

(12) 特許協力条約に基づいて公開された国際出願

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局

(43) 国際公開日
2015 年 5 月 7 日(07.05.2015)



(10) 国際公開番号

WO 2015/064534 A1

- (51) 国際特許分類:
G06F 3/048 (2013.01) G09G 5/00 (2006.01)
- (21) 国際出願番号: PCT/JP2014/078487
- (22) 国際出願日: 2014 年 10 月 27 日(27.10.2014)
- (25) 国際出願の言語: 日本語
- (26) 国際公開の言語: 日本語
- (30) 優先権データ:
特願 2013-223268 2013 年 10 月 28 日(28.10.2013) JP
- (71) 出願人: シャープ株式会社(SHARP KABUSHIKI KAISHA) [JP/JP]; 〒5458522 大阪府大阪市阿倍野区長池町 2 2 番 2 2 号 Osaka (JP).
- (72) 発明者: 辻本 剛(TSUJIMOTO, Takeshi), 吉田 主税(YOSHIDA, Chikara), 松下 剛士(MATSUSHITA, Takeshi).
- (74) 代理人: 岡田 宏之(OKADA, Hiroyuki); 〒2310041 神奈川県横浜市中区吉田町 7 2 番地サリュートビル 9 F なぎさ特許事務所 Kanagawa (JP).

- (81) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, KE, KG, KN, KP, KR, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL, PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW.
- (84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT, RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

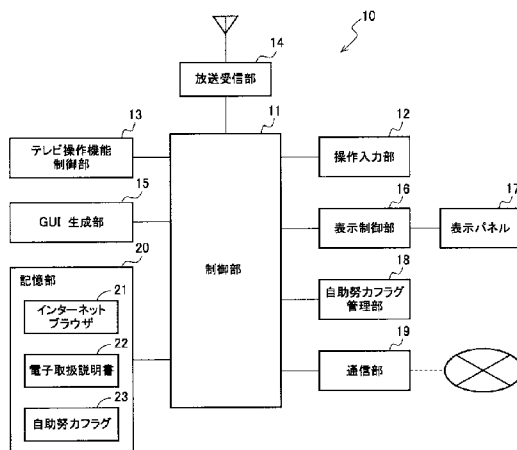
添付公開書類:

— 国際調査報告 (条約第 21 条(3))

(54) Title: ELECTRONIC DEVICE

(54) 発明の名称: 電子機器

[図2]



- 13 Television operation function control unit
- 15 GUI generation unit
- 20 Storage unit
- 21 Internet browser
- 22 Electronic instruction manual
- 23 Self-help effort flag
- 14 Broadcast reception unit
- 11 Control unit
- 12 Operation input unit
- 16 Display control unit
- 18 Self-help effort flag management unit
- 19 Communication unit
- 17 Display panel

(57) Abstract: Provided is an electronic device which, when a user made self-help efforts to solve a problem using a help screen, a guide screen, or the like but still cannot solve the problem, generates a menu image for encouraging connection to an operator. As an example of an electronic device, a television device (10) is configured to be able to receive an operation from an operator via a network and comprises a GUI generation unit (15) for generating a guide image for a user when the user is in trouble with an operation. The GUI generation unit (15) first generates, as an operation guide image for the user, a first guide image not including guide information relating to connection to the operator, and generates a second guide image including the guide information relating to connection to the operator provided that the user once performed a predetermined operation by which the user is considered to have made self-help efforts to solve a problem using a help screen, a guide screen, or the like.

(57) 要約: ユーザが一旦、ヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行った後に、それでも問題解決できない場合に、オペレータへの接続を促すメニュー画像を生成する電子機器を提供する。電子機器の一例として、テレビジョン装置(10)は、ネットワークを介してオペレータからの操作を受入れ可能に構成されており、ユーザが操作に困った際に、ユーザに対する案内画像を生成するGUI生成部(15)を有している。GUI生成部(15)は、ユーザに対する操作の案内画像として、最初にオペレータへの接続案内情報を含まない第1案内画像を生成し、

ユーザが一旦、ヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行ったとみなされる所定の操作を行ったことを条件に、オペレータへの接続案内情報を含む第2案内画像とを生成する。

WO 2015/064534 A1

明 細 書

発明の名称： 電子機器

技術分野

[0001] 本発明は電子機器に関し、詳しくは、ネットワークを介してオペレータからの操作を受入れ可能な電子機器に関する。

背景技術

[0002] 近年、各種電子機器の機能の充実とともに、その取扱いが複雑になってきている。このため、従来からユーザが電子機器の操作が分からずに困った場合には、取扱説明書を見たり、ヘルプデスクに電話をしてオペレータのサービスを仰いだりすることが行われている。また、ネットワークに接続されている電子機器によっては、電子取扱説明書を表示させたり、所定のウェブサイトへの接続を行うことにより、困った際のガイド画面を表示させることも行われている。

[0003] 例えば、特許文献1には、インターネットに接続されたパソコンにおいて、ガイダンスによっても入力の方法が分からない場合には、特定のメニューを選択することによって、または特定のボタンをクリックすることによって、予め契約した外部のサポートデスクのコンピュータに自動的に接続するとともに、パソコンの現在の画面の画像を送信し、同じ画像を見ながらサポートデスクのオペレータのガイダンスを受けることを可能にすることが開示されている。

先行技術文献

特許文献

[0004] 特許文献1：特開2005-228090号公報

発明の概要

発明が解決しようとする課題

[0005] しかしながら、ユーザの初歩的な操作ミスや、ユーザが簡単に気づくことのできる操作の場合などは、電話等でガイダンスを受けることはかえって煩

わしく、オペレータとのやり取りなどで時間を要したり、別途、電話料金が必要となったりするといった問題があった。

[0006] 本発明は、これらの実情に鑑みてなされたものであり、ユーザが一旦、ヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行った後に、それでも問題解決できない場合に、オペレータへの接続を促すようにするメニュー画像を生成することにより、初歩的な操作ミスなどの場合に、ユーザにとって早期に問題を解決することができるとともに、オペレータ側の過剰な相談を減らして効率化を図ることができる電子機器を提供することをその目的とする。

課題を解決するための手段

[0007] 上記課題を解決するために、本発明の第1の技術手段は、ネットワークを介してオペレータからの操作を受入れ可能な電子機器であって、ユーザに対する案内画像を生成するGUI生成部を有し、該GUI生成部は、ユーザに対する操作の案内画像として、前記オペレータへの接続案内情報を含まない第1案内画像と、前記オペレータへの接続案内情報を含む第2案内画像とを生成し、該第2案内画像は、前記第1案内画像生成後にユーザが選択した所定の操作を行ったことを条件として生成することを特徴としたものである。

[0008] 第2の技術手段は、第1の技術手段において、前記所定の操作は、電子取扱説明書の閲覧であることを特徴としたものである。第3の技術手段は、第1の技術手段において、前記所定の操作は、所定のウェブサイトへの接続であることを特徴としたものである。第4の技術手段は、第1から第3のいずれか1の技術手段において、前記電子機器は、テレビジョン装置であることを特徴としたものである。第5の技術手段は、第1から第3のいずれか1の技術手段において、前記電子機器は、レコーダ装置であることを特徴としたものである。

発明の効果

[0009] 本発明によれば、ユーザが一旦、ヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行った後に、それでも問題解決できない場合に、オペレ

ータへの接続が可能となるメニュー画像を生成しているため、初歩的な操作ミスなどの場合に、ユーザにとって早期に問題を解決することができるとともに、オペレータ側の過剰な相談を減らして効率化を図ることができる。

図面の簡単な説明

[0010] [図1]本発明に係る電子機器が用いられるシステム環境を説明するための図である。

[図2]本発明に係る電子機器の一例としてテレビジョン装置を示すブロック図である。

[図3A]本発明に係る電子機器の一例の動作説明を説明するためのフロー図である。

[図3B]本発明に係る電子機器の一例の動作説明を説明するためのフロー図であり、図3Aの続きを示す図である。

[図3C]本発明に係る電子機器の一例の動作説明を説明するためのフロー図であり、図3Aの続きを示す図である。

[図4]本発明に係る電子機器の設定メニュー画像の一例を示す図である。

[図5]本発明に係る電子機器の第1案内画像の一例を示す図である。

[図6]本発明に係る電子機器の操作ガイド誘導画像の一例を示す図である。

[図7]本発明に係る電子機器の電子取扱説明書の画像の一例を示す図である。

[図8]本発明に係る電子機器の閲覧方法選択画像の一例を示す図である。

[図9]本発明に係る電子機器のURL案内画像の一例を示す図である。

[図10]本発明に係る電子機器のブラウザ表示誘導画像の一例を示す図である。
。

[図11]本発明に係る電子機器のネットワーク設定画像の一例を示す図である。
。

[図12]本発明に係る電子機器のネットワーク設定画像の一例を示す図である。
。

[図13]本発明に係る電子機器のネットワーク設定完了画像の一例を示す図である。

[図14]ウェブサイトが提供する故障診断ナビ画像の一例を示す図である。

[図15]本発明に係る電子機器のネットワーク設定不能画像の一例を示す図である。

[図16]本発明に係る電子機器の第2案内画像の一例を示す図である。

[図17]本発明に係る電子機器の遠隔サポート誘導画像の一例を示す図である。

[図18]本発明に係る電子機器のネットワーク設定画像の一例を示す図である。

[図19]本発明に係る電子機器のネットワーク設定画像の一例を示す図である。

[図20]本発明に係る電子機器のネットワーク設定完了画像の一例を示す図である。

[図21]本発明に係る電子機器のコールセンター案内画像の一例を示す図である。

[図22]本発明に係る電子機器のサービス利用承諾画像の一例を示す図である。

[図23]本発明に係る電子機器の遠隔サポート案内画像の一例を示す図である。

[図24]本発明に係る電子機器のコールセンター案内画像の一例を示す図である。

発明を実施するための形態

[0011] 以下、図面を参照しながら、本発明の電子機器に係る好適な実施の形態について、電子機器がテレビジョン装置の場合について説明する。なお、電子機器としては、テレビジョン装置にかかわらず、ネットワークを介してオペレータからの操作を受入れ可能な電子機器であれば、レコーダ装置など他の電子機器であってもよい。

[0012] 図1は、本発明に係る電子機器が用いられるシステム環境を説明するための図である。

ユーザ自宅 1 には、ホームネットワークなどを介してネットワーク 2 へ接続可能な電子機器として、例えば、テレビジョン装置 10 が設置されており、テレビジョン装置 10 は、ネットワーク 2 を介して、種々のウェブサービスを提供するサーバ 3 やコールセンター 4 に接続可能となっている。

[0013] コールセンター 4 には、オペレータ端末 5 が設置されている。ユーザがテレビジョン装置 10 を操作してコールセンター 4 を呼び出すことにより、ユーザのテレビジョン装置 10 で見ている映像がキャプチャーされ、キャプチャーされた画像データがオペレータ端末 5 に転送表示される。コールセンター 4 のオペレータは、電話回線等を通じてユーザと会話をを行い、オペレータ端末 5 の画面を見ながらユーザに対して操作方法説明したり、ユーザの代わりにテレビジョン装置 10 の操作を行ったりすることが可能となっている。なお、電子機器がユーザ自宅 6 にあるレコーダ装置 7 の場合も同様に、レコーダ装置 7 が生成した映像がモニタ装置 8 に表示されるとともに、オペレータ端末 5 に転送表示されるようになっている。

[0014] 図 2 は、本発明に係る電子機器の一例としてテレビジョン装置を示すブロック図である。テレビジョン装置 10 は、テレビジョン装置 10 の全体を制御する制御部 11、操作ボタンや図示しないリモコン装置とリモコン受信部などからの操作信号を受け付ける操作入力部 12、操作入力部 12 からの信号を受けてテレビの操作を行うテレビ操作機能制御部 13、テレビ放送を受信する放送受信部 14、字幕表示やガイダンス画面などの GUI (Graphical User Interface) を生成する GUI 生成部 15、受信した放送データからの映像や GUI 生成部で生成した画像を表示パネル 17 に表示する表示制御部 16、自助努力フラグ管理部 18、外部のネットワークとの通信を行う通信部 19、記憶部 20 を備えている。制御部 11、テレビ操作機能制御部 13、GUI 生成部 15、表示制御部 16、自助努力フラグ管理部 18 などの機能は、テレビジョン装置 10 に実装されたプロセッサなどによって実現される。

[0015] 記憶部 20 には、インターネット接続により所定のウェブサイトを開覧す

るためのインターネットブラウザ21、電子取扱説明書22、自助努力フラグなど、種々のアプリケーションプログラム、データ、管理フラグなどが保存されており、ROM、RAM、半導体メモリやHDD（ハードディスクドライブ装置）などから構成される。なお、OSD（On Screen Display）画像として表示させるための各種GUI画像も記憶部20に保存されている。自助努力フラグについては、後で詳述する。

[0016] 次に、ユーザがテレビジョン装置の操作に困った際の、ユーザ操作と表示画像の遷移について説明する。図3A、図3B、および、図3Cは、本発明に係る電子機器の一例の動作説明を説明するためのフロー図である。

[0017] ユーザがテレビジョン装置10の操作に困った際、例えば、リモコン装置を操作することにより設定メニューを選択可能な画面を呼び出し、設定メニューを選択する（ステップS1）。GUI生成部15は設定メニュー画像を生成し、表示制御部16は図4の画像100で示すように、通常の放送画像あるいはAV再生画像などとともにGUI生成部15で生成した設定メニュー画像101を表示パネル17に表示する（ステップS2）。

[0018] 次に、制御部11は、ユーザが図4の設定メニュー画像101の中から「困ったときのQ&A」ボタン102が選択されたかどうかを判別する（ステップS3）。「困ったときのQ&A」ボタン102が選択された場合（「YES」の場合）、自助努力フラグ管理部18は自助努力フラグ23がセットされている（値が「1」）か、あるいはリセットされている（値が「0」）かどうかを判別する（ステップS4）。そして、自助努力フラグ23がリセットされている場合（「YES」の場合）は、自助努力フラグ管理部18は、GUI生成部15に対して、図5に示す第1案内画像110を生成するように指示を出し、表示制御部16はGUI生成部15が生成した第1案内画像110を表示パネル17に表示する（ステップS5）。なお、「困ったときのQ&A」ボタン102は、ヘルプ画面の呼び出しボタンに相当する。また、ステップS3において、ユーザが図4の設定メニュー画像101の中から「困ったときのQ&A」ボタン102以外を選択した場合（ステップS

3で「NO」の場合）は、それぞれの選択肢で示す他のメニュー処理が実施される（ステップS46）。

[0019] 自助努力フラグ23は、ユーザがヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行った否かを示すフラグであり、後述する動作履歴にしたがって、セットあるいはリセットされる。自助努力フラグ23の初期値はその値が「0」でリセットされている。図5に示す第1案内画像110は、「困ったときのQ&A」を選択し、自助努力フラグがリセットされている際に生成表示され、「このテレビの操作でお困りのときに便利な、お助け情報を用意しております。どちらで確認されるかお選びください。」という旨のメッセージ111とともに、「操作ガイドで確認」ボタン112と「インターネットで確認」ボタン113の2つのボタンが表示される。

[0020] 次に、ユーザが「操作ガイドで確認」ボタン112を選択したかどうか判別され（ステップS6）、ユーザが「操作ガイドで確認」ボタン112を選択した場合、GUI生成部15は図6に示す操作ガイド誘導画像120を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成した操作ガイド誘導画像120を表示パネル17に表示する（ステップS7）。操作ガイド誘導画像120では、「操作ガイドを表示します。操作ガイドを見ても解決しなかった場合は、お手数ですが再度設定メニューからご確認ください。」という旨のメッセージ121とともに、「OK」ボタン122が表示される。

[0021] 操作ガイド誘導画像120で「OK」ボタン122が選択されると、自助努力フラグ管理部18は、自助努力フラグ23を値「1」にセットし（ステップS8）、表示制御部16は、図7で示す電子取扱説明書23の画像110を表示パネル17に表示する（ステップS9）。ユーザが電子取扱説明書の閲覧を終了した場合は、ステップS45に移り、表示制御部16は、電子取扱説明書の画像を消去し、例えば、ユーザがステップS1で設定メニューを選択する前に表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。

[0022] ステップS6において、ユーザが「操作ガイドで確認」ボタン112を選

択しなかった場合（「NO」の場合）は、図3Bに示すステップS10へ移り、「インターネットで確認」ボタン113が選択されたかどうか判別される。「インターネットで確認」ボタン113が選択された場合は、GUI生成部15は図8で示す閲覧方法選択画像140を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成した閲覧方法選択画像140を表示パネル17に表示する（ステップS11）。閲覧方法選択画像140では、「インターネットで、お役立ち情報を確認します。パソコンやスマホでも、このテレビでも確認することができます。」という旨のメッセージ141とともに、「パソコン・スマホで確認」ボタン142と「テレビで確認」ボタン143が表示される。なお、ステップS10で「インターネットで確認」ボタン113が選択されず、所定の時間が経過した場合は、ステップS5に移り、以降の処理が行われる。

[0023] 次に、ユーザが「パソコン・スマホで確認」ボタン142を選択したか否かが判別され（ステップS12）、「パソコン・スマホで確認」ボタン142を選択された場合は、GUI生成部15は図9で示すURL案内画像150を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したURL案内画像150を表示パネル17に表示する（ステップS13）。URL案内画像150では、所定のURLおよびQRコード（登録商標。以下同様。）を含む、「以下のURLをパソコンのインターネットブラウザに入力してください。スマホをお持ちの方は、QRコードからもアクセスできます。お役立ち情報を見ても解決しなかった場合は、お手数ですが再度設定メニューからご確認ください。」という旨のメッセージ151とともに、「OK」ボタン152が表示される。

[0024] そして、URL案内画像150の「OK」ボタン152が選択されると、自助努力フラグ管理部18は、自助努力フラグ23を値「1」にセットする（ステップS14）。また、URL案内画像150の「OK」ボタン152が選択されると、ステップS45に移り、表示制御部16は、URL案内画像150を消去し、例えば、ユーザがステップS1で設定メニューを選択す

る前に表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。なお、URL案内画像150の案内にしたがって、パソコンあるいはスマートフォンからURL案内画像150で表示された所定のURLにアクセスした場合、図14で示す「故障診断ナビ」画像200を閲覧することができる。「故障診断ナビ」画像200は、ウェブサイトから提供されるユーザ向けトラブル解決サービスのガイダンス画像の一種である。

[0025] ステップS12で「パソコン・スマホで確認」ボタン142が選択されなかった場合は、ステップS15に移る。ステップS15では、「テレビで確認」ボタン143が選択されたか判別され、「テレビで確認」ボタン143が選択された場合は、ネットワーク設定済みか否かが判断される（ステップS16）。ステップS16でテレビジョン装置10が既にネットワーク設定済みの場合（「YES」の場合）、GUI生成部15は図10で示すブラウザ表示誘導画像160を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したブラウザ表示誘導画像160を表示パネル17に表示する（ステップS17）。ブラウザ表示誘導画像160では、「テレビでお役立ち情報を表示します。お役立ち情報を見ても解決しなかった場合は、お手数ですが再度設定メニューからご確認ください。」という旨のメッセージ161とともに、「OK」ボタン162が表示される。ブラウザ表示誘導画像160で「OK」ボタン162が選択されると、ステップS24へ移る。ステップS24以降の処理については後述する。なお、ステップS15で「テレビで確認」ボタン143が選択されず、所定の時間が経過した場合は、ステップS5に移り、以降の処理が行われる。

[0026] ステップS16において、テレビジョン装置10がネットワーク設定済みでない場合（「NO」の場合）、GUI生成部15は図11で示すネットワーク設定画像170を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク設定画像170を表示パネル17に表示する（ステップS18）。ネットワーク設定画像170では、「テレビでお役立ち情報を表示するために、ネットワーク設定を行います。」という旨のメッセージ171と

ともに、「OK」ボタン172と「ホームネットワークなし」ボタン173が表示される。

[0027] 次に、ユーザがネットワーク設定画像170で「OK」ボタン172を選択したか否かが判別され（ステップS19）、「OK」ボタン172を選択した場合（ステップS19で「YES」の場合）、GUI生成部15は図12で示すネットワーク接続画像180を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク接続画像180を表示パネル17に表示する（ステップS20）とともに、制御部11は通信部19に対してネットワーク2への接続処理を行わせる（ステップS21）。

[0028] ステップS21の後、ステップS22へ移り、ネットワーク設定が完了したかどうか判別される。ネットワーク設定が完了した場合（ステップS22で「YES」の場合）、GUI生成部15は図13で示すネットワーク設定完了画像190を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク設定完了画像190を表示パネル17に表示する（ステップS23）。ネットワーク設定完了画像190では、「ネットワーク設定が完了しました。テレビでお役立ち情報を表示します。お役立ち情報を見ても解決しなかった場合は、お手数ですが再度設定メニューからご確認ください。」という旨のメッセージ191とともに、「OK」ボタン192が表示される。

[0029] そして、ステップS23で「OK」ボタン192が選択されると、ステップS24へ移る。ステップS24では、自助努力フラグ管理部18は、自助努力フラグ23を値「1」にセットし、その後、制御部11はインターネットブラウザ21を起動し、所定のウェブサイトに接続するとともに、表示制御部16は、ウェブサイトが提供する図14で示す「故障診断ナビ」画像200を表示パネルに表示する（ステップS25）。ユーザが「故障診断ナビ」画像200の閲覧を終了した場合は、ステップS45に移り、制御部11はインターネットブラウザ21の起動を終了し、表示制御部16は、例えば、ユーザがステップS1で設定メニューを選択する前に表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。

[0030] ステップS 19において、ユーザがネットワーク設定画像170で「OK」ボタン172を選択せずに「ホームネットワークなし」ボタン173を選択した場合（「NO」の場合）、あるいは、ステップS 22でネットワーク設定ができないと判別された場合（「NO」の場合）、GUI生成部15は図15で示すネットワーク設定不能画像210を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク設定不能画像210を表示パネル17に表示する（ステップS 26）。ネットワーク設定不能画像210では、「ネットワーク設定ができませんでした。恐れ入りますが、他の確認方法をお選びください。」という旨のメッセージ211とともに、「OK」ボタン212が表示される。ネットワーク設定不能画像210で、「OK」ボタン212が選択されると、ステップS 5へ移り、以降のフローが実施される。

[0031] 次に、図3Aで示すステップS 4において、自助努力フラグ23がセット（値が「1」）されている場合（「NO」の場合）は、図3Cに示すステップS 27に移る。ステップS 27では、自助努力フラグ管理部18は、GUI生成部15に対して、図16に示す第2案内画像220を生成するように指示を出し、表示制御部16はGUI生成部15が生成した第2案内画像220を表示パネル17に表示する。

[0032] 第2案内画像220は、「困ったときのQ & A」を選択し、自助努力フラグがセットされている際に生成表示され、「このテレビの操作でお困りのときに便利な、お助け情報を用意しております。どちらで確認されるかお選びください。どうしてもご不明な場合は、オペレータが対応いたします。」という旨のメッセージ221とともに、「操作ガイドで確認」ボタン222と「インターネットで確認」ボタン223と「オペレータに相談」ボタン224の3つのボタンが表示される。第2案内画像220は、第1案内画像110に比べて、「操作ガイドで確認」ボタン222と「インターネットで確認」ボタン223を有している点は同じであるが、「オペレータに相談」ボタン224が追加されて点で異なっている。

[0033] ステップS 2 7 からステップS 2 8 に移り、ユーザによって「オペレータに相談」ボタン 2 2 4 が選択されたかどうか判别され、「オペレータに相談」ボタン 2 2 4 が選択された場合（「Y E S」の場合）は、ネットワーク設定済みか否かが判断される（ステップS 2 9）。また、「オペレータに相談」ボタン 2 2 4 が選択されなかった場合（「N O」の場合）は、「操作ガイドで確認」ボタン 2 2 2 あるいは「インターネットで確認」ボタン 2 2 3 が選択された際の処理を行うため、図 3 A に示すステップS 6 に進む。この場合、既に自助努力フラッグ 2 3 はセット済みであるため、ステップS 6 以降の処理において、自助努力フラッグ 2 3 をセットする処理は行う必要はない。

[0034] ステップS 2 9 においてネットワーク設定済みの場合（「Y E S」の場合）、G U I 生成部 1 5 は図 1 7 で示す遠隔サポート誘導画像 2 3 0 を生成し、表示制御部 1 6 は G U I 生成部 1 5 が生成した遠隔サポート誘導画像 2 3 0 を表示パネル 1 7 に表示する（ステップS 3 0）。遠隔サポート誘導画像 2 3 0 では、「本製品はインターネットを経由したサポート機能を搭載しています。本機能を利用する事により、お客様がお困りの際、コールセンターのオペレータがお客様の機器の状態や症状を迅速に把握し、解決する事ができます。」という旨のメッセージ 2 3 1 とともに、「O K」ボタン 2 3 2 が表示される。

[0035] ステップS 2 9 においてネットワーク設定済みでない場合（「N O」の場合）、G U I 生成部 1 5 は図 1 8 で示すネットワーク設定画像 2 4 0 を生成し、表示制御部 1 6 は G U I 生成部 1 5 が生成したネットワーク設定画像 2 4 0 を表示パネル 1 7 に表示する（ステップS 3 1）。ネットワーク設定画像 2 4 0 では、「本製品はインターネットを経由したサポート機能を利用するために、ネットワーク設定を行います。」という旨のメッセージ 2 4 1 とともに、「O K」ボタン 2 4 2 と「ホームネットワークなし」ボタン 2 4 3 が表示される。

[0036] 次に、ステップS 3 1 の後、ステップS 3 2 に移り、ユーザがネットワー

ク設定画像240で「OK」ボタン242を選択したか否かが判別される。ユーザが「OK」ボタン242を選択した場合（ステップS32で「YES」の場合）、GUI生成部15は図19で示すネットワーク接続画像250を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク接続画像250を表示パネル17に表示する（ステップS33）とともに、制御部11は通信部19に対してネットワーク2への接続処理を行わせる（ステップS34）。

[0037] ステップS34の後、ステップS35へ移り、ネットワーク設定が完了したかどうか判別される。ネットワーク設定が完了した場合（ステップS35で「YES」の場合）、GUI生成部15は図20で示すネットワーク設定完了画像260を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したネットワーク設定完了画像260を表示パネル17に表示する（ステップS36）。ネットワーク設定完了画像260では、「ネットワーク設定が完了しました。インターネットを用いたサポート機能を開始します。」という旨のメッセージ261とともに、「OK」ボタン262が表示される。

[0038] ステップS32において、ユーザがネットワーク設定画像240で「OK」ボタン242を選択せずに「ホームネットワークなし」ボタン243を選択した場合（「NO」の場合）、あるいは、ステップS35でネットワーク設定ができないと判別された場合（「NO」の場合）、GUI生成部15は図21で示すコールセンター案内画像270を生成し、表示制御部16はGUI生成部15が生成したコールセンター案内画像270を表示パネル17に表示する（ステップS37）。コールセンター案内画像270では、「ネットワーク設定ができませんでした。オペレータが電話でご案内いたします。下記の電話番号に電話ください。0120-001-YYY」という旨のメッセージ271とともに、「OK」ボタン272が表示される。

[0039] コールセンター案内画像270で、「OK」ボタン272が選択されると、ステップS45に移り、表示制御部16は、コールセンター案内画像270を消去し、例えば、ユーザがステップS1で設定メニューを選択する前に

表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。なお、ステップS 3 7で、ユーザがコールセンター案内画像2 7 0で示された電話番号に電話をした場合は、オペレータによる遠隔操作を行わない通常の電話によるサポートが行われる。

[0040] ステップS 3 0において図1 7に示す遠隔サポート誘導画像2 3 0の「OK」ボタンが選択された場合、あるいは、ステップS 3 6において図2 0で示すネットワーク設定完了画像2 6 0の「OK」ボタンが選択された場合は、ステップS 3 8に移り、G U I生成部1 5は図2 2で示すサービス利用承諾画像2 8 0を生成し、表示制御部1 6はG U I生成部1 5が生成したサービス利用承諾画像2 8 0を表示パネル1 7に表示する。サービス利用承諾画像2 8 0では、インターネットを経由した遠隔操作に関する免責事項に関するメッセージ2 8 1とともに、「同意する」ボタン2 8 2と「同意しない」ボタン2 8 3が表示される。

[0041] 次に、サービス利用承諾画像2 8 0において「同意する」ボタン2 8 2が選択されたか否かが判別される（ステップS 3 9）。ユーザによって「同意する」ボタン2 8 2が選択された場合は、G U I生成部1 5は図2 3で示す遠隔サポート案内画像2 9 0を生成し、表示制御部1 6はG U I生成部1 5が生成した遠隔サポート案内画像2 9 0を表示パネル1 7に表示する（ステップS 4 0）。遠隔サポート案内画像2 9 0では、「インターネットを経由したサポートのため、下記の電話番号に電話ください。0 1 2 0 - 0 0 1 - X X X オペレータと電話が繋がりましたら、その指示に従い、「ネット利用開始」ボタンを押して次の画面にお進みください。」という旨のメッセージ2 9 1とともに、「ネット利用開始」ボタン2 9 2と「キャンセル」ボタン2 9 3が表示される。

[0042] 次に、ステップS 4 1に進み、遠隔サポート案内画像2 9 0で「ネット利用開始」ボタン2 9 2が選択されたか否かが判別される。「ネット利用開始」ボタン2 9 2が選択された場合は、テレビジョン装置1 0に対するオペレータによる遠隔サポートが実施される（ステップS 4 2）。また、遠隔サポ

ートの実施とともに、自助努力フラグ管理部 18 は、自助努力フラグ 23 を値「0」にリセットする（ステップ S 43）。その後、遠隔サポートが終了すると、ステップ S 45 に移り、表示制御部 16 は、遠隔サポート時の画像を消去し、例えば、ユーザがステップ S 1 で設定メニューを選択する前に表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。

[0043] ステップ S 39 において、サービス利用承諾画像 280 の「同意しない」ボタン 283 が選択された場合（「NO」の場合）、あるいは、ステップ S 41 において、遠隔サポート案内画像 290 で「キャンセル」ボタン 293 が選択された場合、ステップ S 44 へ進み、GUI 生成部 15 は図 24 で示すコールセンター案内画像 300 を生成し、表示制御部 16 は GUI 生成部 15 が生成したコールセンター案内画像 300 を表示パネル 17 に表示する。コールセンター案内画像 300 では、「サービス利用承諾を頂けない場合、インターネットを利用したサポート機能はご利用いただくことができません。オペレータが電話でご案内いたします。下記の電話番号に電話ください。0120-001-YYYY」という旨のメッセージ 301 とともに、「OK」ボタン 270 が表示される。

[0044] コールセンター案内画像 300 で、「OK」ボタン 301 が選択されると、ステップ S 45 に移り、表示制御部 16 は、コールセンター案内画像 300 を消去し、例えば、ユーザがステップ S 1 で設定メニューを選択する前に表示していた放送番組の画像や再生中の画像をデフォルト画像として表示する。なお、ステップ S 44 で、ユーザがコールセンターに電話をした場合は、ステップ S 37 でコールセンターに電話をした場合と同様に、オペレータによる遠隔操作を行わない通常の電話でのサポートが行われる。

[0045] （その他の実施形態）

以上、上記の実施形態では、操作説明やガイダンスの動作履歴にしたがって、自助努力フラグ 23 がセットまたはリセットされ、自助努力フラグ 23 の状態によって、操作案内の案内画像にオペレータへの接続案内情報を含む

第2案内画像やオペレータへの接続案内情報を含まない第1接続画像が生成される。そして、上記の実施形態では、ステップS7で操作ガイド誘導画像120の「OK」ボタン122が選択された場合、ステップS13でURL案内画像150の「OK」ボタン152が選択された場合、および、ステップS23でネットワーク設定完了画像190の「OK」ボタン192が選択された場合に、自助努力フラグがリセットの状態からセットされることとしているが、電子機器に他のサポート機能が備わっている場合には、ユーザが一旦、問題解決のための自助努力を行った場合に、自助努力フラグをセットするようにしてもよい。これにより、ユーザが上記実施形態で説明した以外のサポート機能を利用して問題解決を行ったが解決できない場合に、オペレータへの接続を促すメニュー画像が表示されることになる。

[0046] また、上記の実施形態では、ステップS42で遠隔サポートが実施されたこと、すなわち、オペレータ端末5と接続されたことによって、自助努力フラグ23をリセットするようにしているが、一旦自助努力フラグがセットされれば、リセットされることがないようにすることも可能である。これにより、ユーザが次回操作に困り、設定画像100から「困ったときのQ & A」ボタン102を選択した場合に、第2案内画像220が表示されるため、「オペレータに相談」ボタン224を選択することが可能になる。

[0047] また、自助努力フラグ23をリセットする場合は、そのタイミングとしては、種々の実施形態が考えられる。自助努力フラグ23のリセットは、例えば、第1の実施形態として、上記の実施形態で説明した、遠隔サポートが開始されたときに挙げられる。また、第2の実施形態として、遠隔サポートの実施が終了したときに挙げられる。これにより、第1、第2の実施形態はともに自動的に自助努力フラグ23がリセットされるため、ユーザが次回操作に困り、設定画像100から「困ったときのQ & A」ボタン102を選択した場合は、第1案内画像110が表示され、再度、ユーザがヘルプ画面やガイド画面などで問題解決のための自助努力を行った後でなければ、オペレータへの接続が可能とならない。

[0048] 第3の実施形態として、遠隔操作によってオペレータがリセット操作を行ったときが挙げられる。これは、オペレータがリセット操作を行うものであり、オペレータがユーザとの対話を通じて、ユーザの電子機器に関する操作の知識などを把握することができるため、ある程度の知識を有しているユーザに対してはリセットを行うが、電子機器の操作について初心者であればリセット操作を行わないで自助努力フラグ23をセットした状態を維持させることも可能となる。そのため、操作の初心者に対しては、次回操作に困り、設定画像100から「困ったときのQ&A」ボタン102を選択した場合に、第2案内画像220が表示されるため、「オペレータに相談」ボタン224をすぐに選択することが可能になる。

[0049] 第4の実施形態として、遠隔サポート終了後に、テレビジョン装置10の電源をオフした後、更に電源をオンすることによりメインコントローラである制御部11を立ち上げたときが挙げられる。これにより、ユーザは電子機器の電源をオフせずに使用を続ける場合は、次回操作に困り、設定画像100から「困ったときのQ&A」ボタン102を選択すると、第2案内画像220が表示されるため、すぐに「オペレータに相談」ボタン224を選択することが可能になる。すなわち、電子機器の電源投入後に操作に困った際に、一旦自助努力によって問題解決を図った後は、電源をオフするまで、次回操作に困った際に自助努力を行うことなく、オペレータへの相談を選択することが可能となる。

[0050] さらに、自助努力フラグ23をリセットするタイミングとしては、第5の実施形態として、遠隔サポートの終了後、所定の時間が経過したときであってもよい。この場合、所定の時間は、ユーザが遠隔サポートによって問題の解決がなされているかどうかを確認するために見込まれる十分な時間であってもよい。これにより、ユーザが関係する問題について再度遠隔サポートを受けたい場合に、自助努力の過程を踏むことなくスムーズに遠隔サポートを受けることが可能となる。

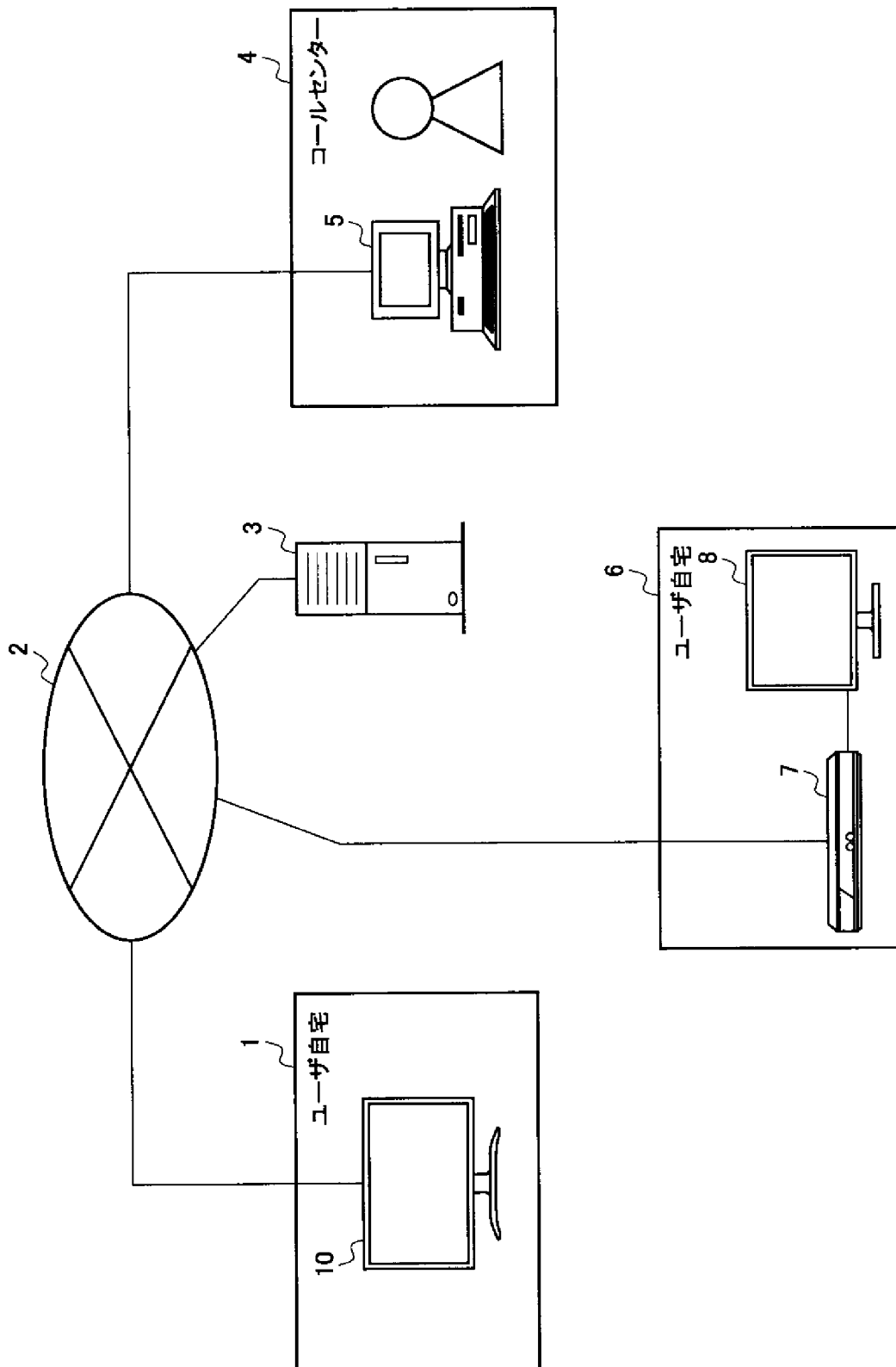
符号の説明

[0051] 1、6…ユーザ自宅、2…ネットワーク、3…サーバ、4…コールセンター、5…オペレータ端末、7…デコーダ装置、8…モニタ装置、10…テレビジョン装置、11…制御部、12…操作入力部、13…テレビ操作機能制御部、14…放送受信部、15…GUI生成部、16…表示制御部、17…表示パネル、18…自助努力管理部、19…通信部、20…記憶部、21…インターネットブラウザ、22…電子取扱説明書、23…自助努力フラグ、100…設定メニュー画像、110…第1案内画像、120…操作ガイド誘導画像、130…電子取扱説明書の画像、140…閲覧方法選択画像、150…URL案内画像、160…ブラウザ表示誘導画像、170…ネットワーク設定画像、180…ネットワーク接続画像、190…ネットワーク設定完了画像、200…故障診断ナビ画像、210…ネットワーク設定不能画像、220…第2案内画像、230…遠隔サポート誘導画像、240…ネットワーク設定画像、250…ネットワーク接続画像、260…のネットワーク設定完了画像、270…コールセンター案内画像、280…サービス利用承諾画像、290…遠隔サポート案内画像、300…コールセンター案内画像。

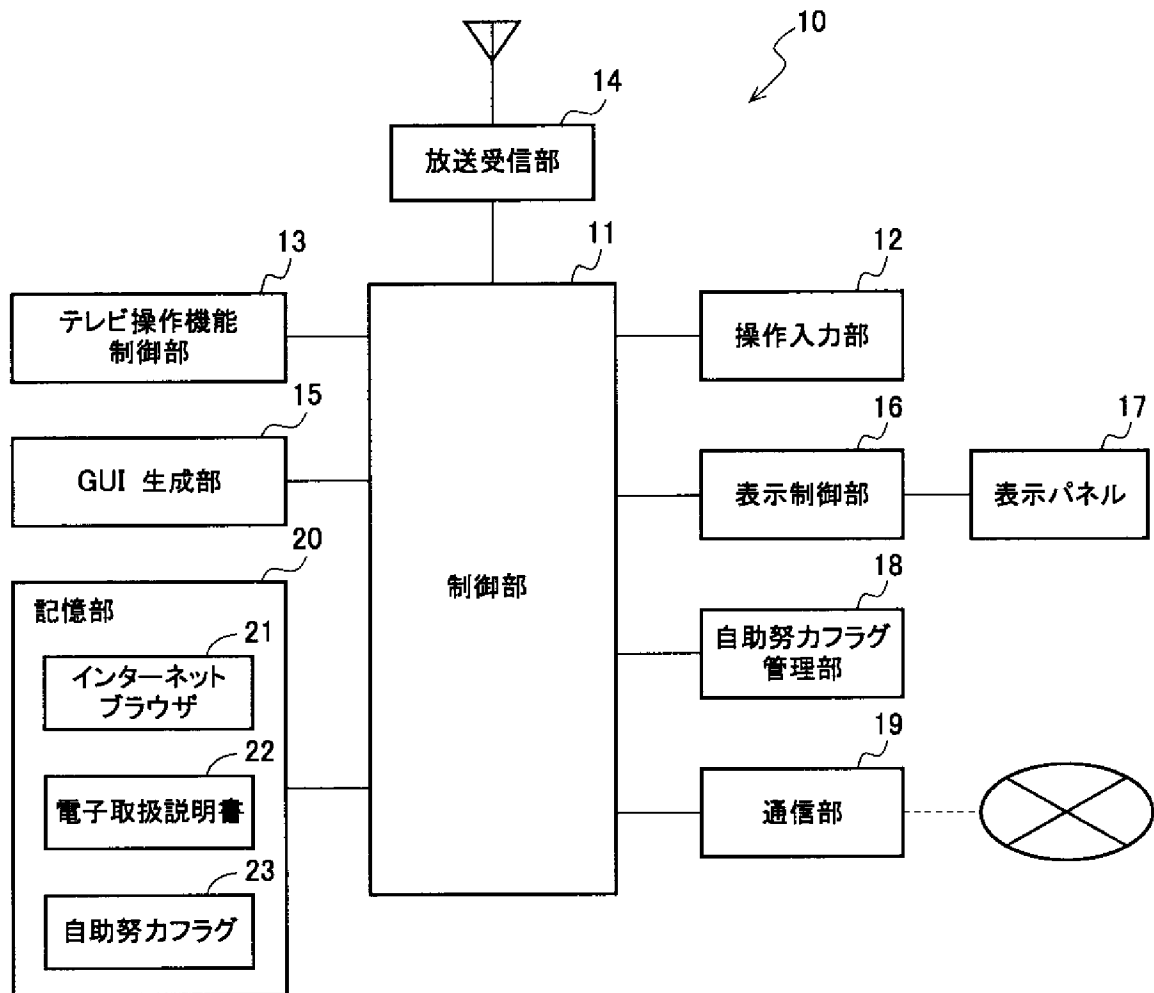
請求の範囲

- [請求項1] ネットワークを介してオペレータからの操作を受入れ可能な電子機器であって、
- ユーザに対する案内画像を生成するGUI生成部を有し、
- 該GUI生成部は、ユーザに対する操作の案内画像として、前記オペレータへの接続案内情報を含まない第1案内画像と、前記オペレータへの接続案内情報を含む第2案内画像とを生成し、
- 該第2の案内画像は、前記第1案内画像生成後にユーザが選択した所定の操作を行ったことを条件として生成することを特徴とする電子機器。
- [請求項2] 前記所定の操作は、電子取扱説明書の閲覧であることを特徴とする請求項1に記載の電子機器。
- [請求項3] 前記所定の操作は、所定のウェブサイトへの接続であることを特徴とする請求項1に記載の電子機器。
- [請求項4] 前記電子機器は、テレビジョン装置であることを特徴とする請求項1から3のいずれか1に記載の電子機器。
- [請求項5] 前記電子機器は、レコーダ装置であることを特徴とする請求項1から3のいずれか1に記載の電子機器。

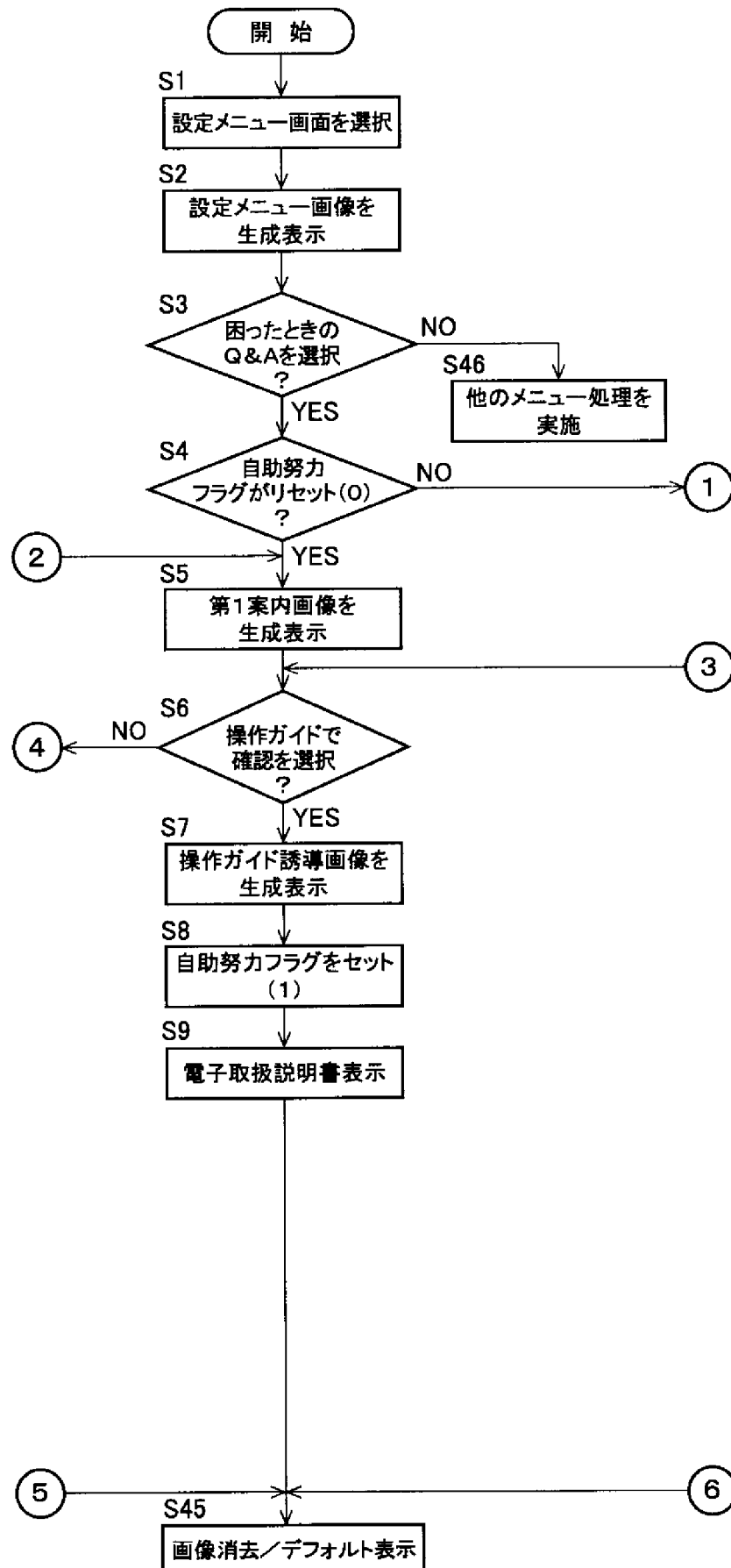
[図1]



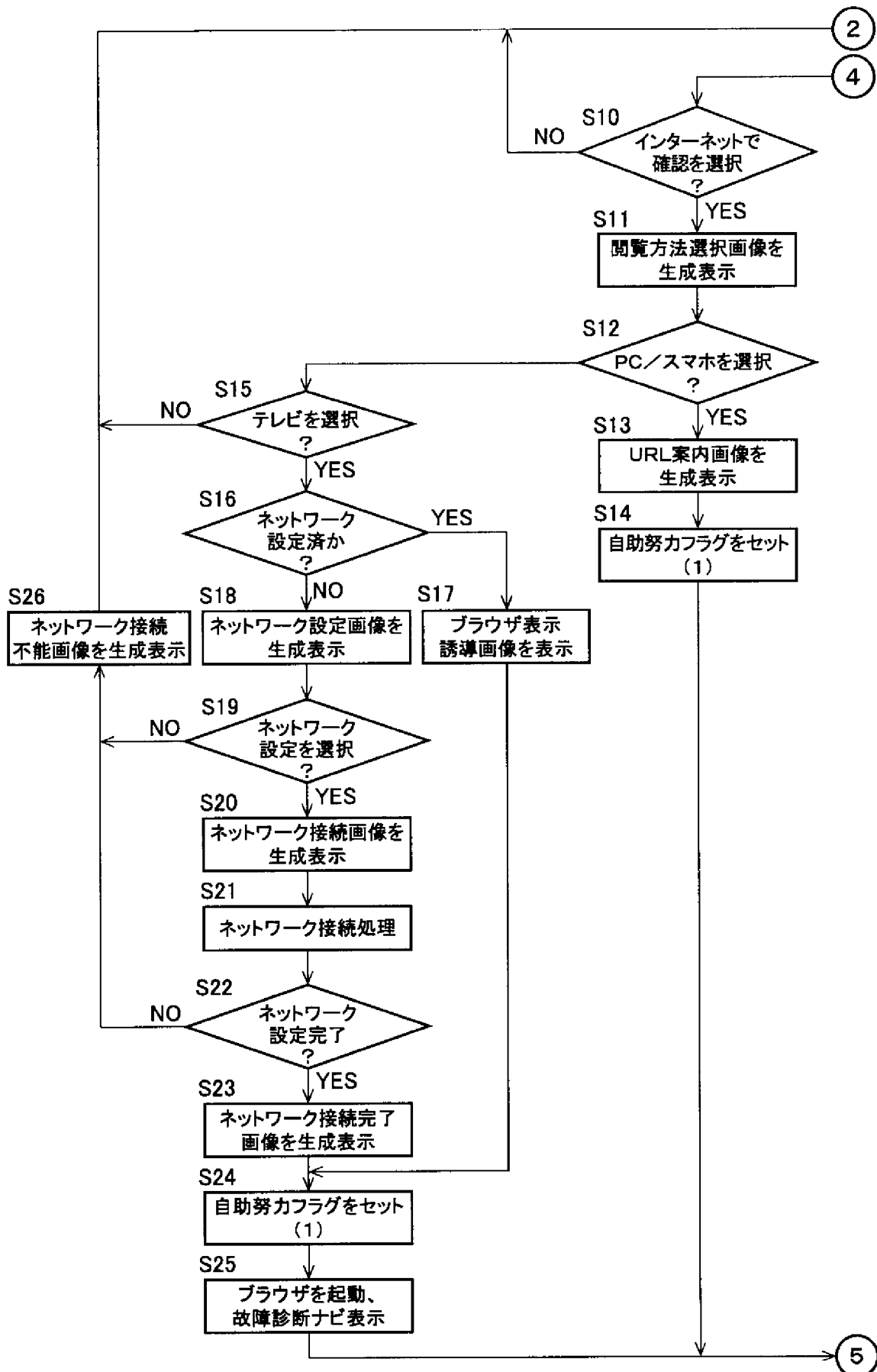
[図2]



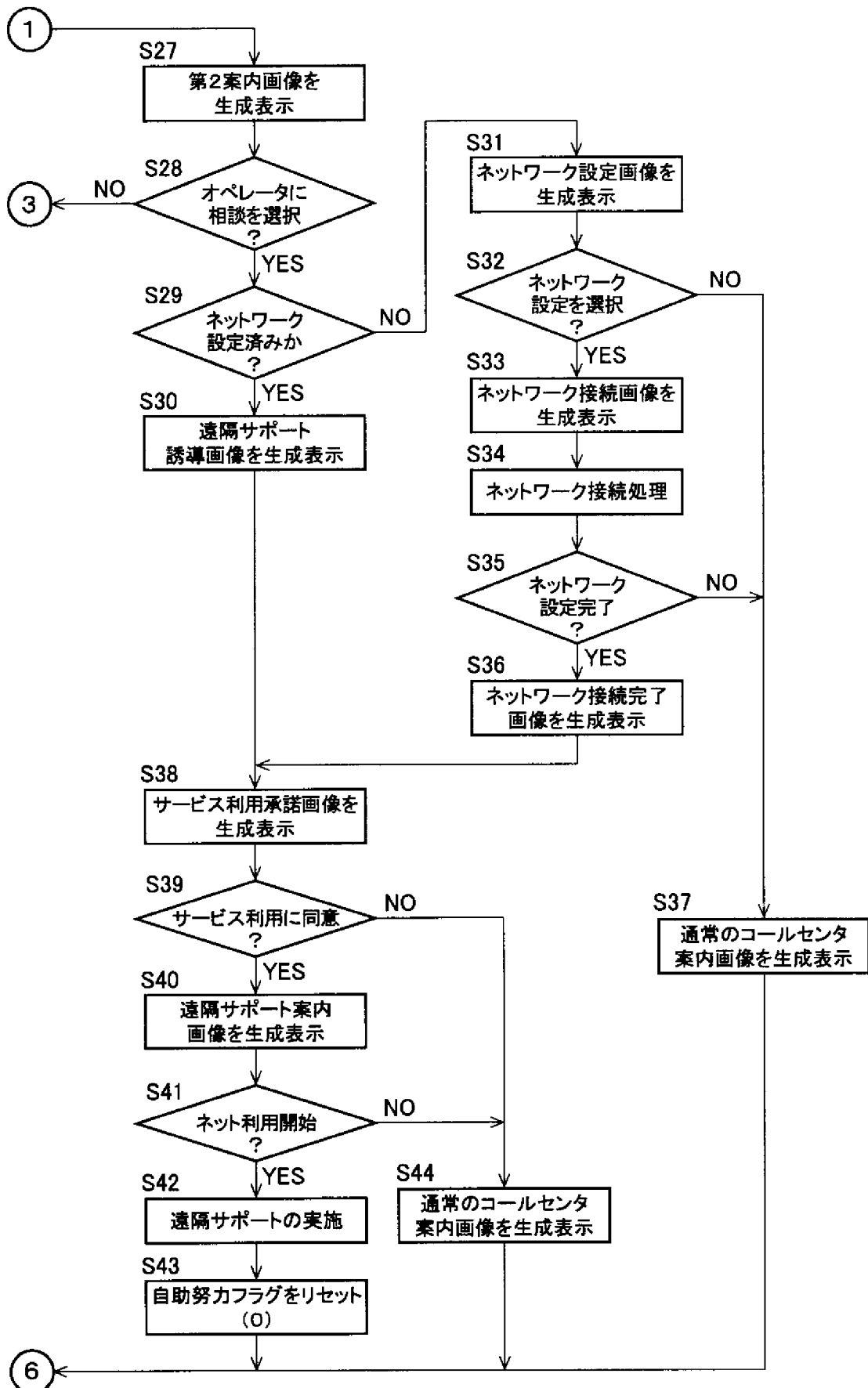
[図3A]



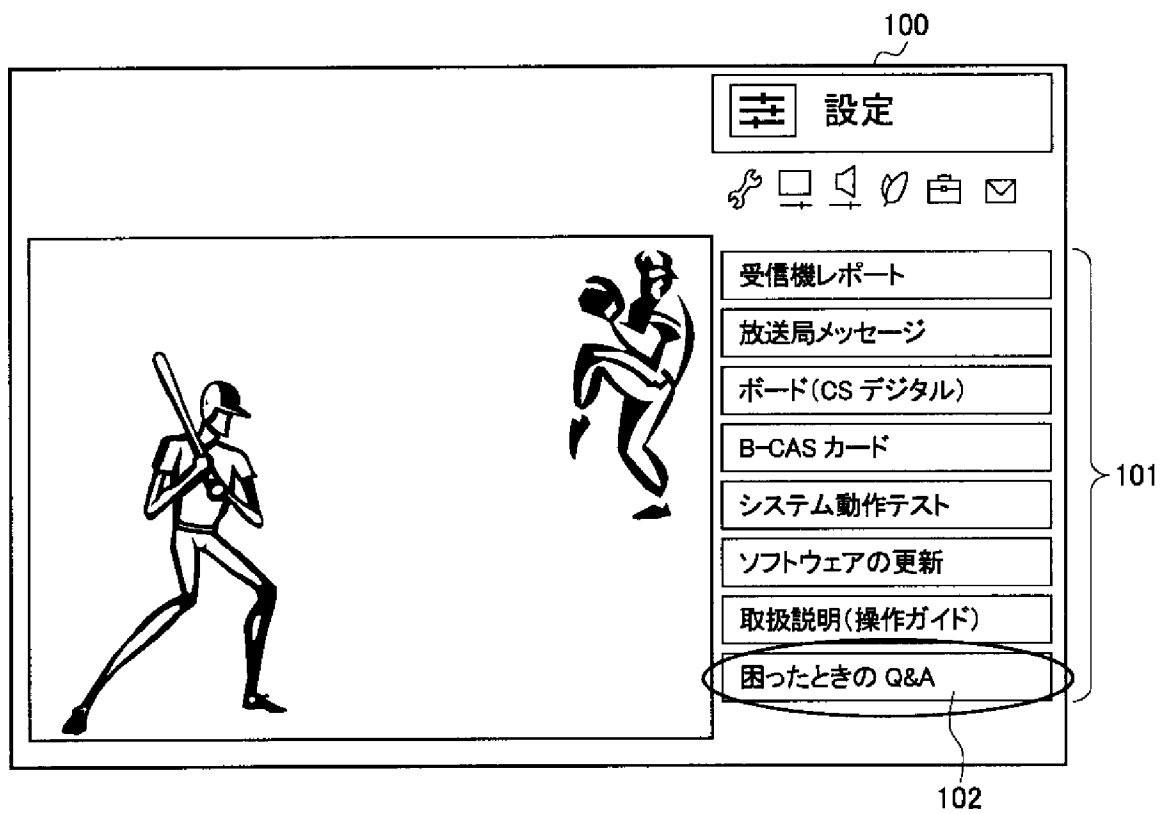
[図3B]



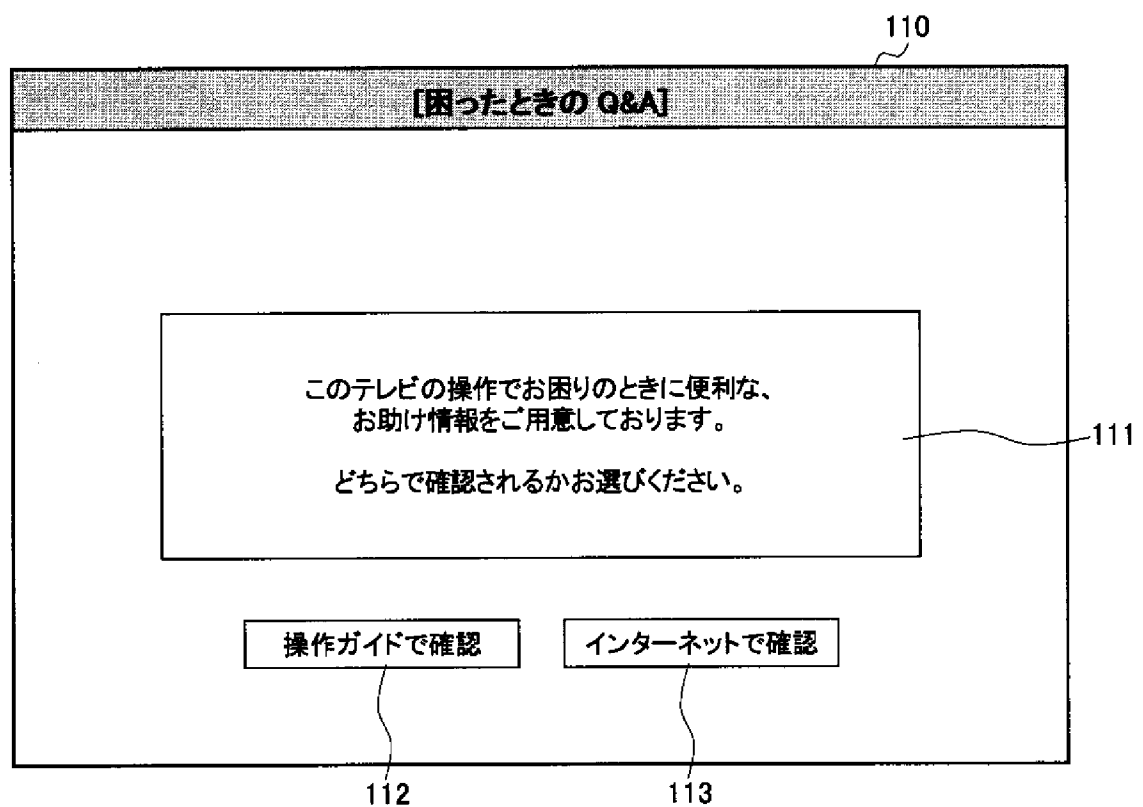
[図3C]



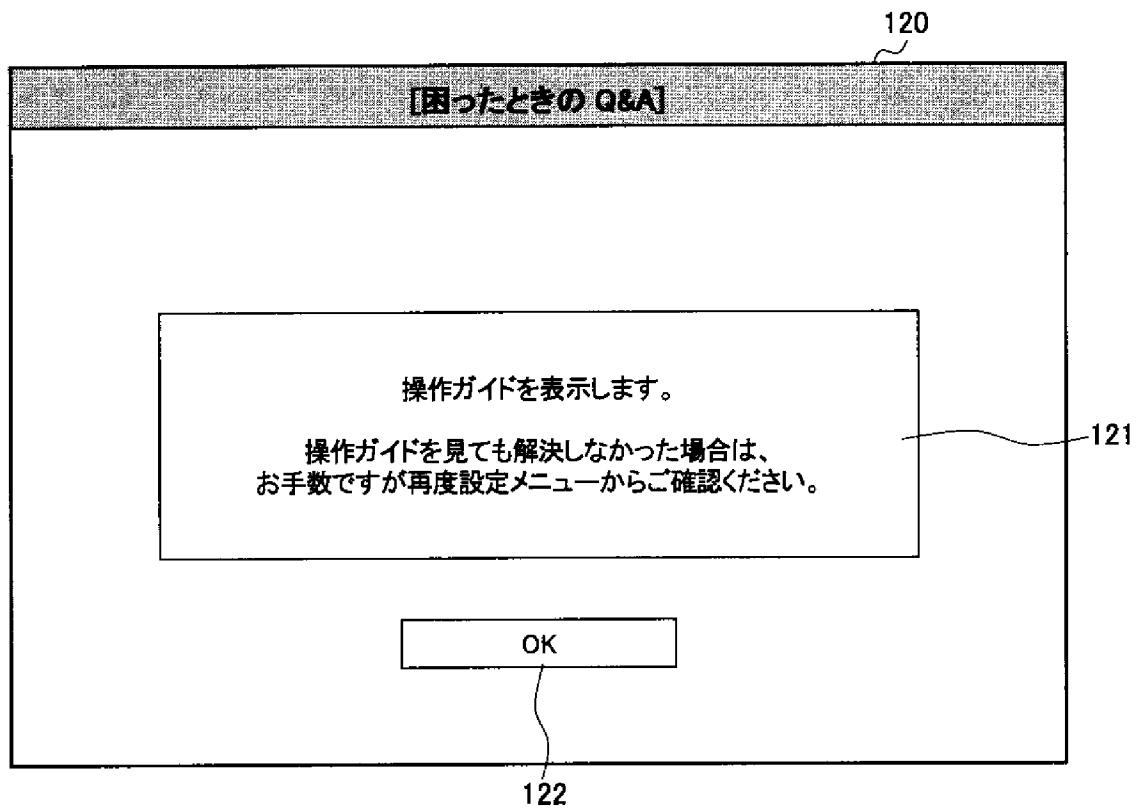
[図4]



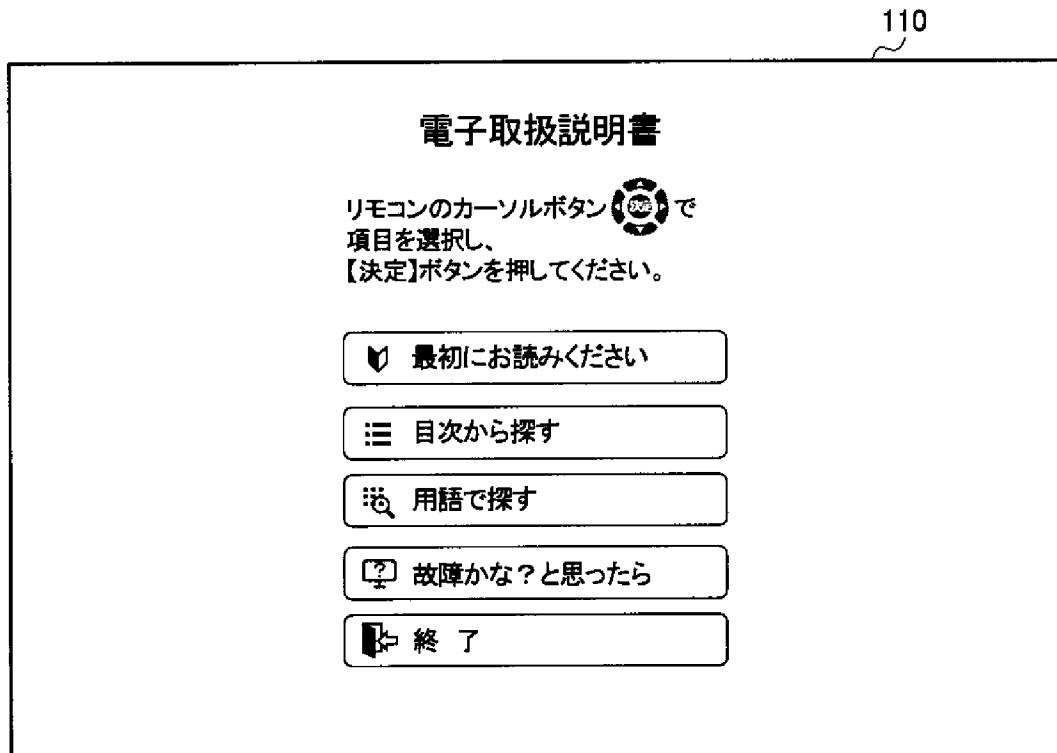
[図5]



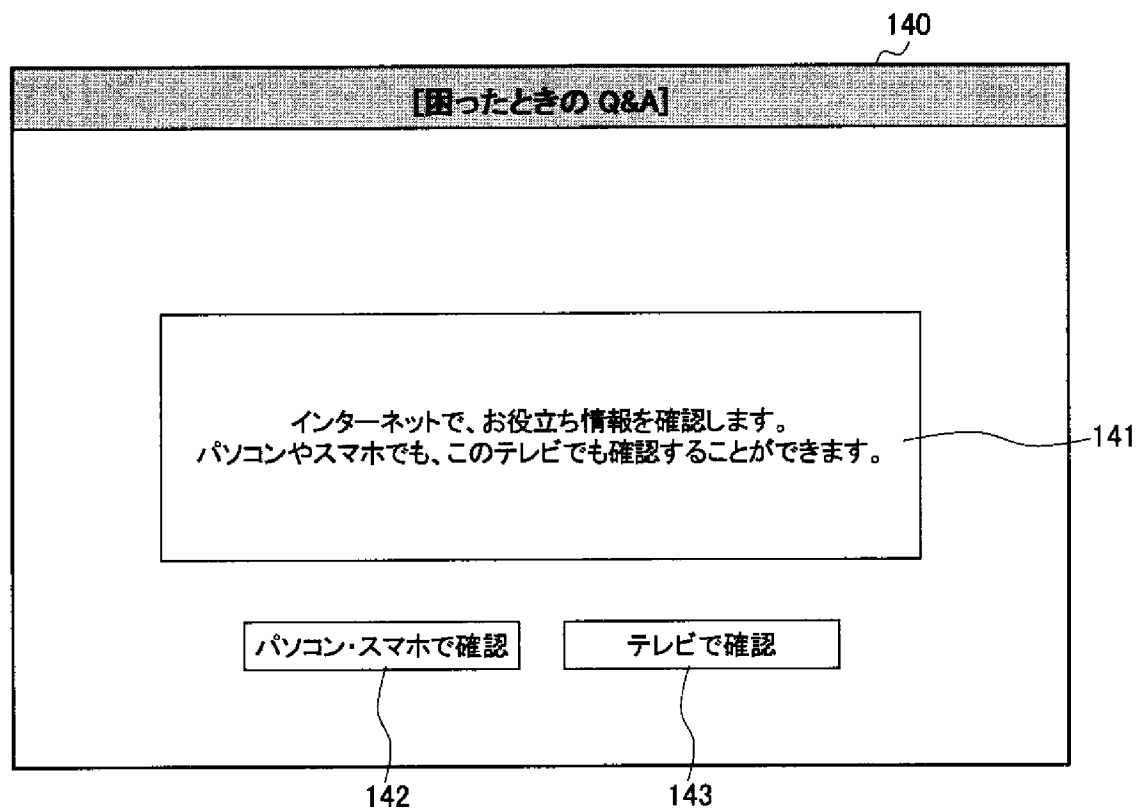
[図6]



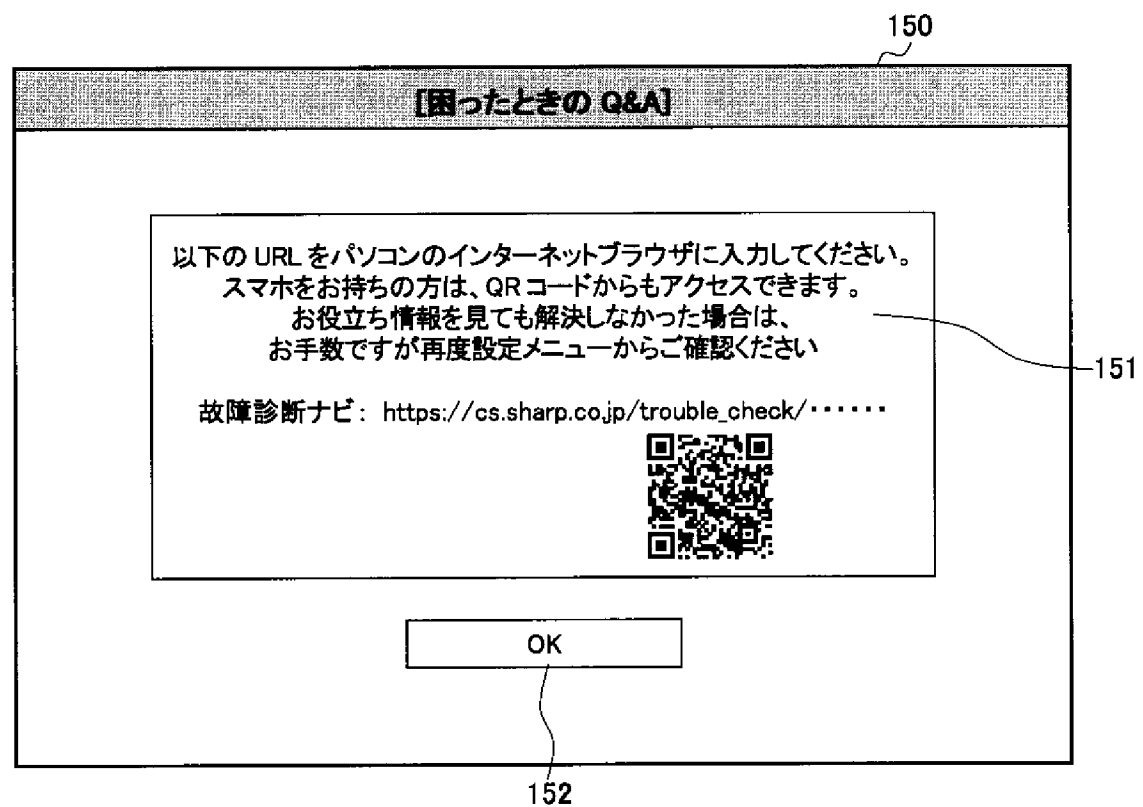
[図7]



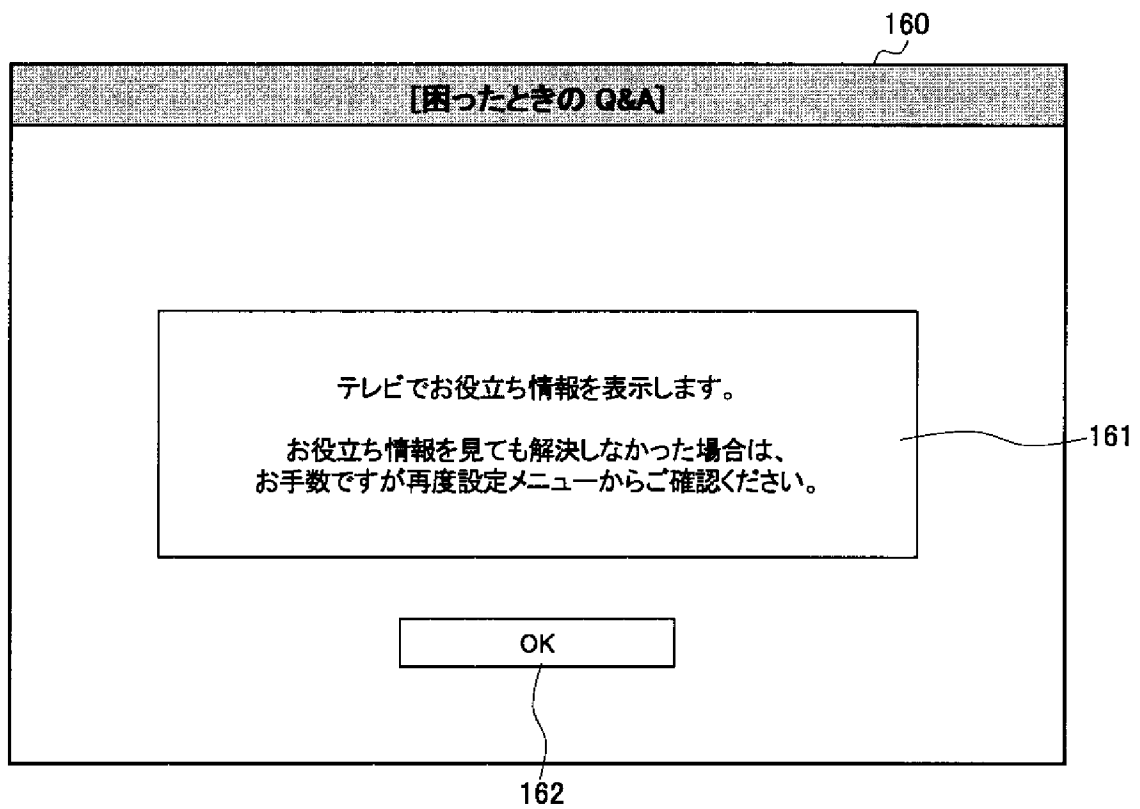
[図8]



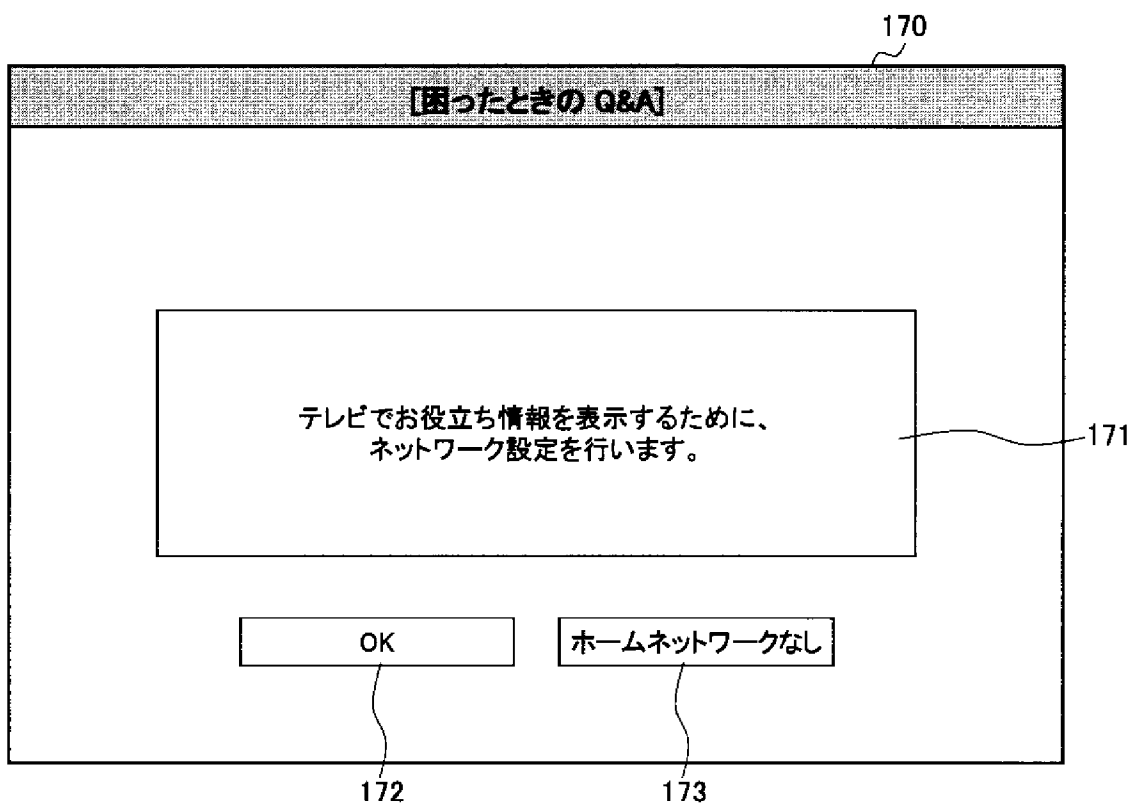
[図9]



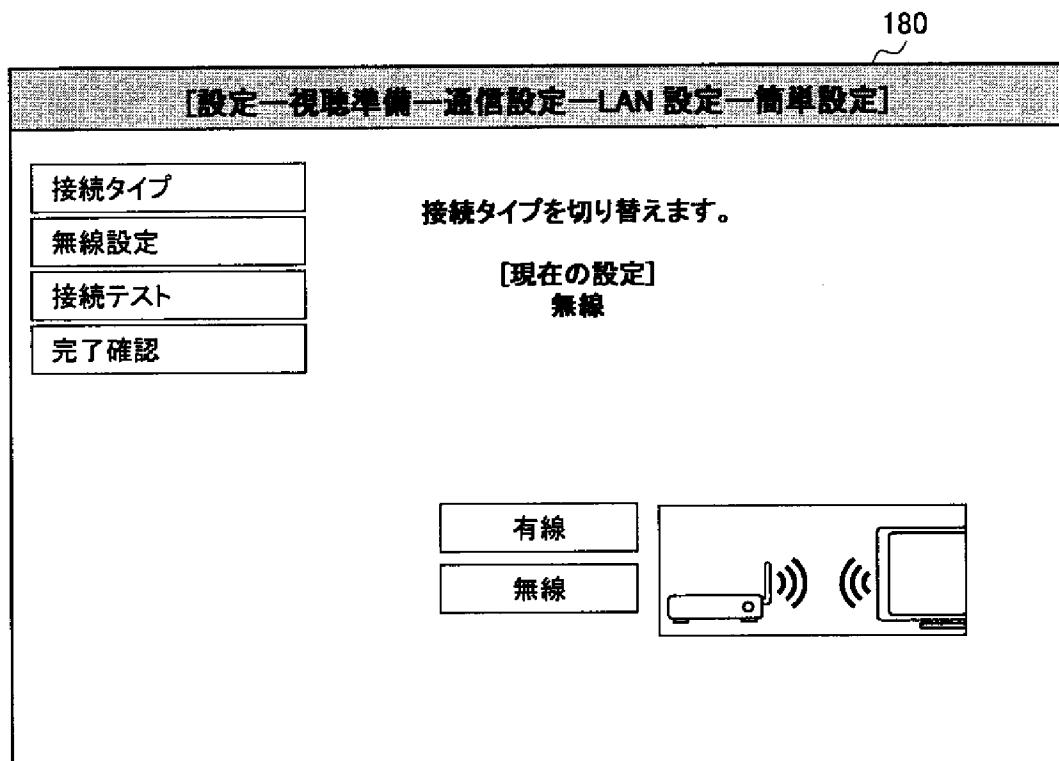
[図10]



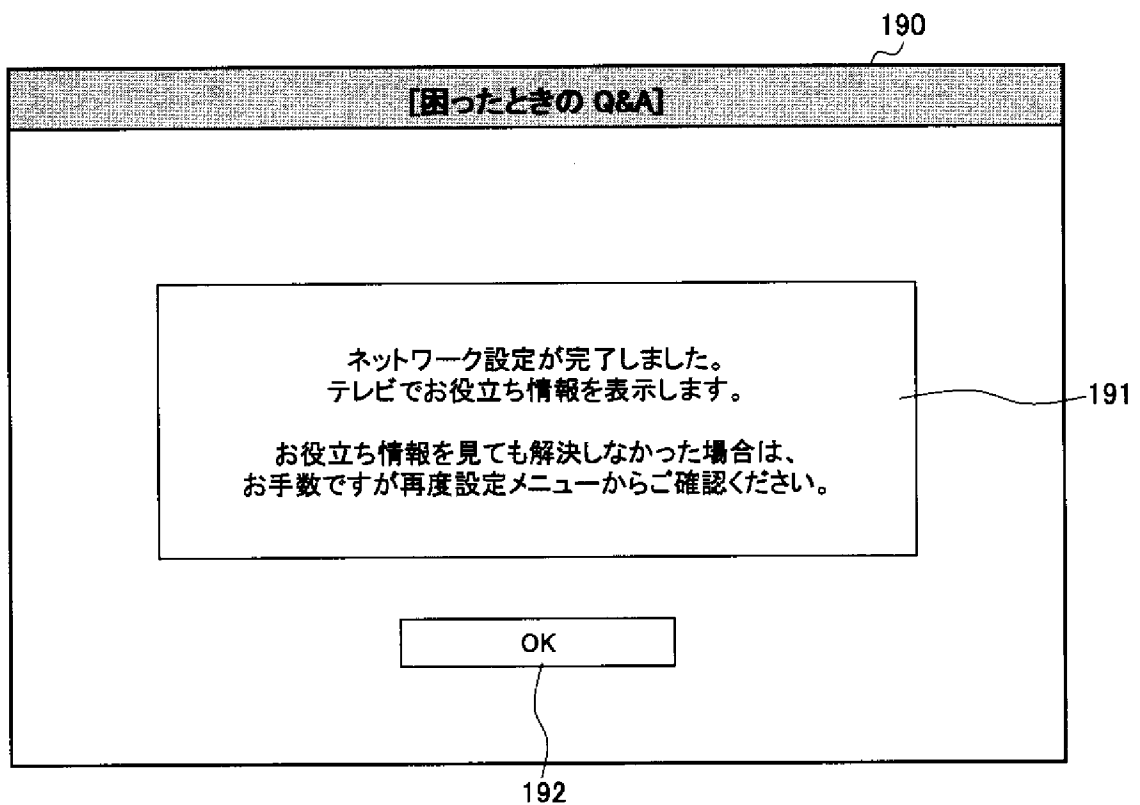
[図11]



[図12]



[図13]



[図14]

200

故障診断ナビ

次の項目から該当の症状を選び、診断を進めてください。

画面・映像の症状	画面が映らない ランプが点滅している	画面に線が入る	画像が乱れる (モザイクのような)
			
ディスクの症状	 ・ディスクが再生/録画できない ・入らない/出てきってしまう ・初期化できない ・ディスクが出ない …などの症状		リモコンの症状
			
			 ・リモコンが操作できない ・「リモコン番号が異なります」表示が出る

[図15]

210

[困ったときの Q&A]

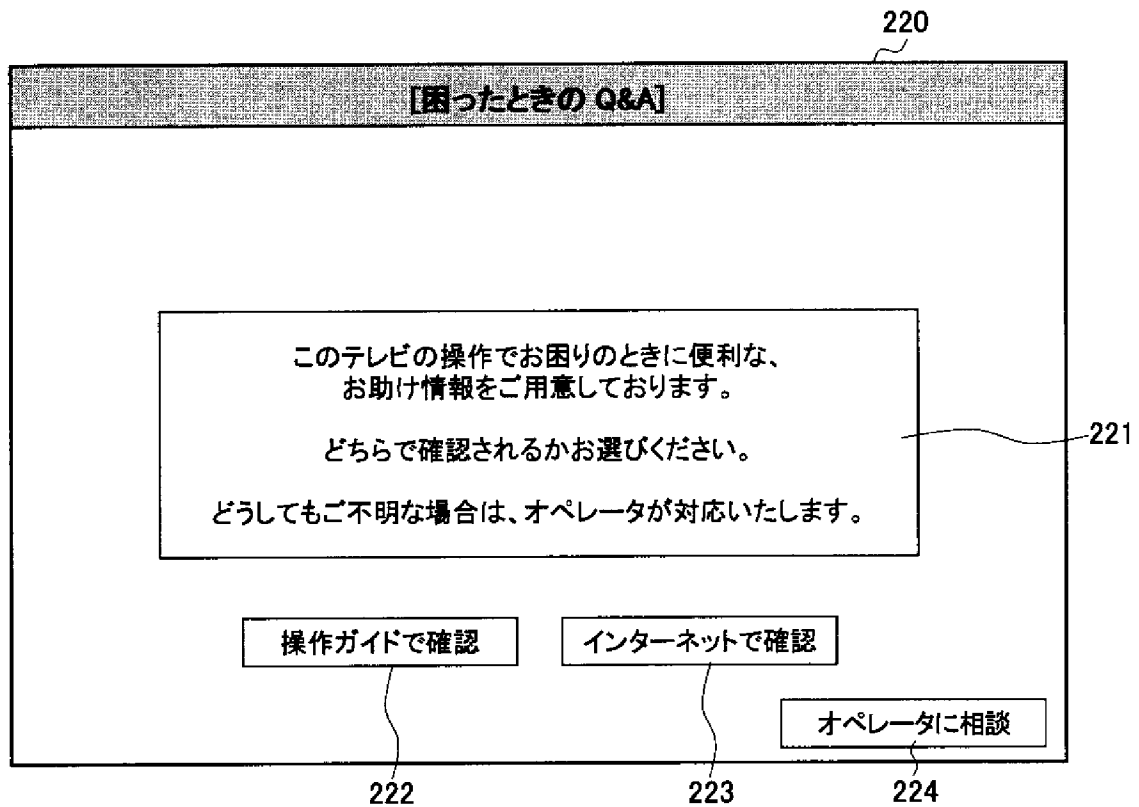
ネットワーク設定ができませんでした。
恐れ入りますが、他の確認方法をお選びください。

211

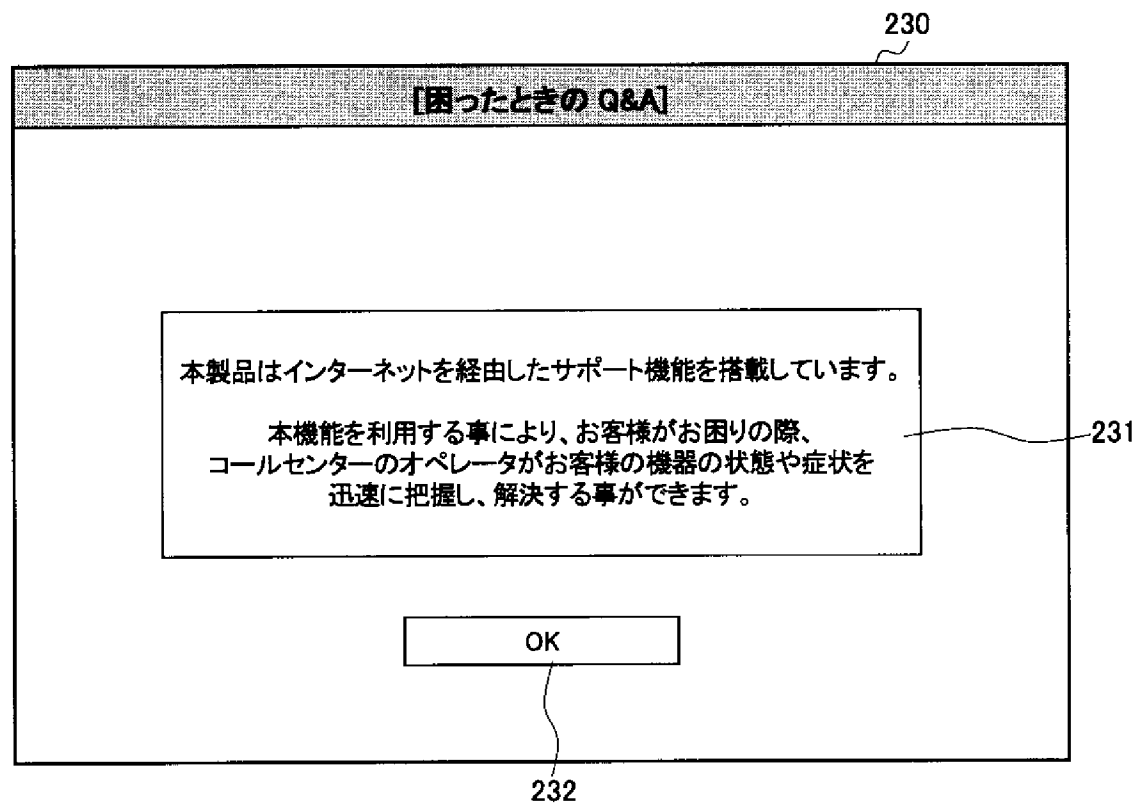
OK

212

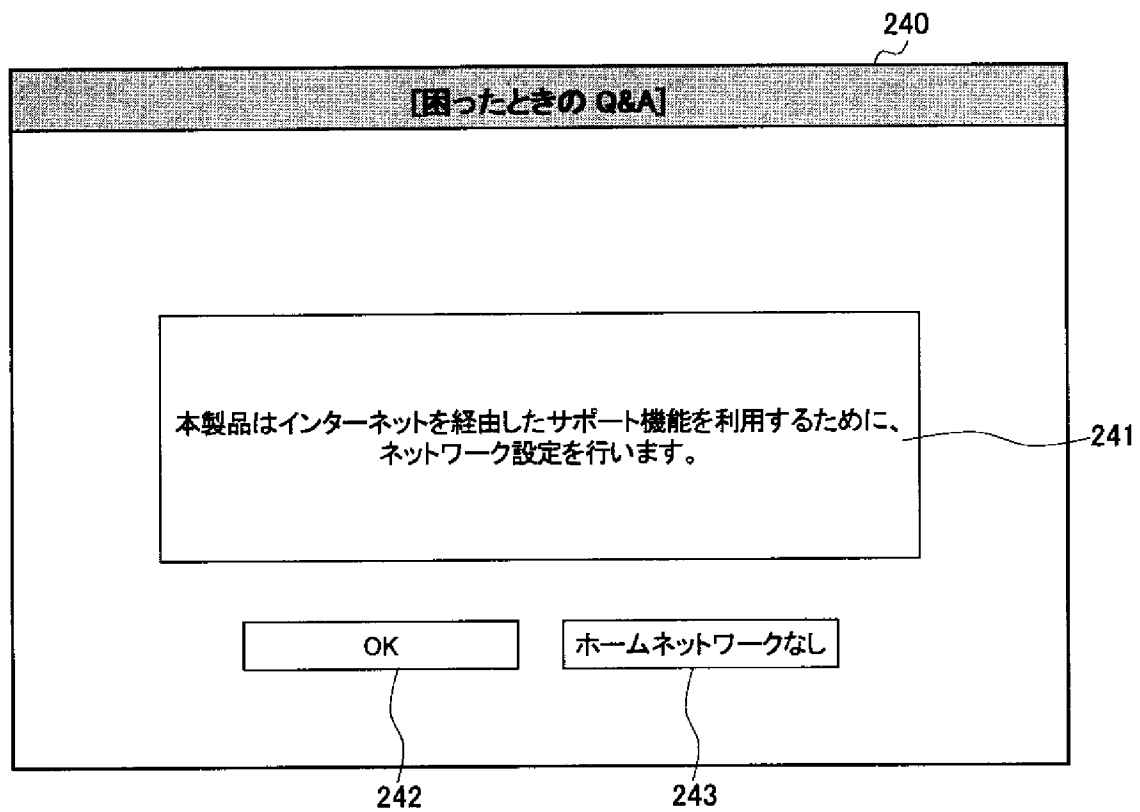
[図16]



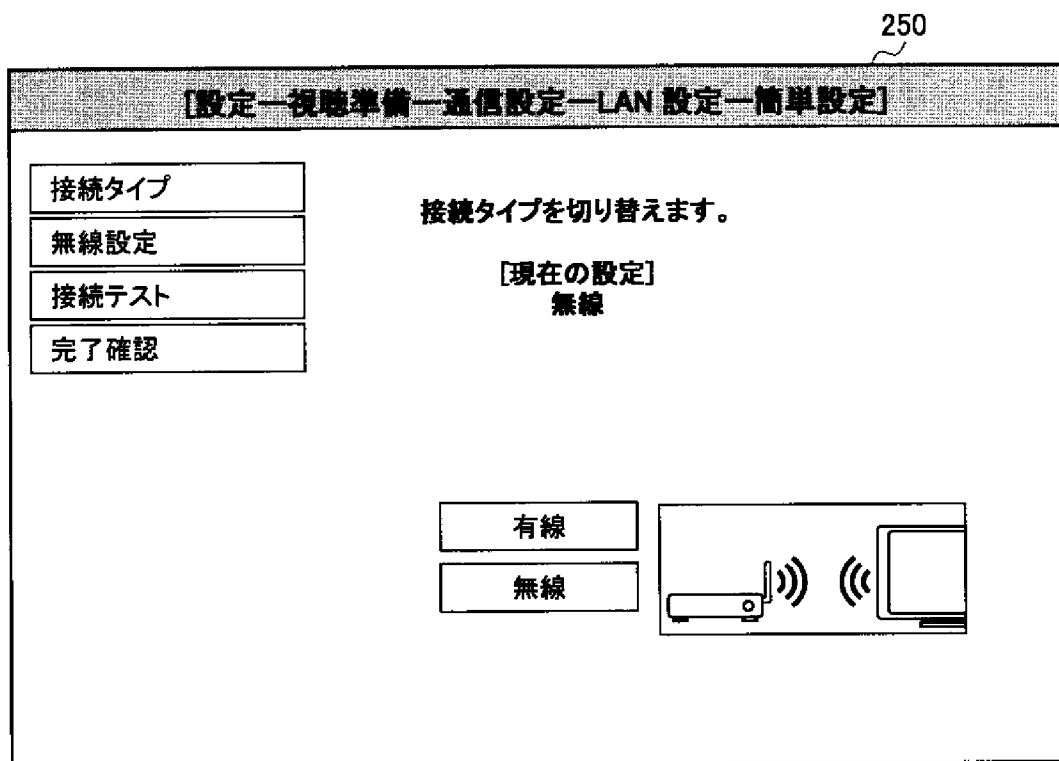
[図17]



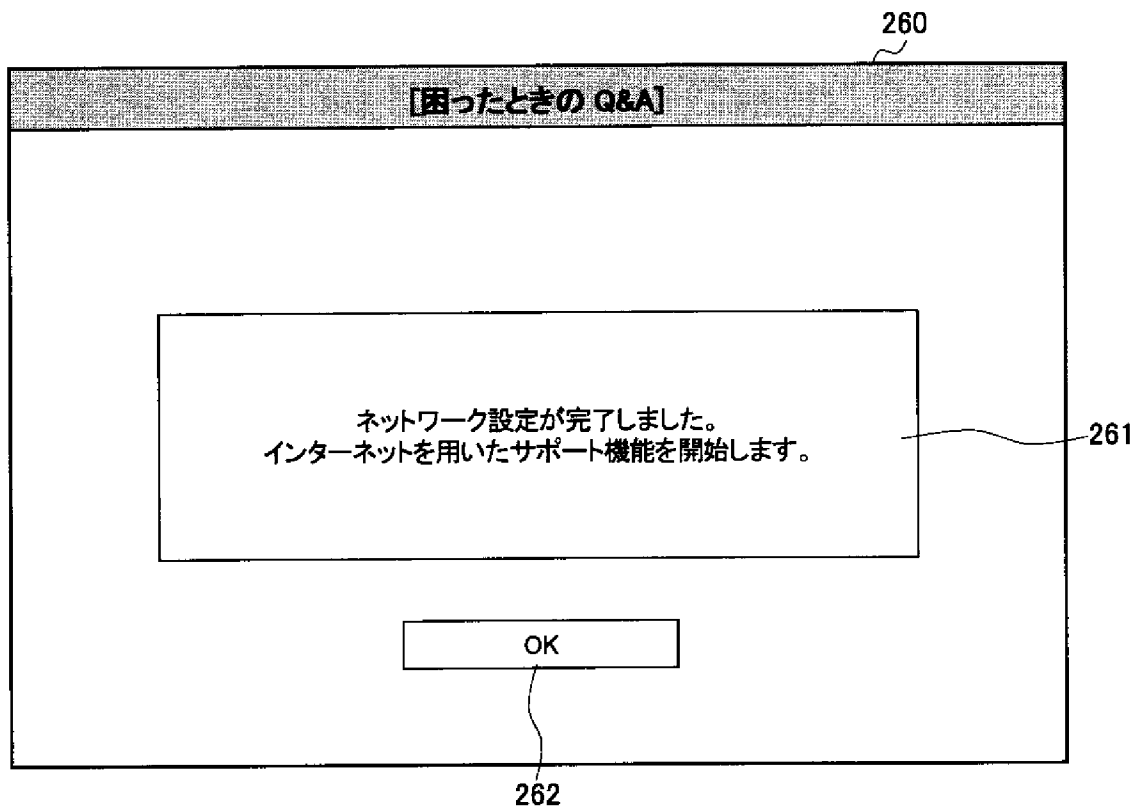
[図18]



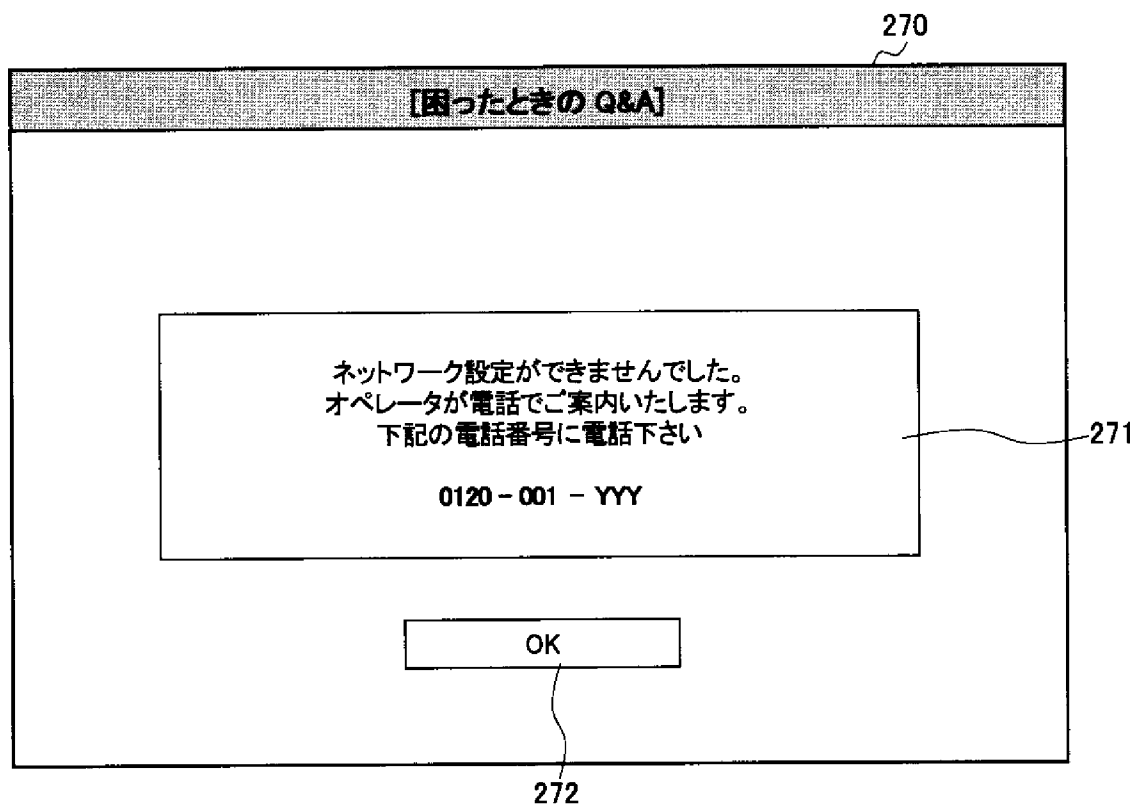
[図19]



[図20]



[図21]



[図22]

280

[免責と利用承諾]

[サービス利用承諾]

インターネットを経由したご相談を利用される場合、お客様の機器から機器の情報をはじめ、
操作情報や機器の状態を弊社サポートセンターへ送信する必要があります。

⋮

281

同意する 282

同意しない 283

[図23]

290

[お客様サポート]

インターネットを経由したサポートのため、
下記の電話番号に電話下さい

0120 - 001 - XXX

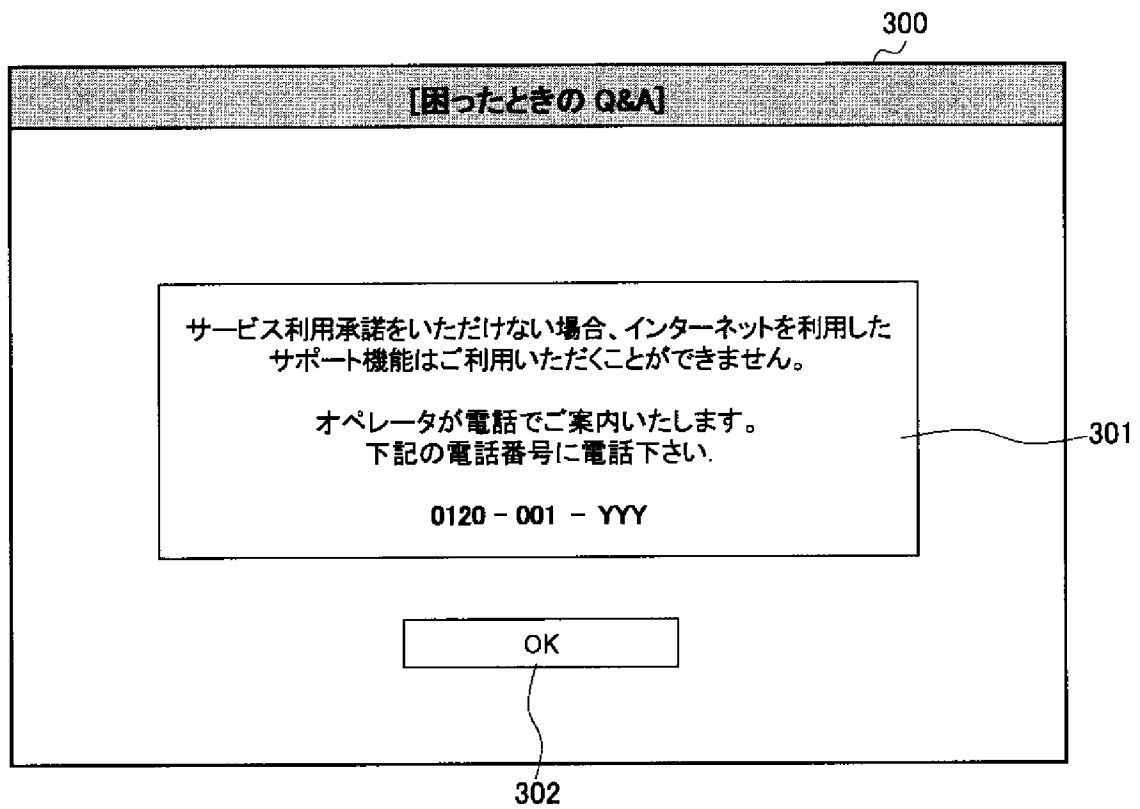
オペレータと電話が繋がりましたら、その指示に従い、
「ネット利用開始」ボタンを押して次の画面にお進みください。

291

ネット利用開始 292

キャンセル 293

[図24]



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2014/078487

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06F3/048(2013.01)i, G09G5/00(2006.01)i

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

G06F3/048, G09G5/00

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Jitsuyo Shinan Koho	1922-1996	Jitsuyo Shinan Toroku Koho	1996-2014
Kokai Jitsuyo Shinan Koho	1971-2014	Toroku Jitsuyo Shinan Koho	1994-2014

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	JP 2008-228108 A (Toshiba Corp.), 25 September 2008 (25.09.2008), paragraphs [0010], [0029], [0037] to [0038], [0044]; fig. 1 (Family: none)	1-5
Y	JP 2011-066661 A (Sharp Corp.), 31 March 2011 (31.03.2011), paragraphs [0017] to [0020] (Family: none)	1-5
Y	JP 2009-177561 A (Sharp Corp.), 06 August 2009 (06.08.2009), paragraph [0040] & US 2010/0299696 A1 & CN 101926165 A	1-5

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☐ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date

"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

"&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search
26 November, 2014 (26.11.14)

Date of mailing of the international search report
09 December, 2014 (09.12.14)

Name and mailing address of the ISA/
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

A. 発明の属する分野の分類（国際特許分類（I P C））

Int.Cl. G06F3/048(2013.01)i, G09G5/00(2006.01)i

B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料（国際特許分類（I P C））

Int.Cl. G06F3/048, G09G5/00

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報	1 9 2 2 - 1 9 9 6 年
日本国公開実用新案公報	1 9 7 1 - 2 0 1 4 年
日本国実用新案登録公報	1 9 9 6 - 2 0 1 4 年
日本国登録実用新案公報	1 9 9 4 - 2 0 1 4 年

国際調査で使用した電子データベース（データベースの名称、調査に使用した用語）

C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求項の番号
Y	JP 2008-228108 A（株式会社東芝）2008.09.25, 段落10, 29, 37-38, 44, 図1（ファミリーなし）	1-5
Y	JP 2011-066661 A（シャープ株式会社）2011.03.31, 段落17-20（ファミリーなし）	1-5
Y	JP 2009-177561 A（シャープ株式会社）2009.08.06, 段落40 & US 2010/0299696 A1 & CN 101926165 A	1-5

☐ C欄の続きにも文献が列挙されている。☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。

* 引用文献のカテゴリー

「A」特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの
「E」国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの
「L」優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献（理由を付す）
「O」口頭による開示、使用、展示等に言及する文献
「P」国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの
「X」特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの
「Y」特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの
「&」同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

2 6 . 1 1 . 2 0 1 4

国際調査報告の発送日

0 9 . 1 2 . 2 0 1 4

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁（I S A / J P）
郵便番号100-8915
東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官（権限のある職員）

若林 治男

5 E

4 1 9 0

電話番号 0 3 - 3 5 8 1 - 1 1 0 1 内線 3 5 2 1