

現場で使える マニュアル作成



今、異物混入で飲食業界は大変な騒ぎです。
講演で学ぶことも可能ですが、基本的には
現場で使えるマニュアル(話法)が必要です。

当社では、85例の対応を既にまとめ、
企業スタイルに合った形で、使用マニュアルの
制作にご協力いたします。ご相談ください。

クレームの基本的な考え方



- お客様からの苦情を「嫌だな」と思うこともあるかもしれませんが、お客様の多くは、今後も安心して食事がしたいと思うから、今後に期待したいから、あえてご意見をお寄せくださるのです。
本当に怖いのは、何も言わず、二度とお店に来ないお客様です。クレームには、ご意見への感謝の気持ちを持って対応してください。
- 起きてしまったミス自体は取り返しがつきません。大事なのは、お客様のことを考えて、どれだけ誠意をもって対応するか。そして、今後のミスの再発防止のため、どれだけ対策を立てて改善ができるかです。
- 悲しいことに、まれに「ミスにつけこむ」悪意のある方もいます。誠意ある対応をした上で、「この要求はおかしいぞ？」という時は、決してその場で安易に判断せず、後日、上長も含めて慎重に対応します。
- クレーム発生時に大切なのは、報告すること。上長、会社に報告することで、フォローを受け、情報共有化で他店舗で同様のミスを防ぐ効果もあります。クレームについては必ず所定の書類で報告を行って下さい。

(例)接客担当者

お客様に一番近く、クレームの受付者です。
 誠意をもってお詫びし、責任者へ報告し、お客様へお詫びの言葉を伝えることが、お客様の満足につながります。



② 「すぐに責任者へ報告し、お客様へお詫びの言葉を伝えることが、お客様の満足につながります。」と待って下さい
 しばらくお待ちください

言い訳やごまかしは決して許されず、クレームの原因となります。
 仮にお客様のご意見に一つでも納得がいかない場合は、真摯に耳を傾けます。

お客様

「ちょっと！ハンバーグの中に

接客担当

「たいへん申し訳ござ

すぐ店長(時間帯

伺います。



今後こ

(不明) 「混入の原因は不明です。調査中ですので、報告いたしたく
思います。関係がございましたら、ご連絡いただけますでしょうか。
(名刺をお渡しして) 伺いたします。ご迷惑をおかけいたしますので、
ご連絡先とお名前をお伺い

再発防止のためにも、異物混入については、お客様からのご報告が重要です。クレーム報告書を作成し、異物の状態について報告してください。また、食材の納品日、製造日などもお知らせください。異物についてはラップにくるみ、写真撮影をお願いします。調査結果に基づき、後日ご連絡いたします。



のであれば、ご意向を...

大人数で来て、料理の一品...「誠意を見せろ」と...近は増えています。このような場合、安易にお客様の安全...はいたしかねますので、...主張することも必要です。

クレーム・事故対応時の対応ガイド補足(1)

◎会社の決裁なしに現金や金品の返却は厳禁とします。

- ◆クレームや事故に際し、「謝罪金」や「慰謝料」(は直接)金品や補償を要求する場合は、必ず店長(時間帯責任者)の承認を得る必要があります。このような場合、クレーム対応は必ず店長(時間帯責任者)の場で対応してはいけません。



「慰謝料を払う必要はありません。そのような場合は、必ず店長(時間帯責任者)の承認を得る必要があります。このような場合は、必ず店長(時間帯責任者)の場で対応してはいけません。」

店長(時間帯責任者)は、「この場ではこれ以上の対応はできません。必要であれば、警察の方に間にいらしてください。」と対応してください。

◎商品への異物混入と衛生管理徹底について

- ◆賞味期限切れ食材使用のクレームは、発生頻度が高くなり、被害意識が極めて高くなっており、対応が厳格化されています。クレーム発生を誤ると、マスコミへの通報などによる被害が大きくなる可能性があります。



- ④異物現物を必ず回収し、調査が必要な場合は、調査結果を報告する。
- 店舗原因での異物混入を防止するため、調理器具の衛生管理徹底を徹底していただきます。

こんな、事象ごとの対応マニュアルが必要です。



- 💡 接客に関するクレーム
- 💡 商品に関するクレーム
- 💡 レジ会計に関するクレーム
- 💡 衣類汚損に関するクレーム
- 💡 腹痛、食あたりのクレーム



- 💡 事故対応：
 - ： 駐車場での事故
 - ： 駐車場での車上荒らし
 - ： 店内でのお客様同士のケンカ
 - ： お客様に怪我をさせてしまった



- 💡 クレーム・事故対応時の対応ガイド補足
- 💡 「保健所」との上手い連携



事故発生時の通報ルート



一般事故

盗難、車上荒らし、交通事故、火災、地震等



事故発生

店長

※不在時
時間帯責任者

電話

※店長不在時は、店長に連絡する

エリア
マネージャ

警察

消防

対応/捜査



次長・部長

お客様センター室

総務部

人身事故

お客様が店内で怪我をされたり、体調不良を訴えた時



事故発生

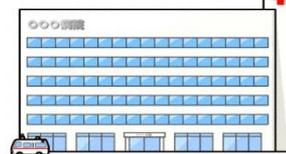
店長

※不在時
時間帯責任者

電話

※店長不在時は、店長に連絡する

エリア
マネージャ



同行:救急病院

治療/診断

次長・部長

お客様センター室

総務部

対応マニュアル・サンプル

異物混入
髪・虫・他

ご提供品に異物の混入が認められた。

第一声

大変申し訳ございません。
すぐに商品をお取り換えいたします。
商品の変更を希望いたしますか？

優先順位

1 謝罪 2 交換

交換
対応

① 「かしこまりました」すぐ
いただきます。

注意事項

- 同種類の他商品にも同様の異物確認する。
- 種類によっては、店長の判断により新しい商品と入れ替えを行う。
- 原因・経緯の返答求められたらする。

ご気分
対応

ご気分が悪くなったと言ったら要望を聞き
返金要望：対応する。
医院対応：ご案内・ついていく。

謝罪-I

謝罪-II

SAMPLE

予測される苦情・クレーム

異物混入
髪・虫



腐敗臭
商品

ご提供品から異臭があるとの申入れ

第一声

大変申し訳ございません。
商品を口にされましたか？
ご気分はいかがでしょう？
こちらでうがいをしていただけます

優先順位

1 気分 2 病院

ご気分
対応

- ① 気分は如何でしょうか？もし体調がおかしければ、すぐ病院にいらしてください。その際はご一報ください
- ② すぐに当方でも原因を調査いたします。

注意事項

- その場で病院を希望された場合は、付き添っていく。
- 同種類の商品も確認する。もし問題がないようであればお客様にも確認してもらう。
- お客様のご連絡先をいただいております。

謝罪-I

謝罪-II

SAMPLE

ぶっかけ
熱い(対応)

お茶・お湯・熱い商品をお客様
に
大変申し訳ございません。
すぐに冷やしましょう。

第一声

優先順位
1 火傷 2 シミ
=みずぶくれ= =幼児・子供=
① すぐに、救急車を手配し
病院には、同行させ
② それまでは、こちら

火傷
対応

注意事項

- 病院へ行くかどうか
(本人の希望、同行
■ 火傷をしない程
さっています)

謝罪-I

謝罪-I

00ページ



やけどについて

基本

I度→皮膚が赤くはれ、ヒリヒリ痛む(日焼け)
 II度→水ぶくれができて赤くはれ、強い痛み(熱湯、天ぷら油)
 III度→羊皮紙様や蒼白又は炭化、痛みを感じない(火災など)

注意①

幼児・子供の場合、皮膚も薄いですし、火傷範囲が広いと、ショック状態になり命の危険にもなりかねません。子供が火傷した場合は、周囲で判断するのはなく病院で治療してもらいましょう。またお年寄りも同様、感染に対する抵抗力が弱く合併症を起こしやすいので早急な治療

注意②

冷却シート、そんなところ販売している注意書きがした、氷やアイ

注意③

水泡(水)注意。あまてしまうとこすと重症

もし、「やけど」

●水で冷やす

「やけど」はどの程度が目安ですか

から、注意が必要

患部に清潔なタ

広範囲・重度の

行ってください

●衣服は無理や

衣服を着ている

水で冷やすよ

皮膚も一緒に

●火傷部分に

「やけど」し

での処置にす

く覆う程度は

●民間療法

し、アロエ



知識

シミ抜きについて

基本①

「こすらない」「他の布に移す」衣類をこすってしまっ、毛倒れ・毛羽立ち等が発生しスレが発生してしまいます。スレが発生すると、元に戻せなくなりますので、くれぐれも注意してください。そっとシミに水や洗剤をなじませ、根気よく、タオルなどに移し取ります。

「時間をおかない」すぐに処理すれば、簡単に取り除けるシミも時

基本②

水に溶けるシミ

I しょうゆ、コーヒー、ジュース、酒類など

II 血液・紅茶・ワイン・果汁・インクなど

油に溶けるシミ

I 口紅・ファンデーション・チョコレートボールペン、機械油・食用油など

II カレー・ドレッシング・ミートソース、焼肉のタレなど

染み抜きには、そのシミに合った染み抜き方法があり判断を間違うとよけいに取れなくなることもありますので、正しい処理方法でおこなうことが大切です。

参考例

紅い染料

使うシミをティッシュを使ってシミを軽くぬらします

乾いたハンカチやティッシュ・水

乾いたハンカチやティッシュにシミを押さえて押し取ります。これを何度も繰り返します。

最後に乾いたティッシュでよく水分を取り除きましょう。

油くさ

染色しない素材は、石けんなどを使ってきっちり油分を吸い取る程度にし、クリーニングなどあれば、シミは水だけで落ちる、石けんなどを使わないと落ちるおそれがあります。

●素材が毛・絹

●素材が、綿・ポリエステル・アクリルなど

水を含んだティッシュなどで、何度も押し取ります。

最後に乾いたティッシュでよく水分を取り除きましょう。

AED到着までの心肺蘇生法

1 意識の確認	手順 →	手順 →	
「大丈夫ですか」等、呼びかけながら肩をたたくて反応をみる。	意識がない場合は、周囲に反応がないことを告げ、救急車を依頼する。	AEDが近くにあるかを探して、持ってきてくれるように依頼する。	多くの人を集め、傷病者を背にして人垣を作ってもらい、衣服を脱いだ患者を周囲の視線から遮断することができる。
2 呼吸の確認	手順 →		
目：呼吸による胸の上げ下げを見る。耳：呼吸があるのを聞く。顔：呼吸・患者の呼吸を感じる。	指をあごこ、手を顔にあご上げ、空気の保。		

AED操作方法

5 AED電気ショック

1 電源を入れる。以降はAEDの音声ガイドに従って操作を行います。※ふたを開けると自動的に

2 パッドの図に従い、電極パッドを装着。パッドを貼る間も対処を続けます。

●チェックポイント
 【通電に障害があるもの】
 ⇒汗や水で濡れていないか
 ⇒拭き取る
 ○貼り薬などはないか
 ⇒はがして薬を拭き取ります
 ○胸毛は濃くないか
 ⇒パッドで胸毛をとり、新

3 コネクタを接続 心電図の解析中、患者から離れるように指示。AEDの充電が完了したら安全を確認する。私⇒あなた⇒周りの人

【注意】※ペースメーカーが埋め込まれている場合は位置が逆になります。ペースメーカーから2〜3センチ離れた位置

4 ショックボタンを押す 救急隊が到着するまでAED対処を続ける。

●救急隊へ伝達すること
 ○電気ショックを行った回数
 ○胸骨圧迫(心臓マッサージ)を開始した時刻
 ○電気ショックを行った時刻

HPあいちADEマップ：参照愛知県防災局消防防災課

