

Vol. 12

# あんしん News

## 柏市食品衛生協会

発行：柏市食品衛生協会  
 配布先：柏市食品衛生協会会員  
 所在地：柏市柏下65-1 ウェルネス柏3F(柏市保健所内)

ホームページアドレス：<http://www.kashiwa-shokkyou.com>

「食品衛生は手洗いに始まって手洗いに終わる、食中毒予防の原点は手洗い」とよく言われます。当協会は、この手洗いの重要性を広くお伝えするために、「食品衛生講習会」「街頭での手洗いのデモンストラーション」「子供手洗い教室」等の活動を行っております。

### 平成29年度 活動経過報告

- ◆一斉検便受付数 組合会員：2194検体  
一般会員：1380検体
- ◆食品衛生責任者養成講習会の開催

4月19日	水	柏市保健所4F研修室	103名受講
5月18日	木	柏市保健所4F研修室	100名受講
6月27日	火	柏市保健所4F研修室	99名受講
9月29日	金	柏市保健所4F研修室	100名受講
11月29日	水	柏市保健所4F研修室	9:00~17:00
H30年2月13日	火	柏市保健所4F研修室	9:00~17:00
H30年3月15日	木	柏市保健所4F研修室	9:00~17:00

- ◆食品衛生講習会の開催 4月11日 162名参加  
5月26日 78名参加  
6月6日 518名参加

◆営業許可の更新手続(委託)・証紙の販売・食品営業に必要な消毒液などの物品販売

◆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

◆食中毒予防パレード  
保健所と共に食中毒予防を啓発する  
街頭にて、手洗いのデモンストラーションを行う

- ◆食品衛生指導員県外研修
- ◆店舗検査
- ◆子供手洗い



H29.8.3 食中毒予防パレードにて

### 平成29年度 千葉県における食中毒発生状況

自治体	千葉県	千葉市	船橋市	柏市	累計
件数	10	4	3	1	18
患者数	266	30	3	5	304
死亡患者数	0	0	0	0	0
1件当たり患者数	26.6	7.5	1.0	5.0	16.9

(平成29年4月1日~H29年11月6日まで)



総合食品営業賠償共済「あんしんフード君」(PL法対応)

生まれ変わります!!

(平成30年1月1日契約開始分から制度改定を実施)



~新たな魅力を追加~

#### 「あんしんフード君」基本契約の補償拡充

- ・リコール補償に対応
- ・トコジラミ被害の消毒費用も対象に
- ・旅館営業は20口まで補償拡大

#### 休業補償特約の算出基準の変更

営業種類 × 年間あら利益額  
→ 営業種類 × 年間売上高

#### オプション特約の新設

旅館宿泊者賠償特約  
現金等盗難補償特約  
傷害特約

#### 新コースの設定

スーパーあんしんフード君

#### 弁護士無料電話相談

サービス  
H29.7/1 からスタート

◎食中毒事故は **年間平均1,070件** (直近5年間の平均)も発生しています。

つまり、**1日あたり全国で約3件** の食中毒事故が発生しています。

◎食中毒事故に伴う患者数は、**年間平均 21,965名** (直近5年間の平均)であり、

**1日あたり全国で約60名** の患者が発生しています。

◎その他、提供した飲食物に起因する事故だけでなく、**事業活動に係る賠償事故**(施設の所有・使用・管理、業務に起因する事故、受託物に起因する事故等)も数多く発生しています。

⇒ **食品事業者は最低限の責任として、食品事故発生時の「賠償資力」を確保しておきましょう!**

「あんしんフード君」ご加入希望・お問い合わせは  
柏市食品衛生協会 ☎ 04-7167-0488

# 接客のクレーム対応 正しい言葉遣いと対応を覚えよう！

日々、数多くのお客様と接する飲食店の接客、多種多様なお客様に接するなかで何が起きるか分からないのが**飲食店！**  
お客様に言われた時には、どのような対応をすればいいのか。  
今回は、お客様のクレームへの一般的な対応と言葉遣いをお伝えしたいと思います。

## クレームへの正しい対応手順

### 1. お客様の話をしっかりと聞く

クレームを受けた者はまずは仕事の手を止めるか、ほかのスタッフに代わってもらい、**お客様の話をしっかりと聞きます。**  
クレームの内容について**事実の部分(食べ物に何かが混じていた、提供時間が長い、順番を間違えたなど)**とお客様の**感情の部分(気持ちが悪かった、腹が立った、イライラしたなど)**を頭の中で整理しながらお客様の話を最後まで聞きます。

### 2. お詫びをする

何より先に「この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした」と謝罪します。**たとえお客様のおっしゃっていることが何かの間違い**であったとしても、当店でそのような思いをさせたことにお詫びをするべきです。

### 3. 誠実に、正面から対応する

お客様のご指摘について、すぐに対応出来る場合は何よりも優先します。すぐに対応できないとわかった場合は、必要な時間を調べ、お客様に伝えるようにしましょう。「**5分から10分ほどお時間をいただくことは可能でしょうか？**」お急ぎの場合があるかもしれません。常にお客様のご都合を優先させて下さい。また、その場で解決できた場合でも店の責任者にすぐに報告しておくことを忘れないようにします。**スピーディーかつ心のこもった対応**が求められます。

### 4. 必要があれば、責任者に交代する

時間がかかると判断した場合は、すぐに店長などに報告し対応方法を検討しましょう。責任者には事実の部分と感情の部分を整理して伝え、責任者が応対する際にお客様が繰り返し説明することがないようにしましょう。**お客がお帰りになる際に、責任者が再びお詫びを申し上げ、店先までお送りするなどの対応も必要になります。**

#### ● 備えあれば患い無し ●

**是非！**この機会に賠償共済の**未加入の方**、**コース変更**(食品営業賠償共済→あんしんフード君)を考えてる方はご検討を！



あんしんフード君ご加入者様のうれしい特典！！ **弁護士無料電話相談サービス**

**2017年7月1日より** あんしんフード君加入者向けの「弁護士無料電話相談サービス」がはじまりました！

**お客様トラブル等のお困りごと**に対して、日食協の顧問弁護士より法律的な**アドバイス**を致します。



#### ◆◆悪質クレマーが言葉に詰まる切り返し方◆◆



悪質クレマーが大声で叫んだり、脅しの言葉をかけるのは、対応者のペースを乱し、自分のペースにハメるためです。対応者があらかじめ質問の答えや対応を用意しておけば、言葉に詰まることはありません。

ここでは一例を挙げてみました。

**例1) クレマー:「土下座するなら許してやるよー！」**

店 員 :「お客様は私に土下座を強要なさるのですか？  
これは脅迫と理解してもよろしいでしょうか？」

◆ふるまいが違法であることを教えてあげれば、クレマーは言葉に詰まります。

**例2) クレマー:「どうすればいいかくらい、自分で考えろよ！  
わかるだろう？」**

店 員 :「申し訳ございません。私には理解できないものですから、お客様が具体的にどうなさりたいか、おっしゃ  
ください」

クレマー:「具体的に言えば、その通りにしてくれるって  
事なんだな？」

店 員 :「あくまでもお客様のご要望として承ります。  
その上で、お店としての判断ということになります」

◆自ら「お金で解決を・・・」などと言ってはいけません。  
それが悪質クレマーの狙いです

**例3) クレマー:「てめえ、馬鹿にしてんじゃねーよいい加減にし  
ろよ!!!」**

店 員 :「私どもは、大切なお客様として対応させて  
いただいております」

◆「バカにしてる？」の質問には「バカにしてない」とハッキリ  
返しましょう。

※あくまでも一例ですので参考にして

頂ければ



幸いです。

