



バンキ屋 研修資料

バンキ屋の教科書

令和2年8月27日改訂版

研修プログラム

- 1 バソキ屋の志
- 2 バソキ屋の考え
- 3 バソキ屋の繁盛店を作る優先順位
- 4 ビジネス用語・敬語
- 5 接客
- 6 接客の流れ
- 7 電話応対
- 8 身だしなみ
- 9 焼そば作り方注意点
- 10 アルコール提供方法
- 11 仕事手順（開店前、閉店後）
- 12 クレームからの改善
- 13 厨房機器使用方法
- 14 「仕事」と「作業」の違い・バソキ屋の【力】

バリキ屋の志

私達は、

一生懸命仕事に取り組む事を

通じ店と共に成長し、

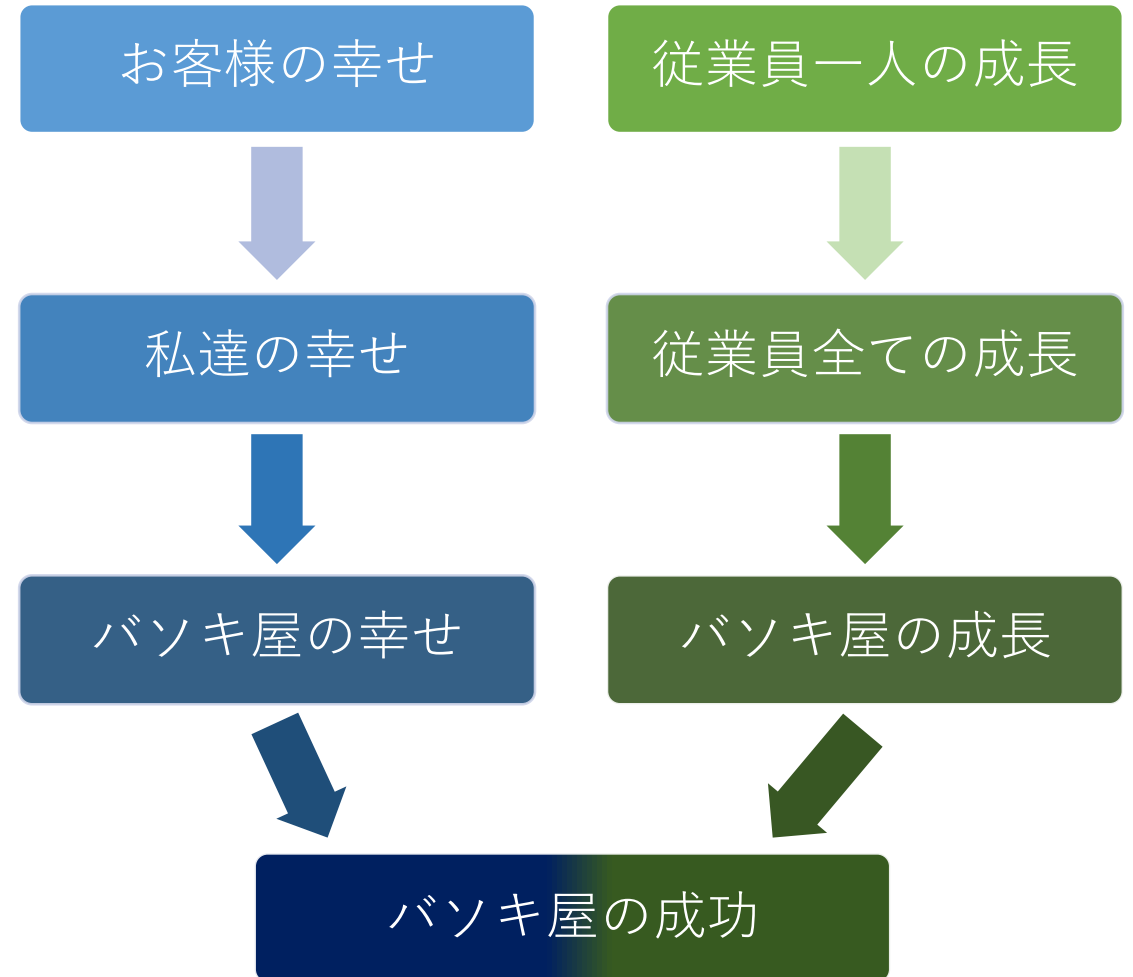
「食」で幸せを感じて頂き、

お客様に満足して頂ける

店作りを追求し続けます。

バソキ屋の考え

- ・バソキ屋の知名度、ブランド力を上げ、少しでも次の店を有利に展開する
- ・売上げを安定、アップさせる事により、お店のスタッフの給与アップ安定を目指す
- ・ **元気に仕事をする！**
- ・ お客様を幸せにする事によって私達も幸せになる
- ・ 常に美味しい焼そばを作る事を心掛け、マンネリにならない！
- ・ 気持ちを込めて焼そばを作る
- ・ 仕事はお客様優先、お客様に気を配る
- ・ お店は清潔に保ち、汚れを見付けたら出来るだけ早く掃除する



バソキ屋の繁盛店を作る為の優先順位

1番 “商品”

商品の味
商品の値段
商品の独自性
商品のインパクト

2番 “お店の雰囲気”

お客様に不快感を与えない接客
スタッフのやる気
店内の清潔感

店作りのテーマ

“こだわり”と“元気”が伝わる店

目指すべき姿（形）

お客様を幸せにする→私達も幸せになる



バソキ屋が考える焼そば

美味しい焼そば

- 野菜がシャキシャキ！
- 麺がパリパリ！
- 味は薄くも濃くもなく丁度良い味！
- 艶がある焼そば！
- 熱々の焼そば！

駄目な焼そば

- 味の薄い焼そば
- 味の濃い焼そば
- 油っぽ過ぎる焼そば
- 焦げの入った焼そば
- 鉄板の汚れが入った焼そば
- 混ぜられていない焼そば
- パサパサした焼そば
- 冷めてしまった焼そば
- 麺や野菜が切れてしまった焼そば
- 野菜に火が通っていない焼そば

ビジネス用語・敬語

ビジネス用語－自称と他称

自称	他称
わたくし・自分	〇〇様、あなた様
弊社、当社、小社、私ども	御社、貴社
おうかがい、お訪ね	お越し、ご来社
考え、私見	ご意見、ご意向
粗品、寸志	結構なお品

ビジネス用語－よく使われるビジネス敬語

基本	敬語
だれ	どなた様
あの人	あの方、あちら様
どうですか	いかがなさいますか
いいですか	よろしいでしょうか
すみません	申し訳ございません
できません、 やれませんか	いたしかねます
知りません	存じません
わかりました	かしこまりました、 承知致しました

間違いやすい敬語

× 誤	○ 正
(社外の人に) 〇〇社長が	〇〇が(名前を呼び捨てる、 敬称はつけない)
ご苦労様です	お疲れ様です (「ご苦労様」は目下の人間に使う)
お客様がそう申しておりました	お客様がそうおっしゃっていました (相手の行動に謙譲語を使わない)
資料は拝見されましたでしょうか	資料には目を通して頂けたでしょうか (相手の行動に謙譲語を使わない)
先日私がお行きした際には	先日私がお伺いした際には (自分の行動に尊敬語を使わない)

正しい敬語が使えると、接客や社内でのコミュニケーションがよりスムーズになります。慣れるまではなかなか言葉が出てこないと思いますが、日頃から意識して使ってみましょう。



接客

基本的には、
お客様がお店に入ってきた時点で
「いらっしゃいませ！」

お客様がお店を出る時、お支払い時に
「ありがとうございました！」

いずれも出来るだけお客様を見て感謝の気持ちを込め、お客様に伝わるようにはっきりとした大きな声で言う

注意する事

怒鳴らない事

「いらっしゃいませ！」は最初の接客であり、お店のイメージがつき易いのでより気持ちを込めて、混雑している時などの言い忘れやタイミング遅れ等に注意する事

暇な時の言い忘れやタイミング遅れ等が絶対にないようにする

どのシチュエーションでも元気が伝わるような接客を常に心がける事



タイプ別のお客様

お客様の状況によって接客を変える

初めての お客様

- 戸惑わせないように素早く声を掛け席へと案内する
- メニューに戸惑って（迷って）いる感じであれば声を掛けてお薦めやトッピング等の説明を行う

常連の お客様

- “雰囲気”を大切にする
- お帰りの際に「いつもありがとうございます」と声を掛けてもいいし その場の“雰囲気”を大切にする

団体の お客様

- 人数に見合った席（テーブル）に案内する
- 山盛りのメニュー等をご案内してスムーズに注文出来るようにする

持帰りの お客様

- お持ち帰りメニューをお見せする
- 注文を聞いたら紅生姜有無を確認する

接客の流れ

どのタイミングでどの言葉（声）を掛けるのか
タイミングを間違えたり、どれかが抜ければクレームになる可能性もある

お客様来店 声掛け、誘導

1. お客様をみて元気よく、
「いらっしゃいませ！」
(入店直ぐのタイミングで)
 2. お客様（人数）にあった席へご案内
(誘導)
- ※誘導はしない場合も有り

お客様着席 テーブル接客

1. お薦め商品等の説明
2. キャンペーン対象になるお客様には キ
ャンペーン内容の案内（説明）
3. 注文を聞く
「お決まりでしょうか？」
4. 注文を確認（復唱）
5. 注文されたメニュー（おつまみ等）によ
っては提供順番を確認
6. 商品提供
「お待たせ致しました」
「ご注文は以上で宜しいでしょうか？」
注）皿やグラスを置く際には大きな音を
立てない

お客様お帰り レジ接客

1. 「有難うございます」と言ってレジ接
客開始
2. 注文を受けた商品名を確認し値段を伝
える
「焼そば1つですね、680円です」
3. お釣りがある場合
「1000円お預かりします、お返しが380
円です」
お釣りがない場合
「680円ちょうど頂戴致します」
4. 会計後、お客様をみて「ありがとうご
ざいまた！」
レジ接客終了
お客様が店を出てから バッシング

接客の基本は「お客様に喜んでもらう事！」

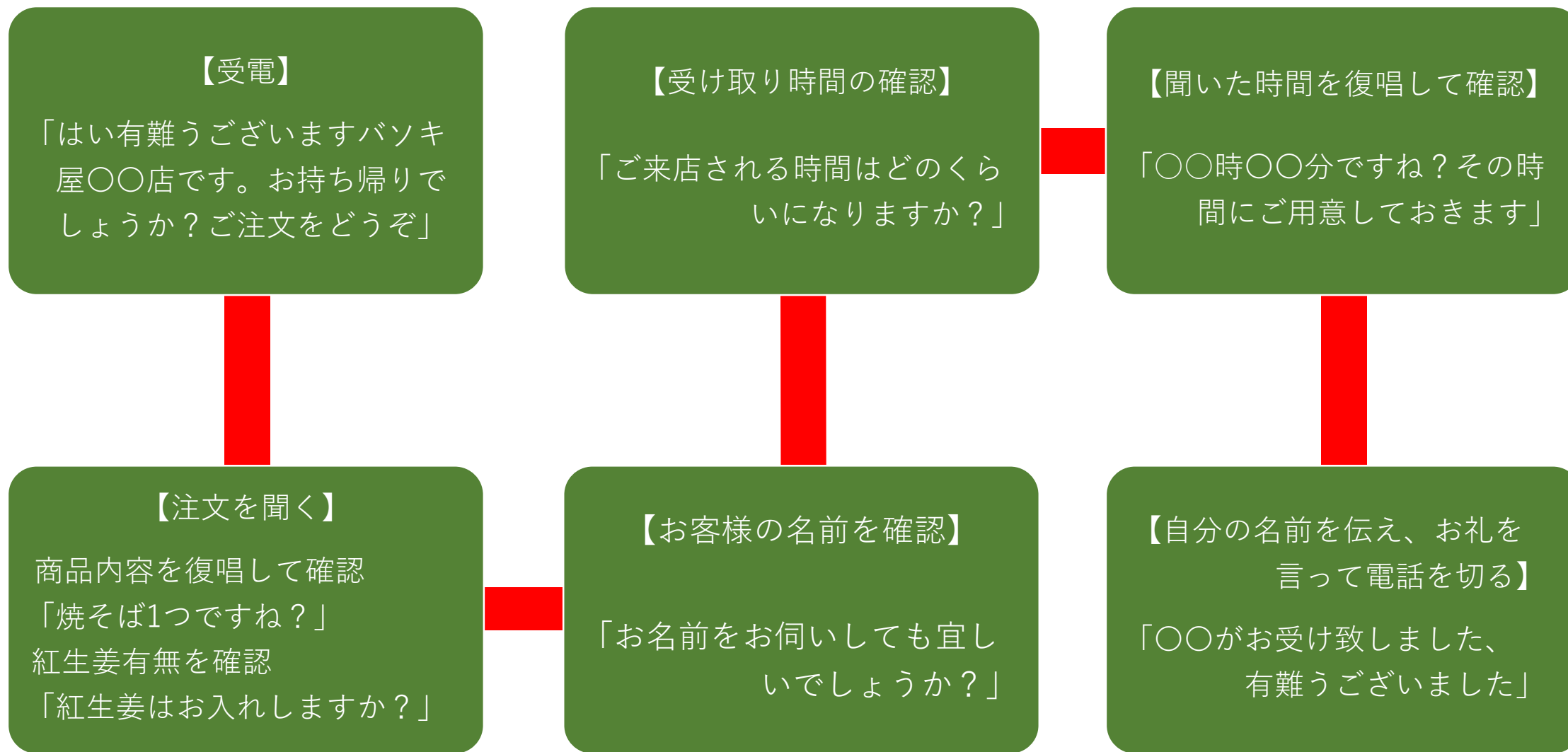
- ・ お客様に対して無関心にならない（常にお客様の事を考えながら仕事に取り組みましょう）
- ・ どんな状況でも冷淡な態度をとらない（お客様には関係ありません）
- ・ マニュアルだけに頼らない（状況によって臨機応変な接客を行いましょう）
- ・ お客様にランク付けしない
- ・ 知ったかぶりをしない（分からないことを聞かれたら、他の人に聞きましょう）
- ・ 怠慢な態度をとらない（腕組、寄りかかり等）

※お釣りをトレーで渡す際の注意

- ・ 一言添える
- ・ 乱暴に置かない等

電話対応

基本の流れ



注意事項

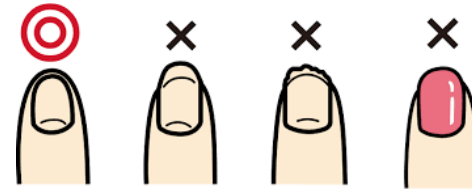
電話でも笑顔で明るくハキハキと！

飲食業に携わる際の身だしなみ

飲食業はお客様に美味しく、最後まで気持ちよく過ごして頂くことが基本です。
お店で働く従業員の身だしなみも大切になりますので気を付けましょう

皆さん、
徹底して下さい！

爪：爪の長さや中に気を付けて、ネイルは控えましょう
爪はお客様の目に必ず入ります！



アクセサリー：指輪は外して腕時計も控えましょう

頭髮：髪の毛は清潔にし、業務中は触らないようにしましょう

服装：ユニフォームは常に清潔な物を身に着けましょう

におい：汗、タバコ、香水は味を台無しにします
自分では気づき難い事もある為、従業員同士、常に確認しましょう

手洗い：新型コロナウイルス、食中毒予防の為に、徹底した手洗いをこまめにしましょう



焼そばの作り方注意点

1.焼く前での注意

焼き終わったらすぐに鉄板を掃除する
鉄板は常に綺麗な状態（いつでも焼ける状態）を保っておく

2.麺上げでの注意

必ず釜の火力は上げておく（沸騰状態にする）
釜の中で麺をバラす（ほぐす）
麺が浮かび上がってきたら麺をあげる

3.仕掛けでの注意

鉄板の火（火力）は麺を乗せる前に必ず上げておく
出来るだけ早く麺を丸の状態にする
出来るだけ早く油を麺ではなく、鉄板（麺の下）にまんべんなく掛ける
絶対に麺を焦がさず「きつね色」に焼く

4.混ぜでの注意

縦混ぜでは仕掛けを早くして麺をバラす事を考え、
焼そば（ソース、油も）を鉄板の外に飛ばさないよう気を付ける
横混ぜではソースを下から上、下から上へと混ぜる
肉、ネギ、もやし、麺それぞれがかたまりのない状態に混ぜる
混ぜる際に、雑音（鉄板にヘラが当たる音など）をなくす
焼く際の動きが小さくならないようにする

5.盛り付けでの注意

冷めないように出来るだけ早く盛りつける
立体的に（ふんわりと）盛り付ける

6.提供での注意

盛り付け後、直ぐにお客様に提供する

アルコール提供

キャンペーン対象の商品の場合は、キャンペーン内容に該当するか否か（必要か否か）を確認する

◆生ビール

本店のみ

注文を受けてからサーバーで注ぐ
注ぎ方は手順書を参照
グラス：ジョッキグラス

◆焼酎、梅酒

本店、春日店

注文を受けた種類（ロック、水割り等）のグラスに注いで提供する
本店では注文を受けた際に氷の種類（キューブorクラッシャー）を確認する
ロック：ロックグラス
水割り：ロックグラス
お湯割：湯呑
ソーダ：バカルディ

◆瓶ビール

本店、春日店

ビール銘柄、瓶サイズに関係なく注文を受けた本数の蓋を開けた状態でグラスと一緒に提供する
複数のお客様の場合は、注文を受けた際にグラスの数を確認する
グラス：ビアグラス

◆その他商品

本店のみ

ハイボール：ジョッキグラス
日本酒：そのまま

グラス間違えないで
下さいねえ



※アルコールを提供する際（注文を受ける際）、お客様の年齢は大丈夫か？、車の運転はないか？等を確認する事

仕事手順（開店前～閉店後までの流れ）

【開店前】

ラジオ・製氷機・釜のお湯・炊飯スイッチ・テレビ・タブレット（3つ）・レジの電源入れ・エアコン・店電気・ホールモップ・机とイス拭き・卓上調味料類の補充



鉄板火入れ・餃子器電源・洗浄機電源・麺、玉子、もやし、ネギを出し、スタート杯数記入・お客様目線で店内、外回りのチェック・**営業開始5分前にはすべてチェックし完了しておく**

↑ 9時までに終わらせる



↓ 9時以降に行う

ソース作り・ネギ切り（大・小）みそ汁・にら切り・餃子巻き

【閉店後】

ガスの元栓・米コンセント・洗浄機洗い・サーバー掃除・ガラス拭き・麺等の食材
冷蔵庫・ラードの補充



ホール掃除機・厨房ほうき・製氷器の氷取り・レジ締め・棒金チェック・トイレ掃除・エアコン



瓶ビール等の補充・発注（肉・もやし）・カギ閉め

その他仕事の徹底

引継ぎ業務

発注確認・仕込確認・その他業務引継ぎを確実に行う

注意事項

【下記量を徹底する】

- ・ライスの量 200g
- ・から玉ランチ 130g
- ・みそ汁 180g
- ・ネギトッピング 18g
- ・ネギ塩だれの量 5 g
- ・ガーリック 1.5g
- ・高菜 50g
- ・餃子巻きの量 パンパン

※社員はエアコン、換気扇、
ドアの開閉状況に合わせて
吸気の調整



クレームからの改善

- お客様の順番を紙に正確に書き、その順番通りに提供する
- 焼そばのソースの量を正確に計る（常に気を付ける）
- お客様の近くでは掃除しない
- お客様の前から商品を提供する時は「前から失礼します」と伝える
- 営業中は 常に帽子、手拭いを着用する
- 常に焼そば（他商品も）を確認する
 - 盛付けの形、量、混ざり具合等焼く人以外も気を付ける
- お客様に呼ばれた時は、返事をして直ぐに向かう
- 自分が向かえない状況（調理中等）の時は、その旨を伝えて対応する
 - 「少々お待ち下さい」「直ぐにお伺いします」等伝える
- 厨房内の様子はお客様から見えている事を自覚する
- 厨房内の会話はお客様に聞こえている事を自覚する
 - スタッフ同士での大きな声での世間話やひそひそ話はしない
 - お客様に聞こえても大丈夫な会話（失礼のない会話）や話し方をする
 - 常にお客様から見られている、聞かれているという事を意識して仕事をする
- 注文を受けた商品を確認（復唱）する際に 焼そば以外の商品の提供順番を確認する
- 今後、クレームが出た場合、追加していく

厨房機器使用（掃除）方法

食洗器

使用方法

- 1.皿やグラスをラックに並べる
- 2.蓋を閉める
- 3.給湯ボタンを押す

終了

セッティング完了まで5分は掛かるが途中で蓋を開けない事

注意事項

皿やコップ等はラックになるべく多く並べる
皿やコップ等が重なってはいけない
大きな物はなるべく手洗いする
閉店後、食洗器の洗浄を忘れない
木製の物は入れない
洗浄中は扉を開かない

生ビールサーバー

使用方法

- 1.ジョッキグラスにビールを注ぐ際、ビールと泡の割合いを7：3位に保つ

注意事項

最初は前日の残りが出るので捨ててから注ぐ
営業後は掃除は毎日水通し
1週間に1度スポンジ通し
洗浄ボトル記載の説明を参照

電子ジャー

使用方法

- 1.責任者の指示に従い使用する

注意事項

ごはんが少なくなってきたら必ず半分に寄せる
（まとめないとご飯が固くなる）
洗うときは必ずスポンジ
（たわし等使うと傷が付き、米がこびり付いてしまう）

「仕事」と「作業」の違い

「仕事」と「作業」は似ているようですが、実は違うものです

どんな仕事においても「作業」は必ず発生しますが、注意すべきなのは、本来「仕事」であるべきものが「作業」となっていないかという事です

「仕事」を実現する為には「作業」をする必要が出てきますが逆（「作業」を実現する為に「仕事」をする事）はありません

「作業」とは、事前に定められている手続きとゴールに向けて行う活動の事です

つまり、ルーチンワークを言われた通りにこなす事を指します

どんなに正確で丁寧な事を行ったとしても**上司に言われた事をそのまま形にしているだけでは「仕事」ではなく、「作業」に分類されます**

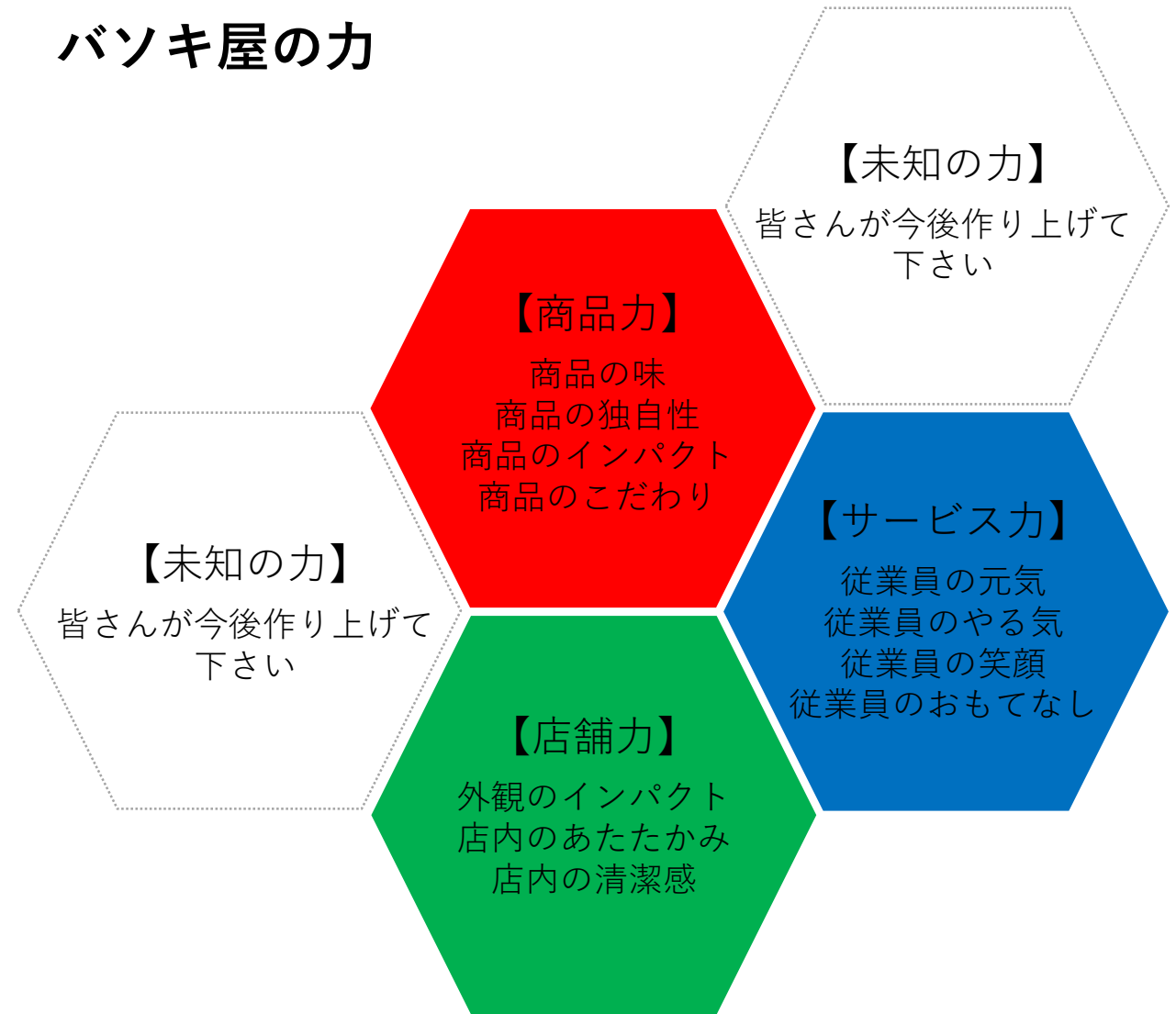
一方で、「仕事」とは、**その結果によって誰かに価値を届ける為の活動**です

上司から指示された事を実行した上で「これでよいのか？」と疑問を持ち、自分なりの工夫を施していく事を指します

「仕事」は、価値を届ける相手がいて初めて成立するのです

お客様に価値を届ける「仕事」を行っていきましょう！

バソキ屋の力



繁盛するお店には必ずこの3つの【力】が必要（平均点以上）です
どの【力】かが突出（100点以上）していれば繁盛します
しかし、どれか1つでも0点であればそのお店は繁盛しません

【力】は掛け算です

例えば、商品力100点×店舗力100点×サービス力0点＝0点