

『高島屋食料品催事 販売員ルール確認書』

分類	項目	内容
I、衛生意識の徹底	①服装・身だしなみ	・清潔な服装(白衣・エプロン等)、帽子・三角巾を必ず着用し、長い髪は束ねる。 ・イヤリング・ピアス・ネックレス、腕時計などは外す。(エンゲージリングを外せない場合は使い捨て手袋着用が必須) ・爪は短く、マニキュアは禁止。 ※厨房従事者は上記に加え、調理時にはマスク・使い捨て手袋を必ず着用。
	②体調管理・衛生管理	・発熱・下痢等体調が悪い場合は直ちに店担当者に報告する。 ・手に傷・ヤケ・手荒れしている人は調理・盛付作業をしない。生の卵・肉(ユッケ・レバー)・ガキの喫食は避ける。
	③検便検査表(写し)の提出	・事前に検便検査成績表(写し)を高島屋(店担当者)に提出する。(厨房従事者は2ヶ月前、生食扱いは3ヶ月前、容器包装品扱いは6ヶ月前までの検査表を提出。検査項目は赤痢・サルモネラ・O-157の3菌種) ・提出が出来ていない場合は、高島屋(店担当者)に報告する。・陽性の人は絶対に売場に立たない。
	④販売商品の細菌検査	・高島屋品質管理室で商品の細菌検査を実施し、当社基準に不適と判断された場合は、直ちに商品を店頭から下げ、高島屋社員の指示・指導のもと原因を追究し改善を実施する。
	⑤試食	・蓋付容器やラップをするなど異物混入の防止に努め、冷蔵品は冷蔵ケースで管理する。 ・使い捨て可能な箸・楊枝・ティッシュを常備し、廃棄用のごみ箱を用意する。
II、適正表示の徹底	⑥商品表示	・製造所で容器包装詰めされた商品は法定表示(JAS 法・食衛法・都道府県条例等)が貼付されたものを販売。会期中毎日表示点検を実施しチェック表を提出する。・見本品の販売禁止。(見本品シールを貼付)。 ・お取引先が持参した産地証明書やあいまい表示の根拠資料を店頭ですぐ出せるようにしておく。
	⑦賞味・消費期限	・製造所で容器包装詰めされた商品の賞味・消費期限が適切かを、店頭陳列・販売時に確認、販売時にはお客様への復唱を徹底する。 ・裸売り・量り売り商品は、販売時に保存方法と賞味・消費期限をお客様に口頭説明する。店内実演品は、高島屋が用意する印字シール等を使用し販売時に確認、復唱する。
	⑧アレルギー表示	・製造所で容器包装詰めされた商品で表示義務のアレルギー物質7品目(そば・落花生・乳・卵・小麦・えび・かに)を使用している場合は、商品に表示。 ・裸売り・量り売り商品はプライスカードに表示をするか、当社スペシャルアポイント(アレルギー表示)を店頭に掲示し、お客様からの質問に回答出来るよう商品個々の使用アレルギー情報を事前に入手しておく。
	⑨ホスター・のれん等 掲示物の表示	・食品に〇〇に効く、〇〇が治る等、薬事法に抵触する効果効能を表現したパンフレット・商品への表示を行ったものは販売しない。また、口頭説明も行わない。 ・その他、客観的根拠のない表示や口頭説明は行わない。
	⑩冷蔵・冷凍ケース ※使用する場合のみ	・会期中毎日冷蔵・冷凍ケースの温度を10時と15時に確認しチェック表に記入する。 ・ロードラインを超えた陳列はしない。
III、高島屋販売員としての意識の徹底	⑪個人情報保護	・DM顧客カード・配達伝票は高島屋規定のものを使用する。閉店後も店外には持ち出さない。 ・現地直送用伝票は店担当者と確認し合いながら扱う。(会期中の保管・管理方法は店毎に異なり詳しくは店担当者から説明があります)
	⑫接客・入金対応	・基本の「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」はじめ、お客様に「美味しいよ」など友達言葉は使用しない。売場案内などわからない場合「わかりません」ではなく「少々お待ちくださいませ」と申し上げ他販売員に聞いてお客様に返答する。 ・タメ銭販売を行わず、全てレジに入金する。ビニール手袋をしたまま現金授受を行わない。
	⑬苦情対応	・お客様には誠意をもって対応し、自社で解決しようとせず直ちに高島屋社員に報告する。
	⑭売場行動	・食事休憩・喫煙は所定の場所を利用し、お客様用施設(トイレ・客用EV・公衆電話等)は使用しない。 ・売場歩行時は大声を慎み通路の端を歩き、売場と裏手の出入り時には売場を向いて一礼をする。 ・その他、各店の規則に順ずる。

*不明な点ご質問がありましたら、お気軽に店担当者へお尋ねください。

*催事期間中は「販売員ルール確認書」を携帯・熟読するとともに食品衛生・適正表示・販売意識の徹底に努めてください。