

倉式珈琲店 スタンプカード よくある質問

Q 登録や利用に費用はかかりますか？

A 全て無料でご利用いただけます。

利用時に別途発生する通信料につきましてはお客様のご負担となります。

Q 対象OS・ブラウザを教えてください。

A 正常にご利用いただくための推奨環境は以下でございます。

▼推奨OS：Android 5.0以上／iOS 10.0以上

▼推奨ブラウザ：Android：Google Chrome／iOS：Safari ※各最新バージョン

上記に伴い、ガラパゴス携帯は対象外となりますので予めご了承ください。

※推奨OS/推奨ブラウザをご利用でない場合、適切にデータ反映(スタンプ押下/チケット受け取りなど)がされない場合がございます。

Q 一回あたりのスタンプ押下上限数はありますか？

A 紙スタンプ同様、上限はありません。

Q スタンプが取得できません。

A 以下の事象／原因が考えられます。

事象1) 通信環境の問題

ご利用端末の電波状況が悪い場合やフリーWi-Fiに接続されている場合、スタンプが取得できない場合がございます。

ー対策ー

Wi-Fiを切り、モバイルデータ通信で再試行をお願いします。

事象2) Safariのプライベートモード利用

プライベートモードでポイント付与のQRコードを読み込み、

「LINEでログイン」してSafariでスタンプページが開かれるとスタンプが取得されません。

ー対策ー

①Safariの画面右下アイコンをタップしプライベートモード解除後、改めてQRコードを読み取る。

②スタンプページ内の「QRコード読み取り」をタップして、再度QRコードを読み取る。

事象3) 「カメラを起動してQRコードを読み取ってください。」などの表示

機種の設定でカメラのアクセスが拒否またはOFFになっている可能性がございます。

ー対策ー

端末設定よりカメラアクセスを許可いただくことでスタンプ取得が可能になります。

※機種によって設定画面が異なります。設定方法につきましてはお近くの携帯ショップ等へお問い合わせください。

事象4) 特定のQRコードアプリを使用(iPhoneの「コードスキャナ」／QR読み取り専用アプリ等)

システムの仕様上、スタンプが取得されない場合がございます。

また、読み取り専用アプリではアップデートなどの関係で今まで読み込みが可能であった場合でも正常に反映されないもしくは履歴が消えてしまう可能性もございます。

ー対策ー

スタンプページ内の「QRコード読み取り」・通常のカメラアプリ・LINEのカメラ機能
いずれかで再度QR読み取りをお願いいたします。

事象5) 推奨OSや推奨ブラウザでないものを使用したログイン

利用しているOSやブラウザが、推奨以外のものを使用している可能性がございます。

【推奨ブラウザ】 iPhoneの場合：Safari ／ Androidの場合：Chrome

ー対策ー

推奨OSの更新または推奨ブラウザでの再アクセスをお願いします。

(URLをコピーして推奨ブラウザで開き直す等)

※スマートフォン設定で、QR読み取り後のリンクを開くページが「キャリア由来のブラウザ」や「LINEアプリ内のブラウザ」などを使用する設定になっている場合がございます。

Q	取得したスタンプの履歴が消えてしまいました。
A	以下の事象／原因が考えられます。

事象1) 異なるアカウントでのログイン

- ・過去に別のログイン方法でログインされた可能性がある。
- ・異なったメールアドレスでログインした可能性がある。

ー対策ー

ログアウトを行い、今まで利用していたログイン方法(以前利用していたメールアドレス)でログインし直してください。機種変更等でアカウントが変更となった場合も同様です。

事象2) 推奨OSや推奨ブラウザでないものを使用したログイン

利用しているOSやブラウザが、推奨以外のものを使用している可能性がございます。

【推奨ブラウザ】 iPhoneの場合：Safari ／ Androidの場合：Chrome

ー対策ー

推奨OSの更新または推奨ブラウザでの再アクセスをお願いします。

(URLをコピーして推奨ブラウザで開き直す等)

※スマートフォン設定で、QR読み取り後のリンクを開くページが「キャリア由来のブラウザ」や「LINEアプリ内のブラウザ」などを使用する設定になっている場合がございます。

事象3) ブラウザのタイムアウト等でスタンプ取得が出来ていない

電波状況やスマートフォンの容量等が原因で、スタンプ押下後にタイムアウト等のエラーが発生し、スタンプ履歴が残らない場合がございます。

－対策－

再度店舗でのスタンプ押下をお願いいたします。

Q チケットを誤って使用した場合、再発行は可能ですか？

A チケットページで誤って「利用する」をクリックした場合でもチケットの再発行は不可能です。チケットを利用する際は必ずスタッフに提示した上で利用処理を行ってください。

Q チケットを取得したはずがチケット一覧から確認出来ません。

A 以下の事象が考えられます。

事象1) チケットを削除した場合

チケット一覧より“削除”を選択し、チケットを削除した可能性があります。
誤って操作をした場合、チケットの再発行は不可です。

事象2) 異なるアカウントでのログイン

- ・過去に別のログイン方法でログインされた可能性がある。
- ・異なったメールアドレスでログインした可能性がある。

－対策－

ログアウトを行い、今まで利用していたログイン方法(以前利用していたメールアドレス)でログインし直してください。機種変更等でアカウントが変更となった場合も同様です。

事象3) チケット取得時の電波状況のエラー

電波状況やスマートフォンの容量等が原因で、スタンプ押下後にタイムアウト等のエラーが発生し、スタンプ履歴が残らない場合がございます。

－対策－

①スタンプ履歴が最新のものまで獲得完了している場合。

チケットサービスが店舗でご利用いただけるようご案内させていただきます。
お手数ではございますがお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

②スタンプ履歴に最新のもが反映されていない。

お手数ではございますが、再度店舗でのQR読み込みでスタンプ押下をお願いいたします。
レシートの紛失等で押下数が確認出来ない場合、店舗での再押下が致しかねる場合がございます。

Q 紙スタンプで貯まったスタンプを移行することは可能ですか？

A はい、店舗にて対応が可能です。お気軽にスタッフへお声がけください。
ただし、デジタルスタンプで貯めたものを紙スタンプに移行することはできません。

Q デジタルスタンプを使用して発行されたチケットは別の店舗でも利用可能ですか？

A はい、デジタルスタンプ対象店舗であればどこでも利用可能です。

※現在、鳥取県 マルイ国府店のみデジタルスタンプ導入対象外店舗となっております。

Q チケットの利用枚数の上限や有効期限はありますか？

A それぞれのチケットには利用枚数の上限/有効期限に関して制限を設定している場合がございます。
詳しくは発行されたチケットをご確認くださいませ。

Q アプリとは違うんですか？

A ブラウザを使用したサービスの為アプリとは異なります。

ブラウザを使用したページなので、QRコードの読み取りのみでダウンロード時間が省けたり、
スマホの容量を気にせずご利用いただけます。

ブラウザのお気に入り登録やホーム画面にショートカットアイコンを作成すると便利です。

ブラウザのお気に入りやホーム画面にショートカットアイコンを作成する場合は
携帯機種によって設定が異なりますので誠に申し訳ございませんが店舗やお問い合わせ先での
対応はいたしかねます。各スマートフォンの設定をご確認頂くか、携帯ショップ等でのご確認を
おすすめしております。

Q LINEで初回登録後、ドリップバッグプレゼントのクーポンを受け取りましたが開けません。

A 以下の事象が原因で画像をタップ後にエラーになる可能性がございます。

事象例1) アクセスが集中している

ー対策ー

少し時間を置いて再度アクセスをお願いいたします。

事象例2) 既に一度画像をタップしたことにより、取得済になっている

ー対策ー

以下手順でチケット一覧よりチケットが発行されていることをご確認ください。

デジタルスタンプTOPページへアクセス>チケット一覧をタップ

>(ログアウト状態の場合)再ログイン

>チケット一覧内、“ドリップバッグ(HOT or ICE)1点プレゼント”を選択

>選択した画面を店舗スタッフへ提示ください。

事象例3) 既に利用済の処理をされている状態。

ー対策ー

事象例2の対策手順よりチケット一覧をご確認ください。

「利用済み」になっている場合、誤って利用処理をされてしまった可能性がございます。

お客様自身で誤って操作をされた場合はチケットの再発行は出来かねますので予めご了承ください。
利用処理に関して、覚えのない場合はその他問い合わせの必要事項をご確認の上、

お問い合わせ窓口までご連絡ください。

利用履歴等を確認させていただき、店舗利用履歴が確認出来なかった場合のみ、次回ご来店の際にお受け取りが出来るようご案内をさせていただきます。

※情報の確認に数日お時間がかかる可能性がございますので予めご了承ください。

事象例4) アクセス後のブラウザが推奨ブラウザ以外のもので開かれている。

ブラウザを推奨ブラウザに変更いただくことで表示が可能となります。

設定の変更について以下の手順での実施をおすすめしております。

▼iOS①

1. LINEのホームタブの設定(歯車マーク)から「LINE Labs」もしくは「LINE ラボ」を選択。
2. 「リンクをデフォルトブラウザで開く」の設定をオンにする。

▼iOS②

1. 通常通りLINEアプリ内でリンクをタップし、LINEアプリ内のブラウザでアクセスする。
2. 右下にある縦に点が3つ並んだ箇所(縦3点リーダー)をタップ。
3. 「ブラウザで開く」を選択。デフォルトのブラウザが起動するのでそちらで使ってください。

▼Android①

1. 端末の設定を変更する。

※端末で設定方法や設定の可否が異なりますので

詳しくは携帯ショップ等へお問い合わせください。

▼Android②

1. 通常通りLINEアプリ内でリンクをタップし、LINEアプリ内のブラウザでアクセスする。
2. 右下にある縦に点が3つ並んだ箇所(縦3点リーダー)をタップ。
3. 「他のアプリで開く」または「デフォルトのブラウザで開く」を選択。

デフォルトのブラウザが起動するのでそちらで使ってください。

いずれの方法もデフォルトのブラウザが推奨ブラウザではない場合、再度エラーとなる場合がございます。端末設定よりブラウザの設定変更をお願いいたします。

その他システムエラー及び上記に該当しない症状の場合は誠にお手数ではございますがお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

Q 同じ日に登録をしたはずなのに、ドリップバッグプレゼントクーポンの期限が異なります。

A 初回登録者様限定のドリップバッグプレゼントクーポンにつきましては、LINEのメッセージ受け取り後、タップした日付により期限が設定されます。そのため、同じ日に登録・同じ日に配信を受け取っても異なる期限で設定される場合がございます。恐れ入りますが、期限内にご利用をいただきますようお願いいたします。

Q LINEのリッチメニューからページにアクセスをするとエラーになります。

A LINEアプリ内のブラウザが推奨ブラウザでないためにエラーになる場合がございます。

—対策—

LINE/端末の設定変更またはブラウザの変更で正常に使用が可能となります。

以下の手順での実施をおすすめしております。

▼iOS①

1. LINEのホームタブの設定(歯車マーク)から「LINE Labs」もしくは「LINE ラボ」を選択。
2. 「リンクをデフォルトブラウザで開く」の設定をオンにする。

▼iOS②

1. 通常通りLINEアプリ内でリンクをタップし、LINEアプリ内のブラウザでアクセスする。
2. 右下にある縦に点が3つ並んだ箇所(縦3点リーダー)をタップ。
3. 「ブラウザで開く」を選択。デフォルトのブラウザが起動するのでそちらで使ってください。

▼Android①

1. 端末の設定を変更する。

※端末で設定方法や設定の可否が異なりますので

詳しくは携帯ショップ等へお問い合わせください。

▼Android②

1. 通常通りLINEアプリ内でリンクをタップし、LINEアプリ内のブラウザでアクセスする。
2. 右下にある縦に点が3つ並んだ箇所(縦3点リーダー)をタップ。
3. 「他のアプリで開く」または「デフォルトのブラウザで開く」を選択。
デフォルトのブラウザが起動するのでそちらで使ってください。

いずれの方法もデフォルトのブラウザが推奨ブラウザではない場合、再度エラーとなる場合がございます。端末設定よりブラウザの設定変更をお願いいたします。

Q シンプルメール認証ログインのURLでログインできません。

A シンプルメール認証ログインURLの有効期限は発行から24時間です。

また、一度ログインするとそのURLは無効となります。

無効となっている場合は再度シンプルメール認証ログインからURL発行してください。

Q シンプルメール認証ログインのURLをクリックしてもブラウザが正しく表示されません。

A クリックして開いているブラウザが対象のブラウザでない可能性があります。

クリックで推奨ブラウザが開けない場合は、URLをコピーして推奨ブラウザに貼り付けてアクセスしてください。

Q シンプルメール認証ログインのメールが送られてきません。

A 予め「noreply@toreta-stamp.com」のメールが受信できるよう設定をお願いいたします。

また、迷惑メールに振り分けられたりフォルダの容量がいっぱいになっている可能性があります。

Q	その他問い合わせ
A	上記で解決しない場合は、以下の情報予めご準備の上、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

①	事象が発生した日時・場所(ご利用店舗名等)
②	どのページでどのような動作をした際の不具合か
③	(エラーメッセージが表示されている場合) エラーメッセージの文章と表示されているページ、スクリーンショット可
④	発生頻度(毎回、数回に一回、初めて等)
⑤	ご利用のスマートフォン機種(例：iPhone11、XperiaSO-02L等)
⑥	ご利用の通信キャリア(例：docomo、au、Softbank等)
⑦	使用したブラウザやOSのバージョン(例：Safari、Chrome、iOS3.4.1等)
⑧	トレタスタンプ会員ID及び登録メールアドレス (スタンプページ下部の「登録情報の変更」から確認可能)
⑨	ブラウザがシークレットモードまたはプライベートモードになっていないか

詳細の確認につきましては、サービス提供元に確認をいたします関係で、
回答完了までに数日～数週間のお時間を要する場合がございます。予めご了承くださいませ。

株式会社 サンマルクホールディングス 倉式珈琲事業部
トレタスタンプカード担当
Email : order-kc@saintmarc-gr.com
TEL : 086-250-7619 (お客様相談窓口)
URL : <https://www.saint-marc-hd.com/kurashiki/>

※お問い合わせは平日9時～16時にて承っております。

【Emailでお問い合わせのお客様へのお願い】

現在、登録情報確認に関するご連絡へのお返事が確認できず、
お問い合わせへ回答出来かねる事象が多数発生しております。
お手数ではございますが予め上記黄色枠の項目をご準備の上、お問い合わせをお願いいたします。
※Emailでのお問い合わせは受信後、順番に返信対応をさせていただいております。
返信及び回答までお時間を頂戴する場合がございますので予めご了承くださいませ。

▼参考：トレタスタンプよくあるご質問ページ

【お客様用】よくあるご質問

<https://teachme.jp/16816/manuals/13041058>

※一部内容は倉式珈琲デジタルスタンプカード内のシステムに該当しない場合がございます。