

従業員のための教育冊子

# 「ルールブック」で 職場がみえる 意識が変わる



# お客さま第一の仕事进行しよう

仕事をするにあたって一番大切なことは

もし自分がお客さまだったら、という意識を持って行動することです。

お客さまに満足していただき、喜んでもらってこそ

㈱トモは繁盛し、私たちも豊かになるのです。

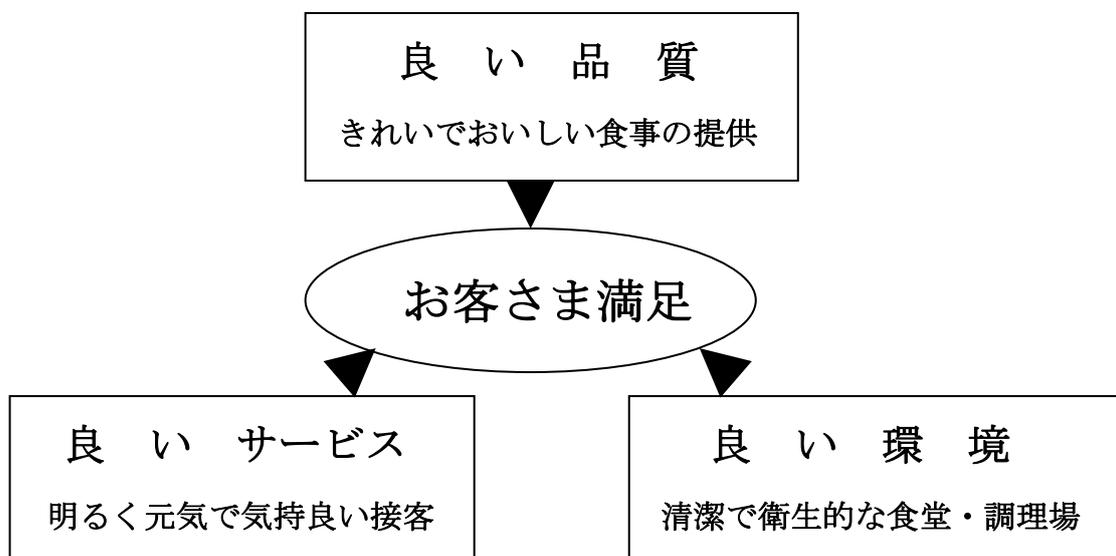
## 守るべき基本は Q-S-C の3原則

Quality (クオリティー) . . . . . 良い品質 (商品)

Service (サービス) . . . . . 良いサービス (接客)

Cleanliness (クレンリネス) . . . . . 良い環境 (衛生)

この3つをレベルアップすることで、お客さまの満足度が高まります。



## I. 社内で守るルール

お客さまに満足していただける仕事をするには、なによりもみんなが気持ちよく働ける職場でなければなりません。そのために次のようなルールを守って下さい。

### 1. 基本はあいさつから

あいさつはコミュニケーションの最初の一步です。  
「おはようございます！」こんな些細な明るい一言が、人間関係を豊かにする大きな力を持っています。

入社時	おはようございます。
退社時	お先に失礼いたします。
仕事開始時	よろしくお願ひします。
仕事終了時	お疲れさまです。 後、よろしくお願ひします。

\* 明るく元気な声で！

### 2. 食品を扱う社会的責任感を

社会に食品を提供する仕事をする者にとって、「安心」「安全」は最も厳守すべきことがらです。

常日頃の手洗い、身だしなみ、汚れたところを美しくする、など衛生的な状態を保つことに、すべての人が関わらなければなりません。

また従事する人は全員、月2回の腸内細菌検査を受ける義務があります。

### 3. 身だしなみをしっかりと

身だしなみには、なによりも衛生上清潔さが求められます。またお客さまと接するときは、あなたは会社を代表する者として見られています。

次のようなことに特に注意して下さい。

- ① 頭髪・髭 常に清潔に、男性の長髪や髭は禁止。  
自髪の色（黒）が大原則。（過度な染色は禁止→抜けやすいから）  
調理時に髪の色が落下しないよう、決められた帽子、三角巾などを正しく着用すること。

- ② メイク・香水 華美な化粧をしない。(特に匂いが移るようなものは禁止)
- ③ アクセサリー 就業中は、イヤリング、ネックレス、指輪、時計などすべてのアクセサリーを外すこと。
- ④ 爪 爪は短く切り、マニキュアやネイルアートをしないこと。
- ⑤ 作業衣 決められた作業衣を、いつも清潔を保ち、正しく着用すること。

\* いずれも見た目の印象を良くするとともに、異物混入などの原因となる危険を取り除くためです。

#### 4. 出退勤時の注意

お客さまに不快感を与えるような服装や態度は厳禁です。いつも「会社を代表している」という自覚と誇りを持って下さい。特に次のようなことをしてはなりません。

- ① サンダル、つまかけ、ミュールでの出退勤
- ② 作業衣での出退勤
- ③ ガムや食べ物を口に入れての出退勤
- ④ 仕事に不要な物の持ち込み

以上の他に、会話の言葉使いにも気をつけましょう。

#### 5. 勤務スケジュールについて

勤務シフトは、円滑な仕事を進めるに当たって、最も大切な事柄です。一度決定したシフトは、スタッフ全員が必ず守らなければなりません。

##### ① 決定シフトの確認

- ・ シフト表に問題がある場合は、早急に責任者・担当者まで直接連絡しシフトの交換を依頼して下さい。

## ② 遅刻、早退、欠勤について

- ・ 遅刻は早急に事業所へ連絡すること。
  - ・ 早退は責任者・担当者に申し出て、判断を仰ぐこと。
  - ・ 止むを得ない事情で欠勤する場合は、直ちに責任者・担当者へ連絡すること。この場合、事前に代わりを立てておくこと。
- \* 無届けは厳禁です。他のスタッフに迷惑を掛けないよう、出来る限り早く連絡・相談して下さい。

## 6. 社内のコミュニケーションについて

### ① 基本的な考え方について

コミュニケーションとは、人と人との考えの交換です。私たちの職場では男女、年齢、家庭事情など、さまざまな違いを持った大勢の人たちが働いています。

そのなかで、うまくコミュニケーションを行うには、「相手を思いやる気持」がなければなりません。同僚に対しても、お客さまに対しても、相手の気持を考えて話をするを、常に心がけて下さい。

### ② 引き継ぎ帳の設置について

- ・ 引き継ぎ帳を事務所・休憩室に設置します。

当社では、交代制の事業所が多いので、スタッフ間のコミュニケーションが不足がちになります。連絡事項や引き継ぎ事項を必ず伝え、コミュニケーションを良くするために、引き継ぎ帳を活用します。

- ・ 出勤した日は必ず引き継ぎ事項に目を通し、また記入して下さい。

書く内容は、連絡事項、引き継ぎ事項を忘れずに記入します。その他に質問、意見、普段感じている改善提案などもOKです。

\* 但し、他人を批判することや、シフトに関することは記入してはなりません。

- ・ お客さまからのご指摘を記入して下さい。

特に、お客さまからご注意いただいた内容や、お褒めの言葉をいただいた時は必ず記入して下さい。

ご注意の内容を皆で共有して、再度同じご注意をいただかないよう教訓とします。お褒めの言葉は励みとして、より良い仕事ぶりに活かします。

ご指摘いただいた日付、お名前（どなたから）、状況、原因、反省などを記入して下さい。

### ③ ミーティングの実施

- ・ 報・連・相を徹底し、チームワークを高めるために、予め日時を指定してミーティングを実施します。
- ・ 全員出席が原則です。どうしても参加できない場合は、理由を担当者に伝え、承認を得なければなりません。
- ・ ミーティングの場では、積極的に前向きな意見や質問をして下さい。

## 7. その他の守らなければならないルール

### ① 金銭や貴重品の取り扱い

- ・ 私物の貴重品や多額の金銭は、紛失事故を防ぐために事業所へ持ってきてはいけません。

### ② 公私混同をしない

- ・ 事業所の電話を、私用で使ってはなりません。
- ・ 携帯電話は、作業中は電源を切るか、マナーモードにしておくこと。作業所内に持ち込んではいけません。
- ・ 食材や備品など会社の物などを、私的に使用することは厳禁です。

### ③ 喫煙の注意

- ・ 事業所での喫煙は、許可された場所以外ではなりません。

#### ④ 人間関係の注意

- ・ 上司や同僚の陰口を言ってはなりません。(言う本人の品格が下がります。)
- ・ いじめや嫌がらせ、性差別をしてはなりません。(社会的に批判されるとともに、する本人の人格が下がります。)
- ・ 仕事上、事実を隠したり、うそを言ってはなりません。

\* 同じ職場で働く人たちに対し、このような言動や行為は、チームワークを乱し、なによりも自分自身が小さな醜い人間になってしまいます。

同じ目的を持って、協力し合う仲間とは、明るく前向きな気持と態度を忘れずに、お互いに人格を高め合っていきましょう！

#### ⑤ してはならないこと

- ・ 会釈、お辞儀をしない。(知らんぷりをする)
- ・ 大声や奇声を発する。
- ・ 大きな音を立てる。
- ・ 酒気を帯びて出勤する。
- ・ ケンカをする。

## II. お客様対応のルール

どのような事業もお客さま無しには成り立ちません。お客さまあつての仕事です。最も大切なお客さまに対応するに当たり、次のようなルールや常識をしっかりと身につけて、お客さまの誰からも「トモの人たちは気持の良い、素晴らしい人ばかり！」と言ってもらえるような、接客を心がけましょう。

### 1. 言葉使いを正しく丁寧に

#### ① お客さまとの会話「七大接客用語」

お客さまとの会話で、最もよく使われる言葉です。

「いらっしゃいませ。」  
「ありがとうございます。」  
「はい、かしこまりました。」  
「少々お待ちくださいませ。」  
「お待たせいたしました。」  
「申し訳ございません。」  
「失礼いたします。」

#### ② お客さまと会話するときに注意する言葉使い

普段の言葉使いと、お客さまとの会話（接客）に使う言葉使いとは違います。「好ましい言葉」が無理なく話せるよう心がけましょう。

好ましくない言葉使い	好ましい言葉使い
お客	お客さま
誰ですか	どちら様でしょうか
男の人、女の人	男性の方、女性の方
何ですか	いかがでしたか
できません	いたしかねます
すみませんが	恐れ入りますが お手数ですが
めんどろですが	お手数をおかけしますが
どうですか	いかがでしょうか
見せてください	拝見させていただきますか

いますよ	はい、おります
いません	席をはずしております
名前はなんていうのですか	失礼ですが、お名前のほうお聞かせ下さい
〇〇さんですか	〇さまでいらっしゃいますか
わかりました	かしこまりました
わかりません、知りません	わかりかねます、存じかねます
今	ただ今
あとで、さっき	のちほど、先ほど
あっち、こっち、そっち	あちら、こちら、そちら
すぐ行きます	直ちにお伺いいたします
いいですか	よろしいでしょうか
教えます	ご説明いたします
繰り返します	復唱いたします

### ③ 電話での言葉使いと対応

#### i 第一声（ハキハキと）

「お電話ありがとうございます。トモの〇〇事業所でございます。」

#### ii 4回以上のコールで出た場合

「お待たせいたしました。トモの〇〇事業所でございます。」

#### iii 業者の場合

「いつもお世話になっております。」

#### iv 本社や他事業所の場合

「お疲れさまです。〇〇です。」

#### v 他の者へ取り次ぐ場合（担当者など）

「〇〇ですね。はい、かしこまりました。失礼ですがどちら様でしょうか？  
少々お待ちくださいませ。」

#### vi 指定の者が不在の場合

「申し訳ございません。ただいま留守をしております。こちらからお電話  
させていただきますので、お名前とお電話番号をお聞かせくださいませ。」

#### vii お客さまからの質問やご指摘を受ける場合

「ただいま責任者と代わりますので、少々お待ちくださいませ。」

- \* 自分で答えられる範囲であれば丁寧にお答えし、その内容を責任者・担当者に報告します。

#### viii 通話を終えて、電話を切る時

受話器は、相手が切るのを確認してから置きましょう。

- ☆ 電話は、相手が見えないので、言葉使いや話し方や息使いまでもが印象に影響を与えます。

あなたの電話対応で、会社（事業所）のイメージが作られますので、特に丁寧な対応を心がけましょう。

## 2. お客さまへの簡単な対応

あなたがまだ仕事のことをあまりわかっていなくても、お客さまはあなたを新人だとは思ってくれません。

いろいろと聞かれたりすることがありますが

- ① 自分の知っている範囲で、お客さまに親切に対応してください。
- ② わからないときは、「只今聞いてまいりますので、少々お待ちくださいませ。」  
「只今責任者を呼んでまいりますので、少々お待ちくださいませ。」とお伝えし速やかに対応してください。

- \* 大切と思うことはメモに記録し、速やかに上司に報告すること。  
(悪いことほど早く報告を！)

☆ 大切なのは、あなたの一生懸命なまごころと笑顔です。

## 3. お客さまからのご注意、ご指摘

直接の原因があなたにないとしても、お客さまからご注意やご指摘をいただくこともあります。ご指摘内容の対応は担当者が行いますので、早く確実に報告をしてください。

対応には、次のようなことに注意すること。

- ① お客様に対して、最後までまじめな態度で話をお聞きします。
- ② 言い訳や反論は絶対にしてはなりません。
- ③ お客様の勘違いなど、こちらに非がなくても、話はすべてお聞きします。
- ④ 第一声は「申し訳ございません」と言います。
- ⑤ 「申し訳ございません。ただいま責任者を呼んでまいります。少々お待ちくださいませ。」と答えて、速やかに担当者に報告してください。
- ⑥ お客様のご注意、ご指摘はどんな些細なことでも、必ず責任者まで報告してください。

\* あなたが、「これくらいは問題ない」と判断して放っておくことは絶対にいけません。(大事(おおごと)になってしまった例がいくつもあります。)

#### 4. お客様に対して、絶対にやってはならないこと

- ① お客様と目線を合わさない。(知らんぷりをする。)
- ② お客様と会っても、会釈、お辞儀、挨拶をしない。
- ③ お客様に言い訳をする。反論する。けんかする。
- ④ お客様を指差す。
- ⑤ 一部のお客様を特別扱いする。

良い職場環境は、私たち全員が積極的に作り上げるものです。

ルールをよく守り、明るく楽しい職場作りに取り組みましょう！

## HACCPの考え方を取り入れた 衛生管理運用ハンドブック (携帯用)

会社名: **株式会社トモ**

氏名: \_\_\_\_\_

公益社団法人日本給食サービス協会  
公益社団法人日本メカニカル給食協会

このハンドブックは、委託給食会社の従業員が、HACCPの考え方を取り入れた衛生管理を行う際に、特に重要となる内容を掲載しました。

もっと詳しく知りたい時は、「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理要綱～委託給食事業者～」をご覧ください。

必要に応じて自社のルールや教育記録を書き込むことができますので、衛生教育のツールや教育訓練の一端として活用することができます。

自社の社名や食品名の方針が明記(記入)できます。

### 食中毒予防 3原則

食中毒菌を  
**付けない**

清潔

ヒト・食品・器具の清潔保持

食中毒菌を  
**増やさない**

迅速・冷却

調理は迅速に  
冷蔵保存  
**5°C以下**

食中毒菌を  
**やっつける**

加熱

十分な加熱調理  
中心温度 **75°C以上1分以上**

二枚貝等/ノロウイルスに汚染されている可能性がある場合は85°C～90°Cで90秒以上

特に「ノロウイルス」等ウイルス性の食中毒は、食品中では増えないので「付けない」「やっつける」の2つがとて重要です。

### 食中毒菌が増えちゃう3つの条件

**温度**

多くの食中毒菌は20～50°Cで繁殖に有利です。

**栄養分**

食品中には細菌が繁殖するための栄養分が豊富に含まれています。

**水分**

細菌が繁殖するには水分が必要で、食品には水分が豊富に含まれています。

3つの条件がそろうと、時間がたつと **食中毒発生**

危険温度帯

近所に感染する

…そのため、**こんな管理は危険!**

- ×入荷した要冷蔵品の常温放置
- ×仕掛中の食品の常温放置
- ×盛付後長時間常温で放置した食事の提供

・調理作業は原則当日スタートとし、前日調理や当日の前倒し調理は避けること  
 ・調理完了後2時間以内に喫食していただけるように実施すること  
 ・残った料理は必ず廃棄すること

### 給食現場で特に注意! 食中毒を引き起こす悪い奴ら

**ノロウイルス**

近年不動の第一位! 食中毒ウイルス!

これで対策!

手洗い、健康管理、環境の清浄化、適切な汚物処理、**中心部まで加熱**®  
※85°C～90°Cで90秒以上

**ウェルシュ菌**

集団食中毒を引き起こす奴しかり菌の迷惑菌!

これで対策!

付けない (手洗い、器具洗浄等)  
増やさない (冷蔵・低温保管、確実な冷却、調理後2時間以内の喫食)  
やっつける (加熱、確実な再加熱)

**カンピロバクター**

近年多発の食中毒菌 油断大敵!

これで対策!

付けない (手洗い、器具洗浄、区分管理等)  
増やさない (冷蔵保管、迅速作業)  
やっつける (加熱)

### 給食現場で特に注意! 食中毒を引き起こす悪い奴ら

**サルモネラ属菌**

時に劇毒となり死に至る 実は恐ろしい食中毒菌!

これで対策!

付けない (手洗い、健康管理、器具洗浄、区分管理等)  
増やさない (冷蔵保管、迅速作業)  
やっつける (加熱)

**腸管出血性大腸菌**

わずか100菌でウイルスする知名度高い食中毒菌!

これで対策!

付けない (手洗い、健康管理、器具洗浄、区分管理等)  
増やさない (冷蔵保管、迅速作業)  
やっつける (加熱、野菜の殺菌)

**ヒスタミン**

(魚介類によってヒスタミンから分解された生成物)

赤味魚で多く発生、加熱で壊れない厄介な化学物質

これで対策!

低温管理

### 「うっかり」では済まされない! 異物混入事故を防止するために

**人**

正しい身だしなみ & 粘着ローラー

**作業**

入荷時や盛付時の目視

**環境**

環境整備 (周辺環境、設備保守、清掃)

**厨房への持込み制限**

袋のカット時など 確実な作業 (何重もバケツを入れたい・確実に捨てる)

**機械・器具の整備**

### 健康管理も仕事のうち! 自らが汚染の原因にならないために

**検便**

毎月定期的に検便を提出

**体調確認**

自分や同僚者に下痢、おう吐、発熱などの症状がある場合は責任者に申告

**手指の状態確認**

手荒れや爪の伸びる場合は責任者に申告

**清潔保持**

爪は、短めに剪定する必要があります。指切り、清潔にしましょう。

- 入浴
- 洗顔
- ヒゲ剃り

**装飾品**

指輪、時計針、マニキュアをつけない! 指輪、時計針、マニキュアは効果的な手洗いを実施する妨げとなります。また、指輪が指輪、やけどの原因となります。

指輪    マニキュア

### 菌やウイルスを確実に除去! ポイントを押さえて目指せ手洗いマスター

洗い残しの多い箇所は? ● 特に洗い残しの多い箇所

特に爪の部分に菌が多い!

手洗いのポイント

番号 Taylor, L. Nursing Times, 74:54 (1979)

手洗いの時に特に気を付けることは?

指先

親指

すすぎ後、水気を十分に拭き取る

アルコール消毒後 全体に塗り込む



**トモ** ホスピタリティ

おいしさと親切は みんなに通じる心の言葉