

平成 28 年 7 月 26 日  
九州旅客鉄道株式会社

## SUGOCA ポイント付与誤りについて

九州旅客鉄道株式会社（以下、「当社」という。）が、SUGOCA 電子マネーポイント加盟店における SUGOCA ご利用分に対して付与している「SUGOCA ポイント」が、一部施設において付与されていませんでした。お客さまには多大なご迷惑をお掛けしました事をお詫び申し上げます。概況は以下の通りです。

### 1 該当施設

- ・ JR 九州ホテル ブラッサム大分

### 2 概況

- ・ 7 月 22 日（金）19 時 30 分頃、お客さまの問合せを受けた JR 九州ホテルズ株式会社より SUGOCA ポイントが付与されているかとの照会がありました。
- ・ 7 月 25 日（月）14 時頃、システムの一部設定誤りにより、平成 27 年 4 月 23 日から **SUGOCA をご利用いただいた 49 名のお客さまに対し、合計 1,379 円相当の SUGOCA ポイントが付与されていないことが発覚しました。**
- ・ 7 月 25 日（月）19 時頃、システムの修正を行い、7 月 26 日（火）0 時 00 分から正常に付与されております。

### 3 原因

- ・ JR 九州ホテルズ株式会社より SUGOCA ポイント付与のお申し込みをいただいた際に、システムの設定を一部誤ったためです。

### 4 お客さまへの対応

- ・ 当該お客さまへ、7 月 26 日（火）に SUGOCA ポイントを付与いたします。
- ・ 当社の SUGOCA ホームページへお詫びを掲載いたします。

### 5 再発防止について

- ・ 今回の事象を重く受け止め、システムの設定方法について再度関係社員へ周知を行い、複数の社員によりチェックを行った上で操作を行って参ります。