

お客さま各位

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド

SEIBU PRINCE CLUB 会員 レストラン予約時の不具合について

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイドは、2023年11月13日(月)より株式会社 TableCheck が提供するレストラン予約・顧客管理システム「TableCheck」の導入を行いました。

導入後、プリンスホテル公式ホームページ(<https://www.princehotels.co.jp/>)へアクセスし「TableCheck」システムへページが切り替わった後、一部の SEIBU PRINCE CLUB 会員のお客さまに不具合が生じておりました。不具合が発生したお客さまにはご迷惑をお掛けすることとなり、大変申し訳ございませんでした。

現在は、システムの応急対応措置を実施し、レストランのご予約完了まで承れる状況となっておりますが、よりお客さまに分かりやすく、スムーズにご利用いただけるよう、改修を計画しております。改修完了時には改めてホームページ等でお知らせいたします。

何卒ご理解ならびに、引き続き変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

現時点で判明しております不具合およびこれに対する応急対応措置は下記のとおりとなります。

※2023年12月22日に掲出しました内容を改訂・追記のうえ、再掲いたします。

記

【不具合発生期間】 2023年11月13日(月)~2023年12月6日(水)

【不具合内容】

- (1) プリンスホテル公式ホームページ(<https://www.princehotels.co.jp/>)よりレストランをご予約いただく際、TableCheck のログイン画面にて、SEIBU PRINCE CLUB のアカウントでログインしようとしても、一部のお客さまにおいてログインができない。
- (2) プリンスホテル公式ホームページ(<https://www.princehotels.co.jp/>)よりレストランをご予約いただく際、SEIBU PRINCE CLUB アカウントで TableCheck へログインした場合、ログインと同時に自動的に TableCheck アカウント (※) が作成されてしまう。

(※) 上記のログイン操作によって作成された TableCheck アカウントは、TableCheck 上でプリンスホテル以外の別のレストランを予約しようとした際には使用することができないアカウントとなります。したがって、上記(2)に該当するログイン操作をされたお客さまにおかれまして、自動的に作成された TableCheck アカウントの削除をご希望される場合は、お手数ですが mrk-st1@princehotels.co.jp までメールにてお客さまの「氏名」、「SEIBU PRINCE CLUB 会員番号」をご連絡いただきますよう、お願い申し上げます。
- (3) (2)に該当するお客さまが、TableCheck(<https://www.tablecheck.com/ja/japan>)上で、プリンスホテル以外の別のレストランを予約する際、次の不具合が生じる。
 - ① SEIBU PRINCE CLUB のアカウントに登録しているメールアドレスを利用し「Table Check のマイページを作る」にチェックを入れた場合、「このアドレスは既に使われています」と表示され、予約確定画面に進めない。
 - ② Google、Facebook 等のアカウントと SEIBU PRINCE CLUB のアカウントとで同一のメールアドレス

を登録している場合、それらのアカウントでログインをしたうえで、「Table Check のマイページを作成する」にチェックを入れた場合、「このアドレスは既に使われています」と表示され、予約確定画面に進めない。

【不具合内容への応急対応】

上記(1)～(3)の不具合内容に対する応急対応措置として、下記のとおりご案内いたします。

(1)について

TableCheck へログインせずにご予約いただき、ご利用当日スタッフに SEIBU PRINCE CLUB 会員であることをお伝えください(下図赤枠をご参照ください)。



(2)について

SEIBU PRINCE CLUB アカウントで TableCheck へログインする際の画面に、TableCheck アカウントが作成されることへの承諾メッセージが表示されるよう、画面を改修いたしました。

TableCheck アカウントが不要のお客さまは、TableCheck へログインせずにご予約いただくか、またはお電話にてご予約いただきますようお願い申し上げます。

(3)①について

※TableCheck のアカウントをプリンスホテル以外の別のレストランのご予約の際にも使用したい場合

TableCheck(<https://www.tablecheck.com/ja/japan>)のログイン画面において、「パスワードをお忘れですか?」のリンクをクリックしていただき、SEIBU PRINCE CLUB アカウントに登録しているメールアドレスをご入力の上、手順に沿ってパスワードを再設定してください。パスワードの再設定の際は、SEIBU PRINCE CLUB において使用しているパスワードと同じパスワードを設定していただくようお願い申し上げます。

(3)②について

※TableCheck のアカウントをプリンスホテル以外の別のレストランのご予約の際にも使用したい場合

プリンスホテル公式ホームページ(<https://www.princehotels.co.jp/>)の任意のレストランのご予約画面より SEIBU PRINCE CLUB のアカウントで TableCheck へログインし、画面右上のマークから「マイページ」⇒「アカウント」⇒「ソーシャルアカウント」と進んでいただき、SEIBU PRINCE CLUB のアカウントに各種ソーシャルアカウント情報を接続していただくことで、

TableCheck(<https://www.tablecheck.com/ja/japan>)上でプリンスホテル以外の別のレストランをご予約する際に、Google、Facebook 等のアカウントでのログインが可能となります。



(3)①②について

※TableCheck のアカウントが不要な場合

TableCheck(<https://www.tablecheck.com/ja/japan>)にて、プリンスホテル以外の別のレストランのご予約をする際、「Table Check のマイページを作る」にチェックを入れずにご予約ください。

予約者情報

ログイン

なまえ (ふりがな) <small>必須</small>	せい (ふりがな)	めい (ふりがな)
名前 (漢字)	氏	名
携帯電話 <small>必須</small>	090-1234-5678	
Eメール <small>必須</small>	Eメール	

※ 「Tablecheck.com」ドメインからのメールを受信できるように設定してください。

TableCheckのマイページを作る チェックを外してご予約していただく
TableCheckのマイページを作ると、予約申し込み、予約確認などを簡単に行えます。

「お店からのお知らせ」を読み、内容を理解して同意する

【お問合せ先】

(株)西武・プリンスホテルズワールドワイド セールス&マーケティング部 食堂事業担当

mrk-st1@princehotels.co.jp

以上