

KNOW-HOW

飲食店で働くスタッフが 覚えておきたい業界用語集

発行日：2022.08.30

目次

- はじめに
- 飲食店業界用語
 - ホール編
 - キッチン編
 - 経営・バックオフィス編
- ファンくるの顧客満足度調査（CS調査）のご紹介

はじめに

飲食業界では人材不足が大きな問題となっています。

ようやく採用できた従業員も、教育専用の時間を取ることができず半ば従業員の自助努力により育ってくれているというお話もよく耳にします。

そこで本資料では、少しでも教育の負担、自己成長の負担を下げるために、飲食店内でよく利用される業界用語をまとめました。

本資料は必要部分をプリントアウトしバックヤード内に貼る、新人スタッフへ共有するなどご自由にお使いください。

飲食店でよく使われている業界用語集

- ホール編
- キッチン編
- 経営・バックオフィス編

業界用語	詳細
アイドルタイム	ランチタイムとディナータイムの間（14時～17時頃を指す場合が多い）の入店が少ない時間帯のこと
アピアランスチェック	お客様の前に出ても問題のない身だしなみかどうかを確認すること
アフター	お客様が食事を済まされた後におしぼり・お茶・デザートなどを提供する行為
アラカルト	お客様がメニューの中から好きな料理を個別に注文すること
ウェイティング	満席でお客様が待っている状態
キャッシャー	会計用のレジが設置されている場所
ダスター	布巾のこと。客席やデシャップの清掃に使われる
デシャップ	キッチンとホールの間にある配膳台のこと。パントリーと呼ぶ場合もある。カトラリーのセットなど作業台としても使われる
パントリー	キッチンとホールの間にある配膳台のこと。デシャップと呼ぶこともある。カトラリーのセットなど作業台としても使われる。食品貯蔵庫や食器室などをパントリーと呼ぶ店舗もある
ドリンクカー	飲み物を作る担当のこと。飲み物を作る担当のこと。キッチンスタッフではなくホールスタッフが担当するケースが多いキッチンスタッフではなくホールスタッフが担当するケースが多い

業界用語	詳細
トレンチ	料理を提供する際に使用するトレイ・お盆のこと。 一般的なものはステンレスやプラスチック製の丸いもの
2番/3番	トイレや休憩を指す。店舗によって番号が異なることが多い 例：2番チェックお願い！→トイレ清掃お願い！
バッシング	お客様が食べ終わった食器・グラス類を片付けること。 食事中にお皿を下げるお店と、お客様が退店された後に一気に片付けるお店がある
ハンディ	お客様からのオーダーを登録する小型の機械。 メーカーにより操作方法が異なる
ホール	来店されたお客様が食事をする空間のこと。 お店によってはフロアとも呼ぶ
ラウンド	客席を巡回して空いたお皿を回収したり、お水やお茶を継ぎ足したりすること。 お客様の様子を見て、追加注文の提案を行うこともある
ヤマ	売り切れ、品切れ、在庫切れのこと。 お寿司屋さんでネタが切れた場合に、海の物が無くなった＝山になると例えていたことが由来。 ショートと呼ぶこともある
カスターセット	お客様のテーブルにある塩や胡椒などのこと。 オープンやクローズのタイミング、アイドルタイムなどこまめな補充する
サプライ	食器類を所定の位置に補給することを指す。 ジョッキやティーカップなど、常温保管ではない食器類は注意が必要
ウォーターピッチャー	お客様にお水を提供する際に用いる容器のこと。

業界用語	詳細
アナザー	ドリンクのおかわりやつぎ足しのこと
イートイン	席を設けて店内で食事ができるお店の形態
カワ	おすすめのメニューのこと
ショッカー	覆面調査員のこと
せきまえ	お客様から料理が来ないと催促されている注文のこと
太郎さん・花子さん	ゴキブリ。店舗によって言い回しは異なる
テイクアウト	お店で購入したものを自宅や外など持ち出して食べる形態
同時同卓	同じ卓の注文は違う料理であってもまとめて提供すること
ノーゲスト（ノーゲス）	お客さまが一人も来ないこと。ポウズということもある
ノーショー	予約しているお客さまの来店がないこと
バンケット	宴会のこと
満卓	テーブルがすべて埋まっていること。満席とは異なる
リセット	バッシング後、次のお客さまを案内できるよう準備を整えること
ワンオペ	一人ですべての業務を行うこと
ワンモアディッシュ	料理の追加注文を伺うこと
ワンモアドリンク	ドリンクの追加注文を伺うこと

業界用語	詳細
マドラー	ドリンクを混ぜる際に使う細長い棒状の道具
ヒヤタン	お冷用のグラス
シルバー	フォーク、ナイフ、スプーンなどのカトラリーのこと。 銀製でもなくてもシルバーと呼び、注意が必要
チップ	お皿やグラスが欠けている状態を指す。 お客様から受け取るチップのことではない
ベルスター	客席上に置いてある、お客様がスタッフを呼ぶベルのボタンのこと
トング	サラダなどを大皿から銘々皿に分ける時に使うハサミのようなものを指す
サーバー	生ビール、ドリンク用の充填機のこと
セット	客席にお客様を案内できるよう、食器やシルバーを準備すること
キャリア	客席に料理や飲み物を運ぶこと
ワンウェイスリージョブ	1回テーブルに行く際に、3種類の仕事を行うこと。 効率的に仕事を行うと言う意味

業界用語	詳細
兄貴・弟	食品管理に使用される単語。兄貴は古い食材を、弟は新しい食材を指す。 先入れ先出しの考えに則り、兄貴から先に調理する
ウォッシャー	食洗機のこと。すべて手洗いの店舗もある
グリストラップ	業務用のキッチン内の床に設置が義務付けられている油脂分離阻集器のこと。 飲食店の排水に含まれる油や野菜クズが、そのまま下水道に流れないようにせき止めてくれる装置
先入れ先出し	先に仕入れた食材を先に出す、食材の使用順のこと。 食品ロス（廃棄）を出さないためにも大切なルール
掃除	食材をすぐに調理できる状態にして下処理しておくこと
同時同卓	一皿の盛り付け量のこと。 価格に合わせた適切なポーションの設定が利益率やお客様の満足度に繋がる。 量が多すぎることをオーバーポーション、反対に少なすぎることをアンダーポーションと言う
ポーション	一皿の盛り付ける量のこと。 価格に応じた適切なポーションを考えなければ、利益率の低下やお客様の満足度の低下に繋がるので注意。 量が多すぎることを「オーバーポーション」、反対に少なすぎることを「アンダーポーション」と言う
ホテルパン	食材や調味料を入れて調理をスムーズにする調理器具のこと。 食材の保存はもちろん、直接オープンで加熱する事も可能
フライヤー	フライドポテトやチキンを揚げるための調理機器のこと。 電気フライヤーを指すことが多い
レードル	スープやドレッシング、タレをすくうお玉のこと。 大小さまざまなサイズがある

業界用語	詳細
アベッセ	綿棒で適当な厚さに生地をのばすこと
ウェイスト	野菜の芯や種、ヘタなど調理に使わず廃棄する食材のこと。 傷むなど別の理由で廃棄する場合も該当する
落とし	提供出来なくなった食材をまかない用に利用すること
生上げ（気上げ）	食材の水気を切って冷やすこと
基本味	甘味、酸味、塩味、苦味、うま味の5つの味のこと
キュイジーヌ	料理や料理法の意味。 フランス語
蹴る	フライパンなどで食材を炒めること。 肉を蹴る＝肉を炒めるという意味
スーシェフ	副料理長のこと
ツーオーダー	Cook to order。 注文が入ってから調理を行うこと
鍋下	火を表す言葉
煮え端（にえばな）	料理が煮え始めた状態のこと。 煮え花とも書く
ブッチャー	肉叩きのこと。 またそれを担当するスタッフのこと
ポシェ	食材を茹でること
ポワレ	バターや油で食材をカリッと焼くこと

業界用語	詳細
焼き霜づくり	焼き目をつけた料理のこと。 または、その調理法を指す
チャンバー	食材を入れる大型の業務用冷蔵庫のこと。 ビールグラスやジョッキを冷やすためのガラス扉の冷蔵庫はリーチイン、冷凍庫はストッカーとなる
ストーブ	オーブン台、コンロのこと。
リーチイン	ビールグラスやジョッキを入れて冷やしておくガラス扉の冷蔵庫
ショット	カクテルを作る際に使う計量器のこと。 メジャーカップとも呼ぶ
れんげ	鍋用のスプーンのこと。 ラーメンなどでも使われる
ストッカー	冷凍庫全般を指す

業界用語	詳細
ROI	Return On Investment の略語。 投資に対してどの程度の利益が得られたかを指す指標
ES（従業員満足度）	Employee Satisfactionの略語で、従業員満足度の意味。 従業員が職場の人間関係や業務内容、待遇に満足しているかを計測するための指標
売上高営業利益率（営業利益率）	店舗の売り上げ金額に対する利益の割合のこと。 お店がどれだけ効率よく利益を生み出せているか確認する為の指標。計算式は利益÷売上。
FLコスト	Food（食材費）とLabor（人件費）を足したもの。 飲食店ではこの二つの合計金額が変動費の大部分を占め、FLコストの圧縮で利益の増加が見込める
FLコスト比率	店舗の売上高に対するFLコストの割合のこと。 一般的には60%以下が適正と言われている
エリアマネージャー	多店舗展開する企業に取り入れられている役職のこと。 九州エリアなど企業毎に定められた地域の責任者
回転率	1日の総来店客数を客席数で割った値のこと。 一般的には客単価が低い＝高回転率、客単価が高＝低回転率の傾向にある
客席稼働率	客席数に対して、どれくらい席が稼働したかを表す指標
開業融資	飲食店を新たに開業する為に融資を受けること。 事業計画書や面接、条件によって融資金額が変動する
客席レイアウト	お客様が快適に食事でき、従業員が動きやすい空間のための店舗の設計、配置のこと

業界用語	詳細
客単価	お客様1名あたりが1度の来店で使った金額
キャッシュフロー	現金の状態、流れのこと。 いくら入って、いくら出て、いくら残っているのか
業種・業態	業種：商品やサービスに応じて分類される事業の種類のこと。 業態：ファーストフード、居酒屋、レストランなど売り方で分類される事業の種類のこと。
QSC	Quality（クオリティ：品質）、Service（サービス：接客）、Cleanliness（クレンリネス：清潔）の頭文字を取ったもの。 飲食店が守らなくてはならない三大要素
原価率	売上に対する食材仕入費の割合のこと
決算書	店舗の経営状況を明らかにするための書類一式。 主に貸借対照表（BS）、損益計算書（PL）、キャッシュフロー計算書（CF）の3つを指すことが多い
最低賃金	労働者に最低限支払わなければならない賃金のこと。 労働者の安定した生活を守る為、毎年改定される
サプライチェーンマネジメント	食材調達から調理しお客様の手元に届くまでの一連のプロセスを最適化する管理手法
CS（顧客満足度）	Customer Satisfactionの略称で顧客満足度の意味。 料理やサービス、清潔度、雰囲気各要素でお客様の期待値を上回り、顧客満足度を向上させることがお客様の再来店に繋がる
什器	テーブルやイス、収納棚などの店舗で使う機材、備品のこと

業界用語	詳細
商圈調査	お店のターゲットであるお客様の仕事や生活エリアを調べること。 開業前に調査し来店客の見込み数を試算する
深夜酒類提供飲食店営業届	24時以降に酒類を提供する居酒屋などが提出を義務付けられている届出書。 管轄の警察署に届け出る
損益分岐点	売上と費用が同額となる状態を意味する会計用語。 利益を出すための売上目標額や投資回収期間を設定する際など、さまざまな場面で使用する
坪月商	店舗面積1坪あたりの月間売上のこと。 店舗の運営効率を測ることができる。
ドミナント戦略	1つのエリアで集中して複数出店することで、食材配送の効率化や出店エリアでの認知獲得、 ブランド構築を行う経営方法
人時生産性	従業員ひとりあたりが1時間労働した場合に生み出す粗利益のこと
リース契約	設備投資を行う際に直接購入するのではなくリース会社を通して設備・機材を借りる契約のこと
労働基準法	従業員の労働に関して定められた法律のこと
固定費	家賃など、売上と関係なく毎月発生する費用のこと
減価償却費	10万円以上の備品を購入した際、1度で経費計上すると損益が大きく変化するため、購入金額 を定められた月数で割り、毎月定額を順次経費として計上する会計上の処理方法

業界用語	詳細
36協定（さぶろくきょうてい）	労働基準法36条に基づく労使協定のこと。 企業が法定労働時間（1日8時間・1週間で40時間）を超えて労働（残業）を命じる場合に必要。 36協定は締結後、所轄の労働基準監督署へ届出なければ、企業は従業員に対し法定労働時間外で労働（残業）させることはできない
POSレジ（ポスレジ）	売上発生時点でその売上情報を管理するシステムのこと。 複数店舗を運営する場合、店舗から売上報告を受けなくても本部で一元管理できる。 また、蓄積されたデータは、時間帯別売上や商品別売上、売れ筋と原価率の分析（ABC分析）など、経営上の判断材料として使用される
居抜き（いぬき）	飲食店だった閉店店舗の内外装、設備、備品が残った状態で新たに賃貸に出されている物件のこと。 居抜き物件を借りる場合、前の借主に造作譲渡費を払って造作や設備を買い取るケースと、無償で引き継ぐケースがある
スケルトン	店舗の内装が全く施されていないコンクリートむき出しの物件のこと。 間取りも設備も自由に調整が可能な一方、空調など含めた内装設備工事が必要となり、開業までに時間と費用がかかる
動線（どうせん）	人が通る道を繋いだ線のこと。 お客様の玄関→客席→トイレ→会計という一連の流れの中、実際に通る道をつないだ線のこと で、客動線とも言う。 これに対し、従業員が案内→オーダー→キャリー→バッシングなどの業務上必要な道をつないだ線をサービス動線と言う
動力（どうりょく）	三相200V、あるいは400Vの電力のこと。 業務用のエアコンや冷蔵庫など大型機器はこの電力がなければ動作しない。 導入には申請が必要
食品衛生責任者	飲食店を経営する上で必須の資格。店舗毎に資格保持者の配置が義務づけられている。資格は1日講習を受けることで取得できる

ファンくるは国内最大級の 顧客満足度調査（CS調査）サービスです



自社サイト会員数 **130**万人

月間 **1**万店舗の掲載実績

月間 **7**万レポートの調査実績

業界誌・雑誌の掲載歴多数！

月刊食堂



ビジネスチャンス



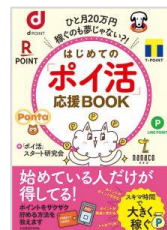
飲食店経営



Get Navi



はじめての「ボイ活」
応援BOOK



テレビでの紹介歴多数！

2022年8月 NHK「ニュースLIVE！ ゆう5時」

2022年5月 日本テレビ「スッキリ」

2022年4月 テレビ朝日「モーニングショー」

2020年8月 フジテレビ「ノンストップ！」

2020年6月 フジテレビ「Live News it!」

顧客満足度調査のファンくる（法人向けサイト）
<https://biz.fancrew.jp>

