

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

サービスプロバイダー向けドキュメント

Tratok でビジネスを成長させるために必要なすべて

プロバイダーポータルの完全かつ平易な解説 — アカウント作成から日々の運営まで。技術を作った人ではなく、実際に仕事をする人のために書かれています。

版

2026-05

hospitality.tratok.net

JA

日本語



サービスプロバイダー向けドキュメント

目次

hospitality.tratok.net のサービスプロバイダー向け、全十八章のオペレーターハンドブック。

01 Tratok へようこそ

02 アカウントを作成

03 プロフィールを設定

04 掲載タイプを選ぶ

05 宿泊を掲載

06 アクティビティを掲載

07 レストランを掲載

08 掲載を翻訳

09 予約を管理

10 レビュー

11 受け取り

12 プロモーションとメールテンプレート

13 他サイトと同期

14 チームメンバーを追加

15 分析

16 上級：API を使用

17 トラブルシューティング



18 結びに



セクション 1

01

Tratok へようこそ

Tratok は、世界中の旅行者が宿泊先、アクティビティ、食事の場所を見つけるオンラインマーケットプレイスです。**サービスプロバイダー**として、あなたは提供する内容を掲載し、旅行者があなたを見つけ、予約し、プラットフォーム経由で支払います。

このガイドは技術を構築した人ではなく、実際に仕事をする人のために書かれています。HTML や URL、サーバーが何かを知る必要はありません。インターネットに繋がるパソコンかスマートフォン、メールアドレス、そして最初の掲載に約 1 時間の忍耐が必要です。その後の日々の運用は数分で済みます。

— 掲載できるもの

- **宿泊施設** — ホテル、民宿、アパートメント、ヴィラ、コテージ、ホステル、グランピング。お客様が宿泊する場所すべて。
- **アクティビティ** — ツアー、レッスン、体験、日帰り旅行、ワークショップ、スポーツセッション、マリンスポーツ。お客様が数時間から一日中行うあらゆること。
- **レストラン** — レストラン、カフェ、バー、グルメ体験。お客様が飲食する場所すべて。

これらのうち 1 つ、3 つすべて、あるいは任意の組み合わせを掲載できます。多くのプロバイダーは 1 つから始めて後で他を追加します。すべての掲載タイプは同じアカウント、同じダッシュボード、同じ決済システムを使います。

— お金の仕組み（平易な言葉で）

お客様は予約して Tratok に支払います。Tratok はお金を安全に保持します。宿泊または体験が完了すると、Tratok は少額の手数料を差し引き、残額があなたの**利用可能残高**になります。その後、銀行や決済サービスへの支払いをリクエストできます。世界中どこへでも支払いを処理します。

— 始める前に必要なもの

- 使えるメールアドレス（確認をお願いします）。
- お客様や私たちのサポートチームが連絡できる電話番号。



- 掲載するものの写真 — 最低 1 枚の良い写真、理想は 5～10 枚。
- 本人確認のための政府発行の身分証（パスポート、国民 ID、運転免許証など）。
- 収益を受け取るための銀行または決済アカウント情報。



ヒント

すべて揃ってなくても始められます

本人確認や決済情報を追加する前に、登録して掲載を作成し写真をアップロードできます。本人確認はお客様が掲載を信頼するために必要で、決済情報は引き出すときにのみ必要です。

— このガイドの読み方

各セクションはプラットフォームの 1 つの部分を最初から最後まで案内します。セクションは短く独立しているため、必要な箇所に飛べます。最初のセクション（2 から 4）は**一度の設定**を扱います。中盤のセクション（5 から 8）は**掲載の作成**を扱います。後半のセクションは**日々のビジネス運営**を扱います。

ガイド全体を通して、上記のようなボックスを見かけます。**ヒント**ボックスは役立つ提案を提供します。**メモ**ボックスは知っておくと便利な背景を説明します。**重要**ボックスは見落とすと問題を引き起こす可能性のあることを警告します。



セクション 2

02

アカウントを作成

アカウント作成は約 2 分です。4 つのステップを通り、確認メールを受け取ります。

— ステップごとに

- 01 | ブラウザ（Chrome、Edge、Firefox、Safari いずれでも可）を開き、**hospitality.tratok.net** に移動。
- 02 | **アカウントを作成**をクリック。サインイン画面が表示されたら、フォーム下の「作成する」リンクをクリック。
- 03 | **個人情報**：名、姓、メールアドレスを入力。本名を使用してください — これがお客様からの呼びかけに使われます。**続行**をクリック。
- 04 | **セキュリティ**：パスワードを作成（少なくとも 8 文字、大文字 1 つ、小文字 1 つ、数字 1 つ）。確認のため再入力。電話番号を追加 — 任意ですが強く推奨。**続行**をクリック。
- 05 | **ビジネス情報**：会社名または屋号を入力（個人ホストの場合は自分の名前でも可）、国と都市を入力。入力すると候補が出ます。**続行**をクリック。
- 06 | **確認&同意**：すべて正しいか確認。利用規約とプライバシーポリシーへの同意にチェック。**アカウントを作成**をクリック。
- 07 | 完了！空のダッシュボードが表示されます。数分以内に確認メールが届きます — 開いてリンクをクリックし、メールアドレスを認証してください。

**重要****本物でアクセスできるメールを使用**

メールを誤入力すると、予約通知、パスワードリセット、支払い通知を受け取れません。アドレスが誤っている場合は、ログインして**マイプロフィール**へ進み、サポートに連絡して変更してください — アカウントのメールはダッシュボードから変更できません。

— 強いパスワードとは？

強いパスワードは、誰にも推測されず、辞書攻撃ツールでも見つけれないものです。Tratok の要件：

- 合計 **8 文字以上**。
- **大文字**を 1 つ以上 (A-Z)。
- **小文字**を 1 つ以上 (a-z)。
- **数字**を 1 つ以上 (0-9)。

良い例：**BlueRiver42!** や **Coffee&Sunset9**。悪い例：**password123** や **yourname2024**。他で使っているパスワードを再利用しないでください。

— メールアドレスの認証

登録後、受信トレイで Tratok からのメッセージを探します。数分しても見当たらない場合は迷惑メールフォルダを確認。認証リンクをクリック。プラットフォームに戻り、緑色の確認メッセージが表示されます。

メールが届かない場合は、ログインして右上のプロフィール写真をクリックし、**認証を再送**を使用。表示されているアドレスが意図したものか確認してください。

— 次回のサインイン

01 | **hospitality.tratok.net** に移動。

02 | サインイン画面でなければ**サインイン**をクリック。

03 | 登録したメールとパスワードを入力。入力中にパスワードを確認したい場合は小さな目のアイコンをクリック。

04 | **サインイン**をクリック。ダッシュボードに到達します。



メモ

パスワードを忘れた？

サインイン画面で**パスワードをお忘れですか？**をクリック。メールアドレスを入力するとリセットリンクを送ります。5 回連続で失敗するとシステムは推測攻撃から守るために数分一時停止します — 待ってから再試行してください。



セクション 3

03

プロフィールを設定

プロフィールはお客様が掲載を見るときに目にする内容で、信頼を築く方法です。アカウント作成後、最初に行うべきステップです。

— プロフィールを開く

01 | ダッシュボードの右上の**イニシャル**円（写真を追加した後は写真）をクリック。

02 | 表示されるメニューから**マイプロフィール**をクリック。

03 | 左に情報、右に更新フォームが表示されます。

— プロフィール写真を追加

顔のはっきりした写真 — ロゴでも建物でも犬でもなく — がお客様に予約する自信を与えます。会社名で掲載していても、人の顔こそが人と人を結びつけます。

01 | プロフィールページで大きな円形アバター（金色の円内のイニシャル）をクリック。

02 | ポップアップが開きます。**写真を選択**をクリック。

03 | パソコンまたはスマホから写真を選択。JPG、PNG、WebP いずれも可。鮮明で最近のものを。

04 | システムが自動で切り抜き・リサイズします。**保存**をクリック。



05

新しい写真がすぐ表示されます。後で変える場合は同じ手順を繰り返し。削除はポップアップ内の**写真**を削除。



ヒント

良いプロフィール写真の条件

良い照明、シンプルな背景、カメラを見る、笑顔。サングラス、集合写真、文字入りの写真は避ける。レストランやアクティビティを掲載するなら、店内やユニフォーム姿のフレンドリーなポートレートが効果的です。

— 個人情報を更新

各項目を埋めるか修正し、**変更を保存**をクリック。項目は次のとおり：

項目	入力内容
名	あなたの名 — お客様宛メールで使われます。
姓	あなたの姓 — お客様宛メールで使われます。
電話	できれば国際表記（例：+81 3 1234 5678）。お客様やサポートが電話することがあります。
会社	事業者名。個人名でホストする場合は空欄でも可。
国	事業を行う国 — 入力すると候補が出ます。
都市	事業を行う都市 — 入力すると候補が出ます。

— パスワード変更

プロフィールページの**パスワード変更**セクションまでスクロール。

01 | 現在のパスワードを入力。

02 | 使いたい**新しいパスワード**を入力。

03 | 確認用に新しいパスワードを再入力。



04 | パスワードを更新をクリック。次回サインインから新しいものを使います。

— 本人確認

本人確認はプラットフォーム上で最も重要な信頼シグナルです。確認済みのホストはより多くの予約を得て、スーパーホストなどの実績バッジ対象になります。プロセスは簡単で、通常 1~2 営業日で当チームのレビューが完了します。

01 | ダッシュボードから**本人確認**をクリック（サイドメニューまたはクイックアクセスから）。

02 | **本人確認**セクションまでスクロール。

03 | アップロード領域をクリックし、政府発行の身分証（パスポート、国民 ID、運転免許証）の鮮明な写真または PDF を選択。四隅すべてが見えること。

04 | **レビューに送信**をクリック。書類を受領した確認が表示されます。

05 | 書類は 1~2 営業日でレビューします。承認されるとプロフィールに**認証済み**バッジが表示されます。



重要

受け付けるもの、受け付けないもの

受け付ける：パスポート、国民 ID、政府発行運転免許証の鮮明な写真またはスキャン。**受け付けない：**有効期限切れの書類、隅が切れた写真、編集されたように見えるデジタル ID のスクリーンショット、図書館カード、学生証、社員証。

— バッジを理解する

バッジは掲載に表示される賞のようなものです。それぞれ条件があります。

バッジ	獲得方法
本人確認済み	当チームが身分証を承認すると自動付与。
物件確認済み	私たちが物件を視察または独立に確認した後に付与。本人確認ページから申請。



SERVICE PROVIDER GUIDE

バッジ

獲得方法

スーパーホスト	予約 50 件以上、レビュー 10 件以上、平均評価 4.8 以上で自動付与。
---------	---

迅速対応	メッセージへの平均応答時間が 1 時間未満で付与。
------	---------------------------

高評価	レビュー 5 件以上、平均評価 4.5 以上で付与。
-----	----------------------------

ベテランホスト	完了予約 100 件以降に付与。
---------	------------------



セクション 4

04

掲載タイプを選ぶ

最初の掲載を作成する前に、3 タイプのうち提供内容に合うものを選びます。後でいつでも追加できます — これは方向性のためです。

— 簡単な比較

掲載タイプ	目的
宿泊	お客様が泊まる場所。1 部屋 1 泊あたりの価格。各部屋に独自の価格と定員。Staycation、祭事などの特別パッケージも提供可。
アクティビティ	数時間～1 日続く体験。1 人あたりの価格。最大参加人数、所要時間、カテゴリを設定。
レストラン	お客様が食事する場所。料理カテゴリ、価格帯、営業時間、最大収容人数。コース、ブランチ、シーズン限定メニューも提供可。

— 始める前のよくある質問

レストラン併設のホテルがあります。掲載は 2 つ？ 1 つ？

掲載は 2 つ、アカウントは 1 つ。ホテルを**宿泊**、レストランを**レストラン**として掲載してください。お客様は別々に予約でき、あなたは同じダッシュボードで両方を管理できます。

民宿からガイド付きツアーを行います。どう掲載すれば？

2 つの掲載：民宿を**宿泊**、各ツアーを**アクティビティ**として。複数ツアーがある場合、別々の活動として作成 — 「半日旧市街散策」と「丸一日山ハイク」は別物に。

各部屋を別々に掲載すべき？

いいえ。物件に対して**宿泊掲載は 1 つ**作成し、各部屋をその中のサブ項目として追加します。部屋は住所・写真・説明・ポリシーを共有し、価格と定員は個別。



事業が季節的です。掲載は閉じられる？

はい。オフラインにするのに削除は不要。各掲載には**無効化**ボタンがあり、切り替えると再有効化するまで検索結果から隠れます。既存の予約は影響を受けません。



セクション 5

05

宿泊を掲載

ガイドで最も長い章です。宿泊の掲載は構成要素が多い — 基本情報、写真、部屋、パッケージ。少しずつ進めてください。

— 物件マネージャを開く

01 | ダッシュボードのサイドメニューで**物件**（またはダッシュボードの「物件」カード）をクリック。

02 | 既存物件のリストが表示されます。初回は空です。

03 | 右上の**物件を追加**をクリック。

— 基本情報を入力

必須項目はすべて入力。下記は各項目の平易な説明です。

項目	入力内容
物件名	お客様が見る名称 — 例「マルベーリャ海景ヴィラ」。説明的だが長すぎない。
住所	建物番号や部屋番号を含む完全な住所。
都市	都市。入力すると候補が出ます — 一致するものを選択。
国	入力すると候補が出ます。
電話番号	可能なら国際表記 — 緊急時の連絡用。



項目	入力内容
予約用メール	新規予約通知が届く先。多くは受付や所有者。
収益用メール	収益・支払い通知が届く先。多くは経理や所有者 — 上と同じでも可。
説明	友好的で正確な物件説明の段落。下のヒント参照。
緯度／経度	任意ですが非常に便利。下記「位置の設定」参照。
メイン画像	大きなヒーロー写真。心配無用 — あとで「写真」タブから追加できます。



メモ

予約用メールと収益用メール

多くの事業では予約と金銭を異なる担当者が扱うため、2つのフィールドに分かれています。すべて1人で行う場合は両方に同じアドレスを入れます。各アドレスに別々の認証メールが届きます — リンクをクリックして認証しないと、お客様の予約メールが届かないことがあります。

— 素晴らしい説明文の書き方

説明文こそ、満室の掲載と空のままの掲載の最大の差です。短い3段落を目標に：

- **物件とは何か** — 種類、規模、スタイル、眺望。「2ヘクタールのオリーブ畑に建つ、プライベートプール付きの4ベッドルームの石造農家。ビーチまで車で10分」。
- **誰に向いているか** — 家族、カップル、ビジネス利用。「8名が快適に就寝。共に旅する2家族や子連れの大家族に最適」。
- **周辺に何があるか** — レストラン、交通、観光地。「徒歩15分で港、道中に優れたシーフード店が3軒。市街への路線バスが門の前で停車」。



ヒント

翻訳は後、まず良く書く

最も得意な言語で説明を書いてください。内蔵翻訳の **Tara** がワンクリックで全対応言語に変換します。1言語の素晴らしい説明は、15言語の平凡な訳に勝ります。



— 地図で位置を設定

緯度と経度は、世界地図上で物件をピンポイントする 2 つの数字です。意味を理解する必要はありません — 地図サイトからコピーするだけ。

01 | 別タブで **Google マップ**を開く。

02 | 地図上で物件を見つける。

03 | 物件の正確な位置で**右クリック**（スマホは長押し）。

04 | 最初に表示されるカンマで区切られた 2 つの数字が緯度と経度。

05 | 数字をクリックしてコピー。

06 | Tratok フォームに戻り、最初の数字（カンマ前）を**緯度**、2 番目（カンマ後）を**経度**に貼り付け。

07 | 小さな地図プレビューが場所の正しさを確認します。

— 部屋を追加

宿泊には少なくとも 1 室必要です。ホテルなら多数、個人ヴィラなら「ヴィラ丸ごと」1 室の場合も。

01 | 物件編集ページの**部屋**タブをクリック。

02 | **部屋を追加**をクリック。

03 | 部屋の**名前**を入力（例「デラックス海景ダブル」または「ヴィラ丸ごと」）。

04 | 短い**説明**を書く — この部屋がほかと何が違うか。

05 | 1 泊あたりの**料金**を設定、**通貨**を選択。



06 | **部屋数**を設定 — まったく同タイプの販売可能室数。ヴィラは通常 1、同型海景ダブルが 12 室あるホテルは 12。

07 | **最大収容人数**を設定 — 何名が眠れるか（子供含む）。

08 | **部屋を保存**をクリック。タイプごとに繰り返します。



ヒント

部屋ごとに別々にしない

同タイプは 1 つにまとめましょう。「スタンダードツイン」が 15 室すべて同じなら、部屋数 15 で**1 件**のエントリを作成します。15 件別々に作るとカレンダーが扱えなくなります。

— 日付ごとの料金（カレンダー）

既定では各部屋は毎晩同一料金です。ハイシーズン、週末、休日に高く設定するには：

01 | 物件ページから**料金と在庫**をクリック。

02 | 調整する部屋を選択。

03 | 月単位カレンダーが表示されます。日付をクリックすればその夜だけ料金変更。

04 | または上部の**日付範囲**フォームで複数の夜にまとめて適用 — 例「6 月 1 日～8 月 31 日、週末のみ」。

05 | 在庫も同様：メンテナンスで閉じる場合はその日の利用可能数を減らします。

— パッケージを追加（任意）

パッケージは単なる部屋を超えた提案 — ステイケーション、ハーフボード（朝夕食付）、年末年始、ハネムーンなど。パッケージは**滞在全体の定額**で、1 泊単位ではありません。

01 | 物件ページで**パッケージタブ**をクリック。



02 | パッケージを追加をクリック。

03 | わかりやすい名前を付ける（例「夏のハーフボード3泊」）。

04 | 含まれるものを詳しく書く。

05 | 種類を選択（ステイケーション、ハーフボード、フルボード、年末年始、ハネムーン、その他）。

06 | パッケージ全体の定額と通貨を設定。

07 | 最少宿泊数を設定 — このパッケージの最短滞在。これ以上の夜数で予約可、定額は同じ。

08 | 最大ゲスト数を設定。

09 | 含まれる項目を具体的に列挙（朝食、送迎、ウェルカムドリンクなど）。

10 | 提供曜日を設定（例 週末パッケージは「金、土、日」）。任意で有効期間。

11 | パッケージを保存をクリック。



メモ

パッケージと部屋は連動

お客様がパッケージを予約しても、物件内のいずれかの部屋を選びます。パッケージは1泊単価を定額に置き換えますが、部屋の収容人数は引き続き適用されます。

— 写真をアップロード

写真こそ部屋を売ります。本気で取り組んでください。

01 | 物件ページの写真タブをクリック。

02 | メイン画像はお客様が最初に見るヒーロー写真 — 最高の1枚を選んでください。



03 | ギャラリー領域に他の写真を追加。最低 5 枚、理想は 15～25 枚。

04 | 作成した各部屋にも個別の写真とギャラリーを追加可能 — **部屋**タブで各部屋横のカメラアイコンをクリック。

— 並び替えとキャプション

01 | ダッシュボードから**写真**を開く（クイックアクセスまたはサイドメニュー）。

02 | 掲載を選択。

03 | お客様に見せたい順序に写真を**ドラッグ&ドロップ**。

04 | 写真をクリックしてキャプションを追加（「夕暮れのプール」「バルコニーから見たメインベッドルーム」）。

05 | 星アイコンでフィーチャー画像に設定。ゴミ箱で削除。



ヒント

写真初心者の基本

昼光だけ — 特別な見所がなければ夜景は避ける。撮影前に片付け。カーテンを開け、灯りを点け、ベッドを整える。カメラやスマホを水平に保つ（傾けない）。部屋の隅から撮る、入り口から撮らない。各部屋の広角ショット 1 枚は細部のクローズアップ 10 枚に勝ります。



セクション 6

06

アクティビティを掲載

アクティビティは構成要素が少ないため、宿泊より掲載が簡単です：部屋なし、1泊価格なし。1人あたり価格、所要時間、最大グループ規模を設定します。

— アクティビティマネージャを開く

01 | ダッシュボードのサイドメニューで**アクティビティ**をクリック。

02 | **アクティビティを追加**をクリック。

— 詳細を入力

項目	入力内容
アクティビティ名	「夕日のカタマランクルーズ」「旧市街ウォーキングツアー」など。
カテゴリ	最も近いものを選択：冒険、文化、グルメ、自然、リラクゼーション、スポーツ、マリンスポーツ、シティツアー、ワークショップ、ナイトライフ、その他。
説明	3段落：何が行われるか、含まれるもの（食事、装備、移動）、持参や服装。
所要時間（時間）	体験時間。半日 = 4、終日 = 8。短いものは小数（1.5 = 90分）。
価格	1人あたり 、グループあたりではありません。
通貨	支払いを受け取りたい通貨を選択。
最大参加人数	1セッションの上限。システムが超過予約を防ぎます。



項目	入力内容
住所	集合場所 — お客様が来るべき場所。
都市、国	候補を使用。
緯度／経度	Google マップから取得方法は宿泊章を参照。強く推奨 — お客様が早く見つけられます。
連絡用メール	予約通知が届く先。保存後に認証メールが届きます。
連絡電話	緊急用、特に天候によるキャンセル時。
メイン画像	ヒーロー写真 1 枚。保存後に「写真」タブで追加可。

— 保存と写真追加

01 | アクティビティを追加をクリック。編集ページに到達。

02 | 写真タブに切替。

03 | ギャラリーをアップロード。アクティビティでは静物より動きの写真が勝ります — 道具がテーブルに置いてあるのではなく、人々が実際に行っている姿。



ヒント

アクティビティ説明チェックリスト

強い説明は次に答えます：何をするか、どれほど体力が要るか、子供／高齢者／泳げない人に向くか、何を持参すれば良いか、こちらが何を用意するか、どこでいつ集合か、雨天はどうか。先に答えておくと問い合わせが大幅に減ります。

— 一時停止または削除

01 | リストから管理したいアクティビティをクリック。

02 | 一時停止：右上の**無効化**をクリック。既存予約は残り、検索からは消える。



03 | 再開：同じ場所の**有効化**をクリック。

04 | 完全削除：一番下までスクロールして**アクティビティを削除**。既存予約は記録に残り、掲載は消えます。



セクション 7

07

レストランを掲載

レストラン掲載はレストラン、カフェ、バー、グルメ体験を対象にします。Tratok 経由で予約を受け、任意で先払いのコース料理やパッケージを提供できます。

— レストランマネージャを開く

01 | ダッシュボードのサイドメニューで**レストラン**をクリック。

02 | レストランを**追加**をクリック。

— 基本を入力

項目	入力内容
店舗名	ドアに掲げられている名前。
説明	3 段落：料理の物語、雰囲気、立地。
料理ジャンル	最も近いものを選択（イタリアン、レバノン、和食、ヴィーガン等）。
価格帯	\$ お手頃、\$\$ 中程度、\$\$\$ 高級、\$\$\$\$ ファインダイニング。正直に — お客様はここで絞り込みます。
住所	完全な住所。
都市、国	候補を使用。
緯度／経度	お腹を空かせて探しているお客様にとっても便利。宿泊章を参照。
電話	予約電話。



項目	入力内容
メール	予約通知。保存後に認証メールが届きます。
ウェブサイト	任意 — 自社サイトがあれば。
営業時間	自由記述。具体的に：「月～金 12:00-15:00 と 19:00-23:00；土日 12:00-23:00；火曜定休」。
最大収容人数	総席数 — 同時に座れる最大客数。
メイン画像	一番良い料理または内装の写真。

— メニュー（PDF）をアップロード

多くの店は PDF メニューを既に持っています。アップロードすればお客様が予約前に読めます。

01 | レストラン編集ページで**メニュー PDF**タブをクリック。

02 | **メニュー PDF をアップロード**をクリックしてパソコンからファイルを選択。

03 | 受け付けるのは PDF のみ。一般公開ページにダウンロード可能なメニューとして表示されます。

04 | 差し替えは新しいファイルをアップロード — 古いものに上書きされます。削除は**メニュー PDF を削除**。

— レストランパッケージを追加

パッケージは先払いの提案 — お客様は予約時に支払い、店では支払いません。例：5 品のテイスティング、飲み放題ランチ、バレンタインメニュー。

01 | レストランページで**パッケージ**タブをクリック。

02 | **パッケージを追加**をクリック。

03 | わかりやすい名前を付ける（「日曜ランチ飲み放題」）。



04 | 含まれる料理・飲み物・特典を記載。

05 | 種類を選択（コース、テイスティング、ブランチ、特別な機会、その他）。

06 | 1人あたり価格と通貨を設定。

07 | 最大ゲスト — このパッケージが対応する最大グループ。

08 | 提供曜日（例 週末ブランチは「土、日」）。

09 | 特定時間帯のみなら開始時間と終了時間（「11:00～15:00」）。

10 | 期間限定なら有効開始と有効終了（例 クリスマスメニュー）。

11 | パッケージを保存をクリック。

— 写真を追加

01 | レストランページで写真タブに切替。

02 | 料理、内装、外観、看板料理や飲み物の写真をアップロード。

03 | 料理がわかるようキャプションを追加 — お客様は何を見ているか知れて喜びます。



ヒント

スマホでのフードフォト

窓からの自然光はレストランの天井照明を常に上回ります。ピザやサラダなどフラットな料理は真上から、バーガーやカクテルなど高さのある料理は 45 度から撮影。撮影前に皿の汚れを拭き取ってください。



セクション 8

08

掲載を翻訳

Tratok は 16 言語に対応します。既定では、お客様の閲覧言語で記載が表示されます — ただし翻訳がある場合のみ。翻訳の提供方法は 2 つ：**Tara**（ワンクリック自動）と**手動エディタ**。

— Tara で自動翻訳

Tara は内蔵の翻訳器。ホスピタリティ向けに調整された高性能言語モデルを使うため、「海景のバルコニー」が業界表現であり字義通りではないと理解します。通常 1 分以内に終わります。

01 | 任意の掲載を編集で開く。

02 | フォーム上部付近に**Tara で翻訳**ボタンがあります。

03 | クリックすると言語を選ぶパネルが開きます。既定で英語以外の 15 言語が選択。

04 | **翻訳開始**をクリック。各言語の完了をプログレスバーが表示。

05 | 完了したらパネルを閉じる。翻訳は保存され、お客様にすぐ表示されます。



メモ

翻訳は一度、編集も一度

後で説明を変更したら、再び Tara を押せば再翻訳されます。Tara は冪等で、原文が変わらない限り 2 回実行しても異なる結果は出ません。

— 手動で翻訳を編集

特定の翻訳を磨きたい場合 — 例えばアラビア語版をネイティブの声に整える — 手動エディタを使います。



01 | ダッシュボードから**翻訳**を開く（サイドメニュー）。

02 | 左で掲載を選択。

03 | 翻訳する項目を選ぶ（名前、説明など）。

04 | 対象言語を選ぶ。

05 | 右ペインで翻訳を入力し**保存**をクリック。

06 | 手動翻訳はその項目＋言語の組み合わせの以前の Tara 翻訳を上書きします。



ヒント

翻訳対象

Tara と手動エディタは：掲載名、説明、部屋名と説明、パッケージ名と説明、パッケージの含有物を扱います。住所、電話、価格、営業時間文などの固定情報は翻訳しません。



セクション 9

09

予約を管理

掲載が公開され次第、お客様は予約できます。本章は「お客様が予約をタップした」から「お客様がレビューを残す」までのすべてを扱います。

— 予約カレンダーを開く

01 | ダッシュボードで**予約カレンダー**をクリック（今月の予約統計下、またはサイドメニュー）。

02 | 当月が表示されます。各色付きバーが1件の予約。日にちにホバーまたはタップで詳細。

03 | 上部の矢印で月を移動。

— 色の意味

色	意味
青のバー	宿泊（物件）の予約。
緑のバー	アクティビティの予約。
ピンクのバー	レストランの予約。
琥珀のバー	保留中 — お客様が予約済みだが、あなたの対応またはシステム確認待ち。
灰色のバー	完了 — 滞在または体験が終了。

— カレンダーをフィルタ

カレンダー上のフィルタピルで1つの掲載タイプだけ表示 — 例：多数のアクティビティがあり宿泊予約だけを見たいときに便利。



— 予約のステータス（最初から最後まで）

ステータス	意味
保留	新規作成。あなたの確認が必要か、お客様の支払い完了待ち。
確認済み	有効で確定。お客様が来訪します。
完了	滞在または体験が終了。
キャンセル	お客様または自分がキャンセル。下記のキャンセル対応参照。

— 保留予約には素早く対応

ダッシュボードホームに**保留中の予約**カードがあります。クリックすれば要対応の予約が見られます。1時間以内の応答を目指してください — **迅速対応**バッジを得て、お客様も安心します。

— お客様にメッセージ

01 | 予約カレンダーまたは通知ページで予約をクリックして開く。

02 | **メッセージを送信**フォームで書く。お客様はメールとプラットフォーム内で受け取ります。

03 | または**通知** → **ゲストメッセージ**タブで全会話履歴を確認。

— キャンセルと変更

お客様側のキャンセルや日付変更は通常お客様自身が行い、あなたには通知のみ届きます。あなた側でキャンセルが必要な場合 — 例：浸水で部屋使用不可 — 予約を開き**予約をキャンセル**をクリック。お客様には自動メールが届き、プラットフォーム規約に従い返金されます。



重要

自分発のキャンセルは記録に影響

提供者起点のキャンセルはパフォーマンススコアを損ない、スーパーホストの資格を失う可能性があります。本当に対応不可な場合のみキャンセルしてください。原因が同期外れの外部チャネルによる日付衝突なら、まずチャネル同期を修正 — 第 13 章参照。



セクション 10

10

レビュー

レビューは、お客様が他のお客様にあなたの掲載を伝える方法です。バッジや検索順位にも影響します。すべてのレビュー、特に悪いものに返信してください。

— レビューを開く

- 01 | ダッシュボードで**レビュー**をクリック。
- 02 | 上部に総合スコア、件数、評価分布が表示。
- 03 | 下に最近のレビュー一覧。フィルタピルで未回答や低評価に絞り込めます。

— レビューに返信

- 01 | 任意のレビューで**返信**をクリック。
- 02 | 短く丁寧に専門的な応答を書く。お客様に感謝し、苦情には具体的に答え、行った対応を説明。
- 03 | **返信を投稿**をクリック。公開掲載のレビューの下に表示されます。



ヒント

悪いレビューへの対処

1. 返信前に 2 回読み、感情が落ち着くのを待つ。
2. 誠実にフィードバックに感謝。
3. 言い訳なしで具体点に答える。
4. 変更したことがあれば説明。
5. 再来店を歓迎、または将来のお客様に懸念があれば連絡を促す。

将来のお客様はレビューと同じくらい返信を読みます。悪いレビューへの上品な返信は、完璧な評価よりも多くの予約をもたらすことがあります。

— レビューを非表示にする

非表示は明らかな規約違反のみに限定 — 中傷的言葉、人身攻撃、滞在と無関係な内容。否定的だからという理由で非表示にしないでください — プラットフォームが監視し、アカウントが処分対象になることがあります。

01 | レビューを開く。

02 | 通報して非表示をクリック。

03 | 理由を教えてください。チームが確認します。



セクション 11

11

受け取り

誰もが知りたい章です。売上、残高、出金、税金 — すべて 1 画面で。

— 売上の表示

確認済みの予約は**累計売上**に加算されます。滞在や体験が完了するとプラットフォームの手数料が差し引かれ、純額が**利用可能残高**に入ります。

「支払い」ページのボックス	意味
累計売上	全予約からの生涯総額。
利用可能残高	今すぐ出金リクエスト可能な金額。
保留中のリクエスト	処理待ちの出金。
累計出金	既に銀行や決済に到達した金額。

— 売上を確認

01 | ダッシュボードで**売上**をクリック。

02 | 上部の期間セレクターを使用 — 過去 7 / 30 / 90 / 365 日またはカスタム。

03 | 日別売上を棒グラフで表示、掲載タイプ別と個別掲載別に分解。

04 | グラフの下を表は総額・手数料・純額を日別に表示。行にホバーで詳細。



— 出金を申請

01 | ダッシュボードで**支払い**をクリック。

02 | 上部の**利用可能残高**がゼロより大きいことを確認。

03 | **支払いをリクエスト**フォームに金額と通貨を入力。

04 | 支払い方法を選択：

- **銀行送金** — 銀行名、口座番号または IBAN、ルーティング番号または SWIFT/BIC を入力。フォームは銀行が使うものを尋ねます。
- **PayPal** — PayPal アカウントのメールアドレスを入力。
- **Wise (TransferWise)** — Wise アカウントのメールアドレスを入力。
- **仮想通貨** — ウォレットアドレスと資産 (BTC、ETH、USDC など) を入力。

01 | 財務チームへの備考を「メモ」欄に追加。

02 | **リクエストを送信**をクリック。

03 | 履歴に表示され、**保留** → **処理中** → **完了** と進行します。



メモ

出金にかかる時間

銀行送金は**処理中**になってから通常 3～5 営業日で到着。PayPal や Wise は当日のことが多い。仮想通貨は処理中から 1 時間以内が多い。国際送金は中継銀行の関係で時間がかかる場合があります。

— 税務・会計用レポートのダウンロード

01 | ダッシュボードで**レポート**をクリック。

02 | プリセットを選択 — 当月、前月、当四半期、年初来、前年 — またはカスタム範囲。



03 | 掲載タイプで任意にフィルタ。

04 | **CSV をダウンロード**をクリック。日付、掲載名、種類、予約数、総売上、手数料、純売上、合計行が含まれます。

05 | Excel、Google スプレッドシート、任意の会計ソフトで開けます。



セクション 12

12

プロモーションとメールテンプレート

成長のための 2 つのツール：予約を増やす割引コードと、お客様の関心を保つメールテンプレート。

— プロモーション（割引コード）を作成

01 | ダッシュボードで**プロモーション**をクリック。

02 | **プロモーションを作成**をクリック。

03 | 入力：

項目	入力内容
コード	大文字の短い単語または句（例 SUMMER25 ）。お客様が会計時に入力。
名前	内部ラベル — このページでの呼称（「2026 夏ローンチ」）。
説明	自由記述 — プロモーションの目的。
割引タイプ	パーセント （例 25% OFF）または 定額 （例 50 ドル OFF）。
割引額	数字 — 25%なら 25、50 ドルなら 50。
通貨	定額割引の通貨。
最低予約額	このコードが適用される最小注文。下限なしは 0。
最少宿泊数	宿泊用 — この日数以上の滞在のみ有効。
最大利用回数	合計で何回使えるか。0 で無制限。



項目	入力内容
適用対象	全掲載、物件のみ、アクティビティのみ、レストランのみ。
有効開始／終了	任意の期間。

01 | プロモーションを作成をクリック。コードが上のリストに表示されます。

02 | マーケティングで共有 — SNS、メール、店内案内。

— プロモーションの一時停止／削除

プロモーション一覧の各行にトグル（有効／無効）とゴミ箱があります。停止は記録を残しつつ会計時に効きません。削除は永久に消えます。

— メールテンプレートの編集

Tratok は予約に関連してお客様へ 6 通のメールを自動送信します。文言とタイミングを各テンプレートでカスタマイズ可、初期値のままでもよく書けています。

テンプレート	送信タイミング
予約確認	予約直後。
到着前	チェックイン 1 日前のリマインダー。
チェックアウト感謝	チェックアウト当日。
レビュー依頼	チェックアウト 2 日後。
キャンセル	予約がキャンセルされた時。
支払い受領	支払いが完了した時。

— 個別テンプレートのカスタマイズ

01 | ダッシュボードでテンプレートをクリック（クイックアクセスまたはサイドメニュー）。



02 | 編集するテンプレートをクリック。

03 | 件名と本文を編集。プレースホルダ（二重中括弧の語）は送信時に実値に置換。右サイドバーに利用可能なプレースホルダー一覧があります。

04 | 必要ならタイミングを変更（例 レビュー依頼を 2 日後でなく 1 日後に）。

05 | **テンプレートを保存**をクリック。

06 | **テストメール送信**をクリックして公開前に自分に確認メールを送信。



ヒント

便利なプレースホルダ

{{guest_name}} — お客様の名

{{listing_name}} — 掲載名

{{check_in}} / {{check_out}} — 日付

{{guests}} — 人数

{{total_price}} — 支払額

{{booking_id}} — 予約番号

{{provider_name}} — あなたの名前

二重中括弧を含めて厳密に入力してください。



セクション 13

13

他サイトと同期

Airbnb、Booking.com、Vrbo、Expedia、TripAdvisor、Google にも掲載している場合、同じ部屋が同じ日に二重予約される**ダブルブッキング**のリスクがあります。チャンネル同期は iCal という標準カレンダー形式を使って防ぎます。

— 平易な説明

各予約サイトはカレンダー URL を公開できます — 部屋が予約されている時期を示すリンクです。Tratok は Tratok の予約用に 1 つ公開し、他サイトのものも読み取れます。これらの URL を交換することで、各サイトは他サイトの予約を把握し、その日付をブロックします。

— チャンネル同期の設定

01 | ダッシュボードで**チャンネル**をクリック（クイックアクセスまたはサイドメニュー）。

02 | **チャンネルを追加**をクリック。

03 | チャンネル（Airbnb、Booking.com など）を選択。

04 | 適用する掲載を選択。

05 | 宿泊では具体的な部屋を選択。

06 | もう一方のサイトの **iCal インポート URL** を貼り付け（下に各サイトの場所）。

07 | **保存**をクリック。Tratok が**エクスポート URL**を生成 — それをコピー。



08

もう一方のサイトで「カレンダーをインポート」「同期」設定を見つけ、Tratok のエクスポート URL を貼り付け。

— 主要サイトでの iCal URL 場所

サイト	iCal URL の場所
Airbnb	掲載 → 空室状況 → カレンダー同期 → カレンダーをエクスポート
Booking.com	物件 → 料金と空室 → カレンダー同期 → エクスポート URL
Vrbo	カレンダー → 設定 → iCal インポート／エクスポート
Expedia	物件ダッシュボード → カレンダー → カレンダー接続
Google	Travel Partner Central → 在庫 → iCal フィード

**重要****同期は即時ではない**

多くのチャンネルは 1~4 時間ごとにカレンダーを更新します。Airbnb で 10:00 に予約が入っても、Tratok は次の同期（最大 4 時間後）まで競合予約を許す可能性があります。リスクは小さいが現実的。流動性の高いチャンネルも併用しているなら、各予約後に日付を手動で閉じることを検討してください。

— 一時停止や再生成

チャンネル一覧で：

- **一時停止** — 同期は削除せず、特定チャンネルからのインポートだけ一時停止。
- **トークン再生成** — Tradok のエクスポート URL を共有・公開してしまった場合は再生成し、もう一方の URL も更新。
- **削除** — 同期を完全に削除。



セクション 14

14

チームメンバーを追加

スタッフを抱える事業 — ホテルのフロント、ガイドのいるツアー会社、レストランマネージャーなど — を運営する場合、限定された権限の個別ログインを発行できます。

— 役割

役割	できること
マネージャー	請求とアカウント設定を除き、ほぼすべての閲覧と編集が可能。
スタッフ	日常の運用アクセス。権限は設定可能（下記）。
ビューア	閲覧のみ — 予約とレポートは見られるが変更不可。

— 権限（スタッフ役割向け）

スタッフメンバーに対しては、アクセス可能な領域にチェック：

- **予約** — 予約の閲覧・返信、メッセージ送信。
- **掲載** — 詳細、写真、パッケージの編集。
- **売上** — 売上数値の閲覧（フロント業務では非表示にすることが多い）。
- **メッセージ** — お客様メッセージの閲覧・返信。
- **レビュー** — レビューへの返信と通報。

— 招待

01 | ダッシュボードで**チーム**をクリック。

02 | **メンバー招待**をクリック。



03 | 名、姓、メールを入力。

04 | 役割を選択（マネージャー／スタッフ／ビューア）。

05 | スタッフなら必要な権限にチェック。

06 | **招待を送信**をクリック。

07 | 自分のパスワードを設定するリンク付きメールが届きます。承諾後、チーム一覧に**有効**として表示されます。

— メンバーの停止・削除

01 | チームページで対象を検索。

02 | **停止**は一時停止アイコン — アカウントは残るがログイン不可（長期休暇等）。

03 | **削除**は完全削除のためのゴミ箱アイコン — 二度とログインできずアカウントは消えます。



セクション 15

15

分析

「分析」ページは予約をグラフと数字に変えます。運営に分析は必須ではありませんが、毎週確認すれば問題と機会を早期に発見できます。

— 分析を開く

01 | ダッシュボードで**分析**をクリック。

02 | 期間を選択 — 7 / 30 / 90 / 365 日。

03 | 選んだ期間でページが再読み込みされます。

— 上部の数字の意味

数値	示す内容
売上	期間内の確認済み予約による総売上。
予約数	予約総数、前年比相当期間との変化率も。
平均予約額	売上を予約数で割った値。高いほど良い — パッケージや上位販売が伸びます。
稼働率	宿泊のみ — 期間内の部屋-泊数のうち販売された割合。

— ページ下部

- **日別売上グラフ** — トレンド、週末、曜日パターンを発見。
- **タイプ別売上** — 物件 / アクティビティ / レストランの中でどれが牽引しているか。



- **トップ掲載** — 期間中の上位 5 件。さらにプロモーションし、遅れているものを改善。
- **キャンセル率** — 総予約に対するキャンセル率。高い場合はランキングに悪影響、上昇したら調査。



ヒント

毎週見るべきこと

月曜朝の習慣にしてください：分析を開き、直近 7 日を前の 7 日と比較。予約は増減？ どの掲載が首位？ ゼロに落ち込んだものは？ 週 5 分でも本物の損失前に問題を捕まえられます。



セクション 16

16

上級：API を使用

この章は Tratok を他のソフトウェアと接続したい事業者向け — PMS（物件管理システム）、独自サイト、レポートダッシュボードなど。これらの単語が分からなければ本章を飛ばしてください。ダッシュボードで行えるすべては API を使わなくても可能です。

— API キーを取得

01 | ダッシュボードで**API ドキュメント**をクリック。

02 | **API キーを生成**をクリック。キーとシークレットが作成されます。

03 | すぐに両方をコピー — シークレットは 1 度しか表示されません。安全に保管。

04 | シークレットを漏洩・紛失した場合は**再生成**を押して新しい認証情報を発行。古いものは即座に無効。

05 | スイッチで API アクセスを**有効**／**無効**にいつでも切替可能。

— API でできること

- 予約、掲載、売上の読み取り。
- 掲載のプログラマ的な作成・更新・削除。
- 空室・料金更新のプッシュ。
- Webhook（イベント発生時に自社サーバーへ通知をプッシュ）への購読。

完全な技術リファレンスは API ドキュメントページに — エンドポイント、パラメータ、レスポンス例。開発者にドキュメントを渡せば対応してくれます。



重要

API シークレットはパスワード同等

メール、チャット、スクリーンショット、公開コードリポジトリには絶対に貼り付けしないでください。シークレットを持つ者はあなたの代わりに操作できます。疑わしければ再生成を。



セクション 17

17

トラブルシューティング

動作しない場合は、下の症状から該当する項目を探し、最初の提案を試してください。多くの問題は 1 分以内に解決します。

— サインインできない

- 正しいアドレスにいるか確認：**hospitality.tratok.net**、**tratok.net** ではありません。メインサイトとプロバイダーポータルは別物。
- Caps Lock がオンになっていないか確認。パスワードは大文字小文字を区別。
- パスワード欄横の目アイコンをクリックして入力内容を表示。
- 「試行回数が多すぎます」が出たら 5 分待つ — システムが推測攻撃を防ぐため一時停止。
- **パスワードをお忘れですか？**をクリックしてメールでリセット。

— メールが届かない

- 迷惑メール／スパムフォルダを確認。
- **no-reply@tratok.net** と **notifications@tratok.net** を連絡先または安全な送信者に追加。
- アカウントのメールアドレスが正しいか**マイプロフィール**で確認。
- 掲載個別のメール（予約用、収益用、連絡用）はそのアドレスが認証されているか — 編集フォームの該当フィールド横の**認証済み**バッジを確認。未認証なら**認証を再送**。

— 掲載が公開サイトに出不い

- 無効化されていないか確認 — 編集ページの右上の有効化／無効化トグル。
- メイン画像があるか確認。写真のない掲載は検索から除外されることあり。
- 宿泊は少なくとも 1 部屋があり、料金がゼロより大きいことを確認。
- 新規掲載はキャッシュの関係で検索結果に表示されるまで最大 1 時間かかることがあります。



— お客様が日付競合／ダブルブッキング

- 予約カレンダーを開き、その日の重複予約を確認。
- チャンネル同期を使っているなら「チャンネル」ページで同期ステータスを確認。一時停止や失敗が一般的な原因。
- Tratok サポートに連絡 — 解決とどちらの予約を優先するかを一緒に判断します。

— 掲載に誤字があった

掲載の詳細はいつでも編集可能。掲載を開き、編集後に**変更を保存**をクリック。既存予約は影響を受けず、お客様には最新の説明が表示されます。

— 掲載を永久に削除したい

掲載の編集ページを開き、一番下までスクロールして**削除**をクリック。掲載は検索から消え、過去の予約と売上履歴は保存されます。

— さらに助けが必要な場合

- 通知 → サポートタブ — チームへチケットを直接作成。
- メール：support@tratok.net
- 多くのページの隅にヘルプアイコン — ホバーでヒント表示。

— セキュリティチェックリスト

- パスワードを他人と共有しない。
- 自分が管理するコード以外に API シークレットを貼り付けない。
- アカウント侵害の疑いがある場合は即座にパスワード変更し、サポートに連絡。
- チームメンバーへのアクセス付与は最も低い役割と最低限の権限で。
- 共有 PC では作業終了時にサインアウト。



セクション 18

18

結びに

これで Tratok のサービスプロバイダーとして必要なことはすべてです。本ガイドが役目を果たせたなら、あなたは「掲載できる場所がある」から「写真をアップし、価格を設定し、チャンネルを同期し、支払い方法も登録した掲載がある」へと進んだはずです。

Tratok は継続的に進化します。数週間ごとに新機能 — プロモ、バッジ、翻訳、パッケージ、チャンネル — が追加され、より少ない労力で予約を増やせるよう設計されています。製品アップデートは**通知**ページで確認してください。

何より重要なのは：お客様に返信し、空間を上手に撮影し、誠実な価格を付けること。あとはプラットフォームが処理します。



メモ

ようこそ

本ガイドで不明な点があれば **support@tratok.net** へセクション番号を添えて連絡してください。改善します。実際のプロバイダーからの実際の質問が、本ガイドを最も形作ります。