

17 喫茶店のサンドイッチにビニールの切れ端が入っていた

喫茶店のサンドイッチにビニールの切れ端が入っていましたが、ウェイトレスに苦情を言ったら、男性が出てきて謝罪しました。でも以前に卵の殻が入っていたこともあるし、店で調理しているのに、もっと注意してほしいと思います。

苦情への対応

当日は、すぐウェイトレスが調理場に伝え、調理担当者がお詫びをいたしました。

問題のビニールの切れ端は、サンドイッチ用の食パンの包装紙でした。サンドイッチ調理中に、うっかり紛れ込んでしまったものと思われます。

当店は保健所の下に、食品の衛生管理には万全を期していますが、大変不注意だったとお詫びします。今後は食品の保存、配置、調理手順をもう一度見直し、食品衛生に今まで以上に配慮することいたしました。

また調理単調車はお詫びするだけでなく、問題のビニールが食パンの包装紙であることなど、原因を説明するべきでした。お申出のお客さまには改めて説明をし、当日の飲食代金をご返金させていただきました。

原因・問題点

調理中の食品管理の手落ち。

ワンポイント・アドバイス

調理の慣れによるミスが発生した場合、食品の保管場所の整理、調理手順の確認など再チェックが大事です。クレームに対するマニュアル作成も必要です。

18 下処理が悪かった鶏の丸焼き

クリスマス用チキンの丸焼きを予約し、代金の一部を払いました。当日受け取りテーブルに並べるために箱を開けたら処理残しの毛が目立ち気持ちが悪くゾッとしました。別の品の焼き直しを求めたが断られました。残りの代金を払いたくありません。

苦情への対応

お客さまからの苦情があり、店長が対応しました。

クリスマスパーティーのメインディッシュに注文いただき、サービスでサラダの飾り付けもさせていただいたものでした。当日お客さまが食卓にお料理を並べようと箱を開けたところ、ローストチキンの表面に処理残しの毛が目立ち気持ちが悪く、メインディッシュとしてテーブルに乗せられなかったということでした。

調理担当者から詳しい事情を聞き調べたところ、当日は注文が殺到していたため鶏肉の下処理のチェックが甘かったことが分かりました。調理担当者も、焼いてしまえば気にならないのではないかと安易に考えていたようです。

料理の味はもとより、見た目も食欲をそそり、おいしそうであることが大切です。パーティーのメインディッシュであればなおさらです。忙しいからと手を抜いていた担当者には厳しく注意いたしました。

当日鶏肉の予備がなかったため、焼き直しの申出をお断りしましたことについてはせっかくご家族が楽しみにしていたクリスマスパーティーなので、本来なら別のチキンを焼き直してお渡しし、お詫び申し上げるべきでしたとお話して、ローストチキンの代わりに鶏の唐揚げと手羽先の照り焼きなどをご用意し、残りの代金はいただかないことで納得いただきました。

原因・問題点

鶏肉の下処理の不備。

商品チェックの甘さ。

19 中華料理店の調理方法が変わったのか

いつもよく行く中華料理店で、最近「薬膳」と書いて店内に貼ってあります。前とあまり変わりはないようですが、調理方法が変わったのでしょうか。

苦情への対応

高齢化社会を迎え調理も健康について関心が持たれるようになりました。もともと中華料理は、古来中国では健康について充分考えて作られていました。

そこで、当店でも単においしさのみでなく、今迄以上に健康に留意した料理をと考え、薬膳料理に取り組むことにしました。

今迄の野菜や魚介類の食材や調味料を使い、組合せや調理方法を変え、健康によいものを研究し、さらに薬膳の専門家などに指導を受けました。その結果できた料理です。

当店ではあまり「薬膳料理」と仰々しくしたくないので、店内に「薬膳」と書いてしまいました。しかし、せっかくお客さまが興味を持ってくださったことでもあり、また当店が一生懸命研究したのですが、当店独自の考えで調理したであることをお客さまにご理解していただきたく「薬膳風」と表示することにしました。お客さまにはその旨説明しご納得していただきました。

店内には「薬膳」についての食材の取り合わせや効能についても分かりやすく表示をしました。

原因・問題点

「薬膳」料理と普通の料理の違いについて分かりにくい。

ワンポイント・アドバイス

せっかく研究した薬膳料理です。調理方法や効能も広告のひとつです。

20 レストランのビシソワーズが冷えていなかった

レストランでビシソワーズを飲んだら全く冷えておらず、その上かすかに焦げた臭いがしました。よく冷やしておいしく提供してください。

苦情への対応

苦情を受けてすぐ調理担当者から事情を聞きました。

ビシソワーズは、出来上がったじゃがいもスープを冷たく冷やし、あらかじめ冷やしておいたスープカップに入れてお出しいたします。当日はスープカップは冷やしてありましたが、スープは十分に冷えていなかったものと思われます。スープは氷水で冷やすのですが、いつか氷水を当てることを忘れ、気が付いてすぐあてがったのですが、時間的に間に合わなかったようです。担当者は冷えているものと思ってお出したことが分かりました。またタマネギと長ねぎの薄切りをバクで炒めるときに、調理担当者が気付かないほどの焦げをつくってしまったようです。余熱のあるスープでは匂いも残ってしまいました。調理がマンネリ化して緊張を失い、お客さまに美しく召し上がっていただくという基本を忘れたことが原因と思われます。

今後は調理技術の向上に努め、従業員一同の再教育を徹底して、お客さまに楽しんでお食事をしていただけるように改善していきたいと考えています。

冷たいスープカップに冷たいスープが身上のビシソワーズを提供できなかったことをお詫びして、飲食代を返金いたしました。

原因・問題点

調理の基本がおろそかになった。

ワンポイント・アドバイス

お客さまを満足させる料理とサービスを提供しましょう。