

ハナシタラ.com 業務管理システム 要件定義書

概要

ハナシタラ.com（電話傾聴・占いサービス）の運営者である吉川様向けの業務管理システム。

現在すべて手作業（Gmail確認 → スプレッドシート手入力 → PDF明細作成）で行っている業務を、Webブラウザベースの管理画面で効率化する。

運用の前提：吉川様1名が管理者として利用。スタッフは約10～15名。

稼働開始目標：2026年4月1日

1. ユーザーと権限

ユーザー	認証方式	アクセス範囲
管理者（吉川様）	ID/パスワードでログイン	管理画面のすべての機能
スタッフ	報告フォームはURL共有のみ（認証なし）。給与明細閲覧はスタッフごとのID/パスワードでログイン	報告フォーム入力、自分の給与明細の閲覧・ダウンロード

1-1. スタッフがアクセスできる範囲

- ・ 報告フォーム（URLを共有するだけ。LINEからでもアクセス可能）
- ・ 自分の給与明細の閲覧・ダウンロード（ログインが必要）
- ・ 顧客メモ（後述の顧客管理セクション参照）

1-2. スタッフがアクセスできない範囲

- ・ 他スタッフの売上・報酬情報
- ・ お客様がいつ誰に電話したかの履歴（通話回数含む）
- ・ 入金管理・未払い管理
- ・ 売上レポート・ダッシュボード

背景：お客様が「複数のスタッフに電話していることを知られたくない」というケースがあるため、顧客の通話相手・回数はスタッフ間で共有しない。

2. スタッフ報告フォーム

2-1. 概要

スタッフが対話終了後に、報告フォーム（URL共有）から報告を入力する。

現在はGmailで吉川様に報告しているが、これをフォーム入力に置き換える。

スタッフへはフォームのURLを共有するのみ（LINEにURLを送ればLINE経由でもアクセス可能）。

吉川様自身の対応分は、管理画面から直接入力する。

2-2. 入力項目

項目	型	必須	備考
スタッフ名	選択式	○	事前登録されたスタッフ一覧から選択（ログイン不要）
対応日	日付	○	デフォルトは当日
お客様電話番号	テキスト	○	顧客の一意識別キー
お客様名	テキスト	○	電話番号入力時に既存顧客なら自動補完
サービス明細	複数行入力	○	下記参照
コメント	テキスト	-	お客様の様子など自由記述

重要：スタッフ名はログインではなく選択式。フォームを開くと名前のプルダウンが表示され、自分の名前を選ぶだけ。

2-3. サービス明細（1回の報告で複数行入力可能）

1回のセッションで複数サービスを組み合わせるケースがある。

「追加」ボタンでサービス行を増やせる。

項目	型	備考
カテゴリ	選択式	傾聴 / 占い / 性的悩み
対応時間（分）	数値（手入力）	実際の対応分数をそのまま入力（例：52分なら52と入力）

重要：スタッフは実際の分数をそのまま入力する。端数処理（5分単位の四捨五入）はシステム側で自動計算する。スタッフ側では端数処理前の生の分数が表示される。

2-4. 報告の修正・追加

- ・ スタッフが過去の報告を修正・追加できる（報告漏れ対応）
 - 例：3日後に「報告を忘れていた」場合、スタッフ自身が遡って入力する
- ・ 管理者（吉川様）も管理画面から以下を修正可能
 - お客様名
 - 電話番号
 - 金額（報告内容の修正）
 - 報告データの追加・削除

2-5. 料金自動計算ロジック

基本単価（5分単位）

カテゴリ	5分あたり	10分あたり
傾聴	150円	300円
占い	500円	1,000円
性的悩み	250円	500円

端数処理（5分刻みの四捨五入）

入力された分数を 5分単位で四捨五入 する。

具体的には、5で割った余りが 3分以上なら切り上げ、2分以下なら切り捨て。

計算式： $\text{計算分数} = \text{round}(\text{入力分数} / 5) * 5$ （通常の四捨五入）

入力分数	余り（÷5）	処理	計算分数
20分	0	そのまま	20分
22分	2	切り捨て	20分
23分	3	切り上げ	25分
37分	2	切り捨て	35分
38分	3	切り上げ	40分
52分	2	切り捨て	50分
65分	0	そのまま	65分

端数処理の適用タイミング

- ・ 報告フォーム上：生の分数を表示（52分なら52分と表示）
- ・ 給与計算時：端数処理後の分数で計算（52分→50分で計算）
- ・ 給与明細PDF：端数処理後の分数・金額を記載

売上金額 = 計算分数 ÷ 5 × 5分あたり単価

計算例

- ・ 傾聴52分 → 50分 → $50 \div 5 \times 150 = 1,500$ 円
- ・ 傾聴22分 → 20分 → $20 \div 5 \times 150 = 600$ 円
- ・ 傾聴23分 → 25分 → $25 \div 5 \times 150 = 750$ 円
- ・ 傾聴30分 + 占い30分 → 900円 + 3,000円 = 3,900円

2-6. 報告の重複・漏れチェック（自動）

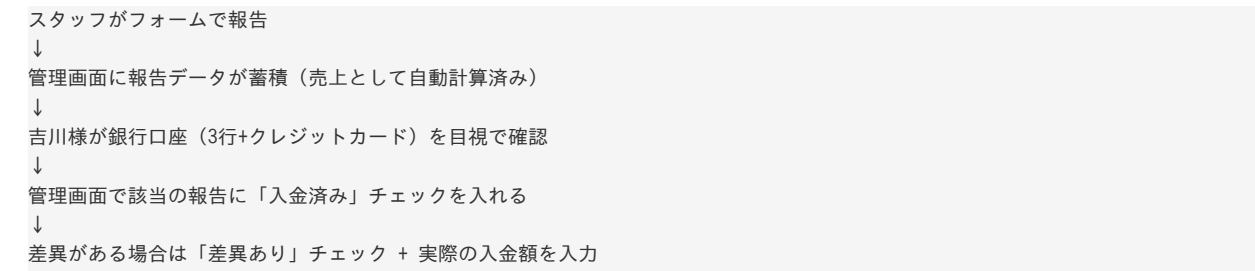
- ・ 重複チェック：同一スタッフ × 同一お客様電話番号 × 同一日付
の報告が既に存在する場合、警告を表示する（登録はブロックせず、確認の上で登録可能とする）
- ・ 漏れチェック：管理画面上で、報告がないスタッフを一覧表示できるようにする

2-7. 月間集計の自動化

- ・ スタッフごとに、1ヶ月の合計対応分数を自動集計
- ・ カテゴリ別の内訳も自動集計

3. 入金管理

3-1. 入金チェックの運用フロー



3-2. 入金チェック画面の項目

各報告に対して、以下の操作ができる。

項目	型	備考
入金済みチェック	チェックボックス	チェックを入れると入金確認完了
差異ありチェック	チェックボックス	報告額と実際の入金額に差がある場合にチェック
実際の入金額	数値	「差異あり」にチェックした場合のみ入力可能（それ以外は非表示 or 非活性）

通常フロー（差異なし）：「入金済み」チェックを入れるだけ → 報告額 = 入金額として処理

差異ありフロー：「入金済み」 + 「差異あり」チェック → 実際の入金額を入力 → 報告額との差額が自動表示される

3-3. 未払い管理

- ・ 入金済みチェックが入っていない報告を一覧表示
- ・ 報告日からの経過日数を表示
- ・ 入金リマインド：以下の経過日数で管理画面上にアラート表示
 - 3日経過：黄色アラート
 - 7日経過：オレンジアラート
 - 14日経過：赤アラート

3-4. 振込ルール（参考情報）

- ・ お客様は通話後3日以内に振込するルール
- ・ 振込先は銀行3行 + クレジットカード決済
- ・ 前払いのお客様もいる（後述）

4. 前払い（デポジット）管理

4-1. 概要

一部のお客様は前払いで入金する。

前払い金額に応じたサービス分（ボーナス付与）が加算され、通話ごとに残高から差し引かれる。

4-2. 前払い特典（例）

前払い金額	サービス付与額
5,000円	5,700円
50,000円	61,200円

※ 付与率は管理画面から設定・変更できるようにする

4-3. 管理項目

項目	説明
お客様名・電話番号	顧客識別

項目	説明
前払い入金額	実際に振り込まれた金額
利用可能額	前払い入金額 + サービス付与分
利用済み額	通話ごとに自動で差し引かれた累計
残高	利用可能額 - 利用済み額

4-4. 残高差引の自動化

スタッフがフォームで報告 → 該当のお客様が前払い顧客の場合、売上金額が自動的に残高から差し引かれる。

5. 給与計算・明細

5-1. スタッフ報酬率

カテゴリ	スタッフ報酬率	運営（吉川様）取り分
傾聴	60%	40%
占い	70%	30%
性的悩み	70%	30%

5-2. 締め日・支払い日

- ・ 締め日：毎月末日
- ・ 支払い日：翌月15日
- ・ 15日が土日祝の場合：翌営業日に自動調整

5-3. 未入金時の取り扱い

- ・ お客様が未入金であっても、原則として吉川様がスタッフへの報酬を負担する
- ・ 例外：ブラックリスト登録済みの顧客に対応してしまった場合は、スタッフの自己責任として報酬は支払わない
- ・ システム上は、ブラックリスト顧客への対応報告にフラグを立て、給与計算から除外できるようにする

5-4. 給与明細PDF

必須記載項目

- ・ スタッフ名
- ・ 対象期間（○月1日～○月末日）
- ・ 明細一覧（日付、お客様名、カテゴリ、対応分数（端数処理後）、売上金額、報酬額）
- ・ カテゴリ別小計（売上・報酬）
- ・ 合計振込額

生成・閲覧方法

- ・ 管理者：管理画面からボタン1つでPDF生成。全スタッフ一括生成も可能
- ・ スタッフ：ID/パスワードでログインし、自分の給与明細を閲覧・ダウンロードできる

背景：現在は吉川様が毎月PDFを手動生成してメール送付している。スタッフが自分でダウンロードできるようにすることで、送付の手間を削減する。

6. 売上・レポート機能

6-1. ダッシュボード（管理画面トップ）

表示項目	説明
本日の売上	当日の報告ベースの売上合計
今月の売上	当月の売上合計
今月のスタッフ報酬合計	当月の支払い予定額
今月の運営利益	売上 - スタッフ報酬
未入金件数・金額	入金チェック未済の件数と合計金額

6-2. 集計レポート

レポート	内容
日次売上	1日ごとの売上・報酬・利益
月次売上	月ごとの売上・報酬・利益
年次売上	年間の売上・報酬・利益（確定申告用）
スタッフ別売上	スタッフごとの日次・月次売上と報酬
運営者（吉川様）売上	吉川様自身の対応分の売上（スタッフと同じフォーマット）

6-3. 月次比較・推移レポート

- ・ 月ごとの売上推移グラフ
- ・ 前月比較（売上・利益の増減）
- ・ 過去最高売上かどうかの表示
- ・ 注意：データは入力が始まった月（2026年4月～）からの蓄積となる

7. ブラックリスト管理

7-1. 登録

- ・ 管理者（吉川様）がお客様の電話番号をブラックリストに登録
- ・ 登録理由を記入可能（例：未入金、迷惑行為など）

7-2. スタッフへの通知

- ・ ブラックリスト登録時、全スタッフにメールで一斉通知
- ・ 管理画面内にブラックリスト一覧ページを設け、スタッフが随時確認できるようにする
- ・ スタッフが報告フォームでブラックリスト登録済みの電話番号を入力した場合、警告を表示する（「この番号はブラックリストに登録されています」）

7-3. 給与計算との連動

- ・ ブラックリスト顧客への対応は、給与計算時に除外フラグを立てられるようにする

8. 顧客管理

8-1. 顧客マスタ

項目	説明
お客様名	
電話番号	一意識別キー
ステータス	通常 / ブラックリスト
前払い残高	前払い顧客のみ
累計利用金額	全期間の利用合計
メモ欄	顧客に関する注意事項・特記事項（下記参照）

8-2. 顧客メモ機能

管理者が顧客ごとにメモを記入できる。このメモはスタッフも閲覧可能。

用途例：

- ・ 「この方はこういうことに気をつけてください」
- ・ 「電話を取らないでください」
- ・ その他スタッフに共有すべき注意事項

重要な制限：スタッフが顧客メモを見れるページでは、以下の情報は表示しない。

- ・ 誰がいつこの顧客と通話したか（通話履歴）
- ・ 通話回数
- ・ 利用金額

背景：お客様が複数のスタッフに電話していることを知られたくないケースがあるため、スタッフ同士が互いの顧客対応状況を把握できないようにする。

8-3. 管理者のみ閲覧可能な顧客情報

以下は管理者（吉川様）のみが閲覧可能。

- ・ 利用履歴（日付、対応スタッフ、金額の一覧）
- ・ 通話回数
- ・ 累計利用金額
- ・ 入金状況

9. スタッフマスタ

項目	説明
スタッフ名	報告フォームの選択肢に表示
メールアドレス	ブラックリスト通知の送信先

項目	説明
ログインID/パスワード	給与明細閲覧用
対応可能カテゴリ	傾聴のみ / 傾聴+占い / 全カテゴリ など
ステータス	在籍 / 退職
振込先情報	銀行名・支店・口座番号（明細PDF記載用、任意）

10. 非機能要件

項目	内容
動作環境	Webブラウザ（Mac Safari/Chrome対応）
レスポンス	スマホからの報告入力を考慮（スタッフがLINE経由でアクセスするケースあり）
管理者認証	ID/パスワードによるログイン
スタッフ認証	報告フォームは認証なし（URL共有のみ）。給与明細はID/パスワード
データ保持	全期間のデータを保持（年次集計・確定申告用途）
保守	買い切り・保守管理費なし