

小売店用

作業管理基準書

(見本)

〇〇〇〇株式会社

2015 年 9 月 1 日

品質管理担当者：

INDEX

1. 水揚げ前のチェック	3
2. 水揚げ作業	4
3. 作業スペースや道具の管理・清掃	5
4. 店頭の清掃・陳列商品管理	6
5. 販売	7
作業管理基準 ガイド	9

1. 水揚げ前のチェック

商品入荷時や水揚げ前のチェックポイントを定めましょう。

＜例＞＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

商品が入荷したら、水揚げ作業を行う前に下記の内容を必ずチェックしましょう。

※下記の状態が確認された場合は、商品の写真を撮り、速やかに仕入れ担当に連絡すること

① 水が下がっていないか？

乾式輸送や湿式輸送の場合でも、著しく水が下がっている場合は、早急に湯揚げや深水、水揚げ促進剤などで、適切な水揚げ処理を行って様子を見る。

② 虫や病気はないか？

イモムシやアブラムシ、カイガラムシ等、虫や病気がないかどうかチェックする。毛虫は肌に炎症を起こす場合もあるので特に注意する。バラやキク類は葉に病気が付いている事が多いのでしっかりチェックすること。

切り花によく見られる害虫と病気



アブラムシ



ハモグリバエ



カイガラムシ



灰色カビ病（ボト）



うどん粉病



白サビ病

※その他、以下の項目も気にかけてみましょう。

③ 市場からは 20℃以下で輸送されることが望ましいので、低温での輸送を心がける。

④ 【前処理済】や【STS 処理済】などの産地の出荷箱の表示も確認する。

2. 水揚げ作業

水揚げ作業の手順を定めましょう。

<例> = = = = =

水揚げ作業は、下記の手順で速やかに行いましょう。

【方法】

- ① A（中間処理剤）を水道水で規定倍率に薄め、希釈液を作る（後処理剤と希釈倍率が違うので注意する）。
- ② 入荷後の商品の下葉を除去し、①の希釈液をオケに張り、水揚げを始める。
- ③ 保管の水にも A の希釈液を使用する。
- ④ A を使用しているので、その後の水替えは 2～3 日に一度行う。
（ただし、汚れていた場合はその都度行う）
- ⑤ キーバーに入れる場合は、花に応じて設定温度をチョイスする。15℃以下が望ましい。湿度は60％～80パーセントを目標に、適温適湿度で管理する。

～A（中間処理剤）の100倍希釈液の作り方（例）～

水道水	A（中間処理剤）
3L	30ml
10L	100ml
20L	200ml

中間処理剤は糖入り、糖なしを花に応じてチョイスする。

3. 作業スペースや道具の管理・清掃

作業スペースの清掃や道具の管理について、ルールを定めましょう。

<例> = = = = =

作業スペースや使用する道具は常に清潔にしましょう。

【作業場】

- ① 作業台は、作業の前後にアルコール除菌液をスプレーして拭く。
- ② 一つの作業をしたら、一度清掃することを心がける。
- ③ 作業スペースの室温は、20℃以下になるよう適温管理する。

【ハサミ、ナイフ】

- ① 作業の合間に、クリーナーを刃先にスプレーし、清潔な柔らかい布（スポンジ）でふき取る。
- ② 休憩中や作業終了後には、B（除菌液）に刃の部分を浸け置きする。
浸け置き後は、水で洗い流し、水分を拭き取ってから使用する。
※切れ味が悪くなった刃物は、研ぐこと

【花器、バケツ】

- ① 花器やバケツは、中性洗剤とスポンジを使用してきれいに洗浄する。
洗浄後はしっかりと乾かす。たわしなど傷が付く物は避ける。
- ② (月に1度)キッチンハイター100倍液に2分浸け置きした後、水道水で洗い流し乾燥させる。スペースが無い場合は除菌スプレーなどを利用するのも良い。
※金属製の物は、塩素系を使用すると錆びる場合があるので注意。



4. 店頭の清掃・陳列商品管理

店頭の清掃や陳列された商品の管理について、ルールを定めましょう。

<例> = = = = =

お客様にも、お花にもいい環境であるために、常に清潔にしましょう。

【店内清掃】

- ① 1 時間毎に店内を見回り、ゴミや葉が落ちていないか確認する。
- ② カウンターは作業の前後にアルコール除菌液をスプレーして拭く。
- ③ 営業終了後にも、再度店内全体を清掃する。

【陳列商品管理】

- ① お花は、直射日光・空調の風が直接当たらないように保管・陳列する。
- ② 店内の温度は 20℃を目安にする。
- ③ 陳列商品にも A（中間処理剤）希釈液を使用する。
- ④ 水替えは 2～3 日に 1 度行うが、汚れているものがあればその都度取り換える。
- ⑤ プライスカードには、価格の他にも品目・品種名、産地名を記入する。
- ⑥ 店頭陳列日が分かる印をバケツにつけて、日数が経った商品は店頭から下げる。

例) 店頭滞留を 4 日とし、入荷曜日を月⇒☆、水⇒○ 金⇒◇ とする。

仕入れ	月	火	水	木	金	土	日	月	火
月曜	☆				→☆破棄				
水曜			○				→○破棄		
金曜					◇				→◇破棄
月曜								☆	→

※また、店頭陳列商品とは別に、よく仕入れる産地や新しい産地の商品の観賞期間をチェックしてみるこ



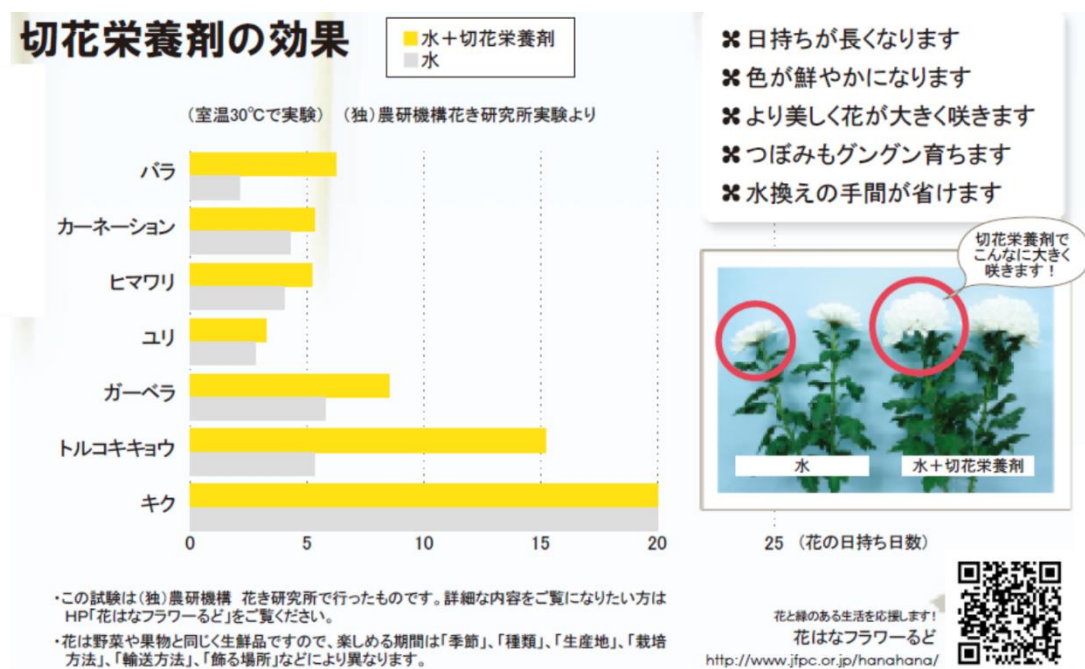
5. 販売

お客様対応のルールを定めましょう。

<例> = = = = =

買っていただいたお客様には、C（後処理剤）を渡しましょう。

- ① 切花販売時、C（後処理剤）と一緒に手入れ方法を記したカードを配布する。
- ② 「お使いいただくと、お花が長持ちします」、「つぼみがきれいに開きます」などの効果や手入れ方法を説明する。
- ③ クレームがあった場合は、クレーム報告書に記入する。月に一度、クレーム内容をまとめ、改善案を検討する。



クレーム報告書（見本）

記入日： 年 月 日

店舗名： _____

報告者： _____

＜クレーム内容＞

購入日	年 月 日
レシートの有無	有り ・ 無し
商品写真	有り ・ 無し
クレーム詳細	品質不良（枯れた・病気等） ・ 接客 ・ その他

＜クレーム対応および処理＞

クレーム対応 および処理	代替 ・ 返金 ・ 金額訂正 ・ その他
-----------------	----------------------

作業管理基準 ガイド

**定めた全ての作業のポイントをまとめましょう。
清掃作業や温度管理のチェック表を作成しましょう。**

＜例＞＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

① 水揚げ前のチェック

- ・水が下がっていないか
- ・虫や病気はないか
- ・20℃以下の低温で輸送されてきたか
- ・前処理はされているか

② 水揚げ作業

- ・A（中間処理剤）を水道水で規定倍率に薄め、希釈液を作る
- ・入荷後の商品の下葉を除去し、①の希釈液をオケに張り、水揚げを始める
- ・保管の水にもAの希釈液を使用する
- ・Aを使用しているので、その後の水替えは2～3日に一度行う
- ・キーバーに入れる場合は、設定を温度15℃以下、湿度60%～80%で、適温適湿度で管理する

③ 作業スペースや道具の管理・清掃

- ・作業台は、作業の前後にアルコール除菌液をスプレーして拭く
- ・作業の合間に、クリーナーを刃先にスプレーし、清潔で柔らかい布（スポンジ）でふき取る
- ・休憩中や作業終了後には、B（除菌液）に刃の部分を浸け置きする
- ・花器やバケツは、中性洗剤とスポンジを使用してきれいに洗浄する

④ 店頭の清掃・陳列商品管理

- ・1時間毎に店内を見回り、ゴミや葉が落ちていないか確認する
- ・カウンターは作業の前後にアルコール除菌液をスプレーして拭く
- ・営業終了後にも、再度店内全体を清掃する
- ・お花は、直射日光・空調の風が直接当たらないように保管・陳列する
- ・プライスカードには、価格の他にも品目・品種名、産地名を記入する
- ・店頭陳列日が分かる印をバケツにつけて、日数が経った商品は店頭から下げる

⑤ 販売

- ・切花販売時、C（後処理剤）と一緒に手入れ方法を記したカードを配布する
- ・クレームがあった場合は、クレーム報告書に記入する

入荷時チェックシート（見本）

水揚げ前の状態をチェックし、異常があった商品は状態を記録しましょう。

① 水上がり ② 病虫害

[illegible]

清掃チェックシート（見本）

【 月分】

日付	始業時 チェック者	12 : 00 チェック者	14 : 00 チェック者	16 : 00 チェック者	閉店時 チェック者	責任者
1 日						
2 日						
3 日						
4 日						
5 日						
6 日						
7 日						
8 日						
9 日						
10 日						
11 日						
12 日						
13 日						
14 日						
15 日						
16 日						
17 日						
18 日						
19 日						
20 日						
21 日						
22 日						
23 日						
24 日						
25 日						
26 日						
27 日						
28 日						
29 日						
30 日						
31 日						

売り場の温度環境チェックシート（見本）

【 月分】

※気温は 20℃以下に保つようにし、超えた場合は〇〇すること。

日付	気温 10 : 00	気温 16 : 00	異常	対応	計測者	責任者
1 日						
2 日						
3 日						
4 日						
5 日						
6 日						
7 日						
8 日						
9 日						
10 日						
11 日						
12 日						
13 日						
14 日						
15 日						
16 日						
17 日						
18 日						
19 日						
20 日						
21 日						
22 日						
23 日						
24 日						
25 日						
26 日						
27 日						
28 日						
29 日						
30 日						
31 日						

M P S ジャパン株式会社

〒102-0081

東京都千代田区四番町4-9 東越伯鷹ビル5F

TEL 03-3238-2702

FAX 03-3238-2701

<http://www.mps-jfma.net>