

(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2004-164128

(P2004-164128A)

(43) 公開日 平成16年6月10日(2004.6.10)

(51) Int.Cl.⁷

G06F 17/60

F I

G06F 17/60 170A

G06F 17/60 172

G06F 17/60 506

テーマコード (参考)

審査請求 有 請求項の数 26 O L (全 21 頁)

(21) 出願番号 特願2002-327404 (P2002-327404)

(22) 出願日 平成14年11月11日 (2002.11.11)

(71) 出願人 392026693

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
東京都千代田区永田町二丁目11番1号

(71) 出願人 502283707

株式会社バリューテクノロジー
東京都渋谷区渋谷三丁目17番1号

(71) 出願人 391004584

日本エヌ・シー・アール株式会社
東京都渋谷区南平台町16番16号

(74) 代理人 100083806

弁理士 三好 秀和

(74) 代理人 100100712

弁理士 岩▲崎▼ 幸邦

(74) 代理人 100095500

弁理士 伊藤 正和

最終頁に続く

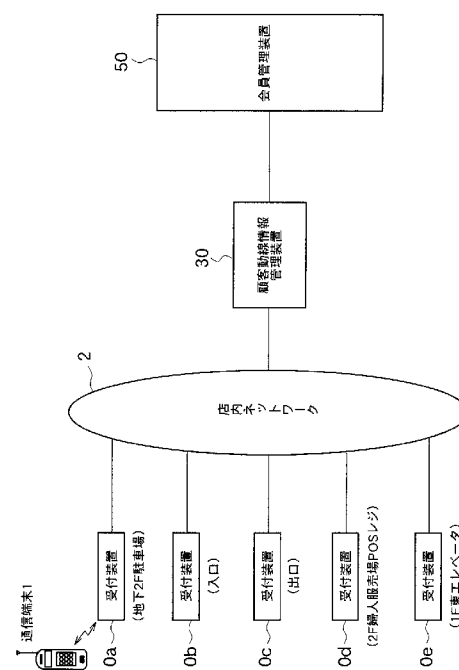
(54) 【発明の名称】 会員サービス提供システム及び会員サービス提供方法

(57) 【要約】

【課題】 携帯通信端末を有する会員に会員サービスを提供することが可能な会員サービス提供システム等を提供する。

【解決手段】 店舗内の複数の場所に設置された受付装置10が、携帯通信端末1から電話番号を会員IDとして読み取る会員ID読取部11と、会員IDと受付装置IDとを含む顧客動線情報を顧客動線情報管理装置30に送信する顧客動線情報送信部12とを具備する。顧客動線情報管理装置30が、会員IDを含む会員情報を記憶する会員情報記憶部35と、顧客動線情報内の会員IDを含む会員情報が会員情報記憶部35に登録されていない場合、会員IDの照合を要求する照合要求送信部33と、会員IDの照合結果が肯定的である場合に当該会員IDを含む会員情報を会員情報記憶部35に登録し、顧客動線情報を記憶する情報管理部32とを具備する。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

店舗内の複数の場所に設置された受付装置と、該受付装置に接続された顧客動線情報管理装置とを具備し、携帯通信端末を携行して前記店舗内にいる会員に会員サービスを提供する会員サービス提供システムであって、

前記受付装置は、

前記携帯通信端末から電話番号を会員 I D として読み取る会員 I D 読取部と、

読み取った前記会員 I D と該受付装置を識別する受付装置 I D とを含む顧客動線情報を前記顧客動線情報管理装置に送信する顧客動線情報送信部とを具備し、

前記顧客動線情報管理装置は、

受信した前記顧客動線情報を記憶する顧客動線情報記憶部と、

前記会員 I D を含む、前記店舗に当日来店した会員の会員情報を記憶する会員情報記憶部と、

受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されていない場合、該会員 I D の照合を要求する照合要求送信部と、

前記会員 I D の照合結果が肯定的である場合、該会員 I D を含む会員情報を前記会員情報記憶部に登録する情報管理部とを具備することを特徴とする会員サービス提供システム。

10

【請求項 2】

前記受付装置は、所定の操作による会員の情報提供要求の内容を前記顧客動線情報管理装置に送信する情報提供要求送信部を具備することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

20

【請求項 3】

前記顧客動線情報送信部は、前記会員 I D と前記受付 I D と該会員 I D を読み取った時刻とを含む顧客動線情報を前記顧客動線情報管理装置に送信することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 4】

前記情報提供要求送信部は、前記会員による前記所定の操作の内容と前記顧客動線情報とを含む情報提供要求内容を前記顧客動線情報管理装置に送信することを特徴とする請求項 2 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 5】

前記顧客動線管理装置は、前記受付装置から受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D に関連付けられた該受付装置の店舗内での設置場所を記憶している受付装置設置場所記憶部を具備することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

30

【請求項 6】

前記情報管理部は、受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されている場合、該顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 7】

前記情報管理部は、受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D をキーとして、前記受付装置設置場所記憶部を参照して、前記受付装置で読み取った前記会員 I D の会員が店舗内のどの位置にいるかを認識できることを特徴とする請求項 5 に記載の会員サービス提供システム。

40

【請求項 8】

前記情報管理部は、前記顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶した場合に、該会員 I D に対して所定のポイントを付与することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 9】

前記情報管理部は、前記会員 I D の照合結果が否定的である場合、前記顧客動線情報を非会員用データとして前記顧客動線情報記憶部に記憶することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

50

【請求項 10】

前記会員情報記憶部は、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、

前記顧客動線管理装置は、前記会員の携行する携帯通信端末に対して、前記受付装置から受信した前記情報提供要求の内容に応じた情報を、来店中の会員へ提供する情報提供部を具備することを特徴とする請求項 2 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 11】

前記会員情報記憶部は、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、

前記顧客動線情報管理装置は、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末に対して、電子クーポン情報を提供する情報提供部を具備することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。 10

【請求項 12】

前記会員情報記憶部は、前記会員 I D により識別される会員の氏名を記憶しており、

前記顧客動線情報管理装置は、所定の受付装置 I D と会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、該会員 I D により識別される会員の携帯通信端末に対して、前記会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供する情報提供部を具備することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 13】

前記会員情報記憶部は、前記会員 I D により識別される会員が重要顧客であるか否かを記憶しており、 20

前記顧客動線情報管理装置が、重要顧客である会員の会員 I D と所定の受付装置 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、該会員 I D と該受付装置 I D とを含む情報を提供する情報提供部を具備することを特徴とする請求項 1 に記載の会員サービス提供システム。

【請求項 14】

携帯通信端末を携行して店舗内にいる会員に会員サービスを提供する会員サービス提供方法であって、

前記店舗内の複数の場所に設置された受付装置において、前記携帯通信端末から電話番号を会員 I D として工程 A と、 30

前記受付装置において、読み取った前記会員 I D と該受付装置を識別する受付装置 I D とを含む顧客動線情報を送信する工程 B と、

前記会員 I D を含む前記店舗に当日来店した会員の会員情報を記憶する会員情報記憶部及び受信した前記顧客動線情報を記憶する顧客動線情報記憶部を具備する顧客動線情報管理装置において、受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が該会員情報記憶部に登録されていない場合、該会員 I D の照合を要求する工程 C と、

前記顧客動線情報管理装置において、前記会員 I D の照合結果が肯定的である場合、該会員 I D を含む会員情報を前記会員情報記憶部に登録する工程 D とを有することを特徴とする会員サービス提供方法。

【請求項 15】 40

前記受付装置において、所定の操作による会員の情報提供要求の内容を前記顧客動線情報管理装置に送信する工程 E を有することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 16】

前記工程 B において、前記受付装置が、前記会員 I D と前記受付 I D と該会員 I D を読み取った時刻とを含む顧客動線情報を送信することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 17】

前記工程 E において、前記会員による前記所定の操作の内容と前記顧客動線情報とを含む情報提供要求内容を前記顧客動線情報管理装置に送信することを特徴とする請求項 15 50

に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 18】

前記顧客動線管理装置は、前記受付装置から受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D に関連付けられた該受付装置の店舗内での設置場所を記憶している受付装置設置場所記憶部を具備することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 19】

前記工程 C において、前記顧客動線情報管理装置が、受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されている場合、該顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

10

【請求項 20】

受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D をキーとして、前記受付装置設置場所記憶部を参照して、前記受付装置で読み取った前記会員 I D の会員が店舗内のどの位置にいるかを認識できることを特徴とする請求項 18 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 21】

前記顧客動線情報管理装置が、前記顧客動線情報を記憶した場合に、該会員 I D に対して所定のポイントを付与する工程 F を有することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 22】

前記工程 D において、前記顧客動線情報管理装置が、前記会員 I D の照合結果が否定的である場合、前記顧客動線情報を非会員用データとして前記顧客動線情報記憶部に記憶することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

20

【請求項 23】

前記会員情報記憶部は、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、

前記顧客動線管理装置は、前記会員の携行する携帯通信端末に対して、前記受付装置から受信した前記情報提供要求の内容に応じた情報を、来店中の会員へ提供する工程 G を有することを特徴とする請求項 15 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 24】

前記顧客動線情報管理装置は、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、

30

前記顧客動線情報管理装置が、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末に対して、電子クーポン情報を提供する工程 H を有することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【請求項 25】

前記顧客動線情報管理装置は、前記会員 I D により識別される会員の氏名を記憶しており、

前記顧客動線情報管理装置が、所定の受付装置 I D と会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、該会員 I D により識別される会員の携帯通信端末に対して、前記会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供する工程 I を有することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

40

【請求項 26】

前記顧客動線情報管理装置は、前記会員 I D により識別される会員が重要顧客であるか否かを記憶しており、

前記顧客動線情報管理装置が、重要顧客である会員の会員 I D と所定の受付装置 I D を含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、該会員 I D と該受付装置 I D とを含む情報を提供する工程 J を有することを特徴とする請求項 14 に記載の会員サービス提供方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

50

【発明の属する技術分野】

本発明は、携帯通信端末を有する会員に対して、収集した顧客動線情報に基づいた会員サービスを提供する会員サービス提供システム及び会員サービス提供方法に関する。

【0002】**【従来の技術】**

従来、POS端末やレジスタ端末によって収集された商品の購入履歴情報や、顧客から収集したアンケート結果等によって、顧客動線情報を収集する方法が知られている。

【0003】

また、近傍無線通信機能を具備した携帯通信端末やICカードや買い物カート等を顧客に貸し出して、店舗内における顧客動線情報を収集することによって顧客の行動を把握する方法が知られている（例えば、特許文献1参照）。 10

【0004】**【特許文献1】**

特開平10-63730号公報

【0005】**【発明が解決しようとする課題】**

しかしながら、前者の方法によって顧客動線情報として収集可能な情報は、顧客の所定動作（例えば、購入動作）に対する「点」としての情報のみである。かかる「点」としての情報は、サービス提供空間（例えば、店舗）における所定場所での顧客の所定動作の結果（例えば、購入履歴）を示すものである。 20

【0006】

したがって、前者の方法では、収集可能な顧客動線情報によって、顧客の所定動作に至るまでの行動や、顧客の所定動作以後の行動を把握することができない。その結果、前者の方法は、顧客の所定動作の前後のプロセスを分析し、顧客の動向や嗜好に合わせるためのマーケティングを行うことが困難であるという問題点があった。

【0007】

また、後者の方法は、不特定の顧客の行動を把握することを目的としたものであり、顧客の固有情報（性別、年齢、購買履歴、嗜好、来店履歴等）と一体化して、顧客の動線情報を収集することができないという問題点があった。

【0008】

さらに、後者の方法は、特定の商品に限定した顧客動線情報の収集を主目的としたものであり、商品等に取り付けられたバーコードやRFIDタグ等を読み取るためのバーコードリーダやスキャナ等を具備した機器を顧客に貸し出すために準備しなければならない、店舗側の費用負担が大きいという問題点があった。 30

【0009】

さらにまた、前者の方法のみならず後者の方法においても、顧客動線情報を収集することのみであり、収集した顧客動線情報を活用した「One-to-Oneマーケティング」の手法による来店中の特定顧客（会員）へのリアルタイムのサービス提供を行うことを含んでいないという問題点があった。

【0010】

そこで、本発明は、以上の点に鑑みてなされたもので、上述の顧客動線情報の収集に関する問題点を解決しつつ、統一的に有効な会員ID（すなわち、携帯通信端末の電話番号）を用いることで、携帯通信端末を有する会員に会員サービスを提供することが可能な会員サービス提供システム及び会員サービス提供方法を提供することを目的とする。 40

【0011】**【課題を解決するための手段】**

本発明の第1の特徴は、店舗内の複数の場所に設置された受付装置と、該受付装置に接続された顧客動線情報管理装置とを具備し、携帯通信端末を携行して前記店舗内にいる会員に会員サービスを提供する会員サービス提供システムであって、前記受付装置は、前記携帯通信端末から電話番号を会員IDとして読み取る会員ID読取部と、読み取った前記会 50

員 I D と該受付装置を識別する受付装置 I D とを含む顧客動線情報を前記顧客動線情報管理装置に送信する顧客動線情報送信部とを具備し、前記顧客動線情報管理装置は、受信した前記顧客動線情報を記憶する顧客動線情報記憶部と、前記会員 I D を含む前記店舗に当日来店した会員の会員情報を記憶する会員情報記憶部と、受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されていない場合、該会員 I D の照合を要求する照合要求送信部と、前記会員 I D の照合結果が肯定的である場合、該会員 I D を含む会員情報を前記会員情報記憶部に登録する情報管理部とを具備することを要旨とする。

【0012】

かかる発明によれば、情報管理部が、店舗内の複数の場所に設置された受付装置から送信された会員 I D 及び受付装置 I D を含む顧客動線情報を記憶するため、店舗内における顧客の行動を「点」としての情報ではなく「線」としての情報として把握することができる。

【0013】

また、かかる発明によれば、情報管理部が、会員 I D の照合結果が肯定的である場合に、来店した会員の会員情報を会員情報記憶部に登録し、受付装置から受信した顧客動線情報を記憶するため、顧客の固有情報（性別、年齢、購買履歴、嗜好、来店履歴等）と一体化して、顧客の動線情報を収集することができる。

【0014】

また、かかる発明によれば、顧客動線情報を収集するための手段に、会員自身が保持している携帯通信端末を利用し、当該携帯通信端末の電話番号を会員 I D として店内の所定の位置で読み出して顧客動線情報とするため、バーコードや R F I D タグ等を読み取るためのバーコードリーダーやスキャナ等を具備した機器を顧客に貸し出すために準備する必要がなく、店舗側の費用負担を軽減することができる。

【0015】

本発明の第 1 の特徴において、前記受付装置は、所定の操作による会員の情報提供要求の内容を前記顧客動線情報管理装置に送信する情報提供要求送信部を具備することが好ましい。

【0016】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記顧客動線情報送信部が、前記会員 I D と前記受付 I D と該会員 I D を読み取った時刻とを含む顧客動線情報を前記顧客動線情報管理装置に送信することが好ましい。

【0017】

かかる発明によれば、顧客動線情報に会員 I D を読み取った時刻が含まれるため、より詳細に店舗内における顧客の行動を把握することができる。

【0018】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記情報提供要求送信部が、前記会員による前記所定の操作の内容と前記顧客動線情報とを含む情報提供要求内容を前記顧客動線情報管理装置に送信が好ましい。

【0019】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記顧客動線管理装置は、前記受付装置から受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D に関連付けられた該受付装置の店舗内での設置場所を記憶している受付装置設置場所記憶部を具備することが好ましい。

【0020】

本発明の第 1 の特徴において、前記情報管理部が、受信した前記顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されている場合、該顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶することが好ましい。

【0021】

かかる発明によれば、情報管理部が、受信した顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が会員情報記憶部に登録されている場合、当該会員 I D の照合要求を送信することなく当

10

20

30

40

50

該顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶するため、例えば、同一の会員 I D について一日に一度だけ照合要求を送信することによって通信コストを削減することができる。

【0022】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記情報管理部が、受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置 I D をキーとして、前記受付装置設置場所記憶部を参照して、前記受付装置で読み取った前記会員 I D の会員が店舗内のどの位置にいるかを認識できることが好ましい。

【0023】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記情報管理部が、前記顧客動線情報を前記顧客動線情報記憶部に記憶した場合に、該会員 I D に対して所定のポイントを付与することが好ましい。 10

【0024】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記情報管理部が、前記会員 I D の照合結果が否定的である場合、前記顧客動線情報を非会員用データとして前記顧客動線情報記憶部に記憶することが好ましい。

【0025】

かかる発明によれば、情報管理部が、会員 I D の照合結果が否定的である場合に顧客動線情報を非会員用データとして記憶するため、店舗内における非会員の顧客の動向も把握することができる。 20

【0026】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記会員情報記憶部が、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、前記顧客動線管理装置が、前記会員の携行する携帯通信端末に対して、前記受付装置から受信した前記情報提供要求の内容に応じた情報を、来店中の会員へ提供する情報提供部を具備することが好ましい。

【0027】

また、本発明の第 1 の特徴において、前記会員情報記憶部が、前記会員 I D により識別される会員が来店中か否かを記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末に対して、電子クーポン情報を提供する情報提供部を具備することが好ましい。 30

【0028】

かかる発明によれば、情報提供部が、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末に対して電子クーポン情報を提供するため、会員に対して来店を促すことができる。

【0029】

本発明の第 1 の特徴において、前記会員情報記憶部が、前記会員 I D により識別される会員の氏名を記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、所定の受付装置 I D と会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、該会員 I D により識別される会員の携帯通信端末に対して、前記会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供する情報提供部を具備することが好ましい。 40

【0030】

かかる発明によれば、情報提供部が、顧客動線情報を受信した場合に会員の携帯通信端末に対して会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供するため、会員は、入店時又は出店時に、自身の会員 I D が正確に読み取られたか否かを確認することができる。

【0031】

本発明の第 1 の特徴において、前記会員情報記憶部が、前記会員 I D により識別される会員が重要顧客であるか否かを記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、重要顧客である会員の会員 I D と所定の受付装置 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、該会員 I D と該受付装置 I D とを含む情報を提供する情報提供部 50

を具備することが好ましい。

【0032】

かかる発明によれば、情報提供部が、重要顧客である会員の会員IDと所定の受付装置IDを含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、当該会員IDと当該受付装置IDとを含む情報を提供するため、重要顧客に対して店員が即座に接遇することができる。

【0033】

本発明の第2の特徴は、携帯通信端末を携行して店舗内にいる会員に会員サービスを提供する会員サービス提供方法であって、前記店舗内の複数の場所に設置された受付装置において、前記携帯通信端末から電話番号を会員IDとして工程Aと、前記受付装置において、読み取った前記会員IDと該受付装置を識別する受付装置IDとを含む顧客動線情報を送信する工程Bと、前記会員IDを含む前記店舗に当日来店した会員の会員情報を記憶する会員情報記憶部及び受信した前記顧客動線情報を記憶する顧客動線情報記憶部を具備する顧客動線情報管理装置において、受信した前記顧客動線情報内の会員IDを含む会員情報が該会員情報記憶部に登録されていない場合、該会員IDの照合を要求する工程Cと、前記顧客動線情報管理装置において、前記会員IDの照合結果が肯定的である場合、該会員IDを含む会員情報を前記会員情報記憶部に登録する工程Dとを有することを要旨とする。

【0034】

本発明の第2の特徴において、前記受付装置が、所定の操作による会員の情報提供要求の内容を前記顧客動線情報管理装置に送信する工程Eを有することが好ましい。

【0035】

また、本発明の第2の特徴において、前記工程Bで、前記受付装置が、前記会員IDと前記受付IDと該会員IDを読み取った時刻とを含む顧客動線情報を送信することが好ましい。

【0036】

また、本発明の第2の特徴において、前記工程Eで、前記会員による前記所定の操作の内容と前記顧客動線情報とを含む情報提供要求内容を前記顧客動線情報管理装置に送信することが好ましい。

【0037】

また、本発明の第2の特徴において、前記顧客動線管理装置が、前記受付装置から受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置IDに関連付けられた該受付装置の店舗内での設置場所を記憶している受付装置設置場所記憶部を具備することが好ましい。

【0038】

また、本発明の第2の特徴において、前記工程Cで、前記顧客動線情報管理装置が、受信した前記顧客動線情報内の会員IDを含む会員情報が前記会員情報記憶部に登録されている場合、該顧客動線情報を記憶することが好ましい。

【0039】

また、本発明の第2の特徴において、受信した前記顧客動線情報内の前記受付装置IDをキーとして、前記受付装置設置場所記憶部を参照して、前記受付装置で読み取った前記会員IDの会員が店舗内のどの位置にいるかを認識できることが好ましい。

【0040】

また、本発明の第2の特徴において、前記顧客動線情報管理装置が、前記顧客動線情報を記憶した場合に、該会員IDに対して所定のポイントを付与する工程Fを有することが好ましい。

【0041】

また、本発明の第2の特徴において、前記工程Dで、前記顧客動線情報管理装置が、前記会員IDの照合結果が否定的である場合、前記顧客動線情報を非会員用データとして前記顧客動線情報記憶部に記憶することが好ましい。

【0042】

また、本発明の第２の特徴において、前記会員情報記憶部が、前記会員ＩＤにより識別される会員が来店中か否かを記憶しており、前記顧客動線管理装置が、前記会員の携行する携帯通信端末に対して、前記受付装置から受信した前記情報提供要求の内容に応じた情報を、来店中の会員へ提供する工程Ｇを有することが好ましい。

【００４３】

また、本発明の第２の特徴において、前記顧客動線情報管理装置が、前記会員ＩＤにより識別される会員が来店中か否かを記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末に対して、電子クーポン情報を提供する工程Ｈを有することが好ましい。

【００４４】

また、本発明の第２の特徴において、前記顧客動線情報管理装置が、前記会員ＩＤにより識別される会員の氏名を記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、所定の受付装置ＩＤと会員ＩＤとを含む顧客動線情報を受信した場合に、該会員ＩＤにより識別される会員の携帯通信端末に対して、前記会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供する工程Ｉを有することが好ましい。

【００４５】

また、本発明の第２の特徴において、前記顧客動線情報管理装置が、前記会員ＩＤにより識別される会員が重要顧客であるか否かを記憶しており、前記顧客動線情報管理装置が、重要顧客である会員の会員ＩＤと所定の受付装置ＩＤを含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、該会員ＩＤと該受付装置ＩＤとを含む情報を提供する工程Ｊを有することが好ましい。

【００４６】

【発明の実施の形態】

（本発明の実施形態に係る会員サービス提供システムの構成）

本発明の実施形態に係る会員サービス提供システムの構成について、図１乃至図６を参照しながら説明する。

【００４７】

本実施形態に係る会員サービス提供システムは、複数の店舗を抱えたデパートやショッピングセンターやスーパーマーケットやレンタルビデオショップ等の各店舗において、携帯通信端末１を有する会員に、所定の会員サービスを提供するものである。

【００４８】

ここで、本実施形態に係る会員サービス提供システムは、会員サービスとして、例えば、顧客動線情報に基づくマーケティングサービスや、電子クーポン提供サービスや、重要顧客（VIP）への接遇サービスや、ウェルカムメッセージサービスや、フェアウェルメッセージサービスや、各種ポイントサービスや、インフォメーションサービスや、店舗内施設の予約受付サービスや、予約時間案内サービス等を提供することができる。

【００４９】

本実施形態に係る会員サービス提供システムは、図１に示すように、店舗内の複数の場所に設置された受付装置１０a乃至１０eと、受付装置１０a乃至１０eに店内ネットワーク２を介して接続された顧客動線情報管理装置３０と、顧客動線情報管理装置３０に接続された会員管理装置５０とを具備している。ここで、店内ネットワーク２は、有線ネットワークであってもよいし、無線ネットワークであってもよい。

【００５０】

図１では、受付装置１０aは、地下２Ｆ駐車場に設置されており、受付装置１０bは、入口に設置されており、受付装置１０cは、出口に設置されており、受付装置１０dは、２Ｆ婦人服売場POSレジに設置されており、受付装置１０eは、１Ｆ東エレベータに設置されている。

【００５１】

受付装置１０は、図２に示すように、会員ＩＤ読取部１１と、顧客動線情報送信部１２と、時計部１３と、操作部１４と、情報提供要求送信部１５と、受付装置ＩＤ記憶部１６と

10

20

30

40

50

を具備している。

【0052】

会員ID読取部11は、顧客動線情報送信部12と操作部14と情報提供要求送信部15とに接続されており、携帯通信端末1から「電話番号」を「会員ID」として読み取るものである。

【0053】

会員ID読取部11は、近傍無線通信技術を用いた直接通信（非接触IC（RFID）やBluetooth（登録商標）やIrDA等）やネットワーク経由通信を介して、自動的に携帯通信端末1から会員IDを読み取ってもよいし、会員によって操作部14を介して所定の操作（例えば、ボタン押下等）が行われた場合にのみ携帯通信端末1から会員IDを読み取ってもよい。また、会員ID読取部11は、会員IDを読み取るために、携帯通信端末1の挿入口を設けていてもよい。

【0054】

会員ID読取部11は、顧客動線情報を収集するために会員IDを読み取った場合、当該会員IDを顧客動線情報送信部12に送信する。一方、会員ID読取部11は、会員により情報提供要求の要望があった場合、読み取った会員IDを情報提供要求送信部15に送信する。

【0055】

顧客動線情報送信部12は、会員ID読取部11と時計部13と受付装置ID記憶部16とに接続されており、会員ID読取部11により読み取られた会員IDと、受付装置ID記憶部16に記憶されている受付装置10を識別する受付装置IDと、時計部14から送信された会員IDを読み取った時刻とを含む顧客動線情報を、前記顧客動線情報管理装置に送信する。

【0056】

時計部13は、会員ID読取部11と顧客動線情報送信部12に接続されており、会員ID読取部11からの指示に応じて、会員IDを読み取った時刻を記憶し、顧客動線情報送信部12からの指示に応じて、当該時刻を顧客動線情報送信部12に送信するものである。

【0057】

操作部14は、会員ID読取部11と情報提供要求送信部15とに接続されており、会員による所定の操作を可能とするものである。操作部14は、会員による所定の操作があった場合に、その操作内容を会員ID読取部11及び情報提供要求送信部15に指示する。

【0058】

例えば、操作部14は、タッチパネル式画面を備えており、当該タッチパネル式画面を介して「顧客動線情報収集用メニュー」や「情報提供要求用メニュー」等を提供することができる。また、操作部14は、「顧客動線情報収集用ボタン」や「情報提供要求用ボタン」等を備える構成であってもよい。

【0059】

かかる場合、上述の操作内容は、「顧客動線情報収集用メニュー」が選択されたことや、「顧客動線情報収集用ボタン」が押下されたことである。または、上述の操作内容は、「情報提供要求用メニュー」が選択されたことや、「情報提供要求用ボタン」が押下されたことである。また、上述の操作内容は、選択された情報提供要求の内容を含んでいてもよい。

【0060】

また、操作部14は、会員ID読取部11の近傍無線通信による直接通信を用いて、会員による携帯通信端末1からの操作内容を取り込んでもよいし、携帯通信端末1に蓄積されているプログラムを用いた操作内容を取り込んでもよい。

【0061】

さらにまた、会員からの情報提供要求に対する応答を画面上に表示してもよいし、会員ID読取部11の近傍無線通信による直接通信を用いて、携帯通信端末1に蓄積されている

プログラムに上述の応答を送り込んでもよい。

【0062】

情報提供要求送信部15は、会員ID読取部11と操作部14と受付装置ID記憶部16とに接続されており、操作部14からの指示に応じて、会員ID読取部11から送信された会員IDと、受付装置ID記憶部16に記憶されている受付装置IDとを含む情報提供要求を、店内ネットワーク2を介して顧客動線情報管理装置30に送信するものである。

【0063】

受付装置ID記憶部16は、顧客動線情報送信部12と情報提供要求送信部15とに接続されており、当該受付装置10を識別するための受付装置IDを記憶するものである。また、受付装置ID記憶部16は、当該受付装置10の設置場所等の情報を記憶してもよい。

10

【0064】

顧客動線情報管理装置30は、図3に示すように、顧客動線情報受信部31と、情報管理部32と、照合要求送信部33と、照合結果受信部34と、会員情報記憶部35と、顧客動線情報記憶部36と、情報提供要求受信部37と、情報提供部38と、受付装置設置場所記憶部39とを具備している。

【0065】

顧客動線情報受信部31は、情報管理部32に接続されており、複数の場所に設置された受付装置10a乃至10eからの顧客動線情報を受信するものである。顧客動線情報受信部31は、受信した顧客動線情報を情報管理部32に送信する。

20

【0066】

情報管理部32は、顧客動線情報受信部31と照合要求送信部33と照合結果受信部34と会員情報記憶部35と顧客動線情報記憶部36と情報提供要求受信部37と情報提供部38と受付装置設置場所記憶部39とに接続されている。

【0067】

情報管理部32は、顧客動線情報受信部31から受信した顧客動線情報内の会員IDを含む会員情報が会員情報記憶部35に登録されているか否かを判断する。

【0068】

情報管理部32は、当該会員情報が会員情報記憶部35に登録されていない場合、当該会員IDの照合を行うように照合要求送信部33に指示する。

30

【0069】

情報管理部32は、当該会員IDの照合結果が肯定的である場合（すなわち、当該電話番号は会員のものであると判断された場合）、当該会員IDを含む会員情報を会員情報記憶部35に登録し、受信した顧客動線情報を顧客動線情報記憶部36に記憶する。

【0070】

一方、情報管理部32は、当該会員IDの照合結果が否定的である場合（すなわち、当該電話番号は会員のものとないと判断された場合）、受信した顧客動線情報を非会員用データ（不特定の顧客のデータ）として顧客動線情報記憶部36に記憶する。

【0071】

また、情報管理部32は、上述の会員情報が会員情報記憶部35に登録されている場合、当該会員IDの照合を行うように照合要求送信部33に指示することなく、当該顧客動線情報を顧客動線情報記憶部36に記憶する。すなわち、情報管理部32は、会員情報登録部36に登録されている限り、同一の会員IDについて何度も照合を行うように照合要求送信部33に指示しない。

40

【0072】

また、情報管理部32は、顧客動線情報記憶部36に顧客動線情報を記憶した場合に、該会員IDに対して所定のポイントを付与するように構成されてもよい。かかる構成によって、所定のポイントを得ることを欲する会員に、顧客動線情報の収集に自発的な協力を促す効果が得られる。また、顧客動線情報を送信するごとにポイントを付与する構成を採ることによって、会員が店舗内を歩き回る頻度が増え、売上機会が増大するといった効果が

50

得られる。

【0073】

また、情報管理部32は、受付装置10の操作部14において所定の操作（例えば、ボタンの押下等）が行われた場合に、所定のポイントを追加加算してもよく、その結果、会員IDの読み取り失敗の確率を減らすための所定の操作を、積極的に会員に行わせることができる。

【0074】

また、情報管理部32は、営業時間帯終了時や営業時間帯開始時等の所定タイミングで、会員情報記憶部35及び顧客動線情報記憶部36の内容を初期化することができる。

【0075】

また、情報管理部32は、営業時間帯終了時や営業時間帯開始時等の所定タイミングで、又は、リアルタイムで、顧客動線情報記憶部36に記憶されている顧客動線情報を、全ての店舗の顧客動線情報を管理する既存のCRM（例えば、会員管理装置50）に転送することができる。

【0076】

照合要求送信部33は、情報管理部32に接続されており、情報管理部32からの指示に応じて、会員管理装置50に対して、上述の顧客動線情報内の会員IDについての照合を要求するものである。

【0077】

また、情報管理部32は、受信した顧客動線情報内の受付装置IDをキーとして、受付装置設置場所記憶部39を参照して、受付装置10で読み取った会員IDの会員が店舗内のどの位置にいるかを認識できる。

【0078】

照合結果受信部34は、情報管理部32に接続されており、会員管理装置50から照合結果を受信して情報管理部32に通知するものである。照合結果受信部34は、会員IDの照合結果として、肯定的である旨の情報に加えて、当該会員IDに係る会員情報を取得するように構成されていてもよい。

【0079】

会員情報記憶部35は、情報管理部32に接続されており、会員IDを含む会員情報を記憶するものである。

【0080】

例えば、会員情報記憶部35は、図4に示すように、「会員ID」と「携帯メールアドレス」と「来店中フラグ」と「氏名」と「性別」と「住所」と「家族構成」と「職業」と「年収」と「VIP」フラグと「ポイント」とを関連付ける会員情報を記憶する。

【0081】

「会員ID」は、会員を識別するためのものであり、具体的には、当該会員の携帯通信端末に割り当てられた電話番号を示す。「携帯メールアドレス」は、当該会員の携帯通信端末に割り当てられた電子メールアドレスを示す。

【0082】

「来店中フラグ」は、当該会員IDにより識別される会員が、店舗内に来店中か否かを示すフラグである。情報管理部32は、例えば、入口に設けられた受付装置10bの受付装置IDと当該会員IDとを含む顧客動線情報を受信した場合に、当該会員IDに係る「来店中フラグ」を「YES」にする。一方、情報管理部32は、例えば、出口に設けられた受付装置10cの受付装置IDと当該会員IDとを含む顧客動線情報を受信した場合、当該会員IDに係る「来店中フラグ」を「YES」にする。

【0083】

また、店舗の出入口の外側に受付装置10bが設置されており、店舗の出入口の内側に受付装置10cが設置されている環境において、受付装置10bの受付装置IDと当該会員IDとを含む顧客動線情報を受信した後、所定期間内に、受付装置10cの受付装置IDと当該会員IDとを含む顧客動線情報を受信した場合に、情報管理部32は、時系列判定

10

20

30

40

50

により、当該会員 I D に係る「来店中フラグ」を「Y E S」にすることができる。

【0084】

一方、かかる環境において、受付装置 10 c の受付装置 I D と当該会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した後、所定期間内に、受付装置 10 b の受付装置 I D と当該会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、情報管理部 32 は、時系列判定により、当該会員 I D に係る「来店中フラグ」を「N O」にすることができる。

【0085】

「氏名」は、当該会員 I D により識別される会員の氏名を示すものである。「性別」は、当該会員 I D により識別される会員の性別を示すものである。「住所」は、当該会員 I D により識別される会員の住所を示すものである。「家族構成」は、当該会員 I D により識別される会員の家族構成を示すものである。「職業」は、当該会員 I D により識別される会員の職業を示すものである。「年収」は、当該会員 I D により識別される会員の年収を示すものである。

10

【0086】

「V I P フラグ」は、当該会員 I D により識別される会員が重要顧客であるか否かを示すものである。

【0087】

「ポイント」は、顧客動線情報を収集する度に付与されるポイントを示すものである。また、「ポイント」は、当該会員 I D により識別される会員の購買履歴等によって付与されるものであってもよい。

20

【0088】

会員情報記憶部 35 は、上述の情報の他、購買履歴情報や来店履歴情報等のマーケティング情報を記憶してもよい。

【0089】

顧客動線情報記憶部 36 は、情報管理部 32 に接続されており、複数の場所に設置された受付装置 10 a 乃至 10 e から送信された顧客動線情報を記憶するものである。

【0090】

例えば、顧客動線情報記憶部 36 は、図 5 に示すように、「会員 I D」と「受付装置 I D」と「読取時刻」とを関連付ける顧客動線情報を記憶する。

【0091】

当該顧客動線情報が、非会員用データとして記憶されている場合、「会員 I D」に、携帯通信端末に割り当てられた電話番号ではなく、例えば、非会員用 I D である電話番号に対応して当日の来店順に割り振られた連番や、「x x x x」等の所定のコードが記憶される。もちろん、非会員用 I D と識別された電話番号と会員 I D の一覧とを改めて照合することを行えば、当該非会員用 I D（電話番号）そのものを記憶してもよい。かかる場合、図 4 に示す会員情報は、「会員 I D」と「来店中フラグ」のみが有効となる。

30

【0092】

本実施形態では、顧客動線情報記憶部 36 は、「読取時刻」として、受付装置 10 a 乃至 10 e から送信されたものを記憶しているが、情報管理部 32 によって付与されたものを記憶してもよい。

40

【0093】

情報提供要求受信部 37 は、情報管理部 32 に接続されており、受付装置 10 a 乃至 10 e から情報提供要求を受信して情報提供部 38 に通知するものである。

【0094】

情報提供部 38 は、情報管理部 32 に接続されており、情報提供要求受信部 37 からの通知に応じて、情報管理部 32 と協働して、会員の携帯通信端末に対して、各種情報提供を行うものである。

【0095】

例えば、情報提供部 38 は、会員情報記憶部 35 を参照して来店中の会員（「来店中フラグ」が「Y E S」の「会員 I D」により識別される会員）を抽出する。そして、情報提供

50

部 3 8 は、抽出された会員の中から所定の方法（例えば、抽選）で選出した会員の携帯通信端末 1 に対して、電子メールによって電子クーポン情報を提供する。

【0096】

また、情報提供部 3 8 は、上述のように選出した会員の携帯通信端末 1 に対して、音声情報によって割引特典情報を提供してもよい。

【0097】

また、情報提供部 3 8 は、受付装置 1 0 の操作部 1 4 の画面上に、会員からの情報提供要求に応じて電子クーポンやポイント状況を表示させてもよい。

【0098】

また、情報提供部 3 8 は、所定の受付装置 I D（例えば、入口に設置された受付装置 1 0 b の受付装置 I D）と会員 I D とを含む顧客動線情報を受信した場合に、該会員 I D により識別される会員の携帯通信端末 1 に対して、音声情報や電子メールによって、会員情報記憶部 3 5 内で当該会員 I D に関連付けられた会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供する。 10

【0099】

この結果、会員自身が、入口（又は、出口）において顧客動線情報の送信に失敗して、上述のポイントが付与されていないことを知ることができるため、入口（又は、出口）に設置された受付装置 1 0 b（又は、1 0 c）において会員に対して自発的に顧客動線情報を収集させることを促す効果が得られる。

【0100】

また、情報提供部 3 8 は、近傍無線通信を用いた直接通信により、会員が携行している携帯通信端末 1 に対して、顧客動線情報管理装置 3 0 において顧客動線情報が収集されたか否かの認識結果を送信してもよい。 20

【0101】

かかる場合、携帯通信端末 1 に内蔵されたプログラムが、会員が受付装置 1 で来店又は出店が認識されたことを容易に理解できるように、情報提供部 3 8 から送信された認識結果を、受信音の出力や受信メッセージの表示という形で会員に知らせることが好ましい。

【0102】

また、情報提供部 3 8 は、重要顧客である会員の会員 I D（会員情報記憶部 3 5 内で「VIP フラグ」が「YES」である会員 I D）と所定の受付装置 I D（例えば、入口に設置された受付装置 1 0 b の受付装置 I D）とを含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、当該会員 I D と当該受付装置 I D とを含む情報を提供する。 30

【0103】

この結果、重要顧客が来店した場合に、当該受付装置 I D により識別される受付装置付近にいる店員が、当該重要顧客を接遇することができる。

【0104】

また、情報提供部 3 8 は、情報管理部 3 2 と情報提供要求受信部 3 7 と協働して、購入商品の帰店時引渡しサービスを提供することができる。具体的には、情報管理部 3 2 が、会員 I D と購入履歴情報を管理し、出口に設置された受付装置 1 0 c を介して送信された会員 I D と商品 I D との突合要求に応じて、情報提供部 3 8 は、当該突合を行うことにより 40、購入商品の帰店時引渡しサービスを提供することができる。

【0105】

また、情報提供部 3 8 は、情報管理部 3 2 と情報提供要求受信部 3 7 と協働して、店舗内の施設利用やサービス利用の予約受付サービスを提供することができる。また、情報提供部 3 8 は、情報管理部 3 2 と協働して、店内アナウンスを行うことなく、直接会員に対し予約時間における通知サービスを提供することができる。

【0106】

また、情報提供部 3 8 は、音声通話や電子メールや Web アクセス等の通信手段を用い、音声情報や静止画像情報や動画像情報やデータ等によって、会員の携帯通信端末 1 を介して、当該会員の望む情報を提供することができる。 50

【0107】

また、情報提供部38は、情報提供要求の内容に応じて、店内インフォメーションセンターを呼び出し、オペレータや音声認識や音声合成により対話型での情報提供を行ってもよい。

【0108】

受付装置設置場所記憶部39は、情報管理部32に接続されており、受付装置10から受信した顧客動線情報内の「受付装置ID」に関連付けられた受付装置10の店舗内での設置場所を記憶するものである。

【0109】

会員管理装置50は、図6に示すように、照合要求受信部51と、照合処理部52と、照合結果送信部53と、会員管理データベース54とを具備している。 10

【0110】

照合要求受信部51は、照合処理部56に接続されており、「会員ID」と「顧客動線情報管理装置ID（若しくは、受付装置ID）」を含む会員IDの照合要求を、顧客動線情報管理装置30から受信するものである。

【0111】

照合処理部52は、照合要求受信部51と照合結果送信部52と会員管理データベース54とに接続されており、照合要求受信部51から受信した会員IDの照合要求に含まれる「会員ID」と「顧客動線情報管理装置ID（若しくは、受付装置ID）」との組み合わせが、会員管理データベース54に記憶されているか否かを検索することによって、当該会員IDの照合を行うものである。 20

【0112】

照合結果送信部53は、照合処理部52に接続されており、照合処理部52によって行われた上述の会員IDの照合結果を、顧客動線情報管理装置30に送信するものである。照合結果送信部53は、上述の会員IDの照合結果として、肯定的である旨の情報に加えて、会員管理データベース54に記憶されている当該会員IDに係る会員情報を送信してもよい。

【0113】

会員データベース54は、照合処理部52に接続されており、少なくとも「会員ID」と「顧客動線情報管理装置ID（若しくは、受付装置ID）」と「会員の氏名」とを関連付ける会員情報を記憶するものである。 30

【0114】

また、会員管理装置50が、複数の会員サービス提供者により共同利用されている場合、会員サービス提供者の顧客動線情報管理装置を個別に識別するための「顧客動線情報管理装置ID（若しくは、受付装置ID）」を含む「会員IDの照合要求」を顧客動線情報管理装置30から会員管理装置50に送信してもよい。

【0115】

（本実施形態に係る会員サービス提供システムの動作）

本実施形態に係る会員サービス提供システムの動作を、図7を参照にして説明する。図7に、本実施形態に係る会員サービス提供システムにおいて、顧客動線情報を収集する動作を示す。 40

【0116】

図7に示すように、ステップ701において、会員が、受付装置10の操作部14の顧客動線収集用ボタンを押下して、操作部14の携帯通信端末挿入口に、自身の携帯通信端末1を挿入する。そして、受付装置10の会員ID読取部11が、携帯通信端末1を介して、会員ID（携帯通信端末1の電話番号）を読み取る。また、ステップ701において、受付装置10の会員ID読取部11が、近傍無線通信による直接通信を用いて、自動的に会員ID（携帯通信端末1の電話番号）を読み取ってもよい。

【0117】

ステップ702において、受付装置10の顧客動線情報送信部12が、会員ID読取部1 50

1によって読み取られた「会員ID」と、受付装置ID記憶部16に記憶されている「受付装置ID」と、時計部13により送信された「読取時刻」とを含む顧客動線情報を、店内ネットワーク2を介して顧客動線情報管理装置30に送信する。

【0118】

ステップ703において、顧客動線情報管理装置30の情報管理部32が、受信した顧客動線情報内の「会員ID」を含む会員情報が会員情報記憶部35に登録されているか否かについて判断する。

【0119】

かかる会員情報が会員情報記憶部35に登録されていないと判断した場合、ステップ704において、顧客動線情報管理装置30の照合要求送信部33が、当該「会員ID」についての照合要求を会員管理装置50に送信する。 10

【0120】

ステップ705において、会員管理装置50の照合処理部52が、受信した会員IDの照会要求に含まれる「会員ID」と「顧客動線情報管理装置ID（若しくは、受付装置ID）」との組み合わせが、会員管理データベース54に記憶されているか否かを検索することによって、当該会員IDの照合を行う。

【0121】

ステップ706において、会員管理装置50の照合結果送信部53が、照合処理部52によって行われた上述の会員IDの照合結果を、顧客動線情報管理装置30に送信する。

【0122】

ステップ707において、情報管理部32は、当該会員IDの照合結果が肯定的である場合、当該会員IDを含む会員情報を会員情報記憶部35に登録し、受信した顧客動線情報を顧客動線情報記憶部36に記憶する。 20

【0123】

一方、情報管理部32は、当該会員IDの照合結果が否定的である場合、受信した顧客動線情報を非会員用データ（不特定の顧客のデータ）として顧客動線情報記憶部36に記憶する。

【0124】

また、かかる会員情報が会員情報記憶部35に登録されていないと判断した場合、情報管理部32は、当該会員IDの照合を行うように照合要求送信部33に指示することなく、当該顧客動線情報を顧客動線情報記憶部36に記憶する（ステップ707）。 30

【0125】

（本実施形態に係る会員サービス提供システムの作用・効果）

本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報管理部32が、店舗内の複数の場所に設置された受付装置10a乃至10eから送信された会員ID及び受付装置IDを含む顧客動線情報を顧客動線情報記憶部36に記憶するため、店舗内における顧客の行動を「点」としての情報ではなく「線」としての情報として把握することができる。

【0126】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報管理部32が、会員IDの照合結果が肯定的である場合に、来店した会員の会員情報を会員情報記憶部35に登録し、受付装置10a乃至10eから受信した顧客動線情報を記憶するため、顧客の固有情報（性別、年齢、購買履歴、嗜好、来店履歴等）と一体化して、顧客の動線情報を収集することができる。 40

【0127】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、顧客動線情報を収集するための手段に、会員自身が保持している携帯通信端末を利用し、当該携帯通信端末の電話番号を会員IDとして店内の所定の位置で読み出して顧客動線情報とするため、バーコードやRFIDタグ等を読み取るためのバーコードリーダーやスキャナ等を具備した機器を顧客に貸し出すために準備する必要がなく、店舗側の費用負担を軽減することができる。

【0128】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、顧客動線情報に会員 I D を読み取った時刻が含まれるため、より詳細に店舗内における顧客の行動を把握することができる。

【0129】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報管理部 32 が、受信した顧客動線情報内の会員 I D を含む会員情報が会員情報記憶部 35 に登録されている場合、当該会員 I D の照合要求を送信することなく当該顧客動線情報を記憶するため、例えば、同一の会員 I D について一日に一度だけ照合要求を送信することによって通信コストを削減することができる。

【0130】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、所定の操作（例えば、ボタン押下等）を行うことによって会員 I D を読み取らせた会員に対して所定のポイントを付与することによって、会員 I D の読み取り失敗の確率を減らすための所定の操作を、積極的に会員に行わせることができる。

【0131】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報管理部 32 が、会員 I D の照合結果が否定的である場合に顧客動線情報を非会員用データとして記憶するため、店舗内における非会員の顧客の動向も把握することができる。

【0132】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報提供部 32 が、来店中の会員の中から所定の方法で選出した会員の携帯通信端末 1 に対して電子クーポン情報を提供するため、会員に対して来店を促すことができる。

【0133】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報提供部 32 が、顧客動線情報を受信した場合に会員の携帯通信端末 1 に対して会員の氏名を含むウェルカムメッセージ又はフェアウェルメッセージを提供するため、会員は、入店時又は出店時に、自身の会員 I D が正確に読み取られたか否かを確認することができる。

【0134】

また、本実施形態に係る会員サービス提供システムによれば、情報提供部 32 が、重要顧客である会員の会員 I D と所定の受付装置 I D を含む顧客動線情報を受信した場合に、店員の携帯通信端末に対して、当該会員 I D と当該受付装置 I D とを含む情報を提供するため、重要顧客に対して店員が即座に接遇することができる。

【0135】

【発明の効果】

以上説明したように本発明によれば、従来の顧客動線情報の収集に関する問題点を解決しつつ、複数のサービス提供者において、統一的に有効な会員 I D（すなわち、携帯通信端末の電話番号）を用いることで、携帯通信端末を有する会員に会員サービスを提供することが可能な会員サービス提供システム及び会員サービス提供方法を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの概略構成図である。

【図 2】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの受付装置の機能ブロック図である。

【図 3】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの顧客動線情報管理装置の機能ブロック図である。

【図 4】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの顧客動線情報管理装置の会員情報記憶部の記憶内容の一例を示す図である。

【図 5】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの顧客動線情報管理装置の顧客動線情報記憶部の記憶内容の一例を示す図である。

【図 6】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムの会員管理装置の機能ブ

10

20

30

40

50

ック図である。

【図 7】本発明の一実施形態に係る会員サービス提供システムにおいて、顧客動線情報を収集する動作を示すシーケンス図である。

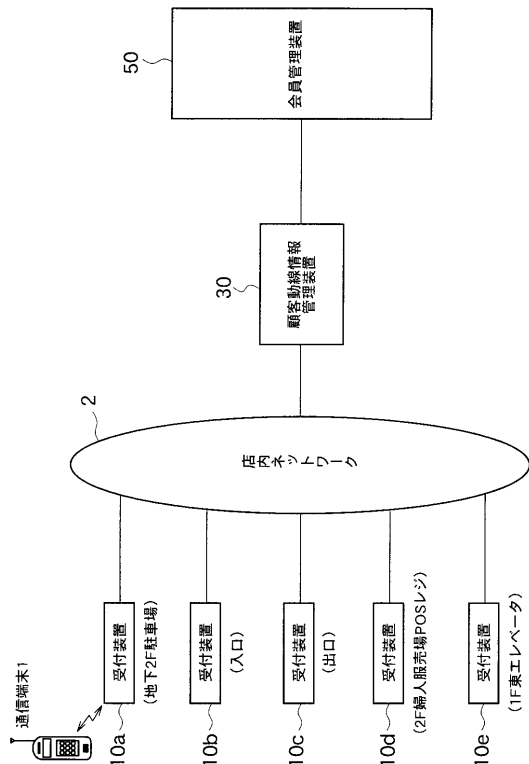
【符号の説明】

- 1 … 携帯通信端末
- 2 … 店内ネットワーク
- 10 … 受付装置
- 11 … 会員 ID 読取部
- 12 … 顧客動線情報送信部
- 13 … 時計部
- 14 … 操作部
- 15 … 情報提供要求送信部
- 16 … 受付装置 ID 記憶部
- 30 … 顧客動線情報管理装置
- 31 … 顧客動線情報受信部
- 32 … 情報管理部
- 33 … 照合要求送信部
- 34 … 照合結果受信部
- 35 … 会員情報記憶部
- 36 … 顧客動線情報記憶部
- 37 … 情報提供要求受信部
- 38 … 情報提供部
- 39 … 受付装置設置場所記憶部
- 50 … 会員管理装置
- 51 … 照合要求受信部
- 52 … 照合処理部
- 53 … 照合結果送信部
- 54 … 会員管理データベース

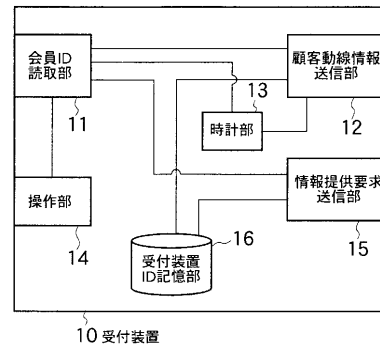
10

20

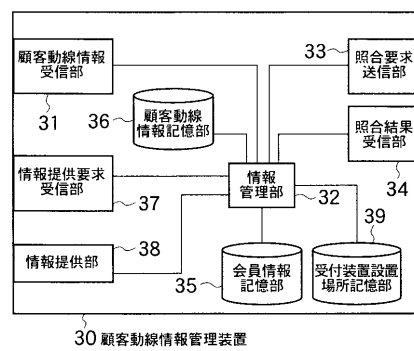
【図 1】



【図 2】



【図 3】



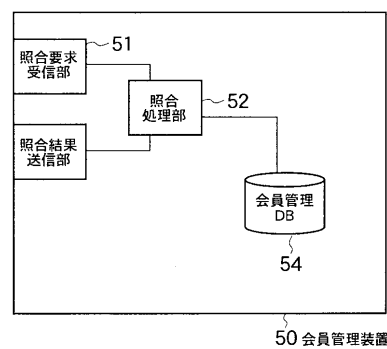
【図 4】

会員ID	来店中フラグ	携帯メールアドレス	氏名	性別	住所	家族構成	職業	年収	VIPフラグ	ポイント
090-aaaa-aaaa	YES	aa@xxx.com	AAA	男	aaa	単身	学生	0円	NO	500
090-bbbb-bbbb	NO	bb@yy.com	BBB	女	bbb	夫	主婦	0円	NO	1000
090-cccc-cccc	NO	cc@zz.co.jp	CCC	男	ccc	妻+子供2人	会社員	1000万円	YES	50

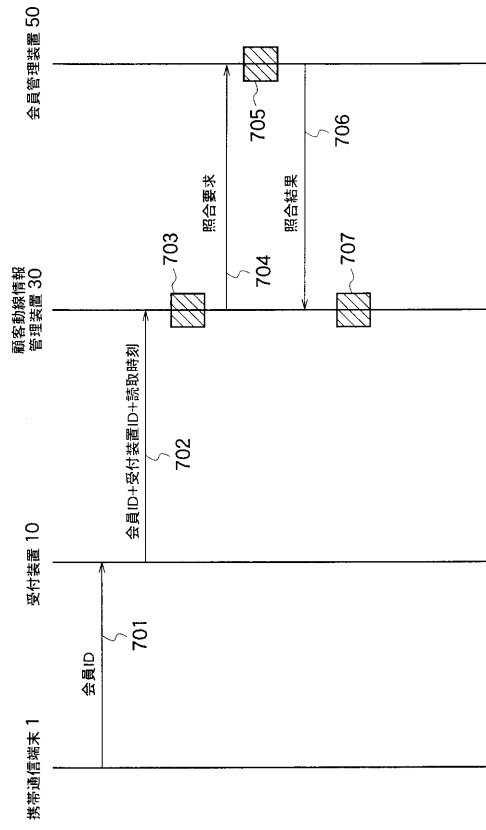
【図 5】

会員ID	受付装置ID	読取時刻
090-aaaa-aaaa	10a	2002/8/1 9:10:00
090-bbbb-bbbb	10b	2002/8/1 9:12:00
...	...	...
XXXX	10e	2002/8/1 10:10:00
...	...	...

【図 6】



【図 7】



フロントページの続き

- (74)代理人 100101247
弁理士 高橋 俊一
- (72)発明者 大塚 栄二
東京都千代田区永田町二丁目 1 1 番 1 号 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ内
- (72)発明者 大久保 朋子
東京都千代田区永田町二丁目 1 1 番 1 号 株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ内
- (72)発明者 鴨井 仁
東京都渋谷区渋谷三丁目 1 7 番 1 号 株式会社バリューテクノロジー内
- (72)発明者 緒方 立夫
東京都渋谷区南平台町 1 6 番 1 6 号 日本エヌ・シー・アール株式会社内
- (72)発明者 加藤 信彦
東京都渋谷区南平台町 1 6 番 1 6 号 日本エヌ・シー・アール株式会社内
- (72)発明者 世良 由泰
東京都渋谷区南平台町 1 6 番 1 6 号 日本エヌ・シー・アール株式会社内
- (72)発明者 荒山 隆
東京都渋谷区南平台町 1 6 番 1 6 号 日本エヌ・シー・アール株式会社内