

レンタカー管理システム

予約運用業務マニュアル



目次

Grandyfun

予約運用の手順

- 1 顧客登録
- 2 予約登録
- 3 予約のキャンセル・変更
- 4 貸出・返却対応時のフロー

顧客登録

予約登録前に必要となる顧客登録の方法を解説します。

補足

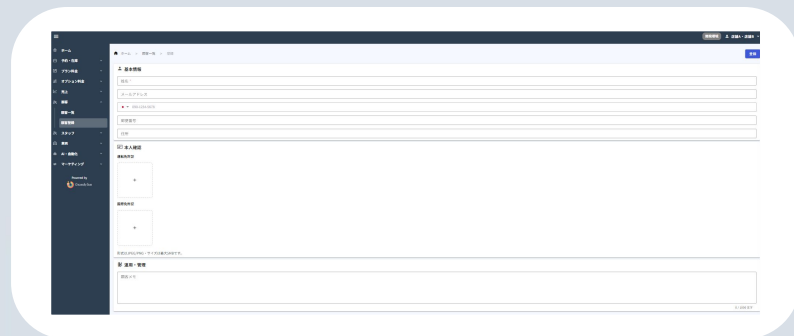
予約サイトから流入したお客様は、顧客情報が自動で反映されます。顧客登録が必要となるのは、電話・店頭・外部経由など、管理画面から手動で予約を作成する場合です。

01

サイドバーの [顧客] → [顧客登録] を選択すると、新規顧客の登録画面へ進みます。

02

顧客登録画面では、基本情報、免許証画像、顧客メモを登録できます。必須項目は [姓名] のみです。テスト用の顧客を作成する場合は、不要な顧客情報と区別しやすい名称での登録をおすすめします。最後に [登録] を押下すると登録完了です。



予約登録 (1)

事前に設定した顧客・プラン情報をもとに、予約の登録を行います。

補足

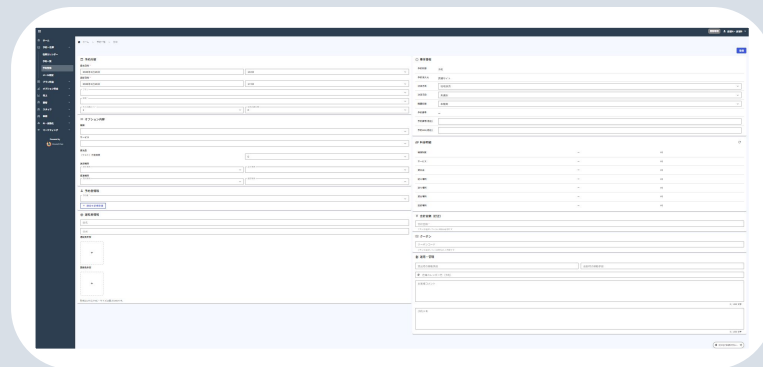
予約サイトから流入した予約は、顧客情報とプラン情報が自動反映された状態で登録されます。電話・店頭・外部経由など、管理画面から予約を作成する場合にご利用くださいませ。

01

サイドバーの [予約・在庫] → [予約登録] を選択すると予約登録画面へ遷移します。なお、在庫カレンダー上の空き時間をドラッグ&ドロップして予約を作成することも可能です。

02

貸出・返却日時、乗車人数、プラン、車両、各種オプション、予約者情報を入力または選択します。予約者が新規の場合は [＋顧客を新規登録] から顧客登録ができ、顧客に免許証登録があれば予約画面にも反映されます。



予約登録 (2)

登録画面の補足項目と金額設定の考え方を解説します。

03

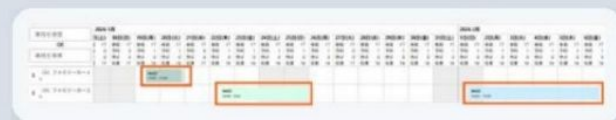
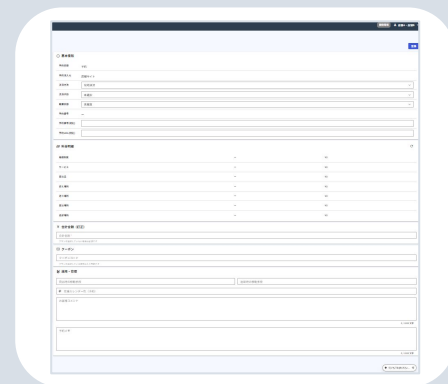
基本情報欄では、決済方法・決済手段・精算状態・予約番号（他社）・予約URL（他社）などを、必要に応じて任意登録できます。

04

料金明細では、貸出・返却日時と選択プランをもとに合計金額が自動計算されます。手動で料金設定を行いたい場合は、[合計金額を手入力する]にチェックを入れてください。

05

運用・管理欄では、貸出時・返却時の移動手段、お客様コメント、予約メモなど、予約管理に必要な情報を任意登録できます。在庫カレンダー色を設定すると、在庫カレンダー上に表示される予約帯のカラーも調整できます。最後に [登録] を押下すると予約登録が完了します。



キャンセルについて

キャンセルの手順と返金時の注意事項を解説します。

01

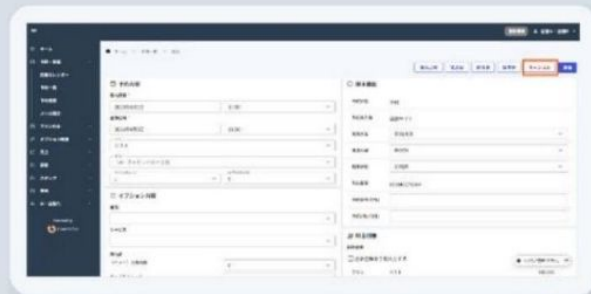
在庫カレンダー、または予約一覧から対象予約を検索・選択し、予約詳細画面を開いて右上の「キャンセル」を押下します。エンドユーザー（予約者）側の画面からキャンセル操作を行うことはできません。

02

キャンセル処理画面では返金金額を調整できます。全額返金・一部返金など、各店舗様のキャンセルポリシーに基づいて設定してください。現地決済の場合は請求案内メール経由でクレジットカード払い、事前決済の場合はキャンセル後に自動返金されます。

03

返金処理は決済会社を通じて順次行われます。実際の返金反映時期はカード会社の処理状況や締め日により異なるため、処理完了後すぐに明細へ反映されない場合があります。



予約内容の変更について

予約内容の変更手順と運用上の注意点を解説します。

01

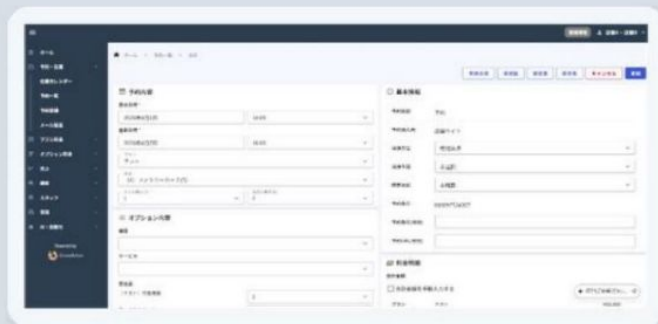
在庫カレンダー、または予約一覧から対象予約を検索・選択して予約詳細画面を開きます。内容を変更後、右上の「更新」を押下すると予約内容の変更ができます。

02

日時、車両、オプション、決済方法など、必要な項目を変更できます。事前決済予約の変更により請求額の変更が生じた場合は、全額返金処理となるため、お客様には店舗（現地）にて変更後の料金をご精算いただくようご案内ください。

03

サービス向上のため、今後のアップデートにより仕様が変わる場合があります。運用開始前には最新の画面仕様も併せてご確認ください。



運用メモ

変更前後で差額が発生する場合は、予約メモへ対応履歴を残しておくとし社内共有がしやすくなります。

ホーム画面で当日の対応を確認する

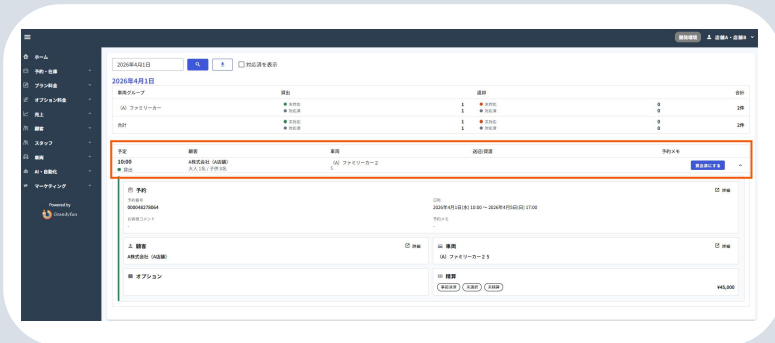
ホーム画面では、当日または指定日の予約状況を確認できます。

01

ホーム画面より、当日または指定した日の予約状況を確認できます。日付を変更して検索すると、貸出・返却予定件数を一覧で把握できます。

02

赤枠箇所をクリックすると詳細表示が展開され、顧客・車両・オプション・精算情報などをその場で確認できます。右側の「詳細」ボタンから予約詳細画面へ進んでください。



予約詳細画面で内容確認と各種書類発行を行う

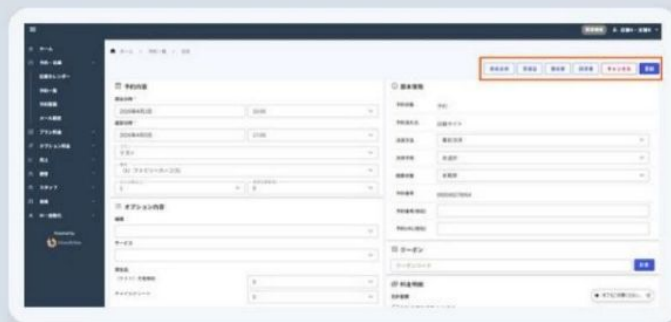
予約詳細画面では、契約前の最終確認と必要書類の発行を行います。

補足 免許証情報の事前登録がない場合は、お客様より免許証をご提示いただき、撮影した画像ファイルを運転者情報の [運転免許証] 項目へ登録してください。ここで登録した免許証画像は、貸渡証へ反映されます。

03 予約一覧から対象予約の詳細表示を開き、内容を確認したうえで右側に設置されている [詳細] ボタンより予約詳細画面へ進みます。

04 予約詳細画面では、車両点検・貸渡証・領収書・請求書などの各種書類を発行できます。貸出前の最終確認としてご利用ください。

05 予約内容に変更がないこと、必要書類の発行が完了していることを確認してください。必要に応じて予約詳細画面で情報の追記・編集も可能です。



対応を完了し、対応漏れを防ぐ

貸出・返却の完了処理と、受付時に抜けやすい確認事項をまとめています。

06

各種書類の発行後はホーム画面へ戻り、対象予約の〔貸出済にする〕を押下すると貸出対応が完了します。返却予定がある場合も同様に、必要に応じて内容を編集後〔返却済にする〕を押下してください。

07

当日の対応がすべて完了すると〔すべて対応済！お疲れ様です！〕と表示されます。〔対応済を表示〕をクリックすると対応済予約を再表示できるため、対応漏れ防止に役立ちます。

受付時チェックポイント

- 顧客情報・免許証画像の有無
- 貸出・返却日時に誤りがないか
- 決済方法・精算状態を入力したか
- 車両状態の確認をしたか
- 書類発行を行っているか
- 予約メモへ対応履歴を残したか

