

令和4年3月17日

杉並区立高南中学校 3学年保護者様

株式会社 JTB 教育第二事業部

事業部長 向田 淳

営業第二課長 白川 佳弘

## 杉並区立高南中学校令和3年度修学旅行 代金返金遅延のお詫び

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

このたびは10月16日(土)～2泊3日でご幹旋させて頂きました修学旅行の精算並びに保護者様への残額の返金が遅延しご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今回の要因と今後の対応につきまして下記のとおり記載致しました。ご確認をお願い致します。

### 記

#### 1. 返金遅延の要因

- (A) 当社内での精算業務の遅延と組織内で管理不徹底
- (B) 復路新幹線2時間以上の遅延に伴う特急料金払戻手続に時間を要したため
- (C) 当社から学校様に対して精算スケジュールの情報伝達漏れ・コミュニケーション不足

本来ならば当社が中心となり、学校様・関係機関様と調整を行い速やかに保護者様へご返金する金額の確定や払戻手続を完了する役割を担わなくてはなりません。そして保護者様に速やかに報告し、実行していかなくてはならないのですが、今回はそのことが徹底できておらず 保護者様・学校様にご迷惑をおかけしてしまいました。

#### 2. 今後の対応について

本日(3月17日)学校様を通じまして修学旅行参加の皆様・修学旅行不参加で修学旅行代金を事前に当社に入金済の皆様に対して、現金でのご返金をさせていただきます。なお3月18日以降で 今回の返金業務についてお問合せがございました際は、次の連絡先まで一報をお願いいたします。

**(連絡先)株式会社 JTB 教育第二事業部 営業二課 TEL03-6631-3186 (担当=白川)**

**※電話がつながるのは、平日 9:30～17:30 土日祝は留守番電話となりますのでご注意ください。**

最後に保護者の皆様には中学校の卒業間際にこのようなご迷惑をおかけいたしまして誠に申し訳ございませんでした。今後このような不手際が起りませぬよう、改めて組織全体で業務改善並びに再発防止を徹底してまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

以 上

