

平成29年3月28日

お客さま各位

株式会社西鉄ホテルズ

予約確認書の誤送信に関するお詫びとお知らせ

平成29年3月22日に公表いたしました西鉄ホテルグループ博多における宿泊予約確認書の誤送信を受けまして、全ホテルの送信履歴を調査した結果、他のホテルにおいても同様に誤送信し、他のお客さまの予約確認書の情報を誤って開示していたことが判明いたしました。

弊社のホテルをご利用いただいております多くのお客さまはもとより、関係者の皆さまにご不安とご迷惑をおかけしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

事実判明後、保存の必要のない予約確認書データを直ちに削除し、システム対応や従業員教育も含め再発防止に講じております。今後このようなことが二度と起こらないよう、個人情報管理の徹底を図ってまいります。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 誤送信した内容（平成29年3月22日公表分を含む）

対象ホテル 7ホテル

送信先 22名のお客さま

書式 予約確認書（データ）

記載内容 宿泊者名、会社名（一部）、人数、宿泊期日、部屋タイプ、料金（朝食の有無、駐車場）

※住所や連絡先等、上記以外の情報は含まれておりません。

件数 432件分

対象ホテル	No	送信日	件数	宿泊該当日※
ソラリア西鉄ホテル銀座	1	2015年11月15日	1件	2015年 7月19日～2015年 7月23日
	2	2016年 1月 9日	1件	2014年10月 6日～2014年10月 8日
	3	2016年 4月15日	1件	2014年10月 6日～2014年10月 8日
	4	2016年 5月20日	6件	2016年 3月15日～2016年 5月28日の間
	5	2016年12月20日	1件	2014年10月 6日～2014年10月 8日
西鉄イン新宿	6	2016年10月14日	1件	2016年12月17日
西鉄イン名古屋錦	7	2015年 2月 2日	1件	2014年11月10日
	8	2015年 7月 6日	2件	2011年10月15日～2015年 4月 9日の間
	9	2016年11月17日	2件	2011年 9月14日～2012年 6月15日の間
	10	2016年12月 7日	1件	2016年10月 3日～2016年10月 5日

西鉄イン心斎橋	11	2015年 9月20日	1件	2014年 3月31日
	12	2016年 2月 4日	3件	2015年 3月20日～2016年 5月13日の間
	13	2016年 7月15日	1件	2016年 7月28日～2016年 7月31日
西鉄ホテルクルーム博多	14	2017年 3月15日	173件	2016年 1月24日～2017年 6月16日の間
西鉄リゾートイン別府	15	2016年10月 5日	3件	2016年 8月 3日～2016年12月25日の間
ソラリア西鉄ホテル鹿児島	16	2013年 2月27日	6件	2013年 2月28日～2013年 6月 1日の間
	17	2014年 9月26日	53件	2013年 2月28日～2014年11月25日の間
	18	2015年11月21日	14件	2014年12月31日～2016年 2月 6日の間
	19	2016年 1月23日	5件	2015年 5月19日～2015年12月 1日の間
	20	2016年 3月10日	82件	2013年 3月22日～2015年 3月 1日の間
	21	2016年 5月 7日	25件	2014年12月31日～2016年 4月20日の間
	22	2017年 3月22日	49件	2016年 2月 2日～2016年12月31日の間
合計			432件	

※宿泊該当日は誤送信した予約確認書に記載されている日付であり、期間中の全ての予約データではございません。

2. 原因

- ①手入力による文書作成
- ②メール送信時の確認不足

3. 対応

- ①誤送信を受信された22名のお客さまに対して当該メールの削除を依頼済み、または依頼中
- ②個人情報が出たお客さまへお詫びのご連絡

4. 再発防止策

- ①平成29年4月1日より、宿泊予約確認書の作成について、手入力による作成を改め、予約データから直接アウトプットするよう全ホテルでシステム対応いたします。（システム対応までは、全ホテルで従業員による相互チェック及び予約確認書送付後のデータ削除の徹底）
- ②個人情報に関して社内での教育を実施するとともに、業務フローの再徹底を図ります。

5. 本件に関するお問い合わせ

【連絡先】

株式会社西鉄ホテルズ 総務部

電話番号 092-713-5763

FAX 092-713-5754

受付時間 9:00～18:00（平日）