

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2557
เรื่อง **ชี้แจงเรื่องฟิล์มใสถนอมอาหาร ของร้านโอโตยะ**
เรียน ลูกค้าโอโตยะทุกท่าน

ตามที่ลูกค้า ได้ส่งอีเมลและ Link บน เว็บไซต์พันทิป เข้ามาถึงบริษัท ฯ แจ้งเรื่องมีสิ่งปลอมปนในอาหารที่ร้าน โอโตยะ สาขาธนาภิเษก และการจัดการของพนักงานร้านที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เมื่อวันที่ 2 พ.ย. 2557 ทางบริษัท ต้องขอแสดงความเสียใจอย่างยิ่งที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น โดยทางสาขาได้ ตรวจพบแผ่นฟิล์มใสถนอมอาหารที่ใช้ สำหรับป้องกันการปนเปื้อนของอาหารซึ่งเป็นกระบวนการมาตรฐานการจัดเตรียมอาหารของบริษัทฯ คือ

1. การจัดเตรียมสินค้าโดยแบ่งหมูสไลด์ออกเป็นปริมาณใช้ต่อที่
2. ทำการห่อหุ้มและห่อด้วยฟิล์มถนอมอาหาร เพื่อป้องกันการปนเปื้อน
3. วัดอุณหภูมิก่อนจัดเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาดและปลอดภัย
4. หากใช้วัตถุดิบที่เตรียมแบ่งไว้ใช้ไม่หมดภายในวันนั้น ๆ จะไม่นำสินค้ากลับมาใช้ในวันถัดไป

จากการตรวจพบแผ่นฟิล์มใสถนอมอาหารที่ใช้สำหรับการป้องกันการปนเปื้อนในชุดอาหารซูชิก็มิได้เข้าสู่ของลูกค้าโดยไม่ได้ตั้งใจ นั้น สืบเนื่องจากการเตรียมสินค้าของพ่อครัวที่ขาดความระมัดระวัง โดยได้ทำการห่อด้วยฟิล์มที่สั้นจนเกินไปใน ครั้งแรก จึงต้องทำการห่ออีก 1 ชั้น และเมื่อนำมาประกอบอาหารพ่อครัวได้ทำการแกะฟิล์มถนอมอาหารออกเพียงแค่ชั้น เดียว จึงทำให้เหลือฟิล์มอีก 1 ชั้น

ประกอบกับผู้ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งเป็นผู้จัดการร้านฝึกหัดที่ประจำการอยู่ขณะนั้นขาดทักษะอย่างพอเพียงในการแก้ไขปัญหาและไม่สามารถชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและเกิดความพึงพอใจได้ ในกรณี ทางผู้บริหารขออภัยรับการตำหนิจากลูกค้า ต่อการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของร้านโอโตยะสาขาธนาภิเษก

ทางบริษัทฯ ขอแสดงความรับผิดชอบโดยส่งบันทึกคำขอภัยอย่างเป็นทางการเรียนถึงท่านลูกค้าและครอบครัว ที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีตามที่ลูกค้าพึงคาดหวัง ซึ่งบริษัทฯ ฯ จะได้กำหนดการฝึกอบรมและพัฒนาทั้งมาตรฐานการป้องกัน ไม่ให้เกิดกรณีนี้ขึ้นอีก โดยเบื้องต้นได้จัดการอบรมพนักงานใหม่ทั้งร้าน และเน้นย้ำผู้จัดการทุกสาขาให้ดูแลคุณภาพของ อาหารและการบริการที่ดีให้ได้ตามมาตรฐานของบริษัทฯ

โอกาสนี้บริษัทฯ จึงใคร่ขอเรียนชี้แจง ถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารและการจัดการด้านสุขอนามัยตามมาตรฐานของประเทศญี่ปุ่นของสถานประกอบการร้านโอโตยะ และยินดีให้ท่านสื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมงานบริการของร้านโอโตยะ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะทราบถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในมาตรฐานการให้บริการของร้านโอโตยะ หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมกรุณาติดต่อฝ่ายการตลาดโอโตยะ 02-635-7930 ได้ในเวลาทำการ

จึงเรียนมาเพื่อขอชี้แจง และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้



(ดร.วิชัย เจริญธรรมานนท์)

President of Ootoya Thailand