

Q. 予約の確認・変更方法を教えてください。

A. 予約サイトのフッターにございます「ご利用の方法」をご確認ください。

Q. 人数変更はできますか？

A. ご利用日の5日前以降の人数変更はできません。参加者リストご提出期限の、ご利用日の5日前までに確定をお願いいたします。  
参加者リストは、ご利用日の2週間前を目安に幹事様、または企業の担当者へお送りいたします。

Q. 予約申込開始のタイミングはいつですか？

A. 公演によって異なります。予約申込の開始時に企業の窓口様宛にメールにてご案内いたします。

Q. キャンセルポリシーはありますか？

A. ご利用申込期日以降にご来場ができなくなった場合、申込人数様分のチケット代が発生します。

Q. 未就学児の入場はできますか？

A. 公演によって異なります。公式のオフィシャルサイト等をご確認ください。

**Q. VIPエントランスは何時に入れますか？**

**A.** 公演開場時間の30分前に開場します。  
※主催者様の都合により、公演開場時間より前にご入場いただけない場合がございます。なお、VIPエントランスはお席に限りがございますので、公演開場時間以降のご来場をお勧めいたします。

**Q. VIP BOXは何時に入れますか？**

**A.** 公演開場時間以降となります。主催者様の都合により、公演開場時間が遅れる場合がございます。

**Q. 何時まで滞在できますか？**

**A.** 終演後1時間程度ご滞在いただけますが、終演時刻によってご滞在可能な時間が短くなる場合もございます。なお、規制退場終了後はVIP BOXからVIPラウンジへご移動いただきますようお願いいたします。

**Q. 終演時間は教えてもらえますか？**

**A.** 公演内容に関することですのでお答えできません。

### Q. チケットはありますか？

**A.** チケットはございません。チケットの代わりに「VIPパス」を受付でお渡しいたします。「VIPパス」にはセキュリティーカードが付属していますので、お帰り際にはご返却ください。また、紛失等にご注意ください。

### Q. 本人確認はありますか？

**A.** 受付にて皆様のお名前を伺います。なお、主催者様からの要請により「顔写真付指定身分証」のご提示を求める場合がございます。

#### ・ご本人確認として認められるもの

1. パスポート
2. 運転免許証
3. 顔写真付き住民基本台帳カード
4. 特別永住者証明書または在留カード
5. 障害者手帳
6. 顔写真付きクレジットカード
7. 顔写真付きマイナンバーカード (通知カードは不可)
8. 顔写真付き学生証

### Q. クロークはありますか？

**A.** VIPエントランスに専用クロークをご用意しております。VIP BOX内にハンガーラックはございませんので、コート類は事前に預けていただくことをお勧めいたします。なお、貴重品はお客様ご自身にて管理をお願いいたします。

### Q. 冷蔵品を預かってもらえますか？

**A.** 冷蔵品・冷凍品のお預かりはいたしかねます。

### Q. 全員揃わないと入場できませんか？ (待ち合わせ場所はありますか。)

**A.** お連れ様がお揃いでなくても公演開場時間以降であれば、VIP BOXならびにVIPラウンジにご案内可能です。なお、VIPエントランスの待合スペースでお待ち合わせいただくことも可能です。

**Q. 駐車場の利用可能時間は何時から何時ですか？**

**A.** 利用可能時間は、7:00～ 23:00です。23:00までに出庫をお願いいたします。

**Q. 車両通行証を忘れてしまっても入庫できますか？**

**A.** 事前に車両情報(車種・車番)をいただいているお車については、入庫が可能です。車両情報をいただけていない場合は、当日入庫はできませんので必ずご予約をお願いいたします。

**Q. 駐車場を複数台使用したいときはどうすればいいですか？**

**A.** 予約サイトの備考欄に必要台数分をご入力ください。予約状況により、ご希望台数をご用意できない可能性もございます。また、1台目は無料ですが2台目からは有料となりますので予めご承知おきください。  
【料金】2,000円/1時間 ※最大料金10,000円

**Q. 車寄せはありますか？**

**A.** VIPエントランスに車寄せはございません。「ミュージックテラスP1駐車場」内にて降車される場合は駐車場のご予約が必要です。

**Q. 車のサイズに上限はありますか？**

**A.** 車両制限および収容形態は以下の通りです。  
車両制限:全長5m、全幅2.3m、全高2.8m、重量4.0t  
収容形態:自走式

**Q. 直前まで車両情報が分からないのですがどうすればいいですか？**

**A.** 原則、ご利用日の5日前までに参加者リストに車両情報をご入力のうえ、ご返送ください。ハイヤー等でご利用日の直前まで車両情報が分からない場合は、その旨を参加者リストにご入力いただき、お分かりになり次第、車両情報のご提出をお願いいたします。

**Q. 退場時にタクシーを手配してもらうことは可能ですか？**

**A.** タクシーのお手配を承っております。スタッフまでご利用のお時間、台数をお申付けください。  
タクシーのお手配につきましては、以下をご確認ください。

- ・所定の迎車料金がかかります。
- ・近隣のイベント時や天候により、お手配が承れない場合もございますので予めご了承ください。
- ・三和交通神奈川のタクシーとなります。三和交通神奈川以外のタクシー会社のお手配につきましては、事前にお客様ご自身でお手配をお願いいたします。当日のご予約ではお手配が難しい場合がございます。
- ・企業様ご指定のタクシーチケットをご利用される際は、チケットの種類によりご利用いただけない場合がございます。必ず事前にお客様ご自身にてご確認をお願いいたします。

**Q. タクシー乗り場はありますか？**

**A.** 専用のタクシー乗り場はございません。

**Q. タクシーを自己手配する際は、配車場所はどこに指定すればいいですか？**

**A.** 「ミュージックテラスP1駐車場」から入り、誘導員の指定する停車位置にお車を止め、VIPエントランスの受付スタッフまでお声掛けいただくようご案内ください。  
お客様にてお手配される場合は、事前にスタッフまでお伝えください。

**Q. タクシー配車アプリで手配できますか？**

**A.** Kアリーナ横浜周辺の一部エリアは、公演日の指定時間帯につきましては、タクシー配車アプリ配車適用外となっております。

**Q. 事前予約品のキャンセル代はかかりますか？**

**A.** ご利用日の10日前までは、キャンセル料がかからず予約サイトから予約内容を変更することができます。それ以降のお客様都合によるキャンセルは、キャンセル料が発生します。

**Q. 飲食物の持込みはできますか？**

**A.** 食品衛生上の観点から、飲食物の持込みはお断りさせていただいております。

**Q. サプライズメニューはありますか？**

**A.** アニバーサリーケーキのご予約を承っております。(ろうそく等の火気の利用はご遠慮いただいております。)その他、サプライズにつきましては、VIP BOX予約担当までご相談ください。

**Q. 飲食物の提供時間の指定はできますか？**

**A.** ご指定いただけます。接待等ご利用の場合は、お飲み物(ボトルシャンパン等)を事前にご指定いただけますと、予めご用意してお出迎えさせていただきますのでお勧めでございます。

**Q. アレルギー対応はしていただけますか？**

**A.** 事前予約品は可能な限り対応させていただきますので、事前に予約サイトの備考にご入力ください。既製品のアレルギー対応はできかねますのでご了承ください。また、重度の方につきましては、同一キッチン内で特定原材料を利用して調理を行う場合がございますので、お客様ご自身でご判断いただけますようお願いいたします。

**Q. チケット代の支払い方法を教えてください。**

**A.** 後日発行する請求書にてお振込みをお願いいたします。事前振込をご希望の場合は別途ご相談ください。

**Q. 飲食代の支払い方法を教えてください。**

**A.** 現地でキャッシュレス決済、または後日発行する請求書にてお振込みをお願いいたします。

**Q. 駐車場代の支払いの支払い方法を教えてください。**

**A.** 後日発行する請求書に含まれておりますのでご一緒にお振込みをお願いいたします。

**Q. 領収書は発行できますか？**

**A.** ご利用日にご飲食代をその場でお支払いいただいた場合のみ領収証を発行いたします。その他、請求書でのお支払いについては原則として領収証の発行はいたしかねます。

**Q. 飲食代の個別会計はできますか？**

**A.** 事前に申告いただければ個別会計が可能です。ご希望の方は、ご注文時にその都度ご精算をお願いいたします。

**Q. 公演グッズの代理購入はしていただけますか？**

**A.** グッズの代理購入はいたしかねます。グッズ購入の際にチケットが必要な場合は、VIP BOX予約担当までご連絡ください。

**Q. ドレスコードはありますか？**

**A.** VIP 施設の雰囲気を著しく乱す服装での来場はご遠慮ください。スマートカジュアルを推奨いたします。

**Q. 落とし物・忘れ物をしてしまったのですがどうしたらいいですか？**

**A.** 当日中の落とし物はVIPスタッフへお尋ねください。公演期間終了後のお問合せは、Kアリーナ横浜公式HP「落とし物・忘れ物お問合せフォーム」よりお問合せください。

<https://k-arena.com/faq/>

**Q. 規制退場はありますか？**

**A.** VIP利用者様に関しましては規制退場はございません。しかしながら、エレベーターが混み合った場合などは待機をお願いする場合がございます。お急ぎでしたら早めのご退室をお勧めいたします。

**Q. 一度外に出て再入場はできますか？**

**A.** 再入場は可能です。なお、館外に出られる際にはVIPパスを一度レセプションへお預けください。

**Q. 売店等、他のエリアに行けますか？**

**A.** 券種が異なりますので、他のフロアへはお立入りいただけません。VIPエリア内専用のチケットでございます。

**Q. 幹事にはどのような役割がありますか？**

**A.** 当日ご注文品のご精算(後日精算の場合はサイン)をお願いいたします。  
また、グループの皆様へ鑑賞マナー、VIP BOXの利用ルールを徹底いただきますようご案内をお願いいたします。

**Q. Arena Bar 7は利用できますか？**

**A.** どなた様もご利用いただけます。VIPエリアから直接ご入場はできませんので、Arena Bar 7の専用入口よりご入場ください。