

2019年9月6日

お客さま各位

西日本鉄道株式会社

バスにおけるnimocaポイント付与漏れおよび乗り継ぎ割引の適用漏れ発生について

平素は、格別にご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、ICカード「nimoca」で路線バスをご利用いただいた方を対象としたnimocaポイントの付与、および乗り継ぎ割引が適用されていない事象が発生していたことが判明致しました。

対象のお客さまにつきましては、2019年9月13日(金)までに該当金額分のnimocaポイントを付与させていただきます(お客さまから弊社へのお申し出は必要ございません)。ポイント付与後は大変申し訳ございませんが、最寄りの営業所、定期券発売所、ポイント交換機などでポイント交換をお願い致します。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

ご不明な点などございましたら西鉄お客さまセンターにお問い合わせください。

今後、同様の事象が発生しないよう再発防止に努めてまいります。

詳細は下記の通りです。

記

1. 概要

ICカード処理機の機能更新に伴う設定を行った際、人的ミスにより設定を誤ったため、路線バスをご利用いただいた方を対象としたnimocaポイントが付与されるサービス(利用金額の2%、月間累計金額に応じたポイント)、およびバスを乗り継がれた際に割引されるサービス(最大で80円の割引)が一部のお客さまに適用されていなかったもの。

2. 対象

(1)期間 2019年8月27日(火)～8月30日(金) 計4日間

(2)車両 西鉄アイランドシティ自動車営業所に所属する9台

(3)お客さま

対象期間中に対象車両(主に福岡市東部エリアから都心部の間を結ぶ路線)をご利用され、ICカードnimocaにて運賃をお支払いされたお客さま

(4)件数

①nimocaポイントの付与漏れ

- ・固定ポイント(利用金額の2%) …… 1,795名 1,933件(総額9,366円分)
- ・ボーナスポイント(月額累計金額に応じる) …… 242名 242件(33,050円分)

②バスを乗り継がれた際に割引されるサービスの適用漏れ …… 298名 332件(総額23,390円分)

3. 対応

対象のお客さまにつきましては、2019年9月13日(金)までに該当金額分のnimocaポイントを付与させていただきます(お客さまから弊社へのお申し出は必要ございません)。

ポイント付与後は大変申し訳ございませんが、最寄りの営業所、定期券発売所、ポイント交換機などでポイント交換をお願い致します。

[主なポイント交換場所] 西鉄天神高速バスターミナル・天神定期券発売所・博多バスターミナル

4. 再発防止策

ポイント付与およびバス乗継割引の設定漏れを防ぐためのシステムチェックを実施する他、複数人によるチェックの徹底および設定更新後に実車での動作確認項目の追加を行います。また、システム更新に関する再教育を行います。

5. お問い合わせ先

西鉄お客さまセンター(Tel:0570-00-1010、092-303-3333)※年中無休、営業時間 6:00～24:00

以上