

よくあるご質問

【予約について】

? 全館有料ですか？

- ➡ お買い物、中庭、一部飲食店の利用はご予約不要で入館料金はかからず自由にご利用いただけます。
工場見学、チョコトピハウス、スイーツワークショップ、チョコレートラウンジ、チョコレートテイスティングレッスンは有料エリアのため、入館料金がかかります。

? 予約をしないと利用できませんか？

- ➡ ご予約なしでご利用いただけます。ただし、お菓子作りができるスイーツワークショップ・ドリームキッチンなど、体験コースはお席に限りがありますので、ご予約がおすすめです。（一部、予約限定のコースもあります）
また、有料エリアチケットは事前決済していただくと、来館当日は優先レーンからご入場ができます。受付時間の短縮になりますので、事前決済をおすすめしています。
※体験コースによっては、当日席を若干数ご用意しております。

? インターネットでの予約変更はできますか？

- ➡ ご購入後の変更はできません。一度キャンセルし、再度ご購入ください。

? インターネットでのキャンセルはできますか？

- ➡ キャンセルは決済単位で行います。決済の一部のみをキャンセルすることはできません。キャンセルの可能性がある場合、決済を分けて購入いただきますようお願いいたします。キャンセル方法・注意点は[こちら](#)をご確認ください。
また、以下の通り、キャンセル料が発生いたしますので予めご了承ください。

	有料エリア チケット	お菓子作り 各コース	テイスティング コース
2 日前の 23:59 まで	0%	0%	0%
前日の 23:59 まで	0%	100%	0%
当日	100%	100%	100%

キャンセル料が発生しないキャンセルを行った場合には、カード会社を通じて決済代金全額が払い戻しとなります。払い戻しのタイミングはカード会社により異なりますので、詳しくはカード会社にお尋ねください。



? 電話予約はどのようにするのですか？

➡ 現在、電話予約は承っておりません。

大変恐れ入りますが、[Web サイト](#)よりご購入ください。

? 名誉会員の場合は、どのように予約すればよいですか？

➡ 名誉会員制度は 2024 年 3 月 31 日をもって終了することとなりました。

詳細は[こちら](#)をご覧ください。長い間ご利用くださりありがとうございました。

また、年間パスポートへお切り替えがお済みでない名誉会員様は、
2024 年 8 月 31 日までチケットセンターでお手続きしていただくことができます。
その場合は、有料エリアチケットは購入せずに体験分のみご予約の上お越しく下さい。

? 割引クーポンを持っています。入館料から割引はできますか？

➡ 割引クーポンの適用は、当日支払いのみ対応可能です。当日チケットセンターにて、
クーポンをご提示・ご提出のうえお支払いをお願いいたします。
事前予約では、体験コースのみご予約をお願いいたします。

? 手帳を持っています。入館料から割引はできますか？

➡ 「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」のいずれかをお持ち
お客様は、当日支払いのみ 100 円引きが適用となります。
当日チケットセンターにて、お手帳をご提示のうえお支払いをお願いいたします。
事前予約では、体験コースのみご予約をお願いいたします。

? 10 名以上で来館予約したい場合は、どうしたらよいですか？

➡ 有料エリアチケットを 10 枚以上お求めの場合は、団体割引が適用可能です。
お電話でご連絡いただくか、当日窓口までお越しく下さい。

? メールが届きません。

➡ [こちら](#)からご確認ください。

? 予約した内容を確認したいです。

➡ [こちら](#)からご確認ください。



【体験予約について】

？ スイーツワークショップ・ドリームキッチンを利用するには、有料エリアチケットが必要ですか？

➡ 有料エリアチケットも必要となります。大変お手数ですが、ご購入をお願いいたします。

？ 体験だけ予約していた場合、どうしたらよいでしょうか。

➡ 有料エリアチケットのご購入をお願いいたします。

？ スイーツワークショップ・ドリームキッチンは完全予約制ですか？

➡ 完全予約制ではありません。当日でもコースによっては体験が可能です。

？ いつからいつまで予約ができますか？

➡ 9名様以下ですとご予約月を含む2か月間ご予約を承っております。

インターネット：希望月の前月の1日10時～2日前まで

※全てのお席が埋まる場合もございます。予めご了承ください。

※お電話でのご予約は受け付けておりません。

？ 子どもに付き添うことはできますか？

➡ 中学生までのお子様は1枚のご購入で、大人1名様のお付き添いが可能です。

また、未就学のお子様につきましてはお付き添いをお願いしております。

？ 大人は体験しないで子どもだけで体験したいのですが、大人も体験料がかかりますか？
人数を入力は必要ですか？

➡ お子さまのお付き添いの場合は、大人の方の体験料はかかりません。

中学生までのお子様は1枚のご購入で、大人1名様のお付き添いが可能です。

お付き添いの大人の方は体験数に含めず、有料エリアチケットだけご購入ください。

？ 体験時間を間違っ来館した場合は、どうしたらよいでしょうか。

➡ まずは、受付スタッフに申し出てください。空いている時間で振替可能か確認いたします。

ただし、満席で振替不可の場合は体験できません。

その際の返金もいたしかねますので、予めご了承ください。



？ 体験時間に遅れる場合は、どうしたらよいでしょうか。

➡ 基本的に、遅れてしまった場合は体験ができません。

ただし、空席があれば振替も可能ですので、当日受付スタッフへお申し出ください。

また、満席で振替不可の場合は体験できません。

その際の返金もいたしかねますので、予めご了承ください。

？ 有料エリアチケットしか購入していませんでしたが、体験も後からしなくなった場合は、どうしたらよいでしょうか。

➡ 2 日前の 23:59 までであれば、Web サイトから予約可能です。

コースによっては、当日店頭にて空きがあれば体験可能です。

受付スタッフへお申し出ください。

？ 当日に来館人数に増減があった場合は、どうしたらよいでしょうか。

➡ 1. 【有料エリアチケット】のみ購入の場合

・増える…当日店頭にてチケットを購入してください。

・減る…当日は、キャンセル不可となります。

2. 【有料エリアチケット+体験チケット】購入の場合

・増える…当日店頭にて空きがあれば受付可能です。店頭にてお申し出ください。

・減る…当日は、キャンセル不可となります。

※いずれも、減る場合は返金不可となります。ご了承ください。

？ 2 つ予約しました。同じ席で体験はできますか？

➡ 基本 1 つのご予約が同じ席となります。

当日の状況によりますので、希望がある際は、当日、スタッフへお申し出ください。

？ 団体 10 名以上で体験する場合は、どうしたらよいでしょうか。

➡ 10 名以上から団体様として、ご到着のお時間から所要時間をお伝えしておりますので、お手数ですがお電話にてお問合せください。

？ 1 人で体験しますが、複数枚作ることはできますか？

➡ 可能です。作成枚数を複数枚の選択肢からお選びください。体験時間は変わりません。



? 2 コース体験したい場合はどうしたらよいでしょうか？

➡ コースによっては、体験時間が重複する可能性がございます。その場合、同時に体験することはできません。各体験ページに所要時間が記載されておりますので、確認の上ご予約をお願いいたします。

(例)

×体験人数4名

13：00～白い恋人焼き上げコース...大人4名体験

13：15～白い恋人お絵描きコース...大人4名体験

○体験人数4名

11：00～白い恋人焼き上げコース...大人2名体験

11：15～白い恋人お絵描きコース...大人2名体験

*その他、解決しないお問い合わせ事項がございましたら、メールにてご連絡ください。

(yoyaku-support@ishiya.co.jp)

