

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特許公報(B1)

(11) 特許番号

特許第5952462号
(P5952462)

(45) 発行日 平成28年7月13日(2016.7.13)

(24) 登録日 平成28年6月17日(2016.6.17)

(51) Int.Cl. F1
G06Q 10/02 (2012.01) G06Q 10/02 300

請求項の数 5 (全 15 頁)

<p>(21) 出願番号 特願2015-105639 (P2015-105639)</p> <p>(22) 出願日 平成27年5月25日 (2015.5.25)</p> <p>審査請求日 平成27年12月1日 (2015.12.1)</p> <p>特許法第30条第2項適用 株式会社リクルートホールディングスのウェブサイト (https://airreserve.net) にて平成26年11月27日に公開</p> <p>早期審査対象出願</p>	<p>(73) 特許権者 000139012 株式会社リクルートホールディングス 東京都中央区銀座八丁目4番17号</p> <p>(74) 代理人 100079108 弁理士 稲葉 良幸</p> <p>(74) 代理人 100109346 弁理士 大貫 敏史</p> <p>(74) 代理人 100117189 弁理士 江口 昭彦</p> <p>(74) 代理人 100134120 弁理士 内藤 和彦</p> <p>(74) 代理人 100139066 弁理士 伊藤 健太郎</p>
--	--

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 予約管理装置、予約管理方法および予約管理プログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能な予約管理装置であって、

少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させる手段と、

少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させる手段と、

前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付ける手段と、を備え、

前記選択させる手段は、前記予約受付者の業種・業態を、当該予約受付者にさらに選択させ、

前記登録させる手段は、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記業種・業態に対応付けて予め設定されている、前記メニュー項目および前記リソースとして

10

20

それぞれ登録可能な内容を、前記予約受付者に対して提示する、
ことを特徴とする予約管理装置。

【請求項 2】

前記登録させる手段は、前記メニュー項目を登録させる際に、少なくとも、前記メニュー項目において前記予約申込者が選択可能な一つ以上の前記リソースをさらに登録させる、
 ことを特徴とする請求項 1 記載の予約管理装置。

【請求項 3】

前記登録させる手段は、前記メニュー項目ごと、および前記リソースごとに、料金をさらに登録させる、
 ことを特徴とする請求項 1 または 2 記載の予約管理装置。

【請求項 4】

予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能なコンピュータ装置が、
 少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させるステップと、

少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させるステップと、

前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付けるステップと、
を実行し、

前記選択させるステップは、前記予約受付者の業種・業態を、当該予約受付者にさらに
選択させ、

前記登録させるステップは、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前
記業種・業態に対応付けて予め設定されている、前記メニュー項目および前記リソースと
してそれぞれ登録可能な内容を、前記予約受付者に対して提示する、

ことを特徴とする予約管理方法。

【請求項 5】

予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能なコンピュータ装置を、
 少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させる手段、

少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させる手段、

前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付ける手段、
として機能させ、

前記選択させる手段は、前記予約受付者の業種・業態を、当該予約受付者にさらに
選択させ、

前記登録させる手段は、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記業
種・業態に対応付けて予め設定されている、前記メニュー項目および前記リソースとして

10

20

30

40

50

それぞれ登録可能な内容を、前記予約受付者に対して提示する、
 ことを特徴とする予約管理プログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、予約管理装置、予約管理方法および予約管理プログラムに関する。

【背景技術】

【0002】

従来、例えばスクールや美容院等の業種・業態に特化した予約管理システムが提供されている。下記特許文献1には、自動車教習所の指導時間を予約する予約システムが開示されている。

10

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【特許文献1】特開2002-56106号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

特許文献1に記載の予約管理システムでは、システムにおいて管理する項目が、自動車教習に関する項目に固定されている。従来の予約管理システムでは、特許文献1と同様に、提供するサービスの内容に応じて管理する項目が予めカスタマイズされ、固定されている。つまり、これまでの予約管理システムでは、異なる業種・業態のサービスに対して柔軟に適用させて利用することについてまで考慮されていない。

20

【0005】

本発明は、上述した課題を解決するためになされたものであり、多様な業種・業態のサービスに柔軟に適用することができる予約管理装置、予約管理方法および予約管理プログラムを提供することを目的の一つとする。

【課題を解決するための手段】

【0006】

本発明の一態様である予約管理装置は、予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能な予約管理装置であって、少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させる手段と、少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させる手段と、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付ける手段と、を備える。

30

【0007】

前記選択させる手段は、前記予約受付者の業種・業態を、当該予約受付者にさらに選択させ、前記登録させる手段は、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記業種・業態に対応付けて予め設定されている、前記メニュー項目および前記リソースとしてそれぞれ登録可能な内容を、前記予約受付者に対して提示することとしてもよい。

【0008】

前記登録させる手段は、前記メニュー項目を登録させる際に、少なくとも、前記メニュー項目において前記予約申込者が選択可能な一つ以上の前記リソースをさらに登録させることとしてもよい。

50

【0009】

前記登録させる手段は、前記メニュー項目ごと、および前記リソースごとに、料金をさらに登録させることとしてもよい。

【0010】

本発明の一態様である予約管理方法は、予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能なコンピュータ装置が、少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させるステップと、少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させるステップと、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付けるステップと、を実行する

10

【0011】

本発明の一態様である予約管理プログラムは、予約を受け付ける予約受付者が使用する予約受付者端末および予約を申し込む予約申込者が使用する予約申込者端末とネットワークを介して接続可能なコンピュータ装置を、少なくとも、前記予約受付者により予め定められた予約枠を利用して前記予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または前記予約受付者により予め定められたサービス提供時間内に予約枠を設定させて前記予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む、予約受付タイプから、一つの前記予約受付タイプを前記予約受付者に選択させる手段、少なくとも、前記予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、および前記サービスを提供する際の資源となるリソースを前記予約受付者に登録させる手段、前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して選択した前記予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに前記予約受付者が前記予約受付者端末を介して登録した前記メニュー項目および前記リソースを用いて前記予約申込者からの予約を受け付ける手段、として機能させる。

20

【発明の効果】

30

【0012】

本発明によれば、多様な業種・業態のサービスに柔軟に適用することができる。

【図面の簡単な説明】

【0013】

【図1】実施形態における予約管理サーバを含む予約管理システムの構成を例示する図である。

【図2】図1に示す予約管理サーバの構成を例示する図である。

【図3】予約受付者端末の画面上に表示されるスケジュール表を例示する図である。

【図4】予約申込者端末の画面上に表示されるスケジュール表を例示する図である。

【図5】予約受付者端末の画面上に表示されるスケジュール表を例示する図である。

40

【図6】予約申込者端末の画面上に表示されるスケジュール表を例示する図である。

【発明を実施するための形態】

【0014】

以下、本発明の実施形態について図面を参照しつつ詳細に説明する。なお、同一の要素には同一の符号を付し、重複する説明を省略する。

【0015】

図1は、本発明の一実施形態に係る予約管理装置としての予約管理サーバを含む予約管理システムの構成概略図である。同図に示すように、本実施形態における予約管理システム1は、予約管理サーバ2と、1台以上の予約受付者端末3と、1台以上の予約申込者端末4とを備える。予約受付者端末3および予約申込者端末4はそれぞれ、ネットワークN

50

を介して予約管理サーバ2と通信できるように構成される。

【0016】

予約受付者端末3は、サービスを提供する業者が、サービスの予約を受け付ける予約受付者として使用する端末装置である。サービスを提供する業者は、あらゆる業種・業態の業者が対象となる。

【0017】

予約申込者端末4は、サービスの提供を受けるユーザが、サービスの予約を申し込む予約申込者として使用する端末装置である。

【0018】

本実施形態では、予約受付者端末3および予約申込者端末4として、PC(パーソナルコンピュータ)を想定して説明するが、これに限定されない。予約受付者端末3および予約申込者端末4として、例えば、ノートPC、タブレット端末、スマートフォン、携帯電話機、携帯情報端末(PDA)、その他の端末装置を適宜用いることができる。

10

【0019】

予約管理サーバ2は、例えば、演算処理能力の高いコンピュータによって構成され、そのコンピュータにおいて所定のサーバ用プログラムが動作することにより、サーバ機能を実現するものである。ここで、予約管理サーバ2を構成するコンピュータは、必ずしも1台である必要はなく、ネットワークN上に分散する複数のコンピュータから構成されてもよい。

【0020】

20

ネットワークNは、予約管理サーバ2と予約受付者端末3と予約申込者端末4との間で相互に情報を送受信可能な通信網を含む。ネットワークNは、例えば、インターネット、LAN、専用線、電話回線、企業内ネットワーク、移動体通信網、ブルートゥース、WiFi(Wireless Fidelity)、その他の通信回線、それらの組み合わせ等のいずれであってもよく、有線であるか無線であるかを問わない。

【0021】

図2に示すように、予約管理サーバ2は、例えば、プロセッサ20と、通信インタフェース21と、記憶資源22とを備える。

【0022】

プロセッサ20は、算術演算、論理演算、ビット演算等を処理する算術論理演算ユニットおよび各種レジスタから構成され、記憶資源22に格納されているコンピュータプログラム220を実行することで、後述する各種機能を実現する。各種レジスタは、例えば、プログラムカウンタ、データレジスタ、命令レジスタ、汎用レジスタ等である。

30

【0023】

通信インタフェース21は、ネットワークNに接続し、ネットワークN上の他の端末と通信をするためのハードウェアモジュールである。通信インタフェース21は、例えば、ISDNモデム、ADSLモデム、ケーブルモデム、光モデム、ソフトモデム等の変調復調装置である。

【0024】

記憶資源22は、例えば、物理デバイスの記憶領域が提供する論理デバイスである。物理デバイスは、例えば、ディスクドライブまたは半導体メモリ等のコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。記憶資源22は、複数の物理デバイスを1つの論理デバイスにマッピングして構築してもよいし、1つの物理デバイスを複数の論理デバイスにマッピングして構築してもよい。記憶資源22には、コンピュータプログラム220が記憶される。

40

【0025】

記憶資源22には、コンピュータプログラム220のほか、予約管理サーバ2の処理に用いられるオペレーティングシステムプログラム、ドライバプログラム、各種データ等が格納される。ドライバプログラムとしては、例えば、通信インタフェース21を制御するための通信インタフェースドライバプログラム等がある。各種データとしては、例えば、予約受付用のスケジュール表(予約受付画面)の作成を支援するためのツール情報222

50

や、予約受付者が登録した予約受付用のスケジュール情報 2 2 3、予約申込者が入力した予約情報 2 2 4 等がある。

【 0 0 2 6 】

コンピュータプログラム 2 2 0 は、所定の処理を行うためのプログラムであり、予約管理サーバ 2 のメインプログラムの動作中に適宜呼び出されて実行される複数のソフトウェアモジュールを備える。このソフトウェアモジュールは、それぞれ特定の処理を実行するためにモジュール化されたサブプログラムであり、例えば、プロシージャ、サブルーチン、メソッド、関数およびデータ構造等を用いて作成される。

【 0 0 2 7 】

コンピュータプログラム 2 2 0 は、例示的に、予約管理モジュール 2 2 1 を有する。以下において、予約管理モジュール 2 2 1 を実行することで実現する機能について説明する。

10

【 0 0 2 8 】

予約管理モジュール 2 2 1 は、予約受付者のアカウント登録を受け付ける。予約受付者は、予約管理システム 1 の使用を開始する際に、予約受付者端末 3 を操作して予約管理サーバ 2 の所定の Web ページにアクセスし、予約受付者のアカウントを登録する。アカウント登録では、例えば、ユーザ ID、パスワード、メールアドレス、氏名、業種・業態等、予約受付者に関する情報を登録する。

【 0 0 2 9 】

予約管理モジュール 2 2 1 は、アカウント登録を行った予約受付者に対して、予約の受け付け方を特定するための予約受付タイプを選択させる。本実施形態では、予約受付タイプとして、例示的に、事前設定タイプと自由受付タイプとを設けた場合について説明する。

20

【 0 0 3 0 】

事前設定タイプは、予約受付者が事前に設定した予約枠を利用して予約申込者からの予約を受け付ける方式である。以下に具体的に説明する。

【 0 0 3 1 】

予約受付者の業種・業態が、例えば、フィットネススタジオである場合に、予約受付者は、予約枠として、“ホットヨガ”を火曜日から日曜日の 1 1 時から 1 2 時に設定し、“ピラティス”を火曜日、木曜日、土曜日の 1 4 時から 1 5 時に設定することでスケジュール表を作成し、ネットワーク上に公開する。予約申込者は、ネットワーク上に公開されたスケジュール表に表示されている予約枠のうち、定員に空きがある予約枠を選択してサービスを予約する。

30

【 0 0 3 2 】

自由受付タイプは、予約受付者が設定したサービス提供時間内に、所望の予約枠を予約申込者に設定させることで予約申込者からの予約を受け付ける方式である。以下に具体的に説明する。

【 0 0 3 3 】

予約受付者の業種・業態が、例えば、歯科医院である場合に、予約受付者は、サービス提供時間として、歯科医院の診療時間である 1 0 時から 1 7 時を設定し、予約申込者に設定させる予約枠を構成する診察内容、担当医師および診察時間等を登録することで、スケジュール表を作成し、ネットワーク上に公開する。予約申込者は、ネットワーク上に公開されたスケジュール表に設定された診療時間である 1 0 時から 1 7 時のうち、予約が入っていない時間帯に、所望の予約枠（診察内容、担当医師および診察時間等）を設定してサービスを予約する。

40

【 0 0 3 4 】

予約管理モジュール 2 2 1 は、予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目、サービスを提供する際の資源（例えば、人、設備、備品等）となるリソース、およびリソースが帰属可能なリソースグループをそれぞれ予約受付者に登録させる。メニュー項目、リソースおよびリソースグループは、それぞれ一つ以上登録することができる。

50

以下に、メニュー項目、リソースグループおよびリソースの具体例を挙げる。

【0035】

予約受付者の業種・業態がフィットネススタジオである場合には、メニュー項目として、例えば、“ホットヨガ”や“ピラティス”が該当し、リソースグループとして、例えば、“インストラクター”や“オプション”が該当し、“インストラクター”のリソースとして、例えば、各インストラクターの名前が該当し、“オプション”のリソースとして、例えば、“ヨガマット”や“タオル”が該当する。

【0036】

予約受付者の業種・業態が学習塾である場合には、メニュー項目として、例えば、“夏期講習”や“難関校受験コース”が該当し、リソースグループとして、例えば、“国語科”や“英語科”、“数学科”が該当し、リソースとして、例えば、講師の名前が該当する。

10

【0037】

予約受付者の業種・業態が歯科医院である場合には、メニュー項目として、例えば、“初診”や“再診”、“ホワイトニング”が該当し、リソースグループとして、例えば、“担当医師”が該当し、リソースとして、例えば、各医師の名前が該当する。

【0038】

予約受付者の業種・業態が、貸し会議室である場合には、メニュー項目として、例えば、“貸し会議室”や“貸しホール”が該当し、リソースグループとして、例えば、建物名や施設名が該当し、リソースとして、例えば、部屋番号が該当する。

20

【0039】

ここで、メニュー項目、リソースグループおよびリソースを予約受付者に登録させる際に、アカウント登録時に予約受付者が選択した業種・業態に対応するメニュー項目、リソースグループおよびリソースのそれぞれの内容を、登録候補として予約受付者に提示することとしてもよい。提示する登録候補は、業種・業態に対応付けて予め予約管理サーバ2の記憶資源22に格納しておけばよい。

【0040】

なお、リソースグループは必ずしも設定する必要はなく、リソースを複数のグループに区別して管理する必要がある場合に、リソースグループを適宜設定することとしてもよい。

30

【0041】

また、リソースを予約受付者に登録させる際に、リソースの名称に加え、リソースに関連する情報として、例えば、同時に受付可能な予約数や、受付可能日時、受付ステータス、料金等を、併せてまたは別途登録させることができる。各項目について、以下に説明する。

【0042】

同時に受付可能な予約数は、同時に複数名の予約が可能なリソースに対して有効な項目となる。例えば、ホットヨガでは、1回のレッスンに複数名が参加できるため、リソースであるインストラクターごとに、同一枠での上限参加数を登録する。同時に受付可能な予約数は、例えば、予約受付可能な残数を予約申込者に提示する際に利用する。

40

【0043】

受付可能日時は、曜日や時間によって予約の受付可否が異なるリソースに対して有効な項目となる。例えば、ホットヨガでは、インストラクターごとに出勤日や出勤時間が異なるため、リソースであるインストラクターごとに、受付可能な曜日や時間帯を登録する。受付可能日時は、例えば、対象予約枠で出勤可能なインストラクターのみを予約申込者に提示する際に利用する。

【0044】

受付ステータスは、時期や在庫状況等によって予約の受付可否が変わるリソースに対して有効な項目となる。受付ステータスとして、例えば、“受付中”、“停止中”等が該当する。料金は、後述するメニュー項目ごとに設定される料金の他に、追加料金が発生する

50

リソースに対して有効な項目となる。

【 0 0 4 5 】

また、メニュー項目を予約受付者に登録させる際に、メニュー項目の名称に加え、メニュー項目に関連する情報として、例えば、メニュー項目の説明文や、メニュー項目の料金、メニュー項目に関連付けるリソース等を、併せてまたは別途登録させることができる。各項目について、以下に説明する。

【 0 0 4 6 】

メニュー項目の説明文は、メニュー項目の内容を説明する文章等を格納する項目であり、予約申込者がメニュー項目を選択する際のガイド情報として利用する項目である。なお、メニュー項目の説明文を予約受付者に登録させる際に、アカウント登録時に予約受付者が選択した業種・業態に対応するメニュー項目の説明文を、登録候補として予約受付者に提示することとしてもよい。

10

【 0 0 4 7 】

メニュー項目の料金は、メニュー項目に対応するサービスの費用を格納する項目である。リソースごとに異なる費用が発生する場合には、その費用を上述したリソースごとに設定可能な料金を登録する。

【 0 0 4 8 】

メニュー項目に関連付けるリソースは、予約申込者が予約をするときに、選択したメニュー項目において選択可能なリソース（そのリソースが帰属するリソースグループを含むこともできる）を提示するために利用する項目である。メニュー項目に特定のリソースを関連付けることで、メニュー項目ごとにリソースの予約状況を管理することが可能となる。メニュー項目に関連付けるリソースは、例えば、リソースのオーバーブッキングや在庫切れ等を防止する際に利用する。

20

【 0 0 4 9 】

予約管理モジュール 2 2 1 は、予約受付者が選択した予約受付タイプに対応するスケジュール表（予約管理画面）を予約受付者端末 3 および予約申込者端末 4 に表示させる。このスケジュール表の内容は、予約受付者が登録したメニュー項目、リソースグループおよびリソース、ならびにそれらに関連する情報を用いて設定される。例えば、以下のように、スケジュール表の内容を設定することができる。

【 0 0 5 0 】

予約受付タイプが事前設定タイプである場合に、予約受付者は、メニュー項目と、そのメニュー項目に対応するサービスを提供する時間帯とを設定することで、スケジュール表に予約枠を設定する。設定したメニュー項目に関連する情報として、そのメニュー項目に関連付けるリソースが登録されている場合には、設定した予約枠内にリソースが表示される。そのリソースに関連する情報として、受付可能日時が登録されている場合には、設定した時間帯に提供可能なリソースのみが表示される。また、そのリソースに関連する情報として、同時に受付可能な予約数が登録されている場合には、設定した予約枠内に予約状況が表示される。

30

【 0 0 5 1 】

予約受付タイプが自由受付タイプである場合に、予約受付者は、サービス提供時間をスケジュール表に設定する。予約申込者は、予約受付者が設定したサービス提供時間内に、所望の予約枠を設定することとなる。

40

【 0 0 5 2 】

予約受付者は、スケジュール表にアクセス可能な予約受付ページの URL (uniform resource locator) を予約申込者に公開することで、予約申込者からの予約を受け付ける。予約申込者が予約申込者端末 4 を操作して入力した予約に関する情報は、予約情報 2 2 4 として予約管理サーバ 2 の記憶資源 2 2 に格納され、スケジュール表に反映される。予約申込者は、例えば、以下のように予約情報を入力し、予約を行うことができる。

【 0 0 5 3 】

予約受付タイプが事前設定タイプである場合に、予約申込者は、スケジュール表に表示

50

されている予約枠のうち、定員に空きがある予約枠を選択し、予約に必要な情報を入力することで、予約を行う。予約に必要な情報として、例えば、予約者の名前や、ユーザID等が該当する。

【0054】

予約受付タイプが自由受付タイプである場合に、予約申込者は、予約するメニュー項目およびリソースを選択し、そのメニュー項目およびリソースに対応するスケジュール表を表示させ、サービス提供時間内のうち、予約に空きがある時間帯を選択することで、予約枠を設定し、予約に必要な情報を入力することで、予約を行う。

【0055】

ここで、予約受付者端末3に表示されるスケジュール表の表示内容と、予約申込者端末4に表示されるスケジュール表の表示内容とは、同一である必要はなく、それぞれの役割に適合した内容を表示させることができる。以下に、予約受付タイプ別に、具体的に説明する。

【0056】

図3に、予約受付タイプが事前設定タイプである場合に、予約受付者端末3に表示される予約受付画面としてのスケジュール表を例示する。図3は、予約受付者の業種・業態がフィットネススタジオである場合に表示されるスケジュール表31の一例である。このスケジュール表31には、予約受付者により設定された複数の予約枠a1～a6，b1～b3が表示されている。

【0057】

各予約枠a1～a6，b1～b3内の上段にはメニュー項目が表示され、中段には現時点における定員に対する予約済みの人数が表示され、下段にはリソースであるインストラクターの名前が表示されている。

【0058】

例えば、予約枠a1は、12月16日(火)の11時から12時に、“ホットヨガ”のプログラムがスケジュールリングされていて、インストラクターが“A先生”であり、予約状況が定員10名に対して9名が予約している状況であることを示す。

【0059】

また、予約枠b1は、12月16日(火)の14時から15時に、“ピラティス”のプログラムがスケジュールリングされていて、インストラクターが“B先生”であり、予約状況が定員10名に対して7名が予約している状況であることを示す。

【0060】

なお、スケジュール表31では、フィットネススタジオの営業時間である10時から17時以外の時間帯、および昼休みである13時から14時の時間帯に、予約対象外であることを示す他よりも濃い色の背景色が付されている。また、このスケジュール表31は、週単位で表示されているが、日単位で表示させることもできる。

【0061】

図4に、予約受付タイプが事前設定タイプである場合に、予約申込者端末4に表示される予約受付画面としてのスケジュール表を例示する。図4は、予約受付者の業種・業態がフィットネススタジオである場合に表示されるスケジュール表41の一例である。

【0062】

このスケジュール表41では、予約申込者が選択したメニュー項目およびリソースに対応する予約枠を表示させることができる。図4では、メニュー項目選択欄I1で“ホットヨガ”が選択され、リソース選択欄I2で“A先生”が選択されている。したがって、スケジュール表41には、“ホットヨガ”かつ“A先生”に対応する予約枠a11，a31，a51が表示されている。

【0063】

各予約枠a11，a31，a51内の上段にはメニュー項目が表示され、中段には現時点における予約受付人数の残数が表示され、下段にはリソースであるインストラクターの名前が表示されている。

10

20

30

40

50

【 0 0 6 4 】

例えば、予約枠 a 1 1 は、1 2 月 1 6 日（火）の 1 1 時から 1 2 時に、“ホットヨガ”のプログラムがスケジュールリングされていて、インストラクターが“A 先生”であり、予約受付人数の残数が 1 名であることを示す。

【 0 0 6 5 】

なお、スケジュール表 4 1 では、フィットネススタジオの営業時間である 1 0 時から 1 7 時以外の時間帯と、昼休みである 1 3 時から 1 4 時の時間帯とに、予約対象外であることを示す他よりも濃い色の背景色が付されている。また、このスケジュール表 4 1 は、週単位で表示されているが、日単位で表示させることもできる。

【 0 0 6 6 】

図 5 に、予約受付タイプが自由受付タイプである場合に、予約受付者端末 3 に表示される予約受付画面としてのスケジュール表を例示する。図 5 は、予約受付者の業種・業態が歯科医院である場合に表示されるスケジュール表 3 2 の一例である。

【 0 0 6 7 】

このスケジュール表 3 2 には、予約受付者によりリソースとして登録された医師ごとのスケジュールが表示される。図 5 には、1 2 月 1 5 日（月）から 1 2 月 2 1 日（日）までの“C 先生”および“D 先生”のスケジュールがそれぞれ表示され、予約申込者により設定された複数の予約枠 c 1 ~ c 4 , d 1 ~ d 3 が表示されている。

【 0 0 6 8 】

歯科医院の診療時間である 1 0 時から 1 7 時のうち、予約枠 c 1 ~ c 4 , d 1 ~ d 3 が未だ設定されていない時間帯が、予約可能な時間帯となる。なお、スケジュール表 3 2 では、歯科医院の診療時間である 1 0 時から 1 7 時以外の時間帯に、予約対象外であることを示す他よりも濃い色の背景色が付されている。

【 0 0 6 9 】

各予約枠 c 1 ~ c 4 , d 1 ~ d 3 内の上段には予約申込者の名前が表示され、下段にはメニュー項目が表示されている。

【 0 0 7 0 】

例えば、予約枠 c 1 は、“C 先生”のスケジュールとして、1 2 月 1 5 日（月）の 1 0 時 3 0 分から 1 1 時までの時間帯に、予約申込者“E さん”の“初診”が設定されていることを示す。

【 0 0 7 1 】

また、予約枠 d 1 は、“D 先生”のスケジュールとして、1 2 月 1 5 日（月）の 1 2 時 3 0 分から 1 3 時までの時間帯に、予約申込者“I さん”の“再診”が設定されていることを示す。

【 0 0 7 2 】

また、予約枠 c 2 は、“C 先生”のスケジュールとして、1 2 月 1 6 日（火）の 1 1 時から 1 2 時までの時間帯に、予約申込者“F さん”の“ホワイトニング”が設定されていることを示す。

【 0 0 7 3 】

なお、このスケジュール表 3 2 は、週単位で表示されているが、日単位で表示させることもできる。

【 0 0 7 4 】

図 6 に、予約受付タイプが自由受付タイプである場合に、予約申込者端末 4 に表示される予約受付画面としてのスケジュール表を例示する。図 6 は、予約受付者の業種・業態が歯科医院である場合に表示されるスケジュール表 4 2 の一例である。

【 0 0 7 5 】

このスケジュール表 4 2 には、予約申込者が選択したメニュー項目およびリソースに対応する予約枠を表示させることができる。図 6 では、メニュー項目選択欄 I 3 で“初診”が選択され、リソース選択欄 I 4 で“C 先生”が選択されている。この場合、“C 先生”は、“初診”以外に、“再診”や“ホワイトニング”等も担当するため、“C 先生”が重

10

20

30

40

50

複予約されることを防止するために、“初診”以外の予約枠も表示する。したがって、スケジュール表42には、“C先生”に対応する予約枠c11, c21, c31, c41が表示される。

【0076】

歯科医院の診療時間である10時から17時のうち、予約枠c11, c21, c31, c41が表示されていない時間帯が、予約可能な時間帯となる。なお、スケジュール表42では、歯科医院の診療時間である10時から17時以外の時間帯に、予約対象外であることを示す他よりも濃い色の背景色が付されている。

【0077】

なお、このスケジュール表42は、週単位で表示されているが、日単位または月単位で表示させることもできる。

10

【0078】

上述したように、実施形態における予約管理システム1によれば、事前設定タイプおよび自由受付タイプを含む予約受付タイプから、一つの予約受付タイプを予約受付者に選択させ、予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目と、予約受付者がサービスを提供する際のリソースとを予約受付者に登録させることができるとともに、予約受付者が選択した予約受付タイプ別の予約受付画面、および予約受付者が登録したメニュー項目およびリソースを用いて、予約申込者からの予約を受け付けることが可能となる。

【0079】

これにより、予約受付者は、自身が提供するサービスの業種・業態に見合った予約受付タイプ、メニュー項目およびリソースを任意に設定することができ、その設定した予約受付タイプ、メニュー項目およびリソースに基づいてスケジュール情報および予約情報を管理し、予約申込者からの予約を受け付けることができる。

20

【0080】

それゆえ、実施形態における予約管理システム1によれば、多様な業種・業態のサービスに柔軟に適用することができる予約管理システム1を提供できる。

【0081】

[変形例]

なお、本発明は、上述した実施形態に限定されるものではなく、本発明の要旨を逸脱しない範囲内において、他の様々な形で実施することができる。このため、上記実施形態はあらゆる点で単なる例示にすぎず、限定的に解釈されるものではない。例えば、上述した各処理ステップは処理内容に矛盾を生じない範囲で任意に順番を変更し、または並列に実行することができる。

30

【0082】

また、上述した実施形態では、予約受付者端末3や予約申込者端末4が、予約管理サーバ2のWebページにアクセスして処理を行っているが、必ずしもWebページにアクセスして処理を行う必要はない。例えば、予約受付者端末3や予約申込者端末4が、予約管理アプリケーション(以下、予約管理アプリという。)をインストールして、上述した予約管理システムでの機能を実現する場合には、予約受付者端末3や予約申込者端末4内で予約管理アプリを起動させて予約管理処理等を実行し、予約受付者端末3や予約申込者端末4内で処理されたデータを予約管理サーバ2に送信することとしてもよい。

40

【0083】

また、上述した実施形態では、予約申込者が予約申込者端末4を操作して予約を行う場合について説明したが、これに限定されず、例えば、予約申込者が電話で予約を行う場合や、予約申込者が来店して予約を行う場合にも本発明を適用することができる。これらの場合には、例えば、予約申込者から予約内容を入手した予約受付者が、予約受付者端末3を操作して図3または図5に例示する予約受付者用の予約受付画面から予約内容を登録することとすればよい。

【0084】

また、上述した実施形態では、予約受付タイプとして、事前設定タイプと自由受付タイ

50

プとを設けた場合について説明しているが、これら二つの予約受付タイプのみを設けることには限定されない。予約受付タイプとして、例えば、事前設定タイプと自由受付タイプに加え、他の受付タイプをさらに設けることとしてもよいし、事前設定タイプおよび自由受付タイプのいずれか一方を設けることとしてもよい。

【符号の説明】

【0085】

1 ... 予約管理システム

2 ... 予約管理サーバ

3 ... 予約受付者端末

4 ... 予約申込者端末

20 ... プロセッサ

21 ... 通信インターフェース

22 ... 記憶資源

220 ... コンピュータプログラム

221 ... 予約管理モジュール

222 ... ツール情報

223 ... スケジュール情報

224 ... 予約情報

N ... ネットワーク

【要約】

【課題】多様な業種・業態のサービスに柔軟に適用可能な予約管理装置を提供する。

【解決手段】予約受付者端末および予約申込者端末とネットワークを介して接続可能な予約管理装置2であって、予約受付者が設定した予約枠を利用して予約申込者からの予約を受け付ける事前設定タイプ、および/または予約受付者が設定したサービス提供時間内に予約枠を設定させて予約申込者からの予約を受け付ける自由受付タイプを含む予約受付タイプから一つの予約受付タイプを予約受付者に選択させ、予約受付者が提供するサービスの内容を特定するメニュー項目および予約受付者がサービスを提供する際のリソースを予約受付者に登録させ、予約受付者が選択した予約受付タイプに対応する予約受付画面、ならびに予約受付者が登録したメニュー項目およびリソースを用いて予約申込者からの予約を受け付ける。

【選択図】図2

10

20

30

フロントページの続き

(72)発明者 弓場 央嗣

東京都千代田区丸の内1 - 9 - 2 グラントウキョウサウスタワー 株式会社リクルートライフスタイル内

審査官 山下 剛史

(56)参考文献 特開2002 - 163527 (JP, A)

特開2002 - 230384 (JP, A)

特開2002 - 41925 (JP, A)

国際公開第2012/039148 (WO, A1)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06Q 10/00 - 99/00