

プリントして電話の近くなど、目につく所に張り出そう！

## 食中毒対応簡易フロー お客様からの体調不良を訴える連絡

お客様：この間、お宅のパンを食べたらお腹が痛くなったんだけど責任者出してくれる？  
責任者：責任者の〇〇です。このたびは、ご迷惑をおかけしております。お身体の具合はいかがですか？

- ポイント1** 事実関係が明確になるまでは、不用意にミス認めない ▶ 「申し訳ございません」とは言わない
- ポイント2** 横柄な対応はとらず、誠意ある対応を心がけて話を最後まで聞く ▶ 途中で会話の腰を折らない
- ポイント3** 事実関係がはっきりしなくても、お客様のお身体を気遣い気持ちを察する ▶ 言い返すような逆説的な言葉は使わない

NG→「いや……」「しかし」「そうですけど」「あのですね」など  
OK→〇〇だったとは（お客様の言葉の復唱）辛い時間となってしまったんですね。大変ご迷惑をおかけしました。

### ①まず状況確認

責任者：恐れ入りますが、店舗で調査して折り返しお電話させていただきますのでご連絡先と状況をお伺いできますか？

**確認事項** ※電話番号は復唱して確認を！間違えたら、こちらから連絡をとる手段がなくなるので注意が必要。

担当：	記入日	年	月	日	⑨前後の食事（前）	（後）
①名前					⑩現在の症状（下痢・嘔吐・発熱・仕事を休んでいるのか）	
②電話番号（復唱）					⑪同じ症状の人は他にいますか（いる場合は誰で、同じ食事をとっているのか）	
③住所					⑫医療機関確認	
④購入日時					通院の有・無	
⑤レシートの有無（ない場合は購入したパンを聞く）	有	/	無		入院の有・無（日数）	日
⑥パンを食べた日時	月	日	時	頃	病院名	
⑦いつ発症したのか（具体的な日時を聞く）	月	日	時	頃	病院電話番号	
⑧対象となるパンは手元にあるか	有	/	無		領収書の有・無	
「有」の場合は回収に行けるか、郵送可能（着払い）か確認する						

### ②受診の有無、診断結果を聞く

**ポイント** 必ず病院に行ってもらいましょう！  
病院の診断をもとに対応するのが原則であり、身を守る術となる。

