

キャンセルポリシー 3段階＋ひな形

まず、知っておきたいひとつの事実

キャンセルポリシーを設定していない、または開示していない場合は、キャンセルされてもキャンセル料を請求できないとされています。つまり、先に伝えていなければ、その権利がそもそもありません。書いておくだけで、立場が変わります。

そして、事前に知らされていれば納得されます

消費者庁の調査では、キャンセル料に不満を感じなかった理由の第1位が「事前に知っていたから」で、6割を超えていました。お客様が嫌がるのは、キャンセル料そのものではなく、聞いていなかったことです。

3段階から選ぶ

ご自身の客層と、予約の埋まり具合に合わせて選んでください。

1 やさしい（前日・当日とも無料）

キャンセル料はいただかない方針。ただし「ポリシーが無い」のとは違います。無料ですと書いてあること自体に意味があります。

向いている場面：開業初期／常連中心／まずは来ていただくことを優先
気をつけること：無断キャンセルが続いた場合の扱いは決めておく

2 ふつう（前日まで無料・当日は一部）

もっとも一般的な形。前日までなら気軽に変更できる安心を残しつつ、当日分は守られます。

向いている場面：予約が安定してきた／枠が埋まりはじめた
気をつけること：「前日の何時まで」を必ず時刻で書く

3 きびしい（前日から一部・当日は全額）

予約が常に埋まっていて、キャンセル待ちの方がいる場合に成立します。お待ちの方に申し訳が立たない、という理由が説明できます。

向いている場面：満席が続いている／キャンセル待ちがいる
気をつけること：客層によっては予約のハードルが上がる

あわせて、遅刻の扱いも決めておく

一定時間を超えた遅刻は施術時間を短縮する、またはキャンセル扱いとする規定が一般的です。先に書いてあれば、当日その場で判断しなくて済みます。

どの段階を選んでも、共通して必要なこと

- 1 誰に対しても同じ扱いにする（人によって変えると、説明できない差になります）
- 2 「いつまでなら無料か」を、日にちではなく時刻で書く
- 3 やむを得ない事情のときは相談を受ける、と一文だけ添えておく

キャンセルポリシー 3段階＋ひな形

わたしの決めごと

空欄を埋めたら、下のひな形に当てはめて、3か所に置いてください。

わたしが選んだのは

☐ 1 やさしい

☐ 2 ふつう

☐ 3 きびしい

無料で変更できるのは、いつまで？

当日キャンセルの扱いは？

無断キャンセルの扱いは？

遅刻は何分まで？ それを超えたら？

ひな形① 予約が確定したときの返信文

定型文に入れておけば、全員に必ず届きます。ここがいちばん確実です。

ご予約ありがとうございます。○月○日○時でお待ちしています。
ご変更・キャンセルは前日○時までにご連絡をお願いいたします。
当日のキャンセルは、恐れ入りますが施術料金の○%を頂戴しております。
○分を超える遅れの場合は、施術内容を変更させていただくことがあります。

ひな形② あとから変更するときの告知文

決めたことは、あとから変えて構いません。隠さずに伝えるほうが受け入れられます。

これまで当日のキャンセル料はいただいておりますでしたが、
○月○日のご予約分より、施術料金の○%を頂戴することにいたしました。
お一人おひとりのためにお時間を確保しているため、
何卒ご理解いただけますと幸いです。

変更を伝えるときの、3つのコツ

- 1 いつから変わるかを、日付で示す
- 2 変えた理由を書く（お時間を確保しているため）
- 3 責めない
「守らない人がいるので」は書かない

書く場所は、3か所

☐ 予約ページ・予約フォーム	予約する前に目に入る。ここが本体
☐ 予約確定時の返信文	定型文に入れておけば、全員に必ず届く
☐ プロフィール・ハイライト	あとから確認したくなったときの置き場所

最初から請求できなくても、構いません

まずは「書いてある状態」を作ることが第一歩です。書いてあるだけで無断キャンセル自体が減り、請求する場面そのものが来なくなることもあります。