

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B1)

(11) 特許番号

特許第6442012号  
(P6442012)

(45) 発行日 平成30年12月19日 (2018. 12. 19)

(24) 登録日 平成30年11月30日 (2018. 11. 30)

(51) Int. Cl. F I  
 G 0 6 Q 10/02 (2012. 01) G 0 6 Q 10/02  
 G 0 6 Q 50/10 (2012. 01) G 0 6 Q 50/10

請求項の数 4 (全 17 頁)

<p>(21) 出願番号 特願2017-165906 (P2017-165906)</p> <p>(22) 出願日 平成29年8月30日 (2017. 8. 30)</p> <p>審査請求日 平成29年8月30日 (2017. 8. 30)</p> <p>早期審査対象出願</p> <p>前置審査</p>	<p>(73) 特許権者 509305815 株式会社E P A R K 東京都豊島区西池袋一丁目4番10号</p> <p>(74) 代理人 100187377 弁理士 芳野 理之</p> <p>(72) 発明者 玉村 剛史 東京都豊島区西池袋1-4-10</p> <p>審査官 後藤 昂彦</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】

利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置であって、

前記複数の施設のうちの第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第1施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信し、前記第1施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させるとともに、前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設に対する予約を行うための予約情報と、前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信し、前記第2施設における待ち時間と、前記第1施設から前記第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行い、前記第2施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信することを特徴とする予約管理装置。

【請求項2】

前記第1施設に設置された前記施設端末に表示された前記近隣店舗状況に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により選択された前記第2施設の施設情報を示す近隣店舗情報を前記第1施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信し、前記第1施設

に設置された前記施設端末に前記近隣店舗情報を表示させることを特徴とする請求項 1 に記載の予約管理装置。

【請求項 3】

利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置が実行する予約管理方法であって、

前記複数の施設のうちの第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第 1 施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信する第 1 ステップと、

前記第 1 施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させる第 2 ステップと、

前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設に対する予約を行うための予約情報、および前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する第 3 ステップと

、  
前記第 2 施設における待ち時間と、前記第 1 施設から前記第 2 施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行う第 4 ステップと、

前記第 2 施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信する第 5 ステップと、

を備えたことを特徴とする予約管理方法。

【請求項 4】

利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置のコンピュータによって実行される予約管理プログラムであって、

前記コンピュータに、

前記複数の施設のうちの第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第 1 施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信する第 1 ステップと、

前記第 1 施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させる第 2 ステップと、

前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設に対する予約を行うための予約情報、および前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する第 3 ステップと

、  
前記第 2 施設における待ち時間と、前記第 1 施設から前記第 2 施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行う第 4 ステップと、

前記第 2 施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信する第 5 ステップと、

を実行させ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】

10

20

30

40

50

## 【 0 0 0 2 】

特許文献 1 には、ユーザによって利用されるユーザ端末及び各種施設に設けられた施設端末と通信可能に接続される予約管理装置が開示されている。また、特許文献 1 には、その予約管理装置が実行する予約管理方法と、その予約管理装置のコンピュータによって実行されるプログラムと、が開示されている。特許文献 1 に記載された予約管理装置は、目的とする施設における待ち時間及び当該施設までの所要時間を考慮した予約を行うことが可能とされている。

## 【 0 0 0 3 】

このような予約管理装置が導入された施設を運営するオーナー企業の中には、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業がある。このようなオーナー企業は、特許文献 1 に記載された予約管理装置を導入することにより、予約管理（順番待ち受付管理）を行ったり、利用者の囲い込みを行ったりすることができる。

10

## 【 0 0 0 4 】

しかし、オーナー企業が運営する複数の施設のうちで利用者が訪れた施設が混雑している場合には、利用者は、その施設の利用を諦め、その施設から離れて、オーナー企業が運営する施設以外の施設を利用するおそれがある。そのため、特許文献 1 に記載された予約管理装置では、オーナー企業が利用者の囲い込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させるという点において、改善の余地がある。

## 【 先行技術文献 】

## 【 特許文献 】

20

## 【 0 0 0 5 】

【特許文献 1】特許第 5 8 8 3 8 9 2 号公報

## 【 発明の概要 】

## 【 発明が解決しようとする課題 】

## 【 0 0 0 6 】

本発明は、前記課題を解決するためになされたものであり、オーナー企業が利用者の囲い込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させ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とする。

## 【 課題を解決するための手段 】

30

## 【 0 0 0 7 】

前記課題は、本発明によれば、利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置であって、前記複数の施設のうちで第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第 1 施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信し、前記第 1 施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させるとともに、前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設に対する予約を行うための予約情報と、前記第 1 施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第 2 施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信し、前記第 2 施設における待ち時間と、前記第 1 施設から前記第 2 施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行い、前記第 2 施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信することを特徴とする予約管理装置により解決される。

40

## 【 0 0 0 8 】

前記構成によれば、予約管理装置は、複数の施設のうちで第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を、第 1 施設に設置された施設端末に送信する。そして、予約管理装置は、第 1 施設に設置された施設端末にその近隣店舗状況を表示させる。これにより、利用者は、予約管理装置と通信可能に接続された施設

50

端末が導入された複数の施設のうちの第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況(近隣店舗状況)を、第1施設に設置された施設端末において確認することができる。つまり、利用者は、利用者自身が訪れた第1施設の待ち組数や待ち時間だけでなく、第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設(第1施設の近隣店舗)の待ち組数や待ち時間(混雑状況)を近隣店舗状況として第1施設に設置された施設端末において確認することができる。そのため、利用者が訪れた第1施設が混雑している場合であっても、予約管理装置は、第1施設を訪れた利用者に対して第2施設の利用を促すことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。

10

また、前記構成によれば、予約管理装置は、第2施設に対する予約を行うための予約情報と、第2施設を選択した利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する。予約情報は、第1施設に設置された施設端末に対する利用者の操作に応じて利用者により入力される。また、第2施設は、第1施設に設置された施設端末に表示された近隣店舗状況に対する利用者の操作により選択される。予約管理装置は、第2施設における待ち時間と、第1施設から第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の順番待ち受付を行う。そして、予約管理装置は、第2施設に設置された施設端末に利用者情報および予約情報を送信する。これにより、第1施設を訪れた利用者は、第1施設に設置された施設端末を利用して、第2施設に対する予約受付(順番待ち受付)を行うことができる。つまり、利用者は、利用者端末を利用しなくとも、第1施設に設置された施設端末を用いて、第2施設に対する予約受付を行うことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。また、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても、所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の順番待ち受付が行われるため、待ち時間が経過し利用者を第2施設に案内する案内時間になっても、利用者が第2施設に到着していないという事態を回避することができる。

20

#### 【0009】

好ましくは、前記第1施設に設置された前記施設端末に表示された前記近隣店舗状況に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により選択された前記第2施設の施設情報を示す近隣店舗情報を前記第1施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信し、前記第1施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗情報を表示させることを特徴とする。

30

#### 【0010】

前記構成によれば、予約管理装置は、第2施設の施設情報を示す近隣店舗情報を第1施設に設置された施設端末に送信する。第2施設は、第1施設に設置された施設端末に表示された近隣店舗状況に対する利用者の操作に応じて利用者により選択された施設である。そして、予約管理装置は、第1施設に設置された施設端末に第2施設の施設情報を示す近隣店舗情報を表示させる。これにより、例えば、利用者は、第1施設の施設端末に表示された近隣店舗状況において選択した第2施設のウェブページのURL(Uniform Resource Locator)が埋め込まれたQRコード(登録商標)などを、第1施設に設置された施設端末から利用者端末を用いて取得できる。そのため、予約管理装置は、第1施設を訪れた利用者に対して第2施設の利用を促すことができるとともに、第2施設のウェブページを利用して予約受付(順番待ち受付)を促すことができる。あるいは、利用者は、第1施設に設置された施設端末に表示された近隣店舗状況において選択した第2施設の名称や住所などの施設情報を、第1施設に設置された施設端末から取得できる。そのため、利用者は、第2施設の所在位置を把握し、第1施設から第2施設に向かって移動することができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。

40

50

## 【 0 0 1 3 】

前記課題は、本発明によれば、利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置が実行する予約管理方法であって、前記複数の施設のうちで第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第1施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信する第1ステップと、前記第1施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させる第2ステップと、前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設に対する予約を行うための予約情報、および前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する第3ステップと、前記第2施設における待ち時間と、前記第1施設から前記第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行う第4ステップと、前記第2施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信する第5ステップと、を備えたことを特徴とする予約管理方法により解決される。

10

## 【 0 0 1 4 】

前記構成によれば、予約管理方法は、第1ステップにおいて、複数の施設のうちで第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を、第1施設に設置された施設端末に送信する。そして、予約管理方法は、第2ステップにおいて、第1施設に設置された施設端末にその近隣店舗状況を表示させる。これにより、利用者は、予約管理装置と通信可能に接続された施設端末が導入された複数の施設のうちで第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況（近隣店舗状況）を、第1施設に設置された施設端末において確認することができる。つまり、利用者は、利用者自身が訪れた第1施設の待ち組数や待ち時間だけでなく、第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設（第1施設の近隣店舗）の待ち組数や待ち時間（混雑状況）を近隣店舗状況として第1施設に設置された施設端末において確認することができる。そのため、利用者が訪れた第1施設が混雑している場合であっても、予約管理方法は、第1施設を訪れた利用者に対して第2施設の利用を促すことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の困り込みをより確実にを行い、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。

20

また、前記構成によれば、予約管理方法は、第3ステップにおいて、第2施設に対する予約を行うための予約情報と、第2施設を選択した利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する。予約情報は、第1施設に設置された施設端末に対する利用者の操作に応じて利用者により入力される。また、第2施設は、第1施設に設置された施設端末に表示された近隣店舗状況に対する利用者の操作により選択される。予約管理方法は、第4ステップにおいて、第2施設における待ち時間と、第1施設から第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の順番待ち受付を行う。そして、予約管理方法は、第5ステップにおいて、第2施設に設置された施設端末に利用者情報および予約情報を送信する。これにより、第1施設を訪れた利用者は、第1施設に設置された施設端末を利用して、第2施設に対する予約受付（順番待ち受付）を行うことができる。つまり、利用者は、利用者端末を利用しなくとも、第1施設に設置された施設端末を用いて、第2施設に対する予約受付を行うことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の困り込みをより確実にを行い、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。また、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても、所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の順番待ち受付が行われるため、待ち時間が経過し利用者を第2施設に案内する案内時間になっても、利用者が第2施設に到着していないという事態を回避することができる。

30

40

50

## 【 0 0 1 5 】

前記課題は、本発明によれば、利用者により利用される利用者端末および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末と通信可能に接続され前記施設における順番待ちを管理する予約管理装置のコンピュータによって実行される予約管理プログラムであって、前記コンピュータに、前記複数の施設のうちの第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を前記第1施設に設置された前記施設端末からの要求に応じて送信する第1ステップと、前記第1施設に設置された前記施設端末に前記近隣店舗状況を表示させる第2ステップと、前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設に対する予約を行うための予約情報、および前記第1施設に設置された前記施設端末に対する前記利用者の操作に応じて前記利用者により入力され前記第2施設を選択した前記利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する第3ステップと、前記第2施設における待ち時間と、前記第1施設から前記第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の前記待ち時間のうちで前記所要時間よりも短い前記待ち時間が存在する場合であっても前記所要時間が前記待ち時間以下となる順番で前記利用者の前記順番待ち受付を行う第4ステップと、前記第2施設に設置された前記施設端末に前記利用者情報および前記予約情報を送信する第5ステップと、を実行させることを特徴とする予約管理プログラムにより解決される。

10

## 【 0 0 1 6 】

前記構成によれば、予約管理プログラムは、予約管理装置のコンピュータに、複数の施設のうちの第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を第1施設に設置された施設端末に送信する第1ステップを実行させる。そして、予約管理プログラムは、予約管理装置のコンピュータに、第1施設に設置された施設端末に近隣店舗状況を表示させる第2ステップを実行させる。これにより、利用者は、予約管理装置と通信可能に接続された施設端末が導入された複数の施設のうちの第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設の混雑状況（近隣店舗状況）を、第1施設に設置された施設端末において確認することができる。つまり、利用者は、利用者自身が訪れた第1施設の待ち組数や待ち時間だけではなく、第1施設により近隣店舗として予め指定された第2施設（第1施設の近隣店舗）の待ち組数や待ち時間（混雑状況）を近隣店舗状況として第1施設に設置された施設端末において確認することができる。そのため、利用者が訪れた第1施設が混雑している場合であっても、予約管理プログラムは、第1施設を訪れた利用者に対して第2施設の利用を促すことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にやり、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。

20

30

また、予約管理プログラムは、予約管理装置のコンピュータに、第2施設に対する予約を行うための予約情報と、第2施設を選択した利用者の情報を示す利用者情報と、を受信する第3ステップを実行させる。予約情報は、第1施設に設置された施設端末に対する利用者の操作に応じて利用者により入力される。また、第2施設は、第1施設に設置された施設端末に表示された近隣店舗状況に対する利用者の操作により選択される。予約管理プログラムは、予約管理装置のコンピュータに、第2施設における待ち時間と、第1施設から第2施設までの所要時間と、を比較し、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の順番待ち受付を行う第4ステップを実行させる。そして、予約管理プログラムは、予約管理装置のコンピュータに、第2施設に設置された施設端末に利用者情報および予約情報を送信する第5ステップを実行させる。これにより、第1施設を訪れた利用者は、第1施設に設置された施設端末を利用して、第2施設に対する予約受付（順番待ち受付）を行うことができる。つまり、利用者は、利用者端末を利用しなくとも、第1施設に設置された施設端末を用いて、第2施設に対する予約受付を行うことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にやり、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。また、複数の待ち時間のうちで所要時間よりも短い待ち時間が存在する場合であっても、所要時間が待ち時間以下となる順番

40

50

で利用者の順番待ち受付が行われるため、待ち時間が経過し利用者を第2施設に案内する案内時間になっても、利用者が第2施設に到着していないという事態を回避することができる。

【発明の効果】

【0017】

本発明によれば、オーナー企業が利用者の困り込みをより確実にいき、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させ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ができる。

10

【図面の簡単な説明】

【0018】

【図1】本実施形態に係る予約管理装置を含むネットワークシステム（予約管理システム）のハードウェアの要部構成を表すブロック図である。

【図2】本実施形態の予約管理システムの機能構成を表すブロック図である。

【図3】第1施設の施設端末に表示された画面の一例を例示する図である。

【図4】第1施設の施設端末に表示された近隣店舗状況の一例を例示する図である。

【図5】本実施形態に係る予約管理装置の第1処理手順を表すシーケンスチャートである。

。

【図6】本実施形態に係る予約管理装置の第2処理手順を表すシーケンスチャートである

20

。

【発明を実施するための形態】

【0019】

以下に、本発明の好ましい実施形態を、図面を参照して詳しく説明する。

なお、以下に説明する実施形態は、本発明の好適な具体例であるから、技術的に好ましい種々の限定が付されているが、本発明の範囲は、以下の説明において特に本発明を限定する旨の記載がない限り、これらの態様に限られるものではない。また、各図面中、同様の構成要素には同一の符号を付して詳細な説明は適宜省略する。

【0020】

図1は、本実施形態に係る予約管理装置を含むネットワークシステム（予約管理システム）のハードウェアの要部構成を表すブロック図である。

30

図1に表したネットワークシステムは、主として、予約管理装置2と、複数の利用者端末と、複数の施設端末と、を備える。なお、図1においては、1つの利用者端末3と、第1施設の施設端末4と、第2施設の施設端末5と、が表されている。施設端末の数は、2つには限定されず、3つ以上であってもよい。

【0021】

予約管理装置2は、コンピュータ（サーバコンピュータ）21と、コンピュータ21に接続された外部記憶装置22と、を有する。外部記憶装置22としては、例えばハードディスクドライブ（HDD：Hard Disk Drive）などが挙げられる。外部記憶装置22は、コンピュータ21によって実行されるプログラム23（予約管理プログラム）を格納する

40

。本実施形態のプログラム23は、本発明の「予約管理プログラム」に相当する。

【0022】

利用者端末3は、利用者によって使用される例えばスマートフォンやタブレットコンピュータなどの携帯型の端末装置である。利用者端末3は、例えば利用者の指の接触等を検出可能なタッチパネルを含むディスプレイを有していてもよい。また、利用者端末3は、利用者の現在位置（利用者端末3の存在位置）を検知する機能を有していてもよい。なお、利用者の現在位置は、例えばGPS（Global Positioning System）によって検知可能とされている。利用者端末3は、コンピュータ31と、コンピュータ31に接続された記憶装置32と、を有する。記憶装置32は、コンピュータ31によって実行されるプログラム33を格納する。

50

## 【 0 0 2 3 】

第 1 施設の施設端末 4 は、例えば飲食店等の各種施設に設置される端末装置である。施設端末 4 は、第 1 施設において案内の順番待ちをしている施設利用者を登録したり管理したりする機能を有する。施設端末 4 は、コンピュータ 4 1 と、コンピュータ 4 1 に接続された記憶装置 4 2 と、を有する。記憶装置 4 2 は、コンピュータ 4 1 によって実行されるプログラム 4 3 を格納する。

## 【 0 0 2 4 】

第 2 施設の施設端末 5 は、第 1 施設の施設端末 4 と同様の端末装置である。すなわち、第 2 施設の施設端末 5 は、第 2 施設において案内の順番待ちをしている施設利用者を登録したり管理したりする機能を有する。施設端末 5 は、コンピュータ 5 1 と、コンピュータ 5 1 に接続された記憶装置 5 2 と、を有する。記憶装置 5 2 は、コンピュータ 5 1 によって実行されるプログラム 5 3 を格納する。

10

## 【 0 0 2 5 】

図 1 に表したように、予約管理装置 2、利用者端末 3、第 1 施設の施設端末 4 および第 2 施設の施設端末 5 は、例えばインターネットなどのネットワーク 6 を介して互いに通信可能に接続されている。

## 【 0 0 2 6 】

予約管理装置 2 のプログラム 2 3 は、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体に予め格納され頒布されてもよく、あるいはネットワーク 6 を介して予約管理装置 2 にダウンロードされてもよい。利用者端末 3 のプログラム 3 3 は、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体に予め格納され頒布されてもよく、あるいはネットワーク 6 を介して利用者端末 3 にダウンロードされてもよい。施設端末 4 のプログラム 4 3 は、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体に予め格納され頒布されてもよく、あるいはネットワーク 6 を介して施設端末 4 にダウンロードされてもよい。施設端末 5 のプログラム 5 3 は、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体に予め格納され頒布されてもよく、あるいはネットワーク 6 を介して施設端末 5 にダウンロードされてもよい。

20

## 【 0 0 2 7 】

図 2 は、本実施形態の予約管理システムの機能構成を表すブロック図である。

図 1 に関して前述したように、第 2 施設の施設端末 5 の構成要素は、第 1 施設の施設端末 4 の構成要素と同様である。そのため、説明の便宜上、施設端末の構成の説明では、第 1 施設の施設端末 4 を例に挙げる。また、以下の説明では、第 2 施設が、第 1 施設の近隣店舗として第 1 施設により予め指定された場合を例に挙げる。但し、第 1 施設により予め指定される近隣店舗は、1 つの施設には限定されず、複数の施設であってもよい。

30

## 【 0 0 2 8 】

図 2 に表したように、予約管理装置 2 は、送受信部 2 4 と、近隣店舗情報格納部 2 5 1 と、待ち組数格納部 2 5 2 と、利用者情報格納部 2 5 3 と、待ち時間算出部 2 5 4 と、所要時間算出部 2 5 5 と、予約管理部 2 5 6 と、を有する。送受信部 2 4 は、待ち組数受信部 2 4 1 と、利用者情報送受信部 2 4 2 と、近隣店舗情報送信部 2 4 3 と、近隣店舗状況送信部 2 4 4 と、予約情報送受信部 2 4 5 と、を有する。

## 【 0 0 2 9 】

本実施形態において、近隣店舗情報格納部 2 5 1 と、待ち組数格納部 2 5 2 および利用者情報格納部 2 5 3 は、例えば外部記憶装置 2 2 に格納されている。また、送受信部 2 4、待ち時間算出部 2 5 4、所要時間算出部 2 5 5 および予約管理部 2 5 6 は、外部記憶装置 2 2 に格納されているプログラム 2 3 をコンピュータ 2 1 が実行することにより実現される。なお、送受信部 2 4、待ち時間算出部 2 5 4、所要時間算出部 2 5 5 および予約管理部 2 5 6 は、ハードウェアによって実現されてもよく、ハードウェアとソフトウェアとの組み合わせによって実現されてもよい。

40

## 【 0 0 3 0 】

送受信部 2 4 は、各種情報を利用者端末 3 から受信したり利用者端末 3 に送信したりする。また、送受信部 2 4 は、各種情報を施設端末 4 および施設端末 5 から受信したり施設

50

端末 4 および施設端末 5 に送信したりする。

【 0 0 3 1 】

具体的には、待ち組数受信部 2 4 1 は、第 1 施設および第 2 施設のそれぞれにおいて順番待ちをしている利用者の待ち組数を施設端末 4 および施設端末 5 のそれぞれから定期的に受信する。待ち組数受信部 2 4 1 により定期的に受信された待ち組数は、待ち組数格納部 2 5 2 に送信され格納（上書き）される。

【 0 0 3 2 】

利用者情報送受信部 2 4 2 は、各施設を利用する利用者に関する情報を利用者端末 3 および施設端末 4 の少なくともいずれかから受信する。利用者情報としては、例えば、予め登録された利用者を識別するための利用者 ID、利用者の名前（利用者名）、利用者端末 3 の電話番号および利用者端末 3 のメールアドレスなどが挙げられる。

10

【 0 0 3 3 】

近隣店舗情報送信部 2 4 3 は、第 1 施設の近隣店舗に関する施設情報（近隣店舗情報）を利用者端末 3 および施設端末 4 の少なくともいずれかに送信する。近隣店舗情報としては、近隣店舗の名称、近隣店舗の住所（所在位置）、および近隣店舗のウェブページの URL（Uniform Resource Locator）が埋め込まれた QR コード（登録商標）などが挙げられる。第 1 施設の近隣店舗は、第 1 施設により予め指定されている。本実施形態の説明では、第 1 施設により予め指定された近隣店舗が、第 2 施設である場合を例に挙げる。

【 0 0 3 4 】

近隣店舗状況送信部 2 4 4 は、第 1 施設の近隣店舗（本実施形態では第 2 施設）の混雑状況（近隣店舗状況）を利用者端末 3 および施設端末 4 の少なくともいずれかに送信する。すなわち、近隣店舗状況送信部 2 4 4 は、第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況を、第 1 施設の施設端末 4 に送信する。近隣店舗状況としては、各施設の待ち組数および待ち時間などが挙げられる。待ち時間の詳細については、後述する。

20

【 0 0 3 5 】

予約情報送受信部 2 4 5 は、各施設に対する予約を行うための予約情報を施設端末 4 から受信したり、予約情報が入力された施設端末 4 以外の施設端末 5 に送信したりする。また、予約情報送受信部 2 4 5 は、各施設に対する予約を行うための予約情報を利用者端末 3 から受信したり施設端末 4 および施設端末 5 に送信したりする。予約情報としては、予約受付（順番待ち受付）の人数や、席カテゴリなどが挙げられる。席カテゴリとしては、例えば、禁煙席および喫煙席や、カウンタ席、テーブル席および座席などの種類が挙げられる。

30

【 0 0 3 6 】

近隣店舗情報格納部 2 5 1 は、近隣店舗情報を格納する。近隣店舗情報の例は、前述した通りである。

待ち組数格納部 2 5 2 は、待ち組数受信部 2 4 1 により定期的に受信された待ち組数を格納する。

利用者情報格納部 2 5 3 は、利用者情報送受信部 2 4 2 により受信された利用者情報を格納する。利用者情報の例は、前述した通りである。

40

【 0 0 3 7 】

待ち時間算出部 2 5 4 は、待ち組数格納部 2 5 2 を参照し、待ち組数格納部 2 5 2 に格納された待ち組数に基づいて利用者を各施設に案内できるまでの待ち時間を算出する。例えば、予約管理装置 2 においては、施設毎に、各曜日、各時間帯（例えば 1 時間単位）における利用者の 1 組（1 人）あたりの待ち時間が予め設定（保持）されている。例えば、1 組あたりの待ち時間は、各施設の規模や利用者の回転率等に応じて設定されている。この場合には、待ち時間算出部 2 5 4 は、1 組あたりの待ち時間および待ち組数を乗算することによって待ち時間を算出することができる。

【 0 0 3 8 】

なお、待ち時間の算出方法は、これだけには限定されない。待ち時間算出部 2 5 4 は、

50

他の方法によって待ち時間を算出してもよい。また、前述した1組あたりの待ち時間としては、過去（例えば1年前や2年前の同日または同曜日）の実際の待ち時間等が利用されてもよい。この場合には、過去の実際の待ち時間等が予約管理装置2において蓄積されていればよい。

【0039】

所要時間算出部255は、近隣店舗情報格納部251に格納された各施設の住所（所在位置）に基づいて、各施設間の所要時間を算出する。例えば、所要時間算出部255は、第1施設から第2施設までの経路を算出し、経路の距離および経路における自動車の制限速度等を用いて算出することができる。あるいは、所要時間算出部255は、第1施設から第2施設までの経路を算出し、経路の距離および利用者の徒歩速度等を用いて算出することができる。所要時間の算出に必要な各施設間の経路は、例えば地図情報等が予約管理装置2内に格納されている場合には、予約管理装置2内で算出されてもよい。あるいは、所要時間算出部255は、予約管理装置2以外の端末装置（例えば利用者端末3や施設端末4など）の所要時間算出部により算出された所要時間を利用してもよい。

10

【0040】

予約管理部256は、利用者情報送受信部242により受信された利用者情報を取得したり、予約情報送受信部245により受信された予約情報を取得したりする。また、予約管理部256は、利用者情報送受信部242を介して利用者情報を施設端末4に送信したり、予約情報送受信部245を介して予約情報を施設端末4に送信したりする。

【0041】

利用者端末3は、送受信部34と、表示部35と、QRコード読取部36と、を有する。送受信部34は、各種情報を予約管理装置2から受信したり予約管理装置2に送信したりする。表示部35は、例えば利用者の指の接触等を検出可能なタッチパネルを含むディスプレイである。利用者は、利用者端末3の表示部35を操作することにより利用者情報および予約情報を入力することができる。なお、利用者端末3は、利用者の現在位置（利用者端末3の存在位置）を例えばGPS等により検知する現在位置検知部を有していてもよい。QRコード読取部36は、例えば第1施設の施設端末4に表示されたQRコード（登録商標）を読み取る。

20

【0042】

施設端末4は、送受信部44と、表示部45と、近隣店舗状況表示処理部46と、近隣店舗情報表示処理部47と、を有する。送受信部44は、各種情報を予約管理装置2から受信したり予約管理装置2に送信したりする。表示部45は、例えば利用者の指の接触等を検出可能なタッチパネルを含むディスプレイである。利用者は、施設端末4の表示部45を操作することにより利用者情報および予約情報を入力することができる。

30

【0043】

近隣店舗状況表示処理部46は、送受信部44により受信された近隣店舗状況を表示部45に表示する処理を実行する。例えば、近隣店舗状況表示処理部46は、第1施設の近隣店舗（本実施形態では第2施設）の混雑状況（近隣店舗状況）を第1施設の施設端末4の表示部45に表示する処理を実行する。

【0044】

近隣店舗情報表示処理部47は、送受信部44により受信された近隣店舗情報を表示部45に表示する処理を実行する。例えば、第1施設の施設端末4の表示部45に表示された近隣店舗状況に対して利用者が第2施設を選択すると、近隣店舗情報表示処理部47は、送受信部44により受信された第2施設に関する施設情報（近隣店舗情報）を第1施設の施設端末4の表示部45に表示する処理を実行する。

40

【0045】

次に、本実施形態に係る予約管理装置の処理手順を、図面を参照して説明する。

図3は、第1施設の施設端末に表示された画面の一例を例示する図である。

図4は、第1施設の施設端末に表示された近隣店舗状況の一例を例示する図である。

図5は、本実施形態に係る予約管理装置の第1処理手順を表すシーケンスチャートであ

50

る。

本実施形態に係る予約管理装置 2 の処理手順の説明では、第 1 施設の施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された近隣店舗状況に対して利用者が第 2 施設を選択する場合を例に挙げる。

#### 【 0 0 4 6 】

図 3 に表したように、本実施形態に係る予約管理装置 2 は、第 1 施設に設置された施設端末 4 の表示部 4 5 に、第 1 施設により予め指定された近隣店舗（図 3 では、第 2 施設、第 3 施設および第 4 施設）の混雑状況を示す近隣店舗状況を表示させることができる。図 3 に表した例では、近隣店舗状況は、施設端末 4 の表示部 4 5 の領域 A 1 に表示され、第 2 施設、第 3 施設および第 4 施設の混雑状況を含んでいる。このように、第 1 施設により  
10  
予め指定される近隣店舗は、1 つの施設には限定されず、複数の施設であってもよい。また、近隣店舗状況が表示される領域は、図 3 に表した領域 A 1 には限定されない。図 4 に表した例では、近隣店舗における待ち時間が、近隣店舗状況として施設端末 4 の表示部 4 5 に表示されている。なお、施設端末 4 の表示部 4 5 に表示される近隣店舗状況は、近隣店舗における待ち時間および待ち組数を含んでいてもよい。また、図 4 に表した例では、近隣店舗の名称および住所が、近隣店舗情報として近隣店舗状況とともに施設端末 4 の表示部 4 5 に表示されている。

#### 【 0 0 4 7 】

本実施形態に係る予約管理装置の第 1 処理手順を具体的に説明すると、図 5 に表したように、まず、第 1 施設の施設端末 4 は、第 1 施設において順番待ちをしている利用者の待ち組数を送受信部 4 4 を介して予約管理装置 2 に定期的に送信する（ステップ S 1 1）。  
20  
また、第 2 施設の施設端末 5 は、第 2 施設において順番待ちをしている利用者の待ち組数を施設端末 5 の送受信部を介して予約管理装置 2 に定期的に送信する（ステップ S 1 2）。

#### 【 0 0 4 8 】

続いて、予約管理装置 2 の待ち組数受信部 2 4 1 は、各施設における待ち組数を受信する（ステップ S 1 3）。待ち組数受信部 2 4 1 により受信された待ち組数は、待ち組数格納部 2 5 2 に送信され格納される。続いて、待ち時間算出部 2 5 4 は、待ち組数格納部 2 5 2 を参照し、待ち組数格納部 2 5 2 に格納された待ち組数に基づいて、利用者を各施設  
30  
に案内できるまでの待ち時間を算出する（ステップ S 1 4）。待ち時間算出部 2 5 4 が待ち時間を算出する方法の例は、図 2 に関して前述した通りである。続いて、近隣店舗状況送信部 2 4 4 は、第 2 施設における待ち組数および待ち時間を近隣店舗状況として第 1 施設の施設端末 4 からの要求に応じて第 1 施設の施設端末 4 に送信する（ステップ S 1 5）。なお、図 3 および図 4 に表したように、第 1 施設により予め指定された近隣店舗が第 2 施設、第 3 施設および第 4 施設である場合には、近隣店舗状況送信部 2 4 4 は、第 2 施設、第 3 施設および第 4 施設のそれぞれにおける待ち組数および待ち時間を近隣店舗状況として第 1 施設の施設端末 4 からの要求に応じて第 1 施設の施設端末 4 に送信する。

#### 【 0 0 4 9 】

続いて、施設端末 4 の送受信部 4 4 は、第 2 施設の混雑状況（近隣店舗状況）を受信する（ステップ S 1 6）。続いて、近隣店舗状況表示処理部 4 6 は、送受信部 4 4 により  
40  
受信された近隣店舗状況を施設端末 4 の表示部 4 5 に表示する処理を実行する（ステップ S 1 7）。続いて、送受信部 4 4 は、施設端末 4 に表示された近隣店舗状況に対する利用者の操作に応じて利用者により選択された第 2 施設の選択情報を予約管理装置 2 に送信する（ステップ S 1 8）。

#### 【 0 0 5 0 】

続いて、予約管理装置 2 の送受信部 2 4 は、利用者により選択された第 2 施設の選択情報を受信する（ステップ S 1 9）。続いて、近隣店舗情報送信部 2 4 3 は、近隣店舗情報格納部 2 5 1 を参照し、近隣店舗情報格納部 2 5 1 に格納された第 2 施設に関する近隣店舗情報を第 1 施設の施設端末 4 からの要求に応じて第 1 施設の施設端末 4 に送信する（ステップ S 2 1）。  
50

## 【 0 0 5 1 】

続いて、施設端末 4 の送受信部 4 4 は、予約管理装置 2 の近隣店舗情報送信部 2 4 3 から送信された第 2 施設に関する近隣店舗情報を受信する（ステップ S 2 2）。続いて、近隣店舗情報表示処理部 4 7 は、送受信部 4 4 により受信された第 2 施設に関する近隣店舗情報を施設端末 4 の表示部 4 5 に表示する処理を実行する（ステップ S 2 3）。そして、施設端末 4 の送受信部 4 4 は、第 2 施設に関する近隣店舗情報を利用者端末 3 に送信する（ステップ S 2 4）。なお、例えば QR コード（登録商標）などのように、利用者端末 3 が第 2 施設に関する近隣店舗情報を施設端末 4 の表示部 4 5 から取得できる場合には、施設端末 4 の送受信部 4 4 は、第 2 施設に関する近隣店舗情報を必ずしも利用者端末 3 に送信しなくともよい。

10

## 【 0 0 5 2 】

続いて、利用者端末 3 は、施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する近隣店舗情報を取得する（ステップ S 2 5）。例えば、第 2 施設のウェブページの URL（Uniform Resource Locator）が埋め込まれた QR コード（登録商標）が、第 2 施設に関する近隣店舗情報として施設端末 4 の表示部 4 5 に表示される。この場合には、利用者端末 3 は、施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する QR コード（登録商標）を QR コード読取部 3 6 により読み取り、第 2 施設のウェブページに接続する。

## 【 0 0 5 3 】

続いて、利用者は、利用者端末 3 の表示部 3 5 を操作することにより第 2 施設のウェブページにおいて利用者情報および予約情報を入力する。このときに利用者が入力する利用者情報としては、例えば、予め登録された利用者を識別するための利用者 ID、利用者の名前（利用者名）、利用者端末 3 の電話番号および利用者端末 3 のメールアドレスなどが挙げられる。また、このときに利用者が入力する予約情報としては、予約受付（順番待ち受付）の人数および席カテゴリなどが挙げられる。席カテゴリとしては、例えば、禁煙席および喫煙席や、カウンタ席、テーブル席や、座席などの種類が挙げられる。続いて、利用者端末 3 の送受信部 3 4 は、第 2 施設のウェブページにおいて利用者により入力された利用者情報および予約情報を予約管理装置 2 に送信する（ステップ S 2 6）。

20

## 【 0 0 5 4 】

続いて、予約管理部 2 5 6 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して利用者端末 3 の送受信部 3 4 から送信された利用者情報と、予約情報送受信部 2 4 5 を介して利用者端末 3 の送受信部 3 4 から送信された予約情報と、を受信する（ステップ S 2 7）。続いて、予約管理部 2 5 6 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して第 2 施設の施設端末 5 に利用者情報を送信し、予約情報送受信部 2 4 5 を介して第 2 施設の施設端末 5 に予約情報を送信する（ステップ S 2 8）。

30

## 【 0 0 5 5 】

第 2 施設の施設端末 5 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して予約管理部 2 5 6 から送信された利用者情報と、予約情報送受信部 2 4 5 を介して予約管理部 2 5 6 から送信された予約情報と、を受信する（ステップ S 2 9）。これにより、第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設に対する利用者の予約受付（順番待ち受付）が完了する。

## 【 0 0 5 6 】

本実施形態に係る予約管理装置 2 の第 1 処理手順によれば、利用者は、予約管理装置 2 と通信可能に接続された施設端末が導入された複数の施設のうちの第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の混雑状況（近隣店舗状況）を、第 1 施設に設置された施設端末 4 において確認することができる。つまり、利用者は、利用者自身が訪れた第 1 施設の待ち組数や待ち時間だけでなく、第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設の待ち組数や待ち時間（混雑状況）を近隣店舗状況として第 1 施設に設置された施設端末 4 において確認することができる。そのため、利用者が訪れた第 1 施設が混雑している場合であっても、予約管理装置 2 は、第 1 施設を訪れた利用者に対して第 2 施設の利用を促すことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にやり、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加

40

50

させることができる。

【 0 0 5 7 】

また、近隣店舗情報表示処理部 4 7 は、送受信部 4 4 により受信された第 2 施設に関する近隣店舗情報を施設端末 4 の表示部 4 5 に表示する処理を実行する。そして、利用者端末 3 は、施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する近隣店舗情報を取得できる。例えば、利用者端末 3 は、施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する QR コード（登録商標）を QR コード読取部 3 6 により読み取り、第 2 施設のウェブページに接続することができる。これにより、予約管理装置 2 は、第 1 施設を訪れた利用者に対して第 2 施設の利用を促すことができるとともに、第 2 施設のウェブページを利用して予約受付（順番待ち受付）を促すことができる。あるいは、利用者は、第 1 施設に設置された施設端末 4 に表示された近隣店舗状況において選択した第 2 施設の名称や住所などの施設情報を、第 1 施設に設置された施設端末 4 から取得できる。そのため、利用者は、第 2 施設の所在位置を把握し、第 1 施設から第 2 施設に向かって移動することができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実に  
10

【 0 0 5 8 】

図 6 は、本実施形態に係る予約管理装置の第 2 処理手順を表すシーケンスチャートである。

まず、図 6 に表したステップ S 1 1 ~ ステップ S 2 3 の処理は、図 5 に関して前述したステップ S 1 1 ~ ステップ S 2 3 の処理と同じである。  
20

【 0 0 5 9 】

本実施形態に係る予約管理装置 2 の第 2 処理手順では、利用者は、ステップ S 2 3 において第 1 施設の施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する近隣店舗情報に基づいて施設端末 4 の表示部 4 5 を操作することにより、利用者情報および予約情報を入力する。このときに利用者が入力する利用者情報および予約情報のそれぞれの例は、図 5 に関して前述した通りである。

【 0 0 6 0 】

続いて、施設端末 4 の送受信部 4 4 は、第 1 施設の施設端末 4 の表示部 4 5 に表示された第 2 施設に関する近隣店舗情報において利用者により入力された利用者情報および予約情報を予約管理装置 2 に送信する（ステップ S 3 1）。続いて、予約管理部 2 5 6 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して施設端末 4 の送受信部 4 4 から送信された利用者情報と、予約情報送受信部 2 4 5 を介して施設端末 4 の送受信部 4 4 から送信された予約情報と、を受信する（ステップ S 3 2）。続いて、予約管理部 2 5 6 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して第 2 施設の施設端末 5 に利用者情報を送信し、予約情報送受信部 2 4 5 を介して第 2 施設の施設端末 5 に予約情報を送信する（ステップ S 3 3）。  
30

【 0 0 6 1 】

第 2 施設の施設端末 5 は、利用者情報送受信部 2 4 2 を介して予約管理部 2 5 6 から送信された利用者情報と、予約情報送受信部 2 4 5 を介して予約管理部 2 5 6 から送信された予約情報と、を受信する（ステップ S 3 4）。これにより、第 1 施設により近隣店舗として予め指定された第 2 施設に対する利用者の予約受付（順番待ち受付）が完了する。  
40

【 0 0 6 2 】

このとき、予約管理部 2 5 6 は、待ち時間算出部 2 5 4 により算出された第 2 施設における待ち時間と、所要時間算出部 2 5 5 により算出された第 1 施設から第 2 施設までの所要時間と、を参照し、第 2 施設に対する利用者の予約受付（順番待ち受付）を行ってもよい。すなわち、予約管理部 2 5 6 は、待ち時間算出部 2 5 4 により算出された第 2 施設における待ち時間と、所要時間算出部 2 5 5 により算出された第 1 施設から第 2 施設までの所要時間と、を比較し、所要時間が待ち時間以下となる順番で利用者の予約受付（順番待ち受付）を行う。これによれば、待ち時間が経過し利用者を第 2 施設に案内する案内時間になっても、利用者が第 2 施設に到着していないという事態を回避することができる。

【 0 0 6 3 】

本実施形態に係る予約管理装置 2 の第 2 処理手順によれば、第 1 施設を訪れた利用者は、第 1 施設に設置された施設端末 4 を利用して、第 2 施設に対する予約受付（順番待ち受付）を行うことができる。つまり、利用者は、利用者端末 3 を利用しなくとも、第 1 施設に設置された施設端末 4 を用いて、第 2 施設に対する予約受付を行うことができる。これにより、同じ系列の複数の施設を運営するオーナー企業は、利用者の囲い込みをより確実にを行い、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる。

【0064】

以上、本発明の実施形態について説明した。しかし、本発明は、上記実施形態に限定されず、特許請求の範囲を逸脱しない範囲で種々の変更を行うことができる。上記実施形態の構成は、その一部を省略したり、上記とは異なるように任意に組み合わせたりすることができる。

10

【符号の説明】

【0065】

2・・・予約管理装置、 3・・・利用者端末、 4、5・・・施設端末、 6・・・ネットワーク、 21・・・コンピュータ、 22・・・外部記憶装置、 23・・・プログラム、 24・・・送受信部、 31・・・コンピュータ、 32・・・記憶装置、 33・・・プログラム、 34・・・送受信部、 35・・・表示部、 36・・・コード読取部、 41・・・コンピュータ、 42・・・記憶装置、 43・・・プログラム、 44・・・送受信部、 45・・・表示部、 46・・・近隣店舗状況表示処理部、 47・・・近隣店舗情報表示処理部、 51・・・コンピュータ、 52・・・記憶装置、 53・・・プログラム、 241・・・待ち組数受信部、 242・・・利用者情報送受信部、 243・・・近隣店舗情報送信部、 244・・・近隣店舗状況送信部、 245・・・予約情報送受信部、 251・・・近隣店舗情報格納部、 252・・・待ち組数格納部、 253・・・利用者情報格納部、 254・・・時間算出部、 255・・・所要時間算出部、 256・・・予約管理部

20

【要約】

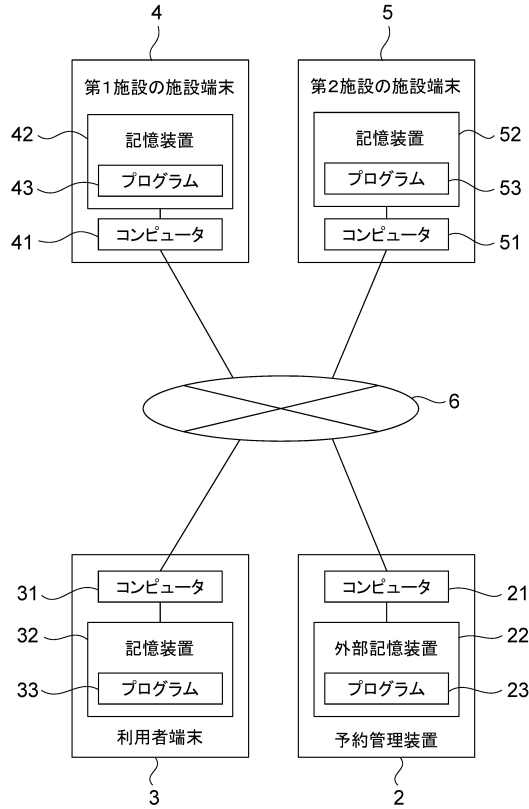
【課題】オーナー企業が利用者の囲い込みをより確実にを行い、オーナー企業が運営する複数の施設の利用者数を増加させることができる予約管理装置、予約管理方法および予約管理プログラムを提供すること。

30

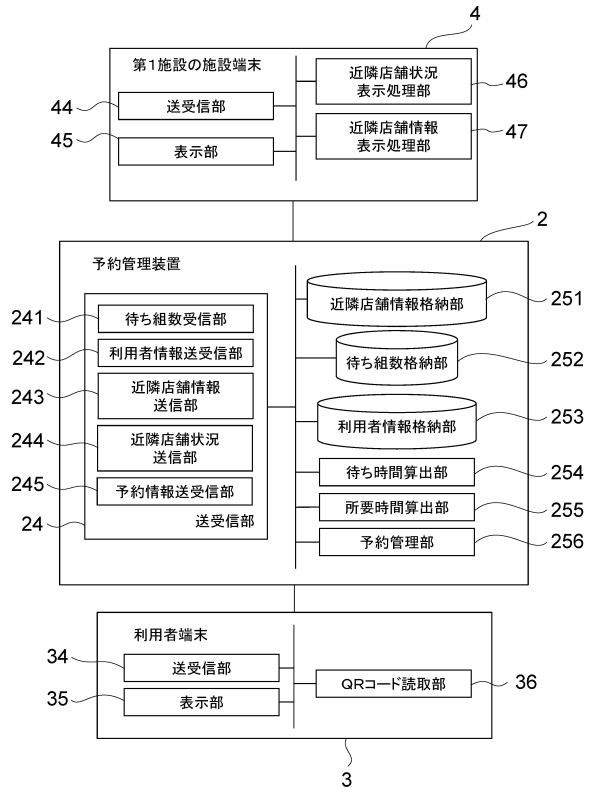
【解決手段】予約管理装置 2 は、利用者により利用される利用者端末 3 および複数の施設のそれぞれに設置される施設端末 4 と通信可能に接続される予約管理装置 2 であって、複数の施設のうちの第 1 施設により予め指定された第 2 施設の混雑状況を示す近隣店舗状況を第 1 施設に設置された施設端末 4 からの要求に応じて送信し、第 1 施設に設置された施設端末 4 に近隣店舗状況を表示させる。

【選択図】図 2

【図1】



【図2】



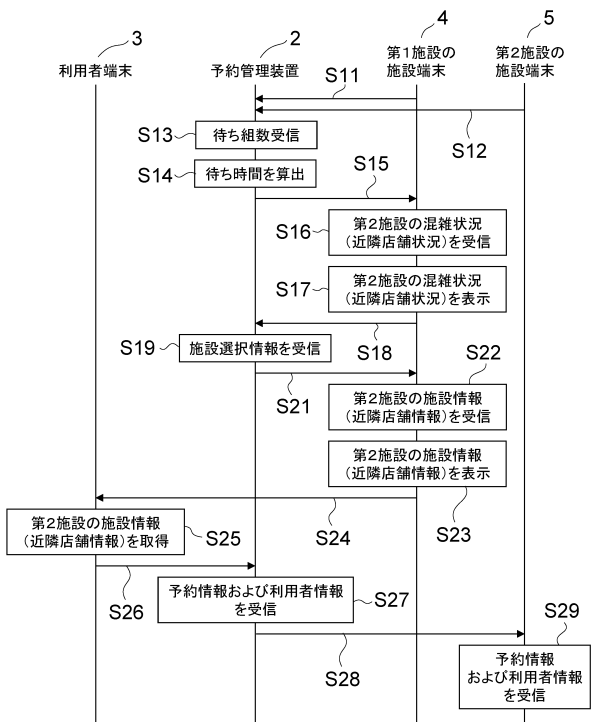
【図3】

お待たせが届けたく携帯会員登録をお勧めします。						受付	
将来順番(時間指定)予約				順番待ち			
予約時間	人数	席	案内番号	待ち時間	人数	席	只今から私を取られる方の待ち時間目安 <b>約 000分</b> 待ち組数 <b>0組</b> 近隣店舗情報 <small>第2施設(約8分待ち) ○○市○○区○○町2-1</small> <small>第3施設(約6分待ち) ○○市○○区○○町3-1</small> <small>第4施設(待ちなし) ○○市○○区○○町4-1</small> お呼出し済の番号 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 A000 会員クーポン引換
19:15	7	テーブル	5	約8分	7	テーブル	
19:20	7	テーブル	6	約10分	7	テーブル	
19:05	7	テーブル	3	約4分	7	テーブル	
19:10	7	テーブル	4	約6分	7	テーブル	
19:15	7	テーブル	5	約8分	7	テーブル	
19:20	7	テーブル	6	約10分	7	テーブル	

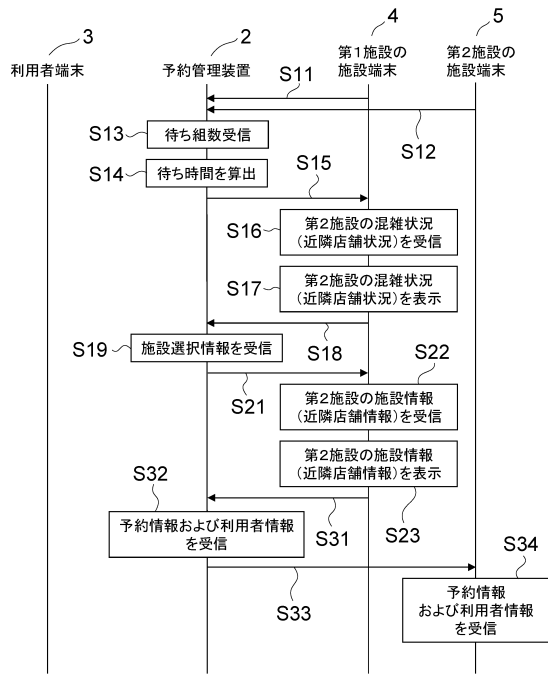
【図4】

近隣店舗情報	
第2施設(約8分待ち)	○○市○○区○○町2-1
第3施設(約6分待ち)	○○市○○区○○町3-1
第4施設(待ちなし)	○○市○○区○○町4-1

【図5】



【図6】



---

フロントページの続き

(56)参考文献 特開平08-180113(JP,A)  
特許第5883892(JP,B2)  
特開2005-050002(JP,A)  
米国特許出願公開第2005/0259653(US,A1)

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