

明 細 書

発明の名称： 店舗予約装置、プログラム、店舗予約システム

技術分野

[0001] 本発明は、ユーザが希望する飲食店を簡便な方法で予約することができる店舗予約システムに関する。

背景技術

[0002] 近年、コンピュータシステムやコンピュータネットワークの進展により、多くの飲食店において電話予約だけでなく、ホームページやwebページによる予約サイトから予約することが可能となっている。しかし、希望する店を予約したいユーザは、各飲食店によって予約方法や予約サイトが異なるため、それぞれの店が指定する電話番号や予約サイトから予約する必要があった。

[0003] ところで、特許文献1では、予約者から予約条件と予約候補施設を受信すると、各予約候補施設に予約条件を送信して予約の可否をとりまとめて結果を予約者に返信し、予約可能施設のリストから予約する施設を選択することで、予約を完了することができる予約処理システムが提案されている。

[0004] また、特許文献2では、予約者が予約を希望する複数の候補店舗を送信すると、予約システムが自動発呼、自動応答で各店舗に電話をかけて予約の可否を問い合わせ、予約可の店舗のリストを予約者に送信し、予約者が選択した店舗へ自動応答で予約を完了させる予約システムが提案されている。

先行技術文献

特許文献

[0005] 特許文献1：特開2011-253262号公報

特許文献2：特開2013-183370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、特許文献1記載のシステムでは、メールで各店舗に問い合わせをお

こなうため、所定時間内に候補施設から回答がない場合は予約不可として認識されてしまい、予約者の第一希望でかつ実は予約が可能な施設であったとしても、予約が取れないと認識してしまう場合があった。また、店舗がメールアドレスなどを所有していない場合、本予約システムでは予約できないという問題があった。

[0007] また、特許文献2記載のシステムでは、音声自動応答で予約の可否を問い合わせた後、予約者により選択された店舗には、再度音声自動応答で予約処理を行うため、店舗側には何度も音声自動応答の電話がかかってくるというわずらわしさがあった。また、特許文献1及び特許文献2記載のシステムでは、一度予約不可と回答した日時であっても、何度も同じ日時で問い合わせが生じ、店側の負担となる場合があった。

[0008] 本発明は、店舗側にも予約するユーザ側にも簡便な方法で店舗の予約を行うことが可能な予約システムを提供することを目的とする。

課題を解決するための手段

[0009] 本発明の店舗予約装置は、店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、予約サイトから予約受付情報を抽出し、店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗をユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し、予約処理部は、予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトに接続して予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する。

[0010] 本発明の店舗予約装置は、さらに、予約受付情報抽出部は、所定間隔毎に前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる。

- [0011] さらに、電話接続による自動応答で店舗予約を行う自動応答処理部を有し、予約処理部は、店舗情報記憶部に予約希望リストに含まれる店舗の予約サイトのアドレスが記憶されていない場合、電話番号により自動応答処理部に電話による自動応答で予約処理を実行させる。
- [0012] また、店舗情報記憶部は、さらに店舗の予約受付時間を記憶し、予約処理部は、店舗情報記憶部の店舗情報を読み出し、予約希望リストに含まれる店舗の予約サイトのアドレスが記憶されておらず、現在時刻が予約受付時間外の場合、予約受付時間内になってから自動応答処理部 118 に電話による自動応答で予約処理を行わせる。
- [0013] また、自動応答処理部が、予約条件で予約不可であることを受信すると、予約処理部は、予約不可だった店舗及び予約条件を対応付けて店舗情報記憶部へ記憶させてもよい。
- [0014] さらにユーザ端末のユーザ情報を予約希望リスト、決済情報を記憶するユーザ情報記憶部を有し、店舗情報記憶部は、キャンセル料を店舗情報の一部として記憶し、予約処理部は、店舗端末よりユーザ情報を含むキャンセル処理要求を受け付けると、店舗情報記憶部から店舗端末に対応するキャンセル料を読み出し、ユーザ情報記憶部を参照して、ユーザ情報に対応する決済情報に基づいてキャンセル決済処理を行う。
- [0015] ユーザ情報記憶部は、さらに予約が確定した予約情報を記憶し、店舗情報記憶部は、決済情報をさらに記憶し、予約処理部は、店舗情報記憶部にキャンセル料が記憶されている店舗の予約が予約情報として記憶されており、キャンセル処理されないまま予約日から所定日数を経過したときには、店舗情報記憶部に記憶された決済情報に基づいて送客手数料の決済処理を行う。
- [0016] また、予約受付情報抽出部は、ユーザ端末より一覧表示のなかから一の店舗が選択されたことを受信すると、予約サイトから予約受付情報を抽出し、予約処理部は、予約受け杖情報抽出部が抽出した予約受付情報に基づいて予約可能な予約内容を前記ユーザ端末へ表示させる。
- [0017] さらに、予約処理部は、一の店舗が選択されると、予約希望日時と人数を除

いた特殊リクエスト別に選択可能な形式で前記ユーザ端末に表示させる。

[0018] 本発明の店舗予約システムは、ユーザ端末と、ユーザ端末から受け付けた予約を希望する店舗及び予約条件とを含む予約希望リストに基づいて店舗の予約処理を行う店舗予約装置とを有する店舗予約システムであって、ユーザ端末は、予約を希望する日時、人数の入力を受け付け、受け付けた日時、人数で予約可能な店舗のリストを表示し、選択を受け付けることで予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを生成して店舗予約装置へ送信し、店舗予約装置は、店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、予約サイトから予約受付情報を抽出し、店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗をユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、ユーザ端末から予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し、予約処理部は、予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトに接続して予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する。

[0019] 本発明の店舗予約方法は、店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶するステップと、記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、予約サイトから予約受付情報を抽出し、予約受付情報を記憶させるステップと、記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗をユーザ端末へ一覧表示させるステップと、ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるステップと、予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトで予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了するステップと、を有する。

[0020] 本発明の店舗予約プログラムは、店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス

、予約受付情報を有する店舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、予約サイトから予約受付情報を抽出し、店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗をユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し、予約処理部は、予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトで予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する店舗予約装置としてコンピュータを機能させることを特徴とする。

発明の効果

- [0021] 本発明によればユーザは、一つの予約システムにアクセスして予約を行うことができるため、電話やメールなど店舗側が希望する予約方法を意識することなく、予約を完了させることができる。
- [0022] 本発明の店舗予約装置によれば、同じような予約時刻で複数の店舗に予約希望順位を設定した予約希望リストを受け付け、希望順に予約処理を行うため、一番行きたい店舗が予約不可であったとしても、ユーザをわずらわせることなく複数の店舗へ予約を問い合わせる予約処理を行うことができる。
- [0023] また、本発明の店舗予約装置によれば、ユーザが、店舗が定めるキャンセル可能期間外に予約をキャンセルした場合であっても、ユーザに所定のキャンセル料を請求することができる。このため、電話予約しか受け付けていない店舗で、ユーザから決済情報を取得できない場合であっても、確実にキャンセル料を受け取ることができる。

図面の簡単な説明

- [0024] [図1]図1は、本発明における店舗予約システムの一例を示す図面である。
- [図2]図2は、本発明にかかる店舗予約装置10の機能ブロック図の一例を示す図面である。

[図3]図3は、本発明の店舗情報記憶部120のデータベース構成の一例を示す図である。

[図4]図4は、本発明のユーザ情報記憶部122のデータベース構成の一例を示す図面である。

[図5]図5は、店舗予約装置10における予約希望リストによる予約処理を説明するフローチャートの一例である。

[図6]図6は、店舗予約装置10において店舗端末40へ電話をかけて自動応答で行う予約処理を説明するフローチャートの一例である。

[図7]図7は、店舗予約装置10へ接続して予約処理を依頼するユーザ端末20のハードウェア構成の一例を示す図である。

[図8]図8は、ユーザ端末20のディスプレイに表示される予約希望リスト作成時の表示画面の一例を示す図である。

[図9]図9は、ユーザ端末20において予約希望リストを生成する処理を示すフローチャートの一例である。

[図10]図10は、他人のお気に入りリストを選択して予約希望リストを生成する方法を説明するフローチャートの一例である。

[図11]図11は、本発明の店舗情報記憶部120のデータベース構成の一例を示す図である。

[図12]図12は、ユーザ端末20において予約希望リストを生成する処理を示すフローチャートの他の一例である。

[図13]図13は、予約可能な内容を特殊リクエスト別にユーザ端末20に表示させた場合の表示画面の一例である。

発明を実施するための形態

[0025] 以下、本発明を実施するための形態について、図面を参照しながら説明する。図1は、本発明における店舗予約システムの一例を示す図面である。店舗予約システム1は、例えば、店舗予約装置10と、ユーザ端末20、店舗予約サイト30、店舗端末40を有する。店舗予約装置10とユーザ端末20、店舗予約サイト30それぞれは、ネットワーク50で接続されている。ネ

ネットワーク50は、有線又は無線を問わず、インターネット、LAN、WANなど、どのようなネットワーク形態であってもよい。また、店舗予約装置10と、ユーザ端末20、店舗端末40

それぞれは、電話網60で接続されている。電話網60は、固定電話網、IP電話網、携帯電話網を問わず、ネットワーク50と同じ通信網であってもよい。

[0026] 店舗予約装置10は、各ユーザ端末20から受け付けた予約を希望する店舗及び予約条件と、を含む予約希望リストに基づいて店舗の予約処理を行う店舗予約装置である。店舗予約装置10は、各ユーザ端末20にユーザ向け店舗予約プログラムのアプリケーションを提供、または店舗予約代行のためのwebサイトにユーザ端末20にアクセスしてもらう形式で予約希望リストの受付を行う。ユーザ端末20から受け付けた予約希望リストに基づいて、店舗予約装置10は、店舗情報記憶部に記憶されている店舗予約サイト30のアドレスまたは電話番号を参照しユーザ端末20が予約を希望する店舗の店舗予約サイト30にアクセスして予約処理又は自動応答にて電話で予約処理を行う。店舗予約装置10は、ユーザ端末20から受け付けた予約希望リストの上位の店舗から順に予約問い合わせを行って予約可能な場合は予約処理を行う。店舗予約装置10は、コンピュータに店舗予約プログラムをインストールすることで機能するように構成してもよい。

[0027] ユーザ端末20は、ユーザの操作を受け付け、予約を希望する日時や人数、予約を希望する店舗の入力があると予約希望リストを作成し、店舗予約装置10へ送信する。例えば、携帯電話、スマートフォン、パーソナルコンピュータなどの情報通信装置であって、ユーザ用店舗予約プログラムがインストールされている。ユーザがユーザ用店舗予約プログラムを起動し、予約を希望する日時や人数、予約を希望する一又は複数の店舗を選択し入力することで予約希望リストを作成して送信するとともに、店舗予約装置10から予約処理結果を受信する。また、ユーザ端末20において、ユーザ用店舗予約プログラムにより予約が確定した店舗に対して予約日や人数の変更要求や予約

のキャンセル要求を生成し、店舗予約装置１０へ送信する。なお、ユーザ端末２０は、ここでは一台のみが図示されているが、ユーザ端末２０は複数存在する。

[0028] 店舗予約サイト３０は、各店舗が契約又は運営している店舗への予約が可能なwebサイトであって、webサーバによって構成される。店舗への予約を希望する場合、店舗予約装置１０はその店舗の店舗予約サイト３０へアクセスし、予約に必要な事項、例えば、予約者の代表氏名、電話番号、予約日時、人数などを入力し、送信することで、予約を完了する。また、店舗予約サイト３０は、店舗が営業している日時における予約の可否、予約可能人数などのデータを保持しており、店舗予約サイト３０において、どの日時にどの人数であれば予約が可能かを表示している。なお、店舗によっては店舗予約サイト３０において、予約時に、コース料理の指定や個室やカウンターなどの席タイプの指定が可能で、どの席で予約が可能かを表示していることもある。店舗予約サイト３０は、ここでは一つのみが図示されているが、店舗ごと予約サイトが異なるため、複数存在する。

[0029] 店舗端末４０は、店舗に備え付けられた電話機能を有する店舗端末であって、固定電話に限らず、IP電話、携帯電話であってもよい。また、電話機能だけでなくネットワークへの接続機能を有していてもよく、パーソナルコンピュータ等により構成されていてもよい。店舗端末４０は、店舗予約装置１０からの自動応答による予約を希望する電話を受話する。自動応答により予約希望者氏名、希望日時、人数などが伝えられる。また、自動応答によるガイダンスに従って、予約の可、不可を、所定の番号のボタンを押下することで回答する。ここでは、店舗端末４０は、一つのみが図示されているが、店舗の数だけ存在する。

[0030] 図２は、本発明にかかる店舗予約装置１０の機能ブロック図の一例を示す図面である。図２に示すように、店舗予約装置１０は、通信部１１０、予約受付情報抽出部１１２、リスト受付部１１４、予約処理部１１６、自動応答処理部１１８、店舗情報記憶部１２０、ユーザ情報記憶部１２２を有している

。

- [0031] 通信部 110 は、ネットワーク 50 又は電話網 60 を介して、ユーザ端末 20、店舗予約サイト 30、店舗端末 40 と通信を行う。例えば、通信部 110 は、複数の店舗予約サイト 30 にネットワーク 50 を介して接続し、各店舗予約サイトに記憶されている予約情報を収集する。また、ユーザ端末 20 からネットワーク 50 を介して予約希望リストを受信すると、ユーザが希望する店舗の店舗予約サイト 30 に接続、または電話網 60 で店舗端末 40 へ電話接続して予約処理を行う。
- [0032] 予約受付情報抽出部 112 は、店舗予約サイト 30 へ通信部 110 からネットワーク 50 を介して接続し、店舗予約サイト 30 に記憶されている予約受付情報を抽出（スクレイピング）し、店舗情報記憶部 120 へ予約受付情報を記憶させる。予約受付情報とは、店舗予約サイト 30 に記憶されているその店舗における日時と人数での予約の可・不可の情報である。予約受付情報抽出部 112 は、所定間隔ごと、例えば 10 分毎に、各店舗予約サイト 30 に接続して予約受付情報を抽出し、店舗情報記憶部 120 へ予約受付情報を記憶させる。店舗情報記憶部 120 へ予約受付情報を記憶させるときに、日時と人数、予約の可・不可に対応付けて情報元の店舗予約サイト 30 と情報取得日時を記憶させる。
- [0033] リスト受付部 114 は、ユーザ端末 20 から予約を希望する一又は複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付ける。リスト受付部 112 は、例えば、通信部 110 がユーザ端末 20 から受信した予約希望リストを受け付け、予約処理部 116 へ渡す。
- [0034] 予約処理部 116 は、例えば、受け付けた予約希望リストの予約希望一位の店舗から順にその店舗の店舗予約サイト 30 に接続して予約処理を行い、予約が確定した時点で、予約処理を終了する。予約処理部 116 は、ユーザ端末 20 から受信し、リスト受付部 114 が受け付けた予約希望リストに基づいて、店舗情報記憶部 120 から予約希望リストに含まれる店舗の予約受付情報を読み出して店舗の予約可否を判定する。また、予約処理部 116 は、

受け付けた予約希望リストの予約希望上位の店舗から順にその店舗の店舗予約サイト30に接続して予約処理を行う。具体的には、予約処理部116は、店舗予約サイト30に接続し、店舗予約サイト30が店舗予約のために要求している情報、例えば、予約者の氏名、電話番号、予約日時、人数などを、ユーザ端末20のユーザ情報をユーザ情報記憶部122から読み出して書き込み、予約を完了させる。

[0035] また、予約処理部116は、受け付けた予約希望リストに含まれる店舗が店舗予約サイト30を有していない場合、店舗情報記憶部120を参照して電話番号を読み出し、店舗端末40へ自動応答処理部118により、自動応答で電話をかけ予約の可否を問い合わせ、予約可である場合は予約を確定させる。例えば、予約処理部116は、店舗情報記憶部120の店舗情報を読み出し、予約処理を行う店舗が店舗予約サイト30を有していない場合であって、現在時刻が予約受付時間外の場合、予約受付時間内になってから自動応答処理部118に電話による自動応答で予約処理を行わせるように構成してもよい。同様に、予約処理部116は、店舗側が希望する予約日時の予約をまだ受け付けていない場合、予約受付が開始された時点で店舗予約サイト30又は電話による自動応答により予約処理を行わせるように構成してもよい。また、予約処理部116が、予約処理の進捗状況をユーザ端末20に随時送信、表示させるように構成してもよい。予約希望リストに含まれる店舗のうち、予約の問い合わせがどの店舗まで完了しているのか、ユーザは随時知ることが可能となる。

[0036] 予約処理部116は、自動応答処理部118が、予約不可であることを受信すると、予約不可だった店舗及び予約条件を対応付けて店舗情報記憶部120に記憶させるように構成してもよい。このとき、例えば、自動応答処理部118が問い合わせた予約日時及び人数での予約不可だけでなく、問い合わせた予約日全日で予約不可かどうか、店舗端末40に問い合わせ、予約日全日で予約不可である旨を受信すると、その日についてはすべての時間で予約不可であることを店舗情報記憶部120へ記憶させるように構成してもよい。

。

- [0037] 予約処理部 116 は、例えば、予約受付情報抽出部 112 が抽出し、店舗情報記憶部 120 に記憶している予約受付情報に基づいて、ユーザが予約を希望する日時、人数で予約可能な店舗をユーザ端末 20 に一覧表示させるように構成してもよい。希望する日時、人数だけでなく、料理ジャンル、地域でユーザの希望を絞り込んだうえで、予約可能な店舗を一覧表示するようにしてもよい。
- [0038] また、予約処理部 116 は、確定させた予約について、ユーザ端末 20 からの予約変更やキャンセルを受け付けてもよい。この場合、予約処理部 116 は、ユーザ端末 20 から変更したい予約を特定して変更要求を、通信部 110 を介して受領すると、その予約の店舗へ、店舗情報記憶部 120 に記憶された店舗情報に基づき、店舗予約サイト 30 に接続して予約の変更、又は店舗端末 40 への自動応答にて予約変更の希望の通知と変更の可否を問い合わせる変更可の場合は予約変更を行う。
- [0039] 予約処理部 116 は、ユーザ端末 20 から予約キャンセルの要求を、通信部 110 を介して受領した場合、変更要求の場合と同様に、予約対象の店舗の店舗予約サイト 30 に接続して予約のキャンセル又は、店舗が店舗予約サイト 30 を有しない場合は、店舗端末 40 へ自動応答処理部 118 により電話をかけて、キャンセル希望の通知とキャンセルの可否を問い合わせ、キャンセル可の場合は、予約キャンセルを行ってもよい。
- [0040] また、予約処理部 116 は、店舗端末 40 からユーザ情報を含むキャンセル処理要求を受け付けると、店舗情報記憶部 120 からその店舗に対応するキャンセル料を読み出し、ユーザ情報記憶部 122 からユーザ情報を読み出して、ユーザ情報に対応する決済情報に基づいてキャンセル決済処理を行う。例えば、予約処理部 116 は、店舗端末 40 からキャンセル処理要求を受け付けると、キャンセル処理要求に含まれるユーザ情報と予約情報から、ユーザ情報記憶部 122 の予約情報を参照して、予約日時を経過しており、ユーザ端末 20 へキャンセル決済処理がされる旨を通知して、ユーザ情報記憶部

122に記憶された決済情報に基づいてキャンセル決済処理を行ってもよい。また、店舗からのキャンセル処理要求は、予約日から所定日数以内でなければ、受け付けないようにし、所定日数以内に要求がなかった場合には、ユーザが予約を履行したものと判断するように構成してもよい。なお、店舗からのキャンセル処理要求は、店舗端末40が、店舗予約装置10が設けた店舗用の管理用のwebページに接続して行うように構成してもよい。

[0041] 店舗情報記憶部120には、店舗ごとにキャンセル料とキャンセル料の発生日が記憶されており、予約処理部116は、記憶されているキャンセル料と、ユーザの決済情報、例えばクレジットカード情報に基づいて、決済処理を行うようにしてもよい。また、予約処理部116は、店舗が設定したキャンセル料に予約システム使用料を上乗せした金額をユーザ端末20に予約時に表示し、上乗せした金額で決済処理を行い、店舗側には、店舗情報記憶部120に記憶されている決済情報に基づいて店舗が設定したキャンセル料を支払うように構成してもよい。

[0042] 予約処理部116は、店舗情報記憶部120にキャンセル料が記憶されている店舗の予約がキャンセル処理されないまま予約日から所定日数を経過したときには、店舗情報記憶部120に記憶された決済情報に基づいて送金手数料の決済処理を行うように構成してもよい。例えば、店舗情報記憶部120に記憶されたキャンセル料の数%を送客手数料として設定し、店舗側からシステム運営者に送客手数料が支払われるように設定してもよい。

[0043] さらに、予約処理部116は、ユーザ情報記憶部122に記憶されており、公開されている他のユーザの複数のレストランを含んだお気に入りリストをあるユーザ端末20が選択した場合、そのお気に入りリストが有償の場合は、選択したユーザ端末20から支払いを受けるよう決済処理を行うように構成してもよい。有償のお気に入りリストの場合は、決済処理が完了してからユーザ端末20へお気に入りリストの詳細が表示可能となるように構成してもよい。

[0044] 自動応答処理部118は、予約処理部116からの指示により店舗情報記憶

部 1 2 0 に店舗予約サイト 3 0 が記憶されていない店舗に対し、店舗情報記憶部 1 2 0 に記憶されている電話番号へ自動応答で電話をかける。予約が可能かどうか、店舗端末 4 0 に電話をかけ、予約希望日時や人数等を伝え、店舗端末 4 0 から所定の番号を押下してもらうことで、予約の可、不可を受信する。また、予約可の場合は、自動音声で予約者の氏名や日時、人数とともに、例えば、アレルギーの有無やコース料理の指定等を伝えるように構成してもよい。また、予約不可の場合は、自動音声でさらに、予約日全日で予約が不可かどうか問い合わせ、問い合わせ結果を予約処理部 1 1 6 に伝達するように構成してもよい。

[0045] また、自動応答処理部 1 1 8 は、音声認識処理を行ってもよい。店舗側に番号を押下してもらう代わりに、音声にて予約の可否を回答してもらい、それを自動応答処理部 1 1 8 が音声認識により、予約の可否を認識するよう構成してもよい。また、音声認識処理を行う場合、店舗側からの予約の可否以外の回答、例えば、予約に関する注意事項などのコメントがあれば、それを音声認識して、音声認識結果をユーザ端末へ送信するよう構成してもよい。

[0046] また、自動応答処理部 1 1 8 は、店舗端末 4 0 からキャンセル処理要求を自動応答で受け付けるように構成してもよい。この場合、自動音声にて応答し、店舗認証のために、所定のパスワード等を店舗端末 4 0 のボタンを押下することで入力させ、予約情報を特定する番号等を入力させることで、キャンセル処理要求を受け付けてもよい。また、店舗端末 4 0 から通知された電話番号が、店舗情報記憶部 1 2 0 に記憶された電話番号と一致する場合に、認証を行うように構成してもよい。

[0047] 店舗情報記憶部 1 2 0 は、店舗予約装置 1 0 で予約を受け付ける店舗に関する情報を記憶する。店舗情報記憶部 1 2 0 は、予約受付情報抽出部 1 1 2 が各店舗の店舗予約サイト 3 0 に接続して収集してきた店舗名、住所、電話番号、営業時間などを含んだ店舗情報、店舗予約サイトの URL、予約可又は不可の日時及び人数を含んだ予約受付情報を記憶している。記憶している情報については後述する。

- [0048] ユーザ情報記憶部 122 は、店舗予約装置 10 へ予約を依頼するユーザ端末 20 のユーザに関する情報を記憶する。ユーザの ID、氏名、電話番号、クレジットカード番号などの決済情報を有するユーザ情報、ユーザが日時や人数等を指定して予約を希望する店舗を希望順に登録した予約希望リスト情報、予約処理を行って確定した予約を記憶するユーザ予約情報、ユーザのお気に入りのお店を記憶するお気に入りリストを記憶している。ユーザ情報記憶部 122 が記憶している情報の詳細は後述する。
- [0049] 図 3 は、店舗情報記憶部 120 のデータベース構成の一例を示す図である。店舗情報記憶部 120 は、店舗情報データベースと、レストラン web 予約データベース、予約受付情報データベースから構成される。店舗情報データベースには、店舗 ID に対応付けて店舗（レストラン）名、市 ID、電話番号、予約受付可能な最大人数、営業時間、予約受付時間、キャンセル条件、キャンセル料、予約変更可能条件、決済情報が記憶されている。市 ID は、ユーザ端末 20 が予約したい店舗を検索する場合に、店舗の場所で絞り込んで一覧表示する場合に用いられる。電話番号は、レストラン web 予約データベースに店舗予約サイト 30 のアドレスが記憶されていない店舗の場合に、自動応答で電話をかけるために用いられる。また、キャンセル条件やキャンセル料、クレジットカードなどの決済情報が記憶されている店舗の場合、ユーザがキャンセル条件に違反して無断キャンセルした場合にユーザへキャンセル料を請求するときに用いられるほか、ユーザが予約を履行した場合に店舗から受け取る送客手数料の決済処理に用いられる。
- [0050] 店舗情報データベースに記憶される情報は、基本的には、各店舗が運営する店舗予約サイトから予約受付情報抽出部 112 が抽出した情報で構成されるが、店舗自らが店舗端末 40 等により登録する場合も含まれる。なお、決済情報は、店舗から登録される。
- [0051] レストラン web 予約データベースには、店舗 ID に対応付けて店舗予約サイト 30 のアドレスと予約サービス名が記憶されている。予約処理部 116 が、ユーザ端末 20 より受け付けた予約希望リストに基づき、店舗予約サイ

ト 30 に接続して予約を行う場合、本データベースを参照して、店舗予約サイト 30 へ接続する。予約処理部 116 は、本データベースに記憶されていない店舗の予約は、店舗端末での自動応答で行う。

[0052] 予約受付情報データベースには、予約受付情報抽出部 112 が各店舗の店舗予約サイト 30 に所定時間毎に接続し、抽出した予約可又は予約不可の日時と人数を含む予約受付情報を記憶している。例えば、店舗 ID に対応付けて予約可の日時、人数と、予約受付情報を抽出した店舗予約サイト 30 と日時が記憶される。なお、店舗予約サイト 30 から抽出した予約受付情報だけでなく、自動応答処理部 118 が自動応答で予約のために電話をかけ、予約不可の回答を得た場合も、予約不可の予約受付情報として予約受付情報データベースへ記憶される。なお、店舗予約サイト 30 をもたない店舗、つまり電話でのみ予約を受け付けている店舗の予約受付情報であって予約不可の回答を得た場合以外は、すべて「未確定」、つまり予約可の時間として、例えば 15 分間隔で、ユーザ端末 20 に表示させる予約受付情報としてあらかじめ記憶されている。

[0053] 図 4 は、ユーザ情報記憶部 122 のデータベース構成の一例を示す図である。ユーザ情報記憶部 122 は、ユーザ情報データベース、予約希望リストデータベース、ユーザ予約情報データベース、お気に入りリストデータベースから構成される。ユーザ情報データベースには、店舗予約装置 10 へ予約処理を依頼するユーザ端末 20 のユーザに関する情報を記憶する。例えば、ユーザ ID に対応付けて、ユーザの氏名、ユーザネーム、メールアドレス、パスワード、電話番号、アレルギーや苦手食材、クレジットカード番号などの決済情報を含むユーザ情報を記憶している。これらの情報は、ユーザ端末 20 が店舗予約プログラムまたは店舗予約装置 10 が提供する予約代行のための web サイトから予約希望リストを作成して店舗予約装置 10 へ予約を依頼するとき、事前登録としてユーザ情報を入力させ、記憶する。ユーザネームやパスワードは、再度店舗予約装置 10 の店舗予約プログラムまたは web サイトにログインする場合に用いる。また、予約処理部 116 は、ユー

ザ情報記憶部 122 に記憶されているユーザ情報を参照し、店舗予約サイト 30 へ接続しての予約処理を行う際に予約者の情報入力を行う、又は自動応答での予約処理を行う際に予約者の情報伝達を行う。

[0054] 予約希望リストデータベースは、ユーザ端末 20 が、ユーザが希望する日時、人数で予約したいレストラン店舗を希望順位順に入力し送信、店舗予約装置 10 で受信した予約希望リストを記憶する。予約希望リストデータベースは、ユーザ ID に対応付けて受け付けた予約希望リストに含まれる予約希望日時、人数と、予約希望順位が付与された複数の店舗とともに、予約処理の進捗状況をステータスとして記憶している。予約状況のステータスは、その予約希望リストを送信したユーザ端末 20 で表示させるように構成してもよい。なお、予約希望リストに含まれる店舗は一つのみでも複数のみでもよい。また、予約希望リストには、そのほかに希望する料理やコース、個室の希望の有無などの特殊リクエストを含んでいてもよい。図 4 においては、同窓会リストにおいて、1 位の店舗は貸切希望、2 位の店舗は個室希望の特殊リクエストが含まれており、忘年会リストでは、1 位の店舗は華コースの料理、2 位の店舗は、3500 円のコース希望のリクエストが出されていることがわかる。特殊リクエストとは、個室などの席の指定、料理コースの指定など、予約日時、人数以外のリクエストをいう。

[0055] ユーザ予約情報データベースは、店舗予約サイト 30 又は電話による自動応答で確定した予約情報を記憶する。ユーザ ID に対応付けて、予約した店舗、人数、日時を確定した予約情報として記憶する。

[0056] お気に入りリストデータベースは、ユーザがお気に入りの複数の店舗で作成したお気に入りリストを記憶している。お気に入りリストは、ユーザがお気に入りでも何度も予約する可能性のある店舗をリスト化しておくために用いられてもよく、また、友人等との共有や、他者に知らせるために用いてもよい。お気に入りリストは、ユーザ ID に対応付けて、リスト名とともにリストの公開、非公開の種別、公開で有償公開の場合は、価格とともに記憶されている。

- [0057] 図5は、店舗予約装置10における予約希望リストによる予約処理を説明するフローチャートの一例である。本フローチャートでは、予約希望リストに希望順位3位まで店舗が記憶されている場合で説明する。
- [0058] 店舗予約装置10のリスト受付部112は、通信部110を介して予約希望リストをあるユーザ端末20から受信する（ステップS501）。
- [0059] 予約処理部116は店舗情報記憶部120の店舗情報データベース、レストランweb予約データベースを参照して、店舗予約サイト30へ接続又は自動応答で店舗端末40へ電話をかけて予約処理を行う（ステップS502）。レストランweb予約データベースに店舗予約サイト30のデータのない店舗については、自動応答での予約処理となる。店舗予約サイト30へ接続して予約処理を行う場合、予約処理部116は、店舗予約サイト30の要求する予約手続き、例えば店舗予約サイト30の提供する予約フォームへ、ユーザ端末20から送られた予約希望リストに含まれるユーザを特定する情報と、ユーザ情報記憶部122に記憶されたユーザ端末20の情報に基づいてユーザの氏名、電話番号等を入力、予約希望リストに基づいて予約日時、人数を入力し、予約手続きを行う。また、自動応答での予約処理においては、自動応答処理部118で店舗端末40へ電話をかけ、ユーザの氏名や電話番号、予約日時、人数などを自動応答で伝え、予約処理を行う。
- [0060] 予約処理部116は、予約が確定したかの判定を行う（ステップS503）。店舗予約サイト30での予約が確定、または自動応答での電話予約により自動応答処理部118が予約可を受信したときには予約が確定したと判定し（Yes）、予約処理部116は、予約済みをユーザ端末20へ送信して表示させ（ステップS504）、処理を終了する。
- [0061] 希望1位の店舗の予約が確定できなかった場合（ステップS503でNo）、予約処理部116は、予約希望リストの希望2位の店舗について、店舗情報記憶部120の店舗情報データベース、レストランweb予約データベースを参照して店舗予約サイト30へ接続又は自動応答で店舗端末40へ電話をかけて予約処理を行う（ステップS505）。予約処理の方法はステップ

S 5 0 2と同じであるため、詳細な説明は省略する。

[0062] 予約処理部 1 1 6 は、予約が確定したかの判定を行う（ステップ S 5 0 6）。店舗予約サイト 3 0 での予約が確定、または自動応答での電話予約により自動応答処理部 1 1 8 が予約可を受信したときには予約が確定したと判定し（Y e s）、予約処理部 1 1 6 は、予約済みをユーザ端末 2 0 へ送信して表示させる（ステップ S 5 0 4）。なお、このとき、確定した予約内容、キャンセルや変更が可能な期日、キャンセル料などを表示するよう構成してもよい。また、予約処理部 1

1 6 は、確定した予約の内容をユーザ情報記憶部 1 2 2 のユーザ予約情報データベースへ記憶する。

[0063] 希望 2 位の店舗の予約が確定できなかった場合（ステップ S 5 0 6 で N o）、予約希望リストの希望 3 位の店舗について、予約処理部 1 1 6 は店舗情報記憶部 1 2 0 の店舗情報データベース、レストラン w e b 予約データベースを参照して店舗予約サイト 3 0 へ接続又は自動応答で店舗端末 4 0 へ電話をかけて予約処理を行う（ステップ S 5 0 7）。予約処理の方法はステップ S 5 0 2 と同じであるため、詳細な説明は省略する。

[0064] 予約処理部 1 1 6 は、予約が確定したかの判定を行う（ステップ S 5 0 8）。店舗予約サイト 3 0 での予約が確定、または自動応答での電話予約により自動応答処理部 1 1 8 が予約可を受信したときには予約が確定したと判定し（Y e s）、予約処理部 1 1 6 は、予約済みをユーザ端末 2 0 へ送信して表示させる（ステップ S 5 0 4）。

[0065] 希望 3 位の店舗の予約が確定できなかった場合（ステップ S 5 0 8 で N o）、予約処理部 1 1 6 は、予約不可であることをユーザ端末 2 0 へ送信して表示させ、処理を終了する（ステップ S 5 0 9）。

[0066] 図 6 は、店舗予約装置 1 0 において店舗端末 4 0 へ電話をかけて自動応答で行う予約処理を説明するフローチャートの一例である。ここで説明する予約処理は、図 5 のステップ S 5 0 6、ステップ S 5 1 0、ステップ S 5 1 3 において電話による自動応答で店舗端末 4 0 へ予約処理を行う場合に相当する

。

- [0067] 店舗予約装置 10 の予約処理部 116 は、予約処理を行う店舗の店舗情報記憶部 120 の店舗情報を読み出し、現在時刻が予約受付時間内かどうか、判定を行う（ステップ S601）。予約可能時間外の場合（No）、予約可能時間内になるまで判定を行う。予約可能時間内の場合（Yes）、予約処理部 116 は、自動応答処理部 118 に店舗情報記憶部 120 の店舗情報に記憶されている電話番号へ自動発呼させる（ステップ S602）。
- [0068] 自動応答処理部 118 は、受話したかどうか判定を行い（ステップ S603）、受話した場合（Yes）、予約条件を自動音声で通話する（ステップ S604）。例えば、自動応答処理部 118 は、店舗側へ予約者氏名、予約希望日時、人数などの予約条件を自動音声で伝える。所定時間内に受話しない場合（No）、発呼回数が 2 回以内かどうか判定を行い（ステップ S605）、2 回以内の場合（Yes）、再度店舗へ一定の時間をおいて自動発呼を行う（ステップ S602）。すでに発呼回数が 2 回を超えている場合（No）、予約不可として処理を終了する。なお、ここでは 2 回を超えた場合は自動発呼しない構成としているが、3 回など任意の回数を設定してよい。
- [0069] 自動応答処理部 118 は、予約条件を自動音声で店舗側へ伝えた後、予約可能かどうかを問い合わせ、予約可、不可の場合をそれぞれ、番号を押下することで回答するよう自動音声で伝える。自動音声処理部 118 は、店舗側から入力された番号が予約可を示す番号かどうか、判定する（ステップ S606）。予約可を示す番号を受信したとき（Yes）、自動音声処理部 118 は、予約氏名、電話番号などを改めて通知する（ステップ S607）。なお、ここで自動音声処理部 118 は、番号を押下することで回答することを求めるのではなく、店舗側が音声で回答するよう伝えてもよい。この場合、自動音声処理部 118 は、音声認識処理により、店舗側の回答を認識する。
- [0070] さらに、自動音声処理部 118 はユーザ情報記憶部 120 を参照し、予約者となるユーザにアレルギーや食べられない食材が記憶されている場合、アレルギーや食べられない食材を自動音声で店舗端末 40 へ通知する（ステップ

S 6 0 8)。このとき、店舗側から予約に関する注意事項などが音声で伝えられた場合、自動音声処理部 1 1 8 は、音声認識処理を行って、注意事項をテキスト化し、ユーザ端末 2 0 へ予約の可否とともに通知するよう構成してもよい。

[0071] 予約不可を示す番号を受信したとき (N o)、予約処理部 1 1 6 は予約が取れない旨を店舗情報記憶部 1 2 0 の予約受付情報データベースへ記憶し (ステップ S 6 0 9)、予約処理を終了する。具体的には、問い合わせた予約日時、人数で予約不可であることを、店舗に対応付けて記憶する。なお、予約不可を示す番号を受信したとき、自動応答処理部 1 1 8 がさらに、問い合わせた予約日全日で予約不可であるかどうかを問い合わせるように構成してもよい。この場合に、店舗端末 4 0 から予約日全日で予約不可である旨の番号を受信したとき、予約受付情報データベースへ全日で予約不可であることを記憶する。

[0072] 図 7 は、店舗予約装置 1 0 へ接続して予約処理を依頼するユーザ端末 2 0 のハードウェア構成の一例を示す図である。図 7 において、ユーザ端末 2 0 を構成する情報処理装置は、それぞれバスで相互に接続されている C P U 7 0 1、R O M 7 0 3、R A M 7 0 5、G P S 処理部 7 0 7、入出力インターフェース 7 0 9、通信インターフェース 7 1 1、キーボード 7 1 3、マイク 7 1 5、ディスプレイ 7 1 7 を有する。C P U 7 0 1 は、例えば、店舗予約装置 1 0 が提供するユーザ用店舗予約プログラムを R O M 7 0 5 から読み出し、実行する。また、店舗予約装置 1 0 が店舗予約代行サイトを提供する場合には、C P U 7 0 1 は、インターネットで店舗予約代行サイトに接続し、w e b ページを読み出して、実行、表示させる。

[0073] R A M 7 0 3 は、作業メモリとして必要なデータを一時保管するメモリとして、C P U が各処理を実行する場合に動作し、R O M 7 0 5 は、アプリケーションやユーザ用店舗予約プログラムを記憶し、C P U に呼び出されることでプログラムを実行する。なお、これに限らず、アプリケーションやユーザ用店舗予約プログラムを他の記憶装置に記憶するよう構成してもよい。

- [0074] GPS処理部707は、GPS (Global Positioning System) 衛星から測位信号を受信し、ユーザ端末20の現在位置を特定する。
- [0075] 入出力インターフェース709は、キーボード713、マイク715、ディスプレイ77など、ユーザからの操作指示を受け付けたり、操作指示に基づく処理結果を出力したりするインターフェースである。なお、これらに限らず、タッチパネルや、スピーカ、マウスなどを接続してもよい。
- [0076] 通信インターフェース711は、LANカードやインターネットケーブルを接続するためのインターフェースであり、ネットワーク50を介して店舗予約装置10と接続されている。CPU701からの指示により、予約希望リストを店舗予約装置10へ送信する。
- [0077] 図8は、ユーザ端末20のディスプレイに表示される予約希望リスト作成時の表示画面の一例を示す図である。例えば、ユーザ端末20は、ユーザ氏名、電話番号、パスワードなどを入力してユーザ登録を行い、店舗予約装置10のユーザ情報記憶部122にユーザ情報が記憶される。ユーザ端末が店舗予約代行サイトまたはユーザ端末20にダウンロードしたユーザ用店舗予約プログラムに接続し、ログインすると、ユーザ名が表示される。予約希望日時を入力し、必要に応じて予約したいエリア、料理のジャンル、予算などの絞り込み条件を入力する。店舗予約装置10は、店舗情報記憶部120に記憶された予約受付情報データベースの情報に基づいて、予約可能な店舗のリストを表示する。ここでは、予約希望日時が2018年6月30日18時、人数が2人の場合に予約可能な店舗のリストを表示している。ここでは、エリア（場所）の絞り込みがされておらず、ユーザ端末20のGPS処理部707の現在位置情報に基づいて、現在位置から近くの予約可能な店舗を表示している。
- [0078] 本表示画面例では、予約希望日時から2時間前後の時間帯で予約可能な店舗のリストを表示している。各店舗の予約可能時間が表示されており、各時間を選択することで予約希望リストを作成する。したがって、予約希望リストに含まれる店舗の予約日時は、予約日が同一であって時間は数時間前後異なる。

る場合があってもよい。例えば、希望一位の店舗の予約時間が18時、希望二位の店舗の予約時間が18時30分ということが可能である。

[0079] 図9は、ユーザ端末20において予約希望リストを生成する処理を示すフローチャートの一例である。ユーザ端末20は、記憶されているユーザ用店舗予約プログラムを起動または、店舗予約代行サイトへ接続し、ログインする。ユーザ端末20は、予約を希望する日時、人数を入力する（ステップS901）。ユーザ端末20は、予約希望日時と人数の入力があると、GPS処理部707による現在地情報とともに予約希望日時と人数を店舗予約装置10へ送信する。

[0080] 店舗予約装置10の予約処理部116は、ユーザ端末20からの予約希望日時、人数、現在地情報を受信すると、店舗情報記憶部120に記憶された予約受付情報を参照して、現在地に近い場所で予約可能な店舗リストを予約可能時間とともに送信する。ユーザ端末20は、予約可能な現在地近辺の店舗リストを表示する（ステップS902）。表示画面例は、図8に示した通りであり、店舗とともに予約可能時間が選択可能な形式で表示される。

[0081] ユーザ端末20は、エリア、予算、ジャンルなどの絞り込みの入力がされたかどうか判定を行う（ステップS903）。絞り込みの入力があった場合（Yes）、絞り込み条件が店舗予約装置10へ送信され、絞り込み条件で予約可能な店舗リストを表示する（ステップS904）。絞り込みの入力がない場合（No）、ユーザ端末20は、予約可能な現在地近辺の店舗から最も行きたいお店と予約時間を入力する（ステップS905）。また、絞り込み条件で予約可能な店舗リストが表示された場合も、そのなかから最も行きたいお店と予約時間の入力を行う（ステップS905）。なお、ここで、予約希望日時と人数だけでなく特殊リクエスト、例えば、個室希望や貸し切り希望、料理の希望やコース料理の希望も合わせて入力してもよい。ユーザ端末20で店舗と予約時間の入力がされると店舗と予約時間が店舗予約装置10へ送信され、店舗予約装置10は、最も行きたいお店において選択した予約時間前後で条件に合う予約可能な店舗リストを送信し、ユーザ端末20はそ

れを表示する（ステップS906）。

[0082] 次にユーザ端末20は、店舗リストのなかから最も行きたい店舗（希望順位1位の店舗）の予約ができなかった場合の次順位の店舗（希望順位2位の店舗）を選択し、3位以降もあれば、選択する（ステップS907）。一又は複数の店舗が選択され、ユーザ端末20が、予約決定の入力を受け付ける（ステップS908）と、生成した予約希望リストを店舗予約装置10へ送信し、処理を終了する（ステップS909）。

[0083] 図10は、他人のお気に入りリストを選択して予約希望リストを生成する方法を説明するフローチャートの一例である。お気に入りリストは、各ユーザが、自分がよく行くお気に入りのお店や、他人に教えたいおすすめのお店などをリスト化したものであって、公開、非公開などの情報とともに、ユーザ情報記憶部122のお気に入りリストデータベースに記憶されている。店舗予約装置10は、公開として記憶されているお気に入りリストについて、そのお気に入りリストを登録したユーザ以外が表示できるようにしている。

[0084] ユーザ端末20は、店舗予約装置10から送信された公開されているお気に入りリストの一覧を表示し、所望のお気に入りリストを選択する（ステップS1001）。店舗予約装置10は、ユーザ端末20で、一のお気に入りリストが選択されたことを受信すると、有償のお気に入りリストかどうか、つまり決済が必要かどうか、ユーザ情報記憶部122のお気に入りリストデータベースを参照して判定を行う（ステップS1002）。

[0085] 有償のお気に入りリストが選択されたと判定すると（Yes）、ユーザ端末20に支払いが必要な旨の表示を行って、決済処理を行う（ステップS1003）。決済処理として、例えば、ユーザ情報記憶部122に記憶されているクレジットカード情報などに基づいて決済する旨をユーザ端末20の通知し、承認が得られれば決済するように構成してもよいが、これに限られない。なお、店舗予約装置10へ支払われた金額は、公開しているお気に入りリストの所有者のユーザへ店舗予約装置10から支払われる。ここで、店舗予約装置10が手数料を差し引いてからお気に入りリストの所有者のユーザへ

支払うように構成してもよい。

[0086] 決済処理が完了した場合、または決済が不要な無償のお気に入りリストの場合、お気に入りリストの内容をみるボタンを選択することで、リストに含まれる店舗を確認することができる。お気に入りリストを入手したユーザは、そのリストに予約希望日時と人数を入力することで予約希望リストを生成する（ステップS1004）。ここで、予約希望日時と人数を入力すると、ユーザ端末20は予約希望リストに含まれる店舗の予約受付情報を取得するために、日時と人数を店舗予約装置10に送信する。ユーザ端末20は、予約希望日時の近傍の時間帯での予約可能時間を含む予約受付情報を受信し、予約可能な店舗と予約可能時間のみを表示して、予約希望リストを生成する。

[0087] ユーザ端末20が予約決定の入力を受け付ける（ステップS1005）と、生成した予約希望リストを店舗予約装置10へ送信し、処理を終了する（ステップS1006）。

[0088] 次に、本発明の別の実施例を説明する。本実施例においては、予約受付情報抽出部112は、ユーザが予約希望リストを生成する際に、予約可能な店舗リストから一つの店舗の予約時間を選択したとき、予約受付情報抽出部112は、再度予約受付情報を各店舗予約サイト30に接続して予約受付情報を抽出する。各店舗が個室などの特殊な席、料理コースなどの特殊リクエストを含む予約に応じている場合があり、こうした特殊リクエストは、電話予約でのみ可能な店、ある店舗予約サイトでの予約でのみ可能な店などがあり、こうした特殊リクエストに応じて予約を可能とする店舗予約システムである。

[0089] 図11は、店舗情報記憶部120のデータベース構成の他の一例を示す図である。なお、図3と同じ構成については説明を省略する。図11においては、店舗情報記憶部120のデータベースのうち、店舗情報データベースにおいて、最大人数だけでなく「席」に関する情報が記憶されている。例えば、個室の数や、8名用個室が1室あり、座敷の有無、カウンターの有無などが

店舗ＩＤに対応付けて記憶されている。また、予約の受付開始日時が決まっている場合には、「予約開始時間」が店舗ＩＤに対応付けて記憶されている。例えば、２週間前から予約可になる、２か月前の１日から、などといった予約受付開始日が記憶されている。

[0090] また、予約受付情報データベースにおいては、各店舗の店舗ＩＤに対応づけて、料理のコースや個室など、その店舗で対応可能な特殊リクエストが予約方法とともに記憶されている。予約受付情報データベースは、各店舗の又は複数の店舗予約サイト３０に所定時間ごとに接続して抽出した予約受付情報を記憶している。店舗によっては、ある店舗予約サイトでは個室の予約が可能だが、別の店舗予約サイトでは、個室予約ができない、電話であれば、料理コースの指定が可能など、予約方法によって対応できる特殊リクエストが異なることがある。予約受付情報データベースでは、各店舗予約サイト３０から取得した特殊リクエストへの対応情報についても記憶している。

[0091] 図１２は、ユーザ端末２０において予約希望リストを生成する処理を示すフローチャートの他の一例である。なお、図９と同じ処理については、繰り返しを避けるため、詳細な説明を省略する。ユーザ端末２０は、記憶されているユーザ用店舗予約プログラムを起動または、店舗予約代行サイトへ接続し、ログインする。ユーザ端末２０は、予約を希望する日時、人数を入力する（ステップＳ１２０１）。

[0092] 店舗予約装置１０の予約処理部１１６は、ユーザ端末２０からの予約希望日時、人数、現在地情報を受信すると、店舗情報記憶部１２０に記憶された予約受付情報を参照して、現在地に近い場所で予約可能な店舗リストを予約可能時間とともに送信する。ユーザ端末２０は、予約可能な現在地近辺の店舗リストを表示する（ステップＳ１２０２）。表示画面例は、図８に示した通りであり、店舗とともに予約可能時間が選択可能な形式で表示される。なお、ここでは、現在地周辺の店舗リストを表示させているが、ユーザが地名や店舗、ジャンルなどを指定して検索し、検索結果を表示させてもよい。

[0093] ユーザ端末２０は、エリア、予算、ジャンルなどの絞り込みの入力がされた

かどうか判定を行う（ステップS 1 2 0 3）。絞り込みの入力があった場合（Y e s）、絞り込み条件が店舗予約装置 1 0 へ送信され、絞り込み条件で予約可能な店舗リストを表示する（ステップS 1 2 0 4）。絞り込みの入力がない場合（N o）、ユーザ端末 2 0 は、予約可能な現在地近辺の店舗から最も行きたいお店と予約時間を選択する（ステップS 1 2 0 5）。また、絞り込み条件で予約可能な店舗リストが表示された場合も、そのなかから最も行きたいお店と予約時間の選択を行う（ステップS 1 2 0 5）。

[0094] 最も行きたいお店と予約時間の選択がユーザ端末 2 0 で行われると、ユーザ端末 2 0 から選択された店舗の最新の予約受付情報を取得するよう、店舗予約装置 1 0 へリクエスト要求が送信され、予約受付情報抽出部 1 1 2 は、要求を受けた店舗の一又は複数の店舗予約サイト 3 0 から予約受付情報を抽出する（ステップS 1 2 0 6）。例えば、ここで「すし たなか」の18:00の選択を受信すると、店舗受付情報抽出部 1 1 2 は、「すし たなか」の店舗予約サイト 3 0 へアクセスし、予約受付情報を抽出する。

[0095] そして、最新の予約受付情報に基づいてユーザ端末 2 0 へ予約可能な内容を特殊リクエスト別に一覧表示させる（ステップS 1 2 0 7）。例えば、「席のみ予約 ネット予約」「コース料理予約 電話予約」「個室予約 ネット予約」「個室と料理予約 電話予約」といった一覧がユーザ端末 2 0 で表示される。特殊リクエストがある場合の予約方法は、さまざまであり、店舗に個室があるにもかかわらず、店舗予約サイト 3 0 からは個室を予約することができない場合や、またある料理のコースは、特定の店舗予約サイト 3 0 からしか受け付けていない場合などが存在する。このため、予約受付情報抽出部 1 1 2 が収集した予約受付情報と店舗情報データベースの店舗情報に基づいて、予約処理部 1 1 6 はユーザ端末 2 0 に特殊リクエスト別に、選択可能な状態で予約方法を表示するようにする。

[0096] ユーザは、ユーザ端末 2 0 で、表示された内容から予約したい内容を選択する（ステップS 1 2 0 8）。例えば、特殊リクエストとして個室の予約を希望している場合、「個室予約 ネット予約」を選択する。

[0097] ユーザ端末20は、選択された予約内容を店舗予約装置10へ送信する（ステップS1209）。店舗予約装置10は、受信した予約内容がネット予約可能である場合は、店舗予約サイト30へアクセスして予約処理を開始してもよい。また、電話予約の場合も、自動応答により予約電話が可能な時間であれば、予約処理を開始してもよい。

[0098] 次にユーザ端末20は、店舗リストのなかから最も行きたい店舗（希望順位1位の店舗）の予約ができなかった場合の次順位の店舗（希望順位2位の店舗）を選択する。一の店舗と予約時間が選択され、特殊リクエストの選択を受け付ける（ステップS1210）と、2位として選択された予約内容を店舗予約装置10へ送信し、処理を終了する（ステップS1211）。店舗予約装置10はユーザが個別に店舗予約サイトにアクセスすることなく、希望する予約内容に応じて適宜、予約手段を予約サイトや電話に切り替えて適時に予約処理を行う。ここでは、2位までの入力で終了しているが、3位以降もユーザの希望があれば入力は可能であり、1位、2位の場合と同様に、ユーザ端末20において予約内容が選択されるたびに店舗予約装置10へ送信される。

[0099] 図13は、予約可能な内容を特殊リクエスト別にユーザ端末20に表示させた場合の表示画面の一例である。店舗予約装置10は、ユーザ端末20から一の店舗の予約時間の選択を受信すると、予約受付情報抽出部112が、要求を受けた店舗の一又は複数の店舗予約サイト30から予約受付情報を抽出し、その結果情報に基づいて予約可能な内容を特殊リクエスト別に表示させる。ここでは、「すし たなか」という店の6月30日の予約においては、席のみの予約や個室予約がネット予約で可能であること、コース料理の予約が希望である場合は、電話予約であることが、表示されている。希望する予約内容を選択することで、特殊リクエストのある予約であっても適宜予約処理を行える。

符号の説明

[0100] 1 店舗予約システム 10 店舗予約装置 20 ユーザ端末 30 店

舗予約サイト 40 店舗端末 50 ネットワーク 60 電話網

請求の範囲

- [請求項1] 店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、前記店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、前記店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、前記店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗を前記ユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、前記ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し前記予約処理部は、前記予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトに接続して予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する、店舗予約装置。
- [請求項2] 前記予約受付情報抽出部は、所定間隔毎に前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、前記店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる、請求項1記載の店舗予約装置。
- [請求項3] さらに、電話接続による自動応答で店舗予約を行う自動応答処理部を有し、前記予約処理部は、前記店舗情報記憶部に前記予約希望リストに含まれる店舗の予約サイトのアドレスが記憶されていない場合、前記電話番号により前記自動応答処理部に電話による自動応答で予約処理を実行させる、請求項1又は2記載の店舗予約装置。
- [請求項4] 前記店舗情報記憶部は、さらに店舗の予約受付時間を記憶し、前記予約処理部は、前記店舗情報記憶部の店舗情報を読み出し、前記予約希望リストに含まれる店舗の予約サイトのアドレスが記憶されておらず、現在時刻が予約受付時間外の場合、予約受付時間内になってから前記自動応答処理部に電話による自動応答で予約処理を行わせる、請求項3記載の店舗予約装置。
- [請求項5] 前記自動応答処理部が、前記予約条件で予約不可であることを受信す

ると、前記予約処理部は、予約不可だった店舗及び予約条件を対応付けて前記店舗情報記憶部へ記憶させる、請求項3又は4記載の店舗予約装置。

[請求項6] さらに前記ユーザ端末のユーザ情報を前記予約希望リスト、決済情報を記憶するユーザ情報記憶部を有し、前記店舗情報記憶部は、キャンセル料を店舗情報の一部として記憶し、前記予約処理部は、店舗端末よりユーザ情報を含むキャンセル処理要求を受け付けると、前記店舗情報記憶部から前記店舗端末に対応するキャンセル料を読み出し、前記ユーザ情報記憶部を参照して、ユーザ情報に対応する決済情報に基づいてキャンセル決済処理を行う、請求項1～5記載の店舗予約装置。

[請求項7] 前記ユーザ情報記憶部は、さらに予約が確定した予約情報を記憶し、前記店舗情報記憶部は、決済情報をさらに記憶し、前記予約処理部は、前記店舗情報記憶部にキャンセル料が記憶されている店舗の予約が前記予約情報として記憶されており、キャンセル処理されないまま予約日から所定日数を経過したときには、前記店舗情報記憶部に記憶された決済情報に基づいて送客手数料の決済処理を行う、請求項6記載の店舗予約装置。

[請求項8] 前記予約受付情報抽出部は、前記ユーザ端末より一覧表示のなかから一の店舗が選択されたことを受信すると、前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、前記予約処理部は、前記予約受け杖情報抽出部が抽出した予約受付情報に基づいて予約可能な予約内容を前記ユーザ端末へ表示させる、請求項1～7記載の店舗予約装置。

[請求項9] 前記予約処理部は、一の店舗が選択されると、予約希望日時と人数を除いた特殊リクエスト別に選択可能な形式で前記ユーザ端末に表示させる、請求項8記載の店舗予約装置。

[請求項10] ユーザ端末と、前記ユーザ端末から受け付けた予約を希望する店舗及び予約条件とを含む予約希望リストに基づいて店舗の予約処理を行う

店舗予約装置とを有する店舗予約システムであって、前記ユーザ端末は、予約を希望する日時、人数の入力を受け付け、受け付けた日時、人数で予約可能な店舗のリストを表示し、選択を受け付けることで予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを生成して前記店舗予約装置へ送信し、前記店舗予約装置は、店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、前記店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、前記店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、前記店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、前記ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗を前記ユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、前記ユーザ端末から前記予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し前記予約処理部は、前記予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトに接続して予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する、店舗予約システム。

[請求項11] 店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店舗情報を記憶するステップと、記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、予約受付情報を記憶させるステップと、記憶された前記予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗を前記ユーザ端末へ一覧表示させるステップと、ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるステップと、前記予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトで予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了するステップと、を有する店舗予約方法。

[請求項12] 店舗名、電話番号、予約サイトのアドレス、予約受付情報を有する店

舗情報を記憶する店舗情報記憶部と、前記店舗情報記憶部に記憶されている予約サイトのアドレスに基づいて、前記予約サイトから予約受付情報を抽出し、前記店舗情報記憶部へ予約受付情報を記憶させる予約受付情報抽出部と、前記店舗情報記憶部に記憶された予約受付情報に基づいて、ユーザ端末に入力された少なくとも日時、人数で予約可能な店舗を前記ユーザ端末へ一覧表示させる予約処理部と、ユーザ端末から予約を希望する複数の店舗及び予約条件を含む予約希望リストを受け付けるリスト受付手段と、を有し前記予約処理部は、前記予約希望リストを受け付けると、予約希望上位の店舗から順に、予約サイトで予約処理を行い、一つの店舗の予約が確定した時点で予約処理を終了する、店舗予約装置としてコンピュータを機能させることを特徴とするプログラム。