



■はじめに

- ・秋は収穫に向けた栽培管理、また収穫作業が始まり、忙しい季節となります。また、出荷・販売が本格的に始まる作物が多くなってきます。
- ・売り先・取引先の信用の確保、従業員やパートの働きやすい環境づくりは、経営の持続、安定へもつながります。
- ・その一つとして、商品や労働者からのクレームの対応を事前に準備し対策しておくことは、経営していく上で重要と考えます。

■GAPでの重要な視点(危機管理「クレームへの対応」)

考え方

クレームという英語の意味は「苦情」でなく、「主張」、「要求」、「請求」という意味です。「苦情」に限定せず、幅広くとらえます。

クレームの対応は、相手の不満の内容や状況を正確に把握し、改善策を考え記録する手順にします。



全 1.12 の項目内容の「クレーム」とは、何を指しますか？

この項目で求められているクレーム対応とは、

- ① 出荷した商品に対するクレーム
- ② 労働に関するクレーム
- ③ 農場のルール違反等の指摘になります。

- ・評価規準 2023 では、評価項目：全 1.12 に②労働に関するクレーム、③農場のルール違反等の指摘が新たに追記されました。



労働に関するクレーム、農場のルール違反等の指摘とは何でしょうか？

- ・労働に関するクレーム：職場のトラブルや時間外労働、過重労働による健康障害、賃金不払残業等が含まれます。
- ・農場のルール違反：農場内の作業の手順（農場のルール）が守られなかった場合が該当し、食品安全や労働安全などが脅かされます。



■クレーム対応のための手順書の作成



クレームがあった場合に、まず何をしなければいけませんか？

○クレーム対応の流れ

- ①指摘内容の記録：クレームの内容を詳しく聴き取り、記録する
- ②原因の追究：クレームの原因が何か明らかにする
- ③問題点の改善：改善対策を考える
- ④結果を記録：①～③の一連の対応を記録し保管する



クレーム対応の手順書を作成する時に注意すべきことはありますか？

- ・全 1.12 の項目内容から、上記①～④のクレームが発生した場合の対応手順を手順書に文書化します。また、クレームがあった場合は、手順に沿って実施した内容を記録します。
- ※クレーム発生時、メモ書き等で記録していると、聴き忘れや記録漏れの心配があります。日ごろからクレーム対応手順に沿った聴き取り項目が書かれた記録様式を作成し、準備しておくことをお勧めします。



■ GAP農産物の PR

- ・ぎふ清流GAPパートナーの量販店等において、ぎふ清流GAP農産物を集めたコーナーをつくり、試食も行いながらPR販売しています。

PR販売・試食予定：年間40日程度

- ・その他、農業フェスティバルなどのイベントにおいて、ぎふ清流GAP農産物のPR販売を計画しています。



前年度の農業フェスティバル

■ ぎふ清流 GAP 評価制度の出前講座

- ・ぎふ清流GAPパートナーや県内のGAPに興味がある事業者等を対象に、GAP制度全般やぎふ清流GAP評価制度を広く知ってもらうために、出前講座を開催しています。
- ・開催については、農産園芸課ぎふ清流GAP推進係まで問い合わせをお願いします。

■「ぎふ清流GAP評価制度」に関する情報

Webサイト 検索 [ぎふ清流GAP（岐阜県公式ホームページ）](#)
制度の概要（要領・要綱の閲覧）、申請様式等のダウンロード、認証農場の紹介

■「ぎふ清流GAP通信」に関するお問い合わせ

（一社）岐阜県農畜産公社 ぎふ清流GAP推進センター

電話：058-216-1566 FAX:058-216-1567 Eメール：gifu-gap@gifu-notiku.com

