

第2回 JASMEQゼミ食品製造の現場を考える**「苦情・内部事故発見と現場での改善・是正」を開催しました（JASMEQ顧問 監物今朝雄）**

「食品工場の現場から」をテーマに、従来のセミナーや学習会等の「知見を広げる」ことを目的とした内容とは少し違った形で、製造現場から「考え・交流」できる場として、お互いの問題への取り組みを参考にしあえる集まりにしたいと考えて、JASMEQゼミ「食品製造の現場を考える」の、第2回（前回は2017年3月）を開催しました。

おいそがしい中、6社9名の参加をいただきましたが、皆様にも参考にさせていただければと思い、概要を報告させていただきます。

1 講師及び参加者からの問題提起**① クレーム対応のポイントと課題として**

- ・クレーム対応ってどの部署が？・発生させた部門が最も考える仕組みは作れる？・クレーム対応で一番大切なことは⇒消費者・取引先（納品販売先）・会社工場にとって⇒二度と同じクレーム事故を発生させないこと⇒ただ「クレームとは忘れるものであること・過去に起こしたクレームを「思い出させ」「検証」する方法は？

との問題提起をいただき、実践事例の報告してもらいました。

② 苦情対応の大切さを改めて考えて見るとして

- ・初期対応の大切さ（現状はますます「拡散」等難しくなっている）・現場での「そんなことが起こるはずがない」の対応が命取り・事故回収事例、グットマンの法則等によるお客様満足度を得るための課題は？との問題提起をいただきました。

③ 現場の不具合の見つけ方として

- ・消費者の価値観や立場で見たらどうか？・製造者の目との違いに気付いているか？・現場作業者が見ていないところが事故に繋がらないか？

事例及び管理運営基準ガイドラインの注目事例等から、問題提起をしてもらいました。

④ 休憩後後半では、対面形式に机を並べ替えて、参加者からの報告交流交換を行いました。

- ・A社の「社内事故対応・改善」事例として、取組体制とその書式等の発表。
- ・B社からは「出荷判定」の権限と基準のあり方、現場の巻き込み方の工夫についての課題提起。
- ・C社D社からは夕礼や会議を活用しての、過去事例の共有及び同種事故事例の検討事例。
- ・E社からはPCデータ化することでの活用と、一部部署しか活用していないことへの、今後の課題。
- ・F社からは、規模が小さくて担当部署（責任部署）がハッキリしていない場合の対応の仕方についての現状と課題。

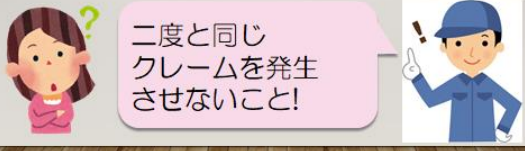

また、講師陣からも異物混入事例についての調査事例と、それぞれの部署への「広げ方」（事務所も含め自分のところは関係ないではなく）の事例。

新商品の開発、提案については「苦情事例」「対応改善事例」が、分析できる組織であるかどうか、ポイントとなるとの指摘がありました。また、JASMEQからは、現在進められている「HACCP制度化」により、営業（製造業）許可更新の要求内容として「改善措置の記録」の提出が求められていることも報告され、今後とも課題として行きたいとの報告をさせていただきました。

2、今後も引き続きのご協力をお願いします。

いただいた出席者アンケートにもありますが、「現場の参加」や「現場への教育と能力・熟練度評価（UP判定）「現場との課題共有」については、多くの課題があることを再確認させていただいた学習会になったと考えています。JASMEQの帳合先との関係においても、「事故削減・

減少」の成果をあげることは、恥ずかしながら成果を上げているとは言い難い状態でもあります。皆さんのご意見を参考に、この「食品製造の現場を考えるゼミ」をシリーズ化して、皆さんと共に成果に結びつけられればと、考えていますので、今後ご協力いただければ幸いです。

<p>クレーム対応で一番大事なことは、お客様に誠心誠意誤って許してもらうことである？</p> <p>異物混入クレームが発生！ 営業部門が菓子折り思ってお客様のところに謝罪に行き、お客様も納得していただきました。</p> <p>これでこのクレームは終わりでしょうか？</p>	<p>クレーム対応で一番大事なことは何なの？</p> <p>二度と同じクレームを発生させないこと！</p> 
<p>クレームとは・・・忘れるものである</p> <p>1週間後・・・よく覚えている 1か月後・・・なんとなく覚えている 1年後・・・そんなことあった？ 2年後・・・記憶の中から抹消され!? 3年後・・・同じ事故発生!!</p>	<p>皆さまへ・・・</p> <p>製造現場の人が過去に起きたクレームを忘れずその対策を継続してための「しくみ」を考えてみてください。</p> 

<編集後記>

■「HACCPリーダー養成講座（3日間）」の案内と申込受付中です。

2018年3月26日（月）～28日（水）の3日間

責任講師：加藤光夫講師（株フーズ・デザイン）他

場 書：新宿区大久保 生協パルシステム連合会2階会議室

協 賛：パルシステム協力会品質管理部会 受講料：30,000円/1人

<ご案内が届いていないようでしたら、要求下さい>

■「JASMEQ食品製造安全管理認証」の審査が進んでいます。

「HACCP制度化（食品衛生法改訂）」に伴い、今後法律として要求される、HACCP管理体制の構築についての、現状評価と維持向上の支援として、まずはJASMEQ組合員を優先的に、審査を進めています。2月中には第一次認定として、三社様に認定証を発行させていただく予定です。

<JASMEQ組合員以外でも、審査支援対象としていますので、興味をお持ちいただけるようでしたら資料等のご案内をさせていただきますので、連絡下さい>

皆様には、BCCでお送りしていますが、関係者への送付希ありました紹介（メールアドレス等）下さい。また、今後不要な方もお手数ですが連絡をお願いします。

協同組合JASMEQ(ジャスメック)監物今朝雄・中村優

〒169-0072 東京都新宿区大久保2-3-4 出光新宿ビル 4階

Tel 03-6205-6677 Fax 03-6457-6759

E : k.kenmotsu@jasmaeq.com

E : m.nakamura@jasmaeq.com

皆様のご意見、感想をお待ちしています。（直接メール返信でも結構です）

ご意見、感想

お名前 _____（匿名希望は希望ペンネーム等 _____）

御社名 _____（ 公開可 非公開希望 ）

次号以降への掲載 _____ 掲載希望 _____ 掲載は希望しない。

（以下、自由に記載いただきメール、及びFAXで送信下さい。）

題名（無くても結構です）