

～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

「コロナ禍」をテーマに予約番の機能と活用方法をご紹介します。

1. 安全・安心の取り組みをお客様に伝える (P.1～)
 2. お客様から事前に確認や同意を得る (P.5～)
 3. 宿泊施設の運営状況をお客様に伝える (P.7～)
- 【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介 (P.9～)

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>

2021年10月XX日



1. 安全・安心の取り組みをお客様に伝える

施設様の現状

お客様に安心してご利用いただけるように
日々、様々な感染予防対策に取り組んでいる

お客様の心理

- ・安全なら観光や旅行に出かけたい。
- ・感染予防対策に注力している宿泊施設を選びたい。
- ・様々な制限がある中での旅行には不安がある。
- ・滞在先では安心して快適に過ごしたい。

▼宿泊先に対する不安

- ・感染予防への取り組みは？
- ・人と接する機会や頻度は？
- ・食事や風呂での対策は？
- ・急なキャンセルの場合の対応は？

施設様の思いと取り組み

- ・お客様に安全に過ごしていただきたい。
 - ・感染予防対策の徹底状況をお伝えし安心していただきたい。
- 入口・館内・部屋など各所に消毒液の設置
 - 館内の換気と清掃の徹底
 - 従業員のマスク着用、うがい、手洗い、検温を徹底
 - 各部屋に空気清浄機を設置
 - 人が対面する場所にアクリル板を設置
 - 食事場所や大浴場での人数、滞在時間の制限

せっかく取り組まれている感染予防対策を、しっかりとお客様にお伝えし安心していただくことが重要です

ホームページだけでなく、予約システム「予約番」でも安心・安全への取り組みをお客様にお伝えすることで「予約」への意思決定を強く「後押し」できます。



1. 安全・安心の取り組みをお客様に伝える

お客様へ情報を発信できる「予約番」の機能と活用方法①【インフォメーションBOX】

・多くのお客様の目に触れる場所に「感染予防の取り組み」を掲載

インフォメーションBOXの概要

予約時に必ず遷移する「プラン一覧」や「プラン詳細」画面などの上部に「お知らせ」を自由に掲載できます。



1 プラン選択 2 予約内容入力 3 個人情報入力 4 予約

お客様に**安心**してご利用いただくために当館では**感染予防対策**を徹底しています。

- 入口・館内・部屋など各所に消毒液の設置
- 館内の換気と清掃の徹底
- 従業員のマスク着用、うがい、手洗い、検温を徹底
- 各部屋に空気清浄機を設置
- 人が対面する場所にアクリル板を設置
- 食事場所や大浴場での人数、滞在時間の制限

さらに詳しい対応策の詳細はこちら [「当館ブログページへ」](#) >

ご希望の宿泊プランをお選びください。

閲覧される頻度が最も高いページ上部に表示します

文字の大きさ、色、背景色などはマウス操作で簡単に変更できます(※)

掲載内容は管理画面からいつでも自由に変更できます

文字では伝え難いイメージはバナーや画像での確に伝えることができます

(※) Webページを制作するHTMLを利用することで、上記のようなデザイン性の高いインパクトのある「お知らせ」を掲載できます。

その他の活用方法

「インフォメーションBOX」は予約前のお客様に対する「お知らせ」欄として様々な用途に活用いただけます。

(例) お得な情報(割引など)のお知らせ

只今、●●キャンペーンを実施中!!公式ホームページからのご予約で**通常価格から「●%」**もお得にご宿泊できます!

(例) 館内工事のお知らせ(利用制限などの告知)

【ご注意】 ●月●日～●月●日は西館浴場の改修工事を予定しております。そのため**西館にご宿泊の場合も東館の大浴場をご利用ください。**

設定方法

管理画面「トップページ」>「インフォメーションBOX」>「一覧」>「新規作成」>「表示内容」を入力し「公開」を選択。



1. 安全・安心の取り組みをお客様に伝える

お客様へ情報を発信できる「予約番」の機能と活用方法②【部屋情報のアイコン表示】

・お客様が部屋を選ぶタイミングで部屋の「感染予防対策」をアイコンで表示

部屋情報のアイコン表示の概要

お客様が部屋を比較検討する「プラン一覧」や「お部屋一覧」画面に部屋の特徴をアイコンで表示できます。お客様は部屋の設備情報やグレードの違いを一目で把握できます。

感染予防対策を実施していることをアイコンで伝えることができます

部屋を比較し検討する場合に特徴や感染対策の状況が一目でわかります

アイコン以外にも写真では伝えきれない「客室階数」「部屋の広さ」「ベッドサイズ」なども表示できます

プラン一覧 (スマートフォン表示)

情報量が限られるスマートフォンではアイコンでの表示が有効です

設定方法

- ①管理画面「部屋管理」>「一覧」>「編集」>部屋の設備状況によって「あり」を選択。
- ②管理画面「その他設定」>「予約画面設定」>「部屋詳細項目」>「表示する」を選択。



1. 安全・安心の取り組みをお客様に伝える

お客様へ情報を発信できる「予約番」の機能と活用方法③【通知メール（自動送信）】

- ・ 予約完了の通知メールにお客様の「不安」を払拭する内容を挿入

通知メール（自動送信）の概要

お客様へ自動で送信するメールの「件名」や「本文」の内容を管理画面からいつでも編集できます。

※本文に「%name%」などのキーワードを指定すると自動的に対応する情報に置き換えて挿入します。

予約内容確認メール（初期状態の定型文）

件名 ご予約ありがとうございます。

本文 %name%様
以下の通りご予約を承りましたので、ご確認ください。
%info%
以下のキャンセル規定がございますのでご了承ください。
%cancel%

記載例

※「初期状態の定型文」と「記載例」の差分を赤文字にしています。

件名 %name%様 ご予約ありがとうございます。

%name%様
この度は、数ある宿泊施設の中から当館をお選びいただきまして誠にありがとうございます。
以下の通りご予約を承りましたので、ご確認ください。
%info%
以下のキャンセル規定がございますのでご了承ください。
%cancel%
%comment%

件名にお客様の名前を挿入できます

初期状態は必要最低限の内容を記載しています

安全・安心への取り組みの内容など自由に挿入できます

【補足】「本文」のキーワードについて

- ・ 「%name%」：お客様の氏名。
- ・ 「%info%」（必須）：予約したプランの内容、お部屋割り、お客様情報、料金など。
- ・ 「%cancel%」：「キャンセルポリシー」で設定した「キャンセル時の注意事項」。
- ・ 「%comment%」：各プランで設定した「メール用コメント」。（例：割引の適用条件、注意事項など）

設定方法

管理画面「その他設定」>「自動送信メール」>「予約内容確認メール」>「件名」または「本文」を編集。
※予約の変更とキャンセル時の自動送信メールは「予約変更受付メール」「キャンセル受付メール」で編集できます。



2. お客様から事前に確認や同意を得る

施設様の現状

コロナ禍では予約前にお客様に確認しておきたいことや同意を得ておきたいことが以前より増えてきている

理由

- 人が密集しやすい場所での混雑緩和を調整する。
- お客様にも感染予防の実施をお願いする。
- 県独自の割引を適用する。
- ワクチン接種者を割引対象とする計画がある。



確認や同意の事例

- 食事や入浴の希望時間の確認
- 館内でのマスク着用などへの同意
- 県内在住であることの確認
- ワクチン接種状況の確認

事前に確認し同意を得るメリット

- お客様ひとりひとりにメールや電話で確認する手間が減る。
- チェックイン時の対応やご案内を円滑に行える。
- 予約時や滞在時にお客様との認識違いによるトラブルを防止できる。

日々、実施されている「確認」や「同意を得る」機会は感染状況によって今後も増える可能性があります

予約前の確認や同意を「予約番」で自動的に済ませることで確認のお手間やお客様との認識違いを減らすことができます。



2. お客様から事前に確認や同意を得る

質問項目を作成できる「予約番」の機能と活用方法【カスタマイズフォーム】

・ 予約前の確認や同意を得るべき内容を独自のアンケートで表示

カスタマイズフォームの概要

お客様が個人情報を入力する画面にアンケートを自由に作成できます。「選ぶ」「入力する」「文章を掲載する」項目を作成できるほか「必須/任意」の設定や入力文字数も制限できます。

※項目や選択肢はいくつでも作成できます。

夕食の希望時間	必須	18:00 ▾
当プランのご利用について		ご希望の「ワーケーション専用プラン」には、いくつかご利用条件や確認事項がございます。恐れ入りますが下記の[1]～[3]につきましてご回答をお願いいたします。
[1]勤務先のご住所	必須	<input type="text"/>
[2]利用者様は●●地域内に在住ですか？	必須	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
[3]チェックイン時に提示する身分証をご選択ください	必須	<input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> パスポート <input type="checkbox"/> マイナンバーカード <input type="checkbox"/> 健康保険証
当館の感染予防対策について		<p>当館の「新型コロナウイルス感染予防対策」につきましては<こちら>をご確認ください。 お客様に安心してお過ごしいただけるよう感染予防を徹底しておりますのでご協力をお願い申し上げます。</p> 
感染予防対策の確認	必須	<input type="checkbox"/> 上記の内容を確認しました
ご心配な点やご要望がございましたらご記載ください。 ※記入例「荷物の運搬、食事の説明は不要」等		<input type="text"/>

質問内容や選択肢は管理画面で自由に設定できます

記載内容が多い場合はリンクを設定し別ページで説明できます

重要な部分は文字の大きさや色で強調できます

自由入力欄を設定できます

プラン毎に異なるアンケートも設定できます

お客様の同意を得ることができます

設定方法

管理画面「その他設定」>「カスタマイズフォーム」>「一覧」>「新規作成」>「入力項目（選択肢など）」を入力し「設定する」。
 ※「新規作成」「編集」ページ内の「入力タイプ」欄にヘルプページをご用意しております（緑色の本のアイコンをクリックしてご覧ください）。



3. 宿泊施設の運営状況をお客様に伝える

施設様の現状

感染状況や旅行促進の施策などによって変化する運営状況をお客様に早く正しくお伝えしたい

施設様の取り組み

ホームページ、ブログ、メール、SNS等で運営状況をお知らせしている。

(例) 館内施設の営業状況

緊急事態宣言により休止とさせていただいておりました
「ダイニングバー〇〇」は2021年●月より毎週▲曜日に営業をしております。

「2021年●月●日は館内清掃・消毒のため休館とさせていただきます。

(例) 各都道府県の割引の実施期間

「〇〇県民割は2021年●月●日 ~ ●月●日まで実施しております。」

(例) 施設独自イベントの開催状況

「2021年●月●日 ワクチン接種済みのお客様へ特典をご用意しております。」

取り組みへの不安

- お知らせに気づいていないお客様がいらっしゃるかもしれない・・・
- 運営状況のお知らせを頻繁に訂正するためお客様がご覧になった情報が最新ではないかもしれない・・・
- 古い情報を信じて予約を躊躇しているお客様がいらっしゃるかもしれない・・・

最新の情報を可能な限り早く、正確にお客様へ伝えることが重要です

最新の運営状況を「予約番」のカレンダーでもお伝えするとお客様は予約の検討がしやすくなります。



3. 宿泊施設の運営状況をお客様に伝える

お客様へイベントの予定をお知らせできる「予約番」の機能と活用方法【施設イベント】

- お客様が利用日を選択するカレンダーに最新の運営状況をアイコンで表示

施設イベントの概要

「空室カレンダー」や「プラン詳細」などの空室状況を表示するカレンダー内に施設のイベント情報をアイコンで表示できます。管理画面でイベントの名称や詳しい内容のほか、アイコンを表示する日を自由に設定できます。

2021年10月 11月 12月 2022年

プラン詳細

<< 前月

2021年11月

日	月	火	水	木	金	土	日
31	1	2 ★	3 文化の日	4	5	6	7
14,000円/人 10室							
7	8	9 ★	10	11	12	13	14
14,000円/人 10室							
14	15	16 ★	17	18	19	20	21
14,000円/人 10室							
21	22	23	24	25	26	27	28
14,000円/人 10室							
29	30 ★	1	2	3	4	5	6
14,000円/人 10室							

【県民割】 12/1~12/10のご利用で通常価格から10%OFF♪
12/1~12/10のご利用で●●県内のお客様を対象に割引が適用されます。
※チェックイン時に身分証の提示をお願いいたします。

カレンダー内のアイコン表示について

アイコンの凡例	名称
📌	【県民割】 12/1~12/10のご利用で通常価格から10%OFF♪
💎	【特典あり】 ワクチン接種済のお客様へ特典をご用意♪
★	【営業日】 館内「ダイニングバー▲▲」毎週火曜日 (19:00~21:00)

カレンダー内で運営状況と利用日を同時に確認できます

アイコンにマウスを重ねるとイベントの詳細を表示します

イベントがあることをアイコンと色で伝えます

イベントの実施状況も一目でわかります

他にも様々な種類のアイコンがあります

その他の活用方法

「施設イベント」機能は下記のように、お客様が把握し難い現地や周辺の状況をお伝えする手段としても活用いただけます。
 (例) 近隣の観光スポットの営業状況や季節毎に開催される行事(祭り、花火大会など)の予定。
 (例) 天災や行事などによる交通規制(通行止めが発生する日など)。

設定方法

- ①管理画面「トップページ」>「施設イベント」>「一覧」>「新規作成」> イベントの入力とアイコンを選択し「設定する」。
- ②管理画面「トップページ」>「施設イベント」>「一覧」>「日付設定」>「イベントカレンダー」でアイコンを表示する日を選択し「設定する」。



【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介①

コロナ禍において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 県民割プランの販売を検討しています。割引を設定したいのですが、どのような方法がありますか？

A 2つの設定方法があります。
方法①：プランに設定する料金を「割引後」の料金で設定する。（予約ページにも割引後の料金が表示されます。）
・お客様に割引の内容が分かるようプラン名に割引額や、プランの説明文に「割引後の料金を表示している」旨をご記載ください。
（例）プラン名：【お一人様3,000円引き】○○県民特別割引プラン

方法②：割引を「常時割引」で設定する。

- ・「常時割引」は「大人」または「子供」に任意の割引を「円」または「%」で設定できます。
- ・割引にタイトルを設定できますので、「○○県民特別割引」など自由にご設定ください。
- ・割引はプラン毎に設定できます。
- ・割引は顧客タイプ1名あたりの単価をもとに計算されます。（プランの販売単位が「部屋単価」の場合は部屋単価をもとに計算します。）

【設定箇所①】管理画面「料金管理」>「割引一覧」>「新規作成」>「常時割引」

【設定箇所②】管理画面「料金管理」>「割引設定」

※プランに「設定箇所①」で作成した割引をご設定ください。

Q 客室内の密集を避けるため部屋の定員数を制限したいのですが、どこから変更できますか？

A 部屋の定員数は管理画面「プラン管理」から変更できます。（プラン毎に部屋の定員数を設定できます。）
（例）「和室」の定員数「2名～6名」を「2名～4名」へ変更する等。

【設定箇所】管理画面「プラン管理」>「一覧」>「編集」>「部屋」>「定員」

※顧客タイプ毎に部屋の定員数として「数える（数えない）」を設定できます。

「数える」に設定した顧客タイプの人数が部屋の定員数に含まれますので、調整が必要な場合はご設定ください。

【設定箇所】管理画面「料金管理」>「料金設定」>「顧客タイプ」>「部屋の定員として数える」



【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 県内のお客様向けに日帰りプランを作成したのですが、子供の料金はどこから設定できますか？

A 料金を設定するプランの数によって2つの方法があります。

方法①：プラン単体の子供料金を設定する。

【設定箇所】管理画面「プラン管理」>「一覧」>「基本」>「顧客タイプ」>「料金」

方法②：複数プランの子供料金を一括で設定する。

【設定箇所】管理画面「料金管理」>「プランの料金一括更新」

step1. 「一括更新する項目を選択」>「顧客タイプ」を選択

step2. 「更新内容を入力」>「顧客タイプ」>「料金」を入力

step3. 「更新対象プランを選択」>「一括更新する対象のプラン」を選択

Q キャンセル理由によっては管理者側でキャンセル料を指定してキャンセルしたいのですが、可能でしょうか？

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。

The screenshot shows a web interface for reservation management. Under the '予約のキャンセル' (Reservation Cancellation) section, there is a dropdown menu for 'キャンセル料' (Cancellation Fee). The menu is open, showing several options: '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)', '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)', 'キャンセル料：0円', 'キャンセル料：17,600円', and 'キャンセル料：キャンセル料を指定する'. The first two options are highlighted in blue, and the entire dropdown area is enclosed in a red rectangular box.

※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。

The screenshot shows a web interface for reservation management. Under the '予約のキャンセル' (Reservation Cancellation) section, there is a message: '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。' (This reservation cancellation must be performed from the JTB Book & Pay management screen). Below the message is a link: 'JTB_Book&Pay管理画面'. The entire message area is enclosed in a red rectangular box.

【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③

Q 予約に不安を感じているお客様のためにキャンセル料が無料のプランを販売したいのですが、可能でしょうか？

A 可能です。キャンセル料「0円」のキャンセルポリシーを作成し販売対象のプランにご設定ください。

【設定箇所①】 管理画面「料金管理」>「キャンセルポリシー一覧」>「新規作成」

※「キャンセル料率」に「0日前（0%）」のみ設定すると、予約日から利用日当日までの間のキャンセルはキャンセル料が0円となります。

※ヘルプページをご用意しておりますので、設定項目でご不明な点がございましたら「キャンセルポリシー名」欄にある緑色の本のアイコンをクリックしてご覧ください。

【設定箇所②】 管理画面「料金管理」>「キャンセルポリシー設定」

※販売対象のプランに「設定箇所①」で作成したキャンセルポリシーをご設定ください。

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>

