

株式会社 Reflenge

# 予約管理システム機能定義書

2025年11月17日

大山久美子

# 目次

1. システム概要.....	2
1.1 システム名 .....	2
1.2 システムの目的 .....	2
1.3 システムの特徴 .....	2
2. 前提条件 .....	2
2.1 利用区分と役割 .....	2
2.2 予約・決済に関する前提条件 .....	3
3. システム全体構成.....	4
3.1 構成イメージ（論理構成） .....	4
4. ユーザー別主要機能.....	5
4.1 エンドユーザー（顧客）向け機能.....	5
4.2 店舗オーナー/店舗スタッフ向け機能.....	6
4.3 フランチャイズ本部向け機能 .....	7
5. 非機能要件.....	8
6. 今後の検討事項.....	8

## 1. システム概要

### 1.1 システム名

予約・決算管理システム（仮）  
(以下、本システムと呼ぶ。)

### 1.2 システムの目的

- ・移動店舗における予約受付、クレジットカード決済、店舗側の予約管理を一元化する。
- ・日ごと・時間帯ごとに変化する出店場所や営業スタイル（固定出店／訪問型）に柔軟に対応する。
- ・将来的なフランチャイズ展開（複数店舗・複数業態）を見据えた共通プラットフォームを構築する。

### 1.3 システムの特徴

- ・10分刻みの予約スロットに基づいた予約管理
- ・メニューごとの所要時間に応じた自動スケジューリング（例：Aセット 60分、Bセット 90分 等）
- ・訪問型サービスに対応したエリア制限付き予約（市区町村／郵便番号ベース）
- ・フランチャイズ本部が定めるキャンセルポリシー・決済ルールに基づく運用
- ・本部配布の「テンプレート（パターン）」を用いたスケジュール自動生成
- ・高齢者・ITに不慣れな利用者でも使いやすい、シンプルで文字サイズ大きめのUI

## 2. 前提条件

### 2.1 利用区分と役割

本システムの主な利用者と役割は以下の通りです。

区分	役割
エンドユーザー（顧客）	予約検索・予約登録・決済・予約確認／キャンセル
店舗オーナー／ 店舗スタッフ	出店スケジュール設定・予約枠管理・予約一覧確認・当日運営
フランチャイズ本部	加盟店管理・公式テンプレート配布・キャンセルポリシー／決済ルール設定・売上集計

区分	役割
システム管理者	アカウント管理、障害対応、システム全体運用・保守

## 2.2 予約・決済に関する前提条件

- ・予約方法

エンドユーザーが Web ブラウザ／スマートフォンから自身で予約を行う。

- ・時間単位

予約枠は 10 分刻みで管理する。

- ・決済方法

- ・原則：予約時クレジットカード決済（オンライン決済）

- ・現地決済（現金・その他決済）の可否は、フランチャイズ本部が店舗単位で設定可能。

- ・決済タイミング

- ・予約確定 = クレジットカード決済完了

- ・現地決済を許可している場合のみ、現地支払いを選択可能（詳細ルールは本部ポリシーに準拠）。

- ・キャンセルポリシー

- ・フランチャイズ本部が、全店舗共通または店舗グループ単位で設定する。

- ・キャンセル時の返金有無・返金率は、ポリシーに基づき決済サービスの API 経由で処理。

### 3. システム全体構成

#### 3.1 構成イメージ（論理構成）

1. フロントエンド（Web アプリケーション）
  - 顧客向け予約画面
  - 店舗向け管理画面（カレンダー・予約一覧 等）
  - 本部向け管理画面（テンプレート管理・店舗管理 等）
  - PC／スマートフォン双方からの利用を想定
2. アプリケーションサーバ
  - ユーザー認証・権限管理
  - 予約・出店スケジュール管理ロジック
  - テンプレート管理機能
  - キャンセルポリシー・決済ルール適用ロジック
  - メール／通知送信処理
3. データベースサーバ
  - ユーザー情報（顧客／店舗／本部）
  - 店舗情報・出店場所情報
  - 出店スケジュール・予約枠・予約データ
  - メニュー・所要時間・同時提供数など
  - テンプレート情報
  - ログ・監査情報
4. 外部サービス連携
  - オンライン決済サービス（クレジットカード決済）
  - 地図サービス（出店場所の地図リンク表示）
  - メール送信サービス（予約完了通知 等）

※インフラ構成（クラウド種別、冗長構成 等）は、別途インフラ設計にて詳細化。

## 4. ユーザー別主要機能

### 4.1 エンドユーザー（顧客）向け機能

- ユーザー アカウント管理
  - ・新規登録/退会

ユーザー氏名、メールアドレス、パスワードなどを登録する。  
その際、利用規約に同意してもらう。パスワードには生成条件を付ける。
  - ・ログイン/ログアウト
  - ・ユーザープロフィール編集

ログインしていないとこの機能は使用できない。
- 店舗、出典スケジュールの検索

日付・エリア・業態（訪問/店舗等）での絞り込み  
出店一覧の表示（店舗名、出店場所、時間帯、予約可否）
- 出典詳細表示
  - ・店舗情報（店舗名、紹介文、業態、連絡先 等）
  - ・出店場所（住所、施設名、地図リンク）
  - ・営業時間・予約可能な時間帯
  - ・予約枠の空き状況
- メニュー選択・予約登録
  - ・メニュー／セットの選択（例：A セット 60 分、B セット 90 分）
  - ・希望日時（開始時刻）の選択

→ システムがメニュー所要時間に必要なスロット群の空きを自動チェック
  - ・顧客情報入力
    - ・氏名、メールアドレス、電話番号
    - ・利用人数または組数
    - ・備考（任意）

（ログイン状態のときは入力を省略）
- 決済
  - ・クレジットカード情報入力
  - ・予約内容の確認画面表示
  - ・決済完了後、予約確定
  - ・現地決済選択可否は、店舗・本部の設定に準拠
- 予約確認・変更・キャンセル
  - ・予約完了メール（予約番号、日時、場所、メニュー、金額 等）
  - ・会員制／ゲスト予約に対応

- 会員：マイページから予約一覧表示、キャンセル処理
- ゲスト：メール内リンクから予約確認・キャンセル
- ・キャンセル可能期限・返金有無は、本部が設定したキャンセルポリシーに基づく

## 4.2 店舗オーナー/店舗スタッフ向け機能

- 店舗アカウント管理
  - ・ログイン/ログアウト
  - ・店舗プロフィール編集（店舗名、紹介文、写真 等）
  - ・利用可能な決済方法の確認（本部設定に準拠）
- 出店スケジュール管理（カレンダー）
  - ・月/週/日単位のカレンダー表示
  - ・日付を選択 → 出店日の編集画面を開く
  - ・出店時間ブロックの登録
    - 例：10:00～12:00 @○○スーパー、15:00～17:00 @△△公園
  - 出店形態：固定出店／訪問型
  - 訪問型の場合：対応エリア（市区町村/郵便番号 等）の設定
  - 10分スロット単位での上限設定（人数/組数）
  - ・予約受付の有無（ON/OFF）切り替え
- テンプレートからのスケジュール作成
  - ・「テンプレートから作成」を選択
  - ・利用可能なテンプレート一覧から選択
    - ・本部公式テンプレート、自店舗独自テンプレート 等
  - ・適用後、当日だけ時間・場所・メニュー等の微調整が可能
- 予約枠・メニュー設定
  - ・出店ブロックごとの予約枠管理
  - ・メニューごとの設定：
    - 所要時間（分）
    - 同時提供可能数（同時間帯に対応できる件数）
    - ・スロット空き状況の確認
- 予約一覧・当日運営
  - ・日付・場所ごとの予約一覧表示
    - 時刻、顧客名、人数/組数、メニュー、備考、決済ステータス 等
    - ・来店/訪問時のチェックイン管理（オプション）
    - ・店舗側からの予約代理登録（電話受付分の入力 等）

- 店舗向けレポート（簡易版）
  - ・日次／月次の予約件数・売上金額の参照
  - ・CSV エクスポート（詳細分析や会計ソフト取り込み用）

#### 4.3 フランチャイズ本部向け機能

- 加盟店管理
  - ・店舗アカウントの発行／停止
  - ・店舗情報の閲覧（基本情報、営業状況、売上サマリ 等）
- キャンセルポリシー・決済ルール管理
  - ・キャンセルタイミング別の返金率設定
  - ・現地決済の許可可否（店舗単位／業態単位）
  - ・決済手数料・ロイヤリティ算定用の基本ルール設定
- テンプレート管理（公式テンプレ）
  - ・業態別／曜日別／場所別の公式テンプレート作成
  - ・配布対象店舗（全体／エリア／形態）設定
  - ・店舗側での編集可否ルール設定（参照のみ／コピーして編集可）
- 本部向けレポート機能
  - ・店舗別／エリア別／業態別の売上・予約件数集計
  - ・キャンセル率・稼働率などの指標表示（将来的な拡張も視野）

## 5. 非機能要件

※詳細な性能・インフラ要件は別途「非機能要件定義書」にて整理予定。ここでは概要のみ記載。

- 可用性  
フランチャイズ加盟店の拡大を見据え、クラウド環境での運用を前提とする。
- 性能  
予約登録～決済完了まで、一般的な Web サービスとしてストレスのない応答時間を目指とする。
- セキュリティ
  - ・全通信の HTTPS 化
  - ・パスワード等の暗号化保存
  - ・クレジットカード情報は外部決済サービス側で保持し、本システムでは保持しない。
- 拡張性  
店舗数・業態・機能追加に対応できるモジュール構造を採用する。
- ユーザビリティ  
モバイル端末からの利用を重視した画面設計を行う。  
高齢者や IT に不慣れなユーザーにも配慮した UI を採用。

## 6. 今後の検討事項

- FC 本部と店舗の権限範囲の細かな線引き
- 現地決済対応の詳細仕様（決済種別、チェックインとの連動 等）
- SMS 通知など、メール以外の通知チャネルへの対応可否
- 将来的な機能拡張：地図ベース検索、位置情報連携 等