

ホスト向け利用マニュアル

ユーザーが安心してお客様をお迎えできる、クオリティの高いレンタル空間を提供するためのマニュアルです。

沢山の方に気持ちよく、トラブルなくお部屋をシェアするために、常にクオリティ改善を行いましょう。マニュアルの推奨環境を確実に提供出来ると、利用率・リピート率のアップが期待できます。マニュアルや規約類の確認は、トラブルを防止するために必ず定期的に行いましょう。

また、ユーザー向けマニュアルも同時に確認しましょう。

【スペース登録時の画像とテキストについて】

BEAUTY SHAREに掲載不可の画像とテキスト

- ・著作権侵害にあたる画像やテキスト
- ・撮影した対象・人物から掲載許可を得ていない画像
(特にお客様のお写真などは十分ご注意ください)
- ・過度に肌の露出がある画像
- ・サロンスペースに関係ない画像やテキスト
- ・景表法や薬機法などの法律に違反する画像やテキスト

その他運営が不適切と判断した画像やテキストに関しては、削除対象となります。

【スペースの衛生管理】

①お手洗いは清潔、使いやすい状態にお願いします。

※トイレ備品切れが無いか、清掃状態の確認

※スペース使用後に清掃をしっかり行ってもらえるよう、清掃用品をわかりやすく設置してください。

②施術者やお客様が手を洗える専用スペースのご用意と、手洗い用ソープの設置を推奨します。

③玄関またはスペースの入り口に、専用の消毒設備のご用意を推奨します。

④施術スペースとなる空間を窓を開けて換気が出来る、または空気清浄機の設置を推奨します。

⑤お部屋内、共有スペースのゴミ箱は常に空の状態を推奨します(ご利用者様がごみをお持ち帰りいただいているか確実に確認するため)

※衛生管理に関するコメントは利用者側にとって大きな評価ポイントとなりますので、「紹介文」「設備備考欄」にも積極的に記載しましょう。

【設備面】

①施術ベッド、リクライニングチェア、施術マット、温浴等の機材、テーブルと椅子など、施術台の説明は「設備備考欄」に詳しくご記載ください。(高さや電動の有無、ご利用方法なども詳しくご記入いただけすると利用者の安心に繋がります)

②wifi設備がある場合は、ユーザーにわかりやすく室内に接続情報を開示いただくことを推奨します※予約完了後の自動メールでもご利用者様に情報をお伝えすることが出来ます

③室内に自身のサロンのPOP類や商品のディスプレイが大量にある場合は、それがわかるお写真を画像登録すると同時に「設備備考欄」にも必ず記載しましょう。

また、新品の商品在庫や壊れやすい小物類を多くディスプレイしている場合は、紛失や破損等のトラブルの原因となるため出来るだけ棚に収納する、未開封の商品見える場所に置かない、等を推奨します。

【ご利用UPのポイント】

・できるだけ「見学可」とし、見学を受け入れることをおすすめします。ユーザーは安心してお客様をお迎えできるかどうかを見に来られるので、見学時にもホストがしっかりと設備をご案内出来ると安心感が得られ、利用率が高まります。

・建物の位置がわかりにくい、入り方がわかりにくい等の場合は「紹介文」に出来る限り詳しく書いておき、事前に見学に来ていただくことを推奨されるほうが安心です。当日のトラブルを避けるために、ユーザー目線で「わかりにくい」と感じる事は出来るだけ利用前の時点で解消できることをおすすめします。

・確実に枠を開けられる日時だけをレンタル開放することをおすすめします。沢山の空き枠を用意しようとして、自身がサロン利用する可能性がある日時を開放してしまった場合、お客様の予約と利用者の予約が同時に重なることもあります。

一度予約が入ると、ホスト側からのキャンセルは出来ません。万が一、予約済みの日時にホスト側の事情でユーザーが利用出来なかった場合はホストからユーザーに連絡し話合いの上、基本的には全額返金処理が必要となります。

・何らかの事情でホスト登録を解約したい場合は、既に入っている未来の予約が無いか確認しましょう。万が一、予約が入っている状態で解約となる場合は、予約済みのユーザーに対してご自身で必ずキャンセルのお願いをして下さい。(3日以内の予約がある場合は返金対象となりますので、解約を避けてください。)

【トラブル対応について】

心配なのは当日の「お部屋に入れない」などのトラブルですが、スペースごとに「緊急連絡先」の登録の必要があります。この連絡先は予約完了時に利用者にメールで送られますので、万が一の緊急トラブルの際にはお電話対応をお願いします。

お電話に出られない場合でも、後ほど掛け直す、メッセージ機能を使って連絡を取るなどユーザーへの誠実な対応を行ってください。

・返金対応について

やり取りの結果利用料金を返金する等の対応は、ホスト自身で行っていただく必要がございます。※予約日前であればホスト管理画面の「予約管理」→「予約内容詳細」→予約情報下の「全額返金キャンセルする」ボタンから返金処理を行えます。予約日を過ぎてからの返金対応についてはイレギュラーとなり、BEAUTY SHARE側で対応が必要ですので、問合せにてご確認ください。

あわせてFAQ(よくある質問)リンクもご確認ください。

このページに関するお問合せ先

inq-bs@cloudbeauty.co.jp