

	質 問	回 答
1	ステイナビで対象外のお客様の操作方法	ステイナビで操作の必要ありません。
2	旅行会社のWeb予約のお客様分も宿泊事業者側で対象外にできますか	旅行会社と打ち合わせしてください。
3	旅行会社で代理入力するイメージがわからない。マニュアルの改訂版の作成を望む	旅行会社の店舗等で受付したお客様で、ご自身でステイナビに入力できない方の分は、旅行会社で代理入力します。
4	地域クーポン取得し忘れた人は全ての補助が対象外になりますか？	すべての割引が対象外となります。チェックイン時に気づき、その場でお客様ご自身で入力できれば、通知または紙の印刷の対応は可能です。
5	施設利用欄のチェックはお客様ご自身で場合もチェックされている場合が多いので、改修願います	ステイナビに提案いたします。
6	電子クーポンはクーポン利用権利を譲渡出来ますか？	同一予約グループ内の同行者であればクーポンを共有(譲渡)が可能です。 なお、電子クーポンを同一予約グループ内の同行者に共有する場合は同行者もSTAYNAVIの会員登録が必要です。 ただし、他人への売買や現金との交換は禁止されています。
7	1月6日以前の既存予約は対象外ですが、STAYNAVIで宿泊のクーポンを発行する場合1月6日以前の既存予約分のクーポン発行は可能ですか？	予約日の制限を設定しているため、予約開始日以前(1月5日以前)に予約分のクーポンは発行出来ません。
8	予約の場合のステイナビ登録について再度説明お願いいたします。予算はステイナビですか？OTAですか？	自社分の予約は、ステイナビ予算です。OTAからの予約は旅行会社予算です。 電子クーポンの発行には予算は関係ありません。
9	印刷された紙クーポンを読み取れるのはそのIDの人だけですか？	STAYNAVIの会員登録済であれば同行者様も読み取りが可能です。 例 3名様でのご予約・3名で1つの宿泊クーポンを発行 3名様がそれぞれ会員登録済 →QRコードをお1人ずつ読み取り
10	紙クーポンは売買の恐れがあるという認識でよろしいですか？	クーポンの売買は禁止されております。違法行為です。
11	チャットの質問はどのタイミングで回答していただけますか？	みやぎ宿泊割キャンペーンのホームページに随時掲載いたします。
12	経営者がパソコンを使えずプリンター等の機器もありません。したがって施設ご利用のお客様の代わりに、ナビにアクセスしプリントアウトすることはできません。あるのはスマホとIpadだけです。当方はこれまで、クーポンの発行はしましたが、すべてアナログでの対処で行ってきまして ご対応ご回答お願いいたします。	事務局で、機器や運用等についてお伺いし、個別にご相談させていただきます。
13	旅行代理店様にて有効化された電子クーポンに関してチェックイン当日にワクチン接種・身分証明書が確認できない場合はどうすればいいですか？	宿泊施設様でチェックイン当日にワクチン接種や身分証明書が確認できない場合は、対象外となります。予約元の旅行会社に連絡の上お客様へ対応をするよう依頼ください。
14	海外サイト様など予約者人数と実際の宿泊者人数が異なる場合が今までございました。減員出来る出来ないサイト様により対応が異なりますが、減員できない場合は予約の取り直しの対応を行うことがございます。(海外サイト→直受けなど) 電子クーポンの予約経路の変更が施設側で可能でしょうか。	予約経路は宿泊施設様で、予約元を確認するために入力をするものです。 予約元がすでに判明している場合は、特に変更は必要ありません。

15	宿泊支援事務局様で各OTA様と契約をなされていると思いますが、予約導線や仕様を統一できないでしょうか。サイトによってはお客様がご存じない場合や認識されていない、減員減泊が出来ない場合があり対応が難しく感じます。	各社ごとの仕様ですので統一は難しいと思われます。旅行会社担当の統一窓口を通じて、お客様がわかりやすいサイト作成をしていただくようお願いしております。
16	12/27までは、ステイナビを利用していません。すでに申請しましたが、1月の開始時期まで審査が間に合わない場合は旅行支援販売は出来ないという認識で宜しいでしょうか。	申し訳ありません、審査承認後から開始になります。事務局でもステイナビに要請します。
17	全体の予算はどのくらいあるのでしょうか	申し訳ありませんが、公表しておりません。
18	ステイナビの利用方法の問合せがものすごく多いのですが、案内の専用電話などを作っていただけませんか	旅行者向けのステイナビ操作動画をホームページに掲載しますのでご案内ください。 また、施設様で配布いただけるように【ステイナビご利用案内】も作成しますのでご利用ください。
19	宿泊の割引は利用せず電子クーポンだけのクーポン発行は可能ですか？	可能です。 暫定版 STAYNAVI 電子クーポンマニュアルの4ページにも記載しております。 (マニュアルは1月4日頃にみやぎ宿泊割キャンペーンのホームページに掲載予定です)
20	OTA経由でのご予約の場合もSTAYNAVIを登録しないと割引もクーポンも補助が受けられませんか？	OTAは旅行会社ですので、ステイナビの予算は使用しません。 OTA経由でのご予約お客様は地域クーポンのみSTAYNAVIにて発行が必要です。発行は基本的にお客様に行っていただきます。 なお、お客様ご自身での発行が難しい場合は、施設様とOTA様が事前に合意を行えば施設様での代理入力が可能です。
21	宿直の割引+電子クーポンの申請と電子クーポンのみの申請(OTA、旅行代理店用)の2種類あるということですか？	OTA、旅行会社の電子クーポンの申請を、宿泊施設様がするか、しないかは施設様の判断です。お客様入力の基本ですが、お客様ができない場合やしていなかった場合の取り扱い方法は、事前に旅行会社と施設様でお決めください。施設様がしない場合は、商品設定をしないか、旅行会社がすべてのお客様のクーポン申請確認を行うかになります。
22	ワクチン接種の回数不足等で、例えば3名中1名が”対象外”となった場合、どのような処理をすればよいのでしょうか。	1名様のみ対象外で、2名様は対象者になります。
23	宿泊施設等のために様々な支援策を行っていただきありがとうございます。ですが、その都度内容が変わり現場の対応が追い付かないのが現状です。毎回内容を変えるのではなく、せつかく慣れてきたのですから、マイナーチェンジ程度にとどめていただくとありがたいです。	申し訳ありませんご迷惑をおかけしています。事業者様には様々な対応をいただきありがとうございます。 国の指針により、クーポンの電子化に取り組むことになりました。 今後ともよろしく願いいたします。
24	自社HP・電話予約では非対応にしてOTAのみ受け入れを検討しておりますが可能でしょうか？ チャット機能での質問は後日お答えいただけるのでしょうか？	可能ですが、事前にOTA（旅行会社）と詳細打ち合わせください。 ホームページに随時掲載します。