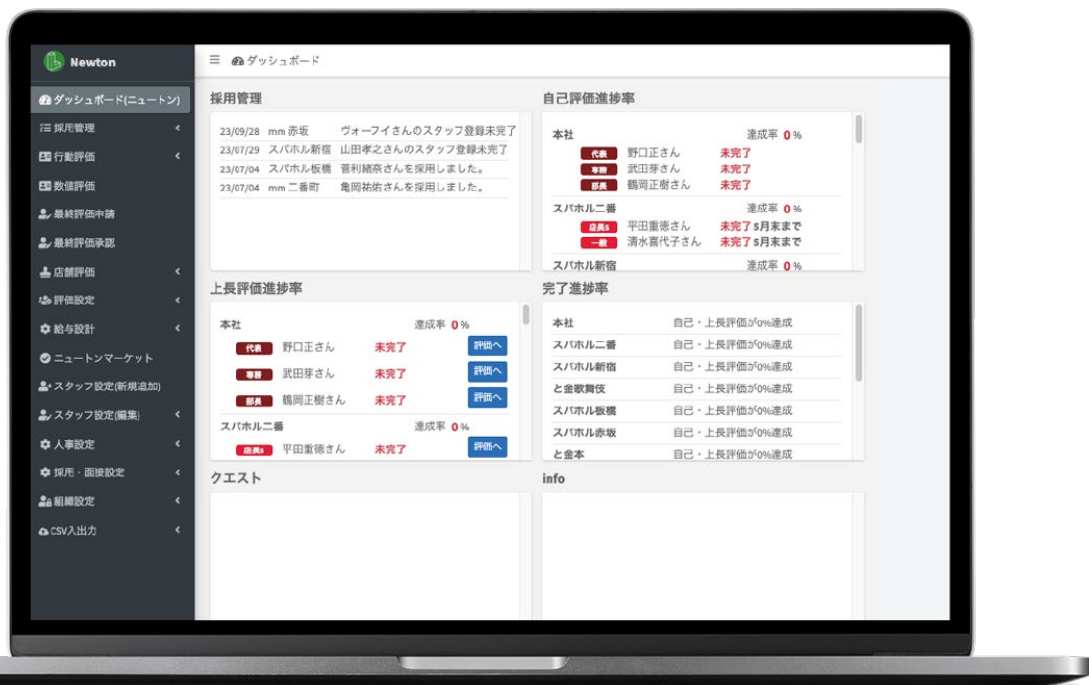


責任者・スタッフの双方が納得できる評価の平均値化を可視化することができます。

評価者の納得度に、リスクが生まれるのを複数評価が自動取得により公平性を安定させます。

評価スケジュール管理

賃金テーブル

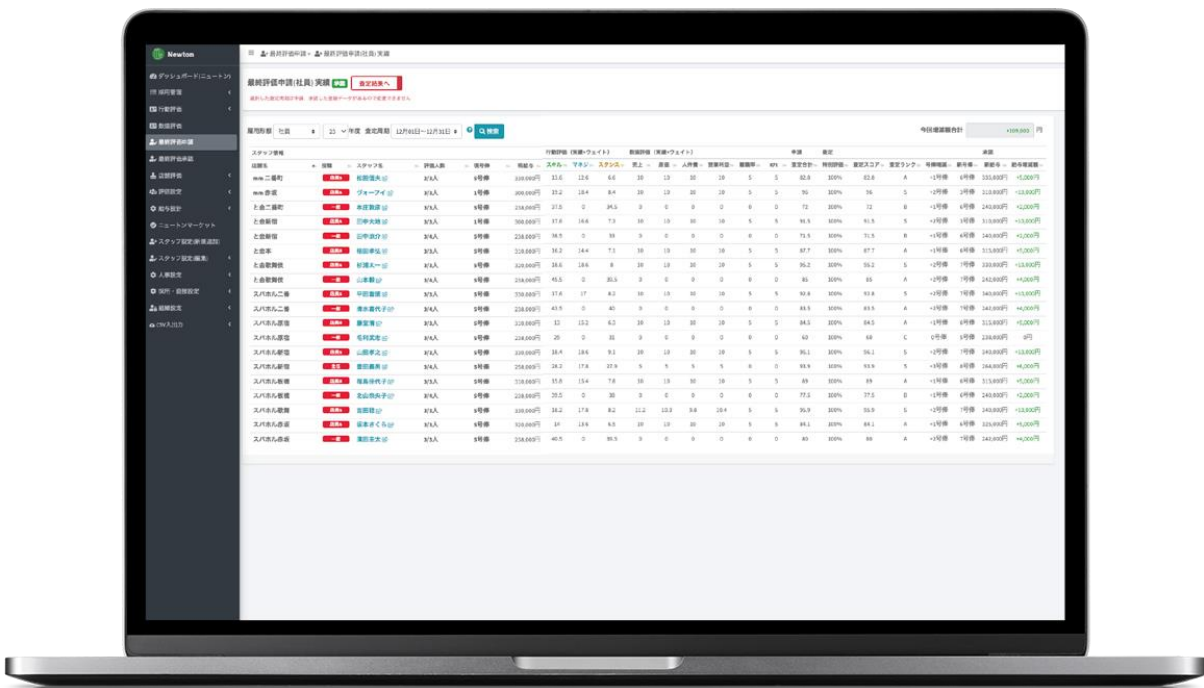


店長任せのアルバイト評価スケジュールではなく、各評価が行われているか、どこからでも可視化することが可能となります。

役職ごとに、細かな給与テーブルが作成可能です。評価に基づいた給与の設計が行えます。

給与自動集計

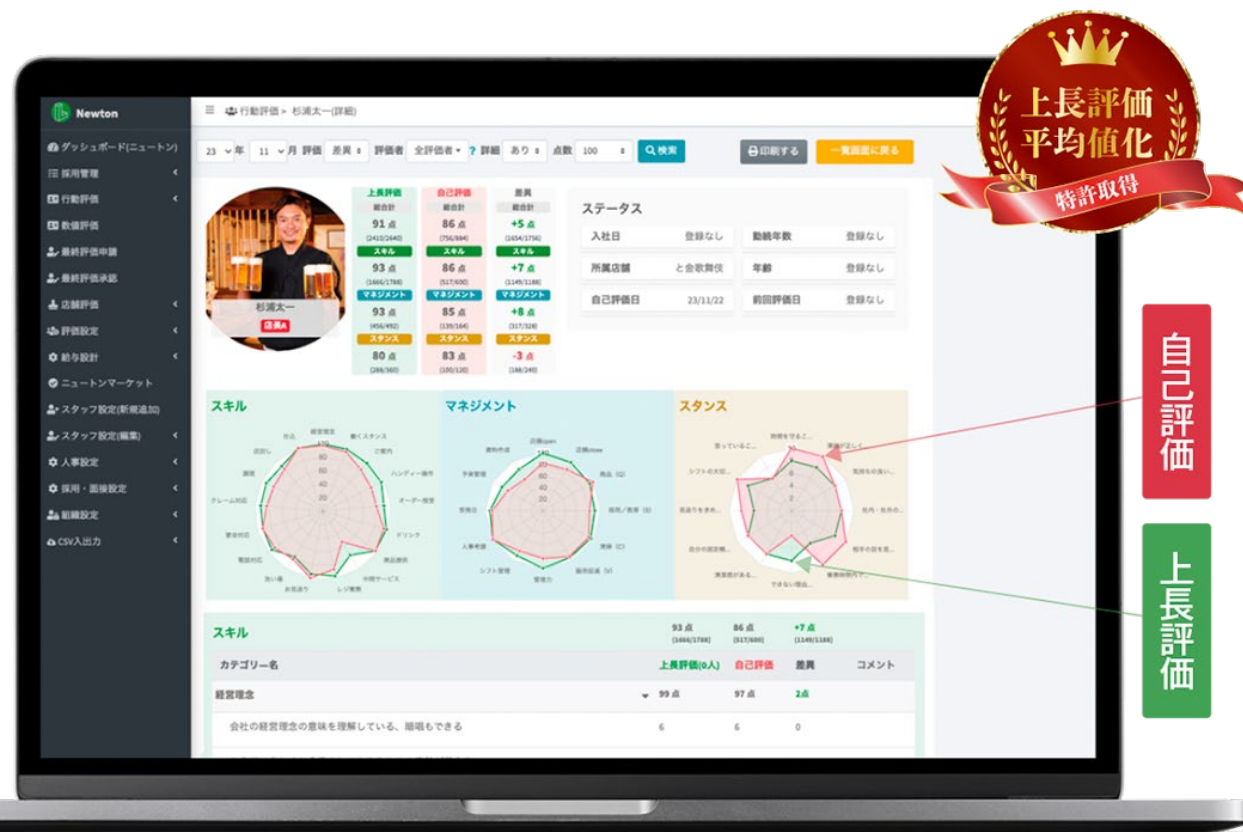
人事評価システムで、
御社の課題を解決します！



人事評価の専門家にもっと詳しく聞いてみる [↗](#)

設計された項目を自動で計算処理し、確認作業がシンプルに行えます。事務の作業時間が大幅に短縮できます。

お気軽にご相談ください。



会社名 株式会社Leap-it

代表者 代表取締役 亀岡佑祐

事業内容

- 飲食店専用 人事評価システム「Newton」の開発・販売
- 飲食店 管理DXツール「da Vinci」の開発・販売

資本金 50,000,000円

設立 2024年1月26日

所在地 東京都港区西麻布4-8-27

関連会社 株式会社デイドリーム (飲食事業・食肉加工事業)