BizPato

AI民泊代行

ご契約前のご案内

サービス・運営ガイド

対応範囲から日々の運営ルールまで

01 サービス内容と役割分担

02 弊社が定める民泊運営ルール

03 よくあるご質問

株式会社BizPato　2026年11月5日版

BizPato

サービス内容と役割分担

弊社は運営の仕組みづくりと日々のゲスト対応を行います。

開業前の準備

予約サイトの掲載

Airbnb・Booking.com

マニュアル作成

物件・設備の案内を整備

チェックイン導入

宿泊者情報と入室の仕組み

自動メッセージ

予約前後の案内を設定

運営開始後の対応

集客・予約管理

料金調整／レビュー対応

24時間ゲスト対応

チェックイン・問い合わせ
クレーム対応

清掃会社との連携

清掃手配・管理

宿泊者情報の管理

宿泊者名簿の保管

写真撮影は有料オプションです。現地での清掃作業・駆けつけは弊社の対応範囲外です。

BizPato

ホスト様と弊社の対応範囲

開業準備と現地対応は、ホスト様にてお願いします。

ホスト様のご対応範囲	弊社の対応範囲
開業準備	
・物件取得 ・家具家電の設置 ・消防設備の設置 ・届出対応	・予約サイトの掲載準備 ・マニュアル ・システム整備
現地対応	
・清掃会社との契約 ・駆けつけ対応者の手配 ・QRコードの設置	・清掃手配 / 管理 ・ゲストへの案内 ・現地担当者との連携
物件情報	
・写真提供 ・ヒアリング入力 ・予約サイトのアカウント作成	・提出情報をもとに予約サイトに入稿 ・各種ゲスト向けの案内を作成
運営開始後	
・設備の修理・交換 ・業者手配 ・設備 / 備品追加を清掃会社に依頼	・料金調整 / 24時間対応 ・クレーム / レビュー対応 ・宿泊者名簿保管

BizPato

料金と別途発生する費用

税別・物件単位。売上に連動する成果報酬はありません。

初期費用（税別）

98,000 円

- 予約サイトセットアップ
- ハウスマニュアル作成
- チェックインシステム導入 / 基盤整備

月額費用（税別）

30,000 円

- ゲスト対応
- 清掃手配 / 管理
- 料金調整など

別途費用（税別）

外部サービス利用料	月額4,000〜5,000円程度

有料オプション（税別）

写真撮影	70,000円〜＋交通費実費
ビデオ通話の本人確認	月額6,000円（最大定員4名まで） 最大定員5名以上は1人につき月額1,000円追加
ホスト様ご依頼の修正	1項目5,000円／回

BizPato

写真撮影オプションの撮影例

提携するプロのカメラマンが撮影した宿泊施設の写真です。料金は70,000円〜（税別）＋交通費実費で、間取り・面積・所在地に応じてお見積もりします。








お見積もり

撮影料金シミュレーターで概算を確認できます
bizpato.github.io/minpaku-plan-check/photo-estimate.html

BizPato

運営開始までの流れ

契約申し込みから最短1カ月半で開業可能です。

最短1カ月半

1 契約申し込み

開業予定日と準備の期日を設定します。

2 初回打ち合わせ

物件の運営方針の詳細のルールについて
ヒアリングシートをもとに確認します。

3 資料のご提出

写真提供とヒアリングシート入力を
指定期日までにお願いします。

4 弊社での準備

予約サイト、ハウスマニュアル、
チェックインシステム等を整備します。

5 運営開始

契約上の開業予定日から費用が発生します。

期日と費用の発生時期

最短開業は、期日どおりに資料をご提出いただくことが条件です。期日超過で実際の開業が遅れても、契約上の開業予定日から費用が発生します。余裕を持った日程の設定をおすすめします。

BizPato

宿泊ゲストのチェックイン

スマートフォンだけで、事前登録から入室まで進められます。

1

事前案内を受信

チェックインURLを自動送信

2

宿泊者情報を入力

アプリ不要。スマホで事前登録

3

現地で本人確認

QRコードを読み取り、
確認後に暗証番号を通知



QRコードを設置し、
ゲストがスマホで読み取ります。

チェックインを体験する

下記のデモページから、事前登録の操作をお試しいただけます。

https://smart-innx.com/demo/pre-check-in/home

開業種別・エリアによって、利用できるチェックイン方法は異なります。

BizPato

物件に合わせた鍵の選び方

設置条件やご予算に合わせて、鍵の方式をお選びいただけます。



RemoteLOCK

テンキー式の電子錠

予約ごとに暗証番号を自動発行します。
設置工事が必要です。



スマートロック

RemoteLOCK以外のスマートロック

固定の暗証番号で解錠する方式です。製品によっては既存の扉に直接両面テープで設置できるものもあります。



キーボックス

物理鍵をボックスで保管

ダイヤル式ボックスに鍵を保管します。
初期費用を抑えられる方式です。

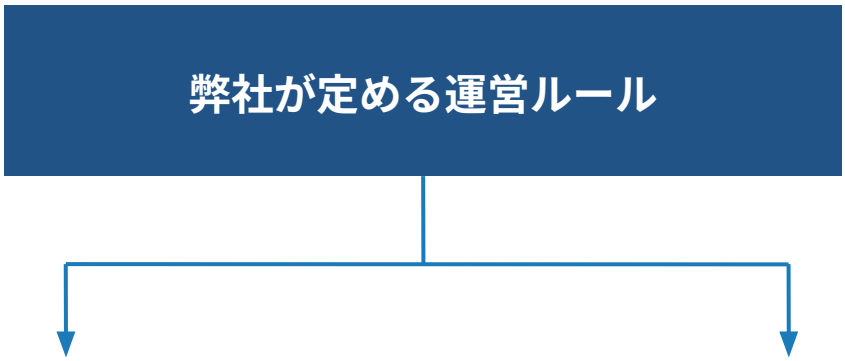
設置・利用前に確認すること

購入・設置費用や月額利用料は方式によって異なります。キーボックス以外はWi-Fiの設置が必須のため、開業予定日の30日前までに設置をお願いします。

BizPato

運営ルールの適用範囲

共通ルールを基本に、物件ごとの確認事項を整理して運用します。



共通の対応方針

「共通」と表示した項目は、すべての物件で同じ方針に沿って対応します。個別の変更はお受けしていません。

物件ごとに確認する項目

オレンジ色で「個別確認」「金額変更可」と表示した項目は、初回打ち合わせで設定や金額を確認します。

本資料に記載がない場合

初回打ち合わせで物件ごとの運営ルールを確認し、
確認した内容に沿って対応します。

ホスト様との情報共有

通常はメールで、火災などの緊急時は電話でご連絡します。

BizPato

基本運用方針

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

事前承認制

共通

予約ごとの事前承認は行わず、「今すぐ予約」を有効にして受け付けます。

予約締切

個別確認

予約締切はチェックインの2日前を推奨しています。清掃会社の対応状況に応じて、締切の変更をご提案する場合があります。

キャンセルポリシー

共通

チェックインの5日前までは、無料でキャンセルできる設定で運用します。

喫煙

個別確認

喫煙場所の有無などを事前に確認し、ホスト様が定めたルールに沿ってゲストへご案内します。

BizPato

基本運用とホスト様への共有（続き）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

タオル・アメニティ

共通

予約人数にかかわらず、常に最大宿泊人数分のタオル・アメニティをご用意いただきます。

レビュー対応

共通

レビューへの対応は弊社が行います。悪質な滞在があった場合は、ゲストへのレビューを低評価とします。

電話を受けた場合の共有

共通

ゲストから電話を受けた際、ホスト様へリアルタイムでご連絡するのは、火災などの緊急時のみです。

ホスト様への連絡手段

共通

通常のご連絡はメールで行い、緊急時は電話でご連絡します。

BizPato

チェックイン・チェックアウト

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

アーリーチェックイン

共通

清掃が完了している場合に限り、14時以降のアーリーチェックインを受け付けます。

レイトチェックアウト

共通

レイトチェックアウトはお受けしていません。所定のチェックアウト時刻をご案内します。

チェックイン前の荷物預かり

共通

チェックイン当日の12時以降に限り、荷物をお預かりできます。ただし、清掃会社が対応できない場合はお受けしていません。

チェックイン前日の荷物預かり

共通

チェックイン前日の荷物のお預かりは、郵送による受け取りも含めてお受けしていません。

BizPato

チェックイン・アウトのご案内

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

チェックアウト後の荷物預かり

共通

チェックアウト後の荷物はお預かりできません。最寄り駅のコインロッカー、またはecbo cloakをご案内します。

ビデオ通話による本人確認

本人確認オプション

本人確認オプションをご契約の場合、本人確認が必要な旨をゲストへ事前にご案内します。ゲストが対応しない場合でも、弊社からの催促は行いません。

チェックイン前・チェックアウト後の駐車場利用

個別確認

チェックイン前・チェックアウト後の駐車場利用は、原則としてお受けしていません。物件ごとの設定は初回打ち合わせで確認します。

BizPato

料金・割引関連

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

割引上限金額

金額変更可

すでに割引が適用されている場合、追加の割引は一度お断りします。それでもご希望がある場合は、清掃料を除く宿泊費の10%を上限に対応します。

滞在途中で人数が変わる場合

共通

ご予約時に、滞在中の最大宿泊人数を申告していただきます。途中で人数が減っても減額・返金は行いません。急に人数が増える場合は、追加ゲストの人数と宿泊日数に応じた費用を請求します。

定員オーバーの問い合わせ

共通

設定した定員を超える宿泊はお受けしていません。ただし、ベッドを使用しない乳幼児に限り、定員を超える予約を受け付けます。

Booking.comでの追加請求

共通

決済サービスStripeで請求リンクを作成し、ゲストへご案内します。数日後に入金を確認し、未払いの場合は1回のみ催促します。その後の支払い追跡は行いません。

BizPato

ゲストサービスと問い合わせ

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

タクシーの手配

共通

タクシーはゲストご自身で手配していただきます。Uber TaxiまたはGOをご案内し、対応エリア外の場合はタクシー会社をご紹介します。

予約締切後の宿泊依頼

共通

予約締切を過ぎていても、清掃が完了している場合は宿泊予約を受け付けます。

滞在中の備品・アメニティの不足

共通

備え付けの備品・アメニティが不足した場合は、ゲストに代理購入をお願いし、レシート画像を確認して購入金額を返金します。もともと備え付けていない物の購入費用は返金しません。

BizPato

ゲストサービスと問い合わせ（続き）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

領収書の発行

共通

領収書は、ご利用の予約サイト（Airbnb・Booking.com）から発行していただくようご案内します。

Booking .com上での請求書発行

共通

チェックアウト後のメッセージで請求内容をお知らせします。PDFをご希望の場合は、株式会社BizPato名義の請求書を発行します。

18歳以上の高校生のみでの宿泊

共通

Airbnbのポリシーに沿っていれば、高校生のみでも18歳以上の方の宿泊を受け付けます。

宿泊者以外の宿の出入り

共通

宿泊者以外の方による施設への出入りはお受けしていません。

BizPato

ゲストサービスと問い合わせ

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

Amazonなどの配達

共通

チェックイン日・チェックアウト日を除き、滞在中の配達物の受け取りは可能です。受け取れなかった場合、施設側では責任を負いかねることを事前にご案内します。

物件下見の問い合わせ

共通

ご予約前などの物件の下見はお受けしていません。

荷物運びなどの問い合わせ

共通

荷物を運ぶお手伝いはお受けしていません。ゲストご自身でのご対応をお願いします。

ベッドを動かせるか等の問い合わせ

共通

ベッドなど、設置されている家具の移動はお受けしていません。

BizPato

ゲストサービスと問い合わせ（続き）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

設備・備品のご案内と追加

共通

設備・備品は予約サイトの掲載内容に沿ってご案内します。掲載のない備品や、毛布など備え付け品の追加提供はお受けしていません。
弊社からは、ゲストのレビューをもとに設備・備品へのご意見を定期的に共有します。運営開始後に設備・備品を追加された際は、案内や掲載内容に反映するため、弊社へメールでお知らせください。

出張シェフなどの利用

個別確認

出張シェフなどを施設へ招くご希望は、原則としてお受けしていません。物件ごとの設定は初回打ち合わせで確認します。

パーティーの開催

個別確認

ベビーシャワーなどのパーティーは、原則としてお受けしていません。物件ごとの設定は初回打ち合わせで確認します。

BizPato

ゲストサービスと問い合わせ

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

レストランの予約依頼

共通

レストランの代理予約は行いません。お店のURLをご案内し、ゲストご自身で予約していただきます。

荷物が予定より早く届いた場合

共通

配達予定日より早く荷物が届いた場合は、不在票による再配達の依頼、または宅配業者への日程変更をゲストご自身で行っていただきます。

商業目的の写真・動画撮影

個別確認

アダルト関連を除き、商業目的の写真・動画撮影を受け付けます。テレビ・雑誌などに露出する場合は、ホスト様と相談します。SNSのプロモーションなど営業目的の撮影も、通常の宿泊費をお支払いいただくことが条件です。

持ち込み（BBQグリルなど）

共通

BBQグリルなどの火気器具の持ち込みはお受けしていません。電気器具や、おもちゃなどの道具類は持ち込み可能です。

BizPato

キャンセル・予約変更

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

チェックイン直前の人数変更

共通

定員以内であれば、チェックイン直前でも変更リクエストにより人数を変更できます。人数が減る場合の減額も可能です。清掃会社には、予約人数にかかわらず定員分のタオル・アメニティをご用意いただきます。

直前の日程変更

共通

Airbnbでは、直前の日程変更もリクエストにより受け付けます。Booking.comでは、チェックイン3日前からチェックアウト当日までの変更はStripeの決済リンクで直接お支払いいただき、それより前の変更はBooking.comサポートを通じて行います。
清掃会社のキャンセル料が発生する時期の変更は、清掃費を全額ご負担いただける場合に限ります。Stripeの未払いは1回のみ催促し、その後の支払い追跡は行いません。

理由のない無料キャンセルのご要望

共通

原則としてキャンセルポリシーに沿って対応します。ただし、3回以上ご説明してもご納得いただけない場合は、低評価による長期的な売上への影響を考慮し、ゲストのご要望に応じます。

地震や台風による無料キャンセル依頼

共通

地震や台風を理由とするキャンセルのご依頼は、全額返金で対応します。

予想せぬトラブル（災害など）

共通

災害による洪水など、予期せぬトラブルが生じた場合は、宿泊当日でも無料キャンセルを受け付けます。

BizPato

キャンセル・予約変更

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

宿泊できなくなった場合の返金

共通

親族のご逝去や「重大な影響を及ぼす事象ポリシー」の対象となる場合は、無料キャンセルを受け付けます。清掃料も返金するため、清掃費用をホスト様にご負担いただく場合があります。
予定の変更や体調不良などはキャンセルポリシーに従い、返金は行いません。ゲストがご納得されない場合も同様です。クレジットカードの補償や旅行保険が利用できる場合があることをご案内します。

誤ってキャンセルした後の再予約

共通

キャンセル料が発生していない場合は、改めて予約していただきます。料金は再予約時の金額となり、以前の金額には合わせません。キャンセル料が発生している場合は、再予約後にサポートを通じて以前の予約を無料キャンセルへ変更します。
予約後24時間以内のキャンセルは無料とします。

BizPato

滞在中トラブル（ゲスト側）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

暗証番号の不明による入室不可・遅延

金額変更可

まずスペアキーをご案内します。それでも一切入室できない場合は全額返金します。入室が遅れた場合は、苦情があったときに限り、入室が遅れた日の1泊分の宿泊費の半額を返金します。

ゴキブリなどの害虫が出た場合

金額変更可

各施設に用意した殺虫スプレーなどで対処していただくようご案内します。それでもゲストにご納得いただけない場合は、3,000円を返金します。

ブレーカーが落ちた場合

共通

ブレーカーの状態を確認し、スイッチを入れていただくようご案内します。

Wi-Fiのトラブル

共通

ルーターのリセットなど、可能な範囲で復旧をご案内します。Wi-Fiは無料サービスのため、通信速度の低下や接続不良による返金は行いません。

停電した場合

共通

ブレーカーを入れても改善しない場合は、弊社から電力会社へ確認します。一次対応を超える複雑な対応や判断が必要な場合は、ホスト様に引き継ぎます。

お湯が出ない場合

共通

給湯器の電源、シャワーレバーの使い方、ガスメーターの復旧操作を確認します。改善しない場合は最寄りの温泉をご案内し、温泉の利用料と交通費を返金します。その後、ガス会社へ連絡し、ホスト様へメールで状況を共有します。複雑な対応や判断が必要な場合は、ホスト様に引き継ぎます。

BizPato

滞在中トラブル（ゲスト側）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

ガスがつかない場合

共通

一般的な復旧手順をご案内します。復旧しない場合は弊社からガス会社へ確認し、ホスト様にも状況を共有します。一次対応を超える複雑な対応や判断は、ホスト様に引き継ぎます。

ガス漏れが発生した場合

共通

弊社からガス会社とホスト様へご連絡します。その後の復旧対応と業者の手配は、ホスト様にお願いします。

家具家電が故障した場合

金額変更可

エアコン・ヒーターが故障した場合は、故障期間の宿泊費の半額を返金します。それ以外の故障は返金を行わず、後日ホスト様へメールでご連絡します。修理・交換は、ホスト様にお願いします。

トイレが詰まった場合

金額変更可

まずラバーカップを使った解消方法をご案内し、改善しない場合はホスト様へご連絡します。大きな苦情がない場合は返金しませんが、強い苦情がある場合は解消後も3,000円を返金します。当日中に対応できない場合は、解消できていない泊数分を返金します。修理・点検はホスト様にお願いします。

水漏れが発生した場合

共通

ホスト様へご連絡し、ゲストには水道の元栓を閉めていただくようお願いします。翌日の対応で問題ない場合は、弊社から清掃会社へ依頼します。緊急時や判断が必要な場合は、ホスト様へご連絡して対応を進めます。対応費用は実費精算です。

BizPato

滞在中トラブル（ゲスト側）

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

水が出なくなった場合

共通

ホスト様へ電話でご連絡し、水道会社へのお問い合わせをお願いします。その後の復旧対応と業者の手配も、ホスト様にお願いします。

火災報知器が鳴った場合

共通

誤報と確認できる場合は、物件情報に沿って停止方法をご案内します。火災の場合や誤報か判断できない場合は119番へ連絡し、判断できない場合もゲストに避難していただきます。

騒音等のトラブル

金額変更可

騒音の苦情が入った場合は、電話とメールでゲストへ連絡し、静かにしていただくようお願いします。駆けつけが必要になった場合は、対応費用として30,000円を請求します。

緊急の駆けつけが必要な場合

共通

火災などで緊急の駆けつけが必要な場合は、駆けつけ担当者・119番・ホスト様の3者へ連絡します。

BizPato

退室後の確認と追加請求

対応条件とホスト様へのご依頼事項をご確認ください。

喫煙・重度の汚損・重大なルール違反

金額変更可

喫煙や重度の特別清掃、ハウスルールから大幅に逸脱する行為があった場合は、予約サイトを通じて30,000円を請求します。Booking.comで請求できない場合は、Stripeの決済リンクをご案内します。

連絡のないチェックアウトの遅れ

金額変更可

事前の連絡なくチェックアウトが遅れた場合は、清掃会社の待機費用などを実費で請求します。

退室後に追加清掃が必要な場合

共通

清掃会社から追加費用の請求があった場合に限り、ホスト様に確認のうえ、ゲストへ追加請求するかを判断します。

物損関連

共通

清掃会社などから物損の報告があった場合に、ホスト様へ状況を共有します。ゲストへの請求可否と対応方法はホスト様にご判断いただき、必要に応じてご加入の火災保険などを利用します。

ゲストが追加費用を支払わない場合

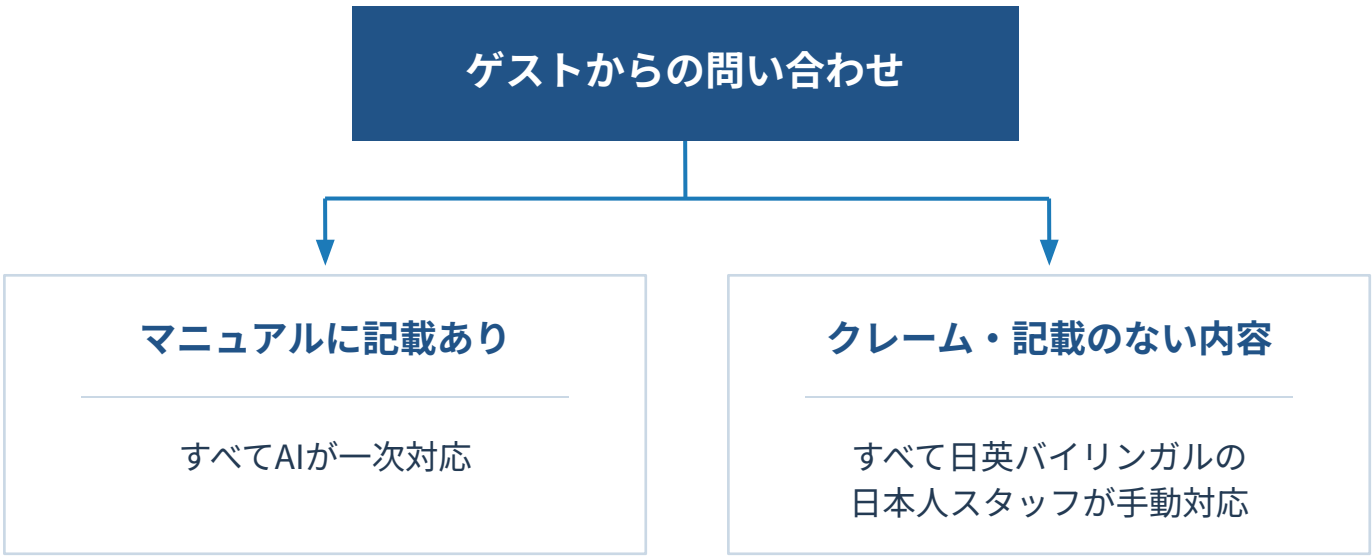
共通

Airbnbでは、サポートへ仲介を依頼し、AirCoverの適用を申請します。申請が認められない場合は対応を終了します。Booking.comでStripeを利用した請求は、1回のみ催促して対応を終了します。

BizPato

AIと日本人スタッフの対応

AIの一次対応とスタッフの手動対応を組み合わせます。



システム障害時のメッセージ対応
AIシステムのサーバーエラー等により、一時的にメッセージ対応が停止する場合があります。緊急時は、事前にご案内している電話・メールへゲストからご連絡いただくことで、スタッフが対応します。

掲載する予約サイト

弊社での掲載	Airbnb・Booking.comのみ
追加サイト	Beds24と連携可能な国内サイト等は掲載可能です。 掲載とBeds24連携はホスト様にてお願いします。
対応方法	メールでやり取りが可能なサイトのみ対応します。 管理画面へのログインとチャットが必要なサイトは 対応できません。

BizPato

修正・追加のご依頼と費用

ホスト様からの依頼で修正する場合のみ費用が発生します。

Q　どのような修正が有料ですか？

A　設備追加など、ホスト様からのご依頼による修正は1項目5,000円（税別）／回です。

弊社の運営に必要な修正は月額費用に含みます。

有料修正の対象となる7項目

1	宿泊予約サイトの概要文章の修正
2	予約サイトの写真のアップロード・削除・並び替え（10枚まで）
3	予約サイトの設備・アメニティ情報の修正
4	予約時などの自動送信メールの内容修正
5	ハウスマニュアルの内容修正（1ページ分）
6	ハウスマニュアルの10項目を超える1設備の追加
7	ハウスマニュアルの10項目を超えるハウスルール1項目の追加

新しい設備・備品を追加した際は、弊社へメールでお知らせください。

BizPato

別の民泊運営代行会社から弊社への切り替え

アカウントの名義と移譲の手続きをご確認ください。

Airbnbの引き継ぎ

ホスト様名義

アカウントを引き継ぎ可能

代行会社名義

新規アカウントの作成が必要
レビュー・予約は引き継げません

Booking.comの引き継ぎ

代行会社のアカウントで掲載している場合

代行会社からホスト様へアカウントを移譲していただきます
（Booking.comでは1つのアカウントしか作成ができないため）

運用開始のタイミング

現在の代行会社のすべての予約を消化してから弊社で開始できます。同時並行での集客も可能ですのでご相談ください。

運営中の物件の切り替えは、一時的に予約受付を停止する期間が発生します。

BizPato

開始時期・初期費用・解約

お申し込み前にご確認ください。

Q **運営開始までのスケジュールは？**

A お申し込みから最短1カ月半です。写真提供やヒアリング入力を期日どおりに行っていただくことが条件です。開業が遅れても、契約上の開業予定日から費用が発生します。

Q **既に運営している場合、初期費用は安くなりますか？**

A 初期費用の減額はありません。集客効果を高めるリスティング修正や、ハウスマニュアル作成等の作業が発生するためです。

解約のお申し出から3カ月目の月末に解約可能

1 — 3

解約のお申し出 **3カ月目の月末に解約**

早期に運用を終了する場合も、所定の解約日までの費用が発生します。
その他の違約金はありません。
※本人確認オプションのみの解約の場合も、同スケジュールでの適用となります。

BizPato

物件ごとの確認とお問い合わせ

ご不明な点はお気軽にご相談ください

お問い合わせ

株式会社BizPato
メール：consulter@bizpato.com　サービスサイト：bizpato.com/ai/