

株式会社 Reflence

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 @〇〇スーパー、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標とする。
- 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