



2017年2月9日

お客様各位

株式会社東急ホテルズ

自動精算機ご利用時のポイント未加算に関するお詫びとお知らせ

平素より東急ホテルズをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

先般、当社ホテル(那覇東急 REI ホテル、博多東急 REI ホテル、神戸元町東急 REI ホテル)ロビーに設置している自動精算機において、2014年4月1日以降、システムのプログラム不備により、ご利用になられた一部のお客様に対して「東急コンフォートメンバーズポイント」の算定に誤謬が生じ、正しくポイントが加算されていない可能性のあるお客様がいらっしゃる事が判明いたしました。

お客様にはご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

すでに2017年2月3日時点においてプログラムの改修を行い、プログラム改修後は同様の事象が発生していないことを確認しております。

当社といたしましては、再発防止に努めるとともに、下記の通りの対応をさせていただきます。  
重ねてお詫び申し上げますとともに、何卒ご了承のほどお願い申し上げます。

記

1. 対象となるホテル： 那覇東急 REI ホテル、博多東急 REI ホテル、神戸元町東急 REI ホテル
2. 対象ご利用期間： 2014年4月1日から2017年2月2日まで
3. 事象内容： 対象のホテルをご利用いただきました際、ロビーに設置されている自動精算機にてチェックインの手続きと同時に朝食券をご購入頂いたお客様に対し、ご朝食券購入金額分のポイントが未加算になるという事象です。
4. 1件あたり平均未加算ポイント： 47ポイント
5. ご対応：①2014年12月31日から2017年2月2日までのご利用のお客様(件数：590件)  
当社の調査によりすでに該当のお客様を特定させていただいておりますので、2017年2月8日に未加算となっているポイントを自動付与させていただきました。



TOKYU HOTELS

②2014年4月1日から2014年12月30日までのご利用のお客様

データ保持期間の関係上、当社において該当のお客様の特定ができません。

ご利用の際のレシートをご提示いただいた場合、所定の手続きの後、未加算のポイントを付与させていただきますので、お手数ではございますが、お心当たりのお客様は、お手元にご利用の際のレシートをご用意のうえ、下記お問合せ先までご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。

【専用フリーダイヤル】

0120-936-215

東急ホテルズポイント対応センター

(受付時間)月～金曜日 10:00～17:00 [土曜・日曜・祝日休業]

※お手元にご利用の際のレシートのご用意をお願いいたします。

以上