

2013年6月24日

お客さま各位

軽井沢プリンスホテル
ウエスト

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 ブッフェレストラン「ニューヨーク」ならびに宴会場において、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 ブッフェレストラン「ニューヨーク」ならびに宴会場

対象商品 (1) 「信州産ポークロインの香草パン粉焼きマスタード風味」

提供期間 2013年3月1日(金)～6月7日(金) <昼営業時>

ご利用人数 353名

内 容 セットメニューの一部として提供した「信州産ポークロインの香草パン粉焼きマスタード風味」において、メニュー・ホームページ・チラシには「信州産」と表示しておりましたが、信州産ポークではなく国産豚冷凍ロースを提供しておりました。

(2) 「仔牛肉のカツレツミラノ風信州高原野菜のグリル添え完熟トマトソース」

提供期間 2013年3月1日(金)～6月7日(金) <昼営業時>

ご利用人数 254名

内 容 セットメニューの一部として提供した「仔牛肉のカツレツミラノ風信州高原野菜のグリル添え完熟トマトソース」において、メニュー・ホームページ・チラシには「信州高原野菜」と表示しておりましたが、ズッキーニは群馬県産、茄子は高知県産を提供しておりました。

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お問い合わせが、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、連携いたします。

(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