

平成 29 年 1 月 12 日

お客様各位

株式会社龍名館
代表取締役社長 浜田敏男

1899 ティーカレッジご案内メールにおける 宛先表示のお詫びと今後に関するご報告

日頃は弊社運営ホテル、レストランをご愛顧いただき誠にありがとうございます。さっそくですが、平成 29 年 1 月 11 日(水)に、弊社が運営する GREEN TEA RESTAURANT 1899 OCHANOMIZU（東京都千代田区）にて、日本茶セミナーのご案内に関するメールを一斉送信した際、宛先欄にお客様のお名前とメールアドレス（94 名）を表示させる間違いをいたしました。

あつてはならない不手際であり、本件によりお客様にご迷惑とご面倒、弊社に対する不信を招き、ご心配をお掛けしておりますことを深く反省するとともに、伏してお詫びを申し上げます。

—ご報告—

1. 経緯及び経過のご説明

平成 29 年 1 月 11 日(水) 13 時 59 分、『【第 12 回 1899 ティーカレッジ】開催のご案内』と題したメールを一斉送信した際、担当者の誤りにより全件の送信先が確認できる状態で送信してしまいました。その後、複数のお客様からのご指摘があり 18 時 30 分に店舗側で状況を認知いたしました。

対象のお客様には、1 月 12 日(木)0 時 17 分に報告とお詫びに関して、10 時 30 分に今後の対応についてメールを送信いたしました。

本来ならお願い出来ることではございませんが、当該メールをご確認いただきましたら、速やかに削除下さいます様、重ねてお願い致します。

2. 対象のメールアドレス

過去に当店の日本茶セミナー「1899 ティーカレッジ」にご出席いただき、当店からのご案内を許可いただいた 94 名様分。

3. 今後の対策

此の度の不手際は、顧客情報の保管についてはセキュリティ、パスワードを設定し当該担当者以外はアクセス出来ない環境にありますが、日常的にお客様へご案内を送付する中で、大切なお客様の個人情報を取り扱っていることの認識に甘さが無意識に出てしまった結果、起こしてしまった事態と痛感しております。

- 1) 本件に関し、先ず全社員で共有し、大切なお客様の情報の取扱いについて、危機意識を持ち、意識改善を求めます。その上で、全社的に個人情報取扱いに関する講習を実施します。特に各事業所、店舗における個人情報を専任的に取扱う社員に関しては、定期的な講習の実施を行います。
- 2) 店舗アカウントによるメールの一斉送信を止め、メール配信システムの導入を行い、チェックリストを併用し、今回発生した人為的ミスを防ぎます。
- 3) お客様に対してご案内を送る際は、部門の上席、弊社広報部も逐一同報する社内規定を明確化し、部外の監視体制も徹底します。
- 4) 上記により信頼回復に努めて参りますが、お客様よりお客様リストから外すご要望があった際には、速やかに責任を持って当該情報を消去いたします。
※既にご要望頂いたお客様に関しましては、本メールを持ちまして責任をもって消去いたします。

4. お詫びの品

今回のメール送信対象者（94名）に対して、お詫びとして第12回1899ティーカレッジのご優待、または当店お食事券（2,000円分）、またはクオカード（500円分）を送付させていただきます。

※本ご案内は別途メールにて、送信しております。

今後は、今回の認識不足という原因に危機感を持ち、二度と同じ間違いを起さないと肝に命じ、全社で信頼回復に努めて参ります。これに懲りず、引き続き龍名館、GREEN TEA RESTAURANT 1899 OCHANOMIZU をご愛顧賜ります様、何卒お願い申し上げます。

本件についてのお問合せ窓口

株式会社龍名館 広報部（担当：濱田）

電話：03-5289-7088（平日9:00~17:00）メール：p.r@ryumeikan.co.jp