

(19)日本国特許庁(JP)

(12)特許公報(B2)

(11)特許番号
特許第7644792号
(P7644792)

(45)発行日 令和7年3月12日(2025.3.12)

(24)登録日 令和7年3月4日(2025.3.4)

(51)国際特許分類

F I

G 0 6 Q 30/0601(2023.01)

G 0 6 Q 30/0601 3 0 6

G 1 6 H 20/10 (2018.01)

G 1 6 H 20/10

請求項の数 11 (全50頁)

(21)出願番号	特願2023-73715(P2023-73715)	(73)特許権者	399037405 楽天グループ株式会社 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号
(22)出願日	令和5年4月27日(2023.4.27)	(74)代理人	110000958 弁理士法人インテクト国際特許事務所
(65)公開番号	特開2024-158483(P2024-158483 A)	(72)発明者	小宮山 樹理 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天グループ株式会社内
(43)公開日	令和6年11月8日(2024.11.8)	(72)発明者	伊達 翼 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天グループ株式会社内
審査請求日	令和5年4月27日(2023.4.27)	合議体	
審判番号	不服2024-10369(P2024-10369/J 1)	審判長	相崎 裕恒
審判請求日	令和6年6月24日(2024.6.24)	審判官	間野 裕一
		審判官	小池 堂夫

最終頁に続く

(54)【発明の名称】 商品注文支援装置及び商品注文支援方法

(57)【特許請求の範囲】

【請求項1】

注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得手段と、

前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受ける必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定手段と、

前記顧客に対する処方履歴を示す処方履歴情報に基づいて、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から開始する所定期間が経過したか否かを判定する期間判定手段と、

前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記選択された商品について所定の説明者による前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる説明要求画面表示制御手段と、

前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられることに応じて前記説明者から前記顧客への説明が行われた後、前記選択された商品を含む前記注文内容で前記注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御手段と、

を備え、

前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から2回目以降の購入である状況において、前記所定期間が経過して

いないと前記期間判定手段により判定された場合、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定されたとしても、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする商品注文支援装置。

【請求項 2】

前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記処方された日から 2 回目以降の購入であれば、前記所定期間は、前記選択された商品の購入回数によっては変化しないことを特徴とする請求項 1 に記載の商品注文支援装置。

【請求項 3】

前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記注文内容に含まれる前記選択された商品を示す説明者画面であって、前記顧客に対して行われる前記説明において前記注文内容を変更するための変更操作が可能な説明者画面を、前記説明者が利用する説明者端末装置により表示させる説明者画面表示制御手段を更に備えることを特徴とする請求項 1 に記載の商品注文支援装置。

10

【請求項 4】

前記注文確定画面表示制御手段は、前記説明者端末装置により表示された前記説明者画面で前記変更操作が受け付けられた場合、前記変更後の注文内容で前記注文を確定することを示す前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする請求項 3 に記載の商品注文支援装置。

【請求項 5】

20

前記選択された商品が前記説明必要商品ではないと判定された場合、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れか一項に記載の商品注文支援装置。

【請求項 6】

前記注文確定画面は、前記注文を確定させるための確定操作が可能な画面であり、
前記顧客端末装置により表示された前記注文確定画面で前記確定操作が受け付けられた後、前記注文内容に含まれる前記商品の購入代金を決済する決済処理を実行する決済手段を更に備えることを特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れか一項に記載の商品注文支援装置。

【請求項 7】

30

前記所定期間の長さは、1 ヶ月以上であることを特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れか一項に記載の商品注文支援装置。

【請求項 8】

前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記顧客端末装置と前記説明者が利用する説明者端末装置とを、前記説明のための通信を可能に接続させる接続手段を更に備えることを特徴とする請求項 1 乃至 4 何れか一項に記載の商品注文支援装置。

【請求項 9】

前記説明必要商品は、医療用医薬品であり、
前記説明者は、医療機関であり、
前記説明要求画面は、前記説明要求操作として、前記選択された商品の処方のために前記医療機関による診察を要求するための操作が可能な画面であることを特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れか一項に記載の商品注文支援装置。

40

【請求項 10】

前記説明者は、前記説明必要商品を販売する販売者であることを特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れか一項に記載の商品注文支援装置。

【請求項 11】

コンピュータにより実行される商品注文支援方法において、
注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得ステップと、

50

前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受け
る必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定ステップと、

前記顧客に対する処方履歴を示す処方履歴情報に基づいて、前記選択された商品が前
記顧客に対して処方された日から開始する所定期間が経過したか否かを判定する期間判定
ステップと、

前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記選択された商品
について所定の説明者による前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画
面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置によ
り表示させる説明要求画面表示制御ステップと、

前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けら
れることに応じて前記説明者から前記顧客への説明が行われた後、前記選択された商品
を含む前記注文内容で前記注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置によ
り表示させる注文確定画面表示制御ステップと、

を含み、

前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記選択された商品が前記顧客に
対して処方された日から2回目以降の購入である状況において、前記所定期間が経過して
いないと前記期間判定ステップにおいて判定された場合、前記選択された商品が前記説明
必要商品であると判定されたとしても、前記説明要求画面表示制御ステップにおいて前記
説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御
ステップにおいて前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とす
る商品注文支援方法。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、オンラインでの商品の注文を支援する方法に関する。

【背景技術】

【0002】

従来、オンラインで商品の注文を可能とするウェブサイトが知られている。こうしたウ
ェブサイトでは、一般的に、購入者は販売者と対面せずに商品を購入することができる。
その一方で、販売される商品の中には、商品の購入に際して顧客が販売者等から説明を受
けることが必要な商品も存在する。例えば、医薬品を購入する場合、顧客は、医療機関に
よる診察を受けて処方を受ける必要があったり、薬剤師による服薬指導を受ける必要があ
ったりする場合がある。また例えば、一部の化粧品を購入する場合、顧客は医師又はその
他専門家等のカウンセリングを受ける必要がある場合がある。こうした購入の条件がある
商品に対応したシステムも知られている。例えば特許文献1には、処方箋が必要な医療用
医薬品について処方箋の情報を含んだ購入依頼と、処方箋が不要な医療用医薬品について
処方箋の情報を含まない購入依頼と、のそれぞれを受け付け可能とし、購入依頼に基づい
て、医療用医薬品を販売するための販売情報を生成することが開示されている。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【文献】特開2020-135278号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

顧客の中には、例えば注文したい商品を予め決めている顧客がいる場合がある。また例
えば、一般的なオンラインショッピングの場合と同様に、注文する商品をオンライン上で
或る程度自由に選択したい顧客がいる場合もある。そうした顧客にとっては、商品の購入
の前に説明のための面談や通話を行うことは不便である。しかしながら、顧客により選択
された商品が、説明が必要な商品である場合、その商品の注文を受けた販売者が説明無し

10

20

30

40

50

でそのままその商品を顧客に販売してしまうと問題が生じる。

【０００５】

本発明は以上の点に鑑みてなされたものであり、その課題の一例は、顧客の利便性を考慮しながら、商品を適正に注文するための手順を提供可能な商品注文支援装置及び商品注文支援方法を提供することである。

【課題を解決するための手段】

【０００６】

（適用例１）本適用例に係る商品注文支援装置は、注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得手段と、前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受ける必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定手段と、前記顧客に対する処方履歴を示す処方履歴情報に基づいて、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から開始する所定期間が経過したか否かを判定する期間判定手段と、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記選択された商品について所定の説明者による前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる説明要求画面表示制御手段と、前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられることに応じて前記説明者から前記顧客への説明が行われた後、前記選択された商品を含む前記注文内容で前記注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御手段と、を備え、前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から２回目以降の購入である状況において、前記所定期間が経過していないと前記期間判定手段により判定された場合、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定されたとしても、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする。

【０００７】

本適用例によれば、顧客により選択された商品が説明必要商品である場合、その顧客の顧客端末装置は、その商品を含む注文内容で注文が確定するよりも前に、説明要求画面を表示する。説明要求画面で説明要求操作を行うことで、顧客は、説明者による説明を要求することができる。顧客は説明を受けた後にその商品を注文することができる。そのため、販売者としては、その説明が行われることを待ってその商品を販売することができる。従って、顧客の利便性を考慮しながら、商品を適正に注文するための手順を提供することができる。

また、本適用例によれば、説明要求画面で顧客が説明要求操作を行うことで、説明者が顧客に対する説明を行った後、顧客端末装置は、注文確定画面を表示する。この注文確定画面は、説明必要商品として顧客により選択された商品を含む注文内容で注文を確定することを示す画面である。そのため、顧客は、その商品について説明者から説明を受けることによって、その商品を購入することができる。

【０００８】

（適用例２）本適用例に係る商品注文支援装置は、前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記処方された日から２回目以降の購入であれば、前記所定期間は、前記選択された商品の購入回数によっては変化しないことを特徴とする。

【００１０】

（適用例３）本適用例に係る商品注文支援装置は、前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記注文内容に含まれる前記選択された商品を示す説明者画面であって、前記顧客に対して行われる前記説明において前記注文内容を変更するための変更操作が可能な説明者画面を、前記説明者が利用する説明者端末装置により表示させる説明者画面表示制御手段を更に備えることを特徴とする。

【００１１】

本適用例によれば、説明要求画面で顧客が説明要求操作を行うことで、説明者端末装置は説明者画面を表示する。説明者画面は、顧客の注文内容を変更する操作が可能な画面である。そのため、説明者は、顧客に対して行う説明に基づいて、注文内容を変更することができる。従って、顧客が選択した商品よりも適切な商品を顧客により注文させることができる。

【0012】

(適用例4) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記注文確定画面表示制御手段は、前記説明者端末装置により表示された前記説明者画面で前記変更操作が受け付けられた場合、前記変更後の注文内容で前記注文を確定することを示す前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする。

10

【0013】

本適用例によれば、説明者画面において説明者が注文内容を変更すると、顧客端末装置は、変更後の注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を表示する。そのため、顧客は、顧客が選択した商品よりもより適切な商品を購入することができる。

【0014】

(適用例5) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記選択された商品が前記説明必要商品ではないと判定された場合、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする。

20

【0015】

本適用例によれば、顧客により選択された商品が説明必要商品ではない場合、顧客端末装置は、説明要求画面を表示せずに注文確定画面を表示する。そのため、顧客は、説明が不要な商品を、説明を受けるための手順を踏むことなく購入することができる。

【0016】

(適用例6) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記注文確定画面は、前記注文を確定させるための確定操作が可能な画面であり、前記顧客端末装置により表示された前記注文確定画面で前記確定操作が受け付けられた後、前記注文内容に含まれる前記商品の購入代金を決済する決済処理を実行する決済手段を更に備えることを特徴とする。

【0017】

本適用例によれば、注文確定画面において顧客が注文を確定させるための操作を行った後、注文された商品の購入代金が決済される。そのため、顧客が選択した商品が、説明が行われたことによって販売可能になった段階で、顧客はその購入代金を支払うことができる。

30

【0018】

(適用例7) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記所定期間の長さは、1ヶ月以上であることを特徴とする。

【0019】

(適用例11) 本適用例に係る商品注文支援方法は、コンピュータにより実行される商品注文支援方法において、注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得ステップと、前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受ける必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定ステップと、前記顧客に対する処方履歴を示す処方履歴情報に基づいて、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から開始する所定期間が経過したか否かを判定する期間判定ステップと、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記選択された商品について所定の説明者による前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる説明要求画面表示制御ステップと、前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられることに応じて前記説明者から前記顧客への説明が行われた後、前記選択された商品を含む前記注文内容で前記注文を確定することを示す注文確

40

50

定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御ステップと、を含み、前記選択された商品の前記顧客による今回の購入が、前記選択された商品が前記顧客に対して処方された日から2回目以降の購入である状況において、前記所定期間が経過していないと前記期間判定ステップにおいて判定された場合、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定されたとしても、前記説明要求画面表示制御ステップにおいて前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御ステップにおいて前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする。

【0020】

(適用例8) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記顧客端末装置と前記説明者が利用する説明者端末装置とを、前記説明のための通信を可能に接続させる接続手段を更に備えることを特徴とする。

10

【0021】

本適用例によれば、説明要求画面で顧客が説明要求操作を行うことで、顧客端末装置と説明者端末装置は互いに接続して、説明のための通信を行う。そのため、顧客は、オンラインで説明者からの説明を受けることができる。従って、顧客は、説明者がいる場所へ赴くことなく、商品に関する説明を説明者に行ってもらえることができる。

【0022】

(適用例9) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記説明必要商品は、医療用医薬品であり、前記説明者は、医療機関であり、前記説明要求画面は、前記説明要求操作として、前記選択された商品の処方のために前記医療機関による診察を要求するための操作が可能な画面であることを特徴とする。

20

【0023】

本適用例によれば、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品である場合、その顧客の顧客端末装置は、その医薬品を含む注文内容で注文が確定するよりも前に、説明要求画面を表示する。説明要求画面で説明要求操作を行うことで、顧客は、その医薬品の処方を受けるために、医療機関による診察を要求することができる。顧客は診察を受けて医療機関にその医薬品を処方してもらうことができる。そのため、販売者としては、その処方が行われることを待ってその医薬品を販売することができる。従って、顧客の利便性を考慮しながら、医薬品を適正に注文するための手順を提供することができる。

30

【0024】

(適用例10) 本適用例に係る商品注文支援装置は、前記説明者は、前記説明必要商品を販売する販売者であることを特徴とする。

【0025】

(適用例11) 本適用例に係る商品注文支援装置は、コンピュータにより実行される商品注文支援方法において、注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得ステップと、前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に所定の説明者からの説明を要する説明必要商品であるか否かを判定する判定ステップと、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合前記説明者による前記選択された商品に関する説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる診察要求画面表示制御ステップと、を含むことを特徴とする。

40

【発明の効果】

【0026】

本発明によれば、顧客の利便性を考慮しながら、商品を適正に注文するための手順を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【0027】

【図1】一実施形態に係る通信システムSの概要構成の一例を示す図である。

50

【図 2】顧客端末 4 の画面遷移の一例を示す図である。

【図 3】一実施形態に係る販売管理サーバ 1 の概要構成の一例を示すブロック図である。

【図 4】販売管理サーバ 1 のデータベースに記憶される情報の例を示す図である。

【図 5】販売管理サーバ 1 のデータベースに記憶される情報の例を示す図である。

【図 6】一実施形態に係る販売管理サーバ 1 におけるシステム制御部 11 の機能ブロックの一例を示す図である。

【図 7】(a) は、商品画面 1200 の表示例を示す図である。(b) は、カート画面 1300 の表示例を示す図である。(c) は、注文申込内容確認画面 1400 の表示例を示す図である。

【図 8】(a) は、診察予約画面 1500 の表示例を示す図である。(b) は、診察予約確認画面 1600 の表示例を示す図である。

10

【図 9】(a) は、顧客診察画面 2000 の表示例を示す図である。(b) は、注文内容確認画面 2100 の表示例を示す図である。

【図 10】医療機関診察画面 3000 の表示例を示す図である。

【図 11】一実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。

【図 12】一実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。

【図 13】一実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。

【図 14】一実施形態に係る販売管理サーバ 1 の概要構成の一例を示すブロック図である。

【図 15】注文申込 DB 14g に記憶される情報の一例を示す図である。

【図 16】医療機関診察画面 3100 の一例を示す図である。

20

【図 17】注文内容編集画面 3200 の一例を示す図である。

【図 18】医療機関診察画面 3100 の一例を示す図である。

【図 19】顧客診察画面 2000 の更新例を示す図である。

【図 20】一実施形態に係る顧客端末 4 の概要構成の一例を示すブロック図である。

【図 21】一実施形態に係る顧客端末 4 におけるシステム制御部 41 の機能ブロックの一例を示す図である。

【図 22】一実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。

【図 23】一実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。

【発明を実施するための形態】

【0028】

30

以下、図面を参照して本発明の実施形態について詳細に説明する。少なくとも一の実施形態においては、事業者が顧客に対して商品を販売する。販売される商品の中に、その商品を顧客が購入する前に所定の説明者による説明を顧客が受ける必要がある説明必要商品と、そのような説明が不要な説明不要商品と、を含んでもよい。説明必要商品は、例えば顧客が説明不要商品を利用する場合と比較して、顧客にとって何らかのリスクがある可能性がある商品であってもよいし、そうではなくてもよい。そのリスクは、例えば顧客の健康に関するリスクであってもよい。説明者は、例えば法律により定められた資格を有する者であってもよいし、説明必要商品に関する専門的な知識を有する者であってもよい、その商品を販売する事業者の所定のスタッフであってもよい。説明者は、説明必要商品を販売する事業者と同一であるか若しくはその事業者に属してもよいし、その事業者とは異なってもよい。

40

【0029】

説明必要商品の一例として、医療用医薬品又は処方薬が挙げられる。この場合の説明不要商品の例として、一般用医薬品、その他の商品等が挙げられる。医療用医薬品を販売する事業者の例として、医療機関及び薬局が挙げられる。医療機関は、医師が診察や治療を行うための施設又は組織であってもよい。医療機関の例として、診療所、病院等が挙げられる。医療用医薬品を購入するためには、その前に、医師による処方が必要である。その処方を得るためには、顧客は医療機関の医師による診察を受ける必要がある。診察時に、医師は医療用医薬品に関する説明を行う。更に、顧客は、医療機関により処方を受ける必要がある。また、顧客が薬局で医療用医薬品を購入するには、処方箋を薬局に提出すると

50

ともに、その薬局の薬剤師による服薬指導を受ける必要がある。服薬指導において、薬剤師は医療用医薬品に関する説明を行う。

【0030】

説明必要商品の別の例として、特定の化粧品が挙げられる。医療用医薬品以外で説明を受ける必要がある化粧品を、説明必要化粧品という。説明不要商品である化粧品を、説明不要化粧品という。例えば、ドクターズコスメと呼ばれる化粧品がある。ドクターズコスメの開発に、医療機関が関わっている。ドクターズコスメのうち、法律上医師の処方が必要な化粧品は、医療用医薬品に分類されるものとする。ドクターズコスメのうち、医療用医薬品ではないものの、購入前に顧客が説明を受ける必要がある化粧品を、説明必要化粧品とする。何れの化粧品が説明必要化粧品であるかは、例えば化粧品を販売する事業者により予め定められていてもよい。化粧品を販売する事業者の例として、医療機関及び化粧品店が挙げられる。説明者の例として、医師、化粧品コンサルタント、その他その事業者の所定のスタッフ等が挙げられる。説明者は、顧客に対して診察、カウンセリング又はコンサルティングを行っている間に、説明必要化粧品に関する説明を行う。少なくとも一の実施形態においては、一の医療機関が、医療用医薬品及び説明必要化粧品の両方を販売することがあってもよい。

10

【0031】

説明必要商品の更に別の例として、第1類医薬品がある。この場合の説明不要商品の例として、第2類医薬品、第3類医薬品、及び説明が不要なその他の商品が挙げられる。説明者の例として、薬剤師が挙げられる。第1類医薬品を購入するためには、その前に、顧客はその薬局の薬剤師から情報提供を受ける必要がある。情報提供の中で、薬剤師は第1類医薬品に関する説明を行う。

20

【0032】

少なくとも一の実施形態において、説明必要商品及び説明不要商品は、オンラインを利用して販売されてもよい。例えば、ウェブサイト上でそれらの商品が販売されてもよい。ウェブサイトにおいて、顧客は、注文するために商品を選択可能であってもよい。選択された商品は、顧客が注文を希望する商品であってもよい。少なくとも一の実施形態に係る商品注文支援装置（または商品情報提示制御装置）は、顧客により選択された商品が、説明必要商品であるか否かを判定してもよい。商品注文支援装置は、選択された商品が説明必要商品である場合、その選択された商品について所定の説明者による説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、顧客が利用する顧客端末装置により表示させてもよい。ここで、商品注文支援装置は、顧客により選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に説明要求画面を表示させてもよい。説明必要商品について説明がないにもかかわらず説明必要商品の注文を確定してその説明必要商品を顧客へ発送すると問題が生じる。そこで、注文の確定前に説明要求画面を表示させることで、顧客は説明を受けるための説明要求操作を行うことができる。そして、説明者による説明の後で注文が確定すると、事業者は、その商品を顧客に販売することができる。少なくとも一の実施形態によれば、顧客の利便性を考慮しながら、商品を適正に注文するための手順を提供することができる。

30

【0033】

説明必要商品に関する説明は、例えば診察、カウンセリング、コンサルティング、服薬指導、情報提供等の中で行われる。そのため、説明の要求は、説明必要商品の種類に応じて、診察、カウンセリング、コンサルティング、服薬指導又は情報提供等の要求に読み替えることができる。説明要求画面は、説明を要求するための操作として、その説明を予約するための操作が可能な画面であってもよい。

40

【0034】

少なくとも一の実施形態においては、説明必要商品に関する説明がオンラインで行われてもよい。例えば、顧客が利用する顧客端末装置と説明者が利用する説明者端末装置とが、説明のための通話が可能に接続されてもよい。顧客端末装置と説明者端末装置との間の通信により、例えば説明者は顧客と会話し、説明を行ってもよい。

50

【0035】

少なくとも一の実施形態に係る商品注文支援装置は、説明のために顧客端末装置と説明者端末装置とが接続される前に、注文されることが予定される商品を示す情報として、前述したように顧客による商品の選択が可能としてもよい。そして、顧客により選択された商品が説明必要商品である場合、顧客端末装置と説明者端末装置とが接続されてもよい。少なくとも一の実施形態に係る商品注文支援装置は、説明必要商品が医療用医薬品である場合において、顧客端末装置と説明者端末装置とが接続される前に、注文されることが予定される商品を示す情報として、医療機関により作成された処方箋の情報を取得可能としてもよい。その後、処方箋により示される医療用医薬品に関する説明のために、顧客端末装置と説明者端末装置とが接続されてもよい。この場合の説明者は、薬剤師であってもよい。少なくとも一の実施形態においては、顧客端末装置と説明者端末装置とが接続される前には、注文されることが予定される商品が選択されていなくてもよい。そして、商品注文支援装置は、顧客端末装置と説明者端末装置とが接続されているとき、顧客に提供される商品として説明必要商品を顧客に対して説明者が提示することが可能としてもよい。

10

【0036】

少なくとも一の実施形態に係る商品注文支援装置は、オンラインでの説明のために顧客端末装置と説明者端末装置とが接続されているとき、顧客に対して提供される商品について説明者端末装置に説明者が入力情報を入力可能としてもよい。顧客に対して提供される商品は、例えば注文のために顧客が選択した商品であって、その注文が未確定の商品を含んでもよい。顧客に対して提供される商品は、例えば説明者が、顧客に対して注文することを提案する商品を含んでもよい。入力情報は、提供される商品それ自体を示してもよい。或いは、入力情報は、提供される商品の追加、削除若しくは変更、或いは提供される商品の数量自体若しくはその数量の変更を示してもよい。

20

【0037】

少なくとも一の実施形態に係る顧客端末装置は、説明のために顧客端末装置と説明者端末装置とが接続されているときに、説明者端末装置側で撮影された映像を表示してもよい。商品注文支援装置は、説明者端末装置側で撮影された映像が、顧客端末装置により表示されているとき、入力情報に基づいて、顧客に提供される商品を示す提供商品情報を、顧客端末装置の画面に表示させてもよい。少なくとも一の実施形態によれば、購入前に説明が必要な商品について説明のための通話中に、説明を行う側の操作に応じて、如何なる商品が提供されることになるかを顧客に認識させることができる。

30

【0038】

以降においては、説明必要商品が医療用医薬品であり、商品を販売する事業者及び説明者が医療機関であり、且つ、説明の前に顧客が商品を予め選択する場合の実施例について説明する。しかしながら、上述したように、説明必要商品が医療用医薬品とは異なる形態や、事業者が医療機関とは異なる形態にも、本願は適用可能である。

【0039】

[1. 第1実施形態]

[1-1. 通信システムの構成]

まず、本実施形態に係る通信システムSの構成及び機能概要について、図1を用いて説明する。図1は、本実施形態に係る通信システムSの概要構成の一例を示す図である。

40

【0040】

図1に示すように、通信システムSは、販売管理サーバ1と、少なくとも一の診察端末2と、少なくとも一の出荷端末3と、複数の顧客端末4と、を含んで構成されてもよい。販売管理サーバ1、診察端末2、出荷端末3及び各顧客端末4は、ネットワークNWを介して互いに接続される。ネットワークNWは、例えばインターネット、専用通信回線（例えば、CATV（Community Antenna Television）回線）、移動体通信網（基地局等を含む）、及びゲートウェイ等により構築されている。

【0041】

販売管理サーバ1は、所定の医薬品販売サイトに関する各種処理を行うサーバ装置であ

50

ってもよい。医薬品販売サイトは、顧客がオンラインで所定の医療機関から医薬品等を購入可能とするウェブサイトであってもよい。医薬品販売サイトで販売される主な商品は医薬品であってもよい。販売される医薬品として、医療用医薬品と一般用医薬品とがあってもよい。医療用医薬品は、医師による処方に基づいて提供される医薬品である。一般用医薬品は、医師による処方が不要な医薬品である。医薬品販売サイトでは、医薬品以外の商品も販売されてもよい。そうした商品の例として、化粧品、健康食品等が挙げられる。販売管理サーバ1は、例えば顧客端末4等からの要求に応じて、医薬品販売サイトに含まれるウェブページ等のコンテンツを顧客端末4へ送信してもよい。なお、販売管理サーバ1によるウェブページの送信は、そのウェブページのHTML (HyperText Markup Language) 文書を送信することに相当してもよい。また、販売管理サーバ1は、顧客からの商品の注文を受け付けるための処理を実行してもよい。更に、販売管理サーバ1は、顧客が医療用医薬品を注文するために医療機関での診察（または診療）の予約を受け付ける処理を実行してもよい。この診察は、オンライン診察であってもよいし、オフラインで行われる診察であってもよい。また更に、販売管理サーバ1は、オンライン診察が予約された場合において、そのオンライン診察を実現するための処理を実行してもよい。オンライン診察では、診察端末2と顧客端末4との間で音声及び映像の通信が行われてもよい。

10

【0042】

診察端末2は、医療機関が主として診察の際に用いるための端末装置であってもよい。この診察端末2は、医師が主に利用する端末装置であってもよい。例えば、診察端末2は、電子カルテの表示及び入力、処方を入力等に用いられてもよい。また、診察端末2は、オンライン診察のために用いられてもよい。診察端末2の例として、パーソナルコンピュータ、タブレットコンピュータ等が挙げられる。診察端末2は、映像を撮影するためのビデオカメラを備えてもよいし、ビデオカメラと接続可能となってもよい。また、診察端末2は、音声の入力に用いられるマイクロホンも備えてもよいし、マイクロホンと接続可能となってもよい。診察端末2には、ウェブブラウザや電子メールクライアント等のソフトウェアが組み込まれていてもよい。

20

【0043】

出荷端末3は、医療機関が主として商品の出荷の際に用いるための端末装置であってもよい。この出荷端末3は、薬剤師やその他の従業員が利用する端末装置であってもよい。例えば、出荷端末3は、発送される商品の情報や配送先に関する情報を表示してもよい。従業員は、出荷端末3に表示された情報に基づいて、注文された商品の出荷作業を行ってよい。出荷端末3の例として、パーソナルコンピュータ、タブレットコンピュータ等が挙げられる。出荷端末3には、ウェブブラウザや電子メールクライアント等のソフトウェアが組み込まれていてもよい。

30

【0044】

各顧客端末4は、医薬品販売サイトを利用可能な商品の買い手としての顧客が利用する端末装置であってもよい。各顧客端末4は、例えば顧客による操作に基づいて販売管理サーバ1等からウェブページ等のコンテンツを受信して表示してもよい。顧客端末4の例として、スマートフォン、タブレットコンピュータ等の携帯情報端末、携帯電話機、PDA (Personal Digital Assistant)、パーソナルコンピュータ、セットトップボックス等が挙げられる。各顧客端末4は、映像を撮影するためのビデオカメラを備えてもよいし、ビデオカメラと接続可能となってもよい。また、各顧客端末4は、音声の入力に用いられるマイクロホンも備えてもよいし、マイクロホンと接続可能となってもよい。各顧客端末4には、ウェブブラウザや電子メールクライアント等のソフトウェアが組み込まれていてもよい。携帯用の顧客端末4には、専用アプリのインストールが可能であってもよい。専用アプリは、医薬品販売サイトを利用するためのアプリケーションである。顧客端末4は、専用アプリに従って、販売管理サーバ1へ各種の要求を送信し、販売管理サーバ1からコンテンツを受信して表示してもよい。

40

【0045】

【1-2. 画面遷移】

50

次に、顧客端末 4 の画面の遷移例について、図 2 を用いて説明する。図 2 は、顧客端末 4 の画面遷移の一例を示す図である。前述したように、医薬品販売サイトにおいては、医療用医薬品と、一般用医薬品及び商品と、が販売される。医療用医薬品を販売するためには医師による処方が必要となる。処方を行うためには、医師が顧客を診察する必要がある。そのため、医療用医薬品とその他の商品とでは、商品を注文するための画面の遷移が異なる。各画面は、例えばウェブページで販売管理サーバ 1 から顧客端末 4 に提供されてもよい。

【0046】

図 2 に示すように、顧客端末 4 が医薬品販売サイトにアクセスすると、先ず商品選択画面 1100 が表示されてもよい。商品選択画面 1100 は、詳細な情報を見たい商品を顧客が選択するための画面であってもよい。商品選択画面 1100 は、複数種類の画面を含んでもよい。例えば、商品選択画面 1100 は、検索条件入力画面、検索結果画面等を含んでもよい。検索条件入力画面は、商品の検索条件を入力又は選択するための画面であってもよい。検索条件の例として、商品のカテゴリ、キーワード等が挙げられる。検索結果画面は、入力された検索条件を満たす商品の一覧を検索結果として表示する画面である。

【0047】

検索結果の中から顧客が何れかの商品を選択すると、商品画面 1200 が表示されてもよい。商品画面 1200 は、選択された商品に関する詳細な情報が表示される画面である。商品画面 1200 において、顧客は、その商品を、注文するために選択する操作を行うことができる。例えば、その商品をカートに入れる操作が可能であってもよい。カートは、医薬品販売サイトにおいて各顧客が有する仮想的な買い物用の入れ物又はリストであってもよい。顧客は、カートに入っている商品を注文することができる。

【0048】

その後、顧客による操作に基づいて、カート画面 1300 が表示されてもよい。カート画面 1300 は、現在カートに入っている商品の一覧を示す画面である。カート画面 1300 において、顧客は、注文しようとする商品の削除や数量の変更が可能である。

【0049】

カートに入れられている商品の中に医療用医薬品が 1 つも存在しない場合、次に注文内容確認画面 2100 が表示されてもよい。注文内容確認画面 2100 は、注文内容を示すとともに、その注文内容で注文を確定することを示す画面であってもよい。注文内容確認画面 2100 に示される注文内容は、カートに入れられている商品を含む。顧客は、注文内容確認画面 2100 で注文内容を確認して、注文を確定させる操作を行う。この操作に応じて、注文完了画面 2200 が表示されてもよい。注文完了画面 2200 は、注文が確定したことを示す画面であってもよい。

【0050】

一方、カートに入れられている商品の中に医療用医薬品が存在する場合、カート画面 1300 の次に注文申込内容確認画面 1400 が表示されてもよい。注文申込内容確認画面 1400 は、カートに入れられている商品の注文を申し込む（または注文の受け付けをリクエストする）ための画面であってもよい。注文申込内容確認画面 1400 は、注文の申し込まれる注文内容は、カートに入れられている商品を含んでもよい。

【0051】

顧客が注文の申し込みを行うと、診察予約画面 1500 が表示されてもよい。診察予約画面 1500 は、顧客が注文を申し込んだ医療用医薬品の処方を受けるための診察の日時を選択するための画面である。この時点では、顧客の注文はまだ正式には受け付けられていなくてもよい。

【0052】

顧客が診察日時を選択すると、診察予約確認画面 1600 が表示されてもよい。診察予約確認画面 1600 は、診察の予約内容を確認するための画面である。

【0053】

診察予約確認画面 1600 に表示された予約内容で顧客が診察の予約を確定させると、

10

20

30

40

50

診察予約受付完了画面 1700 が表示されてもよい。診察予約受付完了画面 1700 は、診察の予約が完了したことを示す画面である。

【0054】

次に、問診票画面 1800 が表示されてもよい。問診票画面 1800 は、診察に先だって顧客が問診票に記入するための画面である。

【0055】

診察の予約が確定した後、顧客宛てに診察通知メールが送信されてもよい。診察通知メールは、予約された診察に関する情報を通知する電子メールであってもよい。診察通知メールには、診察日時が記載されているとともに、オンライン診察用の URL が記載されてもよい。診察日当日に、顧客が診察通知メールからこの URL を選択すると、顧客端末 4 は販売管理サーバ 1 にアクセスして、診察待機画面 1900 が表示されてもよい。或いは、医薬品販売サイト内の所定のメニューから顧客がオンライン診察を選択すると、診察待機画面 1900 が表示されてもよい。診察待機画面 1900 は、診察開始まで待機状態であることを示す画面である。

【0056】

その後、診察開始時刻になると、顧客診察画面 2000 が表示されてもよい。顧客診察画面 2000 は、オンライン診察において顧客が医療機関の医師と会話するための画面であってもよい。顧客診察画面 2000 において、顧客は、医師から医療用医薬品に関する説明を受けることができる。また、顧客診察画面 2000 には、注文が予定される商品として、顧客が選択した商品に関する情報が表示されてもよい。診察を行っている医師により、その注文内容が変更されることがあってもよい。

【0057】

オンライン診察が終了して医師による処方が行われると、注文内容確認画面 2100 が表示されてもよい。注文内容確認画面 2100 は、最終的な注文内容を示すとともに、その注文内容で注文を確定させるための操作を受け付ける画面であってもよい。

【0058】

顧客が注文を確定させると、販売サーバ 1 は注文を受け付けて、注文された商品の購入代金を決済する処理を行ってもよい。決済が完了すると、注文完了画面 2200 が表示されてもよい。注文完了画面 2200 は、注文の完了及び決済の完了を示す画面であってもよい。決済が完了すると、注文された商品が医療機関から顧客へ発送されてもよい。

【0059】

なお、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品である場合、その医薬品を医療機関が発送するのではなく、その顧客へ処方箋を提供するように販売管理サーバ 1 が構成されてもよい。例えば、医師による処方が行われると、販売管理サーバ 1 又は診察端末 2 は、処方箋を印刷してもよい。医療機関の従業員は、その処方箋を顧客へ郵送してもよい。或いは、販売管理サーバ 1 は、電子処方箋を生成してもよい。販売管理サーバ 1 は、顧客宛ての電子メールで電子処方箋を送信してもよい。或いは、販売管理サーバ 1 は、医薬品販売サイトの所定のウェブページから電子処方箋をダウンロード可能にしてもよい。

【0060】

また、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品である場合、その医薬品を薬局が発送するように販売管理サーバ 1 が構成されてもよい。例えば、医師による顧客の診察が終わると、医療機関から薬局へ処方箋が送付されてもよい。例えば、医療機関から薬局へ処方箋が郵送されてもよい。或いは、販売管理サーバ 1 が、電子処方箋を、薬局が利用する端末装置である図示せぬ薬局端末へ送信してもよい。処方箋を受領した薬局の薬剤師は、顧客に対して服薬指導を行ってもよい。服薬指導は、例えばオンラインで行われてもよい。オンライン診察の場合と同様に、オンラインの服薬指導では、薬局端末と顧客端末 4 との間で音声及び映像の通信が行われてもよい。服薬指導が終わった後、薬局は医療用医薬品を顧客へ発送してもよい。

【0061】

【1-3. 販売管理サーバの構成】

次に、販売管理サーバ１の構成について、図３乃至図５を用いて説明する。図３は、本実施形態に係る販売管理サーバ１の概要構成の一例を示すブロック図である。図３に示すように、販売管理サーバ１は、システム制御部１１と、システムバス１２と、入出力インタフェース１３と、記憶部１４と、通信部１５と、を備えている。システム制御部１１と入出力インタフェース１３とは、システムバス１２を介して接続されている。

【００６２】

システム制御部１１は、ＣＰＵ（Central Processing Unit）１１ａ、ＲＯＭ（Read Only Memory）１１ｂ、ＲＡＭ（Random Access Memory）１１ｃ等により構成されている。

【００６３】

入出力インタフェース１３は、記憶部１４及び通信部１５とシステム制御部１１との間のインタフェース処理を行う。

【００６４】

記憶部１４は、例えば、ハードディスクドライブ等により構成されている。この記憶部１４には、会員ＤＢ１４ａ、商品ＤＢ１４ｂ、カートＤＢ１４ｃ、診察予約ＤＢ１４ｄ、処方履歴ＤＢ１４ｅ、注文ＤＢ１４ｆ等のデータベースが記憶されてもよい。「ＤＢ」は、データベースの略語である。少なくとも一のデータベースは、販売管理サーバ１と異なるサーバ装置に記憶されてもよい。販売管理サーバ１は、そのサーバ装置を介してデータベースにアクセス可能であってもよい。

【００６５】

図４及び図５は、販売管理サーバ１のデータベースに記憶される情報の例を示す図である。会員ＤＢ１４ａには、医薬品販売サイトを利用可能な各顧客に関する会員情報が記憶されてもよい。例えば会員ＤＢ１４ａには、図４に示すように、会員情報として、顧客ＩＤ、氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレス、及びクレジットカード情報等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。顧客ＩＤは、顧客を識別する識別情報である。クレジットカード情報は、その顧客が利用可能なクレジットカードに関する情報である。例えば、クレジットカード情報は、カード番号、有効期限、クレジットカードの所有者の氏名等を含んでもよい。

【００６６】

商品ＤＢ１４ｂには、医薬品販売サイトで販売される各商品に関する商品情報が記憶されてもよい。例えば商品ＤＢ１４ｂには、商品情報として、商品ＩＤ、カテゴリ情報、医療用医薬品フラグ、商品名、一般名、価格、数量単位、商品説明、及び商品画像ＵＲＬ（Uniform Resource Locator）等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。商品ＩＤは、商品を識別する識別情報である。カテゴリ情報は、その商品が属するカテゴリを示す情報である。商品のカテゴリの例として、美容内服薬、美容外用薬、化粧品、ダイエット薬品、ピル、ＡＧＡ（Androgenetic Alopecia）治療薬、ＥＤ（Erectile Dysfunction）治療薬等が挙げられる。医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品であるか否かを示す。TRUEに設定された医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品であることを示す。FALSEに設定された医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品ではないことを示す。商品名は、その商品の名称を示す。一般名は、その商品が医薬品である場合において、その商品の主成分の名称を示す。数量単位は、その商品をどれだけの数量の単位で購入可能であるかを示す。数量単位の例として、１箱、１錠、１週間分、１ヶ月分等が挙げられる。商品画像ＵＲＬは、その商品の画像のデータのＵＲＬである。

【００６７】

カートＤＢ１４ｃには、各顧客のカートに現在入れられている商品に関するカート情報が記憶されてもよい。例えば、カートＤＢ１４ｃには、カート情報として、顧客ＩＤ、注文申込中フラグ、商品数、及びカート商品情報等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。顧客ＩＤは、そのカードを所有する顧客を示す。注文申込中フラグは、そのカートに入っている商品について顧客が注文を申し込んでいる状態であるか否かを示す。顧客が現在注文を申し込んでいる商品がある場合、カートへの商品の追加やカートからの商品の削除

10

20

30

40

50

を行うことができないように、システム制御部 11 が機能してもよい。商品数は、そのカートに入っている商品の数を示す。カート商品情報は、カートに入っている個別の商品に関する情報である。一のカートについて、商品数に示される数のカート商品情報が記憶されてもよい。各カート商品情報は、商品 ID、数量、及び医療用医薬品フラグを含んでもよい。商品 ID は、カートに入っている商品を示す。医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品であるか否かを示す。商品 DB 14 b に記憶された商品 ID と医療用医薬品フラグとの組み合わせと、カート商品情報に含まれる商品 ID と医療用医薬品フラグとの組み合わせとは一致する。なお、販売管理サーバ 1 は、カート情報を記憶部 14 に記憶させるのではなく、例えば各顧客端末 4 に HTTP (HyperText Transfer Protocol) クッキーとして記憶させてもよい。

10

【0068】

診察予約 DB 14 d には、オンライン診察の各予約に関する予約情報が記憶されてもよい。例えば、診察予約 DB 14 d には、予約情報として、予約番号、診察日、診察開始時刻、診察終了時刻、顧客 ID、及び注文番号等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。予約番号は、予約を識別する番号である。診察日は、予約された診察が行われる日付を示す。診察開始時刻及び診察終了時刻は、それぞれ診察のために予約された時間帯の開始時刻及び終了時刻を示す。診察開始時刻は、その診察が開始する時刻を示す。顧客 ID は、診察を予約した顧客を示す。

【0069】

処方履歴 DB 14 e には、医療機関の医師による処方の履歴が記憶される。処方履歴 DB 14 e には、オンライン診察で行われた処方に関する履歴のみが記憶されてもよいし、オフラインでの診察で行われた処方に関する履歴も記憶されてもよい。例えば、処方履歴 DB 14 e には、処方が行われるごとに、処方ログとして、処方番号、処方日時、予約番号、顧客 ID、医薬品数、処方医薬品情報、処方種別、使用期限、及び使用可能回数等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。処方番号は、処方を識別する番号である。処方日時は、処方が行われた日時を示す。予約番号は、その処方が行われた診察の予約を識別する番号である。顧客 ID は、処方された医薬品が提供される顧客を示す。すなわち、顧客 ID は、医師が診察した顧客を示す。医薬品数は、処方された医薬品の数を示す。処方医薬品情報は、処方された個別の医薬品に関する情報である。一の処方について、医薬品数に示される数の処方医薬品情報が記憶されてもよい。各処方医薬品情報は、商品 ID 及び数量を含んでもよい。商品 ID は、処方された医薬品を示す。処方種別は、その処方の種類を示す。処方種別として、通常処方と複数回使用可処方とがあってもよい。通常処方とは、その処方を使用した医薬品の提供が 1 回のみ可能である処方であってもよい。通常処方の有効期限は、例えば処方日からその日を含めて 4 日以内であってもよい。複数使用可処方とは、その処方を使用した医薬品の提供が、処方から所定期間内に所定回数まで繰り返し可能となる処方であってもよい。この期間を、使用可能期間という。使用可能期間は、複数使用可処方を使用して 2 回目以降に医薬品を提供可能な期間であってもよい。複数使用可処方を使用した 2 回目以降の医薬品の提供は、通常処方の有効期限（例えば 4 日）を超えても可能である。複数使用可処方を使用した 1 回目の医薬品の提供は、通常処方の有効期限と同じ期限内に行われることが必要であってもよいし、2 回目以降に医薬品を提供する場合と同じ使用可能期間内に提供可能であってもよい。使用可能期間の長さは、例えば 1 ヶ月から 12 ヶ月の間までの間で、予め定められた期間又は医師が決定した期間であってもよい。処方を使用可能な回数は 2 回以上で、予め定められた回数又は医師が決定した回数であってもよい。医療薬販売サイトを利用する医療機関による処方は、通常処方及び複数回使用可処方の何れか一方のみに限定されていてもよい。この場合、処方履歴 DB 14 e に処方種別は記憶されなくてもよい。使用期限は、複数使用可処方の使用可能期間の末日を示す。使用可能回数は、その複数使用可処方を使用可能な回数を示す。処方を使用可能な期間の長さ及び使用可能回数が全ての複数使用可処方共通であると定められている場合、処方履歴 DB 14 e に使用期限及び使用可能回数は記憶されなくてもよい。

20

30

40

【0070】

50

注文DB14fには、医薬品販売サイトで受け付けられた注文に関する注文情報が、注文が確定するごとに記憶されてもよい。例えば、注文DB14fには、図5に示すように、注文情報として、注文番号、注文日時、顧客ID、商品数、注文商品情報、注文ステータス、処方番号、支払金額、配送先情報、支払方法情報、配送方法情報等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。注文番号は、注文を識別する番号である。注文日時は、その注文が確定した日時を示す。顧客IDは、その注文を行った顧客を示す。商品数は、注文された商品の数を示す。注文商品情報は、注文された個別の商品に関する情報を示す。一の注文について、商品数に示される数の注文商品情報が記憶されてもよい。各注文商品情報は、商品ID、数量、及び医療用医薬品フラグを含んでもよい。商品IDは、注文された商品又は注文が申し込まれた商品を示す。医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品であるか否かを示す。商品DB14bに記憶された商品IDと医療用医薬品フラグとの組み合わせと、注文商品情報に含まれる商品IDと医療用医薬品フラグとの組み合わせとは一致する。注文ステータスは、その注文の現在の状態を示す。注文ステータスとして、注文確定、決済完了、発送完了等があってもよい。注文確定は、注文が確定したことを示す。決済完了は、確定した注文について代金の決済が完了したことを示す。発送完了は、注文された商品の注文者への発送が完了したことを示す。処方番号は、注文された商品が医療用医薬品を含む場合において、その処方を識別する番号である。支払金額は、注文された商品の代金と送料との合計である。配送先情報は、注文された商品の配送先を示す情報である。支払方法情報は、注文された商品の購入代金の支払い方法を示す情報である。配送方法情報は、注文された商品の配送方法を示す情報である。

【0071】

記憶部14には、更に、オペレーティングシステム、DBMS (Database Management System)、サーバプログラム等の各種プログラムが記憶されている。サーバプログラムは、医薬品販売サイトに関する処理をシステム制御部11に実行させるプログラムである。サーバプログラムは、例えば、他の装置からネットワークNWを介して取得されるようにしてもよいし、磁気テープ、光ディスク、メモリカード等の記録媒体に記録されてドライブ装置を介して読み込まれるようにしてもよい。

【0072】

通信部15は、例えばネットワークインタフェースカード等により構成されている。通信部15は、ネットワークNWを介して、診察端末2、出荷端末3又は顧客端末4と接続し、接続された装置との通信状態を制御する。

【0073】

〔1-4. 販売管理サーバのシステム制御部の機能概要〕

次に、図6乃至図9を用いて、販売管理サーバ1におけるシステム制御部11の機能概要について説明する。図6は、本実施形態に係る販売管理サーバ1におけるシステム制御部11の機能ブロックの一例を示す図である。システム制御部11は、CPU11aが、サーバプログラムに含まれる各種プログラムコードを読み出し実行することにより、図6に示すように、医薬品識別情報取得部111、医療用医薬品判定部112、顧客画面表示制御部113、予約情報生成部114、通信接続部115、医療機関画面表示制御部116、処方情報受信部117、処方履歴記録部118、カート情報管理部119、注文情報生成部120、決済部121、顧客識別情報取得部122、処方判定部123等として機能してもよい。

【0074】

〔1-4-1. 医療用医薬品が選択された場合の診察予約〕

医薬品識別情報取得部111は、注文するために顧客により選択された医薬品を識別する商品IDを、その顧客が利用する顧客端末4から取得してもよい。例えば、医薬品識別情報取得部111は、商品画面1200が表示されているときに顧客が商品を選択する操作を行うことに応じて、その商品IDを取得してもよい。注文のための医薬品の選択は、例えばその医薬品をカートに入れることであってもよい。或いは、注文のための医薬品の選択は、その医薬品の注文を申し込むことであってもよい。

【0075】

図7(a)は、商品画面1200の表示例を示す図である。図7(a)に示すように、商品画面1200には、商品に関する情報、例えば商品名、商品のカテゴリ、商品画像、商品説明、価格等が表示されてもよい。また、商品画面1200には、カート追加ボタン1210及びカートアイコン1220が表示されてもよい。カート追加ボタン1210は、商品画面1200に情報が表示されている商品をカートに追加するためのボタンである。カートアイコン1220は、カート画面1300を表示するために操作可能なアイコンである。更に、商品画面1200には、注意事項情報1230が表示される場合がある。商品画面1200に情報が表示されている商品が医療用医薬品である場合に、注意事項情報1230が表示されてもよい。注意事項情報1230は、その商品が医療用医薬品であること、オンライン診療の予約が必要であること等を示してもよい。顧客がカート追加ボタン1210を押下する操作を行うと、顧客端末4は、その商品の商品IDを販売管理サーバ1へ送信してもよい。医薬品識別情報取得部111は、送信されてきた商品IDを取得してもよい。

10

【0076】

カート情報管理部119は、各顧客のカート情報を管理してもよい。また、カート情報管理部119は、医薬品識別情報取得部111により取得された商品IDに基づいて、顧客により選択された医薬品をカートに入れる処理を実行してもよい。例えば、カート情報管理部119は、取得された商品IDに関連付けられた医療用医薬品フラグを商品DB14bから検索してもよい。医療用医薬品判定部112は、医療用医薬品フラグに基づいて判定を行ってもよい。カート情報管理部119は、商品ID、医療用医薬品フラグ、及び1に設定された数量を含むカート商品情報を生成してもよい。カート情報管理部119は、生成されたカート商品情報を、カートDB14cに記憶されたその顧客のカート情報に追加してもよい。

20

【0077】

医療用医薬品判定部112は、医薬品識別情報取得部111により取得された商品IDに基づいて、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品であるか否かを判定してもよい。例えば、医療用医薬品判定部112は、商品ごとにその商品が医療用医薬品であるか否かを示す情報を参照して、判定を行ってもよい。この情報は、例えばその顧客のカート情報に含まれるその医薬品の医療用医薬品フラグであってもよいし、商品DB14bに記憶されているその医薬品の医療用医薬品フラグであってもよい。

30

【0078】

顧客画面表示制御部113は、顧客端末4により各種の画面を表示させてもよい。例えば、顧客画面表示制御部113は、顧客端末4へウェブページを送信することで画面を表示させてもよい。或いは、顧客画面表示制御部113は、例えば画面内に表示されるべき情報を顧客端末4へ送信することで、その画面を表示させてもよい。或いは、顧客画面表示制御部113は、特定の画面の表示の指示を顧客端末4へ送信するのみであってもよい。顧客端末4は、その顧客端末4に予め記憶されている情報に基づいて、販売管理サーバ1からの指示に応じた画面を表示してもよい。また、顧客画面表示制御部113は、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品であると医療用医薬品判定部112により判定された場合、その医薬品を含む注文内容で注文を確定させる前に、その医薬品の処方を受けるために医療機関による診察を要求するための診察要求操作を受け付ける診察要求画面を顧客端末4により表示させてもよい。診察要求画面は、例えば診察予約画面1500及び診察予約確認画面1600のうち少なくとも何れか一方を含んでもよい。顧客画面表示制御部113は、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品である場合、その医薬品を含む注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を顧客端末4により表示させる前に、診察要求画面を顧客端末4により表示させてもよい。注文確定画面は、例えば注文内容確認画面2100又は注文完了画面2200であってもよい。顧客に医療用医薬品を販売するためには、医師による処方が必要であることが法律上定められている。そのため、処方がないにもかかわらず医療用医薬品の注文を確定してその医療用医薬品を顧客へ発送す

40

50

ると問題が生じる。そこで、注文の確定前に診察要求画面を表示させることで、顧客は医療機関による診察を受けるための診察要求操作を行うことができる。そして、顧客により選択された医薬品がその診察において処方されると、医療機関はその医薬品を顧客に販売することができる。

【0079】

図7(b)は、カート画面1300の表示例を示す図である。例えば商品画面1200において顧客がカートアイコン1220を選択する操作を行うと、カート画面1300が表示されてもよい。図7(b)に示すように、カート画面1300は、カート商品情報1310及び次ボタン1320を含んでもよい。カート商品情報1310は、カートに入っている商品に関する情報である。例えば、カート商品情報1310は、商品名、商品画像、数量、価格等を含んでもよい。次ボタン1320は、表示される画面をカート画面1300から別の画面に遷移させるためのボタンである。また、カート商品情報1310には、商品代金の合計額、送料、及び支払い予定の合計金額が表示されてもよい。更に、カート商品情報1310には、注意事項情報1330が表示される場合があってもよい。カートに入っている商品の中に医療用医薬品が含まれる場合、注意事項情報1330が表示されてもよい。注意事項情報1330は、注意事項情報1230と同一の情報であってもよい。

10

【0080】

例えば、次ボタン1320が押下されたとき、医療用医薬品判定部112は、選択された医薬品が医療用医薬品であるか否かを判定してもよい。顧客画面表示制御部113は、選択された医薬品が医療用医薬品である場合、注文申込内容確認画面1400のウェブページを顧客端末4へ送信してもよい。一方、顧客画面表示制御部113は、選択された医薬品が医療用医薬品ではない場合、注文内容確認画面2100のウェブページを顧客端末4へ送信してもよい。

20

【0081】

図7(c)は、注文申込内容確認画面1400の表示例を示す図である。図7(c)に示すように、注文申込内容確認画面1400は、注文申込商品1410及び注文申込ボタン1420を含んでもよい。注文申込商品1410は、この画面に対する操作で注文が申し込まれる商品に関する情報である。例えば、注文申込商品1410は、商品名、商品画像、数量、価格等を含んでもよい。注文が申し込まれる商品は、カートに入れられている商品と同一である。注文申込ボタン1420は、注文を申し込むためのボタンである。また、注文申込内容確認画面1400には、商品代金の合計額、送料、及び支払い予定の合計金額が表示されてもよい。

30

【0082】

図8(a)は、診察予約画面1500の表示例を示す図である。注文申込内容確認画面1400で顧客が注文申込ボタン1420を押下する操作を行うと、図8(a)に示すように診察予約画面1500が表示される。診察予約画面1500は予約表1510を含んでもよい。予約表1510は、日付と診察開始時刻との組み合わせごとに、診察の予約が可能であるか否かを示す表である。診察開始時刻は、所定の時間間隔(例えば、10分、15分、30分等)で設定されていてもよい。顧客は、予約表1510に対する操作によって、診察の予約が可能な日時から、予約する診察日時を選択することができる。

40

【0083】

図8(b)は、診察予約確認画面1600の表示例を示す図である。予約表1510において顧客が何れかの診察日時を選択すると、図8(b)に示すように診察予約確認画面1600が表示される。診察予約確認画面1600は、予約内容1610及び予約確定ボタン1620を含んでもよい。予約内容1610は、選択された診察日時を示す。予約確定ボタン1620は、診察の予約を確定するためのボタンである。顧客予約確定ボタン1620を押下する操作を行うと、診察の予約が完了し、診察予約完了画面1700が表示される。診察要求操作は、診察予約画面1500で診察日時を選択する操作、及び、診察予約確認画面1600での確定ボタン1620の操作のうち、少なくとも何れか一方を含

50

んでもよい。

【0084】

予約情報生成部114は、顧客端末4により表示された診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた場合、予約情報を生成してもよい。例えば、予約情報生成部114は、診察予約確認画面1600で顧客が予約確定ボタン1620を選択したことに応じて、その顧客の顧客ID、その顧客により選択された診察日及び診察開始時刻を含む予約情報を生成してもよい。予約情報生成部114は、生成された予約情報を診察予約DB14dに記憶させてもよい。

【0085】

[1-4-2. オンライン診察]

通信接続部115は、顧客端末4により表示された診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた場合、顧客端末4と診察端末2とを、診察のための通信を可能に接続させてもよい。すなわち、通信接続部115は、顧客と医療機関との間のオンライン診察を可能としてもよい。例えば通信接続部115は、ビデオ通話、ビデオ会議又はウェブ会議等に用いられるプロトコルを用いてもよい。そのようなプロトコルの例として、H.323、WebRTC (Web Real-Time Communication) 等が挙げられる。オンライン診察の間、顧客端末4と診察端末2との間でメディアデータ（またはメディアストリーム）が送受信される。メディアデータは、音声を示す音声データ及び映像を示す映像データのうち少なくとも音声データを含んでもよい。映像は、静止画及び動画の何れかであってもよい。メディアデータは顧客端末4と診察端末2との間でピアツーピアにより直接送受信されてもよい。或いは、クライアントサーバ方式で、販売管理サーバ1等のサーバ装置を介してメディアデータが送受信されてもよい。メディアデータを送受信するためのプロトコルとして、例えばRTP (Real-time Transport Protocol)、HLS (HTTP Live Streaming)、MPEG-DASH (Dynamic Adaptive Streaming over HTTP)、RTMP (Real Time Messaging Protocol) 等が用いられてもよい。音声データのフォーマットの例として、AAC (Advanced Audio Coding)、MP3 (MPEG-1 Audio Layer-3) 等が挙げられる。動画データのコンテナフォーマットの例として、MPEG2-TS、MP4、FLV (Flash Video) 等が挙げられる。動画のフォーマットの例として、H.264、MPEG-2等が挙げられる。

【0086】

前述したように、販売管理サーバ1は、診察予約を行った顧客の顧客端末4へ診察通知メールを送信してもよい。また、医薬品販売サイトのメニュー内に、オンライン診察を受けるためのリンクが埋め込まれていてもよい。顧客が診察通知メールに記載されたオンライン診察用のURL又はリンクを選択すると、顧客端末4は、そのURLを含む診察要求を販売管理サーバ1へ送信してもよい。通信接続部115は、この診察要求を受信することに応じて、診察予約DB14dからその顧客の顧客IDを含む予約情報を検索してもよい。通信接続部115は、検索された予約情報から診察日、診察開始時刻及び診察終了時刻を取得してもよい。通信接続部115は、今日が診察日であり、且つ、診察開始時刻がまだ経過していない場合、図示しない診察待機画面1900のウェブページを顧客端末4へ送信してもよい。診察待機画面1900を表示している間、顧客端末4は、販売管理サーバ1からの通知を受信することが可能となってもよい。一方、診察端末2は、例えばウェブブラウザ上に、顧客の入室を待機している状態であることを示す画面を表示してもよい。

【0087】

通信接続部115は、診察開始時刻が到来すると、顧客端末4へ顧客診察画面2000のウェブページを送信してもよい。このウェブページは、オンライン診察を実現するための情報を含んでもよい。例えば、診察端末2と接続したり、映像及び音声を入出力したり、メディアデータを送受信したりするためのタグやスクリプトが含まれていてもよい。また、通信接続部115は、診察端末2へ医療機関診察画面のウェブページを送信してもよい。医療機関診察画面は、オンライン診察において医師が顧客と会話するための画面であ

10

20

30

40

50

ってもよい。医療機関診察画面のウェブページは、顧客端末4と接続したり、メディアデータを送受信したりするためのタグやスクリプトを含んでもよい。なお、診察開始時刻後で且つ診察終了時刻前に顧客端末4から診察要求が送信されてきた場合、通信接続部115は、診察待機画面1900のウェブページを送信することなく、顧客診察画面2000のウェブページを送信してもよい。顧客診察画面2000のウェブページを受信した顧客端末4は、このウェブページに含まれるスクリプトに従って、販売管理サーバ1を介して診察端末2へその顧客端末4のセッション情報を送信してもよい。セッション情報は、例えば顧客端末4のIPアドレス、ポート番号、利用可能なメディアに関する情報、メディアデータの送受信に利用可能な経路に関する情報等を含んでもよい。同様に、診察端末2も、販売管理サーバ1を介して顧客端末4へその診察端末2のセッション情報を送信してもよい。それぞれセッション情報を受信した顧客端末4及び診察端末2は、セッション情報に基づいて互いに接続してもよい。接続された各端末装置は、その端末装置のビデオカメラにより映像を撮影させて映像データを生成し、その端末装置のマイクロホンにより集音させて音声データを生成してもよい。そして、各端末装置は、映像データ及び音声データを接続先の端末装置へ送信する。また、各端末装置は、接続先の端末装置から送信されてきた映像データに従って映像をディスプレイに表示してもよい。また、各端末装置は、接続先の端末装置から送信されてきた音声データに従って音声をスピーカから出力させてもよい。

【0088】

図9(a)は、顧客診察画面2000の表示例を示す図である。図9(a)に示すように、顧客診察画面2000は、医師映像領域2010、顧客映像領域2020、通話終了ボタン2030、注文予定表示領域2040、及び金額表示領域2050を含んでもよい。医師映像領域2010には、診察端末2で撮影された医師の映像が表示される。顧客映像領域2020には、顧客端末4で撮影された顧客の映像が表示される。通話終了ボタン2030は、顧客と医師との間の通話を終了させるためのボタンである。すなわち、通話終了ボタン2030は、診察を終了させるためのボタンである。注文予定表示領域2040には、現時点で予定される注文内容が表示されてもよい。注文予定表示領域2040は、例えば更新ボタン2041を含んでもよい。更新ボタン2041は、注文予定表示領域2040に表示されている情報を最新の情報に更新するためのボタンである。注文予定表示領域2040は、更に少なくとも一の注文予定商品情報2042を含んでもよい。各注文予定商品情報2042は、現時点で注文が予定されている商品に関する情報である。オンライン診察の開始時、注文が予定されている商品として、顧客により注文が申し込まれた商品を示す注文予定商品情報2042が表示されてもよい。診察の間に医師により注文内容が変更されると、変更後の注文内容に応じた注文予定商品情報2042が表示されてもよい。各注文予定商品情報2042は、例えば商品名、商品画像、数量、価格等を含んでもよい。金額表示領域2050には、金額情報2051が表示されてもよい。金額情報2051は、注文予定表示領域2040に表示された注文予定商品情報2042により示される商品の購入に必要な金額を示す情報であってもよい。例えば、金額情報2051は、現時点の商品代合計額、送料、現支払予定額、注文申込時支払予定額のうち、少なくとも現支払予定額が表示されてもよい。商品代合計額は、各商品について計算された商品代金を全商品で合計した金額である。各商品の商品代金は、その商品の価格に数量を乗算することにより計算される。現支払予定額は、現時点の商品代合計額と送料との合計である。注文申込時支払予定額は、顧客が注文を申し込んだ時点における商品代合計額と送料との合計である。

【0089】

医療機関画面表示制御部116は、顧客端末4により表示された診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた場合、診察端末2により処方編集画面を表示させてもよい。処方編集画面は、注文内容に含まれる医療用医薬品を示す画面であってもよい。また、処方編集画面は、診察要求操作が受け付けられることに応じて顧客に対して行われる診察において、その注文内容を変更するための変更操作を受け付ける画面であってもよい。注文内容

10

20

30

40

50

の変更は、例えば注文内容からの医療用医薬品の削除、注文内容への医療用医薬品の追加、及び医療用医薬品の数量の変更を含んでもよい。診察に基づいて医療機関により注文内容が変更されることで、顧客にとってより適切な医療用医薬品を顧客は注文することができる。

【0090】

顧客に対する診察がオンライン診察である場合、処方編集画面は、例えば前述した医療機関診察画面であってもよい。図10は、医療機関診察画面3000の表示例を示す図である。図10に示すように、医療機関診察画面3000は、顧客映像領域3010、医師映像領域3020、少なくとも一の医療用医薬品情報3030、追加ボタン3040、及び診察終了ボタン3050を含んでもよい。顧客映像領域3010には、顧客端末4で撮影された顧客の映像が表示される。医師映像領域3020には、診察端末2で撮影された医師の映像が表示される。各医療用医薬品情報3030は、現時点で処方が予定される医薬品に関する情報である。オンライン診察の開始時、注文が申し込まれた商品のうち、各医療用医薬品について医療用医薬品情報3030が表示されてもよい。例えば、医療機関画面表示制御部116は、医療機関診察画面3000のウェブページを送信するとき、注文が申し込まれた商品のうち医療用医薬品について医療用医薬品情報3030を表示するためのタグを生成し、そのタグを含むウェブページを生成してもよい。各医療用医薬品情報3030は、例えば医療用医薬品の一般名及び商品名を含んでもよい。また、各医療用医薬品情報3030は、数量メニュー3031及び削除ボタン3032を含んでもよい。数量メニュー3031は、現時点で処方が予定されている医薬品の数量を示すとともに、その数量を変更するためのプルダウンメニューである。オンライン診察の開始時の数量は、顧客により指定された数量である。削除ボタン3032は、その削除ボタン3032に対応する医薬品を、処方から外すためのボタンである。すなわち、注文内容から医薬品が削除される。医師が削除ボタン3032を押下する操作を行うと、その削除ボタン3032を含む医療用医薬品情報3030は医療機関診察画面3000から消去される。追加ボタン3040は、処方する医薬品を追加するためのボタンである。すなわち、注文内容に新たな医薬品が追加される。例えば、医師が追加ボタン3040を押下する操作を行うと、診察端末2は、医薬品を検索するためのウインドウを表示してもよい。このウインドウにおいて、医師は検索条件を入力又は選択することが可能であってもよい。検索条件の例として、カテゴリ、一般名、商品名等が挙げられる。診察端末2は、入力された検索条件を販売管理サーバ1へ送信してもよい。販売管理サーバ1は、例えば商品DB14bから、検索条件を満たす医療用医薬品を検索して、検索結果を診察端末2へ送信してもよい。診察端末2は、ウインドウに検索結果を表示してもよい。医師が、検索結果から何れかの医薬品を選択すると、診察端末2は、医療機関診察画面3000に、選択された医薬品に対応する医療用医薬品情報3030を追加してもよい。医療機関診察画面3000で注文内容が変更されることに応じて、顧客端末4の顧客診察画面2000の注文予定表示領域2040には、変更後の注文内容を反映した注文申込商品1410が表示されるとともに、金額表示領域2050には、変更後の注文内容に応じた金額情報2051が表示されてもよい。注文予定表示領域2040内及び金額表示領域2050内の表示は、例えば顧客により更新ボタン2041が操作された場合にのみ更新されてもよい。診察終了ボタン3050は、オンライン診察を終了するためのボタンである。また、診察終了ボタン3050は、顧客に対する処方を確定させるためのボタンであってもよい。医師が終了ボタン3050を押下する操作を行うと、診察端末2と顧客端末4との間の通信が終了し、現時点で医療機関診察画面3000に表示されている医療用医薬品情報3030に示される内容で処方が確定してもよい。また、顧客が申し込んだ注文内容のうち、医療用医薬品の部分についても、表示されている医療用医薬品情報3030に示される内容に決定又は変更されてもよい。

【0091】

[1-4-3. 注文の確定]

処方情報受信部117は、顧客端末4により表示された診察要求画面（例えば診察予約

10

20

30

40

50

画面 1500) で診察要求操作が受け付けられることに応じて顧客に対して行われる診察に基づく処方を示す処方情報を、診察端末 2 から受信してもよい。例えばオンライン診察が行われる場合、医療機関診察画面 3000 において医師が診察終了ボタン 3050 を押下すると、診察端末 2 は、処方情報の一例として、診察終了通知を販売管理サーバ 1 へ送信してもよい。診察終了通知は、例えばオンライン診察の予約番号を含んでもよい。またまた診察終了通知は、診察を受けた顧客の顧客 ID を含んでもよい。処方された各医薬品の商品 ID 及び数量を含んでもよい。また診察終了通知は、処方された各医薬品の商品 ID 及び数量を含んでもよいし含まなくてもよい。診察終了通知が、処方された医薬品に関する情報を含まない場合、処方情報受信部 117 が診察終了通知を受信した時点でカート DB 14c に記憶されているカート情報が、処方された医薬品を示す情報として用いられ

10

【0092】

処方履歴記録部 118 は、処方情報受信部 117 により処方情報が受信されることに基づいて、その処方情報により示される処方のログを生成してもよい。例えば、処方履歴記録部 118 は、診察終了通知に含まれる顧客 ID に関連付けられたカート情報を取得してもよい。処方履歴記録部 118 は、診察終了通知及びカート情報のうち少なくとも何れか一方に含まれる情報に基づいて、処方ログを生成してもよい。また、処方履歴記録部 118 は、例えば処方情報が受信された日時を、処方日時として処方ログに含めてもよい。処方履歴記録部 118 は、生成された処方ログを処方履歴 DB 14e に記憶させてもよい。

【0093】

顧客画面表示制御部 113 は、処方情報受信部 117 により処方情報が受信された場合、顧客により選択された医薬品を含む注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を顧客端末 4 により表示させてもよい。この注文内容は、カート情報に示されていてもよい。診察によって医師により注文内容が変更されなかった場合、その注文内容は、顧客により選択された医療用医薬品を含む。そのため、顧客は、処方を受けることで、その顧客自身が選択した医療用医薬品を正式に注文することができる。注文確定画面は、例えば注文内容確認画面 2100 又は図示しない注文完了画面 2200 であってもよい。

20

【0094】

図 9 (b) は、注文内容確認画面 2100 の表示例を示す図である。図 9 (b) に示すように、注文内容確認画面 2100 は、少なくとも一の注文商品情報 2110 及び注文確定ボタン 2120 を含んでもよい。各注文商品情報 2110 は、注文される商品に関する情報である。例えば、注文商品情報 2110 は、商品名、商品画像、数量、価格等を含んでもよい。診察で医師により注文内容が変更されなかった場合、注文申込内容確認画面 1400 に表示された申込内容と同一の内容を示す注文商品情報 2110 が表示される。すなわち顧客が選択した医療用医薬品を含む注文内容が表示される。顧客が選択した商品の中に医療用医薬品が存在しない場合、カート画面 1300 に表示されたカートの内容と同一の内容を示す注文商品情報 2110 が表示される。顧客画面表示制御部 113 は、例えばカート情報に含まれる各カート商品情報に基づいて、注文商品情報 2110 を表示するためのタグを生成して、そのタグを含む注文内容確認画面 2100 のウェブページを生成してもよい。注文確定ボタン 2120 は、注文を確定するためのボタンである。顧客診察画面 2000 には、更に商品の配送先を示す情報、商品の購入代金の支払い方法を示す情報、商品の配送方法を示す情報が表示されてもよい。注文内容確認画面 2100 において、顧客は、配送先、支払い方法及び配送方法を変更する操作が可能であってもよい。更に注文内容確認画面 2100 には、商品代金の合計額、送料、及び支払い予定の合計金額が表示されてもよい。

30

40

【0095】

顧客画面表示制御部 113 は、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品ではないと医療用医薬品判定部 112 により判定された場合、診察要求画面を顧客端末 4 に表示させることなく注文確定画面を表示させてもよい。顧客により選択された医薬品が医療用医薬品ではない場合、医師による処方がなくともその医薬品を販売することができる。従って

50

、診察要求画面の表示は必要ではなく、顧客はそのまま注文を確定させることができる。

【0096】

カート情報管理部119は、診察端末2により表示された処方編集画面（例えば医療機関診察画面3000）で注文内容の変更操作が受け付けられた場合、その注文内容を示すカート情報を変更してもよい。例えば、オンライン診察によって注文内容が変更されたとする。例えば、医療機関診察画面3000で医師が注文内容を変更するごとに、診察端末2は、その変更内容を示す変更情報を販売管理サーバ1へ送信してもよい。カート情報管理部119は、変更情報に基づいて、カートDB14cに記憶されたカート情報を変更してもよい。例えば、カート情報管理部119は、カート商品情報の追加、削除又は数量の変更を行ってもよい。或いは、オンライン診察の終了に応じて診察端末2が販売管理サーバ1へ送信する診察終了通知が、処方された医薬品の情報を含む場合、カート情報管理部119は、カートDB14cに記憶されたカート情報と診察終了通知とを比較してもよい。医療用医薬品についてカート情報と診察終了通知との間に差異がある場合、カート情報管理部119は、その差異を解消するためにカート情報を変更してもよい。

10

【0097】

顧客画面表示制御部113は、処方情報受信部117により処方情報が受信され、且つ、診察端末2により表示された処方編集画面で注文内容の変更操作が受け付けられた場合、その変更後の注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を表示させてもよい。この場合、注文内容確認画面2100には、変更後の注文内容と同一の内容を示す注文商品情報2110が表示される。例えば、顧客画面表示制御部113は、カート情報管理部119により変更されたカート情報に基づいて、注文商品情報2110を表示するためのタグを生成して、そのタグを含む注文内容確認画面2100のウェブページを生成してもよい。

20

【0098】

注文情報生成部120は、顧客端末4により表示された注文確定画面で注文の確定操作が受け付けられた場合、確定された注文を示す注文情報を生成してもよい。例えば、注文情報生成部120は、カート情報に含まれる顧客ID、商品数及びカート商品情報に基づいて、注文情報を生成してもよい。この場合、注文情報生成部120は、カート商品情報を注文商品情報として、注文情報に含めてもよい。また、注文情報生成部120は、注文商品情報及び商品DB14bに記憶された商品情報に基づいて、支払金額を計算し、支払金額を注文情報に含めてもよい。また、注文情報生成部120は、注文の確定操作が受け付けられた日時を、注文日時として注文情報に含めてもよい。また、注文情報生成部120は、処方履歴記録部118により生成された処方ログの処方番号を、注文情報に含めてもよい。また、注文情報生成部120は、注文内容確認画面2100で顧客が承認した配送先情報、支払方法情報及び配送方法情報を、注文情報に含めてもよい。注文情報生成部120は、生成された注文情報を注文DB14fに記憶させてもよい。

30

【0099】

決済部121は、顧客端末4により表示された注文確定画面で注文の確定操作が受け付けられた場合、注文内容に含まれる医薬品の購入代金を決済する決済処理を実行してもよい。例えば、決済部121は、注文情報生成部120により生成された注文情報に含まれる支払方法情報に基づいて、決済処理を実行してもよい。例えば、支払い方法がクレジットカード決済である場合、支払方法情報は、カード番号、有効期限、クレジットカードの所有者の氏名を含んでもよい。決済部121は、クレジットカード会社が管理する決済サーバへ、決済要求を送信してもよい。決済サーバは、クレジットカードを用いた決済を承認及び制御するサーバ装置であってもよい。決済要求は、カード番号、有効期限、クレジットカードの所有者の氏名、支払金額、支払先を示す情報を含んでもよい。支払先は、例えば医療機関であってもよいし、医薬品販売サイトを管理する事業者であってもよい。支払先が、医薬品販売サイトを管理する事業者である場合、後日その事業者から医療機関へ、支払代金から手数料を差し引いた額の売上金が支払われてもよい。決済サーバは、決済要求に基づいて、クレジットカードの情報の確認、有効期限の確認、利用限度枠の確認等

40

50

を行ってもよい。決済サーバは、顧客による代金の支払いが可能であると判定すると、決済を承認し、決済成功を販売管理サーバ1へ送信してもよい。決済成功を受信した販売管理サーバ1の決済部121は、注文情報に含まれる注文ステータスを決済完了に変更してもよい。決済処理が完了すると、顧客画面表示制御部113は、注文完了画面2200を顧客端末4により表示させてもよい。本実施形態においては、診察によって医療機関から医薬品が処方されると、まず注文内容確認画面2100が表示され、その後決済処理が完了すると注文完了画面2200が表示される。しかしながら、顧客画面表示制御部113は、注文内容確認画面2100を表示させることなく、決済処理の完了後に注文完了画面2200を顧客端末4により表示させてもよい。この場合、注文情報に追加される配送先情報、支払方法情報及び配送方法情報は、例えば顧客により予め指定された情報であってもよい。

10

【0100】

決済処理が完了した後、注文情報生成部120は、購入代金が決済された注文情報を出荷端末3へ送信してもよい。例えば、注文情報生成部120は、出荷端末3からの要求に応じて、注文ステータスが決済完了に設定されている注文情報の一覧を示す画面のウェブページを送信してもよい。或いは、出荷端末3は、注文情報の一覧のファイルを、例えばCSV (comma separated values) 形式等で販売管理サーバからダウンロード可能であってもよい。医療機関の従業員は、注文された商品を購入者へ発送する作業を終えると、その注文について発送が完了したことを出荷端末3に入力してもよい。この入力に応じて、注文情報生成部120は、対応する注文情報の注文ステータスを発送完了に変更してもよい。

20

【0101】

[1-4-4. 複数回使用可処方]

顧客により選択された医薬品が医療用医薬品であっても、その医薬品が過去に処方された医薬品であって、その処方により顧客が過去に少なくとも一回は購入した医薬品である場合、その医薬品を顧客が今回注文する際には新たな処方が不要な場合があってもよい。例えば、過去の処方が複数回使用可処方である場合、今回は処方が不要な場合がある。以下に複数回使用可処方に対応するための一例を説明する。

【0102】

オンライン診察の際に診察端末2に表示される医療機関診察画面3000は、処方種別の選択、複数回使用可処方の使用可能期間の長さの選択及び使用可能回数の選択のそれぞれの操作が可能に構成されていてもよい。医療機関診察画面3000において医師が診察終了ボタン3050を押下することに応じて診察端末2が販売管理サーバ1へ送信する診察終了通知は、医師により選択された処方種別、使用可能期間の長さ及び使用可能回数を含んでもよい。処方履歴記録部118は、処方ログを生成するとき、診察終了通知に含まれる処方種別及び使用可能期間を処方ログに追加してもよい。また、処方履歴記録部118は、使用可能期間の長さ及び処方日時に基づいて、複数回使用可処方の使用期限を計算してもよい。そして、処方履歴記録部118は、使用期限を処方ログに追加してもよい。

30

【0103】

顧客識別情報取得部122は、顧客を識別する顧客識別情報を、その顧客が利用する顧客端末4から取得してもよい。この顧客識別情報は、例えば顧客IDであってもよいし、その他の顧客を識別する情報であってもよい。例えば、顧客端末4が初めて医薬品販売サイトにアクセスしたとき、販売管理サーバ1は、端末IDを含むHTTPクッキーをその顧客端末4へ送信してもよい。端末IDは、顧客端末4を識別する識別情報であって、販売管理サーバ1が自動的に生成した識別情報であってもよい。顧客端末4は、そのクッキーを記憶する。その後、顧客端末4から販売管理サーバ1へ送信される要求は、端末IDを含むこととなる。医薬品販売サイトにログインするとき、顧客は、その顧客の顧客IDを入力する。顧客端末4は、入力された顧客IDを販売管理サーバ1へ送信する。販売管理サーバ1は、送信されてきた顧客IDとその顧客端末4の端末IDとを関連付けて記憶部14に記憶させてもよい。端末IDは顧客IDと関連付けられるので、その端末IDは

40

50

、顧客を識別する情報に相当し得る。そのため、顧客識別情報取得部 1 2 2 は、端末 ID を顧客識別情報として取得してもよい。

【0104】

処方判定部 1 2 3 は、医療機関における顧客に対する処方の履歴を示す処方履歴情報と、その顧客により商品の購入の履歴を示す購入履歴情報とに基づいて、その顧客により選択された医薬品が、その顧客に対して現時点から所定期間内に処方されてその顧客により購入されたか否かを判定してもよい。例えば、処方判定部 1 2 3 は、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品であると医療用医薬品判定部 1 1 2 により判定された場合に、上記の判定を行ってもよい。処方履歴情報は、例えば処方履歴 DB 1 4 e に記憶されたその顧客の処方ログの集合であってもよい。購入履歴情報は、例えば注文 DB 1 4 f に記憶されたその顧客の注文情報の集合であってもよい。特定の顧客の処方ログ及び注文情報は、顧客識別情報取得部 1 2 2 により取得されるその顧客の顧客識別情報から特定可能である。例えば、処方判定部 1 2 3 は、顧客識別情報取得部 1 2 2 により顧客識別情報として取得された端末 ID に関連付けられた顧客 ID を取得してもよい。処方判定部 1 2 3 は、処方履歴 DB 1 4 e から、その顧客 ID を含む処方ログを検索してもよい。また、処方判定部 1 2 3 は、注文 DB 1 4 f から、その顧客 ID を含む注文情報を検索してもよい。所定期間は、例えば複数使用可処方の使用可能期間であってもよい。処方判定部 1 2 3 は、例えば検索された処方ログから、処方種別が複数使用可処方に設定されており、且つ、その顧客のカート情報に含まれる医療用医薬品の商品 ID と同一の商品 ID を含む処方ログを特定してもよい。該当する処方ログがない場合、処方判定部 1 2 3 は、顧客により選択された医薬品がその顧客に対して処方されていないと判定してもよい。該当する処方ログがある場合、処方判定部 1 2 3 は、その処方ログに含まれる使用期限が経過しているか否かを判定してもよい。使用期限が経過している場合、処方判定部 1 2 3 は、顧客により選択された医薬品が現時点から所定期間内には処方されていないと判定してもよい。使用期限が経過していない場合、処方判定部 1 2 3 は、検索された商品情報から、特定された処方ログに含まれる医療用医薬品の商品 ID と同一の商品 ID を含み、且つ、その処方ログの処方日時よりも後の注文日時を含む商品情報を特定してもよい。このとき、処方判定部 1 2 3 は、特定された処方ログの処方番号を含む商品情報のみを特定してもよい。該当する商品情報がない場合、処方判定部 1 2 3 は、顧客に対して処方された医薬品をその顧客は購入していないと判定してもよい。該当する商品情報がある場合、処方判定部 1 2 3 は、その顧客により選択された医薬品が、その顧客に対して現時点から所定期間内に処方されてその顧客により購入されたと判定してもよい。

【0105】

処方判定部 1 2 3 は、顧客識別情報、処方履歴情報及び購入履歴情報に基づいて、顧客により選択された医薬品が処方されてからその医薬品がその顧客に販売された回数が、所定回数未満であるか否かを更に判定してもよい。この所定回数は、例えば複数使用可処方の使用可能回数であってもよい。例えば、処方判定部 1 2 3 は、前述したように特定された処方ログから使用可能回数を取得してもよい。また、処方判定部 1 2 3 は、前述した方法で特定した商品情報の数を、その医薬品がその顧客に販売された回数として計算してもよい。そして、処方判定部 1 2 3 は、使用可能回数と商品情報の数とを比較して、前述の判定を行ってもよい。

【0106】

顧客画面表示制御部 1 1 3 は、顧客により選択された医薬品が医療用医薬品であると医療用医薬品判定部 1 1 2 により判定され、且つ、その顧客により選択された医薬品がその顧客に対して現時点から所定期間内に処方されてその顧客により購入されたと処方判定部 1 2 3 により判定された場合、診察要求画面を顧客端末 4 により表示させることなく、注文確定画面を顧客端末 4 により表示させてもよい。これにより、顧客は、過去に処方を受けて購入した実績がある医薬品については、改めて診察を受けなくても注文することができる。ここで、顧客画面表示制御部 1 1 3 は、顧客により選択された医薬品が処方されてからその医薬品がその顧客に販売された回数が、所定回数未満であると処方判定部 1 2 3

により判定された場合にのみ、診察要求画面を表示させることなく注文確定画面を表示させてもよい。一方、顧客画面表示制御部113は、顧客により選択された医薬品がその顧客に対して現時点から所定期間内に処方されていないと処方判定部123により判定された場合、診察要求画面を顧客端末4により表示させてもよい。また、顧客画面表示制御部113は、その医薬品が処方されたことがあったとしても、処方後にその医薬品が顧客により購入されていないと処方判定部123により判定された場合、診察要求画面を顧客端末4により表示させてもよい。

【0107】

[1-5. 通信システムの動作]

次に、通信システムSの動作について、図11乃至図13を用いて説明する。図11乃至図13は、本実施形態に係る通信システムSの処理例を示すシーケンス図である。処理の順序は、図11乃至図13に示される順序に限定されない。また、図11乃至図13に示されるステップのうち少なくとも一のステップは実行されなくてもよい。

【0108】

例えば、顧客端末4は、商品選択画面1100から顧客が何れかの商品を選択することに応じて、商品画面1200を表示する。顧客は、商品画面1200でカート追加ボタン1210を押下する（ステップS101）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へカート追加要求を送信する（ステップS102）。カート追加要求は、商品画面1200に情報が表示されている商品の商品IDを含んでもよい。カート追加要求を受信した販売管理サーバ1のカート情報管理部119は、その顧客の顧客IDに関連付けてカートDB14cに記憶されているカート情報を更新する（ステップS103）。例えば、販売管理サーバ1は、カート追加要求に含まれる商品IDに関連付けられた医療用医薬品フラグを、商品DB14bから取得してもよい。カート情報管理部119は、商品ID、医療用医薬品フラグ、及び1に設定された数量を含むカート商品情報を生成してもよい。カート情報管理部119は、生成されたカート商品情報をカート情報に追加してもよい。

【0109】

その後、顧客は、例えば商品画面1200でカートアイコン1220を選択する（ステップS104）。この操作を検出した顧客端末4は、カート画面要求を販売管理サーバ1へ送信する（ステップS105）。カート画面要求を受信した販売管理サーバ1の顧客画面表示制御部113は、カート画面1300のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS106）。このとき、顧客画面表示制御部113は、その顧客のカート情報に基づいてカート商品情報1310のタグを生成し、この注文申込商品1410を含むウェブページを生成してもよい。

【0110】

顧客端末4により表示されたカート画面1300において、顧客は次ボタン1320を押下する（ステップS107）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へ注文手続進行要求を送信する（ステップS108）。注文手続進行要求を受信した販売管理サーバ1の医療用医薬品判定部112は、その顧客のカートに入っている商品は医療用医薬品を含むか否かを判定する（ステップS109）。例えば、医療用医薬品判定部112は、その顧客のカート情報に含まれる少なくとも一つのカート商品情報の医療用医薬品フラグがTRUEに設定されている場合、カートに入っている商品は医療用医薬品を含むと判定してもよい。カートに入っている商品が医療用医薬品を含む場合（ステップS109：YES）、処方判定部123は、カートに入っている医療用医薬品が、その顧客に対して現時点から所定期間内に処方されてその顧客により購入されたか否かを判定する（ステップS110）。例えば、前述した方法で判定が行われてもよい。カートに入っている医療用医薬品が所定期間内に処方されて購入された場合（ステップS110：YES）、顧客画面表示制御部113は、注文申込内容確認画面1400のウェブページを顧客端末4へ送信する。このとき、顧客画面表示制御部113は、その顧客のカート情報に基づいて注文申込商品1410のタグを生成し、この注文申込商品1410を含むウェブページを生成してもよい。

10

20

30

40

50

【0111】

顧客端末4により表示された注文申込内容確認画面1400において、顧客は注文申込ボタン1420を押下する（ステップS112）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へ注文申込を送信する（ステップS113）。注文申込を受信した販売管理サーバ1の顧客画面表示制御部113は、診察予約画面1500のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS114）。このとき、カート情報管理部119は、カート情報に含まれる注文申込中フラグをTRUEに変更してもよい。顧客端末4は、診察予約画面1500を表示する（ステップS115）。

【0112】

図12に示すように、顧客は、診察予約画面1500から診察日及び診察開始時刻を選択する（ステップS201）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へ予約確認画面要求を送信する（ステップS202）。予約確認画面要求は、選択された診察日及び診察開始時刻を含んでもよい。予約確認画面要求を受信した販売管理サーバ1の顧客画面表示制御部113は、診察予約確認画面1600のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS203）。

【0113】

顧客端末4により表示された注診察予約確認画面1600において、顧客が予約確定ボタン1620を押下する（ステップS204）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へ予約確定要求を送信する（ステップS205）。予約確定要求を受信した販売管理サーバ1の予約情報生成部114は、予約情報を生成して診察予約DB14dに記憶させる（ステップS206）。次いで、顧客画面表示制御部113は、診察予約受付完了画面1700のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS207）。

【0114】

診察日当日、顧客による操作に基づいて顧客端末4は販売管理サーバ1にアクセスし、診察待機画面1900を表示する。販売管理サーバ1は、例えば予約情報に基づいて、その顧客の診察開始時刻が到来したと判定する。すると、顧客画面表示制御部113は、顧客診察画面2000のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS301）。このとき、顧客画面表示制御部113は、カート情報に基づいて、注文予定商品情報2042のタグを生成し、この注文予定商品情報2042を含むウェブページを生成してもよい。また、医療機関画面表示制御部116は、医療機関診察画面3000のウェブページを診察端末2へ送信する（ステップS302）。このとき、顧客画面表示制御部113は、カート情報に含まれるカート商品情報のうち、医療用医薬品フラグがTRUEに設定されているカート商品情報に基づいて、医療用医薬品情報3030のタグを生成し、この医療用医薬品情報3030を含むウェブページを生成してもよい。

【0115】

顧客端末4は、顧客診察画面2000を表示すると、そのウェブページに含まれるスクリプトに基づいて、販売管理サーバ1を介してセッション情報を診察端末2へ送信する。診察端末2も、医療機関診察画面3000を表示すると、そのウェブページに含まれるスクリプトに基づいて、販売管理サーバ1を介してセッション情報を顧客端末4へ送信する（ステップS303）。顧客端末4及び診察端末2は、交換したセッション情報に基づいて互いに接続する（ステップS304）。顧客端末4と診察端末2とが接続されると、それらの端末装置間でメディアデータの送受信が行われることにより、オンライン診察が開始される（ステップS305）。

【0116】

オンライン診察中、診察端末2は、医療機関診察画面3000に対して注文内容を変更する操作が行われたか否かを判定する（ステップS306）。注文内容が変更された場合（ステップS306：YES）、診察端末2は、その変更の内容を示す変更情報を販売管理サーバ1へ送信する（ステップS307）。販売管理サーバ1のカート情報管理部119は、変更情報に基づいて、カートDB14cに記憶されているカート情報を変更する（ステップS308）。

10

20

30

40

50

【0117】

注文内容の変更後、或いは注文内容を変更せずに（ステップS306：NO）、医師は診察終了ボタン3050を押下する（ステップS：309）。この操作を検出した診察端末2は、顧客端末4との通信を切断する。また、診察端末2は、販売管理サーバ1へ診察終了通知を送信する（ステップS310）。診察終了通知を受信した販売管理サーバ1の処方履歴記録部118は、処方ログを生成して処方履歴DB14eに記憶させる（ステップS311）。

【0118】

処方ログが生成された場合、カートに入っている商品が医療用医薬品を含まない場合（ステップS109）、またはカートに入っている医療用医薬品が所定期間内に処方されていないか若しくは購入されていない場合（ステップS110：NO）、顧客画面表示制御部113は、注文内容確認画面2100のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS312）。顧客端末4は、注文内容確認画面2100を表示する（ステップS313）。

【0119】

注文内容確認画面2100において顧客が注文確定ボタンを押下する（ステップS314）。この操作を検出した顧客端末4は、販売管理サーバ1へ注文確定要求を送信する（ステップS315）。注文確定要求を受信した販売管理サーバ1の注文情報生成部120は、注文情報を生成して注文DB14fに記憶させる（ステップS316）。注文情報が生成されると、カート情報管理部119は、その顧客のカート情報から、全てのカート商品情報を削除して、注文申込中フラグをFALSEに変更してもよい。次いで、決済部121は決済処理を実行する（ステップS317）。次いで、顧客画面表示制御部113は、注文完了画面2200のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS318）。

【0120】

以上説明したように、本実施形態において、販売管理サーバ1が、注文するために顧客により選択された医薬品を識別する医薬品識別情報を顧客端末4から取得してもよい。また、販売管理サーバ1が、医薬品識別情報に基づいて、選択された医薬品が医療用医薬品であるか否かを判定してもよい。また、販売管理サーバ1が、選択された医薬品が医療用医薬品である場合、診察要求画面を、選択された医薬品を含む注文内容で注文を確定させる前に顧客端末4により表示させてもよい。この場合、顧客の利便性を考慮しながら、医薬品を適正に注文するための手順を提供することができる。

【0121】

ここで、販売管理サーバ1が、顧客端末4により表示された診察要求画面で診察要求操作が受け付けられることに応じて顧客に対して行われた後、注文確定画面を顧客端末4により表示させてもよい。この場合、顧客は、その医薬品に関する説明を受けることによって、その医薬品を購入することができる。ここで、販売管理サーバ1が、診察端末2から処方情報を取得した場合に注文確定画面を表示させてもよい。この場合、顧客により選択された医薬品が処方されることに応じて、顧客は、その医薬品を購入することができる。

【0122】

このとき、販売管理サーバ1が、診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた場合、注文内容を変更するための変更操作が可能な医療機関画面を診察端末2により表示させてもよい。この場合、顧客が選択した医薬品よりも適切な医薬品を顧客により注文させることができる。

【0123】

また、販売管理サーバ1が、診察端末2により表示された医療機関画面で変更操作が受け付けられた場合、変更後の注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を顧客端末4により表示させてもよい。この場合、顧客は、顧客が選択した医薬品よりもより適切な医薬品を購入することができる。

【0124】

また、販売管理サーバ1が、選択された医薬品が医療用医薬品ではない場合、診察要求

10

20

30

40

50

画面を表示させることなく注文確定画面を顧客端末 4 により表示させてもよい。この場合、顧客は、処方が必要な医薬品を、診察を受けるための手順を踏むことなく購入することができる。また、処方が必要な商品と不要な商品とを併売することができる。そして、顧客が選択した商品に応じた適切な注文のための手順を提供することができる。

【0125】

また、販売管理サーバ 1 が、注文確定画面で注文の確定操作が受け付けられた後、注文内容に含まれる医薬品の購入代金を決済する決済処理を実行してもよい。この場合、顧客が選択した医薬品が処方によって販売可能になった段階で、顧客はその購入代金を支払うことができる。

【0126】

また、販売管理サーバ 1 が、顧客の処方履歴情報及び購入履歴情報に基づいて、選択された医薬品が、顧客に対して現時点から所定期間内に処方されて顧客により購入されたか否かを判定してもよい。また、販売管理サーバ 1 が、選択された医薬品が医療用医薬品であり、且つ、選択された医薬品が顧客に対して現時点から所定期間内に処方されて顧客により購入された場合、診察要求画面を表示させることなく注文確定画面を顧客端末 4 により表示させてもよい。この場合、顧客は、過去に処方を受けて購入した実績がある医薬品を、新たな処方のために診察を受けるための手順を踏むことなく購入することができる。

【0127】

また、販売管理サーバ 1 が、診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた場合、顧客端末 4 と医療機関が利用する診察端末 2 とを、診察のための通信を可能に接続させてもよい。この場合、顧客は、オンラインで医療機関の診察を受けることができる。従って、顧客は、医療機関へ赴くことなく、医薬品の購入に必要な処方を医療機関に行ってもらえることができる。

【0128】

〔2. 第 2 実施形態〕

次に、第 2 実施形態について説明する。第 2 実施形態においては、オンライン診察に関連する画面及び処理等が、第 1 実施形態の場合と異なる場合がある。以下に説明する点を除き、第 2 実施形態は第 1 実施形態と同一であってもよい。

【0129】

〔2-1. 販売管理サーバの構成〕

次に、販売管理サーバ 1 の構成について、図 1 4 及び 1 5 を用いて説明する。図 1 4 は、本実施形態に係る販売管理サーバ 1 の概要構成の一例を示すブロック図である。図 1 4 において、図 3 と同一の要素については同一の符号が付されている。図 1 4 が図 3 と異なる点は、図 1 4 において、記憶部 1 4 に、注文申込 DB 1 4 g が更に記憶される点である。

【0130】

図 1 5 は、注文申込 DB 1 4 g に記憶される情報の一例を示す図である。注文申込 DB 1 4 g には、顧客が申し込んだ注文に関する注文申込情報が、注文が申し込まれるごとに記憶されてもよい。例えば、注文申込 DB 1 4 g には、注文申込情報として、注文申込番号、注文申込日時、顧客 ID、商品数、注文申込商品情報、商品代合計額、送料、注文申込時支払予定額等が、互いに関連付けて記憶されてもよい。注文申込番号は、注文の申込を識別する番号である。注文申込日時は、注文が申し込まれた日時を示す。顧客 ID は、注文を申し込んだ顧客を示す。商品数は、顧客が注文を申し込んだ商品の数を示す。注文申込商品情報は、注文が申し込まれた個別の商品に関する情報である。一の注文申込情報について、商品数に示される数の注文申込商品情報が記憶されてもよい。各注文申込商品情報は、商品 ID、数量、及び医療用医薬品フラグを含んでもよい。商品 ID は、注文が申し込まれた商品を示す。医療用医薬品フラグは、その商品が医療用医薬品であるか否かを示す。

【0131】

例えば、注文申込内容確認画面 1 4 0 0 において顧客が注文申込ボタン 1 4 2 0 を操作したとき等に、販売管理サーバ 1 は、その顧客のカート情報に基づいて、注文申込情報を

10

20

30

40

50

生成してもよい。例えば、販売管理サーバ1は、カート情報に含まれる各カート商品情報を、注文申込商品情報として取得してもよい。販売管理サーバ1は、注文申込商品情報に基づいて、各商品の商品代を計算してよい。販売管理サーバ1は、商品代合計額を計算し、商品代合計額及び送料に基づいて注文申込時支払予定額を計算してもよい。販売管理サーバ1は、その顧客の顧客ID、取得された各注文申込商品情報、注文申込商品情報の数に応じた商品数、商品代合計額、送料、注文申込時支払予定額等を含む注文申込情報を生成してもよい。販売管理サーバ1は、生成された注文申込情報を、注文申込DB14gに記憶させてもよい。注文申込情報を記憶させた後、販売管理サーバ1は、カートDB14cに記憶されているその顧客のカート情報から、全てのカート商品情報を削除して、商品数をゼロに変更してもよい。すなわち、販売管理サーバ1は、その顧客のカートを空にしてもよい。

10

【0132】

〔2-2. 販売管理サーバのシステム制御部の機能〕

次に、図16乃至図20を用いて、販売管理サーバ1におけるシステム制御部11の機能概要について説明する。

【0133】

通信接続部115は、顧客端末4と診察端末2とを、医療用医薬品に関する説明のための通信を可能に接続させてもよい。通信接続部115による接続処理は、基本的に第1実施形態の場合と同様であってもよい。本実施形態においては、顧客端末4と診察端末2とが接続されることによって、オンライン診察が可能となる。顧客端末4と診察端末2とが接続されていることによって、顧客端末4の画面に診察端末2側の映像が表示されてもよい。診察端末2側の映像は、例えば診察端末2が備えるカメラ又は診察端末2に接続されたカメラにより撮影された映像であってもよい。顧客端末4と診察端末2とが接続されている間、このカメラにより撮影された映像のデータは、診察端末2から顧客端末4へ送信されてもよい。通信接続部115は、顧客により選択された商品が医療用医薬品であると医療用医薬品判定部112により判定された場合、顧客端末4と診察端末2とを接続してもよい。例えば、通信接続部115は、診察要求画面で診察要求操作が受け付けられた後、その操作が行われたことを条件として接続を行ってもよい。通信接続部115は、顧客により選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に、接続を行ってもよい。通信接続部115は、顧客により選択された商品が医療用医薬品ではない場合、接続を行わなくてもよい。

20

30

【0134】

カート情報管理部119は、通信接続部115による制御によって顧客端末4と診察端末2とが接続されていることで顧客端末4の画面に診察端末2側の映像が表示されているときに、顧客に提供される商品について診察端末2に入力された入力情報を、その診察端末2から取得してもよい。取得される入力情報は、例えば顧客に提供される商品それ自体を示す情報であってもよい。或いは、入力情報は、顧客に提供される商品の追加、削除又は顧客に提供される商品の数量の変更のうち、何れかを示す情報であってもよい。顧客に提供される商品とは、例えば現時点で顧客に注文又は購入させることが予定される商品であってもよい。

40

【0135】

医療機関画面表示制御部116は、医療機関の医師が入力情報を入力するための画面を、診察端末2により表示させてもよい。本実施形態においては、オンライン診察中に、以下に述べる医療機関診察画面3100及び注文内容編集画面3200が表示される点が、本実施形態と第1実施形態とが異なる点の一つである。

【0136】

図16は、医療機関診察画面3100の一例を示す図である。医療機関診察画面3100は、例えば、診察される顧客に関する情報を表示したり、診察に関連する情報を表示したり、診察に関連する情報を医師が入力したりするための画面であってもよい。例えば、診察する顧客又は診察の予約を医師が選択することにより、診察端末2は、選択された顧

50

客又は予約に対応する医療機関診察画面 3 1 0 0 を表示してもよい。図 1 6 に示すように、医療機関診察画面 3 1 0 0 は、例えば顧客情報表示領域 3 1 1 0、注文申込内容表示領域 3 1 2 0、処方内容表示領域 3 1 3 0、注文予定内容表示領域 3 1 4 0、通話制御ボタン 3 1 5 0、処方内容確定ボタン 3 1 6 0 等を含んでもよい。

【0 1 3 7】

顧客情報表示領域 3 1 1 0 には、顧客に関する情報が表示されてもよい。例えば、氏名、性別、生年月日等が表示されてもよい。注文申込内容表示領域 3 1 2 0 には、顧客が申し込んだ注文の内容が表示されてもよい。例えば、注文申込内容表示領域 3 1 2 0 には、注文が申し込まれた各商品の商品名及び数量が表示されてもよい。注文申込内容表示領域 3 1 2 0 には、注文申込 DB 1 4 g に記憶されているその顧客の注文申込情報の内容が表示されてもよい。処方内容表示領域 3 1 3 0 には、現時点で処方が予定されている医療用医薬品に関する情報が表示されてもよい。例えば処方内容表示領域 3 1 3 0 には、処方が予定されている各医療用医薬品の商品名及び数量が表示されてもよい。処方内容表示領域 3 1 3 0 には、更に編集ボタン 3 1 3 1 が表示されてもよい。編集ボタン 3 1 3 1 は、注文内容編集画面 3 2 0 0 を表示させるためのボタンである。注文予定内容表示領域 3 1 4 0 には、現時点で顧客に注文させる予定の商品に関する情報が表示されてもよい。例えば注文予定内容表示領域 3 1 4 0 には、注文が予定されている各商品の商品名及び数量が表示されてもよい。処方内容表示領域 3 1 3 0 と注文予定内容表示領域 3 1 4 0 との違いは、処方内容表示領域 3 1 3 0 には、医療用医薬品のみにに関する情報が表示される一方で、注文予定内容表示領域 3 1 4 0 には、医療用医薬品と医療用医薬品以外の商品とに関する情報が表示され得る点であってもよい。処方内容表示領域 3 1 3 0 及び注文予定内容表示領域 3 1 4 0 には、カート DB 1 4 c に記憶されているその顧客のカート情報の内容が反映されてもよい。前述したように、注文の申込を行った顧客のカートが空にされる場合、オンライン診察の開始時の処方内容表示領域 3 1 3 0 及び注文予定内容表示領域 3 1 4 0 それぞれには、図 1 6 に示すように、商品に関する情報は何も表示されていない。すなわち、注文が予定されている商品がない。注文が予定される商品を増やすためには、医師が注文内容編集画面 3 2 0 0 を操作する必要がある。通話制御ボタン 3 1 5 0 は、診察のための顧客との通話を開始させたり終了させたりするためのボタンである。処方内容確定ボタン 3 1 6 0 は、処方内容表示領域 3 1 3 0 に表示された内容で処方を確定させるためのボタンである。処方内容確定ボタン 3 1 6 0 が押下されると、診察端末 2 は、処方内容表示領域 3 1 3 0 から編集ボタン 3 1 3 1 を消去してもよい。これにより、処方内容及び注文内容の変更が不可能になる。なお、診察端末 2 は、医療機関診察画面 3 1 0 0 とともに、顧客端末 4 側で撮影された映像を表示してもよい。

【0 1 3 8】

医療機関診察画面 3 1 0 0 において、医師が編集ボタン 3 1 3 1 を押下する操作を行うと、診察端末 2 は、医療機関診察画面 3 1 0 0 を消去して注文内容編集画面 3 2 0 0 を表示してもよい。注文内容編集画面 3 2 0 0 は、予定される注文内容を登録したり変更したりするための画面であってもよい。図 1 7 は、注文内容編集画面 3 2 0 0 の一例を示す図である。図 1 7 に示すように、注文内容編集画面 3 2 0 0 は、顧客情報表示領域 3 2 1 0、注文申込内容表示領域 3 2 2 0、処方内容表示領域 3 2 3 0、注文予定内容表示領域 3 2 4 0、検索領域 3 2 5 0、及び選択商品表示領域 3 2 6 0 等を含んでもよい。

【0 1 3 9】

顧客情報表示領域 3 2 1 0、注文申込内容表示領域 3 2 2 0、処方内容表示領域 3 2 3 0、及び注文予定内容表示領域 3 2 4 0 の表示内容は、それぞれ顧客情報表示領域 3 1 1 0、注文申込内容表示領域 3 1 2 0、処方内容表示領域 3 1 3 0、及び注文予定内容表示領域 3 1 4 0 と同一であってもよい。なお、処方内容表示領域 3 2 3 0 に編集ボタンは表示されない。検索領域 3 2 5 0 は、注文が予定される商品として医師が選択する商品を検索するための操作を可能とする領域である。例えば、検索領域 3 2 5 1 は、カテゴリメニュー 3 2 5 1、キーワード入力欄 3 2 5 2、検索ボタン 3 2 5 3、及び検索結果表示領域 3 2 5 4 等を含んでもよい。カテゴリメニュー 3 2 5 0 は、商品の検索条件として、商品

のカテゴリを選択するためのプルダウンメニューである。キーワード入力欄 3 2 6 1 は、検索条件として商品名を入力するための領域である。検索ボタン 3 2 5 3 は、カテゴリメニュー 3 2 5 1 及びキーワード入力欄 3 2 5 2 で指定された検索条件を満たす商品を、販売管理サーバ 1 に検索させるためのボタンである。検索結果表示領域 3 2 5 4 には、販売管理サーバ 1 による商品の検索結果が表示される。例えば、検索結果表示領域 3 2 5 4 には、検索条件を満たす商品の一覧が表示されてもよい。医師は、検索結果表示領域 3 2 5 4 に表示された一覧の中から、注文が予定される商品を選択することができる。また、例えば検索と選択とを繰り返すことで、医師は複数の商品を選択することができる。

【0140】

選択商品表示領域 3 2 6 0 には、検索結果表示領域 3 2 5 4 から選択された商品に関する情報が表示されてもよい。例えば、選択商品表示領域 3 2 6 0 は、選択された各商品について、選択商品情報 3 2 6 1 を含んでもよい。選択商品情報 3 2 6 1 は、選択された商品に関する情報である。例えば、選択商品情報 3 2 6 1 は、商品名、数量、及び商品代を含んでもよい。更に選択商品情報 3 2 6 1 は、削除ボタン 3 2 6 1 a 及び数量メニュー 3 2 6 1 b を含んでもよい。削除ボタン 3 2 6 1 a は、選択商品情報 3 2 6 1 により示される商品を選択から除外するためのボタンである。削除ボタン 3 2 6 1 a が押下されると、その削除ボタン 3 2 6 1 a を含む選択商品情報 3 2 6 1 が、選択商品表示領域 3 2 6 0 から消去される。数量メニュー 3 2 6 1 b は、選択商品情報 3 2 6 1 により示される商品の数量を変更するためのプルダウンメニューである。選択商品表示領域 3 2 6 0 には、更に送料及び支払予定額が表示されてもよい。更に選択商品表示領域 3 2 6 0 は、キャンセルボタン 3 2 6 2 及び保存ボタン 3 2 5 3 を含んでもよい。キャンセルボタン 3 2 6 2 は、選択商品情報 3 2 6 1 により示される商品を、注文が予定される商品として保存することなく、診察端末 2 による表示を医療機関診察画面 3 1 0 0 の表示に戻すためのボタンである。保存ボタン 3 2 5 3 は、選択商品情報 3 2 6 1 により示される商品を、注文が予定される商品として保存するためのボタンである。

【0141】

図 18 は、医療機関診察画面 3 1 0 0 の一例を示す図である。注文内容編集画面 3 2 0 0 で医師が保存ボタン 3 2 5 3 を押下すると、診察端末 2 は、注文内容編集画面 3 2 0 0 を消去して、再度、医療機関診察画面 3 1 0 0 を表示してもよい。この場合、図 18 に示すように、医療機関診察画面 3 1 0 0 の注文予定内容表示領域 3 1 4 0 には、注文内容編集画面 3 2 0 0 で医師により選択された商品に関する情報が表示され、処方内容表示領域 3 1 3 0 には、医師により選択された商品のうち、医療用医薬品に関する情報が表示されてもよい。

【0142】

医師は、顧客により申し込まれた注文内容で問題が無いと判断すれば、その内容通りに、注文が予定される商品を選択することができる。医師は、必要に応じて、申し込まれた注文内容とは全部又は部分的に異なる内容で商品を選択することができる。

【0143】

カート情報管理部 1 1 9 は、例えば注文内容編集画面 3 2 0 0 において保存ボタン 3 2 5 3 が操作されることに応じて、診察端末 2 から入力情報を取得してもよい。この場合の入力情報は、例えば医師により選択された各商品について、選択商品情報を含んでもよい。選択商品情報は、例えば商品 ID、数量、医療用医薬品フラグ等を含んでもよい。入力情報を取得したカート情報管理部 1 1 9 は、この入力情報に基づいて、カード DB 1 4 c に記憶されているカート情報を更新してもよい。例えば、カート情報管理部 1 1 9 は、その顧客の現在のカート情報から全てのカート商品情報を削除してもよい。そして、カート情報管理部 1 1 9 は、カート商品情報として、入力情報に含まれる各選択商品情報を、そのカード情報に追加してもよい。

【0144】

顧客画面表示制御部 1 1 3 は、顧客端末 4 と診察端末 2 とが接続されていることで顧客端末 4 の画面に診察端末 2 側の映像が表示されているとき、カート情報管理部 1 1 9 によ

10

20

30

40

50

り取得された入力情報に基づいて、顧客に提供される商品を示す提供商品情報を、顧客画面表示制御部 113 の画面に表示させてもよい。提供商品情報は、例えば商品名及び商品画像のうち少なくとも何れか一方を含んでもよい。また提供商品情報は、更に数量を含んでもよい。また提供商品情報は、更にその商品の価格及び商品代のうち少なくとも何れか一方を更に含んでもよい。このときの顧客端末 4 の画面は、顧客診察画面 2000 であってもよい。また、図 9 (a) に示す例において、提供商品情報は、顧客診察画面 2000 の注文予定表示領域 2040 に含まれる注文予定商品情報 2042 であってもよい。

【0145】

前述したように、その顧客のカート情報が入力情報に基づいて更新される場合、顧客画面表示制御部 113 は、更新されたカート情報に基づいて、提供商品情報を表示させてもよい。顧客画面表示制御部 113 は、例えば顧客端末 4 により注文予定商品情報 2042 を表示させるための商品表示情報を顧客端末 4 へ送信することにより、注文予定商品情報 2042 を表示させてもよい。入力情報が、顧客に提供される商品それ自体を示す情報である場合、商品表示情報は入力情報と同一の情報であってもよい。或いは、商品表示情報はカート情報と同一の情報であってもよい。或いは、商品表示情報は、注文予定商品情報 2042 を表示するための HTML のタグの情報を含んでもよい。商品表示情報は、例えば、商品名、商品画像の URL、数量、商品代等を含んでもよい。顧客画面表示制御部 113 は、入力情報又はカード情報に基づいて、商品表示情報を生成してもよい。顧客端末 4 は、商品表示情報に基づいて、注文予定表示領域 2040 に注文予定商品情報 2042 を表示してもよい。

【0146】

顧客画面表示制御部 113 は、提供商品情報とともに、その提供商品情報により示される商品の購入に必要な金額を示す金額情報 2051 を、顧客端末 4 の画面に表示させてもよい。金額情報 2051 は、現支払予定額を少なくとも含んでもよい。また金額情報 2051 は、商品代合計額、送料、及び注文申込時支払予定額のうち、少なくとも何れか一つを更に含んでもよい。顧客画面表示制御部 113 は、例えば顧客端末 4 により金額情報 2051 を表示させるための金額情報表示情報を顧客端末 4 へ送信することにより、金額情報 2051 を表示させてもよい。金額情報表示情報も同様に、HTML のタグの情報を含んでもよい。

【0147】

顧客画面表示制御部 113 は、医薬品識別情報取得部 111 により取得された商品 ID により示される商品を含む注文内容を示す注文予定商品情報 2042 を、提供情報として画面に表示させてもよい。例えば、顧客画面表示制御部 113 は、顧客端末 4 と診察端末 2 との接続直後に、すなわちオンライン診察の開始時に、その注文予定商品情報 2042 を表示させてもよい。顧客により選択された商品を含む注文内容は、注文申込 DB 14g に記憶された注文申込情報により示される。顧客画面表示制御部 113 は、この注文申込情報に基づいて商品表示情報を生成し、商品表示情報を顧客端末 4 へ送信してもよい。

【0148】

その後、カート情報管理部 119 が、その注文内容を変更するための入力情報を診察端末 2 から取得する場合がある。この場合、顧客画面表示制御部 113 は、医師による変更後の注文内容を示すように、顧客端末 4 の画面における注文予定商品情報 2042 の表示を更新させてもよい。また、顧客画面表示制御部 113 は、変更後の注文内容に含まれる商品の購入に必要な金額を示すように、顧客端末 4 の画面における金額情報 2051 の表示を更新させてもよい。前述したように、カート情報管理部 119 が入力情報に基づいてカート情報を更新する場合、顧客画面表示制御部 113 は、更新後のカート情報に基づいて、商品表示情報及び金額表示情報を生成し、これらの情報を顧客端末 4 へ送信してもよい。これらの情報に基づいて注文予定商品情報 2042 及び金額情報 2051 を表示することで、顧客端末 4 は、これらの情報の表示を更新してもよい。

【0149】

なお、前述したように、医師は、顧客により申し込まれた注文内容通りに、注文が予定

される商品を選択する場合と、申し込まれた注文内容とは異なる内容で商品を選択する場合がある。顧客により申し込まれた注文内容通りに医師が商品を選択した場合、注文予定商品情報 2042 の表示の更新動作自体は実行されるものの、表示される注文予定商品情報 2042 の内容自体は変化しないことがあってもよい。

【0150】

顧客画面表示制御部 113 は、顧客診察画面 2000 における注文予定商品情報 2042 の表示を更新するための更新操作を顧客端末 4 が受け付けた場合、注文予定商品情報 2042 の表示を更新させてもよい。これにより、更新操作が行われたタイミングにのみ、注文予定表示領域 2040 内の注文予定商品情報 2042 が最新の情報に更新されてもよい。例えば、顧客画面表示制御部 113 は、最新のカート情報に基づく商品表示情報の生成、及び、この商品表示情報の顧客端末 4 への送信を、更新操作が受け付けられることに応じて実行することで、前述のタイミングでの表示の更新を実現させてもよい。顧客診察画面 2000 は、更新操作を受け付け可能な画面であってもよい。図 9 (a) に示す例では、更新のための操作は、更新ボタン 2041 を操作することであってもよい。顧客による更新操作という手順を入れることで、顧客は、注文内容が変更されたことを適切に認識することができる。また、例えば医師が注文内容を変更するための操作を行うと、医師は、注文予定商品情報 2042 の表示の更新を顧客に促してもよい。この促しに応じて、顧客は更新操作を行ってもよい。これにより、顧客と医師との間で確認を取りながら、顧客は変更後の注文内容を確認することができる。

【0151】

顧客画面表示制御部 113 は、カート情報管理部 119 により診察端末 2 から入力情報が取得されたタイミングで、顧客端末 4 の画面における注文予定商品情報 2042 の表示を更新させてもよい。これにより、医師が注文内容を変更するための操作を行うごとに、リアルタイムで変更後の注文内容を注文予定表示領域 2040 内の表示に反映させることができる。

【0152】

顧客画面表示制御部 113 は、顧客が申し込んだ注文内容を変更するための入力情報がカート情報管理部 119 により取得された場合、変更後の注文内容を示す注文予定商品情報 2042 とともに、注文内容の変更によりその注文内容から削除された商品を示す削除情報を、顧客端末 4 の画面に表示させてもよい。これにより、顧客は、顧客が申し込んだ注文内容に含まれる商品のうち、注文が予定される商品から除外された商品を認識することができる。削除情報は、商品名及び商品画像のうち少なくとも何れか一方を含んでもよい。また削除情報は、注文予定商品情報 2042 と同様の情報を含んでもよい。ここで、注文予定商品情報 2042 と削除情報とを区別可能に表示させてもよい。注文予定商品情報 2042 と削除情報とが区別可能とは、それらの情報を視覚的に区別可能であることであってもよい。例えば、顧客画面表示制御部 113 は、注文予定商品情報 2042 の表示態様と削除情報の表示態様とを異ならせることで、それらの情報を区別可能としてもよい。表示態様は、情報の見え方を示してもよい。表示態様の例として、情報のサイズ、色彩、透過度、フォントスタイル等が挙げられる。顧客画面表示制御部 113 は、例えば顧客端末 4 により削除情報を表示させるための削除情報表示情報を顧客端末 4 へ送信することにより、削除情報を表示させてもよい。削除表示情報も同様に、HTML のタグの情報を含んでもよい。また、商品表示情報及び削除表示情報のそれぞれが、表示態様を示す情報を含んでもよい。この情報は、例えばスタイルシートであってもよい。顧客画面表示制御部 113 は、例えば注文予定商品情報 2042 と削除情報とを互いに異なる領域に表示させることで、それらの情報を区別可能としてもよい。

【0153】

医師が商品の数量を変更する場合がある。そうすると、変更前の注文内容にも変更後の注文内容にもその商品は含まれている一方で、その商品の数量は変更されている。この場合、顧客画面表示制御部 113 は、数量が変更された商品について、削除情報を表示させてもよいし、表示させなくてもよい。削除情報を表示させる場合、顧客画面表示制御部 1

13は、その商品について、変更前の数量を含む削除情報と、変更後の数量を含む注文予定商品情報2042との両方を表示させてもよい。

【0154】

図19は、顧客診察画面2000の更新例を示す図である。図19(a)は、オンライン診察開始時における顧客診察画面2000の一例を示す図である。図19(a)に示すように、注文予定表示領域2040には、注文予定商品情報2042として、注文予定商品情報2042-1及び2042-2が表示されている。注文予定商品情報2042-1は、商品名が「A B C D 123」である商品Aの1か月分の注文が予定されていること示す。注文予定商品情報2042-2は、商品名が「X Y Z 99」である商品Bの1か月分の注文が予定されていること示す。商品A及びBの何れも医療用医薬品であるとする。このとき、図16に示すように、医療機関診察画面3100の注文申込内容表示領域3120には、商品A及びBが表示されている。その後、医師が編集ボタン3131をすることにより、診察端末2は注文内容編集画面3200を表示する。次いで、図17に示すように、医師は、1か月分の商品Aを選択する。このとき、医師は商品Bを選択しない。その後、医師が保存ボタン3253を押下することにより、診察端末2は注文内容編集画面3200を表示する。このとき、図18に示すように、注文内容編集画面3200の処方内容表示領域3130及び注文予定内容表示領域3140のそれぞれには、商品Aが追加されている。従って、注文内容が変更される。このとき、顧客診察画面2000の注文予定表示領域2040及び金額表示領域2050に変化がなくてもよい。図19(b)は、注文予定表示領域2040内における表示の更新後の顧客診察画面2000の一例を示す図である。注文内容が変更された後、顧客が顧客診察画面2000の更新ボタン2041を押下すると、顧客端末4は、顧客診察画面2000を更新する。例えば図19(b)に示すように、注文予定表示領域2040内の注文予定商品情報2042-1の表示は維持される一方で、注文予定商品情報2042-1は、削除情報2043に変更される。削除情報2043は、商品Bを示す。例えば、削除情報2043の色濃度が、注文予定商品情報2042-1の色濃度よりも低い。また、注文内容の変更に応じて、金額表示領域2050内の金額情報2051も更新される。例えば、図19(b)に示すように、商品代合計額及び現支払予定額が更新されている。

【0155】

〔2-3. 顧客端末の構成〕

次に、顧客端末4の構成について、図20を参照して説明する。図20は、本実施形態に係る顧客端末4の概要構成の一例を示すブロック図である。図20に示すように、顧客端末4は、システム制御部41と、システムバス42と、入出力インタフェース43と、記憶部44と、通信部45と、操作入力部46と、表示部47と、撮影部48と、音声入力部49と、音声出力部50と、を備えている。システム制御部41と入出力インタフェース43とは、システムバス42を介して接続されている。なお、顧客端末4は、操作入力部46、表示部47、撮影部48、音声入力部49、及び音声出力部50のうち少なくとも一つのデバイスを備えていなくてもよい。そのデバイスを備えることに代えて、顧客端末4は、そのデバイスと有線又は無線で接続可能であってもよい。

【0156】

システム制御部41は、CPU41a、ROM41b、RAM41c等により構成されている。

【0157】

入出力インタフェース43は、記憶部44、通信部45、操作入力部46、表示部47、撮影部48、音声入力部49、及び音声出力部50と、システム制御部41との間のインタフェース処理を行う。

【0158】

記憶部44は、例えばソリッドステートドライブ等の不揮発性メモリにより構成されている。この記憶部44には、例えばオペレーティングシステム、ウェブブラウザ、薬品販売サイトの専用アプリ等が記憶されてもよい。専用アプリは、例えば、所定のアプリケー

ションプラットフォーム又は販売管理サーバ1等のサーバ装置からネットワークNWを介して取得されるようにしてもよいし、磁気テープ、光ディスク、メモリカード等の記録媒体に記録されてドライブ装置を介して読み込まれるようにしてもよい。

【0159】

通信部45は、例えばネットワークインタフェースカード等により構成されている。通信部45は、ネットワークNWを介して販売管理サーバ1又は診察端末2等と接続し、接続された装置との通信状態を制御する。

【0160】

操作入力部46は、例えばタッチパネル、ボタン、キーボード、マウス、コントローラ等のうち少なくとも何れか一つにより構成されていてもよい。操作入力部46は、顧客による操作を受け付けて、その操作内容を示す信号をシステム制御部41へ出力する。

【0161】

表示部47は、例えば液晶パネル又は有機パネル等で構成されている。表示部47は、システム制御部41による制御に基づいて、文字や画像等の情報を表示する。

【0162】

撮影部48は、例えばCCD (Charge-Coupled Device) 又はCMOS (Complementary Metal-Oxide-Semiconductor) 等のイメージセンサ及びレンズ等により構成されている。撮影部48は、静止画や動画等の映像を撮像して、その映像の信号を、システム制御部41又は表示部47へ出力する。

【0163】

音声入力部49は、例えばマイクロホン等により構成されている。音声入力部49は、入力された音声を音声信号に変換して、その音声信号をシステム制御部41へ出力する。

【0164】

音声出力部50は、例えばスピーカ等により構成されている。音声出力部50は、システム制御部41から送信されてきた音声信号を音声に変換して、その音声を出力する。

【0165】

[2-4. 顧客端末のシステム制御部の機能概要]

次に、図21を用いて、顧客端末4におけるシステム制御部41の機能概要について説明する。図21は、本実施形態に係る顧客端末4におけるシステム制御部41の機能ブロックの一例を示す図である。システム制御部41は、CPU11aが、例えばウェブブラウザ、専用アプリ、及び販売管理サーバ1から送信されてきたHTML文書等のうち少なくとも何れか一つに含まれる各種プログラムコードを読み出し実行することにより、図21に示すように、映像表示制御部411、情報取得部412、及び情報表示制御部413等として機能してもよい。

【0166】

映像表示制御部411は、顧客端末4と診察端末2とが通話可能に接続されているとき、診察端末2側の映像を、表示部47の画面に表示させてもよい。例えば診察端末2は、顧客端末4と診察端末2とが接続されている間、診察端末2側の映像を画面に表示させてもよい。前述したように、顧客端末4は診察端末2から映像データを受信してもよい。映像表示制御部411は、例えば図21に示すように、映像データに基づいて、顧客診察画面2000の医師映像領域2010にその映像を表示させてもよい。また、映像表示制御部411は、顧客端末4と診察端末2とが通話可能に接続されているとき、顧客端末4側の映像を表示させてもよい。例えば映像表示制御部411は、撮影部48により撮影された映像を、顧客映像領域2020に表示させてもよい。

【0167】

情報取得部412は、提供商品情報を表示させる商品表示情報を取得してもよい。例えば、情報取得部412は、注文申込DB14gに記憶された注文申込情報に応じた商品表示情報を、販売管理サーバ1から取得してもよい。また例えば、情報取得部412は、診察端末2に入力情報が入力された後、その入力情報に応じた商品表示情報を取得してもよい。また情報取得部412は、入力情報に応じた金額表示情報を取得してもよい。情報取

10

20

30

40

50

得部 4 1 2 は、注文内容を変更するための入力情報が診察端末 2 に入力された場合、その入力情報に応じた削除表示情報を更に取得してもよい。情報取得部 4 1 2 は、例えば診察端末 2 から入力情報を取得した販売管理サーバ 1 から、商品表示情報等の情報を取得してもよい。情報取得部 4 1 2 は、顧客診察画面 2 0 0 0 で更新操作が受け付けられたタイミングで商品表示情報等の情報を取得してもよい。或いは、情報取得部 4 1 2 は、診察端末 2 に入力情報が入力されたタイミングで、商品表示情報等の情報を取得してもよい。

【0168】

情報表示制御部 4 1 3 は、表示部 4 7 の画面に診察端末 2 側の映像が表示されているとき、情報取得部 4 1 2 により取得された商品表示情報に基づいて、その画面に提供商品情報を表示させてもよい。情報表示制御部 4 1 3 は、例えば診察端末 2 側の映像が表示される領域とは異なる領域に、提供商品情報を表示させてもよい。情報表示制御部 4 1 3 は、注文申込情報に応じた商品表示情報に基づいて提供商品情報を表示させた後、注文内容を変更するための入力情報に応じた商品表示情報が情報取得部 4 1 2 により取得された場合、画面における提供商品情報の表示を更新してもよい。表示される提供商品情報は、顧客に注文が申し込まれた商品又は注文が予定される商品を示す注文予定商品情報 2 0 4 2 であってもよい。情報表示制御部 4 1 3 は、情報取得部 4 1 2 により取得された金額表示情報に基づいて、注文予定商品情報 2 0 4 2 とともに金額情報 2 0 5 1 を表示させてもよい。情報表示制御部 4 1 3 は、診察端末 2 側の映像が表示される領域及び注文予定商品情報 2 0 4 2 が表示される領域の何れとも異なる領域に、金額情報 2 0 5 1 を表示させてもよい。情報表示制御部 4 1 3 は、情報取得部 4 1 2 により削除表示情報が取得された場合、この削除表示情報に基づいて、注文予定商品情報 2 0 4 2 とともに削除情報 2 0 4 3 を表示させてもよい。

【0169】

【2-5. 通信システムの動作】

次に、通信システム S の動作について、図 2 2 及び図 2 3 を用いて説明する。図 2 2 及び図 2 3 は、本実施形態に係る通信システム S の処理例を示すシーケンス図である。処理の順序は、図 2 2 及び図 2 3 に示される順序に限定されない。また、図 2 2 及び図 2 3 に示されるステップのうち少なくとも一のステップは実行されなくてもよい。

【0170】

例えば、第 1 実施形態の場合と同様に図 1 1 及び図 1 2 に示す処理が実行されて、診察の予約が完了する。顧客は、予約された診察日に、診察待機画面 1 9 0 0 を顧客端末 4 により表示させる。医療機関の医師が診察端末 2 を操作することに応じて、診察端末 2 は、診察を予約した顧客のための医療機関診察画面 3 1 0 0 のウェブページを販売管理サーバ 1 から取得して、図 2 2 に示すように、医療機関診察画面 3 1 0 0 を表示する（ステップ S 4 0 1）。医療機関診察画面 3 1 0 0 の注文申込内容表示領域 3 1 2 0 には、診察を受ける顧客の注文申込情報により示される注文内容が表示される。次いで、医療機関診察画面 3 1 0 0 から医師が通話制御ボタン 3 1 5 0 を操作することに応じて、診察端末 2 は、販売管理サーバ 1 へ通話接続要求を送信する（ステップ S 4 0 2）。通話接続要求は、例えば診察の予約番号や診察を予約した顧客の顧客 ID を含んでもよい。通話接続要求を受信した販売管理サーバ 1 の顧客画面表示制御部 1 1 3 は、顧客 ID により示される顧客の顧客端末 4 へ顧客診察画面 2 0 0 0 のウェブページを送信する（ステップ S 4 0 3）。顧客端末 4 は、このウェブページに基づいて顧客診察画面 2 0 0 0 を表示する（ステップ S 4 0 4）。次いで、第 1 実施形態の場合と同様に、顧客端末 4 と診察端末 2 との間でセッション情報が送受信されて（ステップ S 4 0 5）、顧客端末 4 と診察端末 2 とが接続する（ステップ S 4 0 6）。そして、顧客端末 4 と診察端末 2 との間でメディアデータの送受信が開始される（ステップ S 4 0 7）。顧客端末 4 の映像表示制御部 4 1 1 は、診察端末 2 から受信したメディアデータに含まれる映像データに基づいて、医師映像領域 2 0 1 0 に、診察端末 2 側の映像の表示を開始する（ステップ S 4 0 8）。

【0171】

顧客端末 4 と診察端末 2 とが接続されると、販売管理サーバ 1 の顧客画面表示制御部 1

13は、注文申込DB14gから、診察を受ける顧客の注文申込情報を取得する。そして、顧客画面表示制御部113は、注文申込情報に基づいて、商品表示情報及び金額表示情報を生成する（ステップS409）。例えば、顧客画面表示制御部113は、注文申込情報に含まれる各注文申込情報に基づいて、商品表示情報を生成してもよい。また、顧客画面表示制御部113は、注文申込情報に含まれる商品代合計額、送料及び注文申込時支払額に基づいて、金額表示情報を生成してもよい。次いで、顧客画面表示制御部113は、生成された商品表示情報及び金額表示情報を顧客端末4へ送信する（ステップS410）。商品表示情報及び金額表示情報を受信した顧客端末4の情報表示制御部413は、商品表示情報に基づいて、注文予定表示領域2040に注文予定商品情報2042を表示させるとともに、金額表示情報に基づいて、金額表示領域2050に金額情報2051を表示させる（ステップS411）。なお、販売管理サーバ1は、ステップS403で顧客診察画面2000のウェブページを送信する際に、注文予定商品情報2042及び金額情報2051を予め含んだ顧客診察画面2000のウェブページを生成してもよい。

【0172】

その後、医療機関診察画面3100から医師が編集ボタン3131を操作することに応じて、顧客端末4は、販売管理サーバ1から注文内容編集画面3200のウェブページを取得して、注文内容編集画面3200を表示する（ステップS412）。注文内容編集画面3200の選択商品表示領域3260には、診察を受ける顧客の現在のカート情報に含まれる各カート商品情報に対応する選択商品情報3261が表示されてもよい。なお、オンライン診察の開始時のカート情報はカート商品情報が削除されているため、選択商品表示領域3260には選択商品情報3261は表示されない。次いで、医師は、注文内容編集画面3200を操作して、注文が予定される商品を追加したり、削除したり、数量を変更したりする（ステップS413）。そして、医師が保存ボタン3253を押下することに応じて、診察端末2は販売管理サーバ1へ入力情報を送信する（ステップS414）。入力情報を受信した販売管理サーバ1のカート情報管理部119は、入力情報に基づいて、診察を受けている顧客についてカートDB14cに記憶されているカート情報を更新する（ステップS415）。次いで、医療機関画面表示制御部116が、医療機関診察画面3100のウェブページを診察端末2へ送信することにより、診察端末2は医療機関診察画面3100を表示する（ステップS416）。このとき、医療機関診察画面3100の処方内容表示領域3130及び注文予定内容表示領域3140のそれぞれには、最新のカート情報に対応する内容が表示される。なお、医師による操作に応じて、ステップS412～S416が適時実行される。

【0173】

その後、図23に示すように、顧客が顧客診察画面2000の更新ボタン2041を押下する操作を行う（ステップS501）。この操作を検出した顧客端末4の情報取得部412は、販売管理サーバ1へ更新要求を送信する（ステップS502）。更新要求を受信した販売管理サーバ1の顧客画面表示制御部113は、診察を受けている顧客のカート情報及び注文申込情報に基づいて、商品表示情報、削除情報、及び金額表示情報を生成する（ステップS503）。例えば、顧客画面表示制御部113は、カート情報に含まれる各カート商品情報に基づいて、商品表示情報を生成してもよい。また、顧客画面表示制御部113は、カート情報に含まれる各カート商品情報と注文申込情報に含まれる各注文申込情報とを比較して、注文申込情報から、何れのカート商品情報とも一致しない注文申込情報を抽出してもよい。顧客画面表示制御部113は、抽出された各注文申込情報に基づいて、削除表示情報を生成してもよい。また、顧客画面表示制御部113は、カート情報に含まれる各カート商品情報に基づいて、商品代合計額を計算するとともに送料を決定し、現支払合計額を計算してもよい。顧客画面表示制御部113は、商品代合計額、送料、現支払予定額、及び注文申込情報に含まれる注文申込時支払予定額に基づいて、金額表示情報を生成してもよい。次いで、顧客画面表示制御部113は、生成された商品表示情報、削除表示情報、及び金額表示情報を、顧客端末4へ送信する（ステップS504）。商品表示情報、削除表示情報、及び金額表示情報を受信した顧客端末4の情報表示制御部41

3は、これらの情報に基づいて、注文予定商品情報2042、削除情報2043、及び金額情報2051を表示する（ステップS505）。これにより、情報表示制御部413は、注文予定表示領域2040内の表示及び金額表示領域2050内の表示を更新する。なお、顧客による操作に応じて、ステップS501～S505が適時実行される。

【0174】

最終的に、医師は、医療機関診察画面3100で処方内容確定ボタン3160を押下する操作を行う（ステップS506）。この操作を検出した診察端末2は、販売管理サーバ1へ、処方情報の一例として処方内容確定要求を送信する（ステップS507）。処方内容確定要求を受信した販売管理サーバ1の処方履歴記録部118は、診察を受けている顧客のカート情報に基づいて、処方ログを生成して処方履歴DB14eに記憶させる（ステップS508）。

10

【0175】

その後、例えば顧客が、顧客診察画面2000で通話終了ボタン2030を押下する操作を行う（ステップS510）。この操作に応じて、顧客端末4と診察端末2との接続が切断し、メディアデータの送受信も停止する。また、顧客端末4は、診察端末2側の映像の表示を停止する。更に顧客端末4は、販売管理サーバ1へ注文内容確認画面要求を送信する（ステップS511）。注文内容確認画面要求を受信した販売管理サーバ1の顧客画面表示制御部113は、注文内容確認画面2100のウェブページを顧客端末4へ送信する（ステップS512）。顧客端末4は、このウェブページに基づいて注文内容確認画面2100を表示する。その後、例えば第1実施形態の場合と同様に、図13に示すステップS314～S318が実行される。

20

【0176】

以上説明したように、本実施形態において、販売管理サーバ1が、顧客端末4と診察端末2とを接続させてもよい。また、販売管理サーバ1が、顧客端末4と診察端末2とが接続されていることで顧客診察画面に診察端末2側の映像が表示されているとき、診察端末2に入力された入力情報を診察端末2から取得してもよい。また、販売管理サーバ1が、顧客診察画面に診察端末2側の映像が表示されているとき、入力情報に基づいて注文予定商品情報を顧客端末4の画面に表示させてもよい。この場合、医療用医薬品について診察のための通話中に、医療機関側の操作に応じて、如何なる商品が提供されることになるかを顧客に認識させることができる。

30

【0177】

ここで、販売管理サーバ1が、注文するために顧客により選択された商品を含む注文内容を示す注文予定商品情報を顧客診察画面に表示させてもよい。また、販売管理サーバ1が、注文内容を変更するための入力情報が取得された場合、変更後の注文内容を示すように、注文予定商品情報の表示を更新させてもよい。この場合、顧客が希望した注文内容が医療機関により変更されることに応じて、変更後の注文内容を顧客に認識させることができる。

【0178】

このとき、販売管理サーバ1が、顧客により選択された商品を含む注文内容を示す注文予定商品情報とともに、その注文内容で商品を購入するために必要な金額を示す金額情報を、顧客診察画面に表示させてもよい。また、販売管理サーバ1が、その注文内容を変更するための入力情報が取得された場合、変更後の注文内容で商品を購入するために必要な金額を示すように、金額情報の表示を更新させてもよい。この場合、顧客が希望した注文内容が医療機関により変更されることに応じて、変更後の注文内容とともに、変更後の注文内容で商品購入するために必要な金額を、顧客に認識させることができる。

40

【0179】

また、販売管理サーバ1が、顧客診察画面において、注文予定商品情報の表示を更新するための操作を顧客端末4が受け付けられた場合、注文予定商品情報の表示を更新させてもよい。この場合、注文内容が変更されたか否かを顧客が認識する確実度合いを高めることができる。

50

【0180】

また、販売管理サーバ1が、注文内容を変更するための入力情報が取得された場合、変更後の注文内容を示す注文予定商品情報とともに、注文内容の変更により注文内容から削除された商品を示す削除情報を顧客診察画面に表示させてもよい。この場合、注文内容が如何様に変更されたかを、顧客に認識させることができる。

【0181】

また、販売管理サーバ1が、注文予定商品情報とともに、注文予定商品情報により示される商品の購入に必要な金額を示す金額情報を、顧客診察画面に表示させてもよい。この場合、医療機関による入力に基づいて顧客に提示された商品の購入のために必要な金額を、顧客に認識させることができる。

10

【0182】

(付記1-1) 注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得手段と、前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受ける必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定手段と、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記選択された商品について所定の説明者による前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる説明要求画面表示制御手段と、を備えることを特徴とする商品注文支援装置。

【0183】

(付記1-2) 前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられることに応じて前記説明者から前記顧客への説明が行われた後、前記選択された商品を含む前記注文内容で前記注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御手段と、を更に備えることを特徴とする付記1-1に記載の商品注文支援装置。

20

【0184】

(付記1-3) 前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記注文内容に含まれる前記選択された商品を示す説明者画面であって、前記顧客に対して行われる前記説明において前記注文内容を変更するための変更操作が可能な説明者画面を、前記説明者が利用する説明者端末装置により表示させる説明者画面表示制御手段を更に備えることを特徴とする付記1-2に記載の商品注文支援装置。

30

【0185】

(付記1-4) 前記注文確定画面表示制御手段は、前記説明者端末装置により表示された前記説明者画面で前記変更操作が受け付けられた場合、前記変更後の注文内容で前記注文を確定することを示す前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする付記1-3に記載の商品注文支援装置。

【0186】

(付記1-5) 前記選択された商品が前記説明必要商品ではないと判定された場合、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする付記1-2乃至1-4の何れか一に記載の商品注文支援装置。

40

【0187】

(付記1-6) 前記注文確定画面は、前記注文を確定させるための確定操作が可能な画面であり、前記顧客端末装置により表示された前記注文確定画面で前記確定操作が受け付けられた後、前記注文内容に含まれる前記商品の購入代金を決済する決済処理を実行する決済手段を更に備えることを特徴とする付記1-2乃至1-5の何れか一に記載の商品注文支援装置。

【0188】

(付記1-7) 前記説明必要商品は、医療用医薬品であり、前記説明者は、医療機関で

50

あり、前記医療機関による前記顧客に対する処方履歴を示す処方履歴情報と、前記顧客による商品の購入の履歴を示す購入履歴情報と、に基づいて、前記選択された商品が、前記顧客に対して現時点から所定期間内に処方されて前記顧客により購入されたか否かを判定する処方判定手段を更に備え、前記現時点から前記所定期間内に行われたか否かが判定される前記処方、前記選択された商品を前記顧客に複数回提供するために使用可能であり、前記所定期間は、前記処方を2回目以降に使用可能な期間であり、前記選択された商品が前記医療用医薬品であると判定され、且つ、前記選択された商品が前記顧客に対して前記現時点から前記所定期間内に処方されて前記顧客により購入されたと判定された場合、前記説明要求画面表示制御手段は前記説明要求画面を前記顧客端末装置により表示させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする付記1-2乃至1-6の何れか一に記載の商品注文支援装置。

10

【0189】

(付記1-8) 前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた場合、前記顧客端末装置と前記説明者が利用する説明者端末装置とを、前記説明のための通信を可能に接続させる接続手段を更に備えることを特徴とする付記1-1乃至1-7何れか一に記載の商品注文支援装置。

【0190】

(付記1-9) 前記説明必要商品は、医療用医薬品であり、前記説明者は、医療機関であり、前記説明要求画面は、前記説明要求操作として、前記選択された商品の処方のために前記医療機関による診察を要求するための操作が可能な画面であることを特徴とする付記1-1乃至1-8の何れか一に記載の商品注文支援装置。

20

【0191】

(付記1-10) 前記説明者は、前記説明必要商品を販売する販売者であることを特徴とする付記1-1乃至1-8の何れか一に記載の商品注文支援装置。

【0192】

(付記1-11) コンピュータにより実行される商品注文支援方法において、注文するために顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を、前記顧客が利用する顧客端末装置から取得する商品識別情報取得ステップと、前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に所定の説明者からの説明を要する説明必要商品であるか否かを判定する判定ステップと、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合前記説明者による前記選択された商品に関する説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記選択された商品を含む注文内容で注文を確定させる前に前記顧客端末装置により表示させる診察要求画面表示制御ステップと、を含むことを特徴とする商品注文支援方法。

30

【0193】

(付記2-1) 顧客が利用する顧客端末装置と、購入前に説明を受けることが必要な商品に関する前記説明を前記顧客に行う説明者が利用する説明者端末装置とを、前記説明のための通話を可能に接続させる接続手段と、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とが接続されていることで前記顧客端末装置の画面に前記説明者端末装置側の映像が表示されているとき、前記顧客に提供される商品について前記説明者端末装置に入力された入力情報を、前記説明者端末装置から取得する入力情報取得手段と、前記画面に前記説明者端末装置側の映像が表示されているとき、前記取得された入力情報に基づいて、前記顧客に提供される商品を示す提供商品情報を前記画面に表示させる顧客画面表示制御手段と、を備えることを特徴とする商品情報提示制御装置。

40

【0194】

(付記2-2) 注文するために前記顧客により選択された商品を識別する商品識別情報を取得する商品識別情報取得手段を更に備え、前記顧客画面表示制御手段は、前記取得された商品識別情報により示される前記商品を含む注文内容を示す前記提供商品情報を前記画面に表示させ、前記顧客画面表示制御手段は、前記注文内容を変更するための前記入力

50

情報が前記入力情報取得手段により取得された場合、前記変更後の注文内容を示すように、前記提供商品情報の表示を更新させることを特徴とする付記 2－1 に記載の商品情報提示制御装置。

【0195】

(付記 2－3) 前記顧客画面表示制御手段は、前記注文内容を示す前記提供商品情報とともに、前記注文内容で商品を購入するために必要な金額を示す金額情報を、前記画面に表示させ、前記顧客画面表示制御手段は、前記注文内容を変更するための前記入力情報が前記入力情報取得手段により取得された場合、前記変更後の注文内容で商品を購入するために必要な金額を示すように、前記金額情報の表示を更新させることを特徴とする付記 2－2 に記載の商品情報提示制御装置。

10

【0196】

(付記 2－4) 前記顧客画面表示制御手段は、前記画面における前記提供商品情報の表示を更新するための操作を前記顧客端末装置が受け付けた場合、前記提供商品情報の表示を更新させることを特徴とする付記 2－2 又は 2－3 に記載の商品情報提示制御装置。

【0197】

(付記 2－5) 前記顧客画面表示制御手段は、前記注文内容を変更するための前記入力情報が前記入力情報取得手段により取得された場合、前記変更後の注文内容を示す前記提供商品情報とともに、前記注文内容の変更により前記注文内容から削除された商品を示す削除商品情報を前記画面に表示させることを特徴とする付記 2－2 乃至 2－4 の何れかーに記載の商品情報提示制御装置。

20

【0198】

(付記 2－6) 前記顧客画面表示制御手段は、前記提供商品情報とともに、前記提供商品情報により示される前記商品の購入に必要な金額を示す金額情報を、前記画面に表示させることを特徴とする付記 2－1 乃至 2－5 の何れかーに記載の商品情報提示制御装置。

【0199】

(付記 2－7) 前記取得された商品識別情報に基づいて、前記選択された商品が、購入前に説明を受ける必要がある説明必要商品であるか否かを判定する判定手段を更に備え、前記接続手段は、前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とを接続させることを特徴とする付記 2－2 乃至 2－5 の何れかーに記載の商品情報提示制御装置。

30

【0200】

(付記 2－8) 前記顧客端末装置と前記説明者端末装置との接続が切断された後、前記画面に表示された前記提供商品情報により示される前記商品を含む注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御手段を更に備え、前記選択された商品が前記説明必要商品ではないと判定された場合、前記接続手段は、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とを接続させることなく、前記注文確定画面表示制御手段は、前記選択された商品を含む前記注文内容で注文を確定することを示す前記注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させることを特徴とする付記 2－7 に記載の商品情報提示制御装置。

【0201】

(付記 2－9) 前記選択された商品が前記説明必要商品であると判定された場合、前記説明を要求するための説明要求操作が可能な説明要求画面を、前記顧客端末装置に表示させる説明要求画面表示制御手段を更に備え、前記接続手段は、前記顧客端末装置により表示された前記説明要求画面で前記説明要求操作が受け付けられた後、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とを接続させることを特徴とする付記 2－7 又は 2－8 に記載の商品情報提示制御装置。

40

【0202】

(付記 2－10) 前記接続手段は、前記選択された商品を含む前記注文内容で注文を確定させる前に、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とを接続させることを特徴とする付記 2－2 乃至 2－5 の何れかーに記載の商品情報提示制御装置。

50

【0203】

(付記2-11) 前記顧客端末装置と前記説明者端末装置との接続が切断された後、前記画面に表示された前記提供商品情報により示される前記商品を含む注文内容で注文を確定することを示す注文確定画面を前記顧客端末装置により表示させる注文確定画面表示制御手段を更に備えることを特徴とする付記2-1乃至2-10の何れか一の何れか一項に記載の商品情報提示制御装置。

【0204】

(付記2-12) 前記注文確定画面は、前記注文を確定させるための確定操作が可能な画面であり、前記顧客端末装置により表示された前記注文確定画面で前記確定操作が受け付けられた後、前記注文内容に含まれる前記商品の購入代金を決済する決済処理を実行する決済手段を更に備えることを特徴とする付記2-11に記載の信制御装置。

10

【0205】

(付記2-13) 前記提供される商品は医療用医薬品を含み、前記説明者は医療機関であり、前記接続手段は、前記顧客端末装置と前記説明者端末装置とを、前記医療機関が前記顧客を診察するための前記通話を可能に接続させることを特徴とする付記2-1乃至2-12の何れか一に記載の商品情報提示制御装置。

【0206】

(付記2-14) 顧客が利用する顧客端末装置のコンピュータを、前記顧客端末装置と、購入前に説明を受けることが必要な商品に関する前記説明を前記顧客に行う説明者が利用する説明者端末装置とが、前記説明のための通話が可能に接続されているとき、前記説明者端末装置側の映像を画面に表示させる映像表示制御手段と、前記顧客に提供される商品に関する入力情報が前記説明者端末装置に入力された後、前記顧客に提供される前記商品を示す提供商品情報を表示させる提供商品表示情報であって、前記入力情報に応じた提供商品表示情報を取得する取得手段と、前記画面に前記説明者端末装置側の映像が表示されているとき、前記取得された提供商品表示情報に基づいて、前記画面に前記提供商品情報を表示させる提供商品情報表示制御手段、として機能させることとを特徴とする端末プログラム。

20

【符号の説明】

【0207】

- 1 販売管理サーバ
- 2 診察端末
- 3 出荷端末
- 4 顧客端末
- 11 システム制御部
- 12 システムバス
- 13 入出力インタフェース
- 14 記憶部
- 14a 会員DB
- 14b 商品DB
- 14c カートDB
- 14d 診察予約DB
- 14e 処方履歴DB
- 14f 注文DB
- 111 医薬品識別情報取得部
- 112 医療用医薬品判定部
- 113 顧客画面表示制御部
- 114 予約情報生成部
- 115 通信接続部
- 116 医療機関画面表示制御部
- 117 処方情報受信部

30

40

50

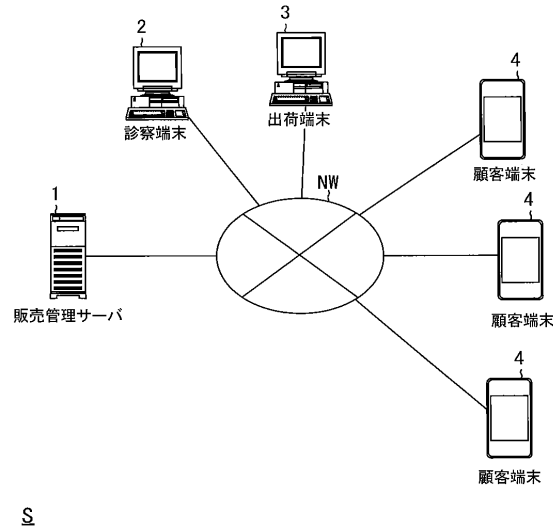
- 118 処方履歴記録部
- 119 カート情報管理部
- 120 注文情報生成部
- 121 決済部
- 122 顧客識別情報取得部
- 123 処方判定部
- 41 システム制御部
- 42 システムバス
- 43 入出力インタフェース
- 44 記憶部
- 45 通信部
- 46 操作入力部
- 47 表示部
- 48 撮影部
- 49 音声入力部
- 50 音声出力部
- 411 映像表示制御部
- 412 情報取得部
- 413 情報表示制御部
- NW ネットワーク

10

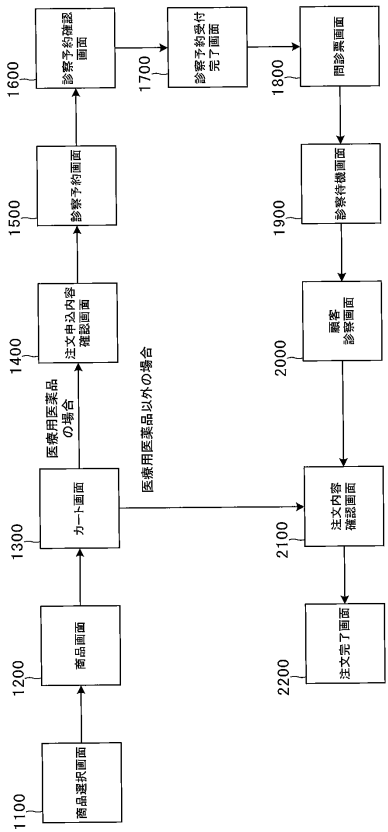
20

【図面】

【図1】



【図2】

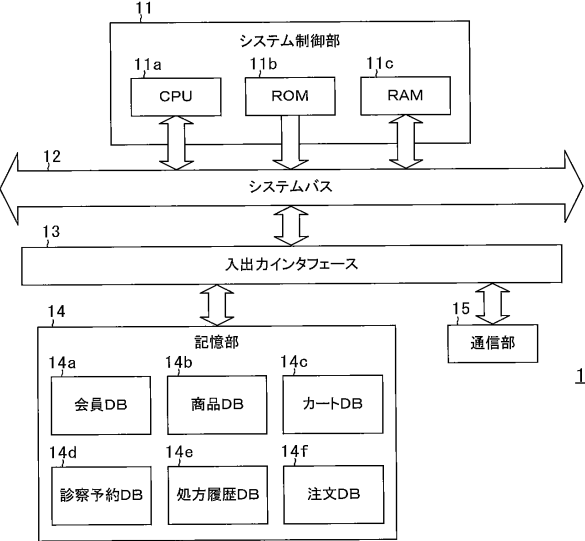


30

40

50

【図 3】



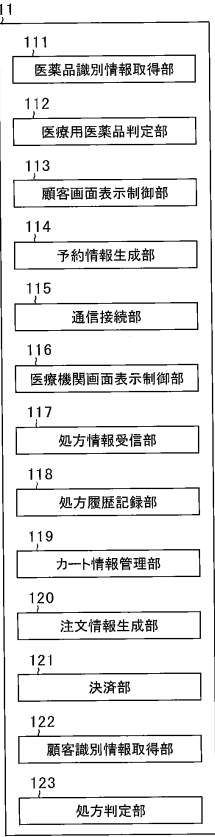
【図 4】

14a 会員DB	14d 診察予約DB
顧客ID	予約番号
氏名	診察日
性別	診察開始時刻
生年月日	診察終了時刻
住所	顧客ID
電話番号	⋮
電子メールアドレス	
クレジットカード情報	
⋮	
14b 商品DB	14e 処方履歴DB
商品ID	処方番号
カテゴリ情報	処方日時
医療用医薬品フラグ	予約番号
商品名	顧客ID
一般名	医薬品数
価格	処方医薬品情報
数量単位	処方医薬品情報
商品説明	⋮
商品画像URL	処方種別
⋮	使用期限
	使用可能回数
	⋮
14c カートDB	処方医薬品情報
顧客ID	商品ID
注文申込中フラグ	数量
商品数	⋮
カート商品情報	
カート商品情報	
⋮	
カート商品情報	
商品ID	
数量	
医療用医薬品フラグ	
⋮	

【図 5】

14f 注文DB
注文番号
注文日時
顧客ID
商品数
注文申込商品情報
注文申込商品情報
⋮
処方番号
支払金額
配送先情報
支払方法情報
配送方法情報
⋮
注文商品情報
商品ID
数量
医療用医薬品フラグ
⋮

【図 6】



10

20

30

40

50

【図 7】

Figure 7 shows a three-part form layout. Part (a) at the top left contains a header bar with "注文内容確認" and "注文" buttons, a patient information section with fields for name, ID, and address, and a "注文内容" section with a list of items and their prices. Part (b) at the top right contains a "カート" (Cart) section with a list of items and their prices, and a "注文内容確認" section with a list of items and their prices. Part (c) at the bottom contains a "注文内容確認" section with a list of items and their prices, and a "注文" button.

【図 8】

Figure 8 shows a two-part form layout. Part (a) at the top left contains a header bar with "診察予約" and "診察" buttons, a "診察予約" section with a calendar grid for selecting a date, and a "マイページ" button. Part (b) at the top right contains a "診察予約確認" section with a list of appointment details and a "予約を確認する" button.

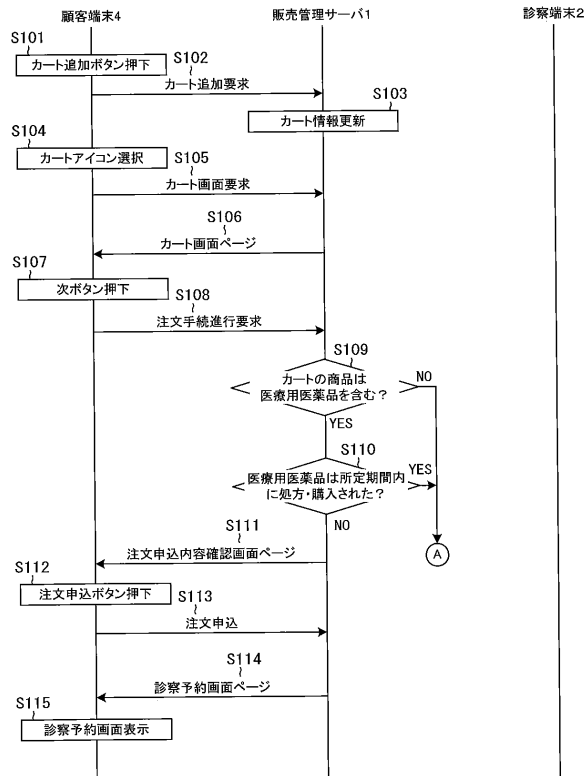
【図 9】

Figure 9 shows a two-part form layout. Part (a) at the top left contains a header bar with "注文内容確認" and "注文" buttons, a patient information section with fields for name, ID, and address, and a "注文内容" section with a list of items and their prices. Part (b) at the top right contains a "注文内容確認" section with a list of items and their prices, and a "注文" button.

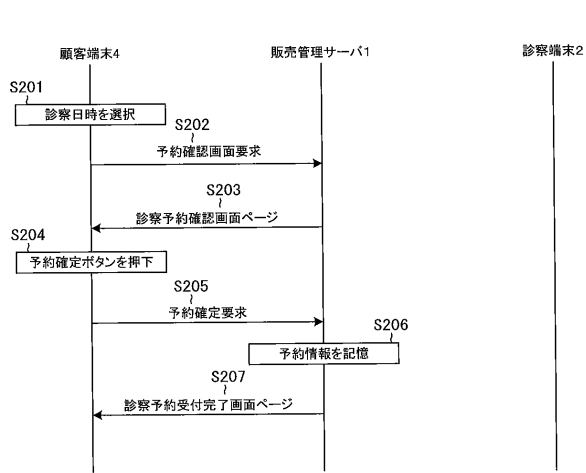
【図 10】

Figure 10 shows a form layout for a consultation. It includes a header bar with "氏名" and "処方内容" buttons, a "氏名" section with a text input field, a "処方内容" section with a list of items and their prices, and a "診察を終了する" button.

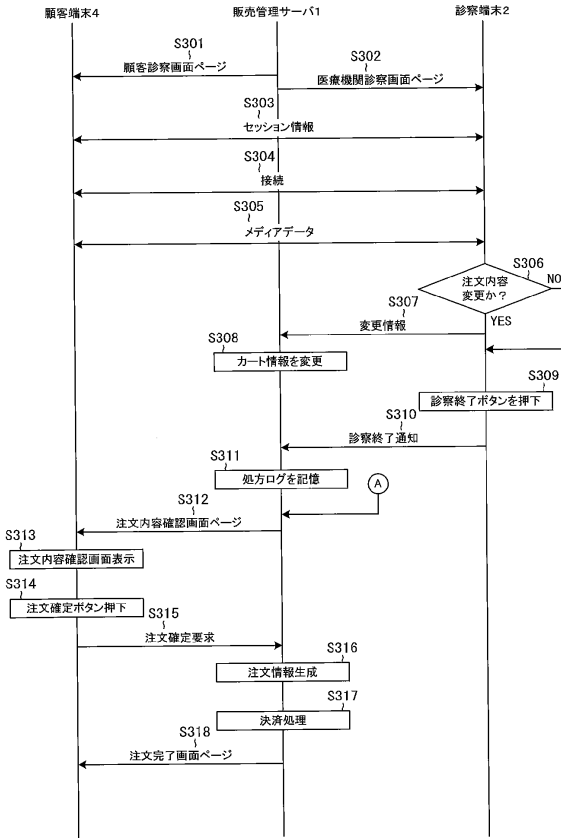
【図 1 1】



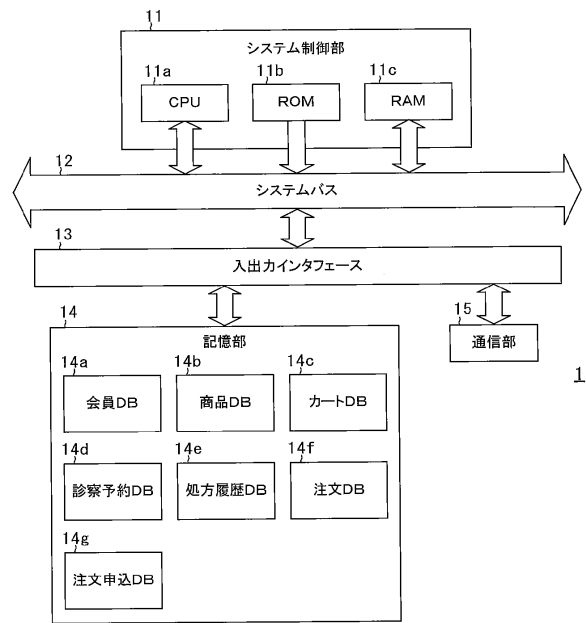
【図 1 2】



【図 1 3】



【図 1 4】



10

20

30

40

50

【図 15】

注文申込DB
注文申込番号
注文申込日時
顧客ID
商品数
注文申込商品情報
注文申込商品情報
⋮
商品代合計額
送料
注文申込時支払予定額
⋮
注文申込商品情報
商品ID
数量
医療用医薬品フラグ
⋮

【図 16】

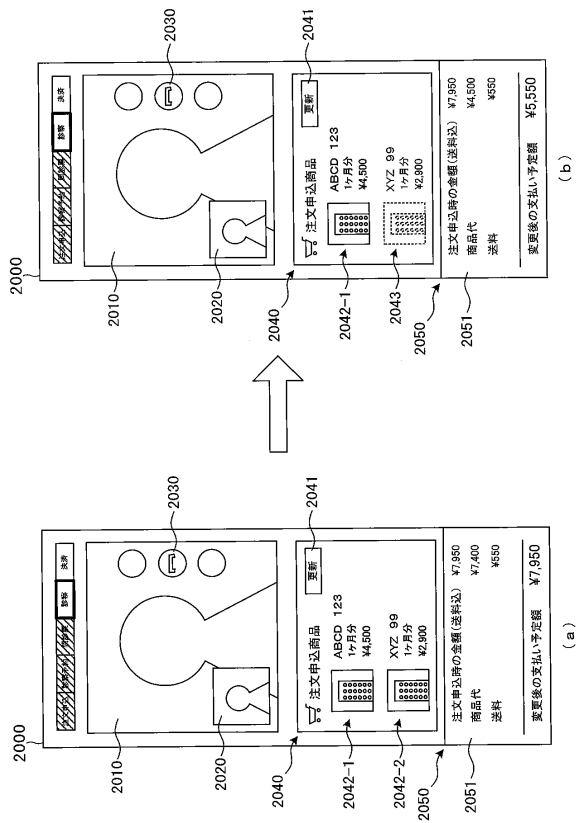
[illegible]

【図 17】

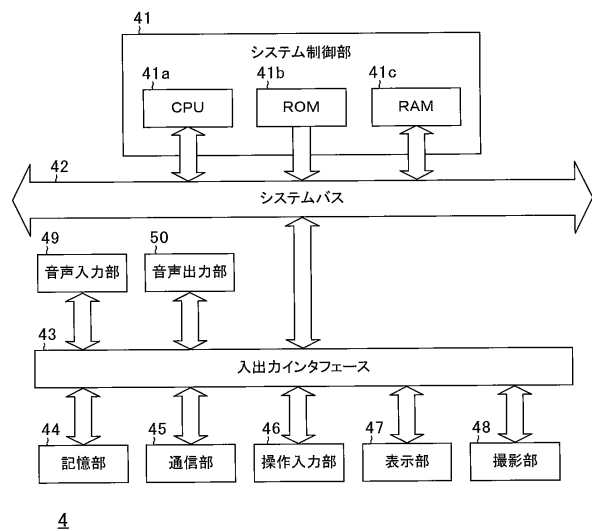
【図 18】

[illegible]

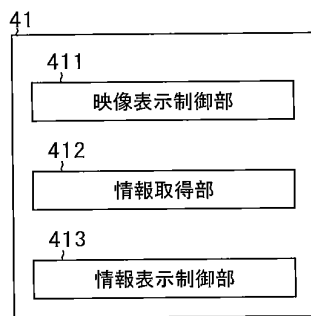
【図 19】



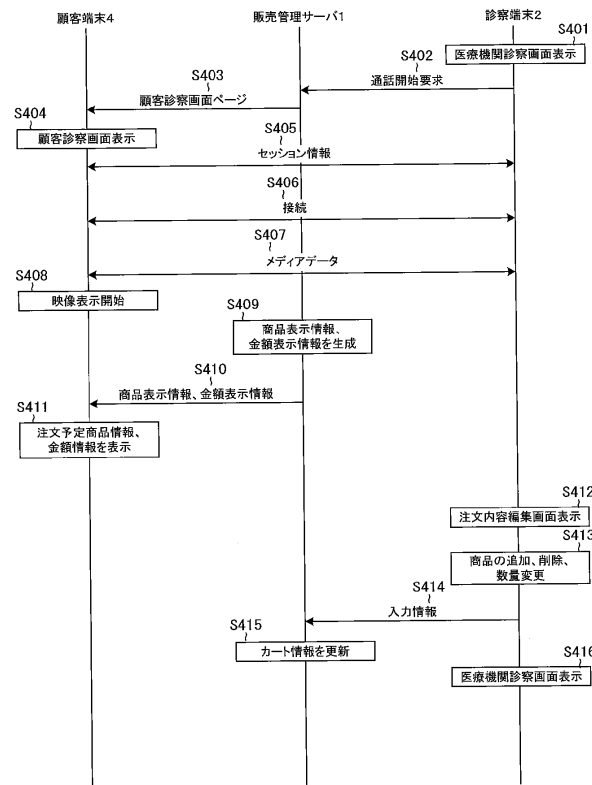
【図 20】



【図 21】



【図 22】



10

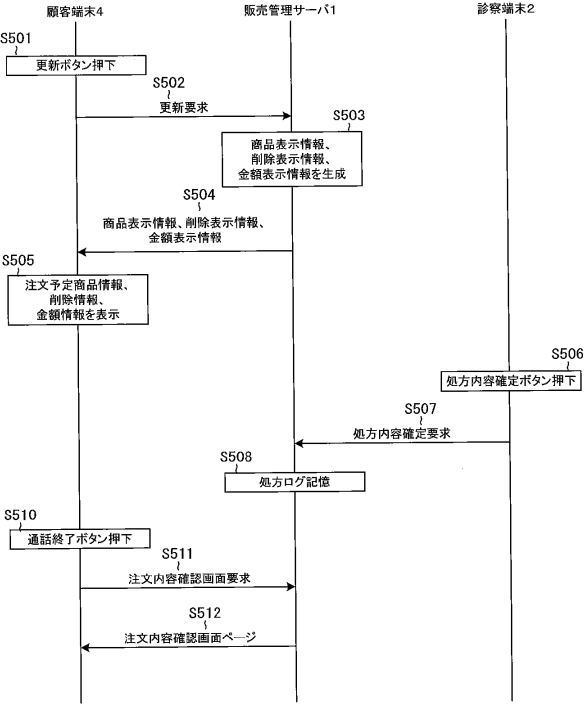
20

30

40

50

【図 23】



10

20

30

40

50

フロントページの続き

- (56)参考文献 特開 2 0 2 3 - 8 6 9 3 (J P , A)
特許第 7 2 4 5 5 6 9 (J P , B 1)
(58)調査した分野 (Int.Cl., D B 名)
G06Q10/00-99/00
G16H20/10