



平成23年6月2日

「食の安全・市民ホットライン」  
代表 神山 美智子様



### 要望書に対する回答書

平成23年5月26日付けでの要望があった件について、下記のとおり回答します。

#### 記

##### ご要望（1）について

ご指摘いただきました「ダイナ（株）バー（株）ツイン（株）店」にて販売した「豚肉を蒸し焼きする」料理をお召し上げられたお客様に対して大変に失礼な対応をいたしました件につきまして、速やかに当該店舗にて事実確認を行いました。1月のことですので、当日の詳細なことと、どのお客様かを特定することはできませんでした。

ただし、弊社におきましては、完全に蒸した状態においてのご提供を指導しておりますが、ご指摘いただいたお客様にご提供した際に蒸しムラがあった可能性がございます。

お客様にはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳なく存じ、責任者として深くお詫び申し上げます。さらに衛生管理・品質管理を徹底してまいる所存でございます。

また、接客業務を含むサービス教育につきましては、これまでも実施いたしておりますが、なお至らない点がございましたことを深く反省しております。

今回ご指摘いただきました点を含め食材に関する正しい知識の指導を含めてこのたびの件を教訓として、今後はサービス面での従業員教育をさらに徹底してまいる所存です。

##### ご要望（2）について

生肉の取扱いにおける食中毒菌危険性、衛生管理についても教育を行ってまいりましたが、衛生管理教育についても今後はさらに強化してまいる所存です。

今回、貴重なご指摘をありがとうございます。

なお、要望書はサン（株）ホールディングス（株）にも頂戴しておりますが、該店舗はあくまでも弊社が運営しており、本件に関しましては弊社より責任をもって回答させていただきます。

以上