

# ダイレクトメールの宛名誤記のお詫びにつきまして

このたび、弊社が発行する「楽歩堂通信」に関するダイレクトメールの宛名の記載に、一部誤記があることが判明いたしました。

それに伴い、宛名違いのダイレクトメールがお客様に送付されてしまいました。

日頃、楽歩堂をご利用いただいている皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

本件に関する詳細、経緯、及び対応について以下の通りご報告申し上げます。

## 記

### <事象>

ダイレクトメールをお送りする際、お名前とご住所の組み合わせが一致していなかった事。

### <誤配対象のお客様の概要>

高崎高島屋店の顧客 800 名様、伊勢丹浦和店の顧客 500 名様、小田急ハルク店の顧客 400 名様、群馬県、栃木県、東京都、京都府、兵庫県内の百貨店内以外の楽歩堂店舗の顧客 10,618 名様、合計 12,318 名様です。

### <発生原因と経緯について>

本ダイレクトメールは外部業者に委託し発送しておりますが、委託業者の作業において、発送対象の Excel 宛名データを Microsoft 社ソフト「Access」を使用して敬称表記を付けるための並び替えを行った際に、誤ってお客様のお名前とご住所の組み合わせが一致していない宛名が作成されました。その後 11 月 21 日に発送され、11 月 22 日にお客様からのお申し出により判明いたしました。

また、今回の宛名誤記による、お客様の個人情報の外部への流出はございません。

### <誤った宛名の郵送物を受領されたお客様>

間違った宛名のダイレクトメールが届いたお客様は、大変お手数ですがお近くの郵便局までお電話で「誤配です」とお申し出いただくか、「誤配」と書いた紙を貼り付けてお近くのポストへ差し出していただけますでしょうか。後日改めまして、正しい宛名と住所でダイレクトメールをご郵送させていただきます。

### <再発防止について>

今後のダイレクトメール発送時には、作成担当者以外の複数人員による確認を致し、かつ、弊社（楽歩堂）ダイレクトメール発送担当者が最終確認を行うことで、情報管理の徹底と再発防止に努めてまいります。

この度は多大なるご迷惑、ご心配をおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

今後の再発防止に向けて、しっかりと取り組んでまいります。

なお、本件に関してご不明な点がございましたら、以下の専用窓口までお問い合わせいただけますようお願いいたします。

株式会社 楽歩堂

本件に関するお問い合わせ先

TEL：027(364)9241 お客さま担当（受付時間 10：00～19：00）

メール：info@rakuhodou.com