

2018年1月18日

お客さま各位

品川プリンスホテル

プリンスポイントの付与に関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルにおいて、西武ホールディングスの株主優待の特典である「選べる！株主さまご優待券」をご使用されたお客さまより、プリンスポイントの付与漏れについてのご指摘がございました。その後、当ホテルにて調査をいたしましたところ、「選べる！株主さまご優待券」を利用された際に、過去にもプリンスポイントを付与していないケースがあったこと、また、その他のお客さまにも発生しうる事象であったことが確認されております。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当ホテルといたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

詳細は、下記のとおりです。

記

1. ご指摘を受けた日付、場所

- (1) 日 付 2017年12月25日(月)
- (2) 場 所 品川プリンスホテル「味街道 五十三次」

2. 判明した経緯

1名のお客さまよりご指摘があり、その後、当ホテルにて調査をした結果、本件事象が判明いたしました。

3. 内容

本来、プリンスポイントを全額に対し付与しなければならないところ、金券(選べる！株主さまご優待券)分を除いた金額のみに同ポイントを付与しておりました。

その後の調査において、過去にも「株主さまご優待券」を使用した際に、金券使用分のポイントを付与していないケースがあったことが判明いたしました。

4. 原因

過去に同様の事案が発生した際に当該金券の適正な取扱いについて、従業員に対して改めて周知いたしました。全従業員に周知徹底がされておらず、一部の従業員が当該金券を同ポイントの付与対象ではないと誤って認識しておりました。

5. 再発防止について

当ホテルの全従業員に対し、当該金券及びその他の金券の取扱いについて再教育いたしました。

6. お客さまへの対応

当ホテル Web サイトならびに SEIBU PRINCE CLUB 会員用の Web サイトに「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。

7. 本件に関するお客さまからのお問合せ

- 【連絡先】 品川プリンスホテル CS 推進
- 電話番号 (03) 3447-1132
- 受付時間 9:30~18:00(土、休日除く)

以上