



## 接客クレーム・事故防止マニュアル

### 事件事例から学ぶ

#### 1. クレームと 保険事故の違い

- (ア) 予約したのに満席だと言って断られた
  - (イ) 結婚記念日の日にプレゼントした嫁のバッグにアルバイトがタレをこぼした
  - (ウ) 誕生日に予約したのにケーキが出てこなかった 謝罪してタダにしろ！
  - (エ) 注文した料理と違う料理が出てきて 商談が台無しになった
  - (オ) お客様が帰られる際に自分で入れた靴箱に違う靴が入っていたので弁償しろと言われた
  - (カ) お客様から預かった靴をお帰りになる際に出すときに紛失してしまった
  - (キ) 挨拶が悪いと言われ 料理代金を拒まれた
  - (ク) 配膳する際に うっかりタレをお客様の服にこぼしてしまった
  - (ケ) 出した料理の中に虫が入っており もう一度出しなおせと言われた
  - (コ) 出した料理の中に虫が入っており お客様が気分を悪くされお帰りになられた
  - (サ) お茶を出したときに うっかりお客様の腕にかかってしまいやけどを負わせてしまった
  - (シ) 店の前の看板が風で飛んでしまい 通行人に当たりけがをさせた
  - (ス) 店の前に自転車で来られたお客様が自転車がない！弁償しろと言われた
  - (セ) 店内の石畳が濡れていて お客様が滑って転んでけがをした
  - (ソ) 飲食中に酔ったお客様が椅子から落ちてケガをした
  - (タ) 個室内でお客様が自分のカバンにつまづいて転んでしまった
  - (チ) お店の駐車場の車止めのボルトが緩んで車を傷つけた
  - (ツ) 昨日来られたお客様が 料理を食べて お腹を壊したと言ってきた
  - (テ) 3日前に来られたお客様が 食中毒を起こしたとクレームを言ってきた
- ..... **全て保険で支払われるわけではありません！**

2. 法律上の賠償責任があるか・否か → 損害賠償する必要はあるか・否か

3. 事故性（事象）があるか どうか → こちらに原因があるか どうか

① 対物賠償事故・・・仕事の瑕疵（かし）が原因で お客様の持ち物（車 カバン 衣類 靴など）に損害を与え（汚損 破損）させてしまった

記号（ ）

② 対人事故・・・仕事の瑕疵（かし）が原因で お客様の身体に損害（ケガ や病気 人格権侵害）を与えた

記号（ ）

③ ただのクレーマー

記号（ ）

### 3. 判断するポイント

事故の結果で判断するのではなくて その結果を引き起こした原因を確認することが重要

オとカの違い 靴の管理が誰だったのか。

転んだ原因が何だったのか

こちらの食材が直接の原因だったのか

何を召し上がったのか 前日 前々日に食べられた食材は？

**ハインリッヒの法則：** 1の重大事故や災害の下には29の軽傷事故がありその下には300の無傷の事故がある

## 5. 事故があっても慌てない

- ・ お客様に言い分を冷静に聴く。途中で口をはさまない
- ・ お客様の氏名・連絡先・住所を確認する。言い分が何か明確にする
- ・ 保険事故になると判断した場合の個人情報の対応には了解を求める
- ・ 衣類やカバンなどであれば 写真を撮っておく
- ・ クリーニングに出される場合は領収書を保管していただく
- ・ 衣類などを預かる場合は 写真を撮って預かり品の受領書があったほうが良い
- ・ その場でケガをされた場合は できるだけ病院に付き添う
- ・ 診断書を取り付けてもらう
- ・ むやみに賠償することを伝えない・約束しない・一筆もとらない・金銭を渡さない

- ・クレームのひどいお客様の場合は 後日相談して連絡すると伝える
- ・特に身体事故だった場合 直近で食べたものやその人の体調等で状況が変わることもるので 慎重に対応する → 事前打ち合わせが必要
- ・初動で8割方向が決まる → さらなるクレームにならないようにする

#### 4. お店の法律上の責任・・・グループでディスカッションしましょう！

##### (1) 施設管理の責任

- ・強風で看板が飛んで自転車にあたってケガをした  
さて、あなたはどのようにするでしょうか？



##### (2) 業務中の責任

- ・配膳中にうっかりして珈琲がスーツにかかってしまった  
さて、あなたはどのようにするでしょうか？



##### (3) 仕事の結果の責任

- ・作った料理に傷んだ食材が入っておりお客様が腹痛をおこした  
さて、あなたはどのようにするでしょうか？

# 食中毒予防

## 7つのチェックポイント

① 食材や調理済み料理を  
**常温放置**していないか



② **保存温度**は適切か



③ **十分に加熱**をしているか



④ **生肉料理**は提供していないか



⑤ 食材ごとに調理器具は  
しっかりと**使い分け**ているか



⑥ 手指や調理器具はしっかりと  
**洗浄・除菌**できているか



⑦ 毎日決められた箇所を  
**決められた手順で清掃**しているか



許可なく複製・改定・譲渡を禁じます

花王プロフェッショナル・サービス株式会社 KAO



★研修メニューはこちら・・・・・・・・

- ・店舗のリスクマネジメント
- ・事故発生時の初動対応や事故防止の社員研修
- ・ハラスメント研修
- ・店舗のカスハラ対策
- ・お店の売上を上げたい！

- ・社員のモチベーションアップを図りたい！
- ・新しいメニューを作りたい などなど

★★★★★★★★★ お問い合わせはこちらまで

〒541-0058 大阪市中央区南久宝寺町2丁目1-9-902号

株式会社 キャリアリング 吉田 抄世 09037101293