

複雑な条件があっても、その時点で状況を判断



# Reservation Manager Desk

パズルのように空いている時間にピタッとはまる  
全く新しい予約管理システム

- 店舗の営業と平行して携帯電話やインターネットからの予約を24h受付可能
- 予約ノートなど「紙」のイメージのまま、直感的に予約をシンプルに管理
- システムで日常の予約管理をするだけで再来店率UPする仕組み満載

## お客様はこんな「ギモン」を抱えている！？

- 明日は急な休みが取れた！でも家に帰ったら22：00 予約できるか知りたい！
- 友達と食事の約束が突然キャンセル… 帰りの電車に乗ったけど予約できれば寄って行こうかなあ〜？
- 明日は朝から会議になっちゃったヨ！ 明日の予約をキャンセルしたいけど、今日は定休日かあ〜 どうしよう…
- 仕事がいいつも忙しいけど『〇月〇日来ませんか？』 な〜んて、言ってくれるとその気になるヨ
- 感じのよいお店だけど、店の前を通り掛るといつも混んでる！ 一体いつなら空いてるのかなあ？
- はじめて行くけど割引ってしてくれるのかなあ？ Net予約でクーポンの代わりになればいいのに…

## 「ギモン」の解決で売上Up

### 顧客との信頼と約束

「今から出来ますか？」や「〇〇さん、今日空いていますか？」は良くある対応ですね。でもお客様は“聞きたい”から聞いているのではなく“分からない”から問い合わせるのです。お得意さまでも急な用事で予約をキャンセルする必要が起こるかもしれません。“予約”という顧客とショップの交わす最初の約束のために、初めての方も、お得意様も24時間いつでも予約やキャンセルできる窓口をあけておくことは、この先、重要で不可欠な顧客サービスです。

### 天気予報とメールで上手な鉄砲？

ショップは雨が降ると来客が増えますか？それとも落ちますか？また、平日と週末ではどちらが多く来客がありますか？では明後日の土曜日の天気が悪い予報が出ていたらどんな対策を打ちますか？大抵の場合は何も出来ませんね。Reservation Managerでは、予約にメールを使用しているため、普通に使っているだけで、ハガキでは成し得ない“来店催促”をすることが出来ます。たとえば前回の来店が10週前で、来店周期が10〜12週の方を対象に「明後日の土曜日Netでご予約の上ご来店のお客様に…」と言うメールのご案内は、ハガキでは間に合いません。こうする事で翌日天気が良ければ新規来店客を多く受け入れる“ゆとり”が生まれます。もっとも下手な鉄砲を打ちまくるほど予算があれば話は少し違いますけどね。必然のない、ハガキを頂戴するお客様の気持ちは考慮しないとイケませんね。

### お客様を惹きつけるには

ほとんどの業種では「競争相手」が存在しますね。ある経営者にお話を聞くと「A店は〇〇が特徴、B店は〇〇が強い、C店は△△が安い、ウチは◎◎で勝負しているんですよ」と返ってきます。では、来週の予約はどのくらいありますか？と質問すると「ん〜8件かな？良い方ダヨ」とのこと。正直売り上げ650万/月 はもっと増やせるのにと思いました。Reservation Deskではスタッフの「また来てくださいね〜」や「経験的に3ヶ月周期で」と言うものではなく、積極的に次回予約を提案する機能があります。何か注文を受けたときに「次に来る時まで用意しておきます」より「来週には用意してお待ちいたしております」の方がより強くお客様を惹きつけます。導入後その方に感想を聞くと、「ウチは接客が良くなったので、最近、Net予約もNet新規も他所のお客も入るようになったヨ！」…だそうです。

### 高い？それとも安い？

ショップでは仮に月給15万円のアシスタント（10時間拘束25日勤務）が平均で1日1時間予約を管理した場合、2万円のコストになります（時給800円、25日営業）。Reservation Manager/Deskでは月1万2千円で24時間365日働いて、さらに勤務シフト管理・必要なときに必要な顧客のリストアップ・メールコンタクト・売り上げ見通し…さて、高いですか？それとも安いですか？

## Reservation Manager/Deskは、ココが違う！

### 先進のフリーエントリー方式

Reservation Manager/Deskは「15分/60分」といった旧来の「マス」方式ではありません。その時点の空き時間を検索し予約を行うリアルタイムフリーエントリー方式です。〇月〇日〇時 Aさん担当で〜を予約したいと言う、当たり前の予約が可能です。またフォームメール方式のように3日前までに〜/折り返しご連絡…といったもどかしいことはなくその場で確定でき、携帯電話やWebからの予約でも担当者指名まで可能です。また、お客様が問い合わせをしている最中は高度な予約仮引き当て機能により状況を把握でき、店舗で受ける電話予約や来店客も同時に受け付け可能で、掛け持ち接客や接客中の追加オーダーもOK！ 微妙な状況も確実にコントロール可能です！

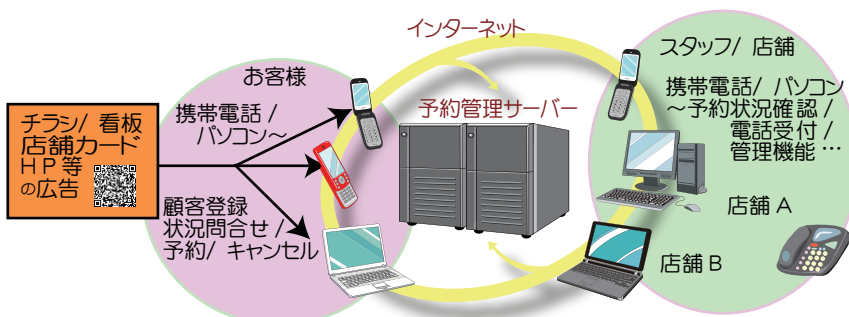
13:55-14:34 橋家 直志 かず カット プロ	14:45-16:04 宮本 栄子 博美 エクステーション編 込みカラー
15:00-15:39 絵野沢 未来 直江 ジュニアカット	

### グループ予約管理機能 (オプション)

1グループ何人といったスクールやセミナーを対象に、1つの予約チップ内に複数人の予約を行いグループ単位で管理できます。これにより、「1：1」の関係から「1：複数」の関係での管理が可能になります！大きな特徴として、Webサイトや携帯電話から予約をするお客様には、空きのあるグループへ積極的に予約を行うので、効率よくスクールを運営する事ができます。

Group [3/4] 三山先生グループ 初級
1. > 相良 泰三 TEL
2. > 香木 美樹 TEL
3. > 矢口 智可

## インターネットを利用したシステム構成



インターネットや携帯電話を活用したASPサービスを採用しています。導入にあたっては、インターネットにつながられるパソコンがあれば十分、複数台での管理も可能です。必要な情報を登録していただくだけで簡単に始めることができます。もちろんWebや携帯電話からの予約が行え、各店舗間の売上・来客数の管理も一括して行う事が可能です。なによりお客様からの予約を24時間体制で受け付け管理することが可能になっています。

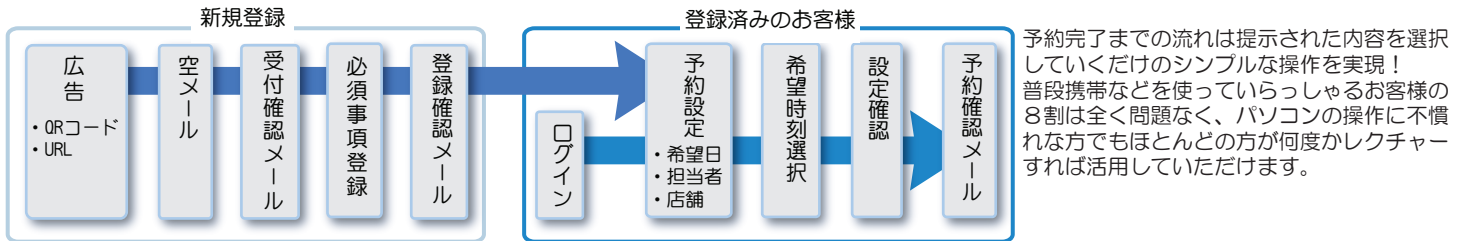
# 予約をお受けいたします！

## 携帯電話・Webサイトからの予約で今まで以上の来客を期待してみませんか。

あなたのお店が、24時間いつでも予約可能に！

- 携帯電話やWebサイトから予約をすることが可能に！
- 携帯電話から容易にアクセスしてもらうため、QRコードの採用。面倒なURL入力は不要です。
- お客様の新規登録も携帯電話から可能。煩わしい情報入力は必要最低限のみの簡単登録。
- 予約とキャンセルは携帯電話やWebサイトのみで対応できるので、顧客が店舗へ直接電話連絡等をする必要はありません。

### 携帯電話からの予約



※携帯電話の店舗をイメージする背景色は変更していただくことが可能です

希望店舗を選んで空メールを送信！店舗からの返信メールで登録画面へアクセス

必須項目のみで会員登録、来店時残りの項目を登録するか自分で入力可能です

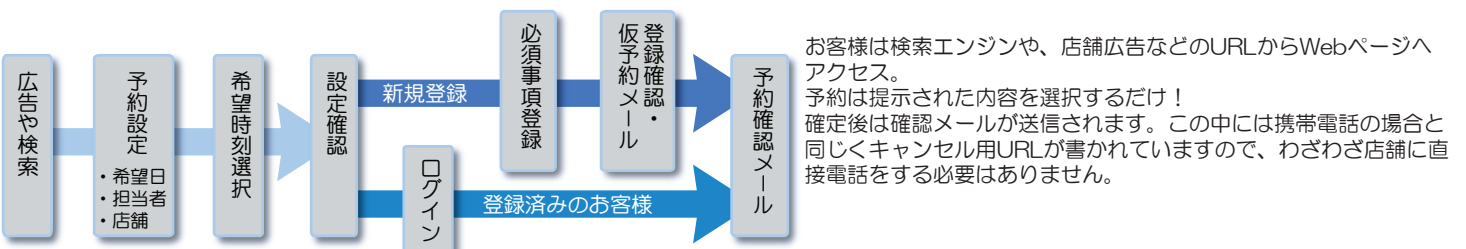
希望の日付 / 担当者 / メニュー / 問合せ方法や時刻を選び

または・・・希望の日付や担当者を自分で設定して混雑状況を確認する

予約可能な時間を3件ずつ表示、都合の良い時間を選んで最終確認画面へ

設定内容を確認しOKなら予約完了です。本人には確認メールが届きます。キャンセルは、メール本文にキャンセル用リンクが書いてあり操作は簡単！

### Webサイトからの予約



※Webサイトの店舗をイメージする背景色は変更していただくことが可能です

検索エンジンや店舗広告等から予約ページへアクセス

はじめにカレンダーから希望の日付を選択。選択されると日付の背景色が変わります

予約したい店舗 / 担当者 / メニュー / 問合せ方法を選ぶ

お問合せの結果

ご予約内容確認

設定内容を確認し、すでに登録済みの方はログイン。登録がまだの方は「初めて利用の方」ボタンを押下し登録画面へ

予約の確認画面が表示され、本人に確認メールが届き予約は完了！携帯電話の場合と同様にメール本文にキャンセル用リンクが書いてあります

でも、予約方法は複雑なんですよ？ いいえ必要

## 店舗用 予約管理画面

- 店舗で予約管理をするため視認性、操作性を重視した画面です。一日分の予約が一画面で表示され、店舗には6レーン存在するが勤務シフトでスタッフが4名しか居ない状況や、掛持ち接客等を忠実に表現できます。当日の予約状況は一目で、空き時間は予約可能な時間表示で素早く確認でき、予約顧客の来店履歴や次回予約支援に便利な機能が満載。役立つ情報がすぐに利用できるのも、予約と接客がスムーズになり、ゆとりが生まれます。

※レーン：診察台やベットと言った接客用スペース

### 店舗切替え

複数店舗を運営されている場合でも店舗を切替えることにより、予約管理画面で一括して管理が行えます。

店舗: lcc1st  
顧客: lcc1st  
顧客: lcc2nd  
顧客: lcc3rd

### 予約可能時間表示

日付・アイテム・担当者・レーンの状況を判断してその都度予約可能となる時間帯を検出し、分かりやすく表示します。これにより予約の数が多く複雑になっても、カンタンに空き時間を見つけられます。

※上図はヘアサロンを例としています

の切替えと、表形式の画面により予約状況の確認が直感的に行えます。

項目を選んでいだけなので、お客さまをお待たせることなく予約できます！

## 予約チップ

一件の予約は、下図の予約チップで表示されます。また、予約時間の長さによってチップの大きさも変わるので、直感的に予約状況を確認できるように工夫されています。もちろんヘアサロンだけでなく、ネイルサロン、整体、英会話学校等の様々な業種に柔軟に対応可能です。

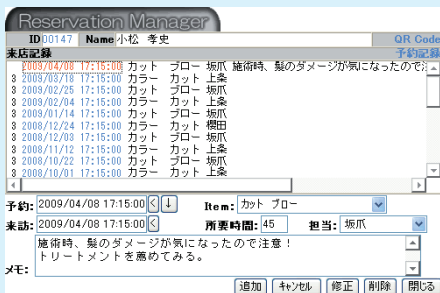


## チップ内に表示されるアイコンについて

アイコンを見るだけで顧客の情報収集状況や状態を確認できます。

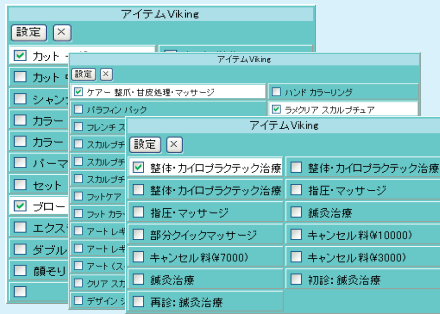
- アイコンにカーソルを合わせると、電話番号が表示されます
- クリックするとメーラーが立ち上がり、顧客にメールを送信できます
- 顧客が当月中に誕生日を迎える事を表します
- 顧客が一週間前後に誕生日を迎える事を表します

## 顧客の来店履歴を確認する



これまでの予約内容、来店した履歴、傾向等を確認するには、予約顧客名を押下し、顧客履歴画面を表示します。また、次回の接客担当に施術時の注意点などの申送りをメモとして記録しておくことができます。

## 接客時の追加販売



顧客の来店時に予約時とは異なる施術や追加をしたい場合は予約アイテムを押下し、Vikingメニューを表示します。項目を選択し、設定ボタンを押すだけの簡単操作です。様々な業種に対応することが可能です。

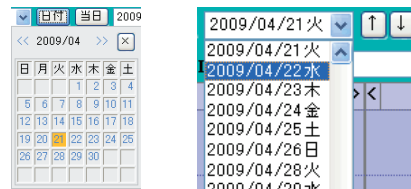
## 予約チップの背景色について

予約の来店状況や、どの予約が店舗側もしくは、顧客側が携帯電話・Webサイトで予約したものを把握することができます。



## 予約方法はカンタンシンプル 必要項目をただ選ぶだけ！

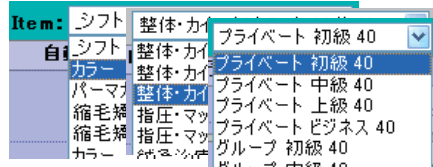
### 日付を選ぶ



### 顧客を選ぶ (新規ならその場で登録)

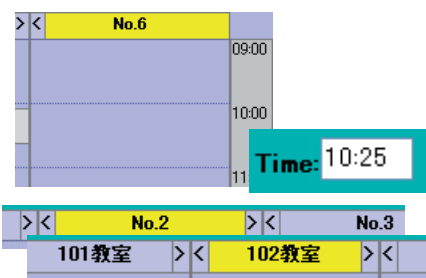


### アイテム・メニューを選ぶ



※アイテム・メニューは様々な業種に対応可能です

### 時間とレーンを選ぶ

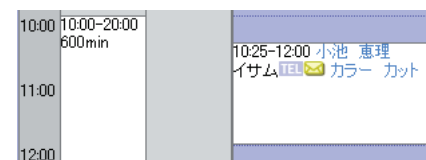


※レーン表示は様々な業種に対応可能です

### 指名があれば 担当者を選ぶ



## 予約完了！



# Reservation Manager Desk は、予約だけではありません「スタッフの

魅力的なんだけど「ウチはスクー

## 予約だけじゃない、様々な管理機能

Reservation Manager/Deskを導入した場合、使用できるのは予約管理機能だけではありません。店舗運営で必要となる様々な管理機能であなたをサポートします。  
もう担当者のシフト管理や、顧客管理も別々のソフトを使う必要はありません！

## Reservation Manager/Desk上で管理すれば

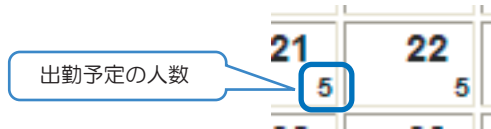
予約や担当者のシフト、顧客管理を一元管理して必要な情報を組み合わせることにより、例えば予約時に選択できる担当者はシフト上で出勤予定のある担当者みを表示させることができます。  
これからは、「受付時に間違っって休みの担当者を入れてしまった…」なんて事は起こりません。

## スタッフ権限管理

人気の担当者が辞めたら経営までぐらついた！なんてことはありませんか。Reservation Managerでは必要な権限を多重に設定しているため不必要な顧客情報を開示しません。個人情報保護と有効な顧客管理を両立しています。

## シフト管理

この日は休んでも人数足りるかな？そんな時、日付に出勤予定の人数が表示されるので目安にできます。  
1ヵ月分～3ヵ月分をまとめて設定することができ、祝日にも対応したカレンダー方式なので予定を見通しやすくなり、シフトは1年先まで登録可能です。



## 顧客管理

特定の顧客にダイレクトメールを送りたいんだけど、調べるのが一苦労なんだよな…。  
顧客管理画面なら来店日での絞り込みはもちろん、例えば8週おきに来店している顧客を絞り込んでリスト出力、催促メールの送信や顧客が携帯電話・Webから予約をしやすいように一人ひとりに応じたご利用通知書の表示・印刷も可能！

ご利用通知書  
予約ページのアドレス、ID・パスワード、携帯電話からアクセスしやすいようにQRコードが記載されています。

## 画面別の作業管理

日常の作業でも頻度が低いもの、主要業務や予約管理と直接関連しない作業は別画面で作業します。  
店舗で扱うアイテム・メニューの編集、顧客管理集計で経営の見通しをたてたり、Blog感覚の連絡用掲示板があり各支店間の連絡も円滑に行えます。

セットアイテム画面

スタッフメンテ画面

顧客登録情報画面

連絡用ボード画面

管理集計画面

予約一覧画面

# シフト管理」や「顧客管理」もおまかせください！

## ル運営で、月謝制なんだよね…」そんな店舗でも柔軟に対応できます。

### 店舗用 グループ予約管理画面（オプション）

1グループ何人といったスクールやセミナーを対象に、一つの予約チップ内に複数顧客の予約を行いグループ単位で管理できます。これにより、「担当者と顧客」=「1：1」の関係から、「担当者と複数の顧客」=「1：複数」の関係で管理が可能になります！英会話学校や少人数制の学習塾、資格講座等様々なグループ単位での予約に柔軟に対応可能です。

### グループ予約チップ

予約チップは通常折り畳まれていますが、マウスを乗せて操作・確認する時は展開するように工夫されています。

**グループ予約状況表示**  
現在チップ内に何人の予約があるかを確認できます。  
Group[O/O]は、[現在の予約人数 / 予約人数の定員] を表しています。  
※予約人数の定員は設定により変更することができます

**チケット表示（月謝・プリペイド制オプションを追加した場合のみ）**  
予約に対して有効なチケットが存在しない場合にこのアイコンが表示されます。

**予約顧客名表示**  
チップ内で現在予約をしている顧客名が表示されます。押下すると顧客履歴の確認もできます。

### グループ予約管理なら時間割を設定可能！

店舗で毎週同じ曜日・時間にカリキュラムを組んでいる場合、グループ予約管理画面上で再現することが可能です。あらかじめ時間、担当者とメニューを決めて時間割の予約を行い、後から問合せに応じて時間割へ予約を行います。様々な業種に柔軟に対応できます。

#### 時間割として予約する理由

時間割を公表しておく、同じ曜日と時間に予約してもらえる可能性が高くなり、リピーターの確保にもつながります。また、一日に行う最低限のレッスンを確保できます。

### 時間割を指定の日付に複写する

毎週、同じ時間割を一つひとつ登録するのは大変ですね。グループ予約管理画面では表示されている予約チップを時間割として、指定した日付に複写する機能があります。スクールやセミナーの時間割があらかじめ決まっている場合、一度時間割を登録してしまえば使いまわすことができます。

#### 複写の特徴

- 時間と予約内容、レーン情報のみを指定した日付へ複写するので、複写元に顧客が予約されていても、顧客は複写されません。
- 複写先の同じ時間とレーン上に予約があった場合、複写は中断されるので重複することはありません。

### 月謝・プリペイド制への対応（オプション）

顧客一人ひとりに対応した月謝・プリペイドによるチケット管理を行うことができます。顧客のチケット購入・管理を一括して行えるので、例えば一月分の月謝で4回受講可能な場合、現在の受講回数の記録していますので受講可能回数の手違いを防ぐことができます。

### チケットの購入方法

「顧客一覧からチケットを購入」または「予約チップからチケットを購入」の二つの購入方法があります。

#### 顧客一覧からチケットを購入

顧客の一覧から対象を検索し、チケットを購入します。顧客一人ひとりに有効なチケットが存在するかの確認も行えます。

Rubi	Name	tic	zipcode	Sex	LastRes
あいら	相良 泰三	🟢	420007	男	2009/01/23
あいら	相良 明	🟡	420007	女	2009/03/05
あいら	相良 志	🟢	420007	女	2009/03/01
あいら	相良 和	🟡	420007	男	2009/02/26

- 🟢 アイコンは顧客に有効なチケットが存在する
- 🟡 アイコンは顧客に有効なチケットが存在しないことを表しています。

#### 発券責任者のパスワード入力について

発券は直接出納に絡むので、いつ、誰が発券したかの記録を取るのに必要となるためです。

#### 予約チップからチケットを購入

Group	Group	Group [3/4]
1. >	2. >	1. > 相良 泰三
2. >	3. >	2. > 青木 美樹
3. >	4. >	3. > 矢口 智可

予約に対して顧客のチケットが不足していた場合、顧客名の隣に🟡アイコンが表示されます。

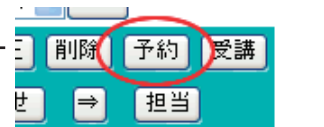
#### チケット購入画面

🟢🟡🟠の各アイコンを押下すると、チケット購入画面が表示されます。発券責任者とパスワードを入力し、購入したいチケットを一覧から選ぶだけで購入ができます。もちろん、様々な業種に柔軟に対応できます。

ID	Tik	Ticket	Price
1	全コース共通	全コース共通	32000
2	プライベートレッスン共通	プライベートレッスン共通 2回	11500
3	グループ共通	グループ共通 4回	11500
4	初級コースセット	初級コースセット P1G2	12000
5	中級コースセット	中級コースセット P1G2	12000
6	上級コースセット	上級コースセット P1G2	12000
7	ビジネスコースセット	ビジネスコースセット P2G1	15000
8	プライベート初級	プライベート初級 1回	8000
9	プライベート中級	プライベート中級 1回	8000
10	プライベート上級	プライベート上級 1回	8000
11	プライベートビジネス	プライベートビジネス 1回	8000
12	個別発展	個別発展 1回	3200
13	個別指導	個別指導 1回	3200
14	中学受験	中学受験 1回	3200
15	高校受験	高校受験 1回	3200
16	進学発展	進学発展 1回	3800
17	個別指導	個別指導 1回	3800
18	保育士講座	保育士講座 1回	3900
19	講師ガイド養成講座	講師ガイド養成講座 1回	3600

### チケットの使用方法

チケットの使用方法は至ってシンプル。予約に対して有効なチケットが存在している場合、「予約」ボタンを押下して予約登録された段階で自動的に使用されます。予約に対して有効なチケットが複数あった場合はチケットの有効期限、チケットの種類を考慮して使用されます。予約の管理と同時に、チケットの管理も行えるのが特徴です。



## 最小コストで最大効果

Reservation Manager/Deskはインターネットを活用した予約管理システムです。市販の顧客管理ソフトなどと違い高価なコンピューターは必要なく、インターネット接続可能な廉価なパソコンが1台あれば導入可能です。インターネットや携帯電話を活用したASPサービスを採用し、サービスをご利用いただくにあたり高価なサーバーを購入していただく必要はありません。高度な知識を必要とする保守管理やセキュリティー管理、そしてコスト面で非常に有利です。導入にあたっては必要な情報を登録していただくだけで簡単に始めることができます。なによりインターネットやWebの技術を活用することで外部のお客様からの予約を24時間体制で受け付け管理することが可能になっています。

### 導入コスト

A社顧客管理ソフト	初期設定費用 25万円	パソコン機器35万円	月額保守5万円を店舗分
B社顧客管理システム	15万円	サーバー20万円	ホームページ40万円
Reservation Manager	月額保守1万2千円 (2店舗目以降は1店舗につき5千円)	サーバー設定費用/導入指導など5万円	月額保守10万円

※Reservation Managerは店舗ホームページの有無に関わらずに導入できます

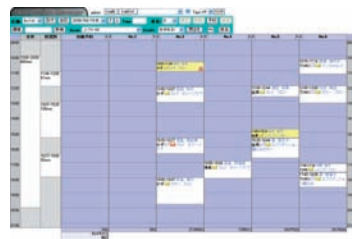
## サンプルサイト

Reservation Manager/Desk では使いやすさを実感していただくために仮想店舗のサンプルを用意しています。実際にサンプルの店舗は存在しないので、予約を入れたり、キャンセルをして快適な使用感覚をお試しになってみてください。管理画面については一定期間有効なIDとパスワードを発行させていただきます。

### 予約管理画面

店舗で予約の管理を一括して行う、予約管理画面を試すことができます。ご利用になる際は一定期間有効なIDとパスワードを発行しますので、下記のお問合せよりご連絡下さい。

※一定期間有効な仮IDとパスワードの発行は保安上の理由により、原則として導入を検討していただける店舗関係者に限定させていただく場合がございます。なお、お問合せは下記窓口までお願いいたします。



### 携帯電話からの予約

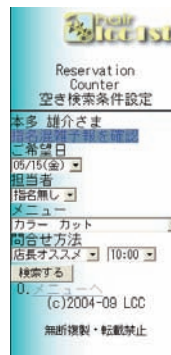
携帯電話で下図のQRコードを読み取り、ヘアサロンのサンプルサイトへアクセスすることができます。



新規顧客として店舗へアクセス



齋藤綾子（仮想顧客）としてログイン  
パスワード：9981



## 動作環境

OS	Windows Vista/XP/2000	モニタ解像度	1024×768ドット以上
CPU	OSの推奨する動作環境に準じます	インターネット接続	2Mbps 以上
メモリ	256MB以上（推奨512MB以上）	ブラウザ	Internet Explorer Ver.6.0以上 Javascript・Cookieの使用が可能なこと

Reservation Manager/Deskおよびサンプルサイトのメールによるお問合せは24時間、電話窓口は弊社営業時間（10:00～18:00）にて受付けています。



ロジカルコンピューターセンター株式会社

〒242-0007 神奈川県大和市中央林間5-7-6

TEL: 046-275-4791 FAX: 046-275-4169

E-Mail: info@LCC.jp URL: <http://www.l44.jp>