

異臭クレーム対応のための官能評価講習会(基礎編)

テーマ	食品異臭クレーム対応のための官能評価			
目的	臭気に対する基礎知識を身につけていただき、苦情対応や発生予防対策を円滑に進める			
概要	「クレームで指摘された“におい”が自分にはわからない」「“におい”は感じ方の問題なのでわからない」などの感想を多くの方はお持ちと思います。しかしながら、“におい”の性質、嗅ぐ方法等に関し、適切な訓練を積むことにより、それらは解消されます。感覚的な部分が多いと思われる“におい”ですが、科学的な視点で見直すことも大切です。本セミナーでは基本的な“におい”の性質について学習するとともに、実際に異臭の体験をしていただきます。日常にはない“頭を使ったにおい”を解説します。			
開催日時	2023年2月8日(水) 9:45 ~ 15:30			
対象	苦情対応・品質管理ご担当者			
定員	24名			
内容	項 目	講師等(敬称略)	時間	所要時間
	受付		9:15 ~	
	オリエンテーション (オリエンテーション後、6階へ移動案内)		9:45 ~ 10:10	0:15
	1 体験 実習 ① 異臭クレームを起こさない為の体験講習 「異臭とは何か？」 クレーム対応に何が必要なのか？」 ・人がにおいを感じる仕組みについて ・味とにおいについて ・異臭分析と異臭物質の発生原因について ・異臭の対応について	大和サービス株式会社 においテクニカルセンター 平井 邦宣	10:10 ~ 11:40	1:30
	昼食		11:40 ~ 12:40	1:00
	2 体験 実習 ② I 食品異臭クレーム対応の為の 「官能評価」とは ・官能評価の適切な実施方法と大切さを学ぶ II 実際の異臭を体験しよう ・異臭体験 ・弊社で実施しているパネラ選定試験 III 今までの異臭分析の依頼から ・初期対応の大切さ	大和サービス株式会社 においテクニカルセンター 廣瀬 正幸 大和サービス株式会社 においテクニカルセンター 平井 邦宣 廣瀬 正幸 大和サービス株式会社 においテクニカルセンター 平井 邦宣	12:40 ~ 15:10 (適宜休憩が入ります)	2:30
3 質疑応答、クロージング		15:10 ~ 15:30	0:20	
事前確認事項	<ul style="list-style-type: none"> ・においの強い化粧品、香水、整髪剤のご使用はご遠慮願います。 ・現在お困りのにおいの問題があれば事前にお知らせください。 (あるいは当日お持ちいただいても結構です。) 			