

2021年11月17日

お客様各位

株式会社鉄人化計画

カラオケの鉄人池袋東口店実施のコラボフードにおける 一部異なる商品の提供に関して（続報）

平素より格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

カラオケの鉄人池袋東口店で提供いたしました「Dr.STONE・千空の海苔付き醤油ラーメン」について、一部のお客様へ正規のレシピと異なる商品を提供した事案に関しまして、改めて社内調査を行いました結果をご報告いたします。

記

1. 事実

社内調査の結果、コラボ商材の欠品により、お客様、及び版權元様への事前のご了承なくレシピと異なる商品を提供していた事実を確認いたしました。

また、過去においても上長(店長※以下上長)の判断により、お客様にその旨をご理解いただいたのちに代替品を提供することがあった事実も確認いたしました。

2. 経緯

①当時、当該店舗が繁忙状況の中、該当商材の品切れが発生。

店舗のアルバイト従業員がインスタントラーメンを購入し、調理担当のアルバイト従業員へ受け渡しを行った。

※これまで一部商材の欠品が発生した際、従業員が事前に上長の判断を仰ぎ、お客様にご了承を得た上で、代替品を提供するケースがあったが、当該事案においては対応を急ぐあまりお客様から了承を得ることなく、また上長への判断を仰がずに代替品を購入した。

②インスタントラーメンを受け取り、調理を行うはずのアルバイト従業員が、お客様のお呼び出しにて一時的に厨房を離れる事となる。その際、厨房では多数のオーダーが発生していたため、上記アルバイト従業員は、その場にいた配膳担当のアルバイト従業員へラーメンの調理を依頼。

依頼を受けた配膳担当のアルバイト従業員は、インスタントラーメンの調理を行い、具のない状態で提供することについて、他従業員がお客様に事前に確認しご了承いただいているものと疑わず（勘違いし）、そのまま提供してしまった。

③その後、別のアルバイト従業員がお客様より提供された商品が正規であるかの質問を受けたが、提供物が不適切であると認識したものの、その経緯や事情等が分からなかった為、提供の撤回や謝罪等の対応に至らず、インスタントラーメンであることを説明したのみで対応を終わらせてしまった。

その為、各アルバイト従業員が上記一連の対応を問題として認識できず、この事態に関して上長へ報告を行わなかった。

以上の経緯の元、本来行うべき事となっている、事前の上長への確認や、お客様からご了承を頂くことをせず、不適切な調理状態のまま代替品の提供が行われてしまいました。その後、当該店舗へのお問合せメール及びお客様による SNS での発信により本部スタッフが事態を認識し、すぐに店舗へ状況の確認を行いました。その時は既に本来の対応である商材切れ時の販売中止対応がなされており、それまでに 2 組のお客様に対し計 3 品の提供がされておりました。

3. 今後の対応

これまで、商材欠品時の柔軟な対応の一環として代替品の提供を行ってまいりましたが、当該事案を振り返り、上記対応は誤った商品提供に繋がる要因の一つであるため今後全面禁止とし、商材欠品時には品切れ対応とすることを全店舗で統一いたします。

また当該事案を事前に抑止できず、さらに発生時の対応が遅れた原因の一つに、アルバイト従業員から上長への報告・連絡・相談が適切に行われなかった事があります。これには当該店舗のアルバイト従業員数が不足していた可能性があることを踏まえ、出勤シフト体制の検証と見直しを行います。

併せて、商品レシピ、及び商材取り扱いルールの精緻化を早急に行います。そして当該事案に関わらず、イレギュラー時には上長への報告・連絡・相談を徹底するルールを含め、店舗従業員向けの教育マニュアルと動画を作成し、再発防止に向けた従業員教育を実施いたします。

改めまして、楽しみにご来店されたお客様、コラボコンテンツファンの皆様、そして関係各社様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、謹んでお詫び申し上げます。

この度の事態を厳粛に受け止め、再発防止と一層の品質管理体制の強化に努めてまいります。

＜本件に関するお問合せ先＞
事業統括本部 アライアンス事業部
担当：コラボ運営事務局
電話番号：03-3793-5115