



ホームページアドレス：<http://www3.plala.or.jp/kasiwa-shokkyou>

平成26年度も上半期が経過しました。景気が回復傾向にあると一部では報じられておりますが、消費税が8%に上がった中、会員の皆様は様々な工夫をして頑張られていることと思います。当協会におきましても、皆様に柏の街の「食品衛生」を守って営業していただけるよう今まで以上にサポートしていきたいと思っております。

平成26年度 活動経過報告

- ◆営業許可の更新手続・証紙の販売・食品営業に必要な消毒液などの物品販売
- ◆一斉検便受付数
組合会員：2341本
一般会員：1170本
- ◆食品衛生責任者養成講習会の開催

5月29日	木	マリアチャペルマリベール柏	受講者数 193名
7月29日	火	マリアチャペルマリベール柏	受講者数 127名
9月11日	木	マリアチャペルマリベール柏	受講者数 104名
12月15日	月	マリアチャペルマリベール柏	9:00~17:00
H27年3月10日	火	柏市保健所4F研修室	9:00~17:00

- ◆柏まつり巡回指導
保健所と共に指導員による出店者衛生管理指導を行う
模擬店出店数：167店
- ◆食中毒予防パレード
保健所と共に食中毒予防を告知する
- ◆食品衛生指導員県外研修
- ◆市場まつり衛生指導
まつり会場で手洗い等のデモンストレーションを行う
- ◆沼南まつり
- ◆店舗検査



H26.10.19市場まつりにて、手洗い指導

食品営業賠償共済「あんしんフード君」制度改定のお知らせ

平成26年7月より補償内容がさらに拡充！！

- ★掛金（保険料）はそのまま！
- ★補償の範囲が拡大
- ★さらに免責金額（自己負担額）も実質0円！ *「あんしんフード君」の場合です

免責金額とは
保険金としてお支払する1事故ごとの損害の額から差し引く額で、お客様の自己負担となる金額をいいます。

変更点① <「あんしんフード君は自己負担なし>

免責金額（自己負担額）の変更 ⇒ 「あんしんフード君」は実質的に0円に！！

補償項目		免責金額（事故）	
		食品営業賠償共済	あんしんフード君
生産物賠償	対人	3,000円（1,000円）	0円（1,000円）
	対物	対象外	
施設賠償	対人・対物	3,000円（3,000円）	0円（3,000円）
受託賠償	対物	3,000円（10,000円）	0円（10,000円）

*（ ）内の金額は制度改定前の免責金額です。

変更点② <靴などの盗難…意外と多いね>

これまで補償対象外であった、対象施設内での盗難等にも対応（あんしんフード君のみ）

事故例	改定前	改定後
お客様よりお預かりしたコートを誤って破ってしまい、損害賠償金を請求された。	○	○
お客様が食事中にバッグを盗難された。	×	○
お客様が下駄箱に靴を入れていたが、食事中に盗難されてしまった。	×	○

変更点③ <テナントビルの店舗には欠かせない補償>

これまで補償対象外であった、漏水による賠償責任（施設）も補償対象に（あんしんフード君のみ）

事故例	改定前	改定後
看板が落下し、お客様のお車を傷付けてしまった。	○	○
ビールサーバーからビールが漏れ、階下の飲食店の調理器具を破損してしまい、損害賠償金を請求された。	×	○
調理場より水漏れがあり、階下の部屋のクロスを汚してしまい、損害賠償金を請求された。	×	○

変更点④ <製造業の皆様へ朗報>

初期対応費用の支払限度額引上げ（あんしんフード君のみ）

⇒ 昨今頻繁している食品回収事故へ備えるため、1事故100万円を1,000万円に引き上げ！！

◎あんしんフード君の特徴◎ 一般的に補償の対象外になっている、事故原因食品と同種の食品の回収費用等（通信費用、輸送費用、保管費用、廃棄費用、回収のために要した人件費、交通費等）も補償の対象となります。つまり、食中毒事故発生時の回収費用に備えることができます。（但し、実際に対人事故が発生した場合に限る。） ⇒ 詳しくは、柏市食品衛生協会へ（TEL：04-7167-0488）

飲食店のクレーム解決術

～クレーム対応に失敗しないための心構え！！～

POINT 飲食店で起こりやすいクレームの種類

飲食店で起こりやすいクレームは、主に3つ。

- ① 髪の毛や虫などが料理に入ってしまう「異物混入」。
- ② お客様の衣服を料理などで汚してしまう「衣服汚損」。
- ③ 食中毒や体調不良などを訴える「有症苦情」。



POINT クレームの対応の基本は「共感」

- お客様の気持ちになって考えること。
- お客様の怒りや不愉快さを他人事とは考えずに、自分の身に起きたことだと思って、解決策を考える。そのためにはまず、しっかり話を伺うこと。つまり、お客様に「共感」することが大切。



POINT 99%のクレーム客はクレマーではない

- クレームを言うお客様のほとんどは店で受けたサービスに不満を感じているか、店員の態度（対応）に不快な思いをしているかのどちらか。
- 99%のクレーム客は、理不尽な要求をするクレマーではない。

POINT クレームはチャンス！！

- クレームは、これまで気付かなかったお店の欠点をお客様に指摘していただき、それを直すための絶好のチャンス！
- クレームにきちんと対応し、改善策を学ぶことで、お店の顧客満足度は向上し、売り上げもアップする。

クレーム事例1（異物混入への対応）…料理の中に虫が！？

◎作り直すか返金かはお客様次第

料理に異物が混入した場合、作り直すか、その料理の代金を返金することになる。どちらが良いかは、お客様の気持ち次第。

◎謝罪の際は、お客様をまず気遣う

まず、お客様の体調や気分を気遣うこと！お客様の話を十分に伺う前に返金などの提案をすると「話を聞くのが面倒なんだな」とお客様に思わせてしまう場合もあるので注意が必要。お詫びとして何かサービスをする場合は、料理1品分の無料券程度とし、過剰な対応をするべきではない。

◎異物混入を防ぐには

- ① スタッフの身なりを整え、ユニフォームは清潔に！
- ② 髪の毛はきちんと留める。
- ③ 店内の清掃は隅々まで丁寧に。
- ④ お客様の口に入ってしまうものは店に置かない。

クレーム事例2（衣服汚損への対応）…服が汚れた！弁償してよ！！

◎「お客様、お怪我はございませんか？」

衣服汚損はお客様に多大なご迷惑をかけるクレームの1つ。衣類を汚されることでお客様が怒るのは当然だが、その怒りを増幅させるのは店側の対応の不手際。まずは、相手を気遣う言葉掛けをして下さい。そして、汚れを拭くための清潔な白いタオルを常備すること。また、緊急な時に対応なクリーニング店を確認しておく役立つ。

◎「弁償します」は安易に口にしない

お客様の衣服や所持品を汚してしまった場合、金銭的な補償は、元の状態に戻すのに必要な費用までにとどめたい。（クリーニング代等）

◎プラスαのお詫びはあらかじめ決めておく

服の汚れを取り除き、元の状態に戻すのは当然だが、そこから先のプラスαのお詫びをどこまでするかは店の考え方次第。あらかじめ店で考えておきたい。

クレーム事例2（有症苦情への対応）…腹が痛い！食中毒だ！！

◎焦る必要はない。ほとんどは勘違い

お客様に有症苦情を訴えられたとしても、ほとんどの場合、お客様の体調不良が原因で、食中毒とは関係ない。お店での食事は腹痛や嘔吐のきっかけにすぎず、お客様が「食中毒だ」と思い込んでいることが多い。

◎有症苦情を訴えるお客様への対応

- ① お客様の体調をまず気遣う。
- ② いつ何を食べたか、いつ具合が悪くなったかなど状況を確認する。
- ③ 他に同じような苦情がないか確認する。
- ④ 有症苦情があったことを保健所に報告する。

◎店へのマイナスイメージをプラスに変えるには

クレームを指摘していただいたお客様には、お礼の気持ちを伝えることも大切。クレームを言うお客様もできれば説教などしたくないと思っている人がほとんど。そういう方に「言ってくださってありがとうございます」と店側の感謝の気持ちを伝えると、店へのマイナスイメージがプラスに変わり、店のファンになってくれる場合もある。



クレーム対応のプロたちに聞く

～後悔しないクレーム対応のポイント～

Q1 クレーム対応を短時間で解決させるコツはあるの？

A 短時間で解決しようとは思わないこと

短時間で解決させるコツは特になし。許してもらえるまで3回でも4回でも謝ろうと思って対応すれば、すぐに解決するケースも多い。

Q2 クレームがこじれるのはどんな時が多い？

A 初期対応が悪いとこじれる。店長に早めに報告を

初期対応をきちんとできない時がこじれる時。店長が現場にいない時がクレームに発展するケースが多い。何か起きた時にはすぐに店長に連絡が行く仕組みを作ることが大切。

Q3 ご迷惑をかけたお客様に弁償する場合の注意点は？

A 金銭的解決に逃げず、親身になって対応する

原則としては、金銭的に過度なお詫びはしないこと。「金銭的解決に逃げる」のではなく、「その場で親身になって対応する」ことが重要。但し、無理難題を言うお客様もいるので、あらかじめどこまで対応するかを決めておき、「これ以上は対応できません」とはっきり伝えることも必要だ。

Q4 悪質なクレマーを相手にする時の注意点は？

A ぜひ心掛けたい3つの「ない」

① やせ我慢はしない

悪質なクレマーには毅然とした態度で対処するべき。しかし、大きな声で脅されたり殴られそうになったり、従業員やお客様の身が危ないと感じたら、警察を呼ぶこと。

② 詫び状は絶対に書かない

「詫び状を書けば許してやる」といわれる場合もあるが、絶対に書いてはいけない。詫び状を書くと、後で多額の金品要求に発展することもある。無理に書かされたら、会社や暴力追放推進センター、警察などに相談すること。

③ 金品の要求に応じない

「上司には黙っておいてやる」「手持ちの金を出せば許してやる」などと金品を要求する相手もいるが、「会社のルールで禁止されています」と言い、要求に応じないこと。それは恐喝であり、犯罪行為なので警察にすぐ届け出ること。

