⑵　衛生面における店舗及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生管理の取組に加えて、定期的かつ適切に自店舗及び設備の衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に食材の保管管理を徹底することが重要であるため、その管理に必要な冷蔵設備、加工機器及び容器等の改善に取り組むことが必要である。

2　経営課題への対処に関する事項

個別の経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、多様な消費者の要望に対応する商品及び良質なサービスを提供し、国民の食生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。

家族経営等の場合、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、経営改革に取り組むことが特に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。

⑴　経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握した上で分析し、自店舗や地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、経営方針を明確化し、自店舗の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　自店舗の立地条件、消費者層、資本力、経営能力及び技術力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合店舗に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする消費者層の特定
エ　重点商品の明確化
オ　店舗のコンセプトの明確化
カ　売上状況の把握とそれを踏まえた仕入れの管理
キ　経営手法、熟練技能及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
ク　若手人材の活用による経営手法の開拓
ケ　都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断の積極的活用

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、業種業態に合った商品、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　「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
③　マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」によるサービスの提供
④　消費者との信頼関係の構築
⑤　専門性を高めた高付加価値の提供
⑥　看板商品へのこだわり（高い商品力・価値訴求）
⑦　専門店ならではの「楽しさ」、「賑わい」の演出、明確なコンセプトの提案
⑧　経営者自らによる消費者の要望の把握
⑨　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
⑩　魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
⑪　経営手法・熟練技能の効率的な伝承

イ　食の安全へ関心の高まりや食を通じた健康づくりなどの健康志向への対応
①　食材の原産地表示等への積極的な取組
②　食物アレルギー物質の有無の表示
③　安全な食材を使用した健康に良い食の開発・提供
④　総カロリー表示、塩分量表示等の推進
⑤　外国語表示の推進

ウ　消費者のライフスタイルやニーズ変化に対応した店づくり
①　インターネット等による注文、予約等の実施
②　シニア層が気軽に集える「場」の提供
③　平日の昼の時間帯での宴会の受入れ（シニアの同窓会需要等への対応）
④　宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者対策の強化）
⑤　中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開
⑥　高級・高品質な商品の設定
⑦　地産地消の食材を使用した商品の開発
⑧　お得感を訴求したメニュー開発
⑨　１人で気軽に入れる「場」の提供

⑶　店舗及び設備の改善に関する事項

営業者は、自店舗が飲食物を提供する営業施設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、店舗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　安全で衛生的な施設となるよう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店舗及び設備等の整備
オ　省エネルギー対応の冷凍冷蔵設備、空調設備、太陽光発電設備等の導入
カ　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入
キ　受動喫煙の防止

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　誕生日又は記念日に合わせたダイレクトメールの郵送
イ　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
ウ　ホームページの開設等による積極的な情報発信
エ　飲食情報サイト・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　店舗等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備

⑸　表示の適正化と苦情の処理に関する事項

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　関係法規等を遵守した適切な食材の原産地表示、食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的とした表示及び情報提供への取組
イ　厚生労働省及び農林水産省が策定した食事バランスガイドの活用