

団体登録に関すること

No.	質問	回答
1	「利用者登録申請書」について、団体代表者と申請者が異なるのですが、メールアドレス記入欄が一つしかありません。どちらのメールアドレスを記入すればよいですか？	メールアドレスについては、実際に予約システムから予約をしていただく方のアドレスをご記入ください。
2	インターネットを利用する環境がない場合でも登録が必要ですか？	必要です。従来のアカウントは当面の間使用ができますが、団体登録に順次切り替えが必要となり、インターネット環境がないお客様も団体登録が必要となります。
3	1 アカウントに複数のメールアドレスを登録することは可能ですか？	1 アカウントに登録をいただけるメールアドレスは1つのみとなります。登録をいただいたアドレス宛に抽選結果メールなどが送信されますが、どの端末でもシステムにログインをしていただければ、予約状況や抽選申込状況などがご確認いただけます
4	市外の人も登録ができますか？	登録をいただけますが、当日の利用者人数のうち市外の方が50%を超える場合は、市外料金となります。
5	パスワードやメールアドレスはどう変更すればいいですか？	システムにログイン後変更をしていただくことができます。
6	テニスは個人登録ができますか？	個人登録をしていただくことはできません。2名以上で団体登録をしていただくようお願いいたします。名簿の提出が必須となりますが、利用の実態と名簿が異なる場合はアカウントの停止等の措置を取らせていただく場合がございます。また、登録にあたっては構成員が50%以上同一の場合は、登録をお断りさせていただきます。
7	子どもの登録、利用はどうなりますか？	テニスをプレーされるのであれば、子どもも登録可能です。ただし、ナイターの利用は従来通り保護者の付添または送迎が必要となります。また、今まで子どもの利用は1週間前に予約というルールがありましたが、ネット予約・抽選導入後の令和5年2月1日より撤廃となり、同一条件でご利用いただけます。

予約・抽選申込に関すること		
No.	質問	回答
1	抽選申込枠、予約可能枠について教えてください。	抽選申込枠は1団体10枠（10名以上の団体は20枠）、予約可能枠は抽選後空いているところを利用する分だけ予約可能となります。
2	抽選申込方法について教えてください。	抽選申込は文教コート、錦田コートの特定の日時に対してのみ申込ができるグループ抽選となります（詳細は本誌下部の別紙1からもご確認いただけます）。 （例）令和5年3月5日午前9時から11時の文教コート枠に <u>抽選申込をしたい場合</u> 文教A～Dコート3月5日の午前9時から11時の枠に申込をして、システムで自動抽選を行い、文教A～Dのコートいずれかのコートに当選または落選となります。
3	予約・抽選のスケジュールについて教えてください。	別紙「予約・抽選スケジュール」をご確認ください。
4	ネット予約はいつまで可能ですか？	利用日を含む4日前まで、ご自身の端末から予約をいただけます。それ以降は窓口のみの予約となります。
5	抽選予約で埋まらなかった枠に予約したい場合は、どのように確認するのでしょうか。施設から連絡してもらえるのでしょうか。	予約の空き状況については、予約システムから確認していただくことができます。市や施設から空き状況のご案内はありません。
6	インターネットを利用する環境がない場合、どのように予約をすればよいですか？	これまで通り、施設窓口へお申し込みください。
7	ネット予約時に入力する利用人数は予定人数と利用料金の算定方法を教えてください。	利用人数は想定される最大の予定人数の入力をお願いいたします。また利用料金は従来通り当日の利用人数で算出をいたしますので、市内・市外料金の区分が変更になる場合は、窓口申し出てください。

予約・抽選申込に関すること		
No.	質問	回答
8	1 アカウントで同一日時の文教コート・錦田コートの抽選申込は可能ですか？	1 アカウントでも同一日時の文教コート・錦田コートの抽選申込をしていただくことは可能です。ただし、質問 N02 の回答にも記載の通り、文教コートで1つのグループ、錦田コートで1つのグループとなっており、個別のコートを選択して抽選申込をしていただくことはできませんのでご注意ください。（詳細は本誌下部の別紙1からもご確認いただけます）
9	抽選申込期間内ギリギリに抽選申込を行う場合は、不利になるでしょうか？	申込は早い遅いに関わらず、すべて公平に同一条件にてシステムで当選・落選の判定を行いますので、有利・不利はありません。
10	抽選当選後にやることがあれば教えてください。	当選後は事前にシステム上で設定が必要になります。詳しくはシステムマニュアルをご覧ください。

キャンセルに関すること		
No.	質問	回答
1	予約キャンセルはどのようにしますか？	利用日含む4日前であれば、利用団体が予約システムから直接キャンセルすることが出来ます。利用日含む3日前を過ぎてのキャンセルは、予約システムからキャンセルすることができませんので、窓口へお越してください。なお、利用日含む3日前を過ぎたキャンセルは、利用料金全額のお支払いが必要になります。
2	利用日3日前をきった時点で、市や施設側の都合でキャンセルせざるを得ない場合は、キャンセル料はかかりますか？	団体の都合によるキャンセルではありませんので、利用料金は発生しません。なお、既に利用料をお支払いいただいている場合は、施設窓口で還付または振り替えさせていただきます。
3	利用日3日前をきったキャンセルをした場合、照明使用料に関してもキャンセル料がかかりますか？	照明使用料についても、利用料金が発生いたします。
4	料金が発生する日付について、わかりやすく教えてください。	キャンセルの料金発生日は以下の通りとなります。 年末年始及び毎月1回ある休館日分の延長等はございませんので、ご注意ください。

利用日	料金発生日（利用日含む3日前）	利用日	料金発生日（利用日含む3日前）
月曜日	土曜日	木曜日	火曜日
火曜日	日曜日	金曜日	水曜日
水曜日	月曜日	土曜日	木曜日
—	—	日曜日	金曜日

利用料金に関すること		
No.	質問	回答
1	「利用料金の支払いは当日まで」とのことですが、利用日当日の支払いでも可能ですか？	利用日当日にお支払いをする場合は原則利用前にお支払いください。当日支払い受付は、ネット予約・抽選導入後、当面の間試行期間とさせていただきます。また、従来通り事前の支払いも受付をいたします。
2	利用料金を支払う際、持っていくものはありますか。	施設窓口で、利用団体名、利用日時をお申し出いただければ、お支払いいただけます。団体の予約状況は、システムログイン後確認をしていただくことができます。
3	照明を使用する場合、予約システムの申請内容と実際の使用時間が異なる場合、料金は還付されますか？（照明の利用時間を1時間に短縮したなど）	既に支払い済みの予約につきましては、申請の時間と実際の使用時間が異なる場合は、当日使用後に差額の処理（還付または追加徴収）をさせていただきます。
4	利用料金の支払いについて、電子決済の導入の予定はありませんか？	今後導入を予定しておりますが、具体的な日付等は未定です。

システムに関すること		
No.	質問	回答
1	登録したメールアドレスまたはパスワードを変更したい。	システムから変更していただくことができます。システムトップページから右側に表示される「メールアドレスの変更」または「パスワードの変更」を選択いただき、必要事項を入力ください。
2	登録したパスワードがわからなくなってしまったのですが、どうすればいいですか？	システムから再設定をすることが可能です。システムトップページからログインを選択、ログインボタンの下にある「パスワードを忘れた方はこちらから」を選択し、利用者 ID と登録したメールアドレスを入力いただくとメールアドレス宛にパスワード変更のメールが送信されますので、必要事項を入力してください。
3	利用者 ID がわからなくなってしまったのですが、どうすればいいですか？	団体登録時に登録いただいたメールアドレス宛に登録時点で ID が送信されておりますのでそちらをご確認いただくか、登録時点で団体登録申請書のコピーを窓口で配布しておりますので、そちらを窓口にご持参ください。 ※メールも登録申請書のコピーも不明な場合は、代表者の方の身分証明書（運転免許証や保険証など）を窓口にご持参ください。電話ではお答えいたしません。

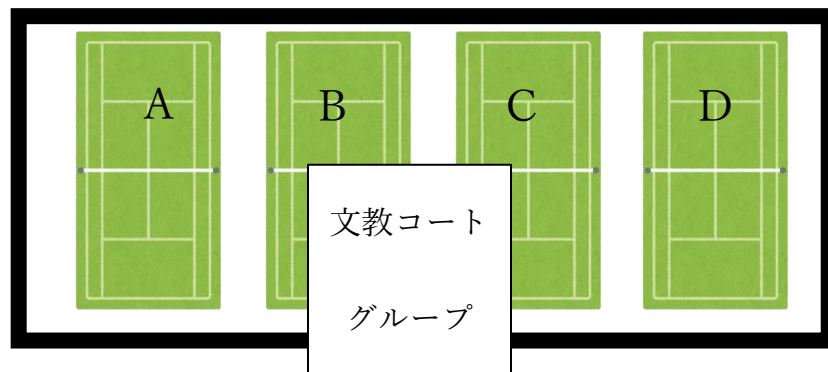
グループ抽選方法について（全体のイメージ）

◆グループ抽選・・・個別のコートではなく日時の枠に対して申込をする抽選方法（文教コートで1グループ、錦田コートで1グループ）

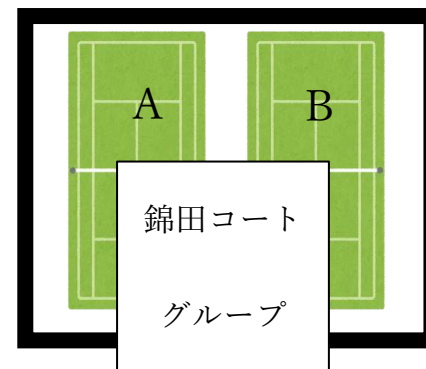
例：3月4日午前9時から11時を抽選申込希望する場合



抽選申込



または



抽選後

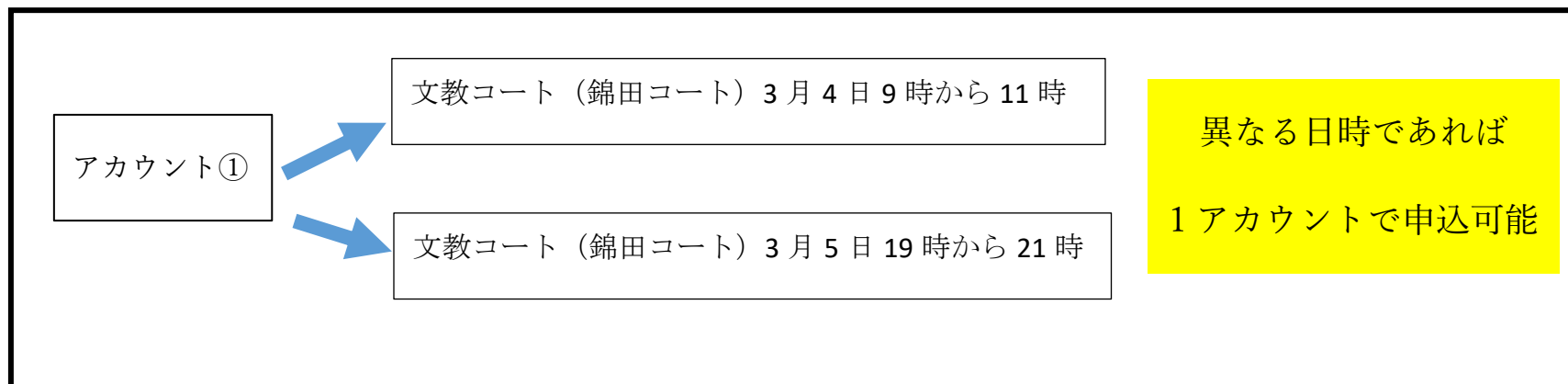
文教コート A~D のいずれかのコートに当選または落選(錦田コートも同様)

10人以上で団体登録をすることで同一日時・コートの2面抽選申込が可能（次ページ参照）

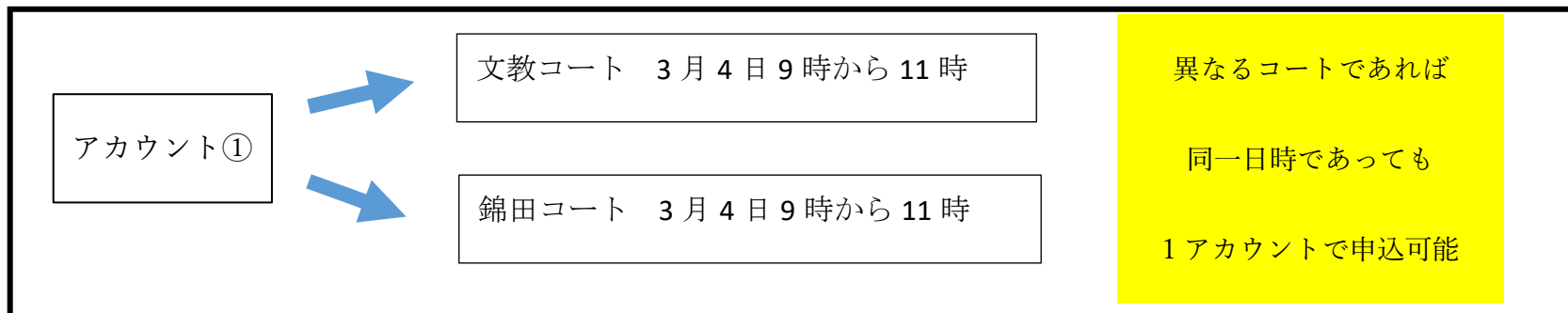
抽選申込枠数とケース別抽選申込イメージ

構成人数	抽選申込枠数	アカウント数
2～9人	10枠	1
10人～	20枠（10枠×2）	2

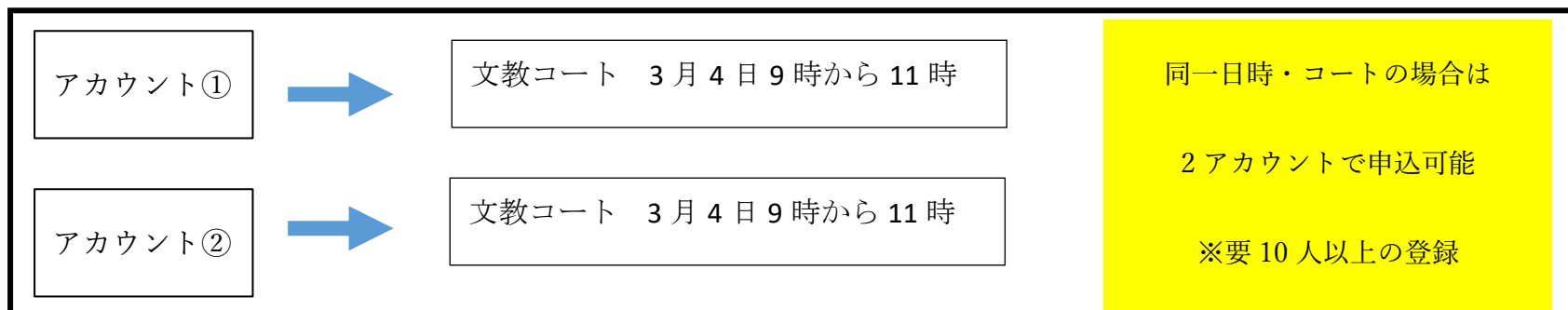
ケース1：異なる日時の文教コート（錦田コート）1面を抽選申込する場合



ケース 2：同一日時の文教コートと錦田コートをそれぞれ1面ずつ抽選申込する場合



ケース 3：同一日時の文教コート（錦田コート）を2面抽選申込する場合



抽選の申込は1アカウント最大10枠

3月利用分の抽選申込イメージ

①文教コート 3月4日9時から11時

⑥錦田コート 3月23日9時から11時

②錦田コート 3月4日9時から11時

⑦錦田コート 3月25日9時から11時

③文教コート 3月4日11時から13時

⑧文教コート 3月26日9時から11時

④文教コート 3月15日13時から15時

⑨錦田コート 3月28日9時から11時

⑤文教コート 3月20日9時から11時

⑩錦田コート 3月31日11時から13時