

Take your moving life.

心躍る
人生を。

VISION  Bank

業界に留まらず、
日本の社会に恩返し

VISION

独自のおもてなしビジネスを通じて
人々に活力を与え、世界一元気な
ニッポンをつくる

MISSION

お客様に一生愛され続ける
日本一のおもてなしビジネスをつくる

VALUE

独自のおもてなしビジネスを通じて
社会の発展に貢献すること

株式会社ビジョンバンク

〒160-0022

新宿区新宿2-16-6 新宿イーストスクエアビル1F

tel 03-6709-9980



目次

第1	サービススタッフの役割.....	1
第2	セクションマニュアル.....	2
日次業務	営業前業務.....	2
営業前業務	(1) 店内清掃.....	2
営業前業務	(2) テーブルセッティング.....	3
	【テーブルセッティング】.....	3
営業前業務	(3) キープボトルの確認.....	6
営業前業務	(4) 納品検品.....	7
営業前業務	(5) 通し券の準備.....	8
営業前業務	(6) 朝礼.....	9
	【朝礼の運営項目】.....	9
日次業務	営業中業務.....	10
営業中業務	(1) 接客・サービス提供.....	10
	【接客およびサービスの提供時に心がけておくこと】.....	11
営業中業務	(2) お客様状況の伝達.....	15
	【テーブルセッティング】.....	15
日次業務	営業後業務.....	16
営業中業務	(1) 店内清掃.....	16
営業中業務	(2) 備品管理と発注.....	17
営業中業務	(3) ドリンク在庫確認と発注.....	19
営業中業務	(4) 終礼.....	20
	【朝礼の運営項目】.....	20
第3	使用様式一覧.....	21

第1 サービススタッフの役割

【サービススタッフの役割】

1. おもてなし溢れるサービスの提供
2. 店内の隅々まで気を配り、清潔感ある店舗の維持
3. ドリンクの発注と管理

サービススタッフは、

お客様に直接対応する重要なポジションです。

“Always customers first”

常にお客様の立場に立ったサービスを心がけましょう

お客様が何を望んでいるのかを常に意識しアンテナを張り、

最高のサービスと感動を提供することが使命です。

そのためにも、営業前の準備は非常に大切です。

準備が完全でなくては、

お客様に最高のサービスなど到底提供できません。

清掃やボトルの準備など、

営業前からお客様への最高のサービスの提供は始まっています。

第2 セクションマニュアル

日次業務 営業前業務

営業前業務 (1) 店内清掃

【目的】

お客様に心地よい時間を過ごしていただくための空間の維持、清潔感ある店舗

【使用様式】

- ・ スタッフ日次業務一覧
- ・ 清掃チェック表

【要領】

- ・ 営業前に、スタッフは「清掃チェック表」の項目を分担して、隅々まで清掃します。チェック表に記入してある清掃用具を使用して下さい。
- ・ 基準は毎日がグランドオープンと同様の店舗維持です。
- ・ 清掃が終了したら、各自「清掃チェック表」にサインして下さい。
- ・ 店前清掃、トイレ清掃については、清掃が終了したら最終チェック者へ報告して下さい。営業前に確認を毎日行います。

図表-1 清掃チェック表

	清掃箇所	清掃用具	頻度	担当	日にち						
					月	火	水	木	金	土	
					/	/	/	/	/	/	/
1	扉(出入口から半径3m圏)	ほうき	1日1回 営業前								
2	店看板・ファサード・店外ランプ	水拭き(店外ランプはから拭き)	1日1回 営業前								
3	マット	毎日干し・掃除機	1日1回 営業前								
4	階段	ほうき・雑巾	1日1回 営業前								
5	クローク	から拭き	1日1回 営業前								
6	客席床	掃除機・ほうき掃き・水拭き・モップがけ・コロコロ(カーペット)	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
7	ガラス・鏡	水拭き・から拭き・ワイパー	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
8	テーブル	水拭き・固形雑巾	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
9	イス	掃除機・ファブリーズ・から拭き・粘着クリーナー(コロコロ)	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
10	飾り棚・家具	水拭き・空拭き・ほこりとり	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
11	花瓶・観葉品	水拭き・空拭き	1日2回 営業前、営業後	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
12	トイレ床壁	掃除機・ちりとり・雑巾がけ ※衛生管理表P.3 参照	1日4回 営業前、営業後 営業中2回	担当	22.00	担当	22.00	担当	22.00	担当	22.00
				担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00
13	トイレ便器	専用洗剤・雑巾・ブラシ ※衛生管理表P.3 参照	1日4回 営業前、営業後 営業中2回	担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00
				担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00	担当	0.00
14	トイレ洗面所	雑巾・ガラスクリーナー・ペーパータオル ※衛生管理表P.3 参照	営業中 1回	担当		担当		担当		担当	
15	ガラス、灰皿、シルバー、お皿、アイス ペールの拭き	塩素系漂白剤溶液(200倍希釈) ※衛生管理表P.4 参照	1回	担当		担当		担当		担当	
16	換気扇	雑巾・専用洗剤	1回	担当		担当		担当		担当	
17	ワインセラー	水拭き・アルコール	1回	担当		担当		担当		担当	
18	洗面所のパイプ	パイプクリーナー	1回	担当		担当		担当		担当	

※ 毎日の点呼で清掃担当を決めます。
担当者は、終了したら「日にち」に記入します。

営業前業務 (2) テーブルセッティング

【目的】

最高のサービスを提供するための完璧な準備、スムーズな接客を可能とする準備

【使用様式】

- ・ 営業準備確認表

【要領】

- ・ 「営業準備確認表」で担当する箇所を確認します。
- ・ サービスチーフと最初に基準合わせを行って下さい。

【テーブルセッティング】

1. 以下のセットをキャストの座る位置に配置します

- ✓ ゲストグラス、レディースグラスを規定数備える
- ✓ ミネラルウォーターを規定数備える
- ✓ 清潔なテーブルマット、コースターを備える
- ✓ 灰皿を規定数備える

2. テーブルやイスの的確な配置を確認する

- ✓ 店舗の設計コンセプト通りに配置されているか
- ✓ ひざとテーブルの間に“こぶし一個分” 軽く入るぐらいが、イスとテーブルの間隔
- ✓ ライン（目測）上にテーブルを並べるとよりキレイにみえます

3. ゲストグラスを規定数備える

- ✓ 客席数の分だけ用意する（口元を触らない）
- ✓ グラス内部に嫌なにおいがこもっていないか
- ✓ 飲み方によってはロックグラスなどが必要な場合があるので、直ぐに提供できるよう準備すること

※ 雑巾の生乾きのような嫌なにおいは細菌によるものです。
即座に洗い直し、アルコール除菌剤で殺菌します。

4. レディースグラスを規定数備える

- ✓ テーブルマットに最大6個セットする

※ 口元を触らない

- ✓ グラスの汚れ欠けがないか確認する
- ✓ 嫌なにおいが付いていないか確認する
- ✓ キャストが席に着いたら必ず補充する(営業中)

5. ミネラルウォーターを規定数備える

- ✓ ミネラルウォーターはテーブルセットにつき4本を必ず用意をする
- ✓ 向きに注意し、ラベルをそろえる
- ✓ 空になってから補充する(営業中)

6. 清潔なテーブルマットを備える

- ✓ 汚れがないか確認する
- ✓ 嫌なにおいが付いていないか確認する
- ✓ 予備の清潔なテーブルマットを10セット用意する
- ✓ 除菌アルコールで消毒する
- ✓ コースターを補充する

※ テーブルマットは逆さまにしたグラスの口部を直接つける場所です。
不衛生だと食中毒など病気の原因になるばかりか、店の衛生管理を問われます。

7. 灰皿を規定数備える

- ✓ 汚れがないか確認する(ヤニのこびりつきに注意)
- ✓ 規定数(一山6個)備える

【要 領】

- ・ 営業の準備はソムリエ、サービススタッフはじめ各スタッフで分担して行います。
- ・ 準備が終了したら、各自「一次営業ラストチェック表」にサインして下さい。

図表-2 一次営業ラストチェック表

一次営業ラストチェックリスト	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
・テーブルの位置															
・テーブル上の位置															
・センターのグラス、ミネラルウォーター、コースター															
・キッチン、センターのストロー、割り箸補充															
・クッション															
・R4のテレビ															
・R4の補充物確認															
・私物のしまい忘れ															
・同伴予定のお客様のボトル準備															
・来店予定のお客様のボトル準備															
・おしぼりウォーマーの電源															
・V5のアルコールランプ															
・ソーダ、赤ワイン、白ワイン、ジンジャエール、ライム、ウェルチ、マンゴージュースの準備															
・シャンパンクーラーにアイスが入っているか															
・床は汚れていないか															
・ゴミが落ちていないか															
・マンゴージュース、ペリエ、クライナーなど補充分があるかの確認															
・トイレチェック															
・営業照明になっているかの確認															
・A、B、C、VIP、ROYALの音楽は出ているかの確認															
・乾しほは補充されているか															
・ゴミ捨て															
・ガラス拭き															
・フロント看板															
・チェックリスト戻す															
	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付	日付

※ 毎日最終チェック者の担当を決めます。
 担当者が決まったら、担当欄に記入します。

※ 準備が終了したらサインします。

営業前業務 (3) キープボトルの確認

【目的】

御贔屓(ごひいき)にしているお客様のお預かりボトルをスピーディーかつ正確にお出しする

【使用様式】

- ・ ボトル台帳
- ・ キャスト出勤表

【要領】

- ・ キャスト出勤表で、
 - ✓ 来店予定のお客様の名前
 - ✓ 来店予定のお客様の人数
 - ✓ 来店予定のお客様の来店時間
 - ✓ 同伴・来店予定のお客様のテーブルセット（ボトルなど）を確認します。
- ・ ご来店予定のお客様について、キープボトルの有無を、「ボトル台帳」で確認し、銘柄と置いてある場所を把握・準備します。
- ・ 営業前、営業中のキープボトルの確認・提供・保管は、常にメンバーとやりとりし、必ずメンバーに報告して下さい。

メンバーマニュアル I-18 ボトル台帳管理 参照

営業前業務 (4) 納品検品

【目的】

発注した商品が適正数量、適正品質で納品されているか確認する

【使用様式】

- ・発注書
- ・納品書

【要領】

- ・取引先から発注品が届いたら、「納品書」を受け取り、「納品書」と「発注書」と「現物」を照らし合わせ、発注した商品が、適正数量、適正品質で納品されているか、確認します。

※ ラベルの汚れや破損してないか確認します。

- ・確認した発注品については、「納品書」の商品項目にチェックマーク「✓」を付けます。
- ・全ての発注品を確認したら、物品受領書にサインをして取引先担当者に渡します。
- ・その後、「発注書」と「納品書」は「発注書・納品書ファイル」に保管します。
 - ※ 発注書と納品書は1ヶ月保管。毎日ファイリングし翌月1日にファイルを担当者へ渡す
- ・欠品や不良品があった時に交換や追加納品に応じてくれない場合がありますし、当日使用する品物の場合、営業に影響がでるからです。

※ 万が一問題を発見した場合には、速やかに取引先に連絡し対処して下さい。

営業前業務 (5) 通し券の準備

【目的】

作業の効率化及び営業前の準備

【使用様式】

・通し券

【要領】

- ・当日使用する通し券を準備します。
- ・「自分の名前」、卓番/人数の「ライン」など、事前に記入し作業の効率化を図ります。

通し券

卓番
人数

押印

※ 必ず朝礼前には準備が終わっていること

営業前業務 (6) 朝礼

【目的】

1. 意思統一
⇒目的・目標（具体的な数値）を指し示した上で、報告・連絡する。
2. 士気高揚
⇒仕事に臨む姿勢と意識の高揚を促し、
1日の仕事のリズムとスピードをつくる。

【要領】

・朝礼前に店舗管理者が全員のアピアランスチェックを行います。アピアランスチェック表の項目を確認し、不備の無いようにしてから朝礼に入ります。通し券には押印と卓番・人数用の斜線を引いておきます。

【朝礼の運営項目】

1. 以下のセットをキャストの座る位置に配置します
2. 本日の売り上げ目標発表
3. 本日の業務配置の発表
4. 各自前回の反省、本日の目標発表
5. 同伴・来店予定の発表
6. 本入・体入情報の発表
7. 報告、連絡、相談（他店・お客様・キャスト情報、体入・本入内容など）
8. 店舗責任者から報告
9. ビジョングループ「接客7大用語」唱和復唱

- | | |
|----------------|----------------|
| ① 「いらっしゃいませ」 | ⑤ 「恐れ入ります」 |
| ② 「畏まりました」 | ⑥ 「申し訳ございません」 |
| ③ 「少々お待ち下さいませ」 | ⑦ 「ありがとうございます」 |
| ④ 「お待たせいたしました」 | |