

平成 23 年 6 月 9 日

「食の安全・市民ホットライン」

代表 神山 美智子 先生

株式会社 コ

総務部 部長

ご 回 答



平成 23 年 5 月 26 日にご要請いただきました件につきご回答申し上げます。

貴団体に寄せられました弊社西宮、店への苦情につきまして詳細に確認いたしました。

1. 苦情の確認とご返信状況について

弊社お客様相談窓口には平成 22 年 12 月 27 日にメールにてご指摘をいただいております。お客様へは平成 22 年 12 月 28 日にメールにて返信させていただきましたが、「User unknown」というエラーで送信できない状態でした。

2. 苦情の内容について

①ペレットが冷めてしまった件について

ハンバーグを焼く丸い焼成器（以下ペレット）が全量を召し上がるまでに冷めて焼くことができなかつた件に関しましては、ペレットの加熱不足です。心よりお詫び申し上げます。

弊社のご提供のどこに問題があったかを分析し、店舗には同様の事態が発生しないよう速やかに指導いたしました。

なお、ペレットにつきましては、冷めたら交換をさせていただく旨、メニューとテーブル POP にてご案内をさせていただいております。現在は POP の表示をさらに大きく判りやすくし、併せて従業員よりお客様へ口頭でご案内する旨を、マニュアルに組み込んで指導しております。

②原材料について

当社のビーフハンバーグにつきましては、メニューで「加熱用ペレットに置いて十分に焼き締めます」と表記し、またご提供の際にも従業員よりその旨お伝えすることで安全に召し上がっていただけるよう万全を期しています。

製造工程においては、当社は食品安全に関わる法令を順守した上で、自主的に以下の通り当該食材を管理・調理しております。

- 1) 製造している工場には、ブロック状態のまま原料肉が納品され、細菌検査（O-157 含む）で安全性の確認が取れたものを使用しております。
- 2) 加工の際は表面殺菌してから加工を行い、その際の温度も芯温 0℃以下を保ちながら安全性が維持された状態で製造されております。
- 3) 製品段階でも原料肉同様、細菌検査（O-157 含む）で安全性の確認をしております。

末筆ながら、お客様にご不快な思いをさせてしまったこと重ねてお詫び申し上げます。

継続して店舗の教育を行ってまいります。

以上