

2013年6月17日

お客さま各位

品川プリンスホテル

メニュー表示と異なった食材を使用していたことに関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルの「リュクスダイニング ハプナ」において、メニュー表示と異なった食材を使用した料理を提供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、今般の事態を把握した後、速やかに、メニュー表示を見直し、現在は適切な表示で営業を行っております。

詳細は、下記のとおりです。

記

1. ご提供した場所、該当商品、提供期間など

| | |
|-------|---|
| 場 所 | 「リュクスダイニング ハプナ」 (メインタワー1階) |
| 対象商品 | 「アブラ蟹」 |
| 提供期間 | 2013年5月13日(月)～5月30日(木) <昼営業> |
| ご利用人数 | 8,976名 |
| 内 容 | ブッフェ料理の一部として提供した上記対象商品において、ずわい蟹ではなくアブラ蟹を提供しており、店内表示・ホームページは適正な表示をしておりましたが、ホテル館内設置の一部のチラシには「ずわい蟹」と表示しておりました。 |

2. 判明した経緯

グランドプリンスホテル新高輪のレストランをご利用いただきましたお客さまから、メニュー表示と異なった食材を使用しているのではないかとの投稿がWEBサイトにあり、その後、当ホテルにおいても社内調査を実施した結果、上記の事実が判明いたしました。

3. 対 応

- (1) 判明後直ちに、監督官庁に報告のうえ、「ずわい蟹」と表示してある館内にあるチラシをすべて回収いたしました。
- (2) プリンスホテルのホームページ、当該レストランのホームページおよび店頭・店内に「お詫びとお知らせ」を掲出させていただいております。
- (3) 6月17日から「お客さま窓口」を開設し、ご連絡を頂戴したお客さまには、ご利用状況をお伺いしたうえで代金を返金させていただきます。

4. 原 因

本年5月12日までは、ずわい蟹を提供しておりましたが、5月13日よりアブラ蟹に食材を変更した際、チラシの差し替えに遺漏があり、「ずわい蟹」と表示したチラシをそのまま館内に設置しておりました。

5. 再発防止策

- (1) チラシ・メニュー等の表示に関するチェック機能をさらに強化いたします。
レストラン部門内において、店内のメニュー、WEBやチラシに表記する内容とご提供するメニューを事前に照合・確認いたします。
- (2) 景品表示法・JAS法に関する社内講習会を実施し、グループワークを中心に従業員の意識・知識の向上を図ります。
(すでに6月4日、6月7日、6月12日に実施いたしました。今後も定期的にも実施する予定です。)

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】品川プリンスホテル「お客さま窓口」
電話番号 0120-127-320
受付時間 9:30A.M.~5:00P.M

以 上