

2014年1月31日

各 位

株式会社阪急阪神ホテルズ

メニュー表示の適正化に関する第三者委員会からの調査報告書の受領について

弊社は、昨年11月7日付で公表いたしましたとおり、弊社が運営するホテルおよび店舗においてメニュー表示と異なる食材を使用していたことにつき、再発防止のために第三者委員会を設置し、調査を委託するとともに、同委員会の調査に全面的に協力してまいりましたが、本日、同委員会から調査報告書を受領いたしました。

(調査報告書の内容につきましては、弊社ホームページ：<http://www.hankyu-hotel.com/>)をご参照ください。

同報告書では、今回の不適切な表示の原因・背景として、食材や食品、また、これらに関わる法令等に関する知識不足や認識不足をはじめ、部門間や仕入先との連携・品質管理等に係る社内体制に関する問題のほか、正しい情報提供を行うことに関する意識不足や、顧客目線の低下といったことが指摘されました。

また、既に弊社が公表した事案に加え、弊社が運営する千里阪急ホテルの一部レストラン、および弊社子会社の株式会社阪急阪神レストランズの一部店舗（居酒屋等）において、メニュー表示と異なった食材を使用していたことについても併せて調査いただき、原因とともにご指摘いただいております。

お客様および関係各位に多大なるご迷惑をお掛けいたしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

再発防止策としては、①組織体制の見直し（取締役会の監督機能の充実、内部監査・内部通報の活性化、人員の適正配置等）、②コンプライアンス教育の徹底（社内研修、規程、マニュアルの改定等）、③メニュー表示ルールに関する施策（ガイドラインの充実、適切なメニュー表示の徹底、確認体制の充実等）といった提言をいただいております。

弊社では、今回のメニュー表示に関する問題を受け、昨年11月1日付で、新たに社長直轄の品質管理委員会を立ち上げるとともに、品質管理に関する専門部署を設けました。さらに本年1月1日付で、品質管理に関する事項を含め、「食」や「施設」の安心・安全を統括する「食品・施設統括部」を新設し、再発防止に向けた体制を整えました。

現在、これらの組織が中心となって、再発防止に係る社内体制の構築・運用を進めております。特に、メニュー表示に関するガイドラインについては、今回の問題の発覚に伴い速やかに策定し、運用を既に開始しております。併せて、メニューの作成・変更時には、部門間の連携を図り責任を明確にするため、各ホテルの総支配人と、調理部門・サービス部門・管理部門の各責任者が承認し、品質管理の専門部署が確認する体制を取っております。なお、これらのガイドラインやメニュー承認ルールにつきましては、現在、品質管理委員会の主導の下、内容を精査し、さらなる充実を目指しております。

さらに、メニュー表示問題に関する従業員等からの通報窓口として、社内のほかに外部の弁護士の通報窓口をこの2月より開設し、仮にメニュー表示に関する問題が発生した場合でも早期に対応できる体制を整えます。

そのほか、従業員の知識・意識の向上を図るため、メニュー表示に関する社内講習会をはじめ、社内研修等の従業員教育にも取り組んでおります。

弊社といたしましては、調査報告書の指摘等を真摯に受け止め、今回の問題を引き起こしたことについて改めて猛省するとともに、今後、同報告書の提言を踏まえて再発防止策をさらに進め、「お客様目線」に立って、信頼回復に全社を挙げて取り組んでまいり所存でございます。

【本件に関する報道機関からのお問合せ先】

株式会社阪急阪神ホテルズ 総務人事部（広報）

電話番号：06-6377-5822（直通）

06-6372-8724（直通）

※ いずれも土日祝を除く、平日9：00～17：30

以 上