

## 新予約サイト【hacomono】Q&A

	Q	A
会員登録について		
1	新規会員登録はいつからですか？	3/1 からホームページのアイコンから入ってご登録ください
2	現サイト(リザエン)はいつまで使用できますか？	3/31 予約分を以ってサービス終了です。
3	新サイトに登録内容は引き継がれますか？	引き継がれません。新規登録をお願いします。
4	家族アカウントとは何ですか？	メールアドレスをお持ちでないお子様やご家族が予約を取る手段として代表者アカウントに追加してご登録できる方法です。
5	家族アカウントは何人まで登録できますか？	人数の制限はありませんが、ご家族以外の追加はできません。(もしご家族以外の登録が確認された場合は、アカウント停止や予約取り消しを行う場合があります)
予約について		
6	家族アカウントの予約方法は？	代表者アカウントから家族アカウントの方に切り替えてお申込みとなります。(1回の申込みで全員の申込みはできません)
7	1日当たりの予約は何件までできますか？	1日3件までとなります。
8	個人利用の予約は何日前からできますか？	現サイト→利用日の3営業日前 新サイト→利用日の3日前(休館日含む)
9	個人利用の予約開始時間は何時からですか？	午前区分→午前10時から 午後区分→午後2時から 夜間区分→午後4時から ※区分ごとに開始時間が異なるのでご注意ください。
10	サービス稼働時間は？	毎日 0:00~23:59
11	個人利用の予約・変更はいつまでですか？	各区分利用開始時間の1時間前まで可能です。 ※時間内に確定まで完了してください。
12	個人利用のキャンセルはいつまでですか？	利用日前日の23:59まで可能です。 ※予約・変更期限とは異なります。
13	個人利用の予約キャンセル方法は？	サイトの「予定管理アイコン」から該当日を選択してキャンセル処理ができます。
利用料金について		
14	個人利用の料金はいつ払うのですか？	これまで通り、当日券売機にてチケット購入をしてください。 ※準備が整い次第、オンライン決済を導入予定です。
15	個人利用予約の方法は？	ご登録いただいたサイトから「個人利用予約アイコン」—「ご利用施設」—「種目」—「ご利用日時」を選択してお申込みください。
16	個人利用を申込んだら「0円」と表示されたけど無料なの？	設定の関係上「0円」と表示されますが、当日券売機にてチケットを購入してください。

## 新予約サイト【hacomono】Q&A

		<p>なお、江東スポーツデー（第2土曜日）は区内在住・在勤・在学の方は身分ご提示にて無料でご利用いただけます。 （区外の方は当日券売機にてチケット購入）</p>
ログインについて		
17	ログインの有効時間は？	30分でタイムアウトします。30分間操作が無いとログアウトします（会員登録や申込中に30分操作をしないとタイムアウトとなります）
18	パスワードが分からずログインできないのですが？	ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」から再設定を行ってください。
その他		
19	今後も窓口で並んで受付するの？	順番にお並びいただく場合はございますが、新サイトでは予約時に台やコートの指定が可能となります。ご利用当日にチケットをご購入のうえ、スマホ画面で予約情報をご提示ください。
20	深川 SC ではサイトを使用しない窓口先着を継続するの？	4/1以降は、事前予約が必要な種目の個人利用を予約サイト先着方法に変更します。
21	申込の取消やアカウント制限する場合は？	<ul style="list-style-type: none"> <li>①アカウントの不正登録が確認された場合</li> <li>②利用の意思なく申込や取消を繰り返す行為が確認された場合</li> <li>③他の利用者に迷惑を及ぼす行為が確認された場合</li> <li>④個人利用において「キャンセル手続き」や「連絡」がなく当日の利用が確認できない場合（無断キャンセル）</li> </ul>
22	無断キャンセルしたらどうなるの？	<p>1か月以内に累積3回した場合、1か月間アカウントの停止となります。 （累積の考え方=3回目の無断キャンセルから1か月遡った期間に3回無断キャンセルした場合）</p>
23	教室やイベントの申込みはどうなるの？	5月以降のイベントや教室について、新サイトでの予約開始予定です。
24	教室やイベントの料金支払い方法は？	オンライン決済を行えるよう準備しています。また、窓口での現金支払いも引き続きできます。窓口のキャッシュレス決済（券売機以外）は現在検討中です。
25	スマホを忘れて画面の提示ができないのですが？	窓口でお名前と指定したコート（台）の番号をお伝えください。
26	会員登録や予約の確認メールが届かないのですが？	メールアドレス「 <a href="mailto:noreply@em.hacomono.jp">noreply@em.hacomono.jp</a> 」もしくはドメイン「@em.hacomono.jp」が受信できるように設定をお願いいたします。