

(12) 特許協力条約に基づいて公開された国際出願

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局

(43) 国際公開日
2016年2月4日(04.02.2016)



(10) 国際公開番号
WO 2016/016994 A1

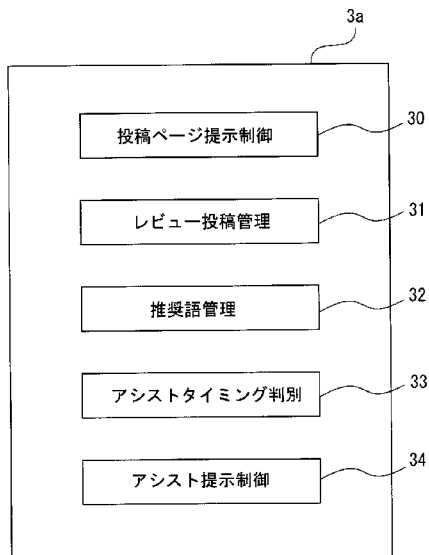
- (51) 国際特許分類:
G06Q 50/10 (2012.01)
- (21) 国際出願番号: PCT/JP2014/070202
- (22) 国際出願日: 2014年7月31日(31.07.2014)
- (25) 国際出願の言語: 日本語
- (26) 国際公開の言語: 日本語
- (71) 出願人: 楽天株式会社(RAKUTEN, INC.) [JP/JP]; 〒1580094 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 Tokyo (JP).
- (72) 発明者: 笠井 明(KASAI, Akira); 〒1400002 東京都品川区東品川四丁目12番3号 楽天株式会社内 Tokyo (JP).
- (74) 代理人: 岩田 雅信, 外(IWATA, Masanobu et al.); 〒1010032 東京都千代田区岩本町1丁目3番9号 ハクセイビル8階 テクノピア国際特許事務所 Tokyo (JP).

- (81) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JP, KE, KG, KN, KP, KR, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL, PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW.
- (84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT, RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

[続葉有]

(54) Title: INFORMATION PROCESSING DEVICE, INFORMATION PROCESSING METHOD, PROGRAM, AND STORAGE MEDIUM

(54) 発明の名称: 情報処理装置、情報処理方法、プログラム、記憶媒体



30 Post page presentation control
31 Review post management
32 Recommended word management
33 Assistance timing determination
34 Assistance presentation control

(57) Abstract: The purpose of the present invention is to increase the number of review posts and enrich review content, by suitably performing assistance related to the entry of reviews. Recommended words for each genre are extracted and managed from review information in a review database in which review information related to a product or service is managed for each product or service genre, control is implemented such that a review-post page related to a specified product or service is presented, it is determined whether it is an assistance timing on the basis of the state of character input on the review-post page, and control is implemented, in accordance with whether a determination result indicating that it is the assistance timing is obtained, such that recommended words corresponding to the genre of the specified product or service are presented.

(57) 要約: レビューの記載に係るアシストが適切に行われるようにすることで、レビュー投稿数の増加と共にレビュー内容の充実化を図る。商品又はサービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおけるレビュー情報から、ジャンルごとに推奨語を抽出して管理し、指定された商品又はサービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行い、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別し、アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、指定された商品又はサービスが属するジャンルに対応した推奨語が提示されるように制御を行う。

添付公開書類:

— 国際調査報告 (条約第 21 条(3))

明 細 書

発明の名称：

情報処理装置、情報処理方法、プログラム、記憶媒体

技術分野

[0001] 本発明は、情報処理装置とその方法、情報処理装置を実現するプログラム、及びプログラムを記憶した記憶媒体に係るものであり、特に、商品又はサービスについてのレビュー投稿をアシストするための技術分野に関する。

先行技術文献

特許文献

[0002] 特許文献1：特開2014-21578号公報

背景技術

[0003] いわゆるネットショッピングとして、例えばインターネット上に構築されたショッピングサイトでの商品の購入が可能とされている。

ネットショッピングでは実際に商品を手にとることができないため、ショッピングサイトでは商品の掲載ページ等にその商品のレビュー情報を提示して、購入商品を選択する上での支援を行っている。レビュー情報は、例えば実際に商品を購入したユーザ等がその商品についての感想（例えば使用感等についての感想）を文章として投稿したものであるため、一般消費者としてのユーザが購入商品を選択する上で重要な参考情報として機能する。

なお、上記特許文献1には、このようなレビュー情報の投稿や閲覧を可能とするシステムが開示されている。

発明の概要

発明が解決しようとする課題

[0004] 上記のようなレビュー情報として、特にショッピングサイトでのレビュー情報は、一般消費者としてのユーザが投稿対象者とされているため、レビューとして何を記載すべきが分からない不慣れな者も多く、レビュー投稿数が伸び悩み、また投稿されたレビューとしても記載内容が十分でないものが多

く見受けられる。

購入商品を選択する際には多くの感想を参考にできることが望ましいため、レビュー投稿数は多い方が望ましく、また重要な参考情報として機能するためにはレビュー記載内容は充実したものであることが望ましい。

[0005] そこで、本発明では上記した問題を克服し、レビューの記載に係るアシストが適切に行われるようにすることで、レビュー投稿数の増加と共にレビュー内容の充実化を図ることを目的とする。

課題を解決するための手段

[0006] 第1に、本発明に係る情報処理装置は、商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理部と、指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御部と、前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別部と、前記アシストタイミング判別部により前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御部とを備えるものである。

[0007] これにより、レビュー投稿の対象商品又はサービスのジャンルに応じた推奨語を提示することによるアシストが、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいた適切なタイミングで行われる。

[0008] 第2に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記アシストタイミング判別部は、前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字入力が所定時間以上途絶えたか否かを判別して行うことが望ましい。

[0009] 文字入力が所定時間以上途絶えた状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状

態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

[0010] 第3に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記アシストタイミング判別部は、前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する単位時間あたりの入力文字数が所定数以下であるか否かを判別して行うことが望ましい。

[0011] 単位時間あたりの入力文字数が所定数以下である状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

[0012] 第4に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記アシストタイミング判別部は、前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返されたか否かを判別して行うことが望ましい。

[0013] 文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返される、すなわちレビュー内容の書き直しが所定回数以上繰り返される状態は、レビュー投稿者がレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

[0014] 第5に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記アシストタイミング判別部は、前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字入力の完了に応じて操作されるべき入力完了ボタンが操作されたときの前記レビュー投稿ページにおける入力文字数が所定数以下であったか否かを判別して行うことが望ましい。

[0015] 入力文字数が所定数以下のレビューは内容が充実していない可能性が高いため、そのような場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

[0016] 第6に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記アシストタ

イミング判別部は、前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する入力文字列中における前記推奨語の数が所定数以下であるか否かを判別して行うことが望ましい。

[0017] 入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるレビューは内容が充実していない可能性が高く、そのような場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

[0018] 第7に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記推奨語管理部は、前記ジャンルごとの前記推奨語の抽出を、抽出対象とする前記ジャンルの前記レビュー情報に頻出する語句であることを一条件として行うことが望ましい。

[0019] ジャンルごとにレビュー情報に頻出する語句は、該ジャンルの商品又はサービスについてのキーワードである可能性が高いため、そのような語句を推奨語として抽出しておくことで、該ジャンルの商品又はサービスのレビューの記載内容の充実化を図る上で重要な語句を提示可能としている。

[0020] 第8に、上記した本発明に係る情報処理装置においては、前記推奨語管理部は、前記推奨語の抽出を時間間隔を空けて継続的に行うことが望ましい。

[0021] これにより、例えば新商品や新サービスが登場した際にその商品又はサービスについて評価するための語句を新たに推奨語として抽出し、管理することが可能とされる。

[0022] また、本発明に係る情報処理方法は、商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理ステップと、指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御ステップと、前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別ステップと、前記アシストタイミング判別ステップにより前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前

記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御ステップとを情報処理装置が実行する情報処理方法である。

[0023] 本発明に係る情報処理方法によっても、上記した本発明に係る情報処理装置と同様に、レビュー投稿の対象商品又はサービスのジャンルに応じた推奨語を提示することによるアシストが、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいた適切なタイミングで行われる。

[0024] さらに、本発明に係るプログラムは、上記情報処理方法として実行する処理を情報処理装置に実行させるプログラムである。

さらにまた、本発明に係る記憶媒体は、上記プログラムを記憶したプログラムである。

これらのプログラムや記憶媒体により上記の情報処理装置を実現する。

発明の効果

[0025] 本発明によれば、レビューの記載に係るアシストが適切に行われるようにすることができ、レビュー投稿数の増加と共にレビュー内容の充実化を図ることができる。

図面の簡単な説明

[0026] [図1]実施の形態のネットワークシステムの例を示した図である。

[図2]実施の形態のコンピュータ装置のブロック図である。

[図3]実施の形態の情報処理装置が有するレビュー投稿に係る機能をブロック化して示した機能ブロック図である。

[図4]レビュー投稿ページのレイアウトの一例を示した図である。

[図5]レビューデータベースの格納情報を例示した図である。

[図6]推奨語データベースの格納情報を例示した図である。

[図7]アシスト画面の例を示した図である。

[図8]アシスト画面の他の例を示した図である。

[図9]頻出語管理部の機能を実現するための具体的な処理手順を示したフローチャートである。

[図10]投稿ページ提示制御部、アシストタイミング判別部、及びアシスト提示制御部としての機能を実現するための処理手順について説明するためのフローチャートである。

[図11]アシストタイミング判別部、及びアシスト提示制御部としての機能を実現するための処理手順を示したフローチャートである。

発明を実施するための形態

[0027] 以下、実施の形態を次の順序で説明する。

- <1. ネットワークシステム>
- <2. コンピュータ装置のハードウェア構成>
- <3. レビュー投稿に係る機能>
- <4. 処理手順>
- <5. 実施の形態のまとめ>
- <6. プログラム及び記憶媒体>
- <7. 変形例>

[0028] <1. ネットワークシステム>

図1に、本実施の形態で前提とするネットワークシステム1の例を示す。
このネットワークシステム1はEC（EC：electronic commerce（電子商取引））システムとして機能する。

ネットワークシステム1は、例えばインターネットとしてのネットワーク2を介して、ショッピングサイト管理システム3、複数のユーザ端末4、4…、複数の店舗端末5、5…が互いに通信可能に構成されている。

[0029] ユーザ端末4は、ウェブブラウザを備えたコンピュータ装置である。ユーザ端末4としては、例えば高機能携帯電話機（スマートフォン）や携帯電話機、携帯情報端末（PDA）、携帯型又は据置型のパーソナルコンピュータ（PC）などが挙げられるが、ユーザ端末4の種類はこれらに限定されない。

ユーザ端末4は、HTTP（Hypertext Transfer Protocol）リクエストをショッピングサイト運営システム3に送信することでウェブページや所定の

処理を要求する。またユーザ端末4は、HTTPリクエストに応じて送られてきたウェブページを受信してウェブブラウザ上に表示する。これにより、ユーザは所望のウェブページを閲覧したり操作したりすることができる。

[0030] ショッピングサイト運営システム3は、それぞれコンピュータ装置で構成されたショッピングサーバ3a、商品DB（データベース）3b、レビューDB3c、及び推奨語DB3dを備えている。これらの各装置は、例えばLAN（Local Area Network）等のネットワークを介して互いに通信可能とされている。

[0031] ショッピングサーバ3aは、ユーザ端末4から送られてきたHTTPリクエストに基づいて様々な処理を行う。例えば、各種ウェブページ（例えば商品ウェブページ、買い物かごウェブページ、注文ウェブページなど）の生成及び送信や、ユーザによる注文確定操作に応じた購入処理等を実行する。

[0032] ネットワークシステム1では、ショッピングサーバ3aにより仮想商店街のウェブサイト（ECサイト）がユーザ（ユーザ端末4のユーザ）に提供される。ECサイト内には複数の店舗（仮想商店街の加盟店）が存在する。各店舗のスタッフが自店舗の商品を店舗端末5としてのコンピュータ装置を介して登録することで、様々な店舗の様々な商品がECサイト上にアップロードされる。ユーザはユーザ端末4によりECサイトにアクセスして所望の商品を購入することができる。

[0033] 商品DB3bには、店舗端末5を介して登録された商品に係る情報が記憶されている。具体的には、商品を識別するための識別子である商品IDに対応づけられて、商品名、商品のジャンル、商品の画像、スペック、商品紹介の要約文等の商品情報や、広告情報等が記憶されている。また、商品DB3bには、HTML（HyperText Markup Language）、XML（Extensible Markup Language）等のマークアップ言語等により記述された商品ウェブページのファイル等も記憶されている。

このような商品DB3bにより、例えば入力キーワード等に基づいた商品検索等を行うことが可能とされている。

[0034] ここで、ユーザは、ECサイトを利用するにあたり、ショッピングサイト管理システム3に会員登録を行うことができる。会員登録の際にユーザは、ユーザID（ユーザ識別情報）や商品の送付先情報（住所情報）、クレジットカード番号等の必要情報を登録する。ユーザは、登録したユーザIDによりECサイトにログインすることで、ECサイトでの商品の購入の際に必要な情報を再度入力する手間が省かれる。

[0035] ショッピングサーバ3aは、ユーザ端末4からのリクエストに応じて、商品についてのレビューを投稿するためのウェブページ（以下「レビュー投稿ページ」と表記）を送信する。

レビュー投稿ページは商品ごとに用意されており、ショッピングサーバ3aはユーザ端末4により指示された商品についてのレビュー投稿ページを送信する。なお、レビュー投稿ページの詳細については後述する。

[0036] ここで、ショッピングサーバ3aが管理するECサイト内の所定のウェブページには、レビュー投稿ページを要求するためのボタン（URLリンク）が設けられている。具体的に、本例においては、当該ボタンは、ユーザが過去に購入した商品の一覧を掲載する購入履歴ページにおいて、商品ごとに設けられている。ユーザは、購入履歴ページに設けられたボタンのうちレビュー投稿しようとする商品に対応して設けられているボタンをクリックすることで、購入した商品のうち所望の商品についてのレビュー投稿ページの送信を要求（指示）できる。

また、本例の場合、レビュー投稿ページを要求するためのボタンは各商品ウェブページにも設けられており、ユーザは所望の商品ウェブページにアクセスして当該ボタンをクリックすることで所望の商品についてのレビュー投稿ページの送信を要求（指示）することもできる。

[0037] レビュー投稿ページにより投稿されたレビュー情報は、ショッピングサーバ3aによりレビューDB3cに格納され、管理される。

なお、レビューDB3cの詳細については後述する。

[0038] レビューDB3cに格納されたレビュー情報は、その一部が商品ウェブペ

ージに掲載される。

具体的に、本例では、各商品ウェブページには、該商品ウェブページに掲載された商品に対して投稿されたレビュー情報のうち少なくとも1以上のレビュー情報が掲載されるようになっている。より具体的に、商品ウェブページ内の一部領域にはレビュー情報の掲載領域が設けられており、ショッピングサーバ3aは、ユーザ端末4から商品ウェブページのリクエストがあったときに、該商品ウェブページのHTMLファイルとして、当該掲載領域にレビューDB3cに格納されている当該商品ウェブページの掲載商品についてのレビュー情報のうち一部を取得して掲載する指示を記述したHTMLファイルを生成し、該HTMLファイルをリクエスト元のユーザ端末4に送信する。

[0039] また、商品ウェブページには、該商品ウェブページの掲載商品についてのレビュー情報のうち上記の掲載領域に掲載されたレビュー情報以外の他のレビュー情報を閲覧するためのボタンも設けられている。ショッピングサーバ3aは、当該ボタンがクリックされたことに応じて、該当商品について投稿されたレビュー情報を閲覧するためのレビュー閲覧ページを提示させるためのデータを生成し、該データを対応するユーザ端末4に送信する。これによりユーザは、商品ウェブページに初期的に提示されたレビュー情報以外のレビュー情報を参照して、購入商品の選択を十分精査して行うことができる。

[0040] 推奨語DB3dは、レビュー内に記載されて望ましい語句としての推奨語が格納されるDBとされる。

推奨語DB3dの詳細については後に改めて説明する。

[0041] なお図1において、ネットワーク2の構成は多様な例が想定される。例えば、インターネットを始めとして、イントラネット、エキストラネット、LAN (Local Area Network)、CATV (Community Antenna Television) 通信網、仮想専用網 (Virtual Private Network)、電話回線網、移動体通信網、衛星通信網等が想定される。

またネットワーク2の全部又は一部を構成する伝送媒体についても多様な

例が想定される。例えばIEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 1394、USB (Universal Serial Bus)、電力線搬送、電話線等の有線でも、IrDA (Infrared Data Association) のような赤外線、ブルートゥース (登録商標)、802.11無線、携帯電話網、衛星回線、地上波デジタル網等の無線でも利用可能である。

[0042] <2. コンピュータ装置のハードウェア構成>

図2に、図1で示したショッピングサーバ3aをはじめとした各装置 (商品DB3b、レビューDB3c、推奨語DB3d、ユーザ端末4、店舗端末5) を構成するコンピュータ装置のハードウェア構成を示す。

図2において、コンピュータ装置のCPU (Central Processing Unit) 101は、ROM (Read Only Memory) 102に記憶されているプログラム、または記憶部108からRAM (Random Access Memory) 103にロードされたプログラムに従って各種の処理を実行する。RAM 103にはまた、CPU 101が各種の処理を実行する上において必要なデータなども適宜記憶される。

CPU 101、ROM 102、及びRAM 103は、バス104を介して相互に接続されている。このバス104には、入出力インターフェース105も接続されている。

入出力インターフェース105には、キーボード、マウス、タッチパネルなどよりなる入力装置106、LCD (Liquid Crystal Display)、CRT (Cathode Ray Tube)、有機EL (Electroluminescence) パネルなどよりなるディスプレイ (表示装置)、並びにスピーカなどよりなる出力装置107、HDD (Hard Disk Drive) やフラッシュメモリ装置などより構成される記憶部108、外部装置との間で相互通信を行うための通信部109が接続されている。

入出力インターフェース105にはまた、必要に応じてメディアドライブ110が接続され、磁気ディスク、光ディスク、光磁気ディスク、或いは半導体メモリなどのリムーバブルメディア111が適宜装着され、リムーバブル

ルメディア 111 に対する情報の書込や読出が行われる。

[0043] このようなコンピュータ装置では、通信部 109 による通信によりデータやプログラムのアップロード、ダウンロードが行われたり、リムーバブルメディア 111 を介したデータやプログラムの受け渡しが可能である。

CPU 101 が各種のプログラムに基づいて処理動作を行うことで、特にショッピングサーバ 3a としてのコンピュータ装置においては以降で説明する情報処理や通信が実行される。

[0044] <3. レビュー投稿に係る機能>

続いて、ショッピングサーバ 3a が有する機能のうち、レビュー投稿に係る各種の機能について図 3 乃至図 8 を参照して説明する。

図 3 は、ショッピングサーバ 3a が有するレビュー投稿に係る機能をブロック化して示した機能ブロック図である。

図 3 に示すように、ショッピングサーバ 3a は、レビュー投稿に係る機能として、投稿ページ提示制御部 30、レビュー投稿管理部 31、推奨語管理部 31、アシストタイミング判別部 33、及びアシスト提示制御部 34 としての各機能を有している。

[0045] 投稿ページ提示制御部 30 は、ユーザにより指示された商品についてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う。或る商品についてのレビュー投稿ページの指示は、前述のようにユーザが EC サイト内の所定のウェブページに設けられたボタンをクリックすることにより行われる。

[0046] 図 4 は、レビュー投稿ページのレイアウトの一例を示している。

図示するようにレビュー投稿ページには、商品画像 p1、商品名 p2 の情報が提示されると共に、ユーザの入力項目として、それぞれおすすめ度を入力するためのおすすめ度入力ボックス p3、レビューのタイトルを入力するためのタイトル入力ボックス p4、商品レビューの本文を入力するための本文入力ボックス p5、プロフィール情報の公開／非公開を選択入力するためのプロフィール選択ボックス p6、関連画像を追加入力するための画像追加ボックス p7、商品を使う人、商品の使いみち、購入した回数をそれぞれ入

力するための入力ボックス p 8、p 9、p 10 が提示される。

さらに、レビュー投稿ページには、当該レビュー投稿ページに対する入力情報を確認するための確認画面への遷移を指示するための遷移指示ボタン p 11 が提示される。

[0047] 商品画像 p 1、商品名 p 2 としては、レビュー投稿の対象商品として指示された商品についての商品画像、商品名の情報がそれぞれ図 1 に示した商品 DB 3 b から読み出されて提示される。

おすすめ度入力ボックス p 3 は、本例の場合は星の数によりおすすめ度の度合いを入力するボックスとされている。具体的には、複数提示された星型枠のうち何れかの星型枠をクリックすることで、おすすめ度を入力することができる。このとき、左端の星型枠からクリックされた星型枠までが色つき表示されることで、星の数によるおすすめ度が視覚的に表される。

[0048] タイトル入力ボックス p 4、本文入力ボックス p 5 には、文字入力が可能とされている。例えば、タイトル入力ボックス p 4 には全角 20 文字以内、本文入力ボックス p 5 には全角 20 文字以上の文字数制限が課されている。これらの制限条件を満たさない場合、レビューの投稿は受け付けられない。

[0049] プロフィール選択ボックス p 6 は、公開を選択入力するためのチェックボックスと非公開をチェックするためのチェックボックスとで成り、ユーザは何れかのチェックボックスをクリックすることでプロフィール情報（ユーザが登録した情報のうち例えば性別や年齢等の所定情報）の公開／非公開を選択入力できる。

[0050] 画像追加ボックス p 7 は、ユーザ端末 4 が読み出し可能なディレクトリのうち、追加したい関連画像が格納されているディレクトリの情報を入力するボックスとされている。本例の場合、画像追加ボックス p 7 には「参照」ボタンが付随して設けられており、ユーザは該「参照」ボタンをクリックするとユーザ端末 4 が読み出し可能なディレクトリを参照でき、そのうちから所要のディレクトリを選択可能とされる。

[0051] 入力ボックス p 8、p 9、p 10 は、それぞれプルダウン方式で項目の選

択入力を行うボックスとされている。ユーザは、入力ボックス p 8、p 9、p 10 をクリックすることでそれぞれ項目の候補の一覧を提示させることができ、該一覧から該当する候補を選択することで入力対象の項目を指定できる。

[0052] なお、レビュー投稿ページにおいては、おすすめ度、レビュー本文、及びプロフィール選択が必須項目とされている。すなわち、これらが入力されていないレビューの投稿は受け付けられないようになっている。

[0053] 遷移指示ボタン p 11 は、少なくとも必須項目の入力が行われた上で操作されるべきボタンとされている。なお、この意味で遷移指示ボタン p 11 は、レビュー投稿ページへの文字入力の完了に応じて操作されるべき「入力完了ボタン」と換言できる。

[0054] 図 3 に戻り、レビュー投稿管理部 31 は、レビュー投稿ページにおける遷移指示ボタン p 11 が操作されたことに応じた画面提示制御や、レビュー投稿ページに入力された情報をレビュー情報としてレビュー DB 3c に格納する処理を行う。

具体的に、レビュー投稿管理部 31 は、レビュー投稿ページにおける遷移指示ボタン p 11 が操作されたことに応じて、該レビュー投稿ページへの入力情報を掲載した確認画面としてのウェブページがユーザ端末 4 に提示されるように制御を行う。そして、該確認画面としてのウェブページに設けられた投稿ボタンが操作されたことに応じて、「投稿を受け付けました」などのメッセージを掲載した投稿終了画面としてのウェブページが提示されるように制御する。

[0055] なお、レビュー投稿管理部 31 は、レビュー投稿ページにおける遷移指示ボタン p 11 が操作されたときに、レビュー投稿ページにおける必須項目が入力されていない場合、及び必須項目が入力されていても上述した文字数の制限条件が満たされていない場合には、入力 NG 処理を行う。具体的には、例えば NG の理由（「必須項目が入力されていません」や「文字数の制限条件が満たされていません」等のメッセージ）を掲載した NG 画面としてのウ

ェブページがユーザ端末４に提示されるように制御し、レビュー投稿ページへの入力のやり直しを促す。

[0056] そして、レビュー投稿管理部３１は、上記の確認画面における投稿ボタンが操作されたことに応じて、レビュー投稿ページへの入力情報をレビュー情報としてレビューＤＢ３ｃに格納する処理を行う。

[0057] 図５は、レビューＤＢ３ｃの格納情報を例示している。

図示するようにレビューＤＢ３ｃにおいては、レビュー情報に対してレビューＩＤ、商品ＩＤ、商品の属するジャンル、及びユーザＩＤの各情報が対応づけられている。すなわち、レビュー投稿管理部３１は、レビュー情報に対応づけてレビューＩＤ、商品ＩＤ、商品の属するジャンル、及びユーザＩＤの各情報をレビューＤＢ３ｃに格納する。

レビューＩＤは、レビュー投稿管理部３１が個々のレビュー情報を識別可能とするようにレビュー情報ごとに付した識別情報である。商品ＩＤは、ユーザによりレビュー投稿の対象として指示された商品に付された商品ＩＤの情報であり、ジャンルは商品ＤＢ３ｂにおいて当該商品ＩＤと対応づけられているジャンルの情報である。ユーザＩＤは、レビュー情報を入力し上記の投稿ボタンを操作したユーザについてのユーザＩＤの情報である。

[0058] 図３に戻り、推奨語管理部３２は、レビューＤＢ３ｃにおけるレビュー情報から、ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する。

ここで、推奨語とは、商品のジャンルごとに、そのジャンルに属する商品のレビューとして記載されて望ましい（レビュー内容の充実化を図る上で望ましい）語句を意味する。推奨語の例としては、以下を挙げることができる。

- ・「スーツ」「アウター」など衣類に分類されるジャンルについて…素材感、色味、サイズなど
- ・「洋菓子」や「和菓子」など甘味類に分類されるジャンルについて…甘さ、食感、量（大きさ）など
- ・「ワイヤレスマウス」や「ワイヤレスキーボード」など無線入力装置類

に分類されるジャンルについて…電池の持ち、無線接続の安定性など

推奨語管理部 32 により抽出された推奨語は、後述するアシストタイミング判別部 33 及びアシスト提示制御部 34 により適切なタイミングでユーザーに提示される。

[0059] ここで、ジャンルの情報としては、商品ごとに 1 つのみ対応づけられている場合と、商品ごとに複数対応づけられている場合とが考えられる。

前者の場合とは、例えば商品の個別具体的な種類（例えば靴であれば「スニーカー」「サンダル」「ビジネスシューズ」など）の区分けでジャンル分けが為されている場合、換言すれば比較的下位概念でのジャンル分けが為されている場合である。

後者の場合とは、ジャンル分けが階層的に行われている場合である。例えば、上記の靴の例で言えば、より上位概念のジャンルとして「レディース靴」「メンズ靴」などがあり、さらに上位概念のジャンルとして「ファッション」のジャンルが設定されているといった場合である。

[0060] 商品ごとに 1 つのジャンルのみに対応づけられている場合には、推奨語管理部 32 による推奨語の抽出は、レビュー DB 3c において当該ジャンルが対応づけられているレビュー情報のみを対象として行う。

一方、商品ごとに複数のジャンルに対応づけられている場合には、推奨語管理部 32 による推奨語の抽出は、例えばそれら複数のジャンルのうち最も下位概念のジャンルのみを対象として行う。なお、商品によっては、推奨語の抽出対象を最も下位概念のジャンルに絞ると対象のレビュー情報数が少なくなつて、推奨語を適切に抽出できない虞がある。例えばそのような商品については、より上位概念の階層のジャンルを推奨語の抽出対象とすることも考えられる。

[0061] 以下では説明の便宜上、ジャンルの情報は商品ごとに 1 つのみ対応づけられていることを前提とする。

[0062] 本例の場合、推奨語管理部 32 による推奨語の抽出は、ジャンルごとにレビュー情報内の頻出語を検出することで行う。

頻出語の検出は、例えばレビュー情報内におけるレビュー本文の情報を対象として行い、抽出対象としたジャンルごとに特有の語句を検出可能とするため、他のジャンルにおいても頻繁な使用が想定される語句（以下「共通頻出語」と表記）はオミットする。具体的には、そのような共通頻出語をリスト化したオミットリストを用意しておき、抽出対象とするジャンルに属する商品についてのレビュー情報から、該オミットリストに含まれる共通頻出語以外の語句を対象として頻出語を検出する。

例えばこのような手法により、そのジャンルに特有の頻出語を該ジャンルの推奨語として適正に抽出できる。ジャンルごとに特有の頻出語は、該ジャンルの商品についてのキーワードである可能性が高いため、そのような頻出語を検出できることで、レビュー内容の充実化を図る上で重要な語句を該ジャンルの推奨語として抽出できる。

[0063] なお、推奨語の抽出手法としては、上記のような頻出語の検出によるものに限らず多様に考えられる。例えば、ジャンルごとに予めキーワードを設定しておき、抽出対象のジャンルのレビュー情報から該キーワードを含む語句、或いは意味や含有文字の面で近似している語句を抽出するなど、キーワードに基づく抽出とすることも可能である。

[0064] 推奨語管理部 32 は、上記のように抽出した推奨語を推奨語 DB 3 d に格納する。

図 6 は、推奨語 DB 3 d の格納情報を例示している。

推奨語 DB 3 d においては、推奨語がジャンルに対応づけられて格納されている。すなわち、推奨語管理部 32 は、ジャンルごとに抽出した推奨語を、抽出対象としたジャンルの情報と対応づけて推奨語 DB 3 d に格納する。

[0065] ここで、本例の場合、推奨語管理部 32 は、推奨語の抽出及び推奨語 DB 3 d への格納を例えば数日おきなど定期的、或いはレビュー投稿数が所定数増えるごとに実行するなど、所要の時間間隔を空けて継続的に実行する。

このように推奨語の抽出及び推奨語 DB 3 d への格納が継続して行われることで、例えば、新商品が登場した際にその商品の新機能について評価する

ための語句を新たに推奨語として抽出・管理することが可能となるなど、仮想商店街で取り扱われる商品の最新動向にキャッチアップできる。

[0066] なお、推奨語管理部 32 は、このような継続的な抽出処理により逐次取得される頻出語を推奨語 DB 3d に格納する際には、既に推奨語 DB 3d に格納されている以外の頻出語のみを推奨語 DB 3d に新たに格納する。

[0067] 図 3 において、アシストタイミング判別部 33 は、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別する。アシストタイミングとは、レビューの記載をアシストするためのアシスト提示として、推奨語の提示によるアシスト提示を行うべきタイミングを意味する。

本例の場合、アシストタイミング判別部 33 は、レビュー投稿ページにおける本文入力ボックス p5 に対する文字入力の態様に基づいて、アシストタイミングであるか否かを判別する。

[0068] アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別処理として下記のような判別処理を行う。

(1) 本文入力ボックス p5 に対する文字入力が所定時間以上途絶えたか否か

(2) 本文入力ボックス p5 に対する単位時間あたりの入力文字数が所定数以下であるか否か

(3) 本文入力ボックス p5 に対する文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返されたか否か

(4) 遷移指示ボタン p11 (入力完了ボタン) が操作されたときの本文入力ボックス p5 における入力文字数が所定数以下であったか否か

(5) 本文入力ボックス p5 に対する入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるか否か

[0069] ここで、ショッピングサーバ 3a は、前述した投稿ページ提示制御部 30 により、レビュー投稿ページのページデータとして、本文入力ボックス p5 に対する入力文字及び入力文字の削除情報をショッピングサーバ 3a に送信

させる指示を記述したコード情報（例えばＪａｖａスクリプト等によるコード情報）を埋め込んだページデータを生成し、リクエスト元としてのユーザ端末４に送信する。

このことで、ユーザにより本文入力ボックスｐ５に入力された文字情報及びその削除情報がショッピングサーバ３ａに逐次送信されるようになっている。

[0070] 上記（１）～（５）の判別処理は、このようにユーザ端末４から逐次送信される本文入力ボックスｐ５への入力文字情報及び削除情報に基づいて実行される。

[0071] 上記（１）の判別処理について、本文入力ボックスｐ５に対する文字入力が所定時間以上途絶えた状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビュー内容としてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態であると推測できる。このため、当該（１）の判別処理により、アシストタイミングであるか否かの判別を適切に行うことができる。

本例の場合、上記（１）の判別処理では、「所定時間」として例えば「１分」が設定されており、本文入力ボックスｐ５に対する文字入力が１分以上途絶えたか否かを判別する。

[0072] また、上記（２）の判別処理について、本文入力ボックスｐ５に対する単位時間あたりの入力文字数が所定数以下である状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビュー内容としてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態であると推測できる。このため、当該（２）の判別処理により、アシストタイミングであるか否かの判別を適切に行うことができる。

本例における上記（２）の判別処理では、「単位時間」「入力文字数」として例えば「３分」「１０文字」がそれぞれ設定されており、本文入力ボックスｐ５に対する３分間あたりの入力文字数が１０文字以下であるか否かを判別する。

[0073] 上記（３）の判別処理は、レビュー内容の書き直しが所定回数以上繰り返されたか否かを判別する処理と換言できる。このようにレビュー内容の書き

直しが所定回数以上繰り返される状態は、レビュー投稿者がレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、当該（３）の判別処理により、アシストタイミングであるか否かの判別を適切に行うことができる。

本例における上記（３）の判別処理では、「所定回数」として例えば「１０回」が設定されており、本文入力ボックス p 5 に対する文字の入力と該文字の削除が１０回以上繰り返されたか否かを判別する。

[0074] 上記（４）の判別処理は、レビュー投稿ページにおける遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたことに応じて開始される判別処理とされる。本判別処理は、ユーザにより入力完了とされたレビューについて、入力文字数が所定数以下であるか否かを判別する処理と換言できる。

入力文字数が所定数以下のレビューは、内容が充実していない可能性が高い。上記（４）の判別処理によれば、入力完了とされたレビューがそのように内容が充実していないレビューであるか否かを判別できるため、アシストタイミングであるか否かを適切に判別できる。

本例における上記（４）の判別処理では、「入力文字数」として例えば「３０文字（全角３０文字）」が設定されており、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたときの本文入力ボックス p 5 における入力文字数が３０文字以下であったか否かを判別する。

[0075] 上記（５）の判別処理は、レビューとして入力された文字列中における推奨語の含有数に着目したものである。本例の場合、該（５）の判別処理としても、上記（４）の判別処理と同様に、「入力文字列」としては遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたときの入力文字列を対象とする。すなわち、ユーザにより入力完了とされたレビュー情報中の入力文字列を対象とするものである。

本例における上記（５）の判別処理では、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたときの本文入力ボックス p 5 に対する入力文字列中における推奨語の数が、例えば１以下であるか否かを判別する。

入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるレビューは、内容が充実していない可能性が高い。上記（５）の判別処理によれば、投稿予定のレビューがそのように内容が充実していないレビューであるか否かを判別できるため、アシストタイミングであるか否かを適切に判別できる。

[0076] 確認のため述べておくと、上記（５）の判別処理で用いる「推奨語」は、推奨語ＤＢ３ｄに格納された推奨語のうち、レビュー投稿の対象として指示された商品（つまりレビュー投稿ページに商品名が提示されている商品）が属するジャンルに対応づけられた推奨語である。

このような「推奨語」を取得するにあたって、アシストタイミング判別部３３は、まずは商品ＤＢ３ａを参照してレビュー投稿の対象として指示された商品に対応づけられているジャンルの情報を取得する。その上で、推奨語ＤＢ３ｄに格納されている推奨語のうち、該取得したジャンルと対応づけられている推奨語を取得する。

[0077] なお、上記は、商品に対して１つのジャンルのみに対応づけられている場合を前提とした説明である。ジャンル分けが階層的に行われて商品に複数のジャンルに対応づけられている場合には、上記の「レビュー投稿の対象として指示された商品」が属するジャンルが複数存在することになるため、推奨語ＤＢ３ｄから該当する推奨語を正しく取得するためには、それら複数のジャンルのうち何れのジャンルが推奨語の抽出対象とされたジャンルであるかを特定する必要がある（なお、推奨語ＤＢ３ｄに格納されているジャンルの情報は推奨語管理部３２による推奨語の抽出処理で抽出対象とされたジャンルのみであることに注意されたい）。

このように商品に対応づけられたジャンルのうち何れのジャンルが推奨語の抽出対象とされたジャンルであるかを特定するためには、例えば、商品ごとに推奨語の抽出対象とされたジャンルの情報を対応づけた抽出対象ジャンル特定用情報を用いることが考えられる。

具体的にその場合、（５）の判別処理を行うにあたっては、まずは抽出対象ジャンル特定用情報を参照してレビュー投稿対象として指示された商品の

商品 I D と対応づけられているジャンルを取得し、その上で、推奨語 D B 3 d を参照して該取得したジャンルと対応づけられている推奨語を取得する。

或いは、このような抽出対象ジャンル特定用情報を用いるのではなく、商品 D B 3 b において抽出対象ジャンルに該当するジャンルに対してその旨の識別情報を付しておくという手法を採ることもできる。その場合、(5) の判別処理を行うにあたっては、商品 D B 3 b を参照し、レビュー投稿対象として指定された商品の商品 I D と対応づけられているジャンルのうち上記の識別情報の付されたジャンルを取得し、推奨語 D B 3 d から該取得したジャンルと対応づけられている推奨語を取得する。

[0078] 続いて、アシスト提示制御部 3 4 について説明する。

アシスト提示制御部 3 4 は、アシストタイミング判別部 3 3 によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、レビュー投稿の対象として指定された商品が属するジャンルに対応した推奨語が提示されるように制御を行う。具体的には、該当する推奨語が掲載されたアシスト画面 a としてのウェブページがユーザ端末 4 に提示されるように制御を行う。

[0079] ここで、アシストタイミング判別部 3 3 による判別処理のうち、上記した(1)～(3)の判別処理によってアシストタイミングであるとの判別結果が得られるのは、遷移指示ボタン p 1 1 が操作される前の段階である。一方、上記した(4)や(5)の判別処理によってアシストタイミングであるとの判別結果が得られるのは、遷移指示ボタン p 1 1 が操作された後の段階である。

これらの違いに応じて、アシスト提示制御部 3 4 は、(1)～(3)のうち何れかの判別処理によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られた場合と、(4)又は(5)の判別処理によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られた場合とでアシスト画面 a の出し分けを行う。具体的に、(1)～(3)のうち何れかの判別処理によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られた場合には、図 7 に示すようなアシスト画面 a 1 の提示制御を行い、(4)又は(5)の判別処理によりアシストタイミングであ

るとの判別結果が得られた場合には、図8に示すアシスト画面a2の提示制御を行う。

[0080] 図7、図8に示すようにこれらアシスト画面a1、a2には、共にメッセージp20としての「記載内容にお困りですか？この商品のレビューについては以下の推奨語があります。」などレビューに使用させたい推奨語がある旨を通知するためのメッセージが提示されると共に、推奨語一覧p21として、推奨語DB3dに格納された推奨語のうちレビュー投稿の対象として指定された商品が属するジャンルに対応した推奨語が提示される。

[0081] また、アシスト画面a1には、上記メッセージp20及び推奨語一覧p21と共に、「ウィンドウを閉じる」等の文字情報が表記された閉じるボタンp22が提示される。

一方、アシスト画面a2には、メッセージp20及び推奨語一覧p21と共に「レビューを書き直す」等の文字情報が表記された書き直し指示ボタンp23、及び「このまま続ける」等の文字情報が表記された続行ボタンp24が提示される。

本例の場合、アシスト提示制御部34は、これらアシスト画面a1、a2が共にレビュー投稿ページ上にポップアップウィンドウの形式で提示されるように制御を行う。

[0082] アシスト画面a1において、閉じるボタンp22が操作された場合は、アシスト画面a1としてのウィンドウがユーザ端末4によって閉じられる。

これにより、ユーザ端末4における画面提示状態は、アシスト画面a1の提示直前の状態、すなわちレビュー投稿ページの提示状態に戻され、ユーザは本文入力ボックスp5への入力情報をアシスト画面a1で提示された推奨語に基づいて編集可能とされる。

[0083] また、アシスト画面a2における書き直し指示ボタンp23が操作された場合には、アシスト画面a2としてのウィンドウがユーザ端末4によって閉じられ、これによりユーザは本文入力ボックスp5への入力情報をアシスト画面a2で提示された推奨語に基づいて編集可能とされる。

[0084] 一方、アシスト画面 a 2 における続行ボタン p 2 4 が操作された場合には、アシスト画面 a 2 としてのウィンドウがユーザ端末 4 によって閉じられた上で、ユーザ端末 4 における提示ページがレビュー投稿ページから前述した確認画面としてのウェブページに遷移する。

すなわち、アシスト提示制御部 3 4 は、続行ボタン p 2 4 が操作されたことに応じて、処理を前述したレビュー投稿管理部 3 1 に引き継ぐことで、当該レビュー投稿ページについての確認画面の提示制御以降の処理が実行されるようにする。前述のようにレビュー投稿管理部 3 1 は、レビュー投稿ページへの入力情報を掲載した確認画面としてのウェブページがユーザ端末 4 に提示されるように制御を行うと共に、該確認画面としてのウェブページに設けられた投稿ボタンが操作されたことに応じて、「投稿を受け付けました」などのメッセージを掲載した投稿終了画面としてのウェブページが提示されるように制御を行う。またこの際、レビュー投稿管理部 3 1 は、上記の確認画面における投稿ボタンが操作されたことに応じて、レビュー投稿ページへの入力情報をレビュー情報としてレビュー DB 3 c に格納する処理を行う。

[0085] 上記により説明したショッピングサーバ 3 a の機能により、ユーザはレビュー投稿の際、レビュー記載に係るアシストとして、アシスト画面 a による推奨語の提示を伴うアシストを受けることができる。そして、このようなアシスト画面 a を提示するか否か、すなわちアシストタイミングであるか否かは、前述した (1) ~ (5) の判別処理により判別されるので、ユーザはレビュー記載に係るアシストを適切なタイミングで受けることができる。

[0086] なお、上記説明では、アシストタイミングであるか否かの判別に関して、(1) ~ (5) の全ての判別処理をユーザ端末 4 から逐次送信される入力文字の情報及び入力文字の削除情報に基づいて行う場合を例示したが、(1) ~ (5) の判別処理のうち遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたときの文字入力態様を対象とする (4) 及び (5) の判別処理については、ユーザ端末 4 から逐次送信される入力文字の情報及び入力文字の削除情報に基づいて判別処理を行う必要はない。

例えば、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたことに応じてユーザ端末 4 がショッピングサーバ 3 a にレビュー投稿ページへの入力文字情報をアップロードするようにされている場合においては、上記した（４）及び（５）の判別処理では、レビュー投稿ページの提示状態下でユーザ端末 4 から逐次送信される入力文字の情報及び入力文字の削除情報を参照するのではなく、遷移指示ボタン p 1 1 の操作に応じてアップロードされた入力文字情報を参照して上記した入力文字数や推奨語数についての判別を行うことができる。

[0087] また、上記説明において、（５）の判別処理については、必ずしも遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたときの入力文字を対象とする必要はない。

例えば、（５）の判別処理は、本文入力ボックス p 5 に対する入力文字数が所定数以上（例えば全角 30 文字以上など）となったときの本文入力ボックス p 5 に対する入力文字列中における推奨語の数が所定数以下（例えば 1 以下）であるか否かを判別する処理とすることもできる。

或いは、（５）の判別処理は、本文入力ボックス p 5 への文字入力が始まった時点又は文字入力が可能となった時点から所定時間経過後（例えば 3 分経過後など）の本文入力ボックス p 5 に対する入力文字列中における推奨語の数が所定数以下（例えば 1 以下）であるか否かを判別する処理とすることもできる。

これら何れの判別処理とした場合にも、本文入力ボックス p 5 に対する入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるか否かを判別する処理であることに変わりはない。

[0088] なお、（５）の判別処理を上記の二つの何れかの判別処理とした場合、アシスト提示制御部 3 4 は、これら二つの何れかの判別処理でアシストタイミングであると判別された場合には、図 8 に示したアシスト画面 a 2 ではなく図 7 に示したアシスト画面 a 1 が提示されるように制御を行う（この場合アシストタイミングは遷移指示ボタン p 1 1 の操作前であるため）。

[0089] ここで、アシスト画面 a により提示する推奨語を取得するための手法は、先の（５）の判別処理で推奨語を取得する手法と同様となるため、重複説明

は避ける。

[0090] <4. 処理手順>

続いて、上記により説明した実施の形態としてのショッピングサーバ3 aの機能を実現するにあたって実行される具体的な処理の手順を図9～図11のフローチャートを参照して説明する。

なお、これら図9～図11に示す処理は、ショッピングサーバ3 aのCPU101が例えばROM102等の所要の記憶部に記憶されたプログラムに従って実行するものである。

[0091] 先ずは図9のフローチャートを参照して、前述した頻出語管理部32の機能を実現するための具体的な処理手順を説明する。

図9において、CPU101は、ステップS101で各ジャンルのレビュー情報における頻出語を検出し、ジャンルごとの推奨語を抽出する。具体的には、レビューDB3cに格納されたレビュー情報におけるレビュー本文の情報を対象としてジャンルごとに頻出語を検出し、検出された頻出語をそれぞれのジャンルの推奨語として抽出する。この際、CPU101は、前述したオミットリストを参照し、該オミットリストに含まれる共通頻出語以外の語句を対象として頻出語の検出を行う。

[0092] CPU101は、ステップS101でジャンルごとに推奨語を抽出したことに応じて、ステップS102で該抽出した推奨語を推奨語DB3dに反映させる処理を実行する。すなわち、抽出した推奨語がジャンルごとに管理されるように推奨語DB3dの情報内容を更新する。

CPU101は、ステップS102の処理を実行したことに応じてこの図に示す処理を終了する。

[0093] なお、前述のように本例の推奨語管理部32は、推奨語の抽出及び推奨語DB3dへの格納を例えば数日おきなど定期的、或いはレビュー投稿数が所定数増えるごとに実行するなど、所要の時間間隔を空けて継続的に実行する。これに対応して、図9に示す処理は、定期的、或いはレビュー投稿数が所定数増えるごとなど所定の条件が成立するごとに実行される。

[0094] また、上記では、推奨語の抽出処理を抽出対象の全ジャンルについてまとめて行う例を示したが、推奨語の抽出処理は一部のジャンルごとに分けて行ってもよい。

また、先に説明したように、商品に複数のジャンルが対応づけられている場合には、それら複数のジャンルのうち所定のジャンル（例えば前述した最も下位概念の階層のジャンルなど）のみを対象として推奨語の抽出を行えばよい。

[0095] 次に、図10及び図11のフローチャートを参照して、前述した投稿ページ提示制御部30、アシストタイミング判別部33、及びアシスト提示制御部34としての機能を実現するための具体的な処理手順を説明する。

まず、図10において、ショッピングサーバ3aのCPU101は、ステップS201でユーザ端末4からのレビュー投稿ページのリクエストを待機し、該リクエストがあった場合にはステップS202でページデータの送信処理を実行する。前述のように或る商品についてのレビュー投稿を行う際には、ユーザは購入履歴ページに商品ごと設けられたレビュー投稿用のボタン、又は商品ウェブページに設けられたレビュー投稿用のボタンをクリックすることで、当該商品についてのレビュー投稿ページをリクエストすることができる。ステップS201では、このようにレビュー投稿用のボタンがクリックされたことに応じてユーザ端末4により行われるリクエストを待機し、ステップS202では該リクエストがあったことに応じてリクエスト元のユーザ端末4に該当商品についてのレビュー投稿ページを提示させるためのページデータを送信する。

先の説明から理解されるように、当該ページデータとしては、本文入力ボックスp5に対する入力文字及び入力文字の削除情報をショッピングサーバ3aに送信させる指示を記述したコード情報を埋め込んだページデータを生成する。

[0096] CPU101は、ステップS202でページデータの送信処理を実行したことに応じて、ステップS203でアシスト対応処理を実行し、図10に示

す処理を終える。

[0097] 図 11 は、ステップ S 203 のアシスト対応処理として実行する具体的な処理の手順を示している。

まず、CPU 101 はステップ S 301 で、対応する推奨語を取得する。すなわち、レビュー投稿対象の商品としての、先のステップ S 201 のリクエストでユーザにより指示された商品が属するジャンルに対応した推奨語を、推奨語 DB 3d から取得する。具体的には、商品 DB 3b を参照して該指示された商品の商品 ID と対応づけられているジャンルの情報を取得し、推奨語 DB 3d から該取得したジャンルの情報が対応づけられている推奨語の情報を取得する。

[0098] なお、以下で説明する処理において、レビュー投稿対象の商品が属するジャンルに対応した推奨語の情報は、ステップ S 305 やステップ S 309 のアシスト提示制御処理、及びステップ S 308 の判別処理で用いられるものであるため、ステップ S 301 の推奨語取得処理は、これらの処理の直前に実行されるように変更することもできる。

[0099] また、商品に複数のジャンルが対応づけられている場合には、ステップ S 301 の取得処理では、例えば前述した抽出対象ジャンル特定用情報を用いるなどして、上記指示された商品が属する複数のジャンルのうち推奨語の抽出対象とされたジャンルに対応する推奨語を取得する。

[0100] ステップ S 301 の推奨語取得処理を実行したことに応じ、CPU 101 はステップ S 302 で文字入力が所定時間以上途絶えたか否かを判別する。すなわち、該ステップ S 302 の判別処理は、前述した (1) の判別処理に相当するものであり、本文入力ボックス p 5 における文字入力が 1 分以上途絶えたか否かを判別する。具体的には、本文入力ボックス p 5 における文字入力が、本文入力ボックス p 5 への文字入力が可能となった時点から 1 分以上途絶えたか否かを判別する。

[0101] ステップ S 302 で文字入力 that 所定時間以上途絶えてはいないとの否定結果が得られた場合、CPU 101 はステップ S 303 で、前述した (2) の

判別処理として単位時間あたりの入力文字数が所定数以下であるか否かを判別する。具体的には、本文入力ボックス p 5 に対する 3 分間あたりの入力文字数が 10 文字以下であるか否かを判別する。

[0102] ステップ S 3 0 3 で単位時間あたりの入力文字数が所定数以下ではないとの否定結果が得られた場合、CPU 1 0 1 はステップ S 3 0 4 で、前述した (3) の判別処理としてレビュー内容の書き直しが所定回数以上繰り返されたか否かを判別する。具体的には、本文入力ボックス p 5 に対する文字の入力と該文字の削除が 10 回以上繰り返されたか否かを判別する。

[0103] ステップ S 3 0 4 で書き直しが所定回数以上繰り返されてはいないとの否定結果が得られた場合、CPU 1 0 1 はステップ S 3 0 6 で入力完了か否か、すなわちレビュー投稿ページにおける遷移指示ボタン p 1 1 が操作されたか否かを判別し、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されておらず入力完了ではないとの否定結果が得られた場合は、ステップ S 3 0 2 に戻る。

これにより、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されるまでの間、上記したステップ S 3 0 2 ～ S 3 0 4 の判別処理が実行される。

[0104] ステップ S 3 0 2 ～ S 3 0 4 の何れかの判別処理で肯定結果が得られた場合、CPU 1 0 1 はステップ S 3 0 5 で第一アシスト提示制御処理を実行する。すなわち、ステップ S 3 0 1 で取得した推奨語の情報を用いて、先の図 7 に示したようなポップアップウィンドウによるアシスト画面 a 1 を提示させるためのデータを生成し、該データをリクエスト元のユーザ端末 4 に送信する。

[0105] CPU 1 0 1 は、ステップ S 3 0 5 の第一アシスト提示制御処理を実行したことに応じて、ステップ S 3 0 6 に処理を進める。これにより、アシスト画面 a 1 が提示された後においても、遷移指示ボタン p 1 1 が操作されるまでの間にはステップ S 3 0 2 ～ S 3 0 4 による判別処理が実行される。またこれと共に、ステップ S 3 0 2 ～ S 3 0 4 のうち何れかの判別処理で肯定結果が得られた場合は、アシスト画面 a 1 の提示が再度行われる。

なお、レビュー投稿ページが提示されてから遷移指示ボタン p 1 1 が初回

に操作されるまでの間におけるアシスト画面 a 1 の提示回数は例えば 1 回など所定回数に制限してもよい。

[0106] 続いて、CPU 101 は、遷移指示ボタン p 11 が操作されてステップ S 306 で入力完了であるとの肯定結果が得られた場合は、ステップ S 307 で入力文字数が所定数以下であるか否かを判別する。該ステップ S 307 の判別処理は前述した (4) の判別処理に相当するものであり、具体的には、遷移指示ボタン p 11 が操作されたときの本文入力ボックス p 5 における入力文字数が 30 文字以下であったか否かを判別する。

[0107] ステップ S 307 で入力文字数が所定数以下ではないとの否定結果が得られた場合、CPU 101 はステップ S 308 で推奨語が所定数以下であるか否かを判別する。すなわち、先に説明した (5) の判別処理として、例えば遷移指示ボタン p 11 が操作されたときの本文入力ボックス p 5 に対する入力文字列中における推奨語の数 (ステップ S 301 で取得した推奨語と一致する語句の数) が 1 以下であるか否かを判別する処理を行う。

[0108] ステップ S 308 で推奨語が所定数以下ではないとの否定結果が得られた場合、CPU 101 はステップ S 312 の入力完了対応処理として、先のステップ S 306 で入力完了と判別されたことに応じた処理を実行する。具体的には、レビュー投稿管理部 32 として説明した処理、すなわち、前述した確認画面の提示制御処理を行うと共に、該確認画面に設けられた投稿ボタンが操作された場合に、前述した投稿終了画面の提示制御処理とレビュー投稿ページへの入力情報をレビュー情報としてレビュー DB 3c に格納する処理を行う。また、該入力完了対応処理では、レビュー投稿ページにおける必須項目の入力条件や文字数制限条件を満たさない場合に対応して前述した入力 NG 処理も行う。

[0109] 一方、ステップ S 307 又は S 308 の何れかの判別処理で肯定結果が得られた場合、CPU 101 はステップ S 309 で第二アシスト提示制御処理を実行する。すなわち、ステップ S 301 で取得した推奨語の情報をを用いて先の図 8 に示したようなポップアップウィンドウによるアシスト画面 a 2 を

提示させるためのデータを生成し、該データをリクエスト元のユーザ端末4に送信する。

[0110] CPU101は、ステップS309の第二アシスト提示制御処理を実行したことに応じて、ステップS310でアシスト画面a2上の書き直し指示ボタンp23又は続行ボタンp24の何れが操作されたかを判別する。

書き直し指示ボタンp23が操作されたとの判別結果が得られた場合、CPU101はステップS311の入力完了待機処理により、レビュー投稿ページにおける遷移指示ボタンp11が操作されるまで待機する。前述のように、アシスト画面a2上の書き直し指示ボタンp23が操作されたことに応じては、アシスト画面a2が閉じられてレビュー投稿ページへの入力情報を編集可能な状態に遷移する。ステップS311の判別処理は、このように編集可能な状態とされたレビュー投稿ページ上の遷移指示ボタンp11が操作されるまで待機する処理となる。

[0111] ステップS311で遷移指示ボタンp11が操作されて入力完了となった場合、CPU101はステップS307に処理を進める。これにより、アシスト画面a2の提示後にレビュー投稿ページの遷移指示ボタンp11が操作された場合は、先に説明した(4)及び(5)の判別処理が再度実行されると共に、それら何れかの判別処理で肯定結果が得られた場合にはアシスト画面a2の再度の提示が行われる。

[0112] なお、遷移指示ボタンp11が初回に操作された以降におけるアシスト画面a2の提示回数は、1回などの所定回数に制限してもよい。或いは、既にアシスト画面a1が提示された場合にはアシスト画面a2を提示しないといった制限を設けてもよい。

[0113] 一方、ステップS310で続行ボタンp24が操作されたとの判別結果が得られた場合、CPU101はステップS312の入力完了対応処理を実行する。すなわち、この場合ユーザはレビュー内容の書き直しを望んでいないため、前述した確認画面の提示制御以降の処理を実行するものである。

[0114] CPU101は、ステップS312の入力完了対応処理を実行したことに

応じて、ステップS 2 0 3のアシスト対応処理を終了する。

[0115] なお、遷移指示ボタンp 1 1が操作されたとき、必須項目入力条件や文字数制限条件が満たされないことと、ステップS 3 0 7又はステップS 3 0 8の何れかでアシストタイミングと判別されることとが同時に成立する場合があります。

このような重複が生じた場合には、必須項目入力条件や文字数制限条件を満たさないことに応じたN G画面の提示と、アシスト画面a 2の提示とをどのように行うべきかが考慮されるべきである。一例としては、必須項目入力条件や文字数制限条件の方を優先させて、N G画面のみを提示し、アシスト画面a 2の提示は行わないようにすることが挙げられる。或いは、そのような優先順位は付けずに、N G画面とアシスト画面a 2の双方を提示する（例えばN G画面とアシスト画面a 2を順に提示する、又は同時に提示するなど）こととしてもよい。但し、この場合はレビューの書き直しが必須であるため、アシスト画面a 2には続行ボタンp 2 4を設けないようにする。

[0116] ここで、以上の説明では、レビュー投稿の対象が実体物としての商品とされる場合を例示したが、レビュー投稿の対象は無体物としてのサービスであってもよいことは言うまでもない。

[0117] <5. 実施の形態のまとめ>

上記のように本実施の形態の情報処理装置（ショッピングサーバ3 a）は、商品又はサービスについてのレビュー情報が商品又はサービスのジャンルごとに管理されているレビューDB 3 cにおけるレビュー情報から、ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理部3 2と、指定された商品又はサービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御部3 1と、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別部3 3と、アシストタイミング判別部3 3によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、指定された商品又はサービスが属するジャンルに対応した推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示

制御部 34 とを備えている。

[0118] これにより、レビュー投稿の対象商品又はサービスのジャンルに応じた推奨語を提示することによるアシストが、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいた適切なタイミングで行われる。

従って、レビューの記載に係るアシストが適切に行われるようにすることができ、レビュー投稿数の増加と共にレビュー内容の充実化を図ることができる。

[0119] またこの場合、アシストとしては、定型文などの文章単位での提示ではなく、推奨語としての語句単位での提示によるアシストとすることで、レビューとしての文章表現に関して、ユーザ個々の独自性を担保できるという効果も奏する。

[0120] また、本実施の形態の情報処理装置においては、アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別を、レビュー投稿ページに対する文字入力が所定時間以上途絶えたか否かを判別して行っている。

[0121] 文字入力が所定時間以上途絶えた状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストすることができる。

[0122] さらに、本実施の形態の情報処理装置においては、アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別を、レビュー投稿ページに対する単位時間あたりの入力文字数が所定数以下であるか否かを判別して行っている。

[0123] 単位時間あたりの入力文字数が所定数以下である状態は、レビュー投稿を行うユーザがレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストすることができる。

[0124] さらにまた、本実施の形態の情報処理装置においては、アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別を、レビュー投稿ページに対する文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返されたか否かを判別して行っている。

[0125] 文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返される、すなわちレビュー内容の書き直しが所定回数以上繰り返される状態は、レビュー投稿者がレビューとしてどのような内容を記載すれば良いかが分からず困惑している状態と推測できる。このため、そのような状態となった場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストすることができる。

[0126] また、本実施の形態の情報処理装置においては、アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別を、レビュー投稿ページに対する文字入力の完了に応じて操作されるべき入力完了ボタン（遷移指示ボタン p 11）が操作されたときのレビュー投稿ページにおける入力文字数が所定数以下であったか否かを判別して行っている。

[0127] 入力文字数が所定数以下のレビューは内容が充実していない可能性が高いため、そのような場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストすることができる。

[0128] さらに、本実施の形態の情報処理装置においては、アシストタイミング判別部 33 は、アシストタイミングであるか否かの判別を、レビュー投稿ページに対する入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるか否かを判別して行っている。

[0129] 入力文字列中における推奨語の数が所定数以下であるレビューは内容が充実していない可能性が高く、そのような場合に対応して推奨語の提示によるアシストを行うことを可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストすることができる。

[0130] さらにまた、本実施の形態の情報処理装置においては、推奨語管理部 32

は、ジャンルごとの推奨語の抽出を、抽出対象とするジャンルのレビュー情報に頻出する語句であることを一条件として行っている。

[0131] ジャンルごとにレビュー情報に頻出する語句は、該ジャンルの商品又はサービスについてのキーワードである可能性が高いため、そのような語句を推奨語として抽出しておくことで、該ジャンルの商品又はサービスのレビューの記載内容の充実化を図る上で重要な語句を提示可能としている。

従って、ユーザを適切にアシストできると共に、レビュー内容のさらなる充実化を図ることができる。

[0132] また、本実施の形態の情報処理装置においては、推奨語管理部 32 は、推奨語の抽出を時間間隔を空けて継続的に行っている。

[0133] これにより、例えば新商品や新サービスが登場した際にその商品又はサービスについて評価するための語句を新たに推奨語として抽出し、管理することが可能とされる。

従って、商品又はサービスの最新動向にキャッチアップできる。

[0134] <6. プログラム及び記憶媒体>

以上、本発明に係る情報処理装置の実施の形態としてのショッピングサーバ 3a を説明してきたが、本実施の形態のプログラムは、ショッピングサーバ 3a の処理を情報処理装置（CPU 等）に実行させるプログラムである。

[0135] 実施の形態のプログラムは、商品又はサービスについてのレビュー情報が商品又はサービスのジャンルごとに管理されているレビュー DB 3c におけるレビュー情報から、ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理機能と、指定された商品又はサービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御機能と、レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別機能と、アシストタイミング判別機能によりアシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、指定された商品又はサービスが属するジャンルに対応した推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御機能とを情報処理装置に実行させる。

すなわち、このプログラムは、情報処理装置に図 9～図 11 で説明した処理を実行させるプログラムに相当する。

[0136] このようなプログラムにより、上述したショッピングサーバ 3 a としての情報処理装置を実現できる。

そして、このようなプログラムはコンピュータ装置等の機器に内蔵されている記憶媒体としての HDD や、CPU を有するマイクロコンピュータ内の ROM 等に予め記憶しておくことができる。或いはまた、半導体メモリ、メモリカード、光ディスク、光磁気ディスク、磁気ディスクなどのリムーバブル記憶媒体に、一時的あるいは永続的に格納（記憶）しておくことができる。またこのようなリムーバブル記憶媒体は、いわゆるパッケージソフトウェアとして提供することができる。

また、このようなプログラムは、リムーバブル記憶媒体からパーソナルコンピュータ等にインストールする他、ダウンロードサイトから、LAN、インターネットなどのネットワークを介してダウンロードすることもできる。

[0137] <7. 変形例>

本発明は上記により説明した具体例に限定されず、各種の変形例が考えられる。

例えば上記では、商品又はサービスを購入したユーザのみがその商品又はサービスについてのレビューを投稿できるシステムを前提としたが、レビューの投稿許可条件としてこのように商品又はサービスの購入を条件とすることは必須ではない。

[0138] また、上記では、推奨語の提示をポップアップウィンドウにより行う例を挙げたが、推奨語の提示手法はこれに限定されず、例えば本文入力ボックス p 5 内において提示するなど、多様な提示手法が考えられる。

[0139] さらに、上記では、レビュー情報から抽出した推奨語のみを提示する例を挙げたが、予めジャンルごとの推奨語を定めておき、そのように定められた推奨語をレビュー情報から抽出した推奨語と併せて提示することもできる。この際、予め定められた推奨語とレビュー情報から抽出した推奨語とが重複

する場合には、一方のみが提示されるようにすればよい。

符号の説明

[0140] 1 ネットワークシステム、2 ネットワーク、3 ショッピングサイト運営システム、3 a ショッピングサーバ、3 b 商品DB（データベース）、3 c レビューDB、3 d 推奨語DB、4 ユーザ端末、5 店舗端末、30 投稿ページ提示制御部、31 レビュー投稿管理部、32 推奨語管理部 33 アシストタイミング判別部、34 アシスト提示制御部

請求の範囲

- [請求項1] 商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理部と、
- 指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御部と、
- 前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別部と、
- 前記アシストタイミング判別部により前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御部とを備える
- 情報処理装置。
- [請求項2] 前記アシストタイミング判別部は、
- 前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字入力が所定時間以上途絶えたか否かを判別して行う
- 請求項1に記載の情報処理装置。
- [請求項3] 前記アシストタイミング判別部は、
- 前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する単位時間あたりの入力文字数が所定数以下であるか否かを判別して行う
- 請求項1に記載の情報処理装置。
- [請求項4] 前記アシストタイミング判別部は、
- 前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字の入力と該文字の削除が所定回数以上繰り返されたか否かを判別して行う

請求項 1 に記載の情報処理装置。

[請求項5]

前記アシストタイミング判別部は、

前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する文字入力の完了に応じて操作されるべき入力完了ボタンが操作されたときの前記レビュー投稿ページにおける入力文字数が所定数以下であったか否かを判別して行う

請求項 1 に記載の情報処理装置。

[請求項6]

前記アシストタイミング判別部は、

前記アシストタイミングであるか否かの判別を、前記レビュー投稿ページに対する入力文字列中における前記推奨語の数が所定数以下であるか否かを判別して行う

請求項 1 に記載の情報処理装置。

[請求項7]

前記推奨語管理部は、

前記ジャンルごとの前記推奨語の抽出を、抽出対象とする前記ジャンルの前記レビュー情報に頻出する語句であることを一条件として行う

請求項 1 に記載の情報処理装置。

[請求項8]

前記推奨語管理部は、

前記推奨語の抽出を時間間隔を空けて継続的に行う

請求項 1 に記載の情報処理装置。

[請求項9]

商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理ステップと、

指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御ステップと、

前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別ステッ

プと、

前記アシストタイミング判別ステップにより前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御ステップと

を情報処理装置が実行する

情報処理方法。

[請求項10]

商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理機能と、

指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御機能と、

前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別機能と、

前記アシストタイミング判別機能により前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御機能と

を情報処理装置に実現させる

プログラム。

[請求項11]

商品又はサービスについてのレビュー情報が前記商品又は前記サービスのジャンルごとに管理されているレビューデータベースにおける前記レビュー情報から、前記ジャンルごとに推奨語を抽出して管理する推奨語管理機能と、

指定された前記商品又は前記サービスについてのレビュー投稿ページが提示されるように制御を行う投稿ページ提示制御機能と、

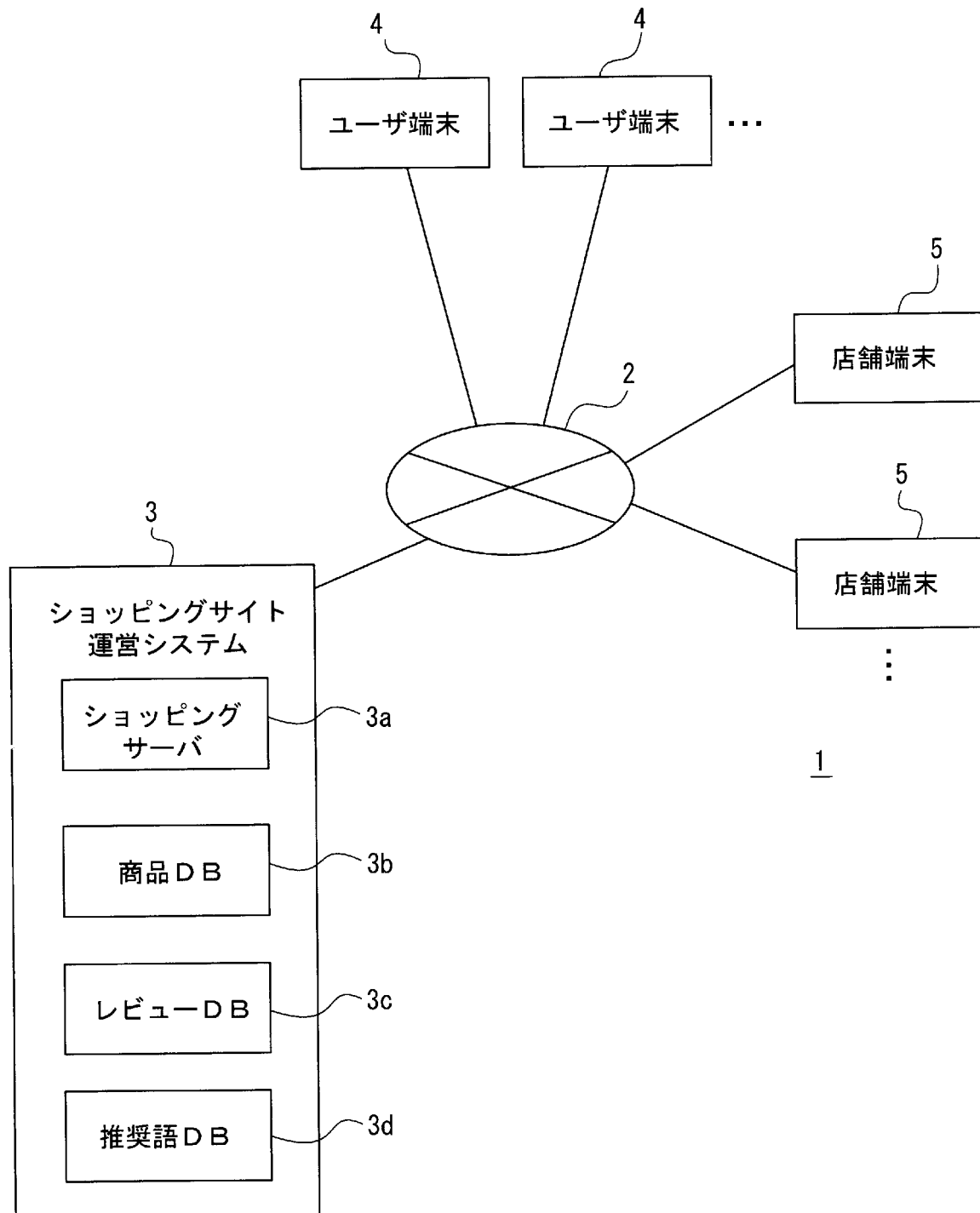
前記レビュー投稿ページに対する文字入力の態様に基づいてアシストタイミングであるか否かを判別するアシストタイミング判別機能と

、

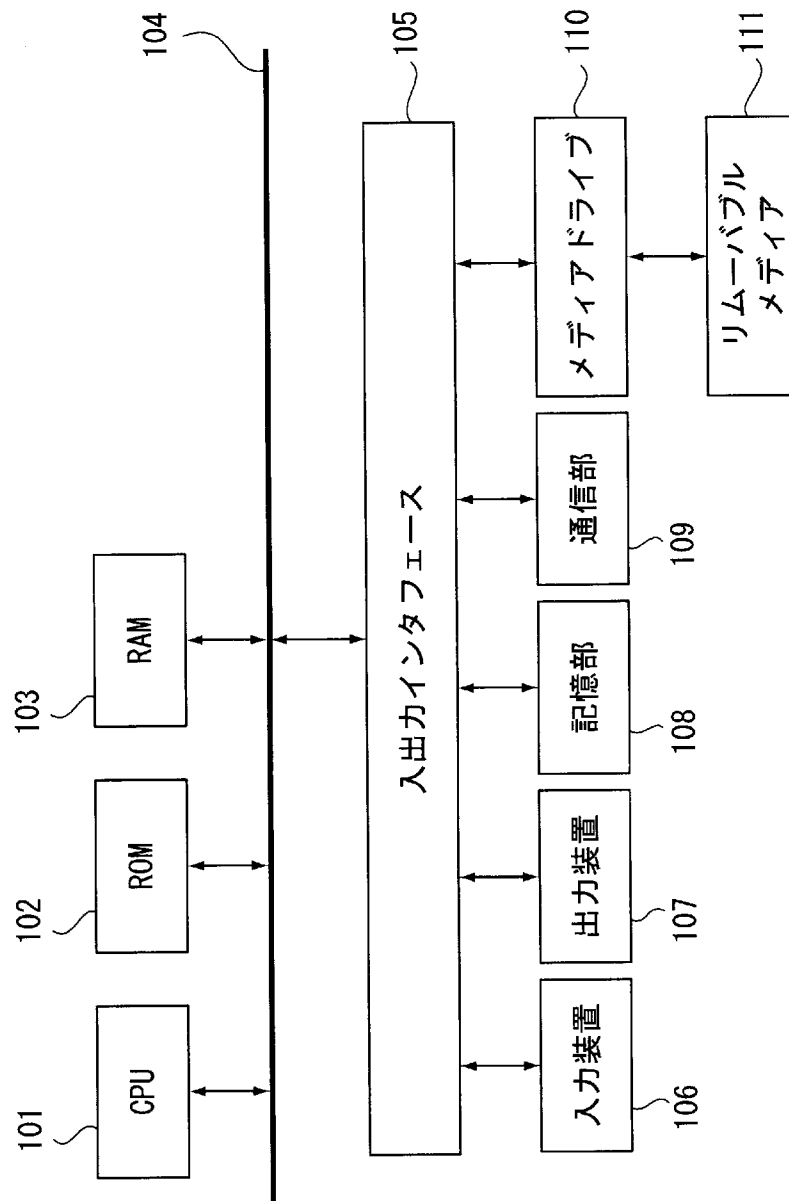
前記アシストタイミング判別機能により前記アシストタイミングであるとの判別結果が得られたことに応じて、前記指定された前記商品又は前記サービスが属する前記ジャンルに対応した前記推奨語が提示されるように制御を行うアシスト提示制御機能と

を情報処理装置に実現させるプログラムを記憶した記憶媒体。

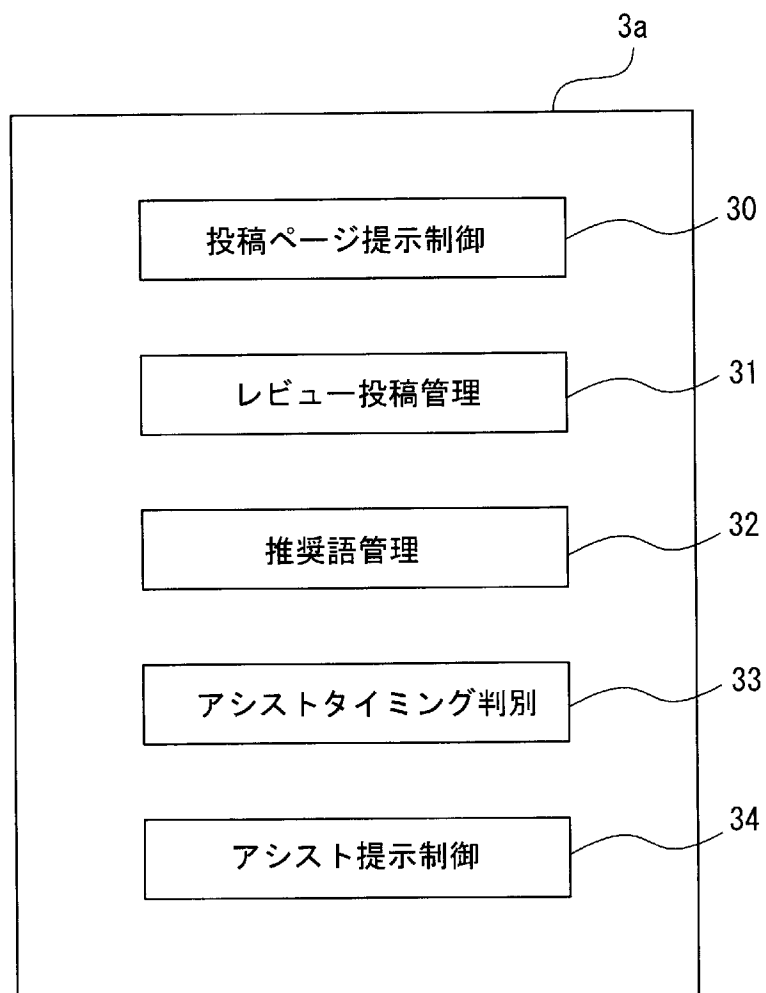
[図1]



[図2]



[図3]



[図4]

p1

p2

【ランキング1位獲得】 Bdbifタッチペン スタンダードjQbe/jQipmf/jQpe touch /Ksaiu/XdskuhgfiH/新しいjQbe/nsujh8/ikjiso/ノケシセ クンダレ ヘーウェイセ /スマートフォン/sdoug/ストラップ/jQbe/jQipmf/jQpe touch

p3

おすすめ度【必須】 不満 ☆☆☆☆☆ 満足

※全角20字以内となります。

レビューのタイトル

p4

商品レビュー本文
【必須】

※配送やスタッフの対応など、店舗へのレビューはショップレビューで行ってください。
※氏名・メールアドレスなどの個人情報は記載しないでください。

使いやすさやデザインなど、商品に関するレビューを行ってください。

p5

入力文字数、全角0字<レビュー投稿にはあと全角20字必要です。>

プロフィール選択 ●公開 ○非公開

【必須】

p6

関連画像 ? 追加: 参照

p7

p8

商品を使う人 ▼選択してください 商品の使い道 ▼選択してください

購入した回数 ? ▼選択してください

p9

p10

p11

確認画面へ

[図5]

レビューID	商品ID	ジャンル	ユーザID	レビュー情報
000001	111111	スニーカー	000888	×○△×…
000002	111111	スニーカー	001777	△△□○…
・	・	・	・	・
・	・	・	・	・
・	・	・	・	・
111111	555555	スイーツ	991210	××△□…

[図6]

ジャンル	推奨語
スニーカー	○○××
スニーカー	△△××
・	・
・	・
・	・
スイーツ	×○△□

[図7]

【ランキング1位獲得】Bdbifタッチペン スタンダードjQbe/jQipmf/jQpe touch
/Ksaiu/XdskuhgfiH/新しいjQbe/nsujh8/ikjiso/ノケンセ クンダレ ヘーウェイセ
/スマートフォン/sdoug/ストラップ/jQbe/jQipmf/jQpe touch

おすすめ度【必須】 不満 ☆☆☆☆☆ 満足

※全角20字以内となります。

レビューのタイトル

商品
【必

記載内容にお困りですか？
この商品のレビューについては以下の推奨語があります。

○×△、××△□、○○□×

ウィンドウを閉じる

プロ
【必

関連画像 追加: 参照

商品を使う人 ▼選択してください	商品の使い道 ▼選択してください
購入した回数 ▼選択してください	

確認画面へ

[図8]

【ランキング1位獲得】 Bdbifタッチペン スタンダードjQbe/jQipmf/jQpe touch
/Ksaiu/XdskuhgfiH/新しいjQbe/nsujh8/ikjiso/ノケシセ クンダレ ヘーウイセ
/スマートフォン/sdoug/ストラップ/jQbe/jQipmf/jQpe touch

おすすめ度【必須】 不満 ☆☆☆☆☆ 満足

※全角20字以内となります。

レビューのタイトル

商品
【必

記載内容にお困りですか？
この商品のレビューについては以下の推奨語があります。

p20

○×△、××△□、○○□×

p21

プロ
【必

p23

レビューを書き直す

p24

このまま続ける

関連画像 ?

追加 :

参照

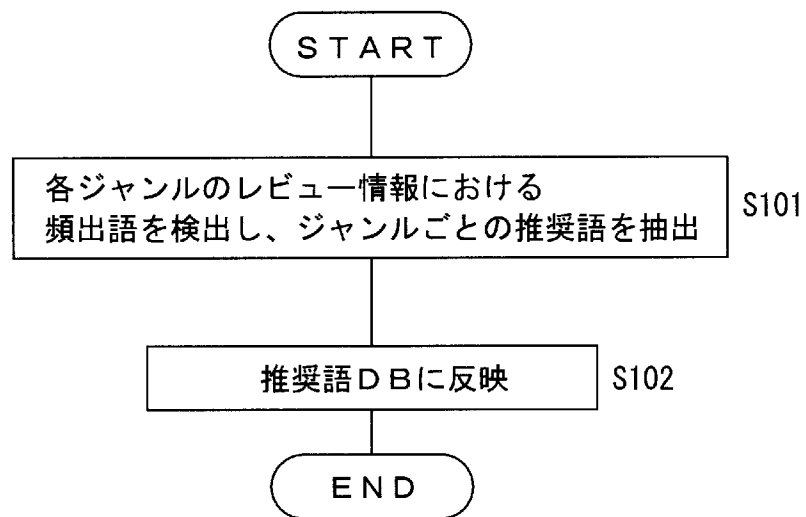
商品を使う人 ▼選択してください ▼

商品の使い道 ▼選択してください ▼

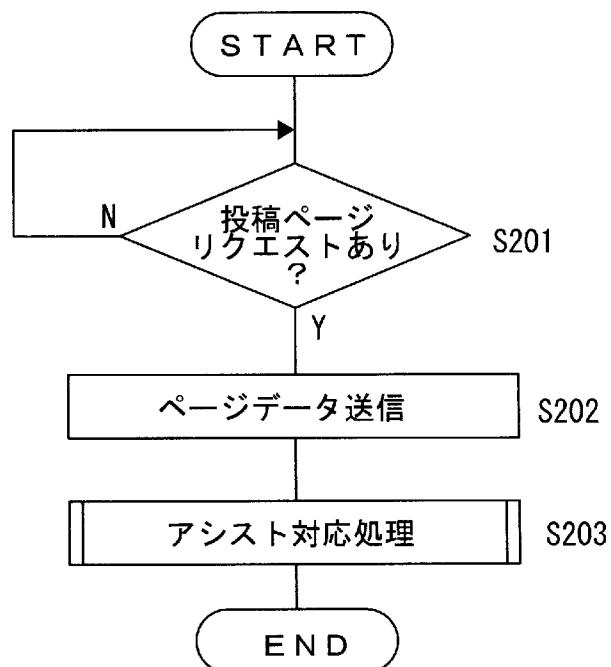
購入した回数 ? ▼選択してください ▼

確認画面へ

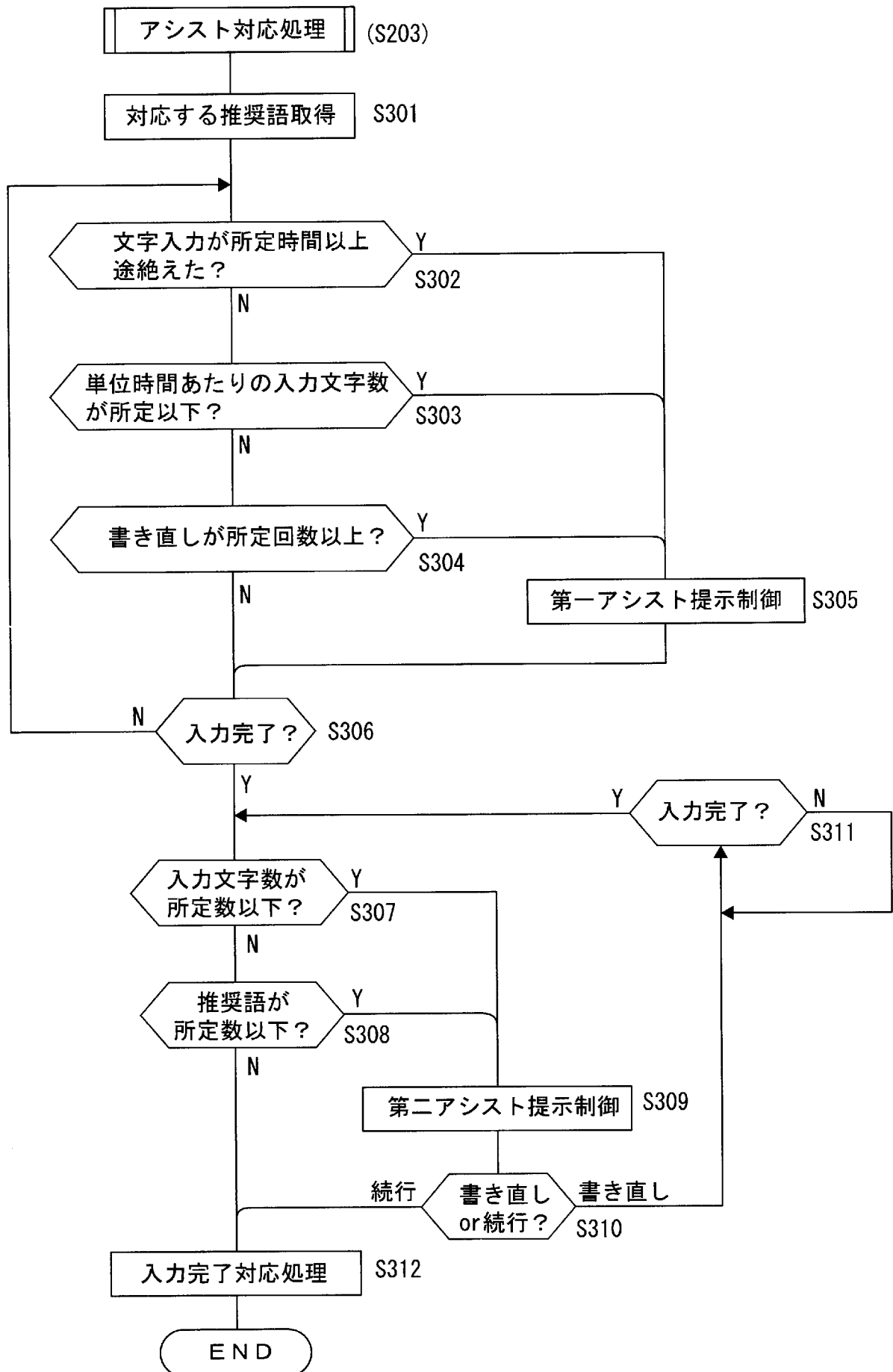
[図9]



[図10]



[図11]



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2014/070202

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER G06Q50/10(2012.01) i		
According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC		
B. FIELDS SEARCHED Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols) G06Q50/10		
Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched Jitsuyo Shinan Koho 1922-1996 Jitsuyo Shinan Toroku Koho 1996-2014 Kokai Jitsuyo Shinan Koho 1971-2014 Toroku Jitsuyo Shinan Koho 1994-2014		
Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)		
C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT		
Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	JP 2009-289191 A (Nippon Telegraph and Telephone Corp.), 10 December 2009 (10.12.2009), paragraph [0002] (Family: none)	1-11
A	WO 2014/087704 A1 (Rakuten, Inc.), 12 June 2014 (12.06.2014), paragraphs [0041] to [0078] (Family: none)	1-11
A	WO 2009/011068 A1 (Fujitsu Ltd.), 22 January 2009 (22.01.2009), paragraphs [0006], [0020] to [0029] (Family: none)	1-11
☒ Further documents are listed in the continuation of Box C. ☐ See patent family annex.		
* Special categories of cited documents: "A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance "E" earlier application or patent but published on or after the international filing date "L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified) "O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means "P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed "T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention "X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone "Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art "&" document member of the same patent family		
Date of the actual completion of the international search 29 August, 2014 (29.08.14)		Date of mailing of the international search report 09 September, 2014 (09.09.14)
Name and mailing address of the ISA/ Japanese Patent Office		Authorized officer
Facsimile No.		Telephone No.

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2014/070202

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	JP 2006-048724 A (Matsushita Electric Industrial Co., Ltd.), 16 February 2006 (16.02.2006), paragraphs [0005] to [0008] & JP 3848961 B2 & US 2005/0210115 A1 & WO 2004/049193 A1 & CN 1714351 A & AU 2003302297 A1	1-11

A. 発明の属する分野の分類（国際特許分類（IPC）） Int.Cl. G06Q50/10(2012.01)i			
B. 調査を行った分野 調査を行った最小限資料（国際特許分類（IPC）） Int.Cl. G06Q50/10			
最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの 日本国実用新案公報 1922-1996年 日本国公開実用新案公報 1971-2014年 日本国実用新案登録公報 1996-2014年 日本国登録実用新案公報 1994-2014年			
国際調査で使用した電子データベース（データベースの名称、調査に使用した用語）			
C. 関連すると認められる文献			
引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求項の番号	
A	JP 2009-289191 A（日本電信電話株式会社）2009.12.10, 段落2等（ファミリーなし）	1-11	
A	WO 2014/087704 A1（楽天株式会社）2014.06.12, 段落41-78等（ファミリーなし）	1-11	
A	WO 2009/011068 A1（富士通株式会社）2009.01.22, 段落6, 20-29等（ファミリーなし）	1-11	
A	JP 2006-048724 A（松下電器産業株式会社）2006.02.16, 段落5-8等 & JP 3848961 B2 & US 2005/0210115 A1 & WO 2004/049193 A1 & CN 1714351 A & AU 2003302297 A1	1-11	
☐ C欄の続きにも文献が列挙されている。 ☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。			
* 引用文献のカテゴリー 「A」 特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの 「E」 国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの 「L」 優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献（理由を付す） 「O」 口頭による開示、使用、展示等に言及する文献 「P」 国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願		の日の後に公表された文献 「T」 国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの 「X」 特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの 「Y」 特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの 「&」 同一パテントファミリー文献	
国際調査を完了した日 29.08.2014		国際調査報告の発送日 09.09.2014	
国際調査機関の名称及びあて先 日本国特許庁（ISA/J P） 郵便番号100-8915 東京都千代田区霞が関三丁目4番3号		特許庁審査官（権限のある職員） 梅岡 信幸 電話番号 03-3581-1101 内線 3562	5 L 9075