

予約と顧客の紐付けについて

【質問】

顧客登録の仕方と、予約と顧客が紐付くまでの動きを教えてください。



【解決策】

顧客登録～予約入力～顧客リンク(=予約と顧客の紐付き) までの動きは以下の通りです。

手順1. 予約詳細画面で基本情報(電話番号・都道府県・住所など)を入力後に、[顧客登録]ボタンをクリックします。

予約詳細				
顧客登録	顧客選択	予約コピー	プラン入力	料金表
新規		利用開始日	2016/09/01	木 泊数 1
		出発日	2016/09/02	出発時刻
基本情報				
予約名	〇× タケシ			
フリガナ	マルバツ タケシ	顧客ランク	000	一般
電話番号	099-999-9999	郵便番号	999-9999	都道府県 13 東京
住所	東京都中野区〇×			
E-Mail				

※上記の手動登録ではなく「自動顧客登録(チェックアウト時に自動で顧客登録)」機能もございます。

本機能を希望される施設様はコンタクトセンターまでお問合せ下さい。

手順2. 顧客情報画面で電話番号(②・③)・DM発行有無・顧客備考などを入力後、[登録]ボタンをクリックします。

顧客情報

住所検索 検索 法人選択 法人情報 登録 利用履歴 DM履歴 閉じる

顧客番号 0000107 DM最終発行日 / /

会員番号

氏名 ○× タケシ

フリガナ マルバツタケシ 性別 1 男性

電話番号① 999-999-9999 電話番号② 090-0000-0000

電話番号③

FAX番号 敬称 1 様

郵便番号 140-8602 都道府県 99 不明

住所 東京都品川区東品川
2-3-11

生年月日 / /

E-Mail

顧客ランク 000 一般 割引 0 率 0 %

DM発行 1 あり DM発行先 1 自宅

顧客基本情報・・・電話番号②(自宅電話、携帯電話)、DM発行有無、備考

※必要に応じて顧客ランク、記念日、顧客自由集計の入力を行なう

備考 INCHARGE7インストラクター 社員紹介の宿泊
禁煙指定
毎年3月に利用

バーコード印字用番号 自動入力

誕生日 年 2000 月 01 日 01

結婚記念日 年 / 月 / 日

入会日 年 / 月 / 日

利用回数 00030 3回

喫煙・禁煙 00000 禁煙

アンケート 00003 3

紹介者 00000 社長

DM予約 00002 2回

グループ属性 00004 グループ

システム管理者 2.07

顧客基本情報を入力後、登録ボタンをクリック

手順3. 新規予約登録時の電話番号入力

予約詳細画面で電話番号入力後のEnterボタンクリックで、一致する電話番号を持つ顧客情報と自動顧客リンクします。画面上では基本情報の項目タイトルが橙色に変わり、「顧客情報の備考」が「予約詳細のその他備考」に追記(※最後尾)されます。

予約詳細

顧客登録 顧客選択 予約コピー プラン入力 料金表

新規

利用開始日 2016/09/01 木 泊数 1
 出発日 2016/09/02 出発時刻

基本情報

予約名 O× タケシ
 フリガナ マルバツ タケシ 顧客ランク 000 一般
 電話番号 099-999-9999 郵便番号 東京都 99 不明
 住所

電話番号入力後、
Enterボタンをクリック

予約詳細

顧客情報 顧客解除 予約コピー プラン入力 料金表 変更履歴

新規

利用開始日 2016/09/01 木 泊数 1 入込方法
 出発日 2016/09/02 出発時刻

基本情報

予約名 O× タケシ
 フリガナ マルバツ タケシ 顧客ランク 000 一般
 電話番号 099-999-9999 郵便番号 999-9999 都道府県 13 東京
 住所 東京都中野区O×
 E-Mail

予約者情報

予約者名
 フリガナ
 郵便番号
 住所
 E-Mail

プラン・部屋・会場 宿泊者リスト 利用明細 入金明細 その他

1 09/01 申込先 000 直手配 企画 1 一般 支店

プラン備考	利用区分	プラン明細	人員タイプ	単価設定	人員内女性	単価
設定						

室タイプ	室数	部屋	大人男	大人女	小人A男	小人A女	小B	小C
000 和10	1	0203 203						

プラン人員割

チェックイン・チェックアウト備考

客室備考

その他備考

INCHARGEインストラクター
 社員紹介の宿泊
 禁煙指定
 毎年3月に利用あり

項目タイトルが橙色に(顧客リンク時)
顧客備考がその他備考欄へ反映(追記)

顧客リンク時は、各種帳票(フロント台帳・予約者カード・レジストレーションカード・チェックインカード)にも顧客情報(前回利用日・利用回数など)が出力されます。



自動で顧客リンクされない場合は？

⇒予約詳細画面上で[顧客選択]ボタンをクリックし、手動で顧客リンクさせます。



電話番号が一致する顧客が存在しない場合、自動で顧客リンクされません。

電話番号不一致でも同一顧客の場合(例:名前は同一だが電話番号が異なる)、手動で顧客リンクさせる必要があります。

予約詳細画面で名前入力後に[顧客選択]ボタンをクリックし、顧客選択画面を起動します。

顧客選択画面で入力(追加/削除/変更)し、[検索]ボタンをクリックします。

画面上の一覧から対象顧客を選択し[決定]ボタンをクリックすると顧客情報とリンクされます。

電話番号不一致の場合は電話番号を削除

基本情報入力後、「顧客選択」ボタンをクリック

検索条件を入力(追加・変更・削除)後、「検索」ボタンをクリック

対象顧客を選択し「決定」ボタンをクリック

顧客名	電話番号	住所
〇× タクシ	099-999-9999	東京都中野区〇×

リンク後は前述の自動リンクと同じ動きです。

予約詳細

顧客情報 顧客解除 予約コピー **プラン入力** 料金表 変更履歴

新規 利用開始日 2016/09/01 木 泊数 1 入込方法
 出発日 2016/09/02 出発時刻

基本情報

予約名 ○× タクシ
 フリガナ マルバツ タクシ 顧客ランク 000 一般
 電話番号 099-999-9999 郵便番号 999-9999 都道府県 13 東京
 住所 東京都中野区○×
 E-Mail

予約者情報

予約者名
 フリガナ
 郵便番号
 住所
 E-Mail

プラン・部屋・会場 宿泊者リスト 利用明細 入金明細 その他

1 09/01 申込先 000 直手配 企画 1 一般 支店

プラン備考	利用区分	プラン明細	人員タイプ	単価設定	人員内女性	単価
設定						

室タイプ	室数	部屋	大人		小人A		小B	小C
			男	女	男	女		
000 和10	1	0203 203						

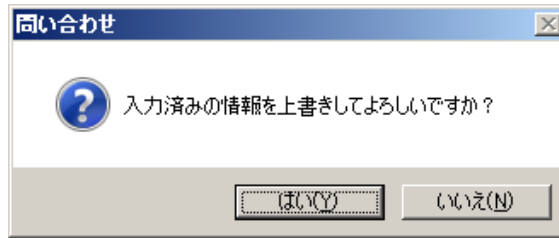
項目タイトルが橙色に変更
 顧客備考がその他備考欄へ反映

料理・会場備考

その他備考
 INCHARGEインストラクター
 社員紹介の宿泊
 禁煙指定
 毎年3月に利用あり



顧客情報の基本情報(名前・電話番号・住所など)と予約詳細画面上の基本情報が異なる場合、下記画面が表示されま
 す。

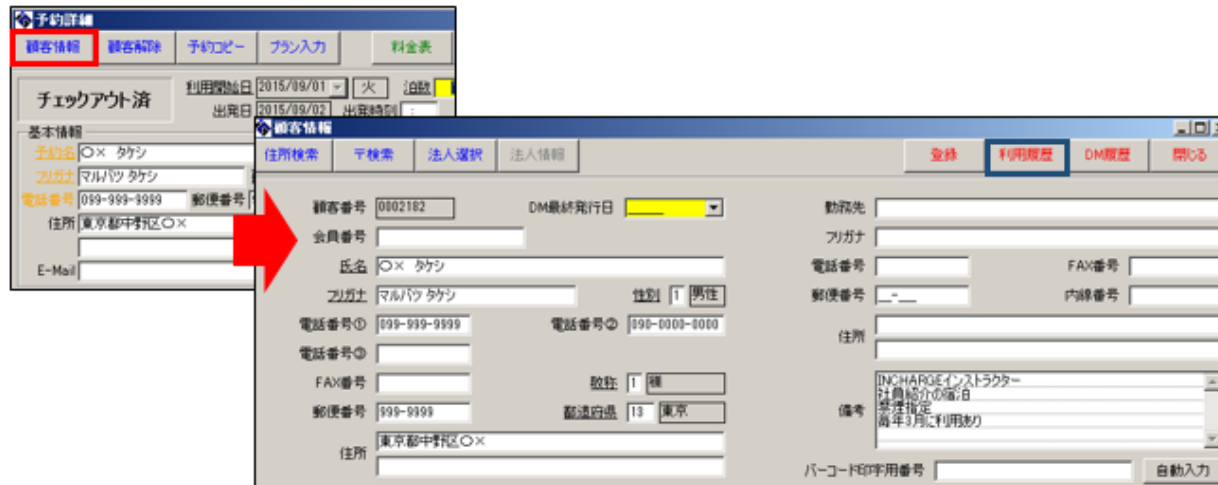


「はい」 ⇒ 顧客情報(名前、電話番号、住所などが)、予約詳細画面の基本情報に上書きされます。

「いいえ」 ⇒ 予約詳細画面の基本情報(名前、電話番号、住所など)は、変更されません。[※顧客リンクします。](#)

手順4. 利用履歴を確認します。

[顧客情報]ボタンクリック→顧客情報画面で[利用履歴]ボタンをクリックします。



顧客利用履歴画面が表示されます。履歴概要(利用回数・利用額)と履歴一覧が確認出来ます。

本画面上で参照したい履歴を選択後、[履歴詳細]ボタンをクリックすると、選択した予約履歴の予約詳細(参照モード)を表示します。

顧客利用履歴

履歴詳細 履歴表示 ホイット履歴 閉じる

履歴表示期間 [] ~ []

利用回数 [1] 利用額 ¥20,300 最終利用 2015/09/01

1件

利用日	曜日	泊数	客種	単価	人数	部屋
2015/09/01	(火)	1		¥10,000	2	101

履歴を選択し、
[履歴詳細]ボタン
をクリック

予約詳細

顧客情報 顧客削除 予約コピー プラン入力 料金表 変更履歴 食事発行 予約取消 本予約 仮予約 閉じる

参照モード 利用開始日 2015/09/01 (火) 泊数 1 入込方法 [] 入込時刻 [] 宿泊人数 2
 出発日 2015/09/02 出発時刻 [] 日帰り人数 0

基本情報
 予約名 O× タクシ
 フリガナ マルバツ タクシ 顧客ランク 000 一般
 電話番号 099-999-9999 郵便番号 999-9999 都道府県 18 東京
 住所 東京都中央区O×
 E-Mail []

予約者情報
 予約者名 [] 電話番号 []
 フリガナ [] FAX番号 []
 郵便番号 [] 住所 []
 E-Mail []

料金情報
 宿泊料金 ¥18,520 サービス
 日帰り料金 ¥0 消費
 付帯料金 ¥0 入浴
 利用合計
 入金合計
 差引合計

プラン・部屋・会場 宿泊者リスト 利用明細 入金明細 その他

プラン	利用	プラン	料金	食事	夕食	朝食	朝食	朝食	朝食	朝食
備考	区分	明細	区画	条件	ランク	ランク	ランク	ランク	ランク	ランク
設定	0	宿泊	1018	一般						

料金 ¥20,300
 食事 あり 2食付 2080
 夕食 ランク 2080
 朝食 ランク 2080
 朝食 ランク 2080

会場名 [] 室日 [] 時間帯 [] 開始 [] 終了 [] 部屋 []

プラン
 室タイプ 010 特和洋10 室数 1

プラン
 人員割 []

チェックイン・チェックアウト備考 [] 客室備考 [] 通知電文 []

料理・会場備考 [] その他備考
 INCHARGEインストラクター
 社員紹介の曜日
 常連指定

システム管理者 [] 2.0.7

選択した履歴の予約
詳細を表示

【参考】顧客登録のタイミング

施設様の運用に応じて顧客登録に適したタイミングがあります。

予約受付

キャンセル時など請求業務が発生する。
予約確認書を使用する。

チェックイン

チェックイン対応の延長で顧客登録まで行なう。

～チェックアウト

全てのチェックイン後、オフピーク時間帯で顧客登録を行なう。

チェックアウト後

館内利用時の備考/アンケート等の入力がある場合はこのタイミング
※チェックアウト時自動登録機能あり(ON/OFF選択)

翌日以降

未登録検索画面からまとめて行なう。
顧客管理を専用の部署で行なう。