

私がゲストとして

よくある質問

Update 02Apr2018

購入前

1. What is Takumi?

タクミとは？

A:

タクミは魅力的な旅行アプリです。旅行者とローカルの経験を結びつけタクミプラットフォームで、旅行者は日本独自の文化体験を通じて特別な体験となるのです。

例えば、地元の方々とのお祭りの参加、自宅で日本料理を学ぶなど、ワークショップでのものづくり、地元の人しか知らない飲食店でのお食事することが可能になります。

2. I don't understand and can't speak in Japanese; can I still book the experience?

日本語を話ませんが、この体験に参加できますか？

A:

タクミサービスプロバイダは必ず外国語の一つが話せる条件があります。サービスプロバイダは英語、中国語などの外国語で話すことができます。

サービスプロバイダは現地の言葉が母国語でない場合がありますので、その際、他の方も一緒に参加されることがあります。＊＊本サービスは予約できません。

3. How should I treat the Service Provider?

サービスプロバイダとはどう接すればいいですか？

A:

お友達に会っている感覚で一緒に楽しんで、無理のないようにお願いします。

4. Is this a private / exclusive plan?

プライベートもしくはユニークなプランですか？

A:

プライベートかつユニークなプランではありません。

他の旅行者も参加することがあります。国際交流にいい機会だと思っております。

5. Can I make this trip private?

プライベートガイドは可能ですか？

A:

お問い合わせ先 supportSGC@takumiholidays.com 迅速にご対応致します。

6. Are all Takumi's Service Providers Japan natives?

サービスプロバイダは日本人ですか？

A:

サービスプロバイダのほとんどは日本人ですが、日本で働いている外国人の方もいます。日本のことが詳しく、いい経験をお届けできます。ガイドの国籍は「ホストについて」でご覧になれます。

7. I saw there are Post-Paid and Pre-Paid Restaurants, what are the difference?

後払いと前払いのレストランがあるのを見ましたが、違いは何ですか？

A:

前払いのレストランは決められたメニュー代金の支払いを事前に求められます。

特別なメニューや専門料理があるレストランはたいてい事前払いを求められます。

アプリにて清算し、決められた日時に食事をします。

後払いのレストランは、予約時に食事の前払いを必要としないレストランです。

レストランでの実際に飲食した代金を提示します。

これらのレストランでは、豊富なメニューを提供しています。

Takumi の後払いレストランの予約を確定させるために予約金が掛かります。

いくつかのレストランはキャンセルや当日ご来店されないケースを防ぐためにクレジットカードを求められることがございます。

これらのことは"注意事項"の箇所に記載されております

これらのレストランはとても限られた座席とその日の予約で新鮮な食材仕入れますので、当日キャンセルやご来店されない場合、損失につながります。

前払いか後払いかは予約前にお知らせ下さい。

どちらのタイプのレストランにされるか予約前にお知らせ下さい。

購入中

8. How can I make payment for my booking?

予約の支払い方法は？

A:

必ずサービスは前払いで、クレジットカードにて支払われる。後払いのレストランもあります。この場合には直接レストランでお支払いを済ませます。この際にはタクミは予約費用を頂いております。

9. Can I have the receipt for my purchase?

購入の領収書はもらえますか？

A:

予約確認後には領収書が発行されます。

10. I don't have a credit card; can I make the payment via bank transfer?

クレジットカードがありません、銀行振り込みでお支払いできますか

A:

申し訳ございません、現在ではクレジットカード支払いのみとなっております。

11. 4. Can I make payment to the Service Provider directly?

直接サービスプロバイダへの支払いは可能ですか？

A:

いいえ。

全てのサービスプロバイダは後払いレストランの場合以外に、直接お客様にお金を頂くことはありません。

両行のプランに含まないものがあれば、直接購入することは可能となります。

購入後（キャンセル及び変更）

12. What are the documents that I should receive after my booking is confirmed and payment had been made?

予約確認、お支払い後にもらう書類は何ですか？

A:

予約確認をメールにて届け、アプリ内通知も、ホストへ連絡の機能も有効になります。

お支払い後にこれらの機能が有効化しない場合、ご連絡ください。

13. I did not receive my booking confirmation after payment made, what should I do?

予約の確認が届きません。どうすればいい？

A:

メールでのお問い合わせ supportSGC@takumiholidays.com 迅速にご対応致します。

14. Due to unforeseen circumstances, I need to cancel my booking.

What are the cancellation policies and charges for the different types of service providers?

予定が変わって、キャンセルをしないといけません。

キャンセルのポリシーや費用を教えてください。

A:

キャンセルポリシーをご確認ください

15. How long is the refund process?

払い戻しの期間は？

A:

払い戻しは概ね 14 営業日かかります。銀行によって、処理に時間がかかる場合があります。銀行にご確認ください。

16. I have a confirmed booking, but I need to change my booking date.

Who should I contact and are there any charges?

予約の確認は届いているが、変更がしたい。

どこに連絡すればいいですか？費用は生じますか？

A:

supportSGC@takumiholidays.com へのメールをお願いします。

全てのリクエストは場合に応じて、対応いたします。

費用に関しては[キャンセルポリシー](#)をご確認ください。

安全性について

17. How do you ensure the service by the Service Provider is safe for me/us?

サービスプロバイダからいただくサービスの安全性の保証は？

A:

サービスプロバイダは 18 歳以上の方のみとなっており、居住地住所確認等を行っております。サービスプロバイダからのプランも、タクミ本部でスクリーニングを行っております。サービスの匿名参加も行っており、定期的なサービスチェックを行っております。旅行中の出発点、到着点は登録し、確認を行っております。

18. After the booking was made, I found the Service Provider to be suspicious (via chatting), what should I do?

予約をしてから、サービスプロバイダはチャットなどを通じて、予約前と違うことを言っているが、どうすればいいのでしょうか？

A:

supportSGC@takumiholidays.com へのメールをお願いします。

19. I am unable to contact the Service Provider and it is an urgent case, what should I do?

e.g. Flight cancelled due to snow storm and I have to change or cancel my booking.

サービスプロバイダに連絡が取れませんが、フライトの遅れなどが生じて、大変です。どうすればいいのでしょうか？予定時間に間に合いませんがどうすればいいのでしょうか？

A:

サービスプロバイダにホストへの連絡機能 **call-to-host function** で連絡ができます。

つながらない場合には、予約確認メールでの日本の緊急連絡先へ電話してください。

旅行中

20. How do I meet the Service Provider?

サービスプロバイダにどうやって会えばいいですか？

A:

旅行前に、待ち合わせ場所や時間をご確認ください。

旅行前に、アプリの連絡機能 (**call-to-host & message-to-host function**) を通じて、連絡をすることができます。

礼儀として、5 分前に到着するといいです。ほかの参加者もおられる場合があります。

21. What do I need to do upon meeting the Service Provider?

サービスプロバイダに会ったらどうすればいいですか

A:

旅行の始まりには特別な行動の必要はありません。サービスプロバイダは**スタート**ボタンを押すと体験が始まります。体験の最後にサービスプロバイダは**終わり**のボタンを押して、経験が終わります。

その時点で、**確認**ボタンを押していただき、評価を記入していただきます。評価が終わってからこそ、サービスプロバイダは支払われますので、上の順番を確認しながら行いましょう。

22. I unable to meet/reach the Service Provider on time due to train delay / lost / sudden downpour etc.

電車が遅れたなどの理由で、サービスプロバイダに会えません。

A:

安全性について： サービスプロバイダに連絡が取れません、フライトの遅れなどが生じて、大変です。どうすればいいのでしょうか？ この質問からご確認してください。

23. What if the Service Provider cancel my booking out of the blue?

サービスプロバイダにいきなりキャンセルされたら？

A:

異常事態が生じない限り、サービスプロバイダはキャンセルができません。例の場合になったら、旅行前に知らせが来ます、そしてオプションがあります。払い戻しを選択された場合には **100%**の金額をお返しいたしますが、銀行から手数料が発生する場合があります。

24. What if the Service Provider No-Show?

サービスプロバイダは現れなかったら？

A:

アプリ内の連絡機能（call-to-host）を使って、連絡を取ってみてください。遅れている可能性があります。連絡ができない場合には日本の緊急連絡番号へご連絡ください。この機能には、国際通話料が含まれていますので、お気を付けください。

25. What if Service Provider cannot find my booking?

サービスプロバイダが私の予約を確認できない場合には？

A:

日本の緊急連絡策へご連絡ください。すぐに対応します。予約後、確認通知とサービスプロバイダへの連絡機能（call-to-host）が開くはずですが。支払いが済んでからもこれらの機能が生じない場合には、ご連絡ください。

26. Do I need a Wi-Fi connection to use Message-to-Host function while in Japan?

サービスプロバイダへの連絡機能（メッセージ・ホスト）を使うのに、WiFi はひつようですか？

A:

必要になります、旅行に出かける際、ご予約下さい。

27. What's the difference between Message-to-Host & Call-to-Host function?

メッセージ（Message-to-Host）と連絡機能（call-to-host）の違いは？

A:

Message-to-Host

メッセージ・ホスト

この機能は支払い前からあり、サービスプロバイダからの情報収集を行うと打ち合わせるのに便利です。

Call-to-host function

コール・ホスト

この機能は支払い後のみ有効となります。旅行の終わりまでに有効となります。

この機能には、国際通話料が含まれていますので、お気を付けください。

日本についてから、緊急連絡などにサービスプロバイダに連絡できます。

りお体験後終わってから、これらの機能は無効となります。

28. Can I get the Service Provider's personal contact details (Before or after the trip)?

サービスプロバイダのプライベート連絡先はいただけますか（体験前・後）？

A:

旅行前にはタクミからの提供はありません。プライバシー保護のためです。

旅行後にはサービスプロバイダと利用者にお任せいたします。

フィードバック

29. I would like to provide feedback on the trip/experience/plan purchased, where can I do so? 購入した旅行/経験/プランに関するフィードバックを提供したいと思います。

A:

予約 ID、サポート書類または情報 supportSGC@takumiholidays.com へのメールをお願いします。

ブロックされたアカウント

30. I have a confirmed booking, but I am being blocked by Admin. What will happen?

私のアカウントは管理者によってブロックされていますが、予約した体験はどうなりますか？

A: 管理者が顧客またはサービスプロバイダをブロックする理由があります。その決定をサポートするための文書があります。これは、お客様とサービスプロバイダーの両方を保護する方法です。一度ブロックすると、有効な予約はすべて自動的にキャンセルされ、該当する場合、キャンセルポリシーが適用されます。

この件で二つの場合があります：

i) ブロックされた顧客の場合

適用される場合は、料金を支払う規則により、キャンセルポリシーが適用されます。アペールすることはできませんが、当社経営陣の承認を受けることになります。

ii) あなたがブロックされたサービスプロバイダーの顧客である場合

タクミはあなたの予約を払い戻し、新しい手配を手伝います。

上訴を提出したい場合は、supportSGC@takumiholidays.com へのメールをお願いします。

すべての控訴は審査され、ケースバイケースで審査されることに注意してください。

料金については、[キャンセルポリシー](#)をご覧ください。