

第18回 s1サーバーグランプリ 一次審査（事前公開問題）

・飲食店の基本知識を知る

Q『お客様満足度』

お客様満足度は「商品満足度」×「従業員接客満足度」の“掛け算”で決まると言われています。営業時間が数時間に及ぶ飲食店接客において、従業員がつつい無意識に、お客様が不快に感じてしまう行動を起こしてしまうこともあり、注意が必要です。

以下の(ア)～(コ)の中で、お客様が不快に感じている可能性が高い従業員の行動には○を、そうではないものには×を選択しなさい

- (ア) 不潔な服装、身だしなみ（ぼさぼさの髪・厚化粧・香水・爪や制服の汚れ等）。
- (イ) 声がぼそぼそと小さい。
- (ウ) 『できません』、『わかりません』とすぐに答えてしまう。
- (エ) お客さまの「支持(推し)」や「参加」が分からない「団体」「人物」に関して、サーバー自身
の好みや考えを押し付ける。（例：政党・宗教・スポーツチーム・芸能人・著名人）
- (オ) お客さまが言われた言葉を言い直しをする（下記が例）。
お客様：『お水をください。』
従業員：『チェイサーをお持ちいたします。』
- (カ) 従業員同士の必要以上な、おしゃべり。
- (キ) 柱や壁に寄りかかる。
- (ク) 腕組みをする。
- (ケ) 髪をさわる。
- (コ) お見送りをせずに片付けを始めてしまう。

Q『言葉遣い』

飲食店だけではなく、接客において正しい言葉遣いをするサーバーに、お客様は信頼を寄せます。飲食店営業の言葉遣いについて、

以下の(ア)～(エ)の中で、間違った言葉遣いを正しく訂正していないものを一つ選びなさい。

- (ア) 【誤】 お料理は以上で、よろしかったでしょうか？
【正】 お料理は以上で、よろしいでしょうか？
- (イ) 【誤】 お水のほうはいくつお持ちしましょうか。
【正】 お水はいくつおもちしましょうか。
- (ウ) 【誤】 こちらがレシートになります。
【正】 こちらがレシートでございます。
- (エ) 【誤】 5,000円から、お預かりします。
【正】 5,000円のほう、お預かりします。

S1サーバーグランプリ 一次審査（事前公開問題）

・飲食店の基本知識を知る

Q 『食物アレルギー』

今から50年前には日本では「アレルギー」は、ほとんどありませんでしたが、現在では国民の3人に1人が何らかのアレルギーを持っているといわれています。欧米や日本などの先進国で非常に大きな問題となっており、食に携わる飲食店において、アレルギーに関する知識を持つことは大切になっています。

以下の（ア）～（オ）の中で、食物アレルギーにおいて、食品表示基準で表示に義務付けがある品目（特定原材料）「通称8大アレルギー」の内容として正しい内容を一つ選びなさい。

- （ア）えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生
- （イ）えび、かに、アーモンド、小麦、そば、卵、乳、落花生
- （ウ）えび、かき、くるみ、大豆、そば、卵、鶏、落花生
- （エ）えび、いか、アーモンド、小麦、そば、卵、鶏、落花生
- （オ）えび、いか、アーモンド、大豆、そば、卵、乳、落花生

Q 『食中毒対策』

令和4年の1年間における国内の食中毒発生件数は962件（患者:6,856人、死者:5人）報告されています。（厚生労働省食中毒統計資料）

食中毒予防の3原則は、食中毒菌を「付けない、増やさない、やっつける」であるが、以下の文章の中の（1）～（3）に当てはまるものを下記の語群から選びなさい。

そもそも食中毒は、その原因となる細菌やウイルスが食べ物に付着し、それを食べる事によって、体内へ侵入することによって発生します。

食中毒を防ぐためには、細菌の場合は、

- ・徹底した手洗いや調理器具の洗浄や殺菌により、細菌を食べ物に「（1）」。
 - ・適切な温度での食事の保管や、調理後は速やかに食べることで、食べ物に付着した細菌を「（2）」。
 - ・加熱殺菌して、食べ物や調理器具に付着した細菌を「（3）」。
- という3つのことが原則となります。

[語群]

- （ア）付けない （イ）増やさない （ウ）やっつける

S1サーバーグランプリ 一次審査

・最新情報を知る

○『SNS知識問題（BeReal.）』

2023年より急速にユーザー数が伸びているSNSサービス「BeReal.」

BeReal.は、2020年にフランスでリリースされ、毎日ランダムに選ばれた時間帯に、自分とその周囲の写真を二分以内に共有するよう促す、1日アクティブユーザーが2000万人を超えるZ世代を中心に注目を集めているSNSアプリです。

BeReal.について、以下の問いに答えなさい。

BeReal.の機能のうち、以下の（ア）～（オ）の中で、誤っているものを二つ選びなさい。

- （ア）自分の顔や風景に加工を施すことができ、自分好みの写真を投稿できる。
- （イ）前後二か所のカメラを同時に撮影しなければならず、その瞬間何をしているのかを視覚的に描写できる。
- （ウ）他のユーザーが一回の投稿につき何度写真を撮り直したのか、回数を閲覧できる。
- （エ）他のユーザーのBeReal.にコメントやREALMOJIと呼ばれる絵文字を投稿できる。
- （オ）ユーザーは、自分の投稿をしなくても、全世界のユーザーの投稿を自由にみることができる。

○『新札発行』

2024年7月3日に、一万円、五千円、千円の3券種を改刷する予定です。新しいお札は、150年以上にわたり培った偽造防止技術の結晶であると言われています。

下記文章は、新札の肖像画に採用された人物の説明です。

以下の①～③に当てはまる人物を下記の語群から選びなさい。

- ・新一万円札は、生涯において500もの企業設立などにかかわり、“日本近代社会の創造者”と言われる【 ① 】が肖像に選ばれた新一万円札。
- ・新五千円札の肖像に選ばれたのは、生涯を通じて、女性の地位向上と女子教育に尽力した教育家、【 ② 】である。
- ・新千円札は、破傷風を予防・治療する方法を開発した微生物学者で、「近代日本医学の父」と呼ばれている【 ③ 】を肖像に採用した。

[語群]

（ア）渋沢栄一 （イ）津田梅子 （ウ）北里柴三郎 （エ）与謝野晶子 （オ）本田宗一郎

S1サーバーグランプリ 一次審査

・総合的知識を知る

Q『訪日外国人対応』

日本政府観光局（JNTO）の発表によると、4月の訪日外国人客数は304万2900人（推計）で、前年同月比56.1%増と、今後ますます増加の傾向がみられる。世界各国から日本に訪れる、訪日ゲストに対して、語学力に頼らない「多言語対応」を考えた方が良いとされています。語学力に頼らない「多言語対応」に関する下記の文章において、以下の①～③に当てはまる項目を下記の語群から選びなさい。

- ・ 訪日ゲストへの対応で大切なのは「（ ① ） + 日本語」の挨拶です。 苦手意識や恥ずかしい気持ち等心のバリアの解消をし、「（ ① ） + 日本語」で歓迎の気持ちを伝えましょう。
- ・ （ ② ）やサービスの紹介等基本的な情報をわかりやすく伝えることが必要です。
- ・ 基本的な情報や、よく質問される内容は、あらかじめ表示をしておけば、訪日ゲストも受入側のスタッフもストレスを軽減できます。
- ・ （ ③ ）対応はお金をかける必要はなく、各自治体等で、無料で公開されているガイドラインやツールを活用することが望ましい。
- ・ 最も大切なことは、訪日ゲストへ接客から「 ④ 」ことであり、自身のできる範囲でいいので、訪日ゲストに歩み寄ることである。

[語群]

(ア) メニュー (イ) 笑顔 (ウ) 多言語 (エ) 逃げない

Q『地震対応』

近年、日本における地震の発生回数は増加しており、2023年の1年間に発生した「震度4以上」の地震は41回を記録しています。日本全国いつどこで地震が発生するか分からない状況であるため、地震発生時における行動について心得ておきたい『東京消防庁 地震発生時の10のポイント』について、以下の（A）～（J）に当てはまる正しい語句を下記の語群から選びなさい。

1. 地震だ！まず（A）
2. 落ち着いて火の元確認・初期（B）
3. あわてた行動（C）
4. 窓や戸を開け（D）を確保
5. 門や塀には（E）
6. 確かめ合おうわが家の安全（F）の安否
7. 協力し合って消化・救出・（G）
8. 正しい（H）確かな行動
9. 避難の前に（I）・電気・ガス
10. 火災や津波の確かな（J）

[語群]

(ア) 出口 (イ) 隣 (ウ) 情報 (エ) 安全確認 (オ) 近寄らない (カ) けがのもと
(キ) 身の安全 (ク) 応急救護 (ケ) 避難 (コ) 消火

S1サーバーグランプリ 一次審査

・総合的知識を知る

Q『軽減税率』

消費税の軽減税率制度は、消費税率10%への引上げに伴い、低所得者に配慮する観点から、令和元年（2019年）10月1日より「酒類・外食を除く飲食料品」及び「定期購読契約が締結された週2回以上発行される新聞」を対象に実施されています。

会計における、計算間違いは顧客不満足に直結し、お店の信用度に関わると言われているため、正しい知識を身につけておくことが大切です。

以下の（ア）～（オ）の中で、消費税額の組み合わせとして間違っているものを一つ選びなさい。

- （ア） 店内飲食 ： 10%
- （イ） テイクアウト料理 ： 8%
- （ウ） テイクアウト用ビニール袋 ： 10%
- （エ） 店内飲食中に注文した料理をお客様が食べることができず、折詰にして持ち帰る場合の、その対象となる料理の代金 ： 10%
- （オ） ケータリングサービス ： 8%

Q『ビール』

多くの飲食店でメニューにある「ビール」。

国別ビール消費量で日本は世界8位に位置し、アルコール類の中で今でも根強い人気があるのが伺える。

近年は、日本全国でご当地ビールなどのクラフトビールの台頭もあり、様々な種類のビールが生まれている。商品知識を持つことは顧客満足を高めるために大切であるが、ビールに関する知識を今一度確認したいものである。

以下の①～⑤の項目の中で、酒税法上においてビールの「原材料」「副原料」として認められているものには○を、認められていないものには×を選びなさい。

- ① 麦芽
- ② ホップ
- ③ 果実
- ④ とうもろこし
- ⑤ こんぶ