

お通し代 設定・説明・クレーム対応 チェックリスト

お通し代の金額設定（目安・スタイル・地域性）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 336 202 376" type="checkbox"/>	自店舗の業態に近い「一般的な価格帯」を把握した - 基準・補足：居酒屋（300円～800円）／高級レストラン（1,000円～3,000円）／カジュアルな和食店（500円～1,500円）／バー（500円～2,000円）の記載を確認した
<input data-bbox="160 518 202 559" type="checkbox"/>	自店舗の立地（大都市か地方か）を踏まえ、価格帯が高め／抑えめになり得る点を整理した - 基準・補足：東京・大阪など大都市は比較的高め、地方は抑えられがちという記載に基づき判断した
<input data-bbox="160 674 202 715" type="checkbox"/>	お通し代が「料理の種類や量に関わらず一律」である前提で運用するかを決めた - 基準・補足：一律で設定されていることが多い、という情報に基づき方針化した
<input data-bbox="160 813 202 853" type="checkbox"/>	観光地・人気店など「さらに高めの設定になり得る」条件に当てはまるかを整理した - 基準・補足：当てはまる場合は、説明強化（後述）も同時に検討対象とした

お通し代を含む料金としての考え方の統一

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 309 202 350" type="checkbox"/>	お通し代を「飲食料金の一部として考慮する」方針を店舗内で共有した - 基準・補足：会計・案内・スタッフ説明の前提として共通理解にした
<input data-bbox="160 450 202 492" type="checkbox"/>	お客様が「事前にメニューや料金を確認し、納得の上で注文することが重要」という記載を、店舗側の運用に落とし込む準備ができている

「お通しはいらない」と言われたときの初動（理由把握）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 330 202 372" type="checkbox"/>	お客様の申し出に対し理由を確認した - 基準・補足：「単純に不要／アレルギー／苦手食材有／食事不要」等、お客様のニーズを理解したうえで店にフィードバックした
<input data-bbox="160 478 202 519" type="checkbox"/>	アレルギーの可能性がある場合、食べられない前提で対応方針を切り替えた
<input data-bbox="160 595 202 636" type="checkbox"/>	苦手食材・嗜好が理由の場合、無理に押し付けない前提で対応した

柔軟な対応策の提示（選択肢の用意）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 295 202 336" type="checkbox"/>	お客様が希望した場合の選択肢として「お通し代の取り消し」を提示できる
<input data-bbox="160 413 202 454" type="checkbox"/>	お客様が希望した場合の選択肢として「お通しを個別で選べる」提案ができる
<input data-bbox="160 526 202 566" type="checkbox"/>	お客様が希望した場合の選択肢として「お通しメニューを別の選択肢に変更」できる
<input data-bbox="160 638 202 679" type="checkbox"/>	上記のどれを提示するか、現場で迷わないように「提示順」または「条件」を決めている

お通しの必要性・価値の説明（納得形成）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 300 202 338" type="checkbox"/>	お通しの役割を説明できる（品質保証／その後の注文促進／サービス向上／雰囲気演出）
<input data-bbox="160 420 202 458" type="checkbox"/>	説明は「理解を得やすくする」目的で行い、対立を生まない言い方に統一している

スタッフ相談の導線（事前相談の受け皿）

チェック	確認事項
<input data-bbox="160 301 202 339" type="checkbox"/>	お通しが苦手・事情がある場合に「事前にスタッフに相談可能」という案内・対応ができる
<input data-bbox="160 421 202 459" type="checkbox"/>	相談を受けたスタッフが、次の対応（取り消し／選択制／代替案／調整提案／価値説明）へつなげられる

チェック漏れ防止のための注意事項

チェック	注意事項
☐	お通し代に不満が出る場面は「事前の納得」が不足していることが多い前提で運用する
☐	「いない」と言われたら、最初に理由を聞き、対応策の提示と説明の順序を固定して迷いを減らす
☐	お通しの価値説明は、記載されている役割の範囲に留め、過度な主張で対立を招かない

※2025年12月時点の情報をもとに作成しています