

(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2010-157153

(P2010-157153A)

(43) 公開日 平成22年7月15日 (2010.7.15)

(51) Int. Cl.	F 1	テーマコード (参考)
G 0 7 G 1/12 (2006.01)	G 0 7 G 1/12 3 4 1 A	3 E 1 4 2
G 0 6 Q 50/00 (2006.01)	G 0 7 G 1/12 3 6 1 C	
G 0 7 G 1/14 (2006.01)	G 0 6 F 17/60 1 2 O	
	G 0 7 G 1/14	

審査請求 未請求 請求項の数 11 O L (全 33 頁)

(21) 出願番号 特願2008-335758 (P2008-335758)
 (22) 出願日 平成20年12月29日 (2008.12.29)

(特許庁注：以下のものは登録商標)

1. QRコード

(71) 出願人 508160819
 I T カーズ株式会社
 東京都江東区亀戸2-25-14 立花ア
 ネックスビル7F
 (74) 代理人 100129159
 弁理士 黒沼 吉行
 増 渕 宏 史
 (72) 発明者
 東京都江東区亀戸2-25-14 立花ア
 ネックスビル7F I T カーズ株式会
 社 内

Fターム (参考) 3E142 AA07 CA14 CA17 DA04 DA07
 DA13 EA02 EA04 EA11 EA21
 EA23 FA18 GA06 GA07 GA11
 GA16 GA17 HA03 HA04 HA14
 JA01 JA02 JA03

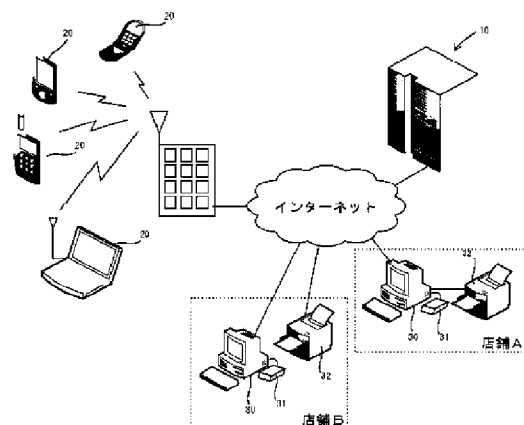
(54) 【発明の名称】 オーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラム。

(57) 【要約】 (修正有)

【課題】人件費を削減可能でありながらも、利用者の要望に迅速且つ的確に答え、サービスの低下を招く事の無いオーダー情報管理装置の提供。

【解決手段】商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設で付与された固有の第一識別情報と、携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報とを対応付けて保持する施設内情報保持手段と、携帯情報端末から送信された第二識別情報と商品及び役務の少なくとも何れかのオーダー情報を取得するオーダー情報取得手段と、取得したオーダー情報における第二識別情報に基づいて、前記ユーザ情報保持手段から固有の第一識別情報を取得し、当該第一識別情報を付与している提供施設に設置されているデバイスに対して第一識別情報とオーダー情報を送信するオーダー情報送信手段とからなるオーダー情報管理装置とする。

【選択図】図1



【特許請求の範囲】**【請求項1】**

商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設におけるオーダー情報を取得し、当該オーダー情報を提供施設に送信するオーダー情報管理装置であって、当該オーダー情報管理装置は、

商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設で付与された固有の第一識別情報と、携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報とを対応付けて保持する施設内情報保持手段と、

携帯情報端末から送信された第二識別情報と商品及び役務の少なくとも何れかのオーダー情報を取得するオーダー情報取得手段と、

取得したオーダー情報における第二識別情報に基づいて、前記ユーザ情報保持手段から固有の第一識別情報を取得し、当該第一識別情報を付与している提供施設に設置されているデバイスに対して第一識別情報とオーダー情報を送信するオーダー情報送信手段とからなる、オーダー情報管理装置。

【請求項2】

前記施設内情報保持手段は、更に、携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報を、前記第二識別情報に関連付けて保持する、請求項1に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項3】

複数の携帯情報端末について、各携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報および、各携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報の少なくとも何れかを保持するユーザ情報保持手段と、

何れかの携帯情報端末から送信された指令情報を取得し、当該指令情報および当該指令情報を送信した携帯情報端末についての第二識別情報または第三識別情報の少なくとも何れかに基づいて、前記指令情報又はその応答情報の送信先を特定する応答情報送信先特定手段を具備する、請求項2に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項4】

更に、前記オーダー情報取得手段におけるオーダー情報の取得を契機とするイベントの実行およびイベントにおける当選確率を制御するイベント制御手段を具備する、請求項1～3の何れか一項に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項5】

携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報および、携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報の少なくとも何れかを含んで構成されるユーザ情報を保持するユーザ情報保持手段と、

当該ユーザ情報に関連付けて、これまでのオーダー情報を含む履歴を保持する履歴管理手段を具備する、請求項1～4の何れか一項に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項6】

携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報および、携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報の少なくとも何れかを含んで構成されるユーザ情報を保持するユーザ情報保持手段と、

当該ユーザ情報に関連付けて、当該ユーザーが印刷物の発行を希望するか否かを示す印刷物要／不要情報を保持する印刷物発行情報保持手段を具備する、請求項1～5の何れか一項に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項7】

更に、前記オーダー情報取得手段が取得したオーダー情報に基づいて、商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設における提供費用を集計する提供費用集計手段と、

集計した提供費用に対して、携帯情報端末から送信された数値に基づいて演算を行い、当該演算結果を携帯情報端末に送信する提供費用演算結果送信手段を具備する請求項1～6の何れか一項に記載のオーダー情報管理装置。

【請求項8】

ネットワークを介して接続されたサーバ装置とクライアント端末とからなるオーダー情報管理システムであって、

当該サーバ装置として、請求項1～7の何れか一項に記載されたオーダー情報管理装置が使用され、

当該クライアント装置は、携帯情報端末から当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報を取得する第二情報取得手段を具備することを特徴とする、オーダー情報管理システム。

【請求項9】

前記クライアント装置は、第二情報取得手段が第二識別情報を取得した事を契機として、当該携帯情報端末に対して、携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報を前記サーバ装置に送信するためのアプリケーションの起動要求を発することを特徴とする、請求項8に記載のオーダー情報管理システム。

【請求項10】

コンピュータに、

商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設で付与された固有の第一識別情報と、携帯情報端末から送信された当該携帯情報端末が保有する固有の第二識別情報とを対応付けて保持する施設内情報保持ステップと、

携帯情報端末から送信された第二識別情報と商品及び役務の少なくとも何れかのオーダー情報を取得するオーダー情報取得ステップと、

取得したオーダー情報における第二識別情報に基づいて、前記ユーザ情報保持手段から固有の第一識別情報を取得し、当該第一識別情報を付与している提供施設に設置されているデバイスに対して第一識別情報とオーダー情報を送信するオーダー情報送信ステップとを実行させることを特徴とする、オーダー情報を管理する為のプログラム。

【請求項11】

更に、前記施設内情報保持ステップでは、携帯情報端末に対する情報送信時に当該携帯情報端末を特定する固有の第三識別情報を、前記第二識別情報に関連付けて保持する、請求項10に記載のオーダー情報を管理する為のプログラム。

【発明の詳細な説明】**【技術分野】****【0001】**

本発明は、商品及び役務の少なくとも何れかを提供する提供施設におけるオーダー情報を取得し、当該オーダー情報を提供施設に送信するオーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムに関し、特に、飲食店における料理等の注文（以下、「オーダー」とも言う）を、利用者が保有する携帯情報端末から行えるようにする情報処理技術に関する。

【背景技術】**【0002】**

従来、レストラン等の飲食店で利用者がメニューを注文しようとするときには、利用者が着席した場席に店員を呼んで、店員に対して注文を頼むことが広く行われていた。また店員を呼ぶための呼び出しボタンをテーブル毎に設置することも行われていた。

【0003】

特許文献について見れば、従来は、客席に設置された顧客端末を用いて、オーダー品の確認とオーダーステータスの確認が可能な外食オーダー方法と外食オーダーシステムの提供を目的として、特許文献1（特開2002-215755号公報）が提案されている。この文献では、複数台のハンディエントリー端末と、オーダー受付手段とキッチン管理手段と売上管理手段とデータ記憶手段とデータ転送手段と通信制御部とを有する店舗サーバと、調理指示を表示部に表示出力し、調理工程を管理するキッチン端末と、操作手段を用いてオーダーの内容一覧、オーダーステータスなどの受付入力手段とオーダー一覧、オーダーステータスなどの表示データ生成手段と表示手段と無線通信制御手段とを有する複数台の客席端末とで構

【0004】

また、携帯電話を含むコンピュータ端末を用いた飲食物の注文受付システムは、特許文献2（特開2002-367040号公報）で提案されている。この文献では、データ通信可能に接続された複数のコンピュータ端末から成るオープンコンピュータネットワークであるインターネット網に接続され、前記コンピュータ端末に対して飲食店舗内にて注文可能な飲食物の種別を把握可能な飲食物注文ページを配信し、注文する飲食物の種別並びに数量と該コンピュータ端末を所持する飲食者の飲食店舗内の客席とを特定可能な注文情報とを受け付け可能とされたサーバコンピュータと、前記飲食店舗内の所定位置に設置されるとともに前記サーバコンピュータに接続され、前記注文情報を出力可能な出力手段を備える注文出力端末と、を備える飲食物の注文受付システムが提案されている。

【0005】

更に、飲食店におけるオーダシステム、オーダ方法およびオーダ用プログラムは、特許文献3（特開2003-296420号公報）で提案されている。この文献では、ネットワークを介して接続された通信会社サーバと位置検出装置と集中制御装置と店舗サーバとを備え、さらに、前記通信会社サーバに接続された携帯電話を備え、前記携帯電話は、飲食物の注文データを前記集中制御装置に送信する手段を有し、前記位置検出装置は、前記携帯電話の位置を検出して位置データを前記集中制御装置に送信する手段を有し、前記集中制御装置は、前記位置データを受信して前記携帯電話が存在する店舗を特定する手段と、前記注文データに注文番号を採番する手段と、特定した店舗の店舗サーバに前記注文データと前記注文番号とを送信する手段とを有し、前記店舗サーバは、前記注文番号と料理完了データとを前記携帯電話に送信する手段と前記注文完了データを前記集中制御装置に送信する手段とを有するオーダシステムが提案されている。

【特許文献1】特開2002-215755号公報

【特許文献2】特開2002-367040号公報

【特許文献3】特開2003-162771号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0006】

一般的な飲食店等におけるサービスの流れでは、利用者が来店すると、店員は利用者とのやりとりで注文を受け、そこからキッチン等の厨房で料理等を調理し、これを利用者のテーブル店員が運び利用者に提供する。そして店員は何れかのタイミングで料理の注文票や納品票を利用者のテーブルに置き、この注文票や納品票を利用者がレジ等に持参し料金を支払う事で清算が行われる。

【0007】

このようなサービスの流れにおいては、利用者が料理などを注文したい時には、店内にいる店員を呼び止め、利用者の注文したい料理の名前と数量を伝える必要がある。また、店員側からすれば、利用者の注文を受け、受注伝票を作成し、これを厨房に伝え、出来上がった調理済み料理を利用者のテーブルに配膳し、飲食済みの食器等をさげ、飲食代金の精算を行ったりなど、店内における種々の業務をこなしている。そのため、ある利用者からの呼び止めに対応できず、結果として利用者を待たせってしまうというサービスの低下を招いてしまう。そして店舗側では、サービスの低下をおそれて、いつ来店するか不確定な利用者のニーズに対し店舗のフロア要員を必要以上に配置する必要が生じ、その結果人件費の増大を招くことになる。

【0008】

更に、利用者が店員に料理名称や数量を伝えるには、多くの場合は口頭であり、料理名称の間違いや数量違いが発生する場合がある。そして近年では海外出身の労働者等を、労働力不足の為やコスト削減の為に採用しているが、その多くはコミュニケーション不足でオーダーミス等が発生させ、その結果、利用者において店舗イメージの悪化を招来する結果となっている。

【0009】

そこで本発明は、人件費を削減可能でありながらも、利用者の要望に迅速且つ的確に答え、サービスの低下を招く事の無いオーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムの提供を第一の課題とする。

【0010】

また、前記特許文献1～3では、携帯電話などの情報端末を利用してオーダーすることで人件費の増加を削減できる旨が記載されているが、その操作は利用者においては少なからず煩わしさを伴っている。拠って、その使用方法の説明や、操作間違いの対応など、却ってフロア人員の増加を招来するおそれも否定できない。さらに利用者が着席した場席に、当該利用者のオーダーした料理を配膳する為には、利用者と場席との関連付けや、場席又は利用者と注文した料理とを関連付け等が必要になり、何れかの情報について正確性を欠く場合には料理の配膳間違いなどの問題が生じる可能性もある。そしてこのような配膳間違いなどの問題が生じた場合には、却ってサービスの低下となってしまう、これが信用の喪失になってしまうおそれもある。

【0011】

そこで本発明は、利用者における操作性を向上させることで、人員の増加に伴う課題を大幅に改善し、更に携帯端末から取得できる情報を用いて、場席情報および注文情報を関連付ける事により、所謂いたずらによるオーダーを確実に阻止して信頼性を向上させたオーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムの提供を第二の課題とする。

【0012】

また、店舗側においては、利用者に対するサービスの向上のために、会員番号の入った会員カード等を発行し、利用者がいつ来店し、何を注文したかなどの履歴を記録・保存することを望んでいる。しかし会員登録をする為には、利用者登録シートに個人情報を記載し管理する必要がある、個人個人のオーダー情報を取得するのは困難である。何故ならば、仮に1テーブルに複数の利用者が着席している場合には、その個人個人が何をオーダーしたか確認する必要がある、更に1テーブルで個々の利用者が食した分を精算する場合には、個人別に金額を集計しなければならない等の問題がある為である。

【0013】

そこで本発明は、このような従前における問題を解決して、面倒なくユーザー登録を行う事ができ、更に個人ごとのオーダー履歴情報を管理することができ、利用者に対するサービスの向上を図る事のできるオーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムの提供を第三の課題とする。

【0014】

更に、店舗においては、新たに利用者が来店した場合や、電話等で予約を受け付けた場合には、店舗の各テーブルの空き状況を確認する必要がある。そしてこの確認は、来店時や電話受付時など、瞬時に店舗内の複数テーブルの内、どのテーブルが空いているか簡易に知る必要がある。

【0015】

そこで本発明に係るオーダー情報管理装置は、空いている場席を迅速に確認することのできるオーダー情報管理装置、及びこれを用いて構成されるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムの提供を第四の課題とする。

【0016】

また、如何に人件費等を削減でき且つ顧客満足度を高める事のできるシステムであっても、利用されなければ何ら意味を成すものでもない。そこで本発明は、オーダー情報管理装置の利用を促進する為の機能を有し、且つオーダー情報管理装置を利用如何による差別化を行う事により、当該オーダー情報管理装置の利用促進を図る事のできるオーダー情報管理システム、並びにオーダー情報を管理する為のプログラムの提供を第五の課題とする。

Explore Litigation Insights

Docket Alarm provides insights to develop a more informed litigation strategy and the peace of mind of knowing you're on top of things.

Real-Time Litigation Alerts



Keep your litigation team up-to-date with **real-time alerts** and advanced team management tools built for the enterprise, all while greatly reducing PACER spend.

Our comprehensive service means we can handle Federal, State, and Administrative courts across the country.

Advanced Docket Research



With over 230 million records, Docket Alarm's cloud-native docket research platform finds what other services can't. Coverage includes Federal, State, plus PTAB, TTAB, ITC and NLRB decisions, all in one place.

Identify arguments that have been successful in the past with full text, pinpoint searching. Link to case law cited within any court document via Fastcase.

Analytics At Your Fingertips



Learn what happened the last time a particular judge, opposing counsel or company faced cases similar to yours.

Advanced out-of-the-box PTAB and TTAB analytics are always at your fingertips.

API

Docket Alarm offers a powerful API (application programming interface) to developers that want to integrate case filings into their apps.

LAW FIRMS

Build custom dashboards for your attorneys and clients with live data direct from the court.

Automate many repetitive legal tasks like conflict checks, document management, and marketing.

FINANCIAL INSTITUTIONS

Litigation and bankruptcy checks for companies and debtors.

E-DISCOVERY AND LEGAL VENDORS

Sync your system to PACER to automate legal marketing.