



第19回 ORA危機管理事例発表大会 『クレームのなぜ？ メニュー表示のなぜ？を極めよう！』

飲食店の現場スタッフが一番勉強したいテーマが【クレーム対応】です。お店で起こりやすいクレーム例で事態を大きくさせない対応、予防体制について考えます。もうひとつのテーマは、今春、課徴金制度が導入された【メニュー誤表示の対策】、メニュー表示で○・×の事例とともに今後の体制を考えます。今回は、来場者にも参加していただき、各社の現場事例や本部の取り組み紹介や専門家のアドバイスと一緒に考える発表大会です。店舗責任者・スタッフはじめ本部管理者など多数のご参加をお待ちしております。



一般社団法人 大阪外食産業協会

副会長・食の安全・環境部門長 武田千春
食の安全・危機管理委員長 吉田宗利

クレーム編

1. 体調不良などの有症クレーム対応

店の料理を食べてお腹が痛くなったとお客様から連絡があった事例について、店長の初動はどうするのか？を考えます

2. 異物混入のクレーム対応

食器の破片・害虫・髪の毛などが料理混入を未然に防ぐ対策は？

3. アレルギーのクレーム対応

小麦アレルギーのお客様からお店で提供しているポテトフライは大丈夫かとの問合せの事例について、貴方ならどう答えますか？
【食物アレルギー勉強会】

メニュー表示編

4. メニュー表示違反で罰金!?

今春から課徴金制度が導入されたメニュー表示違反对策について学び、新メニューにふさわしいネーミングを考えます。

【メニュー誤表示対策勉強会】

(株)インフォマート 所長 小杉明氏／係長 河野秀和氏

コーディネーター

小西和久 食の安全副委員長
(株)中部衛生検査センター・統括マネージャー

パネリスト

吉田宗利 食の安全委員長
がんこフードサービス(株)・執行役員副本部長

橋詰剛敏 食の安全副委員長
(株)ダイナック・品質保証本部長

石田真澄 氏
(株)鳥貴族・QSC推進部マネージャー

佐伯和香子 氏
大起水産(株)・品質安全管理部長

紫合一哲 氏
(株)中央微生物検査所・食品衛生コンサルタント部門長

日時 平成 28 年 **9月27日(火)**
14:00~16:30

会場 **ハグミュージアム5F** TEL: 06-6586-3789
大阪市西区千代崎 3 丁目南 2-59



危機管理事例発表大会は、チケット制です。

【前売(1人・税込)】: **2,000 円**【当日(1人・税込)】**2,500 円**

※前売 5 枚購入で招待券 1 枚プレゼント。

※前売チケットは下記申込書にて 9 月 16 日(金)までに
ORA事務局へ FAX にてお申込み下さい。

※お申込み確認後、チケットとご請求書を送付します。

お問合せ先 ORA事務局【TEL:06-7668-5575】



地下鉄長堀鶴見緑地線「ドーム前千代崎」駅下車 ①出口より徒歩 3 分
阪神なんば線「ドーム前」駅下車② 出口より徒歩 3 分
JR 環状線「大正」駅下車 正面の信号を渡り右へ徒歩 7 分
※専用駐車場はございません。公共交通機関をご利用ください

第19回 ORA 危機管理事例発表大会(9/27)申込書

ORA 事務局【FAX:06-7668-1075】

危機管理事例発表大会 前売チケット・お申込み枚数			枚
会社名		TEL	
申込者氏名	〔役職〕 〔氏名〕		
チケット送付先	〒		