โอโตยะ
大戸屋
OOTOYA

วันที่ 24 มกราคม 2559

เรื่อง **ชี้แจงกรณีลูกค้าพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร**

เรียน ลูกค้าโอโตยะทุกท่าน

ทางแบรนด์โอโตยะและทีมผู้บริหาร ขอขอบคุณทุกความคิดเห็นจากโพสต์บนเว็บไซต์พันทิป แจ้งเตือนผู้ใช้บริการร้านโอโตยะในวันที่ 23 มกราคม 2559 จากการไปใช้บริการที่ร้านโอโตยะสาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559

ทีมโอโตยะ รู้สึกเสียใจ และ ขออภัยเป็นอย่างยิ่ง ที่การบริการดูแลของร้าน มีปัญหาส่งผลให้ทำให้ลูกค้าและครอบครัวได้รับอาหารกับการบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ ทางโอโตยะขอเรียนยืนยันว่าพนักงานและทีมบริหารของเรา ให้ความสำคัญต่อสุขภาพของลูกค้า และยึดมั่นในระบบและขั้นตอนการดูแลความสะอาดเพื่อส่งมอบอาหารที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าทุกท่าน

เมื่อเกิดปัญหา ทางบริษัทกับทีมบริหารก็มิได้นิ่งนอนใจในเหตุการณ์ดังกล่าว ในวันที่ 5 มกราคม ทันทีที่ทางร้านได้รับทราบเรื่องข้อชี้แนะจากลูกค้า ทางเราได้ดำเนินการมาตรการต่างๆดังนี้

1) ได้รีบดำเนินการประสานงานกับทีมงานในร้านเพื่อตรวจสอบและทำความสะอาดและแก้ไขในคืนนั้น
2) แจ้งให้บริษัทกำจัดแมลงให้เข้ามาตรวจสอบอย่างเร่งด่วนเพื่อทำการแก้ไขปัญหา
3) ส่งทีมควบคุมคุณภาพเข้าตรวจสอบร้านและหาสาเหตุเพื่อป้องและปรับปรุงการดูแลรักษาความสะอาดของร้าน และ คอยติดตามผลหลังการแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ทางผู้จัดการเขตของแบรนด์โอโตยะ ได้มีการติดต่อเพื่อขออภัยลูกค้าและครอบครัวที่ไม่สามารถดูแลลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ และได้เรียนชี้แจงถึงแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอันก่อให้เกิดความไม่เป็นที่น่าพึงพอใจต่อจิตใจของลูกค้าและครอบครัว และหากมีความเสียหายเดือดร้อนใดใดที่อาจเกิดขึ้น ทางทีมผู้บริหารฯ ยินดีที่จะเข้ารับผิดชอบดูแลอย่างถึงที่สุด

ทางทีมงานโอโตยะขอน้อมรับทุกข้อคิดเห็นจากลูกค้าที่ได้ออกมาให้คำแนะนำเพื่อให้เราได้นำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป และโอโตยะขอยืนยันว่าพนักงานและทีมบริหารของเราจะมุ่งมั่นเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ และการจัดการด้านสุขอนามัย เพื่อส่งมอบอาหารที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าทุกท่าน

จึงเรียนมาเพื่อชี้แจง และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อำไพพรรณ จิราธิวัฒน์

ประธานแบรนด์โอโตยะ

บริษัท ซีอาร์จี อินเตอร์เนชั่นแนล ฟู้ด จำกัด
CRG INTERNATIONAL FOOD CO., LTD
5TH 6TH, 7TH, 8TH, Floor Central Silom Tower 306 Soi Silom 30, Silom road, Suriyawongse, Bangrak, Bangkok 10500
Tel : (66) 2635-7930 Fax : (66) 2635-7919 Web Site : www.ootoya.co.th
A member of Central Restaurants Group (CRG)