

カルティクラウド、店舗のリアルな運用に寄り添う**Web予約機能**を提供開始
～顧客に応じたスタッフ振り分けや複数店舗運用に対応、
予約から接客・継続までをつなぐ「カルティ マルチカルテ」～

株式会社Sapeet(本社:東京都港区、代表取締役社長:築山 英治、以下Sapeet)は、深い顧客理解で接客を強くするAIカルテシステム「カルティ マルチカルテ」(以下、マルチカルテ)に、Web予約機能を追加しました。店舗の実運用に合わせた予約管理を実現するとともに、予約時に得られる情報を、その後の接客や継続支援まで顧客単位でつなぎ、一人ひとりに合わせた顧客体験の実現と店舗運営を支援します。



導入の背景: 店舗運営に潜む、予約管理の複雑さ

治療院や歯科、フィットネスなどの店舗ビジネスでは、予約、問診、接客など、顧客との接点ごとに様々な情報が蓄積されています。一方で、それぞれの情報が異なるシステムやツールで管理されていることで、過去の利用状況や接客内容を十分に把握できないまま次の接客を行ったり、蓄積したデータを店舗改善や経営判断に活かしきれなかったりするケースも少なくありません。

また、予約業務そのものにも店舗特有の複雑さがあります。たとえば、妊娠中の方や通院中の方など、顧客の状態によって対応できるスタッフが異なる場合、電話やカウンセリングを通じて経験豊富なスタッフが担当者を判断する店舗もあります。さらに、設備や部屋の利用時間、複数店舗を掛け持ちするスタッフの移動時間などを考慮すると、定型化された予約枠の設定では実際の店舗運用に合わず、Web予約への移行後も手作業での調整が残ることがあります。

人口減少や人手不足、顧客獲得コストが上昇するなか、限られた人員で店舗を運営しながら、一人ひとりの顧客を理解し、体験の質を高めて再来店や継続利用につなげることが、これまで以上に重要になっています。

そこでSapeetは、店舗の実運用に即した予約業務の効率化と、顧客との最初の接点である「予約」からその後の接客・継続までのデータ活用を実現するWeb予約機能を、マルチカルテに追加しました。

予約を「枠の管理」ではなく、顧客理解の起点に

マルチカルテでは、Web予約を単に空いている時間を管理するための機能ではなく、顧客理解を深める接点として捉えています。予約時に得られる情報を、過去の接客履歴やカルテ情報などと顧客単位で一元管理することで、予約、接客、カルテ、継続支援まで一貫した顧客体験を支援します。さらに、蓄積されたデータを店舗やスタッフごとの傾向把握にも活用し、店舗改善や経営判断につなげていきます。

店舗の実運用に合わせたWeb予約機能

- **24時間365日、予約受付・変更・再予約までWebで完結**
顧客は営業時間や電話受付時間を気にすることなく予約できます。メニューや日時を選んでWeb上で予約を完結できるほか、予約後の変更やキャンセルにも対応します。過去の予約履歴から同じ店舗やメニューを選んで再予約することも可能です。店舗側は電話による予約受付や変更対応の工数を削減し、目の前の顧客へのサービス提供に集中できます。
- **顧客の状況に応じて、対応可能なスタッフだけを予約候補に表示**
「スタッフ振り分け条件」機能では、予約時に顧客へ質問を提示し、その回答内容に応じて対応条件を満たすスタッフのみを予約候補者として表示できます。
たとえば、「妊娠中」「通院中」「サービスの利用が初めて」といった条件に対して、対応可能なスタッフをあらかじめ設定することで、これまで電話やカウンセリング時にスタッフが判断していた担当者の振り分けを、予約段階から行うことができます。
- **店舗の受け入れ能力に合わせて予約数を設定し、予約機会の取りこぼしを抑制**
予約システムによっては、設備や個室を予約時間の一部でしか使用しない場合でも、予約時間全体を「使用中」として扱うことで、本来受け入れられる予約まで満枠となってしまう場合があります。
「店舗受付可能数」機能では、店舗全体で同時に受け付けられる予約数や、予約時間の重なりをどこまで許容するかを店舗側で設定できます。スタッフ配置や設備利用の実態に合わせて予約枠を設計することで、現場の運用に即した予約受付を実現し、予約機会の取りこぼしを抑えます。
- **複数店舗を掛け持ちするスタッフの移動時間も考慮**
複数店舗を展開する事業者では、一人のスタッフが複数店舗に勤務するケースもあります。その場合、スケジュール上は空いていても、店舗間の移動を考慮すると実際には対応できない予約が入り、後から手作業で調整する必要が生じることがあります。
マルチカルテでは、一人のスタッフを複数の店舗に所属させ、店舗横断で予定を管理できます。
さらに、店舗間の移動時間を設定することで、移動が間に合わない予約枠を予約画面に表示しないように制御することも可能です。複数店舗をまたぐスタッフ配置にも対応し、多店舗運営における予約管理の負担を軽減します。

Sapeetは今後も、店舗と顧客とのさまざまな接点で生まれる情報をつなぎ、一人ひとりの顧客をより深く理解できるAll In Oneカルテシステムへとマルチカルテを進化させてまいります。

カルティ マルチカルテについて

顧客情報のペーパーレス管理に加え、来店前のアンケート取得や、ハイパフォーマーの接客フローをフルカスタマイズで設定できる接客支援システムです。接客時には、カウンセリング項目に沿って入力を進めるだけで、提案すべきメニューがナビゲーションされる仕組みとなっており、経験の浅いスタッフでも迷わず提案できる環境を整えます。これにより、スタッフごとのサービス品質のばらつきを防ぎ、組織全体の接客力底上げを支援します。(ホームページ:

<https://kartie-cloud.jp/karte/>)



株式会社Sapeetについて

Sapeetは、AIで企業独自のベテラン知見を解析し、競争優位性につながるコア業務の価値を増幅・拡張するExpert AI事業を運営する東京大学発ベンチャーです。コミュニケーションAIや身体分析AIを使いやすいシステムとして提供し、企業のAI×人間の協業体制構築を支援します。

会社名 : 株式会社Sapeet

所在地 : 東京都港区芝五丁目13番18号 いちご三田ビル8階

代表者 : 代表取締役社長 築山 英治

上場市場 : 東京証券取引所 グロース(証券コード:269A)

URL : <https://sapeet.com/>

当社ではIR情報のメール配信を行っています。ご希望の方は下記よりご登録ください。

<https://sapeet.com/ir/newsletter>