

メモリアルトネ・予約システム・FAQ

No	分類	質問	回答	備考
1	利用環境	利用するパソコン環境がWindows7です。利用できますか？	基本的に利用不可です。Windows10もしくは11の、OS環境にてご利用ください。	
2	利用環境	ブラウザでのブックマークの方法を教えてください。	お使いのブラウザソフトにより手順が異なります。Googleの検索で「ブックマーク登録方法」で検索し、お使いのブラウザの手順をお確かめください。	
3	利用環境	スマホやタブレットのデスクトップにアイコンを登録する方法を教えてください。	お使いのスマホやタブレットにより手順が異なります。Googleの検索で「スマホ デスクトップ アイコン登録方法」で検索し、お使いの端末での手順をお確かめください。	
4	利用環境	ブラウザにエラーのメッセージが表示され、「□このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない。」の選択に☑を入れたあと、以降のメッセージが表示されなくなり操作できません。	メッセージ表示で、「□このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない。」が表示されても、□のチェックは操作しないでください。	
5	空き照会	今日の火葬の予約は可能ですか？	当日の火葬の予約は、予約システムでの受付はできません。斎場受付窓口にお電話でご相談ください。	
6	空き照会	火葬の予約は、何日先までが可能ですか？	14日先までの予約が可能です。 ただし、火葬予約は前日の12時締切りとなりますので、早めの予約と詳細情報の登録をお願いします。火葬の空き照会画面より、ご希望の日時を選択してください。	R5.1.25更新
7	空き照会	火葬予約の空き照会画面で、空き数字の横に「*」が表示されているのは何ですか？	空き照会画面の火葬空き枠数の横に「*」印がある火葬時間は、火葬種別「死胎」、「改葬」、「身体の一部」の予約が可能です。逆に「*」が表示されていない時間は、「12歳以上」、「12歳未満」のみ予約可能となります。	
8	空き照会	式場の予約は、何日先までが可能ですか？	通夜式、告別式両方を行う場合は、告別式日を基準に、13日先までの予約が可能です。 ただし、告別式予約は前々日の12時締切りとなりますので、早めの予約と詳細情報の登録をお願いします。	R5.1.25更新
9	空き照会	式場と火葬の予約の空き照会画面で、「×」の横に「時間」が表示されているのは何ですか？	「×」の横のカッコ内の時間は、予約済みの式場利用の火葬時間となります。仮に、大式場で「× 12:00」と表示されていて、小式場が空いている場合は「13:00」火葬の小式場利用となります。	
10	空き照会	火葬時の待合室の空き照会は、どのように確認すれば良いか？	「火葬時 待合室空き照会へ」のボタンを押していただくと、明日から7日先の火葬時間ごとの待合室の空き照会画面が表示されます。ご希望の火葬時間で、どの部屋種別が空いているか確認したい場合に参照してください。待合室の予約は、火葬の予約において部屋種別を選択となります。	
11	ログイン	IDを忘れました。どのようにすればよいですか？	斎場受付窓口にご連絡ください。 ※口頭での通知はできません。	

メモリアルトネ・予約システム・FAQ

No	分類	質問	回答	備考
12	ログイン	パスワードを忘れました。どのようにすればよいですか？	パスワードリマインダー機能を御利用ください。現在登録メールアドレスにパスワードを通知します。	
13	ログイン	発行いただいたID/パスワードで、複数の社員が同時利用できますか？	1社に1つのID/パスワードを発行し、複数の社員様にて同時ログインでの利用ができる仕組みとなっています。 もしくは、マイページで社員様情報を登録頂き、社員ごとのID/パスワードでのご利用も可能です。	
14	ログイン	ログイン後しばらく時間をおいて操作したところ、ログアウト状態となって再度ログインを求められました。	本システムは、ログイン後に20分間何も操作しなければ、自動でログアウトされます。予約情報の入力中は、自動でログアウトされることはありません。詳細入力画面において時間をおいて入力するような場合は、必ず入力途中の情報を一時保存で登録操作してください。	
15	新規予約	葬家と火葬日時調整で時間がかかっており、火葬日を特定できません。一人の死亡者の情報で、複数の火葬日候補を予約することはできますか？	同じ死亡者の情報(カナ名、死亡日)で、複数の火葬枠を予約することはできません。また、架空の死亡者情報で予約した火葬枠は、取消後の利用制限があり再予約ができませんのでご注意ください。	
16	新規予約	死亡日は判明しているが、死亡時間が不詳の場合は、どのようにすればよろしいですか？	新規予約の受付において、死亡時間の入力には不要です。死亡日不詳の場合については、医師の診断書に記載されている通りに入力してください。	
17	新規予約	死亡日が不詳の場合は、どのようにすればよろしいですか？	新規予約の受付において、死亡日の入力には必須となっておりますが、不詳の場合については、「不詳」区分を選択し、医師の診断書に記載通りの内容を文字入力してください。	
18	新規予約	死因がコロナ罹患の場合の予約はどのようにすれば良いですか？	予約の制限は設けておりませんので、一般の施設利用予約と同様にシステムからご予約願います。 ※予約入力時の留意事項 備考欄に必ず「コロナ」等の明記して下さい。	R5.1.25更新
19	新規予約	メールが届きません。	まず、登録しているメールアドレスが正しく入力されているか、マイページでご確認ください。 また、携帯電話のメールアドレスを登録しているのであれば、受信拒否設定となっていないか、キャリア側の設定を確認してください。フリーメールアドレスの場合は、自動振り分けでゴミ箱に格納されていないか確認してください。	
20	新規予約	携帯電話のメールアドレスを登録したが、予約の確認メールが届かない。	パソコンから送信されたメールは、受信拒否設定が初期の設定となっております。お使いの携帯電話会社のサイトで設定解除の方法をお確かめください。	
21	新規予約	火葬できる棺の最大サイズはいくつですか？	メモリアルトネで火葬できる棺の大きさは、幅65.5cm×高さ51.5cm×長さ210cm以内であり、総重量(棺とご遺体)は150kg以内となります。このサイズを超える場合は、火葬できませんのでご注意ください。	
22	新規予約	式場だけの利用(火葬無し)の予約はできますか？	式場だけの予約は、斎場受付窓口にご直接お申込みください。	

メモリアルトネ・予約システム・FAQ

No	分類	質問	回答	備考
23	新規予約	式場の大利用（大式場と小式場の両方利用）をしたい場合は、どのような手続きになりますか？	本システムでの式場利用は、1式場のみ受付となっています。2式場を大利用したい場合は、斎場受付窓口にご申し込みください。	
24	新規予約	火葬時の待合室を利用しない場合はどうすれば良いですか？	新規予約画面で、火葬時の待合室を「利用しない」を選択してください。その場合、ロビー待機の人数を入力してください。ロビー待機人数が10人を超えるようでしたら、待合室をご利用ください。	
25	新規予約	火葬の予約で、「死亡者＝管外」、「申請者＝管外」の場合、3日後の予約の申し込みが登録できませんでした。何か理由がありますか？	「死亡者＝管外」、「申請者＝管外」の場合は、火葬日前々日の10時から予約受付可能となりますのでご注意ください。例えば、5日の10時火葬をご希望の場合は、前々日3日の10時から受付開始となります。	
26	新規予約	式場と火葬予約で、「死亡者＝管外」、「申請者＝管外」の場合、3日後の予約の申し込みが登録できませんでした。何か理由がありますか？	「死亡者＝管外」、「申請者＝管外」の場合は、火葬日前々日の10時から12時までの2時間のみ予約受付可能となりますのでご注意ください。例えば、5日の告別式（4日の通夜）で式場をご希望の場合は、前々日3日の10時から12時の間で受付可能です。	
27	予約取消	予約の取消方法について教えてください。	ログインし、予約一覧画面より取消したい予約の受付番号を選択して取消操作を行ってください。取消の操作は、予約の締切時間まで未確定（受付番号の背景青色）の予約に限ります。 ※詳細入力確定済（受付番号の背景白色）の状態は取消操作ができません。斎場受付窓口にご連絡ください。	
28	予約一覧	予約一覧画面で、受付番号が赤く表示され、詳細の入力ができません。どのようにすればよろしいですか？	受付番号が赤く表示されている予約は、締切り時間（12時）までに「詳細入力確定」の操作をされていないためです。それ以降で予約を希望する場合は、13時30分までに「詳細入力記入用紙」と「火葬許可証」を持参の上、斎場窓口までお越しください。	R5.1.25更新
29	予約一覧	使用許可申請書のダウンロード方法がわかりません。	使用許可申請書は、詳細入力が確定済（受付番号の背景白色）であればダウンロードの操作が可能です。ダウンロードされるファイルは、PDF形式のファイルとなります。	
30	予約一覧	使用許可申請書の表示・印刷ができません。	使用許可申請書は、PDF形式のファイルとなります。PDF形式の文書が閲覧できるソフト「Adobe Acrobat Reader」が必要です。	
31	予約一覧	社員が自分の社員IDで予約した内容を、会社の代表IDで確認することができますか？	登録した社員IDで予約した場合、会社とその社員のメールアドレスに通知します。また、会社IDでログインして予約一覧を表示すれば、会社IDと全社員のIDで予約した一覧が表示対象となります。	
32	詳細入力	氏名に外字がある場合、どのようにすれば良いですか？	本システムでは、外字のご利用はできません。まず、氏名欄には、代替漢字で入力して頂き、外字利用を申請する場合は、マイページで外字利用申請書をダウンロードして使用する外字文字を記入して、斎場にFAX送信してください。	
33	詳細入力	火葬許可証が、管外の交付となります。この場合、どのような入力をすれば良いですか？	交付場所「その他」を選択し、交付市町村名を入力してください。	

メモリアルトネ・予約システム・FAQ

No	分類	質問	回答	備考
34	詳細入力	火葬許可証の入力欄にある、記号は未入力で良いですか？	交付された火葬許可証の許可番号に記号がある場合は、その記号を入力してください。記号が無い場合は、未入力で結構です。	
35	詳細入力	予約の時点で減免の有無がわからない場合は、どのようにすれば良いですか？	予約の時点では、減免理由がはっきりしている場合のみ「減免申請予定有り」を選択してください。また、受付時にはその減免申請に必要な書類を添えて申請してください。予約の時点で、「減免申請無し」であっても、受付時に減免申請を行っていただく事は可能です。	
36	詳細入力	詳細入力画面にある、収骨・分骨予定有無とは何ですか？	火葬後の収骨有無について選択してください。また、「収骨する」の場合に分骨証明が必要と分る場合は、「分骨予定有り」を選択し、その枚数をご指定ください。分骨の予定や枚数は当日での申請でも構いませんので、収骨前までに受付窓口にお申し付けください。 なお、申請には届出人の印が必要になります。	R5.1.25更新
37	詳細入力	名札表示とは何ですか？ また、名札表記の留意点はありますか？	現在、炉前、焼香室前に故人様の名札を表示しております。予約システムの入力の際、「その他情報」-「名札表示」では、基本「死亡者名コピー」の項目がありますので、チェックしていただきますと故人様名の入力ミスがなくなります。 また、名字だけ表示したいなど、故人様のフルネーム以外での表示を希望される場合は、必ず備考欄に「名札、名字のみ表記」などの内容を明記願います。 なお、故人様のお名前に外字が使用されている場合は、外字申請をお願いしておりますが、申請のない場合は、入力いただいているとおりの表記となりますので、ご承知おき下さい。	R5.1.25更新
38	詳細入力	通夜参列者数が多く見込まれており、待合室の追加利用を予約することはできますか？	通夜時の待合室利用は、基本1室がセット料金に含まれています。参列人数が多い場合は、追加有料利用となりますが、2室目をご利用頂くことが可能です。3室以上をご希望の場合は、斎場受付窓口にお申込みください。	
39	詳細入力	告別式参列者数が多く見込まれており、告別式～火葬終了まで待合室の追加予約をすることはできますか？	利用する前日の11時時点で、待合室の追加利用が可能かどうか電話でお問い合わせ願います。 なお、大式場利用の場合は、待合室は2部屋利用できます。	R5.1.25追記
40	詳細入力	通夜+告別式利用の新規予約後に、通夜を取りやめたいのですがどうすればよろしいですか？	「通夜+告別式利用」でのお申し込み後に、通夜を取りやめる場合は、詳細入力の式場利用形態において、通夜無しの利用形態を選択してください。また、「告別式のみ」の利用形態で「通夜」を追加する場合も利用形態で選択しなおしてください。	
41	詳細入力	通夜+告別式利用の新規予約後に、通夜の開始時間を変更することは可能ですか？	「通夜+告別式利用」でのお申し込み後に、通夜開始時間を変更する場合は、詳細入力の式場利用詳細において、通夜開始時間を変更してください。	
42	詳細入力	告別式の開始時間を変更することは可能ですか？	告別式の開始時間を変更する場合は、火葬時間の2時間前から1時間前の間で10分単位で変更可能です。	
43	詳細入力	一時保存ボタンはどのようなときに利用しますか？	詳細情報画面において、一部の項目だけ入力した状態で保存するときにご利用ください。 「一時保存」の場合は、確認メールは送信されません。締め切り時間までに、全項目の入力を完了し「詳細入力確定」ボタンで操作してください。	

メモリアルトネ・予約システム・FAQ

No	分類	質問	回答	備考
44	詳細入力	詳細入力確定後に変更したい箇所があった場合に、どのようにしたら良いですか？	入力締切日（施設利用日の前日）でなければ、システムのロックを一度解除いたします。必要事項を入力後、再度確定操作をおこなってください。 なお、故人様の生年月日、死亡日時の変更はできませんので、変更が必要な場合はメモリアルトネで変更しますので、電話での連絡をお願いします。	R5.1.25追記
45	マイページ	社員を追加登録する場合はどのようにすればよいですか？	会社ID及びパスワードでログインし、「マイページ」に進んでください。担当者エリアの「新規登録」ボタンを操作して、社員情報を登録してください。※社員IDでは、追加の社員登録はできません。	
46	マイページ	社員が退職したので、ID・パスワードを停止したい。どのようにすれば良いですか？	会社ID及びパスワードでログインし、「マイページ」に進んでください。担当者エリアの停止登録（削除）したい社員名をクリックしてください。表示された社員情報を削除する場合は、「削除」ボタンを押してください。また、IDを利用停止したい場合は、「利用停止」ボタンを押してください。	