

## 54 肉屋の惣菜ケースが不衛生

肉屋のお惣菜品を並べてあるケースが店の通路側にあり、カバーが全くないタイプなので不衛生ではないでしょうか。

### 苦情への対応

通路を歩いていて、いい匂いがお客さまの食欲を誘うことを考えて通路側に惣菜ケースを設置していましたが、ご指摘の衛生上の問題を考え、ケースの形をガラス製のものに変更することにしました。

今までのカバーのないケースにはパックした惣菜を並べて売るようにします。

ガラスケースは照明の工夫でおいしく見え、温度管理をすることで暖かい惣菜が冷めにくいので、お客さまにも喜んでもらえるかと期待しています。

### 原因・問題点

衛生的な商品管理がなかった。

商品管理の工夫不足。

### ワンポイント・アドバイス

お客さまに感じよく見てももらえることも販売促進につながります。

## 55 レストランの食材管理が悪い

レストランで日替わりランチの冷シャブを食べたが味も臭いもおかしい。  
食材の管理が悪いのではないのでしょうか。

### 苦情への対応

当日の日替わりランチは大好評で予定数量よりも多く出しました。調理担当者に事情を聞きましたところ、準備していた冷シャブ用豚肉が切れ、追加した豚肉を急冷するために使った氷が原因と分かりました。

冷シャブ用の氷の近くに、本来は別にしなくてはいけない魚介類のトロ箱に入っていた氷がありました。そのため冷シャブ用の氷に臭いが移ったものと分かりました。

お客さまには事情を説明し、お詫びし、代金の返金と店のサービス券をお出ししました。

保健所に氷について問い合わせをしたところ、食用のための氷と魚介類などの保存用氷は違うものだということが分かりました。今後は氷の管理をきちんとするよう従業員に教育を徹底しました。

### 原因・問題点

食用のための氷と流通・保存用氷の管理ミス。

### ワンポイント・アドバイス

食用のための氷は食品衛生法で規制されています。

魚介類などの流通・保存用氷は厚生省公衆衛生局長通達(昭和33年)の「氷魚肉中のクロロトウサイクリンの定量試験について」が出ています。

## 56 喫茶店のハーブティーの香りが他のと混じっている

喫茶店でカモミールティーを飲みましたが、香りも味も変で半分残しました。他のハーブティーと香りが混じっていたのではないのでしょうか。

### 苦情への対応

当店では以前から、コーヒーと紅茶を数種類ずつ揃えていましたが、最近になって若い女性のお客さまのリクエストで、ハーブティーも数種類メニューに加えました。

ハーブティーは文字通りハーブ、つまり香草のお茶ですから、独特の香りやこくがあります。そのため当店ではカウンターの後ろに飾り棚を設け、1個ずつ透明アクリルケースにハーブティー管を入れて管理しています。これはハーブティーそれぞれの香りを守り、他の香りが移らないようにしているものです。

当日お客さまが召し上がったのは、缶を開けたばかりのカモミールティーでした。当店としても最良の状態でしたので、他の香りが混じったなどとは考えておりません。

ただし今回のお申出をお聞きして、オーダーのときにハーブティーの香りなどについて説明すればよかったと反省しております。

お客さまには以上のことをご説明し、お詫びとともに当店のご利用券を差し上げて了解していただきました。

今回のことを契機に、メニューにはハーブティーの香りやコク、さらに特色などを書き加えることにしました。またウェイトレスも、お客さまからお訊ねがあったときはきちんと説明をすることにいたしました。

### 原因・問題点

ハーブティーについてのPR不足。

## 57 上映中に場内のライトがつき映画がメチャメチャ

洋画のラスト5分の感動的なシーンで、場内のライトがついて最後までそのままでした。せっかくの映画がメチャメチャです。予告編も途中で切れていました。帰りの出口で従業員が300円割引券を配りましたが説明もありません。説明して謝罪すべきです。

### 苦情への対応

たしかに当日不手際がありました。予告編の映像がとぎれたのは、フィルムの調整ミスでした。上映中のライト点灯は電気系統が故障したためです。特にライト点灯は、映画のラスト5分前ということで、お客さまには本当に申し訳なかったと思っています。

そのため私どもからの謝罪の意味で、割引券を提供しておりました。

なお説明がなかったということに関しましては、責任者が以後の上映に備え電気系統の修理点検に専念していたため、ご挨拶ができなかったものです。お申出のお客さまにはその旨を説明し、了解していただきました。

また従来も定期的に電気系統の保守点検を行っていましたが、これを機会に今後は回数を大幅に増やし、開場前チェックも行うことにしました。さらに、トラブルが起きたときはきちんとお客さまにご説明することにいたします。

### 原因・問題点

電気系統の保守点検の不備。

### ワンポイント・アドバイス

アクシデントの際は、率直に事実を説明することです。せっかく割引券を配っても説明不足のため、映画館側の謝罪の意が伝わっていません。

## 58 劇場内で買った弁当を自宅で食べていいか

劇場の売店で昼食用に幕の内弁当を買いましたが、お芝居がすぐ始まってしまい、食べる時間がなく自宅に持ち帰りました。夕食に食べようとしたら「館内ですぐにお召し上がりください」と注意書きが添えてありました。

### 苦情への対応

当劇場では昼の部と夜の部の2部制をとっていますが、昼も夜も、幕間でお食事をなさるお客さまのため、売店で軽食や弁当の販売をしています。

特に弁当については、生ものが入っていることがあるため、劇場内で食べていただくのを原則にしております。注意書きもそのために付けています。

なお弁当の品質管理には細心の注意を払い、売店では一定の温度管理のもとに時間を区切って販売していて、その時間以降は販売していません。

お客さまには以上のことをご説明し、納得していただきました。

また今回のことを契機に、弁当には今までの注意書きに加えて、「賞味期限〇〇時まで」と書き加えることを検討しております。売店でも「弁当は館内ですぐお召し上がりください」と掲示することにいたしました。

### ワンポイント・アドバイス

弁当の品質保持の面から、場所・時間などの具体的な目安を示すのがいいでしょう。

## 59 氷屋から買った氷に金属が入っていた

近所の氷屋から買った氷の中に金属が入っていてびっくりしました。氷屋さんはきちんと検査しているのでしょうか。

### 苦情への対応

既に氷自体は溶けていたので、金属片を預かりましたが、5ミリくらいの針状のものでした。

当社工場は完全オートメーションで、このような金属片の混入する工程はありません。作業前には、作業員の服装点検も行っています。また出荷・販売前には必ず、検査員が目視検査を行い、別に金属探知器による点検も行っています。

今回のお申出を受け、念のため在庫についても、製造工程、出荷・販売前点検の再チェックをしましたが異常は見つかりませんでした。

お客さまには当社の信用にも関わりますので、責任者が直接伺い説明しました。今後は保健所にも相談し、品質及び衛生管理を徹底します。

### 原因・問題点

氷の中に金属片が混入したため商品管理と検査システムが問われた。

### ワンポイント・アドバイス

製造工程・検査態勢・商品管理を見直し、クレームをプラスに転化します。