

2018年1月10日
小田急箱根高速バス株式会社

弊社ウェブサイト「ご意見・ご要望フォーム」
システム障害のご報告

いつも小田急箱根高速バスをご利用いただきましてありがとうございます。

去る2017年12月21日から2018年1月4日にかけて、弊社ウェブサイトの「ご意見・ご要望フォーム」においてシステム障害が発生し、お客さまのご意見等を送信できない状態となりましたことをご報告申し上げます。具体的には、フォームに入力された後、「ご意見・ご要望内容を確認」をクリックすると、入力内容がすべて消去されてしまうというものです。消去された状態で「内容を送信」をクリックすると「お問い合わせ送信完了」と表示されますが、実際には送信されておらず、履歴も残っておりませんでした。原因については現在ウェブサイト運営会社が調査を行っておりますが、15日間の長期にわたって「ご意見・ご要望フォーム」が使用できない状態となっておりましたことは誠に遺憾であり、ご利用のお客さまに対しまして深くお詫び申し上げます所存でございます。大変申し訳ございませんでした。

弊社といたしましては、ウェブサイト運営会社との連携をさらに強化するとともに、フォームの動作確認を定期的を実施するなど、再発防止に努めてまいります。お客さまにおかれましては、引き続きお気づきになられた点など、何事によらず「ご意見・ご要望フォーム」よりお寄せいただければ幸いに存じます。今後とも小田急箱根高速バスをご愛顧賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。