

(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
2017 年 1 月 5 日(05.01.2017)



(10) 国際公開番号

WO 2017/002180 A1

- (51) 国際特許分類:
G06Q 30/06 (2012.01)
- (21) 国際出願番号: PCT/JP2015/068717
- (22) 国際出願日: 2015 年 6 月 29 日(29.06.2015)
- (25) 国際出願の言語: 日本語
- (26) 国際公開の言語: 日本語
- (71) 出願人: 楽天株式会社(RAKUTEN, INC.) [JP/JP]; 〒1580094 東京都世田谷区玉川一丁目 1 4 番 1 号 Tokyo (JP).
- (72) 発明者: 藤岡 未央(FUJIOKA Mio); 〒1400002 東京都品川区東品川四丁目 1 2 番 3 号 楽天株式会社内 Tokyo (JP). 川島 健司(KAWASHIMA Kenji); 〒1400002 東京都品川区東品川四丁目 1 2 番 3 号 楽天株式会社内 Tokyo (JP).
- (74) 代理人: 石井 裕一郎(ISHII Yuichiro); 〒1010054 東京都千代田区神田錦町二丁目 7 番地 協販ビル 2 階 Tokyo (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, JP, 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.

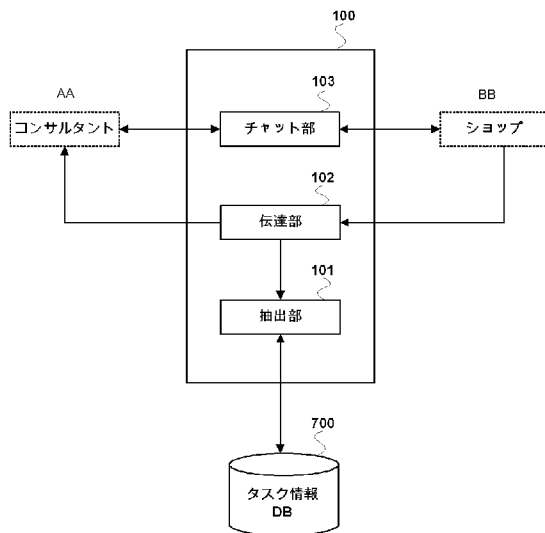
(84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT, RO, RS, SE, SI, SK, 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: SERVER DEVICE, CONTROL METHOD, PROGRAM, AND RECORDING MEDIUM

(54) 発明の名称: サーバ装置、制御方法、プログラム、及び、記録媒体



101 Extraction unit
102 Transmission unit
103 Chat unit
700 Task information DB
AA Consultant
BB Shop

(57) Abstract: A server device (100) for managing an electronic marketplace in which a plurality of shops have been opened is provided with: an extraction unit (101); a transmission unit (102); and a chat unit (103). The extraction unit (101) extracts a task which is to be processed by each of the plurality of shops, and which has not been completed even though a grace period corresponding to the task type has elapsed. When a shop to process the extracted task logs in to the server device, the transmission unit (102) transmits, to a consultant, a notification specified by the shop. When a reply from the consultant to the notification is present, a chat unit (103) implements a chat via speech or characters between the consultant and the shop.

(57) 要約: 複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置 (100) は、抽出部 (101) と、伝達部 (102) と、チャット部 (103) と、を備える。抽出部 (101) は、複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する。伝達部 (102) は、抽出されたタスクを処理すべきショップがサーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する。チャット部 (103) は、コンサルタントから通知に応じる返答があると、コンサルタントとショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせる。

明 細 書

発明の名称：

サーバ装置、制御方法、プログラム、及び、記録媒体

技術分野

[0001] 本発明は、サーバ装置、制御方法、プログラム、及び、記録媒体に関し、特に、電子市場に出店するショップのコンサルティングに関する。

背景技術

[0002] 従来から、インターネット上において、複数のショップが出店する電子市場が知られている。電子市場に出店するショップは、商品の販売、宣伝等の処理を行うにあたり、様々な手続が求められる。しかし、電子市場での活動に不慣れなショップにとっては、求められる手続を滞りなく行うことは難しい。通常は、なにか問題が起きると、管理者等に電話やネットワークを介して質問をするのが一般的である。例えば、特許文献1には、相談者が相談したい内容のジャンルを選択し、回答者が在席していれば、チャットで相談を行うシステムが開示されている。

先行技術文献

特許文献

[0003] 特許文献1：特開2003-256666号公報

発明の概要

発明が解決しようとする課題

[0004] しかしながら、電子市場での活動に不慣れなショップは、そもそも、問題が発生したことに気づかなかったり、気づいたとしても対処方法が分からず、また、誰に質問してよいかも分からないことがあった。そのため、問題が放置されたり、問題解決まで時間がかかったりすることがあった。

[0005] 本発明は、上記のような課題を解決するもので、電子市場に出店するショップの質問を待たずに、問題解決のためのコンサルティングを開始するのに好適なサーバ装置、制御方法、プログラム、及び、記録媒体を提供すること

を目的とする。

課題を解決するための手段

- [0006] 本発明の第1の観点に係るサーバ装置は、
複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置であって、
前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出部と、
前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部と、
前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部と、
を備えることを特徴とする。
- [0007] 上記サーバ装置において、
前記伝達部は、共通する種類の前記タスクを完了していない複数のショップが前記サーバ装置にログインし、前記コンサルタントが前記複数のショップのいずれとも前記チャットをしていなければ、前記複数のショップが指定されたグループ通知を前記コンサルタントに伝達し、
前記チャット部は、前記コンサルタントから前記グループ通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記グループ通知に指定された複数のショップとの間で、文字もしくは音声によるグループチャットをさせることを特徴とする。
- [0008] 上記サーバ装置において、
前記伝達部は、前記ログインの時点で、前記タスクの猶予期間を経過した期間が長いほど、当該タスクを処理すべきショップが指定された通知を優先して、前記コンサルタントに伝達することを特徴とする。

[0009] 上記サーバ装置において、

前記伝達部は、前記共通する種類のタスクを完了していないショップが多いほど、当該ショップが指定されるグループ通知を優先して、前記コンサルタントに伝達することを特徴とする。

[0010] 上記サーバ装置において、

前記チャット部は、前記グループチャットに、当該グループチャットに係る共通の種類のタスクの猶予期間が経過していないショップであって、サーバ装置にログインしたショップを含めることを特徴とする。

[0011] 本発明の第2の観点に係る制御方法は、

複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置が実行する制御方法であって、

前記サーバ装置が、前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出工程と、

前記サーバ装置が、前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達工程と、

前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット工程と、

を備えることを特徴とする。

[0012] 本発明の第3の観点に係るプログラムは、

コンピュータを、複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置として機能させるプログラムであって、

前記コンピュータを、

前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスク

の種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出部、

前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部、

前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部、

として機能させることを特徴とする。

[0013] 本発明の第4の観点に係る非一時的なコンピュータ読取可能な記録媒体は、

コンピュータを、複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置として機能させるプログラムであって、

前記コンピュータを、

前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出部、

前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部、

前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部、

として機能させることを特徴とするプログラムを記録する。

[0014] なお、上記非一時的な（non-transitory）記録媒体は、コンピュータとは独立して配布・販売することができる。ここで、非一時的な記録媒体とは、有形な（tangible）記録媒体をいう。非一時的な記録媒体は、例えば、コンパクトディスク、フレキシブルディスク、ハードディスク、光磁気ディスク

、デジタルビデオディスク、磁気テープ、半導体メモリ等である。また、一時的な（transitory）記録媒体とは、伝送媒体（伝搬信号）それ自体を示す。一時的な記録媒体は、例えば、電気信号、光信号、電磁波等である。なお、一時的な（temporary）記憶領域とは、データやプログラムを一時的に記憶するための領域であり、例えば、RAM（Random Access Memory）等の揮発性メモリである。

発明の効果

[0015] 本発明によれば、電子市場に出店するショップの質問を待たずに、問題解決のためのコンサルティングを開始するのに好適なサーバ装置、制御方法、プログラム、及び、記録媒体を提供することができる。

図面の簡単な説明

[0016] [図1]本発明の実施形態に係るサーバ装置と、カスタマ端末と、ショップ端末と、の関係を示す図である。

[図2]サーバ装置と、ショップと、コンサルタントとの間で行われる通信の例を示す図である。

[図3]本発明の実施形態に係るサーバ装置が実現される典型的な情報処理装置の物理的構成を示す図である。

[図4]実施形態1に係るサーバ装置の機能構成を示す図である。

[図5]タスク情報テーブルを説明するための図である。

[図6]ショップに提示されるページを説明するための図である。

[図7]実施形態1に係るサーバ装置が行う制御処理を説明するためのフローチャートである。

[図8]ショップに提示されるページを説明するための図である。

[図9]ショップに提示されるページを説明するための図である。

[図10]実施形態2に係るサーバ装置が行う制御処理を説明するためのフローチャートである。

発明を実施するための形態

[0017] （1．全体構成）

本発明の実施形態に係るサーバ装置１００は、図１に示すように、インターネット４００に接続される。インターネット４００には、サーバ装置１００の他に、カスタマ端末２０１、２０２～２０ｍ（以下、これらを総称して「カスタマ端末２００」という）と、ショップ端末３０１、３０２～３０ｎ（以下、これらを総称して「ショップ端末３００」という）と、が接続されている。

[0018] サーバ装置１００は、複数のショップが出店する電子市場を管理する装置である。また、サーバ装置１００は、ショップからの質問に回答するコンサルタントにより使用される。

[0019] カスタマ端末２００は、電子市場においてショップが販売する商品の閲覧・購入を行うカスタマが使用する端末である。

[0020] ショップ端末３００は、電子市場において商品を販売するショップ（販売者）が使用する端末である。

[0021] なお、本願のコンサルタントが使用する端末はサーバ装置１００のみに限らない。例えば、サーバ装置１００に、コンサルタントが使用する複数の端末が、直接あるいはインターネットを介して接続されるようにしてもよい。

[0022] 図２に、あるショップにおいて処理されるべきタスクが猶予期間を経過しても完了していない場合に、サーバ装置１００を介して行われる、ショップとコンサルタントとのやりとりの一例を示す。

[0023] サーバ装置１００は、電子市場に出店している複数のショップのうち、ショップが処理すべきタスクであって、当該タスクの猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する（１）。

[0024] ショップは、サーバ装置１００にログインする（２）。

[0025] サーバ装置１００は、ログインしたショップが、抽出されたタスクを処理すべきショップである場合、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する（３）。

[0026] コンサルタントは、サーバ装置１００より通知を受けると、現在、ショップとのチャットが可能な状態であれば、応答を返す（４）。

[0027] サーバ装置１００は、コンサルタントから応答があると、ショップとコンサルタントとの間でチャットを開始させる（５）。

[0028] （２．情報処理装置の概要構成）

本発明の実施形態に係るサーバ装置１００が実現される典型的な情報処理装置６００の物理的構成について説明する。

[0029] 情報処理装置６００は、図３に示すように、ＣＰＵ（Central Processing Unit）６０１と、ＲＯＭ（Read Only Memory）６０２と、ＲＡＭ（Random Access Memory）６０３と、記憶装置６０４と、ＮＩＣ（Network Interface Card）６０５と、画像処理部６０６と、音声処理部６０７と、ディスプレイ６０８と、スピーカ６０９と、コントローラ６１０と、を備える。

[0030] ＣＰＵ ６０１は、情報処理装置６００全体の動作を制御し、各構成要素と接続され、制御信号やデータをやりとりする。

[0031] ＲＯＭ ６０２には、情報処理装置６００全体の動作制御に必要なオペレーティングシステムのプログラムや各種のデータが記録される。

[0032] ＲＡＭ ６０３は、データやプログラムを一時的に記憶するためのもので、記憶装置６０４から読み出したプログラムやデータ、その他、通信に必要なデータ等が保持される。

[0033] 記憶装置６０４は、ハードディスクやフラッシュメモリ等、から構成され、情報処理装置６００で処理するデータを記憶する。また、記憶装置６０４は、ＣＤ（Compact Disc）等の記録媒体からデータを読み出すデバイス等を備えるように構成されてもよい。

[0034] ＮＩＣ ６０５は、情報処理装置６００をインターネット等のコンピュータ通信網に接続するためのものであり、ＮＩＣ ６０５を介して他の情報処理装置等とやりとりをする。

[0035] 画像処理部６０６は、記憶装置等から読み出されたデータをＣＰＵ ６０１や画像処理部６０６が備える画像演算プロセッサによって加工処理し、画像処理部６０６が備えるフレームメモリに記録する。フレームメモリに記録された画像情報は、所定の同期タイミングでビデオ信号に変換され、ディス

プレイ 608 に出力される。

[0036] 音声処理部 607 は、記憶装置等から読み出されたデータをアナログ音声信号に変換し、スピーカ 609 から出力させる。

[0037] コントローラ 610 は、ユーザからの指示入力を受け付ける。

[0038] 以下、上記情報処理装置 600 において実現されるサーバ装置 100 について、図 1 乃至図 10 を参照して説明する。情報処理装置 600 に電源が投入されると、実施形態に係るサーバ装置 100 として機能させるプログラムが実行され、実施形態に係るサーバ装置 100 が実現される。

[0039] (3. 実施形態 1 のサーバ装置の機能構成)

実施形態 1 のサーバ装置 100 は、図 4 に示すように、抽出部 101 と、伝達部 102 と、チャット部 103 と、から構成される。

[0040] 本実施形態及び以下に示す実施形態において、CPU 601 が、抽出部 101 として機能し、CPU 601 及び NIC 605 が協働して、伝達部 102 として機能する。また、CPU 601、NIC 605、画像処理部 606、及び／又は音声処理部 607 が協働して、チャット部 103 として機能する。

[0041] サーバ装置 100 は、複数のショップが出店する電子市場を管理する。

[0042] 抽出部 101 は、複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する。

[0043] 処理すべきタスクとは、商品を購入しようとするカスタマや電子市場の管理者からの要求により、あるいは、電子市場の運営を行うにあたり、処理が必要となったタスクである。例えば、商品の購入手続や出品手順のおけるエラーなどである。

[0044] 猶予期間とは、その期間内にタスクを処理しなければ、商品の販売やショップ運営に支障がでるような期間であり、処理すべきタスクに応じて、電子市場の管理者により指定されている。

[0045] 例えば、タスク情報 DB 700 には、図 5 に示すような、タスク情報テ

ーブル 700a が格納されている。

[0046] タスク情報テーブル 700a には、ショップ ID 700a1 と、ショップが処理すべきタスクであって処理が完了していないタスクの種類を示すタスク ID 700a2 と、当該タスクの猶予期間経過情報 700a3 と、が対応付けて登録されている。

[0047] 例えば、図 5 のタスク情報テーブル 700a の 1 行目は、ショップ ID “A” のショップ（以下、「ショップ A」）が、タスク ID “X” のタスク（以下、「タスク X」）を、完了しておらず、猶予期間が“経過”していることを示す。

[0048] なお、タスク情報テーブル 700a は、サーバ装置 100 により作成されてもよいし、他の装置により作成されてもよい。

[0049] また、タスク情報 DB 700 は、外部のサーバなどの記憶装置に格納されていてもよいし、サーバ装置 100 の RAM 603 や記憶装置 604 に格納されていてもよい。

[0050] 例えば、抽出部 101 は、タスク情報テーブル 700a を参照して、ショップ A のタスク X、ショップ C のタスク Y、ショップ D のタスク X、を抽出する。

[0051] 伝達部 102 は、抽出されたタスクを処理すべきショップがサーバ装置 100 にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する。

[0052] コンサルタントとは、電子市場において発生した問題について、ショップからの相談を受け付け、解決に導く者である。

[0053] 例えば、処理すべきタスク X を猶予期間を経過しても完了していないショップ A がサーバ装置 100 にログインすると、伝達部 102 は、ショップ A が指定された通知を、コンサルタントに伝達する。

[0054] チャット部 103 は、コンサルタントから通知に応じる返答があると、コンサルタントとショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせる。

- [0055] 例えば、コンサルタントは、ショップAが指定された通知を受け付けると、ショップAの未処理のタスクXを確認し、タスクXについて求められる処理の助言や指導が可能な場合、当該通知に応じる返答をサーバ装置100に返す。
- [0056] サーバ装置100は、コンサルタントから通知に応じる返答を受け付けると、図6に示すページ500を、ショップAが操作する端末の画面に表示させる。
- [0057] ショップAより、ページ500において、チャットを開始するボタン501がクリックされると、チャット部103は、ショップAとコンサルタントとの間で、文字もしくは音声によるチャットを行わせる。一方、ショップAがチャットによる相談が不要と判断し、ボタン502をクリックしたとすると、ページ500は閉じられる。
- [0058] チャットにより、コンサルタントは、ショップAの未処理のタスクXについて、対処方法等のアドバイスを行うことができる。また、ショップAは、コンサルタントからのアドバイスに従い、タスクXを直ちに処理することができる。
- [0059] 本実施形態によれば、電子市場での業務に慣れていないショップからの質問を待たずに、問題解決のためのコンサルティングを開始することができる。これにより、業務に慣れていないショップの業務をスムーズに行わせることができる。
- [0060] なお、伝達部102は、ログインの時点で、タスクの猶予期間を経過した期間が長いほど、当該タスクを処理すべきショップが指定された通知を優先して、コンサルタントに伝達するようにしてもよい。
- [0061] 例えば、抽出部101により、ショップAのタスクX、ショップCのタスクY、ショップDのタスクXが抽出され、タスクを完了しないまま猶予期間を経過した期間が、ショップAのタスクX、ショップCのタスクY、ショップDのタスクXの順で長い場合、伝達部102は、ショップAが指定された通知、ショップCが指定された通知、ショップDが指定された通知、の順で

、コンサルタントに伝達する。

[0062] このような構成により、対応できるコンサルタントの数が限られている場合に、放置された期間が長いタスクほど優先して解決することができる。

[0063] (4. 実施形態1のサーバ装置の動作)

本実施形態のサーバ装置100の動作について説明する。サーバ装置100は、例えば、電源が投入されると、図7に示す処理を開始する。

[0064] 抽出部101は、複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する(ステップS101)。

[0065] 例えば、抽出部101は、図5のタスク情報テーブル700aを参照して、ショップAのタスクX、ショップCのタスクY、ショップDのタスクX、を抽出する。

[0066] 伝達部102は、抽出されたタスクを処理すべきショップが、サーバ装置100にログインしたか否かを判断する(ステップS102)。伝達部102は、抽出されたタスクを処理すべきショップが、サーバ装置100にログインしたと判断すると(ステップS102; Yes)、当該ショップを指定した通知をコンサルタント伝達する(ステップS103)。一方、伝達部102は、抽出されたタスクを処理すべきショップが、サーバ装置100にログインしていないと判断すると(ステップS102; No)、ステップS101に戻る。

[0067] 例えば、処理すべきタスクXを猶予期間を経過しても完了していないショップAがサーバ装置100にログインすると、伝達部102は、ショップAが指定された通知を、コンサルタントに伝達する。一方、処理すべきタスクXの猶予期間が経過していないショップBがサーバ装置100にログインすると、伝達部102は、ステップS101に戻り、再び猶予期間を経過した処理すべきタスクを抽出する。

[0068] チャット部103は、通知を伝達したコンサルタントから、返答があったか否かを判断する(ステップS104)。チャット部103は、通知を伝達

したコンサルタントから返答があったと判断すると（ステップS 1 0 4 ; Y e s）、ショップからチャット開始の要求を受け付けたか否かを判断する（ステップS 1 0 5）。一方、チャット部1 0 3は、通知を伝達したコンサルタントから返答がないと判断すると（ステップS 1 0 4 ; N o）、ステップS 1 0 1に戻る。

[0069] 例えば、ショップAが指定された通知を伝達したコンサルタントから返答があると、サーバ装置1 0 0は、ショップAの端末の画面に、図6のページ5 0 0を表示させる。そして、チャット部1 0 3は、ボタン5 0 1がクリックされたか否かを判断する。一方、ショップAが指定された通知を伝達したコンサルタントから、所定の期間待機しても返答がない場合、ステップS 1 0 1に戻り、再び猶予期間を経過した処理すべきタスクを抽出する。

[0070] ステップS 1 0 5において、チャット部1 0 3は、ショップからチャット開始の要求を受け付けたと判断すると（ステップS 1 0 5 ; Y e s）、返答をしたコンサルタントと、通知に指定されたショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットを開始させる（ステップS 1 0 6）。そして、ステップS 1 0 1に戻る。一方、チャット部1 0 3は、ショップからチャット開始の要求を受け付けていないと判断すると（ステップS 1 0 5 ; N o）、ステップS 1 0 1に戻る。

[0071] 例えば、チャット部1 0 3が、ショップAからボタン5 0 1に対応づけられた応答を受け付けると、チャット部1 0 3は、返答をしたコンサルタントと、ショップAとの間でチャットを開始させる。一方、チャット部1 0 3が、ショップAからボタン5 0 2に対応付けられた応答を受け付けると、ステップS 1 0 1に戻る。

[0072] （5. 実施形態2のサーバ装置の機能構成）

実施形態2のサーバ装置1 0 0は、図4に示すように、抽出部1 0 1と、伝達部1 0 2と、チャット部1 0 3と、から構成される。

[0073] 抽出部1 0 1は、実施形態1と同様に、複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完

了していないタスクを抽出する。

[0074] 例えば、抽出部 101 は、タスク情報テーブル 700a を参照して、ショップ A のタスク X、ショップ C のタスク Y、ショップ D のタスク X を抽出する。

[0075] 伝達部 102 は、共通する種類のタスクを完了していない複数のショップがサーバにログインし、コンサルタントが複数のショップのいずれともチャットをしていなければ、複数のショップが指定されたグループ通知をコンサルタントに伝達する。

[0076] 例えば、タスク情報テーブル 700a によれば、ショップ A 及びショップ D は、共通する種類のタスク X を完了していない。ショップ A 及びショップ D がサーバ装置 100 にログインし、コンサルタントがショップ A 及びショップ D とのチャットを開始していない場合、コンサルタントには、ショップ A 及びショップ D が指定されたグループ通知を伝達する。

[0077] そして、チャット部 103 は、コンサルタントからグループ通知に応じる返答があると、コンサルタントとグループ通知に指定された複数のショップとの間で、文字もしくは音声によるグループチャットをさせる。

[0078] 例えば、コンサルタントがグループ通知に応じる返答をサーバ装置 100 に返すと、サーバ装置 100 は、図 8 に示すページ 500 をショップ A が操作する端末の画面に表示させる。また、ショップ D が操作する端末の画面にも同様のページを表示させる。

[0079] ショップ A が、グループチャットを申し込むボタン 503 をクリックし、ショップ D も同様の操作を行うと、チャット部 103 は、所定の時間から、コンサルタントと、ショップ A と、ショップ D との間でグループチャットをさせる。

[0080] なお、ショップ A がグループチャットを希望せずに、個別相談を希望した（ボタン 504 をクリックした）場合、伝達部 102 は、コンサルタントに、ショップ A のみが指定された通知を伝達し、チャット部 103 により、ショップ A とコンサルタントとのチャットを開始させるようにしてもよい。

- [0081] また、ショップAがチャットによる相談を希望せず、ボタン505をクリックすると、ページ500は閉じられる。
- [0082] あるいは、抽出部101によりタスクが抽出されると、各ショップの端末装置の画面には図9に示すようなページ500が表示され、他のショップがチャットに参加することを了承すると（チェックボックス506をチェック）、グループチャットが開始されるようにしてもよい。
- [0083] 本実施形態によれば、類似する問題を抱えるショップをまとめてコンサルティングすることができる。また、類似する問題を抱えるショップ同士がチャットに参加するので、ショップ同士の交流を促すことができる。
- [0084] なお、伝達部102は、共通する種類のタスクを完了していないショップが多いほど、当該ショップが指定されるグループ通知を優先して、コンサルタントに伝達するようにしてもよい。
- [0085] 例えば、タスクXを、猶予期間を経過しても完了していないショップが5つあり、タスクYを、猶予期間を経過しても完了していないショップが3つあったとする。この場合、伝達部102は、タスクXのグループ通知を優先してコンサルタントに伝達する。
- [0086] このような構成により、問題を抱えているショップが多いタスクほど優先してグループチャットを行うことができ、問題になりやすいタスクを早期に解決することができる。
- [0087] また、チャット部103は、グループチャットに、当該グループチャットに係る共通の種類のタスクの猶予期間が経過していないショップであって、サーバ装置にログインしたショップを含めるようにしてもよい。
- [0088] 例えば、図5のタスク情報テーブル700aによれば、ショップBのタスクXは猶予期間を経過していない。しかし、猶予期間を経過したタスクXを処理すべきショップA及びショップDのグループチャットが開始される場合、ショップBもログインをすれば、チャット部103は、ショップA及びショップDのグループチャットにショップBを含めて、チャットを行わせる。
- [0089] このような構成により、同じ問題を抱えたショップをまとめて対応するこ

とによりコンサルタントの手間を少なくすることができ、ショップにとっては、早期に問題を解決することができる。

[0090] (6. 実施形態2のサーバ装置の動作)

本実施形態のサーバ装置100の動作について説明する。サーバ装置100は、例えば、電源が投入されると、図10に示す処理を開始する。

[0091] なお、図10のフローチャートのステップS201、S202、S210は、図7のフローチャートのステップS101、S102、S104と同様の処理を行う。よって、これらの処理の説明については省略する。

[0092] ステップS202において、抽出されたタスクを処理すべきショップがサーバ装置100にログインしたと判断されると(ステップS202; Yes)、伝達部102は、同じ種類のタスクを完了していないショップが複数ログインしたか否かを判断する(ステップS203)。伝達部102は、同じ種類のタスクを完了していないショップが複数ログインしたと判断すると(ステップS203; Yes)、それらのいずれかのショップがコンサルタントとチャットをしているか否かを判断する(ステップS204)。一方、伝達部102は、同じ種類のタスクを完了していないショップが複数ないと判断すると(ステップS203; No)、ログインしている1つのショップを指定した通知をコンサルタントに伝達する(ステップS209)。

[0093] 例えば、抽出部101により、ショップAのタスクX、ショップCのタスクY、ショップDのタスクXが抽出され、伝達部102が、ショップA及びショップDによるサーバ装置100へのログインを検知すると、伝達部102は、ショップA及びショップDがコンサルタントとのチャットを行っているか否かを判断する。一方、伝達部102は、タスクXを完了していないショップAと、タスクYを完了していないショップCのログインを検知すると、コンサルタントに、ショップAを指定した通知、又は、ショップCを指定した通知を伝達する。なお、コンサルタントは一人に限らないので、これらの通知を異なるコンサルタントにそれぞれ伝達してもよい。

[0094] ステップS204において、伝達部102が、いずれかのショップがコン

サルタントとチャットをしていると判断すると（ステップS 2 0 4 ; Y e s）、伝達部1 0 2は、チャットをしていないショップが個別に指定された通知をコンサルタントに伝達する（ステップS 2 0 9）。一方、伝達部1 0 2が、いずれのショップもコンサルタントとチャットしていないと判断すると（ステップS 2 0 4 ; N o）、抽出されたタスクを処理すべき複数のショップが指定されたグループ通知をコンサルタントに伝達する（ステップS 2 0 5）。

[0095] 例えば、ショップDがすでにコンサルタントとチャットをしている場合、伝達部1 0 2は、ショップAが指定された通知をコンサルタントに伝達する。一方、ショップA及びショップDともにコンサルタントとチャットをしていない場合、伝達部1 0 2は、ショップA及びショップDが指定されたグループ通知をコンサルタントに伝達する。

[0096] チャット部1 0 3は、グループ通知を伝達したコンサルタントから、返答があったか否かを判断する（ステップS 2 0 6）。チャット部1 0 3は、グループ通知を伝達したコンサルタントから返答があったと判断すると（ステップS 2 0 6 ; Y e s）、グループチャット参加の要求を受け付けたか否かを判断する（ステップS 2 0 7）。一方、チャット部1 0 3は、グループ通知を伝達したコンサルタントから返答がないと判断すると（ステップS 2 0 6 ; N o）、ステップS 2 0 1に戻る。

[0097] ステップS 2 0 7において、チャット部1 0 3は、グループチャット参加の要求を受け付けたと判断すると（ステップS 2 0 7 ; Y e s）、返答をしたコンサルタントと、グループ通知に指定されたショップとの間で、文字もしくは音声によるグループチャットを開始させる（ステップS 2 0 8）。一方、チャット部1 0 3は、グループチャット参加の要求を受け付けていないと判断すると（ステップS 2 0 7 ; N o）、個別チャット開始の要求を受け付けたか否かを判断する（ステップS 2 1 1）。チャット部1 0 3は、個別チャット開始の要求を受け付けたと判断すると（ステップS 2 1 1 ; Y e s）、返答をしたコンサルタントと、個別チャットを要求したショップとの間

でチャットを開始させる（ステップS 2 1 2）。一方、チャット部1 0 3が個別チャット開始の要求を受け付けていない判断すると（ステップS 2 1 1；N o）、ステップS 2 0 1に戻る。また、ステップS 2 0 8及びS 2 1 2でチャットが開始された後も、ステップS 2 0 1に戻る。

[0098] 例えば、ショップA及びショップDが指定されたグループ通知を伝達したコンサルタントから返答があると、サーバ装置1 0 0は、各ショップのショップ端末の画面に、図8のページ5 0 0のようなチャット参加の確認を行うページを表示させる。一方、ショップA及びショップDが指定されたグループ通知を伝達したコンサルタントから、所定の期間待機しても返答がない場合、処理を終了する。

[0099] そして、ショップAが図8のページ5 0 0においてグループチャット参加を要求するボタン5 0 3をクリックし、ショップDもグループチャット参加を要求する操作を行うと、チャット部1 0 3は、ショップAと、ショップDと、返答をしたコンサルタントとの間でグループチャットを開始させる。また、ショップAが図8のページ5 0 0において、個別相談を要求するボタン5 0 4をクリックすると、チャット部1 0 3は、ショップAとコンサルタントとの間で、音声または文字によるチャットを開始させる。また、ショップAが図8のページ5 0 0において、相談を希望しないことを示すボタン5 0 5をクリックすると、ページ5 0 0は閉じられる。そして、サーバ装置1 0 0は、ステップS 2 0 1からの処理を繰り返す。

[0100] なお、本実施形態のサーバ装置1 0 0の動作は上記に限らない。例えば、ステップS 2 0 4において、いずれかのショップがコンサルタントとチャットしていると判断され、チャットをしていないショップが複数ある場合は、コンサルタントとチャットをしているショップを除く複数のショップを指定したグループ通知を他のコンサルタントに伝達するようにしてもよい。

[0101] 上記実施形態において、電子市場で商品を販売するショップに対するコンサルティングに関する例を示したが、本発明の適用はこれに限らない。例えば、ネットオークションを管理するサーバ装置に適用されてもよい。サーバ

装置は、オークションに商品を出品する出品者が処理すべきタスクを猶予期間を経過しても完了していない場合に、コンサルタントとのチャットを行わせる。これにより、オークションの初心者からの質問を待たずに、問題解決のためのコンサルティングを開始することができる。

[0102] 本発明は、本発明の広義の精神と範囲を逸脱することなく、様々な実施の形態及び変形が可能とされるものである。また、上述した実施の形態は、この発明を説明するためのものであり、本発明の範囲を限定するものではない。すなわち、本発明の範囲は、実施の形態ではなく、特許請求の範囲によって示される。そして、特許請求の範囲内及びそれと同等の発明の意義の範囲内で施される様々な変形が、この発明の範囲内とみなされる。

符号の説明

[0103] 100 サーバ装置
101 抽出部
102 伝達部
103 チャット部
200、201、202～20m カスタマ端末
300、301、302～30n ショップ端末
400 インターネット
500 ページ
501、502、503、504、505 ボタン
506 チェックボックス
600 情報処理装置
601 CPU
602 ROM
603 RAM
604 記憶装置
605 NIC
606 画像処理部

- 6 0 7 音声処理部
- 6 0 8 ディスプレイ
- 6 0 9 スピーカ
- 6 1 0 コントローラ
- 7 0 0 タスク情報DB

請求の範囲

- [請求項1] 複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置であって、
- 前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出部と、
- 前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部と、
- 前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部と、
- を備えることを特徴とするサーバ装置。
- [請求項2] 請求項1に記載のサーバ装置であって、
- 前記伝達部は、共通する種類の前記タスクを完了していない複数のショップが前記サーバ装置にログインし、前記コンサルタントが前記複数のショップのいずれとも前記チャットをしていなければ、前記複数のショップが指定されたグループ通知を前記コンサルタントに伝達し、
- 前記チャット部は、前記コンサルタントから前記グループ通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記グループ通知に指定された複数のショップとの間で、文字もしくは音声によるグループチャットをさせる
- ことを特徴とするサーバ装置。
- [請求項3] 請求項1に記載のサーバ装置であって、
- 前記伝達部は、前記ログインの時点で、前記タスクの猶予期間を経過した期間が長いほど、当該タスクを処理すべきショップが指定された通知を優先して、前記コンサルタントに伝達する

ことを特徴とするサーバ装置。

[請求項4]

請求項2に記載のサーバ装置であって、

前記伝達部は、前記共通する種類のタスクを完了していないショップが多いほど、当該ショップが指定されるグループ通知を優先して、前記コンサルタントに伝達する

ことを特徴とするサーバ装置。

[請求項5]

請求項2に記載のサーバ装置であって、

前記チャット部は、前記グループチャットに、当該グループチャットに係る共通の種類のタスクの猶予期間が経過していないショップであって、サーバ装置にログインしたショップを含める

ことを特徴とするサーバ装置。

[請求項6]

複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置が実行する制御方法であって、

前記サーバ装置が、前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出工程と、

前記サーバ装置が、前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達工程と、

前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット工程と、

を備えることを特徴とする制御方法。

[請求項7]

コンピュータを、複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置として機能させるプログラムであって、

前記コンピュータを、

前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを

抽出する抽出部、

前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部、

前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部、

として機能させることを特徴とするプログラム。

[請求項8]

コンピュータを、複数のショップが出店する電子市場を管理するサーバ装置として機能させるプログラムであって、

前記コンピュータを、

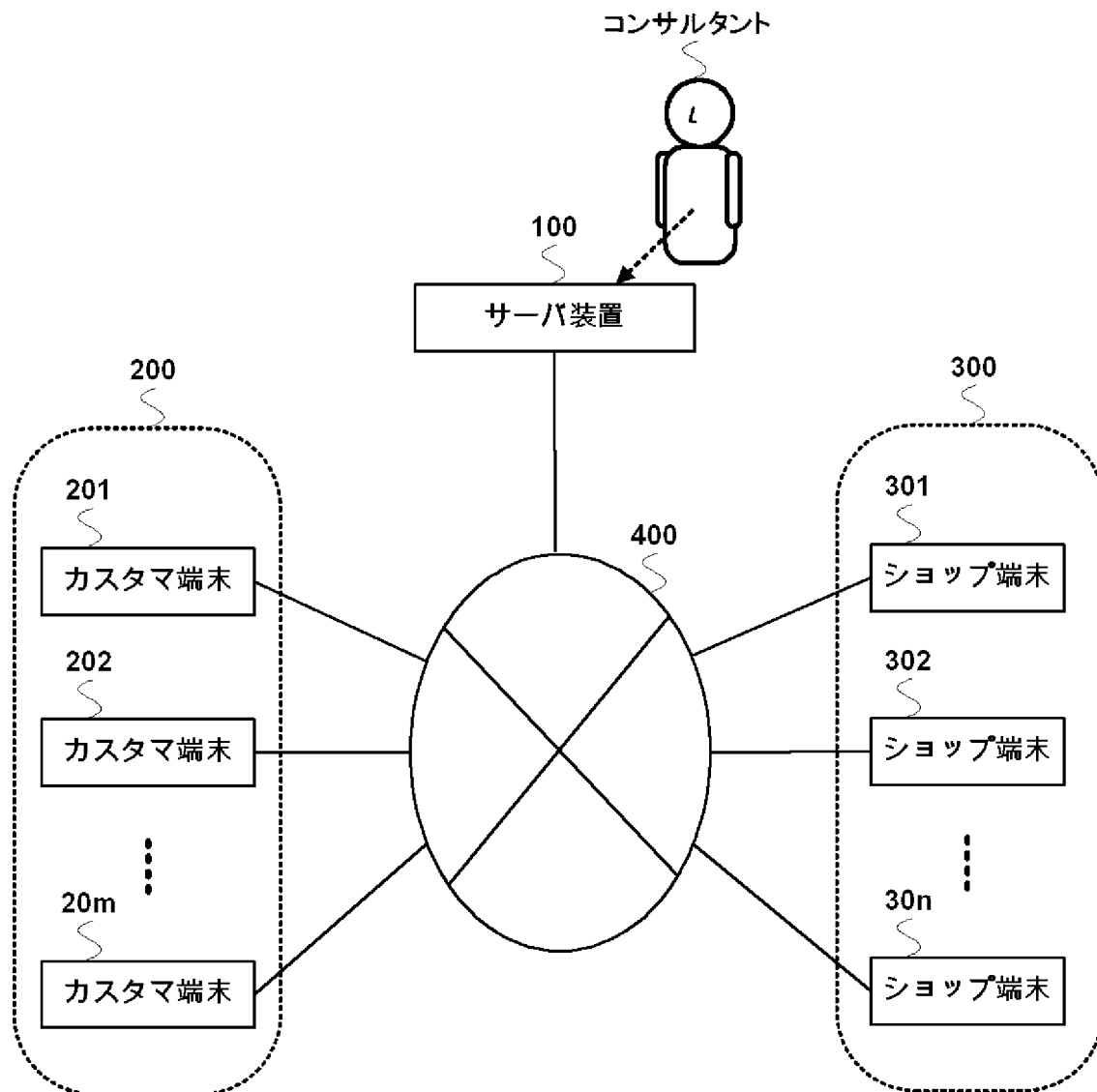
前記複数のショップのそれぞれが処理すべきタスクであって、当該タスクの種類に応じた猶予期間を経過しても完了していないタスクを抽出する抽出部、

前記抽出されたタスクを処理すべきショップが前記サーバ装置にログインすると、当該ショップが指定された通知をコンサルタントに伝達する伝達部、

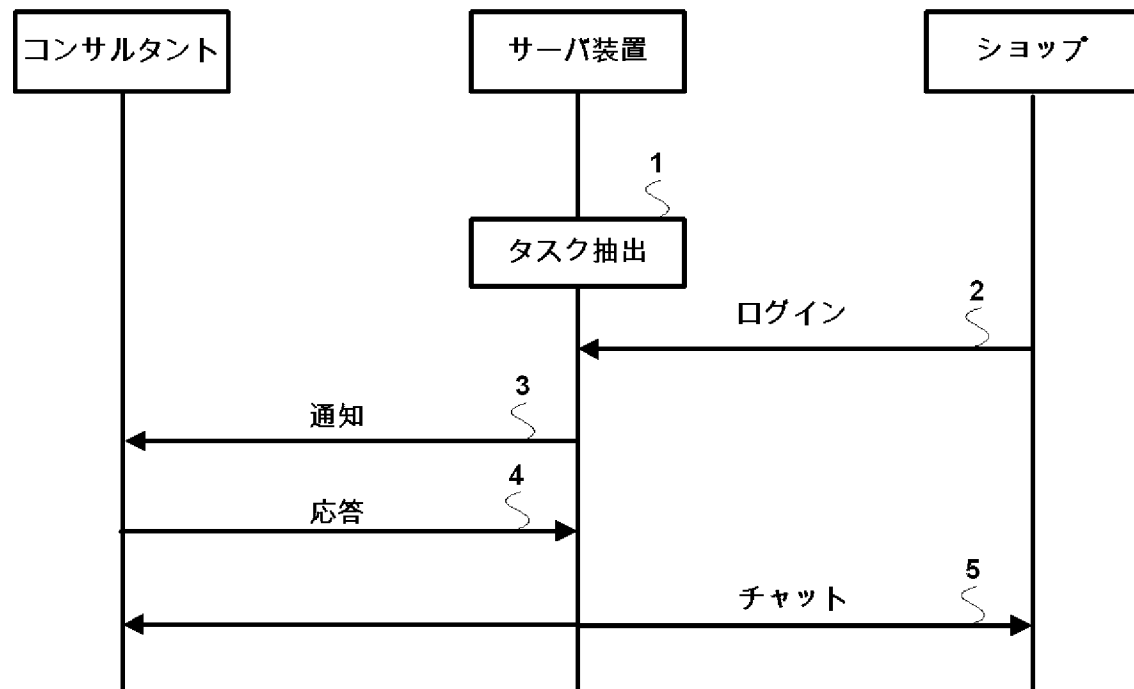
前記コンサルタントから前記通知に応じる返答があると、前記コンサルタントと前記ショップとの間で、文字もしくは音声によるチャットをさせるチャット部、

として機能させることを特徴とするプログラムを記録した非一時的なコンピュータ読取可能な記録媒体。

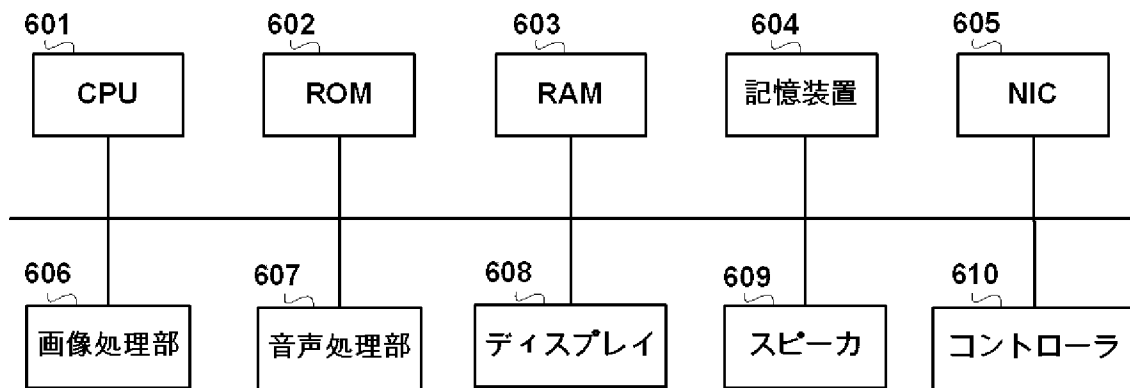
[図1]



[図2]

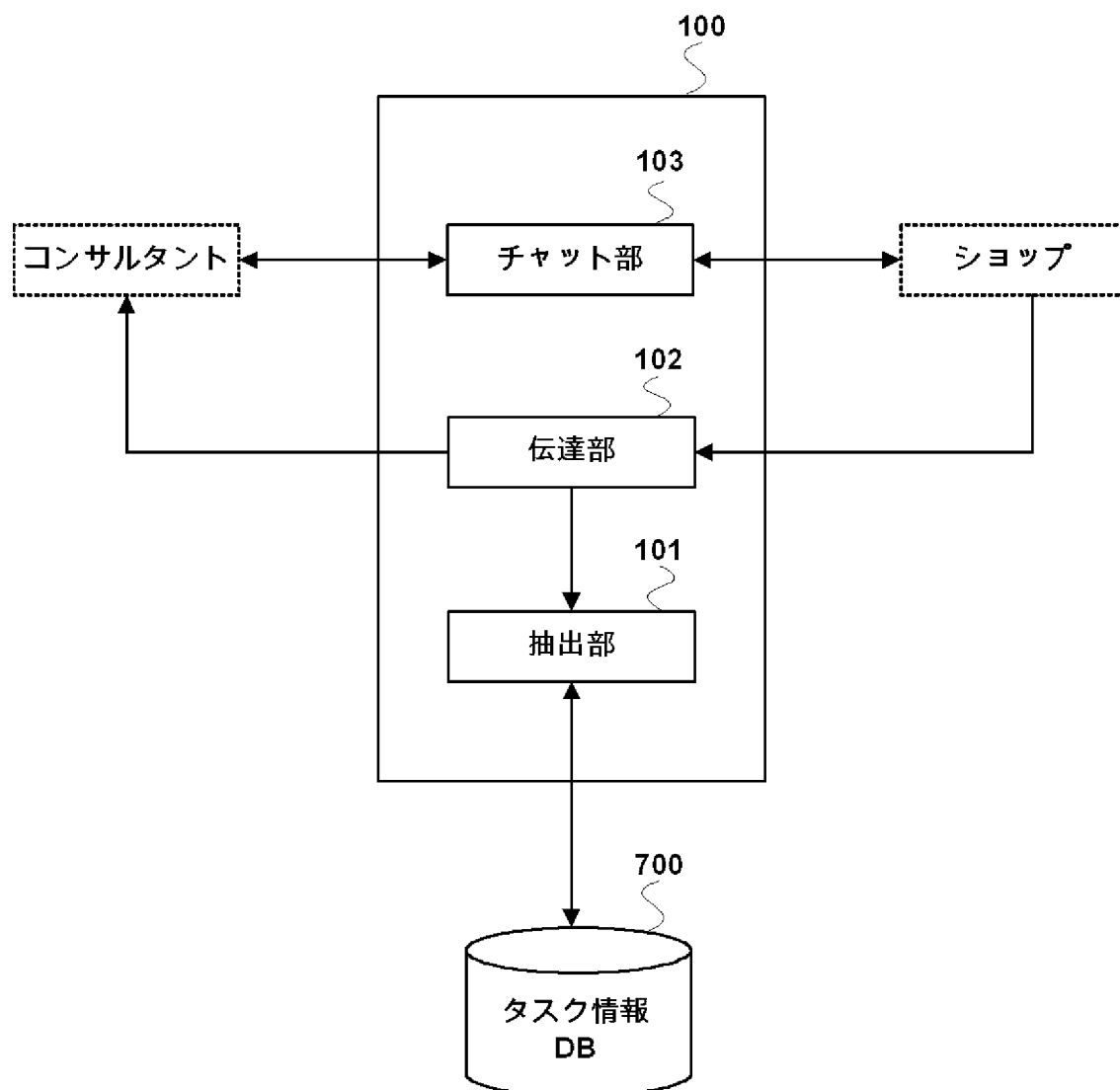


[図3]



600

[図4]



[図5]

タスク情報テーブル700a

700a1 ショップID	700a2 タスクID	700a3 猶予期間経過情報
A	X	経過
B	X	猶予期間内
C	Y	経過
D	X	経過
:	:	:

[図6]

500

ショップAの処理状況

エラー〇〇が発生しました。

- 現在コンサルタントに相談が可能です。
コンサルタントとのチャットを開始しますか？

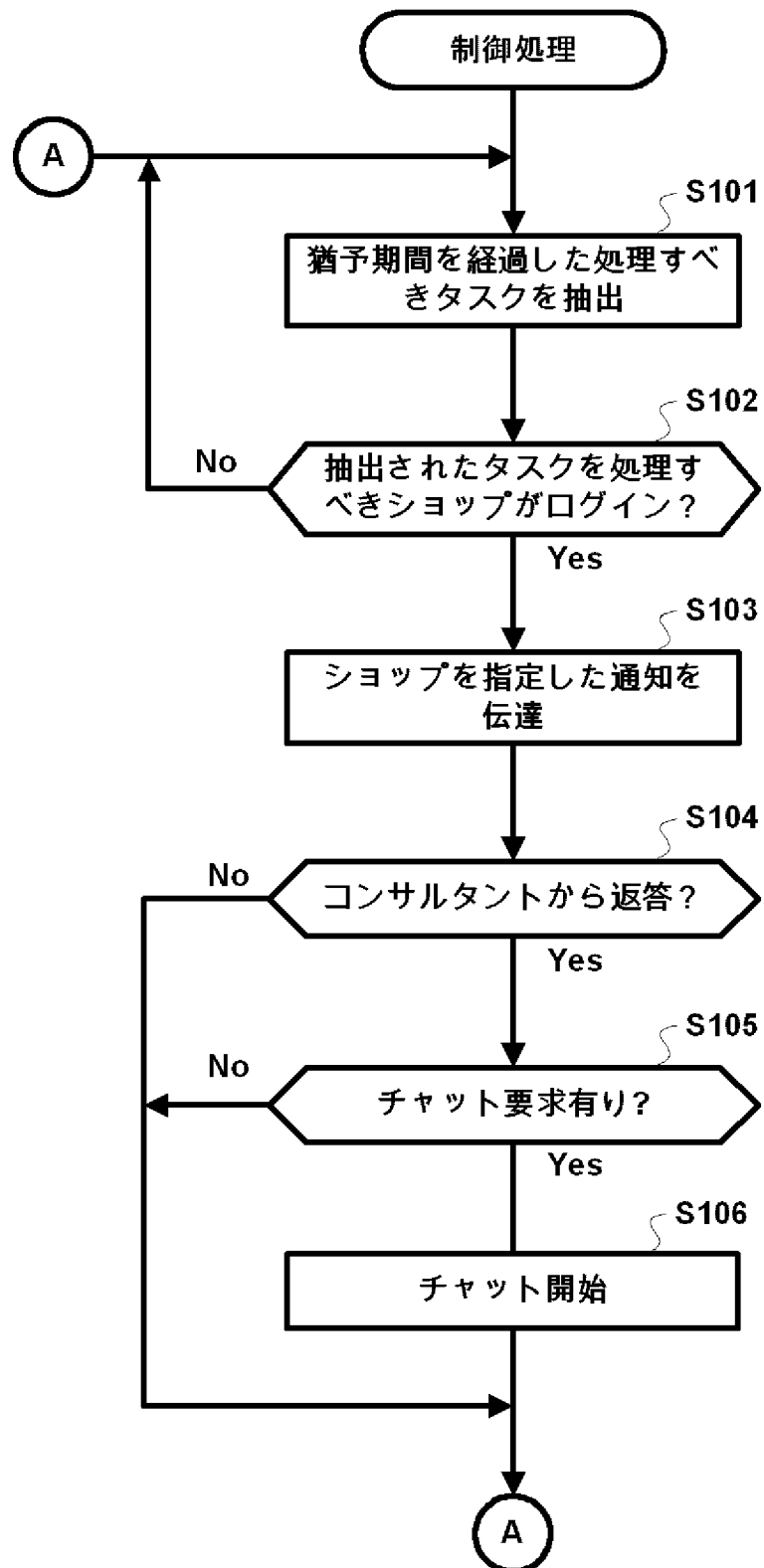
501

はい

502

いいえ

[図7]



[図8]

500

シヨップAの処理状況

エラー〇〇 が発生しました。

- PM 1:00から他のシヨップも参加する
相談会が開かれます。
この相談会に参加しますか？ はい 503
- 個別相談を行いますか？ はい 504
- 相談は不要ですか？ はい 505

[図9]

500

シヨップAの処理状況

エラー〇〇 が発生しました。

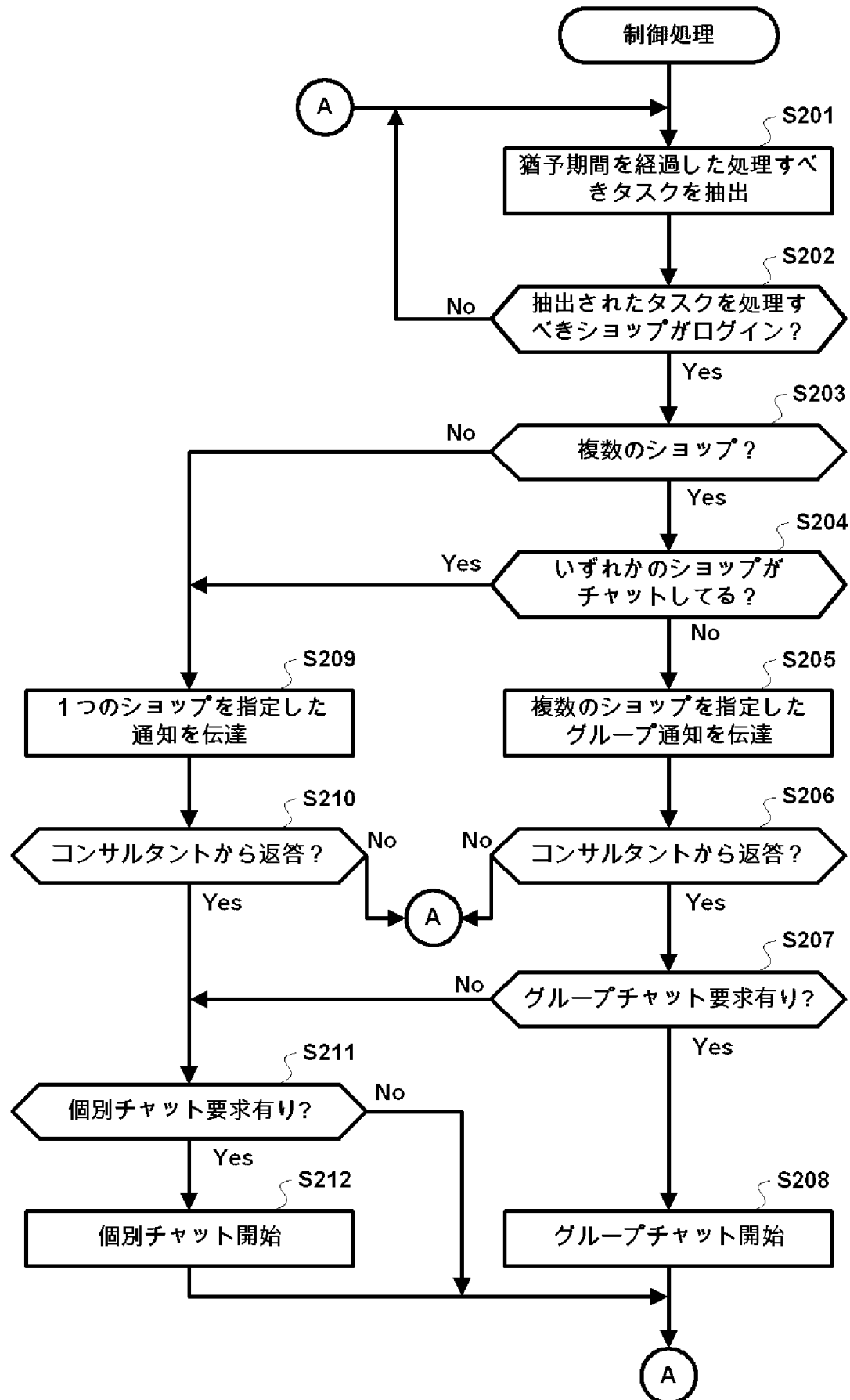
- 現在コンサルタントに相談が可能です。
コンサルタントとのチャットを開始しますか？

506 ☒ チャットに他のシヨップの参加を許可する。

501

はい いいえ

[図10]



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2015/068717

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q30/06(2012.01) 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)

G06Q30/06

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	1996-2015
Kokai Jitsuyo Shinan Koho	1971-2015	Toroku Jitsuyo Shinan Koho	1994-2015

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.
A	JP 2002-342556 A (Miracle Three Corp.), 29 November 2002 (29.11.2002), paragraphs [0014] to [0031] (Family: none)	1-8
A	JP 2014-29631 A (Kabushiki Kaisha Moldec), 13 February 2014 (13.02.2014), paragraphs [0002], [0055], [0056] (Family: none)	1-8

☐ 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
05 August 2015 (05.08.15)

Date of mailing of the international search report
18 August 2015 (18.08.15)

Name and mailing address of the ISA/
Japan Patent Office
3-4-3, Kasumigaseki, Chiyoda-ku,
Tokyo 100-8915, Japan

Authorized officer

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. G06Q30/06(2012.01)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. G06Q30/06

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 5 年
日本国実用新案登録公報	1 9 9 6 - 2 0 1 5 年
日本国登録実用新案公報	1 9 9 4 - 2 0 1 5 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
A	JP 2002-342556 A（有限会社ミラクルスリーコーポレーション） 2002.11.29, 段落 14-31 等（ファミリーなし）	1 - 8
A	JP 2014-29631 A（株式会社モールデック） 2014.02.13, 段落 2, 55, 56（ファミリーなし）	1 - 8

☐ 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

0 5 . 0 8 . 2 0 1 5

国際調査報告の発送日

1 8 . 0 8 . 2 0 1 5

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 1 0 0 - 8 9 1 5
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）

梅岡 信幸

5 L

9 0 7 5

電話番号 0 3 - 3 5 8 1 - 1 1 0 1 内線 3 5 6 2