

2013年11月7日

各位

株式会社ホテルオークラ

### 使用食材とメニュー表示が異なっていたことに関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営している13軒のホテル、関連会社3社において、使用食材とメニュー表示とが異なる事例があることが判明いたしました。

長年にわたり弊社メンバーホテルを信頼しご愛顧いただいている多くのお客様、お取引いただいている生産者の皆様、そして関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけしたばかりでなく、弊社及び弊社メンバーホテルに対する期待と信頼を裏切る結果となりましたこと深くお詫び申し上げます。なお、問題が確認されたメニュー品目につきましては、これまでにすべて是正済でございます。

このような問題を起こさないよう、速やかに再発防止策を実施するとともに、経営陣および社員の意識改革と教育の徹底を図り、信頼回復に全力で取り組んで参ります。

#### 【再発防止への取り組み】

- (1) この度のことは、本部、ホテルおよび関連事業所の幹部から現場スタッフに至るまで、食の提供に携わるスタッフの認識と知識の不足が主要因であると考えます。したがってスタッフ一人ひとりのお客様の商品選択のツールとしてご提供するメニューの正確性に対する厳しい自覚を促し、景品表示法等の関係法令および監督官庁のガイドラインについての理解に万全を期すべく、教育研修を徹底的に実施してまいります。
- (2) メニューの作成は、調理部門、商品企画部門、および調達部門の協力のもとで実施されます。これら三者が相互にチェックアンドバランスの機能を果たすよう業務プロセスの見直しを図るとともに、幹部が出席する責任者会議において最終承認を行う体制を確立いたします。
- (3) 監査を通じて実態の定期的確認を行うことが不可欠ですから、今後チェーン本部が行なう定期監査の項目の中に「メニュー表示の妥当性に関する検証」を盛り込み、チェックを行う側の専門知識を高めることで、本部の権限と責任においてしっかりとチェックする体制を構築いたします。またより客観的かつ専門的な目線でチェックを行うことを目的として、第三者機関によるチェック体制の構築に向け検討に着手しております。

株式会社ホテルオークラ  
代表取締役社長 荻田 敏宏

お客様からのお問い合わせ先

受付時間 平日 10:00 ~ 17:00

ホテルおよび運営事業所	担当窓口	電話番号	ホームページ
ホテルオークラ札幌	料飲オフィス	011-221-2404	<a href="http://www.sapporo-hotelokura.co.jp/">http://www.sapporo-hotelokura.co.jp/</a>
ホテルオークラ新潟	管理本部	025-224-6111(10日まで) 0120-121-203(11日以降)	<a href="http://www.okura-niigata.co.jp/">http://www.okura-niigata.co.jp/</a>
オークラフロンティアホテルつくば	お客様窓口	029-852-1112(10日まで) 0120-099-298(11日以降)	<a href="http://www.okura-tsukuba.co.jp">http://www.okura-tsukuba.co.jp</a>
オークラアカデミアパークホテル	総務部	0120-377-070	<a href="http://www.kap.co.jp/">http://www.kap.co.jp/</a>
オークラ千葉ホテル	専用窓口	043-248-1127	<a href="http://www.okura-chiba.com/">http://www.okura-chiba.com/</a>
ホテルオークラ東京ベイ	お客様 お問い合わせ窓口	047-355-3358	<a href="http://www.okuratokyobay.net">http://www.okuratokyobay.net</a>
ホテルイースト21東京	営業企画室	0120-213-021	<a href="http://www.hotel-east21.co.jp/">http://www.hotel-east21.co.jp/</a>
ホテルオークラ東京	メニュー表示に 関する専用窓口	03-3224-7679	<a href="http://www.hotelokura.co.jp/tokyo/">http://www.hotelokura.co.jp/tokyo/</a>
フォレスト・イン昭和館	管理本部	042-542-7023	<a href="http://www.showakan.co.jp/">http://www.showakan.co.jp/</a>
オークラアクシシティホテル浜松	お客様窓口	0120-553-516	<a href="http://www.act-okura.co.jp/">http://www.act-okura.co.jp/</a>
ホテルオークラ神戸	お客様窓口	078-333-4641	<a href="http://www.kobe.hotelokura.co.jp/">http://www.kobe.hotelokura.co.jp/</a>
ホテルオークラ福岡	お客様窓口	092-262-1386	<a href="http://www.fuk.hotelokura.co.jp/">http://www.fuk.hotelokura.co.jp/</a>
ホテルオークラJRハウステンボス	専用窓口	0956-58-7000	<a href="http://www.jrhtb.hotelokura.co.jp/">http://www.jrhtb.hotelokura.co.jp/</a>
ホテルオークラエンタープライズ	事業企画部	0120-014-098	<a href="http://www.okura-ep.co.jp/">http://www.okura-ep.co.jp/</a>
青山ダイヤモンドホール	お客様 お問い合わせ窓口	03-5467-2289	<a href="http://www.diamondhall.co.jp/">http://www.diamondhall.co.jp/</a>
コンチネンタルフーズ	管理部	052-212-4706(12日まで) 0120-322-403(13日以降)	<a href="http://www.hotelokuranagoya.com">http://www.hotelokuranagoya.com</a>

※詳細なメニュー等につきましては、11月12日(火)13時以降、各ホテル・事業所のホームページをご参照ください。

### ホテルオークラグループ 運営ホテル

- 1) バナメイエビなどを「芝海老」、ホワイトエビなどを「大正海老」、ブラックタイガーなどを「車海老」と表示していたホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラ札幌	ルームサービス	1	芝海老
ホテルオークラ新潟	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老、大正海老、車海老
オークラフロンティアホテルつくば	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老、車海老
オークラアカデミアパークホテル	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老
オークラ千葉ホテル	セブンシーズ、中国料理宴会	2	芝海老、車海老
ホテルオークラ東京ベイ	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老
ホテルイースト21東京	桃園、中国料理宴会	2	芝海老、車海老
ホテルオークラ東京	桃花林、スターライト、テラスレストラン、中国料理宴会	4	芝海老、大正海老
フォレスト・イン昭和館	花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老、車海老
オークラアクシシティホテル浜松	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老
ホテルオークラ神戸	桃花林、メインバー、ルームサービス、中国料理宴会	4	芝海老、車海老
ホテルオークラ福岡	桃花林、ルームサービス、中国料理宴会	3	芝海老
ホテルオークラJRハウステンボス	桃花林、カメラ、スターライト、ルームサービス、中国料理宴会	5	芝海老

- 2) 牛脂注入加工肉を使用していましたが、加工肉の表示がなかったホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数
オークラフロンティアホテルつくば	カメラ、ビアガーデン	2
オークラアカデミアパークホテル	カメラ	1

- 3) その他 実際に表示された食材メニュー表示に相違があったホテル

ホテル名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラJRハウステンボス	カメラ、スターライト、ルームサービス	3	製造委託先の製品をホテル自家製と表示
ホテルオークラJRハウステンボス	ルームサービス	1	長崎県産地鶏を雲仙地鶏と表示

### ホテルオークラグループ 運営事業所

- 1) バナメイエビなどを「芝海老」、ホワイトエビなどを「大正海老」、ブラックタイガーなどを「車海老」と表示していた事業所

事業所名	店舗・施設名	店舗・施設数	表示食材
ホテルオークラエンタープライズ	横浜 桃源 千葉 桃源 川口 桃源 柏 桃源 新宿 桃里 多摩 桃里 三鷹 桃亭 桃花林 日本橋室町賓館 レストランニホンバシ	9	芝海老、大正海老
青山ダイヤモンドホール	セブンシーズ、中国料理宴会	2	大正海老
コンチネンタルフーズ(名古屋)	桃花林、中国料理宴会	2	芝海老、大正海老