

# LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

## よくあるご質問

リオエステートリゾートでは、お客様と従業員の安全と健康を最優先に取り組んでおります。私たちは、当社の事業で最も重要な自然環境との共存を続けながらエルニドならではの経験をお客様にご案内することを誇りに思います。おもてなしに対する私たちの情熱を、リゾートを継続するための高い基準を通して感じていただければ幸いです。しかしながら、新型コロナウイルスの対応に世界が焦点を当てるこの時期、お客様と従業員の安全と安心を確保するための新たな取り組みをご案内させていただきます。

### **BOOKINGS AND RESERVATIONS**

**Q：リゾートは営業していますか。**

A：リオエステートリゾートには4つのリゾートがあります。このうちフニリオ、及びバライアドラオは、共用エリアで安全な距離を保つことができるよう客室数を調整し再開を予定しております。カーサカラウ、及びホテルコヴォは、引き続き2020年9月30日までの休業を予定しています。

**Q：予約する際に何らかの制限はありますか。**

A：20歳以下、及び60歳以上のお客様、並びに既存の健康リスクが高い方、または何らかの疾患をかかえている方は、当面の間ご予約をお控えいただいております。

**Q：予約をキャンセルした場合、キャンセル料はいくらかかりますか。**

A:リオエステートリゾートでは、お客様に安全にご宿泊いただけるよう万全を尽くし、柔軟な対応に努めてまいります。新型コロナウイルスの影響を考慮し、当面の間、宿泊予約のキャンセル規約を一部変更いたしました。

直接お申し込みいただきました2020年10月31日までの既存予約、及び新規予約に関しましては、変更手数料は発生せず1年以内での日程変更、またはキャンセル料免除での取消が可能です。オンライン予約サイト、または旅行会社にてご予約の場合、キャンセル規約に関しましてはご予約先にご確認ください。弊社へのお問い合わせ・ご予約に関しましては、[holiday@elnidoresorts.com](mailto:holiday@elnidoresorts.com)（英語）にご連絡ください。

### **SAFE AND RESPONSIBLE JOURNEY**

**Q：エルニドリゾートでは、新型コロナウイルス感染防止のためどのように対応していますか？**



A:新型コロナウイルス(COVID-19)の状況を注意深く監視するとともに、保健省により定められた勧告、並びに観光省が宿泊施設に提示したガイドラインを遵守しています。また現在、以下に限定されるものではありませんが、厳しい条件での清潔保持と衛生管理の基準および方針を強化しております。

- マスクの常時着用
- 空港担当スタッフ、及びガイドの感染防護服着用
- ご到着時のフットバス、手指の消毒、検温等による、お客様の健康状態確認
- リゾートでのキャッシュレス、及び非接触での決済(GCash, iPay88 Payment links など).
- キーカード、カウンター、手すり、ドアノブ等、多くの方が触れる箇所の定期的な消毒
- 感染防護服着用でのスタッフによる部屋の徹底的な清掃と衛生管理
- お客様、並びにスタッフへの、衛生管理に関する案内の設置
- お客様をお迎えする前にスタッフが健康であることを確認するために隔離された施設にて健康チェックを行う、業務に就くスタッフのための運営手順の実施

**Q : 宿泊者が新型コロナウイルスに感染していないことを、どのように確認していますか。**

A : ご予約に際しましては、過去の旅行履歴、及び現在の体調確認のため、旅行と健康に関する申告書の提出をお願いしております。リゾートへの送迎前に、手指の消毒、フットバス、並びに検温を実施いたします。

**Q : リゾートで新型コロナウイルス感染症と思われる症状が宿泊者に出た場合、どのような対処しますか。**

A:新型コロナウイルス感染症の症状がみられるお客様は、リゾートの医師が診察いたします。医師による診断結果は、最終的な状況判断を行う前に他 1 名の医師の確認のもと判断いたします。感染の疑いがないお客様は行動をお控えいただき、健康状況等を確認いたします。感染の疑いがあるお客様に関しましては、指定されたケアルームでの隔離をお願いし、医療施設への移動まで待機していただきます。

**Q : リゾートでの宿泊者の安全はどのように保証されますか。**

A:街中から少し離れたビーチリゾートであるため、当リゾートのいずれにおいても宿泊者以外の一般の方の受け入れを制限しています。観光省のガイドラインに従い客室数を制限し、共用エリアでの安全な距離を確保できるよう細心の注意を払っています。リオビーチには医師が常駐しており、救急対応施設を完備しています。

# LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

## LOW-CONTACT CHECK IN & CHECK OUT

**Q : 到着時、及び出発時、どのような手順で安全を確保していますか。**

**A : エアースイフトのフライトにてご到着のお客様**

- ご到着されたリオ空港では、感染防護服を着用した空港担当スタッフがお客様をお迎えした後、送迎車にてケアラウンジへご案内いたします。周囲との距離を保つため、着席案内を表示しております。
- ケアラウンジに到着後、ケアステーションへご案内しフットバス、手指の消毒、並びに検温を行います。
- 全てのお荷物は、リゾートへの運搬前に消毒いたします。
- 健康状態の確認後、接触を避けてのチェックインをご案内いたします。お手続き後、非接触にてルームキーをお渡しいたします。

**ご出発のお客様**

- 請求明細書は、確認のため、ご出発日の前夜に e メールにご案内いたします。
- ご出発日当日、現金、またはクレジットカードにてご精算いただけます。クレジットカードをご利用の場合、決済端末機をご利用いただきご自身にてお手続きいただけます。
- クレジットカード決済端末機は、次のお客様のご使用前に消毒、除菌いたします。
- カードキーは、指定のボックス/トレイにてご返却いただけます。保管する際には、紫外線を使用し消毒いたします。

## WORRY-FREE COMFORT

**Q : 客室を消毒し清潔に保つため、どのような手順にて清掃を実施していますか。**

A:客室担当スタッフは、ウイルスや感染症の拡散を防ぐため適切な清掃についての教育とトレーニングを受けています。共用施設の清掃では 業界基準に沿った清掃用具、並びに観光保護庁（EPA）により指定された消毒剤を使用しています。客室担当者は、感染防護服着用にて客室を清掃いたします。客室は、チェックアウト後の清掃を終え 24 時間おいてから使用いたします。



# LIO ESTATE RESORTS

Lio Tourism Estate, El Nido, Palawan

**Q：宿泊者間でのウイルス感染の可能性を制限するため、どのような対策を講じていますか。**

A:ウイルス感染防止のため、ミニバー、リゾート案内等の印刷物、筆記用具、聖書など、客室内の備品の提供を控えさせていただきます。なお、インスタントコーヒー、紅茶、砂糖、クリーム、並びに歯磨きセットをご利用の場合はスタッフにご用命ください。

**Q：どのようなハウスキーピングサービスを利用することが出来ますか。**

A:下記の内容となります。

- 客室清掃：観光省のガイドラインに準拠し、宿泊者以外の客室への出入り制限するため、客室清掃は一時的に休止いたします。客室には、消毒剤と拭き取り用タオルをご用意いたします。タオル、及びリネンの交換をご希望の場合は、電話にてご用命ください。客室担当スタッフが、客室前のドアの横に設置した椅子までお届けします。
- 衛生キットをご希望の場合はご用命ください。下記の内容をご用意いたしております。
  - 除菌ハンドジェル
  - 使い捨てフェイスマスク

**Q：リゾート内の施設は営業していますか。**

A:細心の注意を払い、観光省が定めたガイドラインを遵守し、共用施設での接触を避けるため提供内容を変更させていただきます。

- フニ・ダイニング、及びカラウ・カフェ：フニ・ダイニング、及びカラウ・カフェでの朝食ブッフェは休止いたしております。朝食は、デリバリー用のボックスにてご用意いたします。アラカルトでの昼食と夕食もデリバリー用のボックスにて対応いたします。当面の間、お食事は客室へお運びいたします。
- スイミングプール：現在、スイミングプールは閉鎖しております。

## **PERSONALIZED DINING EXPERIENCE**

**Q：レストランのアラカルトメニューをオーダー出来ますか。**

A:はい。アラカルトでの昼食と夕食をご注文いただけますが、デリバリー用のボックスでのご用意となります。当面の間、お食事の提供は客室のみとさせていただきます、飲食担当スタッフがお運びいたします。



**Q：客室での食事サービスを提供していますか。**

A：はい。他のお客様との接触を避けていただくため、リゾート内での全てのお食事は、飲食担当スタッフがお運びし客室にてご用意いたします。

**Q：プライベートディナーの手配は可能ですか。**

A：はい。プライベートディナーをご案内しております。食品取り扱いに細心の注意を払い、追加料金にてプライベートディナーを提供いたします。

**PRIVATE AND LOW-DENSITY ACTIVITIES**

**Q：ツアーオペレーター主催のアイランドホッピングツアーを利用することは出来ますか。**

リオビーチ以外の施設等での接触を制限するため、ツアーオペレーター主催のサービスのご利用を一時的にご遠慮いただいております。そのため、当面の間、ご宿泊のお客様を対象にエルニドリゾート主催のツアーご案内いたします。用具、ボート、並びにスタッフ（ガイド、ボートスタッフ等）については、消毒、除菌を徹底しております。

ツアー料金は下記となります。

オプションツアー（混載）	料金	料金に含まれるもの
エルニド ハイライツ （ビッグラグーン、シークレットラグーン、スネークアイランド）	お1人様：3,000 ペソ	マリンスポーツガイド、タオル、ライフジャケット、飲料水
エルニド 洞窟巡り （カatedralケーヴ、ピナシルケーブでスノーケリング、クドグノンケーヴ、スモールラグーン）	お1人様：2,800 ペソ	マリンスポーツガイド、タオル、ライフジャケット、飲料水
トラベル グリーン （カデラオラグーンまたはデイルマカドアイランド[天候によります]、ナットナットビーチ、キナワンガン川カヤックツアー）	お1人様：1,800 ペソ	マリンスポーツガイド、タオル、ライフジャケット、飲料水

**Q : リオビーチは遊泳可能ですか。**

A:リオビーチは遊泳可能です。但し、現在はライフガードはおりません。予め、ご了承ください。

**Q : リオビーチでは、イベント等のアクティビティーは開催していますか。**

A:当面の間、イベント等のアクティビティーは休止しています。

**Q : リオビーチで営業しているショップはありますか。**

A:リオビーチでは、グローリートラベリングカフェ（10：00～19：00）、マーキュリドラッグ（08：00～17：00）、BPI 及び Euronet の ATM のみ営業しています。その他のショップ、施設、並びにリフト・ジムは、当面の間、営業を休止しています。

**Q : シャトルサービスは利用出来ますか。**

A:リオビーチとエルニドリゾートセントラルオフィス（エルニドタウン）間を運行しているシャトルは、現在休止しております。