

# Contoso 不動産カスタマー サポート ガイド

このドキュメントには、言語モデル (Azure OpenAI) を使用して生成された情報が含まれています。このドキュメントに記載されている情報は、デモンストレーションのみを目的としており、Microsoft の意見や信念を反映したものではありません。マイクロソフトは、本書に記載されている情報の完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示を問わず、いかなる種類の表明または保証も行いません。

すべての権利は Microsoft に帰属します

## カスタマーサポートガイド

Contoso Real Estateへようこそ。旅行者やホストのコミュニティの一員として皆様をお迎えできることを嬉しく思います。この包括的なカスタマーサポートガイドは、プラットフォームのさまざまな側面をナビゲートし、当社での体験がスムーズで楽しいものになるように支援します。

## 目次

- 一. レンタルの検索と予約の方法
- 二. 確定した予約をキャンセルする方法
- 三. カスタマーサポートへの連絡方法
- 四. リスティングに関する問題を報告する方法
- 五. ゲストまたはホストに関する問題を報告する方法
- 六. 安全上の問題を報告する方法
- 七. 支払いまたは返金の問題を報告する方法
- 八. ゲストまたはホストのルール違反
- 九. 損害賠償
- 十. 支払いエラーの解決

---

## 一. レンタルの検索と予約の方法

Contoso Real Estate では、ご滞在に適したさまざまな賃貸物件を提供しています。レンタルを検索して予約する方法は次のとおりです。

### 一. レンタルの検索:

- 目的地、チェックイン日とチェックアウト日、宿泊人数を入力します。
- 価格帯、物件の種類、アメニティなどのフィルターを適用して、選択肢を絞り込みます。
- リスティングを閲覧して、滞在に最適な場所を見つけてください。

### 二. リストの詳細を表示:

- リスティングをクリックすると、写真、物件の説明、レビュー、ホスト情報などの詳細情報が表示されます。

### 三. 予約する:

- リストページの「今すぐ予約」ボタンをクリックします。
- 合計費用やハウスルールなど、予約の詳細を確認します。
- お支払い情報を入力して予約を確定します。
- ホストが予約を承認すると、確認書が届きます。

### 四. 支払い:

- Contoso Real Estate は、支払いプロセスを安全に処理します。請求は、予約が確定した後のみ行われます。

### 五. 通信:

- あなたはどんな質問や特別なリクエストのために私たちのメッセージングシステムを通してホストと連絡を取ることができます。
- 

## 二. 確定した予約をキャンセルする方法

人生は起こり、時には確定した予約をキャンセルする必要があります。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン:

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

### 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

### 三. キャンセルする予約を選択します。

- キャンセルする予約を見つけてクリックします。

### 四. 予約のキャンセル:

- 「予約をキャンセルする」ボタンをクリックしてください。
- キャンセルポリシーを確認して、潜在的な料金を理解してください。
- キャンセルを確認します。

### 五. キャンセル料:

- ホストのキャンセルポリシーによっては、キャンセル料がかかる場合があります。これらの手数料は、キャンセル手続き中に明確に表示されます。

### 六. 払い戻し:

- 払い戻しの対象となる場合は、キャンセルポリシーに従って処理されます。
- 

## 三. カスタマーサポートへの連絡方法

問題が発生した場合や質問がある場合は、カスタマーサポートチームがお手伝いします。お問い合わせ方法は次のとおりです。

### 一. ウェブサイトを通じて:

- ウェブサイトのナビゲーションメニューにある「ヘルプ」または「お問い合わせ」オプションをクリックします。
- プロンプトに従って、問題や質問について説明します。

### 二. Eメール:

- お問い合わせを [support@contosorealestate.com](mailto:support@contosorealestate.com) にメールを送信してください。
- 該当する場合は、必ず予約IDをお知らせください。

### 三. 電話サポート:

- 専用のカスタマーサポートホットライン(+1 (800) 123-4567)にお電話ください。
- 私たちのサポートエージェントはあなたを支援するために24 / 7で利用可能です。

### 四. アプリ内メッセージング:

- モバイルアプリにログインしている場合は、アプリのメッセージング機能を通じてサポートチームとチャットを開始できます。

私たちの目標は、お客様の懸念事項に迅速かつ効率的に対処することです。

---

## 四. リスティングに関する問題を報告する方法

予約したリスティングで問題が発生した場合や、不正確な情報に気付いた場合は、ご報告ください。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン：

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

### 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

### 三. 問題のある予約を選択します。

- 問題のあるリスティングに関連付けられている予約を見つけてクリックします。

### 四. 問題を報告する：

- 「問題の報告」ボタンをクリックします。
- リスティングで発生した問題について詳しく説明します。

### 五. レポートを提出する：

- 必要な情報を入力したら、レポートを送信します。私たちのチームは問題を調査し、適切な措置を講じます。
- 

## 五. ゲストまたはホストに関する問題を報告する方法

滞在中のゲストやホストの行動についてご不明な点がございましたら、ご報告ください。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン：

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

### 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

### 三. 問題のある予約を選択します。

- 問題のあるゲストまたはホストに関連付けられている予約を見つけてクリックします。

### 四. 問題を報告する：

- 「問題の報告」ボタンをクリックします。
- 関連する証拠を含め、問題の詳細な説明を提供します。

### 五. レポートを提出する：

- 必要な情報を入力したら、レポートを送信します。このような報告は真摯に受け止め、徹底的に調査します。
- 

## 六. 安全上の問題を報告する方法

お客様の安全は私たちの最優先事項です。滞在中に安全上の懸念に遭遇した場合は、すぐに報告してください。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン：

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

## 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

## 三. 安全上の問題がある予約を選択します。

- 安全上の懸念に関連する予約を見つけてクリックします。

## 四. 安全上の問題を報告する:

- 「安全上の問題を報告する」ボタンをクリックします。
- 安全上の懸念事項について詳細に説明してください。

## 五. レポートを提出する:

- 必要な情報を入力したら、レポートを送信します。私たちのチー

ムはあなたの安全を優先し、適切な行動を取ります。

## 七. 支払いまたは返金の問題を報告する方法

ゲストやホストがプラットフォーム外で支払いを要求した場合など、支払いや返金に関連する問題が発生した場合は、すぐに報告してください。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン:

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

### 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

### 三. 支払い問題のある予約を選択します。

- 支払いまたは払い戻しの問題に関連する予約を見つけてクリックします。

### 四. 支払いの問題を報告する:

- 「支払いの問題を報告する」ボタンをクリックします。
- 支払いまたは返金の問題の詳細な説明を提供します。

### 五. レポートを提出する:

- 必要な情報を入力したら、レポートを送信します。

当事務所の財政支援チームが調査を行い、迅速な解決に努めます。

---

## 八. ゲストまたはホストのルール違反

Contoso Real Estateでは、すべてのユーザーがコミュニティのガイドラインとルールを遵守することを期待しています。ゲストまたはホストがこれらのルールに違反したと思われる場合は、弊社に報告してください。方法は次のとおりです。

### 一. ログイン:

- Contoso Real Estate アカウントにログインします。

### 二. 「Your Bookings」に移動します。

- プロフィール写真をクリックし、「予約」に移動します。

### 三. ルール違反のある予約を選択します。

- ルール違反に関連付けられている予約を見つけてクリックします。

### 四. ルール違反の報告:

- 「ルール違反を報告する」ボタンをクリックします。
- 違反を詳細に説明し、関連する証拠を提出してください。

#### 五. レポートを提出する:

- 必要な情報を入力したら、レポートを送信します。

私たちのチームは報告を確認し、安全で敬意のあるコミュニティを維持するために適切な措置を講じます。

---

## 九. 損害賠償

滞在中に事故が発生することがありますが、当院では損害賠償の手続きを整備しています。その仕組みは次のとおりです。

#### 一. 被害の報告:

- 滞在中にゲストとして損害に気付いた場合、またはホストである宿泊施設が損害を受けた場合は、すぐにプラットフォームを通じて報告してください。

#### 二. ドキュメントの損傷:

- 損傷の写真またはビデオを撮り、明確な説明を提供します。

#### 三. 通信:

- 相手とコミュニケーションを取り、問題について話し合い、解決を試みます。

#### 四. クレームの解決:

- 合意に至らない場合は、Contoso Real Estateを通じて損害賠償請求を提出でき、サポートチームが問題の解決を支援します。

#### 五. 解決策のタイムライン:

- 私たちのチームは、合理的な時間枠内で解決策に到達するために熱心に取り組みます。

#### 六. 保険:

- Contoso Real Estate は、特定の種類の損害を補償するための保険オプションを提供する場合があります。アカウント設定でオプションを確認します。
- 

## 十. 支払いエラーの解決

まれに支払いエラーが発生した場合は、当社のチームが解決をお手伝いします。手順は次のとおりです。

#### 一. 支払いエラー通知:

- 支払いエラーの通知を受け取った場合は、すぐにカスタマーサポートにご連絡ください。

#### 二. カスタマーサポートへのお問い合わせ:

- セクション3「カスタマーサポートへの連絡方法」に記載されている手順に従って、支払い関連の問題についてサポートチームにお問い合わせください。

#### 三. 詳細を入力します。

- エラーメッセージや取引IDなど、支払いエラーの詳細を提供する準備をしてください。

#### 四. 解決:

- 当社の専任チームが問題を調査し、迅速な解決に向けて取り組み、お客様の資金が正しく処理されるようにします。

私たちは、タイムリーで正確な支払いの重要性を理解しており、支払いエラーを迅速に修正するために最善を尽くします。

---

この包括的なカスタマーサポートガイドが、お客様のご質問や懸念事項の解決にお役立ただけであれば幸いです。Contoso Real Estate は、安全で楽しいエクスペリエンスを提供することをお約束します。さらにサポートが必要な場合は、セクション3で概説されている方法を使用して、カスタマーサポートチームに連絡することを躊躇しないでください。あなたの満足が私たちの優先事項です!