

# よくあるご質問

## 「クラブ ひらまつ」について

### Q 「クラブ ひらまつ」とは何ですか？

A 株式会社ひらまつのレストラン・ホテルで使えるポイントプログラムです。貯まったポイントは次回のお食事代・ご宿泊代としてご利用いただけます。メンバーステージに応じてポイント付与率が変わるほか、さまざまな特典をご用意しております。詳しくは[こちら](#)からご確認ください。

※入会費・年会費は無料

### Q メンバーステージとは何ですか？

A 付与された累計ポイントの保有数により、3つのステージをご用意しております。ステージごとにポイント付与率が変わります。詳しくは[こちら](#)からご確認ください。

### Q 貯まったポイントはどのように使用できますか？

A 対象のひらまつのレストラン・ホテルで、1ポイント=1円として、最小10ポイントから次回のお食事代・ご宿泊代のお支払いにご利用いただけます。お支払いの際、会員証画面をご提示ください。貯まったポイントは、ポイントを付与または利用した日から380日間有効です。

※ポイントの有効期限は、最新のご利用日(ポイントの付与またはご利用した日)から自動延長されます。  
※381日以上ポイントの付与または利用がない場合には、保有ポイントはリセットされます。

### Q 貯まったポイントはすべてのひらまつ店舗で使えますか？

A 全国のひらまつのレストラン・ホテルでご利用いただけますが、一部対象外の店舗がございます。

対象外店舗：「ブラスリー ポール・ボキューズ ミュゼ」および国立新美術館のカフェ全店(東京)  
「カフェ・ミケランジェロ」(東京)  
「オーベルジュ・ド・ふれざんす 桜井」(奈良) ※2024年4月23日時点

### Q ポイントで支払った場合は、ポイントがつきますか？

A ポイントでのお支払い分を除いた金額に対して、ポイントが付与されます。

### Q メールマガジンが届きません

A 以下のような場合、メールマガジンが受信できない場合がございます。

①メール受信に関するフィルタ設定で受信拒否となっている  
→対応方法：ドメイン指定受信で(@hiramatsu.co.jp)を解除  
もしくはドメイン受信許可リストへの追加をお願いいたします。

②メンバー登録時にメルマガ配信NGとなっている  
→対応方法：ひらまつ公式アプリの画面右上のメニュー(≡)から  
「会員情報確認・変更」→「会員情報変更」へお進みいただき、  
メールマガジンを受信する設定になっているかご確認ください。

上記の設定がされている場合でも、メールマガジンが届かない場合は、  
[お問合せフォーム](#)よりお問合せください。

### Q 株主優待カードやメモワール・ド・ひらまつのメンバーは対象でしょうか？

A 新たなポイントプログラム「クラブ ひらまつ」につきましては、旧ひらまつメンバーズカード会員様(レストラン・ホテルのポイント会員様)を対象としており、株主様やメモワール・ド・ひらまつ会員様は対象外となります。

また、「クラブ ひらまつ」のポイント付与・利用や特典のご利用につきましては、ご優待との併用が出来ませんので、レストランやホテルをご利用の際は、引き続き、株主様ご優待カードやメモワール・ド・ひらまつ様のメンバーカードをご提示ください。

**Q 「クラブ ひらまつ」に入会したいです**

- A** App Store/Google Playにてひらまつ公式アプリをダウンロードいただき、「会員登録」からメンバー登録画面へお進みください。  
ひらまつ公式アプリのダウンロードは[こちら](#)  
アプリをダウンロードしていただき、メンバー登録でもれなく500ポイントをプレゼント。  
今だけのアプリ公開記念特典500ポイントも!(2024年7月末まで)  
レストラン・ホテルご利用前にご登録いただければ、すぐにご利用いただけます。

**Q 現在「ひらまつメンバーズカード」/「プレステージクラブカード」を持っていますが、どうすればいいですか?**

- A** App Store / Google Playにてひらまつ公式アプリをダウンロードのうえ、「会員登録」ボタンからメンバー登録画面へお進みいただき、「カードをお持ちの方はこちら」から会員登録いただくと、現在保有しているポイント残高や登録済みの情報を引き継ぐことができます。

※「ひらまつメンバーズカード」「ひらまつプレステージクラブカード」にご入会の際にご登録いただいたメールアドレスにてメンバー登録をお願いします。

登録済みのメールアドレスが不明な方は、[こちら](#)からお問合せください。

※ひらまつ公式アプリのダウンロードが完了しましたら、「ログイン」からではなく、必ず「会員登録」ボタンからメンバー登録手続きをお願いいたします。

**Q 現在「ひらまつメンバーズカード」を持っています。ひらまつ公式アプリに移行したいのですが、新規登録画面にてメールアドレス認証から先に進めません**

**A 認証コードが届かない要因**

- 迷惑メール扱いされている
- メールアドレス入力時に誤入力している
- ➔対応：迷惑メールフォルダをご確認ください。

メール受信に関するフィルタ設定で

「@hiramatsu.co.jp」を受信許可リストに追加ください。

**登録フォーム入力時にエラーとなり進めない要因**

- 「ひらまつメンバーズカード」をお持ちで、会員登録をしていない
- 同じメールアドレスで「ひらまつメンバーズカード」を複数登録をしている
- 最初に登録したメールアドレスを忘れ、認証コード送信用メールに異なるメールアドレスを入力して進めてしまった
- 最初に登録したメールはもう使っていないため認証コードを受信できない

➔対応：お客様のご登録状況をお調べいたしますので、

[お問合せフォーム](#)よりお問合せください。

**Q 会員情報(メールアドレスなど)を確認・変更したいです**

- A** ひらまつ公式アプリにログイン後、アプリ画面右上のメニュー(≡)にある「会員情報確認・変更」から確認・変更いただけます。

**Q スマートフォンを機種変更しました。ひらまつ公式アプリを再度利用できますか?**

- A** 新しいスマートフォンに、再度ひらまつ公式アプリをダウンロードいただき、ご登録のログインID(メールアドレス)、パスワードをご入力ください。  
以前お持ちのスマートフォン同様にご利用いただけます。

**Q ひらまつ公式アプリでは何ができますか？**

- A** 主な機能は以下の通りです。
- ひらまつのレストラン・ホテル共通で使えるポイントプログラム「クラブ ひらまつ」にご入会いただけます。
  - 「クラブ ひらまつ」の会員証としてご利用いただけます。
  - 最新情報やお得な情報をいち早く確認できます。
  - ひらまつ各店の検索や予約ができます。

※「クラブ ひらまつ」、ひらまつ公式アプリのダウンロード・入会費・年会費は無料

**Q ひらまつ公式アプリの操作方法について教えてください**

- A** ひらまつ公式アプリの操作方法については、[お問合せフォーム](#)よりご連絡ください。

**Q 誤ってひらまつ公式アプリを削除してしまいました。会員情報は残っていますか？**

- A** ひらまつ公式アプリを削除またはアンインストールしても、会員情報が失われることはありません。ひらまつ公式アプリを再ダウンロードしていただき、「クラブ ひらまつ」にご登録済みのメールアドレスとパスワードでログインすることで、アプリを削除またはアンインストールする前と同じ状態でご利用いただけます。

**Q プッシュ通知が届くようにしたい/届かないようにしたいです**

- A** お客様ご自身の携帯端末の設定画面から変更をお願いいたします。

**Q ポイント残高・有効期限はどこから確認できますか？**

- A** ひらまつ公式アプリの「MEMBERS」から、お客様ご自身のポイント残高や有効期限をご確認いただけます。

※一部の機種では、携帯電話の文字サイズを大きくしている場合に、アプリの中で表示しきれない箇所が出る場合もございます。

**Q ひらまつ公式アプリの利用料金、費用はかかりますか？**

- A** ひらまつ公式アプリのご利用は無料です。ひらまつ公式アプリのダウンロードや利用に伴う通信費(パケット代等)はお客様のご負担となります。

※通信費はお客様がご利用の通信会社、ご契約プランにより異なります。詳しくは契約会社へお問合せください。

**Q 現在「ひらまつメンバーズカード」を持っているが、スマートフォンを持っていないため、ひらまつ公式アプリを利用できません。ポイントの付与や利用はできないのでしょうか？**

- A** 「ひらまつメンバーズカード」は、2025年4月末をもって、取り扱いを終了いたします。2025年4月末まではカードでのポイント付与またはご利用はいただけますが、2025年5月以降はカードでのご利用はいただけません。ポイントプログラム対象となるひらまつ各店でポイントを付与または利用するためには、インターネット接続可能なスマートフォン端末(iOS12.0以上、android6.0以上)に、ひらまつ公式アプリのダウンロードが必須となります。予めご了承ください。

※2024年4月現在

**Q 退会したいです**

- A** ひらまつ公式アプリ画面右上のメニュー(≡)にある「会員情報変更・退会」から退会のお手続きをお願いいたします。(ひらまつ公式アプリの削除、アンインストールのみでは退会いただけません)なお、退会すると保有していたポイントは失効いたします。予めご了承ください。