

マイページご利用・メールアドレス・パスワード設定に関する よく寄せられるご質問

2026年4月23日更新

	ご質問	ご回答
1	<p>【ご予約済みの内容確認について】</p> <p>4月19日以前に予約した内容が閲覧できない 4月19日以前に予約した内容が<u>一覧</u>で閲覧できない</p>	<p>2026年4月20日よりウェブサイトの予約システムをリニューアルいたしました。そのため、2026年4月19日までのご予約の一覧を表示することができません。ご不便、ご迷惑をおかけいたしますことお詫びいたします。</p> <p>なお、トップページのマイページからログインいただき、ご予約状況から予約番号とメールアドレスを入力いただくと、予約確認・キャンセルが行えます。また、予約を変更されたい場合は、ホテルに直接お問い合わせください。</p>
2	<p>【登録メールアドレス不明のため先に進めない】</p> <p>メールアドレスがわからない 登録したメールアドレスを忘れてしまった パスワード設定時に、メールが届かない</p>	<p>ご登録いただいたメールアドレスが不明の場合、改めてメールアドレスの再登録が必要となります。</p> <p>現在ご登録のメールアドレスを初期化しますので、お手数をおかけいたしますが、コンフォートメンバーズ事務局にお電話をいただくか、ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」より「コンフォートメンバーズ事務局」を選択し「会員番号」及び「メールアドレス初期化の旨」と入力いただき、申請をお願いします。</p> <p>お問合せフォーム https://reg18.smp.ne.jp/regist/is?SMPFORM=mera-tesis-4681ce4338e6743ecde9d38e65357ef8</p> <p>コンフォートメンバーズ事務局 0120-957-101 平日：10:00～17:00 （土・日・祝日、年末年始および5/1、11/1は休業） 非通知設定をされている場合、設定を解除した上でおかけ直してください</p>
3	<p>返信メールが届かない</p> <p>入会時</p> <hr/> <p>予約時</p>	<p>以下につきましてご確認・ご対応をお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迷惑メールフォルダに振り分けられていないかご確認をお願いします。（システムが変わり、送信元アドレスが4/20より変更されております。） ・送信元アドレスは booking@tokyuhotels.jp ですので、受信可能なドメインとして設定をお願いします。 <p>メールアドレス（booking@tokyuhotels.jp）の指定受信の設定をお願いします。</p>
4	<p>パスワードロックがかかった</p>	<p>約1時間程度経過するとロックが解除されますので、時間をおいて再度ログインをお願いいたします。</p>