

【公報種別】特許法第 17 条の 2 の規定による補正の掲載

【部門区分】第 6 部門第 3 区分

【発行日】令和 1 年 10 月 10 日 (2019.10.10)

【公開番号】特開 2018-32263 (P2018-32263A)

【公開日】平成 30 年 3 月 1 日 (2018.3.1)

【年通号数】公開・登録公報 2018-008

【出願番号】特願 2016-164966 (P2016-164966)

【国際特許分類】

G 0 6 Q 50/22 (2018.01)

G 0 6 F 13/00 (2006.01)

【F I】

G 0 6 Q 50/22

G 0 6 F 13/00 6 5 0 B

【手続補正書】

【提出日】令和 1 年 8 月 26 日 (2019.8.26)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

専門家によって使用される第 1 の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第 2 の端末装置と、前記第 1 の端末装置と前記第 2 の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムであって、

前記第 1 の端末装置は、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力手段と、

前記識別情報によって前記専門家と関連付けられている前記被提供者または前記支援者との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第 1 のコミュニケーション手段と、を備え、

前記第 2 の端末装置は、

前記識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求手段と、

前記識別情報によって前記被提供者または前記支援者と関連付けられている前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第 2 のコミュニケーション手段と、を備え、

前記サーバは、

前記第 2 の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設手段と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理手段と、を備えることを特徴とするコミュニケーションシステム。

【請求項 2】

前記サーバは、

前記第 2 の端末装置から前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求を受信した場合に、当該ネットワークを介したコミュニケーションの場に前記専門家を招待するための招待情報を、前記第 1 の端末装置に送信する招待情報送信手段を備え、

前記第 1 の端末装置は、

前記招待情報を取得し、前記専門家の指示に応じて、前記招待情報によって招待された前記コミュニケーションの場に参加するための処理を実行する招待情報取得手段を備えることを特徴とする請求項 1 に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 3】

前記サーバは、

前記第 2 の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求により特定される前記被提供者、前記支援者及び前記専門家を、事実行為により関係の正当性が担保されたメンバーとして管理するメンバー管理手段を備えることを特徴とする請求項 1 または 2 に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 4】

前記サーバは、前記事実行為により関係の正当性が担保されたメンバーからの要求に応じて、前記開設手段によって、前記事実行為により関係の正当性が担保されたメンバー以外の人物に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設すると共に、前記コミュニケーション管理手段によって、当該人物を事実行為により関係の正当性を担保する状態へ促す情報を前記第 1 の端末装置または前記第 2 の端末装置の少なくとも一方に送信することを特徴とする請求項 3 に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 5】

前記サーバは、前記第 1 の端末装置によって前記専門家と前記被提供者または前記支援者とが関連付けられたことに対応して固有の暗号化情報を生成して前記第 1 の端末装置に送信し、

前記第 1 の端末装置は、前記サーバから受信した前記暗号化情報を前記識別情報出力手段によって前記識別情報として出力することを特徴とする請求項 1 から 4 のいずれか 1 項に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 6】

前記サーバは、前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションの状態を分析し、前記専門家に関する分析結果を前記第 1 の端末装置に送信することを特徴とする請求項 1 から 5 のいずれか 1 項に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 7】

前記サーバは、前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における予め設定された発言間隔の上限に基づいて、前記専門家の発言頻度を分析することを特徴とする請求項 6 に記載のコミュニケーションシステム。

【請求項 8】

専門家によって使用される第 1 の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第 2 の端末装置と、前記第 1 の端末装置と前記第 2 の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムであって、

前記第 1 の端末装置は、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家に関する情報を含む識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力手段と、

前記識別情報の出力を受けた前記被提供者または前記支援者との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第 1 のコミュニケーション手段と、を備え、

前記第 2 の端末装置は、

前記識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求手段と、

前記識別情報によって表される前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第２のコミュニケーション手段と、を備え、

前記サーバは、

前記第２の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設手段と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理手段と、を備えることを特徴とするコミュニケーションシステム。

【請求項９】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおけるサーバであって、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第１の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報に基づいて、前記第２の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設手段と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理手段と、

を備えることを特徴とするサーバ。

【請求項１０】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおけるサーバであって、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第１の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家に関する情報を含む識別情報に基づいて前記第２の端末装置から送信された、前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設手段と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理手段と、

を備えることを特徴とするサーバ。

【請求項１１】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおけるコミュニケーション管理方法であって、

前記第１の端末装置が、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力ステップと、

前記識別情報によって前記専門家と関連付けられている前記被提供者または前記支援者

との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第１のコミュニケーションステップと、を含み、

前記第２の端末装置が、

前記識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求ステップと、

前記識別情報によって前記被提供者または前記支援者と関連付けられている前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第２のコミュニケーションステップと、を含み、

前記サーバが、

前記第２の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設ステップと、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理ステップと、を含むことを特徴とするコミュニケーション管理方法。

#### 【請求項１２】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおけるコミュニケーション管理方法であって、

前記第１の端末装置が、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家に関する情報を含む識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力ステップと、

前記識別情報の出力を受けた前記被提供者または前記支援者との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第１のコミュニケーションステップと、を含み、

前記第２の端末装置が、

前記識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求ステップと、

前記識別情報によって表される前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第２のコミュニケーションステップと、を含み、

前記サーバが、

前記第２の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設ステップと、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理ステップと、を含むことを特徴とするコミュニケーション管理方法。

#### 【請求項１３】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおけるサーバとして機能するコンピュータに、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第１の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報に基づいて、前記第２の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、

前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設機能と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理機能と、  
を実現させることを特徴とするプログラム。

【請求項 14】

専門家によって使用される第1の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第2の端末装置と、前記第1の端末装置と前記第2の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムにおけるサーバとして機能するコンピュータに、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第1の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家に関する情報を含む識別情報に基づいて、前記第2の端末装置から送信された前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設の要求に応じて、前記被提供者または前記支援者と前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場を開設する開設機能と、

前記ネットワークを介したコミュニケーションの場における前記被提供者または前記支援者と前記専門家とのコミュニケーションを管理するコミュニケーション管理機能と、  
を実現させることを特徴とするプログラム。

【請求項 15】

専門家によって使用される第1の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第2の端末装置と、前記第1の端末装置と前記第2の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムにおける第1の端末装置として機能するコンピュータに、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力機能と、

前記識別情報によって前記専門家と関連付けられている前記被提供者または前記支援者との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第1のコミュニケーション機能と、

を実現させることを特徴とするプログラム。

【請求項 16】

専門家によって使用される第1の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第2の端末装置と、前記第1の端末装置と前記第2の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムにおける第1の端末装置として機能するコンピュータに、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記専門家に関する情報を含む識別情報を、印刷物または電子情報として出力する識別情報出力機能と、

前記識別情報の出力を受けた前記被提供者または前記支援者との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第1のコミュニケーション機能と、

を実現させることを特徴とするプログラム。

【請求項 17】

専門家によって使用される第1の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第2の端末装置と、前記第1の端末装置と前記第2の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバを含むコミュニケーションシステムにおける第2の端末装置として機能す

るコンピュータに、

前記専門家が対面してサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第１の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家と当該被提供者または当該支援者とを関連付けるための識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求機能と、

前記識別情報によって前記被提供者または前記支援者と関連付けられている前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第２のコミュニケーション機能と、

を実現させることを特徴とするプログラム。

【請求項１８】

専門家によって使用される第１の端末装置と、専門家によるサービスの提供を受ける被提供者または被提供者を支援する支援者によって使用される第２の端末装置と、前記第１の端末装置と前記第２の端末装置とによるネットワークを介したコミュニケーションを管理するサーバとを含むコミュニケーションシステムにおける第２の端末装置として機能するコンピュータに、

前記専門家が前記被提供者の訪問を受けてサービスを提供した前記被提供者または前記支援者に対して、前記第１の端末装置によって印刷物または電子情報として出力された前記専門家に関する情報を含む識別情報に基づいて、前記サーバに、前記被提供者に関する前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションの場の開設を要求する開設要求機能と、

前記識別情報によって表される前記専門家との前記ネットワークを介したコミュニケーションに関する処理を実行する第２のコミュニケーション機能と、

を実現させることを特徴とするプログラム。