

小売の危機管理の事例～中国産手作り餃子事件～

それは、1月30日、餃子の追跡・遡及から始まった！

- ① 「手作りぎょうざ」を購入された組合員の特定 「購入履歴システム」
“食べないで下さい、回収します”⇔危害の拡大防止
1月30日夕方～翌午前中で約5000人以上に電話掛けを実施
- ② 天洋食品が製造した商品は他にないか
・4品あった 「検索システムで特定」
「商品カルテ管理システム(3万件の商品データ)」には製造工場の情報有り
- ③ 人的被害をもたらした餃子と同じ製造日のものがないか
・一般的に加工食品では、賞味期限がわかれば製造日を特定できる
- ④ 中国で製造された冷凍食品が他にないか？
・中国の製造工場名「〇〇〇公司」で検策→約880品あった
・時間の経過とともに“この商品の産地を教えて”の問合せが殺到した

販売責任⇒購入履歴システムなどの各種情報のデータベースとその検索システム
がますます重要になっている