

2018年9月27日

お客様各位

株式会社アニメイト

ポイントに関するツイートへのご説明

本日、アニメイト蒲田にてご購入のお客様よりツイートいただいております、アニメイトポイントの付与に関しまして、弊社をご利用の皆さまにご不安の念をおかけいたしました事、深くお詫び申し上げます。

アニメイト蒲田での会計処理状況について詳細な調査を行ったところ、直前にレジへお越しいただいたお客様のポイントカード情報がレジに残留したまま、誤って次のお客様のお会計手続きを行っていたことが判明いたしました。

本来、ポイントカードをレジカウンターで読み込んだ後にお会計が無い場合、キャンセル処理を行わなければならないところ、今回はそちらのキャンセル処理を怠り、直前のお客様のポイントカード情報が反映されたまま、該当の会計処理を行ってまいりました。

ポイントを付与してしまったお客様にはすでに弊社担当者より直接ご連絡させていただき、誤って処理をしてしまったことへのお詫びと、ポイントの修正をさせていただいた旨をご案内させていただいております。

今後このようなことのないようスタッフ一同再発防止に努めてまいります。
このたびは、誠に申し訳ございませんでした。

本件に関するお問い合わせ窓口は以下でございます。

- ・担当部署 アニメイトサポートセンター
- ・お問合せフォーム <https://www.animate.co.jp/support/contact/>
- ・営業時間 10:00～18:00（土・日・祝を除く）

※誠に恐れ入りますが、メールでのご返信にお時間を要す場合がございます