

平成30年3月7日

西鉄ホテルグループポイントメンバーズ会員さま 各位

西日本鉄道株式会社

西鉄ホテルグループポイントメンバーズにおける 会員ランク更新の不具合に関するお詫びとお知らせ

この度、西日本鉄道株式会社が運営する西鉄ホテルグループポイントメンバーズ制度におきまして、2018年1月1日に年1回限定で更新される会員ランクがシステム上の不具合により、同年2月および3月にも更新される事象が発生いたしました。

この事象により、会員さまに付与される上級会員のランクポイントに過不足が発生しており、2018年3月7日現在で168名様、16,054ポイントの影響がでております。

ご利用いただきました会員さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今後このようなことがないように、ポイント会員に関する管理体制を一層強化して参ります。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 影響範囲

1月以降に会員ランクが変更されている会員数	578名
ポイント付与に過不足がある会員数	168名
過不足ポイント合計	16,054ポイント
余分に加算しているポイント	12,454ポイント(124名)
付与が不足しているポイント	3,600ポイント(44名)

2. 対応

- ◆ 会員ランクは2018年1月1日の不具合がおきる前の状態に変更しております。
- ◆ 会員さまに多く付与されたポイントにつきましては、ポイントの減算は行いません。
- ◆ ポイント付与が不足している場合は、不足分のポイントを付与させていただきます。
- ◆ 会員ランクの変更があった会員の皆様にお詫びといたしまして、500ポイントを付与させていただきます。
- ◆ 対象の会員さまに対しましては、正しい会員ランク、今回付与されたポイント、ポイント残高を書面にてお知らせいたします。

3. 再発防止策

ポイント付与および会員情報に関する対象システム全般の監視体制を更に強化いたします。

4. 西鉄ホテルグループポイントメンバーズ概要

ポイント付与 通常10%（ご利用料金100円につき10ポイント）
※上級会員にランクアップすると付与率が上がります
※公式ホームページ以外からのネット予約や旅行代理店からの予約の場合は一律300ポイント

ポイント利用 1ポイント=1円として利用可能（宿泊料金、朝食代金など）

上級会員について	上級会員		
	ブロンズ	シルバー	ゴールド
ランクアップ条件	-	メルマガ会員であり、前年1/1～12/31の間に下記のどちらかを満たす ① 10,000ptを獲得 ② 15泊宿泊	メルマガ会員であり、前年1/1～12/31の間に下記のどちらかを満たす ① 20,000ptを獲得 ② 25泊宿泊
付与率	10%	10.5% ※ランクポイント5%上乘せ	11% ※ランクポイント10%上乘せ

5. 本件に関するお問い合わせ

【連絡先】

西日本鉄道株式会社 ホテル事業本部
西鉄ホテルグループポイントメンバーズ事務局
電話番号 092-734-1346
FAX 092-734-1479
受付時間 9:00～18:00（平日）

以上