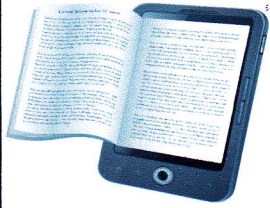


電子レポート



食品工場における 異物・品質クレームへの対応法

★食品衛生に関する対応が益々求められる中、メーカー・工場担当者はお客様からのクレームにどのように対応すべきか？
クレーム対応担当者だけでなく、製造に携わる方全てが知っておきたい基礎的事柄から、対応実務の進め方に関するヒントまで、幅広くお役に立てる内容です。

<著者> 河岸 宏和 氏

■ご活動

農場から食卓までの品質管理を実践中。
これまでに経験した品質管理業務は、養鶏場、食肉処理場、ハムソーセージ工場、餃子・シュウマイ工場、コンビニエンスストア向け総菜工場、玉子加工品工場、配送流通センター、スーパーマーケット厨房衛生管理など多数。現在は、大手流通本部の品質管理を実践中。

<著者より>

食品工場で発生するクレームはゼロには出来ない物です。しかし、クレームが発生するからくりをひもとき、再発防止策を立てることで、クレーム発生率をゼロに近づけることは出来るはずです。

小さなクレームの発生原因を探しだし、再発防止策を立て従業員教育を行うことがクレームを防止する唯一の方法になります。

クレーム発生から従業員教育実施までのお手伝いになる一冊です。

<内容>

- 1.クレーム処理の流れ
 - 1.1 クレーム発生から受付まで
 - 1.2 クレームの処理手順
- 2.市場回収を考える
 - 2.1 会社の考え方が明確になる回収の判断
 - 2.2 会社の方針が大切です
- 3.クレームの分類・分析と対策
 - 3.1 クレームの分類
 - 3.2 数値化が必要
 - 3.3 異物の特定を行う
 - 3.4 物理的有害対策の考え方
 - 3.5 工場内の異物に関する考え方
 - 3.6 再発防止策について
 - 3.7 設備リストを作成しておく
 - 3.8 異物の混入原因を探し出します
 - 3.9 異物混入を起こさない体質を作る
 - 3.10 事務所の中も点検します
 - 3.11 従業員に当事者意識を持たせる
 - 3.12 クレーム発生時の教育
 - 3.13 日付ミスの防止策
- 4.教育体制
 - 4.1 従業員の採用時教育について「No Pay No Work」
 - 4.2 従業員を大切に考えているか
 - 4.3 人間はいい仕事をしたい
 - 4.4 自分の機械だと思わせる教育を行う
 - 4.5 「褒め称えること」の重要性
 - 4.6 教育は面接の時から始まります
 - 4.7 三週間は識別が必要
 - 4.8 新入社員教育で必要となる項目
 - 4.9 管理者教育について
 - 4.10 仕入れ業者教育について
 - 4.11 具体的に関係者すべてに教育が必要

発刊 2011年10月 定価 4,935円 (税込)

著者割引価格: 3,948円 (税込)

体裁 A4判変形 38ページ オールカラー
書籍 または PDF (CDROM) 版にて提供 (申込時にご選択下さい)

※本書はメール便 (ヤマト運輸) による発送となります

※内容見本は、ホームページ

⇒<http://www.johokiko.co.jp/publishing/BC111004.pdf>
にてご確認いただけます。

★書籍申込書

FAX : 03-5740-8766. または、→<http://www.johokiko.co.jp> にて

(書籍申し込み要領) ※FAX番号はくれぐれお間違えの無い様お願い致します。

◎右記記入の上、FAXでお申込を承ります。

FAX: 03-5740-8766まで!

◎お申込書を確認次第、書籍、請求書および振込要領をお送りいたします。

◎未発刊の書籍をお申込の場合、申込書を確認次第、受領書をお送りいたします。

発行時に弊社より書籍、請求書および振込要領をご送付いたします (送料は弊社負担)

◎お支払いは請求日翌月末日までに、銀行振込にてお願いいたします。原則として領収証の発行はいたしません。

◎振り込み手数料はご負担ください。

★<http://www.johokiko.co.jp/>

の申込みフォームからも承ります!

書籍名	BC111004	媒体	冊数	住所〒
異物クレーム 電子レポート	書籍・PDF			
会社名	TEL		FAX	
所属部署・役職等	申込者名			
E-MAIL	上司役職・氏名			
今後ご希望の案内方法にレ印を記入下さい (複数回答可) <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> 不要				

ご連絡頂いた、個人情報は弊社商品の受付・運用・商品発送・アフターサービスのため利用致します。今後のご案内希望の方には、その目的でも使用致します。今後のサービス向上のため「個人情報の取扱に関する契約」を締結した外部委託先へ、個人情報を委託する場合があります。個人情報に関するお問合せ先policy@johokiko.co.jp