

従業員のための教育冊子

「仕事ノート」で 自分が変わる 仲間が見える



ようこそ トモへ！

貴方はこれから私たちといっしょに、力を合わせて仕事に取り組んでいただくことになりました。

私たちが日頃から心がけていることを、Q (Question) にお答えする形でお話いたします。

よく理解していただき、思いを同じにして、やりがいのある有益な仕事の時間を共有していきましょう！

本小冊子の構成は、次のとおりです。

1. 仕事に臨む姿勢
2. お客さまへの配慮
3. スタッフと力を合わせて
4. 食材を大切に
5. 技術を磨いて
6. 危険を防ぐために

1. 仕事に臨む姿勢

Q 1. 仕事をする目的をどう考えますか？

① 私が安心して生活できる基盤を築くため

そのために、私の会社の維持発展と利益の確保をめざします。

② 私が自分の仕事に誇りを持つため

そのために、食の専門家として自分の能力向上に努めます。

以上を、仕事をする目的として自分を磨き、縁あって同じ会社（船）に乗り合わせた仲間たちと、力を合わせて安全航行に貢献します。

Q 2. 日頃どのような心がけで仕事に取り組みますか？

① 明るい気持で積極的に仕事に取り組めます。

笑顔を大切にして、自分が明るいムードの光源になります。

元気のよい挨拶を、誰にでも自分から進んでするよう心がけます。

② 会社の規則や規律をしっかりと守ります。

時間を守ります。給食業は特に時間どおりの仕事が大切ですから。

すべき報告・連絡・相談をしっかりと行います。

Q 3. 職場をどのように扱いますか？

① 常に整理整頓清掃をいたします。

清潔さは、給食業にとって最も大切な生命線ですから。

② 常に良いチームワークで仕事をする場にいたします。

そのために、自分の役割を責任を持って果たし、他のスタッフの仕事にも気を配ります。

Q 4. どのようなマナーに気を付けますか？

① 言葉使いをていねいにいたします。

それが話す相手に対する思いやり・気配りであり、良い人間関係の第一歩になりますから。

② 人をほめても、悪口は言いません。

いいことは素直にほめて、悪いことは言わないのが大人の態度ですから。
(仕事上のまちがいは、理由を話して直してもらう必要があります。)

Q 5. 人間関係をどう考えますか？

① 仕事で関わる人たちを、大切にいたします。

お客さま、会社のスタッフ、仕入業者の方々、すべてが大切な人たちであり、自分が信頼される人間であるよう、しっかりとした仕事によって良い関係を築きます。

② 自分から積極的に関わって、良いところを吸収いたします。

それぞれの方々の経験や考えから、良い点を学び、悪い点は反面教師にしていきます。

Q 6. どのように仕事に取り組みますか？

① 事前にしっかりと計画（段取り）を立てます。

前もって、計画（段取り）を十分に立てて仕事に臨むと、あわてず間違えず、ムダなく仕事が進みますから。

② 常に、もっと良い仕事の仕方はないかと、工夫します。

仕事を計画し、実行したら、その結果を反省して、更に良いやり方を考えてみると、能力が向上して楽しく仕事ができますから。

Q 7. 何を基準に仕事の工夫を考えますか？

① お客さまに、よりご満足いただくように工夫します。

限られた予算（使える費用や時間）の中で、少しでもより良い食事を提供できるよう、常に創意工夫いたします。

② 適切な利益を上げるために工夫します。

その結果、売上が上がり、利益を確保できるように、ムダなく材料や時間を活かす仕事を、常に心がけます。それがプロの仕事の目的ですから。

2. お客さまへの配慮

Q 1. お客さまに対して、どのような心がけで臨みますか？

- ① 最も大切な方々であることを、常に意識いたします。

お客さまなくして仕事なし！ 感謝の気持ちを強く持って臨みます。

- ② 会社を代表する気持をもって臨みます。

自分がどのような立場であれ、お客さまからみれば、社員の質＝会社の質と感じられます。自分ひとりの言動が、会社のすべてのスタッフの評価を左右するという責任感を持って、お客さまに臨みます。

Q 2. お客さまとどのように接しますか？

- ① 何ごとにも、お客さまのことを最優先いたします。

最も大切なのは、私たちの仕事が、お客さまにより良く受け入れられることです。お客さまへの配慮・気配りを、何にも増して第一に考えます。

- ② 笑顔で自分から声をかけるよう心掛けます。

自分から進んで明るく挨拶し、お客さまに親しみを抱いていただけるよう心がけます。

Q 3. お客さまの気持ちをどのように理解しますか？

- ① お客さまと接触する機会をムダにせず、ご意見をお聴きします。

給食をご利用いただいた感想などを、直接お聴きする機会をできるだけ多くつくります。

- ② お食事中の状況や、食後の残食などをよく注意します。

お客様の食事中の状況や、残食の状態などから、どれだけ満足していただいているか、何が不満かをよく考え、改善工夫に役立てます。

Q 4. お客様への連絡や報告を、どのように行いますか？

- ① 早く、正確にお伝えします。

お伝えすべき方々に、時を逸せず、わかりやすくお伝えして、必要な確認をいたします。お客様のお答えが必要なときは、その内容をしっかりと理解して、関係者に確実に伝えます。

- ② 重要なことは、文書とともにお伝えします。

口頭だけでは伝わらない危険があるときには、文書（報告者やメモ）を添えてお伝えします。文書は必ず控えを残しておきます。

Q 5. お客様のご意見を、どのように承りますか？

- ① 真剣に、誠実に拝聴いたします。

ご意見、ご要望、ご批判、ご苦情など、どのようなこともまず誠意ある態度で、しっかりとお聴きいたします。

- ② ご意見の内容を、正確に理解いたします。

お客様の感情が良いときでも悪いときでも、できるかぎり冷静に控えめに承ります。良い内容の時には感謝の気持ちを、悪い内容のときにはお詫びの気持ちを、態度や言葉で示します。

Q 6. お客様のご意見に、どのようにお答えしますか？

- ① 早い対応を心がけます。

自分で対応できることも、上司と相談すべきことも、すべて早く対応することが肝心なので、速やかに報・連・相を行なった上で、最善の対応策を講じます。

- ② お客さまに誠意ある改善策をお伝えします。

お客さまのご意見・ご要望に沿った改善策や代替案を、わかりやすい形や方法で提案いたします。了承を得たら、誠実に実行に移します。

Q 7. お客さまへのサービスをどう考えますか？

- ① 給食サービスは、まずお客さまによく合う献立を提供することが、最も大切と考えます。

お客さまの健康状態に合った栄養のバランスに配慮し、季節感豊かな食材を添えて、楽しい食事のひとつを持っていただくよう努力します。

- ② その上に、ひとの温かみを感じさせる私たちの言動が、お客さまの心に届くよう心がけます。

料理という「もの」に、感謝の「こころ」を添えて、お客さまに接することが、私たちのめざす給食サービスです。

食事の時間を、より楽しく過ごしていただくよう、「食のプロ」として創意工夫し続けることが、私たちの仕事です。

3. スタッフと力を合わせて

Q 1. 社内のスタッフ同士の関係を、どのように考えますか？

- ① 縁あって同じ会社に入った、大切な仲間です。

仕事をする集団である会社の一員として、互いの人格を尊重し合い協力し合って、強いチームワークを築きます。

- ② 良い仕事をめざして、互いに励まし合っています。

目的を同じくする仲間同士、教え合い学び合い、能力や人柄を高め合って、一人ではできない仕事をやり遂げます。

Q 2. 良いチームワークをどのように築きますか？

- ① 自分から進んで明るい雰囲気をつくるよう心掛けます。

自分から挨拶や声かけを行い、笑顔と積極的な活動で、チームのムードを高めます。

- ② よく聴き、よく話します。

人の話を聴くときは、真剣によく聴いて、相手の気持ちを理解します。自分が話をするときは、相手がよくわかるように、誠意を込めて話します。

Q 3. チームの一員として、どのようなことを守りますか？

- ① 自分の役割に責任を持ちます。

自分の仕事は、他のスタッフの仕事と深く関係があることを強く自覚し、しっかりとやり遂げて、チーム全体の仕事の流れを良くいたします。

- ② 自分の仕事以外にも気を配ります。

自分の仕事の前後や、職場全体にも気をつけて、仕事の流れをつかみます。

自分に仕事が手空き的时候には、進んで他の手助けをし、どうしても自分が遅れ気味的时候は、他の人に率直に応援を頼みます。

Q 4. 上司との関係をどのように心掛けますか？

- ① 仕事上の指示・命令に従って、仕事を進めます。

上司は会社の意向を代弁して指示・命令を出すので、その内容を尊重して仕事を行います。

内容がよくわからないときは、質問してよく理解してから実行します。また、やってみて、もっと良い方法が浮かべば、上司に提案をします。

- ② 仕事の結果を報告・連絡します。

決められた時まで、必要な報告・連絡をいたします。また通常でない出来事は、早く連絡・報告いたします。

特に悪い出来事は、最優先で連絡・報告し、相談の上、速やかに対応をいたします。

Q 5. 年下の上司にどう対応しますか？

- ① 仕事上の指示・命令には、上司の年齢に関係なく従い、報告・連絡をいたします。

年下でも、会社から仕事上の権限を与えられた人には、その指示・命令に従うのが、組織で仕事をする大原則ですから。

- ② 経験上、より良い方法があれば提案して、仕事の改善に役立ててもらいます。

年下の上司に、未熟さや経験不足から不十分な点が見えたら、それとなくフォローしたり、意見を出して協力いたします。

Q 6. 部下にどう対応しますか？

- ① 仕事上の指示・命令や報告・連絡を、自信を持っていたします。

上司としての責任を自覚し、仕事の段取りやその実行の指示・命令をしっかりと行い、その結果を把握して、より良い仕事の進め方を部下に示せるよう、心掛けます。

- ② 自分が模範となるよう、仕事に取り組みます。

有言実行を心掛け、自分から率先垂範して仕事に取り組んで、部下の模範となれるよう努力いたします。

そうやり続けることによって、本当の仕事の実力が伴ってきますから。

Q 7. 年上の部下にどう対応しますか？

- ① 仕事に取り組む熱心な姿勢で、信頼される上司をめざします。

年上の人たちの気持ちを動かすには、なにごとにも自分が熱心に仕事に取り組むことが大切です。

上司としての責任を自覚し、信頼を得て、幅広い年齢層のスタッフに対応していきます。

- ② 自分の未熟な点のアドバイザーになってもらいます。

社会経験や仕事の経験が豊富な年上の方々に、言葉使いや態度で敬意を払い、知識や知恵を素直に吸収することを心掛けます。

4. 食材を大切に

Q 1. 食材をどのように仕入れますか？

- ① 安くて良い食材を仕入れるよう、注意をします。

常に食材の価格の動向に注意して、献立の内容を工夫し、より値打ちな食材の仕入を心掛けます。

- ② 必要最小限の仕入を心掛けます。

大切な食材にムダが生じないように、献立計画から発注に至るまでしっかりと計画し、確認をした上で仕入を行います。

Q 2. 仕入業者とどう取引しますか？

- ① 信頼できる仕入業者を選んで、協力関係を結び、ムダのない仕入を行います。

数量・品質の信頼性、納期の正確性、臨機応変に対応してくれる業者と取引をします。定期的に同種他業者との比較をして、より適切な取引を求めていきます。

- ② 食材関係の情報交換を計って、その時期に最も適切な仕入を行います。

食材の値動きや供給状況を前もって知り、最も値打ちな仕入ができるよう、業者の協力を求めます。

仕入業者との関係は、取引内容には厳しく、ご縁に感謝の気持で臨みます。

Q 3. なぜ厳しい仕入管理が必要だと考えますか？

- ① お客様の満足度を高めるために、食材の吟味が必要です。

安心・安全な食事を提供するために、食材の品質や、異物混入の危険を厳しくチェックいたします。

- ② 食材にかかる原価を予算内で収めるために、極力ムダを出さないようにしなければなりません。

お客さまにとっても私たちにとってもムダになることを防いで人件費と並んで大きな原価要素である食材費を、適切な予算内に納めしっかりと利益の確保をめざします。

Q 4. 仕入の段階で生じるムダをどのように防ぎますか？

- ① 計画に基づいた正確な発注をいたします。

献立計画に基づいた食材の種類・数量・納期を、過不足のないよう正確に発注して、食材不足や過多、納品の遅れによる労力と時間のムダをなくします。

- ② 納品時の検品をしっかりと行って、品質とその価格をチェックします。

検品の結果、まちがいはただちに業者に連絡して、速やかな対処を求め、仕事の流れへの悪影響を最小限に止めます。

Q 5. 在庫の段階で生じるムダをどのように防ぎますか？

- ① 常に在庫の整理整頓を行い、食材の種類に適した保存方法を守ります。

何がどこにあるか、すぐにわかるよう在庫を整理し、食材の劣化を起こさないよう、各々の食材に最適な保存を行って、ムダなくすべて使い切るよう、よく管理いたします。

- ② 在庫状況を確認して、献立計画や調理に活かし、仕入れた食材を絶対にムダにいたしません。

在庫は、先入れ先出しで使用して、経済上も衛生管理上も安全でムダのない管理を心掛けます。

Q 6. 作った料理をムダにしないために、どのような対策を講じますか？

- ① できる限り正確な販売予測をして、売れ残りのムダを防ぎます。

客数予測の情報が事前に得られるよう、お客さま（責任者）との人間関係を築いてまいります。また日頃から食事の数に関係するお客さま側の行事や状況変化に、強く関心を持ち続けます。

- ② より多く、食していただける創意工夫を重ねてまいります。

魅力ある献立構成と調理の工夫によって、一食多く一品多くお買い上げいただけるよう、常に努力いたします。

また、暖かいものを暖かく、冷たいものを冷たく提供できる気配りやお客さまの嗜好の傾向や変化などを感じ取って、それに適した献立の開発を進めてまいります。

Q 7. 食材のムダをなくす効用を、どのように考えていますか？

- ① 原価が下がって、利益が上がります。

Q 4からQ 6のムダをなくせば、材料費（食材）だけでなく、調理をする人の人件費や時間のロスがなくなって、その結果、利益が向上いたします。

お客さまにとっても、私たちにとってもムダになることは、全力を上げて防ぎ、適正な利益を確保していかなければなりません。

- ② お客さまへのサービスが向上します。

ムダをなくし、利益を向上させることにより、サービス余力が生じてより多くお客さまに還元して、お喜びいただくことができます。

5. 技術を磨いて

Q 1. お客さまにより良い給食を提供するために、どのような心がまえで技術を磨きますか？

① 食のプロとして恥ずかしくない能力（技術・知識・知恵）を磨きます。

食に関することは、あらゆる人にとって最大の関心事です。特に日本は飽食の時代・総グルメ化といわれるほどの食文化の国であり、食に関する情報は、あふれるほど豊かです。

その中で、確かな知識と技術という素材を、プロとしての知恵で味付けして、お客さまに喜んでいただける食事を提供できる能力を、常に磨き続けます。

② ビジネスとして採算を合わせることでできる能力の向上をめざします。

適切な利益を確保しながら、どれだけお客さまにご満足いただけるかがプロフェッショナル（専門家）の仕事です。

段取りの良さ、食材の有効利用、調理能力、ムダの排除など、あらゆる面から利益を生み出すための能力を高め続けます。

Q 2. どのように食文化の動きを身につけますか？

① あらゆる食情報を敏感に感じ取り、積極的に吸収します。

電波媒体（TV、ラジオ、インターネットなど）や活字媒体（雑誌・新聞書籍など）からの情報に、強く関心を持ち、活用できることは積極的に取り入れていきます。

② 実際の食事現場からヒントを得て、活用する注意力を強く持ち続けます。

自分自身が食事客として他の店などに行くときなどは、その店の長所や短所、学ぶべき点、応用できそうな点を吸収して、自分たちの仕事に活かしていきます。

また、社内外の研修などの機会には、積極的に参加いたします。

Q 3. 食品に関する知識を、どのように増やしますか？

- ① 実際に利用している食品に関して、その知識を深めます。

特徴、取り扱い、栄養面などについて、より詳しい知識を身につけて新しい活用法や組み合わせを考え、調理に工夫を加えていきます。
また、価格の変動に備え、類似食品の知識も蓄えていきます。

- ② 新しい食品や季節感豊かな食品を研究し、献立を豊富にしていきます。

食品メーカーの新商品に注意し、当社での利用が品質や価格面から可能かどうかなどを研究します。
お客さまが関心を持ちそうな季節感や郷土感のある食品を、積極的に取り入れる工夫をいたします。

Q 4. 献立作成能力をどのように高めますか？

- ① 当社の今までの献立を、徹底的に学習します。

当社に蓄積された献立は、今までにお客さまに受け入れられてきたものです。私が所属する事業所や類似事業所の献立をよく研究してそれに工夫を加え、季節のサイクルに合わせて、より良い献立にしていきます。

- ② お客さまの要望や、社会の流行や、自分の研究を取り入れていきます。

お客さまからのご要望は、できるかぎり取り入れていきます。また話題になったり自分が良いと感じた献立や素材を、取り入れる工夫をして、献立能力を高めていきます。

Q 5. 調理能力をどのように高めますか？

- ① 食材の正しい取り扱いや調理法を身につけます。

各食材の特徴や取り扱い、調理方法や保存方法に誤りのないように知識をしっかりと身につけて、安全・安心な調理ができる能力を高めます。

- ② 効率的な作業で、時間の節約を計ります。

前もってしっかりと段取りをして、ムダのない調理作業を行い、時間の余裕を持って気配りの行き届いた食事の提供をめざします。

Q 6. 調理場の使用にどのような注意を払いますか？

- ① 調理場の3大原則である、衛生、防火、能率を、常に強く心がけます。

清潔さの保持や防火のためのチェックをしっかりと行って危険を予防し、能率的な作業の工夫を重ねて、仕事をしやすい調理場にいたします。

- ② 調理場の設備や器具を、大切丁寧に扱います。

設備や器具は、お客さまからお借りしたものであることを強く意識し、大切に取り扱い、長持ちさせるよう心がけて使用いたします。

Q 7. 事業所全体の技術力を高めるために、どのような心がまえで仕事に取り組みますか？

- ① チームの仲間の協力体制を強くして、お互いに教え合い、学び合って仕事の流れをより良くしていきます。

スタッフ全員の能力が高まってこそ、限られた時間で味も見栄えもより良い料理を、お客さまに提供することができます。

お互いに自分より優れたところは謙虚に取り入れて、能力向上を計り、チームワークを大切にした仕事の仕方を心掛けます。

- ② プロの技術は、お客さまの満足と利益の確保を、共に満たすものであることを、いつも意識して取り組みます。

そのための創意工夫を、栄養士・調理士を中心として、全スタッフが取り組んでまいります。

6. 危険を防ぐために

Q 1. 給食業最大の危機である食中毒の発生を、どのように防ぎますか？

- ① 衛生に関する注意事項を、徹底的に実行管理いたします。

食材の取り扱い、設備・器具の清潔・消毒、作業関連施設の整理・整頓・清掃を、定められた基準以上に徹底するとともに、チェック責任者体制のもとに、全員が目を光らせて予防いたします。

- ② 自分の健康管理を、しっかりといたします。

食中毒の原因は人が持ち込むことも多く、特に作業する人の健康状態やけがによって有毒菌を媒介してしまいます。食を扱う者は、健康管理に強く気を配ることも、大切な仕事です。

病気やけがの兆候を感じたら、速やかに処置を行い、万が一にも自分が汚染源とならぬよう、常日頃から細心の注意を払います。

Q 2. 事故の危険にどう予防対処しますか？

- ① 事故の発生源となる設備の安全管理を徹底いたします。

電気・ガス・水道の安全チェックを、念には念を入れて行います。また危険物の除去や戸締りなどを、当番体制を敷いて徹底します。

- ② けがにつながる危険な状態のチェックと改善をいたします。

倒れたり、ぶつかったり、引っかかったり、突き刺さったりする危険がある状態を除去改善し、作業のしやすい環境を常に整えます。

Q 3. お客様の不満にどう対処しますか？

- ① お客様の「無言」の危機を感じ取れるよう、気を配ります。

直接言われなくても、お客さまの表情や態度や接し方によって不満のある雰囲気を感じたら、その原因を見つけて対処いたします。

このような危機察知能力は、お客さまがいかに大切かという意識と関心を、強く持つことによって身に付くものと、日頃からよく心掛けてまいります。

② お客さまの意見や文句にどう対処しますか？

お客さまの言わんとする内容を、聞き漏らすことなくよく注意を払い対応策・改善策を立てて実行していきます。

自分だけで処置できないことは、速やかに上司と相談して対処いたします。

Q 4. クレームの危険にどう対処しますか？

- ① 今までのクレームの例を研究し、同じようなことが発生しないようその原因となったことを除去し、クレームの発生を防ぎます。

過去のクレームやそれに関連する危険は、予め手段を講じて防げます。本部より告知のあるクレーム報告を、自分の事業所に当てはめて、その危険がありそうな状態を、速やかに改善いたします。

- ② 万一クレームが発生したらどう対処しますか？

クレーム対処は、その速さと懸命な改善処置が大切です。上司・会社への報告・相談、お客さまへの陳謝、原因の除去、今後の安全・安心対策を、間を置かずにして、お客さまの信頼の回復を図ります。

Q 5. スタッフの危機にどう対処しますか？

- ① スタッフの仕事ぶりや、発言の変化や異常に気をつけます。

上司はもちろん同僚も、仕事仲間の異常に気づいたら、状況に応じて相談や指導を行います。良き仕事仲間を失うことは、会社にとっても自分にとっても痛手であり、できる限りの協力を行う気持ちを大切にします。

- ② セクシャルハラスメントに気をつけます。

特に女性の多い職場なので、セクハラにつながるような言動や行為は、厳に慎みます。

自分中心ばかりでなく、相手の立場に立ってものごとを考えられる習慣を持つことが、このような危険を防ぐ上でも大切である、と心掛けてまいります。

Q 6. 利益確保の危機にどう対処しますか？

- ① 利益の確保が我々の生活の基盤であることを、常に強く意識いたします。

仕事をする目的は、生活の基盤を築くために、会社の存続発展とそのための利益の確保であり、プロとしての誇りを持って仕事に取り組むことです。

仕事の取り組みや改善は、この目的を実現していくことであることを全員がよく理解して、利益の確保をめざします。

- ② 利益悪化の原因を分析して対策を立て、実行して成果を上げるよう全員で取り組みます。

献立の内容、食材の選択、人の作業効率、ムダの発生などを見直してなにが利益を圧迫（原価が増大）しているのか、原因を突き止め、その改善対策を立てて実行いたします。

Q 7. 総合的な危険防止を、どのように実行していきますか？

- ① 会社が決めた規則や規律をしっかりと守ることが、危険防止の基本です。

会社がこれまでに積み重ねてきた規則や規律は、今までに様々な不都合や危険が発生し、それを防止するための対策として定められたことが多く含まれています。

なによりも、やるべきこと、やってはならないことを、しっかりと守っていくことが、危険防止のためにも必要です。

- ② お客様の変化や社会常識の変動による、新たな危険の可能性を察知して、その対策を早め早めに打っていきます。

今まで「それでよし」とされていたことも、時の流れや社会の変化によって、NO!とされることが起こってきます。

会社の経営や個人の生活の基盤を崩しかねない危険に気をつけて全員が知恵を出し合って、新たな対応をし続けてまいります。

トモ ホスピタリティ

おいしさと親切は みんなに通じる心の言葉