(19)日本国特許庁(JP)　(12)特　許　公　報(B2)　(11)特許番号

特許第4224171号
(P4224171)

(45)発行日　平成21年2月12日(2009.2.12)　(24)登録日　平成20年11月28日(2008.11.28)

(51)Int.Cl.		F I		
G06Q 30/00	(2006.01)	G06F	17/60	310E
G06F 3/048	(2006.01)	G06F	17/60	318G
G09B 29/00	(2006.01)	G06F	17/60	334
		G06F	3/048	651A
		G09B	29/00	A

請求項の数 1　(全 15 頁)

(21)出願番号　特願平11-183090
(22)出願日　平成11年6月29日(1999.6.29)
(65)公開番号　特開2001-14393(P2001-14393A)
(43)公開日　平成13年1月19日(2001.1.19)
審査請求日　平成15年2月28日(2003.2.28)
審判番号　不服2004-3731(P2004-3731/J1)
審判請求日　平成16年2月26日(2004.2.26)

早期審査対象出願

(73)特許権者　000005108
株式会社日立製作所
東京都千代田区丸の内一丁目６番６号
(74)代理人　100074631
弁理士　高田　幸彦
(72)発明者　海老原　徹
東京都国分寺市東恋ケ窪一丁目２８０番地
株式会社　日立製作所　デザイン研究所内
(72)発明者　遠藤　和広
茨城県土浦市神立町５０２番地
株式会社　日立製作所　機械研究所内

最終頁に続く

(54)【発明の名称】商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法

(57)【特許請求の範囲】

【請求項１】

ネットワーク上に仮想店舗を開設するサーバと、

商品情報、受け取り方法の選択肢情報、取扱店の位置情報、住所及び店名を含む取扱店情報、および納品日程の雛形情報を記憶し、さらに利用者からの注文データを記憶するための注文データファイルを含む記憶部と、

取扱店に関する地図を利用者端末に表示するための地図情報表示部とを備えたコンピュータシステムによる商品の発注、配送方法であって、

前記サーバが、

ネットワークを介して接続された前記利用者端末から前記仮想店舗へのアクセスを受け付け、

前記アクセスに対応して前記記憶部に記憶されている商品情報をネットワークを介して前記利用者端末に提供し、

前記商品情報に基づいた、利用者の住所または利用者が入力した住所と、商品情報とを少なくとも含む商品発注情報を前記利用者端末から受け付け、

前記発注された商品の受け取り方法の選択肢情報を前記記憶部から読み出してネットワークを介して前記利用者端末に提供し、

前記受け取り方法の選択肢情報に基づいて選択された受け取り方法を前記利用者端末から受け付け、

選択された前記受け取り方法が前記商品の取扱いもしくは仲介可能な取扱店である場合

、
前記地図情報表示部に対して、利用者の住所または利用者が入力した住所を検索条件として、当該住所が含まれる地図データを検索し、前記地図データの領域内に含まれる前記商品の取扱いもしくは仲介可能な取扱店情報を前記記憶部に記憶された取扱店情報から抽出し、抽出された取扱店情報を前記地図データに重畳させた地図情報を前記地図情報表示部に作成させて前記利用者端末に提供する処理を行わせ、
前記地図情報に含まれる前記取扱店情報のうち、選択された特定の取扱店情報を前記利用者端末からネットワークを介して受け付け、
前記利用者端末に対して、これまで受け付けた前記商品発注情報、前記受け取り方法、前記特定の取扱店情報を注文を確認するための情報として提供し、
前記利用者端末から注文を確認した旨の情報を受け付けると、
前記商品発注情報、前記受け取り方法、前記特定の取扱店情報を注文データとして前記注文データファイルに書き込み、
前記注文データに基づいて商品の受け取り方法を含む確認用データをネットワークを介して利用者端末に提供し、
前記注文データファイルに書き込まれた注文データの商品発注情報中の商品情報、特定の取扱店情報中の取扱店の住所、及び前記予め定められた納品日程の雛形に基づいて納品日程を作成して前記注文データファイルの前記注文情報に追記し、
前記注文データファイルに書き込まれた注文情報に格納された受け取り方法が、商品の取扱いもしくは仲介可能な取扱店である場合、前記注文情報に格納された納品日程を読み出し、前記納品日程を含み、これに基づいて商品の到着を商品販売業者に連絡するための所定の形式の通知書を、前記注文情報に格納された特定の取扱店情報により特定される取扱店の端末に送信し、
前記商品が前記取扱店に到着したことを示す検品情報を前記納品日程に基づく所定期間内に前記取扱店の端末からネットワークを介して受信したか否かを監視することを特徴とするコンピュータシステムによる商品の発注、配送方法。
【発明の詳細な説明】
【０００１】
【発明の属する技術分野】
本発明は、商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法に係り、特に、インターネット等のネットワーク上に仮想の店舗を開設し、商品の通信販売等を行うオンラインショッピングのための、商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法に関する。
【０００２】
【従来の技術】
インターネット等の利用者が増加するにつれて、これらのネットワークを通じてホームページや仮想店舗上で商品を紹介し、その通信販売を行うオンラインショッピングシステムが普及してきた。顧客はネットワークを介してこの商品の注文を行う。例えば、特開平９－２８８６９６号公報や特開平１０－２２４５４９号公報にそのようなシステムが開示されている。
【０００３】
このようなオンラインショッピングのための、商品の発注、配達システムとして、特開平１０－２１４２８４号公報には、顧客への商品の引渡しを容易にし、商品の発送を効率的にするために、 商品の配送先として、顧客の居所またはこの居所に近い最寄の商品中継所、例えばコンビニエンスストアを選択可能にしたものが提案されている。
【０００４】
【発明が解決しようとする課題】
最近はコンビニエンスストア（以下コンビニ）の数も増え、新規に開店するコンビニや閉店するコンビニも多くなっている。このような開店や閉店の情報が地図等の形でデータベース化されるまでには時間がかかり、データベースの情報に基づいて最寄のコンビニを選択することは、時として顧客に不便を強いることにもなりかねない。

【０００５】
従って、顧客が商品中継所として最寄のコンビニを選択する場合、最新のコンビニ状況に基づき、顧客にとって最適のコンビニを選択できるようにすることが望ましい。
【０００６】
また、特定のコンビニを指定しようとする際に、そのコンビニの店名や住所、電話番号を調べてこれを端末から入力することは困難である。仮に、住所や店名を端末から入手できたとしても、自分が指定しているコンビニであるかを即座に確認することは困難である。
【０００７】
また、コンビニでは、顧客の商品発注、受け取りに際して、コンビニ自体の情報を提供することができれば、宣伝効果を期待できる。
【０００８】
一方、 商品販売業者にとって、商品の配達先としてコンビニを加えることは、管理が複雑になり、逆にサービス低かになる可能性もある。
【０００９】
本発明の目的は、 商品中継所の選択に際し、地図情報から特定の商品中継所を選択可能な商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法を提供することにある。
【００１０】
本発明の他の目的は、顧客の商品発注、受け取りに際して、コンビニ自体の情報を提供することができるようにした商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法を提供することにある。
【００１１】
本発明の他の目的は、商品販売業者にとって管理が複雑にならず、サービスの低下をきたすことのない商品の発注、配達システム及び商品の発注、配達方法を提供することにある。
【００１２】
【課題を解決するための手段】
本発明の特徴は、商品販売業者によりネットワーク上に構築された商品の販売に関するホームページまたは仮想店舗と、該ネットワークを介して顧客の注文を受け、該当する商品を顧客が指定した配達先に配達するものであって、顧客が商品の配達先を選択可能な商品の発注、配達システムにおいて、複数の地図を体系化したデータを地図情報として保持する地図情報部と、商品の取扱もしくは仲介可能な取扱店やその所在地などの取扱店情報を記憶する取扱店情報部とを含み、前記地図を住所情報から検索可能な地図情報表示部を備え、顧客の注文を受ける際に、顧客が取扱店を商品の配達先として選択した場合、顧客の前記住所情報に基づき顧客の最寄に位置する取扱店を領域内に含む地図を検索し、前記ホームページまたは前記仮想店舗に表示し、顧客が選択した取扱店を前記商品の配達先とすることにある。
【００１３】
本発明の他の特徴は、前記商品の取扱もしくは仲介可能な取扱店が、コンビニであり、前記取扱店情報が、前記コンビニの概要や商品、サービスに関する広告情報を含むことにある。
【００１４】
本発明の他の特徴は、商品販売業者によりネットワーク上に構築された商品の販売に関するホームページまたは仮想店舗と、該ネットワークを介して顧客の注文を受け、該当する商品を顧客が指定した配達先に配達するものであって、顧客が商品の配達先を選択可能な商品の発注、配達方法において、端末を利用して顧客から商品を受注する際に、顧客が取扱店を商品の配達先として選択した場合、顧客の入力した住所情報に基づき顧客の最寄に位置する前記取扱店を領域内に含む地図を検索し、該地図を前記ホームページまたは前記仮想店舗に当該地図を表示し、顧客が選択した特定の取扱店を前記商品の配達先とすることにある。
【００１５】

本発明の他の特徴は、前記商品について契約が成立した場合、過去のデータにより定められた納品日程を考慮して予め定められた納品日程の雛形を参照して、前記契約の条件により納品日程を決めて納品日程を作成し、前記取扱店有の場合は、所定期間内に検品情報の有無を監視し、電子メールを利用して日程管理を定期的に実行することにある。

【００１６】

本発明によれば、顧客は、商品の発注に際して商品の受け取り先を、取扱店、例えばコンビニの常に最新の状況に基づき、最適の取扱店を選択できる。従って、顧客にとって最適の取扱店を仲介して都合の良い時に、商品を受け取ることができる。また、商品販売業者は、商品の配達サービスの向上により顧客を確保することが期待できる。特に、商品の配達先が顧客と商品販売業者の双方に都合の良い取扱店となるため、定期便の利用などが可能になり、各個人宅に配達するのに比べて配達業務を簡略化し、コスト低減を図ることができる。

【００１７】

また、コンビニ等の取扱店では、配達された商品を受け取りにきた顧客がその店の商品、サービスも購入することを期待でき、顧客の確保を図ることができる。また、顧客の商品発注、受け取りに際して、コンビニ等取扱店自体の情報を提供する機会が多くなり、宣伝効果を期待できる。

【００１８】

さらに、電子メールを利用して日程管理を定期的に実行することにより、商品販売業者にとって管理が複雑にならず、サービスの低下をきたすことのない商品の発注、配達システム、方法を提供することができる。

【００１９】

【発明の実施の形態】

本発明の商品発注、配達システムの具体的な実施の形態について、以下、図を用いて説明する。ここでは、インターネット利用の通信販売システムとして、ネットワーク上に仮想の店舗から成る電子モールを開設し、個人（顧客）からの商品発注を受けて、顧客に配達するシステムを説明する。

【００２０】

図１は、本発明の全体的な構成例を示すブロック図である。個人（顧客）の端末１は、パーソナルコンピュータから成り、モデム等を使用してプロバイダ２に接続し、インターネット等のネットワーク３にアクセスできるようになっている。ネットワーク３には、コンビニエンスストア（以下コンビニ）本部Ａのコンピュータシステム４や、商品販売業者の販売管理用コンピュータシステム５も接続されている。

【００２１】

コンビニ本部のコンピュータシステム４は、コンビニＡ内の専用ネットワークを介して系列の各コンビニの端末６（６Ａ～６Ｎ）に接続されている。この専用ネットワークには、複数のコンビニ本部Ａ、…、Ｎのコンピュータシステム４Ａ～４Ｎが接続されている。また、ネットワーク３には、複数の商品販売業者（Ａ～Ｎ）の販売管理用コンピュータシステム５Ａ～５Ｎが接続されている。各商品販売業者の販売管理用コンピュータシステム５は、専用ネットワークを介して発送管理用のコンピュータシステム７に接続され、さらに、配送業者のコンピュータシステム８やコンビニ内の専用ネットワークに接続されている。また、ネットワーク３には、地図情報等の各種情報を提供するデータベース会社のコンピュータシステム９も接続されている。

【００２２】

各コンビニの端末６（６Ａ～６Ｎ）として、個人（顧客）の端末１に相当する機能を備え、顧客が自由に利用できる端末も設置されている。端末６は、本体内に、ＣＰＵ、入力装置、ディスプレイ、記憶装置、プリンタ、カメラなどを備えている。

【００２３】

他の端末やコンピュータシステムも、同様にＣＰＵ、入力装置、記憶装置、プリンタ、ディスプレイ、通信制御装置、入出力制御部等を備えている。コンビニ内のコンピュータシ

ステムや各端末は、ＰＯＳシステムも備えている。入力装置は、入力パネルや補助入力装置を含み、入力パネルとディスプレイは対をなすタツチスクリーンとして構成されている。

【００２４】

記憶装置には、表示制御、印刷制御、通信制御等のＣＰＵで実行される各種プログラムと各種コマンド、コンビニを含む地図情報、表示属性を含むデータが記憶されている。さらに、入力装置から入力された各種データ及び通信制御装置を介して受信したデータなども記憶されている。

【００２５】

また、画面制御に関する操作として、ディスプレイの画面の操作、拡大、縮小、移動、切り替えなどを行うことができる。例えば配達先の選択に関するメニューやアイコンなどをマウスでクリックすると、コンビニを含む地図に関するポツプアツプメニューが表示され、このメニューの中の1つを選択し、かつ、選択されたメニューに基づいて必要なデータを入力することができ、または当該選択されたメニューに基づいてさらに下位のメニューが表示される。

【００２６】

商品販売業者の販売管理用コンピュータシステム５やコンビニ本部のコンピュータシステム４は、電子モールの機能を有し、商品に関する固有のホームページを提供する。図２に、コンピュータシステム５により提供され、ネットワーク３上で仮想の店舗を構成する管理用の端末装置としての電子モールの例を示す。この電子モールは、ネットワークに接続された商品販売業者のファイアウォール５１、ＷＷＷサーバ５２、モールサーバ５３、データベースサーバ５４、データベースサーバ中に設けられた注文データファイル５５を含むデータベース、注文通知制御部５６、及び地図の地図情報ファイルを含む地図情報表示部６０により構成される。

【００２７】

図３に、コンピュータシステム５の地図情報表示部６０の構成例を示す。この地図情報表示部６０は、商品の受け取り場所としてコンビニ（商品受け取り取扱店）が選択された場合、顧客の住所や電話番号を基に、顧客の自宅周辺のコンビニを含む地図を、ホームページ上に表示するものである。地図情報表示部６０は、演算処理部６１、入力部６２、表示部６３及び記憶部６４から構成される。記憶部６４は、地図情報を保持する地図情報部６５、各地図を住所や電話番号などから検索するための条件を与える条件データ部６６、取扱もしくは仲介可能な取扱店としてのコンビニ系列店やその所在地、広告情報などの取扱店情報を記憶する取扱店情報部６７、及び、顧客から与えられた住所や郵便番号などの住所情報に基づいて最寄のコンビニを含む地図を検索し、表示部６３に表示するための地図検索アプリケーション６８を含む。

【００２８】

地図情報部６５には、全国の各地域を夫々カバーする１／２５００、１／５０００等の縮尺の地図やこれより広い領域あるいは狭い領域をカバーする地図（例えば市販のいわゆる住宅地図や道路地図）を体系化したもののデジタルデータ（数値地図）あるいはイメージデータ等を地図情報として保持する。地図情報には、少なくとも道路、地名、町名、建物等を表す地図が含まれる。地図の任意の場所を原点として2次元座標管理が行われ、地図上の各点では座標(ｘ、ｙ)が与えられている。記憶部６４に保存される地図情報は、その中の特定区域の部分地図を表示部６３に表示することができ、地図の上の各点には一義的に座標が与えられる。

【００２９】

地図情報としては、市販の地図で取扱店であるコンビニの建物や名称を含むものをそのまま使用するのが望ましい。しかし、常に正確に最新のコンビニの情報を、市販の地図情報を得るのは困難な場合も考えられる。そこで、取扱もしくは仲介可能な各コンビニの所在地のデータとして、上記地図情報と連携して、地図上の座標(ｘ、ｙ)に対応した位置情報や店名等のデータを作成し、 取扱店情報部６７に保持する。そして、表示部６３におい

て、座標(ｘ、ｙ)をキーにして指定された地域の地図上にコンビニを重ねて表示する。

【００３０】

地図情報は、逐次、データネットワーク３を介してデータベース会社からの最新の地図情報等が取り込まれる。常にインターネットを介して地図情報を検索するようにして、地図情報部６５を省略するかあるいは記憶部６４の容量を縮減しても良い。

【００３１】

コンビニの概要や商品、サービスに関する広告情報は、コンビニ本部のコンピュータシステムや端末６から入力され、取扱店情報として取扱店情報部６７に記憶される。この広告情報は両者が当該コンビニを選択したとき、 コンビニ名などと共にホームページ上の画面に表示される。

【００３２】

ＷＷＷサーバ５２は、ＨＴＴＰプロトコル中に記述されたＣＧＩ（コモンゲートウェイインタフェース）と呼ばれるプログラムを起動し、情報の発信や顧客からのデータの受け入れ等を制御する部分である。また、ＷＷＷサーバ５２は、モールサーバ５３が依頼を受けた個人（顧客）の商品情報をデータベースからネットワークに送り出す。データベースサーバ５４は、顧客から受けた注文情報を処理し、注文データファイル５５に格納する処理を行う部分である。注文通知制御部５６は、注文を受けた商品に関する情報をコンビニや配送業者に対しての通知書として作成し、専用ネットワークを介して送信する部分である。

【００３３】

商品販売業者の端末では、ＷＷＷサーバ５２で受けた顧客からの注文情報をデータベースの注文データファイル５５に受注番号とともに格納した後、適当なタイミングでこれらの情報をまとめて取り出し、通知書として、顧客や各配送業者及びコンビニの端末に対し専用ネットワークを介して送信する。

【００３４】

顧客は、商品販売業者のデータベースにある商品情報をホームページから受け取る。そして、顧客が顧客端末１を操作して、ホームページに対し注文を行うと、商品販売業者のデータベースの注文データファイル５５にその内容が格納される。例えば、注文データファイル５５には顧客名や、注文内容とその商品を扱う各コンビニや配送業者名等が格納される。

【００３５】

一方、注文通知制御部５１は、こうした注文情報が注文データファイル５５に蓄積されると、適当なタイミングで通知書を作成し、専用のネットワークを介して各コンビニや配送業者に向けて送信する。

【００３６】

各コンビニや配送業者の端末は、通知書５を表示器やプリンタに出力する。配送業者は、この通知書を受け取ることによって必要な商品の配送を手配し、所定のコンビニに対し商品の発送等の業務を行う。

【００３７】

次に、図４のフローチヤートにより、本発明の商品発注、配達システムにおける商品の発注、配送に関する「情報」の流れと、実際の商品流れの関係を説明する。個人（顧客）は、自分の端末１または各コンビニの端末６を利用して、当該端末１が属するプロバイダー２または端末６が属するコンビニ本店のサーバーからネットワーク３を介してホームページにアクセスし、ホームページで紹介される商品情報を見て、商品販売業者の商品について発注する。すなわち、額客がインターネット上のホームページ６にアクセスし（ステップ：４００、４０４）、ホームページで紹介される商品情報を見て、商品販売業者の商品を発注する（ステップ４０６）。発注に際して、顧客は、商品の受け取り方法を指定する。

【００３８】

そして、注文依頼がインターネットを介してＨＴＴＰプロトコルで商品販売業者のＷＷＷ

サーバ５２に届く。ＷＷＷサーバ５２はＨＴＴＰプロトコル中に記述されたＣＧＩと呼ばれるプログラムを起動し処理を行わせる。ここて起動されるＣＧＩはＷＷＷサーバ上では何も処理を行わず、顧客の使用しているブラウザから出力された全てのデータをモールサーバ５３に転送する。商品販売業者の端末では、次に、モールサーバ５３が受け取ったデータを解釈し、注文情報だけをデータベースサーバ５４に送り、注文データフアイル５５に書き込む。この注文データフアイル５５には、商品番号、数量、金額、顧客即ち購入者の氏名、電話番号、商品の受け取り方法等、顧客から通知された様々な情報が、受注番号とともに書き込まれる。

【００３９】

注文情報は、販売管理用コンピユータシステム５に専用ネットワークを介して接続された商品倉庫の発送管理用コンピユータシステム７、あるいは商品販売業者が取り引きしている製造業者の管理用コンピュータに直接送られる（ステツプ４１６）。

【００４０】

次に、商品販売業者の商品倉庫、あるいは製造業者から、商品を特定の配送業者（自社配送部門含む）を介して指定された商品の受け取り方法に沿って発送するための手配を行う。もし、商品の受け取り先がコンビニである場合には、そのコンビニへ発送するための手配を行う（ステップ４１８）。また、注文通知制御部は注文データファイル５５から所定のデータを読み出し、指定されたコンビニへコンビニ本部を介して所定の形式の通知書が送信される。（ステップ４１０、４１２）。また、この実施の形態では、前記配達業者へは前記商品倉庫または製造者の管理用コンピュータシステムに対し所定の形式の通知書が送信される（ステップ４１９）。配達業者は、必要に応じて、ネットワーク３に接続されたデータベース会社の地図情報等を参照して、指定されたコンビニへ商品を配達する（ステップ４２０、４２２）。なお、この実施の形態では、配達業者が指定されたコンビニに直接配送することで説明したが、各コンビニの配送センターに持ち込むことでもよい。これにより、配達業者は注文をまとめて配送できる。

【００４１】

コンビニには、配達業者が配達する前に前記通知書がコンビニの端末６に通知される。コンビニでは、この通知を基に、配達業者が配送する商品が注文情報に相当する商品であるか検品し、顧客及び商品販売業者に商品の到着を連絡する（ステップ４１４）。そして、コンビニで商品が顧客に引き渡され、（ステップ４１５）、また、納品伝票の写しが商品販売業者に手渡される。

【００４２】

なお、商品の受け取り先がコンビニ以外の場合については、通常の方法で、商品の配送がなされる。

【００４３】

次に、図５ないし図１３を参照して、個人（顧客）の端末１あるいは各コンビニの端末６から、商品の受注を行う場合の操作フローと処理画面を説明する。ここで、図５は顧客本人と販売業者及びコンビニの操作フロー図、図６から図１３は各操作画面の一実施の形態を示している。

【００４４】

先ず、顧客がインターネット上のホームページにアクセスし、ホームページで紹介される商品情報を見て、商品販売業者の商品を発注する（ステップ５０１）。発注に際して、顧客は、商品の在庫、納期、商品番号、数号、金額、電話番号などを確認した（ステップ５０３）後、本人のデータ、即ち購入者の氏名、住所、ＩＤを入力する（ステップ５０５）。会員制の場合は、本人のデータとして会員番号のみでも良い。これらの操作は極一般的な操作画面でよく、ここでは省略する。

【００４５】

次に、ホームページ上で、商品の受け取りに関する画面に進む（ステップ５０７）。例えば、この実施の形態では図６に示すような商品の受け取り方法の選択画面を表示する。ここでは、商品の受け取り場所として、（１）コンビニ、（２）自宅、（３）その他が表

示される。次に、料金の支払い方法に関する画面に進む（ステップ５０９）。例えば、図７に示すように、料金の支払い方法として（１）コンビニ、（２）自宅、（３）カードが表示される。（以下の説明は、商品の受け取り場所及び料金の支払い方法として、いずれもコンビニが選択された場合について行う。）

ここで、上記図６、図７の表示画面は、商品の選択後に引き続いて表示されるものであって、各表示画面には、画面下部に、現在の表示画面の操作を取り消して前の表示画面に戻すための戻り操作ボタン５５１と、選択された操作ボタンを決定して次の操作に進ませる決定ボタン（ＯＫ）５５２が設けてある。そして、前記決定ボタンの操作により更に次の表示画面が表示され、これにより各種情報を対話形式で入力することができる。

【００４６】

図６において、商品の受け取り場所として（１）コンビニが選択され、図７にて料金の支払い方法が決定された場合、地図情報表示部６０により、図８に示すように、地図情報や取扱店情報及び顧客の住所や電話番号、郵便番号等の住所情報を基に、顧客の自宅周辺の取扱もしくは仲介可能な取扱店、例えばコンビニを含む地図が表示される。

【００４７】

顧客は、自分自身の知識も踏まえて、取扱もしくは仲介可能な取扱店の中で日常利用している最も都合の良いコンビニを選択すばよい。表示された地図の領域内に顧客の希望するコンビニが無い場合には、顧客の操作により、隣接あるいは上位の領域の地図が表示される。なお、表示された地図の領域内に顧客の希望するコンビニがあるにも拘わらず、地図情報や取扱店情報には、最近新規に開店したコンビニや閉店したコンビニの情報を含んでいないものが有りうる。最近新規に開店したコンビニが地図に表示されていない場合に備えて、特定系列のコンビニ名あるいはコンビニの所在地を指定することにより、そのコンビニの正確な情報が検索できるデータベース付の検索システムを設けても良い。

【００４８】

この実施の形態では、図８においては、取扱もしくは仲介可能な取扱店として、自宅周辺の地図に、例えば点灯表示などして目立つように表示される。利用者（顧客）が、仲介可能な取扱店、例えば特定のコンビニをマウスなどでクリックする、あるいはタッチパネルの表示部においてはタッチすることでコンビニ（画面上のｘ、ｙ座標）を指定することができる。

【００４９】

地図情報表示部６０は、前記操作に基づいて、地図情報から指定された仲介可能な取扱店であるコンビニの名称及び住所データあるいは整理番号を抽出するとともに、地図情報ファイルから、このコンビニの概要データ、例えば図９に示すような画像データを呼び出して表示画面に表示する。この実施の形態では、地図情報表示部６０に仲介可能な取扱店となるコンビニの詳細データを蓄積している。これにより、地図情報表示部６０は、顧客が特定のコンビニを選択すると、図９に示すようにそのコンビニの住所や写真などの情報が画面に表示されるので、顧客は指定したコンビニの選択に誤りがないか確認することができる。

【００５０】

このとき、ホームページ上の画面には、選択されたコンビニの広告情報が併せてに表示されるので、利用者はこの広告情報に基づいて、 コンビニの商品を購入したりサービスの提供を受けたりすることもできる。

【００５１】

更に、図９の表示画面において、決定ボタンを選択すると、図１０に示すような、最終確認の表示画面が表示される。この確認の表示画面では、今まで入力した情報が最終確認の形式で表示される。顧客は、この段階で、誤りがあれば、戻りボタンを選択することにより、修正することができる。また、この表示画面に修正ボタンを設け、該ボタンの選択により、データ修正画面を表示させて所定のデータを修正するようにしてもよい。

【００５２】

顧客が図１０の確認画面で、ＯＫ、の確認を出すと、これら商品の受け取り場所及び料

金の支払い方法に関するデータが、受注番号を含む他の情報と共に商品販売業者の端末の注文データファイル５５に書き込まれる。

【００５３】

そして、通知書として顧客のために図１２に示すような、確認用データを返送する。この顧客確認用データには、商品の受け取り場所及び料金の支払い方法、受け取りコンビニ（すなわち、料金の支払い取扱店、商品受け取り取扱店）に関する情報が含まれる。また、商品の引き換え証に相当するものも発行する。顧客は、商品の発注に際して商品の受け取り先を、最寄のコンビニを含む複数の選択肢の中から選択できる。したがって、留守がちな人でも、最寄のコンビニを仲介すれば、顧客確認用データに基づいて、２４時間いつでも部合の良い時に、商品を受け取ることができる。また、在宅時間の長い人でも急用などで急に不在と成るような場合が有るが、最寄のコンビニを指定すればコンビニが一旦受け取ってくれるので、安心して都合の良い時に、商品を受け取ることができる。

【００５４】

商品販売業者のために、通知書として図１１に示すような、お客様データ、商品データ及び発送データを作成し、発行する。商品販売業者は、商品の配達サービスの向上により顧客を確保することが期待できる。また、商品の配達先がコンビニとなるため定期便の利用などが可能になり、各個人宅に配達するのに比べて配達業務を簡略化し、コスト低減を図ることかできる。さらに、顧客が不在の場合の配達回数を低減でき、配達業務の効率化、コスト低減が図れる。

【００５５】

さらに、コンビニのために、通知書として図１１、図１２、図１３に示すような、お客様データ及び商品の到着予定データを作成し、発行する。図１１は、商品倉庫や製造業者あるいは配達業者用の通知画面または仕様書の一例であり、図１２はお客様用の通知画面または仕様書の一例である。図１１、図１３の業務用またはコンビニ用の通知は、端末の表示画面に表示され、必要により端末から定期的に出力される。図１２のお客様用は更新終了時に自動的に出力され、この出力用紙を商品の受取表とすることができる。また、この実施の形態では、図１２の出力画面（出力物）に、前記地図情報表示部６０に蓄積されたコンビニの詳細データを参照して地図情報や当該コンビニの概要や広告などを掲載することができる。これにより、コンビニ店自体の情報を提供する機会が多くなり、宣伝効果が期待できる。コンビニでは、配達された商品を受け取りにきた顧客がコンビニの商品も購入することを期待でき、顧客の確保を図ることができる。また、顧客の商品発注、受け取りに際して、コンビニ自体の情報を提供する機会が多くなり、宣伝効果が期待できる。

【００５６】

次ぎに、本システムにおける日程管理システムについて説明する。この実施の形態では、顧客の約束した納品日程を管理するために、コンビニからの検品データ、あるいは必要により前記商品倉庫／製造業者、運送業者からのデータを入手する日程管理システムを導入している。図１４は、その日程管理システムのフローを示している。

【００５７】

先ず、モールサーバ５３は、契約が成立すると、過去のデータ（場所、納品物などの違いにより係った日程）により定められた納品日程を考慮して予め定められた納品日程の雛形を参照して、契約された条件により納品日程を決めて納品日程を作成し、（ステップ６０１）。これに基づいて、日程管理を定期的に実行する。

【００５８】

即ち、このシステムでは、ステップ６０２において、前記依頼がコンビニを仲介する否かを判断して、仲介業者がない場合、即ち、配達業者が直接お客様に配達する場合は、所定期間内に配達業者から納品情報が有るか否かを判断する（ステップ６１３）。そして、所定期間内に配達業者から納品情報があれば、納品管理を終了（ステップ６０５）し、所定期間内に納品情報が無ければ、電子メール管理部にデータを送付する（ステップ６１４）。この実施の形態では、販売管理用コンピュータシステム５に、電子メール管理部を設け、この電子メール管理部で、所定回数として問い合わせ回数をカウントして、所定の回数

として（ステップ６１５）、例えば２回目であれば、お客様苦情係にデータを送付して（ステップ６０６）、係員が直接電話あるいはＦＡＸで業者に問い合わせるようにする（ステップ６０７）。また、所定回数内であれば、予め設定された書式により、電子メールを作成し（ステップ６１６）、電子メールを発信する（ステップ６１７）。これにより、軽度の遅れについては、機械的に処理して、大きな障害について人為的に解決するようにしている。

【００５９】

また、ステップ６０２において、仲介業者が有の場合は、所定期間内に検品情報の有無が否かを監視する（ステップ６０３）。この場合、検品情報が無ければ、電子メール管理部に送付して電子メール作成の作業を行う（ステップ６１４）。

【００６０】

また、検品情報があれば、所定期間内に納品情報が有るか否かを監視する（ステップ６０４）。ここで納品情報があれば納品管理を終了する（ステップ６０５）。

【００６１】

ステップ６０４で納品情報がなければ、お客様が個人の端末で受注したか否かを判断する（ステップ６０８）。個人端末からの依頼でなければお客様／業者の苦情処理係りにデータを送信して（ステップ６０６）、人為的に電話またはＦＡＸでお客様に品物を取りくることを促すようにする（ステップ６０７）。

【００６２】

また、ステップ６０８で個人端末からの依頼と判断された場合は、電子メール管理部にデータを送信する。そして、電子メール管理部では、前記ステップ６１５、６１６、６１７及び６０６、６０７で説明したと同様な処理をステップ６０９からステップ６１２及びステップ６０６、６０７で行うようにする。

【００６３】

なお、以上述べた実施例では、コンビニが、商品の取扱もしくは仲介可能な取扱店としての機能を有する。しかし、取扱店は、全国を広範囲にかつ細かくカバーするもので、かつ、営業時間の長いものであれば他の業種の店舗、営業所であっても良い。例えば、ガソリンスタンドのチェーン店などでも良い。

【００６４】

なお、本発明は、以上述べたインターネット利用の通信販売システムに限らず、顧客が対話形式で商品を発注し、取扱店で受け取るものにも広く適用できる。

【００６５】

【発明の効果】

以上述べたように、本発明によれば、顧客が商品中継所として取扱店、例えば最寄りのコンビニを選択する場合、最新の取扱店状況に基づき、顧客にとって最適の取扱店を選択できるようにした商品の発注、配達システムを提供することができる。

【００６６】

また、顧客の商品発注、受け取りに際して、コンビニ等の取扱店自体の広告情報を提供する機会が多くなり、宣伝効果を期待できる。

【００６７】

さらに、電子メールを利用して日程管理を定期的に実行することにより、商品販売業者にとって管理が複雑にならず、サービスの低下をきたすことのない商品の発注、配達システム、方法を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図１】本発明の一実施例になる商品の発注、配達システムを示すブロック図である。

【図２】図１の電子モールの説明図である。

【図３】図２の地図情報表示部６０の構成例を示す図である。

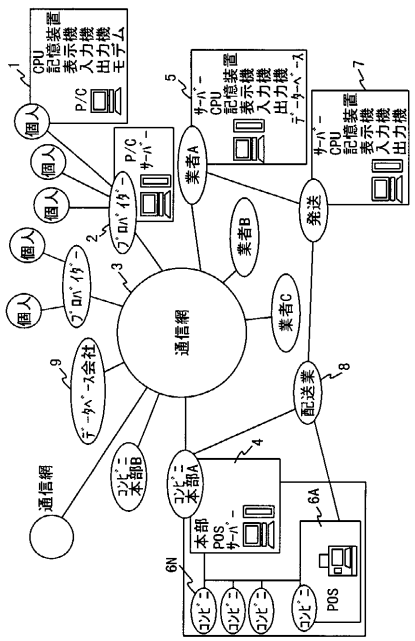
【図４】本発明の商品発注、配達システムにおける商品の発注、配送に関する「情報」の流れと、実際の商品流れの関係を説明するフローチヤートである。

【図５】顧客本人と販売業者及びコンビニの操作フローを示す図である。

【図６】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図７】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図８】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図９】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図１０】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図１１】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図１２】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図１３】図５の各操作画面の、一実施の形態を示す図である。
【図１４】本発明における、日程管理システムのフローを示す図である。
【符号の説明】
１…端末、２…プロバイダ、３…ネットワーク、４…コンビニ本部のコンピュータシステム、５…商品販売業者の販売管理用コンピュータシステム、６…各コンビニの端末、７…発送管理用のコンピュータシステム、８…配送業者のコンピュータシステム、９…データベース会社のコンピュータシステム、５２…ＷＷＷサーバ、５３…モールサーバ、５４…データベースサーバ、５５…注文データファイル、５６…注文通知制御部、６０…地図情報表示部、６１…演算処理部、６２…入力部、６３…表示部、６４…記憶部、６５…地図情報部、６６…条件データ部、６７…取扱店情報部、６８…地図検索アプリケーション

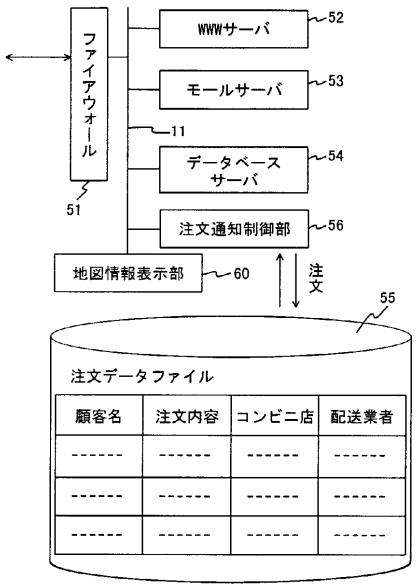
【図１】

図 1



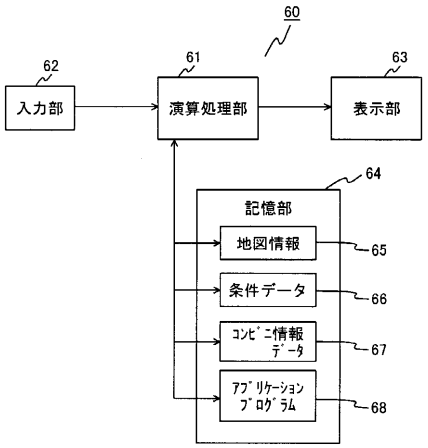
【図２】

図 2



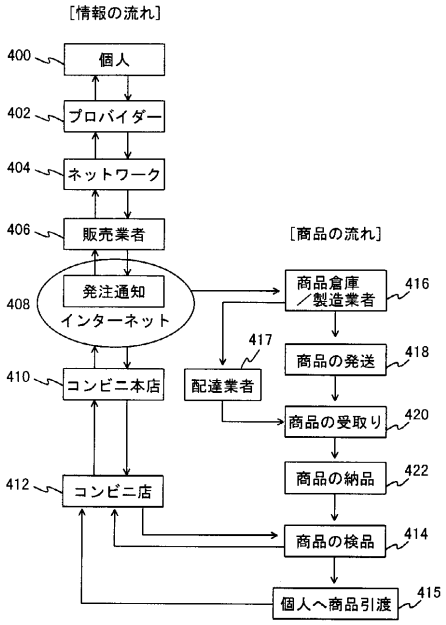
【図３】

図 3



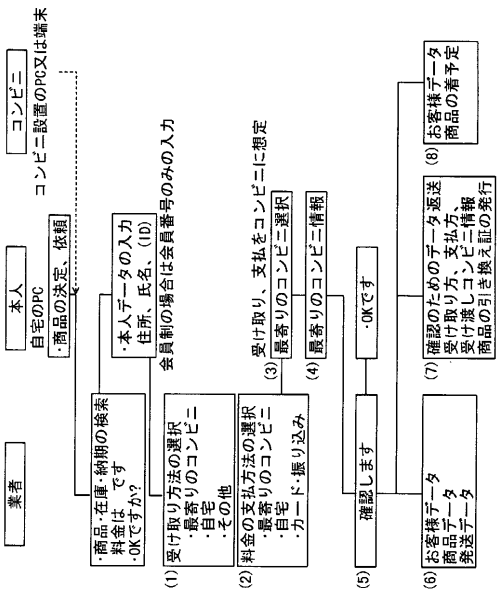
【図４】

図 4



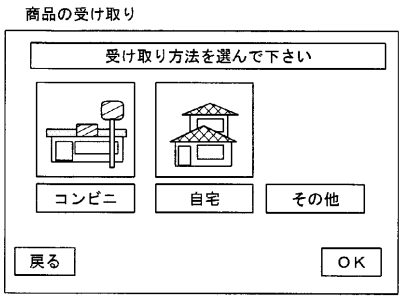
【図５】

図 5



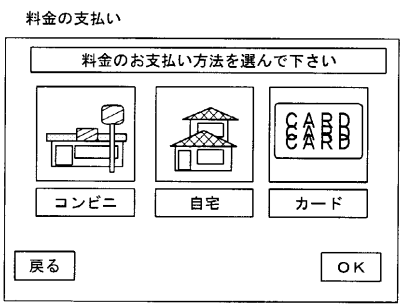
【図６】

図 6



【図７】

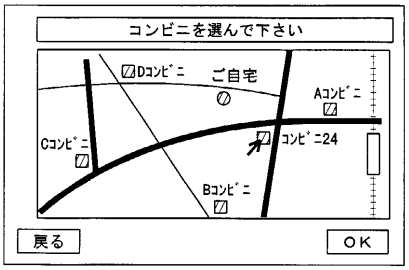
図 7



【図８】

図 8

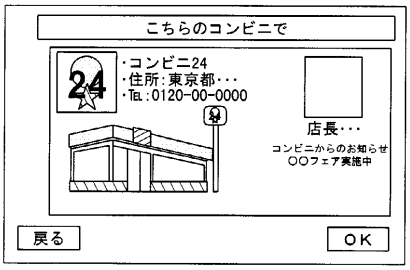
最寄りのコンビニの選択



【図９】

図 9

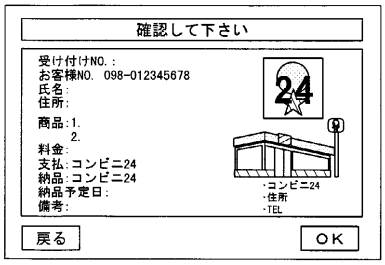
コンビニの詳細



【図１０】

図 10

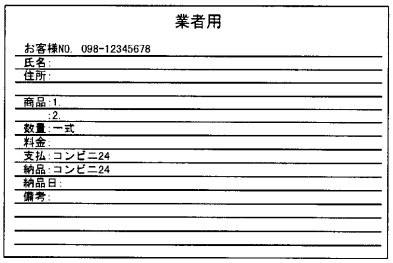
内容の確認



【図１１】

図 11

業者用の控え



【図１２】

図 12

お客様控え

お客様確認用

受け付けNO.:
お客様NO. 098-12345678
氏名:
住所:
商品:1.
:2.
料金:
支払:コンビニ24
納品:コンビニ24
納品予定日:
備考:

【図１３】

図 13

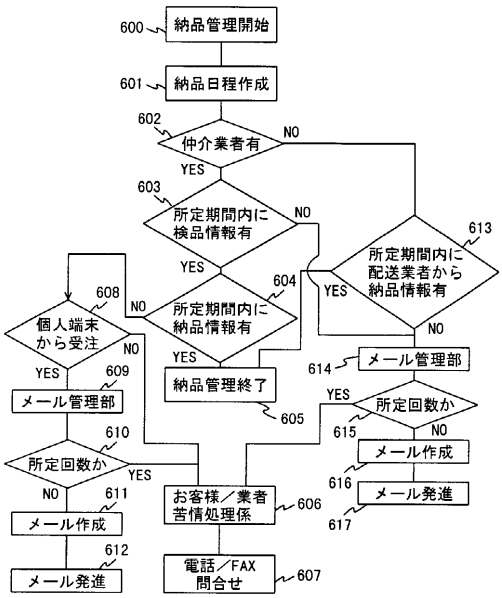
コンビニ用連絡表

コンビニ用

お客様NO. 098-12345678
氏名:
住所:
商品:1.
:2.
数量:一式
料金:
支払:コンビニ24
納品:コンビニ24
納品日:
受付:
発送元:
備考:

【図１４】

図 14



フロントページの続き

合議体
審判長　赤穂　隆雄
審判官　久保田　健
審判官　田川　泰宏

(56)参考文献　特開平８－３２９１４３（ＪＰ，Ａ）
特開平１０－３０７９９５（ＪＰ，Ａ）
特開平１０－１６２０６５（ＪＰ，Ａ）
特開平１０－２１４２８４（ＪＰ，Ａ）
特開平９－２４５１０５（ＪＰ，Ａ）

(58)調査した分野(Int.Cl.，ＤＢ名)
G06Q 10/00 - 50/00
G06F 3/01 - 3/048
G09B 29/00 - 29/14