

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3840887号
(P3840887)

(45) 発行日 平成18年11月1日(2006.11.1)

(24) 登録日 平成18年8月18日(2006.8.18)

(51) Int. Cl.	F I
G06Q 50/00 (2006.01)	G06F 17/60 1 3 8
G06Q 30/00 (2006.01)	G06F 17/60 3 4 0

請求項の数 3 (全 11 頁)

(21) 出願番号	特願2000-279462 (P2000-279462)	(73) 特許権者	000002369
(22) 出願日	平成12年9月14日 (2000.9.14)		セイコーエプソン株式会社
(65) 公開番号	特開2002-92511 (P2002-92511A)		東京都新宿区西新宿2丁目4番1号
(43) 公開日	平成14年3月29日 (2002.3.29)	(74) 代理人	110000198
審査請求日	平成14年2月13日 (2002.2.13)		特許業務法人湘洋内外特許事務所
前置審査		(72) 発明者	東海林 伸慈
			長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内
		(72) 発明者	大串 昌司
			長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内
		(72) 発明者	藤松 秀樹
			長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内
		最終頁に続く	

(54) 【発明の名称】 オンライン保守契約方法および保守契約受付装置

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

保守契約申込者の端末と通信ネットワークを介して接続され、装置を識別する情報と当該装置の製造年月日とを対応付けて記憶する製造月日記憶手段を有する保守契約受付装置におけるオンライン保守契約方法であって、

前記端末から送信された、保守対象装置を識別する情報を含む契約参照情報を受信する受信ステップと、

前記契約参照情報を受信した日を時計機構により特定して、該特定した日を申込日とし、前記製造月日記憶手段から、前記契約参照情報に含まれる保守対象装置を識別する情報に対応する製造年月日を読み出し、該読み出した製造年月日と、古い装置ほど契約開始日

10

までの時間を長くするように定められた規則とから、契約開始日を決定する決定ステップと、

前記決定した契約開始日を含む保証内容確認情報を送信する送信ステップと、

を有することを特徴とするオンライン保守契約方法。

【請求項2】

保守契約申込者の端末と通信ネットワークを介して接続される保守契約受付装置であって、

前記端末から送信された、保守対象装置を識別する情報を含む契約参照情報を受信する受信手段と、

装置を識別する情報と当該装置の製造年月日とを対応付けて記憶する製造月日記憶手段

20

と、

前記契約参照情報を受信した日を時計機構により特定して、該特定した日を申込日とし、前記製造月日記憶手段から、前記契約参照情報に含まれる保守対象装置を識別する情報に対応する製造年月日を読み出し、該読み出した製造年月日と、古い装置ほど契約開始日までの時間を長くするように定められた規則とから、契約開始日を決定する決定手段と、

前記決定した契約開始日を含む保証内容確認情報を送信する送信手段と、を備えることを特徴とする保守契約受付装置。

【請求項 3】

請求項 2 記載の保守契約受付装置であって、

製造年月日と、保守契約の料金とを対応付けて記憶する保守料金記憶手段と、

10

前記製造月日記憶手段から、前記契約参照情報に含まれる保守契約対象装置を識別する情報に対応する製造年月日を読み出し、前記保守料金記憶手段から、前記読み出した製造年月日に対応する保守契約の料金を読み出し、該読み出した保守契約の料金を当該装置の保守契約の料金とする料金決定手段とをさらに備え、

前記送信手段は、前記決定された保守契約の料金を前記保証内容確認情報に含めて前記端末に送信することを特徴とする保守契約受付装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、オンラインで保守契約を行うための技術に関する。

20

【0002】

【発明の背景】

電子機器等を中心とした多くの製品について、製品を購入したユーザは、その製品のメーカー等と保守契約を結ぶことがある。ユーザが保守対象製品を一定期間使用した後に保守契約を行う場合には、通常、その対象製品に既に故障がないかどうかの良品検査を行う。既に故障している製品について保守契約を結ぶと、メーカー等が損失を被ることがある。良品検査は、このリスクを回避するための手段である。

【0003】

この良品検査は、製品をメーカーへ送る等の手間がかかり、保守契約を行うユーザにとっては面倒である。また、良品検査には、通常手数料が必要となる。

30

【0004】

近年、インターネットの普及により、オンライン取引が盛んになっている。保守契約もオンラインで行うことができれば便利である。

【0005】

しかし、良品検査を受けなければならないのでは、せっかくのオンラインの利便性が低下してしまう。そのため、オンラインでの保守契約においては、特に、良品検査を行わずに契約が締結されることが好ましい。一方で、何ら対抗策を講じることなく良品検査を省略してしまうと、メーカー等のリスクが高い。

【0006】

そこで、本発明は、リスクを軽減しつつ、簡易にオンラインで保守契約を行うための技術を提供することを目的とする。

40

【0007】

【課題を解決するための手段】

前記目的を達成するため、本発明では以下の処理を行う。すなわち、保守対象の製品を特定するための情報をオンラインで受け付ける。情報を受け付けた受付日から所定の期間が経過した後のいずれかの日を、保守契約の開始日として、契約を成立させる。

【0008】

【発明の実施の形態】

以下、本発明を適用したプリンタの保守契約および修理に関する実施形態について、図面を用いて説明する。

50

【0009】

図1は、本発明を適用した第1の本実施形態に係るシステムの全体構成図を示す。本システムは、保守契約システム1と、修理情報管理システム2とを備える。保守契約システム1と、修理情報管理システム2とは、それぞれ、インターネットや電話回線等のネットワーク9を介してユーザ端末3に接続される。保守契約システム1および修理情報管理システム2は、いずれもコンピュータシステムにより構成される。以下に説明する各構成または各機能は、例えば、プログラムを実行することにより実現される。さらに、ユーザ端末3は、普及型のコンピュータ、携帯情報端末、または携帯電話等を用いてもよい。

【0010】

保守契約システム1は、保守サーバ11と、顧客データベース15と、保守データベース16とを備える。保守サーバ11は、通信制御部111と、データベース管理部112と、契約判定部118とをさらに備える。

10

【0011】

通信制御部111は、ユーザ端末3と通信を行う。たとえば、通信制御部111は、ユーザ端末3に対して画面を表示するための情報を送信する。また、通信制御部111は、ユーザ端末3から保守契約の照会および申込みを受け付ける。ユーザ端末3での保守契約の申し込みは、後述する保守契約申込画面200および保証内容確認画面300（図3および図4参照）から行う。

【0012】

データベース管理部112は、顧客データベース15と保守データベース16の入出力を管理する。たとえば、ユーザ端末3から保守契約の申込を受けたとき、その申込内容に基づいて顧客データベース15および保守データベース16のそれぞれ対応する箇所を更新する。本実施形態では、データベースが更新された時点で、保守契約が成立する。なお、保守契約成立の要件はこれに限定されない。たとえば、ユーザからの申し込みを受け付けた時点で契約成立としてもよい。

20

【0013】

契約判定部118は、契約締結前に契約内容を確認して、その内容で契約締結が可能であるかを判定する。たとえば、通信制御部111が保守契約照会を受け付けたとき、その内容を確認する。具体的には、まず、契約申し込みを受けた申込日を、保守サーバ11が内蔵する時計機構（図示しない）により特定する。そして、ユーザによって設定された契約開始日が、申込日から所定の期間が経過した後のいずれかの日であるかどうかを判定する。たとえば、申込日と契約開始日とを対応させたテーブル、または、所定の期間を記憶したテーブルを記憶していて、そのいずれかを参照して判定しても良い。契約開始日が、申込日から所定の期間が経過した後のいずれかの日であるときは、その内容で契約可能であることを通信制御部111を介してユーザ端末3へ通知する。契約開始日が、申込日から所定期間経過前であれば、再入力を促すようにユーザ端末3に対して通知する。

30

【0014】

なお、ここで、契約開始日とは、契約により生じた義務の履行を開始する日を意味する。したがって、契約後、一定の免責期間を経過した後に契約内容を履行する義務が生じるような場合は、その義務履行開始日が契約開始日に相当する。

40

【0015】

顧客データベース15は、顧客の個人情報を記憶する。図2(a)には、顧客データベース15のデータ項目の一例を示す。すなわち、顧客データベース15は、会員番号151、氏名152、住所153、電話番号154、FAX番号155、電子メールアドレス156等を、データ項目として有する。会員番号151は、会員となったユーザを識別するための情報であり、新たに会員登録する際に自動的に割り振られる。他の項目は、保守契約申込画面200（図3参照）で入力された情報が記憶される。

【0016】

保守データベース16は、保守契約に関する情報を記憶する。図2(b)には、保守データベース16のデータ項目の一例を示す。すなわち、保守データベース16は、保守対象

50

製品のシリアル番号 1 6 1、ユーザの会員番号 1 6 2、契約申込日 1 6 3、契約開始希望日 1 6 4、契約開始日 1 6 5、契約終了日 1 6 6、契約期間 1 6 7 等を、データ項目として有する。契約申込日 1 6 3 は、ユーザ端末 3 から契約申込を受け付けた日である。契約開始希望日 1 6 4 と契約期間 1 6 7 は、保守契約申込画面 2 0 0（図 3 参照）で入力された情報が記憶される。契約開始日 1 6 5 は、本実施形態では契約開始希望日 1 6 4 と同じ日が記憶される。契約終了日 1 6 6 は、契約開始日 1 6 5 および契約期間 1 6 7 から算出される。

【 0 0 1 7 】

修理情報管理システム 2 は、修理サーバ 2 1 と、修理データベース 2 5 とを備える。

【 0 0 1 8 】

修理サーバ 2 1 は、修理の受付から、修理代金算出および請求までの修理全般について一括して管理する。修理サーバ 2 1 は、修理代金を算出する際、保守データベース 1 6 を参照する。保証期間内であれば無償修理の対象となるので、修理代金を請求しないようにするためである。また、修理サーバ 2 1 は、顧客データベース 1 5 を参照して、必要に応じて顧客情報を取得できる。

【 0 0 1 9 】

修理データベース 2 5 は、修理品に関する情報を記憶する。たとえば、図 2（c）に示すような項目を管理する。すなわち、受付番号 2 5 1、修理品の機種 2 5 2、修理品のシリアル番号 2 5 3、ユーザの会員番号 2 5 4、ユーザ名 2 5 5、ユーザの電話番号 2 5 6、顧客の F A X 番号 2 5 7、修理完了日 2 5 8、および、料金 2 5 9 を有する。受付番号 2 5 1 は、修理依頼を受け付けた製品を一意に識別する番号である。会員番号 2 5 4 は、会員登録済みのユーザの場合その会員番号を保持する。会員登録していないユーザの場合は空白とする。

【 0 0 2 0 】

ユーザ端末 3 では、図 3 に示す保守契約申込画面 2 0 0 および図 4 に示す保証内容確認画面 3 0 0 が表示される。保守契約を希望するユーザは、まず、保守契約申込画面 2 0 0 に必要事項を入力する。

【 0 0 2 1 】

保守契約申込画面 2 0 0 には、顧客情報の入力領域 2 1 0 と、製品情報の入力領域 2 2 0 と、保守期間情報の入力領域 2 3 0 とが配置されている。

【 0 0 2 2 】

顧客情報の入力領域 2 1 0 には、氏名 2 1 1、住所 2 1 2、電話番号 2 1 3、F A X 番号 2 1 4、および、電子メールアドレス 2 1 5 の各入力領域がある。これらの顧客情報が、顧客データベース 1 5 に記憶される。

【 0 0 2 3 】

製品情報の入力領域 2 2 0 には、機種 2 2 1 およびシリアル番号 2 2 2 の各入力領域がある。機種 2 2 1 は、保守対象の製品の機種名を入力するための領域である。シリアル番号 2 2 2 は、保守対象の製品のシリアル番号を入力するための領域である。シリアル番号により、製品を一意に識別することができる。

【 0 0 2 4 】

保守期間情報の入力領域 2 3 0 には、契約期間 2 3 1 および契約開始希望日 2 3 2 の各入力領域がある。契約期間 2 3 1 は、保守契約の有効期間を入力するための領域である。契約開始希望日 2 3 2 は、ユーザが希望する契約開始の希望日を入力するための領域である。製品情報 2 2 0 および保守期間情報 2 3 0 は、保守データベース 1 6 に格納される。

【 0 0 2 5 】

なお、本実施形態では、契約開始日は、原則としてユーザが決めることができる。多くの電子機器製品は、通常、ユーザが購入した日から 1 年間の無償保証契約が付いている。このため、ユーザが購入した日から 1 年以内は新たに保守契約を結ぶ必要がない。契約開始希望日をユーザが設定できるようにしたのは、この 1 年の保証期間内であっても、1 年経過以降の保守契約を締結することができるようにするためである。たとえば、製品の購入

10

20

30

40

50

後6ヶ月経過時に、6ヶ月先(購入から1年後)を契約開始日として保守契約を結ぶこともできる。

【0026】

ただし、契約の申込日から所定の期間内は、契約開始日とすることができない。これは、以下の理由による。すなわち、既に製品が故障していて、修理を要する状態にあるとき、ユーザが保守契約を締結して、割安で、直ちに修理を行うことを防止するためである。上記リスクを回避するために、製品が良品であることを検査して確認した後、保守契約を締結するというやり方もある。この場合、ユーザは製品を一度メーカーへ送り、その検査結果を待ってからでないと保守契約ができない。これでは、ユーザの利便性に欠けるし、場合によってはビジネスチャンスを失うことにもなる。本実施形態では、契約の申込日から契約開始日まで、一定の期間を設けることにより、ユーザの利便性を確保するとともに、上記のようなリスクを軽減するものである。契約開始日とすることができない期間は、たとえば、契約の申込日から、その申込日に応じて定まる特定の日までの期間としてもよい。具体的には、契約の申込日から、その申込日の翌月の15日までは契約開始日とできないようにしてもよい。

10

【0027】

ユーザが保守契約申込画面200の各項目に入力後、OKボタン250を押すと、入力された内容が保守契約照会として保守サーバ11へ送られる。保守サーバ11から、内容に問題がない旨の通知を受け付けると、保証内容を確認するための保証内容確認画面300がユーザ端末3に表示される。

20

【0028】

保証内容確認画面300には、保証内容表示領域310を有する。保証内容表示領域310には、たとえば、保証契約の開始日、保証期間および保証料が表示される。ユーザはこれを見て保証内容を確認する。保証内容表示領域310に表示された内容で保守契約を結ぶ場合は、ユーザはYESボタン320を押す。YESボタン320が押されると、既に入力されている情報を含む契約申込要求が保守契約サーバへ送信される。

【0029】

なお、本実施形態において、保証料は保証期間に応じて定まる。たとえば、保証期間は1年であれば3000円、2年であれば5000円、というように固定しておいてもよい。したがって、この場合はプリンタの機種、使用年数等には依存しない。

30

【0030】

また、本実施の形態では、保守対象製品の変更をすることができる。これは、ユーザが製品を買い換えた場合に、それまでの保守契約の残存期間を引き継ぐものである。製品変更画面400の例を図8に示す。

【0031】

製品変更画面400は、会員番号の入力領域401と、現在の保守対象製品の機種の入力領域402と、シリアル番号の入力領域403と、変更後の保守対象製品の機種の入力領域404と、シリアル番号の入力領域405とを有する。製品変更を希望するユーザは、この画面をユーザ端末3に表示させて、各入力項目に入力する。OKボタン406が押されると、入力された内容が保守サーバ11へ送信される。

40

【0032】

保守サーバ11では、通信制御部111がこれを受け付け、データベース管理部112が保守データベース16を更新する。これにより、製品変更が可能となる。

【0033】

つぎに、本実施形態において、修理を行う場合の処理手順について図5を用いて説明する。

【0034】

ユーザが、ユーザ端末3からオンラインでプリンタの修理を依頼する(S101)。修理サーバ2がこの依頼を受け付けると、シリアル番号をキーとして保守データベース16を検索して、保守契約を締結しているかどうかを確認する(S102)。保守契約済みの場

50

合は、修理工場と間の往復の送料が無料となる（Ｓ１１１）。保守契約が行われていない場合は、修理工場と間の往復の送料は、ユーザの負担となる（Ｓ１０３）。なお、ここで「保守契約済み」とは、ユーザが上述した保守契約申込画面２００から保守契約を申し込んでいることをいう。１年の無償修理期間でも、保守契約の申し込みをしていなければ送料は有料である。また、修理を依頼した時点で保守契約の契約開始日を迎えていなくても、保守契約申し込み済みであれば送料は無料となる。

【００３５】

修理工場で修理を実施する（Ｓ１０４）。修理が完了すると、修理サーバ２１は、修理代金を算出するときに、保守データベース１６を参照して、保証期間内であるかどうかを確認する（Ｓ１０５）。保証期間内であれば、無償修理となり、修理費用は請求しない（Ｓ１１２）。保証期間外であれば、有償修理となる（Ｓ１０６）。このとき、修理サーバ２１は、請求金額を算出して、ユーザへ請求する。そして、修理済みの製品を、修理工場からユーザへ返送する（Ｓ１０８）。

10

【００３６】

つぎに、本発明を適用した第２の実施形態について説明する。上述した第１の実施形態では、契約開始日に関してはユーザが指定した日とし、保証料に関しては保証期間に応じて固定料金としていた。それに対して、本実施の形態では、契約開始日および保証料は、機種、シリアル番号に応じて自動的に決定することとする。なお、第１の実施形態と同一の構成については同一の符号を付して、説明を省略する場合がある。

【００３７】

20

図６は、本発明を適用した第２の実施形態に係るシステムの全体構成図を示す。本システムは、第１の実施形態と同様に、保守契約システム１と修理情報管理システム２とを備え、ネットワーク９を介してユーザ端末３と接続される。

【００３８】

保守契約システム１は、保守サーバ１１ａと、顧客データベース１５と、保守データベース１６とを備える。修理情報管理システム２は、修理サーバ２と修理データベース２５とを備える。

【００３９】

保守サーバ１１ａは、通信制御部１１１と、データベース管理部１１２ａと、契約判定部１１８と、契約開始日決定部１１３と、保証料決定部１１４と、シリアル番号テーブル１１５と、保証料テーブル１１６とを備える。

30

【００４０】

データベース管理部１１２ａは、顧客データベース１５および保守データベース１６の入出力を管理する。たとえば、保守契約の申込内容、契約開始日決定部１１３と保証料決定部１１４が決定した内容に基づいて、各データベースのそれぞれ対応する項目を更新する。

【００４１】

契約開始日決定部１１３は、保守契約の開始日を決定する。たとえば、対象製品のシリアル番号に応じて契約開始日を定める。具体的には、シリアル番号テーブル１１５を参照して、製品の製造年月日１１５２を取得する。この製造年月日に応じて契約開始日を定めるようにしてもよい。たとえば、古い製品ほど契約開始日までの時間を長くし、新しい製品ほど契約開始日までの時間を短く設定してもよい。一般に、製造してから時間がたっている製品ほど、故障している可能性が高い。したがって、故障後に保守契約を締結して割安で修理を行おうとする悪意あるユーザの保守契約の意欲をそぐ効果が高い。

40

【００４２】

なお、シリアル番号テーブル１１５には、図７（ａ）に示すように、シリアル番号１１５１と、そのシリアル番号の製品の製造年月日１１５２とが対応付けて記憶されている。また、シリアル番号テーブル１１５は、機種別になっていてもよい。その場合、製造された時期が同じ頃であっても、機種によって契約開始時期が異なるようにしてもよい。

【００４３】

50

保証料決定部 1 1 4 は、保証料を決定する。たとえば、対象製品の製造年、または機種、またはそれらの組み合わせと、保証期間とに応じて保証料を決定する。保証期間はユーザが指定した保証期間である。具体的には、保証料決定部 1 1 4 は、対象製品のシリアル番号に基づいて、シリアル番号テーブル 1 1 5 から製造年月日 1 1 5 2 を取得する。さらに、保証料決定部 1 1 4 は、製造年月日 1 1 5 2 の製造年と保証期間とに基づいて、保証料テーブル 1 1 6 から保証料 1 1 6 2 を取得して、保証料を決定する。

【 0 0 4 4 】

なお、保証料テーブル 1 1 6 には、図 7 (b) に示すように、製造年 1 1 6 1 と保証料 1 1 6 2 とが対応付けて記憶されている。この例では、保証期間が 1 年、2 年、3 年のそれぞれの場合の保証料がそれぞれ記憶されている。また、保証料テーブル 1 1 6 は、機種別

10

【 0 0 4 5 】

本実施形態における保守契約の申込手順は、第 1 の実施形態と同様である。すなわち、ユーザ端末 3 に表示された保守契約申込画面 2 0 0 に、ユーザが必要事項を入力して OK ボタン 2 5 0 を押すと、保守契約内容の照会要求が保守サーバ 1 1 へ送られる。なお、本実施形態では、保守契約申込画面 2 0 0 の保守契約開始日の入力領域 2 3 2 は省略してもよい。

【 0 0 4 6 】

保守サーバ 1 1 では、通信制御部 1 1 1 がこの照会要求を受け付けて、契約開始日決定部 1 1 3 が契約開始日を決定し、保証料決定部 1 1 4 が保証料を決定する。ここで決定した

20

【 0 0 4 7 】

本実施形態において保守契約を行った場合の修理手順は、第 1 の実施形態と同様である。

【 0 0 4 8 】

なお、上記実施形態において説明した各構成は、可能な限り組み合わせの変更、追加、省略等を行うことができる。

30

【 0 0 4 9 】

【発明の効果】

本発明によれば、リスクを軽減しつつ、簡易にオンラインで保守契約を行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本発明を適用した第 1 の実施形態に係るシステムの全体構成図を示す。

【図 2】(a) は、顧客データベースのデータ項目の一例を示す説明図であり、(b) は、保守データベースのデータ項目の一例を示す説明図であり、(c) は、修理データベースのデータ項目の一例を示す説明図である。

【図 3】本発明を適用した第 1 の実施形態に係る保守契約申込画面の一例を示す説明図である。

40

【図 4】本発明を適用した第 1 の実施形態に係る保守契約内容確認画面の一例を示す説明図である。

【図 5】本発明を適用した第 1 の実施形態において、修理を行うときの処理フローを示す説明図である。

【図 6】本発明を適用した第 2 の実施形態に係るシステムの全体構成図を示す。

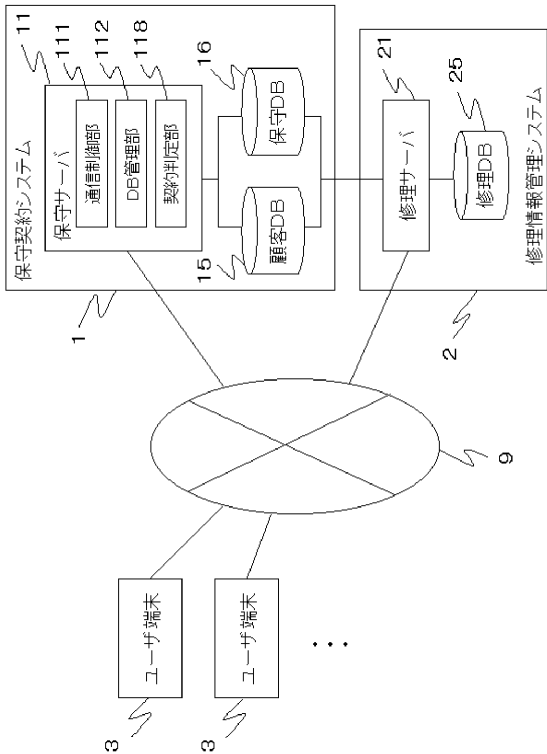
【図 7】(a) は、シリアル番号テーブルのデータ項目の一例を示す説明図であり、(b) は、保証料テーブルのデータ項目の一例を示す説明図である。

【図 8】本発明を適用した第 1 の実施形態に係る製品変更画面の一例を示す説明図である。

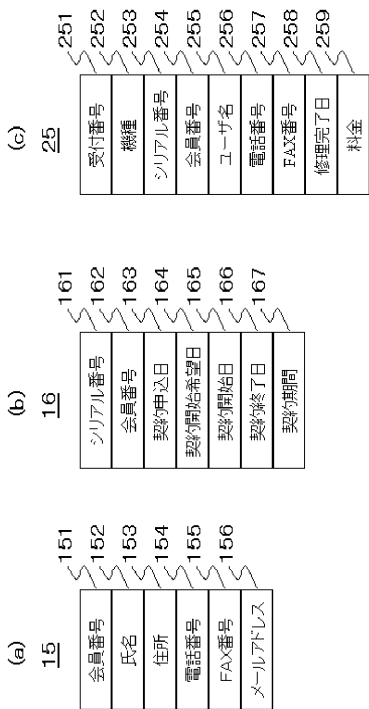
50

- 【符号の説明】
- 1 ... 保守契約システム
 - 2 ... 修理情報管理システム
 - 3 ... ユーザ端末
 - 9 ... ネットワーク
 - 11 ... 保守サーバ
 - 15 ... 顧客データベース
 - 16 ... 保守データベース
 - 21 ... 修理サーバ
 - 25 ... 修理データベース
 - 200 ... 保守契約申込画面
 - 300 ... 保守契約内容確認画面
 - 400 ... 製品変更画面。

【図1】



【図2】



【図 3】

保守契約申込画面

お客様について

氏名 211

住所 212

電話番号 213

FAX番号 214

メールアドレス 215

保守対象製品について

機種 221

シリアル番号 222

保守期間について

契約期間 231

契約開始希望日 232

OK Cancel

【図 4】

保証内容確認画面

保守契約開始日は 2000年9月10日です。

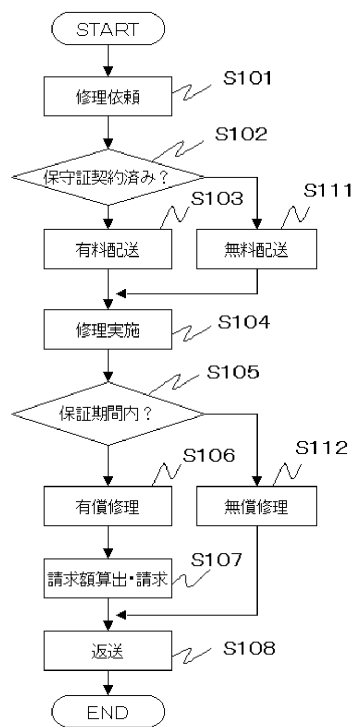
保証期間は1年間です。

保証料は 3000円です。

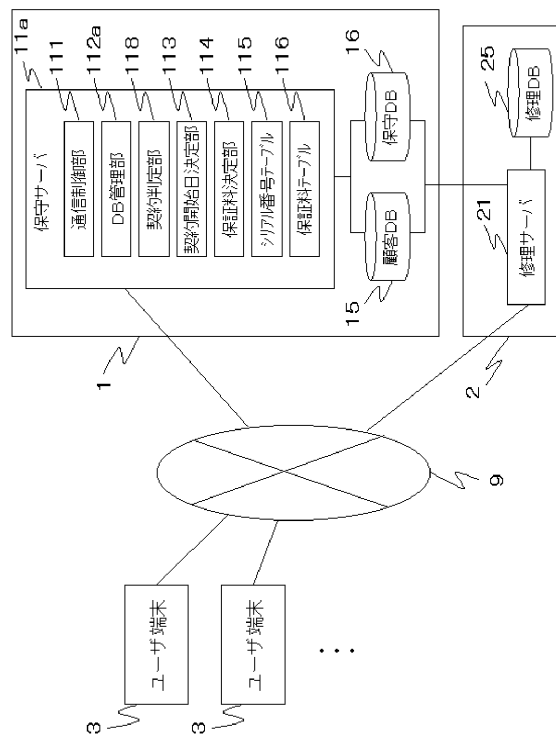
保守契約をしますか?

YES NO

【図 5】



【図 6】



【図 7】

(a)

115	
1151	1152
シリアル番号	製造年月日
A0001	1998.5.20
A0002	1998.5.21
A0003	1998.5.21
⋮	⋮

(b)

116			
1161		1162	
製造年	保証料(1年)	保証料(2年)	保証料(3年)
1999年	1000円	1800円	2500円
1998年	1500円	2800円	3500円
1997年	1800円	3300円	4000円
⋮	⋮	⋮	⋮

【図 8】

400

製品変更画面

会員番号 401

現在の保守対象製品

機種 402

シリアル番号 403

変更後の保守対象製品

機種 404

シリアル番号 405

406

フロントページの続き

- (72)発明者 山上 高慶
長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内
- (72)発明者 宇治 正和
長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内

審査官 小山 和俊

- (56)参考文献 特開2000-196769(JP,A)
ISDNを利用したネットワーク健康診断テクニック, コンピュータ&ネットワークLAN, 株式会社オーム社, 1993年 6月 1日, 第11巻 第6号, 75-80頁
生命保険新契約の手引き, 日本火災パートナー生命保険株式会社, 2000年 5月31日, 第5頁

- (58)調査した分野(Int.Cl., DB名)
G06Q 50/00
G06Q 30/00