

サービス全般

英会話初心者です。また家族は英語が話せませんが参加できますか

必ずしも英語が堪能である必要はありません。大切な事は積極的にコミュニケーションしようとする気持ちです。完璧な英語でなくても単語やジェスチャーを交えながらコミュニケーションを取ってみてください。

ホストの登録に条件はありますか

お子様のいらっしゃるご家庭でサービスの趣旨に賛同くださり、積極的に外国人ゲストとの交流を楽しみたいと思っておられる方であればどなたでもウェルカムです。

家族全員が参加しないといけませんか

基本的には、ファミリー間の交流をコンセプトとしているため、ご家族全員でのご参加をお願いしております。ただし、ご事情により一部のご家族が参加できない場合でも、ご参加いただけます。

会員登録したら毎月必ず参加しないといけないですか

いいえ、毎月のご参加は任意です。
ご自身のスケジュールに合わせてご無理のない範囲でご参加ください。

会員登録フォームに候補として登録した日時に必ず参加しないといけないですか

いいえ、あくまでも候補ですので、登録した日時に必ず参加しなければならないわけではありません。ただし、エントリーされた日時はマッチングの基準となるため、スケジュールが変更になった場合は速やかに登録内容の更新を事務局へ連絡いただくことで、よりスムーズなマッチングが可能になります。

サービス利用を中止したい場合はどうすれば良いですか

サービス利用を中止したい場合は、サポート事務局にお問い合わせください。
3営業日以内に登録いただいたプロフィールについて削除対応させていただきます。

都市部から離れた郊外に住んでいるのですが登録できますか

郊外にお住まいの方もご登録いただけます。ただし、当日食事を一緒にとる場所について、交通アクセスやゲストの移動に配慮いただくと、よりスムーズな交流が可能です。

外国人ゲストとの交流

○ 実際に受け入れるゲストがどんな人なのか事前にわかりますか

ゲストの予約オファーの段階で、ニックネーム・年齢・性別・家族構成・住んでいる国、参加人数をご覧いただけます。

○ 外国人ゲストからのオファーはどのように受けられますか

オファーは登録いただいた WhatsApp を通じて通知されます。内容をご確認の上、承諾するかどうかをお決めいただき、事務局へご返信ください。

食事会のセッティング

○ どのような場所で交流できますか

飲食店で一緒に食事をとるシーンを基本的に想定していますが、そのほかにもご自宅やレンタルスペースなど、ご家族に合った環境をお選びいただくことも可能です。

○ どんなレストランに連れて行けばいいですか

普段行き慣れた天ぷらや寿司などの日本料理や、お子様ランチが用意された洋食のレストラン、たこ焼きやお好み焼き屋さんなど、ご家族が日頃から馴染みがあるお店で大丈夫です。ゲストのアレルギーや食事制限が事前に分かっている場合は、それらを考慮して対応してください。

○ お店はいつの段階で予約すれば良いですか

マッチング確定後に日本人ホストにより予約をお願いいたします。開催場所が飲食店の場合は、お早めにお店を予約することをおすすめします。特に週末や祝日は混雑する可能性があります。

キャンセル・変更

○ マッチング後、一部の家族が参加できなくなりました。どうすれば良いですか。

本サービスではファミリー間の交流を大切にしており、ゲストの方もそれぞれのご家族との交流を楽しみにされています。そのため、参加者や人数に変更が生じた場合は、できるだけ早くゲストの方に WhatsApp でお知らせください。事前に報告することで、ゲストとのスムーズなコミュニケーションが可能になります。

○ ゲスト側からキャンセルや変更（遅刻、人数変更、子供が参加できない） 申し出がありましたかどうすれば良いですか

変更の申し出があった場合は、できる限り柔軟な対応をお願いいたします。必要に応じ、ご予約されたレストランに変更連絡をお願いします。

遅刻の場合は、可能であれば到着をお待ち頂くか、到着後からの参加を許可して頂く事もご検討ください。

前日までにゲストからのキャンセルの申し出があった場合は、当日の食事会の催行はなしとなります。キャンセルに伴い飲食店に支払う費用が生じた場合は、事務局で負担させていただきます。

○ 当日ゲストが待ち合わせの場所に来ませんがどうすれば良いですか

事前にゲストの到着時間を確認しておくことで、待ち合わせに関するトラブルを減らすことができます。

また、ゲストが待ち合わせの場所に来ない場合は、WhatsApp でまずゲストに直接連絡をお願いします。それでも解決しない場合は、サポート事務局にご連絡ください。

ゲストが当日指定の場所に来ることができなければ食事会の催行はなしとなりますが、飲食店にキャンセル料を支払う必要が生じた場合は事務局で負担させていただきます。

当日予定されていたお店で、日本人ホストだけで飲食を実施いただいてもかまいませんが、その場合の飲食代はご自身の負担となります。

○ マッチング成立後、私の都合でキャンセルは可能ですか

はい、前日までは無料でキャンセル可能です。ただし、できる限り早めにゲストにお知らせいただき、サポート事務局にもキャンセルの旨をご連絡ください。また、お店へもキャンセルの旨をご連絡願います。飲食店に対しキャンセル料が発生した場合は、事務局にて負担させていただきます。

※現在のβ版においては、当日のキャンセルであっても、運営事務局から料金を請求することはありません。

○ レストランで支払い時にゲストとトラブル（相手が支払わない、お金が足りない）になりました。 どうすれば良いですか。

事前に支払い方法や分担について話し合っておくことで、トラブルを予防することができます。また、現金やカードに不足があった場合に備え、あらかじめ予備の支払い手段をご用意いただくことをおすすめします。

トラブルが発生した場合、まずは冷静に状況を話し合ってください。その上で解決しない場合は、ゲストが支払わなかった費用について、事務局で負担させていただきますので、恐れ入りますが立替をお願いいたします。補償に際しては領収書の提出をお願いいたします。

※現在のβ版においては、飲食代は事務局が負担いたしますため、一度日本人ホスト側で立替をいただき、後日お支払いをいたします。その際は、領収書のご提出をお願いいたします。