

飲食店 *Column*

マニュアルテンプレート



言葉遣い

マニュアル



Newton

1. いらっしゃいませ

店に入ったお客様を歓迎する最初の挨拶。元気よく、明るく言うことが大切です。

2. かしこまりました

お客様からの注文や要望に応える際に使います。「承知しました」や「了解しました」に代わる、より丁寧な表現です。

3. 少々お待ちくださいませ

お客様に少しの時間待ってもらう際に使う言葉。状況によっては「ただいま確認いたします」「お待たせいたします」というフレーズも使用します。

4. お待たせいたしました

注文を運ぶ際や、お客様が待っていた場合に使います。待ってもらったことへの感謝の気持ちを込めて。

5. 申し訳ございません

ミスや不手際があった際、もしくは対応できない場合に謝罪として使います。丁寧に、心からの謝罪を表現することが重要です。

6. 恐れ入ります

お客様に何かをお願いしたり、不便をおかけする際に使用します。「申し訳ございません」に近いニュアンスで、恐縮の意を表します。

7. ありがとうございます

お会計やサービス提供後など、感謝の意を伝える言葉です。シンプルですが、お客様に感謝の気持ちをしっかりと伝えることが重要です。

8. ごゆっくりどうぞ

席に案内した後や、料理を提供した後、お客様にリラックスして過ごしていただくための言葉です。

9. 失礼いたします

テーブルに近づく際や、お皿を下げる際に使います。お客様のプライベート空間に配慮していることを伝えます。

10. またお越しくださいませ

お客様が退店する際に、再来店を願う挨拶として使います。感謝の気持ちを込めて、最後まで丁寧に接することが大切です。

正しい表現	間違った表現	説明
いかがなさいますか	どうしますか	お客様の希望を伺う際には丁寧に「いかがなさいますか」を使います。
いかがでしょうか	どうですか	提案や確認をするときには「いかがでしょうか」と丁寧に伺います。
よろしいでしょうか	よろしかったでしょうか	現在形での丁寧な確認が正しいです。
お客様	お客さん	「お客様」は敬意を表す言い方で、適切な接客表現です。
ご案内いたします	案内します	接客の基本として「ご」を付けて丁寧に伝える。
失礼いたします	すみません	「失礼いたします」は、礼儀正しく場を離れる際に使う言葉です。
お待たせいたしました	お待たせしました	お客様への敬意を表すために、「いたしました」を使うことでより丁寧です。
恐れ入りますが	すみませんが	「恐れ入りますが」を使うことで、より礼儀正しく断りや依頼を表現できます。
分かりかねます	分かりません	丁寧に断る際は「分かりかねます」がよりフォーマルな言い方です。
いたしかねます	できません	不可能を示すときも敬意を示す「いたしかねます」を使用しましょう。
ただいま外出しております	今いません	お客様への対応では「外出しております」がよりプロフェッショナルです。
戻りましたら申し伝えます	帰ったら言っておきます	業務の伝達も敬語を使うことで信頼感が増します。
こちらから伺います	-	敬語で「伺います」と丁寧に訪問を伝えます。
こちらから参ります	こっちから行きます	「参ります」で謙譲表現を使い、お客様への敬意を表します。
お手数ですがこちらにご記入ください	これに書いてください	丁寧な表現を使うことで、お客様に対する礼儀を示します。
お名前頂戴して宜しいでしょうか	お名前を教えてください	「頂戴して」とすることで、依頼がより丁寧なものになります。
ご注文いただけますか	注文はどうですか	お客様に注文をお願いする際には「いただけますか」で丁寧さを保ちます。
差し支えなければ	もしよかったら	提案や依頼の際に、敬意を示す言葉を選びましょう。
もしよろしければ	-	提案時により丁寧な表現として活用します。
完売しております	ありません	敬語を使うことで、より丁寧な接客になります。
こちらの商品はただいま	この商品は売り切れで	「ただいま」は時間のニュアンスを含み、状況を丁寧に伝えます。
お客様からのお申し出	クレーム	お客様の意見は「お申し出」と表現し、敬意を持って対応します。
私どもの店舗	自店	自分の店を丁寧に言うことで、フォーマルな印象を与えます。
弊社（へいしゃ）	我が社、私の会社	ビジネスの場では「弊社」を使い、会社に対する謙譲表現を行います。
御社（おんしゃ）	貴社、そちらの会社	相手の会社を指す場合は「御社」を使い、敬意を示すことが重要です。