

FAQ よくあるご質問とご案内

Q. 何ヶ月前から予約が可能ですか？

How many months in advance can I make a reservation?

A. 6ヶ月前の1日AM9:00より承っております。(お電話によるご予約を優先しております)
※例 12月31日宿泊の場合、6月1日 9:00～。 5月3日宿泊の場合、11月1日 9:00～。

We accept a reservation at 9:00 on the day six months before the first day of your stay.
(*Example) If the first day of your stay is December 31, from June 1.
(*Example) If the first day of your stay is May 3, from November 1.

Q. キャンセル料は掛かりますか？

Do you charge me cancellation fee?

A. 当社のキャンセル料規定は、下記の通り規定致しております。
連絡無し不泊: 100% 当日: 宿泊料金の70% 前日: 宿泊料金の50% 2～3日前: 宿泊料金の30%

Should you cancel your booking, a cancellation fee will be charged to you according to the date
(Japan Standard Time) the booking changes and cancellation request are accepted.

No-show: 100%, On the date of arrival: 70%, One day prior to arrival: 50%, 2-3 days prior to arrival: 30%

Q. 希望日が満室の場合、キャンセル待ちは可能ですか？

If the preferred dates are full, will you put me on the waiting list?

A. キャンセル待ちの対応は可能です。お電話、又はメールにてお問合せくださいませ。

You can be put on the waiting list. Please ask on the phone or e-mail.

Q. 客室は指定できますか？

Can I select my room?

A. 客室数が少ない為、インターネット経由のご予約の場合、ご希望に添えない場合もございます。
客室に対するご希望がございました際には、お電話にてお問い合わせくださいませ。

Since we do not have many rooms, you may not select your room when making a reservation through
the Internet. If you have any preferred room, please indicate it in the section for remarks.

(*Please note that we cannot guarantee to meet your request.)

Q. 幼児の宿泊料金を教えてください。

What is the rate for an infant?

A. 幼児(未就学児)の宿泊料は添い寝の場合無料です。
追加寝具(布団・シーツ・タオル類)をご希望の場合、別途1,000円にてお手配致します。お
また、お子様(幼児)用のお食事は、夕食2,100円、朝食950円にてご用意しております。
詳しくは、お問い合わせください。

Accommodation is free for an infant (pre-school child) if he/she sleeps with accompanying adults.

If you wish to have additional bedding (futon/sheets/towels), they can be arranged for an additional
charge of 1,000 yen. Moreover, we prepare meals for children (infants) at 2,100 yen for dinner,
and 950 yen for breakfast. Please ask for details.

Q. お支払い方法を教えてください。

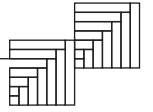
How many months in advance can I make a reservation?

A. チェックアウト時に現金、またはクレジットカードでお支払いください。
(VISA, JCB, DC, American Express, Diner's, NICOS, 楽天カード, 銀聯) ※ギフト券は不可

Please make your payment by cash or credit card when you check out (but not gift vouchers).

We accept VISA, JCB, DC, American Express, Diner's, NICOS, Rakuten Card, UNION-PAY and others.

FAQ よくあるご質問とご案内



Q. 客室のトイレは温水洗浄機能付ですか？

Does the toilet in the guest room have a warm water shower function?

A. 客室やレストランを含め、全て「温水洗浄機能付シャワー」のトイレを完備致しております。

All our toilets are equipped with a "warm water shower function," including those in guest rooms and restaurants.

Q. ルームウェアはどんなものですか？

What do you have for dressing gowns?

A. 浴衣です。大人サイズ（大・中・小）のみ取り揃えております。
お子さま用浴衣もサイズに限りがございますが、ご用意致しております。

We have yukata kimono. We basically have those in adult sizes (large, medium and small).
We do have yukata kimono for children although only in limited sizes.

Q. 客室はバリアフリー対応ですか？

Are your guest rooms barrier-free?

A. 大変申し訳ございません、完全なバリアフリー対応ではございません。
比較的段差が少ない客室もございますので、詳しくはお問い合わせください。

We are very sorry that our rooms are not perfectly barrier-free. However, since we do have rooms which have relatively little gaps for entry and exit. Please ask for details.

Q. 禁煙室はありますか？

Do you have a non-smoking room?

A. 大変申し訳ございませんが、完全な禁煙室はございません。
各客室テラスに灰皿を設置しており、分煙化協力をお願いを致しておりますが、
止むを得ず客室内に香りが残る場合には消臭対応を行っておりますので、禁煙対応をご希望の
場合、ご予約時にご希望をお知らせください。
なお、フロント棟につきましては喫煙コーナーを設けております。

We are very sorry, but we do not have a completely non-smoking room.
We request our guests to smoke in the separated areas, by providing an ash tray in the terrace of each guest room, and deodorize the room at the time of cleaning.
Your understanding in advance is greatly appreciated.
Please note that the building for the front desk has a smoking area.

Q. 貴重品の保管について教えてください

Do you have a safety deposit box?

A. 客室内金庫（無料）をご利用ください。

Please put your valuables in the safety deposit box.

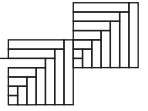
Q. 大浴場はありますか？

Do you have a public bath ?

A. ございません。各離れ客室に専用の温泉付風呂を備えております。
※客室ごとにそれぞれお風呂の趣きは異なります。（露天タイプや半露天タイプ・内湯タイプなど）
※詳しくはホームページ内「離れのご案内」に間取りや写真を掲載しております。

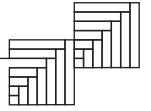
Unfortunately, we have no public bath.
Each room is equipped with a semi-open-air bath or an indoor bath with different tastes.

FAQ よくあるご質問とご案内



- Q. チェックイン、チェックアウトの時間を教えてください。
What time does check-in start at? / What time should I check out by?
- A. チェックインは午後15時以降、チェックアウトは午前11時迄でございます。
(check-in) At 3 p.m. (check-out) By 11 a.m.
- Q. アーリーチェックイン・レイトチェックアウトはできますか？
Can I make an early check-in/late check-out?
- A. アーリーチェックインは対応致しておりませんが、レイトチェックアウトは13時まで下記の料金にて承ります。※1時間当たり2,000円
While you may not check in early, you can check out at as late as 13:00 with the following charge.
(*2,000 yen per hour)
- Q. 由布院駅と由布院別邸 樹間の送迎はありますか？
Do you provide transportation services between the nearest railway station and your hotel?
- A. 大変申し訳ございません。送迎サービスはございません。(駅からタクシーで5分程の距離です)
Unfortunately, we do not provide transportation services. (About 5 minutes distance by taxi.)
- Q. チェックイン前、チェックアウト後に荷物を預かってもらえますか？
Would you keep my baggage until check-in time?/(until I leave?)
- A. フロントにてお預かり致します。(貴重品はお持ちください)
Sure, we can keep your baggage at front desk.
- Q. チェックインは何時までに行えば良いですか？
By what time should I check in?
- A. ご夕食準備の都合上、ご到着が17:00を過ぎる場合はご一報ください。(0977-85-4711)
For the preparation of dinner, please let us know your arrival time if it is after 17:00 (Tel: 0977-85-4711).
- Q. 門限はありますか？
Is there a curfew?
- A. 各お部屋の門限はございません。フロント棟は7:00に開館し21:30に閉館します。
ルームサービスやその他ご要望は21:30迄にお願い致します。
※宿直担当は夜間も待機しております。緊急時はお気軽にフロントへ内線9番にてご用命ください。
While there is no curfew for guest rooms, the building for the front desk opens at 7:00 and closes at 21:30. If you wish to order room services or make other requests, please do so by 21:30.
- Q. 客室内でインターネットができますか？
Can I use the internet in my room?
- A. 有線LAN回線・無線(wifi)両方に対応しております。(PCの貸出はございません)
Yes, we have free WIFI in the room and lobby area.
- Q. 日帰り入浴はできますか？
Can I use take a bath without staying the night?
- A. 申し訳ございませんが、日帰り入浴は行っておりません。
We are sorry, but we do not accept guests only for taking a bath.

FAQ よくあるご質問とご案内



Q. 食事の場所はどちらですか？

Where can we eat?

- A. フロント棟に併設しております「DINING十和蔵」にて、お座敷もしくはイス席をご用意しております。足腰などが悪く、イス席をご希望のお客さまは事前にお知らせください。

In the restaurant at the building for the front desk, you can sit at a low table in the room floored with tatami mats or take a seat at a table. If you have a problem with your legs or back and prefer a seat at a table, please let us know beforehand. (*Please note that we cannot guarantee to meet your request.)

Q. 食事だけの利用は可能ですか？

Can I use your hotel only for eating?

- A. 朝食・夕食ともに可能です。（利用日前日までの完全予約制）

Yes, you can. Our dining is for reservation only: Please make a reservation by the day before. Of course, you can eat with the guests who are staying with us.

Q. 夕食・朝食の時間を教えてください

Please tell me the time for dinner and breakfast.

- A. 夕食①18:00～②19:00～、朝食①8:00～②8:30～③9:00～で、ご希望をお伺いさせていただきます。

You can have dinner starting either at (1)18:00- or (2) 19:00-; breakfast at (1) 8:00- or (2) 9:00-. We will ask your preference.

Q. アレルギーがある場合、食事内容を変更出来ますか？

If I am allergic to something, will you change contents of meals?

- A. 最大限ご要望にお応えできるように努めさせていただきます。ご予約時に、具体的な食材をお申しつけください。

We will make our best efforts to accommodate your request. Please tell us the specific ingredients in question when you make a reservation.

Q. 料理の追加注文をする事はできますか？

Can I order additional dishes?

- A. 事前予約を頂ければご対応可能です。（仕入の都合上3日前まで）大分県の特産品である関アジや関サバを始め、豊後牛ステーキなどのご用意がございます。仕入状況にもよりますので、料金等含めまして、お気軽にお問い合わせください。

Yes, you can if you order beforehand (3 days in advance in order to purchase necessary ingredients). We can offer local specialties in Oita prefecture, such as Seki-aji (horse mackerel), Seki-saba(mackerel), and Bungo steak. Please feel free to make an inquiry about the price etc., as they depend on availability.

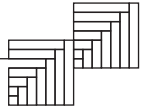
Q. 連泊の場合、料理内容は異なりますか？

If I stay two consecutive nights or longer, what dishes do you serve for meals?

- A. 連泊で滞在されるお客さまには、日ごとにお料理の内容を変えさせていただきます。

For those who stay two consecutive nights or longer, we serve different dishes for each day.

FAQ よくあるご質問のご案内



Q. 飲み物・タバコの自動販売機はありますか？

Are there vending machines for drinks and tobacco?

- A. 自動販売機の設置はございません。ジュース・ビール等は客室内冷蔵庫（有料）をご利用ください。また、客室への飲料等のお持込は自由です。（電子レンジやコップ等有り）タバコに関しては徒歩15分程度のコンビニエンスストアをご案内しております。

No, there are no vending machines in our inn. We have juices, beers etc. in the refrigerator in the guest room for your convenience (for a charge). For tobacco, there is a convenience store about 15 minutes walk from our hotel.

Q. ランチ・カフェ・バー営業はありますか？

Is your café bar open for lunch?

- A. あいにく現在のところ営業は致しておりませんが、ロビーにはご自由にお寛ぎ頂けるラウンジスペースがございます。

Unfortunately, it is not open for lunch at the moment; however, there is a lounge space in the lobby which you can use freely.

Q. タクシーの待機はありますか？

Are taxis waiting outside your hotel?

- A. タクシーの待機はございませんが、お電話での呼び出しは可能です。

Taxis are not waiting outside our inn, but we can call them by telephone.

Q. 製氷機はありますか？

Do you have a non-smoking room?

- A. 製氷機はございません。ルームサービスにて承っております。

We are very sorry, but we do not have a completely non-smoking room. We request our guests to smoke in the separated areas, by providing an ash tray in the terrace of each guest room, and deodorize the room at the time of cleaning. Your understanding in advance is greatly appreciated. Please note that the building for the front desk has a smoking area.

Q. 車いすの貸し出しはありますか？

Do you have wheelchairs for rent?

- A. 無料にてお貸し出し致します。数に限りがございますので予めご予約くださいませ。

Yes, we offer them for free. As we have a limited number of them, please make a reservation in advance.

Q. 荷物の事前送付はできますか？

I would like to send my luggage. Will you keep it?

- A. 事前にご連絡を頂いた上で、危険物や食品、貴重品を除いたものをご郵送くださいませ。荷物には、ご宿泊日・お客さまのお名前をご記入して下記住所までお送りください。
〒879-5102 大分県由布市湯布院町川上2652-2 由布院別邸 樹 TEL0977-85-4711

Yes, we will. Please inform us in advance, and send your luggage by post which should NOT include dangerous things, food, and precious items. Please write the dates of your stay and your name on the luggage, and send it to the following address:

〒879-5102 2652-2, Kawakami, Yufuin-Cho, Yufu City, Oita