

2018年9月11日

お客さま各位

新横浜プリンスホテル

異物混入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「ブッフェダイニング ケッヘル」において、お客さまにご提供した中華点心に、金属片のようなものが混入していたとのご指摘が1件ございました。

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、現在原因の究明に全力で取り組んでおります。なお、本件については判明後、管轄の保健所へ報告しております。

現在までに判明している内容は、下記のとおりです。

記

1. 異物混入の内容（お客さまからご指摘をいただいた料理について）

- (1)日 時 2018年9月8日(土)、2:45P.M.頃
- (2)場 所 レストラン「ブッフェダイニング ケッヘル」
- (3)対象料理 中華点心
- (4)混入物 金属片のようなもの（約1mm×5mm）、1個

2. 判明した経緯

対象料理をご提供した1名のお客さまからのご指摘により判明いたしました。

3. 原因

対象料理の提供過程で混入した可能性について調査するとともに、対象料理の納品元に対しても混入物の成分及び混入原因について調査を依頼しております。

なお、お怪我など健康被害のお申し出はございません。

4. 再発防止策

調理工程及び料理を提供する際に異物などが無いか、再度、目視確認を徹底いたします。

5. お客さまへの対応

当ホテル Web サイト及び当該レストランの店頭にて「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。

なお、現在までのところ、同様のご指摘はほかにはございません。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

- 【連絡先】新横浜プリンスホテル 「お客さま窓口」
- 電話番号 (045) 471-1125
- 受付時間 10:00A.M.～6:00P.M. (全日)

以上