

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6102498号  
(P6102498)

(45) 発行日 平成29年3月29日(2017.3.29)

(24) 登録日 平成29年3月10日(2017.3.10)

(51) Int.Cl.

F I

G 0 6 Q 50/12 (2012.01)

G 0 6 Q 50/12

G 0 6 Q 10/06 (2012.01)

G 0 6 Q 10/06 3 0 2

請求項の数 6 (全 22 頁)

(21) 出願番号 特願2013-104471 (P2013-104471)  
 (22) 出願日 平成25年5月16日(2013.5.16)  
 (65) 公開番号 特開2014-225156 (P2014-225156A)  
 (43) 公開日 平成26年12月4日(2014.12.4)  
 審査請求日 平成28年2月26日(2016.2.26)

(73) 特許権者 000005223  
 富士通株式会社  
 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番  
 1号  
 (74) 代理人 100089118  
 弁理士 酒井 宏明  
 (72) 発明者 西山 裕司  
 福岡県福岡市早良区百道浜二丁目2番1号  
 株式会社富士通九州システムズ内

審査官 山下 剛史

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 接客者決定プログラム、接客者決定方法、接客者決定装置及び接客者選択支援プログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

コンピュータに、

1人または複数人が1グループとなった客が店に入店した時刻からカウントされる所定の時間を、それぞれ時間幅を有する3以上の区切り時間に区切ったうちの、最初の区切り時間と、最後の区切り時間には、前記客を接客する複数人の対応者のそれぞれが、会話のうち話すことを得意とする第一タイプ、会話のうち聞くことを得意とする第二タイプ、酒量が多い第三タイプのいずれか1以上のタイプに分類された、予め記憶部に格納されている属性情報を参照して、前記第一タイプの対応者と前記第二タイプの対応者との両方を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定し、

前記最初の区切り時間および最後の区切り時間以外の時間には、前記属性情報を参照して、前記第三タイプの対応者を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定する

処理を実行させることを特徴とする接客者決定プログラム。

【請求項2】

前記客に対応する複数の対応者を決定する処理として、

前記最後の区切り時間には、最初の区切り時間に決定した対応者のうち少なくとも1名を含むように、前記客に対応する複数の対応者を決定することを特徴とする請求項1に記載の接客者決定プログラム。

**【請求項 3】**

前記コンピュータに、

最初の区切り時間に決定した対応者のうち少なくとも 1 名の対応者が次の対応者と交替する時間を、最初の区切り時間に決定した他の対応者が次の対応者と交替する時間よりも後に設定する処理をさらに実行させることを特徴とする請求項 1 または 2 に記載の接客者決定プログラム。

**【請求項 4】**

コンピュータが、

1 人または複数人が 1 グループとなった客が店に入店した時刻からカウントされる所定の時間を、それぞれ時間幅を有する 3 以上の区切り時間に区切ったうちの、最初の区切り時間と、最後の区切り時間には、前記客を接客する複数人の対応者のそれぞれが、会話のうち話すことを得意とする第一タイプ、会話のうち聞くことを得意とする第二タイプ、酒量が多い第三タイプのいずれか 1 以上のタイプに分類された、予め記憶部に格納されている属性情報を参照して、前記第一タイプの対応者と前記第二タイプの対応者との両方を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定し、

前記最初の区切り時間および最後の区切り時間以外の時間には、前記属性情報を参照して、前記第三タイプの対応者を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定する

処理を実行することを特徴とする接客者決定方法。

**【請求項 5】**

1 人または複数人が 1 グループとなった店に入店した客を接客する複数人の対応者のそれぞれが、会話のうち話すことを得意とする第一タイプ、会話のうち聞くことを得意とする第二タイプ、酒量が多い第三タイプのいずれか 1 以上のタイプに分類された属性情報を記憶する属性情報記憶部と、

客が前記店に入店した時刻からカウントされる所定の時間を、それぞれ時間幅を有する 3 以上の区切り時間に区切ったうちの、最初の区切り時間と、最後の区切り時間には、前記属性情報を参照して、前記第一タイプの対応者と前記第二タイプの対応者との両方を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定し、

前記最初の区切り時間および最後の区切り時間以外の時間には、前記属性情報を参照して、前記第三タイプの対応者を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定する決定部と

を有することを特徴とする接客者決定装置。

**【請求項 6】**

飲酒を含む接客サービスを提供するサービス店舗における接客者選択支援プログラムにおいて、

コンピュータに、

飲酒量の多少、コミュニケーション特性に関する接客者の属性情報を記憶する記憶部を参照して、所定の接客サービス時間帯の開始側時間帯及び終了側時間帯においてコミュニケーション力が相対的に高い接客者を接客者として選択し、前記開始側時間帯と前記終了側時間帯との間の時間帯において飲酒量が相対的に多い接客者を接客者として選択してスケジュール情報を生成し、

生成したスケジュール情報を出力する処理、  
を実行させることを特徴とする接客者選択支援プログラム。

**【発明の詳細な説明】****【技術分野】****【0001】**

本発明は、接客者決定プログラム、接客者決定方法、接客者決定装置及び接客者選択支援プログラムに関する。

## 【背景技術】

## 【0002】

レジャー産業の一例として、店に入店する客をもてなす接客産業が知られている。かかる接客産業においても、客に対応者を割り当てる仕組みがコンピュータ化されている。例えば、飲食店に配置されたパソコンと、コンパニオンのテーブル配分を処理するテーブル配分処理装置とがインターネットを介して接続されていたコンパニオンのテーブル配分支援システムが提案されている。

## 【0003】

かかるテーブル配分処理装置は、顧客の来店時間から所定時間経過後の第1段階、次の所定時間経過後の第2段階、次の所定時間経過後の第3段階、次の所定時間経過後の第4段階という区切りで、テーブルに就くコンパニオンを選定する処理を実行する。このうち、第1段階には、コンパニオンの実績情報、例えば勤労時間数、前職経験数、平均指名回数、売上高、延長率などが高評価で、かつ顧客の嗜好情報とコンパニオンの特徴情報とが近似するコンパニオンが選定される。また、第2段階には、コンパニオンの実績情報が低評価で、かつ顧客の嗜好情報とコンパニオンの特徴情報とが近似するコンパニオンが選定される。さらに、第3段階には、コンパニオンの実績情報が高評価で、かつ顧客の嗜好情報とコンパニオンの特徴情報とが近似しないコンパニオンが選定される。また、第4段階には、再びコンパニオンの実績情報が高評価で、かつ顧客の嗜好情報とコンパニオンの特徴情報とが近似するコンパニオンが選定される。

## 【先行技術文献】

## 【特許文献】

## 【0004】

【特許文献1】特開2002-222295号公報

## 【発明の概要】

## 【発明が解決しようとする課題】

## 【0005】

しかしながら、上記の技術では、以下に説明するように、店の運営に配慮した接客者の自動選択を実現できない。

## 【0006】

すなわち、テーブル配分処理装置では、第1段階から第4段階までの4つの段階のうち3つの段階でコンパニオンの実績情報が高評価であり、かつ顧客の嗜好情報とコンパニオンの特徴情報とが近似するコンパニオンが選定されることになる。ところが、店舗には、実績情報が高評価であり、かつ嗜好情報と近似する特徴情報を持つコンパニオンばかりが在籍しているとは限らない。このため、各々のテーブルに全ての条件を満たすコンパニオンを配分することは現実的に困難であり、各テーブルに配分されるコンパニオンに偏りが生じる場合がある。例えば、第1段階から第4段階まで実績情報が高評価であるコンパニオンがテーブルに一度も配分されない事態も起こり得る。このような場合には、コンパニオンによる飲食がなされる期待が薄く、テーブルの売上が低下してしまう。

## 【0007】

1つの側面では、本発明は、店の運営に配慮した接客者の自動選択を可能とする接客者決定プログラム、接客者決定方法、接客者決定装置及び接客者選択支援プログラムを提供することを目的とする。

## 【課題を解決するための手段】

## 【0008】

一態様の接客者決定プログラムは、コンピュータに、1人または複数人が1グループとなった客が店に入店した時刻からカウントされる所定の時間を、それぞれ時間幅を有する3以上の区切り時間に区切ったうちの、最初の区切り時間と、最後の区切り時間には、前記客を接客する複数人の対応者のそれぞれが、会話のうち話すことを得意とする第一タイプ、会話のうち聞くことを得意とする第二タイプ、酒量が多い第三タイプのいずれか1以上のタイプに分類された、予め記憶部に格納されている属性情報を参照して、前記第一タ

10

20

30

40

50

イプの対応者と前記第二タイプの対応者との両方を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定させる処理を実行させる。さらに、前記コンピュータに、前記最初の区切り時間および最後の区切り時間以外の時間には、前記属性情報を参照して、前記第三タイプの対応者を含み、かつ前記客の人数に基づいて決定される人数以上になるように、前記客に対応する複数の対応者を決定する処理を実行させる。

【発明の効果】

【 0 0 0 9 】

店の運営に配慮した接客者の自動選択が可能となる。

【図面の簡単な説明】

10

【 0 0 1 0 】

【図 1】図 1 は、飲食店のフロアマップの一例を示す図である。

【図 2】図 2 は、実施例 1 に係る接客者決定装置の機能的構成を示すブロック図である。

【図 3】図 3 は、属性情報の一例を示す図である。

【図 4】図 4 は、テーブル情報の一例を示す図である。

【図 5】図 5 は、接客情報の一例を示す図である。

【図 6】図 6 は、区切り時間の一例を示す図である。

【図 7】図 7 は、待機状態にあるコンパニオンの一例を示す図である。

【図 8】図 8 は、コンパニオンのタイムチャートの一例を示す図である。

【図 9】図 9 は、実施例 1 に係る接客者決定処理の手順を示すフローチャート ( 1 ) である。

20

【図 1 0】図 1 0 は、実施例 1 に係る接客者決定処理の手順を示すフローチャート ( 2 ) である。

【図 1 1】図 1 1 は、実施例 1 及び実施例 2 に係る接客者決定プログラムを実行するコンピュータの一例について説明するための図である。

【発明を実施するための形態】

【 0 0 1 1 】

以下に添付図面を参照して本願に係る接客者決定プログラム、接客者決定方法、接客者決定装置及び接客者選択支援プログラムについて説明する。なお、この実施例は開示の技術を限定するものではない。そして、各実施例は、処理内容を矛盾させない範囲で適宜組み合わせることが可能である。

30

【実施例 1】

【 0 0 1 2 】

まず、本実施例に係る接客者決定装置の実装例について説明する。図 1 は、飲食店のフロアマップの一例を示す図である。図 1 に示す接客者決定装置 1 0 は、一例として、コンパニオンとも呼ばれる女性スタッフが客の席に付いて接客が行われるパブ、キャバレー、クラブやラウンジなどのナイトレジャー産業の飲食店に適用される。

【 0 0 1 3 】

〔フロア構成〕

図 1 に示すように、飲食店には、テーブル T 1 ~ テーブル T 6 の 6 つのテーブルが設置されるとともに、テーブル T 1 ~ テーブル T 6 の各々に対応してソファが設置される。このうち、テーブル T 6 は、飲食店が設ける特定の条件を満たす客、例えばお得意様や会員などの V I P ( Very Important Person ) 専用のテーブルとして使用される。以下では、テーブル T 1 ~ テーブル T 6 を総称する場合に「テーブル T」と記載する場合がある。さらに、飲食店には、コンパニオンが接客に備えて待機するコンパニオン控え室が設けられる。なお、図 1 には、テーブルを 6 つとする場合を例示したが、テーブルは任意の数であってかまわない。

40

【 0 0 1 4 】

〔業務員〕

また、飲食店には、コンパニオン、マネージャ 1、チーフ 3 A 及び 3 B などの業務員が

50

従事する。このうち、「コンパニオン」とは、接客を行う女性スタッフを指す。また、「チーフ」とは、飲食の給仕やコンパニオンによる接客の補助などの業務を行うスタッフを指す。また、「マネージャ」は、飲食店のフロアの支配人を指す。なお、以下では、チーフ 3 A 及びチーフ 3 B を総称する場合に「チーフ 3」と記載する場合がある。また、業務員の人数や人数構成は、図 1 に示した人数や人数構成に限定されず、任意の人数の業務員を任意の人数構成で配することができる。

#### 【 0 0 1 5 】

##### [ 料金システム ]

かかる飲食店は、一例として、接客および飲食などのサービスの対価を課金する。このうち、接客によるサービスは、一例として、時間制で料金が計上される。ここで言う「時間制」とは、客がテーブルに着いた時点または客にコンパニオンが付いた時点を接客の開始時点とし、接客の開始時点から客が会計を行う接客の終了時点までに経過する時間の長さによって課金がなされるシステムを指す。以下では、一例として、一定の期間、例えば 1 時間を接客サービスの最小単位、いわゆるセットとし、セットごとに接客料金が課金される場合を想定して説明を行う。また、飲食によるサービスは、客およびコンパニオンの両者の飲食もしくはコンパニオンの飲食によって料金が計上される。例えば、客がハウスボトル以外のドリンクやボトルを飲んだり、コンパニオンがドリンクを飲んだりする飲み物代や客およびコンパニオンが食べる食べ物代が飲食料金として課金される。

#### 【 0 0 1 6 】

##### [ 店内機器 ]

図 1 に示す飲食店には、接客者決定装置 1 0 と、タブレット端末 3 0 A 及び 3 0 B と、ディスプレイ 5 0 とが使用される。このうち、図 1 には、1 台の接客者決定装置、2 台のタブレット端末、1 台のディスプレイを図示したが、少なくとも 1 台の接客者決定装置が設けられていれば、タブレット端末やディスプレイの台数は任意の数であってかまわない。なお、以下では、タブレット端末 3 0 A 及びタブレット端末 3 0 B を総称する場合に「タブレット端末 3 0」と記載する場合がある。

#### 【 0 0 1 7 】

このうち、接客者決定装置 1 0 は、詳細は後述するが、客に対応する対応者を決定する情報処理を実現する接客者決定プログラムがインストールされたコンピュータである。かかる接客者決定装置 1 0 は、飲食店の内外を問わず任意の場所に設けることができるが、一例として、マネージャ 1 の監視が行き届く範囲に設置することができる。例えば、接客者決定装置 1 0 は、会計を行う場合に用いられるキャッシュレジスタ等の現金処理機の近傍に配設できる。

#### 【 0 0 1 8 】

タブレット端末 3 0 は、タブレット型の情報処理端末である。例えば、図 1 に示すように、タブレット端末 3 0 A は、チーフ 3 A によって携帯されるとともに、タブレット端末 3 0 B は、チーフ 3 B によって携帯される。かかるタブレット端末 3 0 は、携帯端末全般をその範疇に含む。例えば、タブレット端末 3 0 には、スマートフォン、携帯電話機や P H S (Personal Handyphone System) などの移動体通信網に接続する能力を有する移動体通信端末を採用できる。また、タブレット端末 3 0 には、移動体通信網に接続する能力を持たない P D A (Personal Digital Assistants) などの情報処理端末も採用することができる。なお、タブレット端末 3 0 には、チーフ 3 が所有するタブレット端末を流用することとしてもよいし、飲食店が所有するタブレット端末を貸与することとしてもかまわない。

#### 【 0 0 1 9 】

また、タブレット端末 3 0 は、所定のネットワークを介して、接客者決定装置 1 0 との間で互いに通信可能に接続することができる。かかるネットワークには、有線または無線を問わず、L A N (Local Area Network) を始め、V P N (Virtual Private Network) やインターネット (Internet) などの任意の種類の通信網を採用できる。

#### 【 0 0 2 0 】

例えば、タブレット端末 30 には、下記の入店画面やローテーション画面が表示される。このうち、新規入店画面は、テーブルに関する情報の入力を受け付ける画面である。例えば、新規入店画面は、客が飲食店に入店した場合、あるいは客が着席するテーブル T にコンパニオンが付いた場合に、チーフ 3 の操作によって呼び出される。かかる新規入店画面には、一例として、客が着席するテーブル T を識別するテーブル番号及びテーブル T に着席する客の人数などの入力を受け付ける入力フォームが含まれる。新規入店画面の入力フォームに入力されたテーブル番号及び客の人数は、新規入店情報として接客者決定装置 10 へ送信される。

#### 【0021】

また、ローテーション画面は、コンパニオンの交替、いわゆるローテーションに関する情報を通知する画面である。例えば、ローテーション画面は、交替によってテーブル T に付くコンパニオンが接客者決定装置 10 によって決定された場合に、接客者決定装置 10 から送信される。かかるローテーション画面には、一例として、交替が行われるテーブル T ごとに、当該テーブル T から離れるコンパニオンと、その代わりにテーブル T の接客を引き継ぐコンパニオンとが対応付けられた通知が含まれる。このように、タブレット端末 30 にローテーション画面を表示させることによって、チーフ 3 は、テーブル T から離れるコンパニオンに離席を促したり、交替によって接客を引き継ぐコンパニオンをテーブル T に誘導したりすることができる。

#### 【0022】

なお、タブレット端末 30 には、上記の新規入店画面やローテーション画面以外にも、飲食のオーダーを受け付けるオーダー画面やテーブルの会計を行う会計画面などを表示させることができる。

#### 【0023】

ディスプレイ 50 は、任意の表示装置である。例えば、図 1 に示すように、ディスプレイ 50 は、コンパニオン控え室に設置される。かかるディスプレイ 50 には、一例として、上記のローテーション画面が表示される。このように、ディスプレイ 50 にローテーション画面を表示させることによって、コンパニオン控え室で待機するコンパニオンは、自身が交替するのか否か、さらには、交替する場合には、いずれのテーブルに付けばよいのかを判断できる。なお、ディスプレイ 50 は、ローテーション画面を表示している場合を除いてテレビジョンやその他の静止画または動画のコンテンツを表示させるのに用いることもできる。

#### 【0024】

##### [ 接客者決定装置 10 の構成 ]

続いて、本実施例に係る接客者決定装置 10 の機能的構成について説明する。図 2 は、実施例 1 に係る接客者決定装置 10 の機能的構成を示すブロック図である。図 2 に示すように、接客者決定装置 10 は、入力部 11 と、通信 I / F ( InterFace ) 部 12 と、属性情報記憶部 13 と、テーブル情報記憶部 14 と、接客情報記憶部 15 と、第 1 更新部 16 と、監視部 17 と、決定部 18 と、第 2 更新部 19 とを有する。なお、接客者決定装置 10 は、図 2 に示した機能部以外にも既知のコンピュータが有する各種の機能部、例えば表示デバイスや音声出力デバイスなどの機能部を有することとしてもかまわない。

#### 【0025】

このうち、入力部 11 は、各種の情報、例えば新規入店情報などの指示入力を受け付けるデバイスである。一例としては、キーボードやマウスなどを採用できる。このように、マウスが採用される場合には、図示しない表示デバイスと協働することによって、ポインティングデバイス機能を実現することができる。他の一例としては、図示しない表示部と協働することによって、入力部 11 をタッチパネルとして機能させることもできる。

#### 【0026】

このように、上記の新規入店情報は、入力部 11 においても受け付けることができる。これによって、マネージャ 1 は、チーフ 3 を介さずとも、新規入店情報を入力したり、新規入店情報を修正したりすることができる。なお、本実施例では、接客者決定装置 10 及

10

20

30

40

50

びタブレット端末 30 の両方で新規入店情報を入力できる場合について説明したが、チーフ 3 よりも高い権限を持つマネージャ 1 が操作する接客者決定装置 10 に絞って新規入店情報を入力させることとしてもよい。

#### 【0027】

通信 I / F 部 12 は、他の装置、例えばタブレット端末 30 やディスプレイ 50 との間で通信制御を行うインタフェースである。かかる通信 I / F 部 12 の一態様としては、LAN カードなどのネットワークインタフェースカードを採用できる。例えば、通信 I / F 部 12 は、タブレット端末 30 から上記の新規入店画面を介して入力される新規入店情報を受信したり、上記のローテーション画面をタブレット端末 30 やディスプレイ 50 へ送信したりする。

10

#### 【0028】

属性情報記憶部 13 は、コンパニオンに関する属性情報を記憶する記憶部である。かかる属性情報の一態様としては、コンパニオン及びタイプなどの項目が対応付けられた情報を採用できる。ここで言う「タイプ」とは、コンパニオンが分類される型を指す。例えば、タイプの一例としては、会話のうち話すことを得意とするコンパニオンが分類される「タイプ 1」、会話のうち聞くことを得意とするコンパニオンが分類される「タイプ 2」、飲酒を得意とするコンパニオンが分類される「タイプ 3」などが挙げられる。なお、属性情報記憶部 13 には、飲食店に在籍する全てのコンパニオンの属性情報が記憶される。

#### 【0029】

図 3 は、属性情報の一例を示す図である。図 3 には、コンパニオン「A」～「D」の属性情報が抜粋して図示されている。例えば、図 3 に示す属性情報は、コンパニオン「A」及び「G」が話すことを得意とするタイプ 1 のコンパニオンであることを意味する。さらに、図 3 に示す属性情報は、コンパニオン「B」、「C」及び「H」が聞くことを得意とするタイプ 2 のコンパニオンであることを意味する。さらに、図 3 に示す属性情報は、コンパニオン「D」、「E」及び「F」が飲酒を得意とするタイプ 3 のコンパニオンであることを意味する。なお、ここでは、コンパニオンを 3 つのタイプに分類する場合を例示したが、4 つ以上のタイプに分類することとしてもかまわない。例えば、話すこと及び聞くことの両方が得意なタイプ 4、聞くこと及び飲酒が得意なタイプ 5、話すこと及び飲酒が得意なタイプ 6、話すこと、聞くこと及び飲酒の全てが得意なタイプ 7 に分類することとしてもよい。また、会話、飲酒以外の他の接客技術、例えば髪型やドレスなどの容姿を基

20

30

#### 【0030】

テーブル情報記憶部 14 は、テーブルに関する情報を記憶する記憶部である。かかるテーブル情報の一態様としては、テーブル番号、セット開始時刻、人数およびリーダーなどの項目が対応付けられた情報を採用できる。ここで言う「セット開始時刻」とは、テーブル T で接客サービスの提供が開始される時刻を指し、例えば、客が店に入店した時点もしくは客にコンパニオンが付いた時点の時刻が挙げられる。また、「人数」とは、テーブル T で接客サービスの提供を受ける客の人数を指す。さらに、「リーダー」とは、テーブル T で接客するコンパニオンのリーダーを指し、例えば、リーダーには、コンパニオンの中でもタイプ 1 のコンパニオンが後述の決定部 18 によって設定される。

40

#### 【0031】

図 4 は、テーブル情報の一例を示す図である。図 4 には、図 1 に示したテーブル T1 ~ テーブル T6 に関する情報が図示されている。例えば、図 4 に示すレコードのうち 1 番目のレコードは、テーブル T1 で 2 名連れの客が 18 時 30 分からセットを開始しており、テーブル T1 の対応者のリーダーがコンパニオン「K」であることを意味する。また、図 4 に示すレコードのうち 3 番目のレコードは、テーブル T3 で 5 名連れの客が 19 時 00 分からセットを開始しており、テーブル T3 の対応者のリーダーがコンパニオン「A」であることを意味する。なお、図 4 には、テーブル T1 ~ テーブル T6 の全てのテーブルが満席である場合を例示したが、テーブルが空席となった場合には、セット開始時刻、人数およびリーダーはブランクの状態に更新される。

50

## 【 0 0 3 2 】

接客情報記憶部 15 は、コンパニオンに関する接客情報を記憶する記憶部である。かかる接客情報の一態様としては、コンパニオン、接客状態および接客終了時刻などの項目が対応付けられた情報を採用できる。ここで言う「接客状態」とは、コンパニオンが接客中であるか否かの状態を指す。また、「接客終了時刻」とは、接客中のテーブル T からコンパニオンが離れる時刻を指し、例えば、接客中であるコンパニオンに絞ってテーブル T での接客が終了する予定の時刻が設定される。なお、接客情報記憶部 15 には、飲食店に在籍するコンパニオンのうち出勤しているコンパニオンに絞って接客情報が記憶される。

## 【 0 0 3 3 】

図 5 は、接客情報の一例を示す図である。図 5 には、出勤しているコンパニオンのうちコンパニオン「A」～「H」を抜粋して接客情報が図示されている。図 5 に示す接客情報は、コンパニオン「A」～「H」のうちコンパニオン「D」及び「G」を除くコンパニオンがコンパニオン控え室で待機していることを意味する。さらに、図 5 に示す接客情報は、コンパニオン「D」がテーブル T 1 で 19 時 10 分まで接客する予定であり、コンパニオン「G」がテーブル T 6 で 19 時 20 分まで接客する予定であることを意味する。なお、図 5 には、図示していないが、コンパニオン「A」～「H」以外のコンパニオンが出勤していることとしてもよい。

## 【 0 0 3 4 】

第 1 更新部 16 は、テーブル情報を更新する処理部である。一態様としては、第 1 更新部 16 は、タブレット端末 30 または入力部 11 から新規入店情報を受け付けた場合に、テーブル情報記憶部 14 に記憶されたテーブル情報を更新する。例えば、第 1 更新部 16 は、新規入店情報を受け付けた時点の時刻をセット開始時刻とし、テーブル情報のうち当該新規入店情報に含まれるテーブル番号に対応するレコードにセット開始時刻及び人数を登録する更新を実行する。他の一態様としては、第 1 更新部 16 は、タブレット端末 30 または入力部 11 からテーブル T の会計完了が通知された場合に、テーブル情報のうち当該通知に含まれるテーブル番号に対応するレコードのセット開始時刻及び人数を削除する更新を実行する。更なる一態様としては、第 1 更新部 16 は、後述の決定部 18 からテーブル T のリーダーが通知された場合に、テーブル情報のうち当該通知に含まれるテーブル番号に対応するレコードのリーダーに当該通知に含まれるコンパニオンを登録する更新を実行する。

## 【 0 0 3 5 】

監視部 17 は、テーブル情報を監視する処理部である。一態様としては、監視部 17 は、テーブル情報記憶部 14 に記憶されたテーブル情報に含まれる各レコードにセット開始時刻及び人数が新規に登録されたか否かを監視する。このとき、セット開始時刻及び人数が新規に登録された場合には、当該登録がなされたレコードのテーブル番号に対応するテーブル、すなわち新規入店があったテーブルに付くコンパニオンが後述の決定部 18 によって決定されることになる。このように、監視部 17 は、新規入店があったテーブルを監視する。

## 【 0 0 3 6 】

他の一態様としては、監視部 17 は、テーブル情報に含まれる各レコードごとに、当該レコードのセット開始時刻からの経過時間がコンパニオンの交替時期になったか否かを所定の区切り時間もしくは区切り時間を所定の期間遡った区切り準備時間を基準に監視する。なお、以下では、区切り時間を対象に監視を実行する場合を例示するが、「区切り時間」を「区切り準備時間」に置き換えることによって監視を同様に実行できる。

## 【 0 0 3 7 】

ここで言う「区切り時間」とは、1 セットが所定数以上に区切られた各々の時間帯のことを指し、例えば、1 セットが第 1 の区切り時間、第 2 の区切り時間、第 3 の区切り時間の順に区切られる。図 6 は、区切り時間の一例を示す図である。図 6 には、1 セットを 1 時間とした場合に 3 つの区切り時間が等分割されたケースを図示している。図 6 に示すように、1 セットが第 1 の区切り時間、第 2 の区切り時間及び第 3 の区切り時間の 3 つの区

10

20

30

40

50



切り時間に区切られる。このうち、第1の区切り時間は、客が入店したばかりという一側面から、客が店に馴染むことができるように、コンパニオンが客に挨拶する挨拶の時間帯として位置付けることができる。また、第2の区切り時間は、客が店に馴染んだ頃合いという一側面から、飲食による売上を向上させることができるように、コンパニオンが飲食する飲む時間帯として位置付けることができる。さらに、第3の区切り時間は、セットが終了するという一側面から、セットの延長を実現できるように、コンパニオンが客に延長を誘導する時間帯として位置付けることができる。

#### 【0038】

これらの区切り時間の下、監視部17は、セット開始時刻からの経過時間が第2の区切り時間、図6の例で言えば20分に達したか否かを判定する。これによって、第2の区切り時間にテーブルへ付けるコンパニオンを決定する時期になったかどうかを判別する。このとき、第2の区切り時間に達していない場合には、交替は時期尚早であると判断できる。このため、監視部17は、テーブル情報のうち次のレコードの監視に移行する。一方、第2の区切り時間に達した場合には、コンパニオンの決定が後述の決定部18によってなされる。このように、第1の区切り時間が終了した段階では、第2の区切り時間が始まってテーブルに付くコンパニオンを客に紹介するために、リーダー以外のコンパニオンだけが交替される。言い換えれば、リーダーのコンパニオンは、第1の区切り時間が過ぎてもテーブルに残ることになる。なお、以下では、リーダーのコンパニオンが第1の区切り時間を過ぎてもテーブルに残る場合を例示するが、経過時間が第2の区切り時間に達するとともにリーダーのコンパニオンがテーブルを離れることとしてもかまわない。

#### 【0039】

また、第2の区切り時間を過ぎている場合には、監視部17は、セット開始時刻からの経過時間がリーダーの離脱時間、すなわち第1の区切り時間「20分」+紹介所要期間「」に達したか否かを判定する。かかる紹介所要期間「」には、一例として、リーダーのコンパニオンが第2の区切り時間に入ってテーブルに付くコンパニオンを紹介し終えることができる程度の時間、例えば10分間が設定される。これによって、紹介のために第1の区切り時間を過ぎて残ったリーダーのコンパニオンと交替してテーブルに付くコンパニオンを決定する時期になったかどうかを判別する。このとき、リーダーの離脱時間に達していない場合には、リーダーの交替は時期尚早であると判断できる。このため、監視部17は、テーブル情報のうち次のレコードの監視に移行する。一方、リーダーの離脱時間になった場合には、リーダーのコンパニオンに替わってテーブルに付くコンパニオンが後述の決定部18によって決定される。

#### 【0040】

また、リーダーの離脱時間を過ぎている場合には、監視部17は、セット開始時刻からの経過時間が第3の区切り時間、図6の例で言えば40分に達したか否かを判定する。これによって、第3の区切り時間にテーブルへ付けるコンパニオンを決定する時期になったかどうかを判別する。このとき、第3の区切り時間に達していない場合には、交替は時期尚早であると判断できる。このため、監視部17は、テーブル情報のうち次のレコードの監視に移行する。一方、第3の区切り時間に達した場合には、第3の区切り時間が始まってテーブルに付けるコンパニオンが後述の決定部18によって決定される。

#### 【0041】

また、第3の区切り時間を過ぎている場合には、監視部17は、セット開始時刻からの経過時間がリーダーの復帰時間、すなわち第2の区切り時間「20分」+復帰所要時間「」になったか否かを判定する。かかる復帰所要時間「」には、一例として、第3の区切り時間の残りでリーダーのコンパニオンが客に延長を促すことができる程度の時間、例えば10分間が設定される。これによって、リーダーのコンパニオンがテーブルに復帰する時期になったかどうかを判別する。このとき、リーダーの復帰時間に達していない場合には、リーダーの復帰は時期尚早であると判断できる。このため、監視部17は、テーブル情報のうち次のレコードの監視に移行する。一方、リーダーの復帰時間になった場合には、リーダーのコンパニオンの復帰が後述の決定部18によって決定される。

## 【 0 0 4 2 】

このように、監視部 17 では、1 セットの全体で経過時間が第 2 の区切り時間、リーダーの離脱時間、第 3 の区切り期間またはリーダーの復帰時間のいずれかになったか否かが監視される。なお、テーブルに付けるコンパニオンが 1 名である場合には、上記の紹介を行わずともよい。この場合には、リーダーのコンパニオンが第 2 の区切り時間に達するとともに別のコンパニオンに交替し、第 3 の区切り時間に達するとリーダーのコンパニオンがテーブルに復帰するローテーションが採用される。

## 【 0 0 4 3 】

決定部 18 は、客に対応する対応者を決定する処理部である。一態様としては、決定部 18 は、監視部 17 によって新規入店があったテーブルまたはコンパニオンの交替時期となったテーブルが検知された場合に、処理を起動する。例えば、決定部 18 は、テーブル情報のうち新規入店があったテーブルまたはコンパニオンの交替時期となったテーブルのテーブル番号に対応するセット開始時刻を取得する。続いて、決定部 18 は、セット開始時刻からの経過時間が第 1 の区切り時間、第 2 の区切り時間および第 3 の区切り時間のいずれに該当するのかを特定する。続いて、決定部 18 は、接客情報記憶部 15 に記憶された接客情報に含まれるコンパニオンのうち当該テーブルにコンパニオンを付ける時間に待機状態となるコンパニオンを抽出する。なお、区切り準備時間を基準にコンパニオンの決定を実行する場合には、区切り時間に待機状態となることが見込まれるコンパニオンが抽出されることになる。

## 【 0 0 4 4 】

その後、決定部 18 は、セット開始時刻からの経過時間が第 1 の区切り時間、第 2 の区切り時間または第 3 の区切り時間のいずれの区切り時間に該当するかによってコンパニオンを決定する基準を変えてテーブルに付ける対応者を決定する。なお、以下では、交替時にテーブルに付けるコンパニオンのことを「テーブル対応者」と記載する場合がある。

## 【 0 0 4 5 】

このうち、第 1 の区切り時間に該当する場合には、決定部 18 は、以下に説明するように、先に特定された待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ 1 であるコンパニオン及びタイプ 2 であるコンパニオンを含めてテーブル対応者を決定する。

## 【 0 0 4 6 】

これを説明すると、決定部 18 は、第 1 の区切り時間に該当する場合に、新規入店があったテーブルのテーブル番号に対応する人数から、当該テーブルに付けるコンパニオンの対応人数を特定する。例えば、決定部 18 は、少なくとも客席の左右のいずれか一方にコンパニオンを配するというポリシーにしたがってコンパニオンの対応人数を決定する。かかるポリシーを採用するとしたとき、客の人数が 1 名または 2 名である場合には、コンパニオンの対応人数は 1 名で足りる。また、客の人数が 3 名または 4 名である場合には、コンパニオンの対応人数は 2 名で足りる。また、客の人数が 5 名または 6 名である場合には、コンパニオンの対応人数は 3 名で足りる。このため、決定部 18 は、上記の対応関係、すなわち客の人数とコンパニオンの対応人数との関係が定義されたフォーマーションパターン情報から客の人数に対応する対応人数を抽出することによって上記のポリシーを実現できる。

## 【 0 0 4 7 】

その上で、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ 1 であるコンパニオン及びタイプ 2 であるコンパニオンを含めてテーブル対応者を決定する。例えば、コンパニオンの対応人数が 2 名である場合には、タイプ 1 であるコンパニオン 1 名およびタイプ 2 であるコンパニオン 1 名の計 2 名がテーブル対応者として決定される。また、コンパニオンの対応人数が 3 名以上である場合には、少なくともタイプ 1 であるコンパニオン 1 名およびタイプ 2 であるコンパニオン 1 名の計 2 名を含め、残りのコンパニオンを決定する。なお、コンパニオンの対応人数が 1 名である場合には、タイプ 1 であるコンパニオン 1 名がテーブル対応者に決定される。

## 【 0 0 4 8 】

このように、第1の区切り時間でテーブル対応者にタイプ1及びタイプ2の両者を混在させるのは、話し上手なコンパニオンと聞き上手のコンパニオンとの会話によって客を和ませ、もって店の雰囲気に馴染ませるためである。

【0049】

その後、残りのコンパニオンを決定する場合には、タイプ1～タイプ3のいずれのタイプのコンパニオンを選択することもできる。例えば、客を店の雰囲気に馴染ませる観点から、話し上手であるタイプ1のコンパニオン同士が同席することによって場を慌ただしし互いの長所を打ち消さないように、残りのコンパニオンにタイプ2のコンパニオンを選択することもできる。

【0050】

このようにしてテーブル対応者を決定した後に、決定部18は、当該テーブル対応者を後述の第2更新部19に通知することによって接客情報を更新させる。加えて、決定部18は、当該テーブル対応者を含むローテーション画面の表示データを生成した上で表示データをタブレット端末30及びディスプレイ50に送信する。これによって、ローテーション画面をタブレット端末30及びディスプレイ50に表示させる。さらに、決定部18は、テーブル対応者のうちタイプ1のコンパニオンを当該テーブルのリーダーに選定し、当該テーブルのテーブル番号に対応付けてリーダーのコンパニオンを第1更新部16に登録させる。

【0051】

また、セット開始時刻からの経過時間が第2の区切り時間に該当する場合には、以下に説明するように、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ3であるコンパニオンをテーブル対応者に決定する。なお、以下では、テーブル対応者の中でも交替によって接客業務を引き継ぐコンパニオンのことを「交替引継者」と記載する場合がある。

【0052】

これを説明すると、決定部18は、第2の区切り時間に該当する場合に、交替時期がリーダーの離脱に該当するか否かをさらに判定する。このとき、交替時期がリーダーの離脱に該当しない場合には、決定部18は、第1の区切り時間のテーブル対応者のうちリーダーを除くコンパニオンをテーブルから離脱する交替離脱者に決定する。これとともに、決定部18は、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ3であるコンパニオンを交替引継者に決定する。一方、交替時期がリーダーの離脱に該当する場合には、決定部18は、リーダーのコンパニオンを交替離脱者に決定するとともに、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ3であるコンパニオンを交替引継者に決定する。なお、交替離脱者および交替引継者は、応対人数を維持する観点から同数もしくは交替離脱者よりも交替引継者の方が多数になるように決定される。

【0053】

このように、第2の区切り時間でテーブル対応者にタイプ3を抽出するのは、お酒を飲むのが得意なコンパニオンがその長所を活かしてドリンクを飲んだり、あるいは客にボトルを入れさせることによって飲食料金による売上を向上させるためである。

【0054】

そして、交替離脱者および交替引継者を決定した後に、決定部18は、当該交替離脱者および当該交替引継者を後述の第2更新部19に通知することによって接客情報を更新させる。加えて、決定部18は、交替離脱者および交替引継者を含むローテーション画面の表示データを生成した上で表示データをタブレット端末30及びディスプレイ50に送信する。これによって、ローテーション画面をタブレット端末30及びディスプレイ50に表示させる。

【0055】

また、セット開始時刻からの経過時間が第3の区切り時間に該当する場合には、決定部18は、以下に説明するように、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ1であるコンパニオン及びタイプ2であるコンパニオンを含めてテーブル対応者を決定する。

【0056】

10

20

30

40

50

これを具体的に説明すると、決定部 18 は、当該テーブルにおけるコンパニオンの対応人数が複数名であるか否かを判定する。このとき、対応人数が複数名である場合には、決定部 18 は、交替時期がリーダーの復帰に該当するか否かをさらに判定する。

【0057】

このとき、交替時期がリーダーの復帰に該当しない場合には、決定部 18 は、第 2 の区切り時間のテーブル対応者のうちリーダーを除くコンパニオンを交替離脱者に決定する。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち少なくともタイプ 2 のコンパニオンを 1 名含めて交替引継者に決定する。

【0058】

ここで、交替引継者にタイプ 1 のコンパニオンを優先的に含めないのは、第 3 の区切り時間の開始時にタイプ 1 のコンパニオンがテーブルにおらずとも、セットの終了前にはリーダーがテーブルに復帰するからである。

【0059】

残りの交替引継者を決定する場合には、タイプ 1 ~ タイプ 3 のいずれのタイプのコンパニオンを選択することもできる。例えば、延長を促す段階に至ってまでお酒を無遠慮に飲む姿をさらすことによって厚かましい印象を与えるのを抑制する観点から、残りの交替引継者には、タイプ 2、タイプ 1、タイプ 3 の優先順位でコンパニオンを選択することもできる。

【0060】

一方、交替時期がリーダーの復帰に該当する場合には、決定部 18 は、第 2 の区切り時間でリーダーに替わってテーブル対応者となったコンパニオンを交替離脱者に決定する。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち第 1 の区切り時間でリーダーに選定されていたコンパニオンを交替引継者に決定する。これによって、リーダーのコンパニオンがテーブルに復帰することになる。

【0061】

また、対応人数が 1 名である場合にも、決定部 18 は、第 2 の区切り時間でリーダーに替わってテーブル対応者となったコンパニオンを交替離脱者に決定する。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち第 1 の区切り時間でリーダーに選定されていたコンパニオンを交替引継者に決定する。これによって、リーダーのコンパニオンがテーブルに復帰することになる。

【0062】

このように、第 3 の区切り時間でテーブル対応者にタイプ 1 及びタイプ 2 の両者を混在させるのは、売上をターゲットとするコンパニオンのフォーメーションから場を和ませるコンパニオンのフォーメーションに戻すためである。これによって、客に売上偏重の悪印象を与えるのを抑制し、客の満足度を高めることができる。ひいては、タイプ 1 及びタイプ 2 の両者の話術によって延長を誘導し、接客料金による売上の向上を期待できる。

【0063】

そして、交替離脱者および交替引継者を決定した後に、決定部 18 は、当該交替離脱者および当該交替引継者を後述の第 2 更新部 19 に通知することによって接客情報を更新させる。加えて、決定部 18 は、交替離脱者および交替引継者を含むローテーション画面の表示データを生成した上で表示データをタブレット端末 30 及びディスプレイ 50 に送信する。これによって、ローテーション画面をタブレット端末 30 及びディスプレイ 50 に表示させる。

【0064】

第 2 更新部 19 は、接客情報を更新する処理部である。一態様としては、第 2 更新部 19 は、新規入店があったテーブルのテーブル対応者が決定された場合に、テーブル対応者に含まれるコンパニオンごとに、接客情報記憶部 15 に記憶された接客情報を次のようにして更新する。すなわち、第 2 更新部 19 は、コンパニオンの接客状態を「待機」からコンパニオンが付く「テーブル番号」へ更新するとともに、コンパニオンの接客終了時刻をセット開始時刻 + 第 1 の区切り時間またはセット開始時刻 + 第 1 の区切り時間 + 紹介所要

10

20

30

40

50

時間へ更新する。

【 0 0 6 5 】

他の一態様としては、第 2 更新部 1 9 は、交替時期となったテーブルの交替離脱者および交替引継者が決定された場合に、接客情報記憶部 1 5 に記憶された接客情報を次のようにして更新する。すなわち、第 2 更新部 1 9 は、交替離脱者に含まれるコンパニオンごとに、コンパニオンの接客状態に設定された「テーブル番号」を「待機状態」へ変更するとともに、コンパニオンの接客終了時刻を「ブランク」へ更新する。さらに、第 2 更新部 1 9 は、交替引継者に含まれるコンパニオンごとに、コンパニオンの接客状態を「待機」からコンパニオンが付く「テーブル番号」へ更新するとともに、コンパニオンの接客終了時刻を更新する。このとき、接客終了時刻は、「セット開始時刻 + 第 1 の区切り時間 + 第 2 の区切り時間」、「セット開始時刻 + 第 1 の区切り時間 + 第 2 の区切り時間 + 紹介所要時間」または「セット終了時刻」に設定される。

10

【 0 0 6 6 】

更なる一態様としては、第 2 更新部 1 9 は、タブレット端末 3 0 または入力部 1 1 からテーブル T の会計完了が通知された場合に、接客情報のうち接客状態に当該通知に含まれるテーブル番号が設定されているコンパニオンを対象に、次のような更新を実行する。すなわち、第 2 更新部 1 9 は、コンパニオンの接客状態に設定された「テーブル番号」を「待機状態」へ変更するとともに、コンパニオンの接客終了時刻を「ブランク」へ更新する。

【 0 0 6 7 】

20

なお、上記の第 1 更新部 1 6、監視部 1 7、決定部 1 8 及び第 2 更新部 1 9 は、CPU (Central Processing Unit) や MPU (Micro Processing Unit) などに接客者決定プログラムを実行させることによって実現できる。また、上記の各機能部は、ASIC (Application Specific Integrated Circuit) や FPGA (Field Programmable Gate Array) などのハードワイヤードロジックによっても実現できる。

【 0 0 6 8 】

また、上記の属性情報記憶部 1 3、テーブル情報記憶部 1 4 及び接客情報記憶部 1 5 には、一例として、記憶装置や半導体メモリ素子を採用することができる。例えば、記憶装置の一例としては、ハードディスク、光ディスクなどが挙げられる。また、半導体メモリ素子の一例としては、VRAM (Video Random Access Memory)、RAM (Random Access Memory)、ROM (Read Only Memory) やフラッシュメモリ (flash memory) などが挙げられる。

30

【 0 0 6 9 】

[ 接客者決定方法の具体例 ]

次に、図 7 及び図 8 を用いて、本実施例に係る接客者決定方法の具体例について説明する。図 7 は、待機状態にあるコンパニオンの一例を示す図であり、図 8 は、コンパニオンのタイムチャートの一例を示す図である。これら図 7 及び図 8 の例では、1 セットが 1 時間、すなわち 6 0 分であり、かつコンパニオンの対応人数が 3 名である場合を想定する。なお、図 7 には、接客情報に含まれる接客状態が待機状態にあるコンパニオンのうちテーブル対応者に決定されたコンパニオンに下線を付している。また、図 8 には、1 セットでテーブル対応者に選択された各コンパニオン「A」～「H」がテーブルで接客している時間帯を白帯によって図示するとともに、リーダーのコンパニオン固有の接客が実行される時間帯を塗りつぶしの帯によって図示している。

40

【 0 0 7 0 】

図 7 に示すように、新規入店があったテーブルでセットが開始される時点では、第 1 の区切り時間に対応する基準でテーブル対応者が決定される。すなわち、3 名のテーブル対応者のうち少なくともタイプ 1 のコンパニオン及びタイプ 2 のコンパニオンが 1 名ずつ含まれるようにテーブル対応者のメンバーが決定される。この時点では、コンパニオン「A」～「H」がコンパニオン控え室等で待機状態にある。したがって、コンパニオン「A」～「H」のうちタイプ 1 のコンパニオン「A」、タイプ 2 のコンパニオン「B」及びタイ

50

プ2のコンパニオン「C」がテーブル対応者として決定される。これらのコンパニオンのうちタイプ1のコンパニオン「A」は、テーブル対応者のリーダーに選定される。

【0071】

かかるテーブル対応者の決定によって、図8に示すように、第1の区切り時間、すなわちセット開始時刻から20分が経過するまでは、コンパニオン「A」、コンパニオン「B」及びコンパニオン「C」によって接客がなされることになる。ここで、第1の区切り時間は、客が入店したばかりという一側面から客およびコンパニオンが互いに挨拶をする段階である。この段階では、話し上手のコンパニオン「A」が話し、聞き上手のコンパニオン「B」及びコンパニオン「C」が聞くという適材適所の会話を構築することによって店側が客の嗜好を把握でき、さらには、場が和み、客を店に馴染ませることができる。さらに、コンパニオン「A」の役割を発話に集中させることによってリーダーとして活躍可能なコンパニオン「A」が酩酊状態になるのを抑制することもできる。

10

【0072】

続いて、図7に示すように、セット開始時刻からの経過時間が20分になると、第1の区切り時間が終了して第2の区切り時間に入る。この時点で、第1の区切り時間でテーブル対応者に決定された3名のコンパニオンのうちリーダーであるコンパニオン「A」以外のコンパニオン「B」及びコンパニオン「C」が交替離脱者に決定される。かかる交替離脱者の交替要員として、第2の区切り時間に対応する基準で交替引継者が決定される。この時点では、コンパニオン「D」、「E」、「F」、「G」、「H」及び「W」がコンパニオン控え室等で待機状態にある。このため、第2の区切り時間に対応する基準にしたがって酒量が多いタイプ3のコンパニオン「D」及び「E」が交替引継者に決定される。

20

【0073】

このように、客が店に馴染んだ頃合いである第2の区切り時間には、図8に示すように、お酒を飲むのが得意なコンパニオン「D」及び「E」がその長所を活かしてドリンクを飲んだり、あるいは客にボトルを入れさせることによって飲食料金による売上の向上を目指す。さらに、客が知らないコンパニオン「D」及び「E」が新たに登場したとしても、話し上手なコンパニオン「A」が残ってコンパニオン「D」及び「E」を紹介するので、コンパニオン「D」及び「E」が円滑に場へ溶け込むことができる。

【0074】

そして、図7に示すように、セット開始時刻からの経過時間が30分になると、第2の区切りが中盤に差し掛かり、リーダーのコンパニオン「A」が離脱して待機状態にあるコンパニオンの中からタイプ3のコンパニオン「F」がさらに補充される。このため、図8に示すように、コンパニオン「D」及び「F」に加え、タイプ3のコンパニオン「F」がさらに増員されてテーブル対応者全員がお酒の得意なコンパニオンとなるので、更なる売上の向上が期待できる。

30

【0075】

その後、図7に示すように、セット開始時刻からの経過時間が40分になると、第2の区切り時間が終了して第3の区切り時間に入る。この時点で、第2の区切り時間でリーダーのコンパニオン「A」と替わってテーブル対応者となったコンパニオン「F」以外のコンパニオン「D」及びコンパニオン「E」が交替離脱者に決定される。かかる交替離脱者の交替要員として、第3の区切り時間に対応する基準で交替引継者が決定される。この時点では、コンパニオン「G」、「H」、「K」、「M」、「P」及び「W」がコンパニオン控え室等で待機状態にある。このため、第3の区切り時間に対応する基準は、タイプ1及びタイプ2の両方のコンパニオンを配することであるが、この時点では、リーダーのコンパニオンAが後に復帰することを見越し、タイプ2のコンパニオン「H」が交替引継者に決定される。かかるコンパニオン「H」以外にもコンパニオンがあと1名補充される。このとき、待機状態にあるコンパニオンの中には、次に優先順位が高いタイプ1のコンパニオン「G」が交替引継者に決定される。

40

【0076】

そして、図7に示すように、セット開始時刻からの経過時間が50分になると、第3の

50

区切りも中盤に差し掛かり、リーダーの替わりにテーブル対応者となっていたコンパニオン「F」が離脱してリーダーのコンパニオン「A」がテーブルへ復帰する。

【0077】

このため、図8に示すように、聞き上手なコンパニオン「H」を含むコンパニオン達にリーダーのコンパニオン「A」が合流することになる。この結果、売上をターゲットとするコンパニオンのフォーメーションから場を和ませるコンパニオンのフォーメーションに戻る。それゆえ、客に売上偏重の悪印象を過度に与えるのを抑制し、客の満足度の低下を抑制できる。ひいては、話し上手なコンパニオン「A」及び聞き上手なコンパニオン「H」の両者の話術によって延長を誘導し、接客料金による売上の向上を期待できる。

【0078】

10

[処理の流れ]

次に、本実施例に係る接客者決定装置の処理の流れについて説明する。図9及び図10は、実施例1に係る接客者決定処理の手順を示すフローチャートである。この接客者決定処理は、監視部17によって新規入店があったテーブルまたはコンパニオンの交替時期になったテーブルが検知された場合に処理が実行される。

【0079】

図9に示すように、監視部17によって新規入店があったテーブルが検知された場合(ステップS101 Yes)またはコンパニオンの交替時期となったテーブルが検知された場合(ステップS102 Yes)に、次のような処理を実行する。例えば、決定部18は、テーブル情報のうち新規入店があったテーブルまたはコンパニオンの交替時期となった

20

テーブルのテーブル番号に対応するセット開始時刻を取得する(ステップS103)。

【0080】

続いて、決定部18は、ステップS103で取得されたセット開始時刻からの経過時間が第1の区切り時間、第2の区切り時間および第3の区切り時間のいずれに該当するのかを特定する(ステップS104)。

【0081】

そして、決定部18は、接客情報記憶部15に記憶された接客情報に含まれるコンパニオンのうち当該テーブルにコンパニオンを付ける時間に待機状態となるコンパニオンを抽出する(ステップS105)。

【0082】

30

このとき、ステップS104で特定された区切り時間が第1の区切り時間である場合(ステップS106 Yes)には、決定部18は、次のような処理を実行する。すなわち、決定部18は、新規入店があったテーブルのテーブル番号に対応する人数から、当該テーブルに付けるコンパニオンの対応人数を特定する(ステップS107)。

【0083】

その上で、ステップS107で特定された対応人数が複数名である場合(ステップS108 Yes)には、決定部18は、次のような処理を実行する。すなわち、決定部18は、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ1であるコンパニオン及びタイプ2であるコンパニオンを含めてテーブル対応者を決定する(ステップS109)。

【0084】

40

一方、ステップS107で特定された対応人数が1名である場合(ステップS108 No)には、決定部18は、タイプ1であるコンパニオン1名をテーブル対応者に決定する(ステップS110)。

【0085】

その後、決定部18は、ステップS109またはステップS110で決定されたテーブル対応者のうちタイプ1のコンパニオンをテーブルのリーダーに選定する。その上で、第1更新部16は、テーブル情報のうち当該テーブルのテーブル番号に対応するレコードにリーダーのコンパニオンを登録する(ステップS111)。

【0086】

続いて、第2更新部19は、ステップS109またはステップS110で決定されたテ

50

ーブル対応者に含まれるコンパニオンごとに、接客情報記憶部 15 に記憶された接客情報を次のようにして更新する。すなわち、第 2 更新部 19 は、コンパニオンの接客状態を「待機」からコンパニオンが付く「テーブル番号」へ更新するとともに、コンパニオンの接客終了時刻をセット開始時刻 + 第 1 の区切り時間またはセット開始時刻 + 第 1 の区切り時間 + 紹介所要時間へ更新し（ステップ S 112）、処理を終了する。

【0087】

また、ステップ S 104 で特定された区切り時間が第 2 の区切り時間である場合（ステップ S 106 No かつステップ S 113 Yes）には、決定部 18 は、交替時期がリーダーの離脱に該当するか否かをさらに判定する（ステップ S 114）。

【0088】

このとき、交替時期がリーダーの離脱に該当しない場合（ステップ S 114 No）には、決定部 18 は、第 1 の区切り時間のテーブル対応者のうちリーダーを除くコンパニオンをテーブルから離脱する交替離脱者に決定する（ステップ S 115）。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ 3 であるコンパニオンを交替引継者に決定する（ステップ S 116）。

【0089】

一方、交替時期がリーダーの離脱に該当する場合（ステップ S 114 Yes）には、決定部 18 は、リーダーのコンパニオンを交替離脱者に決定する（ステップ S 117）。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうちタイプがタイプ 3 であるコンパニオンを交替引継者に決定する（ステップ S 116）。

【0090】

また、ステップ S 104 で特定された区切り時間が第 3 の区切り時間である場合（ステップ S 106 No かつステップ S 113 No）には、決定部 18 は、当該テーブルにおけるコンパニオンの対応人数が複数名であるかを判定する（ステップ S 118）。

【0091】

このとき、対応人数が複数名である場合（ステップ S 118 Yes）には、決定部 18 は、交替時期がリーダーの復帰に該当するか否かをさらに判定する（ステップ S 119）。そして、交替時期がリーダーの復帰に該当しない場合（ステップ S 119 No）には、決定部 18 は、第 2 の区切り時間のテーブル対応者のうちリーダーを除くコンパニオンを交替離脱者に決定する（ステップ S 120）。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち少なくともタイプ 2 のコンパニオンを 1 名含めて交替引継者に決定する（ステップ S 121）。

【0092】

一方、交替時期がリーダーの復帰に該当する場合（ステップ S 119 Yes）には、決定部 18 は、第 2 の区切り時間でリーダーに替わってテーブル対応者となったコンパニオンを交替離脱者に決定する（ステップ S 122）。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち第 1 の区切り時間でリーダーに選定されていたコンパニオンを交替引継者に決定する（ステップ S 123）。

【0093】

また、対応人数が 1 名である場合（ステップ S 118 No）にも、決定部 18 は、第 2 の区切り時間でリーダーに替わってテーブル対応者となったコンパニオンを交替離脱者に決定する（ステップ S 122）。これとともに、決定部 18 は、待機状態のコンパニオンのうち第 1 の区切り時間でリーダーに選定されていたコンパニオンを交替引継者に決定する（ステップ S 123）。

【0094】

そして、ステップ S 115 及びステップ S 116 の組、ステップ S 117 及びステップ S 116 の組、ステップ S 120 及びステップ S 121 の組、ステップ S 122 及びステップ S 123 の組のうちいずれかの組で交替離脱者及び交替引継者が決定された場合に、次のような処理が実行される。すなわち、第 2 更新部 19 は、接客情報記憶部 15 に記憶された接客情報を次のようにして更新する（ステップ S 112）。すなわち、第 2 更新部

10

20

30

40

50



19は、交替離脱者に含まれるコンパニオンごとに、コンパニオンの接客状態に設定された「テーブル番号」を「待機状態」へ変更するとともに、コンパニオンの接客終了時刻を「ブランク」へ更新する。さらに、第2更新部19は、交替引継者に含まれるコンパニオンごとに、コンパニオンの接客状態を「待機」からコンパニオンが付く「テーブル番号」へ更新するとともに、コンパニオンの接客終了時刻を更新する。このとき、接客終了時刻は、「セット開始時刻+第1の区切り時間+第2の区切り時間」、「セット開始時刻+第1の区切り時間+第2の区切り時間+紹介所要時間」または「セット終了時刻」に設定される。

#### 【0095】

このように交替離脱者及び交替引継者にしたがって接待情報が更新された後に、接客者決定処理は終了される。

#### 【0096】

##### [実施例1の効果]

上述してきたように、本実施例に係る接客者決定装置10は、接客サービスの1セットを3つ以上に分けた区切り時間のうち最初と最後の区切り時間は話し上手な対応者及び聞き上手な対応者を配し、それ以外の区切り時間は酒が得意な対応者を配する。このため、最初と最後以外の区切り時間には、酒が得意な対応者の飲食によって売上の向上を期待できる。さらに、会話という希少なスキルに比べて散見される、酒量が多いという体質を持つ対応者を最初と最後以外の区切り時間に配することができるので、対応者のローテーションにも無理が生じにくい。加えて、最後の区切り時間には、会話が得意な対応者の延長の誘導によって売上の向上も期待できる。したがって、本実施例に係る接客者決定装置10によれば、店の運営に配慮した接客者の自動選択が可能となる。

#### 【実施例2】

#### 【0097】

さて、これまで開示の装置に関する実施例について説明したが、本発明は上述した実施例以外にも、種々の異なる形態にて実施されてよいものである。そこで、以下では、本発明に含まれる他の実施例を説明する。

#### 【0098】

##### [セットの区切り数]

上記の実施例1では、1セットが3つに区切られる場合を例示したが、セットの区切り数は3つに限定されない。例えば、接客者決定装置10は、1セットが4つ以上に区切られる場合にも、上記の接客者決定処理を同様に適用できる。すなわち、最初と最後の区切り時間には、タイプ1のコンパニオン及びタイプ2のコンパニオンを含めてテーブル対応者を決定し、最初と最後以外の区切り時間には、タイプ3のコンパニオンをテーブル対応者に決定することとすればよい。

#### 【0099】

##### [対応者決定の応用例]

上記の実施例1では、コンパニオンが分類されたタイプ1～タイプ3を基準にテーブル対応者を決定する場合を例示したが、その他の情報をさらに用いて、テーブル対応者を決定することとしてもよい。例えば、接客者決定装置10は、上記のタイプを最優先の基準としながらも、タイプの条件を満たすコンパニオンが複数存在する場合には、過去にテーブルへ付けたコンパニオンとは異なるコンパニオンをテーブル対応者に決定したり、過去にテーブルへ付けたコンパニオンのドレスと異なる色のドレスを身に着けたコンパニオンをテーブル対応者に決定したり、あるいは過去にテーブルへ付けたコンパニオンの髪型と異なる色の髪型のコンパニオンをテーブル対応者に決定したりすることができる。

#### 【0100】

##### [他の適用例]

上記の実施例1では、女性スタッフのコンパニオンを対応者として接客させる場合について例示したが、例えば、ホストクラブのように、男性スタッフを対応者として接客させる場合にも、上記の接客者決定処理を同様に適用できる。

## 【 0 1 0 1 】

## [ 分散および統合 ]

また、図示した各装置の各構成要素は、必ずしも物理的に図示の如く構成されていることを要しない。すなわち、各装置の分散・統合の具体的形態は図示のものに限られず、その全部または一部を、各種の負荷や使用状況などに応じて、任意の単位で機能的または物理的に分散・統合して構成することができる。例えば、第1更新部16、監視部17、決定部18または第2更新部19を接客者決定装置10の外部装置としてネットワーク経由で接続するようにしてもよい。また、第1更新部16、監視部17、決定部18または第2更新部19を別の装置がそれぞれ有し、ネットワーク接続されて協働することで、上記の接客者決定装置10の機能を実現するようにしてもよい。

10

## 【 0 1 0 2 】

## [ 接客者決定プログラム ]

また、上記の実施例で説明した各種の処理は、予め用意されたプログラムをパーソナルコンピュータやワークステーションなどのコンピュータで実行することによって実現することができる。そこで、以下では、図11を用いて、上記の実施例と同様の機能を有する接客者決定プログラムを実行するコンピュータの一例について説明する。

## 【 0 1 0 3 】

図11は、実施例1及び実施例2に係る接客者決定プログラムを実行するコンピュータの一例について説明するための図である。図11に示すように、コンピュータ100は、操作部110aと、スピーカ110bと、カメラ110cと、ディスプレイ120と、通信部130とを有する。さらに、このコンピュータ100は、CPU150と、ROM160と、HDD170と、RAM180とを有する。これら110～180の各部はバス140を介して接続される。

20

## 【 0 1 0 4 】

HDD170には、図11に示すように、上記の実施例1で示した第1更新部16、監視部17、決定部18及び第2更新部19と同様の機能を発揮する接客者決定プログラム170aが予め記憶される。この接客者決定プログラム170aについては、図2に示した各々の第1更新部16、監視部17、決定部18及び第2更新部19の各構成要素と同様、適宜統合又は分離しても良い。すなわち、HDD170に格納される各データは、常に全てのデータがHDD170に格納される必要はなく、処理に必要なデータのみがHDD170に格納されれば良い。

30

## 【 0 1 0 5 】

そして、CPU150が、接客者決定プログラム170aをHDD170から読み出してRAM180に展開する。これによって、図11に示すように、接客者決定プログラム170aは、接客者決定プロセス180aとして機能する。この接客者決定プロセス180aは、HDD170から読み出した各種データを適宜RAM180上の自身に割り当てられた領域に展開し、この展開した各種データに基づいて各種処理を実行する。なお、接客者決定プロセス180aは、図2に示した第1更新部16、監視部17、決定部18及び第2更新部19にて実行される処理、例えば図9～図10に示す処理を含む。また、CPU150上で仮想的に実現される各処理部は、常に全ての処理部がCPU150上で動作する必要はなく、処理に必要な処理部のみが仮想的に実現されれば良い。

40

## 【 0 1 0 6 】

なお、上記の接客者決定プログラム170aについては、必ずしも最初からHDD170やROM160に記憶させておく必要はない。例えば、コンピュータ100に挿入されるフレキシブルディスク、いわゆるFD、CD-ROM、DVDディスク、光磁気ディスク、ICカードなどの「可搬用の物理媒体」に各プログラムを記憶させる。そして、コンピュータ100がこれらの可搬用の物理媒体から各プログラムを取得して実行するようにしてもよい。また、公衆回線、インターネット、LAN、WANなどを介してコンピュータ100に接続される他のコンピュータまたはサーバ装置などに各プログラムを記憶させておき、コンピュータ100がこれらから各プログラムを取得して実行するようにしても

50

よい。

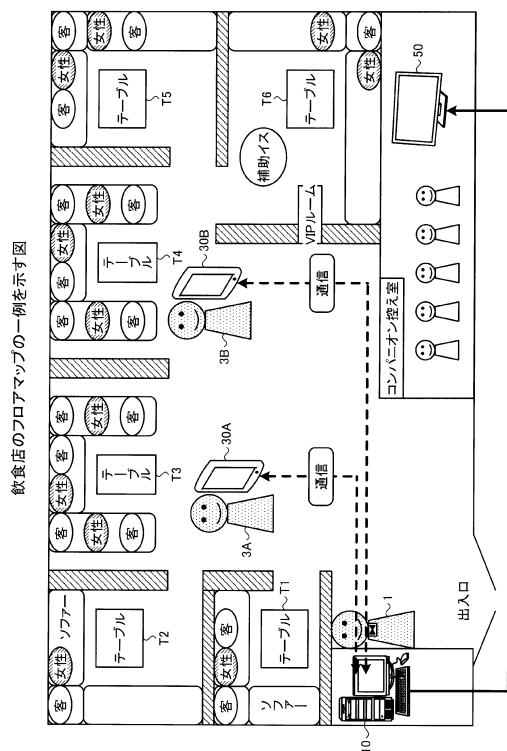
【符号の説明】

【0107】

- 1 マネージャ
- 3 A , 3 B チーフ
- 10 接客者決定装置
- 11 入力部
- 12 通信 I / F 部
- 13 属性情報記憶部
- 14 テーブル情報記憶部
- 15 接客情報記憶部
- 16 第1更新部
- 17 監視部
- 18 決定部
- 19 第2更新部
- 30 A , 30 B タブレット端末
- 50 ディスプレイ

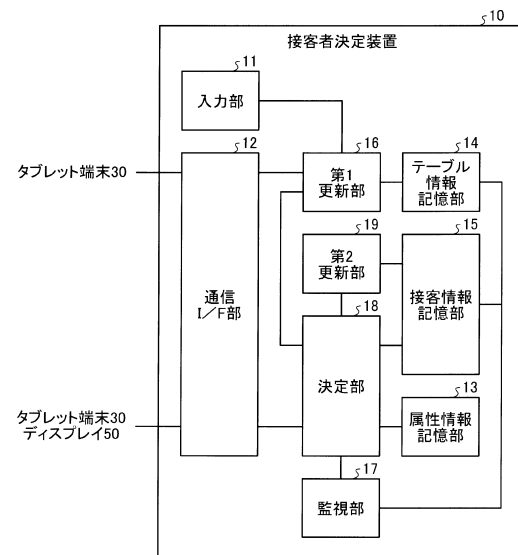
10

【図1】



【図2】

実施例1に係る接客者決定装置の機能的構成を示すブロック図



【 図 3 】

属性情報の一例を示す図

コンパニオン	タイプ
A	1
B	2
C	2
D	3
E	3
F	3
G	1
H	2
⋮	⋮

【 図 4 】

テーブル情報の一例を示す図

514			
テーブル番号	セット開始時刻	人数	リーダー
T1	18:30	2	K
T2	18:45	1	M
T3	19:00	5	A
T4	17:30	5	P
T5	18:15	3	W
T6	16:45	1	U
⋮	⋮	⋮	⋮

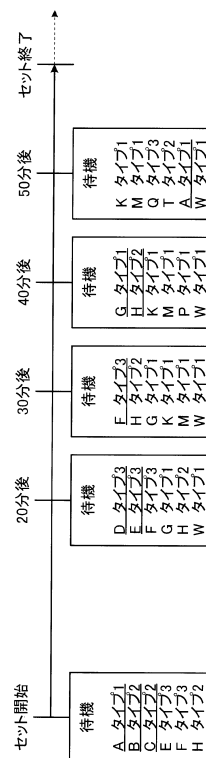
【 図 5 】

接客情報の一例を示す図

5.15		
コンパニオン	接客状態	接客終了時刻
A	待機	—
B	待機	—
C	待機	—
D	T1	19:10
E	待機	—
F	待機	—
G	T6	19:20
H	待機	—
⋮	⋮	⋮

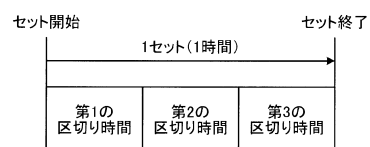
【圖 7】

待機状態にあるコンパニオンの一例を示す図



【 図 6 】

区切り時間の一例を示す図





---

フロントページの続き

(56)参考文献 特開2002-222295(JP,A)  
特開2002-157381(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)  
G06Q 10/00-99/00