

【株主優待に関する よくあるご質問】

		ご質問	ご回答
1	会員登録	会員登録方法を教えてください。	会員登録は、PCやスマートフォンから、Webサイト「 株主優待ホテル予約システム 」にアクセスいただくか、スマートフォンより専用アプリをダウンロードのうえ、ご登録ください。詳細につきましては2月末に株主様宛に送付しております「 株主様ご優待ご利用案内 」をご参照ください。
2	会員登録	会員登録はいつからできますか。	2023年3月1日より会員登録いただけます。
3	会員登録	PCやスマートフォンの利用が難しい場合、どのように株主優待を利用すれば良いですか。	ご予約はお電話でも可能です。ご利用のホテルにご予約のお電話をお願いいたします。
4	会員登録	電話で宿泊予約をする場合も、会員登録は必要ですか。	ホテルに直接お電話のうえご予約される場合は「 株主優待ホテル予約システム 」への会員登録は不要です。お電話でのご予約につきましても、郵便番号と株主番号が必要になりますので、ご用意のうえホテルに直接お電話をお願いいたします。
5	会員登録	会員登録時に必要なものはありますか。	会員登録には、株主様の郵便番号と株主番号、メールアドレスが必要です。郵便番号は2月下旬にご郵送しました「配当金振込先ご確認のご案内」もしくは「期末配当金領収証」を、株主番号につきましては「期末配当金計算書」でご確認いただけます。
6	会員登録	スマートフォンでQRコードを読み込んでも、「株主優待ホテル予約システム」、またはアプリが開かない場合はどうすれば良いですか。	スマートフォンが正常にインターネット接続されていることをご確認ください。当社株主優待のQRコード以外も読み込めない場合、スマートフォンなどの端末に不具合がある可能性がございますので、NTTドコモ、au、ソフトバンク等、携帯電話のご契約先各社にご確認をお願いいたします。他のQRコードを読み込めており、当社株主優待のQRコードのみ読み込めない場合は、お時間をあけて再度アクセス頂きますようお願い致します。
7	会員登録	会員登録に必要な郵便番号と株主番号は、どこで確認できますか。	郵便番号は2月下旬にご郵送しました「配当金振込先ご確認のご案内」もしくは「期末配当金領収証」を、株主番号につきましては「期末配当金計算書」でご確認いただけます。
8	会員登録	引っ越しをして住所が変わりました。引っ越し前と後、どちらの郵便番号を入力すれば良いですか。	基準年の11月末時点で株主名簿にご登録されているご住所の郵便番号をご入力ください。
9	会員登録	2月下旬に郵送された「期末配当金計算書」を紛失しました。株主番号のお問合せ先を教えてください。	当社の株主名簿管理人である三菱UFJ信託銀行へお問い合わせください。 ◆三菱UFJ信託銀行 フリーダイヤル：0120-094-777 ※上記電話番号をご利用いただけない場合 042-204-0303（通話料有料）
10	会員登録	株主番号と郵便番号の記載がある書類は、会員登録完了後に破棄しても良いですか。	書類の再発行はいたしませんので、お手元に保管されておくことをお勧めいたします。
11	会員登録	株主番号が第三者に漏れることはありませんか。また、株主番号で個人情報を特定されることはありませんか。	株主様の株主番号は適切に管理されており、また株主番号で個人情報が特定されることはありません。
12	会員登録	会員登録後、メールが届きません。	○会員登録時のメールアドレス入力に誤りがないかご確認ください。 ○特定のメールアドレスからの受信許可／拒否設定をしている場合、以下メールアドレスからの受信を許可してください。 ・no-reply@sh-reserve.samty.co.jp ・info@sh-reserve.samty.co.jp ○当システムからのメールが「迷惑メール」に振り分けられている場合、ご利用の受信メール設定をご確認ください。
13	会員登録	1つの会員登録アカウント上に、他の家族の株主番号を登録し、株主優待をまとめて管理・発行することはできますか。	株主様ごとに、会員登録をしていただく必要があります。他のご家族様分の株主番号を纏めて登録、または株主優待の管理をすることはできません。
14	情報管理	ログインパスワードを変更したい場合はどのようにすれば良いでしょうか。	「 株主優待ホテル予約システム 」にログイン後、画面上部のアイコン（人のマーク）よりマイページに進んで頂き、「パスワードを変更」ボタンより変更が可能です。
15	情報管理	ログインパスワードを忘れてしまった場合はどうすれば良いのでしょうか。	ログイン画面より、「パスワードを忘れた方はこちら」を選択していただき、ご登録されているメールアドレスをご入力ください。パスワード再設定用メールが届きますので、そちらからパスワードの再設定をお願いいたします。
16	情報管理	メールアドレスを忘れてしまった場合はどうすれば良いのでしょうか。	ご登録されたメールアドレスを忘れて、使用できなくなった場合は、同じアカウントでご利用いただくことができません。新たなメールアドレスを使用して、新規会員登録をお願いします。
17	情報管理	株主優待の残枚数が、自身の履歴で使用した枚数を引いた数と合わない場合があるのは何故ですか。	株主優待は、株主様、ご家族様と複数のアカウントで共有することができるため、別のアカウントで同一の株主番号を紐付けていた場合には、そちらで使用されている可能性があります。システム上、複数のアカウントの履歴をまとめて表示することはできません。
18	予約	電子化に伴い、株主優待の付与枚数や利用条件に変更はありますか。	株主優待の付与枚数や利用条件については変更はございません。
19	予約	株主優待の取得枚数はどこで確認ができますか。	2月末に株主様宛に送付しております「株主優待保有枚数のご案内」でご確認いただけます。また、「 株主優待ホテル予約システム 」で会員登録・ログインを行っていただくと、画面上部に表示されます。「株主優待ホテル予約システム」の詳細につきましては、上記ご案内に同封しております、「 株主様ご優待ご利用案内 」をご参照ください。
20	予約	いつから予約ができますか。また、利用期間について教えてください。	ご予約開始日は毎年3月1日からとなります。また、ご宿泊可能な期間は毎年3月7日～翌年2月末日です。なお、チェックイン日が2月末日までであれば、チェックアウトが翌日（3月1日）までのご宿泊については株主優待のご利用が可能です。
21	予約	株主優待はいつでも使えますか。	ご利用期間内であれば、シーズンを問わずご利用いただけます。ただし、ホテルの予約状況などによりご希望のお日にちにご利用いただけない場合がございますので、予めご了承ください。
22	予約	株主優待の利用期限を延長できますか。	延長はできません。ご利用期間は毎年3月7日～翌年2月末日です。
23	予約	事前に予約をしている場合、ホテルにチェックインする際に株主番号の提示は必要ですか。	事前に「 株主優待ホテル予約システム 」からご予約、またはお電話にてご予約時に株主番号をお伝えいただいている場合は、ホテルチェックイン時には株主番号のご提示は不要です。なお、事前予約なく、当日ホテルで追加で株主優待を利用される場合は株主番号と郵便番号を口頭でお伝えください。※「株主優待保有枚数のご案内」をご持参いただいても、株主番号と郵便番号が分からない場合は、株主優待のご利用はできません。予めご了承ください。郵便番号は2月下旬にご郵送しました「配当金振込先ご確認のご案内」、もしくは「期末配当金領収証」を、株主番号につきましては、「期末配当金計算書」でご確認いただけます。
24	予約	「株主優待ホテル予約システム」から予約をした場合、予め利用するホテルにも株主優待を利用することを連絡する必要はありますか。また、利用時に「株主優待ホテル予約システム」を提示する必要はありますか。	事前に「 株主優待ホテル予約システム 」からご予約をされている場合は、宿泊予定のホテルへの事前連絡は必要ございません。また、ホテル利用時においても「株主優待ホテル予約システム」のご提示は必要ございません。
25	予約	取得した株主優待の一部を家族に譲渡することはできますか。	ご家族様に限り可能です。ご友人の方などへは譲渡・ご利用いただけませんので、ご了承ください。
26	予約	株主優待は売買できますか。	第三者への転売、譲渡は固くお断りしています。（郵便番号と株主番号または会員登録情報を不正に入手して株主優待をご利用されたことや、株主様やそのご家族様になりすまして使用されたことなどが判明した場合は、ご利用者様に正規料金を請求させていただきます。）
27	予約	株主優待のご利用枚数の算出方法を教えてください。	株主優待のご利用枚数の算出方法は以下のとおりです。 ◆株主優待のご利用枚数＝1名ご1泊につきホテル宿泊に必要なご優待枚数×ご宿泊日数×株主優待をご利用される方の人数 例：1名ご1泊に1枚の優待が必要なホテルに2名でご1泊される場合 ⇒1×2×1＝2枚 なお、ご宿泊に必要な1名様分の優待枚数はご用意いただく必要があります。詳細につきましては、「 株主様ご優待ご利用案内 」のP7、P8をご覧ください。
28	予約	宿泊に必要な1名分の枚数に満たない場合、差額を支払うことで宿泊はできますか。	ご優待を現金、カード等で充当することはできませんので、この場合ご宿泊いただけません。
29	予約	宿泊に必要な1名分の枚数に満たない株主優待を、割引券として利用できますか。	割引券としてご利用いただくことはできません。

30	予約	「株主優待ホテル予約システム」から予約をしたあと、予約日の変更、またはキャンセルをしたい場合はどうすれば良いですか。	<p>「株主優待ホテル予約システム」より予約内容を変更される場合は、一度予約をキャンセルいただき、再度ご予約頂きますようお願いいたします。</p> <p>なお、ホテルによりキャンセル可能日が異なる場合がございます。「株主優待ホテル予約システム」からキャンセルできない場合は予約済みのホテルにお電話いただき、「株主優待ホテル予約システム」から予約をした旨と、予約IDをお伝えください。</p> <p>※予約IDは「株主優待ホテル予約システム」のご予約確認画面、または本システムからのご予約完了時に自動送信されます。予約確認メールにてご確認いただけます。メールの受信にあたっては、事前に以下をご確認ください。</p> <p>○特定のメールアドレスからの受信許可/拒否設定をしている場合、以下メールアドレスからの受信を許可してください。</p> <p>・no-reply@sh-reserve.samty.co.jp</p> <p>・info@sh-reserve.samty.co.jp</p> <p>○当システムからのメールが「迷惑メール」に振り分けられている場合、ご利用の受信メール設定をご確認ください。</p>
31	予約	予約をキャンセルした場合、キャンセル料はかかりますか。また予約していたホテルに連絡をせず宿泊をしなかった場合はどうなりますか。	キャンセル料の規定はホテルにより異なりますので、お手数ですがご宿泊予定のホテルまで直接お問い合わせください。
32	予約	朝食・夕食の設定、エキストラベッド、その他の希望等がある場合はどうすればよいですか。	<p>その他のご希望につきましては、「株主優待ホテル予約システム」の備考欄にご入力いただくか、または、お手数ですがご希望のホテルまで直接お電話ください。</p> <p>※ただし、ホテルによりご対応可能な範囲が異なりますので、ご希望に添えない場合がございます。</p>
33	予約	朝食はついていますか。添い寝の子供にも朝食はついていますか。	天橋立ホテル、ホテル ザ・パヴォーネのみ、1泊1名様朝夕2食付きプランです。天橋立ホテル、ホテル ザ・パヴォーネの添い寝のお子様のご朝食については、直接ご宿泊のホテルにお問い合わせください。
34	予約	何歳から株主優待が必要になりますか。また、子どもがいる場合、どのように予約をしたら良いですか。	<p>未就学のお子様は添い寝可能です。添い寝の場合のみ株主優待は不要です。小学生以上のお子様、未就学のお子様で寝具（ベッド）を必要とされるお子様につきましては、株主優待が必要となります。</p> <p>「株主優待ホテル予約システム」の場合：人数選択画面にてご入力下さい。</p> <p>お電話の場合：ご予約時にお電話口でお伝えください。</p>
35	予約	他の家族のPCまたはスマートフォンから株主優待を利用して予約をした場合、そのPCまたはスマートフォンの所有者が同行しないとホテルの利用はできないのですか。	ご宿泊されるご本人様がお越しいただければ、ご予約されたPCまたはスマートフォンの所有者様の同行は不要です。
36	予約	株主優待と自己負担を合わせて連泊はできますか。その場合「株主優待ホテル予約システム」からも予約はできますか。	「株主優待ホテル予約システム」からもご予約いただけます。なお、ご宿泊可能期間（毎年3月7日～翌年2月末日）であればご利用可能ですが、ホテルの予約状況により、ご希望のお日にちにご宿泊いただけない場合もございます。自己負担分は現地でのお支払いとなりますのでご了承ください。
37	予約	家族の株主優待と合算して宿泊できますか。	ご宿泊いただけます。「株主優待ホテル予約システム」からご予約時に「合算利用する優待情報を追加する」ボタンからご家族様分の株主情報をご入力のうえご予約ください。または、ホテルまで直接お電話のうえご予約をお願いいたします。
38	予約	株主である家族がそれぞれで予約をして同じ部屋に宿泊できますか。	同部屋をご希望の場合は「株主優待ホテル予約システム」から、またはホテルへのお電話により、株主様もしくはご家族様のどなたかお一人が、ご宿泊人数全員分をご予約ください。
39	予約	株主優待で予約したお部屋に友人も宿泊できますか。	株主様とご家族様のみご利用いただけます。ご友人の方につきましては、株主優待をご利用いただくことはできませんので、差額をお支払いいただきます。
40	予約	会員登録後に株主優待を家族に使わせることはできますか。	ご家族様の宿泊予約を株主様にして頂くか、ご宿泊になるご家族様が会員登録のうえ、ご予約ください。
41	予約	差額を支払えば、お部屋のグレードアップはできますか。	ホテルの予約状況などにより異なります。お手数ですが、ご宿泊されるホテルへ直接ご確認をお願いいたします。
42	予約	他社の宿泊サイトの割引プランとの併用はできますか。	他社の宿泊サイトの割引プランとの併用はできません。
43	予約	車いすで利用できる（バリアフリー）ホテルはありますか。	すべてのホテルでユニバーサルルームを完備しておりますが、ホテルの予約状況により、ご希望のお日にちにご宿泊いただけない場合もございます。
44	予約	電話で予約する場合、何が必要ですか。	郵便番号と株主番号が必要となります。郵便番号は2月下旬にご郵送しました「配当金振込先ご確認のご案内」もしくは「期末配当金領収証」を、株主番号につきましては「期末配当金計算書」でご確認いただけます。
45	予約	台風・大雪などの悪天候時の対応について教えてください。	ご予約されましたホテルにより異なりますので、各ホテルにお問い合わせください。
46	株主割引	株主割引とは何ですか。	<p>株主様が「株主優待ホテル予約システム」を使用して予約することで、株主優待がなくても受けられる割引サービスのことです。</p> <p>株主割引を受けるためには会員登録が必要で、初回登録時に有効な株主番号が必要となります。</p> <p>株主優待との併用はできませんのでご注意ください。</p> <p>例えば、1泊目を株主優待利用でご宿泊され、その後、2回目以降のご予約時に株主優待をご利用されずにご予約いただく場合に、本株主割引が適用されます。</p>
47	株主割引	株主割引の利用期間について教えてください。	ご利用期間は毎年3月7日～翌年2月末日です。
48	株主割引	保有していた株をすべて売ってしまいました。株主優待、株主割引は利用可能ですか。	基準日（毎年11月末日）時点で株主名簿に記載または記録されている株主様であれば、現時点では株主様でない場合もご利用いただけます。