



ENEOS 広島カーシェア

スマートフォンアプリ
ご利用ガイド

お問い合わせ

アプリトライアル専用ダイヤル

082-207-1442

carshare-hiroshima@hrscs.jp

ご不明点があれば上記電話番号かメールアドレスへ
お問い合わせください

受付
時間

9:00~21:00

平日(土日祝日は除きます)

現在ご利用いただいているユーザー専用サイト

お客様からいただいている声・・・



- 3つのアプリと専用サイトを切り替えて使うのがめんどくさい



- 予約を1週間まとめて入れるんだけど、予約の一覧が見れなくて変更するのに分からなくなってしまう
- 予約する際に発着場所や時間を選ぶのにスクロールが長すぎてわかりにくい
- Skypeがすぐにログアウトするなんとかしてほしい

本日からご利用いただける新アプリ

アプリになってここが変わりました！

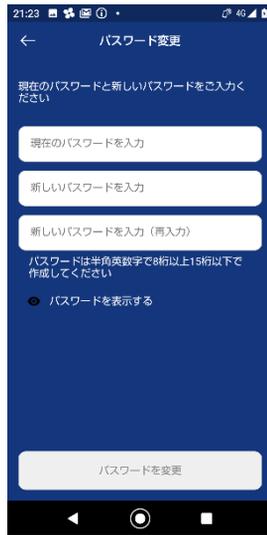


- 3つのアプリやユーザー専用サイトを使用することなく、1つのアプリで予約・利用ができます。
- 予約一覧から、現在の予約状況や過去の利用履歴が確認できるようになりました。
- 予約も画面をスクロールすることなく、1つの画面で予約でき操作性が良くなる。発着場所選択もエリア表示やテキスト検索、地図表示、利用履歴から選択が可能です。

1 アプリ登録方法



まずはアプリをダウンロード、アプリを開いたら登録したメールアドレスと、メールに届いている仮パスワードを入力しログインボタンをタップしてください



初めてご利用の際はパスワードの変更が必須です。新しい任意のパスワードを2度入力して変更してください
パスワードは英数字、大文字小文字全てご使用ください



登録したメールアドレスに認証コードが届きます
受信したコード（数字6桁）を入力してください



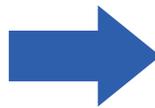
位置情報へのアクセスは「常に許可」もしくは「アプリの使用中的み許可」してください

※メールアドレスは現状のサービス（abcd000@hrscs.jp）をご利用ください。

2 予約申請



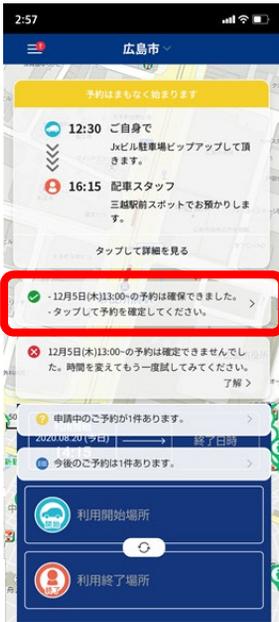
- 1 利用開始日時と終了日時を選択してください
 - 2 利用開始場所と返却場所を選択ください
- 画面一番下のスライドバーを右にスライドして予約送信完了です
※配車ポイントの選択の仕方は複数あります
※この時点で予約は確定していません
※全ての項目が埋まっていないとスライドができません。
ご注意ください。



予約申請が終了すると予約一覧ページの未確定ページに予約一覧が反映されます
※予約は確定していません。

※当日の予約申請はご利用90分前までに申請をお願いいたします。

3 予約確定



ホーム画面に予約確保通知のメッセージが届きます



「予約を確定する」ボタンをタップして予約完了です



この画面が表示されたら予約確定です

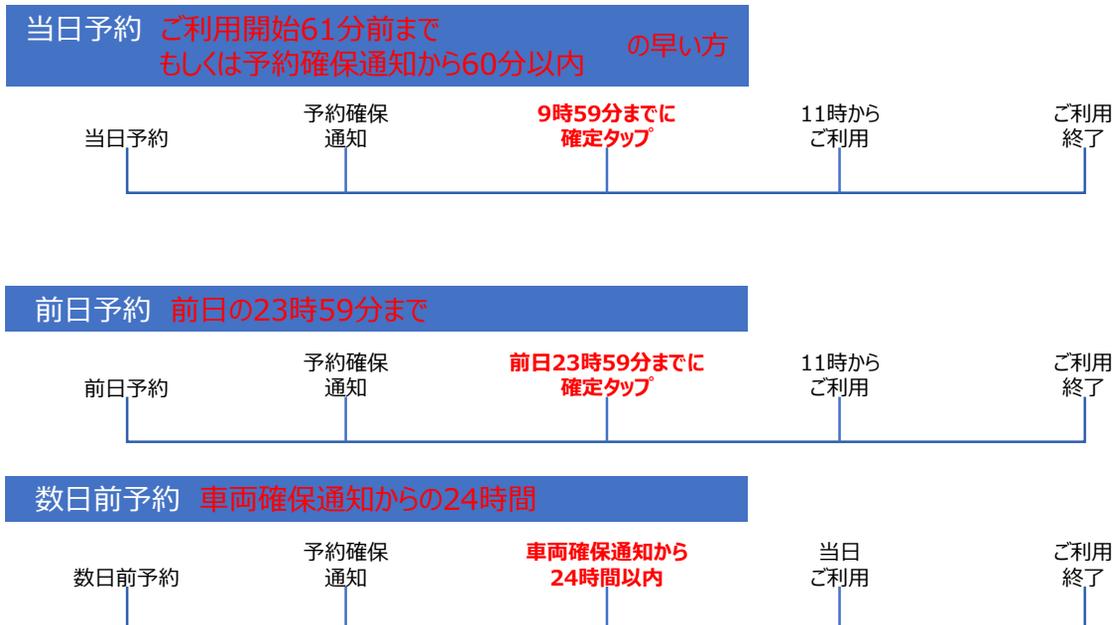


予約が不成立の場合予約一覧の取消ページに反映されます
(自動キャンセル)

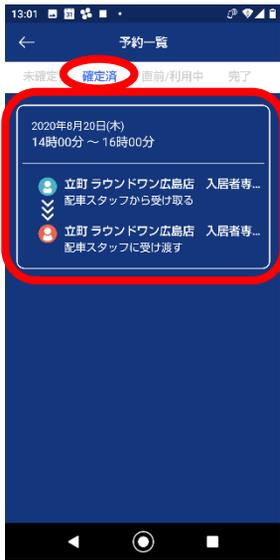
※ホーム画面の各種通知についてはアプリの再起動、更新をかけていただくことで通知されます
30分以上待つて通知が無い場合はアプリの再起動を行ってください。

【注意点】自動キャンセルとなるタイミング

予約の確定はお客様の【予約を確定する】ボタンのタップで確定となります
従来のように予約確定メールが届くことで確定する運用ではなくなるのでご注意ください
「予約を確定する」ボタンをタップされない場合自動キャンセルとなりますのでご注意ください



4 予約確定 同乗者登録



同乗者の登録は、予約一覧の確定済から該当の予約をタップします



「追加運転者を登録したい」をタップします



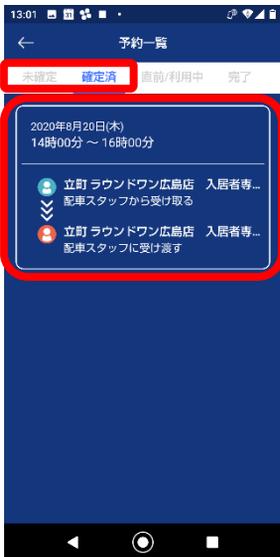
同乗する運転手の会員IDを記入して登録ボタンをタップします



この画面が表示されたら同乗者登録完了です

※運転手の交代の際にサポートセンターへの連絡は不要です。ただし車両の受取、返却は予約者のみとなります。

5 予約キャンセル



予約一覧ページから該当する予約（未確定、確定済）をタップして詳細を表示します



該当する予約詳細の下にある「予約をキャンセルする」をタップします



予約の申請を取り消しますか？と表示されるので「はい」をタップします



該当の予約がキャンセルされました



キャンセルした予約は予約一覧の取消済に反映されます

6 予約変更

予約時間の変更については変更をかけるタイミングによって変更方法が変わります。

<利用1時間以上前の予約変更>

ご利用1時間前の変更については一旦キャンセルをしようとして(参考)新規で予約を取り直してください
※車両の稼働状況により変更不可能の可能性もございます。ご了承ください。

<利用開始前1時間以降の予約変更>



<ご利用中の予約変更>



予約詳細ページの画面右下のチャットボタンをタップしてください
テキストチャットにて時間変更の希望をオペレーターに送ってください
※車両の稼働状況により変更不可の可能性もございます。ご了承ください。

7 利用開始

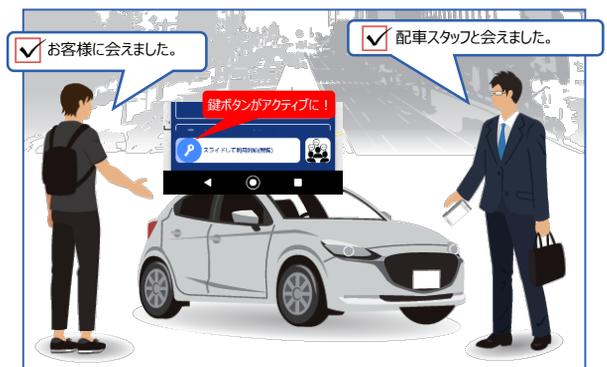


指定場所に車両と配車クルーが到着したらプッシュ通知にてお知らせいたします



配車スタッフと合流したら「配車スタッフと会えました」をタップして鍵マークを右にスライドすると利用開始できます

【車両の受渡・お預かり時の施錠/開錠】



お客様と配車クルー双方の立ち合い確認が取れ次第、鍵の施錠・解錠が可能となります

⑧ 利用中 物理キーの使い方

<物理キー>



- ・車載機キー（車載機に差し込む鍵）
- ・リモコンキー

<車載機>



利用中に施錠、解錠する場合は、グローブボックス内にある物理キーを「貸出」に回して取り出しご利用ください

利用終了前に必ずご確認ください



ルームライトが消灯していることをご確認ください

車内に忘れ物が無いかいま一度ご確認ください



車載機に物理キーが差し込まれていることを確認し「返却」にキーを回してください

9 利用終了

<返却時：車載機>



物理キーを返却位置にして、
アプリで車両の施錠を行ってください

<施錠時にエラーが表示された場合>

- ①エンジンを切る
- ②半ドアで無いかを確認する
- ③キーを返却位置にする

<返却時：アプリ>



配車スタッフと合流したら
「配車スタッフと会えました」にチェックを
入れて返却手続き開始します



配車スタッフと忘れ物の確認をして
鍵マークを右にスライドして利用終了

Q.いつでも予約できるようになったの？

当日ご利用でしたらご利用時間の90分前までに予約をお願いします。
翌日午前10時以前のご予約希望の場合は、前日17時までにお問い合わせください。

Q.予約の変更方法

予約時間の変更については変更をかけるタイミングによって変更方法が変わります。

■シェアカーご利用1時間以上前の変更

アプリから一度予約をキャンセルし、再度希望の時間を取り直してください。(P.3 予約キャンセル参照)

■シェアカーご利用1時間前以内～ご利用中(チャット開始後)

アプリのチャットからサポートセンターへ連絡し、時間の変更を行ってください。変更結果はチャット宛てに届きます。

※申請いただいた時間によっては予約変更不成立の可能性があります。

Q.発着場所の詳細や写真は見れないの？

発着場所の検索画面から発着場所名をタップしていただくと詳細や写真を確認することができます。

予約一覧の確定済みページからも発着場所の詳細や写真を確認することができます。

Q.予約の時間に間に合わないかも。少し遅れても大丈夫？

遅れそうな時点で必ずご連絡をお願いします。

Q.予約の時間に間に合わないかも。同乗者がシェアカー取りに行ってもいい？

車両の受渡しは予約者と配車クルーが対面でないとは出来ません。

必ず予約者本人が開始場所にお越しください。

Q.返却時間に間に合いません。

遅れる場合は分かった時点でチャットでご連絡ください。

Q.受渡場所に表示されているPマークは利用できる？

現状ではお客様にご利用いただく事はできません。

Q.自分で入れている予約を確認したい。

アプリ内左上のメニューバーをタッチし、予約一覧からご確認ください。

Q.チャットは利用何時間前に開始になるの？

ご利用開始前60分～ご利用終了までチャットが可能です。

Q.施錠、解錠は全部アプリですか？

アプリでの施錠、解錠は車両をお届け時とお預り時のみです。

シェアカーを駐車などで一時的に施錠、解錠する場合は車内に設置してあるリモコンキーをご利用ください

※施錠、解錠は一つの予約に一度しか行えず、配車クルーに出会わないと機能しません。

Q. IDってどこで確認出来るの？

アプリのホーム画面の左上の をタップしていただくと上部に表示されます。**8000100から始まる15桁の数字**です。



土日祝日のご利用について

9月より土日祝日もサービス提供しております。

現状ではご利用いただくスマートフォンアプリ（β版）は土日祝日の対応が出来かねます。

お手数ですが土日祝日のご予約、ご利用については従来通りのユーザー専用サイトから予約を行ってください。

※各種アプリのパスワードはスマートフォンアプリ（β版）のパスワードではありません

Skype、UBITEQ、gmailはもう使用しないから消してもいい？

土日祝日のご利用の可能性がございましたら、スマートフォンアプリ（β版）が改良されるのをお待ちください。

承諾期限切れキャンセルについて

予約確定はお客様自身にて行っていただきます。プッシュ通知やホーム画面に表示される予約確保の通知をご確認いただいて、必ず「予約を確定する」ボタンをタップしてください。

【自動キャンセルについて】

前日までの予約については、前日の23時59分までに確定ボタンをタップしてください。（24時までには操作を終了）

当日予約については、ご利用59分前までに確定ボタンをタップしてください。（60分前までに操作を終了）

テキストチャットには既読機能がついておりません。

時間変更などでサポートセンターから折り返しのチャットが30分以上が無い場合

お手数ですが[アプリトライアル専用ダイヤル「082-207-1442」](tel:082-207-1442)までご連絡ください。

予約について

災害、通信障害、車両トラブル等、サービス利用できなくなった場合には、予約のキャンセル・変更をお願いする事がございます。予めご了承ください。

通知について

プッシュ通知は、アプリを閉じた状態でのみ通知を受け取れます。

アプリ上で操作する項目が無い場合は、アプリ画面を閉じていただく事をお勧めいたします。