

リモートツアー中止に関して

・リモートツアー中止の条件

いずれかの条件が当てはまる場合、リモートツアーを中止します。

- 悪天候の場合
- ガイドさんが体調不良の場合
- 現地のネットワーク環境が著しく悪く、スタッフと連絡が取れない場合

・リモートツアー中止の手順

◆アシスタント側

インターネットやスマホ等で、リモートツアー前日（24 時間前）に現地の天気を確認する。

前日に現地のガイドさんと連絡を取り合い、当日の天気について情報交換する。
（天気予報の写メを共有する）

悪天候が予想される場合、インターネット等でリモートツアー開始2時間前までに再度天気を確認し、以下の時間までにガイドさんから現地の天気について連絡を頂く。それ以外のリモートツアー中止の条件に該当する場合も、同様です。

- 本ツアー：2時間前まで
- テストツアー：1時間前まで
- 練習ツアー：1時間前まで

リモートツアーが実行出来ないと判断された場合、リモートツアーを中止する。
本ツアーでは、2時間前に参加者に緊急中止の連絡をします。

参加者に、参加予定のリモートツアーが中止になったことをメールで連絡する。
システム側：旅行者のマイページの「お知らせ」に、該当のツアーが中止になったことを記載する。公式サイトの「お知らせ」には記載しない。
ツアー予約の「ガイドさんのスケジュール」では、該当のリモートツアーが中止になったことが分かるように表示させる。

◆ガイドさん側

-24 時間前の対応

リモートツアー管理画面より、対象のリモートツアーを削除します。（削除すると、自動で参加予定者にキャンセルメールが送信されます。）

-24 時間以内の対応

リモートツアー中止が決定した場合、ガイド管理画面>ツアー詳細 より参加予定の参加者にキャンセル機能を利用してリモートツアーキャンセルの連絡をします。

リモートツアー管理画面より、対象のリモートツアーを削除します。（削除すると、自動で参加予定者にキャンセルメールが送信されます。）

※ガイドさんの PC からガイド管理画面にログイン出来ない場合は、事前にアシスタントに連絡して頂く。（主に中国のガイドさんが対象）この場合、アシスタントがガイドさんの

ガイド管理画面にログインし、対応をお願いします。

◆参加者側

ガイドさんが送信したメッセージを受信する。