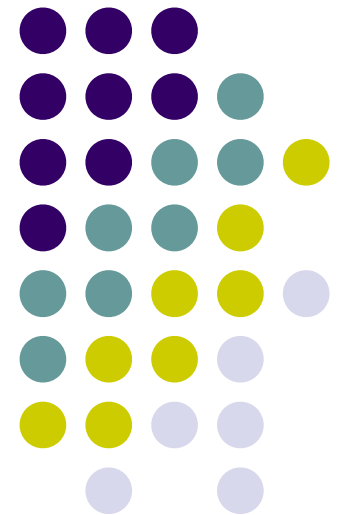


# 品質管理⑪ お申し出対応

---

MTIフードデザイン研究所

氏名： 生駒朋己





# 品質管理のコンテンツ

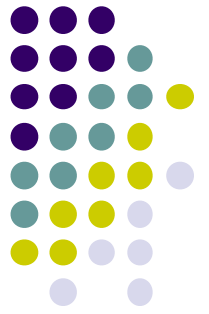
レベル		内容	ポイント
初級編	1	ABC	当たり前のことを馬鹿にしないでちゃんとやる
	2	5S	品質管理の基本は、5Sです。（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）
	3	細菌管理	細菌はつけない・ふやさない。どの工程で起きたかを早く発見するコツ
	4	異物管理	「入るを制して、出るを制する」
	5	一般衛生管理	一般管理点による管理のポイント
	6	HACCP	回収などの重大問題に発展するところはココ
中級編	7	管理者の役割	マネージャーは「自分は各部門の社長」だと自覚すること
	8	文書と記録	記録を残して見える化する。それが企業を守る
	9	コンプライアンス	守るのは法律よりも厳しい社会常識、だからそれより厳しく社内規定を設定する
	10	リーガルリスク	食に関する法律は沢山ある、どれに抵触してもアウト！
	11	お申し出対応	お客様からのお申し出対応は、最優先事項です
	12	リスクマネジメント	それぞれの部門でどんなリスクがあるかご存知ですか？

# 目次



今日のポイント	今日のポイント
I お申し出対応の心構え	1.お申し出はお客様からのプレゼント
	2.対応によっては会社を揺るがす大事件へ
	3.誠意ある対応
II お申し出対応の流れ	1.お申し出対応の流れ
	2.お申し出受付表
	3.お申し出内容の大別
	4.原因分析～拡大鏡による観察～
	5.原因分析～カタラーゼ反応と細菌同定～
	6.工場内での分析と専門業者による分析
	7.一次回答の重要性
	8.原因の追究
	9.スピードが重要
	10.期間ごとに分けて考える対策
	11.タンパーエビデンス
	12.社告について
III 教育	1.日ごろの従業員教育
	2.お申し出発生時の教育
	3.お申し出の情報共有
IV 環境	1.環境のお申し出対応
今日のまとめ	今日のまとめ

# 今日のポイント



- ・お客様からのお申し出は「**プレゼント**」です
- ・**誠意**と**スピード感**を持ち、**最優先**で対応します
- ・対応を間違えると、会社の存続を揺るがすことになります

- ・お申し出対応は面倒だ、という考えは捨て、工場を改善していける**ヒント**だと考えます
- ・お客様は不安に感じたり、困っているなので、お客様の立場のなつて**誠意ある対応**をします

