

2013年6月24日

お客さま各位

ザ・プリンス軽井沢

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、当ホテルのレストラン ダイニングルーム「ボーセジュール」およびルームサービスにおいて、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、対象商品、提供期間など

場 所 ダイニングルーム「ボーセジュール」

対象商品 (1) 「信州産ホワイトアスパラのカクテル 海老の小さなサラダを添えて」

提供期間 2013年5月31日(金)～6月4日(火) <夜営業時>

ご利用人数 124名

内 容 コース料理の一部として提供した「信州産ホワイトアスパラのカクテル海老の小さなサラダを添えて」において、メニュー・ホームページには「信州産」と表示しておりましたが、信州産ではなくアメリカ産を提供しておりました。

(2) 「信州温野菜」

提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <夜営業時>

ご利用人数 71名

内 容 メニューには「お子さまプレート(ミニハンバーグステーキ、オムライス、エビフライ、信州温野菜、カップスープ)」と表示しておりましたが、ほうれん草は茨城産を提供しておりました。

(3) 「高原野菜を食べるスープ」

提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <朝営業時>

ご利用人数 3,086名

内 容 セット料理の一部として提供した「高原野菜を食べるスープ」において、メニュー・ホームページには「高原野菜」と表示しておりましたが、キャベツ・セロリ・水菜は高原をイメージさせる長野県産ではなく他県産を提供しておりました。

(4) 「高原野菜のフレッシュサラダ」

提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <朝営業時>

ご利用人数 3,086名

内 容 セット料理の一部として提供した「高原野菜のフレッシュサラダ」において、メニュー・ホームページには「高原野菜」と表示しておりましたが、モロッコインゲン・ラディッシュは高原をイメージさせる長野県産ではなく他県産を提供しておりました。

場 所 対象商品	<p>ルームサービス</p> <p>(1) 「高原野菜を食べるスープ」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <朝営業時></p> <p>ご利用人数 53名</p> <p>内 容 客室内設置メニューには「高原野菜を食べるスープ」と表示しておりましたが、キャベツ・セロリ・水菜は高原をイメージさせる長野県産ではなく他県産を提供しておりました。</p> <p>(2) 「高原野菜のフレッシュサラダ」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <朝営業時></p> <p>ご利用人数 53名</p> <p>内 容 客室内設置メニューには「高原野菜のフレッシュサラダ」と表示しておりましたが、モロッコインゲン・ラディッシュは高原をイメージさせる長野県産ではなく他県産を提供しておりました。</p> <p>(3) 「信州ポークのサイドミート2種添え」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火) <朝営業時></p> <p>ご利用人数 53名</p> <p>内 容 客室内設置メニューには「信州ポークのサイドミート2種添え」と表示しておりましたが、信州産ではなくカナダ産(県内加工)を提供しておりました。</p> <p>(4) 「高原野菜のフレッシュサラダ」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火)</p> <p>ご利用人数 6名</p> <p>内 容 客室内設置メニューには「高原野菜のフレッシュサラダ」と表示しておりましたが、モロッコインゲン・ラディッシュは高原をイメージさせる長野県産ではなく他県産を提供しておりました。</p> <p>(5) 「信州温野菜」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火)</p> <p>ご利用人数 6名</p> <p>内 容 お子さまプレートの一部の信州温野菜において、メニューを「信州温野菜」と表示しておりましたが、ほうれん草のみ茨城産を提供しておりました。</p> <p>(6) 「サクサク天使の海老フライ信州産温野菜添え」</p> <p>提供期間 2013年4月1日(月)～6月4日(火)</p> <p>ご利用人数 14名</p> <p>内 容 客室内設置メニューには「サクサク天使の海老フライ信州産温野菜添え」と表示しておりましたが、ほうれん草は茨城産を提供しておりました。</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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、他社予約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24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

(1) メニューを作成する調理部門、食材の発注・仕入れをする購買部門、メニュー表示をするレストラン部門の間において、情報伝達の仕組みに不備がありました。

(2) 従業員の景品表示法・JAS法の理解不足・知識不足から、表示についての認識が誤っていました。

5. 再発防止策

(1) 調理部門・購買部門とレストラン部門との連携による使用食材と表示のチェック体制をさらに強化いたします。

産地、ブランド、固有名称などが誤表示にならないよう、調理部門が作成したメニュー内容と購買部門が発注・仕入れをする食材を事前に照合したうえ発注するとともに、メニュー表示を行うレストラン部門とも、その情報を共有し、連携してまいります。

(2) 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。

レストラン部門内ならびにマーケティング戦略部門において、店内のメニュー、WEBやチラシに表示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。

(3) 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・知識の向上を定期的に図ります。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】軽井沢プリンスホテル「お客さま窓口」

電話番号 0120-228-332

受付時間 10:00 A.M. ~ 5:00 P.M.

以上