

ネット予約システム マニュアル（店舗さま向け）

Musubi のネット予約は、**お店の公式サイトから24時間予約を受け付け、確認・リマインド・キャンセルまで自動で回す**仕組みです。予約手数料は何件入っても 0円。このマニュアルでは、お客様（来店される方）から見た流れと、店舗さまが行う操作をご説明します。

1. お客様からはこう見えます（予約の流れ）

お店の公式サイト「ご予約」ページから、4つのステップで予約が完了します。

1. **日時を選ぶ** — カレンダーに空き状況が表示されます。
2. **人数・お席の希望を選ぶ**
3. **コースを選ぶ**（コースなしも選べます）
4. **お名前・電話番号・メールアドレスを入力して送信**

1 日時を選ぶ

ご希望の日付を選ぶと、時間ごとの空席が表示されます。



カレンダーの記号の意味:

表示	意味
◎	空きあり
△	残りわずか（予約が7割以上埋まっている日）
×	満席
休	定休日・臨時休業日

日付を選ぶと時間帯ごとの残席数が表示されます。この空き状況は**実際の予約データと連動**しており、予約やキャンセルが入ると自動で変わります。同じ枠に同時に申し込みがあっても、二重予約にならない仕組みになっています。

7月20日(月) の空き時間				
17:00 残り2席	17:30 残り3席	18:00 残り2席	18:30 満席	19:00 満席
19:30 残り5席	20:00 残り6席	20:30 残り7席	21:00 残り7席	

予約が完了すると、お客様に**確認メールが自動送信**されます。メールには予約内容と、キャンセル用のリンクが記載されています。

2. 予約が入ったら（店舗さまへの通知）

新しい予約・キャンセルが入ると、店舗さまに自動で通知が届きます。

- **メール通知** — ご登録の通知先メールアドレスへ
- **LINE通知** — 公式LINE連携がお済みの場合、LINEにも即時に届きます（例: 「新しい予約: 7/25 18:00 山田様 4名 おまかせコース」）

3. 予約の管理（顧客ポータル）

顧客ポータルの「予約」タブで、予約の確認と管理ができます。



予約の管理

今日のご来店予定と、これからの予約をまとめて確認できます。

今日の予約

2件

18:00 / 4名 / カウンター / おまかせコース

山田 様 ・ 090-1234-5678 ・ R-0231

取消

19:30 / 2名 / 個室

佐藤 様 ・ 電話番号未登録 ・ R-0232

要望: 誕生日のため簡単な演出を希望

取消

これからの予約

3件

7月21日(火)

12:00 / 3名 / テーブル

鈴木 様 ・ 090-9876-5432 ・ R-0233

取消

7月25日(土)

18:30 / 6名 / 個室 / 飲み放題コース

高橋 様 ・ 080-1111-2222 ・ R-0234

取消

20:00 / 2名 取消済み

田中 様 ・ 電話番号未登録 ・ R-0235

過去30日

3件

7月15日(水) 19:00 / 2名 来店済み

中村 様 ・ 090-3333-4444 ・ R-0221

7月12日(日) 18:00 / 5名 / 個室

伊藤 様 ・ 090-5555-6666 ・ R-0219

来店済みにする

無断キャンセルにする

- 今日の予約 — 時間順に、人数・お席の希望・コース・お客様のお名前と電話番号（タップで発信）・ご要望を表示
- これからの予約 — 日付ごとにまとめて表示
- 過去30日 — 済んだ予約の履歴

できる操作:

- 取消 — 店側都合等で予約を取り消す場合。取消するとお客様へ自動でお知らせメールが送られ、その枠の空きはすぐに復活します。
- 来店済み — 来店されたお客様に記録を付けます。
- 無断キャンセル — 連絡なく来店されなかった場合の記録です。リピート分析や再予約時の参考になります。

4. 臨時休業・席数の変更

「予約」タブの「臨時休業・特別営業日」から、日にちを指定して設定できます。

- **休業にする** — その日はサイトのカレンダーに「休」と表示され、新規予約を受け付けません。
- **席数を変える** — 貸切や宴会で一部の席が使えない日などに、その日だけ受け入れ人数を変更できます。

設定した内容は、お店のサイトの空き表示に**すぐ反映**されます。

5. キャンセルのしくみ

- お客様は、**確認メールのリンクから電話なしでキャンセル**できます（受付は**前日まで**が標準です。ご希望に応じて「当日2時間前まで」等に変更できます）。
- 期限を過ぎたキャンセルは、お電話でのご連絡をご案内する画面になります。
- 予約番号と電話番号で予約内容を確認できる**予約確認ページ**もあります（メールを紛失した場合など）。

ご予約の確認・キャンセル

予約番号と電話番号を入力してください。

予約番号

電話番号

確認する

- **前日リマインド** — ご予約の前日午前に、お客様へ自動でリマインドメールが届きます。キャンセルリンク付きのため、「うっかり忘れ」も「無断キャンセル」も減らせます。
- お客様がキャンセルすると、店舗さまへメール・LINEで通知が届き、空き枠は自動で復活します。

6. LINE予約 — 「かんたん」と「自動」の違い

LINEでの予約導線は2種類あり、プランによって異なります。

LINEかんたん予約（スタンダードプラン）

お客様が予約ページで日時・人数を選ぶと、**その内容が入ったメッセージがお店の公式LINEのトーク画面に自動で用意**されます。お客様は送信ボタンを押すだけ。

- 予約の**確定はお店の返信**で行います（トークで「承りました」と返す運用）
- お客様は使い慣れたLINEで完結、お店は普段のLINE対応の延長で受けられます
- 特別な設定はほぼ不要（公式LINEアカウントがあれば使えます）

LINE自動予約（プレミアムプラン）

お客様がLINEでメッセージを送ると、**システムが空き状況を確認して自動で予約を確定し、自動で返信**します。

- お店の対応は不要（深夜の予約希望にも即時に「承りました」）
- 空き枠の確認と二重予約の防止も自動
- ご利用には店舗ごとの初期セットアップ（LINE公式アカウントの連携設定）が必要です。導入時に Musubi が代行します

比較表

	LINEかんたん予約	LINE自動予約
プラン	スタンダード以上	プレミアム
予約の確定	お店がLINEで返信して確定	自動で即時確定
お店の手間	トークに返信する	なし
空き状況の確認	お店が確認して返信	システムが自動確認
深夜・営業中の対応	手が空いてから返信	即時自動返信
導入設定	ほぼ不要	初期セットアップあり（Musubi代行）

なお、**サイトの予約フォームからの予約は、どちらのプランでも自動で即時確定**します（空席連動・確認メール自動送信）。LINE予約は「LINEで予約したい」お客様のための追加の入口です。

7. よくあるご質問

- **Q. 予約手数料はかかりますか？** — かかりません。何件入っても 0円です（グルメサイトのような送客手数料はありません）。
- **Q. 電話で受けた予約はどうなりますか？** — 電話予約は従来どおりお店の台帳でご管理ください。ネット予約の空き枠は「サイト経由の予約」を基準に計算されます。電話予約が多い時間帯は、席数を少なめに設定しておくで安心です。
- **Q. 空き状況の元になる席数は変えられますか？** — はい。平日・週末それぞれの受け入れ人数、予約を受ける時間帯、定休日を設定できます。変更は Musubi までご連絡ください。
- **Q. お客様の個人情報は安全ですか？** — 予約情報は暗号化された通信で送られ、店舗さまと Musubi 以外は閲覧できません。

ご不明な点は、顧客ポータルの「メッセージ」または公式LINEからいつでもご連絡ください。