

16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

提供する食品に関して事件や事故が起きた際に、お客様への被害を最小限にとどめるとともに、お客様の不安感をいち早く取り除くためには、事件、事故の状況に応じたお客様への適切な情報提供、お客様からの問い合わせに対する適切な対応、お客様からの情報提供に対する適切な対応が重要だと考えています。

緊急時の情報公開の基準をあらかじめ定めておくなど、お客様に適時、適切な情報を提供し、お客様からの問い合わせに的確に回答できる体制を整備するとともに、お客様からの情報を具体的対応や原因究明に活用する体制を整備することに取り組むこととしています。