

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2015-149043

(P2015-149043A)

(43) 公開日 平成27年8月20日(2015.8.20)

(51) Int.Cl.	F I	テーマコード (参考)
G 0 6 Q 50/28 (2012.01)	G 0 6 Q 50/28	5 L 0 4 9
G 0 6 Q 30/06 (2012.01)	G 0 6 Q 30/06 1 3 0	
B 6 5 G 61/00 (2006.01)	B 6 5 G 61/00 5 0 0	

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号	特願2014-23143 (P2014-23143)	(71) 出願人	514035143
(22) 出願日	平成26年2月10日 (2014.2.10)		河村 充重
			兵庫県神戸市東灘区西岡本2-7-4-322
		(74) 代理人	100074561
			弁理士 柳野 隆生
		(74) 代理人	100124925
			弁理士 森岡 則夫
		(74) 代理人	100141874
			弁理士 関口 久由
		(74) 代理人	100163577
			弁理士 中川 正人
		(72) 発明者	河村 充重
			神戸市東灘区西岡本2-7-4-322
		Fターム(参考)	5L049 BB53 CC51

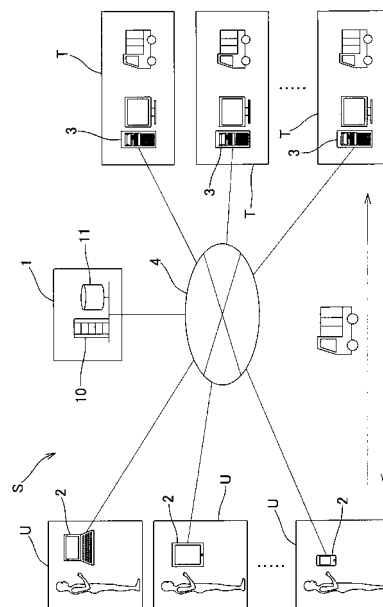
(54) 【発明の名称】 運送サービス提供支援システム

(57) 【要約】

【課題】運送業務を依頼しようとする利用者に各地域ごとの特徴のある運送サービス提供者を紹介することができ、利用者の好みにより依頼する運送サービス提供者を直接選択でき、利用者にとっても運送サービス提供者にとっても効率がよくサービス向上に繋がる運送サービス提供支援システムを提供せんとする。

【解決手段】利用者端末より届け先の地域情報を含む希望する運送サービス内容の指定を受ける手段と、指定された運送サービス内容、及び提供サービス情報記憶手段に記憶されている対応可能地域を含む提供サービス情報に基づき、対応できる運送サービス提供者を抽出する手段と、提供サービス情報記憶手段で記憶されている運賃情報に基づき抽出された運送サービス提供者による利用運賃を算出する手段と、抽出された運送サービス提供者とその利用運賃の情報を、利用者端末に送信する手段とを備える。

【選択図】図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

複数の運送サービス提供者の対応可能地域及び運賃の情報を含む提供サービス情報を記憶する提供サービス情報記憶手段を有し、電気通信回線を介して接続される利用者端末を通じて運送サービスの提供を支援するコンピュータシステムより構成される運送サービス提供支援システムであって、

前記コンピュータシステムが、

電気通信回線を介して通信接続した利用者端末より、届け先の地域情報を含む利用者が希望する運送サービスの内容の指定を受ける手段と、

指定された運送サービスの内容、及び前記提供サービス情報記憶手段に記憶されている対応可能地域を含む提供サービス情報に基づき、対応できる運送サービス提供者を抽出する手段と、

前記指定された運送サービスの内容、及び前記提供サービス情報記憶手段で記憶されている運賃の情報に基づき、前記抽出された運送サービス提供者による利用運賃を算出する手段と、

前記抽出された運送サービス提供者とその利用運賃の情報を、電気通信回線を介して利用者端末に送信する手段と、

を備えていることを特徴とする運送サービス提供支援システム。

【請求項 2】

前記コンピュータシステムが、

各運送サービス提供者の過去の利用者により付された評価の情報を記憶する評価情報記憶手段を有し、

前記評価情報記憶手段に記憶されている評価情報に基づき、前記抽出された運送サービス提供者とその評価情報を、電気通信回線を介して利用者端末に送信する手段を備える請求項 1 記載の運送サービス提供支援システム。

【請求項 3】

前記利用者端末から評価の情報を取得し、これを前記評価情報記憶手段に記憶する手段と備えた請求項 2 記載の運送サービス提供支援システム。

【請求項 4】

前記コンピュータシステムが、

前記複数の運送サービス提供者の各業者端末に電気通信回線を介して接続されており、

前記運送サービスの内容の指定と同時に、又は別途の入力画面情報の受信により、利用者が希望する運送サービスの詳細な依頼内容を前記利用者端末より電気通信回線を介して取得する手段と、

前記取得した依頼内容を利用者ごとに記憶する依頼内容記憶手段と、

前記送信した提示画面情報に基づき、利用者が選択した運送サービス提供者の情報を利用者端末から電気通信回線を介して取得する手段と、

前記選択された運送サービス提供者の業者端末に対し、前記依頼内容記憶手段に記憶されている利用者の依頼内容を電気通信回線を介して送信する手段とを備えた請求項 1 ~ 3 の何れか 1 項に記載の運送サービス提供支援システム。

【請求項 5】

前記詳細な依頼内容が、集荷先住所、集荷日、連絡先、届け先住所、届け日数、荷物属性を含む請求項 4 記載の運送サービス提供支援システム。

【請求項 6】

前記選択された運送サービス提供者の業者端末から、送信した依頼内容に係る荷物の追跡情報を取得する手段と、

前記追跡情報を依頼した利用者ごとに記憶する追跡情報記憶手段と、

利用者端末からの問い合わせの受信に基づき、前記追跡情報記憶手段に記憶されている当該利用者の荷物の追跡情報を抽出し、該利用者の利用者端末に送信する手段とを備えた

10

20

30

40

50

請求項 4 又は 5 記載の運送サービス提供支援システム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、利用者の情報端末を通じて運送サービス提供を支援するシステムに関する。

【背景技術】

【0002】

従来、Web上で宅配サービス利用の予約を受け付けたり、荷物の追跡情報を速やかに得ることができるシステムが提案されている（例えば、特許文献 1、2 参照。）。たとえば特許文献 1 では、集荷依頼等を受信した Web サーバが自動的に検索して担当物流拠点サーバ・担当配達者端末に直接これらの依頼情報を送信したり、Web サーバが集荷依頼情報をもとに届け先 E メールアドレスのユーザー端末に対してお届け希望日時をインターネットを介して送信し、これを受け取った者が配達日時変更依頼を Web サーバに対して送信できるようにしたものが提案されている。

10

【0003】

また、特許文献 2 では、速やかに配達完了の通知を送信できるシステムとして、配達者端末（ドライバーの端末）から配達完了情報を受信し、荷物追跡情報を蓄積する荷物追跡情報管理サーバにおいて、配達識別情報と関連付けられている運送案件の荷物追跡情報レコードを配達完了ステータスとし、次に、集配マスタサーバに蓄積された運送情報と荷物追跡情報管理サーバが蓄積された荷物追跡情報とを照合し、新たに配達完了ステータスとなった運送案件レコードに関連付けられている IP アドレス宛に配達完了情報を送信するものが提案されている。しかしながら、これらの従来のシステムは、特定の運送サービス提供業者に依頼があった後の業務の効率化を目的としたものが殆どである。

20

【0004】

これに対し、特許文献 3 には、荷送人からネットワークを介して運送情報センターに運送業務依頼があると、求車情報として Web ページに公開し、運送業者がこの Web ページを閲覧して自社の稼働状況に応じて応札処理をし、入札条件に適合する運送業者が落札されることで業務依頼がなされるシステムが提案されている。このようなシステムによれば、規模の小さい運送業者でも、運送業務の依頼の過不足を軽減して運送用車両の運用を高効率で行うことができるようにすることができる。しかしながら、特許文献 3 のシステムでは運送サービス提供業者の思惑で一方的に契約が締結されてしまうため、荷送人（依頼者）にとっては、逆に選択の余地がなくなることからサービスの質や利用者からの信用を維持することが難しいといった課題がある。

30

【0005】

運送サービス提供業者には種々さまざまな特質があり、大手運送業者であっても細かいサービスや気配りに目が届かない場合があったり、中小・個人の運送業者であっても地域に根差した質の高いサービスを提供している業者もあり、これらの特質は地域ごとにも異なる。しかし、依頼者の方からは、このような運送サービス提供業者ごとの特質は分かりにくく、中小や個人の運送業者に直接依頼があるケースは限られている。結局、大手の運送業者に依頼が集中し、中小・個人の運送業者はドライバー不足の大手運送業者からの委託により業務を行う傾向にある。これは依頼者にとってはコスト高となり、運送サービス提供業者にとっても利益が小さくなり、運送業界全体にとって損失となる。

40

【先行技術文献】

【特許文献】

【0006】

【特許文献 1】特開 2002 - 255345 号公報

【特許文献 2】特開 2006 - 82981 号公報

【特許文献 3】特開 2003 - 256511 号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

50

【 0 0 0 7 】

そこで、本発明が前述の状況に鑑み、解決しようとするところは、運送業務を依頼しようとする利用者に各地域ごとの特徴のある運送サービス提供者を紹介することができ、利用者の好みにより依頼する運送サービス提供者を直接選択でき、利用者にとっても運送サービス提供者にとっても効率がよくサービス向上に繋がる運送サービス提供支援システムを提供する点にある。

【課題を解決するための手段】

【 0 0 0 8 】

本発明は、前述の課題解決のために、複数の運送サービス提供者の対応可能地域及び運賃の情報を含む提供サービス情報を記憶する提供サービス情報記憶手段を有し、電気通信回線を介して接続される利用者の情報端末（以下、「利用者端末」と称す。）を通じて運送サービスの提供を支援するコンピュータシステムより構成される運送サービス提供支援システムであって、前記コンピュータシステムが、電気通信回線を介して通信接続した利用者端末より、届け先の地域情報を含む利用者が希望する運送サービスの内容の指定を受ける手段と、指定された運送サービスの内容、及び前記提供サービス情報記憶手段に記憶されている対応可能地域を含む提供サービス情報に基づき、対応できる運送サービス提供者を抽出する手段と、前記指定された運送サービスの内容、及び前記提供サービス情報記憶手段で記憶されている運賃の情報に基づき、前記抽出された運送サービス提供者による利用運賃を算出する手段と、前記抽出された運送サービス提供者とその利用運賃の情報を、電気通信回線を介して利用者端末に送信する手段とを備えていることを特徴とする運送サービス提供支援システムを提供する。ここに指定された運送サービスの内容とは、たとえば商品の種類、サイズの情報など、対応可能な運送サービス提供者を抽出するための前提となる情報である。

【 0 0 0 9 】

ここで、前記コンピュータシステムが、各運送サービス提供者の過去の利用者により付された評価の情報を記憶する評価情報記憶手段を有し、前記評価情報記憶手段に記憶されている評価情報に基づき、前記抽出された運送サービス提供者とその評価情報を、電気通信回線を介して利用者端末に送信する手段を備えることが好ましい。

【 0 0 1 0 】

特に、前記利用者端末から評価の情報を取得し、これを前記評価情報記憶手段に記憶する手段と備えることが好ましい。

【 0 0 1 1 】

また、前記コンピュータシステムが、前記複数の運送サービス提供者の各業者端末に電気通信回線を介して接続されており、前記運送サービスの内容の指定と同時に、又は別途の入力画面情報の受信により、利用者が希望する運送サービスの詳細な依頼内容を前記利用者端末より電気通信回線を介して取得する手段と、前記取得した依頼内容を利用者ごとに記憶する依頼内容記憶手段と、前記送信した提示画面情報に基づき、利用者が選択した運送サービス提供者の情報を利用者端末から電気通信回線を介して取得する手段と、前記選択された運送サービス提供者の業者端末に対し、前記依頼内容記憶手段に記憶されている利用者の依頼内容を電気通信回線を介して送信する手段とを備えることが好ましい。ここに前記詳細な依頼内容は、たとえば集荷先住所、集荷日、連絡先、届け先住所、届け日数、荷物属性、支払方法など、実際の運送業務に必要な情報である。

【 0 0 1 2 】

更に、前記選択された運送サービス提供者の業者端末から、送信した依頼内容に係る荷物の追跡情報を取得する手段と、前記追跡情報を依頼した利用者ごとに記憶する追跡情報記憶手段と、利用者端末からの問い合わせの受信に基づき、前記追跡情報記憶手段に記憶されている当該利用者の荷物の追跡情報を抽出し、該利用者の利用者端末に送信する手段とを備えることが好ましい。

【発明の効果】

【 0 0 1 3 】

以上にしてなる本願発明に係る運送サービス提供支援システムによれば、利用者端末より利用者が希望する運送サービスの指定を受けて、対応できる単又は複数の運送サービス提供業者とその利用運賃の情報を提供するので、利用者はこの中から運賃その他の情報に基づいて比較検討し、好みの運送サービス提供業者を選択することができるのであり、利用者にとっては求めるサービスに応じて運送サービス提供業者を選択することでより満足度の高いサービスを得たり、コスト低減することが可能となり、中小・個人の運送サービス提供業者にとっても直接利用者から業務依頼を受けることができ高い利益を得ることができるチャンスとなり、大手の運送サービス提供業者にとっても利用運賃も地域ごとに異なる体系を設定するなど利用者に利便性をアピールできる手段として活用することもでき、運送業界全体にとってメリットのある支援システムを提供できる。

10

【0014】

また、前記コンピュータシステムが、各運送サービス提供業者の過去の利用者により付された評価の情報を記憶する評価情報記憶手段を有し、前記評価情報記憶手段に記憶されている評価情報に基づき、前記抽出された運送サービス提供業者とその評価情報を、電気通信回線を介して利用者端末に送信する手段を備えるので、利用者は選択の際、求めるサービスに合致した運送サービス提供業者を過去の評価を参考にして厳選することができ、運送サービス提供業者側にとっても高い評価を得るためにサービスの向上に努めることとなり、運送業界全体の信用の向上に繋がるシステムとなる。

【0015】

また、利用者が選択した運送サービス提供業者の業者端末に対し、利用者の依頼内容を電気通信回線を介して送信し、仲介することで、利用者にとって選択する際に提示された運賃、評価どおりのサービスを受けることができるといった安心を得ることができ、本支援システムの利用の促進につながる。

20

【0016】

また、選択された運送サービス提供業者の業者端末から、送信した依頼内容に係る荷物の追跡情報を取得する手段と、前記追跡情報を依頼した利用者ごとに記憶する追跡情報記憶手段と、利用者端末からの問い合わせの受信に基づき、前記追跡情報記憶手段に記憶されている当該利用者の荷物の追跡情報を抽出し、該利用者の利用者端末に送信する手段とを備えたので、依頼後の荷物の運送状況をコンピュータシステム側も把握することができ、第三者としてサービスの質を監視することができ、依頼者にとっても安心で、利便性も向上することとなる。

30

【図面の簡単な説明】

【0017】

【図1】本発明の代表的実施形態に係る運送サービス提供支援システムの全体構成を示す説明図。

【図2】同じく運送サービス提供支援システムを構成しているコンピュータシステムの概略構成を示すブロック図。

【図3】同じく運送サービス提供支援システムにおける業者情報提供処理の手順の一例を示すフロー図。

【図4】同じく運送サービス提供支援システムにおける業務仲介処理の手順の一例を示すフロー図。

40

【発明を実施するための形態】

【0018】

次に、本発明の実施形態を添付図面に基づき詳細に説明する。

【0019】

本発明の運送サービス提供支援システムSは、図1に示すように、本支援システムの運営主体側のコンピュータシステム1と、電気通信回線4を介してコンピュータシステム1に通信接続される利用者Uの情報端末である利用者端末2と、電気通信回線4を介してコンピュータシステム1に通信接続される複数の運送サービス提供業者Tの情報端末である業者端末3とより全体概略構成され、利用者の希望する運送サービスに対応可能な運送サ

50

ービス提供業者を抽出して利用者に提示し、その中から利用者が選択できるようにした支援システムである。

【 0 0 2 0 】

尚、以下の説明では利用者端末 2 に W e b ブラウザ機能を持たせ、基本的にコンピュータシステム 1 側の W e b アプリケーションから情報を送信する例を説明するが、予め利用者端末 2 側にアプリケーションプログラムをコンピュータシステム 1 等からダウンロードさせ、コンピュータシステム 1 から受けた情報を利用者の操作により表示形態を変更させる等は利用者端末 2 側で処理させることも勿論可能である。

【 0 0 2 1 】

コンピュータシステム 1 は、単又は複数のコンピュータより構成され、図 2 に示すように、処理装置 1 0 を中心に、記憶手段 1 1、通信制御部 1 2、図示しない入力操作手段としてポインティングデバイスやキーボード、ディスプレイ等よりなる従来から汎用されているコンピュータ装置を用いることができ、処理装置 1 0 は、マイクロプロセッサなどの C P U を主体に構成され、図示しない R A M、R O M からなる記憶部を有して各種処理動作の手順を規定するプログラムや処理データが記憶される。

【 0 0 2 2 】

記憶手段 1 1 は、コンピュータシステム 1 内外のハードディスク等からなり、大きく分けて、登録された各地の運送サービス提供業者に関する情報を記憶する業者情報記憶部 1 5 と、登録された利用者に関する情報を記憶する利用者情報記憶部 1 7 とを備えている。ハードディスク等以外に、一時記憶領域に保存するようなケースも勿論含まれ、また処理装置 1 0 とは別のコンピュータで別途のデータベースサーバのハードディスク等も含まれる。

【 0 0 2 3 】

業者情報記憶部 1 5 は、登録されている各運送サービス提供業者ごとの提供可能なサービスに関する情報を記憶する提供サービス情報記憶部 1 5 a と、後述の業者抽出部 1 3 b によって抽出された単又は複数の運送サービス提供業者を記憶する抽出業者記憶部 1 5 b と、同じく後述する評価情報取得処理部 1 4 g により取得された各運送サービス提供業者の評価情報（当該運送サービス提供業者の過去の利用者による評価の蓄積）を記憶する評価情報記憶部 1 5 c とを備えている。

【 0 0 2 4 】

提供サービス情報記憶部 1 5 a は、具体的には当該運送サービス提供業者が対応できる地域の情報を記憶する地域情報記憶部 1 6 a や、当該運送サービス提供業者の運賃規定に関する情報を記憶する運賃情報記憶部 1 6 b、その他図示しないが、対応可能な荷物の種類、日時、などの従来から公知の種々の提供サービス情報が運送サービス提供業者ごとに記憶管理されている。ここで、運賃規定は同じ運送サービス提供業者でも地域により異なる運賃体系とすることが勿論可能であり、競争力の弱い地域の料金を低めに設定するなど営業戦略的に利用することが可能となる。

【 0 0 2 5 】

利用者情報記憶部 1 7 は、利用者により選択された運送サービス提供業者を記憶する選択業者記憶部 1 7 a と、利用者端末 2 から取得された具体的かつ詳細な依頼内容を記憶する依頼内容記憶部 1 7 b と、依頼を受けた運送サービス提供業者 T の業者端末 3 から取得した荷物の追跡情報を記憶する追跡情報記憶部 1 7 c とを備えている。その他、当該利用者が過去に利用した運送サービス提供業者の情報や会員制とする場合には登録の際に付与された当該利用者の I D、パスワードや登録された属性情報などが記憶管理される。

【 0 0 2 6 】

処理装置 1 0 は、機能的には、大きく分けて利用者端末 2 からのサービス内容の指定を受けて対応可能な運送サービス提供業者のリストを提供する業者情報提供処理部 1 3 と、利用者端末 2 より依頼する運送サービス提供業者の選択を受けて当該業者に連絡する等、運送サービスの依頼を仲介する業務仲介処理部 1 4 とを備えており、これらの処理機能は上記プログラムにより実現される。

10

20

30

40

50

【 0 0 2 7 】

また、処理装置 1 0 は、その他、アクセスした会員の I D 番号の照合等を行う認証部や、W e b ページを管理する W e b サーバ部と、利用者端末 2 や業者端末 3 との間で電子メールを送受信するソフトウェアからなるメール通信部などを備えている。W e b サーバ部は、利用者端末 2 からの要求に応じて H T M L ファイルや画像データ等を転送、管理する W e b アプリケーションプログラムからなり、各データは H T T P プロトコルに基づきアクセスした各利用者端末 2 に転送される。W e b サーバ部はアプリケーションサービスプロバイダの W e b サーバで管理してもよい。

【 0 0 2 8 】

業者情報提供処理部 1 3 は、具体的には、利用者端末 2 より希望する運送サービス内容の指定を受けるサービス指定処理部 1 3 a、指定された運送サービス内容に合致する運送サービス提供者を抽出する業者抽出部 1 3 b、抽出した各運送サービス提供者の利用運賃を算出する運賃算出部 1 3 c、抽出した各運送サービス提供者を運賃の高低順に提示する提示画面情報を生成する提示画面生成部 1 3 d、及び生成した提示画面情報を送信する提示画面送信処理部 1 3 e を備えている。

10

【 0 0 2 9 】

より詳しくは、サービス指定処理部 1 3 a は、電気通信回線 4 を介して通信接続した利用者端末 2 より、届け先の地域情報を含む利用者が希望する運送サービスの内容の指定を受ける。具体的には、利用者端末 2 からのアクセスに応じて指定画面情報を送信し、利用者端末のブラウザで表示させる。上述したように利用者端末 2 に予めダウンロードされたアプリケーションプログラムにより、コンピュータシステム 1 より受信した指定画面情報に基づき指定画面を生成し、利用者端末 2 に表示させるようにしてもよい。利用者端末 2 に表示される指定画面はチェック項目へのチェックや文字入力が可能とされ、入力された情報がコンピュータシステム 1 に送信される。

20

【 0 0 3 0 】

指定の内容としては、例えば集荷、持ち込みの別、集荷 / 持ち込み等の発送元地域、届け先地域、荷物の種類（保冷の要否など）、サイズ、配達日時、その他の対応可能な運送サービス提供者の抽出に必要な情報が指定画面に構成される。更に、リスト表示する順（運賃の高低順、評価の高低順など）の指定なども含まれ、その他、評価の悪い運送サービス提供者を外す指定や、大手、中小、個人の別なども指定できるように構成してもよい。

30

【 0 0 3 1 】

業者抽出部 1 3 b は、指定された運送サービスの内容、及び提供サービス情報記憶部 1 5 a に記憶されている対応可能地域を含む提供サービス情報に基づき、対応できる運送サービス提供者を抽出し、抽出業者記憶部 1 5 b に記憶する。対応可能地域は指定された発送先、届け先の地域情報に基づいて決定される。地域以外に、指定された荷物の種類、配達日時など種々の条件を満たす運送サービス提供者を検索により抽出することが可能である。

【 0 0 3 2 】

運賃算出部 1 3 c は、指定された運送サービスの内容、及び提供サービス情報記憶部 1 5 a の中の運賃情報記憶部 1 6 b に記憶されている運賃の情報に基づき、抽出業者記憶部 1 5 b に記憶された各運送サービス提供者 T による利用運賃を算出する。同じ運送サービス提供者でも荷物の種類、サイズ等に応じて複数の対応可能な運賃を提示することも勿論可能である。

40

【 0 0 3 3 】

提示画面生成部 1 3 d は、業者抽出部 1 3 b により抽出された運送サービス提供者 T を、運賃算出部 1 3 c により算出された利用運賃の高低順に、或いは評価情報記憶部 1 5 c に記憶されている評価情報に基づき、抽出された運送サービス提供者を評価の高低順に、並べて利用者に提示するための提示画面情報（抽出した運送サービス提供者のリスト）を生成する。運賃 / 評価の順は、利用者の指定によって行われる。その他の順でも勿

50

論同様に並べ直したリストを生成することができる。

【 0 0 3 4 】

この提示画面情報には、抽出された運送サービス提供者の対応可能なドライバーの紹介、評価などの情報を添付或いはリンクしておくことも好ましい。このようなドライバーの情報や過去の評価などは所属する運送サービス提供者ごとに業者情報記憶部 1 5 に登録しておき、例えば評価情報記憶部 1 5 c の評価とともにその際の担当ドライバーとして記憶しておくことができる。これにより、利用者は運賃や運送サービス提供者の評価以外に、所属ドライバーの情報などを参考に依頼する運送サービス提供者、ドライバーを指定することが可能となる。

【 0 0 3 5 】

提示画面送信処理部 1 3 e は、生成された提示画面情報を電気通信回線 4 を介して利用者端末 2 に送信する。これを受けた利用者端末 2 では当該提示画面（リスト）が表示され、利用者はこれを参考に依頼したい運送サービス提供者を選択することができる。

【 0 0 3 6 】

尚、上述したように利用者端末 2 に予めダウンロードされたアプリケーションプログラムにより、コンピュータシステム 1 より受信した利用運賃の情報や評価情報に基づき、運送サービス提供者を運賃や評価の高低順に表示した画面を生成するようにしてもよい。この場合には、提示画面生成部 1 3 d や提示画面送信処理部 1 3 e を省略し、その代わりに算出した利用運賃や評価情報を利用者端末 2 に送信する処理部を設けることができる。

【 0 0 3 7 】

以上に説明した業者情報提供処理部 1 3 による業者情報の提供（紹介）機能のみで完結してもよく、その後は利用者が直接、選択した運送サービス提供者に連絡して依頼することもできるが、本実施形態の例では、さらに以下に示す業務仲介処理部 1 4 による運送サービス提供者への運送業務の依頼（仲介）機能をも有している。

【 0 0 3 8 】

業務仲介処理部 1 4 は、具体的には、利用者が選択した運送サービス提供者の情報を取得する選択業者取得処理部 1 4 a、利用者が依頼する運送サービスの詳細内容を取得する依頼内容取得処理部 1 4 b、取得した依頼内容を当該選択された運送サービス提供者に連絡する依頼内容送信処理部 1 4 c、依頼を受けた荷物の追跡情報を運送サービス提供者から取得する追跡情報取得処理部 1 4 d、その追跡情報を依頼した利用者の利用者端末に提供する追跡情報提供処理部 1 4 e、配達終了した段階等の所定のタイミングで利用者端末に評価を入力する画面を送信する評価入力画面送信処理部 1 4 f、利用者が入力した評価情報を取得して記憶管理する評価情報取得処理部 1 4 g より構成されている。

【 0 0 3 9 】

より詳しくは、選択業者取得処理部 1 4 a は、利用者 U が選択した運送サービス提供者 T の情報を利用者端末 2 から電気通信回線 4 を介して取得し、取得した選択業者 T を利用者情報記憶部 1 7 の選択業者記憶部 1 7 a に記憶する。

【 0 0 4 0 】

依頼内容取得処理部 1 4 b は、利用者端末 2 との入力画面の送受信により、利用者が希望する運送サービスの詳細な依頼内容を電気通信回線 4 を介して取得し、取得した依頼内容を利用者ごとに利用者情報記憶部 1 7 の依頼内容記憶部 1 7 b に記憶する。ここで、上述したように利用者端末 2 に予めダウンロードされたアプリケーションプログラムにより入力画面を利用者端末 2 に表示させ、入力された依頼内容をコンピュータシステム 1 に送信させるようにして取得してもよい。詳細な依頼内容としては、上述した指定内容のより具体的に必要な情報であり、集荷先住所、集荷日、連絡先、届け先住所、届け日数、荷物属性、支払方法など、従来からの運送業務に必要な情報である。

【 0 0 4 1 】

依頼内容送信処理部 1 4 c は、選択された運送サービス提供者 T の業者端末 3 に対し、依頼内容記憶部 1 7 b に記憶されている利用者の依頼内容を電気通信回線 4 を介して送信する。これが本例において利用者 U により選択された運送サービス提供者 T への業務

10

20

30

40

50

依頼の仲介処理となる。

【 0 0 4 2 】

追跡情報取得処理部 1 4 d は、依頼内容を送信した運送サービス提供者 T の業者端末 3 から、当該依頼に係る荷物の追跡情報を取得し、利用者情報記憶部 1 7 の追跡情報記憶部 1 7 c に記憶する。また、追跡情報提供処理部 1 4 e は、利用者端末からの問い合わせの受信に基づき、追跡情報記憶部 1 7 c に記憶されている当該利用者の荷物の追跡情報を抽出し、該利用者の利用者端末 2 に送信する。

【 0 0 4 3 】

このように本例では依頼された運送サービス提供者に追跡情報の報告義務を課し、コンピュータシステム 1 がこれを受けて利用者端末 2 からの問い合わせに答えるシステムとしているが、運送サービス提供者が構築している既存の公知の追跡システムにリンクし、利用者端末 2 に直接アクセスさせるようにしてもよし、また業者端末 3 から利用者端末 2 に直接メール等で逐次報告させるように構成してもよい。また、追跡情報の提供を省略することも可能である。

【 0 0 4 4 】

評価入力画面送信処理部 1 4 f は、業者端末 3 から追跡情報として、あるいは別途の報告として配達完了の旨の情報を取得した場合に、即座に又は一定日数経過したタイミングで、利用者端末 2 に対し、配達完了の旨ならびに当該利用した運送サービス提供者 T の評価その他のコメント等を入力する入力画面情報を送信する。これはメール等で送信してもよい。入力画面情報を送信する代わりに、配達完了と評価を送信してほしい旨の連絡のみ送信し、上述したように利用者端末 2 に予めダウンロードされたアプリケーションプログラムにより利用者の操作により入力画面を利用者端末 2 に表示させ、入力された評価情報をコンピュータシステム 1 に送信させるようにして取得してもよい。

【 0 0 4 5 】

評価情報取得処理部 1 4 g は、利用者端末 2 から評価情報が入力された入力画面情報を受信すると、これを業者情報記憶部 1 5 の評価情報記憶部 1 5 c に記憶する。これが蓄積され、各利用者によるその後の業者選択の際の参考となるのである。

【 0 0 4 6 】

コンピュータシステム 1 の機能は上記に記載したものに何ら限定されるものではない。例えば、運送サービス提供者の運送業務を支援する機能として、集荷先や届出先などの目的地の住所や電話番号に基づき、記憶手段 1 1 に記憶している地図情報から最適ルート算出し、ルート案内情報を業者端末 3 に送信するようなことができる。特に、集荷先や届出先が複数の場合は、その経由順、経由ルートにつき最適なルート算出し、ルート案内情報として業者端末 1 1 に提供することができ、利便性が向上する。このようなルート算出機能は従来から公知の算出機能と同様の機能を適用できる。このような最適ルート算出機能は、上述した利用者端末 2 と同様、業者端末 3 や運送担当者のモバイル端末に予めコンピュータシステム 1 からダウンロードされたアプリケーションプログラムにより、コンピュータシステム 1 より受信した目的地の情報に基づき算出し、当該算出したルートを画面表示させるようにすることも勿論できる。

【 0 0 4 7 】

利用者端末 2 や業者端末 3 は、表示部や入力操作部、Web ブラウザ、電気通信回線を介したデータ通信機能を有する従来から公知の設置型汎用パーソナルコンピュータや携帯電話、スマートフォン、タブレット、PDA、ノートパソコン等のモバイル端末などを広く利用することができる。利用者端末 2 を操作する利用者は個人や法人その他の団体であってもよく、特に限定されない。たとえば運送依頼を受けた運送サービス提供者が利用者となっても勿論よい。

【 0 0 4 8 】

業者端末 3 は、当該運送サービス提供者の事務所に設置型の汎用パーソナルコンピュータとし、運送担当者のモバイル端末と通信可能に構成したものなどが好ましい。このような運送サービス提供者側のシステムは既存の公知のシステムを適用することができ、

10

20

30

40

50

運送担当者のモバイル端末へ依頼を受けた業者端末3から指示を送り、配達完了の報告を受信するようにしてもよい。運送担当者のモバイル端末に業者端末3を兼ねさせることもできる。

【0049】

その他、コンピュータシステム1は、従来から公知のオンラインショッピングモールサイトシステムが運用する代金決済機能と同様、カード会社や金融機関と提携して利用者の代金支払いを仲介することも勿論できる。また、集荷先或いは届け先にて、運送担当者のモバイル端末に組み込まれた、或いは接続されたカードリーダー（例えば、「Squareリーダー」Square, Inc.製のカードリーダーなど）を用いてカード払いされた情報を、カード会社以外にコンピュータシステム1にも業者端末3を通じて送信（モバイル端末が業者端末3を兼ねる場合は直接送信）し、当該受信した支払情報をもとにレシート情報を利用者端末3に送信したり、これと同時に上記した評価入力画面送信処理部14fが評価の入力画面を送信するようにすることも好ましい実施例である。

10

【0050】

以下、図3及び図4のフロー図に基づき、実施形態に係る運送サービス提供支援システムSにおける業者情報提供処理、業務仲介処理の各手順の一例を説明する。

【0051】

業者情報提供処理は、図3に示すように、まず利用者端末2からのアクセスに応じてコンピュータシステム1のサービス指定処理部13aが指定画面情報を送信し（S101）、利用者端末のブラウザで表示される（S102）。これに基づき、利用者端末2で利用者に指定された情報がコンピュータシステム1に送信される（S103）。

20

【0052】

コンピュータシステム1の業者抽出部13bは、指定された内容や提供サービス情報記憶部15aに記憶されている対応可能地域を含む提供サービス情報に基づき、依頼に対応できる運送サービス提供業者を抽出し（S104）、運賃算出部13cが、指定された内容や運賃情報記憶部16bに記憶されている各運送サービス提供業者の運賃情報に基づき利用運賃を算出する（S105）。

【0053】

そして、コンピュータシステム1の提示画面生成部13dは、抽出された運送サービス提供業者Tを利用運賃の高低順、或いは評価の高低順に並べた提示画面情報（抽出した運送サービス提供業者のリスト）を生成し（S106）、電気通信回線4を介して利用者端末2に送信する（S107）。これを受けた利用者端末2では、当該提示画面（リスト）が表示され（S108）、利用者はこれを参考に依頼したい運送サービス提供業者を選択する。

30

【0054】

次に、業務仲介処理は、図4に示すように、まず利用者端末2において表示された上記提示画面のうちから依頼する運送サービス提供業者が選択され、これがコンピュータシステム1に送信されると（S201）、選択業者取得処理部14aが、選択された運送サービス提供業者Tを選択業者記憶部17aに記憶し（S202）、利用者端末2に利用者が希望する運送サービスの詳細な依頼内容を入力する入力画面を送信する（S203）。

40

【0055】

利用者端末2において依頼内容が入力されてコンピュータシステム1に送信されると（S204）、依頼内容取得処理部14bが取得した依頼内容を利用者ごとに依頼内容記憶部17bに記憶する（S205）。依頼内容送信処理部14cは、選択業者の業者端末3に依頼内容記憶部17bに記憶されている利用者の依頼内容を送信する（S206）。

【0056】

業者端末3からは、随時荷物の追跡情報がコンピュータシステム1に送信され（S207）、これを受信したコンピュータシステム1の追跡情報取得処理部14dは追跡情報記憶部17cに記憶する（S208）。そして、利用者端末から荷物の問い合わせを受信すると（S209）、追跡情報記憶部17cに記憶されている当該利用者の荷物の追跡情報

50

を抽出して利用者端末 2 に送信する (S 2 1 0)。

【 0 0 5 7 】

コンピュータシステム 1 が業者端末 3 から配達完了の旨の情報を受信すると (S 2 1 1)、即座に利用者端末 2 に対して配達完了の旨ならびに当該利用した運送サービス提供業者の評価入力画面を送信する (S 2 1 2)。利用者端末 2 からコンピュータシステム 1 に評価情報が入力された入力画面情報が送信されると (S 2 1 3)、これが評価情報記憶部 1 5 c に記憶される (S 2 1 4)。

【 0 0 5 8 】

以上、本発明の実施形態について説明したが、本発明はこうした実施例に何ら限定されるものではなく、本発明の要旨を逸脱しない範囲において種々なる形態で実施し得ることは勿論である。

10

【符号の説明】

【 0 0 5 9 】

S 運送サービス提供支援システム

T 運送サービス提供者

U 利用者

1 コンピュータシステム

2 利用者端末

3 業者端末

4 電気通信回線

20

1 0 処理装置

1 1 記憶手段

1 2 通信制御部

1 3 業者情報提供処理部

1 3 a サービス指定処理部

1 3 b 業者抽出部

1 3 c 運賃算出部

1 3 d 提示画面生成部

1 3 e 提示画面送信処理部

1 4 業務仲介処理部

30

1 4 a 選択業者取得処理部

1 4 b 依頼内容取得処理部

1 4 c 依頼内容送信処理部

1 4 d 追跡情報取得処理部

1 4 e 追跡情報提供処理部

1 4 f 評価入力画面送信処理部

1 4 g 評価情報取得処理部

1 5 業者情報記憶部

1 5 a 提供サービス情報記憶部

1 5 b 抽出業者記憶部

40

1 5 c 評価情報記憶部

1 6 a 地域情報記憶部

1 6 b 運賃情報記憶部

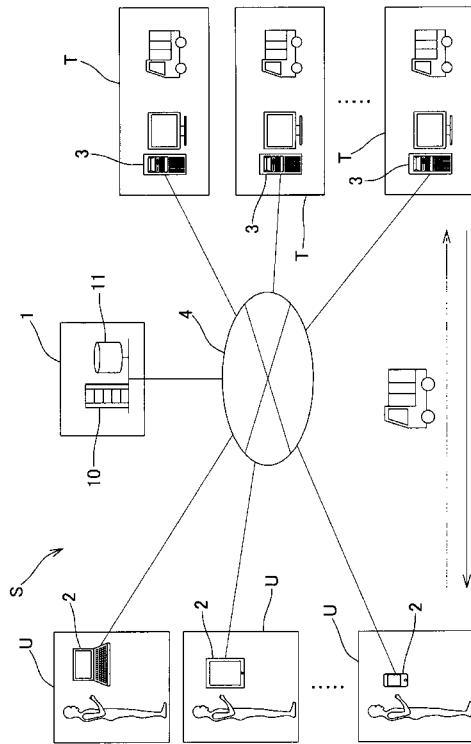
1 7 利用者情報記憶部

1 7 a 選択業者記憶部

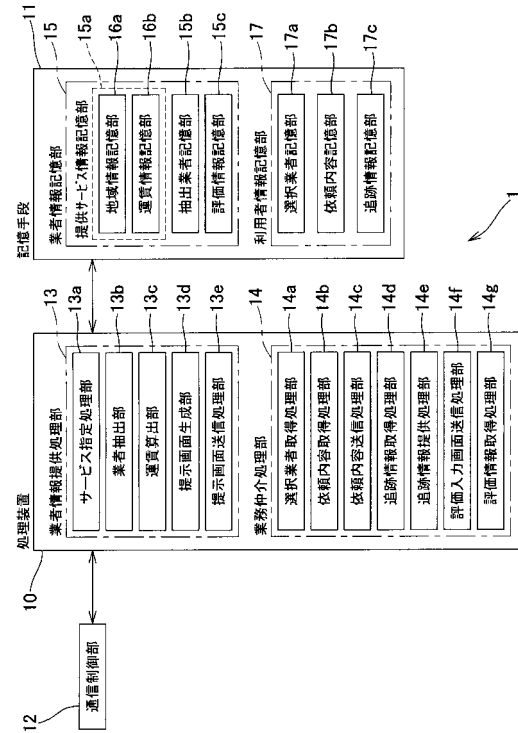
1 7 b 依頼内容記憶部

1 7 c 追跡情報記憶部

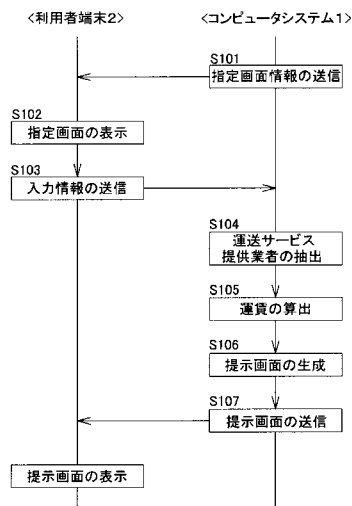
【図 1】



【図 2】



【図 3】



【図 4】

