

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2017-194765

(P2017-194765A)

(43) 公開日 平成29年10月26日(2017.10.26)

(51) Int.Cl.
G06Q 10/02 (2012.01)F I
G06Q 10/02テーマコード (参考)
5 L049

審査請求 未請求 請求項の数 8 O L (全 31 頁)

(21) 出願番号 特願2016-83315 (P2016-83315)
(22) 出願日 平成28年4月19日 (2016.4.19)(71) 出願人 000237639
富士通フロンテック株式会社
東京都稲城市矢野口1776番地
(74) 代理人 100092152
弁理士 服部 毅巖
(72) 発明者 山藤 健児
東京都稲城市矢野口1776番地 富士通
フロンテック株式会社内
Fターム(参考) 5L049 AA03

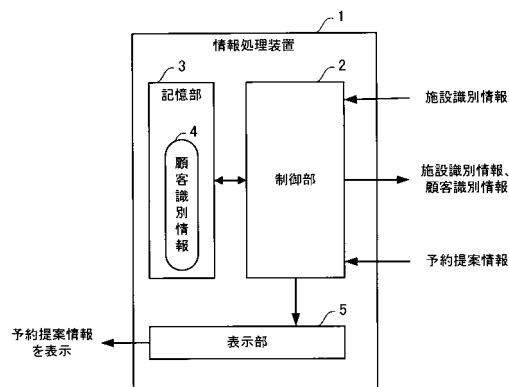
(54) 【発明の名称】 予約案内方法、情報処理装置、予約案内システム

(57) 【要約】

【課題】顧客に応じた予約案内が可能となる予約案内方法、情報処理装置、予約案内システムを提供できる。

【解決手段】情報処理装置1における予約案内方法であって、情報処理装置1は記憶部3と表示部5と制御部2とを備える。記憶部3は、顧客を識別する情報である顧客識別情報4を記憶する。制御部2は、施設を識別する情報である施設識別情報を通信装置から受信し、記憶部3に記憶された顧客識別情報4を読み出し、施設識別情報と顧客識別情報4をサーバに送信し、予約提案情報をサーバから受信し、予約提案情報を表示部5に表示させる。

【選択図】図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

記憶部と表示部と制御部とを備える情報処理装置における予約案内方法であって、
前記記憶部は、
顧客を識別する情報である顧客識別情報を記憶し、
前記制御部は、
施設を識別する情報である施設識別情報を通信装置から受信し、
前記記憶部に記憶された前記顧客識別情報を読み出し、
前記施設識別情報と前記顧客識別情報をサーバに送信し、
予約提案情報を前記サーバから受信し、
前記予約提案情報を前記表示部に表示させる、
情報処理装置における予約案内方法。

10

【請求項 2】

前記予約提案情報は、
前記施設の名称と、前記施設を利用するための予約可能な時間と、前記施設を利用する
までの待ち時間と、前記待ち時間の間に予約可能な他の施設の情報とを含む、
請求項 1 記載の情報処理装置における予約案内方法。

【請求項 3】

前記待ち時間の間に予約可能な他の施設は、
前記顧客の情報を登録した顧客登録情報に基づいて前記サーバによって選定される施設
である、
請求項 1 および請求項 2 記載の情報処理装置における予約案内方法。

20

【請求項 4】

前記待ち時間の間に予約可能な他の施設は、
前記顧客登録情報に含まれる前記顧客のバリアフリー支援の種別および要否の情報に基
づいて前記サーバによって選定される施設である、
請求項 3 記載の情報処理装置における予約案内方法。

【請求項 5】

前記待ち時間の間に予約可能な他の施設は、
前記顧客登録情報に含まれる前記顧客の年齢の情報に基づいて前記サーバによって選定
される施設である、
請求項 3 記載の情報処理装置における予約案内方法。

30

【請求項 6】

前記待ち時間の間に予約可能な他の施設は、
現在の月日、現在の時間および現在の天候情報のいずれかに基づいて前記サーバによっ
て選定される施設である、
請求項 1 および請求項 2 記載の情報処理装置における予約案内方法。

【請求項 7】

顧客を識別する情報である顧客識別情報を記憶する記憶部と、
施設を識別する情報である施設識別情報を通信装置から受信し、
前記記憶部に記憶された前記顧客識別情報を読み出し、
前記施設識別情報と前記顧客識別情報をサーバに送信し、
予約提案情報を前記サーバから受信し、
前記予約提案情報を表示部に表示させる制御部と、
を含む情報処理装置。

40

【請求項 8】

情報処理装置と通信装置とサーバとを含む予約案内システムにおいて、
前記情報処理装置は、
顧客を識別する情報である顧客識別情報を記憶した記憶部と、
施設を識別する情報である施設識別情報を前記通信装置から受信し、

50

前記記憶部に記憶された前記顧客識別情報を読み出し、
前記施設識別情報と前記顧客識別情報を前記サーバに送信し、
予約提案情報を前記サーバから受信し、
前記予約提案情報を表示部に表示させる制御部とを備える、
予約案内システム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、予約案内方法、情報処理装置、予約案内システムに関する。

【背景技術】

10

【0002】

遊園地やテーマパーク等において、顧客は、チケット売り場で入場するためのチケットを購入し、入場後に利用を希望する施設に行き、施設が混雑している場合には利用を待つ顧客の列の最後尾に並ぶことになる。

【0003】

このような場合、顧客は、列に並んで施設を利用する順番を待つため、施設の利用ができず、施設の利用を待つ顧客の列に拘束されることとなる。

従来技術として、映画館や遊園地などにおけるチケット購入や予約に用いる予約システムが知られている。予約システムにおいて、ユーザにリアルタイムでユーザの近くの店舗のサービスおよび予約状況や、そのサービスの開始・終了時刻およびそのサービスに要する時間を通知し、又はユーザの都合の良い時間帯にそのサービスの代替イベントを提案する技術が知られている。

20

【先行技術文献】

【特許文献】

【0004】

【特許文献1】特開2002-163518号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0005】

従来技術では、ユーザがリアルタイムで通信可能範囲の近くの店舗のサービスを知ることや、代替のイベントをユーザが選択できること等に留まっていた。

30

一側面では、本発明は、顧客に応じた予約案内が可能となる予約案内方法、情報処理装置、予約案内システ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】

【0006】

上記目的を達成するために、以下に示すような予約案内方法を提供する。情報処理装置における予約案内方法であって、情報処理装置は記憶部と表示部と制御部とを備える。記憶部は、顧客を識別する情報である顧客識別情報を記憶する。制御部は、施設を識別する情報である施設識別情報を通信装置から受信し、記憶部に記憶された顧客識別情報を読み出し、施設識別情報と顧客識別情報をサーバに送信し、予約提案情報をサーバから受信し、予約提案情報を表示部に表示させる。

40

【発明の効果】

【0007】

一態様によれば、顧客に応じた予約案内が可能となる予約案内方法、情報処理装置、予約案内システムを提供できる。

【図面の簡単な説明】

【0008】

【図1】第1の実施形態の情報処理装置の一例を示す図である。

【図2】第2の実施形態の予約案内システムの一例を示す図である。

【図3】第2の実施形態のサーバのハードウェア構成の一例を示す図である。

50

- 【図 4】第 2 の実施形態の顧客登録画面の一例を示す図である。
- 【図 5】第 2 の実施形態のチケット申込画面の一例を示す図である。
- 【図 6】第 2 の実施形態のチケット申込完了画面の一例を示す図である。
- 【図 7】第 2 の実施形態の事前登録処理のシーケンスを示す図である。
- 【図 8】第 2 の実施形態の顧客登録情報の一例を示す図である。
- 【図 9】第 2 の実施形態のチケット登録情報の一例を示す図である。
- 【図 10】第 2 の実施形態の入場処理のシーケンスの一例を示す図である。
- 【図 11】第 2 の実施形態の予約処理のシーケンスの一例を示す図である。
- 【図 12】第 2 の実施形態の予約確認中画面の一例を示す図である。
- 【図 13】第 2 の実施形態の予約画面の一例を示す図である。 10
- 【図 14】第 2 の実施形態の移動案内画面の一例を示す図である。
- 【図 15】第 2 の実施形態の施設情報の一例を示す図である。
- 【図 16】第 2 の実施形態の予約利用情報の一例を示す図である。
- 【図 17】第 2 の実施形態の予約提案情報生成処理のフローチャートを示す図である（その 1）。
- 【図 18】第 2 の実施形態の予約提案情報生成処理のフローチャートを示す図である（その 2）。
- 【図 19】第 2 の実施形態の利用処理のシーケンスの一例を示す図である。
- 【発明を実施するための形態】
- 【0009】 20
- 以下、図面を参照して実施の形態を詳細に説明する。
- 〔第 1 の実施形態〕
- まず、第 1 の実施形態の情報処理装置について図 1 を用いて説明する。図 1 は、第 1 の実施形態の情報処理装置の一例を示す図である。
- 【0010】
- 情報処理装置 1 は、制御部 2 と、記憶部 3 と、表示部 5 とを備える。情報処理装置 1 は、情報処理を行う装置であり、たとえば、スマートフォンや、タブレット型パソコンや、携帯端末等である。尚、情報処理装置 1 はネットワークを介して通信装置やサーバとデータの送受信が可能であるが、通信装置やサーバの図示は省略する。また、ネットワークの形態は、有線無線を問わない。 30
- 【0011】
- 制御部 2 は、施設を識別する情報である施設識別情報を受信し、記憶部 3 に記憶された顧客識別情報 4 を読み出し、施設識別情報と顧客識別情報 4 を送信し、予約提案情報を受信し、予約提案情報を表示部 5 に表示させる。
- 【0012】
- また、制御部 2 は、施設識別情報を通信装置から受信し、施設識別情報と顧客識別情報をサーバに送信し、予約提案情報をサーバから受信する。予約提案情報は、施設の名称又は施設識別情報と、施設を利用するための予約可能な時間と、施設を利用するまでの待ち時間と、待ち時間の間に予約可能な他の施設の情報とを含む情報である。待ち時間の間に予約可能な他の施設は、顧客の情報を登録した顧客登録情報に基づいてサーバによって選 40 定される。
- 【0013】
- 記憶部 3 は、顧客を識別する情報である顧客識別情報 4 を記憶可能であり、たとえば、HDD や各種メモリ等の記憶装置である。
- 顧客識別情報 4 は、情報処理装置 1 を所持する顧客を識別する情報であり、顧客を識別する番号や顧客の氏名等である。
- 【0014】
- 表示部 5 は、情報処理装置 1 が情報を表示する部分であり、たとえば、液晶パネル等である。
- ここで、情報処理装置 1 によって、予約提案情報を表示する場合について説明する。 50

【 0 0 1 5 】

顧客は、情報処理装置 1 を所持してテーマパークに入場し、テーマパーク内の施設を利用するためにテーマパーク内を移動するものとする。情報処理装置 1 は、記憶部 3 に顧客識別情報 4 を記憶しているものとする。また、テーマパーク内の施設には通信装置が設置されており、通信装置は施設を識別する情報である施設識別情報を所定の範囲内（例えば、通信装置から半径が数メートルの範囲内）に送信可能であるものとする。情報処理装置 1、通信装置およびサーバは、相互にデータ通信が可能であるものとする。サーバは、予め登録された顧客登録情報や施設に関する情報をサーバがアクセス可能な記憶部から取得できるものとする。

【 0 0 1 6 】

10

顧客が施設に近づいた際、情報処理装置 1 は、通信装置から施設識別情報を受信する。施設識別情報を受信したことに応じて、情報処理装置 1 は、顧客識別情報 4 を記憶部 3 から読み出し、施設識別情報と顧客識別情報とをサーバに送信する。情報処理装置 4 は、サーバから予約提案情報を受信する。以下、情報処理装置 1 が通信装置から受信した施設識別情報で識別される施設を第 1 施設と記載する。

【 0 0 1 7 】

予約提案情報は、施設識別情報と顧客識別情報とを受信したサーバが生成した情報である。予約提案情報は、顧客登録情報や第 1 施設に関する情報等に基づきサーバが生成した施設の予約の提案をする情報である。予約提案情報は、顧客の年齢やバリアフリー支援の要否や顧客が入場した年月日等の顧客登録情報に応じてサーバで生成される情報である。また、予約提案情報には、第 1 施設の利用するまでに待ち時間が生じる場合、待ち時間の間に利用できる他の施設（第 2 施設）の予約を提案する情報を含めることが可能である。

20

【 0 0 1 8 】

情報処理装置 1 は、予約提案情報をサーバから受信し、表示部 5 に表示する。言い換えると、情報処理装置 1 は、通信装置から施設識別情報を受信したことに応じて、施設識別情報に対応する第 1 施設の予約を提案する情報を受信し、表示することができる。情報処理装置 1 は、顧客からの操作を必要とせずに、情報処理装置 1 を所持する顧客から所定の範囲内に所在する第 1 施設の予約に関する情報と待ち時間の間に利用できる第 2 施設の予約に関する情報とを自動的に表示することが可能となる。

【 0 0 1 9 】

30

情報処理装置 1 は、予約提案情報を受信して表示することにより、顧客に応じた予約画面を表示部 4 に表示させることが可能となる。これにより、情報処理装置 1 は、顧客に応じた予約案内が可能となる予約案内方法や予約案内システムを提供できる。

【 0 0 2 0 】

〔 第 2 の実施形態 〕

次に、第 2 の実施形態として、情報処理装置 1 を顧客端末に適用した予約案内システムについて図 2 を用いて説明する。図 2 は、第 2 の実施形態の予約案内システムの一例を示す図である。

【 0 0 2 1 】

40

予約案内システム 400 は、図 2 に示すように、テーマパーク 100 内の通信装置および施設やテーマパーク 100 外の通信装置および施設を含む。

テーマパーク 100 は、入場ゲート 121 と退場ゲート 126 と複数の施設および通信装置が備えられる。テーマパーク 100 内の施設および通信装置は、ネットワーク 200 を介してサーバ 300 と接続されている。尚、ネットワークは、無線ネットワークであっても良いし、有線のネットワークであっても良い。

【 0 0 2 2 】

テーマパーク 100 内の施設とは、顧客が利用するために予約が可能な施設であり、たとえば、メリーゴーランド 131 や、アイスクリームショップ 141 や、観覧車 151 や、レストラン 161 や、ジェットコースター 171 等である。以下の説明では、特にテーマパーク 100 内の施設を特定して説明する場合を除き、施設と記載する。

50

【 0 0 2 3 】

通信装置 1 2 0 , 1 2 5 , 1 3 0 , 1 4 0 , 1 5 0 , 1 6 0 , 1 7 0 は、入場ゲート 1 2 1 と退場ゲート 1 2 6 と施設に備えられる。以下の説明では、特に通信装置を特定して説明する場合を除き、通信装置と記載する。通信装置は、顧客が保持する顧客端末 5 0 やチケット 5 5 から情報を取得する機能と、顧客端末 5 0 に情報を送信する機能と、サーバ 3 0 0 とのデータ通信が可能な機能とを備えている。通信装置は、たとえば、チケット 5 5 に付された R F I D タグに記録された情報を読み取る R F I D - R W (Radio Frequency Identification - Reader Writer) や、顧客端末 5 0 に対して情報を送信するビーコンや、通信機能を備えた電子機器であってもよいし、これら全てを備えたものであってもよい。通信装置は、所定の範囲内 (例えば、通信装置から半径が数メートルの範囲内) にのみ存在する顧客端末 5 0 に対して情報を送信することが可能であるものとする。また、通信装置は、所定の時間毎 (例えば、1 0 秒毎) に、通信装置が設置された施設を識別する情報を送信するものとする。

10

【 0 0 2 4 】

チケット売り場 1 1 1 は、テーマパーク 1 0 0 に入場するためのチケット 5 5 を顧客に渡す場所である。

情報処理装置 1 1 0 は、チケット売り場 1 1 1 に備えられたコンピュータであり、チケット 5 5 に付された R F I D タグに記憶された情報をサーバ 3 0 0 に送信できる。

【 0 0 2 5 】

サーバ 3 0 0 は、顧客端末 5 0 や情報処理装置 1 1 0 や通信装置とデータ通信が可能なコンピュータである。サーバ 3 0 0 は、テーマパーク 1 0 0 に入場する予定の顧客の情報や、チケット 5 5 に付された R F I D タグに記録された情報や、施設の情報等を管理する。また、サーバ 3 0 0 は、W e b (World Wide Web) サーバとしての機能を有しており、テーマパーク 1 0 0 に関する情報を開示した W e b サイトを提供する。サーバ 3 0 0 は、テーマパーク 1 0 0 に入場するために必要な情報の入力等について W e b ページで公開し、顧客端末 5 0 から各種情報の入力を受け付けることができる。

20

【 0 0 2 6 】

サーバ 3 0 0 は、テーマパーク 1 0 0 の外に設置されてもよいし、テーマパーク 1 0 0 の中に設置されてもよい。サーバ 3 0 0 は、データベース 3 5 0 とデータ通信が可能であり、データベース 3 5 0 から取得した情報を顧客端末 5 0 に送信できる。

30

【 0 0 2 7 】

データベース 3 5 0 は、顧客の情報や、チケット 5 5 の情報や、施設の情報等を記憶する記憶装置である。また、データベース 3 5 0 は、サーバ 3 0 0 が W e b ページを表示するために必要な H T M L (Hyper Text Markup Language) 等の言語で記述されたデータ等も記憶する。

【 0 0 2 8 】

顧客端末 5 0 は、顧客が用いる携帯型の端末であり、たとえば、スマートフォンや、携帯電話や、携帯端末や、タブレット P C 等の通信機能を備えた電子機器である。顧客端末 5 0 は、顧客の情報や、チケットの申し込みの情報や、テーマパーク 1 0 0 内の施設を予約する情報をサーバ 3 0 0 との間で送受信可能であり、各種情報を表示可能である。また、顧客端末 5 0 は、通信装置が発信する情報を受信可能である。

40

【 0 0 2 9 】

チケット 5 5 は、テーマパーク 1 0 0 に入場するための入場券であり、R F I D タグが付されている。購入されたチケット 5 5 に付された R F I D タグには、チケット識別情報が記録されている。チケット識別情報は、チケットを識別する情報である。チケット識別情報は、情報処理装置 1 1 0 において、顧客の識別情報と対応づけられ、サーバ 3 0 0 に送信され、サーバ 3 0 0 で記録される情報である。チケット識別情報は、入場ゲート 1 2 1 に設置された通信装置 1 2 0 で読み取られ、サーバ 3 0 0 に送信される。サーバ 3 0 0 は、チケット識別情報を予め記録された情報と照合し、正当な入場券と判定された場合に顧客の入場が記録される。なお、チケット 5 5 の R F I D タグに何も情報が記録されてい

50

ない場合やチケット識別情報がサーバ300に登録されていない場合は、チケット55の発券の不備又はチケット55の偽造である蓋然性が高いため、係員はチケット55の再発券を顧客に依頼する。

【0030】

ここで、顧客が、テーマパーク100に入場する場合について説明する。

顧客は、予め顧客端末50を用いて、テーマパーク100に顧客として入場するために登録する顧客情報をサーバ300に送信済みであるものとする。また、顧客端末50は、顧客を識別する情報であるユーザIDとチケット引換番号をサーバ300から取得済みであるものとする。チケット引換番号は、チケット55を取得するために引換にする番号である。

10

【0031】

顧客は、チケット売り場111で、チケット引換番号を伝え、チケット55を取得する。チケット55に付されたRFIDタグには、チケット識別情報が記録されているものとする。

【0032】

顧客は、顧客端末50とチケット55を保持し、入場ゲート121からテーマパーク100内へ入場する。通信装置120は、顧客のチケット55のRFIDタグからチケット識別情報を読み取り、サーバ300にチケット識別情報を送信する。サーバ300は、チケット識別情報を受信し、チケット55を保持した顧客が入場したことを記録する。

【0033】

20

顧客が、入場ゲート121からテーマパーク100に入場し、ジェットコースター171の付近に到着したものとする。通信装置170は、顧客が保持するチケット55のRFIDタグからチケット識別情報を読み取りサーバ300に送信する。顧客端末50は、通信装置170から施設識別情報を受信する。施設識別情報は、施設を識別する情報であり、施設の名称や施設を識別する番号等を含む。顧客端末50は、施設識別情報とユーザIDとをサーバ300に送信し、予約の問合せを実行する。サーバ300は、受信した施設識別情報と予め記録された顧客情報に基づき、予約提案情報を生成し、顧客端末50に送信する。予約提案情報は、顧客に対し施設の予約を提案するための情報であり、施設名や施設の利用時間や施設の待ち時間等を含む情報である。

【0034】

30

顧客端末50は、予約提案情報に基づく予約画面に表示し、顧客に対し施設の予約を促す。顧客は、顧客端末50に表示された予約画面から施設の予約をする。

次に、第2の実施形態のサーバのハードウェア構成について図3を用いて説明する。図3は、第2の実施形態のサーバのハードウェア構成の一例を示す図である。

【0035】

サーバ300は、制御部310を含む。制御部310は、プロセッサ311、RAM312、HDD313、入出力信号インタフェース314、記憶媒体インタフェース315、通信インタフェース316を含む。サーバ300は、プロセッサ311によって装置全体が制御されている。プロセッサ311には、バス317を介してRAM312と複数の周辺機器が接続されている。プロセッサ311は、マルチプロセッサであってもよい。プロセッサ311は、たとえば、CPU(Central Processing Unit)、MPU(Micro Processing Unit)、DSP(Digital Signal Processor)、ASIC(Application Specific Integrated Circuit)、又はPLD(Programmable Logic Device)である。また、プロセッサ311は、CPU、MPU、DSP、ASIC、PLDのうちの2以上の要素の組み合わせであってもよい。

40

【0036】

RAM(Random Access Memory)312は、サーバ300の主記憶装置として使用される。RAM312には、プロセッサ311に実行させるOSのプログラムやアプリケーションプログラムの少なくとも一部が一時的に格納される。また、RAM312には、プロセッサ311による処理に必要な各種データが格納される。

50

【 0 0 3 7 】

バス 3 1 7 に接続されている周辺機器としては、H D D (Hard Disk Drive) 3 1 3、入出力信号インタフェース 3 1 4、記憶媒体インタフェース 3 1 5 および通信インタフェース 3 1 6 がある。

【 0 0 3 8 】

H D D 3 1 3 は、内蔵したディスクに対して、磁氣的にデータの書き込みおよび読出しを行う。H D D 3 1 3 は、サーバ 3 0 0 の補助記憶装置として使用される。H D D 3 1 3 には、O S のプログラム、アプリケーションプログラム、および各種データが格納される。なお、補助記憶装置としては、フラッシュメモリ等の半導体記憶装置を使用することもできる。

10

【 0 0 3 9 】

入出力信号インタフェース 3 1 4 には、入出力デバイス 3 1 8 が接続されている。入出力デバイス 3 1 8 は、入力デバイスと出力デバイスを含む。入力デバイスの一例として、キーボードや、マウスや、タッチパネル等がある。また、出力デバイスの一例には、モニターや、液晶表示や、各種パネル表示装置等がある。

【 0 0 4 0 】

入出力信号インタフェース 3 1 4 は、キーボードやマウスやタッチパネルから送られてくる信号をプロセッサ 3 1 1 に送信する。なお、マウスは、ポインティングデバイスの一例であり、他のポインティングデバイスを使用することもできる。他のポインティングデバイスとしては、ペンタブレット、タッチパッド、トラックボール等がある。

20

【 0 0 4 1 】

入出力デバイス 3 1 8 の出力デバイスは、プロセッサ 3 1 1 からの命令に従って、画像をモニター画面に表示させる。モニターとしては、C R T (Cathode Ray Tube) を用いた表示装置や液晶表示装置等がある。

【 0 0 4 2 】

記憶媒体インタフェース 3 1 5 は、磁気やレーザ等を利用して記憶媒体 3 1 9 に記録されたデータの読み取りや書き込みを行う。また、記憶媒体インタフェース 3 1 5 は、半導体メモリ等の記憶媒体に記録されたデータの読み取りを行うものであってもよい。記憶媒体 3 1 9 とは、たとえば、光ディスクや、フラッシュメモリ等の半導体メモリ等を含む。光ディスクは、光の反射によって読み取り可能なようにデータが記録された可搬型の記録媒体である。光ディスクには、D V D (Digital Versatile Disk)、D V D - R A M、C D - R O M (Compact Disc - Read Only Memory)、C D - R (Recordable) / R W (ReWritable) 等がある。

30

【 0 0 4 3 】

記憶媒体インタフェース 3 1 5 は、サーバ 3 0 0 に周辺機器を接続するための通信インタフェースとしても用いることができる。たとえば、記憶媒体インタフェース 3 1 5 には、メモリ装置やメモリーダライタを接続することができる。メモリ装置は、記憶媒体インタフェース 3 1 5 との通信機能を搭載した記録媒体である。メモリーダライタは、メモリカードへのデータの書き込み、又はメモリカードからのデータの読出しを行う装置である。メモリカードは、カード型の記録媒体である。

40

【 0 0 4 4 】

通信インタフェース 3 1 6 は、ネットワーク 2 0 0 に接続されている。通信インタフェース 3 1 6 は、ネットワーク 2 0 0 を介して、他のコンピュータ又は通信機器との間でデータの送受信を行う。なお、通信インタフェース 3 1 6 は、データベース 3 5 0 と接続してもよいし、ネットワーク 2 0 0 を介してデータベース 3 5 0 と接続してもよい。通信インタフェース 3 1 6 は、双方向デジタル通信を送受信可能なインタフェースでもよいし、一方方向性の通信を受信可能なインタフェースでもよい。

【 0 0 4 5 】

以上のようなハードウェア構成によって、第 2 の実施形態のサーバ 3 0 0 の処理機能を実現することができる。

50

サーバ300は、たとえばコンピュータ読み取り可能な記録媒体に記録されたプログラムを実行することにより、第2の実施形態の処理機能を実現する。サーバ300に実行させる処理内容を記述したプログラムは、様々な記録媒体に記録しておくことができる。たとえば、サーバ300に実行させるプログラムをHDD313に格納しておくことができる。プロセッサ311は、HDD313内のプログラムの少なくとも一部をRAM312にロードし、プログラムを実行する。また、サーバ300に実行させるプログラムを、光ディスク、メモリ装置、メモリカード等の可搬型記録媒体に記録しておくこともできる。可搬型記録媒体に格納されたプログラムは、たとえばプロセッサ311からの制御により、HDD313にインストールされた後、実行可能となる。またプロセッサ311が、可搬型記録媒体から直接プログラムを読み出して実行することもできる。

10

【0046】

また、第1の実施形態に示した情報処理装置1も、図3で示したサーバ300と同様のハードウェアにより実現できる。また、顧客端末50および情報処理装置110も、図3で示したサーバ300と同様のハードウェアにより実現できる。また、通信装置が有する制御部も、制御部310と同様のハードウェアにより実現できる。

【0047】

なお、上記のハードウェアの構成は一例であり、適宜決定できる。上記構成のうち必要のないものを削除してもよいし、必要なものを加えてもよい。たとえば、通信装置の場合は、記憶媒体インタフェース315を削除し、アンテナ等を通信インタフェース316に接続することもできる。また、顧客端末50の場合は、アンテナと、タッチパネルや液晶表示装置等の入出力デバイス318と、制御部310とを同一の筐体に収容することもできる。また、情報処理装置110の場合は、チケット55を発券するための発券機を接続することもできる。

20

【0048】

次に、第2の実施形態の顧客端末における顧客登録画面について図4を用いて説明する。図4は、第2の実施形態の顧客登録画面の一例を示す図である。

顧客登録画面800は、サーバ300が提供するWebサイトに顧客端末50がアクセスし、顧客を登録するためのWebページ等を表示させた場合に、顧客端末50の液晶表示装置等の表示部に表示される画面である。言い換えると、顧客登録画面800は、顧客端末50で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、顧客を登録するための画面が閲覧された状態を示している。なお、テーマパーク100を利用する顧客は、事前にサーバ300が提供するWebサイトを介して顧客登録を行うものとする。

30

【0049】

顧客登録画面800は、顧客の属性に関する情報を顧客に入力させる画面である。顧客登録画面800は、顧客属性情報入力領域801と、登録ボタン802と、キャンセルボタン803とを含む。

【0050】

顧客属性情報入力領域801は、顧客の属性の情報である顧客属性情報を入力する領域である。顧客属性情報は、タッチパネル等を介して顧客が顧客端末50に入力する情報である。顧客属性情報とは、顧客の氏名、生年月日、性別、バリアフリー支援の要否、連絡先(E-mailアドレス)を含む。なお、生年月日は、顧客の生年月日のみに限らず、顧客の年齢であってもよい。

40

【0051】

バリアフリー支援とは、ベビーカーや車いす等での移動のため段差がある施設での移動支援、聴覚が不自由な顧客に対する筆談や手話による支援、視覚が不自由な顧客に対する点字や音声による情報伝達の支援や移動支援、多言語化に対応するための通訳支援等を含む。以下の説明において、段差を移動するための支援(段差)、聴覚不自由者に対する支援(聴覚)、視覚不自由者に対する支援(視覚)の3種類についての支援要否の情報を受け付けた場合の例を示すものとする。

【0052】

50

登録ボタン 802 は、顧客属性情報入力領域 801 に入力された内容で顧客属性情報を登録する場合に、顧客が押下するボタンである。登録ボタン 802 が押下された場合、顧客端末 50 は、顧客属性情報をサーバ 300 に送信する。サーバ 300 は、受信した顧客属性情報をデータベース 350 に記憶し、登録完了の通知とユーザ ID を顧客端末 50 に送信する。ユーザ ID は、顧客端末 50 の HDD 313 等の記憶部に記憶される。

【0053】

キャンセルボタン 803 は、顧客登録画面 800 を取り消す場合に、顧客が押下するボタンである。キャンセルボタン 803 が押下された場合、顧客端末 50 は、顧客属性情報をサーバ 300 に送信せず、顧客登録画面 800 を終了する。

【0054】

次に、第 2 の実施形態の顧客端末におけるチケット申込画面について図 5 を用いて説明する。図 5 は、第 2 の実施形態のチケット申込画面の一例を示す図である。

チケット申込画面 810 は、顧客端末 50 で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、チケット購入の申し込みをするための画面が閲覧された状態を示している。なお、テーマパーク 100 を利用する顧客は、顧客登録を行った後、サーバ 300 が提供する Web サイトを介してチケット購入の申し込みを行うものとする。なお、図 5 において、図 4 と同様の部分については説明を適宜省略する。

【0055】

チケット申込画面 810 は、チケットの申し込みに関する情報を顧客に入力させる画面である。チケット申込画面 810 は、チケット申込情報入力領域 811 と、登録ボタン 812 と、キャンセルボタン 813 とを含む。

【0056】

チケット申込情報入力領域 811 は、テーマパーク 100 に入場するためのチケットを申し込むための情報であるチケット申込情報を入力する領域である。チケット申込情報は、タッチパネル等を介して顧客が顧客端末 50 に入力する情報である。チケット申込情報は、ユーザ ID (申込者ユーザ ID)、入場予定日 (年月日)、人数、利用者ユーザ ID を含む。

【0057】

なお、ユーザ ID は、チケットの申し込みをする顧客を識別する情報であり、顧客属性情報を登録した際にサーバ 300 から顧客端末 50 に送信されたユーザ ID である。ユーザ ID は、顧客端末 50 のアプリケーションによって、予めチケット申込情報入力領域 811 に表示することもできる。

【0058】

利用者ユーザ ID は、チケットを利用する顧客のユーザ ID である。チケット申込者と利用する顧客が同一である場合、利用者ユーザ ID とユーザ ID は同じ ID である。なお、チケット申込者の同行者についてユーザ ID が無い場合は、ワンタイム ID の登録のボタンを押下して同行者のユーザ ID を発行する処理を行い、利用者ユーザ ID に入力することが可能である。

【0059】

登録ボタン 812 は、チケット申込情報入力領域 811 に入力された内容でチケットの申し込みをする場合に、顧客が押下するボタンである。登録ボタン 812 が押下された場合、顧客端末 50 は、チケット申込情報をサーバ 300 に送信する。サーバ 300 は、受信したチケット申込情報をデータベース 350 に記憶し、チケット申込完了の通知とチケット引換番号を顧客端末 50 に送信する。

【0060】

キャンセルボタン 813 は、チケット申込画面 810 を取り消す場合に、顧客が押下するボタンである。キャンセルボタン 813 が押下された場合、顧客端末 50 は、チケット申込情報をサーバ 300 に送信せず、チケット申込画面 810 を終了する。

【0061】

次に、第 2 の実施形態の顧客端末におけるチケット申込完了画面について図 6 を用いて

10

20

30

40

50

説明する。図 6 は、第 2 の実施形態のチケット申込完了画面の一例を示す図である。

チケット申込完了画面 8 2 0 は、顧客端末 5 0 で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、チケット購入の申し込みが完了した画面が閲覧された状態を示している。なお、テーマパーク 1 0 0 を利用する顧客は、チケット購入の申し込みを行った後、チケット申込完了画面 8 2 0 によってチケット申込完了の通知を受けるものとする。なお、図 6 において、図 4 と同様の部分については説明を適宜省略する。

【 0 0 6 2 】

チケット申込完了画面 8 2 0 は、チケットの申し込みが完了した旨を顧客に知らせるための画面である。チケット申込完了画面 8 2 0 は、チケット情報表示領域 8 2 1 と、利用説明表示領域 8 2 2 と、確認ボタン 8 2 3 とを含む。

10

【 0 0 6 3 】

チケット情報表示領域 8 2 1 は、申込が完了したチケットの情報を表示する領域である。チケット情報表示領域 8 2 1 は、チケットの申し込みをした顧客のユーザ ID と、チケットを利用する予定日である入場予定日（年月日）と、チケット売り場 1 1 1 でチケットを取得する際に用いるチケット引換番号とを表示する。顧客は、チケット引換番号をチケット売り場 1 1 1 の係員に伝えるか、又は、チケット売り場 1 1 1 の窓口端末にチケット引換番号を送信してチケットを取得することができる。

【 0 0 6 4 】

利用説明表示領域 8 2 2 は、チケット引換番号を用いてチケットを取得する方法についての説明を表示する領域である。なお、利用説明表示領域 8 2 2 は、チケットを取得する方法の説明のみでなく、バリアフリー支援の案内（テーマパーク 1 0 0 におけるベビーカー貸出サービス、段差なく移動できるルート案内等）等を顧客登録情報に応じて表示することも可能である。

20

【 0 0 6 5 】

確認ボタン 8 2 3 は、表示内容を確認した顧客が押下するボタンである。確認ボタン 8 2 3 が押下された場合、顧客端末 5 0 は、チケット申込完了画面 8 2 0 を終了する。

次に、第 2 の実施形態の事前登録処理のシーケンスについて図 7 を用いて説明する。図 7 は、第 2 の実施形態の事前登録処理のシーケンスを示す図である。

【 0 0 6 6 】

顧客端末 5 0 とサーバ 3 0 0 とで実行される事前登録処理のシーケンスについて説明する。事前登録処理は、顧客がテーマパーク 1 0 0 に入場する前に、顧客端末 5 0 を用いて顧客属性情報を送信して顧客登録を行い、チケットの申し込みをする処理である。

30

【 0 0 6 7 】

尚、顧客端末 5 0 が実行する処理は、顧客端末 5 0 の制御部 3 1 0（プロセッサ 3 1 1）が実行する。サーバ 3 0 0 が実行する処理は、サーバ 3 0 0 の制御部 3 1 0（プロセッサ 3 1 1）が実行する。

【 0 0 6 8 】

[ステップ S 1 1] 顧客端末 5 0 は、テーマパーク利用アプリケーションを取得する要求の指示を顧客から受け付け、テーマパーク利用アプリケーションの取得要求をサーバ 3 0 0 に送信する。以下の説明において、テーマパーク利用アプリケーションをアプリと記載する。アプリは、テーマパーク 1 0 0 を利用するための顧客登録やチケット申込やテーマパーク 1 0 0 内の施設の予約等を実行できるプログラムであり、顧客端末 5 0 で実行される。アプリは、サーバ 3 0 0 が提供する Web サイトにおいてダウンロードができるものとする。

40

【 0 0 6 9 】

[ステップ S 1 2] サーバ 3 0 0 は、アプリの取得要求を顧客端末 5 0 から受信する。

[ステップ S 1 3] サーバ 3 0 0 は、アプリをサーバ 3 0 0 の HDD 3 1 3 やデータベース 3 5 0 等の記憶部から取得し、顧客端末 5 0 に送信する。

【 0 0 7 0 】

[ステップ S 1 4] 顧客端末 5 0 は、サーバ 3 0 0 からアプリを受信する。なお、顧客

50

端末 50 は、テーマパーク 100 の事業者が事前にアプリを登録したダウンロードサービス等にアプリを取得する要求を送信し、ダウンロードサービス等からアプリを受信してもよい。

【0071】

[ステップ S 15] 顧客端末 50 は、受信したアプリをインストールする。顧客端末 50 は、アプリをインストール後、テーマパーク 100 を利用するメニュー画面を表示する。以下の説明において、顧客端末 50 の処理は、アプリの機能として実現できる。

【0072】

なお、アプリが顧客端末 50 にインストール済みである場合、ステップ S 11 から S 15 の処理を省略することができる。

また、アプリは顧客登録やチケット申込や予約案内等の処理を実行するプログラムの一例に過ぎず、顧客端末 50 で実行されるブラウザによってアプリと同様の処理を実行してもよいし、その他のプログラムであってもよい。

【0073】

[ステップ S 16] 顧客端末 50 は、表示部に顧客登録画面 800 を表示する。

[ステップ S 17] 顧客端末 50 は、タッチパネル等を介して顧客から顧客属性情報（顧客氏名、生年月日、性別、バリアフリー支援要否、連絡先等）の入力を受け付け、顧客属性情報をサーバ 300 に送信する。

【0074】

[ステップ S 18] サーバ 300 は、顧客属性情報を顧客端末から受信する。

[ステップ S 19] サーバ 300 は、顧客属性情報を顧客登録情報に記録する。顧客登録情報は、顧客属性情報を登録した情報であり、データベース 350 に記憶される。顧客登録情報は、後で図 8 を用いて説明する。

【0075】

[ステップ S 20] サーバ 300 は、登録完了通知とユーザ ID を顧客端末 50 に送信する。登録完了通知は、顧客端末 50 から送信された顧客属性情報について登録が完了した旨の通知である。

【0076】

[ステップ S 21] 顧客端末 50 は、登録完了通知とユーザ ID とを受信し、顧客端末 50 の HDD 313 等の記憶部に記憶する。

[ステップ S 22] 顧客端末 50 は、チケット申込画面 810 を表示部に表示させる。

【0077】

[ステップ S 23] 顧客端末 50 は、タッチパネル等を介して顧客からチケット申込情報（入場年月日、人数、同行者ユーザ ID 等）の入力を受け付け、チケット申込情報をサーバ 300 に送信する。なお、顧客端末 50 は、入力されたチケット申込情報にユーザ ID が含まれていない場合、記憶部に記憶したユーザ ID を付加してサーバ 300 に送信できる。

【0078】

[ステップ S 24] サーバ 300 は、チケット申込情報をチケット登録情報に記録する。チケット登録情報は、チケット申込情報を登録した情報であり、データベース 350 に記憶される。チケット登録情報は、後で図 9 を用いて説明する。

【0079】

[ステップ S 25] サーバ 300 は、チケット申込完了通知とチケット引換番号を顧客端末 50 に送信する。チケット申込完了通知は、顧客端末 50 から送信されたチケット申込情報に基づき、チケットの申し込みが完了した旨の通知である。なお、チケット申込完了通知には、申込をした顧客の顧客属性情報に応じたテーマパーク 100 の案内情報等を含めることができる。

[ステップ S 26] 顧客端末 50 は、チケット申込完了通知とチケット引換番号を受信し、チケット申込完了画面 820 を表示し、事前登録処理を終了する。

【0080】

10

20

30

40

50

次に、第2の実施形態の顧客登録情報について図8を用いて説明する。図8は、第2の実施形態の顧客登録情報の一例を示す図である。

顧客登録情報500は、顧客端末50から送信された顧客属性情報をサーバ300が登録した情報である。顧客登録情報500は、サーバ300がアクセス可能なデータベース350等の記憶部に記憶される。

【0081】

顧客登録情報500は、ユーザIDと、氏名と、生年月日と、性別（女性「F」/男性「M」）と、バリアフリー支援の要否（要「Y」/否「N」）と、連絡先メールアドレスと、ワнтаイムIDの有無（有「Y」/無「N」）を含む情報である。顧客登録情報500に含まれる情報のうち、顧客登録画面800で入力された情報と同様の情報については、説明を省略する。

10

【0082】

なお、バリアフリー支援については3種類（段差、聴覚、視覚）それぞれについての支援の要否の情報を登録できる。ワнтаイムIDは、チケット申込画面810でワнтаイムIDの登録がされた場合に登録される。

【0083】

次に、第2の実施形態のチケット登録情報について図9を用いて説明する。図9は、第2の実施形態のチケット登録情報の一例を示す図である。

チケット登録情報510は、顧客端末50から送信されたチケット申込情報をサーバ300が登録した情報である。チケット登録情報510は、サーバ300がアクセス可能なデータベース350等の記憶部に記憶される。

20

【0084】

チケット登録情報510は、申込者ユーザIDと、利用者ユーザIDと、チケット引換番号と、入場予定日と、チケット識別情報と、入場と、退場とを含む情報である。

申込者ユーザIDは、チケット申込画面810でチケットの申し込みをした顧客を識別するユーザIDである。利用者ユーザIDは、チケットを利用する顧客を識別するユーザIDであり、チケット申込画面810で利用者ユーザIDに入力したユーザIDである。たとえば、チケット登録情報510において、申込者ユーザID「10002」で識別される顧客は、利用者ユーザID「10002」と利用者ユーザID「10001」の2名分のチケットの申込を行ったことを示している。

30

【0085】

チケット引換番号は、チケット申込画面810でチケットの申し込みを行った後、サーバ300から顧客端末50に送信される番号であり、チケット申込完了画面820で表示される。たとえば、チケット引換番号「30002」を取得した顧客は、利用者ユーザID「10002」、「10001」の2名分のチケットと引換ができる。

【0086】

入場予定日は、チケット申込画面810で入力した入場予定日と同様である。

チケット識別情報は、チケットを識別する番号であり、チケットに付されたRFIDタグに記録されている番号である。顧客がチケット売り場111でチケット引換番号と引き換えにチケットを取得する際に、チケット売り場111の係員は情報処理装置110を用いて利用者ユーザIDとチケット識別情報とをサーバ300に送信する。サーバ300は、情報処理装置110から受信したチケット識別情報を利用者ユーザIDと対応づけてチケット登録情報510に記録する。

40

【0087】

入場は、顧客がテーマパーク100に入場したか否かを示す情報であり、入場した記録が有るか無いか（有「Y」/無「N」）を示す。入場の値が「Y」の場合、対応する利用者ユーザIDで示す顧客が入場したことを示す。入場の値が「N」の場合、対応する利用者ユーザIDで示す顧客が入場していないことを示す。

【0088】

退場は、顧客がテーマパーク100から退場したか否かを示す情報であり、退場した記

50

録が有るか無いか（有「Y」/無「N」）を示す。退場の値が「Y」の場合、対応する利用者ユーザIDで示す顧客が退場したことを示す。退場の値が「N」の場合、対応する利用者ユーザIDで示す顧客が退場していないことを示す。

【0089】

ここで、入場および退場の値が設定される場合について説明する。入場および退場の初期値は、「N」であるものとする。入場ゲート121に設置された通信装置120は、入場する顧客が所持するチケット55のRFIDタグからチケット識別情報を読み取り、サーバ300に送信する。サーバ300は、通信装置120からチケット識別情報を送信された場合に、送信されたチケット識別情報に対応する入場の値を「Y」に設定する。退場ゲート126に設置された通信装置125は、退場する顧客が所持するチケット55のRFIDタグからチケット識別情報を読み取り、サーバ300に送信する。サーバ300は、通信装置125からチケット識別情報を送信された場合に、送信されたチケット識別情報に対応する退場の値を「Y」に設定する。

10

【0090】

なお、チケット登録情報510において、チケット識別情報が付与されていない状態は、顧客がまだチケット売り場111でチケットを受け取っていない状態を意味する。また、チケット識別情報が付与されて入場の値が「N」である状態は、顧客がチケット売り場111でチケットを受け取った後、まだ入場ゲート121を通過していない状態を意味する。

【0091】

次に、第2の実施形態の顧客入場処理のシーケンスについて図10を用いて説明する。図10は、第2の実施形態の顧客入場処理のシーケンスを示す図である。

20

顧客端末50とチケットに付されたRFIDタグと情報処理装置110と通信装置120とサーバ300とで実行される顧客入場処理のシーケンスについて説明する。

【0092】

顧客入場処理は、チケット申込を完了した顧客が、チケット売り場111でチケットを受け取り入場ゲート121から入場するまでにおける、顧客端末50と情報処理装置110と通信装置120とサーバ300との間の処理である。顧客端末50が顧客に操作され、チケット売り場111でチケットが顧客に取得されるものとする。

【0093】

尚、顧客端末50が実行する処理は、顧客端末50の制御部310（プロセッサ311）が実行する。チケット55が実行する処理は、チケット55に付されたRFIDタグが実行する。情報処理装置110が実行する処理は、情報処理装置110の制御部310（プロセッサ311）が実行する。通信装置121が実行する処理は、通信装置121の制御部310（プロセッサ311）が実行する。サーバ300が実行する処理は、サーバ300の制御部310（プロセッサ311）が実行する。

30

【0094】

[ステップS31] 顧客端末50は、ユーザIDとチケット引換番号を情報処理装置110に送信する。

尚、ステップS31において、顧客は、チケット売り場111の係員に対して、ユーザIDとチケット引換番号を口頭で伝えてもよい。

40

【0095】

[ステップS32] 情報処理装置110は、ユーザIDとチケット引換番号を受信する。尚、チケット売り場111の係員が顧客からユーザIDとチケット引換番号を伝えられた場合、係員は、情報処理装置110にユーザIDとチケット引換番号を入力し、チケットの発券指示を行う。

【0096】

[ステップS33] 情報処理装置110は、ユーザIDとチケット引換番号について、チケット登録情報510に基づき正しいか否かを照合する。具体的には、情報処理装置110は、（a）チケット引換番号に対応する入場予定日が現在の年月日であるか否か、（

50

b) ユーザIDについて、同一の予約者ユーザIDで申込をされた複数の利用者ユーザIDそれぞれと合致するか否か、を照合する。情報処理装置110は、照合結果が正しい場合に発券機に対してチケット55の発券を指示する。

【0097】

なお、情報処理装置110は、データベース350に記憶されたチケット登録情報510を読み出し、ユーザIDとチケット引換番号の照合を行うことができる。また、情報処理装置110は、ユーザIDとチケット引換番号をサーバ300に送信し、サーバ300から照合結果を受信してもよい。

【0098】

以下の説明において、ユーザIDとチケット引換番号の照合結果が正しく、チケットが発券されたものとする。顧客は、チケット識別情報を記憶したRFIDタグ付きチケット55を受け取る。

【0099】

[ステップS34] 情報処理装置110は、ユーザIDとチケット識別情報をサーバ300に送信する。

[ステップS35] サーバ300は、受信したユーザIDと対応する利用者ユーザIDに対応づけてチケット識別情報をチケット登録情報510に登録する。

【0100】

[ステップS36] チケット55に付されたRFIDタグは、チケット識別情報を送信する。なお、本ステップの処理は、RFIDタグがアクティブタグである場合の一例に過ぎず、チケット識別情報を入場ゲート121の通信装置120が受信できる処理であれば、その他の処理であってもよい。以下の説明において、他のステップにおけるRFIDタグがチケット識別情報を送信する処理も同様とする。

【0101】

[ステップS37] 通信装置120は、通信範囲内にあるRFIDタグからチケット識別情報を受信する。なお、入場ゲート121に設置された通信装置120の通信範囲内にあるRFIDタグは、入場手続をしたチケットに付されたRFIDタグであるものとする。

【0102】

[ステップS38] 通信装置120は、チケット識別情報をサーバ300に送信する。

[ステップS39] サーバ300は、チケット登録情報510を読み出し、受信したチケット識別情報に対応する入場の値を「Y」に設定する。

【0103】

[ステップS40] サーバ300は、入場確認メッセージを顧客端末50に送信する。

[ステップS41] 顧客端末50は、サーバ300から入場確認メッセージを受信し、表示部に表示し、顧客入場処理を終了する。

【0104】

次に、第2の実施形態の予約処理のシーケンスについて図11を用いて説明する。図11は、第2の実施形態の予約処理のシーケンスを示す図である。

顧客端末50とチケットに付されたRFIDタグと施設の通信装置130, 140, 150, 160, 170とサーバ300とで実行される予約処理のシーケンスについて説明する。

【0105】

予約処理は、入場後の顧客が所持するチケットのRFIDタグが施設の通信装置130, 140, 150, 160, 170によって認識され、サーバ300が施設の予約提案情報を顧客端末50に送信する処理である。顧客端末50とチケットを所持した顧客がテーマパーク100内を移動し、通信装置130, 140, 150, 160, 170が通信範囲内に入ったRFIDタグを認識するものとする。

【0106】

尚、顧客端末50が実行する処理は、顧客端末50の制御部310(プロセッサ311

10

20

30

40

50

）が実行する。チケット５５が実行する処理は、チケット５５に付されたＲＦＩＤタグが実行する。通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０が実行する処理は、通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０の制御部３１０（プロセッサ３１１）が実行する。サーバ３００が実行する処理は、サーバ３００の制御部３１０（プロセッサ３１１）が実行する。

【０１０７】

〔ステップＳ５１〕チケット５５に付されたＲＦＩＤタグは、チケット識別情報を送信する。

〔ステップＳ５２〕通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０は、通信範囲内にあるＲＦＩＤタグからチケット識別情報を受信する。

10

【０１０８】

〔ステップＳ５３〕通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０は、チケット識別情報と施設識別情報をサーバ３００に送信する。

〔ステップＳ５４〕サーバ３００は、施設情報を読み出し、チケット識別情報を送信した通信装置に対応する待ち時間の値を更新する。施設情報は、施設の利用に要する所要時間や、施設を利用するまでの待ち時間等を管理する情報である。施設情報は、後で図１５を用いて説明する。待ち時間の値は、通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０が認識したＲＦＩＤタグの数と予約利用情報に応じて更新できる。予約利用情報は、施設の予約および利用の時間を管理する情報である。予約利用情報は、後で図１６を用いて説明する。

20

【０１０９】

〔ステップＳ５５〕通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０は、通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０に対応する施設の施設識別情報を通信範囲内にある顧客端末５０に送信する。たとえば、通信装置１７０は、ジェットコースター１７１を識別する施設識別情報を通信範囲内にある顧客端末５０に送信する。

【０１１０】

〔ステップＳ５６〕顧客端末５０は、施設識別情報を通信範囲内にある通信装置１３０，１４０，１５０，１６０，１７０から受信する。たとえば、顧客端末５０は、通信装置１７０の通信範囲内に存在する場合、通信装置１７０から施設識別情報を受信する。

【０１１１】

〔ステップＳ５７〕顧客端末５０は、ユーザＩＤと受信した施設識別情報とを含む予約要求電文をサーバ３００に送信し、予約確認中画面８３０を表示する。

30

〔ステップＳ５８〕サーバ３００は、予約要求電文を顧客端末５０から受信する。

【０１１２】

〔ステップＳ５９〕サーバ３００は、予約提案情報生成処理を実行する。予約提案情報生成処理は、予約要求電文と顧客登録情報５００と施設情報に基づいて、サーバ３００が予約提案情報を生成する処理である。施設情報は、後で図１５を用いて説明する。また、予約提案情報生成処理は、後で図１７および図１８を用いて説明する。

【０１１３】

〔ステップＳ６０〕サーバ３００は、ステップＳ５９で生成した予約提案情報を顧客端末５０に送信する。

40

〔ステップＳ６１〕顧客端末５０は、予約提案情報を受信し、予約提案情報に基づいて予約画面を表示する。予約画面の一例については、後で図１３を用いて説明する。

【０１１４】

〔ステップＳ６２〕顧客端末５０は、タッチパネル等を介して顧客から個人予約情報（施設識別情報、予約時間等）の入力を受け付け、個人予約情報とユーザＩＤをサーバ３００に送信する。

【０１１５】

〔ステップＳ６３〕サーバ３００は、個人予約情報を受信し、予約利用情報を更新する。予約利用情報は、顧客が予約および利用する施設を管理する情報である。予約利用情報

50

は、後で図 1 6 を用いて説明する。

【 0 1 1 6 】

[ステップ S 6 4] サーバ 3 0 0 は、予約完了情報を顧客端末 5 0 に送信する。予約完了情報は、顧客端末 5 0 から送信された個人予約情報に基づき、施設の予約が完了した旨を通知する情報である。

【 0 1 1 7 】

[ステップ S 6 5] 顧客端末 5 0 は、予約完了情報を受信し、顧客端末 5 0 の H D D 等の記憶部に予約が完了した施設識別情報と利用時間とを記憶する。顧客端末 5 0 は、表示部に予約完了画面を表示し、予約処理を終了する。予約完了画面は、施設の予約が完了した旨を顧客に知らせる画面であり、施設名や施設の利用時間や施設の待ち時間等を含む。

10

【 0 1 1 8 】

次に、第 2 の実施形態の顧客端末における予約確認中画面について図 1 2 を用いて説明する。図 1 2 は、第 2 の実施形態の予約確認中画面の一例を示す図である。

予約確認中画面 8 3 0 は、顧客端末 5 0 が顧客の付近に存在する施設の予約状態をサーバ 3 0 0 に問合せしている旨を顧客に知らせるための画面である。言い換えると、施設に設置された通信装置の通信範囲内に顧客端末 5 0 が入った場合に、顧客端末 5 0 が通信装置から施設識別情報を受信し、施設の予約状態を問い合わせる予約要求電文をサーバ 3 0 0 に送信した際に表示される画面である。予約確認中画面 8 3 0 は、ステップ S 5 7 で表示される画面の一例である。予約確認中画面 8 3 0 は、予約確認状態表示領域 8 3 1 とキャンセルボタン 8 3 2 とを含む。予約確認中画面 8 3 0 は、顧客端末 5 0 で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、施設の予約状態が確認中である画面が閲覧された状態を示している。

20

【 0 1 1 9 】

ここで、テーマパーク 1 0 0 を利用する顧客が顧客端末 5 0 とチケット 5 5 を所持して通信装置 1 7 0 の通信範囲内に存在しているものとする。

予約確認状態表示領域 8 3 1 は、施設の予約状態が確認中であることを表示する領域である。ここでは、顧客が通信装置 1 7 0 の通信範囲内にいるため、顧客端末 5 0 は、通信装置 1 7 0 からジェットコースター 1 7 1 を示す施設識別情報を受信し、ジェットコースター 1 7 1 の予約要求電文を送信し予約確認をサーバ 3 0 0 にを行っている状態を示す。言い換えると、顧客の付近に存在する施設がジェットコースター 1 7 1 であり、顧客端末 5 0 は、顧客の付近に存在する施設についての予約確認をサーバ 3 0 0 に行う。

30

【 0 1 2 0 】

キャンセルボタン 8 3 2 は、予約確認をキャンセルする際に押下するボタンである。キャンセルボタン 8 3 2 が押下された場合、顧客端末 5 0 は、予約確認を中止し、予約確認中画面 8 3 0 を終了する。たとえば、ジェットコースター 1 7 1 が予約済みである場合など、顧客が予約確認を必要としない場合、顧客はキャンセルボタン 8 3 2 を押下することで予約要求電文を削除する指示をサーバ 3 0 0 に送信できる。

【 0 1 2 1 】

次に、第 2 の実施形態の顧客端末における予約画面について図 1 3 を用いて説明する。図 1 3 は、第 2 の実施形態の予約画面の一例を示す図である。

40

予約画面 8 4 0 は、顧客に対して予約可能な施設の情報を提案するとともに、予約操作をさせるための画面である。予約画面 8 4 0 は、予約確認中画面 8 3 0 の次に顧客端末 5 0 において表示される画面であり、サーバ 3 0 0 から受信した予約提案情報を顧客端末 5 0 で表示した画面である。予約画面 8 4 0 は、ステップ S 6 1 で表示される画面の一例である。予約画面 8 4 0 は、顧客端末 5 0 で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、施設の予約をするための画面が閲覧された状態を示している。

【 0 1 2 2 】

予約画面 8 4 0 は、第 1 施設予約表示領域 8 4 1 と、第 2 施設予約表示領域 8 4 2 と、予約ボタン 8 4 3 と、キャンセルボタン 8 4 4 とを含む。

第 1 施設予約表示領域 8 4 1 は、原則として、顧客の付近に存在する施設である第 1 の

50

施設の予約について表示される領域である。第1施設予約表示領域841は、第1の施設の施設識別情報（施設名、施設を識別する番号等）と、施設を利用するまでの待ち時間と、施設を利用する時間と、予約の要否入力欄が表示される領域である。なお、第1の施設は、原則として顧客の付近に存在する施設であるが、顧客の付近に存在する施設が予約できない場合には、他の施設の予約について表示できる。

【0123】

第2施設予約表示領域842は、第1施設予約表示領域841に表示された第1の施設を利用するまでの待ち時間において利用できる他の施設の予約について表示される領域である。以下の説明において、第1の施設を利用するまでの待ち時間において利用できる別な施設を、第2の施設と記載する。第2施設予約表示領域842は、第2の施設の施設識別情報（施設名、施設を識別する番号等）と、施設を利用するまでの待ち時間と、施設を利用するまでの時間と、予約の要否入力欄が表示される領域である。

10

【0124】

図13においては、顧客がジェットコースター171に設置された通信装置170の通信範囲内に存在し、顧客端末50がサーバ300から予約提案情報を受信した場合の一例を示している。予約画面840は、第1の施設としたジェットコースター171の予約について第1施設予約表示領域841に表示し、第2の施設としたメリーゴーランド131の予約について第2施設予約表示領域に表示している。

【0125】

予約ボタン843は、第1施設および第2施設の予約要否で入力した内容で予約する際に押下するボタンである。予約ボタン843が押下された場合、顧客端末50は、第1施設予約表示領域841と第2施設予約表示領域842の予約の要否入力欄に入力された個人予約情報をサーバ300に送信する。予約画面840において個人予約情報は、ジェットコースターを12:00乗車で予約する、メリーゴーランドを予約しない、という内容を含む情報である。

20

【0126】

キャンセルボタン844は、予約をキャンセルする際に押下するボタンである。キャンセルボタン844が押下された場合、顧客端末50は、施設の予約をしない内容の個人予約情報をサーバ300に送信し、予約画面840を終了する。

【0127】

このように、予約画面840において、第1施設の予約だけでなく、第2施設の予約の案内を行うことで、テーマパーク100内の施設の稼働率を向上させることができる。また、予約画面840において、レストラン161やアイスクリームショップ141等の予約を提案することにより、テーマパーク100内の施設の稼働率や施設の売上の増加を見込める。

30

【0128】

次に、第2の実施形態の顧客端末における移動案内画面について図14を用いて説明する。図14は、第2の実施形態の移動案内画面の一例を示す図である。

移動案内画面850は、施設の予約時間から所定時間前になった場合に、顧客に対して施設に移動するよう促すための画面である。移動案内画面850は、顧客端末50の記憶部に記憶された施設の予約情報と現在時刻に基づき、顧客端末50の表示部で表示された画面である。尚、移動案内画面850は、サーバ300からの指示により顧客端末50で表示してもよい。移動案内画面850は、顧客端末50で実行するブラウザや各種アプリケーションによって、移動を促す画面が閲覧された状態を示している。

40

【0129】

移動案内画面850は、移動案内表示領域851と、確認ボタン852とを含む。

移動案内表示領域851は、顧客に対し、施設の移動を案内する表示をする領域である。移動案内表示領域851は、施設識別情報（施設名等）と、予約時間と、施設に移動することを案内する表示とを含む。

【0130】

50

尚、移動案内画面 8 5 0 において、文字情報だけでなく、テーマパーク 1 0 0 内の地図の表示も可能である。また、移動案内画面 8 5 0 を表示するとともに、顧客端末 5 0 は、バリアフリー支援の種別に応じて顧客端末 5 0 に内蔵したスピーカーにより音声による移動案内を報知することも可能である。また、顧客端末 5 0 は、移動案内画面 8 5 0 により移動案内を報知する時刻をバリアフリー支援の種別に応じて変更することも可能である。

【 0 1 3 1 】

確認ボタン 8 5 2 は、表示内容を確認した顧客が押下するボタンである。確認ボタン 8 5 2 が押下された場合、顧客端末 5 0 は、移動案内画面 8 5 0 を終了する。

次に、第 2 の実施形態の施設情報について図 1 5 を用いて説明する。図 1 5 は、第 2 の実施形態の施設情報の一例を示す図である。

10

【 0 1 3 2 】

施設情報 5 2 0 は、施設の利用に要する所要時間や、施設を利用するまでの待ち時間等を施設毎に管理する情報である。施設情報 5 2 0 は、サーバ 3 0 0 がアクセス可能なデータベース 3 5 0 等の記憶部に記憶される。

【 0 1 3 3 】

施設情報 5 2 0 は、施設名と、推奨年齢と、制限年齢と、バリアフリー支援と、推奨時間（時）と、推奨時期（月）と、所要時間と、待ち時間とを含む情報である。

施設名は、施設の名称である。なお、施設の名称に限らず、施設を特定する情報であればよく、たとえば施設識別情報であってもよい。

【 0 1 3 4 】

20

推奨年齢は、施設を利用する顧客の年齢として推奨する年齢である。推奨年齢には、推奨年齢の下限と推奨年齢の上限を含む。

制限年齢は、施設を利用する顧客を制限する年齢である。制限年齢には、制限年齢の下限と制限年齢の上限とを含む。なお、制限年齢の上限に「 - 」が記入されたものは、制限年齢が無いことを意味する。たとえば、レストランを利用する顧客について、制限年齢の上限は無い。

【 0 1 3 5 】

バリアフリー支援は、施設を利用するに際しバリアフリー支援を必要とするか否かを示すものである。施設情報 5 2 0 においては、3 種類（段差、聴覚、視覚）のバリアフリー支援の要否について管理しているが、これは一例に過ぎず、その他のものであってもよい。

30

【 0 1 3 6 】

推奨時間（時）は、施設を利用するに際し推奨する時間である。たとえば、レストランを利用するに際し推奨する時間は、1 1 時から 1 4 時であることを示している。

推奨時期（月）は、施設を利用するに際し推奨する時期である。たとえば、アイスクリームショップを利用するに際し推奨する時期は、5 月から 1 0 月であることを示している。

【 0 1 3 7 】

所要時間は、施設を利用するために要する時間である。なお、施設が乗り物である場合は乗車時間を所要時間とし、施設が飲食店である場合は顧客が施設を利用する平均時間を所要時間とすることができる。

40

【 0 1 3 8 】

待ち時間は、施設を利用するために顧客が待つ時間である。待ち時間は、各施設に設置された通信装置から送信された顧客識別情報と、予約利用情報とに基づいて、サーバ 3 0 0 が設定する値である。サーバ 3 0 0 は、顧客の人数（通信装置から送信された顧客識別情報の数）や、施設を予約して利用する顧客の人数に応じて待ち時間を設定できる。なお、顧客の人数と待ち時間とを対応づけた情報をサーバ 3 0 0 の記憶部に記憶し、サーバ 3 0 0 は、顧客の人数に応じて待ち時間を設定することができる。なお、待ち時間の値は、サーバ 3 0 0 によって随時更新される値であり、待ち時間以外の値は、予め係員が施設情報 5 2 0 に設定しておくことができる値である。

50

【 0 1 3 9 】

次に、第 2 の実施形態の予約利用情報について図 1 6 を用いて説明する。図 1 6 は、第 2 の実施形態の予約利用情報の一例を示す図である。

予約利用情報 5 3 0 は、施設の予約および利用の時間を顧客毎に管理する情報である。予約利用情報 5 3 0 は、サーバ 3 0 0 がアクセス可能なデータベース 3 5 0 等の記憶部に記憶される。

【 0 1 4 0 】

予約利用情報 5 3 0 は、ユーザ ID と、少なくとも 1 つの予約利用エントリとを含む情報である。

ユーザ ID は、顧客を識別する情報である。予約利用エントリは、施設名と予約時間と利用時間とを含む情報である。施設名は施設の名称であり、施設識別情報でもよい。予約時間は、ユーザ ID で識別される顧客が施設を利用する予定の時間として予約した時間である。利用時間は、ユーザ ID で識別される顧客が、実際に施設を利用した時間である。利用時間の欄に「 - 」が記載されている場合、顧客が未だ施設を利用していないことを示している。たとえば、ユーザ ID 「 1 0 0 0 2 」で特定される顧客は、観覧車を予約時間 1 0 : 3 0 で予約し、利用時間 1 0 : 2 7 に利用している。また、ユーザ ID 「 1 0 0 0 2 」で特定される顧客は、レストランを予約時間 1 1 : 0 0 で予約し、未だ利用していない。

【 0 1 4 1 】

予約利用エントリに含まれる施設名と予約時間は、図 1 1 のステップ S 6 2 において、顧客端末 5 0 からサーバ 3 0 0 に送信される個人予約情報に含まれる情報である。また、図 1 1 のステップ S 6 3 において、サーバ 3 0 0 が予約利用情報 5 3 0 を更新した際に、予約利用エントリに設定される情報でもある。

【 0 1 4 2 】

予約利用エントリに含まれる利用時間は、各施設に設置された通信装置から施設を利用した顧客識別情報（ユーザ ID ）を受信したサーバ 3 0 0 が設定する情報である。

次に、第 2 の実施形態の予約提案情報生成処理について図 1 7 および図 1 8 を用いて説明する。図 1 7 は、第 2 の実施形態の予約提案情報生成処理のフローチャートを示す図である（その 1 ）。図 1 8 は、第 2 の実施形態の予約提案情報生成処理のフローチャートを示す図である（その 2 ）。

【 0 1 4 3 】

予約提案情報生成処理は、予約要求電文と顧客登録情報 5 0 0 と施設情報 5 2 0 に基づいて、サーバ 3 0 0 が予約提案情報を生成する処理である。予約提案情報生成処理は、予約処理のステップ S 5 9 でサーバ 3 0 0 の制御部 3 1 0 （プロセッサ 3 1 1 ）が実行する処理である。

【 0 1 4 4 】

[ステップ S 1 0 1] サーバ 3 0 0 は、顧客登録情報 5 0 0 と施設情報 5 2 0 を記憶部から読み出す。

[ステップ S 1 0 2] サーバ 3 0 0 は、ステップ S 5 8 で受信した予約要求電文に含まれる施設識別情報で識別される施設を対象施設とする。たとえば、サーバ 3 0 0 は、予約要求電文に含まれる識別情報が施設名「ジェットコースター」である場合、ジェットコースターを対象施設とする。

【 0 1 4 5 】

[ステップ S 1 0 3] サーバ 3 0 0 は、顧客年齢が対象施設の制限年齢の範囲内であるか否かを判定する。サーバ 3 0 0 は、ステップ S 5 8 で受信した予約要求電文に含まれるユーザ ID に対応する顧客の生年月日を顧客登録情報 5 0 0 から取得し、現在の年月日と比較することで顧客年齢を特定できる。また、サーバ 3 0 0 は、特定した顧客年齢と施設情報 5 2 0 に含まれる制限年齢の下限年齢および上限年齢とを比較することで、顧客年齢が対象施設の制限年齢の範囲内であるか否かを判定できる。

【 0 1 4 6 】

たとえば、対象施設が「ジェットコースター」である場合、施設情報 5 2 0 に含まれる制限年齢の下限年齢は「1 0」であり、上限年齢は「6 5」である。また、現在が 2 0 1 6 年 3 月 1 日である場合、ユーザ ID「1 0 0 0 2」で特定される顧客の年齢は、顧客登録情報 5 0 0 の生年月日に基づき 2 0 歳である。この場合、顧客年齢が 2 0 歳であるため、対象施設「ジェットコースター」の制限年齢の範囲内であると判定される。

【0 1 4 7】

サーバ 3 0 0 は、顧客年齢が対象施設の制限年齢の範囲内である場合にステップ S 1 0 5 にすすみ、範囲内でない場合にステップ S 1 0 4 にすすむ。

[ステップ S 1 0 4] サーバ 3 0 0 は、顧客年齢が制限年齢の範囲内にある他の施設を対象施設とする。たとえば、サーバ 3 0 0 は、対象施設が「ジェットコースター」であり顧客年齢が 7 0 歳である場合、顧客年齢が「ジェットコースター」の上限年齢以上であるため他の施設を対象施設とする。この場合、顧客年齢が 7 0 歳の顧客が乗車可能な他の施設として「観覧車」を対象施設にできる。

10

【0 1 4 8】

なお、サーバ 3 0 0 は、他の施設として複数の施設がある場合、対象施設の近傍にある施設や、顧客登録情報 5 0 0 に設定されたバリアフリー支援の種別が合致する施設等を選定することができる。

【0 1 4 9】

[ステップ S 1 0 5] サーバ 3 0 0 は、予約要求電文を受信した時間以降の時間において、対象施設について予約可能な時間が有るか否かを判定する。サーバ 3 0 0 は、予約利用情報 5 3 0 に基づき、予約可能な時間の有無が判定できるものとする。

20

【0 1 5 0】

たとえば、予め記憶部に施設に応じて所定時間毎に予約可能な人数の上限値を記憶しておき、サーバ 3 0 0 は、予約利用情報 5 3 0 から所定時間毎に予約済みの顧客の人数である予約顧客人数を求めるものとする。サーバ 3 0 0 は、上限値に対して予約顧客人数が少ない場合、予約可能な時間が有ると判定できる。この場合、所定時間毎における上限値と予約顧客人数との差が、所定時間毎における予約が可能な人数である予約可能人数となる。

【0 1 5 1】

なお、サーバ 3 0 0 は、顧客が同行者とともにグループで入場している場合、グループ人数分の予約が可能か否かを判定することもある。たとえば、サーバ 3 0 0 は、チケット登録情報 5 1 0 を参照し、顧客のユーザ ID と対応するチケット引換番号が複数のエントリに設定されている場合、エントリの数（グループ人数）が予約可能人数よりも少ないか否かを判定することで、グループ人数分の予約が可能か否かを判定してもよい。

30

【0 1 5 2】

サーバ 3 0 0 は、予約可能な時間が有る場合にステップ S 1 0 7 にすすみ、予約可能な時間が無い場合にステップ S 1 0 6 にすすむ。

[ステップ S 1 0 6] サーバ 3 0 0 は、予約可能な時間がある他の施設を第 1 施設として決定する。たとえば、対象施設「ジェットコースター」について予約可能な時間が無かった場合、サーバ 3 0 0 は、「ジェットコースター」以外の施設について予約可能な時間が有るか否かを検索し、予約可能な時間がある施設を第 1 施設として決定する。

40

【0 1 5 3】

なお、サーバ 3 0 0 は、予約可能な時間がある他の施設が複数ある場合、対象施設の近傍にある施設や、顧客登録情報 5 0 0 に設定されたバリアフリー支援の種別が合致する施設等を選定することができる。

【0 1 5 4】

[ステップ S 1 0 7] サーバ 3 0 0 は、対象施設を第 1 施設として決定する。たとえば、対象施設が「ジェットコースター」である場合、サーバ 3 0 0 は、第 1 施設を「ジェットコースター」として決定する。

【0 1 5 5】

50

〔ステップS 1 0 8〕サーバ3 0 0は、第1施設の利用に待ち時間が発生するか否かを判定する。サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間を施設情報5 2 0から取得できる。

サーバ3 0 0は、待ち時間が発生する場合にステップS 1 0 9にすすみ、待ち時間が発生しない場合にステップS 1 1 9にすすむ。

【0 1 5 6】

〔ステップS 1 0 9〕サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間で利用可能な施設が存在するか否かを判定する。言い換えると、サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間において予約が可能な施設があるか否かを予約利用情報5 3 0および施設情報5 2 0に基づいて判定する。

【0 1 5 7】

サーバ3 0 0は、利用可能な施設が存在しない場合にステップS 1 1 9にすすみ、存在する場合にステップS 1 1 0にすすむ。

〔ステップS 1 1 0〕サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間で利用可能な施設が複数存在するか否かを判定する。サーバ3 0 0は、施設が複数存在しない場合はステップS 1 1 1にすすみ、施設が複数存在する場合はステップS 1 1 2にすすむ。

【0 1 5 8】

〔ステップS 1 1 1〕サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間で利用可能な施設を第2施設として決定し、ステップS 1 2 1にすすむ。

〔ステップS 1 1 2〕サーバ3 0 0は、第1施設の待ち時間で利用可能な複数の施設を候補施設群とする。

【0 1 5 9】

〔ステップS 1 1 3〕サーバ3 0 0は、顧客登録情報5 0 0を参照し、顧客のユーザIDで特定されるバリアフリー支援の有無の情報に「Y」が有るか否かを判定する。サーバ3 0 0は、バリアフリー支援の有無の情報に「Y」が有る場合にステップS 1 1 4にすすみ、無い場合にステップS 1 1 6にすすむ。

【0 1 6 0】

〔ステップS 1 1 4〕サーバ3 0 0は、顧客が支援を必要なバリアフリー種別について、バリアフリー支援が「不要」の施設が候補施設群に存在するか否かを判定する。たとえば、ユーザID「1 0 0 0 4」の顧客の場合、バリアフリー支援の「聴覚」について「Y」であるため、顧客が要する支援の種別は「聴覚」である。サーバ3 0 0は、施設情報5 2 0を参照し、「聴覚」についてバリアフリー支援が「不要」の施設を「ジェットコースター、観覧車、メリーゴーランド」の3つの施設として特定できる。サーバ3 0 0は、特定した3つの施設が候補施設群に存在するか否かを判定する。

【0 1 6 1】

サーバ3 0 0は、施設が存在する場合にステップS 1 1 5にすすみ、存在しない場合にステップS 1 1 6にすすむ。

〔ステップS 1 1 5〕サーバ3 0 0は、候補施設群に含まれる施設のうち、顧客が支援を必要なバリアフリー種別について、バリアフリー支援が「不要」の施設（ステップS 1 1 6で存在するとした施設）を第2施設として決定し、ステップS 1 2 1にすすむ。

【0 1 6 2】

なお、サーバ3 0 0は、ステップS 1 1 6で存在するとした施設が複数ある場合、対象施設の近傍にある施設を選定することができる。

〔ステップS 1 1 6〕サーバ3 0 0は、顧客年齢が推奨年齢の範囲内の施設が候補施設群に存在するか否かを判定し、存在する場合にステップS 1 1 7にすすみ、存在しない場合にステップS 1 1 8にすすむ。

【0 1 6 3】

〔ステップS 1 1 7〕サーバ3 0 0は、候補施設群に含まれる施設のうち、推奨年齢の範囲内の施設を第2施設として決定し、ステップS 1 2 1にすすむ。

なお、サーバ3 0 0は、推奨年齢の範囲内の施設が複数ある場合、対象施設の近傍にある施設を選定することができる。

10

20

30

40

50

【 0 1 6 4 】

[ステップ S 1 1 8] サーバ 3 0 0 は、施設情報 5 2 0 を参照し、現在の月日が推奨時期内又は現在時間が推奨時間内の施設が候補施設群に存在するか否かを判定し、存在する場合にステップ S 1 2 0 にすすみ、存在しない場合にステップ S 1 1 9 にすすむ。

【 0 1 6 5 】

このように、サーバ 3 0 0 が季節（現在の月日）や時間（現在の時間）に応じた施設を候補施設群から選定し、予約提案情報に含めて顧客に提案することにより、テーマパーク 1 0 0 内の施設の稼働率や売上の増加を見込める。

【 0 1 6 6 】

なお、サーバ 3 0 0 は、現在の月日や現在の時間等に基づいて施設を選定したが、これらは一例にすぎず、現在の天候情報（気温、降水量、日照時間、風速等）の条件で選定してもよい。たとえば、アイスクリームショップの推奨時期は 5 月から 1 0 月であり推奨時間は 1 1 時から 1 6 時であるが、サーバ 3 0 0 は、現在 1 0 月 1 日 1 2 時であっても気温が 1 0 度以下である場合にはアイスクリームショップの代わりにレストランを選定してもよい。また、同一の月日でも気温に変化がある場合、サーバ 3 0 0 は、温度に応じて選定する施設を変更できる。なお、サーバ 3 0 0 は、天候の情報をデータベース 3 5 0 から取得してもよいし、天候情報を提供する Web サイトから現在の天候情報を取得してもよい。

10

【 0 1 6 7 】

このように、サーバ 3 0 0 が現在の月日、現在の時間および現在の天候情報のいずれかに基づいて予約提案情報を生成することにより、顧客の現在の環境にあった予約提案情報の生成が可能となる。これにより、サーバ 3 0 0 が空き時間のみに応じて施設を選定した場合よりも、予約提案情報として表示された内容で顧客が予約を実行する蓋然性を高め、テーマパーク 1 0 0 の施設の稼働率や売上の増加を見込める。

20

【 0 1 6 8 】

[ステップ S 1 1 9] サーバ 3 0 0 は、第 1 施設の名称と予約可能な時間とを含めた情報を予約提案情報として生成し、予約提案情報生成処理を終了する。

なお、サーバ 3 0 0 は、顧客が同行者とともにグループで入場している場合、グループ人数分の予約の可否等の情報についても予約提案情報に含めることができる。また、サーバ 3 0 0 は、バリアフリー支援の種別等についての情報を予約提案情報に含めることができる。

30

【 0 1 6 9 】

[ステップ S 1 2 0] サーバ 3 0 0 は、候補施設群に含まれる施設のうち、推奨時期又は推奨時間内の施設を第 2 施設として決定する。

なお、サーバ 3 0 0 は、推奨時期又は推奨時間内の施設が複数ある場合、対象施設の近傍にある施設を選定することができる。

【 0 1 7 0 】

[ステップ S 1 2 1] サーバ 3 0 0 は、第 1 施設および第 2 施設の施設名称と予約可能な時間とを含めた情報を予約提案情報として生成し、予約提案情報生成処理を終了する。

なお、サーバ 3 0 0 は、顧客が同行者とともにグループで入場している場合、グループ人数分の予約の可否等の情報についても予約提案情報に含めることができる。また、サーバ 3 0 0 は、バリアフリー支援の種別等についての情報を予約提案情報に含めることができる。

40

【 0 1 7 1 】

次に、第 2 の実施形態の利用処理のシーケンスについて図 1 9 を用いて説明する。図 1 9 は、第 2 の実施形態の利用処理のシーケンスを示す図である。

顧客端末 5 0 とチケットに付された R F I D タグと施設の通信装置 1 3 0 , 1 4 0 , 1 5 0 , 1 6 0 , 1 7 0 とサーバ 3 0 0 とで実行される利用処理のシーケンスについて説明する。

【 0 1 7 2 】

50

利用処理は、入場後の顧客が所持するチケットのRFIDタグが施設の通信装置130, 140, 150, 160, 170によって認識され、サーバ300が通信装置から受信した情報に基づいて予約利用情報530を更新する処理である。顧客端末50とチケットを所持した顧客がテーマパーク100内を移動し、通信装置130, 140, 150, 160, 170が通信範囲内に入ったRFIDタグを認識するものとする。

【0173】

尚、顧客端末50が実行する処理は、顧客端末50の制御部310（プロセッサ311）が実行する。チケット55が実行する処理は、チケット55に付されたRFIDタグが実行する。通信装置130, 140, 150, 160, 170が実行する処理は、通信装置130, 140, 150, 160, 170の制御部310（プロセッサ311）が実行する。サーバ300が実行する処理は、サーバ300の制御部310（プロセッサ311）が実行する。

10

【0174】

〔ステップS71〕顧客端末50は、予約時間から所定時間前に移動案内画面を表示する。たとえば、顧客端末50は、顧客端末50の記憶部に格納した予約完了情報に基づいて、移動案内画面850を表示する。所定時間とは、予め顧客端末50の記憶部に格納された定められた時間（予約時間の15分前等）でもよいし、顧客の現在地や施設の所在地に応じて定められた時間であってもよい。

【0175】

〔ステップS72〕通信装置130, 140, 150, 160, 170は、通信装置130, 140, 150, 160, 170に対応する施設の施設識別情報を通信範囲内にある顧客端末50に送信する。たとえば、通信装置170は、ジェットコースター171を識別する施設識別情報を通信範囲内にある顧客端末50に送信する。

20

【0176】

〔ステップS73〕顧客端末50は、施設識別情報を通信範囲内にある通信装置130, 140, 150, 160, 170から受信する。たとえば、顧客端末50は、通信装置170の通信範囲内に存在する場合、通信装置170から施設識別情報を受信する。

【0177】

〔ステップS74〕顧客端末50は、予約した施設識別情報を受信し、移動案内画面を消去し、予約した施設の案内画面を表示部に表示する。

30

たとえば、予約した施設が「ジェットコースター」である場合、顧客端末50は、移動案内画面で「ジェットコースターの予約時間が近づいています。乗り場までお越し下さい。」と表示した内容を消去し、「ジェットコースター乗り場でチケットを確認させていただきます。」という案内画面を表示部に表示する。

【0178】

〔ステップS75〕チケット55に付されたRFIDタグは、チケット識別情報を送信する。

〔ステップS76〕通信装置130, 140, 150, 160, 170は、チケット識別情報と施設識別情報をサーバ300に送信する。

【0179】

40

なお、通信装置130, 140, 150, 160, 170は、入場記録もサーバ300に送信できる。たとえば、顧客が施設「ジェットコースター」の乗り場で入場した場合、通信装置170は、入場記録とともにチケット識別情報と施設識別情報をサーバ300に送信できる。

【0180】

〔ステップS77〕サーバ300は、チケット識別情報と施設識別情報を受信する。なお、サーバ300は、入場記録が送信された場合は入場記録も受信する。

〔ステップS78〕サーバ300は、ステップS77で受信した情報に基づいて、予約利用情報530を更新する。

【0181】

50

サーバ300が、たとえば、チケット識別情報「T00010」と、施設識別情報として施設名「ジェットコースター」とを時刻11:55に受信した場合について説明する。サーバ300は、チケット識別情報「T00010」に対応する利用者ユーザID「10002」について、予約利用情報530の予約利用エントリ(3)の利用時間を「-」から「11:55」に更新する。

【0182】

[ステップS79]サーバ300は、利用完了情報を顧客端末50に送信する。利用完了情報とは、施設の利用をした情報を顧客に通知する情報である。サーバ300は、たとえば、利用完了情報として「11:55にジェットコースターご搭乗頂き、ありがとうございました。」等のメッセージを顧客端末50に送信できる。

10

【0183】

[ステップS80]顧客端末50は、利用完了情報を受信し、利用完了情報を表示した利用完了画面を表示部に表示し、利用処理を終了する。

こうして、サーバ300は、顧客に応じた予約案内情報を生成し顧客端末50に送信することにより、顧客端末50において顧客に応じた予約の案内が可能となる。

【0184】

また、顧客は、顧客端末50を所持してテーマパーク100内を移動するのみで、近くの施設の予約案内情報を顧客端末50で取得できる。このため、顧客は、施設の予約のための入力操作を省力化することが可能となる。

【0185】

なお、上記の処理機能は、コンピュータによって実現することができる。その場合、情報処理装置1, 110、顧客端末50、通信装置120, 125, 130, 140, 150, 160, 170、サーバ300が有すべき機能の処理内容を記述したプログラムが提供される。そのプログラムをコンピュータで実行することにより、上記処理機能がコンピュータ上で実現される。処理内容を記述したプログラムは、コンピュータで読み取り可能な記録媒体に記録しておくことができる。コンピュータで読み取り可能な記録媒体としては、磁気記憶装置、光ディスク、光磁気記録媒体、半導体メモリ等がある。磁気記憶装置には、ハードディスク装置(HDD)、フレキシブルディスク(FD:Flexible Disk)、磁気テープ等がある。光ディスクには、DVD、DVD-RAM、CD-ROM/RW等がある。光磁気記録媒体には、MO(Magneto-Optical disk)等がある。

20

30

【0186】

プログラムを流通させる場合には、たとえば、そのプログラムが記録されたDVD、CD-ROM等の可搬型記録媒体が販売される。また、プログラムをサーバコンピュータの記憶装置に格納しておき、ネットワークを介して、サーバコンピュータから他のコンピュータにそのプログラムを転送することもできる。

【0187】

プログラムを実行するコンピュータは、たとえば、可搬型記録媒体に記録されたプログラムもしくはサーバコンピュータから転送されたプログラムを、自己の記憶装置に格納する。コンピュータは、自己の記憶装置からプログラムを読み取り、プログラムにしたがった処理を実行する。なお、コンピュータは、可搬型記録媒体から直接プログラムを読み取り、そのプログラムにしたがった処理を実行することもできる。また、コンピュータは、ネットワークを介して接続されたサーバコンピュータからプログラムが転送される毎に、逐次、受け取ったプログラムにしたがった処理を実行することもできる。

40

【0188】

また、上記の処理機能の少なくとも一部を、DSP、ASIC、PLD等の電子回路で実現することもできる。

【符号の説明】

【0189】

- 1 情報処理装置
- 2 制御部

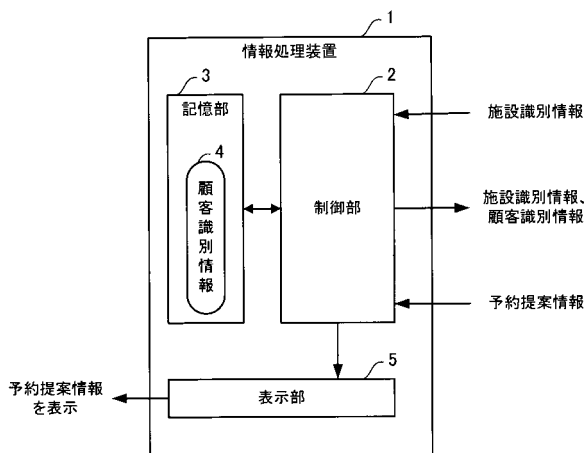
50

- 3 記憶部
- 4 顧客識別情報
- 5 表示部
- 50 顧客端末
- 55 チケット(RFIDタグ付き)
- 100 テーマパーク
- 110 情報処理装置
- 111 チケット売り場
- 120, 125, 130, 140, 150, 160, 170 通信装置
- 121 入場ゲート
- 126 退場ゲート
- 131 メリーゴーランド
- 141 アイスcreamショップ
- 151 観覧車
- 161 レストラン
- 171 ジェットコースター
- 200 ネットワーク
- 300 サーバ
- 350 データベース
- 400 予約案内システム

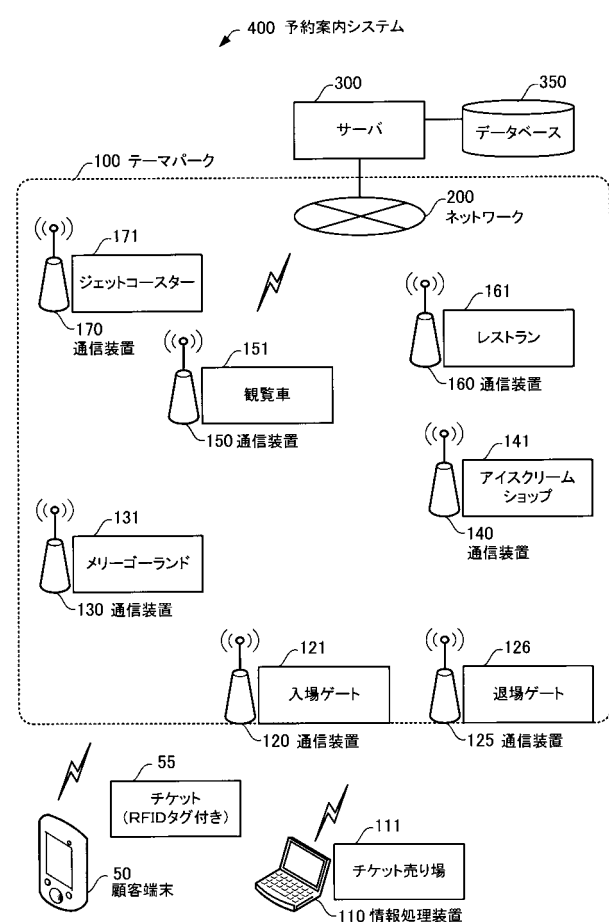
10

20

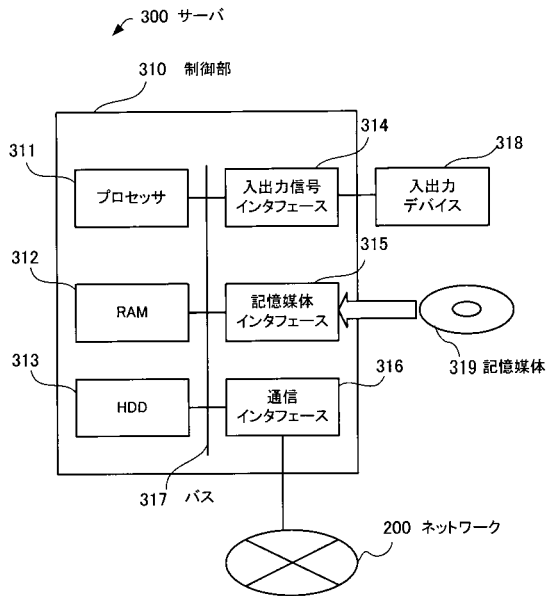
【図1】



【図2】



【図 3】



【図 4】

図4は、テーマパーク ユーザ登録画面800のスクリーンショットである。画面には「テーマパーク ユーザ登録」というタイトルがある。登録情報入力領域801には、氏名、生年月日（年、月、日）、性別、バリアフリー支援、連絡先 E-mailの入力欄がある。登録ボタン802（「上記内容で登録」）とキャンセルボタン803（「キャンセル」）がある。

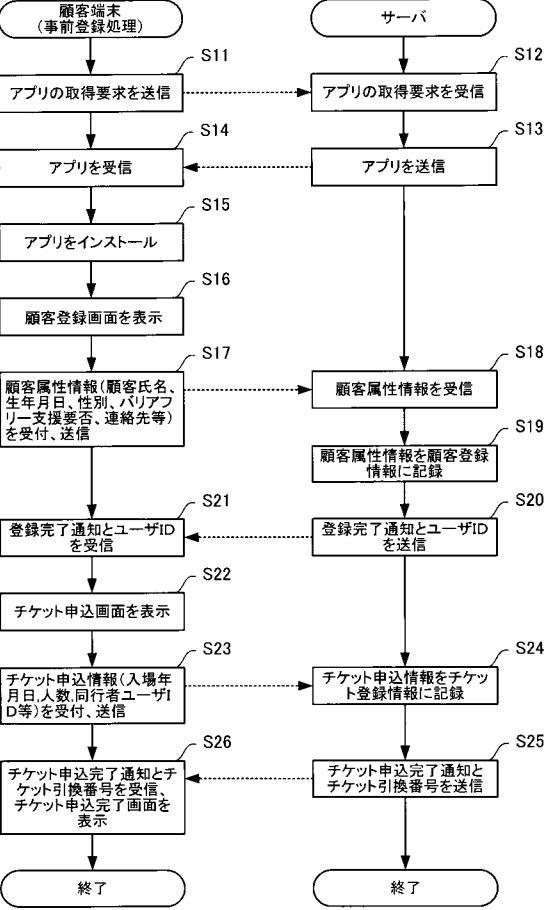
【図 5】

図5は、テーマパーク チケット申し込み画面810のスクリーンショットである。画面には「テーマパーク チケット申し込み」というタイトルがある。チケット申込情報入力領域811には、ユーザID（10002）、入場予定日（年、月、日）、人数、利用者ユーザIDの入力欄がある。ワンタイムIDの登録ボタンがある。登録ボタン812（「上記内容で登録」）とキャンセルボタン813（「キャンセル」）がある。

【図 6】

図6は、テーマパーク チケット申し込み完了画面820のスクリーンショットである。画面には「テーマパーク チケット申し込み完了」というタイトルがある。チケット情報表示領域821には、ユーザID（10002）、入場予定日（YYYY年MM月DD日）、チケット引換番号（30002）が表示されている。利用説明表示領域822には、「当日はチケット窓口でチケット引換番号をお伝え頂き、係員からチケットをお受け取り下さい。」というメッセージと、「なお、チケット窓口端末に、本アプリを起動させたお客様の携帯端末を近づけてチケット引換番号を送信し、チケットを発券することも可能です。」というメッセージがある。ご来場を心よりお待ちしております。というメッセージもある。確認ボタン823（「確認」）がある。

【図 7】



【図 9】

510 チケット登録情報

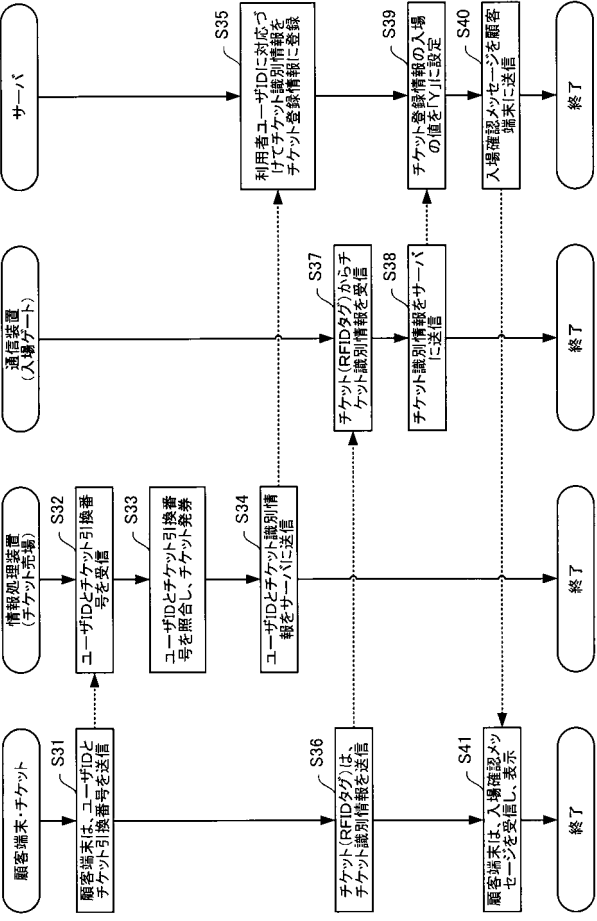
申込者ユーザID	利用者ユーザID	チケット引換番号	入場予定日	チケット識別情報	入場	退場
10002	10002	30002	2016年3月6日	T00010	Y	N
10002	10001	30002	2016年3月6日	T00011	Y	N
10003	10003	30003	2016年3月6日	T00020	N	N
10003	90001	30003	2016年3月6日	T00021	N	N
10004	10004	30500	2016年3月6日	-	N	N
...	...	...	...	...	...	...

【図 8】

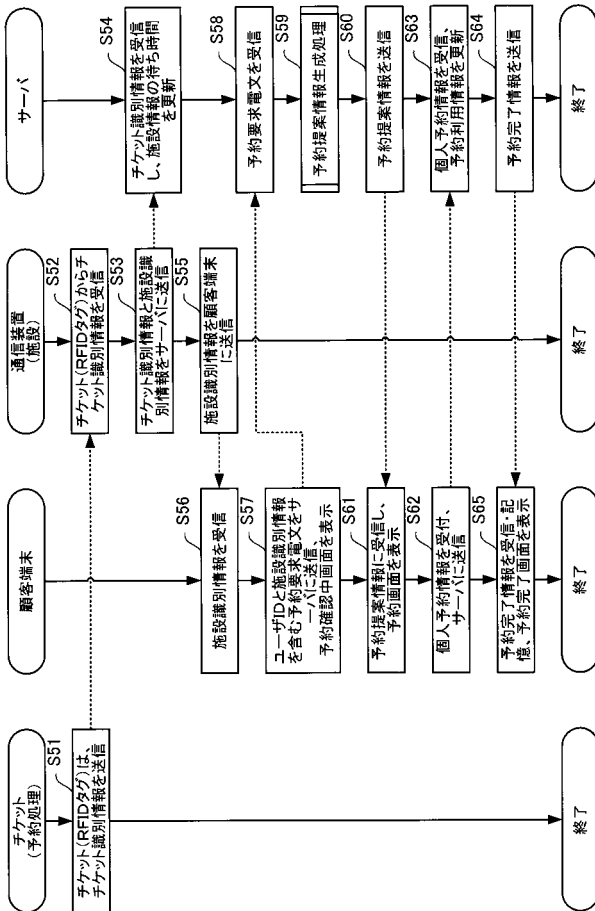
500 顧客登録情報

ユーザID	氏名	生年月日	性別	バリアフリー支援			連絡先メールアドレス	ワンタイムID
				視覚	聴覚	段差		
10001	A	1996. 1. 1	F	N	N	N	A@xxx. com	N
10002	B	1996. 2. 2	M	N	N	N	B@xyz. ne. jp	N
10003	C	1956. 3. 3	M	N	N	N	C@yyy. com	N
10004	D	1966. 4. 4	M	N	Y	N	D@zyx. com	N
...	...	...	...	...	...	...	...	...
90001	F	2000. 5. 5	F	N	N	N	N/A	Y
...	...	...	...	...	...	...	...	...

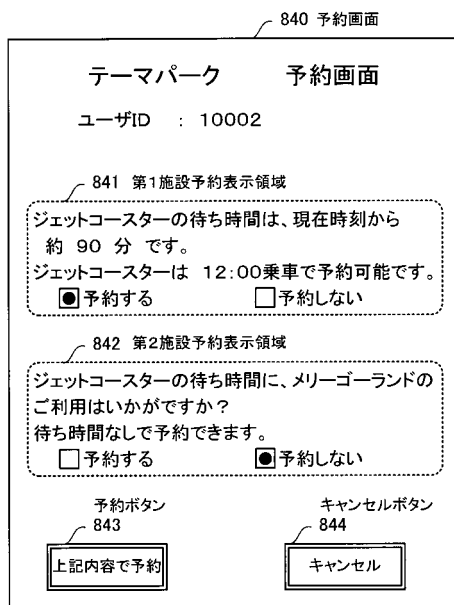
【図 10】



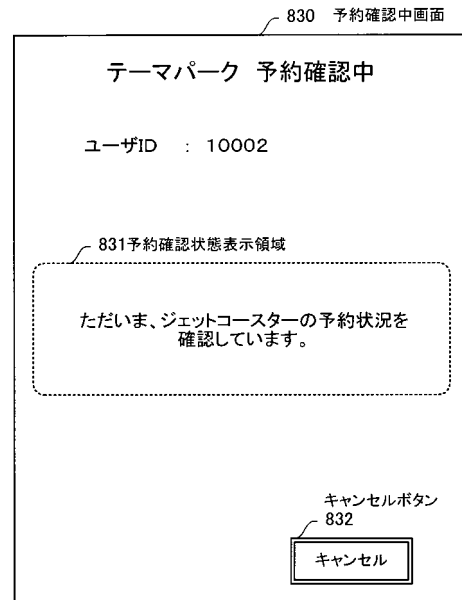
【 図 1 1 】



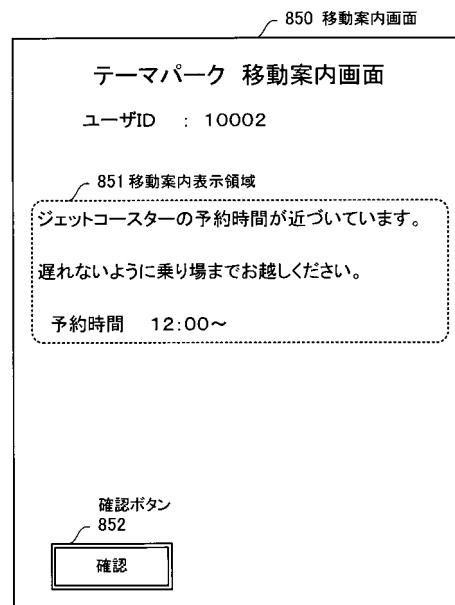
【 図 1 3 】



【 図 1 2 】



【 図 1 4 】



【図 15】

520 施設情報

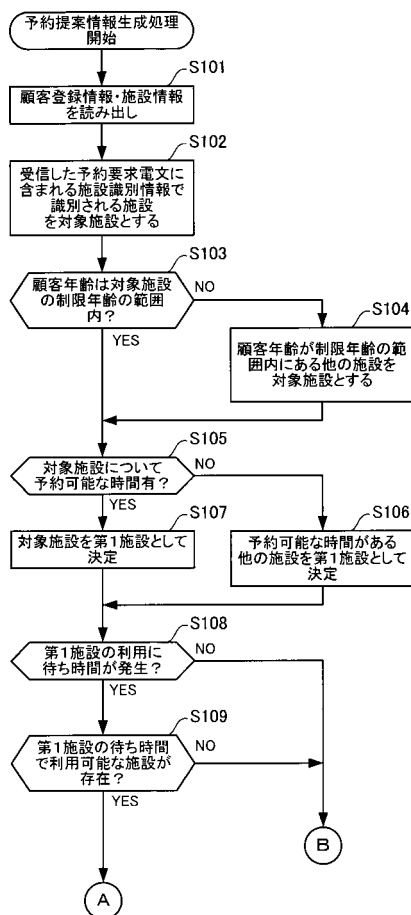
施設名	推奨年齢		制限年齢		バリアフリー支援		推奨時間(時)		推奨時期(月)		所要時間	待ち時間
	下限	上限	下限	上限	段差	聴覚	開始	終了	開始	終了		
ジェットコースター	12	60	10	65	必要	必要	10	17	1	12	5	90
観覧車	0	100	0	—	必要	不要	10	20	1	12	15	30
メリーゴーランド	6	68	6	80	必要	不要	10	17	3	11	10	0
レストラン	0	100	0	—	不要	必要	11	14	1	12	60	30
アイスクリームショップ	6	55	0	—	不要	必要	11	16	5	10	10	5
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

【図 16】

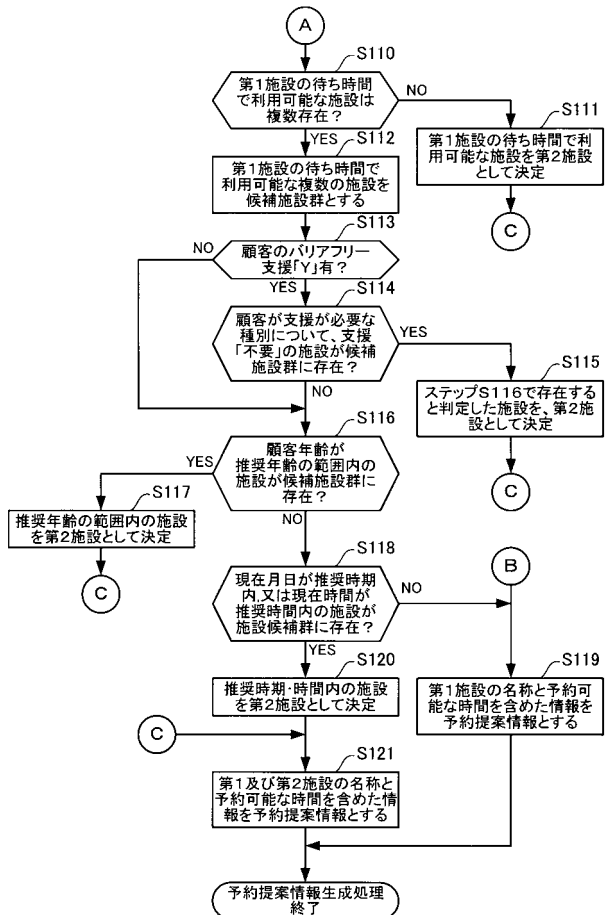
530 予約利用情報

ユーザID	予約利用エントリ(1)		予約利用エントリ(2)		予約利用エントリ(3)	
	施設名	予約時間	施設名	予約時間	施設名	予約時間
10002	観覧車	10:30	レストラン	11:00	ジェットコースター	12:00
10001	観覧車	10:30	レストラン	11:00	ジェットコースター	12:00
10003	アイスクリームショップ	10:30	観覧車	11:00	レストラン	11:30
90001	アイスクリームショップ	10:30	観覧車	11:00	レストラン	11:30
...	...	...	...	...	...	...

【図 17】



【図 18】



【図 19】

