

よくある質問

契約について	1
Q. 見学は可能ですか？	1
Q. 利用するにはどうしたらいいですか？	1
Q. 契約の手続きを教えてください	1
Q. 法人と個人とで同じメールアドレスで会員登録をすることはできますか？	1
Q. 契約後すぐに利用できますか？	1
Q. 解約はできますか？	2
Q. 1つのアカウントをシェアすることはできますか？	2
Q. 部署単位で契約はできますか？【法人の場合】	2
Q. 契約者または利用者の情報変更はできますか？	2
Q. 利用者を追加することはできますか？【法人の場合】	2
サービスについて	2
Q. 管理者サイトではどんなことができますか？【法人の場合】	2
Q. 営業時間を教えてください	3
Q. 土日祝日も利用できますか？	3
Q. スタッフは常駐されていますか？	3
Q. 電話で予約できますか？	3
Q. 施設内でトラブルに巻き込まれた時や不審者、不審物を発見したときはどうすればいいですか？	3
料金・支払いについて	4
Q. 料金体系を教えてください	4
Q. 入会費や初期費用、基本料金はかかりますか？	4
Q. 部署ごとに請求書を発行してもらうことはできますか？【法人の場合】	4
Q. 請求書の発行および支払いのタイミングを教えてください【法人の場合】	4
Q. 支払い方法を選択できますか？	4
Q. 領収書の発行は可能ですか？	4
Q. キャンセルせずに利用しなかった場合、料金はどうなりますか？	5
Q. 定額プランはありますか？	5
Q. 割引プランはありますか？	5
利用方法について	5
Q. 予約は何日前からできますか？	5
Q. 入館は予約の何分前から可能ですか？	5
Q. 退館は予約終了時間の何分後まで可能ですか？	5
Q. キャンセルはできますか？	6
Q. 予約時間の変更はできますか？	6
Q. 入退館の際は、必ずQRコードでの認証が必要ですか？	6
施設について	6
Q. 複合機はありますか？	6
Q. 飲食は可能ですか？	6
Q. 喫煙ブースはありますか？	7

Q. 部屋にカギはかけられますか？	7
Q. トイレや喫煙、コンビニなどで一時的に退館したい	7
Q. 施設内で会話や電話をすることは可能ですか？	7
Q. フロアが複数階ある施設で、階の行き来は可能ですか？	7
その他	8
Q. ログインID、パスワードを忘れてしまいました	8
Q. QRコードでドアが開きません	8
Q. WiFiのパスワードがわかりません	8
Q. 予約のキャンセル、変更ができません	8
Q. 忘れ物をしてしまいました	8
Q. 予約完了メールが届きません	8
Q. 個室のカギを紛失しました	8

契約について

Q. 見学は可能ですか？

A. 全施設ご見学が可能です。お問い合わせフォームよりご依頼ください。

Q. 利用するにはどうしたらいいですか？

A. 法人のお客様は法人契約が必要となります。まずは、お問い合わせフォームよりご連絡ください。
個人のお客様は会員登録が必要となります。WEBサイトのログイン画面より新規会員登録を行ってください。

Q. 契約の手続きを教えてください

A. 法人のお客様は、お問い合わせフォームよりご連絡ください。契約には、会社名、住所、電話番号、登録人数、代表者名、会社印、請求先情報が必要です。また、利用者の会員登録のため、利用者名、メールアドレス、管理者名が必要です。
個人のお客様は、WEBサイトにあるログイン画面より新規会員登録を行ってください。登録には、メールアドレスが必要です。

Q. 法人と個人とで同じメールアドレスで会員登録をすることはできますか？

A. いいえ、出来ません。法人と個人とで別のメールアドレスをご用意し、登録をお願いします。

Q. 契約後すぐに利用できますか？

A. 法人のお客様は、審査を含め3営業日程度で利用可能となります。
個人のお客様は、会員登録後すぐにご予約・ご利用が可能です。
なお、ご予約時にクレジットカード登録が必要です。

Q. 解約はできますか？

A. はい、可能です。

法人のお客様は、support@comolu.jpへご連絡ください。

個人のお客様は、WEBサイトにある「会員情報」の項目内に、「退会」の手続きができますので、ご確認ください。

Q. 1つのアカウントをシェアすることはできますか？

A. いいえ、出来ません。必ず、おひとり様1つのアカウントをご利用ください。

Q. 部署単位で契約はできますか？【法人の場合】

A. はい、可能です。

Q. 契約者または利用者の情報変更はできますか？

A. はい、可能です。

法人のお客様は、管理者サイトより情報の変更が可能です。

個人のお客様は、WEBサイトにある「会員情報」の項目より変更が可能です。

Q. 利用者を追加することはできますか？【法人の場合】

A. はい、可能です。管理者サイトより利用者の追加を行ってください。

サービスについて

Q. 管理者サイトではどんなことができますか？【法人の場合】

A. 利用者の追加・削除。利用状況の確認が可能です。

Q. 営業時間を教えてください

A. 施設により異なります。詳細は各施設の詳細ページをご確認ください。

Q. 土日祝日も利用できますか？

A. 施設により異なります。詳細は各施設の詳細ページをご確認ください。

Q. スタッフは常駐されていますか？

A. いいえ、常駐しておりません。

お客様間のトラブル、災害時	施設内の非常ボタンを押してください
ドアが開かない	ドア付近に掲示している電話番号へおかけください
その他、施設利用方法に関する質問	お問い合わせフォームよりご連絡ください

Q. 電話で予約できますか？

A. いいえ、受け付けておりません。予約はWEBサイトからお願い致します。

Q. 施設内でトラブルに巻き込まれた時や不審者、不審物を発見したときはどうすればいいですか？

A. トラブルなど発生した場合は、各部屋に設置されている非常ボタンまたはお近くの非常ボタンを押してください。警備員が駆けつけます。

料金・支払いについて

Q. 料金体系を教えてください

A. 15分単位の完全従量制になります。入会金や退会金、初期費用、月額基本料費用は一切不要です。

例) 予約時間10:00-11:45の場合 300円×7=2,100円 (税込み2,310円)
※一人用個室単価 (税抜き) 300円/15分

Q. 入会費や初期費用、基本料金はかかりますか？

A. いいえ、一切かかりません。

Q. 部署ごとに請求書を発行してもらうことはできますか？【法人の場合】

A. はい、可能です。管理者サイトより請求先情報を設定してください。

Q. 請求書の発行および支払いのタイミングを教えてください【法人の場合】

A. 原則、毎月1日～末日でのご利用分を締め、翌月月初に当社からメールにて請求書をお送り致します。企業様一括もしくは部署ごとに請求をさせていただきます。請求書が到着した当月の月末までにお支払いをお願い致します。

Q. 支払い方法を選択できますか？

A. 法人契約のお客様は請求払いのみです。
個人のお客様はクレジットカード支払いのみです。

Q. 領収書の発行は可能ですか？

A. はい、個人のお客様は、サービス利用後にWEBサイトの「予約照会」画面から領収書の発行が可能です。なお、領収書の再発行はできませんが、PDFファイルでダウンロードが可能です。

法人契約のお客様は、領収書の発行はできません。

Q. キャンセルせずに利用しなかった場合、料金はどうなりますか？

A. 利用の有無にかかわらず、予約された時間分をお支払いいただきます。

Q. 定額プランはありますか？

A. ありません。

Q. 割引プランはありますか？

A. ありません。

利用方法について

Q. 予約は何日前からできますか？

A. 予約日の14日前からご予約いただけます。

Q. 入館は予約の何分前から可能ですか？

A. 予約開始の30分前から入館可能です。

Q. 退館は予約終了時間の何分後まで可能ですか？

A. 終了の30分後まで可能です。30分経過しますと退館できなくなりますので、ご注意ください。

また最終退館時間は、施設が入居しているビルの退館時間により異なりますのでご注意ください。

Q. キャンセルはできますか？

A. はい、可能です。ただし、予約開始時間を超えてしまうとキャンセル出来なくなりますのでご注意ください。キャンセルされる場合は予約照会から行ってください。

Q. 予約時間の変更はできますか？

A. はい、可能です。ただし、予約開始時間を超えてしまうと開始時間の変更および終了時間の短縮は出来なくなるのでご注意ください。変更される場合は予約照会から行ってください。

Q. 入退館の際は、必ずQRコードでの認証が必要ですか？

A. はい。必ずお一人ずつご自身のQRコードで認証をお願いします。
お客様の安全と、施設を快適にお使いいただくために、皆様の入退館を管理させていただいております。
退館の記録がない場合は、サポートセンターからお問い合わせさせていただきます場合がございます。
予約のない滞在が確認できた場合には、ひとり個室450円／15分の料金をご請求させていただき場合がございます。営業時間が終了しますと警備システムにより発報されますので、その場合はひとり個室600円／15分の請求をさせていただき場合がございます。

施設について

Q. 複合機はありますか？

A. ありません。近くのコンビニ等をご利用ください。

Q. 飲食は可能ですか？

A. はい、軽食と酒類以外のお飲み物は可能です。飲食で出たゴミは施設内に設置したゴミ箱へお捨てください。食べ残し（生もの）は捨てないでください。飲み残しは流し台にお捨てください。

においなど、他のご利用者様のご迷惑にならないようご配慮をお願い致します。

Q. 喫煙ブースはありますか？

A. comolu施設内にはありません。喫煙は施設近くの指定された場所でお願ひ致します。

Q. 部屋にカギはかけられますか？

A. はい、可能です。各部屋に鍵を置いていますのでトイレなど、部屋を離れられる際はお使いください。ご利用終了時は、カギをかけずに元の位置へお戻しくたさい。

Q. トイレや喫煙、コンビニなどで一時的に退館したい

A. 予約時間内とその前後30分であればQRコードによる入退館は自由に可能です。

Q. 施設内で会話や電話をすることは可能ですか？

A. 個室であれば可能です。ただしユーティリティスペースでの会話や電話はお控えください。

Q. フロアが複数階ある施設で、階の行き来は可能ですか？

A. 予約時間内とその前後30分であれば同じQRコードで入退館および階の行き来は可能です。

その他

Q. ログインID、パスワードを忘れてしまいました

A. ログインIDは会員登録時のメールアドレスになります。パスワードをお忘れの場合は、ログインメニューより「パスワードを忘れた方はこちら」より再設定をお願いします。

Q. QRコードでドアが開きません

A. ドアの近くに掲示しております電話番号へおかけください。

Q. WiFiのパスワードがわかりません

A. 各部屋およびユーティリティスペースに掲示しておりますのでご確認ください。

Q. 予約のキャンセル、変更ができません

A. お問い合わせフォームよりご連絡ください。

Q. 忘れ物をしてしまいました

A. お預かりしている場合がございます。お問い合わせフォームよりご連絡ください。

Q. 予約完了メールが届きません

A. メール設定により届かない場合があります。以下の設定をご確認ください。

- ・迷惑メールフォルダに振り分けれていないか
- ・メールボックスの容量に余裕があるか
- ・指定受信機能によりメールを拒否していないか

それでも解決しない場合は、お問い合わせフォームよりご連絡ください

Q. 個室のカギを紛失しました

A. お問い合わせフォームよりご連絡ください。
