


お部屋の鍵について

スマートロック (RemoteLOCK) 操作ガイド



キーパッド各部の名称

-  上部のボタン … 解錠・施錠ボタン
- 0-9** 数字キー … 解錠コード入力

① 通常の使い方

解錠する

- 1 キーパッドに **解錠コード** を入力します
- 2 自動で解錠されます(「ウィーン」というモーター音が鳴ります)
- 3 ドアノブを回してドアを開けてください

施錠する(外出時・退室時)

- 1 ドアを閉めます
- 2 キーパッド上部の **解錠・施錠ボタン** を押すだけで施錠されます(コード入力は不要)

② やってはいけないこと



扉を引きながら 解錠コードを入力しないでください

ドアを引いた状態で解錠コードを入力すると、内部のモーターが正しく回らず、解錠ができません。

このとき、内部システム上は「解錠状態」と認識されてしまうため、現状の施錠状態と一致しくなくなり、**ドアが開かない状態**になります。



202 号室をご利用の方へ

お部屋の扉は建付けの関係で、解錠後に少し強めに引いていただく必要があります。

③ 開かなくなった時の対処法

以下の手順で、内部システムの状態と物理的な施錠状態を一致させます。

- 1 ドアノブから手を離します
- 2 ドアを軽く押し込みます
- 3 キーパッド上部の **解錠・施錠ボタン** を押します

- 4 「ウィーン」というモーター音が鳴るか確認します
- 5 音が鳴らない場合は、**解錠コードを入力** → **解錠・施錠ボタンを押す**。モーター音が鳴るまで繰り返してください。
- 6 もう一度 **解錠コードを入力** し、ドアノブを回して開けてください



一度で改善しない場合があります。手順を 2~3 回繰り返していただくと改善することが多いです。

④ それでも開かない場合

OTA のチャットからご連絡ください。Airbnb / Booking.com 等から担当者へご連絡を。

⑤ サポートサイトのご案内



QR コードでアクセス

【利用シーン】

鍵が開かない、暗証番号を忘れた、深夜帯にスタッフへ連絡が取れない等、お部屋の解錠でお困りになった際にゲスト自身で問題を解決していただくためのサポートサイトです。

<https://key-shinjuku.topshot-hotel.com/>

【ご利用方法】

- 1 上記サポートサイト URL にアクセス
- 2 お部屋番号 を選択
- 3 トラブルコード(4桁の数字) を入力 ※チェックイン当日のメッセージでお伝えします
- 4 「サポートを受ける」 ボタンをタップ
- 5 画面に キーボックスの場所 と 暗証番号 が表示されます
- 6 案内に沿って、キーボックスから物理鍵を取り出してお部屋を解錠してください

【言語対応】

画面右上の言語切替ボタンから 5 言語に対応しています

【注意事項】


- トラブルコードはチェックイン当日のメッセージでお送りする 4 桁の数字をご入力ください
- お部屋番号またはトラブルコードに誤りがある場合はエラーが表示されますので、OTA(Airbnb / Booking.com 等)のチャットからお問い合わせください
- 短時間に複数回間違えると、安全のため一時的にロックされます(1 分ほどお待ちください)

About the Door Lock

Smart Lock (RemoteLOCK) Operating Guide



Keypad Parts

-  **Top Button** ... Lock / Unlock button
- 0-9** **Number Keys** ... Unlock code entry

① Normal Use

To Unlock

- 1 Tap your **unlock code** on the keypad
- 2 The door unlocks automatically (you'll hear a "**whirring**" motor sound)
- 3 Turn the door handle and open the door

To Lock (when going out / checking out)

- 1 Close the door
- 2 Just tap the **Lock / Unlock button** on the top of the keypad to lock it (no code needed)

② What Not to Do



Do NOT enter the unlock code while pulling the door

If you enter the unlock code while pulling the door, the internal motor cannot rotate properly and the door will not unlock.

At this point, the system recognizes the lock as "unlocked," so the system status no longer matches the actual locked state, **and the door will not open.**



For Room 202 Guests


Due to the door frame, please pull the door slightly firmly after unlocking.

③ What to Do If the Door Won't Open


Follow the steps below to sync the system status with the actual locked state.

- 1 Release your hand from the door handle
- 2 Gently push the door inward
- 3 Tap the **Lock / Unlock button** on the top of the keypad
- 4 Check whether you hear a "**whirring**" motor sound

- 5 If no sound: **tap the unlock code** → **tap the Lock / Unlock button**. Repeat until you hear the motor sound.
- 6 Tap the **unlock code** again, then turn the handle to open the door

 It may not work on the first try. Repeating the steps 2-3 times usually resolves it.

4 If the Door Still Won't Open

 Please contact us via the **OTA chat**. Send a message to our staff via Airbnb / Booking.com etc.

5 About the Support Site



Scan QR Code

[When to Use]

A self-service support site for guests who cannot unlock the door — if your key won't work, you forgot your code, or you cannot reach our staff late at night, you can resolve the issue on your own.

<https://key-shinjuku.topshot-hotel.com/>

[How to Use]

- 1 Access the support site URL above
- 2 Select your Room Number
- 3 Enter the Trouble Code (4-digit number) — sent in our check-in day message
- 4 Tap the "Get Support" button
- 5 The Key Box location and code will be shown on screen
- 6 Follow the instructions, retrieve the physical key from the key box, and unlock your room

[Languages]

The language switcher at the top right supports 5 languages

[Notes]


- Enter the 4-digit Trouble Code we send in the check-in day message
- If the room number or trouble code is incorrect, an error will appear — please contact us via the OTA chat (Airbnb / Booking.com etc.)
- After several incorrect attempts in a short time, the site will be temporarily locked for safety (please wait about 1 minute)

关于客房门锁

智能门锁 (RemoteLOCK) 操作指南



键盘各部分名称

 顶部按钮 … 解锁 · 上锁按钮

0-9 数字键 … 输入解锁密码

① 正常使用方法

解锁

- 1 在键盘上点击输入 **解锁密码**
- 2 门会自动解锁(会听到「嗡」的电机声)
- 3 转动门把手开门

上锁(外出时·退房时)

- 1 关上门
- 2 只需点击键盘顶部的 **解锁·上锁按钮** 即可上锁 (无需输入密码)

② 请勿这样操作



请勿在拉着门的状态下 输入解锁密码

若拉着门时输入解锁密码,内部电机无法正常转动,门将无法解锁。
此时系统会判定为「已解锁」状态,与实际上锁状态不一致,导致门无法打开。



202 号房客人请注意

由于门框的关系,解锁后请稍微用力拉门。

③ 门无法打开时的处理方法

请按以下步骤使系统状态与实际锁定状态保持一致。


- 1 松开门把手
- 2 轻轻向内推一下门
- 3 点击键盘顶部的 **解锁·上锁按钮**
- 4 确认是否听到「嗡」的电机声

5 若没有听到声音:输入解锁密码 → 点击解锁·上锁按钮。反复操作直到听到电机声为止。

6 再次 输入解锁密码,转动门把手开门

 一次操作可能无法解决。重复 2~3 次通常即可解决。

④ 仍然无法打开时

 请通过 OTA 聊天联系我们。请通过 Airbnb / Booking.com 等向工作人员发送消息。

⑤ 支持网站介绍



扫描二维码访问

【使用场景】

当门锁无法打开、忘记密码、深夜无法联系工作人员等情况下,客人可以通过本支持网站自行解决客房解锁问题。

<https://key-shinjuku.topshot-hotel.com/>

【使用方法】

- 1 访问上述支持网站 URL
- 2 选择 房间号
- 3 输入 故障代码(4 位数字) ※将在入住当天的消息中告知
- 4 点击「获取支持」按钮
- 5 屏幕上将显示 钥匙盒位置 和 密码
- 6 按照指示,从钥匙盒中取出实体钥匙开门

【语言支持】

通过画面右上的语言切换按钮支持 5 种语言

【注意事项】


- 请输入入住当天消息中发送的 4 位数字故障代码
- 若房间号或故障代码有误,将显示错误信息,请通过 OTA(Airbnb / Booking.com 等)的聊天联系我们
- 短时间内多次输入错误时,为安全起见将临时锁定(请稍等 1 分钟左右)

關於客房門鎖

智能門鎖 (RemoteLOCK) 操作指南



鍵盤各部分名稱

-  頂部按鈕 … 解鎖 · 上鎖按鈕
- 0-9** 數字鍵 … 輸入解鎖密碼

① 正常使用方法

解鎖

- 1 在鍵盤上點擊輸入 **解鎖密碼**
- 2 門會自動解鎖(會聽到「噲」的馬達聲)
- 3 轉動門把手開門

上鎖(外出時·退房時)

- 1 關上門
- 2 只需點擊鍵盤頂部的 **解鎖·上鎖按鈕** 即可上鎖(無需輸入密碼)

② 請勿這樣操作



請勿在拉著門的狀態下 輸入解鎖密碼

若拉著門時輸入解鎖密碼,內部馬達無法正常轉動,門將無法解鎖。
此時系統會判定為「已解鎖」狀態,與實際上鎖狀態不一致,導致門無法打開。



202 號房客人請注意

由於門框的關係,解鎖後請稍微用力拉門。

③ 門無法打開時的處理方法

請按以下步驟使系統狀態與實際鎖定狀態保持一致。


- 1 鬆開門把手
- 2 輕輕向內推一下門
- 3 點擊鍵盤頂部的 **解鎖·上鎖按鈕**
- 4 確認是否聽到「噲」的馬達聲

5 若沒有聽到聲音:輸入解鎖密碼 → 點擊解鎖・上鎖按鈕。反覆操作直到聽到馬達聲為止。

6 再次 輸入解鎖密碼,轉動門把手開門

 一次操作可能無法解決。重複 2~3 次通常即可解決。

④ 仍然無法打開時

 請透過 OTA 聊天聯絡我們。請透過 Airbnb / Booking.com 等向工作人員發送訊息。

⑤ 支援網站介紹



掃描 QR Code 存取

【使用場景】

當門鎖無法打開、忘記密碼、深夜無法聯絡工作人員等情況下,客人可以透過本支援網站自行解決客房解鎖問題。

<https://key-shinjuku.topshot-hotel.com/>

【使用方法】

- 1 訪問上述支援網站 URL
- 2 選擇 房間號
- 3 輸入 故障代碼(4 位數字) ※將於入住當天的訊息中告知
- 4 點擊「取得支援」按鈕
- 5 畫面上將顯示 鑰匙盒位置 與 密碼
- 6 依照指示,從鑰匙盒中取出實體鑰匙開門

【語言支援】

透過畫面右上的語言切換按鈕支援 5 種語言

【注意事項】


- 請輸入入住當天訊息中發送的 4 位數字故障代碼
- 若房間號或故障代碼有誤,將顯示錯誤訊息,請透過 OTA(Airbnb / Booking.com 等)的聊天聯絡我們
- 短時間內多次輸入錯誤時,為安全起見將暫時鎖定(請稍候 1 分鐘左右)

객실 문 잠금 장치 안내

스마트 락 (RemoteLOCK) 사용 가이드



키패드 각 부분의 명칭

-  상단 버튼 ... 잠금 · 잠금해제 버튼
- 0-9** 숫자 키 ... 잠금해제 코드 입력

① 일반 사용 방법

잠금해제

- 1 키패드에 **잠금해제 코드**를 입력합니다
- 2 자동으로 잠금이 해제됩니다(「위잉」 하는 모터 소리가 납니다)
- 3 손잡이를 돌려 문을 엽니다

잠금 (외출 시 · 퇴실 시)

- 1 문을 닫습니다
- 2 키패드 상단의 **잠금 · 잠금해제 버튼**을 누르기만 하면 잠깁니다 (코드 입력 불필요)

② 하지 말아야 할 것



문을 당기면서 잠금해제 코드를 입력하지 마십시오

문을 당기는 상태에서 잠금해제 코드를 입력하면, 내부 모터가 정상적으로 작동하지 않아 잠금이 해제되지 않습니다.

이때 시스템상으로는 「잠금해제」 상태로 인식되기 때문에, 실제 잠금 상태와 일치하지 않게 되어, **문이 열리지 않는 상태**가 됩니다.



202 호 객실 이용 고객님께


문틀의 영향으로, 잠금해제 후 문을 약간 세게 당겨 주십시오.

③ 문이 열리지 않을 때의 대처법


아래 순서로 시스템 상태와 실제 잠금 상태를 일치시킵니다.

- 1 손잡이에서 손을 떼십시오
- 2 문을 살짝 안쪽으로 밀어 주십시오
- 3 키패드 상단의 **잠금 · 잠금해제 버튼**을 누릅니다

- 4 「위잉」 하는 모터 소리가 나는지 확인하십시오
- 5 소리가 나지 않는 경우: **잠금해제 코드를 입력** → **잠금** · **잠금해제 버튼을 누름**. 모터 소리가 날 때까지 반복하십시오.
- 6 다시 한 번 **잠금해제 코드를 입력**하고, 손잡이를 돌려 문을 엽니다

 한 번에 해결되지 않는 경우가 있습니다. 2~3 회 반복하시면 해결되는 경우가 많습니다.

④ 그래도 열리지 않는 경우

 **OTA 채팅으로 연락 주십시오.** Airbnb / Booking.com 등에서 담당자에게 메시지를 보내 주십시오.

⑤ 지원 사이트 안내



QR 코드로 접속

【이용 상황】

문이 열리지 않거나, 비밀번호를 잊었거나, 심야에 직원과 연락이 닿지 않는 등 객실 해정에 어려움이 있을 때 게스트께서 스스로 문제를 해결하실 수 있도록 마련된 지원 사이트입니다.

<https://key-shinjuku.topshot-hotel.com/>

【이용 방법】

- 1 위 지원 사이트 URL 에 접속
- 2 객실 번호 선택
- 3 문제 코드(4 자리 숫자) 입력 ※체크인 당일 메시지로 안내해 드립니다
- 4 「지원 받기」 버튼을 탭
- 5 화면에 키 박스 위치 와 비밀번호 가 표시됩니다
- 6 안내에 따라 키 박스에서 실물 열쇠를 꺼내 객실 문을 여세요

【언어 지원】

화면 우측 상단의 언어 전환 버튼으로 5 개 언어를 지원합니다

【주의 사항】

- 체크인 당일 메시지로 보내드린 4 자리 숫자 문제 코드를 입력해 주십시오
- 객실 번호 또는 문제 코드에 오류가 있는 경우 오류가 표시되므로, OTA(Airbnb / Booking.com 등)의 채팅으로 문의해 주십시오
- 짧은 시간 내에 여러 번 잘못 입력하면 안전을 위해 일시적으로 잠깁니다(1 분 정도 기다려 주십시오)