

## 21 いつも押し売りされる計り売りの肉屋

近所の肉屋は計り売りをするので、高齢の1人暮らしには重宝しています。しかし、嫌だと言えないことを知っていて、「〇〇グラム多いですが、いいですか」と言って、いつも多目にお買われます。押し売りされているのと同じです。

### 苦情への対応

当店では、お年寄り家族などや少人数家族の方が気楽に100gからでも買えるよう計り売りを主流にしています。従業員には、いつも計量は正確にする指導していますが、夕方の忙しい時間帯にアルバイトを使っていますのでつい計量がルーズになってしまいました。監督不行届で申し訳なく、お客さまに丁寧にお詫びしました。今後は、正確をモットーに、少量でも気軽にご利用してもらえよう従業員の教育を徹底しました。

### 原因・問題点

量目に対する厳しさの欠如。

店員教育の不徹底。

### ワンポイント・アドバイス

対面販売は1人1人のお客さまのニーズに応じることができるのがメリットです。1人1人の希望に沿うようきめ細かい対応を心がけましょう。

## 22 豚肉のパック分量が表示より少ない

パック入り豚ロース薄切り肉を300gを近所の肉屋で購入しました。家で計ったら10gも少ないので店に言ったら、正確に計っているとされました。

### 苦情への対応

当店の計量器は2年に1回検査を受けており、計量器には、検査済証を貼ってあります。お客さまの申出に早速調べましたところ、当初申出は現物を当店にお持ちいただきながら、従業員が計り直しをせず、大変失礼な言葉を使ってしまいました。お客さまはお帰りになり料理をなさったということでした。

早速、店頭の商品を計り直しましたところ、何点か量目不足が出ました。原因を調べましたところ計量器の周りにトレイやラップなどが無雑作に置いていました。その結果計量する商品がトレイなどに触れたり、計量器に商品以外のものが触れ、正確な計量ができなかったことが分かりました。

お客さまに調査結果を説明し、従業員の接客態度及び量目不足をお詫びし、代金を返金し、了解いただきました。

今後は計量器を正しく使うために、従業員に計量器の機能・操作方法等の教育を徹底するようにしました。

### 原因・問題点

計量器の周囲が雑然としていて正確に計れなかった。

### ワンポイント・アドバイス

計量器は適正な状態で使いましょう。

東京都では立入検査で量目不足商品数が15%超えた事業所には、再度立入検査を実施しました。その結果により、計量法に基づき勧告等及び改善計画書の報告などの指導を実施します。

## 23 ウィンナーのセット販売はやめて

ウィンナーをいつも2袋ずつセットにして売っていますが、不便なのでやめてください。またくっったテープで材料や添加物の表示が見えないのも困ります。

### 苦情への対応

当店では、2袋セットは割安になっておりリピスのつもりで販売しています。またセット販売のメリットをお伝えし、冷凍保存で有効に利用できる方法を説明した料理カードを付けて販売もしています。

しかし、お客さまのような方もいらっしゃるため、割高にはなりますが個別販売は別途するよう改善することにしました。

ご指摘のあった、表示のかくれたバンドルは見やすいようにすぐ巻き直しました。加工食品には、食品衛生法や日本農林規格表示制度で表示基準が決められています。お客さまへの大切な情報源である表示がバンドルで見えなくなってしまうことは、購入に必要な情報を提供できなくなりますので従業員に充分気を付けるよう教育を徹底しました。メーカーからバンドルされた状態で送られてくる場合には、バンドルの位置を変えるようメーカーにも要望します。

### 原因・問題点

消費者ニーズの把握不足。

お客さまの声を聞くシステムの欠如。

### ワンポイント・アドバイス

添加物を含む原材料、消費期限表示などは消費者にとって重要な情報です。あえて隠しているような印象を与えない方が賢明です。

こうした苦情といえないような小さな声も、多数の人が感じているとすればお店のマイナスイメージとなります。お客さまの声を聞く工夫、投書箱の設置なども考えてはどうでしょうか。

## 24 天ぷらの数が足りなかった天ぷらそば

天ぷらそばを注文したら店頭のサンプルと違っていた。苦情を言ったら「誰も文句は言わない」と、当たり前のようないい方でした。

### 苦情への対応

ショーウインドウの天ぷらそばは海老2匹と魚、野菜の天ぷらとデザートとして果物とアイスクリームがついていました。

お客さまにお出したのは海老1匹と野菜天ぷらにアイスクリームのみでした。当日は街のイベントでお客さまが多く、ネタが足りなくなり通常の天ぷらそばは数少なくなっていました。しかしご希望のお客さまが多いので海老を1本と野菜の天ぷらにし、価格を下げることにしました。

従業員にその旨を伝え、ショーウインドウのサンプルを取り換えるように伝えましたが忙しくて取り換えず、確認しない結果このような間違いになりました。

お客さまはご常連の方でしたのでご忠告をいただき早速サンプルを取り換え、代金の一部を返金しました。

従業員のご無礼にさいしても今後接客教育を充分にすることをお話しご理解を得ました。

なお、店内にお詫びと当日召し上がっていただいた方にはご返金する旨貼り紙を出しました。

### 原因・問題点

サンプル品と現物商品の違い。

### ワンポイント・アドバイス

天ぷらの数の違いは、全く別な商品です。同じ金額にはなりません