

## ご利用ガイド

お問い合わせ

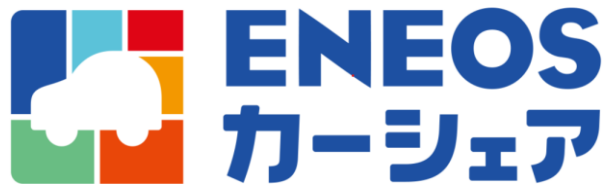
サポートセンター  
082-207-1227

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

8:00~21:00

1. サービス概要	.....P3
2. ご利用の流れ	.....P6
3. 変更／キャンセル規定	.....P17
4. 注意事項	.....P20
5. よくあるご質問	.....P22



## サービス概要

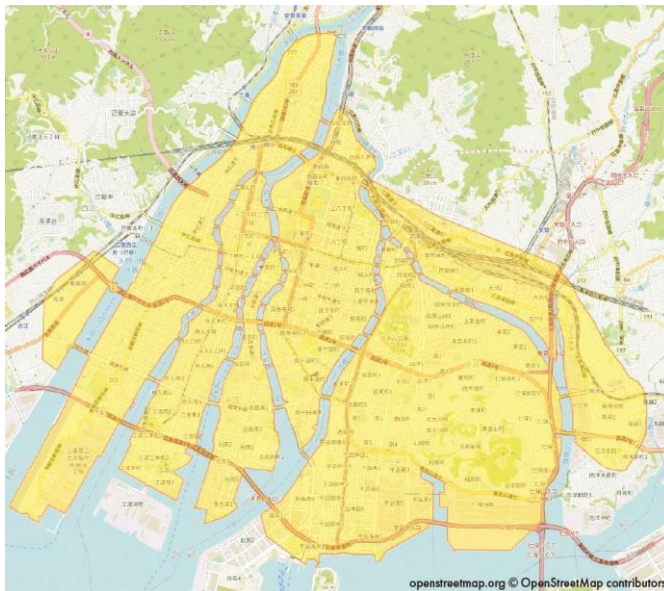


## サービス内容

お客様お近くの発着場所に車両をお届け/ お預かりする、  
広島市中心部限定のデリバリー型カーシェアサービス。

## 配車エリア

広島市内を中心に200か所以上の発着場所をご利用になれます。



2020年10月時点の配車エリア

## サービス提供時間

- 【営業時間】 8:00～21:00<sup>※1</sup>
- 【予約受付】 24時間受付<sup>※2</sup>
- 【予約確定】 9:00～18:00
- 【予約期限】 利用開始の90分前まで<sup>※3</sup>

※1 年末年始等、一部除外させて頂く日があります。

※2 車両・配車クルーの状況を踏まえた、予約成立可否のご連絡時間です。

※3 午前10時前に利用開始する場合は、前営業日17時までに予約申請する必要があります。

## 提供車種

各種コンパクトカーをご用意しています。

- マツダ MAZDA2
- 日産 NOTE
- スズキ スイフト 等

## スマホひとつでカンタン予約、ラクラク施錠解錠

### 基本的なご利用の流れ：デリバリー利用



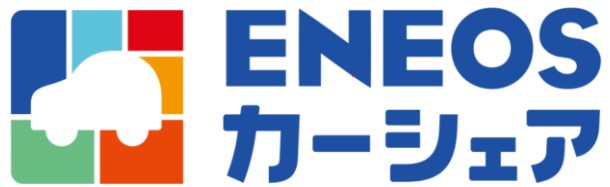
デリバリー利用以外にも、お客様のニーズに合わせて、発着場所をカスタマイズ可能

### 🅒 コインパーキング返却



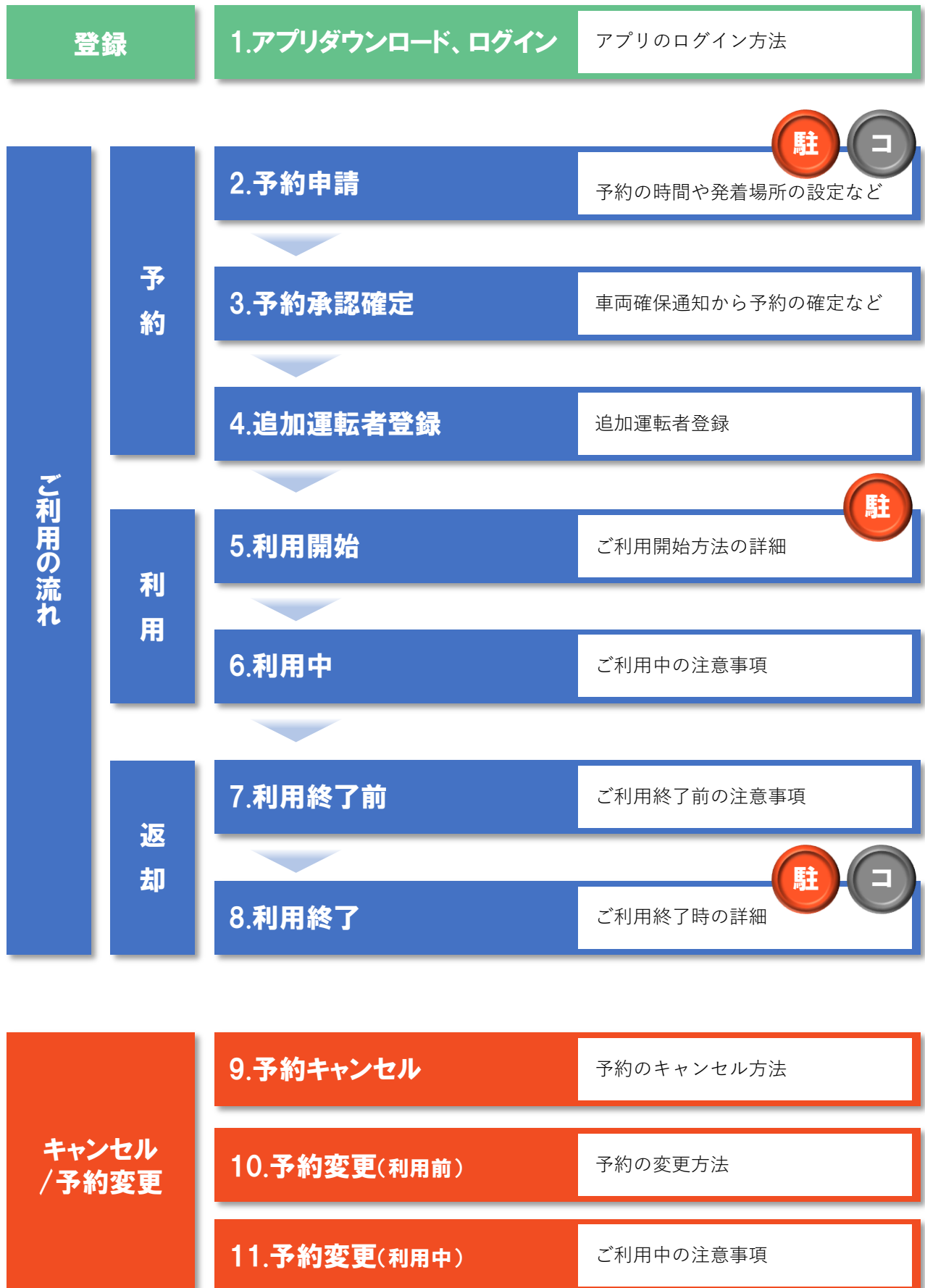
### 🅓 指定駐車場発着





## ご利用の流れ





# 1. アプリ登録ダウンロード、ログイン

会員向け登録サイトにて個人情報、運転免許証の登録が完了し、事務局より承認されたら、以下のメールがおお客様の登録したメールアドレスにアプリのダウンロード用のURLが届きます。

## 【アプリダウンロード】



Android :

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eneos\\_carshare.android.carshareuser](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



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。

上記QRコードからもストアへアクセスが可能です。

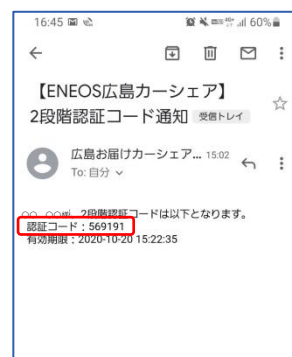
## 【ログイン】



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承認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ございます。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て認証コードを再発行してください。



## 2. 予約申請

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。

翌日9時15分よりご利用される際には前営業日の17時までに予約申請が必要です。

ホーム画面詳細

### ① 開始、終了日時選択

ご利用希望の日時をスクロールしながら決定、同じ要領で終了日の日時を決定します。



### ② 開始、終了場所選択

利用開始・終了場所を設定します。  
発着場所の表示は以下の3パターンがあります。

#### ・マップから選択



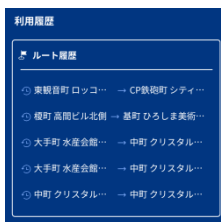
マップ上のアイコン（📍）をタップすると自動的に利用開始場所、利用終了場所に反映されます。

#### ・テキスト検索



利用開始・終了場所をタップしていただくとご利用履歴とテキストボックスが表示されます。  
テキストボックスにキーワードを入力し、発着場所を設定できます。

#### ・ご利用履歴

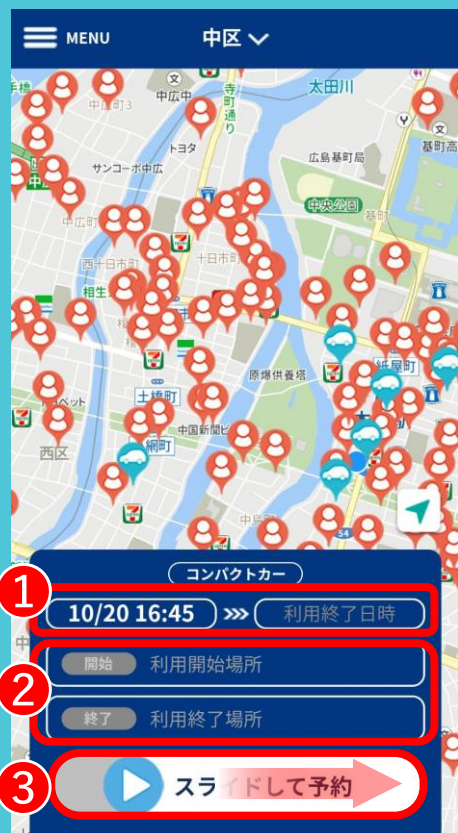


利用開始・終了場所をタップしていただくとご利用履歴が表示されます。  
よく使用する発着場所などがすぐに表示されます。

### ③ スライドして予約

希望日時、利用開始・終了場所が決定したら、画面最下部にある「スライドして予約」のスライダーを右にスライドして予約送信完了です。

※この時点で予約は確定していません。  
※全ての項目が入力されていないとスライドができません。  
ご注意ください。



## 2. 予約申請

### 予約確認方法



ホーム画面左上の「MENU」をタップするとメニューが表示されます。

「予約一覧」より、「未確定(申請中)」「確定済」「直前/利用中」「完了」「取消済」のタブを選択すると、予約の一覧を確認することが出来ます。

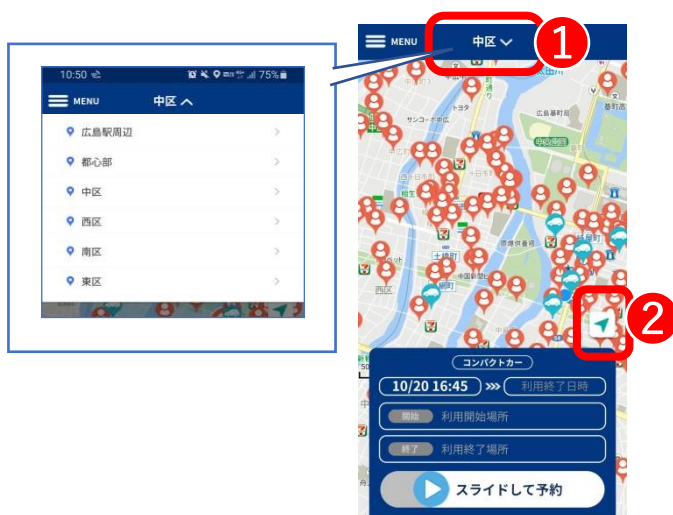
### 【操作補足】

#### ① エリア選択

原則、帰社所在地付近のエリアが表示されますが、タップして表示エリアを変更することが出来ます。

#### ② 現在地へ移動

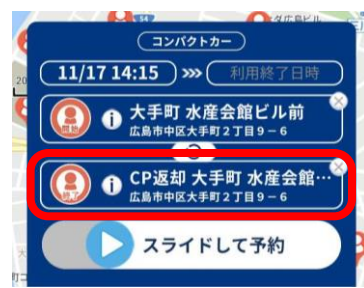
タップすると現在地に移動し近隣の発着ポイントを表示する事が出来ます。




### コインパーキング返却、予約申請方法と注意点

利用開始場所を選択した後に、利用終了場所をタップしてテキスト検索で「CP返却(ステーション名)」と入力していただくと、該当するステーションが表示されますので、タップして利用終了場所を決定してください。

※「CP返却(ステーション名)」のついているステーションについてはコインパーキング返却専用となりますのでご利用開始場所としてご利用いただけません。ご注意ください。



### 駐 駐車場発着、予約申請方法と注意点

マップ上の  アイコンは本サービスの契約駐車場です。発着場所としてご利用いただけます。契約駐車場には平面駐車場と機械式の駐車場がございます。出庫の方法は駐車場ごとに異なります。アプリ内のステーション詳細にてご確認ください。

※駐車場発着を選択された場合は、ご利用開始場所・終了場所は同一のステーションを選択してください。



### 3. 予約承認確定

**予約結果がメール、プッシュ通知で通知されても予約は確定していません。  
通知内容を確認後、お客様ご自身で予約を確定していただく必要があります。**

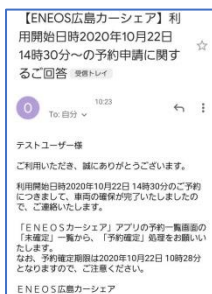
#### 予約確定通知



#### 予約取下げ通知



#### メール本文



アプリを立ち上げ、ホーム画面の通知、もしくはメニュー内予約一覧の確定済をタップしていただくと確定した予約が表示されます。

予約申請後、車両・配車クルーの確保が確認出来次第、お客様の登録されているメールアドレスとご利用中のデバイスに通知が届きます。確認出来次第アプリを起動していただき、予約確保通知の場合は確定処理を行ってください。  
予約の確保が出来ていない場合はお手数ですが、再度時間を変更の上申請をお願いします。

#### 予約詳細

##### 承諾待ち

1 請求金額※  
¥2,200

2 2020/10/28 13:00 ~ 2020/10/28 15:00  
2時間00分  
Pアンデルセンパーク ENEOS駐車場

3 承諾回答期限 2020年10月27日 23:59

4 予約を確定する

予約をキャンセルする

キャンセルポリシーのご案内

※キャンセル手数料等は除く。確定金額はメールをご確認ください。

#### 予約内容

予約ID E2700620  
利用区間 都心利用

#### 1 お見積り金額

ご利用時間、お届け方法を元に算出した概算の金額が表示されます。時間延長や走行距離によって金額は変更します。

#### 2 ご利用詳細

予約申請時に入力したご利用日時、発着場所が表示されます。

#### 3 ご承諾回答期限

予約の確定には回答期限があります。予約の確定をする際にご注意ください。「予約を確定する」をタップせずにそのままにしておくと、自動キャンセルとなる場合がありますのでお気を付けください。※詳細は次のページをご覧ください。

#### 4 予約を確定する

予約内容に間違いが無ければ「予約を確定する」をタップしていただき予約を確定させてください。



この画面が表示されたら予約確定です。

※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分以上待って通知が無い場合はアプリの再起動を行ってください。

## ⚠️⚠️⚠️ ご注意ください! ⚠️⚠️⚠️

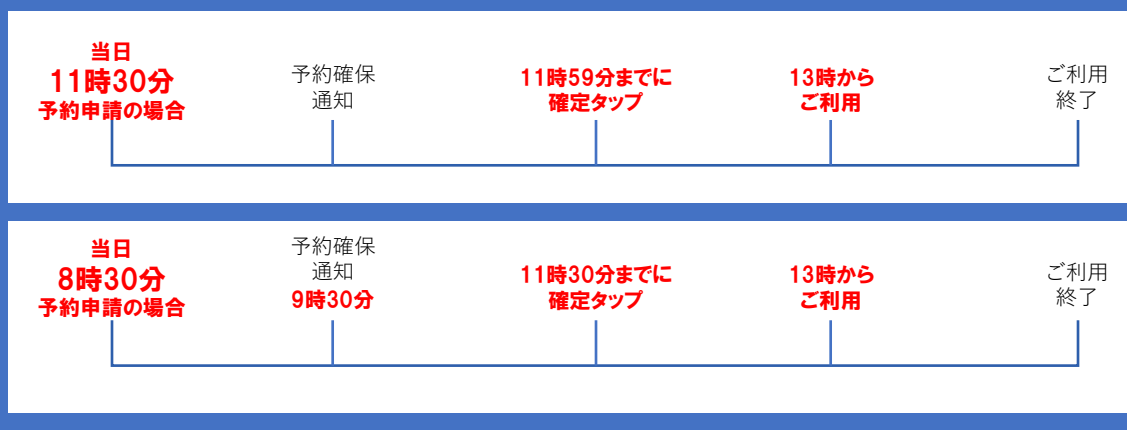
お客様の【予約を確定する】ボタンのタップで予約確定となります。

「当日予約」「前日17時までの予約」「2日以上前の予約」で  
自動キャンセルになるタイミングが変わりますのでご注意ください。

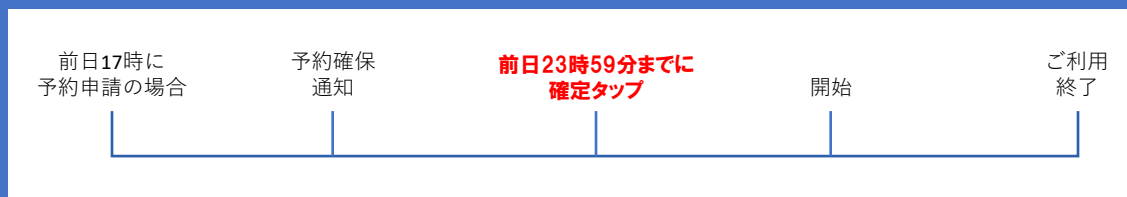
「予約を確定する」ボタンをタップされない場合、自動キャンセルとなりますのでご注意ください。

## ⚠️⚠️⚠️ 自動キャンセルとなるタイミング ⚠️⚠️⚠️

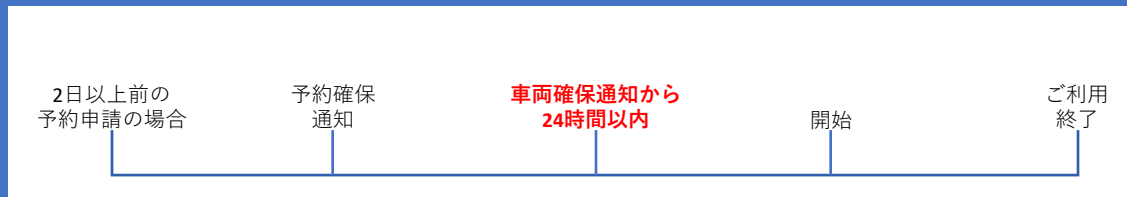
**当日予約** ご利用開始61分前まで  
もしくは予約確保通知から120分以内 **の早い方**



**前日17時までの予約** 前日の23時59分まで



**数日前予約** 車両確保通知から24時間



**※自動キャンセルになるタイミングは  
車両確保通知のメールにも記載され  
ておりますので、  
メール本文でもご確認いただけます。**

テストユーザー様

ご利用いただき、誠にありがとうございます。

利用開始日時2020年10月22日 14時30分のご予約  
につきまして、車両の確保が完了いたしましたので、  
ご連絡いたします。

「ENEOSカーシェア」アプリの予約一覧画面の  
「未確定」一覧から、「予約確定」処理をお願い  
いたします。

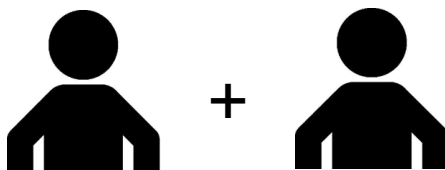
なお、予約確定期限は2020年10月22日 10時28分  
となりますので、ご注意ください。

ENEOS 広島カーシェア

## 4. 追加運転者登録

### 追加運転者登録とは・・・

予約申請いただいたお客様が運転を交代する場合に追加で運転者を登録することを言います。



予約運転者(会員)

追加運転者(会員)

※ENEOSカーシェアの車両を運転できるのは会員IDをお持ちのお客様のみです。

また、予約申請者以外のお客様の運転については追加運転者登録が必要です。

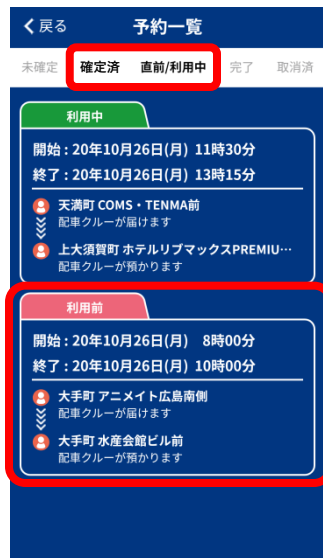
同乗して運転を交代する可能性がある場合は、必ず追加運転者登録を行ってください。

追加運転者登録が可能なのは「**確定済**」・「**利用前**」だけです。利用中の申請は出来ませんのでご注意ください。

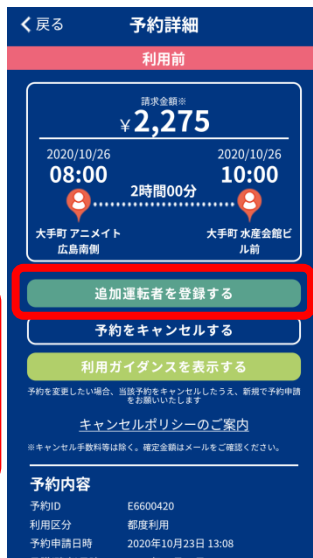
**車両の引き取り、返却は申請者のデバイスでの解錠施錠となる為、必ずご本人が行う必要があります。**

登録していない同乗者が運転を交代することはできませんのでご注意ください。

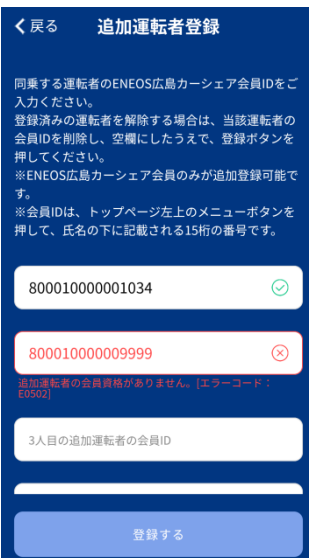
運転者の交代の際にサポートセンターへご連絡いただく必要はございません。



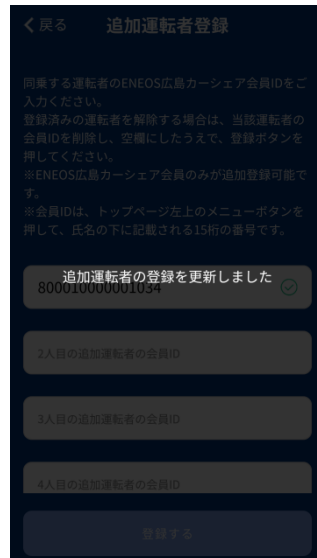
予約一覧の確定済から、該当の予約をタップします。



「追加運転者を登録する」をタップします。



同乗する運転者の会員IDを入力して登録ボタンをタップします。



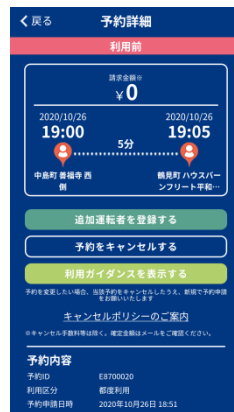
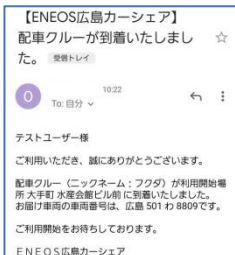
この画面が表示されたら同乗者登録完了です。

**※追加運転者登録は「確定済」「利用前」からしか出来ません。利用中の追加運転者登録は出来ませんのでご了承ください。**

## 5. 利用開始



指定場所に車両と配車クルーが到着したら登録されているメールアドレスとプッシュ通知でお知らせが届きます。

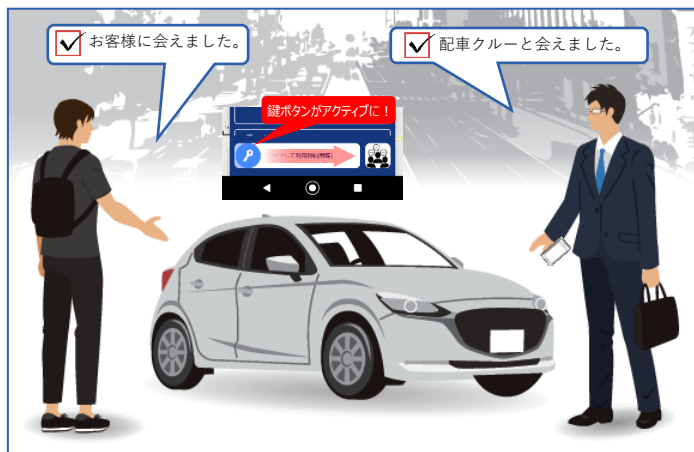


配車場所には他の配送などの車両はもちろん、他のお客様が返却や利用開始で使用している場合もございます。あらかじめ予約詳細をタップした後、下にスライドさせて「予約ID」「車番」を確認しておくことスムーズに合流することが出来ます。



配車クルーと合流したら「配車クルーと会えました」をタップして鍵マークを右にスライドして利用開始！

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



※施錠可能時間は利用開始予定時刻の前後15分となります。  
※利用開始時間が施錠可能時間外になる場合は、チャットにてご連絡をお願いします。

### 駐

#### 駐車場発着、利用開始

ご利用開始時間になりましたら該当する駐車場にて出庫手続きを行ってください。

※駐車場により出庫のルールは異なります。

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。

例：立町ラウンドワン広島駐車場の場合

出庫時「ENEOSの〇〇〇〇（車番）」と伝えてください。

※車番は予約詳細に記載されています。

ご乗車前に車番の確認をお願いします。

## 6. 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。

### 【車を停めて車外へ出る場合】

- 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。

※物理キーとは車載器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



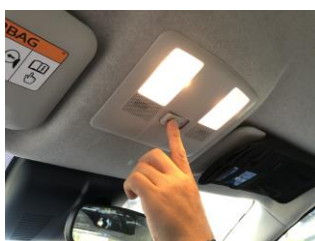
### 【車に戻り、利用を再開する場合】

- 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。

### ■物理キーイメージ



## 7. 利用終了前



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。

## 8. 利用終了



配車クルーと合流したら「配車クルーと会えました」にチェックを入れて返却手続き開始します。



配車クルー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します。

エラーが出た場合

【ご確認ください】

- ① エンジンは停止しているか。
- 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。



### コ

#### コインパーキング返却、利用終了方法と注意点

利用終了時は予約時に申請いただいた「CP+（ステーション名）」にご返却ください。申請したステーションから徒歩5分以内の「リパーク」及び「タイムズ」にご返却をお願いします。リパーク、タイムズ以外のご利用は現在行っておりませんのでご注意ください。

施錠はサポートセンターが、遠隔操作で行います。入庫後、アプリ内チャットにてご連絡をお願いします。

※ご注意

- ① サポートセンターが遠隔施錠を完了するまで、車両から離れないでください。
- ② 駐車券を発券するタイプの駐車場の場合、駐車券は必ず運転席側のサンバイザーに入れて返却をお願いします。



チャットイメージ



駐車券はサンバイザーに

### 駐

#### 駐車場発着、利用終了方法と注意点

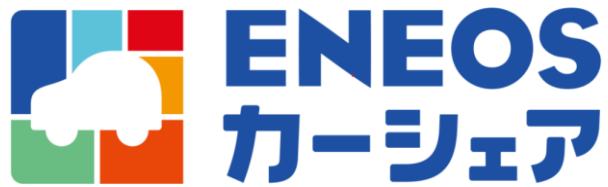
利用開始場所と同じ駐車場にお戻りになりましたら、出庫時と同じ方法でご返却をお願いします。通常の返却手続きを行い、物理キーを返却位置にしてアプリで車両の施錠を行ってください。

- ※施錠可能時間は利用終了予定時刻の前後15分となります。
- ※返却時間が施錠可能時間外になる場合は、チャットにてご連絡をお願いします。



チャットイメージ



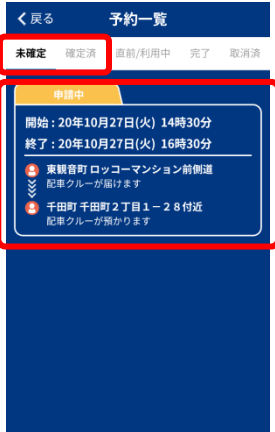


予約変更  
予約キャンセルについて



## 9. 予約キャンセル

予約キャンセルはお客様自身で行っていただきます。  
 「申請中」「承諾待ち」「確定済」「利用開始60分前～」の大きく分けて4つのタイミングがあります。  
 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P19をご確認ください。



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。



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。



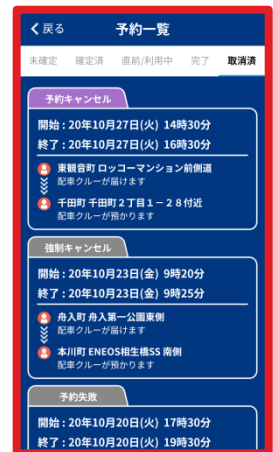
予約の申請を取り消しますか？と表示されるので「はい」をタップします。



該当の予約がキャンセルされました。



### 各種予約キャンセル画面



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。

## 10. 予約変更(利用前)

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90分以前の予約変更

- ・ご利用90分以上前の変更は、一旦キャンセルをしたうえで新規予約を取り直してください。
- ・予約申請が90分前までに完了しなかった場合予約申請を受理できませんのでご注意ください。

※予約申請の最短受付はご利用の90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。

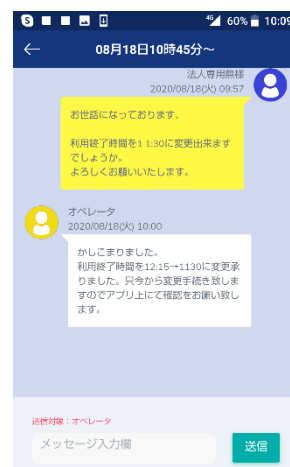
詳しくはP. 19をご覧ください。

## 11. 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。  
車両や配車クルーの手配状況によってはご希望に添えない場合がございます。



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基本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場合がございます。

## 【都度利用】変更/キャンセル規定

		申請期限	手数料	申請方法手順	
変更	開始時刻 <sup>※1</sup>	前倒し	希望前倒し時刻の 90分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: - (対応不可)	P17参照
		後ろ倒し	予約した開始時刻の 90分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: - (対応不可)	P17参照
	終了時刻 <sup>※2</sup>	前倒し	希望前倒し時刻の 60分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: - (対応不可)	P17参照
		後ろ倒し	予約した終了時刻の 60分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: 1,100円	P17参照
キャンセル		開始時刻の 60分前まで	申請期限前: 0円 申請期限後: 見積金額の50%	P18参照	

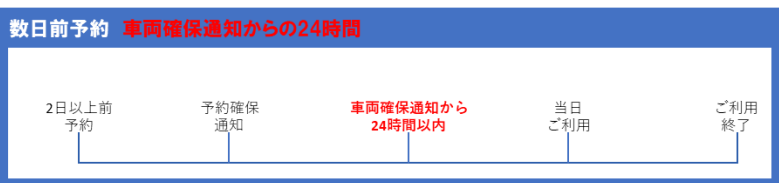
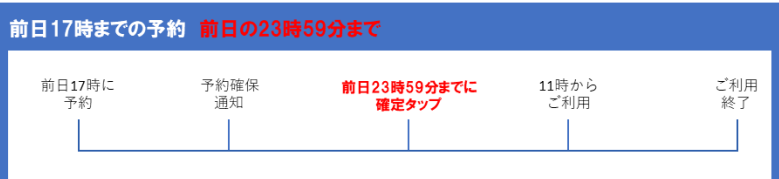
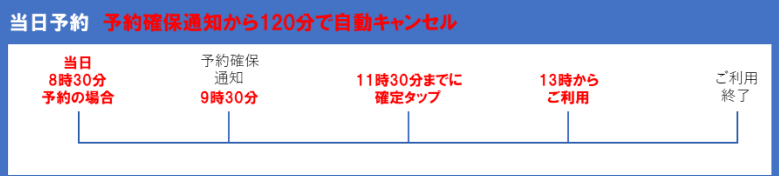
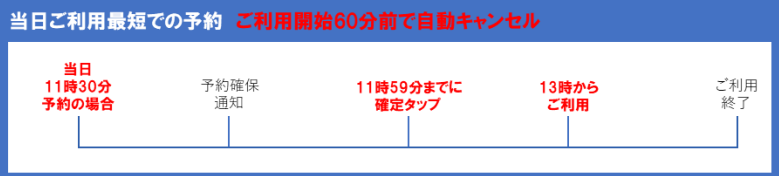
注) キャンペーン期間中(~21年4月末)は、変更/キャンセル手数料も半額になります。

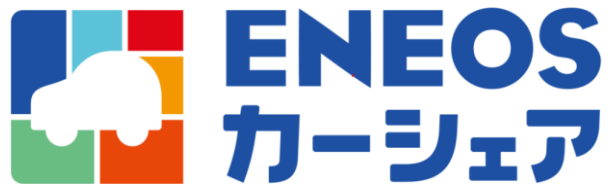
注) 終了予定時刻までキャンセルの連絡もなく利用されなかった場合は、見積金額の100%の手数を頂戴いたします。

※1 開始時刻の変更は、現行システムでは利用開始前に【予約のキャンセル/再予約】で実施していただく必要がございます。そのため、当初予約時の見積料金から変更になることがあります。

※2 終了時刻の変更は、利用開始前に【予約のキャンセル/再予約】で実施することもできます。ただしその場合、当初予約時の見積料金から変更になることがあります。

### 自動キャンセルとなるタイミング





## 各種注意事項



## 各種注意事項(まとめ)

	注意事項	参照ページ
予約申請について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日のご予約は利用開始の<b>90分前まで</b>に申請を行ってください。</li> <li>・翌日9時15分以前からご利用する場合は<b>前営業日の17時まで</b>に予約申請を行ってください。</li> <li>・予約申請しただけでは予約は確定していません。</li> <li>・車両確保通知を確認して<b>確定ボタンを押して予約が完了</b>となります。</li> <li>・ご利用の最短時間は120分となっております。</li> </ul>	<p>(P. 8参照)</p> <p>(P. 8~9参照)</p> <p>(P. 10参照)</p>
予約確定について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>予約の確定には回答期限があります。</b></li> </ul>	(P. 11参照)
同乗者登録について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>追加運転者登録は予約確定済、利用前の予約状態</b>からしか申請出来ません。</li> <li>・ 直前/利用中での追加運転者登録は出来ませんのでご了承ください。</li> <li>・ 運転を交代できる同乗者は、事前登録頂いた会員IDをお持ちの方に限ります。</li> <li>・ 会員IDをお持ちでない方は同乗は出来ませんが運転は出来ません。</li> <li>・ 運転者が変わる際のサポートセンターへの連絡は不要です。</li> <li>・ ご利用中に同乗者登録をされている方への運転者の変更は出来ませんが、<b>開始・返却の際には予約申請者のお客様が必ずお立会いください。</b></li> </ul>	<p>(P. 12参照)</p> <p>(P. 12参照)</p>
利用開始について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 解錠可能時間は予約開始時間の前後15分です。</li> <li>・ お客様と配車クルー双方の立ち合い確認が取れたところで、鍵の施錠・解錠が可能となります。</li> <li>・ <b>予約申請の最短受付はご利用開始の90分前</b>となります。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。ご了承ください。</li> </ul>	<p>(P. 13参照)</p> <p>(P. 13参照)</p> <p>(P. 8参照)</p>
利用終了前について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 忘れ物がないことを確認してください。</li> <li>・ ルームライト等の消し忘れにご注意ください。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<p>(P. 14参照)</p> <p>(P. 14参照)</p> <p>(P. 14参照)</p>
利用終了について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① <b>エンジンが切れているか</b></li> <li>② <b>半ドアではないか</b></li> <li>③ <b>車載器キーが「返却」の位置になっているか</b></li> </ol> </li> </ul>	(P. 14参照)

## よくあるお問い合わせ

### 予約申請について



予約申請期限は、何分前までですか？

利用開始の90分前までです。  
ただし、午前10時までに利用開始する場合は、前営業日17時までに予約申請していただく必要があります。



予約申請に対する回答を当日中に得るためには、何時までに申請する必要がありますか？

17時までに予約申請していただければ、同日18時までにご返答致します。



予約申請はいつでも可能ですか？

申請は24時間受け付けておりますが、回答時間は09:00～18:00の間となっております。



予約申請後、どのタイミングで予約確定となりますか？

当社から予約対応可能の返答を受領しただけでは、予約は確定しておりません。  
予約申請に対する回答通知を受領後に、ユーザー様にて「承諾」をしていただきます。



最低何時間から予約できますか？

最短2時間から予約いただけます。



### 予約確定について



申請しただけで予約できますか？

予約申請しただけでは予約は確定しません。  
予約申請後プッシュ通知、メールにて車両確保の通知が来ますのでアプリ内で予約を確定していただく必要があります。



## よくあるお問い合わせ

### 同乗者登録について



予約した人と別の人が運転できますか？

予約時に追加運転者登録をしていただければ、別の方でも運転可能です。  
なお、追加運転者はENEOSカーシェア会員登録済みの方限定となります。



### 利用開始について



予約した人と別の人が運転できますか？

予約時に追加運転者登録をしていただければ、別の方でも運転可能です。  
なお、追加運転者はENEOSカーシェア会員登録済みの方限定となります。



追加運転者登録はいつでも出来ますか？

追加運転者登録はご利用前までしか出来ませんのでご注意ください。



いつでもアプリで施錠、解錠できますか？

出来ません。アプリでの施錠、解錠は利用開始時と利用終了時の2回のみです。  
車外へ出る際に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シェアカー自体の鍵のセットを言います。





## よくあるお問い合わせ

### 予約変更/キャンセルについて



利用終了時間の変更はできますか

<前倒しの場合>可能です。前倒し希望時間の60分前までにアプリのチャット機能で変更のご連絡をお願いします。  
 <後ろ倒しの場合>可能です。アプリのチャット機能で変更のご連絡をお願いします。  
 なお、利用終了予定時刻の60分前を過ぎると、変更手数料が発生いたしますので、できるだけ早いご連絡をお待ちしております。



終了場所・利用方法(コインP返却)を変更するには、いつまでに連絡する必要がありますか

終了時刻の1時間前までにアプリのチャットからご連絡ください。



キャンセルは、何時までに連絡する必要がありますか？

キャンセルは、終了時刻まで受け付けております。  
 ただし、開始時刻の60分前を過ぎると、お見積金額の50%の手数料としていただきます。



### コインパーキング返却について



CPとはなんですか

CPはコインパーキングの略称です。  
 返却時のみコインパーキング利用のサービスを提供させていただいております。  
 コインパーキング返却を行うときに選択いただけます。



どのコインパーキングが使えるんですか

返却時のみコインパーキング利用のサービスを提供させていただいております。  
 ご指定いただいた返却場所付近の駐車場のタイムズおよびリパークの駐車場に返却可能です。  
 利用方法につきましては、P. 9及びP. 15をご覧ください。

