⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化、国民の食の安全への意識の高まりや健康志向に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、商品、サービス及び店づくりの充実や情報提供の推進に努め、消費者の満足度を向上させるとともに、新たな消費者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　サービスの充実

①従業員等の教育及び研修の徹底

②競争力の高い良質なサービスや付加価値の高い食材の提供

③「顔の見える」サービスならではの顧客へのきめ細かなサービス提供や消費者との信頼関係の構築及び懇切丁寧な接客

④経営者自らによる顧客の要望の把握

⑤優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上

⑥魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）

イ　消費者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した店づくり

①専門性を活かした付加価値の高い商品や看板商品の提供（高い商品力・提案力）

②自家製ソーセージ等付加価値の高い商品の提供

③食肉の特性を活かしたおいしい調理方法や季節に応じた料理メニューに関する情報提供

④豊富な品揃えによる、専門店にふさわしい商品力の充実

⑤肉惣菜類（自家製商品）を含む新たなサービスの開発及び展開

⑥お得感を訴求した商品の開発及び提供

⑶　店舗及び設備の改善に関する事項

営業者は、鮮度管理の求められる食品を提供する営業店舗であることを十分認識するとともに、近年の省エネルギー及び節電の要請にも応じ、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　安全で衛生的な店舗とするための定期的な内外装の改装

イ　各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気の醸成

ウ　高齢者及び障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施

エ　消費者の安全衛生及び従業員の労働安全衛生の観点からの施設及び冷凍設備等の整備

オ　節電及び省エネルギーの推進

カ　経営の合理化及び効率化のための改善

キ　賠償責任保険への加入促進

⑷　情報通信技術を利用した新規消費者の獲得及び消費者の定着に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用し、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　ホームページの開設等による積極的な情報発信

イ　消費者情報のデータベース化等による適切な管理

ウ　季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布

エ　スマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施

オ　インターネット等の活用による注文及び予約の受付

カ　クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及

キ　コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、消費者の食の安全への関心及び健康志向の高まり等に対応し、食品表示法等の関係法令を遵守し、表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　食肉卸売や小売販売における、関係法規等を遵守した適切な表示及び情報提供への取組

イ　商品の品目、飼育者、飼育方法、処理日時、加工方法等の情報提供

ウ　商品の展示及び包装方法の工夫

エ　食材の原産地表示

オ　分かりやすい価格表示

カ　消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）

キ　従業員に対する危機管理教育の徹底

ク　外国語商品表示の推進

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、職人の技術を向上させ、接客態度、消費者への知識提供等の面でのサービスの向上に努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理及び従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

食品衛生上の安全を確保し、良質な商品の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催

イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発

ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進

エ　衛生基準の設定

⑵　店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等のため、店舗及び設備並びにサービスの改善に関する指導、助言及び情報提供等、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　苦情相談窓口の開設

イ　商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発

ウ　苦情対応マニュアルの作成及び普及啓発

エ　トレーサビリティーの推進

オ　生産者、生産地等に関する情報の収集及び提供

カ　危機管理マニュアルの作成

キ　消費者に対する、食肉についての正しい知識に関する普及啓発

ク　消費者調査に基づく消費者嗜好の把握

ケ　消費者の要望に対応したメニュー及びサービスについての情報提供