

『劇場版 うたの☆プリンスさまっ♪ ST☆RISH LIVE STAR TREASURE -MOONSHINE-』チケット誤券売に関するお詫び

株式会社ムービック・プロモートサービス  
株式会社モストプランニング  
株式会社キョードー横浜

2024年8月24日(土)、25日(日)にKアリーナ横浜で開催の『劇場版 うたの☆プリンスさまっ♪ ST☆RISH LIVE STAR TREASURE -MOONSHINE-』において、本来機材・音響等のスタッフが使用する予定の席(各日196席)を、お客様に販売していたという誤券売がございました。

本件については、チケット管理担当：株式会社ムービック・プロモートサービス、ライブ制作担当：株式会社モストプランニング、運営担当：株式会社キョードー横浜の各スタッフによる人為的な過失により、このライブを楽しみにご来場くださった皆様に、多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

公演終了後、改めて券売、運営、制作に関わる各所に詳細経緯の確認、事後対応措置に関するヒアリングを行いました。ご来場いただきましたお客様から多数のご意見を頂戴いたしましたことから、今回の事態を重く受け止め、今後はより円滑に公演をお届けできますよう、鋭意努力して参りたく、こちらに本件の経緯を報告させていただきます。

本件、チケットの誤券売が発覚したのは公演1日目8月24日(土)開場後に、当該座席を購入されたお客様が入場された際のお問い合わせでございました。

本来、お席の振り替えについては、お座りいただくはずであったお席と同等、あるいは良席へと振り替えるべきところではございましたが、ロアースタンド席及びアリーナ席は完売状態であり、またアリーナ面への追加座席配置も消防法上、対応が出来ず、ご用意出来たお席の中で最良と判断し得たミドルスタンド席前方へのご案内となりました。尚、こちらのお席は元々機材及び関係者用の一部として用意していたお席でございます。

誤券売が発覚しましたのが開場後であり、開演までの時間が迫っている中での振り替え作業でございましたので、当該お客様へのご案内やご説明においても十分に行き届かず、スタッフ対応、アナウンス不足等、至らぬ点が多々ありましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

今回のライブイベントでは、本来機材・音響等のスタッフが使用する席の位置、及びその座席場所は販売しないということの確認と共有が、私共三社間のリサーチ不足、リレーション不足により十分に行われず、結果として、このような人為的過失を招いてしまう事となりました。座席図面の作成及びその振り分けの相互確認が至らなかった点が、最大の過失原因でございます。

今後、この様な事が無い様、事前の情報収集、座席確認の強化を徹底していく事、また座席図面上での判別も各所に注意喚起等を逐一行っていくことで、再発防止に努めて参りたく存じます。

当該座席をご購入いただきましたお客様のみならず、公演を楽しみにお越しいただきました皆様にもこのような形でご不便ご迷惑をおかけしました事、深く反省しております。大変申し訳ございませんでした。

尚、本件当該のお客様への補償につきましてもお問い合わせいただいておりますが、公演の性質上、代替案のご用意が困難なことから、手数料を含むチケット代の全額返金での対応とさせていただきますたく、何卒ご容赦いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

またそのほかいただきましたご意見については、各所共有の上、今後、より多くの方にお楽しみいただける公演をお届けできますよう、スタッフ一同全力で取り組んで参りたく存じます。

お声をお寄せいただきました皆様には謹んで深謝申し上げます。

文末となりますが、この度ご迷惑をおかけしました事、改めてお詫び申し上げます。  
誠に申し訳ございませんでした。

■本公演に関するお問い合わせ

イベント事務局 03-5214-1020 (平日 11:00~15:00)