

2015年10月13日

お客さま各位

グランドプリンスホテル京都

アレルギー食材の記載漏れに関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルのレストラン「ポンドカフェ」のディナーbuffetにおいて、お客さまにご提供した「かぼちゃプリン」について、アレルギー食材を表示するピクトグラムをメニューに記載する際、一部記載漏れが発生していた事実が判明いたしました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当ホテルといたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、従業員一同、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

なお、現在は適切な表示で営業をおこなっております。詳細は、下記のとおりです。

記

1. ご提供した場所、対象商品、提供期間など

- 【場 所】 グランドプリンスホテル京都 レストラン「ポンドカフェ」
【対象商品】 かぼちゃプリン
【提供期間】 2015年9月18日(金)～10月10日(土)
※ディナーbuffet営業時間 17:30～21:00
【内 容】 対象商品に含まれるアレルギー物質として「卵」「乳」「小麦」のピクトグラムを表示すべきところ、「卵」の表示が漏れ「乳」「小麦」のみの表示となっております。

2. 判明した経緯

10月10日(土)にお客さまからのご指摘により判明いたしました。

3. 原因

アレルギー食材を表示するピクトグラムをメニューに記載する際、社内ルールに則り適正に運用しなかったため。

4. 対 応

- (1) 判明後、直ちに正しいメニューに修正いたしました。また、館内すべてのレストランにおけるメニューを総点検しましたが、他のメニューに表示漏れはございませんでした。
(2) 判明後、監督官庁へ報告のうえ、当ホテルのホームページおよび店頭に「お詫びとお知らせ」を掲出しております。本件によって体調に不調を感じたお客さまがいらっしゃいましたら、大変お手数ですが以下の「お客さま窓口」までご連絡ください。

5. 再発防止策

- (1) あらためて社内ルールをレストラン部門に徹底いたします。
(2) 本件について、当ホテル全社員へ周知し再発防止に努めてまいります。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

- 【連絡先】 グランドプリンスホテル京都「お客さま窓口」
電話番号 075-712-1144
受付時間 10:00～17:00(全日)

以 上