

(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2011-180921

(P2011-180921A)

(43) 公開日 平成23年9月15日(2011.9.15)

(51) Int.Cl.

G06Q 10/00 (2006.01)

F I

G06F 17/60 1 7 2

G06F 17/60 5 1 0

テーマコード (参考)

審査請求 有 請求項の数 4 O L (全 16 頁)

(21) 出願番号 特願2010-45761 (P2010-45761)  
 (22) 出願日 平成22年3月2日(2010.3.2)  
 (11) 特許番号 特許第4754647号 (P4754647)  
 (45) 特許公報発行日 平成23年8月24日(2011.8.24)

(71) 出願人 510057590  
 市村 隆広  
 埼玉県川口市芝6975-44  
 (74) 代理人 100153268  
 弁理士 吉原 朋重  
 (72) 発明者 市村 隆広  
 埼玉県川口市芝6975-44

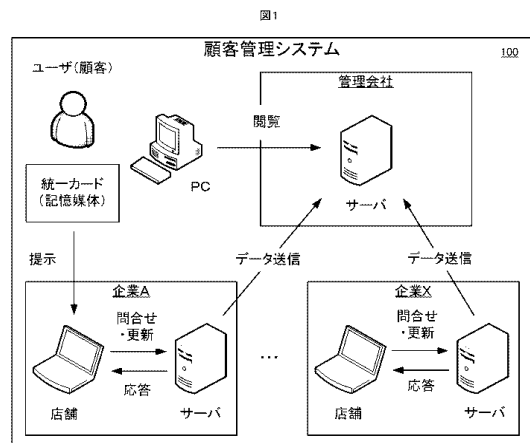
(54) 【発明の名称】 顧客管理システム、顧客管理方法

(57) 【要約】 (修正有)

【課題】各店舗が負担するコストを抑制する顧客管理システムを提供する。

【解決手段】一の店舗に関する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てる割り当手段と、前記店舗ID及び前記顧客IDを記憶媒体に記憶させる書込み手段と、前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段と、を備える顧客管理システムであって、前記記憶媒体から、前記店舗ID及び顧客IDを読み取る読取り手段と、前記読取り手段により読み取られた前記店舗ID及び顧客IDから、前記一の店舗に関する店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出する顧客ID抽出手段と、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させる取引情報更新手段と、を備える。

【選択図】 図1



**【特許請求の範囲】****【請求項 1】**

一の店舗に関する店舗 ID と該一の店舗における固有の顧客 ID とを関連付けて割り当てる割当手段と、

前記店舗 ID 及び前記顧客 ID を記憶媒体に記憶させる書込み手段と、

前記顧客 ID と、該顧客 ID に対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段と、を備える顧客管理システムであって、

前記記憶媒体から、前記店舗 ID 及び顧客 ID を読み取る読取り手段と、

前記読取り手段により読み取られた前記店舗 ID 及び顧客 ID から、前記一の店舗に関する店舗 ID と関連付けられている前記顧客 ID を抽出する顧客 ID 抽出手段と、

前記取引情報記憶手段から、前記顧客 ID 抽出手段により抽出された前記顧客 ID と関連付けられている前記取引情報を抽出する取引情報抽出手段と、

前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客 ID 抽出手段により抽出された前記顧客 ID と関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させる取引情報更新手段と、を備えることを特徴とする顧客管理システム。

10

**【請求項 2】**

前記一の店舗の前記取引情報記憶手段において、前記各記憶媒体に固有の統一 ID と、該一の店舗に関する店舗 ID と、該一の店舗における固有の顧客 ID と、該固有の顧客 ID に対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する場合、

20

複数の前記取引情報記憶手段に接続されると共に、前記統一 ID 毎に、前記店舗 ID と、前記顧客 ID と、該顧客 ID に対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報統合記憶手段と、

一の前記統一 ID の入力を受け付ける統一 ID 受付手段と、

前記取引情報統合記憶手段から、前記統一 ID 受付手段により受け付けた前記一の統一 ID に紐付けられた前記取引情報を抽出する統合取引情報抽出手段と、

前記統合取引情報抽出手段により抽出される前記取引情報を、前記店舗 ID 毎に、表示装置に表示させる統合取引情報表示手段と、をさらに備えることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客管理システム。

**【請求項 3】**

30

前記記憶媒体には、該記憶媒体保有者の個人情報記憶され、

前記読取手段は、前記記憶媒体から、前記保有者個人情報を読み取ることを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の顧客管理システム。

**【請求項 4】**

割当手段が、一の店舗に関する店舗 ID と該一の店舗における固有の顧客 ID とを関連付けて割り当てるステップと、

書込み手段が、前記店舗 ID 及び前記顧客 ID を記憶媒体に記憶させるステップと、

読取り手段が、前記記憶媒体から、前記店舗 ID 及び顧客 ID を読み取るステップと、

顧客 ID 抽出手段が、前記読取り手段により読み取られた前記店舗 ID 及び顧客 ID から、前記一の店舗に関する店舗 ID と関連付けられている前記顧客 ID を抽出するステップと、

40

取引情報抽出手段が、前記顧客 ID と、該顧客 ID に対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段から、前記顧客 ID 抽出手段により抽出された前記顧客 ID と関連付けられている前記取引情報を抽出するステップと、

取引情報更新手段が、前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客 ID 抽出手段により抽出された前記顧客 ID と関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させるステップと、を備えることを特徴とする顧客管理方法。

**【請求項 5】**

前記一の店舗の前記取引情報記憶手段において、前記各記憶媒体に固有の統一 ID と、

50

該一の店舗に関する店舗IDと、該一の店舗における固有の顧客IDと、該固有の顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する場合、

統一ID受付手段が、一の前記統一IDの入力を受け付けるステップと、

統合取引情報抽出手段が、複数の前記取引情報記憶手段に接続されると共に、前記統一ID毎に、前記店舗IDと、前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報統合記憶手段から、前記統一ID受付手段により受け付けた前記一の統一IDに紐付けられた前記取引情報を抽出するステップと、

統合取引情報表示手段が、前記統合取引情報抽出手段により抽出される前記取引情報を、前記店舗ID毎に、表示装置に表示させるステップと、をさらに備えることを特徴とする請求項4に記載の顧客管理方法。

10

【請求項6】

前記記憶媒体には、該記憶媒体保有者の個人情報記憶され、

前記読取手段は、前記記憶媒体から、前記保有者個人情報を読み取ることを特徴とする請求項4又は5に記載の顧客管理方法。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、複数の店舗において共通して利用可能な記憶媒体を用いて、店舗毎に顧客管理を行うシステムの技術に関する。

20

【背景技術】

【0002】

近年、多くの店舗においては、顧客が利用したサービスに応じてポイントを与えるポイントカードシステムが導入されている（特許文献1など）。このようなポイントカードシステムにより、顧客の固定化を図ることができ、結果的に売り上げ向上を図ることができるものとされている。

【0003】

しかしながら、多くの顧客は、複数のポイントカードを所有していることから、ポイントカードが嵩張るだけでなく、ポイントカードの存在を忘れてしまう、ポイントカードの有効期限がいつの間にか切れている、ポイントカードのポイント数を容易に把握することができないなどの不満を抱えていた。

30

【0004】

そこで、これらの問題点を解消するため、複数のポイントカードを所有する顧客に対し、複数のポイントカードを取り扱う煩わしさを解消させることができる上、各ポイントカードに関する情報を適時把握させることを可能とすることにより、ポイントカードの利便性の向上を図ることができるポイント処理方法が提案されている（特許文献2）。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0005】

【特許文献1】特開平6-266970号公報

40

【特許文献2】特開2008-310430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、上記技術においては、複数のポイントカードを発行する必要があり、ポイントカードを発行する企業はカード発行コストが大きくなるという問題点がある。一方、ポイントカードを作成した顧客は、所有するポイントカードの全てを所定のデータベースに登録する必要があり、登録の手間がかかるという問題点がある。

さらに、上記技術においてポイント情報は、上記所定のデータベースに集約されることとなるため、情報漏洩リスクが大きくなるという問題点もある。

50

## 【 0 0 0 7 】

さらに、上記技術においては、従来各店舗が店舗毎にポイント管理を行うシステムから、全店舗のポイント情報を上記所定のデータベースにおいて一括管理するシステムへ移行する必要があり、当該システム関係者の事務負担が大きくなるという問題点もある。

## 【 0 0 0 8 】

そこで、本発明は、上記問題点に鑑み、各店舗に共通の記憶媒体を用い、既存システムへの修正を小さく止めることで、各店舗が負担するコストを抑制すると共に、顧客には特別な事務負担を課さない顧客管理システム及び顧客管理方法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 】

## 【 0 0 0 9 】

開示する顧客管理システムの一形態は、一の店舗に関する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てる割り当て手段と、前記店舗ID及び前記顧客IDを記憶媒体に記憶させる書き込み手段と、前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段と、を備える顧客管理システムであって、前記記憶媒体から、前記店舗ID及び顧客IDを読み取る読取り手段と、前記読取り手段により読み取られた前記店舗ID及び顧客IDから、前記一の店舗に関する店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出する顧客ID抽出手段と、前記取引情報記憶手段から、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けられている前記取引情報を抽出する取引情報抽出手段と、前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させる取引情報更新手段と、を備えることを特徴とする。

## 【 0 0 1 0 】

開示する顧客管理システムの一形態は、前記一の店舗の前記取引情報記憶手段において、前記各記憶媒体に固有の統一IDと、該一の店舗に関する店舗IDと、該一の店舗における固有の顧客IDと、該固有の顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する場合、複数の前記取引情報記憶手段に接続されると共に、前記統一ID毎に、前記店舗IDと、前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報統合記憶手段と、一の前記統一IDの入力を受け付ける統一ID受付手段と、前記取引情報統合記憶手段から、前記統一ID受付手段により受け付けた前記一の統一IDに紐付けられた前記取引情報を抽出する統合取引情報抽出手段と、前記統合取引情報抽出手段により抽出される前記取引情報を、前記店舗ID毎に、表示装置に表示させる統合取引情報表示手段と、をさらに備えることを特徴とする。

## 【 0 0 1 1 】

開示する顧客管理システムの一形態は、上記顧客管理システムにおいて、前記記憶媒体には、該記憶媒体保有者の個人情報記憶され、前記読取り手段は、前記記憶媒体から、前記保有者個人情報を読み取ることを特徴とする。

## 【 発明の効果 】

## 【 0 0 1 2 】

開示の顧客管理システムは、各店舗に共通の記憶媒体を用い、既存システムへの修正を小さく止めることで、各店舗が負担するコストを抑制すると共に、顧客には特別な事務負担を課さない。また、開示の顧客管理システムは、各店舗で顧客情報を管理するため、顧客情報が分散され情報漏洩リスクは小さい。

## 【 図面の簡単な説明 】

## 【 0 0 1 3 】

【 図 1 】 本実施の形態に係る顧客管理システムの概要を説明する図である。

【 図 2 】 本実施の形態に係る顧客管理システムの機能ブロック図（その 1）である。

【 図 3 】 本実施の形態に係る記憶媒体に記憶されるデータの一例を示す図である。

【 図 4 】 本実施の形態に係る取引情報記憶手段（各店舗のサーバ）に記憶されるデータの

10

20

30

40

50

一例を示す図である。

【図5】本実施の形態に係る顧客管理システムの機能ブロック図（その2）である。

【図6】本実施の形態に係る取引情報統合記憶手段（データ管理会社のサーバ）に記憶されるデータの一例を示す図である。

【図7】本実施の形態に係る顧客管理システムによる処理例（顧客IDを付与する際の処理例）のフローチャートである。

【図8】本実施の形態に係る顧客管理システムによる処理例（取引情報を更新する際の処理例）のフローチャートである。

【図9】本実施の形態に係る顧客管理システムによる処理例（全店舗の取引情報を一覧表示させる際の処理例）のフローチャートである。

【図10】本実施の形態に係る顧客管理システムに含まれる各サーバのハードウェア構成例を示す図である。

【発明を実施するための形態】

【0014】

図面を参照しながら、本発明を実施するための最良の形態について説明する。

（本実施の形態に係る顧客管理システムの動作原理）

【0015】

図1を用いて、本実施の形態に係る顧客管理システム100の概要について説明する。ここで図1は、顧客管理システム100の概要を説明する図である。図1で示すように、顧客管理システム100においては、各店舗で共通して利用可能な統一カード（例えば、ポイントカード、携帯電話などの記憶媒体）を所有するユーザ（顧客）、ユーザと商取引を行う複数の企業（企業A、…、企業X）、ユーザと各企業との商取引に関するデータを統合して保持する管理会社の存在が想定される。

【0016】

はじめに、顧客管理システム100の第1フェーズである、企業A（他の企業であっても良い）がユーザに対しポイントカードを発行する処理について説明する。ユーザは、企業Aの店舗に設置される店舗端末に、ユーザ自身の個人情報が記憶されている統一カードを提示する。すると、店舗端末は、ユーザの統一カードから、カードに記憶されている個人情報及び統一カードIDを読み取り、読み取ったデータを企業Aのサーバへ送信する。

【0017】

次に企業Aのサーバは、受信した個人情報及び統一カードID、店舗識別ID、並びに顧客識別IDを関連付けて記憶すると共に、当該店舗識別ID及び顧客識別IDを店舗端末へ送信する。一方、店舗端末は、ユーザが提示した統一カードに、受信した店舗識別ID及び顧客識別IDについて両者を関連付けて書き込む。このような処理を各企業（各店舗）において行うことで、統一カードには、各企業がユーザに割り当てた店舗識別IDと当該店舗識別IDに固有の顧客識別IDとが関連付けられて記憶されることとなる。

【0018】

次に、顧客管理システム100の第2フェーズである、企業A（他の企業であっても良い）とユーザが商取引を行う際の処理について説明する。ユーザは企業Aの店舗において物品を購入し又はサービスの提供を受ける際、自身が保有する統一カードを店舗端末に提示する。すると、店舗端末は、提示された統一カードに記憶されている、店舗識別ID及び顧客識別IDを読み取り、読み取った店舗識別ID及び顧客識別IDを企業Aのサーバに送信する。

【0019】

そして、企業Aのサーバは、受信した店舗識別IDの中から自店舗の店舗識別IDを抽出すると共に、当該抽出した店舗識別IDと関連付けられている顧客識別IDを抽出する。さらに、企業Aのサーバは、自身が保有する顧客取引情報データベースの中から、顧客識別IDと紐付けられている取引情報を抽出し、当該抽出した取引情報を店舗端末に送信する。

【0020】

10

20

30

40

50

企業 A のサーバから取引情報を受信した店舗端末は、ユーザとの商取引の状況に応じて、当該取引情報を更新して（例えば、ポイントの付与などを行い）、更新した取引情報を企業 A のサーバに送信する。一方、企業 A のサーバは、受信した当該取引情報を記憶する。このような処理を各企業（各店舗）において行うことで、各企業のサーバには、顧客との取引情報が蓄積されることとなる。また、統一カードを利用すれば、企業 A 以外の企業においても同様の処理を行うことで、ユーザは統一カードを一つ所持していれば良く、顧客管理システム 100 はユーザにとって利便性が高いといえることができる。

#### 【0021】

次に、顧客管理システム 100 の第 3 フェーズである、ユーザの取引状況をユーザ端末に表示させる際の処理について説明する。各企業のサーバは、ユーザとの取引情報について、個人情報、統一カード ID、各企業の店舗 ID、及び各店舗固有の店舗 ID と関連付けて記憶している。そして、各企業のサーバは管理会社のサーバと接続され、自身が記憶するデータを当該管理会社のサーバへ送信する。つまり、管理会社のサーバは、ユーザの各企業における取引情報を、個人情報、統一カード ID、各企業の店舗 ID、及び各店舗固有の店舗 ID と関連付けて記憶していることとなる。

10

#### 【0022】

そして、管理会社のサーバは、ユーザ端末（例えば、PC（Personal Computer））から統一カード ID の入力を受け付けると、自身が保有する取引情報の中から、当該統一カード ID と紐付けられた取引情報を抽出する。さらに、管理会社のサーバは、抽出した取引情報をユーザ端末に送信し、ユーザ端末は、受信した取引情報を店舗 ID 毎にブラウザを介して表示する。このような処理を行うことにより、顧客管理システム 100 は、ユーザの取引情報を店舗 ID 毎に一覧表示させることができる。

20

#### 【0023】

次に、図 2 乃至図 6 を用いて、顧客管理システム 100 の動作原理について説明する。図 2 及び図 5 は、顧客管理システム 100 の機能ブロック図である。図 2 で示すように、顧客管理システム 100 は、割当手段 110、書込み手段 120、読取り手段 130、顧客 ID 抽出手段 140、取引情報抽出手段 150、取引情報更新手段 160、記憶媒体 170、取引情報記憶手段 180 を有する。

#### 【0024】

割当手段 110 は、一の店舗に関する店舗 ID と該一の店舗において固有の顧客 ID とを関連付けて割り当てる。例えば図 1 を用いた説明では、企業 A のサーバが、個人情報、統一カード ID、店舗識別 ID、及び顧客識別 ID を関連付けて記憶させる処理に該当する。

30

#### 【0025】

書込み手段 120 は、割当手段 110 により割り当てられた店舗 ID 及び顧客 ID を記憶媒体 170 に記憶させる。例えば図 1 を用いた説明では、店舗端末が、ユーザの提示した統一カードに、店舗識別 ID 及び顧客識別 ID を両者関連付けて書き込む処理に該当する。この処理を各店舗の店舗端末が行うことで、記憶媒体 170 には、各店舗がユーザに割り当てた店舗識別 ID と当該店舗識別 ID に固有の顧客識別 ID とが関連付けられて記憶されることとなる。

40

#### 【0026】

記憶媒体 170 は、例えば、RFID（Radio Frequency Identification）の技術を利用したカードであっても良いし、携帯電話であっても良い。ここで図 3 に、記憶媒体 170 に記憶されるデータの一例を示す。図 3 で示すように、記憶媒体 170 には、記憶媒体 170 に固有の統一 ID、記憶媒体 170 の所有者の個人情報、店舗 ID、企業名、顧客 ID が記憶される。図 3 では、統一 ID として「0000 - 245868 - 325」、個人情報として「氏名：鈴木一郎」「住所：東京都港区」「電話：03 - 1111 - 1111」がそれぞれ記憶されている。また、記憶媒体 170 において、店舗 ID、企業名、顧客 ID はそれぞれ関連付けて記憶されており、図 3 では、「店舗 ID：0001」「企業名：カメラ」「顧客 ID：049238」、「店舗 ID：0002」「企業名：ク

50

ドナルド」「顧客ID：3294238」、「店舗ID：0003」「企業名：T S T A A」「顧客ID：42543822」のそれぞれが関連付けて記憶されている。

【0027】

読取り手段130は、記憶媒体170から、店舗ID及び顧客IDを読み取る。例えば図1を用いた説明では、店舗端末が、顧客の提示した統一カードに記憶されている、店舗識別ID及び顧客識別IDを読み取り、読み取った店舗識別ID及び顧客識別IDを企業Aのサーバに送信する処理に該当する。読取り手段130の処理は、店舗端末が行っても良く、店舗端末と該店舗端末と接続されるサーバとで協働して行っても良い。

【0028】

顧客ID抽出手段140は、読取り手段130により読み取られた店舗ID及び顧客IDの中から自店舗の店舗IDを抽出し、当該抽出した店舗IDと関連付けられている顧客IDを抽出する。ここで、顧客ID抽出手段140は、自店舗の店舗IDを記憶している。図1を用いた説明では、企業Aのサーバが、受信した店舗識別IDの中から自店舗の店舗識別IDを抽出すると共に、当該抽出した店舗識別IDと関連付けられている顧客識別IDを抽出するという処理に該当する。

10

【0029】

取引情報記憶手段180は、統一カードID、割当手段110により割り当てられた一の店舗に関する店舗ID及び該一の店舗において固有の顧客ID、個人情報、並びに顧客との取引情報（取引履歴）を関連付けて記憶する。ここで図4に、取引情報記憶手段180に記憶されるデータの一例として、企業名「カメラ」の取引情報記憶手段180を示す。図4では、統一IDとして「0000-245868-325」、店舗固有の顧客IDとして「049238」、個人情報として「氏名：鈴木一郎」「住所：東京都港区」「電話：03-1111-1111」がそれぞれ記憶されている。また、取引情報記憶手段180は、取引情報として、「取引日：3月22日」「取引内容：カメラ購入」「付与するポイント数：48ポイント」、「取引日：5月16日」「取引内容：加湿器購入」「付与ポイント数：25ポイント」、「取引日：12月3日」「取引内容：パソコン購入」「付与ポイント数：105ポイント」を記憶している。

20

【0030】

取引情報抽出手段150は、取引情報記憶手段180から、顧客ID抽出手段140により抽出された顧客IDと紐付けられた取引情報を抽出する。図4の例では、顧客ID抽出手段140により抽出された顧客IDが「049238」である場合、取引情報更新手段150は、「取引日：3月22日」「取引内容：カメラ購入」「付与するポイント数：48ポイント」、「取引日：5月16日」「取引内容：加湿器購入」「付与ポイント数：25ポイント」などの取引情報を抽出する。上記取引情報抽出手段150の処理は、図1を用いた説明では、企業Aのサーバが、自身の保有する顧客取引情報データベースの中から、顧客識別IDと紐付けられている取引情報を抽出し、当該抽出した取引情報を店舗端末に送信する処理に該当する。

30

【0031】

取引情報更新手段160は、取引情報抽出手段150により抽出された取引情報に対し、顧客との最新の取引内容を付加して、当該最新の取引内容を反映させた取引情報を取引情報記憶手段180に記憶させる。図4の例では、取引情報更新手段160は、従来の取引内容「取引日：3月22日」「取引内容：カメラ購入」「付与するポイント数：48ポイント」及び「取引日：5月16日」「取引内容：加湿器購入」「付与ポイント数：25ポイント」に、最新の取引内容「取引日：12月3日」「取引内容：パソコン購入」「付与ポイント数：105ポイント」（図4の点線で示す部分）を付加した取引情報を取引情報記憶手段180に記憶させる。

40

【0032】

上記取引情報更新手段160の処理は、図1を用いた説明では、企業Aのサーバから取引情報を受信した店舗端末が、ユーザとの商取引の状況に応じて当該取引情報を更新して（例えば、ポイントの付与などを行い）、更新した取引情報を企業Aのサーバに送信する

50

処理に該当する。さらに、上記取引情報更新手段 160 の処理は、企業 A のサーバが、受信した当該取引情報を記憶する処理も含む。

【0033】

次に、図 5 を用いて、顧客管理システム 100 の動作原理を説明する。図 5 で示すように、顧客管理システム 100 は、記憶媒体 170、複数の取引情報記憶手段 180、取引情報統合記憶手段 190、統一 ID 受付手段 200、統合取引情報抽出手段 210、統合取引情報表示手段 220、表示装置 230 を含む。

【0034】

それぞれの取引情報記憶手段 180 は各店舗が有するものであり、各取引情報記憶手段 180 は取引情報統合記憶手段 190 と接続される。そして、各取引情報記憶手段 180 は、自身が記憶する取引情報を取引情報統合記憶手段 190 に通知し、取引情報統合記憶手段 190 は受信した取引情報を記憶する。図 1 を用いた説明では、管理会社のサーバが、ユーザの各企業における取引情報を、個人情報、統一カード ID、各企業の店舗 ID、及び各店舗固有の店舗 ID と関連付けて記憶する処理に該当する。

10

【0035】

図 6 で示すように、取引情報統合記憶手段 190 は、統一 ID に紐付けて、個人情報、各店舗の店舗 ID、取引情報を記憶している。図 6 で取引情報統合記憶手段 190 は、統一 ID 「0000 - 245868 - 325」に紐付けて、個人情報、顧客 ID 「049238」及び当該顧客 ID に対応する取引情報、顧客 ID 「3294238」及び当該顧客 ID に対応する取引情報、並びに顧客 ID 「42543822」及び当該顧客 ID に対応する取引情報を記憶している。

20

【0036】

統一 ID 受付手段 200 は、統一 ID の入力を受け付ける。図 1 を用いた説明では、管理会社のサーバが、ユーザ端末（例えば、PC）から統一カード ID を受け付ける処理に該当する。

【0037】

統合取引情報抽出手段 210 は、取引情報統合記憶手段 190 が記憶する取引情報の中から、統一 ID 受付手段 200 により受け付けられた統一 ID と紐付けられている取引情報などを抽出する。例えば、統一 ID 受付手段 200 が統一 ID 「0000 - 245868 - 325」の入力を受け付けた場合、統合取引情報抽出手段 210 は、統一 ID 「0000 - 245868 - 325」と紐付けられた、個人情報、各店舗 ID、及び店舗 ID 毎の取引情報を抽出する。また、図 1 を用いた説明では、管理会社のサーバが、自身が保有する取引情報の中から、当該統一カード ID と紐付けられた取引情報を抽出する処理に該当する。さらに、管理会社のサーバが、抽出した取引情報をユーザ端末に送信する処理も含む。

30

【0038】

統合取引情報表示手段 220 は、統合取引情報抽出手段 210 が抽出した取引情報を店舗 ID 毎に表示装置 230 へ表示させる。例えば、統合取引情報表示手段 220 は、図 6 で示すような形態で取引情報が表示装置 230 に表示する。また、図 1 を用いた説明では、ユーザ端末に、受信した取引情報を店舗 ID 毎にブラウザを介して表示させる処理に該当する。このような処理を行うことにより、顧客管理システム 100 は、ユーザの取引情報を店舗毎に一覧表示させることができる。

40

（本実施の形態に係る顧客管理システムによる処理例）

【0039】

図 7 乃至図 9 を用いて、顧客管理システム 100 による処理の流れを説明する。図 1 で示すように、本処理例の顧客管理システム 100 においては、記憶媒体 170（例えば、ポイントカード、携帯電話などの記憶媒体）を所有するユーザ（顧客）、ユーザと商取引を行う複数の企業（企業 A、…、企業 X）、ユーザと各企業との商取引に関するデータを統合して保持する管理会社の存在を想定する。そして、各企業はそれぞれ取引情報記憶手段 180 を備え、管理会社は取引情報統合記憶手段 190 を備えているものとする。

50



## 【 0 0 4 0 】

( 1 ) 図 7 を用いて、顧客管理システム 1 0 0 による顧客 I D を付与する際の処理例について説明する。ここで図 7 は、顧客管理システム 1 0 0 による顧客 I D を付与する際の処理の流れを示すシーケンス図である。

## 【 0 0 4 1 】

顧客が、企業 A の店舗に設置される店舗端末に、自身の個人情報が記憶されている記憶媒体 1 7 0 を提示すると、S 1 0 で読取り手段 1 3 0 が、記憶媒体 1 7 0 に記憶されている顧客の個人情報及び記憶媒体 1 7 0 に固有の統一 I D を読み取る。例えば、読み取られる個人情報は「氏名：鈴木一郎」「住所：東京都港区」「電話：03 - 1 1 1 1 - 1 1 1 1」であり、記憶媒体 1 7 0 に固有の統一 I D は「0 0 0 0 - 2 4 5 8 6 8 - 3 2 5」である(図 3 参照)。

10

## 【 0 0 4 2 】

S 2 0 で読取り手段 1 3 0 が、S 1 0 で読み取った個人情報及び統一 I D を企業 A のサーバへ送信する。S 3 0 で割当手段 1 1 0 が、受信した店舗 I D に固有の顧客 I D を割り当て、個人情報、統一 I D、店舗 I D、及び顧客 I D を関連付けて取引情報記憶手段 1 8 0 に記憶すると共に、当該店舗 I D 及び顧客 I D を店舗端末へ送信する。例えば、店舗 I D は「0 0 0 1」であり、顧客 I D は「0 4 9 2 3 8」である(図 3 参照)。

## 【 0 0 4 3 】

S 4 0 で書込み手段 1 2 0 が、受信した店舗 I D 及び顧客 I D を、顧客が提示した記憶媒体 1 7 0 に、両者を関連付けて記憶させる。図 3 で、書込み手段 1 2 0 が記憶媒体 1 7 0 に書き込んだ店舗 I D 及び顧客 I D の一例を示す。このような処理を各企業(各店舗)において行うことで、記憶媒体 1 7 0 には、店舗 I D と、各企業がユーザに割り当てた当該店舗 I D に固有の顧客 I D とが関連付けられて記憶されることとなる。つまり、店舗毎のポイントカードの発行は不要となる。

20

## 【 0 0 4 4 】

( 2 ) 図 8 を用いて、顧客管理システム 1 0 0 による取引情報を更新する際の処理例について説明する。ここで図 8 は、顧客管理システム 1 0 0 による取引情報を更新する際の処理の流れを示すシーケンス図である。

## 【 0 0 4 5 】

顧客が、企業 A の店舗において物品を購入し又はサービスの提供を受ける際、店舗端末に顧客自身が保有する記憶媒体 1 7 0 を提示すると、S 5 0 で読取り手段 1 3 0 が、提示された記憶媒体 1 7 0 に記憶されている、店舗 I D 及び顧客 I D を読み取る。図 3 で示すように、例えば、読み取られる店舗 I D 及び顧客 I D の組み合わせは、「0 0 0 1、0 4 9 2 3 8」、「0 0 0 2、3 2 9 4 2 3 8」、「0 0 0 3、4 2 5 4 3 8 2 2」の 3 つである。

30

## 【 0 0 4 6 】

S 6 0 で顧客 I D 抽出手段 1 4 0 が、読み取った店舗 I D の中から自店舗の店舗 I D を抽出すると共に、当該抽出した店舗 I D と関連付けられている顧客 I D を抽出する。例えば、自店舗の店舗 I D が「0 0 0 1」である場合、当該店舗 I D 「0 0 0 1」と関連付けられている顧客 I D 「0 4 9 2 3 8」が抽出される。また、本処理例では、S 6 0 の処理を店舗端末で行うこととしたが、図 1 を用いた説明のように企業 A のサーバで行う形態としても良い。ここで、他の店舗 I D 「0 0 0 2、0 0 0 3」と関連付けてある顧客 I D 「3 2 9 4 2 3 8」「4 2 5 4 3 8 2 2」は、店舗 I D 「0 0 0 1」の店舗にとっては何の意味もなさない情報であるので、顧客情報のセキュリティは担保されている。

40

## 【 0 0 4 7 】

S 7 0 で顧客 I D 抽出手段 1 4 0 が、抽出した顧客 I D を企業 A のサーバへ通知する。S 8 0 で取引情報抽出手段 1 5 0 が、取引情報記憶手段 1 8 0 から、受信した顧客 I D と紐付けて記憶されている取引情報を抽出し、当該抽出した取引情報を店舗端末に送信する。例えば、取引情報抽出手段 1 5 0 は、顧客 I D 「0 4 9 2 3 8」と紐付けられている取引情報を抽出し、それを店舗端末に送信する。例えば、図 4 で示すように、店舗端末に送

50

信される取引情報は、「取引日：3月22日」「取引内容：カメラ購入」「付与するポイント数：48ポイント」及び「取引日：5月16日」「取引内容：加湿器購入」「付与ポイント数：25ポイント」である。

#### 【0048】

S80で取引情報更新手段160が、顧客との取引内容に応じて、受信した取引情報を更新して（例えば、ポイントの付与などを行い）、更新した取引情報を企業Aのサーバに送信する。そして、企業Aのサーバが、受信した取引情報を取引情報記憶手段180に記憶する。例えば、図4で示すように、取引情報記憶手段180に記憶される取引情報は、従来の取引情報である「取引日：3月22日」「取引内容：カメラ購入」「付与するポイント数：48ポイント」及び「取引日：5月16日」「取引内容：加湿器購入」「付与ポイント数：25ポイント」に、最新の取引内容「取引日：12月3日」「取引内容：パソコン購入」「付与ポイント数：105ポイント」（図4の点線で示す部分）を加えたものとなる。

10

#### 【0049】

このような処理を各企業（各店舗）において行うことで、各企業のサーバには顧客との取引情報が蓄積されることとなる。また、各店舗で共通して使用できる記憶媒体170を利用すれば、企業A以外の企業においても同様の処理が行われるため、顧客は記憶媒体170を一つ所持していれば良く、したがって、顧客管理システム100は顧客にとって利便性が高い。

20

#### 【0050】

(3) 図9を用いて、顧客管理システム100による全店舗の取引情報を一覧表示させる際の処理例について説明する。ここで図9は、顧客管理システム100による全店舗の取引情報を一覧表示させる際の処理の流れを示すシーケンス図である。

#### 【0051】

S110で各取引情報記憶手段180が、取引情報統合記憶手段190に対し、自身が記憶する「統一ID」「個人情報」「店舗ID」「顧客ID」「取引情報」を送信する。そして、取引情報統合記憶手段190は、各取引情報記憶手段180から受信した「個人情報」「店舗ID」「顧客ID」「取引情報」を「統一ID」で紐付けて記憶する。取引情報統合記憶手段190は、例えば図6で示すように、個人情報「氏名：鈴木一郎」など、店舗ID「0001」「0002」など、顧客ID「049238」「3294238」など、取引情報「3月22日、カメラ購入、48ポイント」「3月22日、ハンバーガー、1ポイント」などを、統一ID「0000-245868-325」に紐付けて記憶する。

30

#### 【0052】

一方、ユーザ端末に統一ID（例えば、「0000-245868-325」）が入力されると、S120で統一ID受付手段200が、入力された統一IDを受け付ける。S130で統合取引情報抽出手段210が、自身が記憶する取引情報の中から、統一ID受付手段200により受け付けられた統一IDに紐付けられた取引情報及び店舗IDを抽出する。例えば図6で示すように、統合取引情報抽出手段210は、統一ID「0000-245868-325」と紐付けて記憶する取引情報「3月22日、カメラ購入、48ポイント」「3月22日、ハンバーガー、1ポイント」などや店舗ID「0001」「0002」などを抽出する。

40

#### 【0053】

S140で統合取引情報抽出手段210が、抽出した取引情報及び店舗IDをユーザ端末に送信する。S150で統合取引情報表示手段220が、ユーザ端末が備えるブラウザを介して、受信した取引情報を店舗ID毎に表示する。統合取引情報表示手段220は、例えば図6で示すように、店舗ID「0001」「0002」毎に、取引情報「3月22日、カメラ購入、48ポイント」や「3月22日、ハンバーガー、1ポイント」などを表示装置に表示する。このような処理を行うことにより、顧客管理システム100は、顧客

50

の取引情報を店舗毎に一覧表示させることができる。

(本実施の形態に係る顧客管理システムのハードウェア構成の一例)

【0054】

図10を用いて、本実施の形態に係る顧客管理システム100に含まれる各装置のハードウェア構成の一例について説明する。図10は、顧客管理システム100に含まれる各装置のハードウェア構成の一例を示す図である。

【0055】

図10で示すように、顧客管理システム100に含まれる各装置は、CPU (Central Processing Unit) 310、ROM (Read-Only Memory) 320、RAM (Random Access Memory) 330、HDD (Hard Disc Drive) 340、通信I/F (Interface) 350、入出力装置360を有する。

10

【0056】

CPU310は、ROM320に記憶されたプログラムを実行する装置であり、RAM330に展開(ロード)されたデータを、プログラムの命令に従って演算処理し、装置全体を制御する。ROM320は、CPU310が実行するプログラムやデータを記憶している。RAM330は、CPU310でROM320に記憶されたプログラムを実行する際に、実行するプログラムやデータが展開(ロード)され、演算の間、演算データを一時的に保持する。

【0057】

HDD340は、基本ソフトウェアであるOSや本実施の形態に係るアプリケーションプログラムなどを、関連するデータとともに記憶する装置である。例えば、HDD340は、取引情報記憶手段180、取引情報統合記憶手段190である。通信I/F260は、無線又は有線の通信ネットワークを介して接続された他の通信制御機能を備えた周辺機器とデータを送受信するためのインタフェースである。入出力装置360は、カードや携帯電話などの記憶媒体170に対しデータの読み書きを行う装置を含む。また、入出力装置360は、キーボードなどの入力装置やLCD (Liquid Crystal Display) 等で構成される表示装置230を含み、顧客管理システム100が有する機能をユーザが利用する際や各種設定を行う際のユーザインタフェースとして機能する装置である。

20

【0058】

顧客管理システム100が有する各手段は、CPU310が、ROM320又はHDD340に記憶された各手段に対応するプログラムを実行することにより実現される形態としても良い。また、顧客管理システム100が有する各手段は、当該各手段に関する処理をハードウェアとして実現する形態としても良い。

30

(総括)

【0059】

開示の顧客管理システムは、各店舗に共通の記憶媒体を用い、既存システムへの修正を小さく止めることで、各店舗が負担するコストを抑制すると共に、顧客には特別な事務負担を課さない。また、開示の顧客管理システムは、各店舗で顧客情報を管理するため、顧客情報が分散され情報漏洩リスクは小さい。

【0060】

以上、本発明の実施の形態について詳述したが、本発明は係る特定の実施の形態に限定されるものではなく、特許請求の範囲に記載された本発明の要旨の範囲において、種々の変形・変更が可能である。

40

【符号の説明】

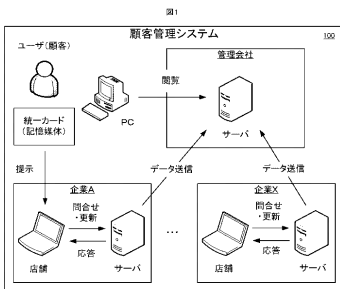
【0061】

- 100 顧客管理システム
- 110 割当手段
- 120 書込み手段
- 130 読取り手段
- 140 顧客ID抽出手段

50

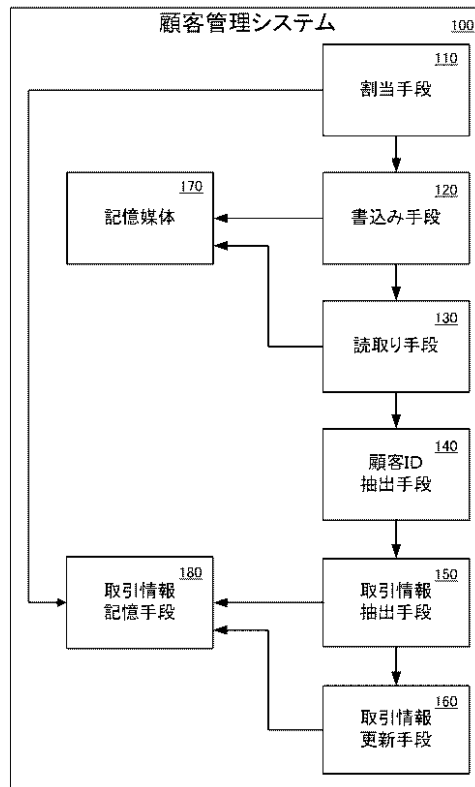
- 1 5 0 取引情報抽出手段
- 1 6 0 取引情報更新手段
- 1 7 0 記憶媒体 (ポイントカード、携帯電話など)
- 1 8 0 取引情報記憶手段
- 1 9 0 取引情報統合記憶手段
- 2 0 0 統一ID受付手段
- 2 1 0 統合取引情報抽出手段
- 2 2 0 統合取引情報表示手段
- 2 3 0 表示装置
- 3 1 0 CPU
- 3 2 0 ROM
- 3 3 0 RAM
- 3 4 0 HDD
- 3 5 0 通信I/F
- 3 6 0 入出力装置

【 図 1 】



【 図 2 】

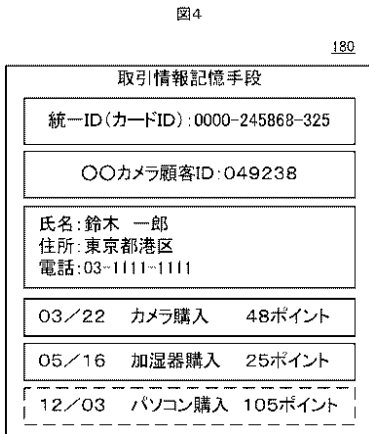
図2



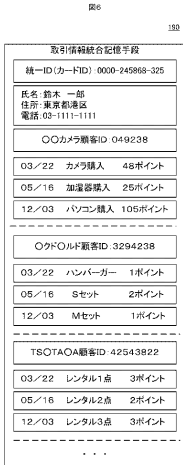
【 図 3 】



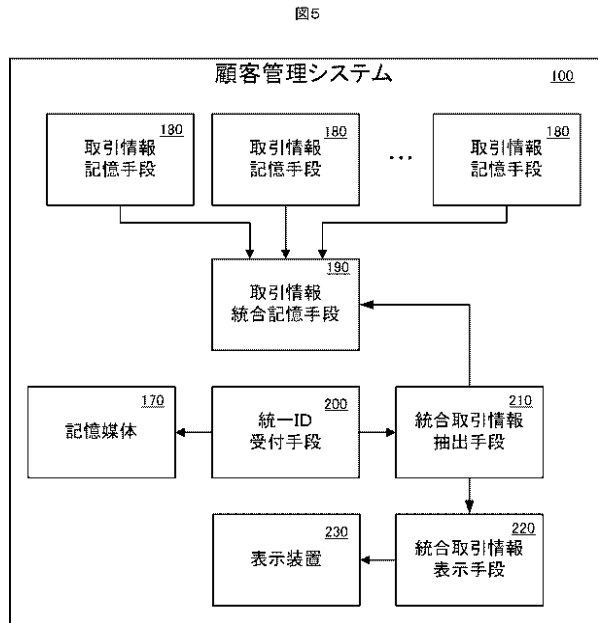
【 図 4 】



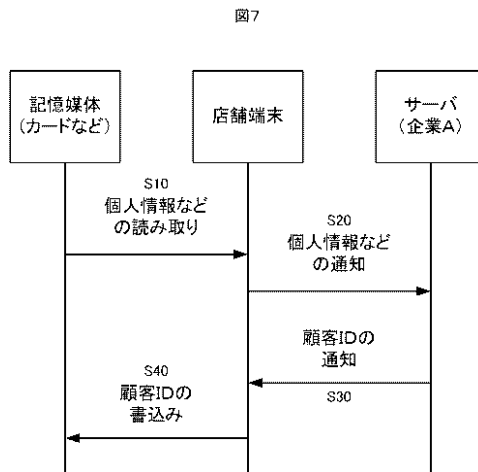
【 図 6 】



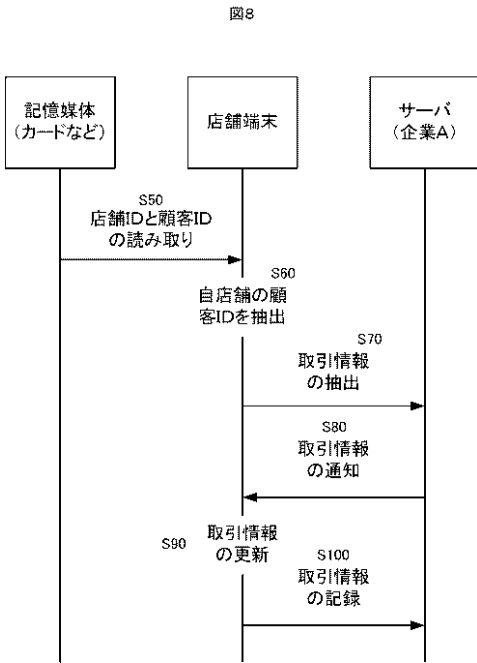
【 図 5 】



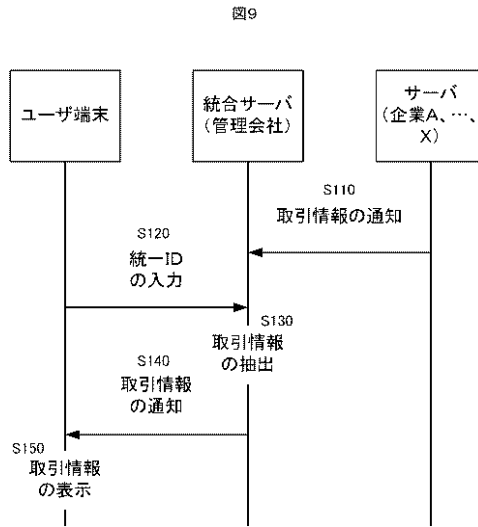
【 図 7 】



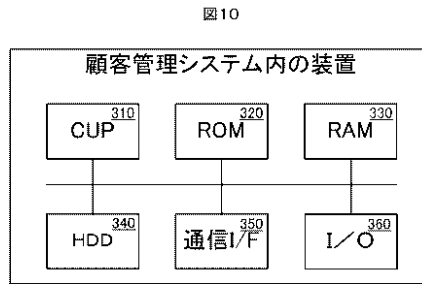
【 図 8 】



【 図 9 】



【 図 1 0 】



【 手続 補正書 】

【 提出日 】平成23年4月5日 (2011.4.5)

【 手続 補正 1 】

【 補正対象書類名 】特許請求の範囲

【 補正対象項目名 】全文

【 補正方法 】変更

【 補正の内容 】

【 特許請求の範囲 】

【 請求項 1 】

ユーザの個人情報記憶される記憶媒体から該個人情報を読み取る読取り手段を有する店舗端末と、該店舗端末と通信ネットワークで接続されるサーバ装置と、を含む顧客管理システムにおいて、

前記サーバ装置が、

一の店舗に設置される前記店舗端末が有する前記読取り手段により読み取られた前記個人情報取得した後、該一の店舗に対応する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てる割り当て手段と、

前記店舗IDと、該店舗IDに対応する前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段と、を有し、

前記店舗端末が、

前記店舗ID及び前記顧客IDを関連付けて前記記憶媒体に記憶させる書込み手段を有する顧客管理システムであって、

前記一の店舗に設置される店舗端末が有する前記読取り手段が、前記記憶媒体から、該記憶媒体に記憶される全ての前記店舗ID及び顧客IDを読み取り、

前記サーバ装置が、

前記読取り手段により読み取られた全ての前記店舗ID及び顧客IDの中から、前記一

の店舗から通知される該一の店舗に関する店舗IDを抽出すると共に、該店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出する顧客ID抽出手段と、

前記取引情報記憶手段から、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記店舗ID及び前記顧客IDと関連付けられている前記取引情報を抽出する取引情報抽出手段と、

前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させる取引情報更新手段と、を有することを特徴とする顧客管理システム。

**【請求項2】**

ユーザの個人情報記憶される記憶媒体から該個人情報を読み取る読取り手段を有する店舗端末と、該店舗端末と通信ネットワークで接続されるサーバ装置と、を含む顧客管理システムにおいて、

前記サーバ装置が、

一の店舗に設置される前記店舗端末が有する前記読取り手段により読み取られた前記個人情報取得した後、該一の店舗に対応する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てる割り当て手段と、

前記店舗IDと、該店舗IDに対応する前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、を関連付けて記憶する取引情報記憶手段と、を有し、

前記店舗端末が、

前記店舗ID及び前記顧客IDを関連付けて前記記憶媒体に記憶させる書込み手段を有する顧客管理システムであって、

前記一の店舗に設置される店舗端末が有する前記読取り手段が、前記記憶媒体から、該記憶媒体に記憶される全ての前記店舗ID及び顧客IDを読み取り、

前記一の店舗に設置される店舗端末が、

前記読取り手段により読み取られた全ての前記店舗ID及び顧客IDの中から、前記一の店舗に関する店舗IDを抽出すると共に、該店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出する顧客ID抽出手段を有し、

前記サーバ装置が、

前記取引情報記憶手段から、前記一の店舗から通知される該一の店舗に関する店舗ID及び前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けられている前記取引情報を抽出する取引情報抽出手段と、

前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させる取引情報更新手段と、を有することを特徴とする顧客管理システム。

**【請求項3】**

ユーザの個人情報記憶される記憶媒体から該個人情報を読み取る読取り手段、及び書込み手段を有する店舗端末と、該店舗端末と通信ネットワークで接続され、割り当て手段、取引情報記憶手段、顧客ID抽出手段、取引情報抽出手段、及び取引情報更新手段を有するサーバ装置と、を含む顧客管理システムにおいて実行される顧客管理方法において、

前記割り当て手段が、一の店舗に設置される前記店舗端末が有する前記読取り手段により読み取られた前記個人情報取得した後、該一の店舗に対応する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てるステップを備え、

前記取引情報記憶手段においては、前記店舗IDと、該店舗IDに対応する前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、が関連付けて記憶され、

前記書込み手段が、前記店舗ID及び前記顧客IDを関連付けて前記記憶媒体に記憶させるステップを備える顧客管理方法であって、

前記一の店舗に設置される店舗端末が有する前記読取り手段が、前記記憶媒体から、該記憶媒体に記憶される全ての前記店舗ID及び顧客IDを読み取り、

さらに、

前記顧客ID抽出手段が、前記読取り手段により読み取られた全ての前記店舗ID及び顧客IDの中から、前記一の店舗から通知される該一の店舗に関する店舗IDを抽出すると共に、該店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出するステップと、

前記取引情報抽出手段が、前記取引情報記憶手段から、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記店舗ID及び前記顧客IDと関連付けられている前記取引情報を抽出するステップと、

前記取引情報更新手段が、前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させるステップと、を備えることを特徴とする顧客管理方法。

**【請求項4】**

ユーザの個人情報が記憶される記憶媒体から該個人情報を読み取る読取り手段、書込み手段、及び顧客ID抽出手段を有する店舗端末と、該店舗端末と通信ネットワークで接続され、割当手段、取引情報記憶手段、取引情報抽出手段、及び取引情報更新手段を有するサーバ装置と、を含む顧客管理システムにおいて実行される顧客管理方法において、

前記割当手段が、一の店舗に設置される前記店舗端末が有する前記読取り手段により読み取られた前記個人情報を取得した後、該一の店舗に対応する店舗IDと該一の店舗における固有の顧客IDとを関連付けて割り当てるステップを備え、

前記取引情報記憶手段においては、前記店舗IDと、該店舗IDに対応する前記顧客IDと、該顧客IDに対応する顧客との取引情報と、が関連付けて記憶され、

前記書込み手段が、前記店舗ID及び前記顧客IDを関連付けて前記記憶媒体に記憶させるステップを備える顧客管理方法であって、

前記一の店舗に設置される店舗端末が有する読取り手段が、前記記憶媒体から、該記憶媒体に記憶される全ての前記店舗ID及び顧客IDを読み取り、

さらに、

前記一の店舗に設置される店舗端末が有する顧客ID抽出手段が、前記読取り手段により読み取られた全ての前記店舗ID及び顧客IDの中から、前記一の店舗に関する店舗IDを抽出すると共に、該店舗IDと関連付けられている前記顧客IDを抽出するステップ

と、前記取引情報抽出手段が、前記取引情報記憶手段から、前記一の店舗から通知される該一の店舗に関する店舗ID及び前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDに関連付けられている前記取引情報を抽出するステップ、

前記取引情報更新手段が、前記取引情報抽出手段により抽出された前記取引情報に、前記記憶媒体を提示した顧客との取引内容を付加した取引情報を、前記顧客ID抽出手段により抽出された前記顧客IDと関連付けて前記取引情報記憶手段に記憶させるステップと、を備えることを特徴とする顧客管理方法。