

## 図書 紹介

### 食品の異物混入時におけるお客様対応

—適切なクレーム対応を行うための手引き—

監修：米虫節夫(大阪市立大学大学院)

編著：角野久史(角野品質管理研究所)・食品安全ネットワーク

発行：憐日科技連出版社／〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-15-5／

☎03-5379-1244／A5判／124頁／価格 1900円(税別)／2015年5月25日発行

食品の苦情は、その関連の業務に携わっているひと達にとっては悩ましい問題であるが、一向に減少する気配はない。異物混入のクレームのうち、企業に明確に責任があるものが約3割、そのほかは客が原因あるいは原因不明とされている。深刻な事態を招く食品への異物混入に対するクレームの適切な対処のため、既に多くの成書が出されている。

本書は、異物混入対策について食品衛生7Sを切り口に、事例とともにクレームへの対応手順を解説したもので、以下の4章から構成されている。

第1章 異物混入はどこで起きるのか—お客様のお申し出と異物混入

第2章 食品衛生7Sを土台にした異物混入対策

第3章 異物混入の公表、自主回収の基準を考える

第4章 異物混入のお申し出のお客様対応

次にサブタイトルを見ていくと、第1章は、食品衛生法における「清潔と衛生的」の意味／新しい時代への突入—管理対象の変化と拡大／異物混入はフードチェーンのすべての段階で起きる／全てお申し出に占める異物混入の割合／施設別のお申し出数の集計／お客様からの異物混入のお申し出時の対応で、異物混入はどこで起きるか、そしてそのクレーム対応についての解説である。

第2章は、食品衛生7Sの概要／原料、製造工程、包装工程／具体的な対策であり、食品衛生7Sを土台にした異物混入対策についての解説である。

第3章は、製品の自主回収の実態／自主回収における「異物混入」の実態／異物混入の公表・自主回収の判断基準などであり、「異物混入を限りなくゼロにする製造現場の試みが必要である」と述べ、しかし確実にゼロにすることはできないため、異物混入時に食品を自主回収やメディア上に公表する基準の考え方についても解説している。実際のクレーム対応では「自社に責任がある」と常に考え、誠実な客対応が改善に繋

がるとも述べている。

第4章は、お客様（消費者）対応の変化／一般的なお申し出の対応手順－異物混入のお申し出の初期対応の大切さ／初期対応の失敗事例－まるか食品の異物混入対応の問題点／異物混入に対する原因調査と改善／お申し出の保証は現状復帰が原則／対応困難なお申し出への対応／不祥事発生時のクライシスマネジメント／クライシス対応の失敗事例－マクドナルドの記者会見の問題点／おわり－異物混入や不祥事を起こさないために、著者の長年の経験に基づく内容が十二分に網羅されている。

クレーム対応の基本原則は、「商品を通じて不快な思いをさせたことへのお詫びを行う」、「自社に責任がないかのような対応を絶対にしないこと」、一方、「自社に責任がない場合には現状復帰（商品の交換、返金）以上の要求には絶対に従わないこと」を挙げている。客からクレームは、企業の窓口や保健所などに持ち込まれて個々に対応されてきたが、客が SNS（Social Networking Service）を用いて広く社会にその内容を公表する事例が出てきているおり、客から情報が広く発信された場合の初期対応の手順についても詳しく解説されている。

異物混入をなくすために、いま一度基本に立ち返り、清掃面、衛生面などを見直し、また、悪質なクレームへの対応については、適切な「初期対応」を行ったうえで、そのケースに応じて毅然とした冷静な対応が必要となる。

はしがきに「クレーム」という言葉には「嫌なもの」「避けるべきもの」という後ろ向きなイメージがつきまとうため「お申し出」「ご指摘」という言葉を用いることで「自分たちをよくするもの」「積極的に取り組むもの」という前向きのイメージに転換・・・と書かれているが、「客の視点に立つ」との考えではなく、「担当者の立場」が優先するかの表現があり、違和感を感じず。

本書は、食品のクレーム対応についての解説書であるが、製造業全般にも言えることであり、特に品質管理の関係諸氏には是非目通ししてほしい。経験豊富な著者の会心の一冊でもある。（学会事務局）