

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公表特許公報(A)

(11) 特許出願公表番号

特表2005-521973  
(P2005-521973A)

(43) 公表日 平成17年7月21日(2005.7.21)

(51) Int. Cl. <sup>7</sup>	F I	テーマコード (参考)
<b>G06F 17/60</b>	G06F 17/60 172	3E042
<b>G07G 1/12</b>	G06F 17/60 318C	
	G07G 1/12 311Z	

審査請求 有 予備審査請求 未請求 (全 16 頁)

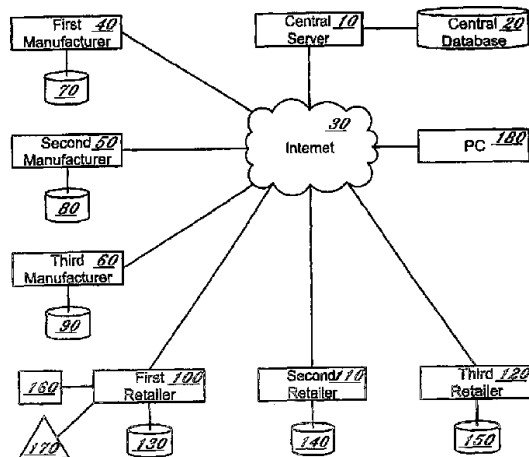
<p>(21) 出願番号 特願2003-582693 (P2003-582693)</p> <p>(86) (22) 出願日 平成14年4月4日 (2002.4.4)</p> <p>(85) 翻訳文提出日 平成16年9月29日 (2004.9.29)</p> <p>(86) 国際出願番号 PCT/US2002/008236</p> <p>(87) 国際公開番号 W02003/085578</p> <p>(87) 国際公開日 平成15年10月16日 (2003.10.16)</p> <p>(81) 指定国 AP (GH, GM, KE, LS, MW, MZ, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), EA (AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), EP (AT, BE, CH, CY, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, IT, LU, MC, NL, PT, SE, TR), OA (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG), AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, BZ, CA, C H, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR , LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NO, NZ, OM, PH, P L, PT, RO, RU, SD, SE, SG, SI, SK, SL, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VN, YU, ZA, ZM, ZW</p>	<p>(71) 出願人 500088689 カタリーナ・マーケティング・インターナショナル・インコーポレイテッド Catalina Marketing International, Inc. アメリカ合衆国33716フロリダ州セント・ピーターズバーグ、カリロン・パークウェイ200番</p> <p>(74) 代理人 100070150 弁理士 伊東 忠彦</p> <p>(74) 代理人 100091214 弁理士 大貫 進介</p> <p>(74) 代理人 100107766 弁理士 伊東 忠重</p>
--	---

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 顧客購入履歴データを利用した製品リコール

(57) 【要約】

リコール対象の製品アイテムの購入に関連付けされた顧客識別子 (CID) を決定するシステムは、コンピュータデータベース管理システム (10, 20) とネットワーク (30) を有する。決定されたCIDに関連付けされた顧客には、製品のリコールが通知される。



**【特許請求の範囲】****【請求項 1】**

製品をリコールするためのコンピュータネットワークにより実現される方法であって、リコールに関連付けされる製品アイテムの購入に関連付けされる C I D を決定するステップと、

前記決定された C I D と関連付けされる顧客に前記リコールを通知するステップとからなることを特徴とする方法。

**【請求項 2】**

請求項 1 記載の方法であって、前記決定するステップは、C I D と関連して以前に購入された製品を決定することからなることを特徴とする方法。

10

**【請求項 3】**

請求項 1 記載の方法であって、前記決定するステップは、以前に購入された製品が割戻し明細に該当するか決定することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 4】**

請求項 1 記載の方法であって、前記決定するステップは、C I D に関連して以前に購入された製品を示すデータがリコール明細に該当するか決定することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 5】**

請求項 1 記載の方法であって、前記決定するステップは、前記リコールに関連付けされる U P C を決定することからなることを特徴とする方法。

20

**【請求項 6】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、決定された C I D が P O S 端末あるいはキオスクに入力されると、リコール通知を前記 P O S 端末あるいは前記キオスクに送信することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 7】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、決定された C I D に関連付けされた住所に郵便を介してリコール通知を送信することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 8】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、決定された C I D に関連付けされた電子メールアドレスに電子メールを介してリコール通知を送信することからなることを特徴とする方法。

30

**【請求項 9】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、決定された C I D に関連付けされたパーソナルウェブページに対するユーザコンピュータに受信されたプロンプトに回答して、ウェブサイトからユーザのコンピュータにリコール通知を送信することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 10】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、前記リコール通知と共に払い戻し、割戻しあるいはインセンティブを送信することからなることを特徴とする方法。

**【請求項 11】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、前記通知と共に顧客に関連付けされた C I D とリコール指示とを特定する符号化表示を前記顧客に送信することからなることを特徴とする方法。

40

**【請求項 12】**

請求項 1 記載の方法であって、リコール明細と過去の製品購入を示すデータに関連して記憶されている C I D とに少なくとも部分的に基づき決定される前記決定するステップは、中央サーバコンピュータシステムにより実行されることを特徴とする方法。

**【請求項 13】**

請求項 1 記載の方法であって、前記通知するステップは、前記決定された C I D を他のコンピュータシステムに送信する中央サーバコンピュータシステムからなることを特徴と

50

する方法。

【請求項 1 4】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、  
小売業者コンピュータシステムに関連付けされた決定された C I D を前記小売業者コンピュータシステムに送信するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 1 5】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、  
決定された C I D とリコール明細を含むバーコードが付された文書を作成するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 1 6】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、  
リコールされた製品の返却に対し課金するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 1 7】

請求項 1 6 記載の方法であって、返却された製品に関連付けされた C I D をコンピュータシステムに入力するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 1 8】

請求項 1 6 記載の方法であって、前記課金するステップは、小売業者店舗の P O S 端末において行われることを特徴とする方法。

【請求項 1 9】

請求項 1 6 記載の方法であって、前記課金するステップは、郵送サービスプロバイダの施設において行われることを特徴とする方法。

【請求項 2 0】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、前記通知するステップの効力を決定するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 2 1】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、  
前記リコールに関連付けされたコストを課金するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 2 2】

請求項 1 記載の方法であって、さらに、  
前記決定された C I D に関連付けされた顧客へのターゲットマーケティングを行うステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 2 3】

請求項 2 2 記載の方法であって、さらに、  
前記ターゲットマーケティングに対する前記顧客の反応に応じて、前記決定された C I D に関連付けされた前記顧客に対する再度のターゲットマーケティングを行うステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 2 4】

製品をリコールするためのコンピュータネットワークにより実現される方法であって、  
中央サーバコンピュータシステムにおいてリコール明細を受け取るステップと、  
前記中央サーバコンピュータシステムにおいて、リコール対象の製品アイテムを受け取った小売業者店舗と各小売業者店舗により受け取られた製品の明細を決定するステップと

、  
前記リコール対象の製品を受け取った店舗を有する小売業者に前記製品アイテムと関連付けされたリコール明細を通知するステップとからなることを特徴とする方法。

【請求項 2 5】

請求項 2 4 記載の方法であって、さらに、  
前記リコール明細に該当する製品アイテムを購入に関連付けされた C I D と関連付けされた顧客に通知するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 2 6】

10

20

30

40

50

製品をリコールするようプログラムされたコンピュータネットワークシステムであって

、リコールに関連付けされた製品アイテムの購入に関連付けされたC I Dを決定するコンピュータシステムと、

前記決定されたC I Dに関連付けされた顧客に前記リコールを通知する手段とからなることを特徴とするシステム。

【請求項 27】

請求項 26 記載のシステムであって、前記コンピュータシステムは、C I Dに関連して以前に購入された製品を決定する手段を有することを特徴とするシステム。

【請求項 28】

請求項 26 記載のシステムであって、前記コンピュータシステムは、以前に購入された製品が割戻し明細に該当するか決定する手段を有することを特徴とするシステム。

【請求項 29】

請求項 26 記載のシステムであって、前記コンピュータシステムは、C I Dに関連して以前に購入された製品を示すデータがリコール明細に該当するか決定する手段を有することを特徴とするシステム。

【請求項 30】

請求項 26 記載のシステムであって、前記コンピュータシステムは、前記リコールに関連付けされたU P Cを決定する手段を有することを特徴とするシステム。

【請求項 31】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、決定されたC I DがP O S 端末あるいはキオスクに入力されると、リコール通知を前記P O S 端末あるいは前記キオスクに送信するネットワークハードウェアを有することを特徴とするシステム。

【請求項 32】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、決定されたC I Dに関連付けされた住所に郵便を介してリコール通知を送信する郵送システムを有することを特徴とするシステム。

【請求項 33】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、決定されたC I Dに関連付けされた電子メールアドレスに電子メールを介してリコール通知を送信する電子メールプログラムを有することを特徴とするシステム。

【請求項 34】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、決定されたC I Dに関連付けされたパーソナルウェブページに対するユーザコンピュータに受信されたプロンプトに回答してユーザのコンピュータにリコール通知を送信するウェブサイトを有することを特徴とするシステム。

【請求項 35】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、前記リコール通知と共に払い戻し、割戻しあるいはインセンティブを送信する機構を有することを特徴とするシステム。

【請求項 36】

請求項 26 記載のシステムであって、前記通知する手段は、前記通知と共に顧客に関連付けされたC I Dとリコール指示とを特定する符号化表示を前記顧客に関連付けされたコンピュータに送信するデータ送信装置を有することを特徴とするシステム。

【請求項 37】

請求項 26 記載のシステムであって、前記コンピュータシステムは、リコール明細と過去の製品購入を示すデータに関連して記憶されているC I Dとに少なくとも部分的に基づき前記リコールに関連付けされたC I Dを決定する中央サーバコンピュータシステムであることを特徴とするシステム。

【請求項 38】

10

20

30

40

50

請求項 26 記載のシステムであって、前記中央サーバコンピュータシステムは、前記決定された C I D を他のコンピュータシステムに送信するようプログラムされることを特徴とするシステム。

【請求項 39】

請求項 26 記載の方法であって、さらに、

小売業者コンピュータシステムに関連付けされた決定された C I D を前記小売業者コンピュータシステムに送信するステップを有することを特徴とする方法。

【請求項 40】

請求項 26 記載のシステムであって、さらに、

決定された C I D とリコール明細を含むバーコードが付された文書を定義するデータを生成するようプログラムされることを特徴とするシステム。 10

【請求項 41】

請求項 26 記載のシステムであって、さらに、

リコールされた製品の返却に対し課金するようプログラムされることを特徴とするシステム。

【請求項 42】

請求項 41 記載のシステムであって、さらに、

返却された製品に関連付けされた C I D を記録するようプログラムされることを特徴とするシステム。

【請求項 43】

請求項 41 記載のシステムであって、さらに、

小売業者店舗に P O S 端末を有することを特徴とするシステム。 20

【請求項 44】

請求項 41 記載のシステムであって、さらに、

郵送サービスプロバイダの施設にデータ入力端末を有することを特徴とするシステム。

【請求項 45】

請求項 26 記載のシステムであって、さらに、

前記リコールの効力を決定するようプログラムされることを特徴とするシステム。

【請求項 46】

請求項 26 記載のシステムであって、さらに、

前記リコールに関連付けされたコストを課金するようプログラムされることを特徴とするシステム。 30

【請求項 47】

請求項 26 記載のシステムであって、さらに、

前記決定された C I D に関連付けされた顧客へのターゲットマーケティングを行うようプログラムされることを特徴とするシステム。

【請求項 48】

請求項 47 記載のシステムであって、さらに、

前記ターゲットマーケティングに対する前記顧客の反応に応じて、前記決定された C I D に関連付けされた前記顧客に対する再度のターゲットマーケティングを行うようプログラムされることを特徴とするシステム。 40

【請求項 49】

製品をリコールするためのコンピュータネットワークシステムであって、

リコール明細を受け取り、リコール対象の製品アイテムを受け取った小売業者店舗と、各小売業者店舗により受け取られたリコール対象の製品の明細を決定し、リコールされた製品を受け取った店舗を有する小売業者に前記製品アイテムと関連付けされたリコール明細を通知するようプログラムされる中央サーバコンピュータシステムからなることを特徴とするシステム。

【請求項 50】

請求項 49 記載のコンピュータネットワークシステムであって、さらに、 50

前記リコール明細に該当する製品アイテムを購入に関連付けされたC I Dと関連付けされた顧客に通知する手段を有することを特徴とするシステム。

【請求項51】

製品アイテムの過去の購入に関連してC I Dを格納するデータベースと、

リコール明細に基づき、前記データベースに格納された製品アイテムの過去の購入のどれがリコールに関連付けされた製品アイテムのものであるか決定するプログラミングと、

前記リコールに関連付けされた製品アイテムの購入に関連付けされたC I Dを決定する手段と、

前記リコールに関連付けされた製品アイテムの購入に関連付けされた前記C I Dの送信あるいは格納を行う手段とからなるデータベースマネジメントシステム。

10

【発明の詳細な説明】

【発明の詳細な説明】

【0001】

[発明の技術分野]

本発明は、POSマーケティングの技術分野に関する。

[背景]

POS (Point of Sale) コンピュータシステムは、POS端末で受け取った製品の購入や取引金額を追跡するデジタルコンピュータシステムである。POS端末は、店舗での取引が行われ、販売取引データをPOSコンピュータシステムに入力するための端末である。

20

【0002】

POSマーケティングとは、顧客がPOS端末にいるとき、POSコンピュータシステムを利用することによる顧客に対するマーケティングに関するものである。

【0003】

「製品リコール (product recall)」という用語は、製品の購入者に当該製品がその意図された目的に利用できないということを知り、これを意味するものである。製品は、製造業者により販売された後に通知された欠陥によりリコールされる。製品リコールを招く製品の欠陥には、ごく小さいものから生命の危険を脅かすものまである。

【0004】

30

顧客識別情報 (C I D) とは、購入された製品に関連付けされた識別情報を意味する。C I Dは、小売店で購入された財やサービスの識別情報と関連付けされてPOSコンピュータシステムのメモリに記憶されていてもよい。C I Dは、個人と関連付けされていてもよいし、あるいは同一の家族の構成員や互いに同一の住所を有する人々などの複数の人々と関連付けされていてもよい。

[発明の概要]

本発明の課題は、リコール対象の製品を購入した顧客に当該製品がリコール対象であることを製造業者や小売業者が通知することを可能にすることである。

【0005】

本発明の他の課題は、リコールの結果として顧客により戻された製品とリコールされた製品を返却した顧客の両方を説明することである。

40

【0006】

本発明の他の課題は、顧客がリコールされた製品を購入したかどうか、顧客がこのリコールの通知を実際に受け取ったか、顧客が購入したリコール対象製品を戻しているか、あるいは通知方法やリコール対象製品の顧客による返却方法に応じて、リコール対象製品を購入した顧客に小売業者や製造業者が製品販売を行うことを可能にすることである。

【0007】

上記及び後述される他の課題は、コンピュータ記憶媒体に記録されている新規なプログラミング (コンピュータプログラムプロダクトと呼ばれる)、コンピュータデータベースマネジメントシステム、コンピュータネットワークシステム、コンピュータネットワー

50

クシステムの利用方法、リコール対象の製品の識別情報のコンピュータシステムへの入力、リコール対象製品の購入に関する顧客識別情報（C I D）の決定、及びリコール通知のC I Dに関連付けされた個人あるいは家庭への送信のための各ステップを実行するプログラミング及びデータベースマネジメントシステムにより達成される。個人や家庭へのリコールのリコール情報の送信機構は、リコールが適用されるC I DがP O S 端末やキオスクで入力されるときにP O S 端末やキオスクを利用し、当該C I Dに関連付けされている住所に送信することにより、当該C I Dに関連付けされている電子メールアドレスに電子メールを送信することにより、当該C I Dが関連付けされているクライアントコンピュータにウェブページを送信することによりものであってもよい。

**【 0 0 0 8 】**

10

一特徴によると、本発明は、リコールに関連付けされた製品アイテムの購入に関連付けされたC I Dを決定するステップと、前記決定されたC I Dに関連付けされた顧客に前記リコールを通知するステップを実行することが可能な製品をリコールするためのコンピュータネットワークにより実現されるシステム及び方法からなる。本発明の他の特徴として、C I Dに関連して以前に購入された製品を決定するステップと、以前に購入された製品が割戻し明細に該当するか決定するステップと、C I Dに関連して以前に購入された製品を示すデータがリコール明細に該当するか決定するステップと、前記リコールに関連付けされたU P Cを決定するステップと、決定されたC I DがP O S 端末あるいはキオスクに入力されると、前記P O S 端末あるいは前記キオスクにリコール通知を送信するステップと、決定されたC I Dに関連付けされた住所に郵便を介してリコール通知を送信するステップと、決定されたC I Dに関連付けされた電子メールアドレスに電子メールを介してリコール通知を送信するステップと、決定されたC I Dに関連付けされたパーソナルウェブページに対するユーザコンピュータに受信されたプロンプトに回答して、ウェブサイトからユーザのコンピュータにリコール通知を送信するステップと、前記リコール通知と共に払い戻し、割戻しあるいはインセンティブを送信するステップと、前記通知と共に顧客に関連付けされたC I Dとリコール指示とを特定する符号化表示を前記顧客に送信するステップと、リコール明細と過去の製品購入を示すデータに関連して記憶されているC I Dとに少なくとも部分的に基づき決定するステップと、前記決定されたC I Dを他のコンピュータシステムに送信するステップと、小売業者コンピュータシステムに関連付けされた決定されたC I Dを前記小売業者コンピュータシステムに送信するステップと、決定されたC I Dとリコール明細を含むバーコードが付された文書を作成するステップと、リコールされた製品の返却に対し課金するステップと、返却された製品に関連付けされたC I Dをコンピュータシステムに課金日付を入力するステップと、郵送サービスプロバイダの施設において課金データを入力するステップと、前記通知するステップの効力を決定するステップと、前記リコールに関連付けされたコストを課金するステップと、前記決定されたC I Dに関連付けされた顧客へのターゲットマーケティングを行うステップと、前記初期的ターゲットマーケティングに対する前記顧客の反応に応じて、前記決定されたC I Dに関連付けされた前記顧客に対する再度のターゲットマーケティングを行うステップとを実行することが可能なシステム構成とプログラミングを有する。

20

30

**【 0 0 0 9 】**

40

他の特徴によると、本発明は、中央サーバコンピュータシステムにおいてリコール明細を受け取るステップと、前記中央サーバコンピュータシステムにおいてリコール対象の製品アイテムを受け取った小売業者店舗と、各小売業者店舗により受け取られたリコール対象の製品の明細を決定するステップと、リコール対象の製品を受け取った店舗を有する小売業者に前記製品アイテムと関連付けされたリコール明細を通知するステップとからなる製品をリコールするための方法を実現するコンピュータネットワークシステムからなる。本特徴によると、本発明はまた、前記リコール明細に該当する製品アイテムの購入に関連付けされたC I Dに関連付けされた顧客に通知するステップを有するようによい。

**【 0 0 1 0 】**

他の特徴によると、本発明は、製品アイテムの過去の購入に関連付けしてC I Dを格納

50

するデータベースとのデータの入力及び抽出を行う手段と、リコール明細に基づきデータベースに格納される製品アイテムの以前の購入のどれがリコールに関連付けされた製品アイテムに対するものであるか決定する手段と、リコールに関連付けされた製品アイテムの購入に関連付けされたC I Dを決定する手段と、決定されたC I Dの送信あるいは格納を行う手段とを有するデータベースマネジメントシステムからなる。

【0011】

本発明が、図面を参照して示される。

【発明を実施するための最良の形態】

【0012】

図1は、中央サーバコンピュータシステム10、中央データベース20、インターネット30、製造業者コンピュータシステム40、製造業者コンピュータシステム50、製造業者コンピュータシステム60、製造業者コンピュータシステムデータベース70、製造業者コンピュータシステムデータベース80、製造業者コンピュータシステムデータベース90、小売業者コンピュータシステム100、小売業者コンピュータシステム110、小売業者コンピュータシステム120、小売業者コンピュータシステムデータベース130、小売業者コンピュータシステムデータベース140、小売業者コンピュータシステムデータベース150、POS端末160、キオスク170及びパーソナルコンピュータ(PC)180を含むコンピュータネットワークシステムを示す。

10

【0013】

図1は、データラインにより製造業者コンピュータシステムデータベース70に接続される製造業者コンピュータシステム40を示す。このデータラインは、コンピュータシステム40のデータベース70とのデータの格納及び抽出の実行を示す。同様に、図1は、各コンピュータシステムと当該コンピュータシステムによりデータの読み出し及び書き込みが行われるデータベースとを接続するデータラインを示す。図1は、データラインによりインターネット30に接続された各コンピュータシステムを示す。POS端末160は、第1小売業者店舗と関連付けされ、小売業者コンピュータシステム100と通信する。キオスク170は、顧客による第1小売業者コンピュータシステムとのデータの送受信を可能にするデータ通信端末からなる。PC180は、ウェブサーバソフトウェアを実行するサーバから送信されたウェブページの要求、受信及び表示が可能なコンピュータからなる。

20

30

【0014】

好ましくは、第1、第2及び第3製造業者はそれぞれ、各自の営業をサポートするのに製造業者コンピュータシステム40、50及び60を利用する。好ましくは、第1、第2及び第3小売業者はそれぞれ、各自の営業をサポートするのに小売業者コンピュータシステム100、110及び120を利用する。好ましくは、サービス会社は、その営業をサポートするのに中央サーバコンピュータシステム10を利用する。

【0015】

図1に示される製造業者、小売業者及びサービス企業のコンピュータシステム数、各コンピュータシステムに付属のデータベース数、及びインターネットの利用は、それぞれ例示的なものであり、さらに開示及び請求される本発明の必須のものでもないし、または限定的なものでもない。典型的には、各コンピュータシステムは、少なくとも1つの中央処理ユニット、データ処理において中央処理ユニットを支援するためのメモリ、ディスク記憶媒体、他のコンピュータシステムやユーザ装置とのデータの送受信を行うための入出力装置、及びアプリケーションソフトウェアの動作やデータフローを協調させるオペレーティングシステムソフトウェアを有する。データ送信ラインは、ネットワークケーブルと無線送受信ハードウェアの両方を表している。

40

【0016】

図2は、ステップ210におけるリコールの決定、ステップ220におけるユニバーサルプロダクトコード(UPC)の特定、ステップ230における中央サーバコンピュータシステム10へのUPCの送信、ステップ240におけるC I Dの決定、ステップ250

50

における C I D の送信及びステップ 2 6 0 における解析と説明を示すフローチャートを示す。

**【 0 0 1 7 】**

ステップ 2 1 0 において、製造業者はリコールを決定する。好ましくは、製造業者はリコール明細を決定する。典型的には、リコール明細は、少なくとも 1 つの製品の U P C、特定可能な製品、地域、期間（データ領域など）、小売業者及び具体的な店舗を明示する。リコール明細はリコール範囲を確定するものであり、この目的を達成するための任意のデータが本発明に利用されてもよい。ここで、他の限定なく製品の識別情報は、当該製品のすべての顕著な製品アイテムの一般的なリコールを示すものであると考えられる。

**【 0 0 1 8 】**

リコール明細にはまた、リコールと関連して提供される払い戻し、割戻しあるいは製造業者からの利用可能なインセンティブの条件が含まれる。払い戻しの例としては、製造業者の希望販売価格あるいは購入証明書に示された金額の現在価値があげられる。割戻しの例としては、（ 1 ）リコールをした製造業者の指定された製品の購入証明書を提示した顧客に対する一定金額の小切手や、（ 2 ）店舗での一定金額の割引券、があげられる。より詳細には、リコールにかかる製品アイテムを購入した顧客に、当該顧客による同じ製品のリコール対象でない他の製品アイテム購入証明書の製造業者への提示に回答して割戻しを提供することができる。インセンティブの例としては、以降の購入時点で製造業者による指定された製品アイテムの以降の購入の価格に応じた小売業者から取得される割引が上げられる。

10

20

**【 0 0 1 9 】**

ステップ 2 2 0 では、リコール明細の一部として、好ましくは、製造業者は、リコール対象の製品の U P C を特定する。

**【 0 0 2 0 】**

ステップ 2 3 0 において、好ましくは、リコール対象の製品の U P C を含むリコール明細の関連部分が、中央サーバコンピュータシステム 1 0 で受信される。中央サーバコンピュータシステム 1 0 のユーザが、リコール明細データを中央サーバコンピュータシステム 1 0 に入力してもよい。あるいは、リコールを行う製造業者の製造業者コンピュータシステムからの送信時に、中央サーバコンピュータシステム 1 0 においてリコール明細が自動的に受信されてもよい。

30

**【 0 0 2 1 】**

ステップ 2 4 0 において、好適な実施例では、中央サーバコンピュータシステム 1 0 は、リコール明細に一致する製品アイテムの購入に関連付けされた C I D を特定する。中央サーバコンピュータシステム 1 0 は、C I D 情報を中央データベース 2 0 に記録するようにしてもよい。各 C I D は、小売業者、店舗識別情報、顧客氏名、家族氏名、同一住所の構成員の氏名、住所、購入取引日、C I D に関連して購入された製品アイテム、C I D に関連して購入された各製品アイテムの日付あるいは購入、C I D を使って各人に提供されるインセンティブ、C I D に関連して提供されるインセンティブの償還日及び関連する人口統計情報の何れかを示すデータと関連付けされてデータベース 2 0 に記録されてもよい。他のデータは、各 C I D と関連付けされて記録されてもよい。各 C I D と関連付けされたデータは、好ましくは、データフィールド間の関係が適切に定義されているリレーショナルデータベースに格納される。

40

**【 0 0 2 2 】**

ステップ 2 4 0 において、代わりに、または追加的に、中央サーバコンピュータシステム 1 0 は、小売業者識別情報、指定された小売業者店舗、製品アイテム製造バッチ、ロット及びシリアル番号を含むリコール明細に該当した非 C I D 情報を特定するようにしてもよい。

**【 0 0 2 3 】**

ステップ 2 5 0 において、中央サーバコンピュータシステム 1 0 は、図 3 と共に以下で詳述されるように、C I D に関連付けされた個人へのリコールの通知の送達のため、リコ

50

ール明細に該当するC I Dを送信する。

【0024】

ステップ260において、上記1以上のコンピュータシステムは、リコールの効力を示すデータの解析、リコールのためのサービス費用の課金、図4と共に以下で詳述されるように、当該データに応じた対象とするマーケティングの生成を行う。

【0025】

図3は、リコール明細に該当したC I Dに関連付けされた顧客への送信のための一例となるステップを有するフローチャートを示す。具体的には、顧客がリコール明細に該当するのは、顧客のC I Dと関連付けされている購入履歴データが当該リコール明細に該当する製品プロダクトを当該顧客が以前に購入したことを示す場合である。

10

【0026】

ステップ310において、中央サーバコンピュータシステム10は、リコールの証左に該当するC I Dを小売業者に送信する。通常、各C I Dは1つの小売業者店舗あるいは1つの小売業者店舗チェーンに関連付けされている。中央サーバコンピュータシステム10は、リコール明細から、どのC I Dがリコール対象の購入に関連しているか決定し、C I Dが関連付けされている小売業者店舗を決定する。中央サーバコンピュータシステム10は、関連付けされている小売業者店舗のコンピュータシステムあるいは小売業者店舗のコンピュータシステムとやりとりするコンピュータシステムに、上記小売業者店舗のコンピュータシステムにより管理されている店舗のPOS端末において顧客に情報を伝えることを十分可能にするため、指定されたC I Dに対するリコール通知を送信する。

20

【0027】

ステップ320において、小売業者店舗のPOS端末あるいはキオスクにおいて、顧客は指定されたC I Dの1つにより特定される。このC I Dは、小売業者店舗のコンピュータシステムに入力される。小売業者店舗のコンピュータシステムあるいはそれと通信可能なコンピュータシステム(すなわち、他のローカルコンピュータシステムやリモート中央サーバコンピュータシステム10)により、受信したC I Dがリコールと関連付けされているものであると判断し、顧客にリコールを通知するための指示を送信する。顧客がPOS端末やキオスクとやりとりしている間、POS端末、キオスクあるいはそれらに隣接するハードウェアにより、顧客にリコールの通知が提供される。通知は、画面表示、可聴式のメッセージあるいは印刷されたメッセージの形式でなされてもよい。この通知はまた、

30

払い戻し、割戻しあるいはインセンティブの条件に関する通知を含むものであってもよい。顧客によるキオスクあるいはPOS端末とのやりとりの一部として、リコール明細に従う払い戻し期限が顧客に提供されてもよい。

【0028】

ステップ330において、店舗、製造業者あるいはリコールサービスプロバイダ(一般に、リコールプロセッサ)は、リコールされた製品を顧客から受け付ける。当該処理の一部として、リコールプロセッサは、顧客のC I Dを示すデータの入力、払い戻し、割戻しとインセンティブの何れかの提供、及び顧客に提供される払い戻し、割戻しとインセンティブを特定する料金情報をコンピュータシステムに入力するようにしてもよい。

【0029】

ステップ340において、顧客にリコールを通知する第1の代替的方法として、リコール通知が、リコール明細に該当するC I Dと関連付けされる住所に郵送される。顧客は、郵便を通じて、符号化された、好ましくはバーコード化された紙を受け取る。好ましくは、郵送されたリコール通知には、住所に関連付けされたC I Dを符号化するバーコードが付された紙が含まれる。このバーコードが添付された紙はまた、リコール製品の詳細あるいはその関連する部分を符号化するようにしてもよい。リコール明細の符号化は、顧客により返される製品アイテムがリコール明細に実際該当していることを保証するのに以降において利用されてもよい。好ましくは、この郵送される通知には、顧客にリコール対象製品の特定及び返却させる指示が含まれる。郵送される通知にはまた、リコール明細に関連付けされる払い戻し、割戻し及びインセンティブが含まれてもよいし、あるいは関連付け

40

50

されてもよい。

【0030】

ステップ340を容易にするため、好ましくは、中央サーバコンピュータシステム10は、リコール明細に該当するCIDに関連付けされている住所を決定し、その後、CIDとリコール製品詳細データを郵送サービスプロバイダに送る。郵送サービスプロバイダは、中央サーバコンピュータシステムの一部であってもよいし、あるいは他の法人により制御されているコンピュータシステムであってもよい。あるいは、中央サーバコンピュータシステムは、CIDとリコール詳細データを入出力装置に送信し、その後、ユーザがCIDとリコール詳細データを郵送サービスプロバイダに送るようにしてもよい。郵送サービスプロバイダは、リコール通知を印刷し、CIDに関連付けされた住所に郵送する。あるいは、受信したCIDとリコールに関するリコール明細を有する各小売業者あるいは小売業者店舗コンピュータシステムは、郵送する指示を生成し、それを郵送サービスプロバイダに送るようにしてもよい。

10

【0031】

ステップ350において、郵送サービスプロバイダや小売業者店舗などは、郵送によりバーコードが付された紙とリコール通知に回答して顧客により郵送された製品アイテムを受け取る。ステップ330と同様に、CID、リコール対象製品情報及び返却された製品がリコール明細に該当するかが、郵送内容から判断され、システム10のようなコンピュータシステムのメモリに入力される。

【0032】

ステップ360において、顧客にリコールを通知する第2の代替的方法として、中央サーバコンピュータシステム10あるいは小売業者コンピュータシステムが、通知と上述の関連する情報をリコール明細に該当するCIDに関連付けされた電子メールアドレスに送信する。この電子メールには、CIDを規定するデータ、リコール明細、どの製品がリコール明細に該当するかを決定する顧客への指示、及びリコール対象製品アイテムの返却方法に関する指示と共に送られてもよい。電子メールにはまた、顧客のCIDとリコール明細を符号化する印刷可能な機械読み出し可能な表示が含まれてもよい。

20

【0033】

ステップ370において、リコールされた製品アイテムが、郵送により、あるいはPOS端末やサービス端末により小売業者店舗において受け取られる。

30

【0034】

第3の代替的方法では、顧客は、顧客のブラウザを各自のCIDと関連付けされたパーソナルウェブページを有するウェブサイトにアクセスし、パーソナルウェブページを受信することにより通知されてもよい。

【0035】

図3を参照して説明された実施例では、リコール対象の製品アイテムの以前の購入に関連付けされたCIDを決定することが、重要なステップである。好ましくは、中央サーバコンピュータシステムがこの機能を実行する。あるいは、1つの国の各地域に対して、あるいは各小売業者に対して、それぞれがデータを格納する分散したコンピュータシステム群がこの機能を実行することができる。

40

【0036】

リコール明細に該当するCIDを有する顧客にリコール明細を送る上記具体的に開示されたものとは異なる他の手段もまた可能であり、本発明の範囲に含まれる。

【0037】

図4は、リコールプログラムの解析及び請求のためのステップを示すフローチャートを示す。ステップ410においてリコールプログラムの効力が決定され、ステップ420においてリコールプログラムサービスプロバイダに料金が支払われ、ステップ430においてリコールの効力に関するレポートが生成され、ステップ440においてリコール応答者が以降のマーケティングのためターゲットとされ、ステップ450においてターゲットマーケティングの結果がこれら応答者へのターゲット化を向上させるため利用される。

50

## 【0038】

ステップ410において、好ましくは、中央サーバコンピュータシステム10は、例えば、POS、キオスク、郵便、電子メール及びウェブページ閲覧により通知を受け取った顧客からリコールされた製品数とそのような通知数を比較することによりリコールプログラムの効果を判断し、顧客の人口統計情報に基づき比較結果を分析する。

## 【0039】

ステップ420において、好ましくは、中央サーバコンピュータシステム10は、CIDに基づくリコールプログラムのサービス費用を決定する。サービス費用は、リコールプログラムの効果に基づくものであってもよい。サービス費用は、リコール明細に該当するCID数、郵送数、電子メール送信数、POSまたはキオスクリコール通知数、小売業者数、小売業者店舗数、返却された製品アイテム数あるいは上記任意の組み合わせに基づくものであってもよい。あるいは、割戻しプログラムは、固定料金で、あるいは中央サーバコンピュータシステム10によるデータ処理を必要としない方法で課金されてもよい。

10

## 【0040】

ステップ430において、中央サーバコンピュータシステム10はレポートを作成する。このレポートには、上記効果比較の何れかが含まれてもよい。さらに、レポートには、割戻しプログラムに関する費用と、割戻しプログラムのサーバプロバイダに対し生成される収入が含まれてもよい。

## 【0041】

ステップ440において、中央サーバコンピュータシステムは、フォローアップターゲットマーケティングプログラムを生成するためのコードを実行するようにしてもよい。このプログラムでは、製品リコールに回答したか、製品リコールに関連付けされた任意の割戻しやインセンティブに対してアクションを実行したか、及びリコール対象の製品の追加的なアイテムを以降に購入したかに基づき、顧客のターゲット化が行われてもよい。顧客が過去のリコールの対象となる製品の製品アイテムを以降において購入しなかった場合には、当該顧客に相対的に大きなインセンティブを提供し、リコール対象製品のそのような製品アイテムを以降に購入した顧客には、リコール対象製品の他の製品アイテムあるいは同一の製造業者により製造された他の製品アイテムを購入するための相対的により小さいインセンティブを提供するという一例となる方法がある。リコールプログラムから取得されるターゲットマーケティングに対する顧客の反応に基づくターゲット化のプロセスは、顧客に以降に提供されるインセンティブがリコールプログラムに関する以前のインセンティブに対する顧客の反応に依存するよう反復されてもよい。

20

30

## 【0042】

CIDに基づく顧客への通知の他の実施例では、中央サーバコンピュータプログラム10は、店舗、店舗に発送されるロット及び製品リコール明細に該当する製品日付を決定し、リコール明細に該当する小売業者へのリコールの通知あるいは指示を、リコール明細に該当するCIDを介して顧客に通知する他の方法あるいは追加的な方法として、送信するようにしてもよい。例えば、顧客への郵送によるリコールの通知とPOSによる通知のコストは、上記のような処理を抑制するかもしれないが、電子メールによる通知を抑制するものではない。これは、リコール明細がごく低い重要度のリコールを特定し、かつ製造業者が包括的なリコールプログラムにコストをかけたくない場合に起こるかもしれない。従って、中央サーバコンピュータシステム10は、もしわかっていれば、リコール明細に該当するCIDの電子メールアドレスに通知を電子メールにより送信し、中央サーバコンピュータシステム10がリコール明細に該当する製品を受け取ったという通知及び指示を小売業者に送るようにしてもよい。

40

## 【0043】

一実施例では、CIDは常連顧客のカード識別情報であるか、あるいは常連顧客のカード識別情報から導出されたIDである。常連顧客のカードIDを有する小売業者は、典型的には、この常連顧客カードIDに関連付けされたし氏名や住所情報などの機密情報である個人情報情報を有する。開示された本発明によるシステムの一例となる動作では、機密情報

50

である個人情報に製造業者に開示することなく、製造業者のためにリコール機能を実行しながら個人情報の機密性が保持される。従って、上述の本発明によるシステム及び方法の課金機能は、割戻しリコールを利用する顧客数に関するサマリ情報のみを、すなわち、リコール通知が提供される顧客数のみを提供するようにしてもよい。課金機能は、リコールプログラムに資金提供する製造業者に常連顧客のカードに基づくC I Dを明らかにしないようにプログラミング可能である。

【0044】

C I Dはまた、クレジットカード、チェックキャッシングカード(c h e c k c a s h i n g c a r d)あるいは顧客により利用される他の任意のカードまたは支払手段に含まれる番号あるいは識別情報に基づくものであってもよい。顧客が小売業者の店舗での取引において同一の支払手段を一貫して使用する場合には、中央サーバコンピュータシステム10は、1つのC I Dと複数の取引を関連付けするレコードを保持するようにすることができ、これにより、このC I Dに関連付けされた購買パターンの解析が可能となり、上述のC I D特有のリコール通知決定のような過去の購入履歴に基づく決定を中央サーバコンピュータシステムは行うことが可能となる。

10

【0045】

本発明は、具体的な実施例を参照することにより説明された。しかしながら、開示された本発明の概念は、これら具体的な実施例より広いものであり、本発明の範囲は以下のクレームにより適切に定義され、請求された手段要素を実行するための請求された要素、ステップ及び既知の構成と等価な既知のものを含むものと解釈される。

20

【図面の簡単な説明】

【0046】

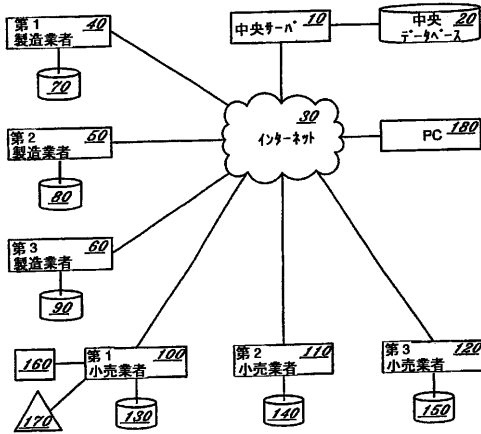
【図1】図1は、コンピュータネットワークシステムの概略を示す。

【図2】図2は、本発明の一実施例を実行するための概略的なステップを示すフローチャートである。

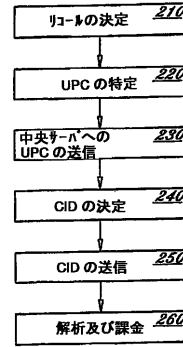
【図3】図3は、図2のステップ250を実行する3つの実施例の各ステップを示すフローチャートである。

【図4】図4は、図2のステップ260を実行する一実施例によるステップを示すフローチャートである。

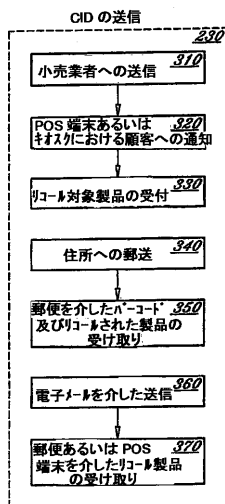
【 図 1 】



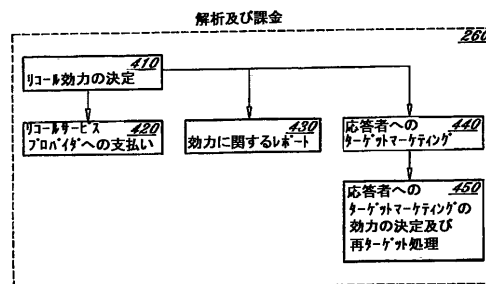
【 図 2 】



【 図 3 】



【 図 4 】



## 【 国際調査報告 】

INTERNATIONAL SEARCH REPORT		International application No. PCT/US02/08236
<b>A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER</b>		
IPC(7) : G06F 17/60 US CL : 705/14 According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC		
<b>B. FIELDS SEARCHED</b>		
Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols) U.S. : 705/14		
Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched		
Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)		
<b>C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT</b>		
Category *	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	US 2001056359 A1 (Abreu) 27 December 2001 abstract, summary	1,24, 26, 49, 51
X	US 2001/0053980 A1 (SULIMAN, JR et al.) 20 December 2001, paragraphs 12-13	1,24,26,49,51
X,P	US 2002/0040325 A1 (TAKAE et al.) 04 April 2002, para. 192	1,24,26,49,51
<input type="checkbox"/> Further documents are listed in the continuation of Box C. <input type="checkbox"/> 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	"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
"E"	earlier application or patent published on or after the international filing date	"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
"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)	"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
"O"	document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means	"&" document member of the same patent family
"P"	document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed	
Date of the actual completion of the international search 30 September 2002 (30.09.2002)		Date of mailing of the international search report 29 NOV 2002
Name and mailing address of the ISA/US Commissioner of Patents and Trademarks Box PCT Washington, D.C. 20231 Facsimile No. (703)305-3230		Authorized official <i>[Signature]</i> Telephone No. 703-308-1113

---

フロントページの続き

(72)発明者 マンスフィールド, リチャード ビー, ジュニア

アメリカ合衆国 イリノイ州 60517 ウッドリッジ ハイガン・コート 3804

Fターム(参考) 3E042 EA01 EA10