

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3724721号
(P3724721)

(45) 発行日 平成17年12月7日(2005.12.7)

(24) 登録日 平成17年9月30日(2005.9.30)

(51) Int. Cl.⁷

F I

G07G 1/12
G06F 17/60
G07G 1/14

G07G 1/12 341Z
G06F 17/60 118
G06F 17/60 324
G07G 1/12 321L
G07G 1/14

請求項の数 12 (全 32 頁)

(21) 出願番号	特願2001-391039 (P2001-391039)	(73) 特許権者	501299749 レモンクーポン株式会社 青森県八戸市根城一丁目36番地16号
(22) 出願日	平成13年12月25日(2001.12.25)	(74) 代理人	100097548 弁理士 保立 浩一
(65) 公開番号	特開2003-77067 (P2003-77067A)	(72) 発明者	飛内 次郎 青森県八戸市根城一丁目36番地16号レ モンクーポン株式会社内
(43) 公開日	平成15年3月14日(2003.3.14)		
審査請求日	平成14年3月5日(2002.3.5)		
審査番号	不服2003-15070 (P2003-15070/J1)		
審査請求日	平成15年8月6日(2003.8.6)		
(31) 優先権主張番号	特願2001-228713 (P2001-228713)		
(32) 優先日	平成13年6月22日(2001.6.22)		
(33) 優先権主張国	日本国(JP)		
早期審査対象出願		合議体 審判長 水谷 万司 審判官 岡本 昌直 審判官 今井 義男	

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 販売促進方法、販売促進システム及びコンピュータプログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが集計する集計ステップと、

集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判

10

20

断する判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが送信する告知ステップとを含んでおり、

告知ステップは、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが自動的且つ能動的に前記情報を送信するステップであることを特徴とする販売促進方法。

【請求項2】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であることを特徴とする請求項1記載の販売促進方法。

【請求項3】

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計を、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが集計する第一の集計ステップと、

第一の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判断する第一の判断ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することにより

10

20

30

40

50

コンピュータが集計する第二の集計ステップと、

第二の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判断する第二の判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが送信する告知ステップとを含んでおり、

告知ステップは、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが自動的に且つ能動的に前記情報を送信するステップであることを特徴とする販売促進方法。

【請求項4】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記第二の判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であることを特徴とする請求項3記載の販売促進方法。

【請求項5】

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録した記録部と、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータであって、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識するコンピュータと、

コンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を自動的に記録する記録部と、

記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することにより集計するコンピュータと、

コンピュータが集計した結果を、各期間について記録する記録部と、

記録部が記録した集計結果を読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商

10

20

30

40

50

品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったとコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録する記録部と、

特別特典を付与する顧客として記録部が記録したその顧客の会員IDを読み出すコンピュータと、

10

読み出された会員IDを検索キーにして、記録部が記録した前記データベースファイルを検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出すコンピュータと、

取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の特別特典付与情報を送信するコンピュータとを備えており、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、インストールされたプログラムを実行することにより自動的に且つ能動的に特別特典付与情報を送信するコンピュータであることを特徴とする販売促進システム。

20

【請求項6】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記コンピュータが判断した場合にその顧客の会員IDを記録する前記記録部は、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録するものであり、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、前記記録部が記録した特別特典内容IDを読み出すとともに、前記取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を送信するものであり、

30

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であることを特徴とする請求項5記載の販売促進システム。

【請求項7】

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録した記録部と、

会員カードに記録された会員IDを読み取る認識部を備え、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識するコンピュータと、

コンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を自動的に記録する記録部と、

40

記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計の集計である第一の集計を、インストールされたプログラムを実行することにより行うコンピュータと、

コンピュータが行った第一の集計の結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくは

50

はサービスの購入の集計である第二の集計を、インストールされたプログラムを実行するコンピュータと、

コンピュータが行った第二の集計の結果を、各期間について記録する記録部と、

記録部が記録した第二の集計の結果を読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったとコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品 10
もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品
もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が
付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録する記録部と、

特別特典を付与する顧客として記録部が記録したその顧客の会員IDを読み出すコンピ
ュータと、

読み出された会員IDを検索キーにして、記録部が記録した前記データベースファイル
を検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出す
コンピュータと、

取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に 20
来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の特別
特典付与情報を送信するコンピュータとを備えており、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、インストールされたプログラムを実
行することにより自動的に且つ能動的に特別特典付与情報を送信するコンピュータであるこ
とを特徴とする販売促進システム。

【請求項8】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前
の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて
減ったと前記コンピュータが判断した場合にその顧客の会員IDを記録する前記記録部は
、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員 30
IDとともに記録するものであり、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、前記記録部が記録した特別特典内容
IDを読み出すとともに、前記取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又
はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を送信するもので
あり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又
は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与え
る条件であることを特徴とする請求項7記載の販売促進システム。

【請求項9】

個々の顧客の来店又は商品もしくはサービスの購入に応じて顧客に特典を付与するた
めの販売促進システムに使用されるコンピュータプログラムであって、 40

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを含ん
でデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル
記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参
した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で
商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もし
くはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品も
しくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又 50

は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが集計する集計ステップと、

集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、コンピュータが判断する判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

10

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが自動的に且つ能動的に送信する告知ステップとを含んでいることを特徴とするコンピュータプログラム。

20

【請求項10】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

30

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であることを特徴とする請求項9記載のコンピュータプログラム。

【請求項11】

個々の顧客の来店又は商品もしくはサービスの購入に応じて顧客に特典を付与するための販売促進システムに使用されるコンピュータプログラムであって、

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

40

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計をコンピュータが集計する第一の集計ステップと、

50

第一の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかをコンピュータが判断する第一の判断ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが集計する第二の集計ステップと、

第二の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかをコンピュータが判断する第二の判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが自動的に且つ能動的に送信する告知ステップとを含んでいることを特徴とするコンピュータプログラム。

【請求項12】

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記第二の判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であることを特徴とする請求項11記載のコンピュータプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本願の発明は、スーパーマーケットを始めとする各種店舗、チェーンストア等において、IT（情報技術）を使用して販売促進を行う方法、システム及びコンピュータプログラムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】

現在、メガコンペティションという言葉で端的に表現されるように、スーパーマーケット等の店舗小売業は、未曾有の激しい競争に晒されている。モノあまりの時代、消費の冷え

10

20

30

40

50

込みの中で、市場全体の大幅な成長は期待できず、限られたパイを激しく奪い合っているのが現状である。このような環境のもと、各社は、業態、店舗設備、商品調達等の面で、工夫を凝らし、競争に打ち勝つ努力を続けている。

【 0 0 0 3 】

このような激しい競争のもとでは、いかに多くの顧客を自社の店舗に呼び込むかというプロモーションが非常に重要になってくる。従来プロモーションとしては、折り込みチラシ等による広告が主であるが、最近では、購入金額に応じたポイントを発行して一定量のポイントが溜まったら商品券を付与する手法なども採用されている。また、量販店等では、購入金額のうちの一定の割合を次回の購入の際に割り引くキャッシュバックの手法も多く採用されている。

10

【 0 0 0 4 】

【 発明が解決しようとする課題 】

しかしながら、このようなプロモーションの基本的な問題点は、顧客や店舗の特性を全く考慮していない画一的なものだということである。成熟市場では、市場特性や顧客の属性、ターゲットとする購買層の特性等に応じてきめ細かくプロモーションを行い、購買意欲を喚起していくことが重要である。しかしながら、従来プロモーションは、そのような店舗や顧客等の属性を考慮しない画一的なものにとどまっている。

【 0 0 0 5 】

例えば、ポイント制による商品券発行の手法について言うと、顧客の属性を一切考慮せずにポイントが溜まったら一律に特典を与えるに過ぎない。ポイントがもらえるかどうかにかかわらずその店舗で買い物をする固定客に対しても、ポイントがもらえないならすぐ離れていってしまう流動性の高い顧客層に対しても一律にプロモーションを行っている。この点は、従来のキャッシュバックの手法も同様である。ちなみに、折り込みチラシ等の広告も同様のことがいえる。チラシなど気にせず単に店舗が自宅から近いからという理由で来店する顧客に対しても、多くの店のチラシを比べて1円でも安い店で買おうという顧客に対しても同様のコストをかけてプロモーションをしている。

20

【 0 0 0 6 】

このような旧態依然としたプロモーションでは、顧客の属性や店舗の特性に応じたきめ細かなものではないため、投下コストの割には十分なプロモーション効果が得られないという課題がある。本願の発明は、かかる課題を解決するためになされたものであり、顧客の属性や店舗の特性に応じたきめ細かな販売促進を可能にする方法及びシステムを提供する技術的意義がある。

30

【 0 0 0 7 】

【 課題を解決するための手段 】

上記課題を解決するため、本願の請求項1記載の発明は、会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

40

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが集計する集計ステップと、

集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の

50

期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判断する判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

10

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが送信する告知ステップとを含んでおり、

告知ステップは、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが自動的且つ能動的に前記情報を送信するステップであるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項2記載の発明は、上記請求項1の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

20

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

30

また、上記課題を解決するため、請求項3記載の発明は、会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

40

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計を、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが集計する第一の集計ステップと、

第一の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判断する第一の判断ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗で

50

の商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが集計する第二の集計ステップと、

第二の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが判断する第二の判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが送信する告知ステップとを含んでおり、

告知ステップは、インストールされたプログラムを実行することによりコンピュータが自動的に且つ能動的に前記情報を送信するステップであるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項4記載の発明は、上記請求項3の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記第二の判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項5記載の発明は、会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録した記録部と、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータであって、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識するコンピュータと、

コンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を自動的に記録する記録部と、

記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、インストールされたプログラムを実行することにより集計するコンピュータと、

コンピュータが集計した結果を、各期間について記録する記録部と、

10

20

30

40

50

記録部が記録した集計結果を読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったとコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録する記録部と、

10

特別特典を付与する顧客として記録部が記録したその顧客の会員IDを読み出すコンピュータと、

読み出された会員IDを検索キーにして、記録部が記録した前記データベースファイルを検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出すコンピュータと、

取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の特別特典付与情報を送信するコンピュータとを備えており、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、インストールされたプログラムを実行することにより自動的に且つ能動的に特別特典付与情報を送信するコンピュータであるという構成を有する。

20

また、上記課題を解決するため、請求項6記載の発明は、上記請求項5の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記コンピュータが判断した場合にその顧客の会員IDを記録する前記記録部は、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録するものであり、

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、前記記録部が記録した特別特典内容IDを読み出すとともに、前記取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を送信するものであり、

30

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項7記載の発明は、会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録した記録部と、

会員カードに記録された会員IDを読み取る認識部を備え、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識するコンピュータと、

40

コンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を自動的に記録する記録部と、

記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計の集計である第一の集計を、インストールされたプログラムを実行することにより行うコンピュータと、

コンピュータが行った第一の集計の結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入

50

をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入の集計である第二の集計を、インストールされたプログラムを実行するコンピュータと、

コンピュータが行った第二の集計の結果を、各期間について記録する記録部と、

記録部が記録した第二の集計の結果を読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、インストールされたプログラムを実行することにより判断するコンピュータと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったとコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録する記録部と、

10

特別特典を付与する顧客として記録部が記録したその顧客の会員IDを読み出すコンピュータと、

読み出された会員IDを検索キーにして、記録部が記録した前記データベースファイルを検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出すコンピュータと、

取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の特別特典付与情報を送信するコンピュータとを備えており、

20

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、インストールされたプログラムを実行することにより自動的に且つ能動的に特別特典付与情報を送信するコンピュータであるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項8記載の発明は、上記請求項7の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記コンピュータが判断した場合にその顧客の会員IDを記録する前記記録部は、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録するものであり、

30

前記特別特典付与情報を送信するコンピュータは、前記記録部が記録した特別特典内容IDを読み出すとともに、前記取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を送信するものであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項9記載の発明は、個々の顧客の来店又は商品もしくはサービスの購入に応じて顧客に特典を付与するための販売促進システムに使用されるコンピュータプログラムであって、

40

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品も

50

しくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが集計する集計ステップと、

集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかを、コンピュータが判断する判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典を付与する顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

10

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが自動的に且つ能動的に送信する告知ステップとを含んでいるという構成を有する。

20

また、上記課題を解決するため、請求項10記載の発明は、上記請求項9の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

30

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項11記載の発明は、個々の顧客の来店又は商品もしくはサービスの購入に応じて顧客に特典を付与するための販売促進システムに使用されるコンピュータプログラムであって、

会員IDと、当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号とのデータを含んでデータベース化されたデータベースファイルを記録部が記録するデータベースファイル記録ステップと、

40

会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能なコンピュータが、顧客が持参した会員カードに記録された会員IDを読み取って個々の顧客が来店したこと又は店舗で商品もしくはサービスを購入したことを認識する認識ステップと、

認識ステップにおいてコンピュータが認識した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入を、記録部が自動的に記録する記録ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した店舗への個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入に応じて与えられるポイントの合計をコンピュータが集計する第一の集計ステップと、

50

第一の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果に基づき、合計のポイント数が、通常特典を付与するポイント数として設定されたポイント数に達したかどうかをコンピュータが判断する第一の判断ステップと、

記録ステップにおいて記録部が記録した個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが読み出し、各期間内における個々の顧客の来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入をコンピュータが集計する第二の集計ステップと、

第二の集計ステップにおいてコンピュータが集計した結果を、記録部が各期間について記録する集計結果記録ステップと、

集計結果記録ステップにおいて記録部が記録した集計結果をコンピュータが読み出し、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったかどうかをコンピュータが判断する第二の判断ステップと、

ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと判断ステップにおいてコンピュータが判断した場合、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減った顧客にのみ付与される特典である特別特典が付与される顧客としてその顧客の会員IDを記録部が記録する特別特典付与記録ステップと、

特別特典付与記録ステップにおいて記録部が記録した会員IDをコンピュータが読み出し、前記データベースファイル記録ステップにおいて記録部が記録したデータベースファイルを、読み出された会員IDを検索キーにしてコンピュータが検索して当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号のデータを取り出し、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、次回に来店した際又は次回の店舗での商品購入の際に特別特典がその顧客に付与される旨の情報をコンピュータが自動的に且つ能動的に送信する告知ステップとを含んでいるという構成を有する。

また、上記課題を解決するため、請求項12記載の発明は、上記請求項11の構成において、ある期間における店舗への来店又は店舗での商品もしくはサービスの購入がそれより前の期間における当該店舗への来店又は当該店舗での商品もしくはサービスの購入に比べて減ったと前記第二の判断ステップにおいて前記コンピュータが判断した場合、特別特典付与条件に従って付与される特別特典の内容に応じた特別特典内容IDを会員IDとともに記録部が記録するステップを含んでおり、

前記告知ステップは、記録部が記録した特別特典内容IDをコンピュータが読み出すとともに、取り出された当該会員の電話番号、電子メールアドレス又はFAX番号に対し、特別特典内容IDに対応した特別特典内容の情報を前記コンピュータが送信するステップであり、

前記特別特典付与条件は、減少の幅が大きいほど多くの特典の与える条件であるか、又は、減る前の期間において来店回数が多いほどもしくは購入が多いほど多くの特典を与える条件であるという構成を有する。

【0008】

【発明の実施の形態】

以下、本願発明の実施の形態（以下、実施形態）について説明する。

図1は、本願発明の実施形態に係る販売促進システムの概略を示す図である。図1に示すシステムは、主に、スーパーマーケットのチェーンストア等に用いられると好適なものとなっている。このシステムは、基本的には、チェーンストアのうちのいずれかの店舗に来店した際にポイントを与え、ポイントがある量に溜まったら特典を与える方式のプロモーションを行うものとなっている。

【0009】

より具体的に説明すると、図1に示すシステムは、個々の顧客が来店したことを認識する認識手段と、認識手段により認識された個々の顧客の来店を自動的に記録する記録部と、

10

20

30

40

50

個々の顧客の来店の回数を集計する集計手段と、集計手段による集計結果に基づいて所定の条件に従い個々の顧客に付与すべき特典を自動的に判断する判断手段とを備えている。

【0010】

まず、各店舗には、本システムのハードウェア構成において重要な役割を担う情報端末1が設けられている。この情報端末1は、各種の機能を持つ統合型であり、以下、店舗内統合端末と呼ぶ。店舗内統合端末1の機能は、来店した顧客に対するポイントの発行及び加算、後述する条件により特典が付与されると判断された際の特典付与、来店履歴データの送信等となっている。

【0011】

図2は、図1に示す店舗内統合端末1の斜視概略図、図3は、図1及び図2に示す店舗内統合端末1のハードウェア構成の概略を示すブロック図である。

店舗内統合端末1は、CPU11を備えた一種のコンピュータである。店舗内統合端末1は、磁気カードリーダーライタ12、12インチ程度の液晶ディスプレイから成る表示部13と、音声によるアナウンスを行うスピーカ14、各種インターフェース(RS232C、LAN等)15、ハードディスク16、プリンタ17等を備えている。尚、表示部13は、タッチパネル式の入力部を兼ねている。このような店舗内統合端末1としては、例えば、株式会社PFU製のMEDIA STAFFのSSモデル等が使用できる。尚、ハードディスク16には、ポイント加算・特典付与プログラム101、来店履歴ファイル102等がインストールされている。

【0012】

上記店舗内統合端末1は、会員カードに記録された会員IDを読み取ることが可能である。認識手段は、この店舗内統合端末1によって構成されている。具体的には、上記店舗内統合端末1は、内部に磁気カードリーダーライタ12を備えている。本システムにおいて顧客が特典の付与を受けるには、会員登録をして会員カードを発行してもらうことが必要になっている。顧客は、各店舗に設けられたカウンターで、申し込み用紙に氏名、住所、職業、年齢等を記入して会員カードの発行を申し込む。会員カードは即時発行され、申し込み用紙は、本システムの管理センターに送られる(郵送、FAX等)。発行される会員カードには、会員IDが予め記録された磁気記録部が設けられている。会員カードは、例えばJIS型のプラスチック磁気カードである。

【0013】

磁気カードリーダーライタ12の構成は、周知の技術構成であるので、説明は省略する。店舗内統合端末1は、図2に示すように、ケーシング10を有しており、磁気カードリーダーライタ12はこのケーシング10内に設けられている。ケーシング10には、会員カードを挿入する挿入スロット18が設けられている。挿入スロット18から会員カードを挿入すると、内部の磁気カードリーダーライタ12が磁気記録部のデータを読み取った後、挿入スロット18から排出するようになっている。尚、店舗内統合端末1は、店舗の入り口付近に設けられている。

【0014】

記録部としては、本実施形態では、三つのものが設けられている。一つ目は、会員カードの磁気記録部に設けられたカード記録部、二つ目は、各店舗毎に設けられた店舗内記録部、三つ目は、管理センターに設けられたセンター記録部である。カード記録部は、会員カードの磁気記録部の所定の領域である。また、店舗内記録部は、具体的には、店舗内統合端末1内のハードディスク16である。

【0015】

認識手段としての磁気カードリーダーライタ12及び店舗内記録部としてのハードディスク16は、不図示のインターフェースを介してCPU11に接続されている。磁気カードリーダーライタ12で読み取られたデータは、ポイント加算・特典付与プログラム101が動作しているCPU11により、ハードディスク16に送られ、来店履歴ファイル102に記録されるようになっている。

【0016】

10

20

30

40

50

来店履歴ファイル102は、一種のデータベースファイルであり、不図示のデータベースソフトウェアによってデータで管理されている。CPU11は、認識手段が認識した会員IDのデータを日付や時間等のデータとともにハードディスク16に送る。送られたデータは、会員IDと来店日時等のデータを一つのレコードにした来店履歴ファイル102に自動的に記録されるようになっている。

【0017】

各店舗を管理する管理センター内には、センターサーバ2が設けられている。図1に示すように、センターサーバ2は、各店舗の店舗内統合端末1と、ネットワーク3を介してつながっている。ネットワーク3は、インターネット等の公衆回線による場合が多いが、専用線で接続する方がセキュリティの点で好ましい。各店舗内統合端末1及びセンターサーバ2は、ネットワーク3を介してデータの送受信を行うための不図示のインターフェースを備えている。

10

【0018】

集計手段としては、本実施形態では、二種類のもものが設けられている。一つは、通常の特典付与のために来店ポイントを集計するものである（以下、これを店舗内集計手段と呼ぶ）。店舗内集計手段は、店舗内統合端末1にインストールされたポイント加算・特典付与プログラム101から構成されている。店舗内集計手段は、顧客の来店に応じたポイントを集計するものである。もう一つの集計手段は、特別のプロモーションのための特別な特典を付与するための集計を行うものであり、センターサーバ2に設けられている（以下、センター集計手段）。

20

【0019】

判断手段も、本実施形態では、二種類のもものが採用されている。一つは、通常の特典付与を判断する手段であり、店舗内統合端末1に設けられたもの（以下、店舗内判断手段）である。もう一つは、同様に特別な特典付与を判断する手段であり、センターサーバ2に設けられたもの（以下、センター判断手段）である。店舗内判断手段も、店舗内統合端末1にインストールされたポイント加算・特典付与プログラム101によって構成されている。

【0020】

さらに、本実施形態のシステムは、判断手段の判断結果に従い特典を付与する特典付与手段を備えている。特典付与手段は、ポイント加算・特典付与プログラム101や、店舗内統合端末1に設けられたプリンタ17等によって構成されている。

30

図4は、ポイント加算・特典付与プログラム101の概略を示すフローチャートである。店舗内統合端末1の電源がONすると、初期画面が表示部13に表示される。初期画面には、「来店ポイント加算・クーポン券発行」、「獲得ポイント確認」等の表示がされている。来店した顧客が「来店ポイント加算・クーポン券発行」の部分タッチすると、図4に示すポイント加算・特典付与プログラム101が起動する。

【0021】

ポイント加算・特典付与プログラム101は、まず、会員カードの挿入を促す画面を表示部13に表示し、会員カードが挿入されると、そのカード記録部に記録された内容を読み出す。カード記録部には、会員ID、獲得ポイント数等のデータが記録されており、これらが読み出される。読み出された会員ID及び獲得ポイント数のデータは、メモリ変数に一時的に記憶される。

40

【0022】

次に、ポイント加算・特典付与プログラム101は、当日のポイントの加算を行う。本実施形態では、1回来店毎に1ポイントを加算するという単純なものではなく、本システムに娯楽性を与えるため、抽選によって加算ポイントが変わるシステムになっている。具体的に説明すると、ポイント加算・特典付与プログラム101は、乱数等を利用して、一等、二等、三等を決定する。三等は、通常通り1ポイント、二等は5ポイント、一等は10ポイントのように、抽選結果によって来店ポイントを決定する。

【0023】

50

次に、ポイント加算・特典付与プログラム101は、メモリ変数から獲得ポイント数のデータを読み出し、決定した当日の来店ポイントを加算する。そして、合計の獲得ポイント数を、通常特典付与の条件に照らして、条件を満足しているかを判断する。通常特典付与の条件は、典型的には合計獲得ポイントが一定の数に達したかどうかである（以下、この数を通常クーポン発行ポイント数と呼ぶ）。例えば、通常クーポン発行ポイント数が50ポイントに設定されている場合、ポイント加算・特典付与プログラム101は、合計の獲得ポイントが50ポイント以上であるかどうかを判断する。50ポイント以上であれば、ポイント加算・特典付与プログラム101は、プリンタ17に通常クーポン券の出力指令を発生し、通常クーポン券を出力させる。通常クーポン券は、例えば、設定された特定品をどの競合店価格よりもはるかに安く購入できる割引券である。

10

【0024】

次に、ポイント加算・特典付与プログラム101は、メモリ変数に記憶された会員ID、合計した獲得ポイント等のデータを来店履歴ファイル102に記録する。来店履歴ファイル102は、会員ID、来店日時、合計獲得ポイント等のデータを1つのレコードにしたデータベースファイルであり、会員カードの読み取りのたび毎に、1つのレコードを新たに設ける。

【0025】

尚、上記当日の来店ポイントの加算決定、獲得ポイントの合計、来店履歴ファイル102へのレコード追加等は、同一の会員IDについて1日に1回だけできるようにしておくことが好ましい。これは、1回の来店時に会員カードの挿入を繰り返して来店ポイントを不正に多く獲得するのを防止するためである。とはいえ、実際に1日に二回以上来店する顧客もいるであろうから、例えば二時間以上間があいた場合には新規の来店としてカウントするようにしても良い。

20

【0026】

さて、本実施形態のシステムの大きな特徴点は、上記通常の特典付与とは別に特別の特典を付与するようになっていることであり、これには、前述したセンター判断手段が大きな役割を担っている。

センターサーバ2は、マルチプロセッサタイプのハイエンドPCサーバやビジネスサーバ専用機クラスのものであることが好ましく、無停電電源装置やミラーリング機能等を備えていることが好ましい。センターサーバ2は、ハードディスクからなるセンター記録部21を有している。

30

【0027】

センター記録部21には、各店舗内統合端末1から来店履歴のデータを集めるプログラムである来店履歴データ収集プログラム201と、特別の特典を付与するためのプログラムである特別特典付与プログラム202がインストールされている。センター集計手段及びセンター判断手段は、センターサーバ2のハードウェアとこの特別特典付与プログラム202により構成されている。

【0028】

また、センター記録部21には、各店舗内記録部からデータを集めてチェーンストア全体の来店履歴をデータベース化したファイルである全来店履歴ファイル203及びこれを管理する不図示のデータベースソフトウェアがインストールされている。全来店履歴ファイル203は、来店日時、店名、合計獲得ポイント等のデータを会員ID毎に記録したデータベースファイルである。尚、前述した申し込み用紙が管理センターに送られると、管理センター内のオペレータは、この会員IDのレコードを新規に全来店履歴ファイル203に追加する。また、センターサーバ2には、各会員の情報（氏名、住所、職業、年齢、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス等）をデータベース化した会員情報マスタファイル204が設けられている。オペレータは、上記全来店履歴ファイル203への新規レコードの追加とともに、会員情報マスタファイル204に新規レコードを追加する。

40

【0029】

尚、前述した申し込みの際、特典付与の事前告知をどのような手段（自動電話、FAX、

50

電子メール等)で受けるかを選択するようになっている。この事前告知を受ける手段を特定する項目(以下、「告知手段選択」という項目名とする)も、会員情報マスタファイル204に登録されるようになっている。

【0030】

図5は、センターサーバ2にインストールされた来店履歴データ収集プログラム201の概略を示すフローチャートである。まず、各店舗内統合端末1には、各々端末IDが付与されている。来店履歴データ収集プログラム201は、一定期間毎に(例えば一日に一回)自動的に動作するようになっている。

端末IDは例えば単純な昇順の数字(1, 2, 3...)である。図5に示すように、来店履歴データ収集プログラム201が動作すると、最初の店舗内統合端末1にアクセスし、その店舗内記録部に記録されているデータを全て読み出す。読み出されたデータは、センターサーバ2のメモリに一時的に記憶される。メモリに記憶されたデータは、会員IDと来店日時とが一つのレコードになったデータベース構造のデータである。来店履歴データ収集プログラム201は、メモリからデータを1レコードずつ読み出し、全来店履歴ファイル203に登録する。具体的には、会員IDを検索キーにして全来店履歴ファイル203を検索し、該当するレコードに来店日時等のデータを記録する。

10

【0031】

来店履歴データ収集プログラム201は、メモリ変数に記憶されたデータをすべて来店履歴ファイル102に登録すると、メモリ変数に記憶されたデータをすべて除去し、次の店舗内統合端末1にアクセスする。そして、同様に、データをメモリ変数に一時的に記憶した後、データを1レコードずつ読み出して来店履歴ファイル102に登録する。このようにして、全ての店舗内統合端末1からデータを収集して、来店履歴ファイル102に登録すると、来店履歴データ収集プログラム201は終了する。

20

【0032】

図6は、来店履歴データ収集プログラム201により収集されたデータが記録された全来店履歴ファイル203のデータ例について概略的に示す図である。図6に示すように、全来店履歴ファイル203は、各会員IDについて、来店日時及び店名とをそれぞれ記録したファイルである。尚、店名は、端末IDに1対1で対応しているため、それから求めて記録しておく。

【0033】

次に、特別特典付与プログラム202について説明する。

特別特典付与プログラム202は、本システムによりプロモーションを展開するチェーンストアの営業戦略に従い適宜決定され、更新される。本システムの大きな特徴点は、この特別特典が、所定の特典付与条件に従い各々の顧客毎に独立して自動的に判断される点である。個々の顧客の属性には、職業や年齢等の基本属性や購買行動特性(曜日、時間帯、特売日等)があるが、本実施形態の場合、特に来店回数の変化、とりわけ、来店回数の減少を重要視している。つまり、本システムの別の大きな特徴点は、来店回数が多いほどより有利な特典を与えるといった従来の考え方とは異なるユニークな考え方で特別特典を付与するようになっている。

30

【0034】

図7は、本実施形態における特別特典付与条件の一例について示す図である。本実施形態では、所定期間内の来店回数(来店頻度)を基本的にはA, B, C, Dの四つのランク(以下、当月ランク)に分けている。例えば、Aランクは月に11回以上、Bランクは月に6回から10回、Cランクは月に1回から5回、Dランクは0回、という具合である。また、過去の来店回数のデータから、各ランクの会員をさらに細分している。

40

【0035】

図7中、AAとあるのは、前月及び当月ともAランクの会員であり、BAは前月がBランクであった当月はAランクになった会員である。また、Bランクのうち、ABは前月Aランクであったにもかかわらず、当月はBランクに落ちた会員である。その他、CA、DA、BB, BC, AC, BC, CC等も同様である。以下、この前月と比較したランクを前

50

月比ランクと呼ぶ。

尚、D Dの会員については、別途D 1というランク付けをし、前々月もDランクであればD 2、過去3ヶ月及び当月ともDランクであれば、D 3というランク付けをする。そして、それぞれに応じて、ダイレクトメールの発送等のプロモーションを行う。

【0036】

さて、特別特典付与条件は、上述した細分類の顧客のうち、前月に比べてランクが落ちた顧客に特典を与える条件となっている。具体的には、前月比ランクがA B、A C、A D、B C、B D、C Dの会員に特典を与える条件となっている。特典の内容としては、例えば降格者専用のクーポン券（以下、特別クーポン券）を発行するものが挙げられる。この際、降格の幅が大きい程多くの特典を与えたり、降格前のランクが高い程多くの特典を与えたりすることができる。

10

【0037】

図8は、特別特典付与プログラム202の概略を示すフローチャートである。まず、特別特典付与プログラム202は、期間を設定して各会員ID毎に来店の回数を集計する。具体的には、全来店履歴ファイル203に登録されているレコードを各会員ID毎に読み出し、一ヶ月の来店の回数を算出する。この場合の来店の回数は、本システムが運営されるチェーンストアの各店への合計の来店の回数である。即ち、同一の顧客が、Xという店舗に2回、Yという店舗に1回来店した場合、来店の回数は3回とされる。

【0038】

一方、センター記録部21には、集計履歴ファイル205が設けられている。図9は、集計履歴ファイル205のデータ例について概略的に示す図である。図9に示すように、集計履歴ファイル205は、各会員IDについて、当月ランク、前月比ランクをデータベース化したファイルである。集計履歴ファイル205の各月のデータは、6ヶ月～13ヶ月程度の間保存され、その後逐次消去される。

20

【0039】

図8に示すように、特別特典付与プログラム202は、当月の来店回数を集計した後、当該会員について、図7に示すランク付けに従い、当月ランクを決定する。そして、集計履歴ファイル205を検索してその会員の前月のデータ（前月の当月ランク）を読み出し、これを参照して前月比ランクを決定する。そして、前述したように、特別特典を付与する会員であるかどうかを判断する。特別特典を付与する会員であると判断された場合、その会員ID、特別特典内容ID等のデータを、特別特典付与テンプレートファイルに一時的に記録する。特別特典内容IDは、特別特典内容に応じたIDであり、前月比ランクに応じて異なる特別特典が付与される場合に使われる。また、特別特典付与テンプレートファイルは、センター記録部21に一時的に設けられるファイルである。

30

【0040】

特別特典付与プログラム202は、上記のような当月の来店回数の集計、当月ランクの決定、前月のデータとの比較による前月比ランクの決定、特別特典付与するかの判断、特別特典付与する場合の特別特典付与テンプレートファイルへのデータ記録を、各会員IDについて行う。すべての会員IDについてこれらを行った後、特別特典付与プログラム202は、特別特典付与テンプレートファイルの内容を、各店舗内統合端末1に送信するとともに、後述する告知手段に特別特典付与テンプレートファイルの内容を送信する。送信された特別特典付与テンプレートファイルの内容は、店舗内記録部に記録される。以上で、特別特典付与プログラム202が終了する。

40

【0041】

図4に示すポイント加算・特典付与プログラム101は、合計獲得ポイントの来店履歴ファイル102への記録等の後、特別特典付与テンプレートファイルを検索し、その会員IDが特別特典付与の対象になっているかどうかを判断する。対象になっていれば、その特別特典IDを読み出し、特別クーポン券の発行指令をプリンタ17に出力する。この結果、特別クーポン券が発行される。つまり、ある顧客が特別特典の付与対象になっているとき、その会員カードがいずれかの店舗に来店してその日の来店を記録した際、特別クーポンがそ

50

の店舗の店舗内統合端末1から発行されるのである。

【0042】

本実施形態のさらに別の大きな特徴点は、次回の来店時に個々の顧客に付与する特典を、通信手段により個々の顧客に予め自動的に且つ能動的に告知する告知手段を備えている点である。告知手段は、図1に示すように、センターサーバ2に対してネットワーク3を介して接続された告知用サーバ4によって構成されている。

【0043】

告知用サーバ4は、CPU、ネットワークインターフェース、FAX送信用インターフェース等を備えたサーバである。告知用サーバ4は、告知用記録部としてのハードディスク41を備えている。ハードディスク41には、通常特典告知プログラム401、特別特典告知プログラム402、自動電話送信プログラム403、自動FAX送信プログラム404、自動電子メール送信プログラム405、パターン別音声情報ファイル406、パターン別FAXフォームファイル407、パターン別電子メールフォームファイル408等がインストールされている。

【0044】

告知手段により告知される特典は、前述した通常特典と特別特典の双方である。まず、通常特典の告知について、以下に説明する。

図1に示すように、ポイント加算・特典付与プログラム101は、特別特典付与の判断等の後、告知手段への出力の要否を判断する。具体的には、通常特典付与条件に従い、あと1回の来店で条件を満足するかどうかを判断する。具体的には、前述したように、例えば合計50ポイントで通常特典付与（通常クーポン券発行）である場合、合計獲得ポイントが49ポイントに達したかどうか判断する。49ポイントに達した場合、次回の来店で50ポイントに達して通常特典付与条件を満足するので、「通常特典付与告知要」の出力をする。具体的には、「通常特典付与告知」の変数が論理型のデータ型で登録されており、この値が真値であるとして来店履歴ファイル102に記録する。

【0045】

前述したように、来店履歴ファイル102のデータは、一日一回、センターサーバ2に集められる。この際、「通常特典付与告知」が真値である場合、その会員IDのデータと、真値である「通常特典付与告知」のデータとを、告知用サーバ4に送る。具体的には、一日一回のデータ収集の際、「通常特典付与告知」が真値であった会員IDをすべて集めてファイルに記録し、そのファイルを告知用サーバ4に送る。送られたファイル（以下、通常特典告知用ファイル）は、ハードディスク41に記録される。

【0046】

ハードディスク41にインストールされている通常特典告知プログラム401は、同様に一日一回実行される。通常特典告知プログラム401は、送信された通常特典告知用ファイルの内容を読み出し、その会員IDを取り出す。ハードディスク41には、センターサーバ2内の会員情報マスタファイル204と同様の内容の告知用会員情報ファイル409がインストールされている。通常特典告知プログラム401は、取り出された会員IDを検索キーにして告知用会員情報ファイル409を検索し、「告知手段選択」のデータを読み出し、どのような手段で告知を受けようになっているかを判断する。

【0047】

例えば、「告知手段選択」が「自動電話」となっている場合、通常特典告知プログラム401は、告知用会員情報ファイル409を検索して、該当する会員の電話番号のデータを取り出す。そして、自動電話送信プログラム403をサブプログラムとして読み出し、実行する。この際、読み出した電話番号のデータと、通常特典告知を意味する旨のデータとを、引数にして自動電話送信プログラム403に引き渡す。自動電話送信プログラム403は、パターン別自動音声ファイル406の中から、通常特典付与用の音声パターンを取り出し、引き渡された変数の電話番号に電話をかける。そして、電話がつながったら、通常特典付与用の音声を一方的に且つ自動的にアナウンスし、その後、回線を切断する。

【0048】

10

20

30

40

50

また、「告知手段選択」が「FAX」となっている場合、通常特典告知プログラム401は、告知用会員情報ファイル409を検索して、該当する会員のFAX番号（電話番号と同じ場合もある）のデータを取り出す。そして、自動FAX送信プログラム404をサブプログラムとして読み出し、実行する。この際、読み出したFAX番号のデータと、通常特典告知を意味する旨のデータとを、引数にして自動FAX送信プログラム404に引き渡す。自動FAX送信プログラム404は、パターン別FAXフォームファイル406の中から、通常特典付与用のフォームを取り出し、引き渡された変数のFAX番号にFAX送信する。

【0049】

また、「告知手段選択」が「電子メール」となっている場合、通常特典告知プログラム401は、告知用会員情報ファイル409を検索して、該当する会員の電子メールアドレスのデータを取り出す。そして、自動電子メール送信プログラム405をサブプログラムとして読み出し、実行する。この際、読み出した電子メールアドレスのデータと、通常特典告知を意味する旨のデータとを、引数にして自動電子メール送信プログラム405に引き渡す。自動電子メール送信プログラム405は、パターン別電子メールフォームファイル407の中から、通常特典付与用のフォームを取り出し、引き渡された変数の電子メールアドレスに電子メールを送信する。

【0050】

上記自動電話、FAX又は電子メールで送信される告知の内容は、前述したように、次の来店通常クーポン券が発行される旨の内容である。このような内容が自動的に告知されると、顧客にとっては、来店の動機付けがさらに高められることになる。

【0051】

次に、特別特典の告知について説明する。

前述したように、特別特典付与プログラム202は、特別特典付与テンプレートを告知用サーバ4に送信する。送信されたファイルは、告知用サーバ4のハードディスク41に記録される。ハードディスク41にインストールされている特別特典告知プログラム402は、送信された特別特典付与テンプレートに従って実行される。

【0052】

特別特典告知プログラム402は、特別特典付与テンプレートを読み出し、特別特典付与の対象となっている会員ID及び特別特典内容IDのデータを各々取り出す。そして、会員IDを検索キーにして告知用会員情報ファイル409を検索し、該当する会員の「告知手段選択」のデータを読み出す。その後、通常特典の場合と同様にして、どの手段が選択されているかに従って、自動電話、FAX又は電子メールにより特別特典付与の事前告知を行う。即ち、次の来店の際に特別特典として特別クーポン券の発行が受けられる旨の内容の告知が行われる。この際、特別特典の内容に差を付ける場合、特別特典内容IDに従って、音声パターン、FAXフォーム又は電子メールフォームが選択され、それによって特別特典の告知が行われる。特別特典付与テンプレートにあるすべての会員IDについて、「告知手段選択」のデータ読み出し及びいずれかの手段による告知が終了すると、特別特典告知プログラム402は終了する。

【0053】

尚、告知手段は、上述した能動的な告知の他、受動的な告知も行うよう構成されている。具体的には、告知用サーバ4の告知用記録部には、自動電話応答プログラム411、自動FAX応答プログラム412、自動電子メール応答プログラム413がインストールされている。

【0054】

自動電話応答プログラム411は、顧客から電話があった際、現在の合計獲得ポイントや特別クーポン券発行予定の有無等を自動的に返答するプログラムである。相手先の電話のプッシュホン操作によって会員IDを入力してもらい、それを検索キーにして、センターサーバ2の全来店履歴ファイル203を検索する。そして、現在の合計獲得ポイントのデータを読み出して、音声にて相手先に自動的にアナウンスする。

10

20

30

40

50

【 0 0 5 5 】

また、自動FAXプログラム412も、基本的に同様である。顧客から電話があった際、FAXでの返答を希望する意味のプッシュボタンを押してもらおう。プッシュボタンが押されたら、自動電話応答プログラム411の場合と同様に合計獲得ポイントのデータを読み出し、FAXフォームにデータを貼り付けて送信する。

【 0 0 5 6 】

自動電子メール応答プログラム413は、WWWサーバを介した要求を受け付けて送信するようになっている。告知用サーバ4は、不図示のWWWサーバソフトを備えており、自動電子メール応答用のページを表示する不図示のHTMLファイル(以下、メール送信要請用ファイル)を備えている。自動電子メール応答プログラム413は、メール送信要請用ファイルからのデータ受信に従って起動するCGI(Common Gateway Interface)プログラムである。メール送信要請用ファイルが表示された顧客のパソコンや携帯電話から、会員ID等のデータが送信されると、自動電子メール応答プログラム413が起動する。自動電子メール応答プログラム413は、同様に合計獲得ポイントのデータを読み出し、電子メールフォームに貼り付けてメールを送信する。場合によっては、合計獲得ポイント表示用のHTMLファイルを設け、データをそこに貼り付けて送信し、顧客のパソコンや携帯電話上でブラウザによって表示するようにしても良い。

10

【 0 0 5 7 】

次に、方法の発明の実施形態の説明も兼ねて、上記構成に係る本実施形態のシステムの全体の動作について網羅的に説明する。

20

会員カードが発行された顧客は、会員カードを持参していずれかの店舗に来店し、前述したように、会員カードを店舗内統合端末1の挿入スロット18に挿入する。この結果、抽選の後、来店ポイントが加算され、合計獲得ポイントが通常クーポン発行ポイント数に達していれば、通常クーポン券がプリンタ17からプリントアウトされる。また、日時、会員ID等のデータが来店店の記録として来店履歴ファイル102に記録される。

【 0 0 5 8 】

各店舗内統合端末1の来店記録ファイルのデータは、1日に一回、センターサーバ2によって読み出されて収集される。収集されたデータは、センター記録部21の全来店履歴ファイル203に記録される。

そして、一ヶ月に一回、特別特典付与プログラム202が実行される。特別特典付与プログラム202は、当月の来店回数を集計して前月と比較し、前月比ランクを決定する。そして、前月比ランクに基づいた特別特典付与条件に従い、特別特典を付与するかどうか判断し、特別特典付与テンプレファイルを作成する。このファイルが各店舗内統合端末1に送信されて記録され、該当する会員が次に来店して会員カードを挿入した際、特別特典としての特別クーポン券が発行される。

30

【 0 0 5 9 】

また、店舗内統合端末1上で実行されるポイント加算・特典付与プログラムにおいて、次の来店通常特典が付与されると判断されると、この会員IDのデータが告知用サーバ4に送られ、自動電話、FAX又は電子メールにより該当顧客に自動的に且つ能動的に告知される。さらに、特別特典付与テンプレファイルの送信を受け、特別特典を付与される予定の顧客にも、自動電話、FAX又は電子メールにより該当顧客に自動的に且つ能動的に特別特典付与が告知される。

40

【 0 0 6 0 】

上記構成に係る本実施形態の方法及びシステムによれば、個々の顧客に付与すべき特典を各々の顧客毎に独立して自動的に判断されるので、個々の顧客の属性に応じた最適なプロモーションを行うことができる。より具体的には、本実施形態では、来店頻度のランクの降下を捉えてそれを補填するような、従来とは180度異なる考え方で特典を付与するようにしている。このため、いわゆる客離れを、個々の顧客毎に独立して防止することが可能になり、店舗の全体の売上の維持や向上に大きく役立つ。

【 0 0 6 1 】

50

また、次回の来店時に特典が付与されることが通信手段により個々の顧客に予め自動的に告知されるので、来店へのインセンティブがさらに高められる。この結果、やはり、店舗の売上向上に大きく貢献できる。

尚、図9に示す集計履歴ファイル205の内容は、店舗の顧客動向等の分析に非常に有効である。即ち、個々の顧客がどの程度店舗に寄ってきているか、又は、離れていつているか、そして、それらを時系列的に比較的長いスパンで分析することができる。

【0062】

顧客動向の分析には、デシル推移分析と呼ばれる手法が知られている。この手法は、POS(Point Of Sales)データ等を元にしたもので、一ヶ月の購入金額の多い少ないで10段階に顧客をランク分けし、各ランクに属する顧客の数が月ごとにどのように推移していつているかを分析する。

10

しかしながら、デシル推移分析は、元々、各ランクの顧客の売上利益等を分析するデシル分析の手法に前月との比較という要素を付け加えたものである。このようなデシル推移分析は、店舗の全体の売上の推移に対する相対的なランクの推移の分析に過ぎないため、不正確な分析しかできない。例えばある月の店舗の全体の売上が下がると、その月のある顧客の購入金額が実際には変わらない場合でも、その顧客のランクは上がってしまう。このような不正確な分析では、その結果を販促の手段に直接的に利用することはできない。あくまでも、その月の全体傾向から算出される分析にすぎない。

【0063】

一方、本実施形態の構成によれば、個々の顧客を特定し、その顧客がどの程度回数来店したかや、どの程度金額購入したか等について、絶対値の推移を分析することができる。従って、分析の結果をそのまま利用してその顧客に直接的な販促(クーポン券の発行等)を実施することができる。尚、実際の分析では、図9に示す集計履歴ファイル205のデータから、ランクの移動に関するデータを集計する。例えば、前月Aランクであった者が当月Bランクに移動した者が何人いるか等のデータである。

20

【0064】

次に、本願発明の別の実施形態について説明する。

図10は、本願発明の別の実施形態の概略構成を示す図である。図10に示す実施形態の特徴点は、二以上の店舗における販売促進を行う販売促進システムであって、個々の店舗の特性、諸条件に基づき、少なくとも二以上の店舗について異なる特典付与条件を設定する条件設定手段を備えている点である。

30

【0065】

条件設定手段は、管理用コンピュータ5と、管理用コンピュータ5にインストールされた条件設定プログラム501とによって構成されている。管理用コンピュータ5は、センターサーバ2及び各店舗内統合端末1にネットワーク3を介してつながっている。管理用コンピュータ5は、CPU51、管理用記録部としてのハードディスク52、キーボード53、CRTディスプレイ又は液晶ディスプレイのような表示部54、各種インターフェース55等を備えている。

【0066】

管理用記録部に予めインストールされている条件設定プログラム501は、オペレータの操作によって実行される。図11は、条件設定プログラム501における画面表示の流れを示した図である。図11に示すように、条件設定プログラム501が起動すると、まず、店舗選択画面が表示される。店舗選択画面は、特典付与条件を設定する店舗を選択する画面であり、いずれか一つ、複数、又は全店舗がこの画面で選択される。

40

【0067】

店舗が選択されると、選択された店舗の店舗IDがメモリ変数に格納されるとともに、対象特典選択画面が表示される。対象特典選択画面では、条件設定の対象となる特典を選択する画面であり、「通常特典」や「特別特典」等の表示がされる。ここで、「通常特典」を選択すると、通常特典付与条件設定画面になり、「特別特典」を選択すると、特別特典付与条件設定画面になる。

50

【 0 0 6 8 】

通常特典付与条件設定画面では、「通常クーポン発行ポイント数設定」、「ボーナスポイント数設定」、「曜日・時間毎設定」等を選択するようになっている。「通常クーポン発行ポイント数設定」は、合計獲得ポイントが何ポイントになったら通常クーポン券を発行するかの設定を行うメニューであり、「ボーナスポイント数設定」は、抽選によるボーナスポイントをどの程度にするか（一等二等それぞれ何ポイントか）の設定をするメニューである。また、「曜日・時間毎設定」は、曜日毎、時間帯毎に、来店ポイントを設定するためのメニューである。例えば、日曜日の来店ポイントを通常の3倍にしたり、午前中に来店した場合の来店ポイントを通常の2倍にしたりである。

【 0 0 6 9 】

条件設定プログラム501は、このような通常特典付与条件設定画面でデータが入力され、「OKボタン」がクリックされると、データを一時的にメモリ変数に格納した後、これらの変数を代入して新たにポイント加算・特典付与プログラム101を作成する。その後、各店舗内統合端末1にあるポイント加算・特典付与プログラム101を、この新たなポイント加算・特典付与プログラム101で書き換える作業が行われる。

【 0 0 7 0 】

具体的に説明すると、センターサーバ2のセンター記録部21には、各店舗内統合端末1にインストールされたポイント加算・特典付与プログラム101と同一のものが、マスターとして同様にインストールされている。センター記録部21では、店舗IDと、その店舗の店舗内統合端末1にあるポイント加算・特典付与プログラム101とが一つのレコードとされ、これらを記録したファイル206がデータベースファイルの形式でインストールされている（以下、このファイル206を店舗毎プログラムファイルと呼ぶ）。

【 0 0 7 1 】

条件設定プログラム501は、ポイント加算・特典付与プログラム101の書き換えを行う際、パスワードの入力等によってセンターサーバ2や店舗毎プログラムファイル206へのアクセス権の確認を行う。その後、メモリ変数から店舗IDを読み出し、この店舗IDを検索キーにして店舗毎プログラムファイル206を検索する。そして、該当する店舗のポイント加算・特典付与プログラム101を、新たに作成したポイント加算・特典付与プログラム101で書き換える。

【 0 0 7 2 】

以上で、通常特典付与条件を設定する条件設定プログラム501は終了であるが、センターサーバ2のポイント加算・特典付与プログラム101が書き換えられると、センターサーバ2にインストールされている不図示の自動送信プログラムが起動する。自動送信プログラムは、書き換えられたポイント加算・特典付与プログラム101を、その店舗IDに従って所定の店舗内統合端末1に送信し、店舗内統合端末1にあるポイント加算・特典付与プログラム101を書き換える。このようにして、該当する店舗の店舗内統合端末1のポイント加算・特典付与プログラム101が最終的に書き換えられ、以降は、新たに設定された特典付与の条件でその店舗のプロモーションが行われることになる。

【 0 0 7 3 】

次に、特別特典付与条件の設定について説明する。図11から解るように、特別特典付与条件設定画面では、「降ランク属性設定」、「個人情報属性設定」等のいずれか（又はすべて）を選べるようになっている。「降ランク属性設定」は、前述した降ランク者に対する特別特典をどのようにするかを設定するメニューであり、A B、A C...等の各ランクのそれぞれについて付与する特別クーポン券の額（割引額）を設定するようになっている。

【 0 0 7 4 】

これらのデータが入力され、「OKボタン」がクリックされると、条件設定プログラム501は、特別特典付与プログラム202の書き換えを行う。通常特典の場合と同じように、新しい特別特典付与プログラム202が管理用コンピュータ5上で作成される。一方、本実施形態では、特別特典付与プログラム202は、店舗毎に作成されており、店舗IDと特別特典付与プログラム202とを一つのレコードにしたファイル207がデータベ

10

20

30

40

50

スファイルの状態センター記録部21に記録されている。条件設定プログラム501は、アクセス権の確認等の後、作成した新しい特別特典付与プログラム202をセンターサーバ2に送信し、該当する店舗の特別特典付与プログラム202に上書する。

【0075】

尚、本実施形態では、会員情報マスタファイル204の登録項目に、「取り扱い店舗」の項目がある。これは、会員カードの申し込みの際、その会員が主に買い物をする店舗として選択した店舗である。「取り扱い店舗」の項目には、店舗IDが記録されている。本実施形態では、特別特典付与プログラム202の実行に先立ち、選択プログラムが実行される。選択プログラムは、会員情報マスタファイル204の各レコードを順次読み込み、その顧客の「取り扱い店舗」の店舗IDを読み出す。そして、この店舗IDを検索キーにしてファイルを検索し、該当する店舗の特別特典付与プログラム202を読み込み、実行する。すべての顧客IDについて、「取り扱い店舗」の店舗IDによる検索を行い、該当する店舗の特別特典付与プログラム202を実行する。

10

【0076】

一方、前述した「個人情報属性設定」は、その会員の個人情報に従って特別の特典を付与する条件を設定するメニューである。例えば、一人暮らしで会社勤務というような顧客の場合、買い物は土日になる場合が多い。この場合は、土日にまとめて多くの買い物をする反面、来店回数は一般の専業主婦よりも少なくなるだろう。従って、このような顧客の場合、一般の専業主婦と同じ特典付与の条件では不公平ということになる。従って、このような顧客に対しては、土日の来店ポイントを多くするプロモーションをすべきである。

20

【0077】

「個人情報属性設定」の画面では、特別特典を付与する条件の要件を1つ又は複数選択し、かつ、特別特典の内容を入力するようになっている。特別特典の内容は、上記のような特別クーポン券の発行か、来店ポイント付与条件の変更かを選択するようになっている。上記の例では、要件として、居住形態の項目で「一人暮らし」を指定し、職業で「会社員」を指定する。そして、特別特典の内容として、来店ポイント付与条件の変更を選択し、土日を通常の3倍とするよう設定する。

【0078】

このようにしてデータが入力されると、条件設定プログラム501は、データをメモリ変数に格納する。そして、条件設定プログラム501は、メモリ変数のデータにより、前述したポイント加算・特典付与プログラム101を変更し、来店ポイント増加型のポイント加算・特典付与プログラム（以下、特別来店ポイント付与プログラム）を作成する。

30

【0079】

特別来店ポイント付与プログラムは、店舗内統合端末1にインストールされる。具体的には、条件設定プログラム501は、アクセス権等の確認の後、作成された特別来店ポイント付与プログラム、前記個人情報のデータ、及び、選択された店舗IDのデータをセンターサーバ2に送る。そして、条件設定プログラム501は、前記個人情報のデータ及び店舗IDを検索キーにして、会員情報マスタファイル204を検索する。前述した申し込み用紙には、居住形態の項目として「一人暮らし」又は「家族と同居」を選択する項目があり、選択されたデータは会員マスタファイルに登録されている。条件設定プログラム501は、会員情報マスタファイル204を検索し、「居住形態」=「一人暮らし」and「職業」=「会社員」の条件を満足し、その「取り扱い店舗」の店舗IDが送られたものに一致するレコードがあったら、その会員IDを読み出す。そして、その会員IDのデータと、送信された特別来店ポイント付与プログラムとが、該当する店舗IDの各店舗内統合端末1にセンターサーバ2から送信され、店舗内記録部の専用のファイルに記録される。

40

【0080】

店舗内記録部にあるポイント加算・特典付与プログラム101は、会員カードによる会員IDの読み取りの後、その会員IDが特別来店ポイント付与の対象になっているかどうかを、上記専用のファイルを検索して判断する。特別来店ポイント付与の対象になっているのであれば、ポイント加算・特典付与プログラム101は、その実行を中止し、特別来店

50

ポイント付与プログラムを新たに実行する。この結果、この店舗のこの顧客が来店した場合、前述の例によると、来店日が土日であれば通常の3倍、平日であれば通常通り、の条件で来店ポイントが付与されることになる。

【0081】

本実施形態の方法及びシステムでは、管理用コンピュータ5において、オペレータの操作により、条件設定プログラム501が動作し、各店舗毎に異なる通常特典付与条件又は異なる特別特典付与条件が設定される。この結果、各店舗の属性に応じた最適な条件で特典が付与されることになり、店舗毎にきめ細かなプロモーションを行うことが可能になる。例えば、近くに大きな競合店が開店した店舗では、他店よりも多くの特典が付与されるよう条件を変更する等の使い方が考えられる。

10

【0082】

次に、上述した各実施形態において、付与する特典について最適化した構成について説明する。

まず、上述した各実施形態において、通常クーポン券や特別クーポン券は、提携している他の店舗又は他のチェーンストアの店舗で使えるクーポン券の場合もある。例えば、あるスーパーマーケットが、あるテーマパークと提携していて、ある程度の来店ポイントが貯まるとそのテーマパークへの無料入場券がもらえるような特典の付与の仕方もあり得る。

【0083】

また、最近郊外によく見られる複合型の大型ショッピングセンターのような場合、そのショッピングセンター内の店舗を顧客に自由に選んでもらってその店舗で使えるクーポン券を発行する場合もある。この場合には、ポイント加算・特典付与プログラム101や特別特典付与プログラム102は、通常特典や特別特典を付与すると判断すると、どの店舗のクーポン券かを選択する画面を表示部13に表示する。そして、顧客の選択に従って、選択された店舗のクーポン券をプリンタ17から出力する。このような構成の場合、プリンタ17の給紙部には、各種のクーポン券に共通したフォーマットのクーポン券用紙がセットされる。プリンタ17は、選択された店舗のクーポンの内容をそのクーポン用紙に印刷する。

20

【0084】

尚、クーポン券の発行元の店舗（以下、発行店舗）と、クーポン券の対象となる店舗（実際に割り引き等を行う店舗、以下、対象店舗）とが異なる場合、通常は、顧客によりクーポン券が行使された後、そのクーポン券の価値に相当する金額が対象店舗から発行店舗に請求される。但し、互いにクーポン券の発行を提携して行っている場合等、行使されたクーポン券の対価請求をしない場合もある。また、クーポン券の発行により対象店舗の集客力が増すという面もあるから、発行店舗が対象店舗に対してクーポン券の発行手数料を請求する場合もある。

30

【0085】

また、クーポン券は、顧客の属性に従って異なったものとされることもある。即ち、ポイント加算・特典付与プログラム101や特別特典付与プログラム102は、顧客の属性に従って異なる特典を付与するようプログラミングされる場合もある。例えば、子供にはオモチャ券、女性には化粧品店のクーポン券、という具合である。ポイント加算・特典付与プログラム101や特別特典付与プログラム102は、特典を付与すると判断すると、会員情報マスタファイル204にアクセスし、その会員の年齢、性別、職業といった個人情報取得する。そして、その個人情報に従って特典を選択し、選択された特典を印刷してクーポン券を出力するようプリンタ17に出力指令を出す。

40

【0086】

尚、個人情報は、カード記録部に記録されている場合もある。この場合は、わざわざ会員情報マスタファイル204にアクセスしなくて済むので好適である。また、特典の種類が幾つかある場合、顧客に特典の種類を予め選んでもらうようにしても良い。例えば、キッズコース、ファミリーコース、ファッションコース等のように特典の種類が分かれており、会員カードの申し込みの際、どのコースの特典をもらうかを選択してもらう。会員情報

50

マスタファイル204又はカード記録部にそのコースかの情報を記録し、特典付与の際に読み出すようにする。

【0087】

上記各実施形態では、認識手段は顧客の来店を認識するものであったが、顧客による商品の購入を認識するものであっても良い。この場合、購入回数を集計してそれに応じて特典を付与するとともに、それを個々の顧客について独立した条件で行い、特典付与を告知するようにする。尚、この場合には、認識手段は、典型的には、店舗のキャッシュレジスター内、又はキャッシュレジスターの付近に設けられる。この場合、従来のPOSシステムに本願発明の内容を組み込むことも可能である。

【0088】

また、顧客の購入の金額を認識して、これに応じて特典を付与しても良い。購入金額が一定の額になったら、特典を付与する。この場合にも、個々の顧客の属性に応じて独立して条件を設定して付与する点である。また、本願発明の考え方は、キャッシュバックのシステムにも応用が可能である。次の購入の際にキャッシュバックする割合を個々の顧客の属性に応じて変えたり、現在溜まっているキャッシュバック金額を自動的に且つ能動的に通信手段により告知するようにする。

【0089】

尚、上記実施形態では、特別特典の付与に際して来店の回数を集計したが、来店ポイントの集計であっても良い。前述したように、抽選によって1回の来店時にもらえるポイントが異なるような場合、来店回数と合計獲得ポイント数は一致しない。来店回数の集計による特別特典の付与の方が理論的には好ましいが、合計獲得ポイント数を月毎に集計してランク付けをしても良い。従って、「来店の集計」とは、来店回数の集計と来店ポイントの集計とを含む概念である。また、「購入の集計」とは、購入の回数の集計の場合と、購入の金額の集計とがある。

【0090】

また、本願発明における特典とは、前述したような割引券としてのクーポン券には限られない。例えば、特定の商品やサービスの引換券や賞品のようなものであっても良い。尚、前述した例では、特別特典は、特別のクーポン券の発行であったが、通常クーポン券を得るための来店ポイントを特別に増量付与するようなものであっても良い。つまり、例えば降ランク者に対しては、次の来店時に来店ポイントを倍増するというような特典付与である。

【0091】

さらに、前述した各実施形態では、認識手段は、会員カードの磁気記録部を読み出す手段であったが、バーコードリーダの場合もある。この場合、会員カードは会員IDに対応したバーコードが表示されているのみであり、情報を書き込みをする部分はないので、合計獲得ポイント数等のデータは、センターサーバ又は店舗内統合端末等の記録部に記録されることになる。尚、認識手段としては、顧客の指紋を認識する手段、顧客の網膜を認識する手段等が採用されることもある。この場合、会員カードは使用せず、来店ポイントは、店舗内記録部に記録される。但し、来店ポイントの記録用に会員カードを併用する場合もある。

【0092】

また、本願発明の構成において、特典を付与するかどうかの判断手段を、個々の顧客が持参するカードに持たせることも可能である。例えば、会員カードとして大きな記録容量のカード(例えばICカード)を採用し、そのカード記録部に、ポイント加算・特典付与プログラム101をインストールしておく。そして、顧客の来店時に、現在までの獲得ポイントとともにポイント加算・プログラム101を会員カードから読み出し、実行する。このようにすると、ポイント加算・特典付与プログラム101自体を、その顧客の属性に応じたものとするのが可能となる。つまり、会員カードの申し込みの際に寄せられた職業・年齢などの個人情報に従い、幾つかのポイント加算・プログラム101の中から最適なものを選択してカード記録部にインストールして会員カードを発行する。

10

20

30

40

50

【 0 0 9 3 】

また、個々の顧客の来店データや購入データをカード記録部に記録しておくようにしても良い。即ち、顧客が当該月に何回来店したか、どの程度の購入額があったのかが、カード記録部に記録される。さらに、特別特典付与プログラム 2 0 2 もカード記録部にインストールしておくことができる。この場合も、会員カード申し込みの際に寄せられた個人情報に従い最適な特別特典付与プログラム 2 0 2 をインストールする。また、その後の来店状況や購入状況に従い、カード記録部にあるポイント加算・特典付与プログラム 2 0 1 や特別特典付与プログラムをリライト（更新）する機能を店舗内統合端末 1 に持たせても良い。

いずれにしても、会員カードがこのような手段を備える結果、店舗内統合端末 1 やセンターサーバ 2 は、大がかりなものが必要でなくなったり、不要になったりする。このため、各店舗の投下資金が安くて済み、導入が容易となる。

【 0 0 9 4 】

また、店舗内統合端末 1 は、店舗の入り口付近に設けられているとしたが、特定の目的で他の場所に設置することもある。例えば、店舗内統合端末 1 は、店舗の最奥部に設置されることがある。これは、来店ポイントの加算のため、顧客は店舗の最奥部まで行かなければならず、その途中での商品やサービスの購入が期待できるからである。また、店舗内で特別セールやキャンペーン等を催しているエリアがあるとき、そのエリアへの集客を促進する目的で、そのエリア付近に店舗内統合端末 1 を設置することがある。さらに、店舗内統合端末 1 は、レジ付近に設置されることもある。これは、商品やサービスの購入時のポイント制としている場合や、レジにて従業員が会員カードを預かって読みとるようにしている場合などにあり得る。

【 0 0 9 5 】

次に、コンピュータプログラムの発明の実施形態について説明する。

まず、特典付与プログラムの発明の実施形態としては、前述した特別特典付与プログラムがこれに該当する。また、告知プログラムの発明の実施形態としては、前述した通常特典告知プログラムや特別特典告知プログラムがこれに該当する。

【 0 0 9 6 】

既存のシステムが既に稼働している場合、このようなプログラムをインストールするだけで、前述した各効果が得られる場合もある。即ち、店舗内統合端末 1 やセンターサーバ 2 が既に導入されている場合、前述したポイント加算・特典付与プログラム 1 0 1 を各店舗内統合端末 1 にインストールし、来店履歴集計プログラム 2 0 1 や特別特典付与プログラム 2 0 2 をセンターサーバ 2 にインストールすることで、同様の効果が得られる。さらに、告知用サーバ 4 と同様のハードウェアが既に導入されている場合、通常特典告知プログラム 4 0 1 や特別特典告知プログラム 4 0 2 をインストールすることで同様の効果が得られる。尚、プログラムのインストールは、C D - R O M のような記憶媒体を介したものの他、インターネットのようなネットワークを介したダウンロードによる場合もある。

【 0 0 9 7 】

以上の説明では、店舗小売業を前提にしたが、本願発明はこれに限られる訳ではなく、あらゆる商品の販売促進に有効である。また、商品に限らず、サービスの販売にも有効である。例えば、理容室のチェーン店、レストランや居酒屋のチェーン店（外食産業）等においても、本願発明の方法及びシステムを利用することができる。

【 0 0 9 8 】

【 発明の効果 】

以上説明した通り、本願の各請求項の発明によれば、各期間における来店又は購入が集計され、来店又は購入が減った顧客に対し、次回の来店又は購入の際に特別特典が付与される旨が告知されるので、客離れを効果的に防止することが可能になり、店舗の全体の売上の維持や向上に大きく役立つ。特別特典は、来店又は購入が減った顧客にのみ付与されるものなので、投下コストの無駄を少なくしつつ客離れを防止することができる。特に、特別特典の情報の送信は、電話、F A X 又は電子メールにより自動的に且つ能動的に行われる

10

20

30

40

50

ので、来店のインセンティブがさらに高められる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本願発明の実施形態に係る販売促進システムの概略を示す図である。

【図 2】図 1 に示す店舗内統合端末 1 の斜視概略図である。

【図 3】図 1 及び図 2 に示す店舗内統合端末 1 のハードウェア構成の概略を示すブロック図である。

【図 4】ポイント加算・特典付与プログラム 101 の概略を示すフローチャートである。

【図 5】センターサーバ 2 にインストールされた来店履歴データ収集プログラム 201 の概略を示すフローチャートである。

【図 6】来店履歴データ収集プログラム 201 により収集されたデータが記録された全来店履歴ファイル 203 のデータ例について概略的に示す図である。

【図 7】実施形態における特別特典付与条件の一例について示す図である。

【図 8】特別特典付与プログラム 202 の概略を示すフローチャートである。

【図 9】集計履歴ファイル 205 のデータ例について概略的に示す図である。

【図 10】本願発明の別の実施形態の概略構成を示す図である。

【図 11】条件設定プログラム 501 における画面表示の流れを示した図である。

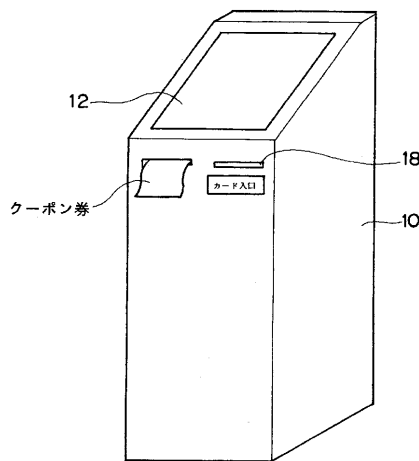
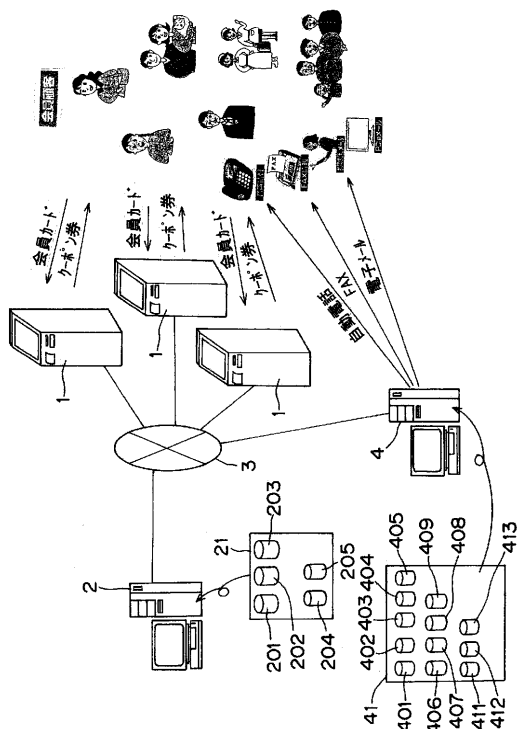
【符号の説明】

- 1 店舗内統合端末
- 101 ポイント加算・特典付与プログラム
- 2 センターサーバ
- 201 来店履歴収集プログラム
- 202 特別特典付与プログラム
- 3 ネットワーク
- 4 告知用サーバ
- 5 管理用コンピュータ

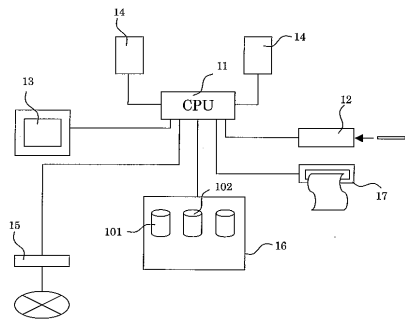
20

【図 1】

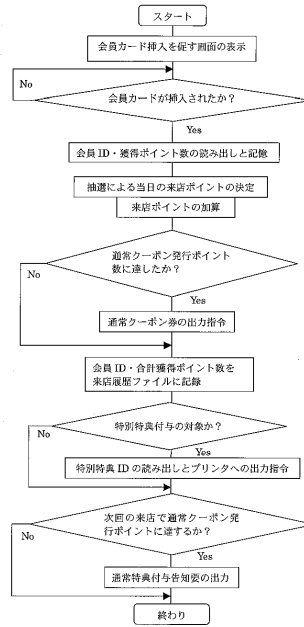
【図 2】



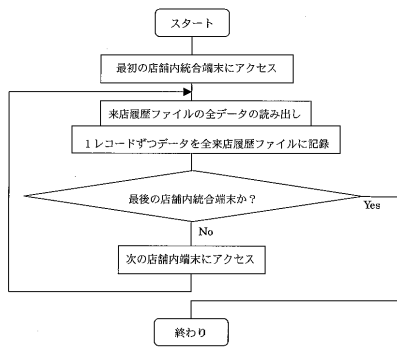
【図3】



【図4】



【図5】



【図7】

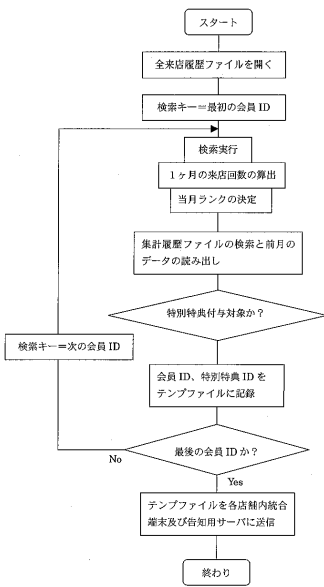
当月の来店回数	当月ランク	前月比ランク	
11回以上	A	AA	
		BA	
		CA	
		DA	
6~10回	B	AB	特別特典付与対象
		BB	
		CB	
		DB	
1~5回	C	AC	特別特典付与対象
		BC	特別特典付与対象
		CC	
		DC	
0回	D	AD	特別特典付与対象
		BD	特別特典付与対象
		CD	特別特典付与対象
		DD	

【図6】

会員ID	来店日時	店名	合計獲得ポイント
00000001	2001.5.1,10:35	シブヤ	16
	2001.5.5,14:20	シブヤ	16

00000002	2001.4.21,18:10	シンジユク	7
	2001.5.15,17:45	シンジユク	9

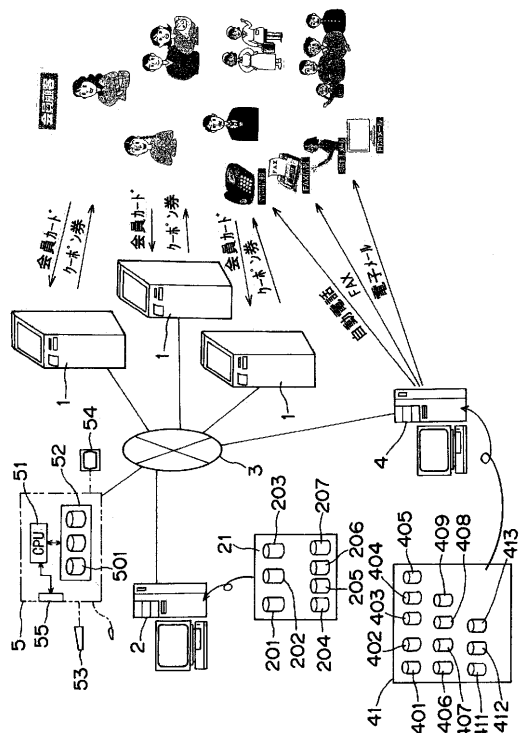
【 図 8 】



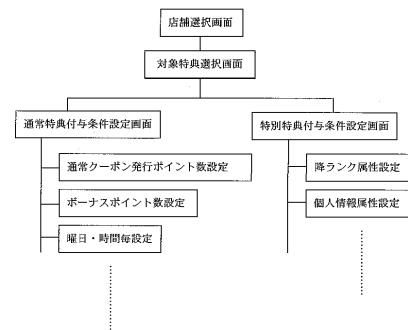
【 図 9 】

会員ID	1月		2月		3月		4月		5月		6月	
	当月ランク	前月ランク	当月ランク	前月ランク	当月ランク	前月ランク	当月ランク	前月ランク	当月ランク	前月ランク	当月ランク	前月ランク
00000001	B	B	C	B	B	B	B	A	A	A	A	AA
00000002	C	DC	C	CC	B	CB	C	BC	C	CC	B	CB

【 図 10 】



【 図 11 】



フロントページの続き

- (56)参考文献 特開平11-191183(JP,A)
特開平10-320651(JP,A)
特開2001-351019(JP,A)
特開2001-351000(JP,A)
特開2000-56720(JP,A)
特開2000-56721(JP,A)
特開平11-219481(JP,A)

- (58)調査した分野(Int.Cl.⁷, DB名)

G06F17/60

G07G1/12