

(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2005-38302
(P2005-38302A)

(43) 公開日 平成17年2月10日(2005.2.10)

(51) Int. Cl.⁷

G06F 17/60

F I

G06F 17/60 1 2 4
G06F 17/60 3 2 8
G06F 17/60 3 3 0
G06F 17/60 3 3 6
G06F 17/60 Z E C

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 請求項の数 40 O L (全 27 頁)

(21) 出願番号 特願2003-276399 (P2003-276399)
(22) 出願日 平成15年7月18日 (2003.7.18)

(71) 出願人 000227205
NECインフロンティア株式会社
神奈川県川崎市高津区北見方2丁目6番1号
(74) 代理人 100081710
弁理士 福山 正博
(72) 発明者 江藤 美保
川崎市高津区北見方2-6-1
エヌイーシーインフ
ロンティア株式会社内

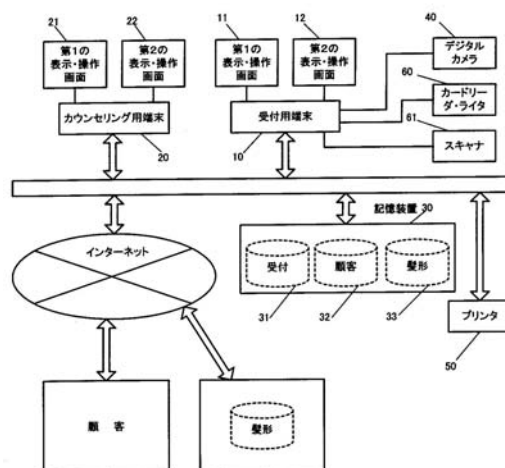
(54) 【発明の名称】 理美容院用の情報管理システム、及び、情報管理方法

(57) 【要約】

【課題】理美容院で、美容師乃至カウンセラーが顧客と対面しながら事前に双方それぞれに向けられた表示画面によって髪形等に関連する種々の情報を確認できるようにする。

【解決手段】オペレータ側から視認及び操作容易に配置された第1の表示・操作画面と顧客側から視認・操作容易に配置された第2の表示・操作画面との2つのタッチパネルでなる表示・操作画面を備えた情報端末装置と、この情報端末装置からアクセス可能に設けられたデータベースを保有する記憶装置とを備えて理美容院用の情報管理システムを構築し、上記2つのタッチパネルでオペレータ(美容師)と顧客とが対面しながら髪形を確認する。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

オペレータ側から視認及び操作容易に配置された第 1 の表示・操作画面と顧客側から視認・操作容易に配置された第 2 の表示・操作画面との少なくとも 2 つのタッチパネルでなる表示・操作画面を備えた情報端末装置と、この情報端末装置からアクセス可能に設けられたデータベースを保有する記憶装置とを備えた理美容院用の情報管理システムであって、

前記情報端末装置は、第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることが予定された所定の事項に関するデータに相応する表示を第 2 の表示・操作画面に行うように構成されたものであることを特徴とする理美容院用の情報管理システム。

10

【請求項 2】

前記情報端末装置は、当該理美容院に来訪した客の当初の受付のための入力又は会計業務のために用いられる受付用端末と、当該客に対するカウンセリングを行うために用いられるカウンセリング用端末との、2 基以上のものが備えられたことを特徴とする請求項 1 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 3】

前記受付用端末は、その内部に前記データベースを保有する記憶装置を備えたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 4】

前記受付用端末は、前記データベースを保有する記憶装置が自己の外部にアクセス可能に接続されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

20

【請求項 5】

前記データベースは、受付とサービス終了後の会計等の業務を行うためのソフトウェアと、顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータを蓄積したものであることを特徴とする請求項 3 または 4 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 6】

前記カウンセリング用端末は、前記データベースに保有された顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータにアクセス可能に構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

30

【請求項 7】

前記受付用端末は、その第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力された当該理美容院での登録された特定の顧客であることを表わすデータによって顧客アカウントを作成し、その顧客に対して固有の顧客 ID を割り振るよう構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 8】

前記受付用端末は、前記顧客アカウントのデータ及び顧客 ID のデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードを発行するカード発行機能部を備えて構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

40

【請求項 9】

前記受付用端末は、前記顧客アカウントのデータ及び顧客 ID のデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードから格納されているデータを読み取るカードリーダー機能部を備えて構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 10】

前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るよう備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット前の髪型の画像データを該受付用端末の第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット前の髪

50

型の画像を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものであることを特徴とする請求項2に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項11】

前記受付用端末は、第1の表示・操作画面への所定の操作により入力された顧客の指名担当者、カット・パーマ等の当日希望するサービス内容を表わすデータと前記データベースに蓄積された、指名された美容師に係る担当客数、当該希望されたサービスの内容等を表わすデータに基づいて自動的に予想される待ち時間の計算を行い、当該予想される待ち時間を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものであることを特徴とする請求項2に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項12】

前記カウンセリング用端末は、その第1の表示・操作画面に、該当する顧客の来店履歴を表示可能に構成されたものであることを特徴とする請求項2に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項13】

前記カウンセリング用端末は、前記来店履歴として、来店の概要を時系列に一覧的に表示する一覧表示と、該一覧表示中の特定の来店日に係るサービス内容の詳細を表わす詳細表示との表示態様を段階的にとり得るように構成されたものであることを特徴とする請求項12に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項14】

前記カウンセリング用端末は、その第1の表示・操作画面において顧客の現在の髪型及び顧客の要望を顧客と対面しながら入力することによって決定された条件に合致する髪型の前記データベース中の髪型カタログデータベースからの検索を該第1の表示・操作画面中の所定の表示に対する操作に基づいて開始し、検索された結果としての複数の髪型の画像を第2の表示・操作画面に表示可能に構成されたものであることを特徴とする請求項2に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項15】

前記カウンセリング用端末は、前記第2の表示・操作画面に表示された複数の髪型の画像から該第2の表示・操作画面に対する顧客による操作に基づいて決定された髪型の画像を前記第1の表示・操作画面に表示し、更に、当該髪型の画像が表示された第1の表示・操作画面に対するオペレータによる操作に基づいて必要なサービスに関するデータが入力され得るように構成されたものであることを特徴とする請求項14に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項16】

前記カウンセリング用端末は、髪型の検索に適用された検索条件、選択された髪型、確定サービス等を表わすデータを前記データベースに保存するように構成されたものであることを特徴とする請求項15に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項17】

前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものであることを特徴とする請求項2に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項18】

前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示し、更に、第1の表示・操作画面に対する所定の操作に基づいて前記取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像をレシート印刷用のプリ

10

20

30

40

50

ンタによって当該顧客に発行するレシートの所定領域に印刷するように構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 19】

前記カウンセリング用端末は、インターネットを通して髪型カタログデータをダウンロードすることを可能にするインターネット接続機能を備えたことを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

【請求項 20】

前記受付用端末は、その第 2 の表示・操作画面に対して顧客が行う操作に基づいてその顧客固有のものとして予め割り振られた顧客 ID が入力され得るように構成されたものであることを特徴とする請求項 2 に記載の理美容院用の情報管理システム。

10

【請求項 21】

タッチパネルでなる第 1 の表示・操作画面をオペレータ側から視認及び操作容易に配置し、タッチパネルでなる第 2 の表示・操作画面を顧客側から視認・操作容易に配置した情報端末装置を備え、データベースを保有する記憶装置を前記情報端末装置からアクセス可能に備え、当該情報端末装置を、第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることが予定された所定の事項に関するデータに相応する表示を第 2 の表示・操作画面に行うことによって前記オペレータ側と顧客側とが前記第 1 及び第 2 の表示・操作画面を介して対面形式で情報の授受を行い得るようにすることを特徴とする理美容院用の情報管理方法。

【請求項 22】

前記情報端末装置として、当該理美容院に来訪した客の当初の受付のための入力又は会計業務のために用いる受付用端末と、当該客に対するカウンセリングを行うために用いるカウンセリング用端末との、2 基以上のものを備えることを特徴とする請求項 21 に記載の理美容院用の情報管理方法。

20

【請求項 23】

前記受付用端末として、その内部に前記データベースを保有する記憶装置を備えたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 24】

前記受付用端末として、前記データベースを保有する記憶装置が自己の外部にアクセス可能に接続されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

30

【請求項 25】

前記データベースとして、受付とサービス終了後の会計等の業務を行うためのソフトウェアと、顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータを蓄積したものを適用することを特徴とする請求項 23 または 24 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 26】

前記カウンセリング用端末として、前記データベースに保有された顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータにアクセス可能に構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 27】

前記受付用端末として、その第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力された当該理美容院での登録された特定の顧客であることを表わすデータによって顧客アカウントを作成し、その顧客に対して固有の顧客 ID を割り振るように構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

40

【請求項 28】

前記受付用端末として、前記顧客アカウントのデータ及び顧客 ID のデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードを発行するカード発行機能部を備えて構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 29】

50

前記受付用端末として、前記顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードから格納されているデータを読み取るカードリーダー機能部を備えて構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項30】

前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット前の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット前の髪型の画像を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

10

【請求項31】

前記受付用端末として、第1の表示・操作画面への所定の操作により入力された顧客の指名担当者、カット・パーマ等の当日希望するサービス内容を表わすデータと前記データベースに蓄積された、指名された美容師に係る担当客数、当該希望されたサービスの内容等を表わすデータに基づいて自動的に予想される待ち時間の計算を行い、当該予想される待ち時間を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項32】

前記カウンセリング用端末として、その第1の表示・操作画面に、該当する顧客の来店履歴を表示可能に構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

20

【請求項33】

前記カウンセリング用端末として、前記来店履歴として、来店の概要を時系列に一覧的に表示する一覧表示と、該一覧表示中の特定の来店日に係るサービス内容の詳細を表わす詳細表示との表示態様を段階的にとり得るように構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項34】

前記カウンセリング用端末として、その第1の表示・操作画面において顧客の現在の髪型及び顧客の要望を顧客と対面しながら入力することによって決定された条件に合致する髪型の前記データベース中の髪型カタログデータベースからの検索を該第1の表示・操作画面中の所定の表示に対する操作に基づいて開始し、検索された結果としての複数の髪型の画像を第2の表示・操作画面に表示可能に構成されたものを適用することを特徴とする請求項22に記載の理美容院用の情報管理方法。

30

【請求項35】

前記カウンセリング用端末として、前記第2の表示・操作画面に表示された複数の髪型の画像から該第2の表示・操作画面に対する顧客による操作に基づいて決定された髪型の画像を前記第1の表示・操作画面に表示し、更に、当該髪型の画像が表示された第1の表示・操作画面に対するオペレータによる操作に基づいて必要なサービスに関するデータが入力され得るように構成されたものを適用することを特徴とする請求項34に記載の理美容院用の情報管理方法。

40

【請求項36】

前記カウンセリング用端末として、髪型の検索に適用された検索条件、選択された髪型、確定サービス等を表わすデータを前記データベースに保存するように構成されたものを適用することを特徴とする請求項35に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項37】

前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2

50

の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 38】

前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第 1 の表示・操作画面への所定の操作に基づいて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第 1 の表示・操作画面及び第 2 の表示・操作画面の双方に表示し、更に、第 1 の表示・操作画面に対する所定の操作に基づいて前記取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像をレシート印刷用のプリンタによって当該顧客に発行するレシートの所定領域に印刷するように構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

10

【請求項 39】

前記カウンセリング用端末として、インターネットを通して髪型カタログデータをダウンロードすることを可能にするインターネット接続機能を備えたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【請求項 40】

前記受付用端末として、その第 2 の表示・操作画面に対して顧客が行う操作に基づいてその顧客固有のものとして予め割り振られた顧客 ID が入力され得るように構成されたものを適用することを特徴とする請求項 22 に記載の理美容院用の情報管理方法。

【発明の詳細な説明】

20

【技術分野】

【0001】

本発明は、理美容院用の情報管理システム、及び、情報管理方法に関する。

【背景技術】

【0002】

理容院や美容院（理美容院）ではシステム化が遅れており、情報処理端末の用途が会計や店舗管理に限られており、接客サービスに十分に活用されていなかった。また、顧客は美容師に雑誌や切抜きなど限られた情報源を利用して、好みの髪型や自ら希望する内容を伝えようとするのが日常的な方法であるが、このような方法では、顧客は自らの意図を的確に美容師に伝えることは難しかった。

30

【0003】

一方、理美容院は常に変わる流行の髪形を雑誌などの情報源から収集していたが、多くの種類や数の雑誌に基づいて情報を収集する必要があり、また場所がら汚れるため、そのような情報源の保管や参照時の利便性を図るための管理が面倒であった。

このような事情もあり、従来から理美容院側と顧客との意思疎通の便宜のために用いられるシステムも提案されている。

【0004】

例えば、顧客の髪形を確認する装置に備えられたテレビカメラの映像と IC カードに蓄積された映像とを、前面に平面鏡を有する映像モニタに映し出して、比較・確認できるようにした装置も提案されている（特許文献 1）。

40

【0005】

また、前面に平面鏡を有する映像モニタに、テレビカメラの映像と、IC カードに蓄積された映像とを映し出して、比較・確認できるようにし、更に、その映像モニタに調髪代金を支払うための情報も表示するようにした髪型管理装置も提案されている（特許文献 2）。

【0006】

更に、理容店又は美容院にて使用する理容・美容用髪型合成システムであって、顧客の頭部を撮像する撮像手段と、複数種類の髪型を記憶した髪型記憶手段と、上記撮像手段にて撮像した頭部の顔型と上記髪型記憶手段の髪型とを合成する顔型・髪型合成手段とを備え、髪型を変える前に、希望の髪型が自分に似合うかどうかを確認することができるよう

50

にすることも提案されている（特許文献3）。

【0007】

更にまた、理美容院の顧客情報を共有化することで、時間のある時にその場近くの理美容院を利用したり、出張先や旅行先で現地の理美容院を利用しても顧客が要求する髪型に容易に整髪することが出来、満足したサービスが受けられることを可能にする理美容院の顧客情報共有化システム及び理美容院の顧客情報共有化方法を提供することを可能にすることを目的として、理美容院に設置された端末装置と、顧客情報を格納・供給するサーバ装置とを、通信網によって通信可能に接続した理美容院の顧客情報共有化システムが提案されている。前記端末装置は、少なくとも顧客の髪型の撮像情報を、該顧客のID情報と共に前記サーバ装置に送信する送信手段を備え、前記サーバ装置は、受信した前記撮像情報を前記ID情報と関連付けて記憶する記憶手段と、前記端末装置からの顧客のID情報に基づいた請求に応じて該ID情報に対応する前記撮像情報を該端末装置へ送信する送信手段とを有するように構成されるといった提案もされている（特許文献4）。

10

【0008】

更に、顧客がユーザー端末を用いて、美容院・理容室端末の髪型、髪色、装飾品・服装をもとに、自分の好みに合成、加工、デザインし、インターネットを介して美容院・理容室端末に送出し、美容院・理容室端末は必要となる商品在庫情報を照会して在庫切れしている商品及びスタイリングに必要な商品の情報を、販売店・レンタル店端末にインターネットを介して発注し、予約情報を美容院・理容室の顧客データベースに登録しスケジュールを行い、予約注文データと予約日時、料金等の予約確定情報を作成して、ユーザー端末に返信し、顧客は予約当日、事前に自分でデザインした注文データに基づき美容院・理容室のスタイリストによりスタイリングを受けるようにすることも提案されている（特許文献5）。

20

【0009】

また、スタイリングに必要な情報をメンバーズカードに記録しておき、過去の髪型の中から好みの形を顧客が選択できる美容院・理容室における顧客管理システムを実現するために、顧客の持参するカードに全ての情報を記録し、店側ではそのカードからリーダ・ライターによって情報を読み出し、CRTディスプレイに表示することによって過去の髪型履歴を表示できる。今回整髪した髪型は、CCDカメラによって撮像され、カードに追記されるようにすることも提案されている（特許文献6）。

30

【0010】

更に、理美容院において、顧客の顔画像に予め用意した複数の髪形の映像を逐次はめ込んで所望の髪形を選択可能にする装置の提案もある（特許文献7）。

【0011】

更にまた、商品の買い上げに伴う売上登録処理の終了が締め宣言手段によって宣言された際に、撮影手段により出力された商品を買上げる買上客の画像情報が画像確定手段により所定のタイミングで確定されている場合には、その買上客の確定画像情報を売上登録処理に基づく買上情報と買上場所を特定するマークとに加えて印字用紙に印字し、レシートとして発行する商品販売登録データ処理装置が提案されている（特許文献8）。この装置により、買上場所を特定するマークと共に買上客の姿（確定画像情報）が印字された記念に残る個性的なレシートを発行することにより、記念に残る個性的なレシートを発行することができることとされている。

40

【0012】

POS端末装置により、入力された取引データに基づいて取引内容を印字した後、オペレータの顔画像とともに、該オペレータの紹介文を印刷したレシートを発行することにより、顧客にオペレータに対する親近感を持たせ、顧客に親しみやすい店舗であるという良いイメージを抱かせ、顧客を自店舗に定着させて、売上を向上することも対案されている（特許文献9）。

【特許文献1】実開平03-092881号公報（実用新案登録請求の範囲）

【特許文献2】実開平04-021318号公報（実用新案登録請求の範囲）

50

- 【特許文献3】特開2000-231623号公報(要約、請求項1、段落0005)
- 【特許文献4】特開2001-344336号公報(要約、請求項1、段落0007)
- 【特許文献5】特開2002-197330号公報(要約、請求項1、段落0006)
- 【特許文献6】特開平05-040858号公報(要約、請求項1、段落0006)
- 【特許文献7】実開昭57-045813号公報(実用新案登録請求の範囲)
- 【特許文献8】特開2001-118148号公報(要約、請求項1、段落0006)
- 【特許文献9】特開平11-306442号公報(要約、請求項1、段落0005)

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0013】

10

しかしながら、上述した何れの既提案の技術によっても、理美容院で、スタイリスト乃至カウンセラーが顧客と対面しながら事前に双方それぞれに向けられた表示画面によって髪形やそれに関連する種々の情報を確認し、内容が充実した安心感のあるカウンセリングが行われ得るようにするためには必ずしも十分な機能が提供されない。

【0014】

そこで、本発明の目的は、理美容院で、美容師乃至カウンセラーが顧客と対面しながら事前に双方それぞれに向けられた表示画面によって髪形やそれに関連する種々の情報を確認し、内容が充実した安心感のあるカウンセリングが行われ得るようにするための情報管理システム並びに、情報管理方法を提供することにある。

【課題を解決するための手段】

20

【0015】

上述の課題を解決するため、本発明は、次のような特徴的なものである。

【0016】

(1) オペレータ側から視認及び操作容易に配置された第1の表示・操作画面と顧客側から視認・操作容易に配置された第2の表示・操作画面との少なくとも2つのタッチパネルでなる表示・操作画面を備えた情報端末装置と、この情報端末装置からアクセス可能に設けられたデータベースを保有する記憶装置とを備えた理美容院用の情報管理システムであって、

前記情報端末装置は、第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることが予定された所定の事項に関するデータに相応する表示を第2の表示・操作画面に行うように構成されたものである理美容院用の情報管理システム。

30

【0017】

(2) 前記情報端末装置は、当該理美容院に来訪した客の当初の受付のための入力又は会計業務のために用いられる受付用端末と、当該客に対するカウンセリングを行うために用いられるカウンセリング用端末との、2基以上のものが備えられた上記(1)の理美容院用の情報管理システム。

【0018】

(3) 前記受付用端末は、その内部に前記データベースを保有する記憶装置を備えたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

40

【0019】

(4) 前記受付用端末は、前記データベースを保有する記憶装置が自己の外部にアクセス可能に接続されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0020】

(5) 前記データベースは、受付とサービス終了後の会計等の業務を行うためのソフトウェアと、顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカatalogデータを蓄積したものである上記(3)または(4)の理美容院用の情報管理システム。

【0021】

(6) 前記カウンセリング用端末は、前記データベースに保有された顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカatalogデータにアクセス可能に構成されたものである上記(2)

50

)の理美容院用の情報管理システム。

【0022】

(7)前記受付用端末は、その第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて入力された当該理美容院での登録された特定の顧客であることを表わすデータによって顧客アカウントを作成し、その顧客に対して固有の顧客IDを割り振るよう構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0023】

(8)前記受付用端末は、前記顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードを発行するカード発行機能部を備えて構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム

10

【0024】

(9)前記受付用端末は、前記顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードから格納されているデータを読み取るカードリーダ機能部を備えて構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0025】

(10)前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るよう備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット前の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット

20

【0026】

(11)前記受付用端末は、第1の表示・操作画面への所定の操作により入力された顧客の指名担当者、カット・パーマ等の当日希望するサービス内容を表わすデータと前記データベースに蓄積された、指名された美容師に係る担当客数、当該希望されたサービスの内容等を表わすデータに基づいて自動的に予想される待ち時間の計算を行い、当該予想される待ち時間を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するよう構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0027】

(12)前記カウンセリング用端末は、その第1の表示・操作画面に、該当する顧客の来店履歴を表示可能に構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

30

【0028】

(13)前記カウンセリング用端末は、前記来店履歴として、来店の概要を時系列に一覧的に表示する一覧表示と、該一覧表示中の特定の来店日に係るサービス内容の詳細を表わす詳細表示との表示態様を段階的にとり得るよう構成されたものである上記(12)の理美容院用の情報管理システム。

【0029】

(14)前記カウンセリング用端末は、その第1の表示・操作画面において顧客の現在の髪型及び顧客の要望を顧客と対面しながら入力することによって決定された条件に合致する髪型の前記データベース中の髪型カタログデータベースからの検索を該第1の表示・操作画面中の所定の表示に対する操作に基づいて開始し、検索された結果としての複数の髪型の画像を第2の表示・操作画面に表示可能に構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

40

【0030】

(15)前記カウンセリング用端末は、前記第2の表示・操作画面に表示された複数の髪型の画像から該第2の表示・操作画面に対する顧客による操作に基づいて決定された髪型の画像を前記第1の表示・操作画面に表示し、更に、当該髪型の画像が表示された第1の表示・操作画面に対するオペレータによる操作に基づいて必要なサービスに関するデータが入力され得るよう構成されたものである上記(14)の理美容院用の情報管理システ

50

ム。

【0031】

(16) 前記カウンセリング用端末は、髪型の検索に適用された検索条件、選択された髪型、確定サービス等を表わすデータを前記データベースに保存するように構成されたものである上記(15)の理美容院用の情報管理システム。

【0032】

(17) 前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

10

【0033】

(18) 前記受付用端末は、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示し、更に、第1の表示・操作画面に対する所定の操作に基いて前記取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像をレシート印刷用のプリンタによって当該顧客に発行するレシートの所定領域に印刷するように構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

20

【0034】

(19) 前記カウンセリング用端末は、インターネットを通して髪型カタログデータをダウンロードすることを可能にするインターネット接続機能を備えた上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0035】

(20) 前記受付用端末は、その第2の表示・操作画面に対して顧客が行う操作に基づいてその顧客固有のものとして予め割り振られた顧客IDが入力され得るように構成されたものである上記(2)の理美容院用の情報管理システム。

【0036】

(21) タッチパネルでなる第1の表示・操作画面をオペレータ側から視認及び操作容易に配置し、タッチパネルでなる第2の表示・操作画面を顧客側から視認・操作容易に配置した情報端末装置を備え、データベースを保有する記憶装置を前記情報端末装置からアクセス可能に備え、当該情報端末装置を、第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることが予定された所定の事項に関するデータに相応する表示を第2の表示・操作画面に行うことによって前記オペレータ側と顧客側とが前記第1及び第2の表示・操作画面を介して対面形式で情報の授受を行い得るようにする上記理美容院用の情報管理方法。

30

【0037】

(22) 前記情報端末装置として、当該理美容院に来訪した客の当初の受付のための入力又は会計業務のために用いる受付用端末と、当該客に対するカウンセリングを行うために用いるカウンセリング用端末との、2基以上のものを備える上記(21)の理美容院用の情報管理方法。

40

【0038】

(23) 前記受付用端末として、その内部に前記データベースを保有する記憶装置を備えたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0039】

(24) 前記受付用端末として、前記データベースを保有する記憶装置が自己の外部にアクセス可能に接続されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0040】

50

(25) 前記データベースとして、受付とサービス終了後の会計等の業務を行うためのソフトウェアと、顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータを蓄積したものを適用する上記(23)または(24)の理美容院用の情報管理方法。

【0041】

(26) 前記カウンセリング用端末として、前記データベースに保有された顧客対応及び受付処理のデータ並びに髪型のカタログデータにアクセス可能に構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0042】

(27) 前記受付用端末として、その第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて入力された当該理美容院での登録された特定の顧客であることを表わすデータによって顧客アカウントを作成し、その顧客に対して固有の顧客IDを割り振るよう構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

10

【0043】

(28) 前記受付用端末として、前記顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードを発行するカード発行機能部を備えて構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0044】

(29) 前記受付用端末として、前記顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードから格納されているデータを読み取るカードリーダー機能部を備えて構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

20

【0045】

(30) 前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るよう備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット前の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基づいて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット前の髪型の画像を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するよう構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0046】

(31) 前記受付用端末として、第1の表示・操作画面への所定の操作により入力された顧客の指名担当者、カット・パーマ等の当日希望するサービス内容を表わすデータと前記データベースに蓄積された、指名された美容師に係る担当客数、当該希望されたサービスの内容等を表わすデータに基づいて自動的に予想される待ち時間の計算を行い、当該予想される待ち時間を第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するよう構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

30

【0047】

(32) 前記カウンセリング用端末として、その第1の表示・操作画面に、該当する顧客の来店履歴を表示可能に構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0048】

(33) 前記カウンセリング用端末として、前記来店履歴として、来店の概要を時系列に一覧的に表示する一覧表示と、該一覧表示中の特定の来店日に係るサービス内容の詳細を表わす詳細表示との表示態様を段階的にとり得るよう構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

40

【0049】

(34) 前記カウンセリング用端末として、その第1の表示・操作画面において顧客の現在の髪型及び顧客の要望を顧客と対面しながら入力することによって決定された条件に合致する髪型の前記データベース中の髪型カタログデータベースからの検索を該第1の表示・操作画面中の所定の表示に対する操作に基づいて開始し、検索された結果としての複数の髪型の画像を第2の表示・操作画面に表示可能に構成されたものを適用する上記(22)

50

)の理美容院用の情報管理方法。

【0050】

(35)前記カウンセリング用端末として、前記第2の表示・操作画面に表示された複数の髪型の画像から該第2の表示・操作画面に対する顧客による操作に基づいて決定された髪型の画像を前記第1の表示・操作画面に表示し、更に、当該髪型の画像が表示された第1の表示・操作画面に対するオペレータによる操作に基づいて必要なサービスに関するデータが入力され得るように構成されたものを適用する上記(34)の理美容院用の情報管理方法。

【0051】

(36)前記カウンセリング用端末として、髪型の検索に適用された検索条件、選択された髪型、確定サービス等を表わすデータを前記データベースに保存するように構成されたものを適用する上記(35)の理美容院用の情報管理方法。 10

【0052】

(37)前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示するように構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【0053】

(38)前記受付用端末として、自己に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラによって撮影された顧客のセット後の髪型の画像データを該受付用端末の第1の表示・操作画面への所定の操作に基いて取得し、該取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像を先に取得したセット前の髪型の画像と共に第1の表示・操作画面及び第2の表示・操作画面の双方に表示し、更に、第1の表示・操作画面に対する所定の操作に基づいて前記取得した画像データに基づく顧客のセット後の髪型の画像をレシート印刷用のプリンタによって当該顧客に発行するレシートの所定領域に印刷するように構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。 20

【0054】

(39)前記カウンセリング用端末として、インターネットを通して髪型カタログデータをダウンロードすることを可能にするインターネット接続機能を備えたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。 30

【0055】

(40)前記受付用端末として、その第2の表示・操作画面に対して顧客が行う操作に基づいてその顧客固有のものとして予め割り振られた顧客IDが入力され得るように構成されたものを適用する上記(22)の理美容院用の情報管理方法。

【発明の効果】

【0056】

本発明によれば、理美容院で、スタイリスト乃至カウンセラー(美容師・理容師)が顧客と対面しながら事前に双方それぞれに向けられた表示画面によって髪形やそれに関連する種々の情報を確認し、内容が充実した安心感のあるカウンセリングが行われ得る理美容院用の情報管理システム及び情報管理方法が実現される。 40

【実施例1】

【0057】

以下、本発明の理美容院用の情報管理システム及び情報管理方法の好適実施形態について詳細に説明する。

【0058】

図1は本発明の一実施例としての理美容院用の情報管理システム及び情報管理方法を説明するための概念図である。

【0059】

図1において、この理美容院用の情報管理システムは、情報端末装置を2台備え、そのうちの1台は当該理美容院に来訪した客の当初の受付のための入力又は会計業務のために用いられる受付用端末10であり、他の1台は当該客に対するカウンセリングを行うために用いられるカウンセリング用端末20である。何れの情報端末装置10, 20も、理美容院の受付係または美容師等であるオペレータ側から視認及び操作容易に配置された第1の表示・操作画面11, 21と顧客側から視認・操作容易に配置された第2の表示・操作画面12, 22との少なくとも2つのタッチパネルでなる表示・操作画面を備えている。また、これらの情報端末装置からアクセス可能に設けられたデータベースを保有する記憶装置30が備えられている。

【0060】

10

また、受付用端末10及びカウンセリング用端末20は、夫々の第1の表示・操作画面11, 21へのオペレータによる所定の操作に基いて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることが予定された所定の事項に関するデータに相応する表示を第2の表示・操作画面12, 22に行うように構成されている。

【0061】

記憶装置30は、データベース化された、受付とサービス終了後の会計等の業務を行うためのソフトウェア31と、顧客対応及び受付処理のデータ32並びに髪型のカタログデータ33を蓄積したものであり、このような記憶装置30は、受付用端末10に備えられてもよく、また、受付用端末10の外部にアクセス可能に接続されてもよい。

【0062】

20

一方、カウンセリング用端末20は、データベースに保有された顧客対応及び受付処理のデータ31並びに髪型のカタログデータ33にアクセス可能に構成される。

【0063】

本発明は理美容院において二画面タッチ情報処理端末を設備し、更に、受付用端末10と撮影した画像データの授受を行えるようにデジタルカメラ40を装備することにより、セット前後の顧客の髪型をデジタルカメラ40で撮影し、写真画像としてデータベースに保存し、よりきめ細かいサービスを提供するものである。顧客は髪型の履歴を画面上に見ることができると同時に、データベースに保存されているサンプルから好きな髪形をタッチパネル選択することにより、素早くかつ的確に美容師に伝えることが可能になる。また理美容院側もより詳細な顧客データを集めることができ、顧客に応じたカウンセリングまた

30

【0064】

初めての顧客は受付用端末10で顧客登録を行う。理美容院側の受付係は顧客情報として、名前、住所、年齢、職業、メールアドレス等をこの受付用端末10から入力し、顧客アカウントを作成する。顧客には顧客IDが割り振られ、磁気カード或いはICカード等の顧客カードがカードリーダー・ライター60から発行される。顧客登録が完了次第、受付可能となる。顧客が受付にてIDカードを提示すると、受付用端末10でカードをカードリーダー・ライター60またはスキャナ61で登録し、顧客情報を検索する。顧客の写真を、受付用端末10に画像データを供給し得るように備えられたデジタルカメラ40で撮影する。

40

【0065】

顧客は自分の番がくるとまず美容師とのカウンセリングを行う。カウンセリング用端末20において、顧客IDを元に顧客情報を引き出し、履歴、現在の髪型、及び顧客の要望から髪型カタログデータベースから条件を絞り顧客に合った髪型を提案する。

【0066】

セット終了後、会計とともに美容院は受付用端末10にて再度顧客のセット後の写真を撮影する。顧客側の画面にセット前後の写真を表示することにより、理美容院は顧客にセットの効果をアピールすることが可能である。また写真印刷が可能なプリンタ50を受付用端末10に接続することにより、レシートを写真つきで印刷することも可能である。

50

理美容院は、受付用端末10にて顧客データベースの顧客情報や来店情報（写真、担当美容師、カット情報）等から自動的に来店アンケートやダイレクトメールを作成し、発送することが可能である。これによりサービスの向上、また売上の増加が期待される。また写真から美容師の実績管理が可能となるため、技術指導等がより細かくできる。また、髪型カタログデータベースは、雑誌社、美容院チェーン本部、美容師養成学校等に、インターネットやCD-ROMなどで理美容院にデータを売る事により新しいビジネスの可能性を提供する。

【0067】

本システムを適用する理美容院の店舗の規模に応じて、受付用端末10とカウンセリング用端末20を一体的に構成したり、また端末を更に増やすことは可能である。これら受付用端末10及びカウンセリング用端末20としては、顧客に写真を呈示したり、カウンセリングなどの会話型のサービスを提供するときの便宜に十分に応じられるように、既述のとおりタッチパネル付きの二画面LCDを搭載した情報処理端末が適用される。上述のように二画面タッチパネル付きの情報処理端末である受付用端末10は、顧客情報を入力するためのキーボード（図示省略）、顧客カード読み込み用のカードリーダー・ライタ60及び/又はスキャナ61、レシート印刷用のプリンタ50、及び、顧客撮影用のデジタルカメラ40等、業務に必要な周辺機器が接続されている。また、電子メールによって顧客プロモーションを行ったり、インターネットを通して髪型カタログデータをダウンロードすることを可能にするために、インターネット接続機能を備えている。

10

【0068】

次に図2～図11を参照して本実施例の動作について詳細に説明する。図2は客の来店当初における受付業務を表わすフローチャートである。理美容院に来店した客は受付用端末10が設置してある受付に向かう。図2のように、初めての客はまず顧客登録を行う。店舗側の受付係は顧客から氏名、住所、年齢、職業、メールアドレス等必要な情報を入力し、キーボード及びタッチパネルによって受付用端末10に入力を行う（A01）。

20

【0069】

図5は受付用端末10のタッチパネル付きの二画面LCDにおける上述の顧客登録に際しての表示状況を例示する図である。図5の（A）部は店舗のオペレータ側への表示画面（第1の表示・操作画面11）を表わし、図5の（B）部は客側への表示画面（第2の表示・操作画面12）を表わしている。この実施の形態では、オペレータ側から視認・操作容易に配置された第1の表示・操作画面11への所定の操作に基づいて入力され又は検索され若しくは取得されるデータのうち当該顧客側から視認されることを予定している所定の事項に関するデータに相応する表示を客側から視認・操作容易に配置された第2の表示・操作画面12に行うように構成されている。このため、客側はオペレータ側からの入力状況を直ちに確認でき、誤入力を防ぐことが可能である。

30

【0070】

上述のようにしてこの店舗での登録された特定の顧客であることを表わすデータとしての顧客アカウントが作成されると、その顧客にはユニークな顧客IDが割り振られる。そして顧客アカウントのデータ及び顧客IDのデータが格納され、或いは、これらのデータを判読するための情報が格納された顧客カードが、受付用端末11から操作可能なカード発行機能部であるカードリーダー・ライタ60から、磁気カード、ICカード、またはバーコード付きのカード、或いは、番号が印刷されたカード等の形で発行される（A02）。

40

【0071】

顧客登録が済んだ又は既に登録済の客は受付を行う。客は顧客カードを店舗の受付係に渡す。受付係は顧客カードの形態に応じた方法で顧客IDを受付用端末10に入力する。顧客カードの形態が磁気カード又はICカードである場合にはカードリーダーを用い、バーコード付きのカードである場合にはカードスキャナを用い、番号の印刷されたカードである場合にはキーボードを用いて入力する。この入力を行った後、オペレータ（受付係）は顧客データベースの検索をかける（A03）。

【0072】

50

図6は、上述の受付手続における受付用端末10でのタッチパネル付きの二画面LCDにおける表示状況を例示する図である。図6の(A)部は受付手続における店舗のオペレータ側への表示画面を表わし、図6の(B)部は客側への表示画面を表わしている。上述のように検索を行った結果、該当する顧客情報が見つかった場合は顧客情報が図6の様に画面に表示される。

【0073】

次に顧客のセット前の写真を受付用端末10への入力機器として機能し得るように設けられたデジタルカメラ40で撮影し、オペレータ側への表示画面内の撮影ボタンを押す(タッチパネルの該当する表示に触れる)ことにより客の髪型が明瞭に撮影された画像データをデジタルカメラ40から取得する(A04)。取得した画像データはオペレータ側及び客側の双方の画面に表示される。受付係は次に指名担当者、カット・パーマ等の当日希望するサービス内容を客に確認し、受付用端末10に入力する(A05)。

10

【0074】

受付用端末10並びに既述のデータベース等を駆使して、本システムは各美容師の担当客数、各サービスの内容等に基づいて自動的に予想される待ち時間の計算を行い表示する(A06)。これにより客は状況に応じてその待ち時間が応諾できる程度のものか否かを事前に把握できるようになり、より満足度の高いシステムを提供できる。顧客が待ち時間に合意した場合、受付を確定し入力データを受付データベースに保存する(A07)。

【0075】

顧客は自分の順番がくると、美容師とのカウンセリングを行う。図3はカウンセリングの手順を表わすフローチャートである。図3のように、美容師はカウンセリング用端末20に既述の顧客IDを入力し、顧客情報及び本日希望のサービス内容を顧客データベースと受付データベースから引き出す(B01)。

20

【0076】

美容師は来店履歴から今までのサービス内容及び顧客の満足度等をチェックし、カウンセリングを始めるに当たって情報を収集する(B02)。図8は、このカウンセリングの当初における、カウンセリング用端末20でのタッチパネル付きの二画面LCDにおけるオペレータ側への表示画面の表示状況を例示する図である。図8では、来店履歴の一覧表示がなされている。また、図9は、このカウンセリングにおいて図8での来店履歴の一覧表示に基づいて更に各来店履歴の詳細を確認する場合の、カウンセリング用端末20の表示画面での表示状況を例示する図である。

30

【0077】

図7は上述のカウンセリング中でのカウンセリング用端末20におけるタッチパネル付きの二画面LCDにおける表示状況を例示する図である。図7の(A)部は受付手続における店舗のオペレータ側への表示画面を表わし、図7の(B)部は客側への表示画面を表わしている。これらの図に例示されたように、顧客の現在の髪型及び顧客の要望を顧客と会話しながら入力する(B03)。条件がきまったら、検索ボタンをおす(タッチパネルの該当するアイコン表示に触れる)と、本システムは髪型カタログデータベースから条件に合う髪型を検索し、該当するデータを画面に表示する(B04)。

【0078】

図10は、当日のサービスを確定する際の、カウンセリング用端末20におけるタッチパネル付きの二画面LCDにおける表示状況を例示する図である。図10の(A)部は受付手続における店舗のオペレータ側への表示画面を表わし、図10の(B)部は客側への表示画面を表わしている。顧客は表示された髪型の中から好きな髪形を選択する(B05)。美容師はその髪型を見て必要なサービスを入力し、カウンセリング完了となる(B06)。

40

【0079】

使われた検索条件、選択された髪型、確定サービス等の情報は受付用端末10に付帯する上述のデータベースに保存される。セット終了後、顧客は受付にて会計処理を行う。図4は、受付用端末10における会計処理の手順を表わすフローチャートである。受付係は受

50

付用端末10にて顧客IDを入力し、顧客データベース及び受付データベースから情報を取得し、サービス内容から計算された合計を表示する(C01)。図11は、図4の手順での会計処理の過程における受付用端末10でのタッチパネル付きの二画面LCDにおける表示状況を例示する図である。図11の(A)部は受付手続における店舗のオペレータ側への表示画面を表わし、図11の(B)部は客側への表示画面を表わしている。

【0080】

受付係又は美容師は、顧客のセット後の写真をデジタルカメラで撮影したら、撮影ボタンを押す(タッチパネルの該当する表示に触れる)ことにより客のセット後の髪型が明瞭に撮影された画像データを取得する(C02)。また受付用端末10から客のセット後の髪型のデータの供給を受けて写真印刷が可能なプリンタ50を用いて、預かり金を入力後、印刷されるレシートを客の写真つきで印刷することも可能である。理美容院は、受付用端末10にて顧客データベースの顧客情報や来店情報(写真、担当美容師、カット情報)等から自動的に来店アンケートの質問用紙やダイレクトメールを作成し、発送することが可能である。これによりサービスの向上、また売上の増加が期待される。また顧客の写真から美容師の実績管理が可能となるため、技術指導等がより細かくできる。

10

【0081】

上述の実施の形態によれば、雑誌などでは、顧客の現在の髪の状態(髪の長さ、質、形等)から見て選択可能な範囲内で、顧客が気に入る髪型を探すのは非常に困難であったが、このような探索を簡単に手早く行うことができる。また、髪型カタログをオンライン化することにより雑誌を購入または管理する必要がなくなるという便宜も図られる。更に、写真を含む顧客データを入手できるため、このデータを使って顧客満足度の評価、顧客のニーズに合わせたプロモーション、美容師の技術の向上等を効果的に行うことが可能である。

20

また更に、顧客がセット前後の写真(今回や前回分も含め)を表示することにより、顧客が美容院の質を高く評価するようになることが期待できる。

【0082】

本発明の他の実施の形態について以下に説明する。店舗側での作業を簡素化してコストを低減するためにセルフサービスを導入したシステムである。即ち、受付手続を受付用端末の客側への表示画面(第1の表示・操作画面11)を使って自動化するものである。来店した客は受付用端末の客側への表示画面から自分の顧客IDを自ら入力し、写真、サービス内容、指名等の情報を自分で入力する。この入力に応じて画面に表示される待ち時間を確認し、その待ち時間が応諾できる場合は受付を登録する。

30

【0083】

尚、初めての客の場合は入力が必要となるので対象外となる。客が自分で入力するため、図6について説明した受付用端末10のオペレータ側への画面の表示情報をステップに分け、ガイダンスとともに分かりやすく客側に表示する必要がある。受付以外の処理は既述の実施の形態と同様である。

【図面の簡単な説明】

【0084】

【図1】本発明の一実施例としての理美容院用の情報管理システム及び情報管理方法を説明するための概念図である。

40

【図2】客の来店当初における受付業務を表わすフローチャートである。

【図3】カウンセリングの手順を表わすフローチャートである。

【図4】受付用端末における会計処理の手順を表わすフローチャートである。

【図5】受付用端末における顧客登録に際しての表示状況を例示する図である。

【図6】受付用端末における受付手続での表示状況を例示する図である。

【図7】カウンセリング用端末におけるカウンセリング中での表示状況を例示する図である。

【図8】カウンセリング用端末でのカウンセリングの当初におけるオペレータ側への表示画面の表示状況を例示する図である。

50

【図 9】 カウンセリング用端末の表示画面での表示状況を例示する図である。

【図 10】 カウンセリング用端末における当日のサービスを確定する際の表示状況を例示する図

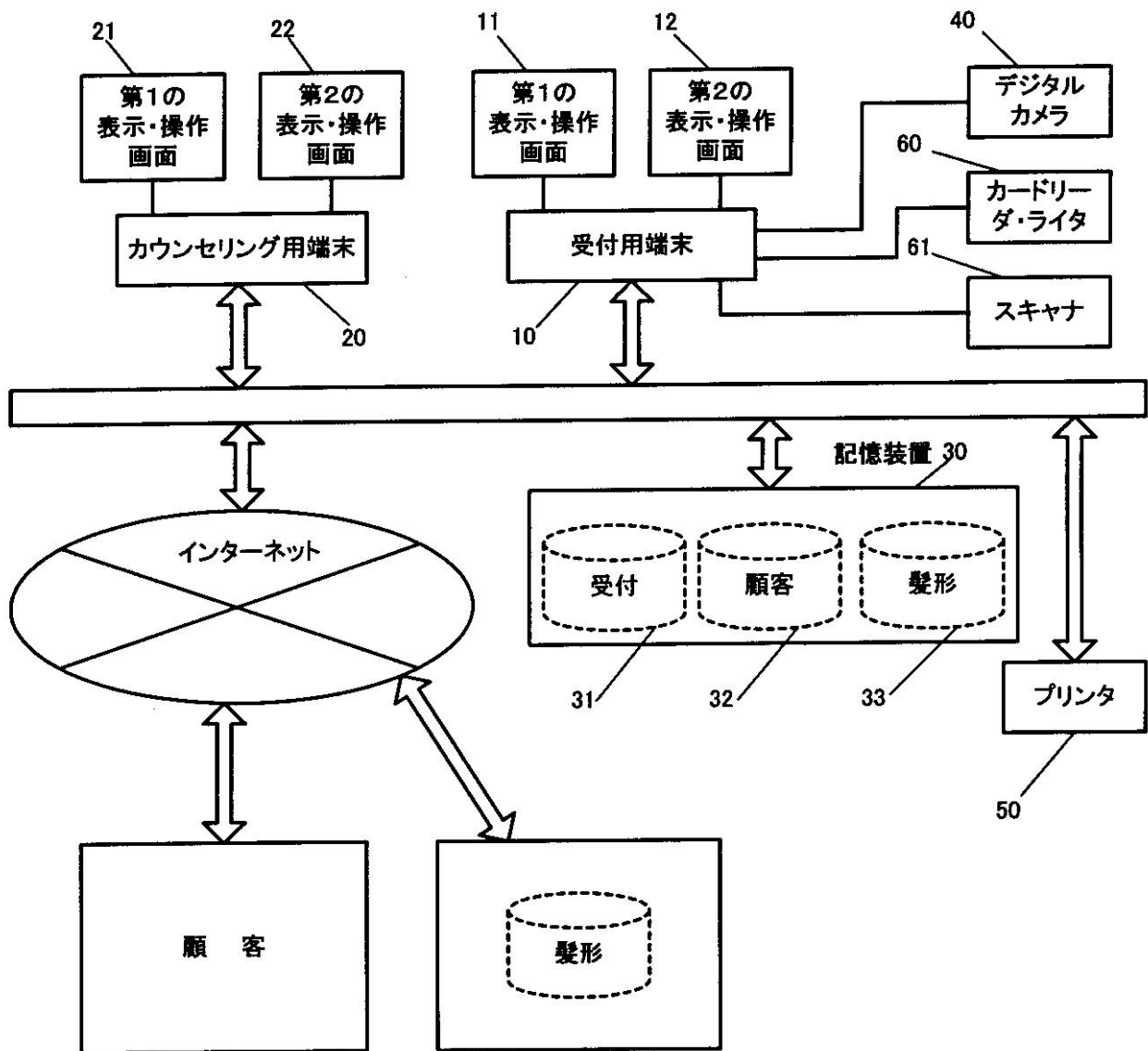
【図 11】 受付用端末での会計処理の過程における表示状況を例示する図である。

【符号の説明】

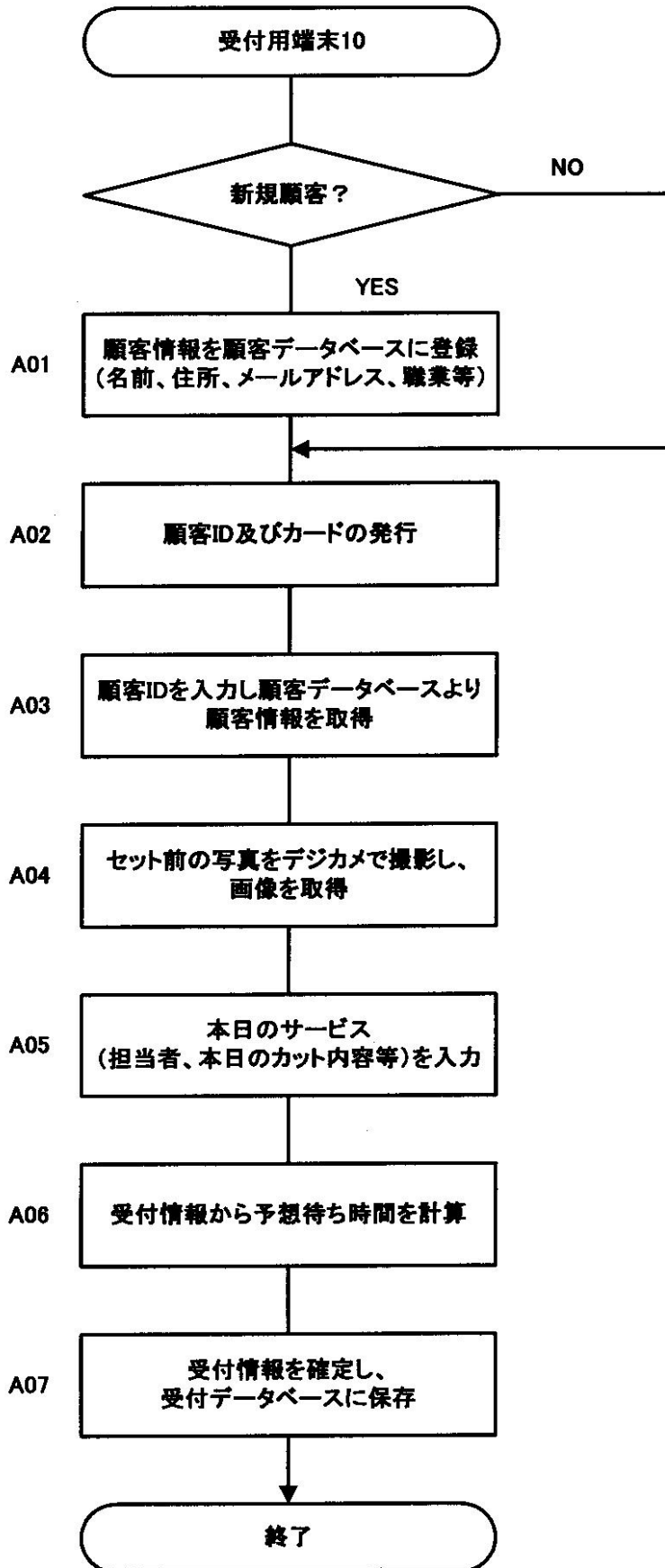
【 0 0 8 5 】

1 0	受付用端末
1 1	第 1 の表示・操作画面
1 2	第 2 の表示・操作画面
2 0	カウンセリング用端末
2 1	第 1 の表示・操作画面
2 2	第 2 の表示・操作画面
3 0	記憶装置
4 0	デジタルカメラ
5 0	プリンタ
6 0	カードリーダー・ライター
6 1	スキャナ

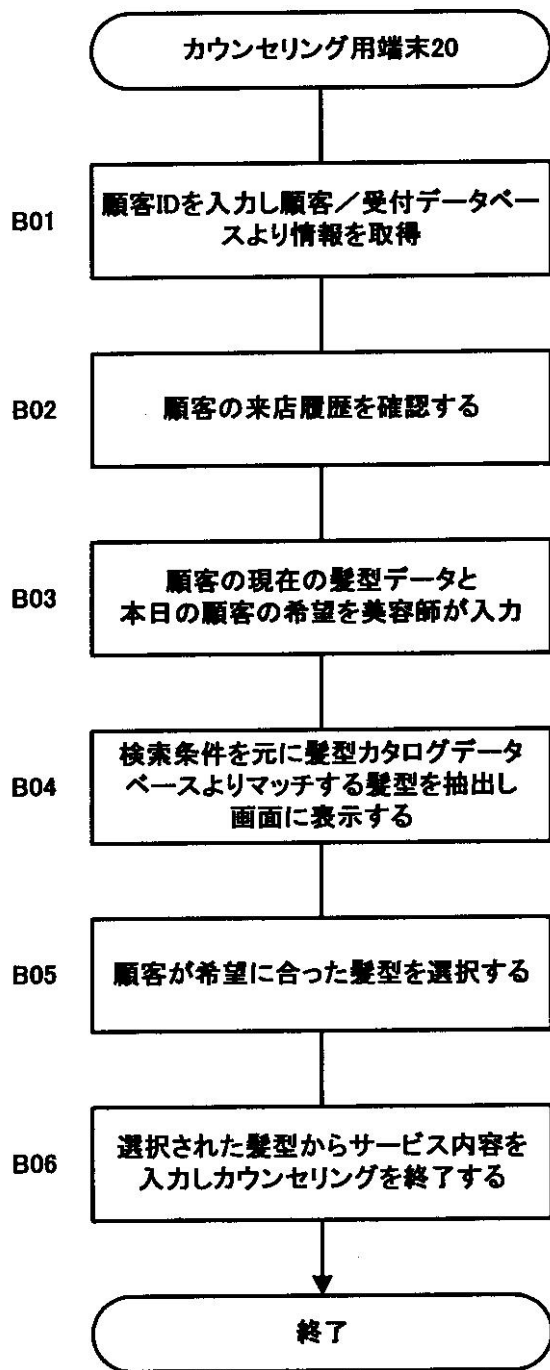
【 図 1 】



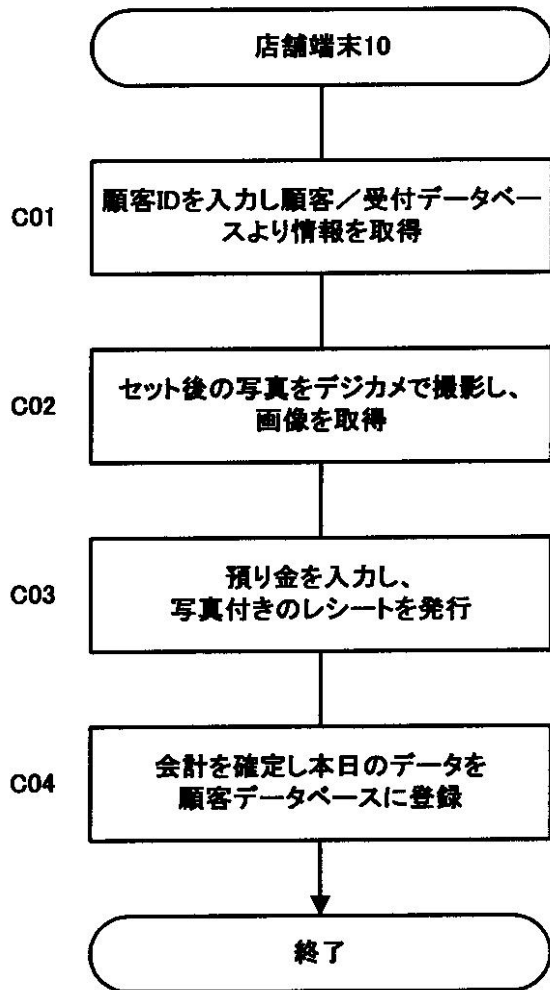
【 図 2 】



【 図 3 】



【 図 4 】



【 図 5 】

顧客データ画面

ID 性別 男 女

名前 職業 ▼

住所 メール

電話 誕生日 年 月 日

(A)オペレータ側

いらっしゃいませ！

ID 1234567 性別 女性

お名前 山田 花子 御職業 会社員

御住所 東京都大田区〇×町

メール hanako@docomo.ne.jp


御電話 03-1111-2222

誕生日 1970年01月01日


情報を御確認下さい

(B)客側

【 図 6 】

受付		03/01/01 10:00
ID <input type="text" value="1234567"/>	<input type="button" value="検索"/>	<input type="button" value="前"/> 
名前: 山田花子 年齢: 33歳	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="撮影"/>
本日の希望:	■カット ■パーマ □カラー □シャンプー/リンス	
指名 <input type="text" value="田中一"/>	▼	待ち時間: 30分
<input type="button" value="受付"/>		

(A)オペレータ側

いらっしゃいませ!		03/01/01 10:00
ID 1234567		
お名前 山田 花子様		
本日のご希望	およそお待ち時間 30 分	
・カット ・パーマ		
ご指名 田中一		
上記で受付しても宜しいでしょうか?		

(B)客側

【 図 8 】

来店履歴

ID:1234567 名前:山田花子様



来店日	担当	内容
03/01/01 10:00-14:00	田中	カット(ショート)、パーマ(ウェーブ)
03/03/01 14:00-18:00	田中	カラー(ブラウン)

【 図 9 】

来店詳細

ID:1234567 名前:山田花子様


来店日:03/01/01/ 10:00-14:00
担当:田中一
内容:
■カット ショート、前後ろとも軽め
■パーマ ウェーブ、中ロッド

前 	後 
<input type="button" value="閉じる"/>	<input type="button" value="印刷"/>

【 図 1 0 】

サービス内容

ID:1234567 名前:山田花子様 担当:田中一
 性別:女性 年齢:33歳 職業:会社員
 本日の希望: カット パーマ



本日のサービス



















カット ロング ミディアム ショート
ベリーショート
 その他 巻く 前髪 シヤギー
 パーマ ソバージュ ウェーブ せ毛
矯正 ダメージ 普通
ワックス オイル

終了

(A)オペレータ側

お好きな髪形をお選びください

ID:1234567 名前:山田花子様 担当:田中一



次ページ

前ページ

確定


(B)客側


【 図 1 1 】

会計		03/01/01 14:00	
ID	<input type="text" value="1234567"/>	<input type="button" value="検索"/>	<input type="button" value="前"/>
名前:	山田花子 年齢:33歳	<input type="button" value="詳細"/>	
本日のサービス内容			
カット	担当	田中一	<input type="button" value="後"/>
パーマ			
合計:	10,500円		
預り:	<input type="text" value="11,000円"/>		
お釣:	500円		
	<input type="button" value="終了"/>	<input type="button" value="撮影"/>	

(A)オペレータ側

いらっしゃいませ！	
ID	1234567
お名前	山田 花子様
本日のご内容	
・カット	合計 10,500円
・パーマ	
担当 田中一	お預り 11,000円
	お釣 500円
ご満足いただけましたでしょうか？	

カット前


カット後


(B)客側