

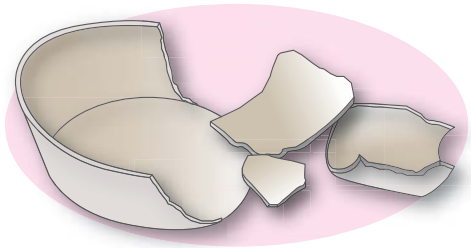
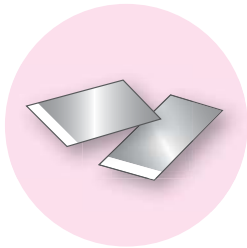
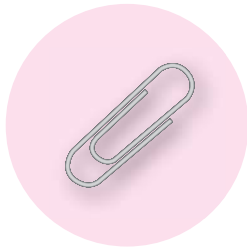
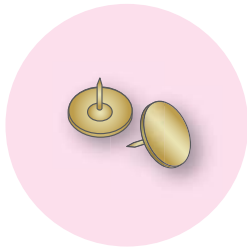


異物混入防止対策について③

危険異物の混入防止対策

今回は異物混入防止対策の最終回で、「危険異物の混入防止対策」についてです。

問題となる危険異物としては、主に①金属（釘や針金類、カッターの折れ刃、ホチキスの針・クリップ類や画びょう、金属タワシなど）、②ガラス片（洗浄時に割れたガラスの破片など）があります。



事例① 金属タワシ

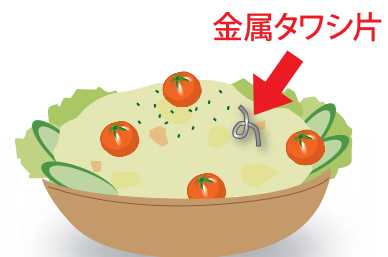
サラダに金属タワシが混入

ある飲食店で、サラダに使用するじゃがいもを粗く砕くために焼き網を使用していた。この網はじゃがいも専用ではなく、肉や魚を焼くこともあり、焼いた後は、焦げを落とすのに金属タワシを使用して洗浄していた。洗浄の際、金属タワシの一部が網に引っかかり、そのままじゃがいもを砕いたことにより、サラダに混入したものと推測されている。

対策① 金属タワシは使用しない!

金属タワシは破損しやすく、破損した部分が食材等に混入する恐れがあります。金属タワシを使用しないでください。

尚、食品製造工場や大規模調理施設などでは、製品を出荷する前に金属検出器やX線異物排除装置などを通して異物の除去に努めています。



事例② ガラス片

サンドイッチにガラス片が混入

ある喫茶店で、調理従事者がサンドイッチを調理中に誤ってガラスのコップを割ってしまった。割った本人は付近に飛び散ったガラス片を手で取り除いて、完全に除去できたと考えたが、実際は一部残っていた。サンドイッチを食べた顧客がガラス片で舌を切り、病院で診察の結果、全治3か月の診断が出た。

対策② 破損事故は当事者だけで対応しない!

食材に混入した破片は除去できませんので、その食材は廃棄する方が賢明です。しかし、ガラスを割った本人は、廃棄など大事にならないよう処理する傾向があります。このため破損事故の発生時には、当事者だけで判断せず、店長や他の従業員に報告することが重要です。尚、店長は普段から報告しやすい環境をつくることも大切です。



これらの他に、ドレッシングなどの内蓋が食材に混入することもあります。内蓋は、食材庫などの外部で取り外してから、厨房に持ち込むべきです（取り外した内蓋は持ち込み禁止品です）。

その他件数は多くありませんが、歯が混入異物として申告されることがあります。苦情を申し出た本人の義歯や歯科治療用詰め物・金冠である場合がほとんどです。

以上のような異物混入を防止するために、主に次のようなことのルール作りが重要です。

- 日常の**整理・整頓**に努める
- 調理場や作業場には**私物の持ち込みを制限**する
- **折れ刃式カッターナイフ**や**ホチキス、クリップ**などは事務所でも**極力使用しない**
- **金属タワシ**は**使用を禁止**する
- 食器や器具等の**破損発生時には、当事者だけで判断せず、すぐに店長や他の従業員に報告**する



クレーム対応と再発防止対策

飲食店へのクレームで最も多いのは「異物混入」と言われています。1度でも異物混入が発生すると、お客様の信頼の失墜につながります。適切なクレーム対応と再発防止対策が必要です。

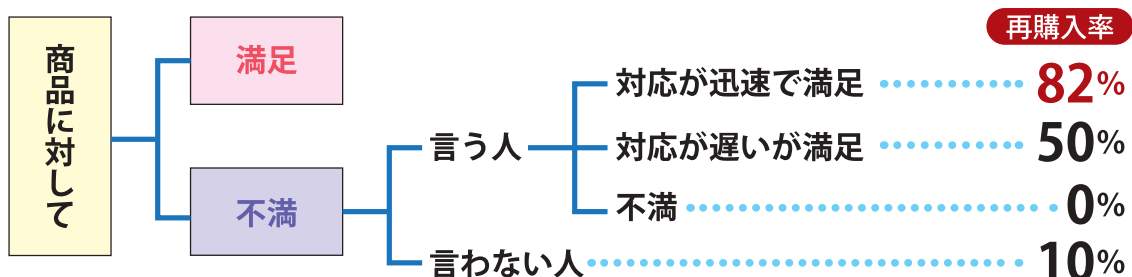
●クレーム対応・・・「誠心誠意がキホン」

クレームを申し出た消費者には、丁寧な説明と誠意ある対応が基本です。下図のグッドマンの法則にあるように、クレームの対応に不満を感じた消費者は二度と再購入や再来店はありませぬ。一方、対応に満足した消費者の再購入率や再来店比率は意外と高いことに注目してください。

【図：グッドマンの法則の概要】

体系：「消費者対応基本戦略」佐藤知恭、八千代出版より

不満をもった消費者で、クレームを申し立て、その解決に満足した人の再購入率は、クレームを申し出ない人に比べて極めて高い



●再発防止対策・・・「原因追究と再発防止に努める」

クレームを申し出た消費者への対応を済ませるだけではなく、本来の再発防止対策を講じることが重要です。再発防止には、異物が混入した経路や原因を調査し、混入が起きる要因を無くす対策を講じる必要があります。