

よくあるお問い合わせ

Q パスワードの新規登録ができない。(登録するとエラーになる)

A 会員情報の反映に約1日お時間を要しております。
大変恐れ入りますが、ご入会翌日の午後以降に新規パスワードのご登録をお願いします。

Q パスワードを忘れました。

A メールアドレスをご登録している場合は[こちら](#)よりパスワードの再設定を行えます。
メールアドレスをご登録されていないお客様は全国いずれかのリッチモンドホテルズまでお問い合わせください。
※お問い合わせいただいた際は、会員番号とご登録いただきました会員情報にてご本人様の確認をさせていただいた後、パスワードをお伝えさせていただきます。

Q

登録した会員の登録情報を変更したいのですが。

A

マイページの「お客様情報の確認・変更」ページにてご変更できます。

[手順] リッチモンドホテルズの公式ホームページ (<http://richmondhotel.jp/>) 内にて下記の操作をお願いします。

- ① 「ご宿泊予約」内「会員予約」にていずれかのリッチモンドホテルを選択します。

The screenshot shows a navigation bar with three main sections: 'ご宿泊予約 Reservation', 'リッチモンド会員予約', and '一般WEB予約'. The 'リッチモンド会員予約' section is circled in red and contains a dropdown menu for 'リッチモンドホテル札幌' and a '検索' button. The other sections also have dropdown menus and search buttons.

- ② 会員番号とパスワードを入れて、ログインします。

The screenshot shows the '会員情報トップ' page. It includes a message about reservation confirmation, a '会員のお客様' section with instructions to log in, and a login form with fields for '会員番号' and 'パスワード', and a 'ログインして確認' button.

- ③ 画面右上の「マイページ」より「お客様情報の確認・変更」を選択します。

The screenshot shows the '会員メニュー' (Member Menu) with options: 'ご予約の確認・変更・取消', 'パスワード変更', and 'お客様情報の確認・変更'. The 'お客様情報の確認・変更' option is highlighted with a red box. Below the menu is the text 'お名前が違う場合は再ログイン'.

- ④ 現在のお客様情報入力画面が表示されるのでお客様情報の変更ボタンを選択します。

携帯電話番号	
メールアドレス(パソコン)	
メールアドレス(携帯)	
会社名(カナ)	
メルマガ受信希望	
サンキューメール受信希望	

- ⑤ 変更内容をご入力いただきまして確認ボタンを押します。

- ⑥ 内容をご確認後に変更完了ボタンを押して完了となります。

Q

会員カードを紛失しました。再発行はできますか？

A

お近くのリッチモンドホテルまたは提携ホテルのフロントにて、無料で再発行のお手続きを致します。また、有効期限内のポイントにつきましては紛失時と同様のポイント数で再発行させていただきます。

公式 HP の会員予約につきましては会員カードがなくてもご予約いただけます。

会員番号がご不明の場合はホテルまでご連絡をいただき、ご本人様確認後にお客様の会員番号をお伝えいたします。その後、会員ページからご予約をしていただき、ご宿泊の当日にフロントにてカードの再発行をお申し付けくださいませ。

Q

リッチモンドポイントの有効期限を知りたいのですが。

A

最終ご利用日から2年間でございます。ご宿泊毎に更新されてまいります。

※有効期限を過ぎたポイントは、自動的に失効となりますのでご注意ください。

Q

リッチモンドポイントを使いたいのですが。

A

リッチモンドポイントは1pt=1円分として5,000pt以上から100pt単位でご利用いただけます。ポイントの保有数が5,000ptに満たない場合や5,000pt未満でのご利用はできませんのでご了承下さいませ。

また、5,000pt貯めていただきますとフロントにて宿泊ご優待券と交換いただけます。その他、詳細につきましてはリッチモンドホテルズ公式ホームページ内

「リッチモンドクラブのご案内」(<http://richmondhotel.jp/club/>)をご確認ください。