

～施設様の「声」で進化し続ける～

# インターネット宿泊予約システム 予約番

## 予約番の機能と活用方法 【収益に直結するキャンセル・ノーショウ対策】

1. 施設様の取り組み状況について (P.1)
  2. 「繁忙期」の活用事例 (P.2～7)
  3. 「予約受付後」の活用事例 (P.8～9)
  4. 「キャンセル時」の活用事例 (P.10)
- 【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介 (P.11～13)

株式会社キャディッシュ



フリーダイヤル  
0120-489-468



メール  
support@489ban.net



<https://www.489ban.net>  
<https://www.cadish.co.jp>

2022年4月5日



# 1.施設様の取り組み状況について

## 施設様の現状

「キャンセル」や「ノーショウ」による  
料金の徴収漏れで損失を受けている

## 施設様の取り組み

(例) キャンセルポリシーを明示

▼施設様の設定状況

「キャンセルポリシー」設定 : 92.0%

■キャンセル料は下記の通りご請求させていただきます。

- ・無連絡不泊・当日 (100%)
- ・1日前 (50%)
- ・2日前～3日前 (30%)

(例) クレジットカード決済（事前決済）による予約受付

▼施設様の利用状況

「クレジットカード決済オプション」 : 49.6%

■お支払方法をお選びください。

- 現地決済
- ◎クレジットカードでのオンライン決済

※「クレジットカード決済」のご利用にはオプション（有料）のお申し込みが必要です。

(例) チェックインの数日前にメールや電話で予約内容を確認

▼施設様の設定状況

「ウェルカムメールを送信する」 : 34.3%

○○様

利用日が近づいて参りましたので、予約内容のご確認をお願いします。

[宿泊日]:20XX年●月●日(土)から1泊

[人数]:男性1名、女性1名

## 取り組みのメリット

- ・キャンセルやノーショウが発生した場合でも「キャンセルポリシー」に準じてキャンセル料を請求できる。
- ・クレジット（事前）決済により予約の時点で売上を確保でき、キャンセル時にはキャンセル料を自動的に徴収できる。
- ・お客様にキャンセル忘れや、予約内容の認識に違いがあった場合でもチェックイン前に気づくことができる。

上記の取り組み以外にも「繁忙期」「予約受付後」「キャンセル時」の  
細かな対策の積み重ねが時間の経過と共に大きな収益の差となります

## 2. 「繁忙期」の活用事例

### 「繁忙期」の問題点

繁忙期は通常と比べて・・・

- ・予約（キャンセル）の頻度が高い。
- ・価格を高く設定しているため、キャンセルやノーショウによる損失が大きい。
- ・1人が複数の予約を確保し、最終的にキャンセルとなる場合がある。
- ・キャンセル時にキャンセル料の説明や料金徴収など、対応に手間がかかっている。

### 「予約番」の活用事例

#### ① キャンセル料率が異なる2種類の「キャンセルポリシー」をプランに設定できます。

- ・繁忙期はキャンセル料が発生する期間を通常よりも早めることで、直前のキャンセルを抑止できます。

#### ② 指定日だけに特定の「キャンセルポリシー」や「決済方法」を自動的に適用できます。

- ・「繁忙期」用のキャンセルポリシーはカレンダーから日付を指定するだけで簡単に適用できます。
- ・指定した日の決済方法を「クレジットカード決済必須」にできます。（※）「クレジットカード決済オプション」のお申し込みが必要です。

#### ③ 満室の場合に「キャンセル待ち」を受付けできます。

- ・宿泊を希望するお客様の「キャンセル待ち」を受付けることで満室時の離脱を軽減できます。
- ・施設様が「キャンセル待ちリスト」からお客様を選んで個別に空室を案内できます。



## 2. 「繁忙期」の活用事例①

【機能と活用方法】 キャンセル料率が異なる2種類の「キャンセルポリシー」をプランに設定

・キャンセル料の発生を通常よりも早めることで直前のキャンセルを抑止できます

### キャンセルポリシー設定の概要

キャンセル料率、キャンセル料の計算方法、お客様への注意事項を設定できます。キャンセル料率や注意事項はお見積り画面や予約を通知するメールに表示されます。  
※クレジット決済オプション（有料）を利用した予約のキャンセル時には「キャンセル料率」の設定に準じて、自動的にキャンセル料を徴収できます。

**【1】「繁忙期」用のキャンセルポリシーを追加**

(例) 常に適用しているキャンセルポリシー

通常	キャンセル料率	日数	率
	0	100	%
	1	50	%
	3	30	%

・宿泊日の3日前からキャンセル料が発生。

(例) 繁忙期に適用したいキャンセルポリシー

繁忙期	キャンセル料率	日数	率
	1	100	%
	3	80	%
	7	50	%
	14	30	%

・宿泊日の14日前からキャンセル料が発生。

キャンセルポリシーはいくつでも作成できます

「キャンセル料率」は最大6パターン設定できます

期間や料率の設定を「通常時」と差別化できます

### 【2】「繁忙期」用のキャンセルポリシーをプランに設定

言語	プラン名	キャンセルポリシー（通常）	キャンセルポリシー（特定日）
日本語	 <p>(ID:30) 季節の味覚！満喫プラン！</p> <p>季節の厳選プラン！</p>	通常	繁忙期
日本語	 <p>(ID:28) ダイニングレストランで優雅に名物飛騨牛ステーキプラン！</p> <p>グルメプラン</p>	通常	未設定

1つのプランに2種類まで設定できます

プラン毎に異なるキャンセルポリシーを設定できます

### 設定方法

- 管理画面「料金管理」>「キャンセルポリシー一覧」>「新規作成」>「キャンセル時の注意事項」「キャンセル料率」などを入力し「登録」。  
※ヘルプページ：「新規作成」「編集」ページ内の「キャンセルポリシー名」欄（緑色の本のアイコンをクリックしてご覧ください）。
- 管理画面「料金管理」>「キャンセルポリシー設定」>「通常」や「特定日」のキャンセルポリシーを選択し「設定」。

# 2. 「繁忙期」の活用事例②

【機能と活用方法】 指定日だけに特定のキャンセルポリシーや決済方法を自動的に適用する

・日付を指定するだけで簡単に「繁忙期」用のキャンセルポリシーを適用できます

### 特定日設定の概要 (1)

「繁忙期」用のキャンセルポリシーを適用する日をカレンダーから選択できます。選択した日(宿泊日)の予約には「繁忙期」用のキャンセルポリシーが自動的に適用されます。



曜日や期間を指定してカレンダーに一括入力できます

**step1** 一括入力する内容を指定 ?

キャンセルポリシー-特定日

最大13ヶ月前まで設定できます

### 特定日カレンダー

2022年5月

◀ 前月 ▶ 次月 ▶

日	月	火	水	木	金	土
1 □○	2 □○	3 憲法記念日 ☑○	4 みどりの日 ☑○	5 こどもの日 ☑○	6 □○	7 □○
8 □○	9 □○	10 □○	11 □○	12 □○	13 □○	14 □○
15 □○	16 □○	17 □○	18 □○	19 □○	20 □○	21 □○

未選択の日は「通常」のキャンセルポリシーが適用されます

「繁忙期」のキャンセルポリシーが適用されます

### 設定方法

管理画面「プラン管理」 > 「特定日設定」 > 「特定日カレンダー」で日付を選択し「設定する」。



# 2. 「繁忙期」の活用事例②

【機能と活用方法】 指定日だけに特定のキャンセルポリシーや決済方法を自動的に適用する

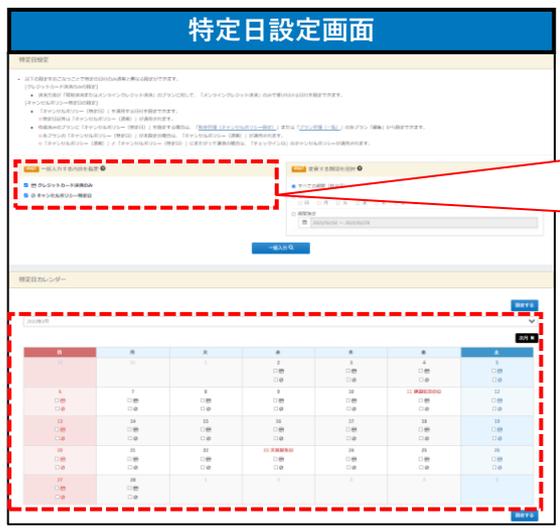
・ 指定日のみ「クレジットカード決済必須」で予約を受付けることができます

### 特定日設定の概要 (2)

指定した日の決済方法を「クレジットカード決済必須」に設定できます。

※クレジットカード決済オプション（有料）のお申し込みが別途必要です。

※決済方法を「現地決済またはオンラインクレジット決済」に設定しているプランに提供されます。「現地決済」に設定しているプランには適用されません。



クレジットカード決済オプションをご利用の場合に表示されます

step1 一括入力する内容を指定

- クレジットカード決済のみ
- キャンセルポリシー-特定日

「繁忙期」用のキャンセルポリシーも併用できます



選択した日の決済方法がクレジットカード決済必須になります

未選択の日はプラン毎の決済方法が適用されます

### 設定方法

管理画面「プラン管理」 > 「特定日設定」 > 「特定日カレンダー」で日付を選択し「設定する」。



# 2. 「繁忙期」の活用事例③

【機能と活用方法】満室の場合に「キャンセル待ち」を受付ける

・宿泊を希望するお客様の「キャンセル待ち」を受付けることで満室時の離脱を軽減できます

### キャンセル待ちの概要

お部屋が満室となった場合にお客様がカレンダーから「キャンセル待ち」を申し込みできます。申し込みがあった場合、お客様と施設様へ申込内容をメールで通知します。また、キャンセル待ちの状況は「キャンセル待ちリスト (P.7)」で確認できます。

満室でも「キャンセル待ち」へ誘導できます

在庫が「0」の場合に自動的に「キャンセル待ち」を表示します

お客様が選んだプランの内容や料金を確認できます

#### プラン詳細

カレンダーの説明 ...

2022年2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 2023年1月

前月 2022年05月 次月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3 憲法記念日	4 みどりの日	5 こどもの日	6	7
キャンセル待ち 23,000円 / 人	23,000円 / 人	キャンセル待ち 23,000円 / 人	キャンセル待ち 23,000円 / 人	キャンセル待ち 23,000円 / 人	26,000円 / 人	24,000円 / 人
8	9	10	11	12	13	14
23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	24,000円 / 人
15	16	17	18	19	20	21
23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	24,000円 / 人
22	23	24	25	26	27	28
23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人	24,000円 / 人
29	30	31				
23,000円 / 人	23,000円 / 人	23,000円 / 人				

### キャンセル待ち 申込フォーム

キャンセル待ち申込受付中

プラン詳細

キャンセル待ち申込内容

キャンセル待ちの注意事項

キャンセル待ちを申し込む

メール通知  
(お客様、施設様)

メールで申し込み内容やお客様情報を確認できます



申込完了

### 設定方法

管理画面「その他設定」>「変更・キャンセル設定」>「キャンセル待ち」を「受け付ける」>「キャンセル待ちの注意事項」を入力。



# 2. 「繁忙期」の活用事例③

## 【機能と活用方法】満室の場合に「キャンセル待ち」を受付ける

・施設様が「キャンセル待ちリスト」からお客様を選んで個別に空室を案内できます

**キャンセル待ちリストの概要**

キャンセル待ちを受付けた情報は「キャンセル待ちリスト」に蓄積され、申込内容やお客様の情報を確認できます。

※リストをCSV形式で出力することもできます。

※施設様がお客様へ柔軟にアプローチできるよう、キャンセル待ちの状態が自動的に「予約」に昇格、空室数が増えることはありません。

**キャンセル待ちリスト**

キャンセル待ちリスト

キャンセル待ちリストの概要

- キャンセル待ちの申し込みは、対応状況を随時更新する必要があります。
- キャンセル待ちの申し込みは、キャンセル待ちの申し込みの履歴を確認できます。
- 「キャンセル待ち」で入力した条件に一致する情報が表示されます。
- 「キャンセル待ち」で入力した条件で入力した条件をクリア（削除）します。
- 「キャンセル待ち」で入力した条件に一致する情報を削除することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みにより予約の申し込み（予約）がキャンセル待ちの状態になります。
- キャンセル待ちの申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。
- 「キャンセル待ち」の申し込みは「キャンセル待ち」の申し込みの履歴を確認することができます。

受付日: 2022/02/08 ~ 2022/02/28

検索

キャンセル待ちリスト

詳細	状態	日	受付日	チェックイン希望日	泊数	申込者氏名	人数	プラン名	部屋名	部屋数
詳細	<input type="checkbox"/>	予約	2022/02/08	2022/05/05	1	予約番 一郎	4	季節の味覚！満喫プラン！	和室	1
詳細	<input type="checkbox"/>	予約	2022/02/08	2022/05/04	1	予約番 花子	2	季節の味覚！満喫プラン！	和室	1
詳細	対応済み (2022/02/08)	予約	2022/02/08	2022/05/03	1	予約番 太郎	2	季節の味覚！満喫プラン！	露天風呂付き客室	1

3件中1から3まで表示

拡大

受付日、希望日、対応状況からお客様を検索できます

対応するお客様をリストから自由に選べます

ご希望に添えない場合でも他の空室を提案できます

50 件表示

詳細	状態	受付日	チェックイン希望日	泊数	申込者氏名	人数	プラン名	部屋名	部屋数
詳細	<input type="checkbox"/>	2022/02/08	2022/05/05	1	予約番 一郎	4	季節の味覚！満喫プラン！	和室	1
詳細	<input type="checkbox"/>	2022/02/08	2022/05/04	1	予約番 花子	2	季節の味覚！満喫プラン！	和室	1
詳細	対応済み (2022/02/08)	2022/02/08	2022/05/03	1	予約番 太郎	2	季節の味覚！満喫プラン！	露天風呂付き客室	1

3件中1から3まで表示

状態にチェック済みを入れた申込を対応済みにする

対応したお客様が一目でわかります

キャンセルが出た場合は即時メールで連絡できます

### 設定方法

管理画面「予約状況リスト」>「キャンセル待ちリスト」>抽出条件（受付日またはチェックイン希望日）を入力して「表示する」。



# 3. 「予約受付後」の活用事例

## 予約受付後～宿泊日までの懸念点

- 予約を受付けた後は、宿泊日までお客様の状況が分からず不安・・・
- ・実際の予約内容とおお客様の認識に相違があるかもしれない。
  - ・お客様が「予約したこと」「キャンセルすること」を忘れていているかもしれない。
  - ・予約の変更やキャンセルがある場合に手続きが完了していないかもしれない。

## 「予約番」の活用事例

宿泊予定のお客様へメールを段階的に自動送信できます。

### ■（例）自動送信メールで段階的にお客様へ通知する

「ウェルカムメール」を併用した場合は、予約されたお客様へメールが最大2段階で自動的に送信されます。

- ・1回目の「**予約後の事前通知メール**」では間もなくキャンセル料が発生することを告知し、キャンセル/変更の確認を促すことができます。
- ・2回目の「ウェルカムメール」ではお客様へ感謝の気持ちや宿泊時の注意事項を伝えると共に、再度予約内容の確認を促すことができます。



# 3. 「予約受付後」の活用事例

## 【機能と活用方法】 宿泊予定のお客様へメールを段階的に自動送信

- ・間もなくキャンセル料が発生することを告知し、キャンセル/変更の確認を促すことができます

### 予約後の事前通知メールの概要

予め指定した「送信日」にお客様へメールを自動送信できます。  
※ウェルカムメールと併用した場合は、ウェルカムメールの送信日より早く送信されます。

最大でチェックイン日の60日前から自動送信できます

件名や本文は自由に編集できます

### 予約後の事前通知メール

必須	送信	<input checked="" type="radio"/> 送信する <input type="radio"/> 送信しない 宿泊者への送信 <input checked="" type="radio"/> 送信する <input type="radio"/> 送信しない
必須	送信日	8 日前 ※ウェルカムメールの送信日は「3日前」に設定されています。
必須	件名	ご予約いただいたお客様へお知らせいたします ※50文字以内で入力してください。 ※予約者のお名前を入力したいときは本文に「%name%」を入力します。
必須	本文	%name%様 この度はご予約いただきまして誠にありがとうございます。 ご利用日が近づいて参りましたので、改めて、ご予約内容の確認をお願いします。 %info% また、ご利用日の7日前よりキャンセル料が発生いたします。 ■キャンセル規定につきましては下記を確認ください。 %cancel% %cancelrate% ※2000文字以内で入力してください。 ※予約者のお名前を入力したいときは本文に「%name%」を入力します。 ※予約者の入力された情報を入力したいときは本文に「%info%」を入力します。 ※キャンセル時の注意事項を入力したいときは本文に「%cancel%」を入力します。 ※キャンセル料率を入力したいときは本文に「%cancelrate%」を入力します。 ※プランごとのコメントを入力したいときは本文に「%comment%」を入力します。

ウェルカムメールの送信予定も確認できます

キーワードを指定するだけでキャンセル料率や注意事項を挿入できます

### 設定方法

管理画面「その他設定」>「自動送信メール」>「予約後の事前通知メール」>「送信」で「送信する」を選択して「変更する」。

# 4. 「キャンセル時」の活用事例

【機能と活用方法】キャンセル時に「キャンセル理由」の入力を促す

- 「キャンセル理由」を収集して施設様のキャンセル対策に活用できます

## キャンセル理由の概要

予約をキャンセルする際に管理者やお客様が「キャンセル理由」を入力できます。  
※入力された情報は予約状況リスト（管理画面）で確認できます。

管理画面（変更・キャンセル設定）

必須  予約者によるキャンセル理由の入力  必須入力  任意入力  表示しない

「必須入力」「任意入力」を設定できます

予約画面（予約確認・変更・キャンセル）

キャンセル理由を入力してください。

理由

キャンセルの取り消しはできません。

予約をキャンセル

「キャンセル理由」の入力欄を表示できます

収集した情報はCSV形式で出力し一覧表示できます

施設様側でキャンセルする場合も入力できます

管理画面（予約状況リスト）

予約情報

予約のキャンセル

キャンセル理由：  
※500文字以内で入力してください。  
※キャンセル理由に入力された内容は予約者に表示されません。

詳細を確認してキャンセルする

※キャンセルの取り消しはできません。

## 設定方法

管理画面「その他設定」>「変更・キャンセル設定」>「予約者によるキャンセル理由の入力」>「必須入力」または「任意入力」を選択し「変更する」。  
※CSV形式で出力：管理画面「予約状況リスト」>「予約状況リスト」で条件を指定>「CSV出力」>「通常出力」または「Excel表示用で出力」を選択。

# 【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介①

施設様からお問い合わせが多い質問にQ&A形式で回答します。

Q

管理者がキャンセルする場合に、キャンセル料を変更したいのですが可能ですか？

A

可能です。予約の詳細情報を確認するページでキャンセル料を（最大）4つの中から1つ指定できます。

予約情報	
予約のキャンセル	通知メールを送信する <input type="button" value="v"/> キャンセル料：登録しているキャンセル料にしたがう(8,000円) <input type="button" value="v"/> キャンセル料：登録しているキャンセル料にしたがう(8,000円) <input type="button" value="v"/> キャンセル料：0円 キャンセル料：17,600円 キャンセル料：キャンセル料を指定する
予約の変更	キャンセル料：キャンセル料を指定する

※プランに「キャンセルポリシー」を設定していない場合は「キャンセル料：登録しているキャンセル料にしたがう」の選択項目は表示されません。

※クレジット決済オプション「JTB Book&Pay」をご利用の場合は以下のように表示されます。

「JTB Book&Pay」管理者専用ページではキャンセル料（取消料）を変更できます。

予約情報	
予約のキャンセル	この予約のキャンセルはJTB Book & Payの管理画面よりおこなってください。 <a href="#">JTB Book&amp;Pay管理画面</a>
予約の変更	<input type="button" value="お客様情報を変更する"/> <input type="button" value="i"/>

【設定箇所】管理画面「予約状況リスト」>「予約検索」または「予約状況リスト」で条件を指定 > 「表示する」> 「詳細」

## 【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介②

Q

キャンセルポリシーの設定で「キャンセル時の注意事項」には何を記載したら良いですか？

A

予約番をご利用いただいている施設様の事例を一部ご紹介します。

「〇日前〇%」などのキャンセル料率に加え、下記のようなお知らせを記載しています。

- ・団体予約におけるキャンセル料率。（予約人数を基準にキャンセルポリシーを設けている場合）
- ・決済方法が「現地決済」におけるキャンセル料の請求方法。（銀行振込、現金書留など）
- ・天候などが原因でキャンセルとなった場合のキャンセル料の請求有無。

※キャンセルに関して、お客様から頻繁にお問い合わせをいただく事項などを記載いただくこともおすすめします。

【設定箇所】管理画面「料金管理」>「キャンセルポリシー一覧」>「新規作成」または「編集」>「キャンセル時の注意事項」

Q

突然のキャンセルで宿泊日当日の予約を受け付けたいのですが、どのように設定したら良いですか？

A

プランの「予約受付可能日時」を「宿泊日の0日前」と設定することで宿泊日当日でもプランの予約を受け付けできます。

※例えば「0日前の15:00まで」と設定した場合は、宿泊日当日の15時までプランの予約を受け付けできます。

必須 予約受付可能日時 ⓘ  予約受付開始日時を指定する

宿泊日の 0 日前の 00:00 から予約受付を開始します。

宿泊日の 0 日前の 15:00 までで予約受付を終了します。

また「-1日前」と設定することで当日24時以降も予約を受け付けできます。

※例えば当日「26時」まで予約を受け付けたい場合は「-1日前の2:00まで」と設定します。

【設定箇所】管理画面「プラン管理」>「一覧」>「編集」>「予約受付可能日時」

## 【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介③

**Q** キャンセル料の請求時に「予約完了のメールが届かないため、予約できていないと思っていた」という理由でお客様とトラブルになるケースがあります。対応方法はありますか？

**A** 対応方法を3つご紹介します。

1. 予約画面の「メールアドレス」入力欄に「予約完了のメールが届かなかった場合の注釈」を記載する。

メールが「届かない場合がある」ことや「届かなかった場合の対応方法」などを自由に伝えることができます。

(記載例)

メールの受信制限などにより予約完了を通知するメールが届かない場合でも、予約完了画面が表示されていれば予約は成立しております。  
ご不明な場合は予約完了画面から（メールアドレスと画面に表示された予約番号で）予約状況をご確認ください。

【設定箇所】管理画面「その他設定」>「予約画面設定」>「メールアドレスの注釈」

2. 「予約が完了していること」をお客様に確認していただく。

- ・予約完了画面：予約完了画面では予約内容を確認できるページへのリンクや、予約完了の通知メールを再送できる機能があります。  
※既に画面を閉じており、お客様が確認できない場合は「予約の確認・変更・キャンセル」画面のリンクと予約番号をお伝えください。  
「予約の確認・変更・キャンセル」画面のリンクは管理画面「トップページ」>「リンクアドレス」で確認できます。
- ・公式ホームページ：ホームページに「予約の確認・変更・キャンセル」画面のリンクを掲載することでホームページからも確認できます。
- ・管理画面：「予約状況リスト」からお客様を抽出し「詳細」ページから予約完了の通知メールを再送信できます。

3. クレジット決済オプションを利用する。（オプションのお申し込みが必要です。）

※予約の成立と同時に宿泊料金を引き落とすことができる（事前決済）ほか、キャンセル料も自動的に徴収できます。

株式会社キャディッシュ



フリーダイヤル  
0120-489-468



メール  
support@489ban.net



<https://www.489ban.net>  
<https://www.cadish.co.jp>

