

(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2020-3941

(P2020-3941A)

(43) 公開日 令和2年1月9日(2020.1.9)

(51) Int.Cl.
G06Q 10/06 (2012.01)F I
G06Q 10/06テーマコード (参考)
5 L049

審査請求 未請求 請求項の数 11 O L (全 22 頁)

(21) 出願番号	特願2018-121064 (P2018-121064)	(71) 出願人	517233391
(22) 出願日	平成30年6月26日 (2018.6.26)		ディライテッド株式会社
			東京都渋谷区道玄坂1-22-9 AD- O渋谷道玄坂4F
		(74) 代理人	110002516
			特許業務法人白坂
		(72) 発明者	真弓 貴博
			東京都渋谷区神宮前3-7-4 PARK PLACE JINGUMAE ディライ テッド株式会社内
		Fターム(参考)	5L049 AA13

(54) 【発明の名称】 受付管理システム、受付管理装置、受付管理方法および受付管理プログラム

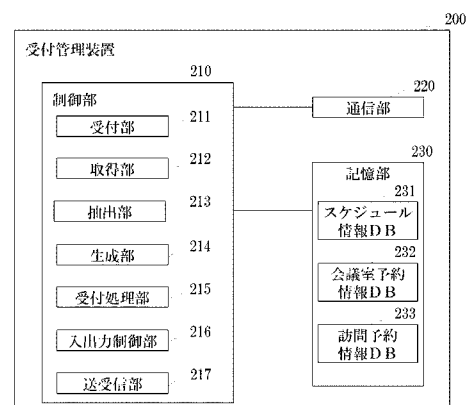
(57) 【要約】

【課題】 会議設定のための予定調整から会議室予約および受付までの一連の手続きに伴う担当者および来訪者の手続負担を軽減し、スケジュールおよび受付の管理の効率化を図ることができる。

【解決手段】 受付管理装置は、会議予約情報と、担当者と担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶する記憶部と、担当者のスケジュール情報を取得する取得部と、来訪者へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付部と、候補日時を含む日程調整の依頼情報を生成する生成部と、依頼情報を来訪者の送信先情報が示す送信先に送信する送信部と、依頼情報に含まれる候補日時における会議の予約を確定する旨の確定通知を受信する受信部と、確定通知が示す候補日時における会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、スケジュール情報および訪問予約情報を更新する受付処理部を備える。

。

【選択図】 図2



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

複数の端末と、ユーザのスケジュールおよび来訪者の受付処理を管理する受付管理装置とがネットワークを介して接続された受付管理システムであって、

前記受付管理装置は、

会議室の予約状況を示す会議室予約情報と、前記担当者と前記担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶する記憶部と、

前記担当者のスケジュールを示すスケジュール情報を取得する取得部と、

前記担当者の端末から、会議の招集対象者となる来訪者の端末へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付部と、

前記受付部により受け付けられた候補日時を含む日程調整の依頼を示す依頼情報を生成する生成部と、

前記生成部により生成された依頼情報を、前記送信先情報が示す送信先に送信する送信部と、

前記送信部により送信された依頼情報に含まれる候補日時における会議の設定を確定する旨の確定通知を受信する受信部と、

前記受信部により前記確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、前記担当者のスケジュール情報および前記訪問予約情報を更新する受付処理部と、
を備えたことを特徴とする受付管理システム。

【請求項 2】

前記受付処理部は、前記受信部により前記確定通知を受信した場合に、来訪時における受付処理に関する受付情報を生成し、

前記送信部は、前記受付処理部により生成された受付情報を前記確定通知とともに前記送信先情報が示す送信先に送信すること、
を特徴とする請求項 1 に記載の受付管理システム。

【請求項 3】

前記受付管理システムは、受付端末をさらに含み、

前記受付端末は、

前記受付情報の入力を受け付ける受付部と、

前記受付部により前記受付情報の入力が受け付けられた場合に、前記ユーザの端末および前記受付管理装置に前記来訪者の来訪を示す来訪メッセージを送信する送信部と、
を備えること、
を特徴とする請求項 2 に記載の受付管理システム。

【請求項 4】

前記受付管理装置は、

前記受付端末から、前記来訪メッセージを受信する来訪メッセージ受信部、
をさらに備え、

前記受付処理部は、前記訪問予約情報が示す予約時間を所定時間経過した時点で、前記来訪メッセージ受信部から前記来訪メッセージを受信しない場合に、前記会議室予約情報に登録されている会議室の予約をキャンセル処理すること、
を特徴とする請求項 3 に記載の受付管理システム。

【請求項 5】

前記受付管理装置の前記受付部は、前記担当者の端末から、会議の招集対象者となる来訪者の端末へのデータの送信先情報と、会議主催者として当該担当者を含む複数の担当者の識別情報の入力を受け付け、

前記受付管理装置は、

前記受付部により複数の担当者の識別情報の入力を受け付けた場合に、前記複数の担当者の識別情報が示す担当者全てに共通してスケジュールの予約が入っていない候補日時を抽出する抽出部、

をさらに備え、

前記生成部は、前記抽出部により抽出された候補日時を含む日程調整の依頼を示す依頼情報を生成すること、

を特徴とする請求項 1～4 のいずれか 1 つに記載の受付管理システム。

【請求項 6】

前記受付管理装置の前記受付部は、前記担当者の端末から、複数の来訪者の端末へのデータの送信先情報の入力を受け付け、

前記受付管理装置の前記送信部は、前記生成部により生成された依頼情報へのアクセス情報を、前記送信先情報が示す送信先に送信し、

前記受付管理装置の前記受信部は、前記複数の来訪者の端末から順次、前記依頼情報に含まれる候補日時の中から選択された複数の希望の候補日時を示す希望候補通知を受信し、

前記生成部は、前記受信部により前記希望候補通知を受信した場合に、前記依頼情報が示す候補日時のうち前記希望候補日時に含まれない候補日時を削除し、

前記受付処理部は、前記受信部により、前記複数の来訪者の端末のうち最後に前記アクセス情報にアクセスした端末から、一の候補日時を含む前記確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、前記担当者のスケジュール情報および前記訪問予約情報を更新すること、

を特徴とする請求項 1～5 のいずれか 1 つに記載の受付管理システム。

【請求項 7】

前記受付管理装置の前記受付部は、前記来訪者の端末が、前記受付管理システムのユーザの端末である場合に、前記担当者の端末から、前記来訪者の識別情報の入力を受け付け、

前記取得部は、前記担当者および前記来訪者のスケジュール情報を複数取得し、

前記生成部は、前記取得部により取得されたスケジュール情報に基づいて候補日時を含む日程調整の依頼を示す依頼情報を生成すること、

を特徴とする請求項 1～6 のいずれか 1 つに記載の受付管理システム。

【請求項 8】

前記送信部は、前記受付部により受け付けられた候補日時の表示情報にアクセス可能なリンク情報を前記送信先情報が示す送信先に送信すること、

を特徴とする請求項 1～7 のいずれか 1 つに記載の受付管理システム。

【請求項 9】

複数の端末と、ネットワークを介して接続された前記端末のユーザのスケジュールおよび来訪者の受付処理を管理する受付管理装置であって、

会議室の予約状況を示す会議室予約情報と、前記担当者と前記担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶する記憶部と、

前記ユーザである担当者のスケジュールを示すスケジュール情報を取得する取得部と、

前記担当者の端末から、会議の招集対象者となる来訪者の端末へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付部と、

前記受付部により受け付けられた候補日時を含む日程調整の依頼情報を生成する生成部と、

前記生成部により生成された依頼情報を、前記送信先情報が示す送信先に送信する送信部と、

前記送信部により送信された依頼情報に含まれる候補日時における会議の予約を確定する旨の確定通知を受信する受信部と、

前記受信部により前記確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、前記担当者のスケジュール情報および前記訪問予約情報を更新する受付処理部と、

を備えたことを特徴とする受付管理装置。

【請求項 10】

10

20

30

40

50

複数の端末とネットワークを介して接続された前記端末のユーザのスケジュールおよび来訪者の受付処理を管理する受付管理装置においてユーザのスケジュールを管理する受付管理方法であって、

会議室の予約状況を示す会議室予約情報と、前記担当者と前記担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶部に保存する記憶ステップと、

前記ユーザである担当者のスケジュールを示すスケジュール情報を取得する取得ステップと、

前記担当者の端末から、会議の招集対象者となる来訪者の端末へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付ステップと、

前記受付ステップにより受け付けられた候補日時を含む日程調整の依頼情報を生成する生成ステップと、

前記生成ステップにより生成された依頼情報を、前記送信先情報が示す送信先に送信する送信ステップと、

前記送信ステップにより送信された依頼情報に含まれる候補日時における会議の予約を確定する旨の確定通知を受信する受信ステップと、

前記受信ステップにより前記確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、前記担当者のスケジュール情報および前記訪問予約情報を更新する受付処理ステップと、
を含むことを特徴とする受付管理方法。

【請求項 11】

複数の端末とネットワークを介して接続された前記端末のユーザのスケジュールおよび来訪者の受付処理を管理する受付管理装置に、

会議室の予約状況を示す会議室予約情報と、前記担当者と前記担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶部に保存する記憶機能と、

前記ユーザである担当者のスケジュールを示すスケジュール情報を取得する取得機能と、

前記担当者の端末から、会議の招集対象者となる来訪者へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付機能と、

前記受付機能により受け付けられた候補日時を含む日程調整の依頼情報を生成する生成機能と、

前記生成機能により生成された依頼情報を、前記送信先情報が示す送信先に送信する送信機能と、

前記送信機能により送信された依頼情報に含まれる候補日時における会議の予約を確定する旨の確定通知を受信する受信機能と、

前記受信機能により前記確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、前記担当者のスケジュール情報および前記訪問予約情報を更新する受付処理機能と、
を実現させることを特徴とする受付管理プログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

この発明は、受付管理システム、受付管理装置、受付管理方法および受付管理プログラムに関する。

【背景技術】

【0002】

従来、業務上の担当者が関係者間において会議や面談を設定し、実際に会議や面談を行うには、日程調整、会議室予約、来社受付案内などの複数の手続きや作業が必要となっている。例えば、日程調整については、一方の当事者がスケジュールを複数提示し、他方の当事者が提示された中から一または複数を選択し、最終的な日時を相互に決定した上で確

認を取るという手順が踏まれている。また、決定した会議日時に空いている会議室を検索した上で予約したり、会議日時には来訪者の入館手続きを事前に準備したりする作業が発生している。

【0003】

このような手順による場合、日程調整については、自己のスケジュール帳からスケジュールを抽出する作業、連絡の文章を作成する作業、メールを複数回にわたって送受信する作業、さらに、決定した日時をスケジュール帳に登録する作業などが必要となる。また、日程調整に加えて、上記の会議室予約や案内に関する手続きが発生するため、会議の設定から会議開始までの作業が煩雑となっている。このため、担当者の本来の業務が中断されたり、調整作業を行うスタッフを別途要し人件費が増大したりするなどの問題が生じている。

10

【0004】

そこで、アポイントメントの調整作業の効率を向上する方法が複数提案されている。例えば、電子メールに複数のスケジュール情報が含まれている場合に、メッセージを分析して各スケジュール情報を項目に分けた一覧を作成し、利用者に登録すべきスケジュール情報を選択させ、受付管理を支援するツールに、自動的に登録するスケジュール登録支援システムが開示されている（特許文献1参照）。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0005】

20

【特許文献1】特開2009-93503号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0006】

しかしながら、特許文献1による方法では、スケジュール登録支援システムのユーザにとっては効率が図られるが、当該スケジュール登録支援システムのユーザではない相手方にとっては従来と同様の諸々の作業が必要となる。

【0007】

そこで、本発明は、予定調整から受付までの一連の手続きに伴うユーザおよび当該ユーザを訪問する社外関係者の手続負担を軽減し、スケジュールおよび受付の管理の効率化を図ることができる受付管理システム、受付管理装置、受付管理方法および受付管理プログラムを提供することを目的とする。

30

【課題を解決するための手段】

【0008】

上記課題を解決するため、本発明に係る受付管理システムは、複数の端末と、ユーザのスケジュールを管理する受付管理装置とがネットワークを介して接続された受付管理システムであって、受付管理装置は、ユーザである担当者のスケジュールを示すスケジュール情報と、会議室の予約状況を示す会議室予約情報と、担当者と担当者を来訪する来訪者との対応付けを含む訪問予約情報を記憶する記憶部と、ユーザの端末から、会議の招集対象者となる来訪者へのデータの送信先情報と、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける受付部と、受付部により受け付けられた候補日時を含む日程調整の依頼を示す依頼情報を生成する生成部と、生成部により生成された依頼情報を、来訪者の送信先情報が示す送信先に送信する送信部と、送信部により送信された依頼情報に含まれる候補日時における会議の予約を確定する旨の確定通知を受信する受信部と、受信部により確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における前記会議室予約情報が示す空き会議室を予約登録するとともに、担当者のスケジュール情報および訪問予約情報を更新する受付処理部と、を備える。

40

【発明の効果】

【0009】

本発明によれば、会議設定のための予定調整から会議室予約および受付までの一連の手

50

続きに伴うユーザおよび来訪者の手続負担を軽減し、スケジュールおよび受付の管理の効率化を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【0010】

【図1】本発明の実施の形態に係る受付管理システムの構成を示すシステム図である。

【図2】本発明の実施の形態に係る受付管理装置の機能構成例を示すブロック図である。

【図3】本実施形態における会議室予約情報の一例を示す図（a）および本実施形態における訪問予約情報の一例を示す図（b）である。

【図4】本発明の実施の形態に係るスケジュール情報の入力画面例である。

【図5】本発明の実施の形態に係る他のスケジュール情報の入力画面例である。

【図6】本発明の実施の形態に係る候補日時の確認画面の一例を示す図である。

【図7】本発明の実施の形態に係る日程調整の依頼情報の表示画面例を示す図である。

【図8】本発明の実施の形態に係る日程調整の確定画面の一例を示す図である。

【図9】本発明の実施の形態に係る日程の確定通知画面の一例を示す図である。

【図10】本発明の実施の形態に係る担当者端末の機能構成の一例を示すブロック図である。

【図11】本発明の実施の形態に係る受付端末の機能構成の一例を示すブロック図である。

【図12】本発明の実施の形態に係る受付端末において表示される画面例を示す画面図である。

【図13】本発明の実施の形態に係る受付管理装置と、担当者端末と、顧客端末とによる会議日時の調整処理の流れを示すシーケンス図である。

【図14】本発明の実施の形態に係る受付管理装置と、担当者端末と、顧客端末とによる会議日時の調整処理の流れを示すシーケンス図である。

【図15】本発明の実施の形態に係る受付管理装置を実現可能なコンピュータの一例を示すハードウェア構成図である。

【発明を実施するための形態】

【0011】

図1は、本発明の実施の形態に係る受付管理システムの構成を示すシステム図である。図1に示すように、受付管理システム1は、スケジュール管理サーバ100aおよび100b（以下、特に明示する場合を除きスケジュール管理サーバ100と総称する。）と、受付管理装置200、担当者端末300a、300b、受付端末400、端末500a、500bを含む。なお、図1において、担当者端末300aおよび来訪者端末500aとしてPC（Personal Computer）を、担当者端末300bおよび来訪者端末500bとして携帯端末を図示するように、これらの端末はいずれであってもよい。本実施形態において、特に明示する場合を除き、担当者端末300a、300bを担当者端末300と、来訪者端末500a、500bを来訪者端末500と総称する。また、担当者端末300は、本発明におけるユーザの端末に相当する。受付管理装置200は、ネットワーク10を介し担当者端末300、受付端末400、来訪者端末500と接続される。なお、本実施の形態において、担当者とは、来訪者を担当する担当者であり、来訪者とは、外部の会社などから担当者を来訪する者である。

【0012】

スケジュール管理サーバ100は、ユーザのスケジュール情報を管理するサーバである。スケジュール管理サーバ100は、ユーザのアカウント情報を記憶し、ユーザが任意の他のユーザとのカレンダーの連携を希望した場合に、複数のユーザ間で各ユーザのスケジュール情報を相互に閲覧や入力可能に連携させることも可能である。例えば、上記の連携機能により、スケジュール管理サーバ100は、上記の連携機能により、担当者端末300や来訪者端末500により登録されているアカウント情報のアクセス権限を受付管理装置200に付与する。これにより、受付管理装置200は、担当者端末300や来訪者端末500のユーザのスケジュール情報を取得することが可能となる。なお、スケジュール

10

20

30

40

50

管理サーバ１００は、スケジュール管理サーバ１００が提供するカレンダーのアプリケーションをユーザが携帯端末にインストールすることで携帯端末においてもカレンダー機能を容易に活用することができるものである。また、図１において、スケジュール管理サーバ１００は、スケジュール管理サーバ１００aと１００bの２台を図示したが、受付管理装置２００と連携可能なサーバであればよく、これに限定されず、複数であってもよい。

【００１３】

受付管理装置２００は、本発明におけるユーザである担当者のスケジュールを管理し、会議や面談など（以下、特に明示する場合を除き、会議と総称する。）の日程調整を処理し、確定した日程調整における来訪者の来社受付を管理したりするシステムである。

【００１４】

受付端末４００は、企業の入り口付近等に備えられる、来訪者が訪問受付の際に受付管理システムに対して操作する端末装置であり、具体的な機器は、タブレット端末、携帯端末、スマートフォン、ＰＣ、その他の電子機器であってもよい。

【００１５】

なお、図１において、説明を簡単にするために、受付管理装置２００、担当者端末３００、受付端末４００、来訪者端末５００の台数は各１台または２台を示してあるが、これに限定されない。

【００１６】

ネットワーク１０は、ＩＰネットワークであれば無線でも有線であってもよく、例えば、無線による通信であれば、担当者端末３００は、無線ＬＡＮアクセスポイント（図示せず）にアクセスし、ＬＡＮやＷＡＮを介して受付管理装置２００と通信してもよい。また、ネットワーク１０は、これらの例に限られず、例えば、公衆交換電話網やブルートゥース（Ｂｌｕｅｔｏｏｔｈ（登録商標））、光回線、ＡＤＳＬ回線、衛星通信網などであってもよい。

【００１７】

図２は、本発明の一実施態様における受付管理装置２００の機能構成例を示すブロック図である。図２に示すように、受付管理装置２００は、制御部２１０と、通信部２２０と、記憶部２３０とを備える。

【００１８】

記憶部２３０は、スケジュール情報データベース２３１と、会議室予約情報データベース２３２と、訪問予約情報データベース２３３とを記憶する。

【００１９】

スケジュール情報データベース２３１は、スケジュール情報を格納する。ここで、スケジュール情報とは、受付管理システム１のユーザのスケジュールに関する情報であり、スケジュール管理サーバ１００から取得されたスケジュール情報である。なお、本実施形態では、スケジュール情報データベース２３１に、スケジュール管理サーバ１００から取得されたスケジュール情報が格納される構成とすることでスケジュール情報をバックアップ可能となるが、受付管理装置２００はスケジュール情報データベース２３１を備えず、スケジュール管理サーバ１００に記憶されているスケジュール情報に対してダイレクトに登録や更新を行うこととしてもよい。この場合、受付管理システム１においても、担当者端末３００や来訪者端末５００において使用されてきたカレンダー機能をそのまま使用できるため、新規のカレンダーシステムをインストールする必要がなく、受付管理システム１との連携が利便性の高いものとなる。

【００２０】

また、他の例として、スケジュール情報データベース２３１が格納するスケジュール情報は、スケジュール管理サーバ１００と別個に受付管理装置２００において管理されるスケジュール情報である構成としてもよい。この場合、スケジュール管理サーバ１００のシステム障害や外部攻撃による情報漏洩に影響されることがない。

【００２１】

また、スケジュール情報には、会議名や会議室名など予定を示すタイトルに日時が対応

10

20

30

40

50

付けられている。図4は、本実施形態における日程調整の入力画面例であり、日程調整に必要なデータの入力フォームがスケジュール情報を示すスケジュール画面と同一画面上に表示されている。図4に示すスケジュール画面では、スケジュール情報として、会議室名が、日付および曜日と、1時間刻みの時刻とが表示されたカレンダー上に表示されており、各会議室における予定と当該予定の日時が対応付けられている。

【0022】

会議室予約情報データベース232は、会議室予約情報を格納する。ここで、会議室予約情報とは、会議室名に、会議や面談、打ち合わせなどの予定を示す予定名と、会議室の使用日時と、予約した担当者名とが対応付けられた情報である。図3(a)は、本実施形態における会議室予約情報の一例を示す図である。図3(a)では、日付「2018/6/1」に、会議室名「会議室1」、「会議室2」、「会議室3」と、時間帯「8:00」、「9:00」、「10:00」が示されたフォーマット上に、予約済みの会議名「A社会議」と担当者名「担当者X」とが登録されている。

【0023】

訪問予約情報データベース233は、訪問予約情報を格納する。ここで、訪問予約情報とは、来訪者と担当者との対応付けを含む来訪者の訪問予約の内容を示す情報であり、具体的には、受付コード、予約日時、会社名、来訪者、訪問目的、会議室名などを含んだテーブルで構成される。ここで、会議室名は、会議室予約情報と紐づいている。また、受付コードとは、訪問受付の入力時に入力されることにより来訪者の訪問受付を識別するコードである。図3(b)は、本実施形態における訪問予約情報の一例を示す図である。図3(b)に示すように、訪問予約情報は、受付コード、予約日時、会社名、来訪者、訪問目的などを含んだテーブルで構成される。訪問予約情報は、訪問予約を一意に識別する「訪問予約ID」、訪問受付の入力時に入力して識別する「受付コード」、訪問予約情報が登録された日時を示す「登録日時」、訪問予約の日時を示す「予約日時」、来訪者の会社名を示す「会社名」、来訪者を示す「来訪者」、対応する受付画面の操作ボタンを示す「ボタン種別」、来訪者への対応状態を示す「対応状態」、受付の状態を示す「状態」、来訪者の人数を示す「来訪人数」、担当者を示す「担当者」、使用する会議室を示す「会議室」、来訪者の訪問目的を示す「訪問目的」、担当者の現在位置を示す「現在位置」、担当者の通知・応答入力の内容及び状況を示す「通知・応答状況」等のフィールドを含んで構成してもよい。また、図3(a)に示すように、フォロー情報として訪問予約情報に対応付けて（紐づけて）応答フォローを示す「アラート」等のフィールドを含んで構成してもよい。

【0024】

制御部210は、受付部211と、取得部212と、抽出部213と、生成部214と、受付処理部215と、入出力制御部216と、送受信部217とを備え、受付管理装置200の各機能部を制御する機能を有するプロセッサである。なお、送受信部217は、本発明における送信部、受信部、来訪メッセージ受信部に相当する。

【0025】

受付部211は、担当者端末300や、来訪者端末500から各種データの入力や指示を受け付ける。例えば、受付部211は、会議の招集対象者となる来訪者のメールアドレスと、会議の設定候補となる候補日時の入力を受け付ける。ここで、受付部211は、来訪者のメールアドレスの数は、来訪者の人数に応じた数を、また、会議主催者としてユーザを含む単数または複数の担当者の識別情報の入力を受け付ける。なお、本実施形態では、来訪者のメールアドレスを一例として説明するが、来訪者への日程調整の依頼情報などのデータの送信先情報となるものであれば、メールアドレスのほか、ショートメール、チャットツールなどの送信先情報などであってもよい。また、担当者の識別情報は、社員番号や氏名などであってもよい。

【0026】

図3に示すように、スケジュール情報の表示画面上には、新規スケジュールを入力するための、来訪者のメールアドレスに相当する「お客様のメールアドレス」を入力する入力

フォームと、スケジュール情報を示すカレンダー上から新規スケジュールの候補が選択された日時を表示する「選択した日時」を表示する表示フォームと、「内容を確認する」確認画面の生成を指示するアイコンとが表示されている。担当者端末300は、スケジュール情報の表示画面から来訪者のメールアドレスを入力したり、スケジュール情報を示すカレンダー上からスケジュールの候補を選択入力したりすることでデータを入力し、受付部211は、担当者端末300から入力されたデータを受け付ける。

【0027】

また、図5は、本実施形態における他のスケジュール情報の入力画面例である。図3に示したスケジュール情報の入力画面例においては、担当者端末300によりスケジュール情報を示すカレンダー上からスケジュールの候補が選択入力されることにより、新規スケジュールの候補日時が入力された。これに対し、図5に示す入力画面では、担当者が希望する候補曜日や、候補時間、往訪予定前後の空き時間または来訪予定前後の空き時間、会議室などを入力することにより、候補日時の検索条件の指定が受け付けられる。

【0028】

また、受付部211は、来訪者の訪問受付の入力を受け付けたり、来訪者の担当者端末300から来訪を示すメッセージを受信したり、連携する他のシステムから来訪者の来訪を示すメッセージを受信したりすることで、当該来訪情報の入力を受け付ける。

【0029】

ここで「来訪情報」とは、来訪者が来訪した事を示す情報であり、来訪履歴となるものである。来訪情報は、例えば、来訪者名、来訪者の会社名、来訪受付日時、来訪を受け付けた場所情報（例えば、来訪者の位置情報により来訪を受け付けたのか、入館ゲート装置で来訪を受け付けたのか、又は、受付用の受付端末400で来訪を受け付けたのか等を示す情報）等を含んで構成してもよい。来訪情報は、訪問予約情報の一部として構成してもよい。

【0030】

取得部212は、スケジュール管理サーバ100などの外部装置から各種データを取得する。例えば、取得部212は、担当者端末300から日程調整の作成指示を受け付けた場合に、スケジュール管理サーバ100から担当者端末300のユーザである担当者のスケジュール情報を取得する。また、取得部212は、外部装置受付部211により受け付けられた担当者端末300や、来訪者端末500からの入力や指示に応じて、記憶部230から各種データを取得する。例えば、取得部212は、担当者端末300から日程調整の作成指示を受け付けた場合、スケジュール管理サーバ100からスケジュール情報を取得する。ここで、日程調整の作成指示とは、会議や面談などの日程調整を作成する指示のことであり、会議の候補日時や人数などが含まれる。担当者端末300は、受付管理装置200に対して受付管理装置200により管理される受付管理画面（図示せず）にアクセスし、日程調整の作成指示を入力する。取得部212は、受付部211により日程調整の作成指示の入力が受け付けられると、スケジュール管理サーバ100からスケジュール情報を取得し、入出力制御部216および送受信部217を介して、担当者端末300において表示可能なスケジュール情報の表示画面を出力する。

【0031】

また、取得部212は、日程調整の作成指示により、会議予約情報データベース232の会議予約情報から、会議の候補日時および人数に応じた空き会議室に関する情報を取得する。なお、取得部212は、日程調整の作成指示により空き会議室に関する情報を取得する。しかし、来訪者端末500への依頼情報の送信時や来訪者端末500からの確定通知の受信時のタイミングにおいて日程調整の作成指示における空き会議室が既に予約済みとなっている場合には、取得部212は、各タイミングにおいて空いている会議室を再検索して再度空き会議室に関する情報を取得することとしてもよい。

【0032】

抽出部213は、受付部211により複数の担当者の識別情報の入力を受け付けられた場合に、スケジュール管理サーバ100から、各担当者のスケジュール情報を取得し、複

10

20

30

40

50

数の担当者の識別情報が示す担当者全てに共通してスケジュールの予約が入っていない候補日時を抽出し、マッチングする。また、抽出部213は、マッチングした候補日時を担当者端末300にリコメンドの候補日時として出力する。

【0033】

また、抽出部213は、受付部211により来訪者のメールアドレスの入力が受け付けられた場合に、当該メールアドレスが受付管理システム1のユーザのメールアドレスとして登録されているか否かを判定し、登録されていると判定した場合、担当者と来訪者のスケジュール情報から候補日時をマッチングする。具体的には、抽出部213は、担当者と来訪者のスケジュール情報から、両者の空きスケジュールを抽出し、複数の候補日時をマッチングする。

10

【0034】

生成部214は、日程調整の依頼情報の表示画面とその確認画面、日程調整の確定画面、会議予約の確定通知画面、受付コードの表示情報などを生成する。ここで、日程調整の依頼情報とは、受付部211により受け付けられた会議予約の候補日時と、取得部212により取得された会議室名と、当該候補日時における日程調整を含む日程調整を依頼する文面を含む情報である。

【0035】

日程調整の確認画面とは、日程調整の依頼情報を来訪者端末500に送信する前に担当者端末300に送信される確認用画面である。会議予約の確定通知画面とは、来訪者端末500により会議予約の確定通知が送信された日程と、受付コードを含む会議の日程調整の確定を通知する画面である。図12(b)の「受付コードを入力してください」という表示の下の入力フォームには、受付コード「312756」が表示されている。

20

【0036】

図6は、候補日時の確認画面の一例を示す図である。図6が示す候補日時の確認画面では、受付部211により受け付けられた来訪者のメールアドレスである「お客様のメールアドレス」、候補日時となる「選択した日時」、会議室の場所を示す「打合せ場所」、および「備考」などの情報が、来訪者端末500への送信指示を受け付ける「候補日時を確定し、お客様に送信する」というアイコンとともに表示されている。生成部214は、候補日時の確認画面の表示情報を生成する。

【0037】

図7は、日程調整の依頼情報の表示画面例を示す図である。図7に示す日程調整の依頼情報の表示画面では、「<〇〇社>アポイントメントの日程調整をお願いします」というメールのタイトルが表示され、本文には、来訪者の社名と名前、日程調整を依頼した担当者の情報である「<ホスト企業名>」、「<ホスト氏名>」、「<ホスト e m a i l>」、候補日時の表示画面のURL「<アポ調整URL>」として、「https://www/A a b c d e f g . c o m」が表示されている。

30

【0038】

図8は、日程調整の確定画面の一例を示す図である。図8に示す日程調整の確定画面では、「下記の日時から都合の良いスケジュールを1つ選択し、あなたの会社、お名前を入力し、アポイントメントを確定してください。」という文面が表示されている。また、当該文面の下に、担当者端末300から選択が受け付けられた日時を、「ホストからの候補スケジュール」として「4/28(土)、5/1(火)、5/5(土)」が、時間と会議室名として「10:30AM-01:00PM会議室-8F-Open1(入口側)、07:30AM-08:30AM会議室-8F-Open1(入口側)、09:30AM-10:30AM会議室-8F-Open1(入口側)」が表示され、それぞれに対応付けて日時と会議室名とが押下入力可能なフォームが表示されている。さらに、その下に、来訪者の名前と会社名の入力フォームと、日程調整の確定を指示するアイコン「アポイントメントを確定し、担当者に通知する」が表示されている。

40

【0039】

図9は、日程の確定通知画面の一例を示す図である。図9に示す日程の確定通知画面で

50

は、「会議予定日時の確定通知と受付コードが届いています。」という文面とともに、確定した会議の日時と場所、受付コードが表示されている。さらに、これらの内容を確認した旨の通知を送信指示するアイコン「上記の内容を確認しました。」が併せて表示されている。

【0040】

また、生成部214は、来訪者が複数である場合、送受信部217により最初に希望候補通知を送信した来訪者端末500から順次、希望候補通知を受信した場合に、依頼情報が示す候補日時のうち希望候補日時に含まれない候補日時を削除し、依頼情報を更新する。ここで、希望候補通知とは、希望候補日時を示す通知のことであり、希望候補日時とは、依頼情報に含まれる候補日時のうちの、来訪者にとっての複数の希望の候補日時を示す。

10

【0041】

また、生成部214は、来訪者も受付管理システム1のユーザである場合に、出部213により、候補日時が複数マッチングされた場合に、マッチングされた複数の候補日時を担当者に通知する通知画面を生成し、来訪者には、担当者により承諾された候補日時を含む日程調整の依頼情報を生成する。

【0042】

受付処理部215は、送受信部217を介して、来訪者端末500から確定通知を受信した場合に、担当者のスケジュール情報、会議室情報、訪問予約情報を更新する。また、受付処理部215は、担当者端末300からスケジュール情報、会議予約情報、訪問予約情報などの新規入力、変更、削除などの指示を、受付部211を介して受け付けた場合に、指示に応じてスケジュール情報、会議予約情報、訪問予約情報を更新する。

20

【0043】

また、受付処理部215は、送受信部217により、複数の来訪者端末500のうち最後に依頼情報へのアクセス情報にアクセスした端末から、確定通知を受信した場合に、当該確定通知が示す候補日時における空き会議室を予約登録する。そして、受付処理部215は、担当者全員のスケジュール情報、会議室情報、訪問予約情報を更新する。

【0044】

また、受付処理部215は、訪問予約情報が示す予約時間を所定時間経過した時点で、送受信部217により来訪メッセージを受信しない場合に、会議室予約情報に登録されている会議室の予約をキャンセル処理する。例えば、所定時間は15分などが定められている。

30

【0045】

入出力制御部216は、担当者端末300や、来訪者端末500により受付管理システム1にアクセスされた場合に、各種データを担当者端末300や、来訪者端末500との間で入出力可能なデータに変換し入出力する。

【0046】

送受信部217は、担当者端末300、来訪者端末500、または他の外部装置（図示せず）などとの間において、通信部220を介して、各種データを送受信する。例えば、送受信部217は、来訪者端末500に日程調整の依頼情報や、依頼情報にアクセス可能なリンク情報などを送信する。また、送受信部217は、依頼情報が送信される来訪者が複数である場合には、複数の来訪者端末500から順次、依頼情報に含まれる候補日時の中から選択された複数の希望候補通知を受信する。また、送受信部217は、受付端末400から来訪者の来訪を示す来訪メッセージを受信する。

40

【0047】

通信部220は、通信回線や電話回線等に接続されるアンテナやルータ等の通信装置（図示せず）に接続されるインターフェースである。すなわち、通信部220は、担当者端末300や、来訪者端末500等のような外部装置と通信回線を介してデータを通信する機能を有している。

【0048】

50

次に、担当者端末 300 の機能構成について説明する。図 10 は、本実施形態における担当者端末 300 の機能構成の一例を示すブロック図である。図 10 に示すように、担当者端末 300 は、記憶部 320 と、制御部 330 と、出力部 340 と、入力部 350 と、通信部 360 とを備える。

【0049】

記憶部 320 は、各種データを記憶する。例えば、記憶部 320 は、担当者の業務上の資料、アドレス帳、その他各種資料などを記憶する。また、会議室予約情報や、訪問予約情報は、受付管理装置 200 の記憶部 230 に記憶される構成としたが、これに限定されず、担当者端末 300 の記憶部 320 に記憶される構成としてもよい。

【0050】

10

制御部 330 は、受付部 331 と、取得部 332 と、入出力制御部 333 と、送受信部 334 とを備える。

【0051】

受付部 331 は、入力部 350 から入力された各種データや、送受信部 334 を介して受付管理装置 200 など外部装置から受信したデータなどを受け付ける。例えば、受付部 331 は、入力部 350 から入力された日程調整の作成指示や、来訪者のメールアドレス、担当者による指定日時における空き会議室の検索指示などを受け付ける。

【0052】

取得部 332 は、記憶部 320 や外部装置などから各種データを取得する。例えば、記憶部 320 に来訪者のメールアドレスを含むアドレス帳が記憶されていた場合、入力部 350 からの操作入力に応じて来訪者のメールアドレスを記憶部 320 から取得する。

20

【0053】

入出力制御部 333 は、入力部 350 と制御部 330 の間、また、出力部 340 と制御部 330 の間において入出力されるデータを処理可能なデータに変換する。

【0054】

出力部 340 は、表示出力部 341 と、音声出力部 342 とを備え、制御部 330 の制御に従って、担当者端末 300 に各種情報を出力する機能を有する。

【0055】

表示出力部 341 は、制御部 330 の制御に従って、受付管理装置 200 から送信された出力情報等を表示する機能を有する。表示出力部 341 は、具体的には、例えば、担当者端末 300 に備わる LCD (Liquid Crystal Display) ディスプレイ、LED (Light Emitting Diode) ディスプレイ、OLED (Organic Light Emitting Diode) ディスプレイ等を用いればよい。

30

【0056】

表示出力部 341 の表示画面は、例えば、HTML (Hyper Text Markup Language) などのマークアップ言語や、ビットマップデータあるいは圧縮処理された画像データなど、担当者端末 300 で画面表示可能な一般的なデータ形式で生成されればよい。

【0057】

40

入力部 350 は、制御部 330 の制御に従って、担当者からの入力を受け付ける機能を有する。入力部 350 は、具体的には、例えば、日程調整の作成指示や、来訪者のメールアドレスなどの入力を受け付けてもよい。

【0058】

表示入力部 351 は、制御部 330 の制御に従って、担当者からの操作入力を受け付ける機能を有する。表示入力部 351 は、具体的には、タッチパネル等のソフトキーあるいはハードキーにより実現される。表示入力部 351 は、制御部 330 の制御に従って入力情報を生成し、通信部 360 を介して、受付管理装置 200 に送信する。

【0059】

音声入力部 352 は、制御部 330 の制御によって、担当者等の音声を入力して受け付

50

ける機能を有する。音声入力部 352 は、具体的には、例えば、端末装置 300 に内蔵されるマイクを用いて音声を入力してもよい。音声入力部 352 は、具体的には、例えば、表示入力部 351 が表示入力する内容を、音声で入力してもよい。

【0060】

音声出力部 342 は、制御部 330 の制御によって、出力情報を音声出力する機能を有する。音声出力部 342 は、具体的には、例えば、担当者端末 300 に内蔵されるスピーカーを用いて音声を出力してもよい。音声出力部 342 は、具体的には、例えば、表示出力部 341 が表示する。

【0061】

通信部 360 は、通信回線や電話回線等に接続されるアンテナやルータ等の通信装置（図示せず）に接続されるインターフェースである。すなわち、通信部 360 は、受付管理装置 200 や、来訪者端末 500 等のような外部装置と通信回線を介してデータを通信する機能を有している。

【0062】

次に、来訪者端末 500 の機能構成については、担当者端末 300 と機能構成と同様であるため説明を省略するが、例示として、担当者端末 300 の受付部 331 において、受け付けられる入力とは日程調整の作成指示などであったが、来訪者端末 500 では、日程調整の確定画面などの情報が受け付けられることとなる。

【0063】

次に、受付端末 400 の機能構成について説明する。図 11 は、本実施形態における受付端末 400 の機能構成の一例を示すブロック図である。図 11 に示すように、受付端末 400 は、記憶部 410 と、制御部 420 と、通信部 430 と、出力部 440 と、入力部 450 とを含んで構成される。受付端末 400 は、担当者端末 300 と同様の構成のため説明を省略するが、受付端末 300 と同様の構成に加えて、異なる構成として、次に、受付部 421 と、入力部 450 と、表示入力部 451 のみ説明する。

【0064】

受付部 421 は、来訪者から来訪時における受付処理に関する受付コードなどの受付情報の入力を受け付ける。図 12 は、本発明の実施の形態に係る受付端末 400 において表示される画面例を示す画面図である。図 12（a）に示すように、入出力制御部 423 は、表示出力部 441 において、「受付コードを入力する」、「担当者の名前を検索する」、「面接の方はこちら」、「投資家の方はこちら」、「総合受付」、「配達業者さま専用」、といったように来客状況に合わせた訪問受付の入力ボタンを表示する。例えば、来訪者により「受付コードを入力する」ボタンが押下されると、図 12（b）に示す受付コードの入力画面が表示される。受付部 421 は、受付コードの入力画面から受付コードの入力を受け付ける。

【0065】

具体的には、図 12（b）で示すように、「受付コードを入力する」ボタンが押下されると、受付端末 400 の表示出力部 441 において、受付コードを入力する画面が表示される。図 12（b）に示すように、日程調整の確定通知において来訪者に送信された受付コードが入力されて実行ボタン（横矢印が表記された下部に示されたボタン）が押下されると、受付部 421 は、受付コードの入力を受け付ける。

【0066】

図 12（c）に示すように、受付コードの入力が受け付けられると、入力された受付コードに紐づく訪問予約情報が受付管理装置 200 の記憶部 230 または受付端末 400 の記憶部 410 から取得され、取得された訪問予約情報の予約日時、会議目的、担当者が表示出力部 441 に表示される。ここで下部に示された「以上の担当者呼び出します。よろしいでしょうか？」と表示されたメッセージの下の「OK」ボタンが押下されると、表示入力部 451 において、来訪者からの訪問受付の入力が受け付けられるとともに、受付管理装置 200 と担当者端末 300 には、来訪者の訪問受付の入力が受け付けられた旨の通知である来訪メッセージが送信される。

10

20

30

40

50

【0067】

入力部450は、制御部420の制御に従って、来訪した事を示す来訪情報の入力を受け付ける機能を有する。入力部450は、具体的には、(1)来訪者の訪問受付の入力を受け付けたり、(2)来訪者端末500から送信された来訪を示すメッセージを受信したり、(3)連携する他のシステムから来訪者の来訪を示すメッセージを受信することで、当該来訪情報の入力を受け付ける。

【0068】

次に、来訪者が受付管理システム1に登録されたユーザでない場合における、受付管理装置200と、担当者端末300と、顧客端末500とによる会議日時の調整処理について説明する。図13は、受付管理装置200と、担当者端末300と、顧客端末500とによる会議日時の調整処理の流れを示すシーケンス図である。

10

【0069】

担当者端末300は、受付管理装置200に日程調整の作成指示を送信する(ステップS1)。具体的には、担当者端末300は、受付管理装置200の管理画面から日程調整の作成画面にアクセスする。受付管理装置200は、担当者端末300のユーザ、すなわち担当者のスケジュール情報をスケジュール管理サーバ100から取得する(ステップS2)。ここで、受付管理装置200は、会議室情報も会議室情報データベース232から取得する。また、会議主催者としての担当者が複数である場合には、担当者端末300により他の担当者の識別情報が入力され、受付管理装置200は、当該他の担当者の識別情報が示す担当者のスケジュール情報も取得することとなる。

20

【0070】

受付管理装置200は、ステップS2において取得したスケジュール情報を基に日程調整の作成画面の表示情報を生成し、担当者端末300に出力する(ステップS3)。ここで、受付管理装置200は、スケジュール情報とともに、会議室予約情報が示す空き会議室を示す表示情報も生成し、出力する。なお、会議主催者としての担当者が複数である場合には、すべての担当者のスケジュール情報の表示情報が生成されることとなる。担当者端末300は、日程調整の作成画面に来訪者のメールアドレスの入力を受け付けるとともに、ステップS3において生成されたスケジュール情報の表示情報が示すスケジュールから、日程調整の候補日時の選択を受け付ける(ステップS4)。担当者端末300から会議の候補日時および会議参加者の人数を受け付け、これらの条件に該当する空き会議室の選択も受け付けることとなる。また、会議主催者として担当者が複数存在する場合には、担当者端末300は、当該担当者と他の担当者に共通の候補日時を選択することとなる。さらに、ステップS4において、来訪者が複数である場合には、複数の来訪者のメールアドレスが入力される。また、受付管理装置200は、入力を受け付けたメールアドレスが受付管理システム1のユーザであるか否かを判定する。

30

【0071】

受付管理装置200は、ステップS4において入力を受け付けたメールアドレスが受付管理システム1のユーザでないと判定した場合、ステップS4において選択された日程調整の候補日時をもとに、ステップS4において入力された来訪者アドレスに宛ての日程調整の依頼情報を生成する(ステップS5)。受付管理装置200は、ステップS5において生成した依頼情報の確認画面の表示情報を生成する(ステップS6)。

40

【0072】

担当者端末300は、ステップS6において生成された依頼情報の確認画面の表示情報が示す確認画面に対して、送信指示を送信する(ステップS7)。受付管理装置200は、ステップS7において担当者端末300から、送信指示を受信するとステップS5において生成した依頼情報を来訪者端末500に送信する(ステップS8)。具体的には、受付管理装置200は、来訪者端末500からステップS4において担当者端末300により選択された候補日時と会議室名を表示する表示画面を閲覧可能なURLなどのリンク情報を含む依頼情報を来訪者端末500に送信する。なお、ステップS8の処理の時点において、ステップS3において選択が受け付けられた会議室が既に予約済みとなっている場

50

合には、受付管理装置 200 は、依頼情報に含まれる会議室名を、ステップ S 4 において入力を受け付けた候補日時および会議参加者の人数の条件に合致する他の空き会議室名に変更した依頼情報を送信することとなる。また、来訪者が複数である場合、受付管理装置 200 は、最初に希望候補日時を送信した来訪者端末 500 から順次希望候補日時を受け付け、ステップ S 7 において送信した候補日時から、来訪者端末 500 により希望候補日時から除外された候補日時は削除する。そして、最後に送信した来訪者端末 500 が 1 つの候補日時を含む確定通知を受付管理装置 200 に送信することとなる。

【0073】

受付管理装置 200 は、来訪者端末 500 により、ステップ S 8 において受信した依頼情報に含まれる URL から、担当者端末 300 により選択された候補日時を表示する表示画面にアクセスし、選択された日時を受け付ける（ステップ S 9）。受付管理装置 200 は、ステップ S 9 において来訪者端末 500 から選択を受け付けた日時を含む来訪情報を担当者のスケジュール情報および訪問予約情報に付加し、担当者のスケジュール情報と会議室情報と訪問予約情報を更新する（ステップ S 10）。なお、ステップ S 10 の処理の時点において、ステップ S 3 において選択を受け付けられた、またはステップ S 8 において変更された会議室が既に予約済みとなっている場合には、受付管理装置 200 は、ステップ S 4 において入力を受け付けた候補日時および会議参加者の人数の条件に合致する他の空き会議室に変更して会議室情報を更新することとなる。

【0074】

受付管理装置 200 は、ステップ S 10 において更新した訪問予約情報に基づいて、来訪者が担当者を訪問するための受付コードを生成する（ステップ S 11）。受付管理装置 200 は、担当者端末 300 にステップ S 9 において来訪者端末 500 から選択を受け付けた日時の確定通知を送信し、来訪者端末 500 には、当該確定通知にステップ S 11 において生成した受付コードを含めた確定通知を送信する（ステップ S 12）。

【0075】

次に、来訪者が受付管理システム 1 に登録されたユーザである場合における、受付管理装置 200 と、担当者端末 300 と、顧客端末 500 とによる会議日時の調整処理について説明する。図 14 は、受付管理装置 200 と、担当者端末 300 と、顧客端末 500 とによる会議日時の調整処理の流れを示すシーケンス図である。

【0076】

ステップ S 21 からステップ S 23 までは、図 13 に示したフローチャートのステップ S 1 からステップ S 3 と同じであるため説明を省略する。

【0077】

ステップ S 24 において、受付管理装置 200 は、担当者端末 300 から来訪者のメールアドレスの入力を受け付ける（ステップ S 24）。受付管理装置 200 は、担当者端末 300 から入力を受け付けた来訪者のメールアドレスが受付管理システム 1 に登録されているユーザであると判定した場合、スケジュール管理サーバ 100 から来訪者のスケジュール情報を取得する（ステップ S 25）。

【0078】

受付管理装置 200 は、ステップ S 22 およびステップ S 25 において取得した担当者および来訪者のスケジュール情報をもとに、両者の空き日程を複数抽出し、候補日時として複数マッチングする（ステップ S 26）。受付管理装置 200 は、ステップ S 26 においてマッチングした複数の候補日時を担当者端末 300 に送信する（ステップ S 27）。担当者端末 300 は、ステップ S 27 において受信した複数の候補日時の通知に対して承諾または修正の回答を送信する（ステップ S 28）。例えば、担当者端末 300 は、ステップ S 27 における候補日時の通知に対して、全て承諾する場合は、承諾する旨を、一部またはすべて不承諾である場合には、一部削除または再マッチング依頼、任意指定の日時を含む回答を送信する。

【0079】

受付管理装置 200 は、ステップ S 28 において担当者端末 300 から受信した回答を

10

20

30

40

50

もとに依頼情報を生成する(ステップS29)。具体的には、ステップS28において担当者端末300から受信した回答が示す候補日時を示すURLを生成する。受付管理装置200は、ステップS28において生成した依頼情報を来訪者端末500に送信する(ステップS30)。来訪者端末500は、確定通知を送信する(ステップS31)。具体的には、来訪者端末500は、ステップS30において受信した依頼情報が示すURLにアクセスし、希望の一の日時を選択する。また、当該選択によりスケジュール管理サーバ100が管理する来訪者および担当者のスケジュール情報が更新される。受付管理装置200は、ステップS31において来訪者端末500から選択を受け付けた日時を含む来訪情報を訪問予約情報に付加し、会議室情報と訪問予約情報を更新する(ステップS32)。受付管理装置200は、ステップS32において更新した訪問予約情報に基づいて、来訪者が担当者を訪問するための受付コードを生成する(ステップS33)。受付管理装置200は、ステップS33において生成した受付コードを来訪者端末500に送信する(ステップS34)。

10

【0080】

図14は、本実施形態における受付管理装置200を実現可能なコンピュータ20の一例を示すハードウェア構成図である。図14に示すように、コンピュータ20は、CPU(Central Processing Unit)21、RAM(Random Access Memory)22、ROM(Read Only Memory)23、HDD(Hard Disk Drive)24、通信インターフェース(I/F)25、入出力インターフェース(I/F)26、およびメディアインターフェース(I/F)27を備える。

20

【0081】

CPU21は、ROM23またはHDD24に格納されたプログラムにより動作し、各部の制御を行う。ROM23は、コンピュータ20の起動時にCPU21によって実行されるブートプログラムや、コンピュータ20のハードウェアに依存するプログラム等を格納する。

【0082】

HDD24は、CPU21によって実行されるプログラムおよび当該プログラムによって使用されるデータ等を格納する。通信インターフェース25は、通信回線を介して外部機器から受信したデータをCPU21に送り、CPU21が生成したデータを、通信回線を介して外部機器に送信する。

30

【0083】

CPU21は、入出力インターフェース26を介して、ディスプレイやプリンタ等の出力装置、および、キーボードやマウス等の入力装置を制御する。CPU21は、入出力インターフェース26を介して、入力装置からデータを取得する。また、CPU21は、生成したデータを、入出力インターフェース26を介して出力装置へ出力する。

【0084】

メディアインターフェース27は、記憶媒体28に格納されたプログラムまたはデータを読み取り、RAM22を介してCPU21に提供する。CPU21は、当該プログラムを、メディアインターフェース27を介して記憶媒体28からRAM22上にロードし、ロードしたプログラムを実行する。記憶媒体28は、例えばDVD(Digital Versatile Disc)等の光学記憶媒体、磁気記憶媒体、または半導体メモリ等である。

40

【0085】

コンピュータ20が本実施形態における受付管理装置200として機能する場合、コンピュータ20のCPU21は、RAM22上にロードされたプログラムを実行することにより、受付部211、取得部212、生成部214、受付処理部215、入出力制御部216、送受信部217の各機能を実現する。また、HDD24には、スケジュール情報データベース231、会議室予約情報データベース232、訪問予約情報データベース233内のデータが格納される。

50

【0086】

受付管理プログラムは、インストール可能な形式又は実行可能な形式のファイルでCD-ROM、CD-R、メモ리카ード、DVD (Digital Versatile Disc)、フレキシブルディスク (FD) 等のコンピュータで読み取り可能な記憶媒体に記憶されて提供される。コンピュータ20のCPU21は、これらのプログラムを、メディアインターフェース27を介して上記の記憶媒体から読み取って実行するが、他の例として、外部装置から、通信回線を介してこれらのプログラムを取得してもよい。

【0087】

なお、受付管理プログラムは、例えば、ActionScript、JavaScript (登録商標)、Python、Rubyなどのスクリプト言語、C言語、C++、C#、Objective-C、Swift、Java (登録商標)などのコンパイラ言語などを用いて実装できる。

10

【0088】

このように、本実施形態における受付管理システム1によれば、会議設定のための予定調整から会議室予約および受付までの一連の手続きに伴うユーザおよび来訪者の手続負担を軽減し、スケジュールおよび受付の管理の効率化を図ることができる受付管理システム、受付管理装置、受付管理方法および受付管理プログラムを提供することができる。

【符号の説明】

【0089】

- 1 受付管理システム
- 100 スケジュール管理サーバ
- 200 受付管理装置
- 210 制御部
- 211 受付部
- 212 取得部
- 213 抽出部
- 214 生成部
- 215 受付処理部
- 216 入出力制御部
- 217 送受信部
- 220 通信部
- 230 記憶部
- 300、300a、300b 担当者端末
- 320 記憶部
- 330 制御部
- 340 出力部
- 341 表示出力部
- 342 音声出力部
- 350 入力部
- 351 表示入力部
- 352 音声入力部
- 400 受付端末
- 410 記憶部
- 420 制御部
- 430 通信部
- 440 出力部
- 441 表示出力部
- 442 音声出力部
- 450 入力部
- 451 表示入力部

20

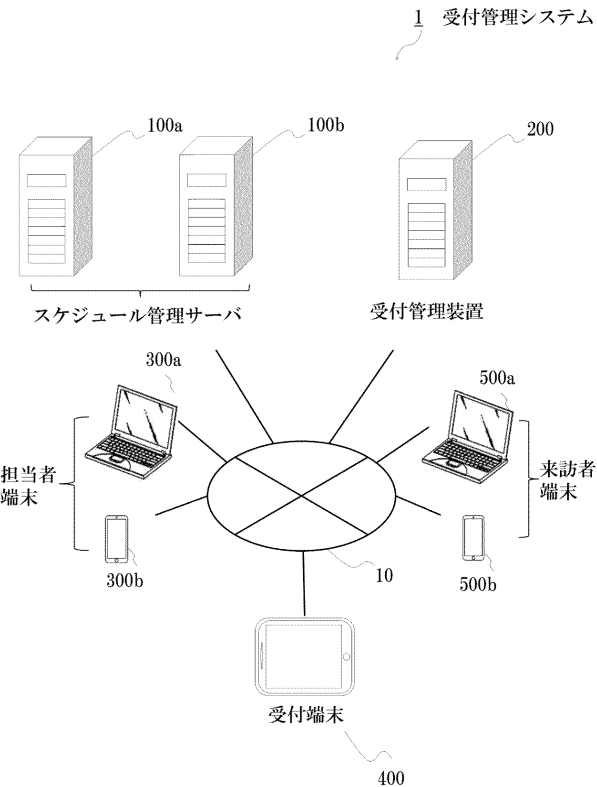
30

40

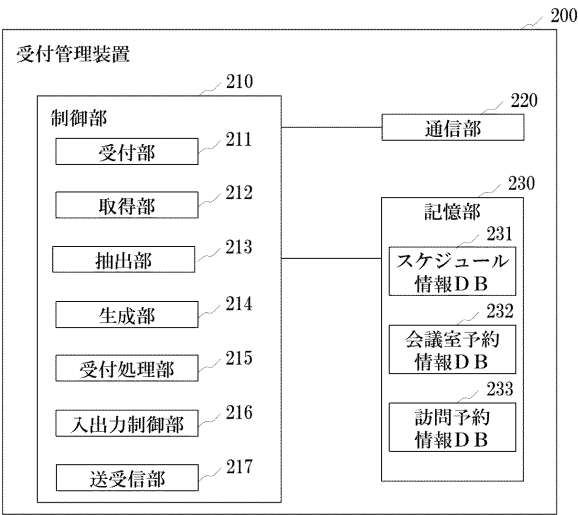
50

4 5 2 音声入力部
5 0 0、5 0 0 a、5 0 0 b 来訪者端末

【図 1】



【図 2】



【図 3】

【図 5】

(a)

会議室名			
2018/6/1	会議室1	会議室2	会議室3
時間帯			...
8:00			
9:00	A会議室 (担当者X)		
10:00			
11:00		S社商談 (担当者Y)	
12:00			N社会議 (担当者Z)
13:00			
...	...	...	...

(b)

新開室ID	受付コード	登録日時	会社名	参加者	ボタンの種類	応対状況	応対者	参加者人数	担当者	開催場所	開催位置	通知・応答状況
R00001	U0123	2018/9/15 20:58	株式会社A	A	担当者の 名前を 登録する	応対未完了	担当 者	5名	X	会議室1	社外	・通知済 ・応答未入力
R00002	U0124	2018/7/28 10:15	株式会社S	B	商談の 方針を 共有する	応対完了	担当 者	1名	Y	会議室2	社外	・通知済 ・既読 ・OK状態
R00003	U0125	2018/11/1 11:30	N株式会社 C	C	受付コード を 入力する	応対未完了	担当 者	1名	Z	会議室3	社外	・通知済 ・既読 ・OK状態
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

【図 4】

【図 6】

候補日時確認

お客様のメールアドレス
apple@delighted.jp

選択した日時 > カレンダー View で確認する

3/15(mon)
14:00-15:00, 15:00-16:00, 16:00-17:00, 17:00-18:00, 18:00-19:00
3/18(wed)
11:00-12:00

打ち合わせ場所

本社: 東京都渋谷区道玄坂1-2-1 (最寄り駅: 渋谷駅、神泉町)
サブオフィス: 東京都渋谷区神宮前1-2-1 (最寄り駅: 明治神宮前駅、原宿駅)

備考 (お客様への予定調整画面に追加されます)

予定調整画面のレビュー

候補日時を確定し、お客様に送信する

< 前の週 次の週 >

候補日時設定

日	月	火	水	木	金	土
14	15	16	17	18	19	20
お客様のメールアドレス						
選択した日時						
3/15(mon) 14:00-15:00 15:00-16:00 17:00-18:00 18:00-19:00 3/18(wed) 11:00-12:00						
内容を確認する						

【図 7】

RECEPTIONIST

<〇〇社>アポイントメントの日程調整をお願いします

<〇〇社>

<〇〇>様

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本メールは、受付管理システム「RECEPTIONIST」よりお送りしております。

下記の方より、アポイントメント調整依頼が届いております。

<ホスト企業名>

<ホスト氏名>

<ホストemail>

下記のURLをクリックし、候補日時からご都合の良い日時をご選択ください。

日時選択すると予定が確定いたします。

<アポ調整URL> <https://www.abcdefg.com>

【図 9】

RECEPTIONIST

こんにちは、RECEPTIONISTです。

〇〇社 〇〇様より、会議予定日時の確定通知と受付コードが届いています。

会議予定日時は以下のとおり確定いたしました。

来社の際は、下記の受付コードを受付端末にてご入力ください。

担当者がお迎えに上がります。

5/1(火)

07:30AM-08:30AM

会議室 8F-Open1 (入口側)

受付コード 312756

上記の内容を確認しました。

【図 8】

RECEPTIONIST

こんにちは、RECEPTIONISTです。

〇〇社 〇〇様より、予定調整の依頼が届いています。

下記の日時から都合の良いスケジュールを1つ選択し、あなたの会社、お名前を入力し、アポイントメントを確定してください。

ホストからの候補スケジュール

4/28(土)

10:30AM-01:00PM

会議室 8F-Open1 (入口側)

5/1(火)

07:30AM-08:30AM

会議室 8F-Open1 (入口側)

5/5(土)

08:30AM-09:30AM

会議室 8F-Open1 (入口側)

名前

会社名

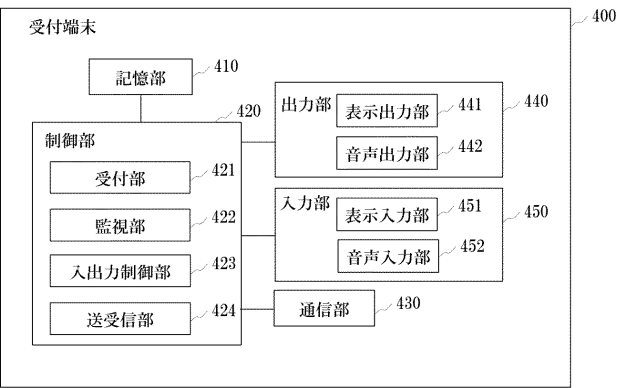
アポイントメントを確定し、担当者に通知する

【図 10】

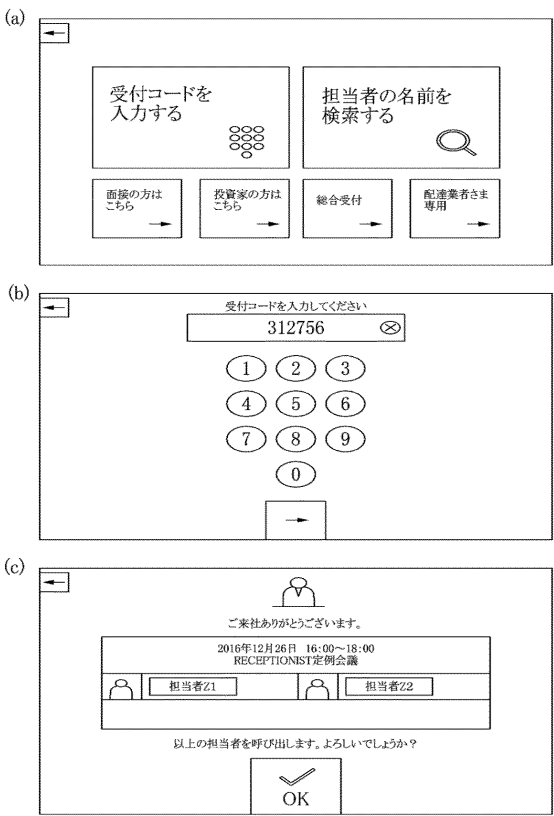
```
graph TD
    300[担当者端末 300]
    320[記憶部 320]
    330[制御部 330]
    331[受付部 331]
    332[取得部 332]
    333[入出力制御部 333]
    334[送受信部 334]
    340[出力部 340]
    341[表示出力部 341]
    342[音声出力部 342]
    350[入力部 350]
    351[表示入力部 351]
    352[音声入力部 352]
    360[通信部 360]

    320 --- 330
    330 --- 331
    330 --- 332
    330 --- 333
    330 --- 334
    330 --- 340
    330 --- 350
    330 --- 360
    340 --- 341
    340 --- 342
    350 --- 351
    350 --- 352
```

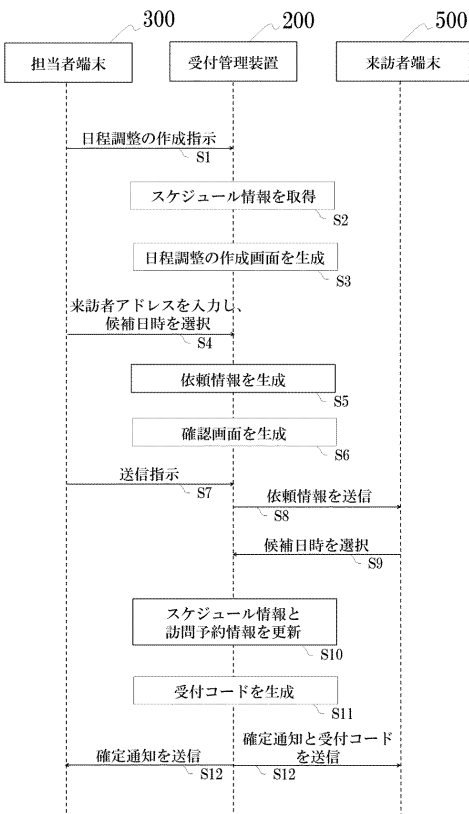
【図 1 1】



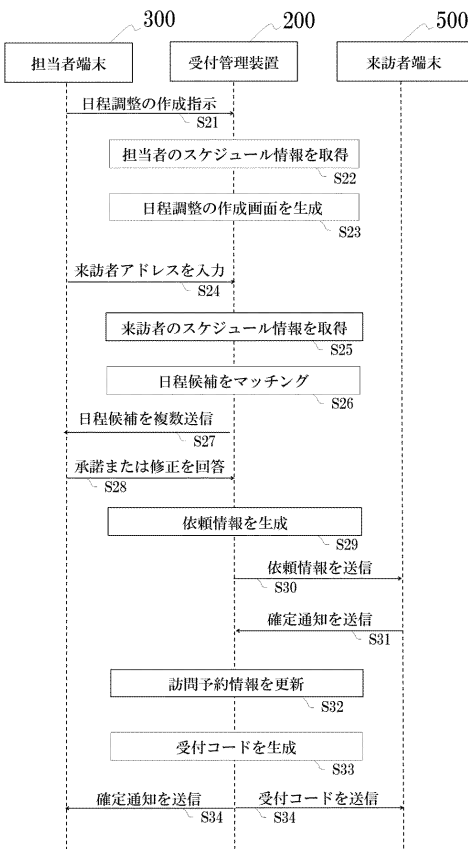
【図 1 2】



【図 1 3】



【図 1 4】



【図 15】

