

2023. 1. 6 説明会 QA

NO	項目	質問	回答
1	電子クーポン	クーポンの発行店マニュアルはどこで入手できますか。	HP、regionPAYの中に掲載があります。
2	電子クーポン	クーポン台紙に手書きでメモをしてもいいですか。	かまいません
3	電子クーポン	①情報入力の後日の訂正は可能か ②受領書は不要ですか。 ③チェックインがAM5:00のことがある ④QRはどこから取得か ⑤居住地の確認は都道府県のみでいいか。	①後日訂正可能のようにシステム改修中です ②受領書は不要です。 ③事前に予約が入っていた場合は予約日で発行しておいてください。予約なしで当日日付を超えてのチェックインの場合は宿のチェックイン扱いの日付で発行してください。 ④regionPAYのホーム画面左の「設定」→「加盟店QR表示」よりプリントアウトをお願いします。 ⑤居住地の入力は不要です。
4	総論・概要	県が行っております「冬のおもてなし」のクーポンもしまねっこペイという名称ですが利用者含めて間違いのもとになると思いますが、名称の協議はされませんか？	「冬のおもてなし」のクーポンの「しまねっこペイ」も同じものです。
5	総論・概要	12/23以降の既存予約は取り直しが不要	不要です
6	電子クーポン	直予約のクーポン発行で宿泊総額の入力が必要となっておりますが、1人あたりの金額が1泊目が8000円、2泊目が30000円の場合は割引額の算出は1泊ごとに計算するのではなくてまとめて計算するという事ですか。	連泊の場合は、regionPAYシステムの備考欄に「宿泊代金(単日)ごと」を入力し、連泊日数分を分けずにまとめて発行してください。連泊期間中に、クーポン発行対象外の日が含まれる場合は、分けて発行頂くもしくはクーポン額を減算して発行して下さい。 減算する場合は、該当日分のクーポンについて、regionPAY管理画面にて、G欄クーポン金額減算で減算処理をしていただく必要があります。
7	電子クーポン	クーポン台紙は専用紙がありますか？専用紙の場合は発注は事務局でよろしいでしょうか。	発行店の場合はデザインされたものが印刷されます。専用紙は特にありません。
8	電子クーポン	クーポンの発行のキャンセルが「できなくなるタイミング」はQRの読み込みさえしなければキャンセルはいつでもできますか。台紙の印刷をしたあとでもキャンセルは可能ですか。	その通りです。台紙を印刷した後でもお客様がアプリにチャージする前であればキャンセルは可能です。
9	総論・概要	島根県専用の同意書はありますか？	島根県専用の同意書はありません。統一の「モデル様式」をご利用ください。
10	電子クーポン	利用店舗用のスターターキットは配布されますでしょうか？(読み込み用QRボード等)	QR貼付けの台紙は発送いたします。1/13お届けの予定です。
11	電子クーポン	①発行入力項目のKMLが「予備欄1~3」との表記になっていますが、開始時にはそれぞれ内容名への修正はされますか？ ②旅行会社名は旅行会社の名前か、予約端末元の旅行会社名か	①予備欄はそのまま表示となります。 ②受付の旅行会社名をお願いします。
12	電子クーポン	①OTA予約の場合で対象プランのみクーポン発行等の対応をしたらいいですか。 ②OTAで予約しワクチン忘れた場合はクーポンを減らして渡していいのか。	①対象プランのみ対応をお願いします。 ②ワクチン忘れた方は対象外となります。発行済みの場合はお客様へはお渡しせず無効処理をお願いします。
13	電子クーポン	連泊の場合で、クーポン発行の対象となる宿泊日と対象とならない宿泊日がある場合は入力フォーム・実績報告書等のような入力となりますでしょうか。	対象外の日がある場合は分けて入力となります。クーポン発行額未済ですが、割引のみ可能な場合は「キャンペーン用下限内訳シート」に入力をお願いします。
14	総論・概要	日帰り(交通付きバスツアー)のクーポン受領確認書は必要でしょうか。以前のものから変更ありますか。	受領確認書は不要になりました。
15	電子クーポン	先ほどの1泊目と2泊目の金額が異なる場合の質問です。先日いただいたQ&Aには割引額の算出は1泊ごととなっておりますが、総額で計算してよろしいでしょうか？	上限額を超えた料金と未済の金額を合算すると正確な支援金額が出ないため、単日で計算をお願いします。
16	総論・概要	資料は携帯からのダウンロードはできますか	容量があればダウンロードできます。
17	電子クーポン	クーポン発行後の内容修正ができるようになるということでしたが、お客様がクーポンチャージ後も変更可能でしょうか。もし変更可能の場合、どこまで変更可能でしょうか(泊数、名前、宿泊総額、旅行会社名等)	システム改修中のため現在変更可能項目は確定しておりません。
18	電子クーポン	泊数短縮(キャンセル等)時に於ける返金手順・方法を具体的に教えてください	お客様がチャージされていない場合：正当な泊数、金額で再発行 お客様がチャージされていた場合：取消になった対象日分のクーポン金額を現金で回収。振込先等については事務局に報告後お伝えいたします。
19	電子クーポン	日帰りで当日代表者名が変更になり、クーポン再発行が間に合わない場合、古い代表者名のクーポンをお渡ししても大丈夫でしょうか。(例夫婦で申し込みして夫がキャンセルし妻に代表者が変わった場合など)後日リージョンペイで名前変更はできますか。	利用はそのまま代表者名で発行していいです。
20	電子クーポン	統一窓口の同意書の場合、旅行会社は1の予約番号が必要とのことでしたが、予約番号は各旅行会社の予約番号でいいですか。	統一窓口申請する番号の記載をお願いします。
21	電子クーポン	①取消を行い、現金で返金され事務局に振り込む際の振込手数料はお客様負担でもいいですか。 ②追加連泊の場合、クーポンは改めて発行となりますか。	①お客様への請求で構いません。 ②改めて発行をお願いします。
22	電子クーポン	事前に予約をされ、クーポン発行を行っていたが、チェックインが日付をまたいだ場合再発行が必要ですか。	事前に予約をされ発行されていた場合は再発行は不要です。
23	電子クーポン	クーポンの使用可能店の情報はいつ頃最新になりますか？その際に電子クーポン、紙クーポンそれぞれ対応するなどの表示はされる予定ですか？	1月8日にHPに掲載。 電子クーポン、紙クーポンの対応についても掲載しております。また、アプリでも確認できます。
24	電子クーポン	クーポンは一人ずつの発行か	1回の入力で人数分発行が可能です。クーポンは1人1枚となります。
25	電子クーポン	連泊で分けて精算した場合は、クーポンの有効期限はそれぞれの精算日に応じて発行されますでしょうか。※2泊目が対象外の場合、1泊目のクーポン有効期限は1日目~2日目？	連泊で分けて精算した場合は、対象外の日を除いて、分けて発行してください。その場合はクーポンの有効期間も分けて入力してください。
26	電子クーポン	連泊で月をまたぐ場合のクーポン発行は毎月分割すべきでしょうか？	分割しなくてもいいです。有効期限は月を跨いだチェックアウト日までとなります。
27	総論・概要	本日出ました質問を含めたQ&A集を頂くことは可能ですか？	1月8日にHPに掲載。
28	総論・概要	しまねっこペイには関係ないことですが、領収証についてです。1/10~全国旅行支援を利用の場合、「会社名+個人名」での領収証はOKで「会社名」のみの領収証はNGとのことですが、これは何故でしょうか。(お客様に説明するのに理由が知りたいです)	観光を対象とした支援のためです。ビジネス対応は支援対象外としておりませんが、今回から領収書は社名+個人名と緩和しました。
29	電子クーポン	日付ごとにクーポンを一覧の発行分を印刷する場合キャンセルした発行分も一覧に記載印刷されますか。できないようにもできますか	一覧には記載されます。発行ステータスにはキャンセルと表示されます。

NO	項目	質問	回答
30	電子クーポン	OTAの予約で1泊ずつ分けて連泊を予約された場合等は、分けて発行する又はまとめた宿泊数の入力のどちらとなりますでしょうか。まとめて入力する場合予約番号はどのようになりますでしょうか。	予約番号が異なる場合は分けて発行をお願いします。
31	総論・概要	自宅などの居住地住所と、同一所在地の宿泊施設を利用する者の利用について対象外となっている点についてご説明いただきたいです。	居住地の住所と、宿泊施設の住所が同一の場合の利用は、対象外としています。
32	電子クーポン	1泊目直予約で2泊目OTA予約の場合、現状のシステムだと1泊ずつ発行する形になるかと思えます。その場合クーポンの有効期限が1泊ごとに途切れてしまいますが、有効期限のみを延ばせるようにする予定はありますか。	1泊毎の有効期限となります。
33	総論・概要	会社請求の場合はクーポン発行対象になりますか。	会社名+個人名で請求された場合は対象です。
34	電子クーポン	店舗で紙クーポンを使用する場合の決済方法が資料を読ませてもらっても分からない部分があります。リージョンペイのサイトから「決済テスト用のQR」を印刷し、資料どおり試してみたのですが上手くできませんでした。店舗スタッフに周知するために操作を実際に練習できるような方法はありませんでしょうか。あと本日はクーポン利用店舗側の決済方法の説明はありますでしょうか？	決済テスト用QRは読み機能を確認するためであり、実際の読みは不可です。説明会の予定はないのでマニュアルと説明動画を参照してください。
35	電子クーポン	交通付バスツアーで当日取消になり当日リージョンペイのキャンセル処理ができない場合は、後日キャンセル処理は可能でしょうか。また、すでに使用されたクーポンはキャンセルできないようなシステムになりますでしょうか。（例えば2名様のうち1名様キャンセルの場合、1枚のみのキャンセル処理を誤ってできないようななっていますか）	有効期間内であれば発行したQRはキャンセル可能です。使用されたクーポン、チャージされたクーポンはキャンセル処理ができないため現金で回収してください。クーポンは1人ずつ発行のため1名のみのキャンセルは可能です。
36	電子クーポン	家族でクーポンを発行した場合、代表者のアプリに複数人数分をまとめてチャージすることも可能なのでしょうか（幼児がいる場合等）	まとめてチャージ可能です。
37	総論・概要	日帰り旅行代金の総額とは、オプション代金（保険代、前方席プラン等）も含めた総額でしょうか。	統一窓口申請した金額で発行をお願いします。着地型の場合は事務局から承認した金額で申請をお願いします。
38	電子クーポン	しまねっこペイの取得は、宿泊日にならないとできないでしょうか。	事前発行は可能。当日減員や対象外となった場合はキャンセル処理を忘れずに行っていただきたい。 利用のお客様が有効期間より前にチャージいただくことも可能です。（ただし、チャージ後は無効処理ができないためキャンセルになった場合は現金で返金いただくこととなります）
39	電子クーポン	クーポンはカラーコピーで発券ですか？白黒コピーでも大丈夫ですか？	印刷は白黒でも可能です。QRの読み取りができればよいです。
40	電子クーポン	OTA予約の場合は、同グループのお客様でも予約を別々で予約される場合がありますが、その場合（予約番号が違う場合）はクーポンの発行も別々の方がいいのでしょうか。また、楽天トラベル予約の場合、同時に複数室申込みされると予約番号が「〇〇〇〇〇〇〇〇-01」、「〇〇〇〇〇〇〇〇-02」、「〇〇〇〇〇〇〇〇-03」…のように「〇〇〇〇〇〇〇〇」の部分は同じ番号になりますが、数字は異なってきます。この場合はクーポンは一括で発行してもよろしいでしょうか。別々の方がいいのでしょうか。	枝番が異なる場合はまとめての発行は可能です。それ以前の番号が異なる場合は別々に発行をお願いします。
41	電子クーポン	当日取消が出て、クーポンを当日キャンセル対応できない場合、翌日以降のキャンセルは可能でしょうか。（お客様がチャージしていない場合）	翌日中までにキャンセル処理をお願いします。
42	電子クーポン	regionPAYに入ってみたがQRが取れない。（発行店）	1月6日よりお客様情報を入力されると取得は可能。
43	電子クーポン	OTAで別予約で連泊の場合予約番号が異なる場合は、予約番号の入力はどのようにすればよいですか。先ほどお客様のクーポン利用が最終日の場合はお客様に合わせるということでしたが、	予約番号ごとに発行をお願いします。有効期限は最終日にまとめることはできません。
44	電子クーポン	代表者のアプリに複数人数分をまとめてチャージすることも可能なのでしょうかの質問で可能ということですが、当日に一人いかなかった場合、チャージ分はどのようになりますか。	チャージ後はキャンセルができないためお客様にキャンセルされた金額分を現金で回収してください。
45	電子クーポン	region PAYの「店舗設定」の「メルマガ配信」とはなんですか？region PAYのキャンペーンなどのメルマガを受け取る、受け取らないということですか？	地域事務局からの配信を受け取るかどうかということ。システム関係やその他重要なお知らせは「お知らせ」というところに配信されるので確認をお願いします。
46	総論・概要	今回の説明会の質問事項等を記載した新しいマニュアルを発行することですが、いつごろになりますでしょうか。可能であれば3連休の間にスタッフに周知したいと思っています。	1月6日にHPに掲載。
47	総論・概要	現金回収の際の振込手数料お客様負担OKとのことですが、振込先になる銀行を教えてください。	その事象が発生した時点で事務局に連絡いただき、その際にお伝えいたします。
48	総論・概要	12/23以降、既存予約の取り直しは不要と回答いただきましたが、OTAにおいても同様でしょうか。	OTA分につきましては予約開始日が異なるためOTAにご確認をお願いします。