

# よくあるご質問

## 1. ユーザー登録に関する事項

Q1. ID やパスワードの登録が必要なのでしょうか？

A. 利用に際しては、事前に登録が必要です。

利用承諾書兼申込書をお渡し致しますので、必要事項記入、捺印（社印）後、弊社まで郵送またはご持参下さい。

申込書受領後、ID と仮パスワードを郵送致します。

Q2. パスワードの変更は簡単に出来ますか？

A. パソコンおよびスマートフォンどちらからも業者様情報が変更出来ます。

ただし、ID の変更は出来ません。

Q3. ID・パスワードを忘れた時はどうしたらいいのですか？

A. 登録されているIDと登録メールアドレスを入力すると、システムからパスワード通知メールが登録メールアドレス宛てに送信されます。

また、ID を忘れた場合は、お電話にてご連絡下さい。再度、郵便でお送り致します。

Q4. ID は会社に一つですか？複数の担当者が同時に予約することは出来ますか？

A. IDは、各会社に一つ発行しますが、最大20名が同時アクセス出来ます。

業者様登録画面から、ご担当者の登録をお願いします。

なお、予約確認書（FAX）送信の都合上、複数の支店がある場合は、支店ごとにID を発行します。

Q5. 仮パスワードは何桁ですか、その後登録する本パスワードは何桁ですか？

A. 仮パスワードは6桁です。

本パスワードは、6桁以上を推奨します。

Q6. 操作説明書はあるのか？

A. パソコンまたはスマートフォンでログイン後のトップ画面から、パソコンおよびスマートフォンの操作説明書（PDF）がダウンロード出来ます。

Q7. オンライン予約システム登録申請書の「印」は社判でないといけないの？

A. 架空のお申込み等を防止するため、原則として、社印（または代表者印）の押印をお願いしています。

なお、押印がない場合は、登録出来ませんのでご了承下さい。

## 2. 事前準備・一般操作に関する事項

Q8. パソコン・スマートフォンはどこにアクセスしたら良いのか??

A. 当社ホームページにアクセスしてトップ画面一番上の「WEB 予約システム」からパソコン・スマートフォンどちらもログイン出来ます。

Q9. パソコンおよびスマートフォンには、専用のアプリケーションをインストールするのですか?

A. パソコンおよびスマートフォンの利用にあたっては、専用アプリケーションをインストールする必要はありません。

Q10. フィーチャーフォン（ガラケー）からも予約出来ますか?

A. フィーチャーフォン専用の画面はありません。  
パソコン版の画面を表示（フルブラウザ）し予約することは出来ます。

Q11. 予約時に面倒な操作は有りますか?

A. ご予約時の必須事項の入力に際しては、故人名（姓）およびフリガナの入力以外、項目を選択することで予約を完了することが出来ます。

Q12. 1回の操作で掛かる所要時間の目安は??

A. 慣熟度により多少異なりますが、予約必須事項の入力から予約完了までの時間は、3分程度を想定しています。

## 3. ご予約に関する事項

Q13. 電話予約は出来ないのですか?

A. 従来どおり、電話および窓口での予約も承ります。  
ただし、お電話によるご予約は 6:00~22:00 までとなっております。

Q14. 予約・照会は24時間出来ますか?

A. 24時間365日予約・照会が行えます。  
但し、システムメンテナンス等の理由により一時ご利用頂けない時間帯があります。（メンテナンス時は、事前にWEB予約トップメニュー画面下にございます「お知らせ」に記載して通知致します。）

Q15. オンライン予約と電話予約の予約数に違いはあるの?

A. 予約数は同一です。（電話優先枠等の設定はありません）

Q16. 電話や訪問による予約の変更の確認は、PC・スマートフォンで出来るのですか？

A. はい。PC・スマートフォンでは、電話等での変更を含め、最新の予約状況が確認出来ます。

Q17. オンラインと電話予約の火葬炉を確保するタイムラグはあるのか？？

A. いいえ。どちらも同じデータベースを参照していますので、原則としてタイムラグはありません。

Q18. 空き状況の更新に掛かるタイムラグはどのくらい有るのか？？

A. オンライン予約システム上の空き状況は、リアルタイムで更新されていますが、  
①パソコンの場合は、F5キー等で最新の情報に更新。  
②スマートフォンは、再読み込みを行なうことで、最新の情報が表示されます。同一画面のままでは、最新の情報に更新されませんので、ご予約に際しては、必ず最新の情報に更新の上、ご予約下さい。

Q19. 空き状況の画面は自動更新されるのか？？

A. 空き状況の画面は、自動的に更新されません。  
最新の情報に更新する場合は、以下の操作を行なって下さい。  
①パソコンの場合は、F5キー等で最新の情報に更新。  
②スマートフォンは、再読み込みを行なうことで、最新の情報が表示されます。

なお、同一画面のまま30分を経過するとタイムアウトになりますので、再度、ログインをし直して下さい。

Q20. 火葬・式場予約等の〇と「2」などの数字の違いは？？

A. 複数の空きがある時は「〇」で表示、残数が「2」から数字で表示されます。

Q21. 待合室は、どのように予約するのですか？？

A. はい。人数によって、弊社で待合室を指定させて頂きますので、予定する人数を入力して下さい。(料金は、人数×席料770円となっております)

Q22. 火葬・式場・予約人数等の予約を間違えた時はどうすればいいの？？

A. トップメニューか選択した画面まで戻ると、確保していた予約情報を離し新たにご予約出来ます。

※  で画面を閉じないで下さい。押さえていた火葬炉等にロックがかかりしばらくご予約が出来なくなってしまうます。

Q23. 複数社が同時に同じ時間の火葬予約をした場合、取れなくなる事は有るのか??

A. いいえ。予約可能数になるまで、先着順で予約を受け付けます。

最新の予約状況については、

①パソコンの場合は、F5キー等で最新の情報に更新。

②スマートフォンは、再読み込みを行なうことで確認することが出来ます。

同一画面のままでは、最新の情報に更新されませんので、ご予約に際しては、必ず最新の情報に更新の上、ご予約下さい。

Q24. 仮押さえの予約は可能なのか?(2本取りは出来るのか?)

A. いいえ。予約は全て本予約となります。

なお、重複予約については、従来より、ご遠慮頂いております。

Q25. 子供(胎児・乳児以外)の火葬予約の場合はどうしたら良いのか??

A. 従来どおり、9時火葬および10時火葬のみ予約可能です。

なお、上記以外の火葬時間を希望される場合は、電話でご相談下さい。

#### 4. キャンセルに関する事項

Q26. キャンセルはパソコン・スマートフォンから出来ますか?

A. ご予約のキャンセルは、お電話(訪問を含む)でのみで承ります。

Q27. なぜ、パソコン・スマートフォンではキャンセル出来ないのですか?

A. 他斎場での運用状況を踏まえ、キャンセルは電話(訪問を含む)でのみ受付します。

(更問)

他斎場での運用状況とは?

A. 複数の他斎場の運用事例を調査した結果、システム導入後、重複予約が発生した等の事例を確認しています。

当社斎場の利用に際しては、全ての業者様に対して、公平性を保ちたいとの観点から当面、電話(訪問を含む)でのみキャンセルを受付します。

(更問)

キャンセルを電話のみに限定することで公平性が保たれるのか?

A. 本システムでは、電話(訪問を含む)、パソコンおよびスマートフォンからの新規予約変更およびキャンセル等の予約情報に関わる全てを記録しています。

キャンセルに至った経緯や過去のキャンセル履歴等を考慮した上で、必要に応じて、個別に対応させていただきます。

Q28. キャンセルはいつまで出来ますか？

A. キャンセルの受付は、当日まで受け付けます。

なお、予約後一定期間を経過した場合、キャンセル料が発生することがあります。

(更問)

いつからキャンセル料の運用を始めるのか？

A. 本システムでは、電話（訪問を含む）、パソコンおよびスマートフォンからの新規予約、変更およびキャンセル等の予約情報に関わる全て記録しています。

キャンセルに至った経緯や過去のキャンセル履歴等を考慮した上で、個別に対応します。

## 5. 予約確認書に関する事項

Q29. 予約確認書（FAX）はいつのタイミングで送信されるのか？

A. 1日2回（12時と18時）、新たに承った新規予約、変更およびキャンセル内容について、事前に登録されたFAX宛に自動送信します。

(更問)

予約確認書の再送信は出来るのか？

A. はい。予約確認書の再送信を希望される場合は、当社宛にお電話下さい。

## 6. その他

Q30. 各種ブラウザ画面を開いたまま  で閉じたらどうなるの？

A. ご予約の途中で閉じると、その後30分間火葬炉がロックされることがあります。また、インターネットエクスプローラー（IE）はバージョンにより不具合が生じることがありますので、必ずログアウトをして下さい。

Q31. 予約画面が急に落ちる事は無いのか？

A. 特にスマートフォンについては、通信状況により、遮断されることがありますので電波が安定して受信出来る場所で操作して下さい。

なお、システムメンテナンス等の理由により、オンライン予約システムが一時停止する場合があります。（計画停止の場合は、事前に通知します）

Q32. スマートフォンの戻りはブラウザ・スマートフォンどちらの機能で戻るのか？

A. ブラウザの戻る機能を使用して下さい。

Q33. 操作方法が分からない場合は、どこへ問合せすれば良いか??

A. ご質問等は、(株)戸田葬祭場(加山、板垣)までお問い合わせ下さい。

なお、夜間帯のお問い合わせについては、翌日回答させて頂く場合があります  
ので、あらかじめご了承下さい。

以上