

2013年10月24日

報道機関各位

株式会社阪急阪神ホテルズ
総務人事部

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再発防止策と社内処分について

このたび、当社が運営する8ホテルおよび1事業部の23店舗、47商品で、メニュー表示と異なった食材を使用してお客様に料理を提供していた事実が判明し、多くのお客様、ご関係者の皆さまにご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。お客様から長年にわたりお寄せいただいた信頼を著しく損ねる事態を引き起こしましたことについて、重大性を厳粛に受け止めております。

つきましては、今後の信頼回復に向けた再発防止策を改めてご報告いたしますとともに、本件に関する社内処分を決定しましたので、あわせてご報告いたします。

当社では、今後二度とこのような事態をひき起こさぬよう、引き続き、再発防止と信頼回復に全力で取り組み参ります。

記

1. 再発防止策について

別紙ご参照

2. お客様へのご対応状況(10月24日9時現在)

513件 3,480名様 10,227千円

(内、首都圏43件 405名様 405千円、近畿圏470件 3,075名様 9,822千円)

3. 社内処分について

- | | | |
|---------|-----------|--------------------|
| ・取締役社長 | 報酬の20%を減額 | 一定の信頼回復の目途が立つまでの期間 |
| ・取締役 6名 | 報酬の10%を減額 | 6か月 |
| ・監査役 3名 | 報酬の10%を減額 | 6か月 |

以上

本件に関する報道各位からのお問合せは、

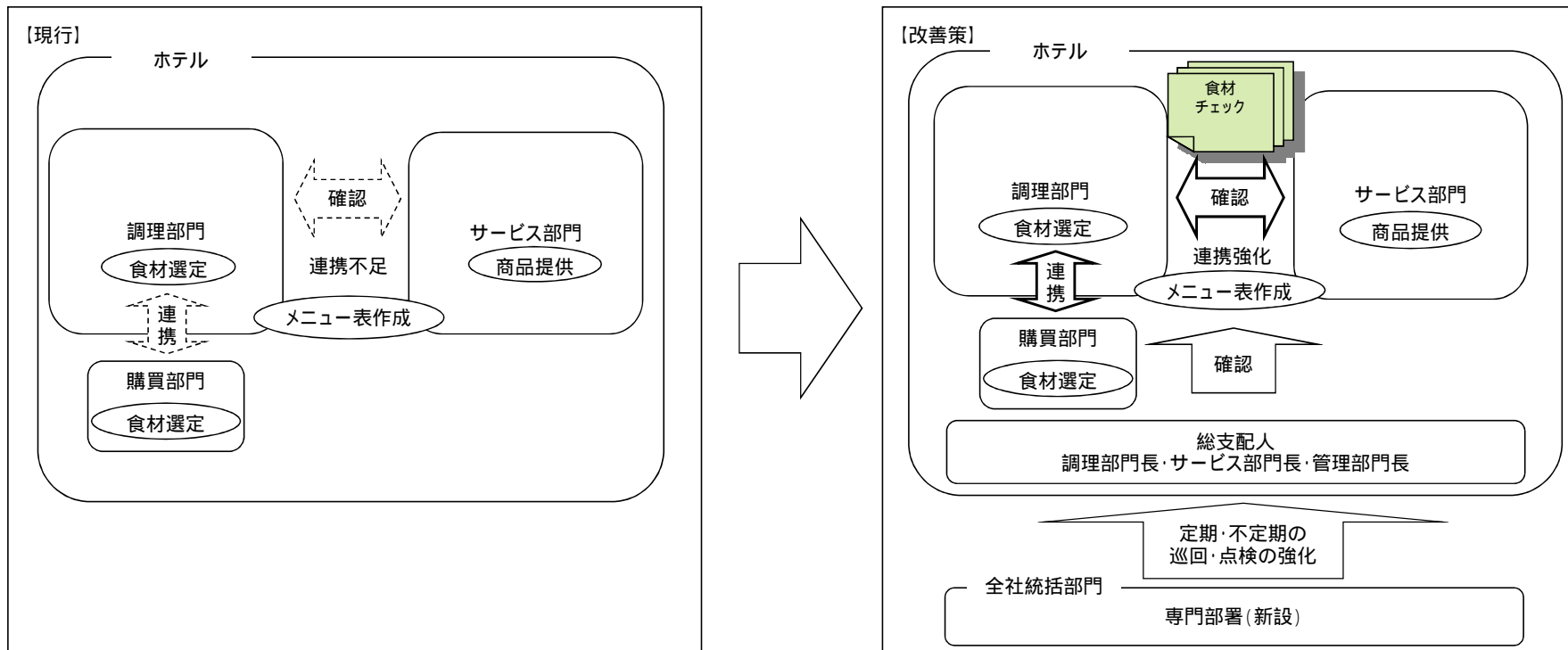
株式会社阪急阪神ホテルズ 総務人事部(広報)までお願いいたします。

電話番号 06-6377-5822(直通)

■原因の分類と再発防止策

原因(分類)	該当するNo.	再発防止策
会社としての認識不足・知識不足	1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47	社内講習会を従来にも増して強化するとともに、拠り所となる「ガイドライン」を配布し、会社としての知識の向上と、メニュー表記に関する重要性を理解させ意識を高める。
(商品化した当初はメニューと食材の不一致はなかったが) 食材変更時における、メニュー表示変更の必要性の認識不足	3,10,18,23	調理・サービス(メニュー表の作成担当者)担当者間でメニューに関する打合せをするときに、相互チェックできるリストを活用するなどし、更には、それを各ホテルの責任者が明確にその都度チェックしていく体制を確立する。
その他	4, 46	業者から規格証明書などの提出を求めるとともに、発注食材と納品物が一致しているかのチェックを強化する。

■情報連携とチェック体制強化のための改善策



- A) メニュー表作成時には、食材チェックリストを用い、調理・サービス担当者間での相互確認を経てメニューを作成する。
 B) 上記メニュー表については、総支配人ならびに調理部門長・サービス部門長・管理部門長の確認を経て確定させる。
 C) 現場対応に合わせ、全社統括部門および専門部署による定期・不定期の巡回・点検を実施する。

【原因の分類】

会社としての認識不足・知識不足

(商品化した当初はメニューと食材の不一致はなかったが)
食材変更時における、メニューに対する認識不足

その他

メニュー表示と異なった食材を提供した内容等の一覧

No.	施設名	提供場所等	メニュー名	誤表示の内容	ご利用 人数	販売期間	分類
1	第一ホテル東京 シーフォート	グランカフェ	鮮魚のムニエル	メニューには「鮮魚」と表示しておりましたが、冷凍保存した魚を提供しておりました。	43,153	2012年4月1日 ~ 2013年7月30日	
2	吉祥寺 第一ホテル	一寿し	旬鮮魚のお造り三種盛合せ (お造り 鮮魚三種盛合せ)	会席料理の一品として提供しておりました。 メニューには「鮮魚」と表示しておりましたが、3種のうち1種に冷凍マグロを使用しておりました。	884	2012年8月1日 ~ 2013年8月13日 2012年8月1日 ~ 2013年8月13日 2013年7月1日 ~ 2013年8月13日	
3	ホテル阪急 インター ナショナル	ルームサービス	フレッシュオレンジジュース フレッシュグレープフルーツジュース	メニューには「フレッシュオレンジジュース」「フレッシュグレープフルーツジュース」と表示しておりましたが、ストレートジュースを提供しておりました。	1,042	2007年4月1日 ~ 2013年7月1日	
4	ホテル阪急 インター ナショナル	春蘭門	霧島ボークの 上海式醤油煮込み (上海名物霧島ボークの 醤油煮込み)	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「霧島ボーク」と表示しておりましたが、仕入先が産地の異なるボークを納品していたことが判明いたしました。	311	2012年9月1日 ~ 2013年3月31日 2012年11月1日 ~ 2013年1月31日 2013年3月1日 ~ 2013年9月9日	
5	大阪 新阪急 ホテル	宴会場	芝海老とイカのクリスタル炒め	パーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「芝海老」と表示しておりましたが、パナメイ海老を提供しておりました。	44	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
6	大阪 新阪急 ホテル	ビーツ	ビーフステーキ フライドポテト添え	パーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ビーフステーキ」と表示しておりましたが、牛脂注入牛肉を提供しており、その旨を明記していませんでした。	873	2012年8月1日 ~ 2013年7月31日	
7	大阪 新阪急 ホテル	モンスレー	魚市場直送の鮮魚を X.O醬炒めで	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「魚市場直送の鮮魚」と表示しておりましたが、冷凍保存した魚を提供しておりました。	3,726	2006年3月11日 ~ 2013年7月31日	
8	大阪 新阪急 ホテル	レインボー	ビーフオムライス 自然卵の半熟オムライスに 黒毛和牛ロース肉が入った デミグラスソースを	メニューには「自然卵」と表示しておりましたが、自然卵に液卵を混ぜて使用しておりました。	2,057	2010年4月1日 ~ 2013年7月31日	
9	大阪 新阪急 ホテル	シーファー	津軽地鶏のマリネ 胡麻風味	パーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「津軽地鶏」と表示しておりましたが、地鶏ではない銘柄鶏「津軽鶏」を提供しておりました。	1,239	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
10	大阪 新阪急 ホテル		若鶏の照り焼き 九条ねぎのロティと共に	上記と同じパーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「九条ねぎ」と表示しておりましたが、一般的な青ねぎ、白ねぎを提供しておりました。	1,153	2011年6月1日 ~ 2013年7月31日	
11	大阪 新阪急 ホテル	シーファー	津軽地鶏のマリネ イタリア風	パーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「津軽地鶏」と表示しておりましたが、地鶏ではない銘柄鶏「津軽鶏」を提供しておりました。	786	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
12	大阪 新阪急 ホテル	シーファー	柔らか地鶏のパンパンジー	メニューには「地鶏」と表示しておりましたが、地鶏ではない銘柄鶏「津軽鶏」を提供しておりました。	1,144	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
13	大阪 新阪急 ホテル	シーファー	マンゴースムージー ミルク仕立て (フレッシュマンゴーとバナナを ブレンドしました)	メニューには「フレッシュマンゴー」と表示しておりましたが、冷凍カットマンゴーをミキサーにかけて、提供しておりました。	444	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
14	大阪 新阪急 ホテル	シーファー	苺とチョコの シュー・ア・ラ・モード ...手作りチョコソースとあわせて...	メニューには「手作りチョコソース」と表示しておりましたが、仕入れた既製品を提供しておりました。	684	2011年4月1日 ~ 2013年7月31日	
15	大阪 新阪急 ホテル	関西文化サロン	クラゲのレッドキャビア添え	パーティ料理の一品として提供しておりました。 メニューには「レッドキャビア」と表示しておりましたが、マスの魚卵ではなく、トビウオの魚卵を提供しておりました。	514	2013年6月1日 ~ 2013年7月31日	
16	ホテル 阪神	香虎	特選飲茶コース 有機野菜のプチサラダと 前菜二種盛り合わせ	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「有機野菜」と表示しておりましたが、一部有機野菜ではない野菜を提供しておりました。	414	2012年7月1日 ~ 2013年7月4日	

No.	施設名	提供場所等	メニュー名	誤表示の内容	ご利用 人数	販売期間	分類
17	宝塚 ホテル	宴会場	やわらかビーフソテー 赤ワインソース	パーティ料理の一品として提供してありました。 メニューには「やわらかビーフ」と表示してありま したが、牛脂注入牛肉を提供しており、その旨 を明記してありませんでした。	232	2013年4月1日 ~ 2013年5月31日	
18	宝塚 ホテル	くすのき ・デューク	フレッシュオレンジジュース	メニューには「フレッシュ」と表示してありまし たが、ストレートジュースを提供してありました。	62	2010年10月1日 ~ 2013年6月30日	
19	宝塚 ホテル	ザ・ガーデン	柔らか牛肉の鉄板焼き ナムルとコチジャンライス添え	メニューには「柔らか牛肉」と表示してありまし たが、牛脂注入牛肉を提供しており、その旨を明 記してありませんでした。	3,129	2013年7月1日 ~ 2013年7月31日	
20	宝塚 ホテル	フェリエ (宝塚大劇場内)	鮮魚とオマール海老の ミルフィーユ アンチョビ入りヴァンプソース	コース料理の一品として提供してありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。	791	2013年5月31日 ~ 2013年7月8日	
21	宝塚 ホテル	フェリエ (宝塚大劇場内)	サイコロステーキと鮮魚の フリッター 完熟トマトのフォンデュソース	コース料理の一品として提供してありました。 メニューには「サイコロステーキ」、「鮮魚」と表 示してありましたが、牛脂注入牛肉、冷凍保存し た魚をそれぞれ提供しており、牛脂注入牛肉使 用の旨を明記してありませんでした。	985	2013年5月31日 ~ 2013年7月8日	
22	宝塚 ホテル	ボブラ (関西学院会館内)	和洋御膳(ステーキ) 土日祝日のみ手書き表示	弁当の一品として提供してありました。 土日祝日のみ、店頭手書きメニューボードに内 容の一品を「ステーキ」と表示してありましたが、 牛脂注入牛肉を提供しており、その旨を明記し てありませんでした。	1,041	2012年9月1日 ~ 2013年7月28日	
23	宝塚 ホテル	フローラ (阪神競馬場内)	手捏ね煮込みハンバーグ定食	メニューには「手捏ね」と表示してありましたが、 既製品を仕入れ、提供してありました。	650	2012年6月2日 ~ 2013年9月29日	
24	六甲山 ホテル	宴会場	鮮魚と六甲山ホテル 自家菜園野菜の天婦羅	婚礼パーティ料理の一品として提供してありま した。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を使用しており、また、「六甲山ホ テル自家菜園野菜」と表示してありましたが、一 部自家菜園以外の野菜を提供してありました。	1,165	2011年4月1日 ~ 2013年7月15日	
25	六甲山 ホテル		海の幸とお肉の炭火焼 小山農園の焼き野菜を添えて	上記と同じ婚礼パーティ料理の一品として提供 してありました。 メニューには「小山農園の焼き野菜」と表示して ありましたが、一部小山農園以外の野菜を提供 してありました。			
26	六甲山 ホテル		六甲山ホテル自家菜園野菜の フレッシュサラダ	上記と同じ婚礼パーティ料理の一品として提供 してありました。 メニューには「六甲山ホテル自家菜園野菜」と表 示してありましたが、一部自家菜園以外の野菜 を提供してありました。			
27	六甲山 ホテル	宴会場	スモークサーモン 自家菜園のサラダを添えて	パーティ料理の一品として提供してありました。 メニューには「自家菜園のサラダ」と表示してあ りましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供し てありました。	553	2010年10月1日 ~ 2013年7月15日	
28	六甲山 ホテル		鮮魚のエスカベシュ レモン風味	上記と同じパーティ料理の一品として提供して ありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。			
29	六甲山 ホテル		鮮魚のテリーヌ	上記と同じパーティ料理の一品として提供して ありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。			
30	六甲山 ホテル		鮮魚のボワレと温野菜 サルサソース	上記と同じパーティ料理の一品として提供して ありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。			
31	六甲山 ホテル	宴会場	ノルウェー産サーモンマリネ 自家菜園のサラダを添えて	パーティ料理の一品として提供してありました。 メニューには「自家菜園のサラダ」と表示してあ りましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供し てありました。	420	2010年10月1日 ~ 2013年7月15日	
32	六甲山 ホテル		鮮魚のエスカベシュ バルサミコ風味	上記と同じパーティ料理の一品として提供して ありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。			
33	六甲山 ホテル		鮮魚のボワレとブールブラン 香草風味	上記と同じパーティ料理の一品として提供して ありました。 メニューには「鮮魚」と表示してありましたが、冷 凍保存した魚を提供してありました。			

No.	施設名	提供場所等	メニュー名	誤表示の内容	ご利用 人数	販売期間	分類
34	六甲山 ホテル	宴会場	ノルウェー産サーモンマリネ 自家菜園ハーブサラダ添え	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「自家菜園ハーブサラダ」と表示しておりましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供しておりました。	386	2010年10月1日 ~ 2013年7月15日	
35	六甲山 ホテル	レトワール	神戸牛フィレ肉又は ロース肉のグリエ 地元産野菜を添えて	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「地元産野菜」と表示しておりましたが、一部地元産以外の野菜を提供しておりました。	52	2011年9月1日 ~ 2013年7月15日	
36	六甲山 ホテル		ホテル自家菜園のサラダ オリジナルヴィネグレットで	上記と同じコース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ホテル自家菜園のサラダ」と表示しておりましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供しておりました。			
37	六甲山 ホテル	レトワール	ホテル自家菜園のサラダ オリジナルドレッシング	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ホテル自家菜園のサラダ」と表示しておりましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供しておりました。	216	2011年9月1日 ~ 2013年7月15日	
38	六甲山 ホテル	レトワール	オードブルバリエ レトワール風 ホテル菜園の無農薬野菜を 添えて	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ホテル菜園の無農薬野菜」と表示しておりましたが、一部ホテル菜園以外の野菜を提供しておりました。	1,050	2011年9月1日 ~ 2013年7月15日	
39	六甲山 ホテル		鮮魚のボワレ サフラン風味のスープ仕立て	上記と同じコース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「鮮魚」と表示しておりましたが、冷凍保存した魚を提供しておりました。			
40	六甲山 ホテル	レトワール	レトワール風オードブル ホテル菜園の無農薬サラダを 添えて	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ホテル菜園の無農薬サラダ」と表示しておりましたが、一部ホテル菜園以外の野菜を提供しておりました。	308	2011年9月1日 ~ 2013年7月15日	
41	六甲山 ホテル		オマール海老のボアレ 季節の地元野菜と共に	上記と同じコース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「地元野菜」と表示しておりましたが、一部地元以外の野菜を提供しておりました。			
42	六甲山 ホテル	トップオブロッコー	バルマ産生ハムと 自家菜園のサラダ	メニューには「自家菜園のサラダ」と表示しておりましたが、一部自家菜園以外の野菜を提供しておりました。	46	2012年4月1日 ~ 2013年7月15日	
43	六甲山 ホテル	トップオブロッコー	Fresh Orange Juice Fresh Grapefruit Juice	メニューには「Fresh Orange Juice」「Fresh Grapefruit Juice」と英語表示しておりましたが、ストレートジュースを提供しておりました。	21	2013年4月1日 ~ 2013年7月15日	
44	六甲山 ホテル	ジギスカン	ホテル菜園の野菜を使った シェフの気まぐれサラダ	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「ホテル菜園の野菜」と表示しておりましたが、一部ホテル菜園以外の野菜を提供しておりました。	28	2013年7月1日 ~ 2013年7月15日	
45	京都 新阪急 ホテル	ロイン	鮮魚の鉄板焼き	コース料理の一品として提供しておりました。 メニューには「鮮魚」と表示しておりましたが、冷凍保存した魚を提供しておりました。	38	2013年4月1日 ~ 2013年6月30日	
46	レストラン 事業部	パティオ (大阪市立大学 医学部附属病院内)	沖縄まーさん豚 ひと口豚カツ御膳	メニューには「沖縄まーさん豚」と表示しておりましたが、沖縄産でない豚を提供しておりました。	215	2013年1月4日 ~ 2013年7月10日	
47	レストラン 事業部	パティオ (大阪市立大学 医学部附属病院内)	天ざるそば(信州)	メニューには「信州」と表示しておりましたが、信州産でないそばを提供しておりました。	8,919	2010年5月1日 ~ 2010年9月30日 2011年5月1日 ~ 2013年7月10日	