

# HACCPをリテール事業で有効に実践する方法

(株)スーパーストックトーキョー 山森純子 Junko Yamamori

東北大学農学部卒業後、理研食品株式会社で商品開発に従事。  
2006年より株式会社スーパーストックトーキョー品質管理スペシャリスト。NPO HACCP実践研究会登録講師。複業制度を活用して  
2018年度より“リテールHACCP研究所”を主宰。ISO22000審査員補・食品表示管理士・日本行動分析学会員



少しずつ春の気配が感じられる毎日になりました。皆様がお元気で春を迎えられますように願っております。

「HACCPをリテール事業で有効に実践する方法」、連載も残り2回になりました。残りの2回では、いよいよスーパーストックトーキョーで実践している取り組みをご紹介します。

HACCPの考え方を、企業内に浸透させ、全員で実践していくことは、やはり、一朝一夕でできることではありませんから、「必要かつ重要なところから、部分的に導入したり、既にある決まりを今まで以上にしっかり行う」という取り組みをどんどん行っています。

そもそも、どんなことがきっかけとなり、現在の活動に至っているのかということテーマを限定して、当時の自分の心情も振り返りながらご紹介したいと思います。

## 「全員で“自分ごと”として取り組みたい！！」

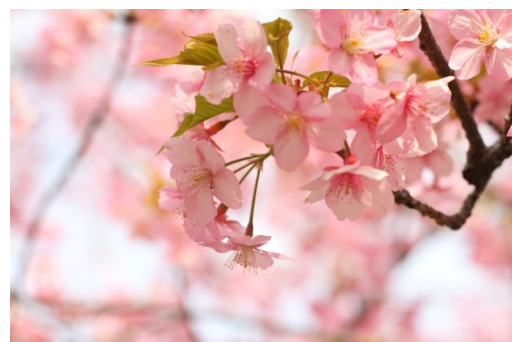
私も10年間、「食品の安全は大切」という当たり前のことを、どうやって伝えたら、みんなが、いつも最優先に思ってくれるだろう？と試行錯誤していました。

法令順守(コンプライアンス)の考えを勉強することは大事だけれど、法律をそのまま読んでみせても、それ以上にはならない。なかなか本当に実現したいこと＝自分ごととして取り組んでくれる仲間が増えてくれることはありませんでした。

また、どんなに科学的・論理的・道徳的に正しい主張であったとしても、相手の心に届くかどうかは、全く別の問題であるということを感じる場面も経験しました。

そして、どのように振舞ったらいいか、自分としても分からないままに、短時間で、大きな範囲に影響をもたらそうとしたために、コミュニケーション系の大きな失敗も経験しました。今思うと、この頃が一番辛かったです。

そんなときに、全てを分かっているかのように、ある人が、ある言葉を投げかけてくれます。



## 「誰もが、みんな健気に頑張っている。」

自分としては、状況を良くしようと思っているのに、空回りするだけの不本意な毎日で、投げかけて頂いた、この言葉は心に沁みました。そして、自分自身も健気に頑張っていた、ということを確認されると、仲間に対しても、これまでには無かった感情が生まれるようになりました。

「もしかしたら、私がちゃんと伝えていなかっただけなんじゃないか??」

この仮説は、すぐに確証に近いものになっていきます。「もし、そうならば、瞬発的に強いメッセージを出すのではなく、仲間を信じて、徹底的に浸透させることをやってみたら…どうなるんだろう…?」どん底だった私に、ちょっとわくわくする、小さなプロジェクトが誕生した瞬間でした。

## スープストックキーヨーのHACCP実践例 ～食物アレルギーのご案内が出来るようになろう 電話確認テスト～

### テーマ選定:

この小さなプロジェクトのテーマには、HACCPの化学的危険のひとつ「アレルギー物質」を選びました。スープストックキーヨーが現在ご提供している商品は、「アレルギー対応食品」ではありませんが、実際に店頭では、アルバイトスタッフが、頻繁にお客様からのお問い合わせを受けています。

### 背景その①

以前から、入社時トレーニングで、食物アレルギーによるアナフェラキシーショックなどの危険性と、正しいご案内の方法を全員にトレーニングしていました。しかしながら、たくさんの初期教育の一環なので、理解度や定着率にはムラがあると思われました。

### 背景その②

実際のお客様からのお問い合わせ事項は、「アレルギーがあって、〇〇が食べられないので入っているか調べて下さい」という内容は、稀であることが分かってきました。多くの場合、「アレルギーがあるんですけど、このスープは食べても大丈夫ですか?」とお尋ね頂くことがほとんどです。

スープストックキーヨーだけでなく、飲食店などのサービス業をアルバイト先に選んでくれる人たちには、総じて心の優しい人が多いです。「お客様が喜んでくださったら嬉しい」、「自分ができることをして差し上げたい」、いつもそんな気持ちを持って働いています。

せっかく来てくださったお客様が、ご心配そうな表情で、「食べても大丈夫ですか?」と尋ねられたら…「…たぶん、大丈夫だと思いますよ…!」とお答えしたくなりますよね。

これは、間違いなくトレーニングが必要な事項です。



スーパーストックトーキョーでは、各店への連絡を、「インフォメーション」と呼んでいる決まったフォーマットにより行っています。

過去は、インフォメーションで、アレルギーご対応の注意に関する通知を一方的に出すだけでしたが、そこに「電話確認テスト」を付け加えることにしました。

### アレルギー対応 電話確認テストのポイント

- ♥ 10日前くらいにインフォメーションで電話確認テストの実施と問題を連絡。
- ♥ 1店舗ずつ電話して、たまたま電話に出たスタッフに答えてもらう。
- ♥ 全店が合格出来るまで続ける。不合格の場合、合格できるまで再挑戦。

- ①自分の「たぶん大丈夫」という不確かな対応は、  
お客様の命に関わることを覚える。
- ②ごく微量でも発症することを覚える。コンタミネーションを説明してもらう。
- ③レシピが変わることがあるので、ご来店ごとにお尋ねくださいとお伝える。

最初のころこそ、中には「???」とびっくりさせてしまったアルバイトさんもありましたが、全店が予想以上に自分の言葉で一生懸命対応してくれました。そして、全く予想していなかった、こんなプレゼントも頂きました。

・社員から。「新しく今月入った〇〇さんに答えて欲しいので、電話をかわりますね！」

・アルバイトさんから。「今日電話がかかってくるって、全然知りませんでした、  
覚えているので、いつでも大丈夫です！」

・アルバイトさんから。「この時間のメンバーは、みんな完璧です。  
今新人さんが多いのは、〇曜日の午前中ですね～」

・お客様から。「〇〇店のスタッフさんが、コンタミネーションのことまでご存知で、  
丁寧に教えて下さり、安心できました。」（→ 私からも、そのスタッフに御礼をお伝えしたいと思って連絡をすると、「みんながいつもそうしているので、誰のことかは分からないんですよ。」と言われました。）

HACCPの実践は、お客様にとっては、当たり前のことをやるだけです。

でも、仲間に対して、「これは当たり前のことだから、やって下さい」という「当たり前」ではなく、

## 「これが、私たちのスタンダードだよね」

と自分たちが誇れる「当たり前」を作っていきたい、そして、こういうふうになれば、目標にしていた、全員で自分ごととして取り組むことは、実現できるのだと、確信しました。

コツが分かれば、他にもあらゆることに応用することができます。こんな思いから生まれたたくさんの活動事例から、代表的ないくつかをご紹介します。最終回を終えたいと思います。