

システムの流れと管理者の対応

FC加盟店



カースク加盟店サポート

TEL.050-3555-8432

E-mail : info@ocean-j.com

対応時間 月～金 10:00～18:00 ※祝日は除く

ユーザーが車両を借りるまで --- P.03

システムの流れ --- P.05

管理者の対応

車両予約 --- P.08

車両貸渡 --- P.15

契約更新 --- P.19

車両返却 --- P.20

ユーザーが 車両を借りるまで

本会員になったユーザーが車両を借りるまでの解説です。

ユーザーの会員仮登録から本会員になるまでの対応はカーズ事務局にて行いますので、FC 加盟店様のご対応は発生しません。

ユーザーが車両を借りるまで

車両の仮予約

本会員になったユーザーはカーズ WEB サイト車両ページにて、希望のクルマを選び予約できます。

契約書類の受け取りと返送

仮予約された車両の在庫が確認できたら、ユーザーへ契約に必要な書類を送付します。
契約ステータスを [車両本予約書類送付済み] に切り替えます。

ユーザーは書類を確認し返信用書類を記入して返送します。
返送された書類を確認します。
契約ステータスを [車両本予約書類受取済み] に切り替えます。

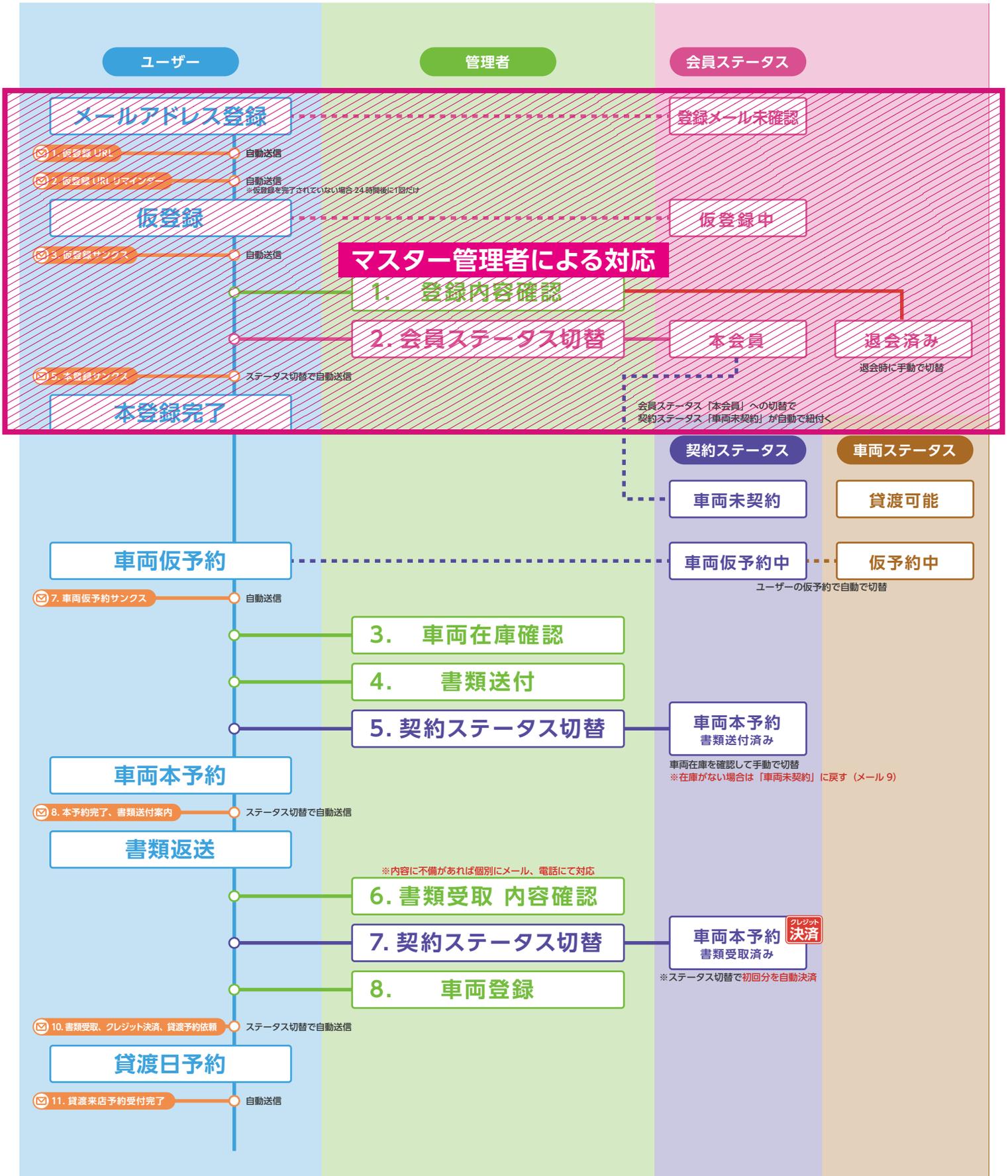
来店車両貸渡

ユーザーから貸渡日時の予約があります。確定した日時はメールでユーザーに送信します。
ユーザーが来店し車を貸し渡します。

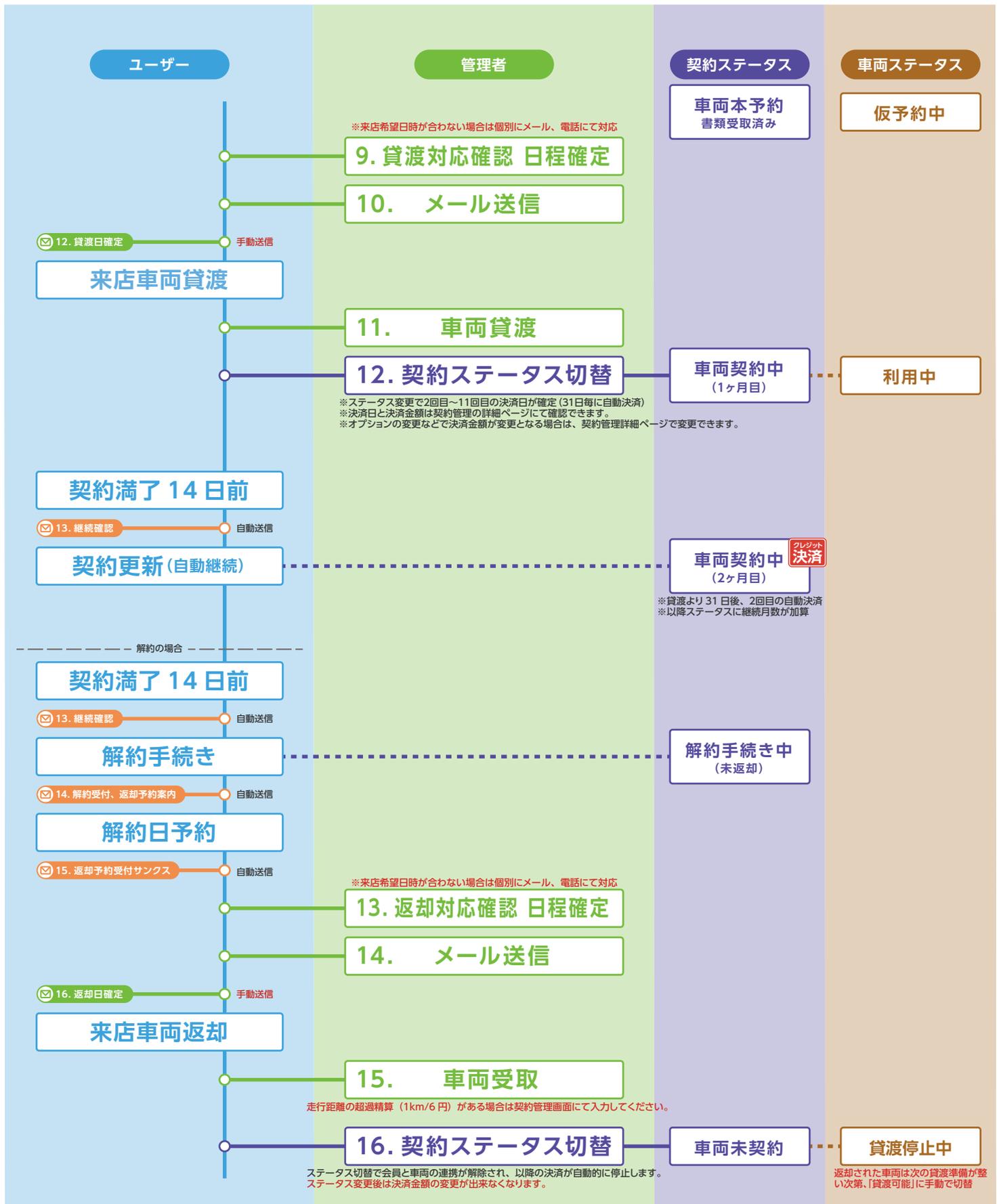
システムの流れ

システムの流れの解説です。

システムの流れ(1)



システムの流れ(2)



管理者の対応 車両予約

車両予約の対応の解説です。

登録完了したユーザーは車両ページからクルマを選んで仮予約することができます。

車両が仮予約されると登録アドレスに自動送信メールが届きます。



7. 車両仮予約サンクス

件名：クルマのサブスク「カースク」車両仮予約の受付完了のお知らせ

〇〇〇〇様 (顧客ID: 000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」にて車両の仮予約をいただき、誠にありがとうございます。

仮予約いただいた車両の在庫確認の結果につきましては、通常2～3日程度でご案内させていただきます。申し訳ございませんが、しばらくお待ち下さい。(定休日/年末年始は登録業務を行っておりません。あらかじめご了承ください。)

■仮予約車両情報 自動返信

【車両No】00
【メーカー名】ホンダ
【車両名】N-BOX
【車両タイプ】軽自動車
【ボディカラー】ブラック
【年式】2020年
【来店店舗】●●●●●●●●
【返却期限】2021年6月1日
【予定利用期間】11ヶ月

※申し込み集中時や連休時は最大で7日間程度いただく場合もございます。
※仮予約いただいた車両の在庫状況によってはご予約いただけない場合がございますので予めご了承ください。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようにお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)

URL: <https://car-suku.com/>

自動送信メールの本文に記載されている【来店店舗】が、御社にて管理されている店舗であることを確認してください。管理店舗でない場合はカースク事務局までご連絡をお願いします。

3. 車両在庫確認

仮予約車両の在庫を確認します。

在庫がある場合 → P.10

在庫がない場合 → P.12

在庫がある場合

4. 書類送付

仮予約車両の在庫がある場合は契約に必要な書類を送付します。

※書類の送付から返送までの期限は14日間となります。

14日が経過しても返送のない場合は会員様にご連絡の上、車両の仮予約をキャンセルしてください。(P.14)



5. 契約ステータス切替

[契約管理 詳細画面] を開き、契約ステータスを [車両本予約書類送付済み] に手動で切り替えます。

契約詳細

ご利用No.	車両仮予約中 車両本予約書類送付済み 車両本予約書類受取済み 車両契約中(1ヶ月目) 車両契約中(2ヶ月目以降) 解約手続き中(未返却) 車両未契約	ステ
ステータス		ステ

契約ステータスを [車両本予約書類送付済み] に切り替えると、自動でメールが送信されます。(メール8)

8. 本予約完了、書類送付案内

件名：クルマのサブスク「カースク」車両本予約完了のお知らせ

〇〇〇〇様 (顧客ID: 000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」にて車両のご予約をいただき、誠にありがとうございます。
仮予約いただいた下記の車両はご利用可能なため、本予約させていただきます。
車庫証明申請に必要な書類をご登録住所に送付いたしました。

■本予約車両情報 自動返信
【車両No】00
【メーカー名】ホンダ
【車両名】N-BOX
【車両タイプ】軽自動車
【ボディカラー】ブラック
【年式】2020年
【来店店舗】●●●●●●●●
【返却期限】2021年6月1日

住民票のご用意と、返信用書類へのご記入、捺印(シャチハタ不可)のうえ、
同梱のレターパックに必要な書類を入れてご返送ください。

なお、必要書類は仮予約より14日以内に返送をお願いいたします。
事前のご連絡がなく、15日以上経過した場合は仮予約をキャンセルさせていただきます。予めご了承ください。

お客様からの書類ご返送を、心よりお待ちしております。
※書類ご返送後、書類の確認と車両登録には2週間程度お時間をいただく場合がございます。
申し訳ございませんが、しばらくお待ちください。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)

URL: <https://car-suku.com/>

車庫証明と登録費用の入力

契約ステータスを [車両本予約書類送付済み] に切り替えたタイミングで、車庫証明費用、登録費用を入力します。

車両収支計算に係る情報

車庫証明	<input type="text"/>	円	登録費用	<input type="text"/>	円
------	----------------------	---	------	----------------------	---

保存する

在庫がない場合

手動にてメールを送信します。(メール9)
顧客管理画面にて [顧客名] と [顧客 ID] を確認して手動
で入力してください。
車両名を確認し手動で入力してください。



契約ステータスを [車両未契約] に切り替えます。

契約ステータスを切り替えると、車両ステータスは [貸渡停止中] に自動で切り替わります。
再度カーズク車両として公開するには車両ステータスを [貸渡可能] に変更してください。

9. 車両在庫なし

件名：クルマのサブスク「カーズク」車両在庫確認結果のお知らせ

〇〇〇 様 (顧客 ID：000000) [顧客管理画面にて確認し手動入力](#)

この度は、クルマのサブスク「カーズク」にて車両の仮予約をいただき、誠にありがとうございます。

仮予約いただいた車両名「[〇〇〇〇〇](#)」を確認させていただいたところ、
対象車両は他のお客様がご利用中となっております。
ご希望に添えず申し訳ございません。

お手数ですが、以下の URL よりログイン後、再度車両のご予約をお願いします。
<https://car-suku.com/customer/login>

車両の再予約を、心よりお待ち申し上げます。

※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カーズク事務局
TEL：0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日：毎週水曜日)
URL：<https://car-suku.com/>

契約詳細

ご利用No.

ステータス

車両仮予約中
車両本予約書類送付済み
車両本予約書類受取済み
車両契約中 (1ヶ月目)
車両契約中 (2ヶ月目以降)
解約手続き中 (未返却)
車両未契約

車

貸渡可能
仮予約中
利用中
✓ 貸渡停止中

ユーザーより必要書類の返送があります。

※書類の送付から返送までの期限は14日間となります。

14日が経過しても返送のない場合は会員様にご連絡の上、車両の仮予約をキャンセルしてください。(P.14)

6. 書類受取 内容確認

ユーザーから返送された書類に不備がないか確認します。

不備がある場合

個別にメール、電話にて対応します。

不備がない場合

7. 契約ステータス切替

クレジット
決済

8. 車両登録

[契約管理 詳細画面]を開き、ステータスを「車両本予約書類送付済み」から「車両本予約書類受取済み」に切り替えます。

※切り替えると初回分が自動で決済されます。



契約ステータスを [車両本予約書類受取済み] に切り替えると、自動でメールが送信されます。(メール10)

契約詳細

ご利用No.

ステータス

車両仮予約中
車両本予約書類送付済み
車両本予約書類受取済み
車両契約中 (1ヶ月目)
車両契約中 (2ヶ月目以降)
解約手続き中 (未返却)
車両未契約

10. 書類受取、クレジット決済、貸渡予約依頼

件名：クルマのサブスク「カースク」書類拝受&決済のお知らせ

〇〇〇〇 様 (顧客 ID : 000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」にて車両のご予約、必要書類のご返送をいただき、誠にありがとうございます。

ご返送いただいた書類確認と、ご登録のクレジットカードにて初回ご利用金額の決済手続きが完了いたしました。なお、ご予約いただいた車両の登録には14日間ほどお時間を頂戴いたします。

お手数ですが、以下のURLよりログイン後、「来店予約」→「カースク車両の受取」を選択していただき、車両受取のご来店日時予約を完了してください。
(本日より14日後以降にてご予約をお待ちしております。)

<https://car-suku.com/customer/login>

ご来店予約を、心よりお待ちしております。

※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL : 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日：毎週水曜日)
URL : <https://car-suku.com/>

仮予約のキャンセル

ユーザーからキャンセルの申し出があった場合や、契約書類が 14 日経過しても返送がない場合、車両の仮予約のキャンセルを行います。

[契約管理 一覧画面] より該当する契約の詳細を開きます。
[契約管理 詳細画面] にて、契約ステータスを [車両未契約] に手動で切り替えます。



契約ステータスを切り替えると、車両ステータスは [貸渡停止中] に自動で切り替わります。
再度カースク車両として公開するには車両ステータスを [貸渡可能] に変更してください。



管理者の対応 車両貸渡

車両貸渡の対応の解説です。

ユーザーが車両の貸渡来店予約を行うと、登録メールアドレスに自動送信メールが送信されます。(メール 11)



11. 貸渡来店予約受付完了

件名: クルマのサブスク「カースク」車両受取ご来店予約の受付完了のお知らせ

〇〇〇〇様 (顧客 ID: 000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」車両受取のご来店日時予約をいただき、誠にありがとうございます。

ご入力いただきました第1から第3希望にて車両受取の日時が確定次第、お客様のメールアドレス宛に「ご来店予約確定メール」をお送りいたします。

■車両受取ご来店希望日 自動返信

【第1希望】0月0日 10:00
【第2希望】0月0日 14:00
【第3希望】0月0日 16:00

【車両 No】00
【メーカー名】ホンダ
【車両名】N-BOX
【来店店舗】●●●●●●●●

・ご連絡方法: Eメール
・連絡時間: 午前
・その他ご要望:

通常2~3日程度でご案内させていただきます。
申し訳ございませんが、しばらくお待ち下さい。
(定休日 / 年末年始は登録業務を行っておりません。予めご了承ください。)

※申し込み集中時や連休時は最大で5日間程度いただく場合もございます。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)
URL: <https://car-suku.com/>

9. 貸渡対応確認 日程確定

ユーザーからの希望来店日時の第1希望から第3希望の中で、対応可能な日程を確認します。

全て対応不可の場合

個別にメール、電話にて対応します。

対応可能な場合

10. メール送信

貸渡日確定メールを**手動**で送信します。(メール 12)
顧客管理画面にて[顧客名]と[顧客ID]を確認して手動で入力してください。
店舗名と来店日時を手動で入力してください。

12. 貸渡日確定

件名: 【重要】クルマのサブスク「カースク」車両受取ご来店日時確定のお知らせ

〇〇〇〇様 (顧客 ID: 000000) 顧客管理画面にて確認し手動入力

この度は、クルマのサブスク「カースク」車両受取のご来店予約をいただき、誠にありがとうございます。
お客様の来店日時は下記にて確定いたしました。

ご来店店舗: ●●●●●●●● 店舗、確定した日時を手動入力
ご来店日時: 0月0日 (〇曜日) 〇時

当日はお気をつけてご来店ください。
ご予約されたご来店日時の変更をご希望の際は、
お手数ですが、下記のカースク事務局までご連絡をお願いいたします。

※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)
URL: <https://car-suku.com/>

貸渡来店日の確認

確定した貸渡来店日を契約詳細の来店日メモに記録します。

来店日メモ

車両受取	2021年4月1日 test	6ヶ月間納点検	2021年5月15日 test
車両返却	2021年6月1日 test		

11. 車両貸渡

来店したユーザーに車両を貸渡します。



12. 契約ステータス切替

契約ステータスを「車両契約中（1ヶ月目）」に手動で切り替えます。

[契約管理 詳細画面] を開き、ステータスを「車両本予約書類受取済み」から「車両契約中（1ヶ月目）」に切り替えます。

※切り替えると2回目～11回目の決済日が決定します。（31日毎自動決済）

※決済日と決済金額は契約管理の詳細ページにて確認できます。

契約詳細

ご利用No.

ステータス

車両仮予約中
車両本予約書類送付済み
車両本予約書類受取済み
車両契約中（1ヶ月目）
車両契約中（2ヶ月目以降）
解約手続き中（未返却）
車両未契約

管理者の対応 契約更新

契約更新 (自動継続) クレジット 決済

契約満了日の 14 日前にユーザーに確認メールが自動送信されます。(メール 13)

契約更新の場合は自動継続され、2回目以降の利用料が自動で決済されます。

自動決済は決済日の AM8:30 に実行されます。

決済が完了しなかった場合

ユーザーと管理者に通知メールが自動送信されます。(メール 19)

ご利用料金の決済処理は毎朝 8:30 に実行されるため、ユーザーご自身でクレジットカード情報の変更を行い、決済が完了するまで毎朝「決済未完了」メールが送信されます。

初回の決済未完了メール受信より 3 日以上経過しても会員情報の変更がない場合は、対象の会員様に電話、メールにてクレジットカード再登録の対応依頼をしてください。

13. 継続確認

件名:【重要】クルマのサブスク「カースク」ご利用車両更新日のお知らせ

〇〇〇〇 様 (顧客 ID: 000000) 自動返信

いつもカースクをご利用いただきありがとうございます。
カースクでの新しいカーライフはいかがお過ごしでしょうか？

さて、現在ご利用中の車両更新日の 14 日前となりました。

引き続きご利用いただく場合は自動更新となるため、何も操作していただく必要はございません。
快適なカーライフをお楽しみください。

ご利用を終了される場合は、以下の URL よりログイン後、「利用を終了する」ボタンを押していただき、車両返却のご来店予約を完了してください。
<https://car-suku.com/customer/login>

※ご利用の終了には、契約更新日までにカースク車両をご来店して返却していただく必要がございます。
店休日には、返却手続きが出来ないため、お早めに返却日時のご予約をお願いします。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)

URL: <https://car-suku.com/>

19. 決済未完了

件名:【重要】クルマのサブスク「カースク」決済が完了しませんでした。

〇〇〇〇 様 (顧客 ID: 000000) 自動返信

いつもカースクをご利用いただきありがとうございます。

カースク自動決済が完了しませんでした。
マイページより至急クレジットカード情報の変更をお願いいたします。
<https://car-suku.com/customer/mypage/>

※変更いただけない場合、弊社から直接ご連絡させていただきます。
サービスの利用停止等の措置を取らせていただく可能性があります。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)

URL: <https://car-suku.com/>

管理者の対応 車両返却

車両返却の対応の解説です。

車両が解約されると管理者とユーザーにメールが自動送信されます。(メール 14)

【重要】

車両の解約受付では、契約終了とはなりません。契約更新日(次回決済日)までに車両を返却いただき、契約ステータスを変更する必要があります。

契約ステータスを変更しないまま更新日を迎えると、1ヶ月分の自動決済が実行されます。

14. 解約受付、返却予約案内

件名: クルマのサブスク「カースク」車両ご解約受付完了のお知らせ

〇〇〇 様 (顧客 ID: 000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」をご利用いただき、誠にありがとうございます。
ご利用中の以下、「カースク車両」の解約を承りました。

■解約車両情報 自動返信
【車両 No】 00
【メーカー名】 ホンダ
【車両名】 N-BOX
【車両タイプ】 軽自動車
【ボディカラー】 ブラック
【年式】 2020年
【返却期限】 2021年6月1日

ご契約の終了には、契約更新日までにカースク車両にてご来店いただき返却していただく必要があります。
店休日には、返却手続きが出来ないため、お早めに返却日時のご予約をお願いします。

ご返却のご予約は、以下の URL よりログイン後、「来店予約」→「カースク車両の返却」を選択していただき、
車両の返却来店予約を完了してください。
<https://car-suku.com/customer/login>

なお、すでにご来店予約をいただいていた場合は何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようにお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局
TEL: 0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日: 毎週水曜日)
URL: <https://car-suku.com/>

車両の返却来店日時が予約されると管理者とユーザーにメールが自動送信されます。(メール 15)



15. 返却予約受付サックス

件名：クルマのサブスク「カースク」車両返却ご来店予約の受付完了のお知らせ

〇〇〇〇 様 (顧客 ID：000000) 自動返信

この度は、クルマのサブスク「カースク」車両返却のご来店日時予約をいただき、誠にありがとうございます。

ご入力いただきました第1から第3希望にて車両返却の日時が確定次第、お客様のメールアドレス宛に「ご来店予約確定メール」をお送りいたします。

■車両返却ご来店希望日
【第1希望】0月0日 10:00
【第2希望】0月0日 14:00
【第3希望】0月0日 16:00

【車両 No】00
【メーカー名】ホンダ
【車両名】N-BOX 自動返信
【来店店舗】●●●●●●

・ご連絡方法：Eメール
・連絡時間：午前
・その他ご要望：

通常2～3日程度でご案内させていただきます。
申し訳ございませんが、しばらくお待ち下さい。
(定休日 / 年末年始は登録業務を行っておりません。あらかじめご了承ください。)

※申し込み集中時や連休時は最大で5日間程度いただく場合もございます。
※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局

TEL：0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日：毎週水曜日)

URL：https://car-suku.com/

13. 返却対応確認 日程確定

ユーザーからの希望来店日時の第1希望から第3希望の中で、対応可能な日程を確認します。

全て対応不可の場合

個別にメール、電話にて対応します。

対応可能な場合

14. メール送信

返却日確定メールを**手動**で送信します。(メール 16)

顧客管理画面にて [顧客名] と [顧客 ID] を確認して手動で入力してください。

店舗名と来店日時を手動で入力してください。

16. 返却日確定

件名：【重要】クルマのサブスク「カースク」車両返却ご来店日時確定のお知らせ

〇〇〇〇 様 (顧客 ID：000000) 顧客管理画面にて確認し手動入力

この度は、クルマのサブスク「カースク」車両返却のご来店予約をいただき、誠にありがとうございます。

お客様のご来店日時は下記にて確定いたしました。

ご来店店舗：●●●●●● 指定した日時を手動入力
ご来店日時：0月0日 (○曜日) 0時

当日はお気をつけてご来店ください。
ご予約されたご来店日時の変更をご希望の際は、お手数ですが、下記のカースク事務局までご連絡をお願いいたします。

※本メールは送信専用アドレスより送信しているため、そのまま返信されないようお願いします。
※お問合せの方、また本メールにお心当たりのない方は、お手数ですが下記までご連絡願います。

カースク事務局

TEL：0742-36-1151
10:00-19:00 (定休日：毎週水曜日)

URL：https://car-suku.com/

返却来店日の確認

確定した返却来店日を契約詳細の来店日メモに記録します。

来店日メモ

車両受取	2021年4月1日 test	6ヶ月間納点検	2021年5月15日 test
車両返却	2021年6月1日 test		

15. 車両受取

来店したユーザーから車両を受け取ります。

走行距離の超過精算を確認してください。

カースクの利用規約にて、「ご利用月数×1,000km」を超えた場合には6円/1kmの走行距離超過料金を追加精算することになっています。

返却時の走行距離から貸渡時の走行距離を減算して、超過確認をしてください。

計算例 ■カースク車両の利用期間が3ヶ月の場合

1. [返却時の走行距離] - [貸渡時の走行距離] = 3000km 以下
→ 走行距離の超過精算はありません。
2. [返却時の走行距離] - [貸渡時の走行距離] = 3001km 以上
→ [超過距離 (km 単位)] × 6円の金額と決済日を契約システムより入力してください。



超過精算がある場合

走行距離の超過精算は契約システムに金額と決済日を入力して行います。

返却店頭での現金決済は行わないでください。

[契約管理 詳細画面]を開き、[ご利用料金 (GMO 決済対象)]の[走行距離超過加算金]に超過精算金額を入力します。

2回目 (初月のみのオプション除く)	54,780	円	2021/02/28
4回目 (初月のみのオプション除く)	54,780	円	2021/05/01
6回目 (初月のみのオプション除く)	54,780	円	2021/07/02
8回目 (初月のみのオプション除く)	54,780	円	2021/09/02
10回目 (初月のみのオプション除く)	54,780	円	2021/11/03
走行距離超過加算金	0	円	

契約ステータス切替

16. 契約ステータス切替

[契約管理 詳細画面] を開き、ステータスを [解約手続き中 (未返却)] から [車両未契約] に切り替えます。

※ステータス切替で会員と車両の連携が解除され、以降の決済が自動的に停止します。

契約詳細

ご利用No.

ステータス

車両仮予約中
車両本予約書類送付済み
車両本予約書類受取済み
車両契約中 (1ヶ月目)
車両契約中 (2ヶ月目以降)
解約手続き中 (未返却)
車両未契約

返却後の車両ステータス

返却された車両の車両ステータスは [貸渡停止中] に自動で切り替わります。

再度カースク車両として公開するには車両ステータスを [貸渡可能] に変更してください。

車

貸渡可能
仮予約中
利用中
✓ 貸渡停止中