

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3559800号  
(P3559800)

(45) 発行日 平成16年9月2日(2004.9.2)

(24) 登録日 平成16年6月4日(2004.6.4)

(51) Int. Cl.<sup>7</sup>

F I

G07G 1/12  
G06F 17/60

G07G 1/12 361E  
G06F 17/60 324

請求項の数 2 (全 18 頁)

<p>(21) 出願番号 特願平10-220225                  (22) 出願日 平成10年8月4日(1998.8.4)                  (65) 公開番号 特開平11-110650                  (43) 公開日 平成11年4月23日(1999.4.23)                      審査請求日 平成10年8月18日(1998.8.18)                      審査番号 不服2001-13922(P2001-13922/J1)                      審査請求日 平成13年8月8日(2001.8.8)                  (31) 優先権主張番号 特願平9-209364                  (32) 優先日 平成9年8月4日(1997.8.4)                  (33) 優先権主張国 日本国(JP)</p>	<p>(73) 特許権者 501118679                      株式会社ミレニアムリテイリング                      東京都千代田区丸の内一丁目1番2号                  (74) 代理人 100059281                      弁理士 鈴木 正次                  (72) 発明者 広畑 寿一郎                      東京都豊島区南池袋一丁目28番1号 株                      式会社西武百貨店内                       合議体                      審判長 水谷 万司                      審判官 岡本 昌直                      審判官 井上 哲男</p>
--	---

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 顧客管理システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び/又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムであって、第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナル、並びにこれらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置とで構成され、

前記第一の磁気記録媒体発行機は、少なくとも顧客認識手段が記録されている第一の磁気記録媒体を登録された顧客に発行すると共に、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め複数定められているサービスランクであって、サービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率の多寡が各サービスランクごとに異なっている複数のサービスランクの中から選択されて当該登録された顧客に定められたサービスランクと、前記顧客認識手段とを関連付けて前記中央の情報処理装置へ送出し、

前記POSターミナルは、前記第一の磁気記録媒体から読み取った前記顧客認識手段と、当該登録された顧客による商品買い上げ情報とを前記中央の情報処理装置へ送出し、

前記中央の情報処理装置は、前記予め複数定められているサービスランク並びに、前記第一の磁気記録媒体発行機から送出されてきた前記登録された顧客に定められたサービスランクとこれに関連付けられている前記顧客認識手段とを記憶すると共に、前記POSターミナルから送出されてきた前記顧客認識手段と商品買い上げ情報とに基づき、前記顧客認

識手段に対応する登録されている顧客による取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての蓄積・換算されたサービスポイントを加算しての蓄積、所定期間経過時における前記蓄積された取引額あるいは蓄積されたサービスポイントと、前記複数のサービスランクの各ランクが対応する取引額総額の範囲あるいはサービスポイント総計の範囲との比較、所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクの把握、把握された所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクにおけるサービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率を用いての所定期間経過時における前記蓄積された取引額のサービスポイントへの換算、及び、所定期間経過時に当該所定期間における前記登録されている顧客の取引額累計又はサービスポイント累計が対応するサービスランクと、前記予め定められている複数のサービスランクとを比較し、所定期間経過後の登録継続後の所定期間に提供される新たなサービスのランクを定め、登録継続後に適用されるサービスとして当該顧客の顧客認識手段に関連付けて記憶するという処理を行うことを特徴とする顧客管理システム。

10

#### 【請求項2】

登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び/又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムであって、第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナル、並びにこれらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置とで構成され、

前記第一の磁気記録媒体発行機は、少なくとも顧客認識手段が記録されている第一の磁気記録媒体を登録された顧客に発行し、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め複数定められているサービスランクであって、サービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率の多寡が各サービスランクごとに異なっている複数のサービスランクの中から選択されて当該登録された顧客に定められたサービスランクと、前記顧客認識手段とを関連付けて前記中央の情報処理装置へ送出し、前記所定期間において前記登録された顧客からの要請に基づくサービス提供の要請と登録されている前記顧客認識手段とを関連付けて前記中央の情報処理装置へ送出し、前記顧客認識手段に対応する登録されている顧客の累積サービスポイントについての前記中央の情報処理装置からの情報を受信し、前記顧客認識手段に対応する登録されている顧客へサービスポイントを発行すると共に、発行されたサービスポイント数を前記中央の情報処理装置へ送し、

20

30

前記POSターミナルは、前記第一の磁気記録媒体から読み取った前記顧客認識手段と、当該登録された顧客による商品買い上げ情報とを前記中央の情報処理装置へ送し、前記中央の情報処理装置は、前記予め複数定められているサービスランク並びに、前記第一の磁気記録媒体発行機から送出されてきた前記登録された顧客に定められたサービスランクとこれに関連付けられている前記顧客認識手段とを記憶すると共に、前記POSターミナルから送出されてきた前記顧客認識手段と商品買い上げ情報とに基づき、前記顧客認識手段に対応する登録されている顧客による取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての蓄積・換算されたサービスポイントを加算しての蓄積、所定期間中における前記第一の磁気記録媒体発行機から送出されてきたサービス提供の要請と前記顧客認識手段とに基づき、当該顧客認識手段に対応する登録されている顧客の累積サービスポイントについての情報を前記第一の磁気記録媒体発行機へ送し、前記第一の磁気記録媒体発行機からの発行済みサービスポイント数についての情報に基づきサービスポイントの減算と減算後の累積サービスポイントの記憶、所定期間経過時における前記蓄積された取引額あるいは蓄積されたサービスポイントと、前記複数のサービスランクの各ランクが対応する取引額総額の範囲あるいはサービスポイント総計の範囲との比較、所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクの把握、把握された所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクにおけるサービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率を用いての所定期間経過時における前記蓄積された取引額のサービスポイントへの換算、前記換算されたサービスポイント数から所定期間中に顧客へ提供していたサービス

40

50

ポイントを減算処理して実際に提供すべきサービスポイントを算出し、及び、所定期間経過時に当該所定期間における前記登録されている顧客の取引額累計又はサービスポイント累計が対応するサービスランクと、前記予め定められている複数のサービスランクとを比較し、所定期間経過後の登録継続後の所定期間に提供される新たなサービスのランクを定め、登録継続後に適用されるサービスとして当該顧客の顧客認識手段に関連付けて記憶するという処理を行うことを特徴とする顧客管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

この発明は、登録された顧客の最新情報を確保して、顧客のサービス取引及び/又は商品取引の実情に対応する肌理細かなサービスを提供し、特定情報を提供した顧客に対しては、前記一般サービスに加えて当該特定情報が消滅する迄又は登録後一定期間特定サービスを行ない、顧客の最新取引情報に対応した適切なサービスを適時に行うことを目的とした顧客管理システムに関する。

10

【0002】

【従来の技術】

従来顧客の購買実績に応じてサービスを向上させることを目的としてスタンプカードを利用した商店街又はショッピングセンター等の加盟各店別顧客管理装置が提案されている(特開平5-174250号)。

【0003】

また取引ポイント数をカードに記憶させ、これに対応したサービスを行うようにした取引ポイント処理装置およびレシートの発明も提案されている(特開平6-36143号)。

20

【0004】

次に時間帯毎に、買い上げ金額に応じたランクを設け、各ランクに応じて特典ポイントを補正して出力する電子式キャッシュレジスタの発明が提案されている(特開平6-119557号)。

【0005】

更に点数管理方法に関し、点数管理、点数、サービス情報の通知及びサービス提供において、商品取引形態への汎用性を高め、商取引状況への柔軟な対応を簡単な操作で実現できるようにすることを目的とした発明も提案されている(特開平6-295390号)。

30

【0006】

【発明により解決すべき課題】

前記従来の発明は、顧客の購買実績に対応するサービスの提供を主目的としているが、継続性が不十分となるおそれがあり、商品取引毎のサービスの向上、向上したサービスの持続性がないなどの問題点がある。また顧客の特定情報(例えば結婚、出生、入学その他)についての特定サービスは行われていたが、顧客の一般サービスに付加する方式の特定サービスは行われていなかった。更に前記サービス網を同一系列店舗又は提携店舗等まで提供できるようにすることは困難な場合もあった。

【0007】

また商品取引以外についても、適切な情報の提供並びに個別サービス(顧客の特質に対応するサービス)については考慮されていなかった。

40

【0008】

【課題を解決する為の手段】

然るにこの発明は、登録その他顧客の申し出によりサービス範囲及び手段を確定し(不特定多数ではない)、当該登録顧客に対してのみ個別かつ所定サービス(情報サービス、価格サービスその他特典付与など)を行うことにより、前記従来の問題点を解決したのである。

【0009】

この発明によれば、商品取引額に対応するサービスランクを設けて、そのサービスランクを一定期間持続し、継続に際しては、前期のサービスランクを適用し、サービスランクの

50

基準を越えた場合には、上位のランクでサービスを継続し、ポイントサービスと、情報サービスを組み合わせて行うことができる。

【 0 0 1 0 】

更に商品取引額が一定期間内に最高サービスランクをはるかに越えた場合には、長期の最高ランク資格者として記録するなどの特典を付与することもできるなどによりサービスの向上を図ったのである。

【 0 0 1 1 】

この発明が提案する顧客管理システムを更に詳述すると以下のようなになる。すなわち、この発明は、以下の構成からなる顧客管理システムである。

【 0 0 1 2 】

本発明の顧客管理システムは、登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び/又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムであって、第一の磁気記録媒体発行機及びP O Sターミナル、並びにこれらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置とで構成されている。

ここで、前記第一の磁気記録媒体発行機は、少なくとも顧客認識手段が記録されている第一の磁気記録媒体を登録された顧客に発行すると共に、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め複数定められているサービスランクであって、サービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率の多寡が各サービスランクごとに異なっている複数のサービスランクの中から選択されて当該登録された顧客に定められたサービスランクと、前記顧客認識手段とを関連付けて前記中央の情報処理装置へ送出するものである。

また、前記P O Sターミナルは、前記第一の磁気記録媒体から読み取った前記顧客認識手段と、当該登録された顧客による商品買い上げ情報とを前記中央の情報処理装置へ送出するものである。

更に、前記中央の情報処理装置は、前記予め複数定められているサービスランク並びに、前記第一の磁気記録媒体発行機から送出されてきた前記登録された顧客に定められたサービスランクとこれに関連付けられている前記顧客認識手段とを記憶すると共に、前記P O Sターミナルから送出されてきた前記顧客認識手段と商品買い上げ情報とに基づき、前記顧客認識手段に対応する登録されている顧客による取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての蓄積・換算されたサービスポイントを加算しての蓄積、所定期間経過時における前記蓄積された取引額あるいは蓄積されたサービスポイントと、前記複数のサービスランクの各ランクが対応する取引額総額の範囲あるいはサービスポイント総計の範囲との比較、所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクの把握、把握された所定期間経過時に顧客に適用されるサービスランクにおけるサービス取引及び/又は商品取引の額をサービスポイントに換算する換算率を用いての所定期間経過時における前記蓄積された取引額のサービスポイントへの換算、及び、所定期間経過時に当該所定期間における前記登録されている顧客の取引額累計又はサービスポイント累計が対応するサービスランクと、前記予め定められている複数のサービスランクとを比較し、所定期間経過後の登録継続後の所定期間に提供される新たなサービスのランクを定め、登録継続後に適用されるサービスとして当該顧客の顧客認識手段に関連付けて記憶するという処理を行うものである。

このシステムによる顧客管理方法は、以下のように実行される。

( a ) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び/又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理方法であって、( b ) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め複数定めているサービスランクの中から選択して定め、( c ) 登録した

10

20

30

40

50

顧客がサービス取引及び/又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し、(e)所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクとに対応させてサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記登録の際に定められていたサービスランクと異なるサービスのランクであって、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が該当するサービスランクとに対応させて、サービスを顧客に提供し、(f)前記所定期間後、登録を継続するにあたって、当該登録を継続する顧客に対して登録継続後の所定期間内に提供されるサービスのランクは、前記予め複数定めているサービスランクの中の、前記登録継続の直前の所定期間内における取引額の総額、又は前記登録継続の直前の所定期間内におけるサービスポイントの総計が対応しているサービスランクが適応されるように定められることを特徴とする顧客管理方法である。

10

## 【0013】

前記の顧客管理システムは、登録した顧客が所定期間、すなわち登録が有効な期間、例えば、登録後1年間に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において行うサービス取引(例えば、飲食物提供サービスの購入)及び/又は商品取引(商品の購入)の取引額をサービスポイントに換算し、例えば、1000円の取引があったときには、この取引額を20ポイントのサービスポイントに換算し、これを前記所定期間において取引の度ごとに加算して蓄積し、蓄積された取引額累計又はサービスポイント累計に応じて、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券(買物券など)あるいは使用可能な金券に該当する第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)を、顧客に対するサービスとして提供するものである。例えば、1000ポイント蓄積された場合に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な1000円分の金券(買物券など)あるいは使用可能な1000円分の第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)を顧客に提供するものである。

20

## 【0014】

特に、前記のように、所定期間内における登録している顧客の取引額をサービスポイントに換算する際の換算率を、所定期間内における登録している顧客の取引額の多寡に応じて区別し、これによって、登録した顧客に提供するサービスのランクを、すなわち主要には取引額をサービスポイントに換算する際の換算率の多寡を、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて定める顧客管理システムであって、所定期間経過時に累計された取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲内である場合には、当該定められていたサービスランクにおける換算率で累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体を顧客へのサービスとして発行する。一方、所定期間経過時に累計された取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲外である場合には、当該範囲外の取引額に対応するサービスランクでの換算率によって累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体を顧客へのサービスとして発行するものである。

30

40

## 【0015】

この顧客管理システムは、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗などに設置されている第一の磁気記録媒体発行機と、POSターミナル及び、これらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置、例えば、マスターコンピュータとで構成されている。

50

## 【 0 0 1 6 】

この顧客管理システムにおいて顧客を登録する際には、まず登録期間におけるサービスランクが定められると共に、第一の磁気記録媒体発行機から発行される第一の磁気記録媒体、例えば磁気カードが登録した顧客に渡される。発行された第一の磁気記録媒体には、少なくとも顧客認識手段、例えば識別番号が記録される。一方、第一の磁気記録媒体発行機から、前記顧客認識手段、例えば識別番号と前記定められたサービスランクとが当該顧客認識手段、例えば識別番号に関連付けられて中央の情報処理装置へ送出され、ここで記憶される。

## 【 0 0 1 7 】

登録された顧客が所定期間中、すなわち登録期間中、例えば、登録後1年間、にこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗においてサービス及び/又は商品取引を行うと、POSターミナルにおいて読み取られた前記第一の磁気記録媒体に記録されていた顧客認識手段、例えば識別番号と商品買い上げ情報(少なくとも商品名・サービス名、買い上げ金額に関する情報)とが前記中央の情報処理装置へ送出され、ここで、前記識別番号を有する顧客の取引額(買い上げ金額)の加算、あるいは取引額をサービスポイントに換算しこの換算されたサービスポイントの加算が行われ、累積取引額あるいは累積サービスポイントとして記憶される。なお、POSターミナルに取引額をサービスポイントに換算するための計算手段を備えておくことにより、サービスポイントへの換算をPOSターミナルにおいて行うこともできる。

## 【 0 0 1 8 】

所定期間経過後、すなわち登録期間終了時、例えば登録後1年経過した時に、顧客がサービスの提供(金券あるいは金券として使用できる第二の磁気記録媒体の発行)を申し出ると、当該申し出た顧客から提出された第一の磁気記録媒体を第一の磁気記録媒体発行機で読取り、識別番号などの必要な情報を前記中央の情報処理装置に送出し、前記中央の情報処理装置において、登録していた顧客の識別番号にて記憶されている累積取引額あるいは累計サービスポイント数が、登録時に定めていたサービスランクに対応する取引額あるいはサービスポイントの範囲と比較される。

## 【 0 0 1 9 】

すなわち、例えば、最初に登録する顧客に適用される最も低いサービスランクであるサービスランクD(登録期間、例えば登録後1年間における取引額が20万円までの顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が20万円までの顧客、に適用されるサービスランクで、このサービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主要には、累計取引額のサービスポイントへの換算率を2%として取り扱うものである)で登録していた人は、累積取引額が20万円を越えているかどうか、あるいは累計サービスポイント数が4000ポイントを越えているかどうか前記中央の情報処理装置において比較される。例えば、取引額が10万円(サービスポイントでは2000ポイント)であった場合には、これがサービスランクDに対応する取引額に対応するものであるかどうか、比較され、この場合は対応している範囲であるので、前記取引額10万円又はサービスポイントの総計2000ポイントと登録の際あるいは登録継続の際に定めていたサービスランク(この場合は、サービスランクD)とに対応させてサービスが顧客に提供される。すなわち、前記取引額10万円に対してサービスランクDにおける2%の換算率でサービスポイントを算出し、2000ポイントに対応する金券(買物券など)あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。一方、サービスランクDで登録していたにもかかわらず、取引額がサービスランクDより一つ上のサービスランクC(登録期間、例えば登録後1年間における取引額が20万円~50万円の顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が20万円~50万円の顧客、に適用されるサービスランクで、このサービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主要には、累計取引額のサービスポイントへの換算率を4%として取り扱うものである)に対応する取引額、例えば40万円である場合には、サービスランクCにおける4%の換算率でサービス

10

20

30

40

50

ポイントを算出し、16000ポイントに対応する金券（買物券）あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。この場合、本来登録されていたサービスランクDにおける2%の換算率に対応する8000ポイントのサービスポイントが、いわばベースポイントであり、サービスランクCに対応した取引金額であったとして追加された2%分の8000ポイントのサービスポイントが、いわばボーナスポイントということになる。

【0020】

このようにして本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

10

【0021】

逆に、登録を更新、継続してサービスランクCが適用されていたにもかかわらず、そのサービスランクCでの登録期間における取引額が、サービスランクDに対応する範囲の取引額である10万円でしかなければ、登録期間終了時におけるサービスポイントへの換算率は、サービスランクDの2%が適用されることになる。すなわち、少なくとも、2%の換算率でのサービスポイントはベースポイントとして提供されることになる。

【0022】

このような、取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての蓄積・換算されたサービスポイントを加算しての蓄積（取引額累計、あるいはサービスポイント累計の記録の更新と記憶）、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）における予め記憶している本発明の顧客管理システムが提供するサービスランクとこれが適用される取引額の範囲に対する取引額累計あるいはサービスポイント累計の比較、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）における顧客に適用されるサービスランクの把握、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）に顧客に提供すべきサービスポイントへの換算などの処理を中央の情報処理装置が行うことになる。これは、中央の情報処理装置に、従来公知の記憶手段、計算手段などの情報処理手段を備え、適切に組み合わせることにより実施できる。ただし、サービス及び/又は商品取引時におけるサービスポイントへの換算は、POSターミナルにおいて行う構成にすることもできる。

20

【0023】

本発明が提供する顧客管理システムは、登録した顧客が、所定期間中、すなわち登録している期間、例えば、登録後1年の間に、登録後それまでの期間での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対応するサービスの提供、すなわち登録後それまでの期間での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体の発行、を要求することができるものである。

30

【0024】

すなわち、前記の顧客管理システムにおいて、(d)加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じてサービスを提供し、(f)所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクとに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記登録の際に定められていたサービスランクと異なるサービスのランクであって、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が該当するサービスランクとに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供するものである。

40

【0025】

この場合、前記途中でのサービスの提供を申し出てきた顧客の第一の磁気記録媒体を、第

50

一の磁気記録媒体発行機で読取り、読み取った情報と、現時点までの累積サービスポイントからサービスの提供を受けたい旨の情報を中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、送られてきた情報に基づき、該当する識別番号に関連付けて記憶されている累積サービスポイントを取り出し、この情報を第一の磁気記録媒体発行機へ送出する。第一の磁気記録媒体発行機側において、累積サービスポイントの範囲内で、顧客の要望に応じてサービスポイントに対応する金券（買物券など）あるいは第二の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）を発行し、発行したサービスポイント数を、中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、発行したサービスポイント数を累積サービスポイントから減算処理し、この減算後のサービスポイントを前記識別番号に関連付けて記憶しておく。これ以降、この顧客によって所定期間（登録されている期間）内にサービス/商品取引が行われた場合には、前記の減算後のサービスポイントに、取引の度ごとにサービスポイントが加算、蓄積（記憶）されていくことになる。

10

**【0026】**

このように本発明の顧客管理システムにおいては、顧客の要望によりこまやかに対応して適切なサービスを提供することができる。

**【0027】**

この場合、所定期間経過後、すなわち登録期間終了時に、顧客に提供すべきサービスポイントの計算は、次のように行われる。すなわち、前述したと同様に、所定期間（登録されている期間）における顧客の取引額の総額あるいはサービスポイント累計に応じて適用されるサービスランクが選択され、提供すべきサービスポイント数が算出されるが、ここで

20

**【0028】**

例えば、サービスランクDで登録した顧客が、半年経過した時点で、10万円分の取引高累計に達しており（サービスポイント累計では、2000ポイント）、その時点で、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な1000円（1000サービスポイントに対応する）分の金券（買物券など）あるいは使用可能な1000円（1000サービスポイントに対応する）分の第二の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）の提供を受け、一年経過して登録終了する時点で、この1年間における累積取引額がサービスランクCが適用されるべき40万円であったとする。この場合、前記のように、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントが算出され、この所定期間経過時に顧客に提供すべきサービスポイントは、16000ポイントと算出される。そして、ここで、前記途中で顧客に提供されていた1000ポイントが減算され、15000ポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体が顧客に提供されることになるのである。

30

**【0029】**

このような所定期間中（登録期間中）におけるサービスポイントの減算と減算後の累積サービスポイントの記憶、その後の取引に応じての前記減算後の累積サービスポイントへのサービスポイントの加算・累積サービスポイントの更新と記憶、所定期間中（登録期間中）における取引額・サービスポイントの加算と累積取引額・累積サービスポイントの記憶、所定期間経過時（登録期間経過時）における顧客に適用すべきサービスランクの把握と、顧客に提供すべきサービスポイントの算出、算出したサービスポイント数から所定期間中（登録期間中）に顧客へ提供していたサービスポイントを減算処理し実際に提供すべきサービスポイントを算出する処理は、中央の情報処理装置において行われる。

40

**【0030】**

前記において、加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に、顧客からの要求に応じてサービスを提供することとしているのは、サービスの提供をサービスポイントでいえば、1000

50



ポイントを一区切りとして行う、すなわち、途中で累積されているサービスポイントが、1600ポイントである場合、1000ポイント単位でなければ、サービスの提供を受けられないようにシステムを構築することを考えて、途中でサービスの提供を受けるには予め定めたサービスポイント・累積取引額を越えることが必要であるようにしたものである。この所定のサービスポイント・累積取引額を中央の情報処理装置に記憶しておく等によって、所定期間中（登録期間中）に顧客から申出があっても、これに達していなければ、サービスの提供は行わないようなシステムとすることができる。

#### 【0031】

前記のいずれの顧客管理システムにおいても、前記所定期間経過時（登録期間経過時）以降、登録を継続する場合、顧客に提供するサービスのランクは、前記所定期間内における取引額の総額、又は前記所定期間内におけるサービスポイントの総計に対応させて定められる構成とすることができる。すなわち、前述したサービスランクDで登録していた人が、当該サービスランクDで登録していた所定期間（登録期間）において41万円の取引を行い、所定期間経過時（登録期間経過時）に登録を継続する場合、取引額41万円（又は41万円に対応するサービスポイント8200）は、前述したサービスランクCに対応する取引額又はサービスポイントの範囲に入るので、継続後の登録期間においては、サービスランクCのサービスが提供されることになる。

10

#### 【0032】

これは、最初に登録していた所定期間（登録期間）における当該顧客の取引額累計及び／またはサービスポイント累計が中央の情報処理装置に記憶されており、一方、本発明の顧客管理システムが提供する主要なるサービスの内容、すなわち、所定期間（登録期間）における取引額累計、サービスポイント累計の範囲と、これに対応して提供されるサービスランクの対応関係も中央の情報処理装置に記憶されているので、これらを中央の情報処理装置において比較することにより新たに適用すべきサービスランクを定め（第一の磁気記録媒体発行機から出力されてきた登録を継続するとの情報を受け取った時点で、中央の情報処理装置において自動的に認識、選定する構成にすることもできる。また、登録を継続するとの情報を受け取らなくても、中央の情報処理装置において期限を管理し、自動的に認識、選定し、登録期間が満了する前に顧客へ通知するようにシステムを構成することもできる）、登録継続後に適用されるサービスランクとして顧客の識別番号に関連付けて中央の情報処理装置に記憶することになる。

20

30

#### 【0033】

前記の場合、前記と逆にサービスランクCで登録していた人が、所定期間（登録期間）における取引額累計が10万円でしかなく、これで登録を継続すると、継続後は、サービスランクDでのサービスの提供を受けることになる。

#### 【0034】

いずれにしても、本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客を効率よく選び出し、このような顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

#### 【0035】

また、前記のいずれの顧客管理システムにおいても、所定期間経過時以降、登録を継続する場合、所定期間経過時に顧客に提供されずに残されたサービスは、登録継続後に持ち越されて顧客に提供されるように構成することができる。すなわち、所定期間経過（登録終了）時に、前記のようにして算出した顧客に提供すべきサービスポイントが16100ポイントあったが、登録を継続する時点で顧客がサービスの提供を受けなかった場合、このサービスポイント16100ポイントを継続後の登録に持ち越すべく、中央の情報処理装置において記憶しておき、継続された登録期間中における顧客からの申出に応じて顧客に提供することとするものである。この場合、サービスポイントを累積し続けると、累積サービスポイント数が所定期間（登録期間）内における取引額を反映しなくなるので、これを防止すべく、持ち越すサービスポイント16100ポイントは、中央の情報処理装置において、当該登録を継続した顧客の、当該継続した登録期間における取引額／サービスポ

40

50

イントを加算し、累積して記憶しておく部分とは別のところで記憶しておくことが望ましい。また、サービスポイントを金券、第二の磁気記録媒体に替えるのを1000ポイント単位としておき、前記の場合であれば、16000ポイントは当該登録を継続した顧客の識別番号に対応させて中央の情報処理装置の別のところに記憶させ、残りの100ポイントを継続後の登録期間への持越しとして、この100ポイントの上に、継続後の登録期間における取引ごとのサービスポイントを積み重ね、累積して記憶するように中央の情報処理装置を構成することもできる。前記、別個の所に記憶させた16000ポイントは、所定期間経過後（例えば、1年間経過後）は、消去するなどして金券に替えることができなくなるように中央の情報処理装置で取り扱うこともできる。

**【0036】**

前記のように、サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイントに対応する金券または第二の磁気記録媒体の顧客への提供とすることができるが、更に、登録されている顧客への情報の提供を含めることもできる。すなわち、登録されている顧客に、顧客登録の際に顧客から得て、第一の磁気記録媒体発行機からの入力によって中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置にて記憶している顧客の氏名、住所などの情報に基づき、所定の情報を印刷物、ダイレクトメールなどの形式で顧客に提供することである。例えば、登録後一定期間経過時に、所定の情報を顧客に提供するように、登録後半年経過した顧客の住所、氏名等の情報を前記中央の情報処理装置から印刷手段へ自動的に送出し、宛名を印刷してダイレクトメールとして発送するなどである。この情報の提供は、サービスランクに  
20

**【0037】**

また、前記のいずれの顧客管理システムにおいても、サービスランクで定められている顧客に提供するサービス及び加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引  
30

**【0038】**

前記において、登録した顧客から提供され、第一の磁気記録媒体発行機から入力されて中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に関連付けて記憶される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得て中央の情報処理装置にて顧客の  
40

識別番号に関連付けて記憶していた特定の情報には、例えば、結婚、出産、入学などの情報、又は生年月日などがある。これらの情報に基づいて、所定期間、例えば結婚、出産、入学などの情報を受け取ってから半年間、あるいは生年月日の所属している月の間など、取引額をサービスポイントに換算する換算率を変更して顧客により高いサービスを提供するものである。例えば、登録期間中においては、取引額のサービスポイントへの換算率は、ベースポイントを算出する場合と同じく2%となっているわけであるが、前記一定期間は、4%の換算率を適用するものである。顧客から前記結婚、出産、入学などの情報を受け取った場合、あるいは顧客登録の際に記憶していた情報から顧客の生年月日に対応する月に該当することを把握した場合、前記の一定期間、それらの顧客の取引情報をPOST  
50

換算する手段で通常の場合の換算率（２％）とは異なる高い換算率（４％）を適用するようにシステムを構成しておくことによって、これが可能になる。また、サービスポイントへの換算をＰＯＳターミナルで直ちに行う場合には、ＰＯＳターミナルを公知の記憶手段をも備える構成としておいて、所定の期間、通常の場合の換算率（２％）とは異なる高い換算率（４％）を適用すべき顧客の識別番号を、あらかじめ、中央の情報処理装置からＰＯＳターミナルへ送出し、記憶させておく等々によってこれを実行することができる。

【００３９】

これによって、登録している顧客に対してよりこまやかなサービスを提供することができる。

【００４０】

また、前記のように登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合には、例えば、最高のサービスを受け得るサービスランクＡに対応する登録期間内の取引額の範囲を１００万円以上としていた場合に、１００万円を越える取引がその登録期間内に、あるいは一度の取引であった時には、中央の情報処理装置においてサービスポイントへの換算率をより高いものに変更するシステムや、最高のサービスを受け得るサービスランクＡを以降の数回の登録期間において継続し得るようにすることもできる。

【００４１】

前記において、登録された顧客に提供する第二の磁気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている第二の磁気記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているＰＯＳターミナルによって記録されているデータの読取りが行われ、第二の磁気記録媒体発行機によって当該第二の磁気記録媒体が発行される際に、識別番号が当該第二の磁気記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該第二の磁気記録媒体によって使用可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが記録され、前記第二の磁気記録媒体を用いてサービス取引及び／又は商品取引が行われた際に、ＰＯＳターミナルにて読み取った当該第二の磁気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び／又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置において当該第二の磁気記録媒体にて取引可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが更新される磁気記録媒体とすることができる。

【００４２】

すなわち、本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスの提供として発行される第二の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）は、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券に該当するもの（いわばプリペイドカードに相当するもの）であるが、この第二の磁気記録媒体が使用可能な残高がいくらであるかは、当該第二の磁気記録媒体には記録されておらず、中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理されている。第二の磁気記録媒体を用いてこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において取引が行われた際に、ＰＯＳターミナルから送出されてきた第二の磁気記録媒体に記録されている情報（識別番号）と取引情報（少なくとも取引金額に関する情報）に基づいて、中央の情報処理装置において、当該第二の磁気記録媒体での使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）から、取引額あるいは取引額を換算したサービスポイントが減算され、減算後の使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）が中央の情報処理装置に更新されて記憶されることになる。このように、前記第二の磁気記録媒体には、使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）に関する情報が記録されていないので、前記第二の磁気記録媒体に記憶されている使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）情報を不正に書き替えるというような不正使用を防止することができる。また、金券（買物券）のような紙（ペーパー）とは異なって使い勝手のよい第二の磁気記録媒体を顧客に提供することができる。

【００４３】

前記において、第二の磁気記録媒体を発行する際に、識別番号の他に発行日時も第二の磁

10

20

30

40

50

気記録媒体に記憶させておく、あるいは中央の情報処理装置に識別番号、使用可能残高（使用可能サービスポイント数）、発行日時を送出して記憶させ、この記録・記憶されている発行日時の情報を利用して、発行後所定期間経過以降（例えば、6月経過以降）は、第二の磁気記録媒体を使用できなくなるようなシステムにすることも可能である。

【0044】

また、第二の磁気記録媒体は、第二の磁気記録媒体発行機が備えられている店舗等において金銭を追加し（金銭を支払い）、この情報を第二の磁気記録媒体発行機から中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置に記憶されている使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を積み増し、積み増し後の使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を中央の情報処理装置に記憶させることによって、顧客が、必要に応じて第二の磁気記録媒体での使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を、積み増しできるようなシステムにすることも可能である。

10

【0045】

前記においては、第二の磁気記録媒体発行機を第一の磁気記録媒体発行機とは別個に設け、これを第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に接続したが、第一の磁気記録媒体発行機に第二の磁気記録媒体を発行する機能を兼用させることも可能である。また、前記のように、第一の磁気記録媒体発行機、POSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に、第二の磁気記録媒体における使用可能残高（使用可能サービスポイント数）の計算、更新、蓄積（記憶）、使用可能な期限の管理などの処理をも行わせるのではなく、これらの処理のために別個の中央情報処理装置を採用することも可能である。

20

【0046】

また、前記の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の度ごとに顧客に対して発行されるレシートは、顧客認識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント数のいずれか一種又は複数種がレシートへの記載事項に含まれているレシートとすることができる。

30

【0047】

これはPOSターミナルにおいてレシートを発行するわけであるが、POSターミナルはレシートを発行する印字機能のみならず、磁気記録媒体を読取ることのできる機能を有するものとして構成しておき、登録している顧客が前記第一の磁気記録媒体を用いて取引を行ったならば、POSターミナルで第一の磁気記録媒体に記録されている情報（少なくとも、識別番号）を読取り、取引情報（少なくとも、商品名・サービス名、取引金額に関する情報）とともに、中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置にて所定の計算処理が行われた後、中央の情報処理装置から送られてきた情報、例えば、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などの情報を受けとり、これを取引年月日、取引商品名、取引金額の計算、取扱店のような通常の商取引において発行されるレシートに記載される事項とともに、レシートに印字できるように構成しておくことによって可能になる。この場合、中央の情報処理装置におけるシステムを構成に応じて、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計は、例えば、その取引が終了した時点における当該取引の取引額/サービスポイントも加算した累計とすることもできるし、前日までの累計とすることもできる。

40

【0048】

また、登録された顧客が、第一の磁気記録媒体の他に、前記第二の磁気記録媒体を用いて取引を行う場合には、POSターミナルにおいて、第二の磁気記録媒体をも読取り、前記の情報をレシートに記載できる構成とするだけでなく、中央の情報処理装置から送られて

50

きた第二の磁気記録媒体に関する情報、例えば、第二の磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び/又は第二の磁気記録媒体で使用可能な残りのサービスポイントをもレシートに印字できる構成にすることができる。

【0049】

このようにして発行されたレシートによって、顧客は、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などを把握することができ、以降の取引の参考にすることができる。

【0050】

なお、前記の構成において、第一の磁気記録媒体発行機に表示手段(例えば、モニタ画面)を設けておき、第一の磁気記録媒体から顧客の識別番号を読み取って中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置から送られてきた当該顧客に関する情報、例えば、当該顧客のその時点までの、あるいは前日までの取引額・サービスポイントの累計、所定のサービスポイントに達するのに必要なサービスポイント数、より上位のサービスランク(例えば、Dランクの顧客にとってはCランク)に至るのに必要なサービスポイント数、更には、当該顧客に対して定められているサービスランク、顧客の氏名情報などをモニタに表示して顧客に知らせることができる。更に、プリンターのような印字手段を第一の磁気記録媒体発行機に備えておいて、これらの情報を印字して顧客に手渡すこともできる。このように情報を表示し、顧客に知らせるための手段は、第一の磁気記録媒体発行機とは別個に、中央の情報処理装置とネットワーク接続させた専用端末であって音声情報も出力できる専用端末によって行うこともできる。

【0051】

また、POSターミナルに前記のような表示手段(モニタ)を設置して、顧客への情報提供の手段とすることもできる。

【0052】

更に、前記第一の磁気記録媒体は、記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成しておけば、第一の磁気記録媒体発行機は磁気記録媒体に書き込みを行う機能を有しているので、登録期間中におけるサービスの提供が行われた場合に、第一の磁気記録媒体にその情報を書き込むことなどもできる。

【0053】

また、前記第一の磁気記録媒体のみならず、第二の磁気記録媒体も記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成し、POSターミナルに磁気記録媒体に記録されている事項を読み取ることができるだけでなく、書き込みを行う機能も備えさせておけば、取引が行われる度ごとに、不正使用に用いられるおそれのないような情報、例えば、取引日時、取引店舗等の情報をPOSターミナルから第一、第二の磁気記録媒体に記録させることも可能である。

【0054】

【実施例1】

この発明の実施例を標準買上げ順序により説明する。

【0055】

顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、Yesならば、マスターコンピュータと接続して、端末の取引数値が直接入力され、商品取引高が集計される。そこで現有数値と、新規購入による加算数値が集計され、集計値の総額が記憶され、サービスポイントが記録される。このようにしてサービスポイントが例えば20ポイント(1000円買上げに相当)の50倍の1000ポイントに達したならば、顧客の申し出により1000円のお買物券を発行して顧客に渡すことができる。端数は記憶されており、次回の商品取引の際まで蓄積しておく。前記申し出がない場合には蓄積しておく。

【0056】

また会員の誕生月に1000円以上、買上げた場合には、1回(1日)の買物毎に200

10

20

30

40

50

ポイントを付与する。即ち1日に数回買物をした場合でも200ポイントであるが、異なる日毎に200ポイントを付与するのである。例えば7月1日に3回買っても200ポイントを付与するだけであるが、7月2日、7月3日に各1回買物しても、7月2日に200ポイント付与し、7月3日に200ポイントを付与することになる。

【0057】

このようにして商品取引を終了したならば、そのレシートを発行するが、レシートの記載事項は、従来のレシートに比し、認識番号、サービスランク、必要とあらば残留ポイント数など最少限の記入をし、要すれば、このレシート(又はメンバーカード)をカードリーダーにかけると、当該メンバーのサービスランク、サービスポイント、期間内集計金額などをアウトプットし、又は目視或いは音声伝達を行うようにする。

10

【0058】

前記のように、レシートを目視し、又はメンバーカードをカードリーダーに掛けることにより、サービスランク向上の為の不足取引額が即知できるので、顧客はサービスランク向上の為に有利な商品取引計画をたてることができる。

【0059】

またこの発明を採用した店舗は、顧客のサービス管理を肌理細かに行なうことができる。マスターコンピュータには顧客の最新情報が常時記憶されているので、これに基づき最新のサービスを行うことは勿論、顧客の求める情報を個別的に提供することができる。

【0060】

従って有効にサービス向上ができると共に、これを継続できる。また商品取引に応じたサービスランクを提供し、これを一定期間持続させることになるので、顧客はより有利な条件で商品取引ができると共に、店舗は固定客の確保率を著しく向上させることができる。

20

【0061】

前記一定期間とは、通常メンバー登録後1年間であるから、前記は1年以内である必要がある。そこで期間経過前に、自動継続又は継続を申し込むことができる。更に期間経過後一定期間(例えば1ヶ月)は継続扱いとすることができるが、一定期間経過後は、新規登録として取り扱う。継続の利点は、前期間の取引集計額に応じた情報サービスが受けられることにある。例えば、前期間の取引総額が50万円の場合には、Bランクの情報サービスが得られ、100万円の場合には、Aランクの情報サービスが得られる。

【0062】

但しサービスポイントは、常時基本サービスポイントであるから、新規でも、継続でも変わりはない。またボーナスポイントは、継続の際にその年度内の取引総額のサービスランクから算出されるが、新規では前期がないのでボーナスポイントもない。

30

【0063】

前記のように、継続手続の有無によって、サービスが異なるので、一定期間後は継続の方が有利である。

【0064】

この発明におけるサービスポイントは、顧客の申し出がなければ、貯蓄されるので、顧客は買物計画に基づき適宜サービスポイントを消化する。特に継続の際サービスランクの向上ポーターラインにある場合には、先づ通常の支払いによりサービスランクを上げてからサービスポイントを消化すればよいことになる。

40

【0065】

【実施例2】

この発明の実施例において、メンバーカードを使用する場合について説明する。各店舗の端末機11にメンバーカード1をセットし、ついで商品取引についての必要事項を入力すると、図2中矢示2、3、4、5のように、マスターコンピュータ6に入力され、過去の取引額を集計し、現サービスランクでサービスポイントを算定して、矢示7、8、9、10のように各店舗11、11に伝達する。そこで各店舗11ではレシート12に必要な記載をすると共に、前記サービスポイントを記入し、例えば1000ポイントで1枚の割合で買物券を発行し、端数は次回の取引時に集計するように、メンバーカードに記憶させる

50

。

【0066】

前記メンバーカード1には、例えば識別番号、住所、氏名、サービスランク、取引集計及び残存ポイントなどを記憶させてある。

【0067】

次にレシート12には、図4のように、店舗名、取引年月日、商品名、価格、計算、サービスランク、買上集計、識別番号及び当該取引によるサービスポイントを記載する。前記のように、メンバーカードをカードリーダーに掛ければ、期間内の取引結果が判り、レシートを見れば、現に取引した結果が判ることになる。

【0068】

【実施例3】

この発明の他の実施例を図5に基づいて説明する。特定情報を登録した顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、前記実施例1と同様の手続を経た後、購入商品が入力されると、特別情報登録のラインに組み込まれて、特定サービスランクによりポイントが集計される。この場合にもクレジットのサービスを受けることができるので、クレジットのサービスにプラスして、特別情報のサービスを受けることができる。

【0069】

前記特別情報登録をした場合には、爾後一定期間は特別サービスランクによって、サービスポイントを計算し、取引の都度計上する。このサービスポイントが一定額（例えば10000ポイント）以上になれば、定額宛取り崩すことができる。例えばサービスポイントが10,000あった場合に、希望により5,000を残しておくことができる。

【0070】

【発明の効果】

この発明によれば、申込みにより登録した顧客を個別的に把握して、個別的にサービス出来ると共に、特別情報の提供者に対しては特別サービスを行なうことができる効果がある。また商品取引実情に応じてサービスランクを定め、肌理の細かいサービスを行うと共に、顧客の要望に応じ得るものである。特にサービスランクの向上、ボーナスポイントの付与、前期のサービスランクを次期に継続するなど、顧客の利益を増進する点に管理成果を使用できる特性がある。

【0071】

また顧客の識別については、複数の取扱い（例えばメンバーカードと他のカードの併用又は番号の併用など）により顧客の利用率を増進させる効果もある。

【0072】

本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスとして累積しているサービスポイントに対応させて発行される第二の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）は、本発明の顧客管理システムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券に該当するものであるが、当該第二の磁気記録媒体に使用可能な残金、あるいは使用可能なサービスポイントの残りに関する情報が一切記録されておらず、これらの情報は、第二の磁気記録媒体を発行する磁気記録媒体発行機、第二の磁気記録媒体を読取るPOSターミナルとネットワーク結合されている中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理される。すなわち、当該第二の磁気記録媒体を用いて取引を行ったとの情報がPOSターミナルから送出されてくれば、当該第二の磁気記録媒体に記録されている識別番号等の認識手段をもとに、中央の情報処理装置において使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りに、取引金額あるいは取引金額を換算したサービスポイントが減算されて、使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りが更新され、中央の情報処理装置にのみ記憶されるのである。

【0073】

したがって、第二の磁気記録媒体に不正な使用可能残金あるいは使用可能サービスポイントの残りを書き込んで不正使用を行うことはできず、磁気カードの不正使用防止に有効で

10

20

30

40

50

ある。

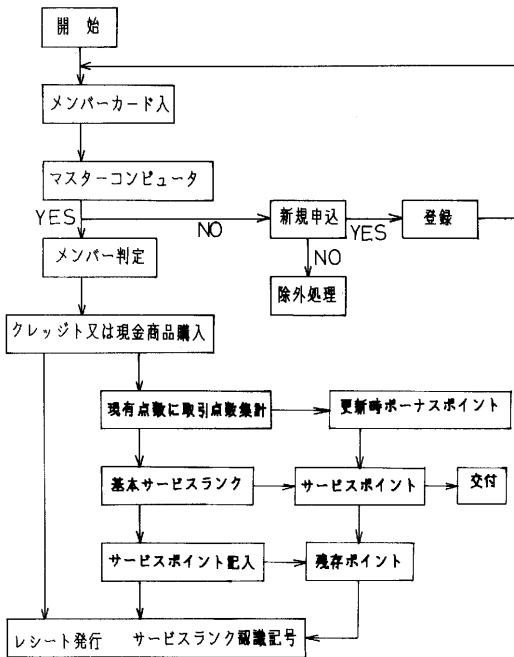
【図面の簡単な説明】

- 【図1】この発明の実施例のブロック図。
- 【図2】同じく多数の店舗の場合のブロック図。
- 【図3】同じくメンバーカードの例示図。
- 【図4】同じくレシートの例示図。
- 【図5】同じく他の実施例のブロック図。

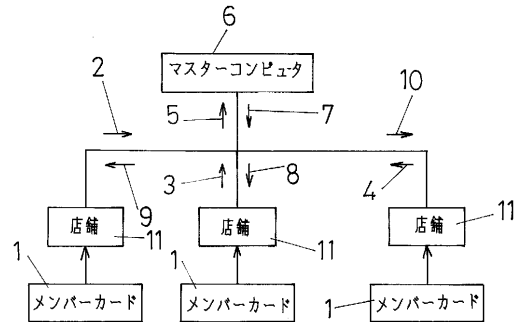
【符号の説明】

- 1 メンバーカード
- 6 マスターコンピュータ
- 11 店舗の端末機
- 12 レシート

【図1】顧客端末による操作処理手順



【図2】



【図3】

(メンバーカード記憶例)

識別番号	01234567
住所	甲市乙町1番1号
氏名	特許太郎
サービスランク	ゴールド
商品取引累計ポイント	2000
残存ポイント	30



【 図 4 】

領 収 書  
○○(○○店) 様

○○フレッシュマンフェアを開催中  
3F紳人スーツ売場 5F紳士スーツ売場  
でお待ち致しております。

1997年04月05日(土) 15:33  
店番号:0010 レジ:0303 取引番号:28681

---

555 石鹸マットギフト	1コ	¥5,000
化粧品	1コ	¥8,000#

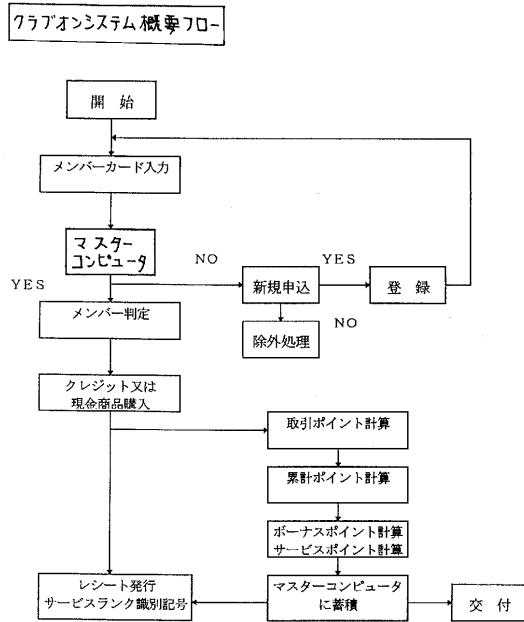
外税対象額 ¥13,000 消費税等5% ¥650

お買い上げ 5点  
合計 ¥13,650

現金取引 お預り ¥14,000  
お釣り ¥350

会員番号 0123456  
サービスランク B  
集計金額 ○○,○○○円  
上位差額金額 ○○,○○○円  
サービスポイント ○○

【 図 5 】



---

フロントページの続き

- (56)参考文献 特開平07 - 272123 (JP, A)  
特開平09 - 101988 (JP, A)  
特開平09 - 212743 (JP, A)

- (58)調査した分野(Int.Cl.<sup>7</sup>, DB名)  
G07G 1/12 361