

アレルギー成分を含む商品の誤提供に関するお詫び

この度、弊社が運営する「ル・ショコラ・アラン・デュカス六本木店」のル・サロンにおきまして、卵アレルギーをお持ちのお客様に対し、誤って、卵を使用した商品をご案内していたことが判明いたしました。お召し上がりになられたお客様におかれましては、健康被害が発生してしまい、多大なご迷惑をおかけいたしましたこと心より深くお詫び申し上げます。弊社といたしましては、今般の事態を厳粛かつ重く受け止め、今後は再発防止に全力で取り組んで参ります。

事実公表とともに、重ねてお詫び申し上げます。

記

- 発生日： 2023年5月21日（日曜日）
 - 該当商品： ムース・オ・ショコラ
 - 経緯： お客様より、メニューご選択時に事前に卵アレルギーをお持ちである旨を伺っておりましたが、対応したスタッフが間違えて、卵を使用した商品をご案内し、ご提供をいたしました。当該商品をお召し上がりになられたお客様より、アレルギー反応による症状が発症したとのご連絡を受け、誤って卵成分が入った商品をご提供したことが判明致しました。
 - 原因： お客様より、ご注文時に複数回にわたって、メニューに卵使用の有無のご確認がありましたが、その際、対応したスタッフがレシピの確認をせず、繰り返し、卵不使用とのご案内しておりました。
 - 対応： お客様に対して深くお詫び申し上げるとともに、サロンメニューのアレルギー情報に関して、社内及び各店舗に周知徹底致しました。
 - 再発防止策： メニューご案内時にお客様と一緒にご確認いただけるよう、サロンメニューのアレルギー表を作成し、ル・サロン併設店舗に設置いたしました。
- 合わせまして、従業員一同、アレルギー物質に関する知識を深めるとともに、アレルギー対応の重要性について改めて認識し、社内での管理・教育体制を強化して参ります。

今後も、ル・ショコラ・アラン・デュカスの店舗を安心してご利用いただけるよう、努力して参る所存でございますので、何卒宜しくお願い申し上げます。