



THE RITZ-CARLTON

OSAKA

## お問い合わせ | よくあるご質問

### ご宿泊に関して

#### ▼ ホテル滞在中、急に体調が悪くなったら？

24 時間体制でホテルの安全管理部門のスタッフがホテルに常勤し、お客様のサポートを行っております。お客様より体調が悪いとご連絡があれば、症状や容態などを伺った上でそれらに応じた近くの病院をご紹介します、手配いたします。救急車要請の時も、経験豊富なスタッフがお客様に不安を抱かせないよう迅速に対応いたします。

#### ▼ 車椅子はありますか？

お貸し出しの状況にもよりますが館内に 5 台ご用意がございます。

#### ▼ ペットは連れて入れますか？

当ホテルではペットのご入館はご遠慮いただいております（身体障害者補助犬は除く）。

#### ▼ ロビー（1F）での無線インターネット環境は？

無料をご利用いただけます。

#### ▼ 大阪駅-ホテル間の送迎バスはありますか？

送迎バスのサービスはございません。大阪駅からホテルまでは徒歩約 7 分で、雨の日は地下道をご利用いただくと快適にホテルまでお越しいただけます。

### 宿泊サービス内容について

#### ▼ ターンダウンサービスとは何ですか？

5:30 p.m.頃から 9:30 p.m.頃の間にご各客室へお伺いし、お休みの準備をさせていただくサービスです。



## THE RITZ-CARLTON

OSAKA

### ▼ チェックインは、3:00 p.m.からですが、それより前にホテルに到着したら？

遠方からお越しの際の飛行機などの交通機関の関係で、3:00 p.m.よりも前にご到着の場合は、フライト番号やご到着時間などを事前にお知らせくださいませ。出来る限り対応させていただきます。

ただし、ホテルご到着時にお部屋の確約が必要な場合は、早朝チェックイン追加料金をお支払いいただくこととなります。当日の12:00 p.m.まで100%、12:00 p.m.から3:00 p.m.まで25%となっております。

### ▼ 門限はありますか？

ございませんが、セキュリティー上の理由で深夜の時間帯は、正面玄関からのみ入退館となります。

### ▼ コンビニエンスストアはありますか？

ホテル館内にはございませんが、徒歩約5分圏内に2店舗ございます。

### ▼ 関西ならではの美味しいお好み焼き屋さん、たこ焼き屋さんは近くにありますか？

ホテルのコンシェルジュが手製の『お好みマップ』をご用意しております。お気軽にお声掛けください。

### ▼ 客室でのインターネット環境は？

全客室にて、高速インターネット接続システム（有線／無線）を無料でご使用いただけます。大阪のシティホテル（2019年4月現在）では最高クラスのスピード。（注1）インターネットへの接続が非常に簡単で、ビジネスマンにも便利なシステムです。パソコンの設定変更が必要となる特殊な場合には、スタッフがサポートいたします。

（注1）光ファイバーケーブル（1000Mbps）をバックボーンとし、カテゴリ6ケーブルを各客室まで敷設した高速インターネット接続システムです。（例：一般家庭用の光ファイバーが毎秒100～200Mbps） ※1000Mbpsの速度を保障するものではありません。下記のホテル館内にて、無料で高速インターネット接続システムをご使用いただけます。

- 客室 有線／無線
- パブリックエリア 無線
- 全レストラン 無線
- フィットネスセンター 無線
- 宴会場 有線／無線
- クラブラウンジ 無線



## THE RITZ-CARLTON

OSAKA

### ▼ レストランは全て禁煙ですか？ロビーに喫煙場所がありますか？

全てのレストランとザ・ロビーラウンジ（1F）は全席禁煙ですが、ザ・バー（5F）は喫煙可能です。1階のロビー周りは全面禁煙です。ホテル近隣では、コスチュームサロン横ホテル北出入口を出て左側にある地下への階段の踊り場がございます。

### ▼ 客室のパジャマやタオルは購入可能ですか？

はい。ザ・リッツ・カールトン・ブティック（1F）にて販売しております。

## クラブフロアについて

### ▼ クラブラウンジの子供利用は何時までですか？

営業開始時間の 7:00 a.m.から、7:30 p.m.までお子様もご利用いただけます。

### ▼ チェックアウト後のクラブラウンジの利用は可能でしょうか？

軽食とお茶を召し上がりながら、チェックアウトをしていただけます。

チェックアウトまでは、ごゆっくりラウンジにてお過ごしいただくことも可能です。

### ▼ クラブラウンジに外部からのゲストを案内することはできますか？

基本的には、クラブラウンジはご宿泊のお客様とフィットネスクラブメンバー様の専用ラウンジですが、ご希望がございましたらビジターサービスをご利用いただけます（別途料金）。詳しくはクラブレベルページをご覧ください。



THE RITZ-CARLTON

OSAKA

## レストラン&バーに関して

### ▼ 予約が必要ですか？

ご予約がなくても、お席が空いていれば、すぐにテーブルへご案内させていただきます。必ずお席を確保されたい場合やご指定のテーブルがある場合は事前のご予約をお願いいたします。

また、アレルギーをお持ちの方でご心配な方、特別の食材をご希望の方は、事前のご予約をおすすめいたします。

### ▼ 駐車場は優待券がありますか？

10,000円以上ご利用の場合、2時間までご優待いたします。

### ▼ 個室のあるレストランはありますか、使用料はかかりますか？

フランス料理 ラ・ベ、日本料理 花筐、中国料理 香桃にて個室をご用意しています。使用料は頂戴いたしません、各レストランにて最低ご利用料金の設定をしておりますので、レストラン予約にお問い合わせください。

### ▼ 身体障害者対応のレストラン、トイレはありますか？

イタリア料理 スプレンドィードの「タベルナ」エリア以外のすべてのレストラン、バー、ラウンジには段差がございませんので、車椅子でご利用いただけます。車椅子専用のトイレは1階、2階、4階、5階に合計8箇所（男性用、女性用別）ございます。

### ▼ レストラン内に喫煙席はありますか？

フランス料理 ラ・ベ、日本料理 花筐、中国料理 香桃、イタリア料理 スプレンドィード、ザ・ロビーラウンジは個室を含め全席禁煙です。

※5階のザ・バーは全席喫煙です。

### ▼ 嫌いな食べ物がある、もしくはアレルギーがあるのですが？

事前のご予約の際、レストラン予約にお申し付けいただきましたら、代替りの食材をご提案させていただきます。



## THE RITZ-CARLTON

OSAKA

### ▼ 写真撮影をしたいのですが

個人のご利用のために撮影されることは可能でございます。個室以外での撮影の際は、周りのお客様のご迷惑にならないよう、フラッシュなどにご注意お願いいたします。三脚など、レストランの雰囲気や壊したり、サービスに影響するものはお控え願います。写真撮影の目的が個人用以外の場合（企業PR、販促ツールなど）はホテルの広報部にお問い合わせください。

### ▼ レストランで結納ができますか？

ご結納を承っております。詳細はレストラン予約までお問い合わせください。

### ▼ レストランウェディングはやっていますか？

承っております。詳細はレストラン予約までお問い合わせください。

### ▼ 貸切は可能ですか？

可能でございますが、各レストラン、バー、ラウンジにより貸切に関する条件が異なりますので、レストラン予約にお問い合わせください。

### ▼ レストランギフト券はありますか？

各種レストランギフト券をご用意しております。

### ▼ ペットは連れて入れますか？

当ホテルではペットのご入館はご遠慮いただいております（身体障害者補助犬は除く）。



THE RITZ-CARLTON

OSAKA

## スパ&フィットネスに関して

▼ 子供が利用できるフィットネスセンター内のエリアと時間帯を教えてください。

フィットネスジムは、安心性を考慮し、フィットネスジムの利用は16歳以上に限定させていただきます。プールおよびスパエリアは、16歳未満のご家族連れのご利用可能時間は、保護者同伴にて8:00 a.m. から 8:00 p.m. までとなっております。

▼ マッサージ/トリートメントの予約をキャンセルする場合、キャンセル料はいつから発生しますか？

ご予約日の、当日にキャンセルされた場合、ご予約メニューの全額をお支払いいただきます。

▼ マッサージ/トリートメントの予約時間のどれぐらい前にどこに行けばいいですか？

ご予約時間の10分前までに、フィットネスセンター（6F）の受付にお越しくください。