

第4章 クレーム対応に関する知識

	よみ	漢字		よみ	漢字	
1	ちしき	知識	16	かいけつあん	解決案	
2	いっぽう	一方	17	サービスこうじょう	サービス向上	
3	しつてきかいぜん	質的改善	18	ほうこくしょ	報告書	
4	くじょう	苦情	19	ぐたいれい	具体例	
5	ぶか	部下	20	みだしなみ	身だしなみ	
6	たんとうしゃ	担当者	21	まゆげ	眉毛	
7	ていちょうだ	丁重だ	22	たいもう	体毛	
8	おわびする	お詫びする	23	けいいをしらべる	経緯を調べる	
9	おみおくりする	お見送りする	24	とくていする	特定する	
10	さんこう	参考	25	しゅうちする	周知する	
11	ふかいなかんじょう	不快な感情	26	すばやい	素早い	
12	こうろん	口論	27	でんぴょう	伝票	
13	くちをはさむ	口を挟む	28	かみのけ	髪の毛	
14	けんきよだ	謙虚だ	29	ほちゅうき	捕虫器	
15	れいせいだ	冷静だ	30	ぎやくに	逆に	

第5章 緊急時の対応に関する知識・サービス基本用語（1）

	よみ	漢字		よみ	漢字	
1	たいちょうふりょう	体調不良	16	ほおんせつび	保温設備	
2	あわてる	慌てる	17	どうせん	動線	
3	どうはんしゃ	同伴者	18	みせがわ	店側	
4	きゅうきゅうしゃ	救急車	19	たちば	立場	
5	だきおこす	抱き起す	20	ふひょう	不評	
6	たいきする	待機する	21	ひかりかがやく	光り輝く	
7	ほっさ	発作	22	ちゅうかんさげもの	中間下げ物	
8	つきそう	付き添う	23	うけたまわる	承る	
9	しんていし	心停止	24	よそく	予測	
10	じどうたいがいしきじ よさいどうき	自動体外式除 細動器	25	きゃくせきかどうり つ	客席稼働率	
11	くんれん	訓練	26	きめて	決め手	
12	きんきゅう	緊急	27	しこみ	仕込み	
13	さくげんする	削減する	28	かんいせつび	簡易設備	
14	じんけんひ	人件費	29	はいち	配置	
15	ふうみ	風味	30	そう	浴う	

第5章 緊急時の対応に関する知識・サービス基本用語（2）

	よみ	漢字		よみ	漢字	
1	きゃくそう	客層	16	しゅりよくしょうひん	主力商品	
2	おもに	主に	17	うれすじ	売れ筋	
3	かちかん	価値観	18	かせぎがしら	稼ぎ頭	
4	みせづくり	店作り	19	ちやくせきする	着席する	
5	まえむきに	前向きに	20	どういつ	同一	
6	ぎゃくせんでん	逆宣伝	21	どうじ	同時	
7	ちよっけつする	直結する	22	かいてんすう	回転数	
8	せいりせいとん	整理整頓	23	かんりょうする	完了する	
9	はこぶ	運ぶ	24	きぞん	既存	
10	もとづく	基づく	25	ひょうげんする	表現する	
11	てんけんする	点検する	26	べいこく	米国	
12	はんだん	判断	27	さんぎょう	産業	
13	いっぴん	1品	28	よぶ	呼ぶ	
14	きゃくたんか	客単価	29	いっていきかん	一定期間	
15	まんぞくど	満足度	30	しょうけん	商圈	