

VOL.143 2018.7

Pursuing the Finest Hospitality

最高のホスピタリティーを求めて

ホ
ス
ピ
タ
リ
テ
ィ
通
信

“食中毒対策”

食中毒の季節です？！

今年も梅雨が終わりジメジメとした日が続くと、気分もあまりのってきませんよね。

高温多湿の状態が続く事は、細菌・カビ類にとって繁殖の好条件であり、この時期に活動が活発になり、食中毒発生の可能性は高くなります。

食品を扱う私達サービススタッフは、毎日の手洗い・消毒を欠かさず、また冷蔵庫や冷凍庫の温度管理を徹底し、食中毒を予防する事がこの時期の大切な仕事となります。

【手洗い・手指消毒の徹底】

手洗い・消毒は常日頃から皆さんが行っていますよね。手洗いは全ての病気を予防します。今一度自分の手洗いの仕方を見直してみましょう。

●正しい手洗いの方法



石けんをつけ、手のひらをよくこすります。



手の甲をのばすようにこすります。



指先・爪の間を念入りにこすります。



指の間を洗います。



親指と手のひらをねじり洗いします。



手首も忘れずに洗います。



十分に水で流します。



ペーパータオルや清潔なタオルでよくふきます。

◆食中毒予防の三原則

『つけない』

手洗いをしっかりし、菌を洗い流す。その後消毒をする。

『増やさない』

温度管理をきちんとする。

『やっつける』

過熱することで、殺菌できる。(75℃、1分以上、中心まで火を通す)

“第一印象”

◆第一印象はとても重要な要素

第一印象は最初の10秒間で決まるといわれ、その10秒間で人は「良い・悪い」という印象を持ちます。
また、一度ついた印象はなかなか消えるものではありません。

第一印象の中で、重要性の決定的なものが**【初頭効果】**といわれるものです。初頭効果とは「初対面の時に相手に抱く印象」のことで、人と接する事を生業としている私たちにとっては、とても重要な要素なのです。

心理学者の研究で、はじめに良い印象を与えることができれば、たとえその後にミスなどを犯したとしても大目に見てもらえる確率が高くなり、その逆の現象も起きてしまうという、「人間にとって最初に受けた印象が、その後の印象にも影響を与えやすく、第一印象は、その後も影響を与え続ける。」という結果がでています。

良い第一印象ならば最高ですが、悪い印象を与えてしまった場合には大変です。初頭効果によって刷り込まれたイメージを覆すには極めて難しく、「初めからやり直す！」という事もできないのです。



◆笑顔は第一印象の基本

第一印象を良くするために自分自身が努力することができる代表的なものが**「笑顔」**です。

★笑顔トレーニング方法の一例★

●「ウ」「キ」トレーニング

「ウ」と声を出しながら唇をすぼめて前に出します。次に「キ」と言いながら口角を上げて笑顔を作ります。それを1分間繰り返します。1週間ぐらい続けると表情筋が鍛えられ自然な笑顔になってきます。



何時どんな時でも笑顔でいられるように心がけてみて下さい。あなたが笑顔でいると、相手も自然と笑顔になってくれますし、あなたの印象は、グンとUPします。

◆私たちが日々の業務中に出来る事は

- ・お客様が宴会場のショールーム（インスペクション）に見えたら

その場の状況にもよりますが、**作業をしている手を止めてお客様の方を向き、笑顔で「いらっしゃいませ」**と言うだけで、私たちの印象は必ず良いものになるのです。

そして、お客様はゲストをおもてなしするサービス員として私たちを認めてくれ、自分が働いているホテルを選んでくれることになるのです。

- ・迎客時・テーブル挨拶時

「笑顔」と同じぐらい大事なものが**身だしなみ**です。お客様をお迎えする前に、周りのスタッフと身だしなみチェックをしましょう。

「笑顔」で「元気良く」お客様をお迎えし、顔を見ながらハキハキと挨拶をするだけで、お客様にあたえる印象がとても良くなり、その日のサービスがスムーズに運べることができます。

第3回

4回連載

アレルギー対策

食物アレルギー事故予防のための取り組み

◎正確な情報を把握して確実な対応を行おう！

食物アレルギー事故を防ぐために最も大切なことは、正確な情報のもとに確実な対応を行うことです。

具体的な対応としては、

- ・ 使用食材をお客様にわかるように表示する。
- ・ お客様にアレルギーの有無を確認する。
- ・ アレルギーの申告があったら、その食材を使用しているかどうかを確認し、お客様へ正確にお伝えする。
- ・ 事前にお客様から申告や相談があった場合は、責任者を含めて関連する部署と相談をして進める。
- ・ アレルギー食材の有無や提供されるすべての工程で、複数のスタッフで確認作業を行う。



株式会社ニューサービスシステム

<http://www.new-service-system.com>

※本ホスピタリティ通信の配信停止、または配信先のご変更等がございましたら、お手数ですが下記の問い合わせ先までお電話・メールにてご連絡ください。

【お問い合わせ先】

■企画管理部

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテルタワー9階 担当：早井/佐藤

Tel 03-3592-5071 Fax 03-3503-3265

E-mail: d.hayai@new-service-system.com



2002年9月28日 ISO9001を認証取得し、この国際規格の手法(PDCA)にて各施策の継続的改善を実施しています。
2007年9月 3日 プライバシーマーク使用認定を取得し、個人情報保護法に基づきお客様及び従業員の個人情報を適切に取り扱っています。