ENEOS
広島カーシェア

ご利用ガイド（個人）
通勤カーシェア

お問い合わせ

サポートセンター
082-207-1227
ご不明点があれば上記電話番号へ
お問い合わせください

受付時間
9:00～20:00
平日（土日祝日は除きます）

目　次

1. サービス概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 2

2. ご利用の流れ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 4

3. 変更／キャンセル規定　・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 11

4. 注意事項　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 16

5. よくあるご質問　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 18

サービス内容

**毎月定額で、ご勤務先付近・ご自宅付近の駐車場代金もコミコミの
おトクな通勤用のサービス**

ご利用条件

「通勤カーシェア」は、ENEOS広島カーシェアが実施している「3wayカーシェア」の一つとして
サービス提供しているため、利用可能な曜日/時間帯・駐車場に制限がございます。

ご利用資格

通勤カーシェアは以下条件に該当される方がご利用になれます。

☑ **原則、同一勤務先（広島市中心部）に恒常的に勤務される方**

注）ご利用されない場合は、原則キャンセル料が発生いたします。（若干数の無料キャンセル枠あり）

☑ **平日決められた時間の範囲で通勤される方**

注）上記時間を超えてご利用される場合は、別途都度利用料金をお支払いいただきます。

[往路]08:30までに都心駐車場に到着
[復路]18:00以降に都心駐車場を出発

☑ **原則、土/日/祝日がお休みの方（出勤されない方）**

注）通勤カーシェアは平日限定のサービスです。土/日/祝日にご利用される場合は、
「休日カーシェア」として都度利用料金をお支払いいただく必要がございます。

ご利用可能な駐車場

ご自宅付近(郊外)、ご勤務先付近(広島市中心部)の駐車場として、以下の駐車場をご利用いただけます。

注） 2020年10月現在の情報です。変更となる場合がございます。

ENEOS
広島カーシェア

ご利用の流れ

ご利用の流れ全体フロー

登　録	1.アプリダウンロード、ログイン	アプリのログイン方法
ご利用の流れ	予約	2.予約確認	予約の確認方法
	利用	3.利用開始	ご利用開始方法の詳細 返却方法の詳細
		4.利用中	ご利用中の注意事項
	返却	5.利用終了	返却方法の詳細
キャンセル/予約変更		6.予約変更（利用前）	予約の変更方法
		7.予約変更（利用中）	ご利用中の注意事項
		8.予約キャンセル	予約のキャンセル方法
		9.変更/キャンセル規定	予約のキャンセル方法

1. アプリダウンロード、ログイン

【アプリダウンロード】

【ENEOS広島カーシェア】
サービス利用開始のご案内
受信トレイ
15:43
To: 自分

テストユーザー様

いつも「ENEOS広島カーシェア」をご利用いただきありがとうございます。

会員ID：800010000001127

ご登録いただいた会員情報の確認を完了しました。
以下のリンク先からアプリをダウンロード後、サービスのご利用が可能です。

Android：https://play.google.com/store/
iOS: https://www.apple.com/jp/ios/app-store/

ご利用をお待ちしております。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。
ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

個人WEBで情報の登録や免許証画像のアップロードが完了し、承認されたら、登録したメールアドレスに「サービス利用開始のご案内」が届きます。

Android：
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eneos_carshare.android.carshareuser

iOS: https://itunes.apple.com/jp/app/id1525642763?mt=8

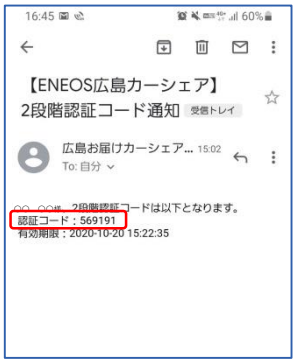
IOS QRコード　　Android QRコード

上記ＱＲコードからもストアへアクセスが可能です。

【ログイン】

ダウンロードしたアプリを開いて、登録したメールアドレスと設定したパスワードを入力してください。

ログイン後、登録したメールアドレスに6桁の認証コードが送信されます。
2段階認証画面にて、表示された6桁の数字を入力してください。



受信メールイメージ

6桁の認証コードには有効期限が設定されています。
有効期限を過ぎた場合はアプリに戻り、
もう一度受信するをタップし、認証コードを再発行してください。

通勤利用のお客様の予約はサポートセンターが行うため、
お客様ご自身による予約申請は不要です。

2. 予約確認

プリセット予約の確認

サポートセンターはお客様の通勤利用のために、以下の時間帯で車両を1.5か月分確保（プリセット予約）しております。
※ご契約いただいたタイミングによっては予約期間は前後します。

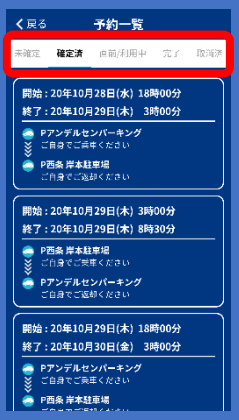
	予約時間
出　勤	03:00～08:30
退　勤	18:00～27:00

出勤/退勤の予約時間には時間枠を設けておりますが、すべての時間ご利用頂けるわけではありません。
目的地の駐車場に返却いただいた時点でご利用終了とみなします。
※通勤/退勤途中の立ち寄りは可能です。

予約確認方法

予約内容確認方法

アプリのホーム画面の左上のメニューをタップしていただくと、
各種メニュー一覧が表示されます。
表示されたメニューから予約一覧をタップしていただくと確定済みの
予約から利用終了した予約まですべての予約が確認出来ます。



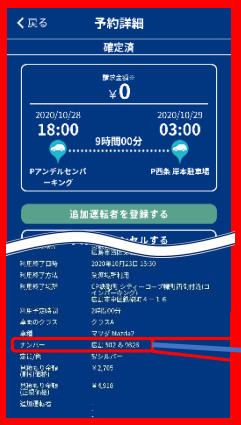
予約一覧

予約一覧には以下の4つの予約があり、画面上部の各タブをタップ
していただくことで該当する予約を確認出来ます。

- 確定済　…サポートセンターが確定した予約一覧が表示されます。
- 直前/利用中…利用1時間前から利用中の予約が表示されます。
- 完了　…ご利用終了した予約が表示されます。
- 取消済　…キャンセルした予約が表示されます。

3.出勤/退勤時の利用開始方法

ご利用前に必ずご確認ください



予約詳細

予約詳細にはご利用時間や予約ID、利用区分など様々な詳細が記載されています。

その中で必ずご確認いただきたいのは車両ナンバーです。
日中はENEOS広島カーシェアとして他のお客様にもご利用頂いている都合上、通勤カーシェアの車両が「通勤」と「退勤」で変更される可能性もあります。

車両のクラス	クラスA
車種	マツダ Mazda2
ナンバー	広島 502 み 9826
定員/色	5/シルバー
見積もり金額(割引価格)	￥2,705

※予約詳細拡大イメージ

ご利用開始

出勤/退勤で車両をご利用する際にはご自身で車両まで移動してください。
アプリのホーム画面に表示された利用開始前のガイダンスをタップしてください。
画面最下部に「スライドして利用開始」が表示されますので右にスライドしていただくと解錠となります。
その後、目的駐車場まで移動し、ご自身で返却手続きとなります。

※ご利用になる駐車場の出庫方法は駐車場ごとに異なります。
詳しくはアプリ内のステーション詳細をご確認ください

4. 利用中

ご利用中は物理キーで車両の施錠、解錠を実施していただきます。

【車を停めて社外へ出る場合】

① グローブボックス内にある車載器キーを
「貸出」に回して取り出します。
② リモコンキーで車のドアを施錠してください。
③ キーホルダーにつけたまま、2本のカギを持ち
出してください。

※物理キーとは車載機に差している車載器キー（車載器に差し込む鍵）とリモコンキーのセットの事を言います。

■車載器キー

■物理キーイメージ

【車に戻り、利用を再開する場合】

リモコンキーで車のドアを開錠してください。
※車載器キーは利用終了の際に、車載器に差し込み
「返却」へキーを回して頂く必要があります。

5.出勤/退勤時のご利用終了方法

ご利用終了

出勤/退勤で車両を返却する際には、アプリホーム画面に表示された利用中のガイダンスをタップして下さい。
画面最下部の「返却手続きを開始」をタップしていただくと、返却画面が表示されます。
車内に忘れ物が無いか確認していただき、右にスライドしていただくことで施錠完了となります。

施錠が出来ない場合などエラーが出る場合は以下を確認ください。
① エンジンは切れているか。
② 半ドアでは無いか。
③ 物理キーが返却位置になっているか。

ご返却前の注意事項

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今一度ご確認ください。

車載機に物理キーを差し込み「返却」に回してあるか確認ください。
※物理キーの持ち帰りにご注意ください。

ENEOS
広島カーシェア

予約変更
予約キャンセルについて

6.予約変更（利用前）

通勤利用の予約時間の変更が出来るのは以下の通りです。
それ以外の予約時間の変更は出来ませんので予めご了承ください。

出勤の場合　出勤時間の後倒し（8:30までの出勤を9:30などに遅らせること）

退勤の場合　退勤時間の前倒し（18:00からの退勤を17:00などに早めること）

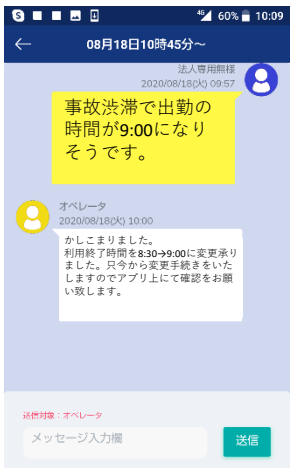
出勤時間の延長や退勤時間の早期開始を希望されるときは、変更希望メールにてサポートセンターへご連絡ください。
メール文面は利用ガイドとともにお送りしているものをご確認ください。
ご不明点についてはサポートセンターへご連絡ください。
サポートセンター連絡先　082-270-1227

※予約変更の受付は「出勤は7：30まで」「退勤はご利用開始希望時間の60分前」となります。
　ただし、車両の稼働状況により車両の確保が出来ない場合もございます。
※予約申請のタイミングにより金額が変わることがございます。
　詳しくはP. 14をご覧ください。

7.予約変更（利用中）

利用中、渋滞や急用で利用時間の変更を行いたい場合はアプリ内のチャットをご利用ください。
車両の予約状況によっては、ご希望に添えないことがございます。

予約詳細ページの画面右下のチャットボタンをタップ。
※オペレーターとのチャットはご利用60分前から立ち上がります。



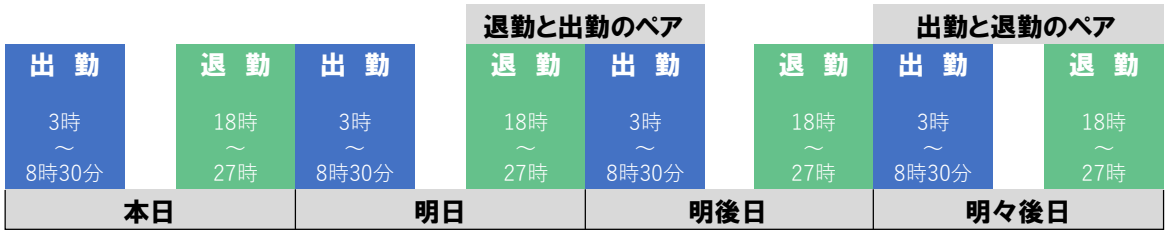
急な予約変更などは原則チャットにてご連絡をお願いします。
※変更が分かった時点でご連絡ください。
直前の変更は対応できないことがございます。

8.予約キャンセル

キャンセルの基本的な考え方

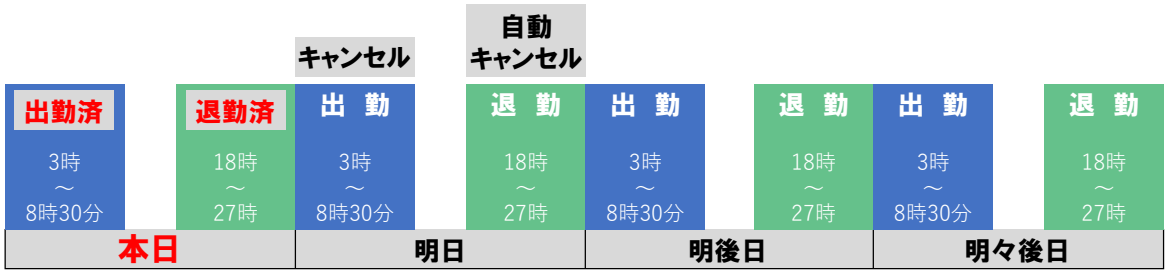
お客様のご都合で出勤/退勤をキャンセルすることが出来ますが、ルールが存在します。
キャンセルは必ず【出勤/退勤】もしくは【退勤/出勤】のペアで行う必要があります。
現状ではペアでのキャンセルのみとなっております。ご了承ください。
単独でのキャンセルについて組み合わせが不明瞭な場合は、サポートセンターからお客様にご連絡する場合がございます。

キャンセルはペアでの申請のみ対応いたします。



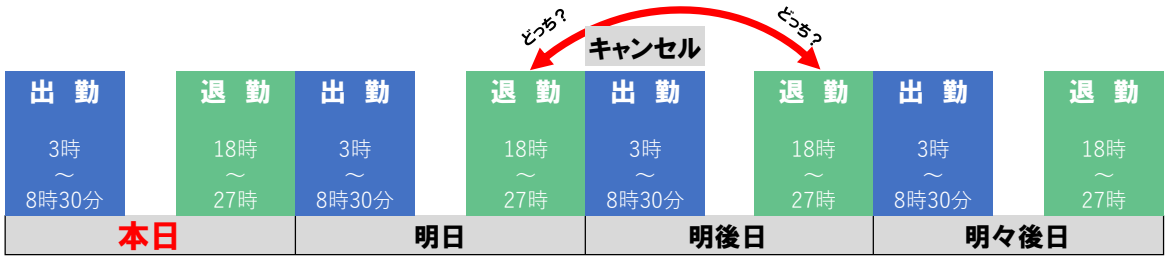
サポートセンター判断でキャンセルになるケース

片道のみキャンセルし、ペアとなる予約が明らかな場合はサポートセンター判断で自動的にキャンセルさせていただきます。
　例）明日の出勤を退勤後にキャンセルした場合、そのペアとなる明日の退勤がキャンセルとなります。



サポートセンターからご連絡を入れるケース

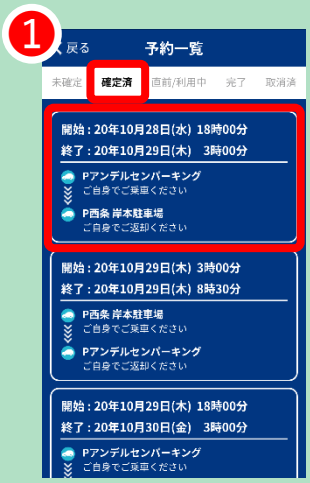
片道のみキャンセルし、前後のどちらのペアのキャンセルか不明瞭な場合、サポートセンターよりご連絡させていただきます。
例）数日前の出勤退勤のどちらかを片道でキャンセルした場合。



一度キャンセルした予約を再度登録したい場合は、サポートセンターまでご連絡ください。
サポートセンター連絡先 ： 082-207-1227

予約キャンセルはお客様自身で行っていただきます。
予約キャンセルの申請は原則「出勤の場合は7:30まで」「退勤の場合は17:00」までに行ってください。
キャンセルするタイミングによってはキャンセル料金が発生いたしますので、ご注意ください。
※キャンセルポリシーについてはP14をご確認ください。

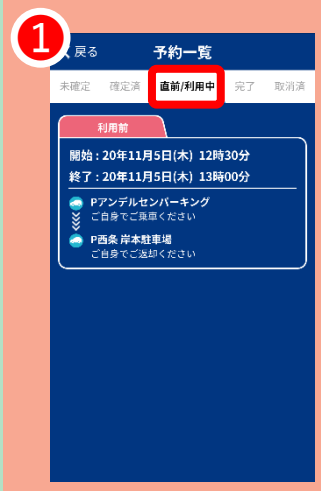
期限内のキャンセル



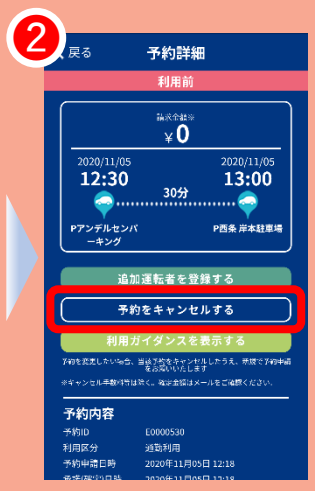
予約一覧ページから該当する予約(確定済)をタップして詳細を表示します。

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。

やむを得ず期限外(直前)にキャンセルする場合



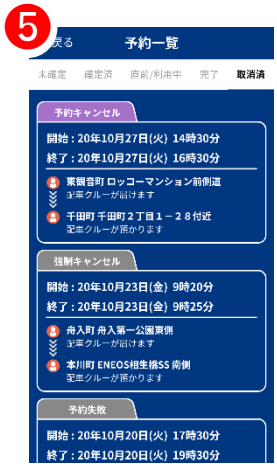
予約一覧ページから該当する予約(直前/利用中)をタップして詳細を表示します。



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。
また、キャンセル内容はメールでもお知らせいたします。

一度キャンセルした予約を再度登録したい場合は、サポートセンターまでご連絡ください。
サポートセンター連絡先 ： 082-207-1227

10.変更/キャンセル規定

		申請期限	手数料	延長料金
変更※1	出勤の後ろ倒し	07:30まで	申請期限内: 0円 申請期限後: 1,100円	15分あたり 239円
	退勤の前倒し	前倒し時刻の 60分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: 1,100円	
キャンセル※2	出勤・退勤ペア※3	07:30まで	申請期限前: 0円～1,100円※5 申請期限後: 550円～1,100円	-
	退勤・出勤ペア※4	17:00まで	申請期限前: 0円～1,100円※5 申請期限後: 550円～1,100円	-

注) キャンペーン期間中(~21年4月末)は、手数料・延長料金ともに半額になります
注) 終了予定時刻までキャンセルの連絡なく利用されなかった場合、1,100円～1,650円の手数料を頂戴致します。※6
※1 「変更」は、他のお客様のご利用か日に影響を及ぼすため、極力お控えください。
※2 出勤のみ・通勤のみのキャンセルはお受け致しかねます。
※3 「出勤・退勤ペア」とは、ご自宅付近の駐車場から利用開始する場合の出勤・退勤の往復を指します。
※4 「退勤・出勤ペア」とは、ご勤務先付近の駐車場から利用開始する場合の退勤・出勤の往復を指します。
※5 無料キャンセル枠[=①毎月6回(片道)分+3か月間ごとに6回(片道)分(有効期限3か月間)]の範囲内であれば無料です。無料キャンセル枠消化後は550円/片道の手数料がかかります。
※6 手数料は、片道分の無料キャンセル枠がある場合は1,100円、無料キャンセル枠消化後は1,650円です。

ENEOS
広島カーシェア

各種注意事項

各種注意事項（まとめ）

	注意事項	参照ページ
予約	予約はサポートセンターで一括して行います。 お客様からご予約いただく必要はございません。 ※毎月15日頃サポートセンターより来月の予約を一括して登録します。 一度キャンセルした予約を再度登録したい場合はサポートセンターまでご連絡ください。 サポートセンター連絡先　082-207-1227	（P. 6参照）
利用車両	**・必ず利用前に車両ナンバーをご確認ください。** ※日中はENEOS広島カーシェアとして他のお客様もご利用頂いている都合上通勤カーシェアの車両が「通勤」と「退勤」で変更される可能性もございます。	**（P.7 参照）**
利用開始前	利用終了予定時刻を超えて開始されていない場合は当該の予約は自動キャンセル、ペアとなる次の予約はサポートセンターにて自動キャンセルとさせていただきます。	（P. 14参照）
利用中	営業時間は8時～21時となります。 営業時間外の解錠・施錠トラブルは夜間コールセンターにて対応いたしますのでご連絡ください。	
利用終了前	忘れ物がないことを確認してください。 ルームライト等の消し忘れにご注意ください。 車載器に物理キーが差し込まれていて、「返却」に戻っているか確認してください。	（P. 8参照）
利用終了	アプリでの施錠の際にエラーが出る場合は、以下の3点をご確認ください。 ① エンジンが切れているか ② 半ドアではないか ③ 車載器キーが「返却」の位置になっているか **物理キーの持ち帰りにご注意ください。**	（P. 9参照）
予約キャンセル	予約キャンセルは必ず「出勤/退勤」もしくは「退勤/出勤」のペアで行って下さい。 ペアでは無く単独でキャンセルされた場合はサポートセンターより連絡をさせていただきます。	（P. 12参照）

ENEOS
広島カーシェア

よくあるお問い合わせ

よくあるお問い合わせ

通勤カーシェアとはなんですか？

お客様の自宅エリアと広島市都心エリア間の通勤にご利用いただくサービスです。
現在、自宅エリアは東広島市西条エリアのみとなっております。

通勤以外にも使えますか？

「都度利用カーシェア」にお申し込みいただければ、通勤以外の利用も可能です。
ただし、車両は通勤車両と異なる可能性があります。

通勤カーシェアの車両に私物を乗せたままでもいいですか？

通勤以外の時間帯はENEOS広島カーシェアで他のお客様が使用されていることがあります。
私物をそのまま載せたままにすることは出来ません。

渋滞で終了時刻に返却できません。どうすればいいですか？

アプリ内チャットにて予想到着時間をご連絡ください。利用中の予約変更として対応させていただきます。

退勤する時に夕飯を買いにスーパーに行ってもいいですか？

出勤/退勤に関わらず予約時間内（通勤03:00～08:30 退勤18:00～27:00）であれば、コンビニやスーパーに立ち寄っていただいてもかまいません。
しかしアプリでの施錠/解錠は1度の予約で1回しか出来ませんので、車外へ出るときなどはグローブボックス内の物理キーをご利用ください。

物理キーとは何ですか？

物理キーとはグローブボックス内に設置されている車載器に差し込まれている鍵と車自体のカギのセットを言います。

家に帰った後急に熱が出て明日の朝の予約をキャンセルしました。車はどうすればいいですか？

車両はそのままにしておいていただいて構いません。
しかし、翌日の退勤もペアでキャンセルをお願いします。

よくあるお問い合わせ

明日の夜に会食の予定があり、退勤をキャンセルしたいのだが大丈夫？

キャンセルしていただければ大丈夫です。
その際は翌日の出勤もキャンセルをお願いします。

急遽早出になっていつもより1時間早く出勤したいんだけど大丈夫ですか？

出勤の予約時間は3時から8時30分となっておりますので、時間内でしたらご利用可能です。

仕事が全然終わらなくて深夜の帰宅になりそうです。

退勤の予約時間は18時から27時となっておりますので、時間内でしたらご利用可能です。