

第1章 接客に関する知識（1）

	よみ	漢字		よみ	漢字	
1	ひょうか	評価	16	えがお	笑顔	
2	まんぞく	満足	17	ただしいしせい	正しい姿勢	
3	てんぽ	店舗	18	むしする	無視する	
4	てちがい	手違い	19	しゃないきじゅん	社内基準	
5	こきやくかんり	顧客管理	20	きくばり	気配り	
6	とくせい	特性	21	しょうめいきぐ	照明器具	
7	はいりよする	配慮する	22	くうちょうおんど	空調温度	
8	おもてなしのこころ	おもてなしの心	23	おんりょう	音量	
9	らいてん	来店	24	てきかくだ	適格だ	
10	そうごのかんけい	相互の関係	25	いしひょうじ	意思表示	
11	ひんしつ	品質	26	めせんをかわしあ う	目線を交わし合 う	
12	せいけつかん	清潔感	27	いったん	一旦	
13	ふんいき	雰囲気	28	いはんしゃ	違反者	
14	ていきょうする	提供する	29	あしおと	足音	
15	じゅうぎょういん	従業員	30	あくいんしょう	悪印象	

第1章 接客に関する知識（2）

	よみ	漢字		よみ	漢字	
1	おじぎ	お辞儀	16	こたえる	応える	
2	かんしゃのこころ	感謝の心	17	どうさ	動作	
3	せつめいする	説明する	18	いわかん	違和感	
4	さいばし	菜箸	19	ていせいする	訂正する	
5	ちょうみりょう	調味料	20	すいしょうする	推奨する	
6	じじょう	事情	21	てほん	手本	
7	そっせんする	率先する	22	ちゅうもんうけ	注文受け	
8	うむ	有無	23	ゆうせんする	優先する	
9	あぶらよごれ	油汚れ	24	せきにんしゃ	責任者	
10	ほじょけんどうはん	補助犬同伴	25	しょくむ	職務	
11	はいぜん	配膳	26	ほご	保護	
12	しょうひきげん	消費期限	27	こじんじょうほう	個人情報	
13	ていねいなことばづかい	丁寧な言葉遣い	28	ふせいりよう	不正利用	
14	けいご	敬語	29	かんとくする	監督する	
15	きせいちゅう	寄生虫	30	じこてんけん	自己点検	