

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 特 許 公 報 (B2)

(11) 特許番号

特許第6056119号
(P6056119)

(45) 発行日 平成29年1月11日 (2017. 1. 11)

(24) 登録日 平成28年12月16日 (2016. 12. 16)

(51) Int. Cl.

G 0 6 Q 50/10 (2012.01)

F I

G 0 6 Q 50/10

請求項の数 8 (全 21 頁)

(21) 出願番号	特願2011-95814 (P2011-95814)	(73) 特許権者	000002185
(22) 出願日	平成23年4月22日 (2011. 4. 22)		ソニー株式会社
(65) 公開番号	特開2012-226681 (P2012-226681A)		東京都港区港南1丁目7番1号
(43) 公開日	平成24年11月15日 (2012. 11. 15)	(74) 代理人	100104215
審査請求日	平成26年4月14日 (2014. 4. 14)		弁理士 大森 純一
		(74) 代理人	100117330
			弁理士 折居 章
		(74) 代理人	100168181
			弁理士 中村 哲平
		(74) 代理人	100170346
			弁理士 吉田 望
		(74) 代理人	100168745
			弁理士 金子 彩子

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 情報処理装置、情報処理方法及びプログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

第1のユーザが第1のサービス提供施設を利用したことを示す第1の利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該第1の利用情報に対応付けられた、前記第1のサービス提供施設のサービスに対する第1の批評情報とを受信可能な通信部と、

前記受信された第1の利用情報及び第1の批評情報に対応付けて記憶可能な記憶部と、

前記第1の利用情報を基に、前記記憶された第1の批評情報の信頼性が高いことを示すモデレーション情報を当該第1の批評情報に付加することが可能な制御部と

を具備し、

前記第1の利用情報は、前記第1のサービス提供施設で決済した前記第1のユーザが前記決済に利用した電子マネーを識別する第1の電子マネー識別情報を含み、当該第1のサービス提供施設から送信される決済情報であり、

前記通信部は、

前記決済情報を受信する第1の通信処理と、

前記第1の批評情報と、当該第1の批評情報を入力したユーザが利用する電子マネーを識別する第2の電子マネー識別情報とを受信する第2の通信処理とを実行し、

前記制御部は、前記第1の通信処理により受信された決済情報に含まれる前記第1の電子マネー識別情報と、前記第2の通信処理により受信された前記第2の電子マネー識別情報とが一致する場合に、前記モデレーション情報を前記第1の批評情報に付加する

情報処理装置。

10

20

【請求項 2】

請求項 1 に記載の情報処理装置であって、

前記通信部は、前記第 1 の利用情報に対応付けられていない、前記サービスに対する第 2 の批評情報を受信可能であり、

前記記憶部は、前記受信された第 2 の批評情報を記憶可能であり、

前記制御部は、前記第 1 の批評情報を前記第 2 の批評情報と区別可能に加工可能である情報処理装置。

【請求項 3】

請求項 1 または 2 に記載の情報処理装置であって、

前記記憶部は、前記第 1 のサービス提供施設を含む複数のサービス提供施設の位置情報を記憶し、

前記通信部は、前記第 1 のサービス提供施設とは異なる第 2 のサービス提供施設のサービスに対する第 2 の批評情報を受信し、

前記制御部は、前記位置情報を基に、前記第 1 のサービス提供施設と前記第 2 のサービス提供施設との距離が所定範囲内であると判断した場合、前記第 2 の批評情報の信頼性が高いことを示すモデレーション情報を当該第 2 の批評情報に付加する

情報処理装置。

【請求項 4】

請求項 1 乃至 3 のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記通信部は、前記第 1 のサービス提供施設から、前記第 1 の批評情報に対する返信情報と、当該第 1 のサービス提供施設において前記第 1 のユーザに将来提供され得るサービスの決済時に割引を可能とさせる割引情報とを受信し、

前記記憶部は、前記受信された返信情報及び割引情報を記憶し、

前記制御部は、前記返信情報と、前記割引情報の存在を示す情報とを前記ユーザ端末へ送信し、前記割引情報を前記ユーザ端末または前記第 1 のサービス提供施設へ送信するように前記通信部を制御する

情報処理装置。

【請求項 5】

請求項 1 乃至 4 のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記決済情報には、前記決済した第 1 のユーザとともに前記第 1 のサービス提供施設でサービスを提供された他のユーザの電子マネーを識別する第 3 の電子マネー識別情報が含まれ、

前記制御部は、前記受信された第 3 の電子マネー識別情報と前記第 2 の電子マネー識別情報が一致する場合にも、前記モデレーション情報を前記第 1 の批評情報に付加する

情報処理装置。

【請求項 6】

請求項 1 乃至 5 のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記利用情報には、前記第 1 のユーザによる前記第 1 のサービス提供施設の利用日時を示す情報が含まれており、

前記制御部は、前記利用日時から前記第 1 の批評情報の受信日時までの期間が所定期間以内である場合に、前記モデレーション情報を前記第 1 の批評情報に付加する

情報処理装置。

【請求項 7】

情報処理装置の通信部により、ユーザがサービス提供施設を利用したことを示す利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該利用情報に対応付けられた、前記サービス提供施設のサービスに対する批評情報とを受信し、

前記情報処理装置の記憶部により、前記受信された利用情報及び批評情報を対応付けて記憶し、

前記情報処理装置の制御部により、前記利用情報を基に、前記記憶された批評情報の信頼性が高いことを示すモデレーション情報を当該批評情報に付加する情報処理方法であっ

て、

前記第 1 の利用情報は、前記第 1 のサービス提供施設で決済した前記第 1 のユーザが前記決済に利用した電子マネーを識別する第 1 の電子マネー識別情報を含み、当該第 1 のサービス提供施設から送信される決済情報であり、

前記受信するステップは、

前記決済情報を受信し、

前記第 1 の批評情報と、当該第 1 の批評情報を入力したユーザが利用する電子マネーを識別する第 2 の電子マネー識別情報とを受信し、

前記付加するステップは、前記第 1 の通信処理により受信された決済情報に含まれる前記第 1 の電子マネー識別情報と、前記第 2 の通信処理により受信された前記第 2 の電子マネー識別情報とが一致する場合に、前記モデレーション情報を前記第 1 の批評情報に付加する

10

情報処理方法。

【請求項 8】

情報処理装置に、

ユーザがサービス提供施設を利用したことを示す利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該利用情報に対応付けられた、前記サービス提供施設のサービスに対する批評情報とを受信するステップと、

前記受信された利用情報及び批評情報に対応付けて記憶するステップと、

前記利用情報を基に、前記記憶された批評情報の信頼性が高いことを示すモデレーション情報を当該批評情報に付加するステップと

20

を実行させるプログラムであって、

前記第 1 の利用情報は、前記第 1 のサービス提供施設で決済した前記第 1 のユーザが前記決済に利用した電子マネーを識別する第 1 の電子マネー識別情報を含み、当該第 1 のサービス提供施設から送信される決済情報であり、

前記受信するステップは、

前記決済情報を受信し、

前記第 1 の批評情報と、当該第 1 の批評情報を入力したユーザが利用する電子マネーを識別する第 2 の電子マネー識別情報とを受信し、

前記付加するステップは、前記第 1 の通信処理により受信された決済情報に含まれる前記第 1 の電子マネー識別情報と、前記第 2 の通信処理により受信された前記第 2 の電子マネー識別情報とが一致する場合に、前記モデレーション情報を前記第 1 の批評情報に付加する

30

プログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本開示は、飲食店等の店舗や施設に対するユーザからの批評情報を提供可能な情報処理装置、当該情報処理装置における情報処理方法及びプログラムに関する。

【背景技術】

40

【0002】

従来から、例えば飲食店等のサービス提供者によるサービスを利用したユーザが、所定のウェブサイト上に、そのサービス提供者のサービスの批評情報（コメント、レビュー、口コミ）を投稿することが行われている。

【0003】

一方、上記ウェブサイトの管理者は、投稿される批評情報について、誹謗中傷や偏った批評等の不適切な批評がないかをチェックするモデレーション処理を行い、適切と思われる批評情報のみをウェブサイト上に公開している。

【0004】

しかしながら、上記モデレーション処理においては、上記批評情報が誹謗中傷なのか、

50

実際にサービス提供者のサービスの質が悪かった場合の批評なのかの判断は難しい。そのため、サービス提供者側に不利な批評情報は全て削除され、有利な（好意的な）批評情報のみが公開されてしまう傾向にある。すなわち、公開される批評情報に偏りが生じ、実際にはサービス利用者及びサービス提供者にとって有用な情報が公開されないという問題がある。

【 0 0 0 5 】

上記モデレーション処理に関連して、下記特許文献 1 には、特定のユーザによる掲示板への書き込み回数及び当該特定のユーザの書き込みに対する閲覧回数を基に、当該特定のユーザの影響度を算出し、当該影響度に応じて、特定のサービスに対して当該特定のユーザが行った採点を重み付けするシステムが記載されている。

10

【 先行技術文献 】

【 特許文献 】

【 0 0 0 6 】

【 特許文献 1 】 特開 2 0 1 0 - 1 2 8 8 4 9 号 公 報

【 発明の概要 】

【 発明が解決しようとする課題 】

【 0 0 0 7 】

しかしながら、上記特許文献 1 に記載の技術では、書き込み回数や被閲覧回数を基に影響度が算出されているため、実際には採点対象のサービスを利用していないユーザでも、書き込み回数や被閲覧回数が多ければ影響度も大きくなる。また逆に、実際にサービスを利用したユーザでも、書き込み回数や被閲覧回数が少なければ影響度も小さくなる。すなわち、サービスを適切に評価できるとは言えないユーザの影響度が大きくなり、サービスを適切に評価できると言えるユーザの影響度が小さくなってしまう可能性があり、採点に対する信頼度が高いとは言えない。

20

【 0 0 0 8 】

以上のような事情に鑑み、本開示の目的は、サービスに対する批評情報の信頼度を向上させること可能な情報処理装置、情報処理方法及びプログラムを提供することにある。

【 課題を解決するための手段 】

【 0 0 0 9 】

上記目的を達成するため、本開示の一形態に係る情報処理装置は、通信部と、記憶部と、制御部とを有する。上記通信部は、第 1 のユーザが第 1 のサービス提供施設を利用したことを示す第 1 の利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該第 1 の利用情報に対応付けられた、上記第 1 のサービス提供施設のサービスに対する第 1 の批評情報とを受信可能である。上記記憶部は、上記受信された第 1 の利用情報及び第 1 の批評情報に対応付けて記憶可能である。上記制御部は、上記記憶された第 1 の批評情報の信頼性が高いことを示すための所定の情報処理を実行可能である。

30

【 0 0 1 0 】

この構成により情報処理装置は、ユーザの利用情報と批評情報が対応付けられている場合に所定の情報処理を実行にすることで、サービスに対する批評情報の信頼性を向上させることができる。ここで「サービス提供施設」は、飲食店や美容院等の店舗のほか、病院やホテル等、ユーザに何らかのサービスを提供するあらゆる施設を含む。また「利用情報」とは、例えば決済情報や、サービス提供施設を利用したユーザにしか得られない情報等である。また「所定の情報処理」とは、第 1 の批評情報に何らかの情報を加えたり第 1 の批評情報を修正したりする処理のほか、第 1 の批評情報を、利用情報と対応付けられていない他の批評情報をウェブサイト上に公開せず、第 1 の批評情報のみを公開する処理も含む。例えば、第 1 の批評情報は、実際にサービスを利用したユーザの批評情報であることを示す情報とともに公開されてもよい。また、第 1 の批評情報が、サービスへの評価スコアを有する場合、その評価スコアに所定の重み付けがなされてもよい。

40

【 0 0 1 1 】

上記通信部は、上記第 1 の利用情報に対応付けられていない、上記サービスに対する第

50

2の批評情報を受信可能であってもよい。この場合上記記憶部は、上記受信された第2の批評情報を記憶可能であってもよい。この場合上記制御部は、上記第1の批評情報を上記第2の批評情報と区別可能に加工可能であってもよい。

【0012】

これにより情報処理装置は、第1の批評情報を第2の批評情報と区別可能に加工するため、第1の批評情報の信頼性の高さをユーザに容易に認識させることができる。

【0013】

上記第1の利用情報は、上記第1のサービス提供施設で決済した上記第1のユーザが前記決済に利用した電子マネーを識別する第1の電子マネー識別情報を含み、当該第1のサービス提供施設から送信される決済情報であってもよい。この場合上記通信部は、上記決済情報を受信する第1の通信処理と、上記第1の批評情報と、当該第1の批評情報を入力したユーザが利用する電子マネーを識別する第2の電子マネー識別情報とを受信する第2の通信処理とを実行してもよい。この場合上記制御部は、上記第1の通信処理により受信された決済情報に含まれる上記第1の電子マネー識別情報と、上記第2の通信処理により受信された上記第2の電子マネー識別情報とが一致する場合に、上記所定の情報処理を実行してもよい。

10

【0014】

これにより情報処理装置は、サービス提供施設における決済情報に含まれる電子マネー識別情報と、批評情報と共に受信された電子マネー識別情報とが一致することをもって、批評情報を送信したユーザがサービス提供施設の利用者であることを担保し、批評情報の信頼性を向上させることができる。ここで「電子マネー識別情報」とは、例えば、非接触型ICカードや、非接触型ICチップを内蔵した端末（スマートフォンや携帯電話機）を用いて決済が行われる際に用いられるカードIDである。すなわち、上記決済情報は、ユーザがカードや端末をサービス提供施設のリーダライタにかざして決済を行った後、リーダライタを介して情報処理装置へ送信される。また批評情報は、決済を行った端末において入力されて送信されてもよいし、決済を行った端末とは異なる他の端末（PC等）において入力されて送信されてもよい。後者の場合、カードIDは、批評情報の送信の際に他の端末のリーダライタにより読み取られて共に送信される。

20

【0015】

上記ユーザ端末は、上記第1のサービス提供施設に設置されたICタグから、当該ICタグを識別するタグIDを読み取り、当該情報処理装置へ上記第1の批評情報を上記タグIDとともに送信してもよい。この場合上記通信部は、上記タグIDを上記第1の利用情報として受信してもよい。

30

【0016】

これにより情報処理装置は、タグIDを受信したことをもって、批評情報を送信したユーザがサービス提供施設の利用者であることを担保することができる。

【0017】

上記記憶部は、上記第1のサービス提供施設を含む複数のサービス提供施設の位置情報を記憶してもよい。この場合上記通信部は、上記第1のサービス提供施設とは異なる第2のサービス提供施設のサービスに対する第2の批評情報を受信してもよい。この場合上記制御部は、上記位置情報を基に、上記第1のサービス提供施設と上記第2のサービス提供施設との距離が所定範囲内であると判断した場合、上記第2の批評情報の信頼性が高いことを示すための所定の情報処理を実行してもよい。

40

【0018】

これにより情報処理装置は、批評対象のサービス提供施設における利用記録がなくても、その周辺のサービス提供施設における利用記録がある場合には、上記批評対象のサービス提供施設も実際に利用したものと類推して、批評情報の信頼性を向上させることができる。

【0019】

上記通信部は、上記第1のサービス提供施設から、上記第1の批評情報に対する返信情

50

報と、当該第1のサービス提供施設において上記第1のユーザに将来提供され得るサービスの決済時に割引を可能とさせる割引情報とを受信してもよい。この場合上記記憶部は、上記受信された返信情報及び割引情報を記憶してもよい。この場合上記制御部は、上記返信情報と、上記割引情報の存在を示す情報とを上記ユーザ端末へ送信し、上記割引情報を上記ユーザ端末または上記第1のサービス提供施設へ送信するように上記通信部を制御してもよい。

【0020】

これにより情報処理装置は、批評情報に対する返信情報をユーザに通知できるとともに、割引情報を第1のサービス提供施設またはユーザ端末に登録させ、将来の決済時に割引を可能とさせることができる。割引情報がユーザ端末へ送信される場合、ユーザ端末の決済用ICチップへそれが書き込まれ、当該ユーザの次の決済時に割引が可能となる。また割引情報が第1のサービス提供施設へ送信される場合、当該第1のサービス提供施設の決済端末にそれが書き込まれ、当該ユーザの次の決済時に割引が可能となる。

10

【0021】

上記決済情報には、上記決済した第1のユーザとともに上記第1のサービス提供施設でサービスを提供された他のユーザの電子マネーを識別する第3の電子マネー識別情報が含まれてもよい。この場合上記制御部は、上記受信された第3の電子マネー識別情報と上記第2の電子マネー識別情報が一致する場合にも、上記所定の情報処理を実行してもよい。

【0022】

これにより情報処理装置は、複数人のユーザに提供されたサービスの代金を一人のユーザがまとめて決済したような場合に、決済したユーザ以外のユーザから批評情報が送信された場合でも、決済したユーザと同様に扱い当該批評情報の信頼性を向上させることができる。

20

【0023】

上記利用情報には、上記第1のユーザによる上記第1のサービス提供施設の利用日時を示す情報が含まれていてもよい。この場合上記制御部は、上記利用日時から上記第1の批評情報の受信日時までの期間が所定期間以内である場合に、上記所定の情報処理を実行してもよい。

【0024】

これにより情報処理装置は、利用日時から期間が経過してから送信された批評情報の信頼性を下げることができる。

30

【0025】

本開示の他の形態に係る情報処理方法は、ユーザがサービス提供施設を利用したことを示す利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該利用情報に対応付けられた、上記サービス提供施設のサービスに対する批評情報とを受信することを含む。上記受信された利用情報及び批評情報は対応付けられて記憶される。そして、上記記憶された批評情報の信頼性が高いことを示すための所定の情報処理が実行される。

【0026】

本開示のまた別の形態に係るプログラムは、情報処理装置に、受信ステップと、記憶ステップと、公開ステップとを実行させる。上記受信ステップでは、ユーザがサービス提供施設を利用したことを示す利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該利用情報に対応付けられた、上記サービス提供施設のサービスに対する批評情報とが受信される。上記記憶ステップでは、上記受信された利用情報及び批評情報が対応付けられて記憶される。上記公開ステップでは、上記記憶された批評情報の信頼性が高いことを示すための所定の情報処理を実行される。

40

【発明の効果】

【0027】

以上のように、本開示によれば、サービスに対する批評情報の信頼性を向上させることができる。

【図面の簡単な説明】

50

【 0 0 2 8 】

【図 1】本開示の第 1 実施形態におけるレビュー投稿システムの構成を示す図である。

【図 2】本開示の第 1 実施形態に係るモデレーションサーバのハードウェア構成を示した図である。

【図 3】本開示の第 1 実施形態におけるレビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。

【図 4】本開示の第 1 実施形態における、レストランの位置情報を利用したモデレーション処理の流れを示したシーケンス図である。

【図 5】本開示の第 1 実施形態におけるレストランの位置とレビュー情報の信頼度との関係を示した図である。

【図 6】本開示の第 1 実施形態において、モデレーション処理後に割引を行う場合の処理の流れの一例を示したシーケンス図である。

【図 7】本開示の第 1 実施形態において、モデレーション処理後に割引を行う場合の処理の流れの他の例を示したシーケンス図である。

【図 8】本開示の第 1 実施形態において、モデレーション処理後に割引を行う場合の処理の流れの他の例を示したシーケンス図である。

【図 9】本開示の第 1 実施形態において、複数人分のサービス代金を代表者が決済した場合のモデレーション処理の流れを示したシーケンス図である。

【図 10】本開示の第 2 実施形態におけるレビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。

【図 11】本開示の第 3 実施形態におけるレビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。

【発明を実施するための形態】

【 0 0 2 9 】

以下、図面を参照しながら、本開示の実施形態を説明する。

【 0 0 3 0 】

< 第 1 の実施形態 >

まず、本開示の第 1 の実施形態について説明する。

【 0 0 3 1 】

[システムの概要]

図 1 は、本開示の第 1 の実施形態におけるレビュー投稿システムの構成を示す図である。同図に示すように、このシステムは、モデレーションサーバ 100 と、ユーザ端末 200 と、レストラン 300 とで構成される。

【 0 0 3 2 】

ユーザ端末 200 のユーザは、レストラン 300 へ来店し、飲食サービスの提供を受け、決済を行うと、その場でまたは退店後、ユーザ端末 200 を用いて、当該飲食サービスに対するレビュー（批評情報）を入力し、モデレーションサーバ 100（またはモデレーションサーバ 100 が管理するレビュー投稿サイト）へ、インターネット 50 を介して当該レビュー情報を送信（投稿）する。モデレーションサーバ 100 へは、レストラン 300 へ来店していないユーザもレビュー情報を投稿可能である。

【 0 0 3 3 】

一方、レストラン 300 は、上記ユーザが決済を行うと、その決済情報をモデレーションサーバ 100 へ送信する。当該決済は、例えば Felica（登録商標）等の電子マネー（ユーザのカードまたは電子マネー機能を有するユーザ端末 200）により行われる。

【 0 0 3 4 】

モデレーションサーバ 100 は、上記投稿されたレビュー情報について、上記決済情報を基にモデレーション処理を行う。すなわちモデレーションサーバ 100 は、投稿されたレビュー情報のうち、上記決済情報と対応するレビュー情報を、そうでないレビュー情報と区別可能に加工した上で上記レビュー投稿サイトへ公開する。この場合決済情報は、ユーザがレストランを利用したことを示す利用情報として機能する。このモデレーション処

10

20

30

40

50

理の詳細については後述する。

【 0 0 3 5 】

[モデレーションサーバのハードウェア構成]

図 2 は、本開示の一実施形態に係るモデレーションサーバ 1 0 0 のハードウェア構成を示した図である。同図に示すように、モデレーションサーバ 1 0 0 は、C P U (Central Processing Unit) 1 1、R O M (Read Only Memory) 1 2、R A M (Random Access Memory) 1 3、入出力インタフェース 1 5、及び、これらを互いに接続するバス 1 4 を備える。

【 0 0 3 6 】

C P U 1 1 は、必要に応じて R A M 1 3 等に適宜アクセスし、各種演算処理を行いながらモデレーションサーバ 1 0 0 の各ブロック全体を統括的に制御する。R O M 1 2 は、C P U 1 1 に実行させる O S、プログラムや各種パラメータなどのファームウェアが固定的に記憶されている不揮発性のメモリである。R A M 1 3 は、C P U 1 1 の作業用領域等として用いられ、O S、実行中の各種アプリケーション、処理中の各種データを一時的に保持する。

10

【 0 0 3 7 】

入出力インタフェース 1 5 には、表示部 1 6、入力部 1 7、記憶部 1 8、通信部 1 9 等が接続される。

【 0 0 3 8 】

表示部 1 6 は、例えば L C D、O E L D、C R T (Cathode Ray Tube) 等を用いた表示デバイスである。当該表示部 1 6 は、モデレーションサーバ 1 0 0 に内蔵されていてもよいし、モデレーションサーバ 1 0 0 に外部接続されていてもよい。

20

【 0 0 3 9 】

入力部 1 7 は、例えばマウス等のポインティングデバイス、キーボード、タッチパネル、その他の操作装置である。入力部 1 7 がタッチパネルを含む場合、そのタッチパネルは表示部 2 6 と一体となり得る。

【 0 0 4 0 】

記憶部 1 8 は、例えば H D D や、フラッシュメモリ、その他の固体メモリ等の不揮発性メモリである。当該記憶部 1 8 には、上記 O S や各種アプリケーション、各種データが記憶される。特に本実施形態では、記憶部 1 8 には、各ユーザのユーザ名、年齢、性別、メールアドレス等のユーザ情報や、各レストランの店名、位置情報（経度・緯度情報）等のレストラン情報や、ユーザ端末 2 0 0 から受信されたレビュー情報、レストラン 3 0 0 から受信された決済情報等のデータベースが記憶される。また記憶部 1 8 には、当該レビュー投稿システムにおけるモデレーション処理を実行するためのアプリケーション等のソフトウェアも記憶される。

30

【 0 0 4 1 】

通信部 1 9 は、インターネット 5 0 や L A N に有線接続するための N I C 等であり、ユーザ端末 2 0 0 及びレストラン 3 0 0 との間の通信処理を担う。通信部 1 9 は例えば、ユーザ端末 2 0 0 からレビュー情報を受信し、レストラン 3 0 0 から決済情報を受信する。

【 0 0 4 2 】

40

[システムの動作]

次に、以上のように構成されたレビュー投稿システムの動作について、モデレーションサーバ 1 0 0 の動作を中心に説明する。モデレーションサーバ 1 0 0 の動作は、上記 C P U 1 1 の制御下において、他のハードウェア及びソフトウェア（アプリケーション）と協働して行われる。

【 0 0 4 3 】

(基本動作)

図 3 は、レビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。これ以降の図においては、説明の便宜上、モデレーションサーバ 1 0 0 と、レビュー投稿サイト及びデータベースとがそれぞれ別個に示されているが、データベース及びレビュー

50

投稿サイトはモデレーションサーバ１００と一体となり得る。

【００４４】

図３に示すように、まず、ユーザは、レストラン３００においてサービスの提供を受け、電子マネーによりその対価の決済を行う。当該電子マネーによる決済は、例えば、ユーザが携帯している電子マネー対応のＩＣカードや、電子マネー機能（ＩＣチップ）を内蔵したユーザ端末２００（携帯電話機やスマートフォン等）を、レストラン３００に設置されたＰＯＳ（Point Of Sale）レジスタに接続されたリーダライタにかざすことにより行われる。当該リーダライタは、ＮＦＣ（Near Field Communication）に準じた通信処理に対応しているものとする。

【００４５】

上記電子マネー機能を有するＩＣチップには、当該ＩＣカードまたはＩＣチップを識別する（すなわち、電子マネーを識別する）カードＩＤが記憶されている。

【００４６】

上記決済時には、リーダライタにより、ＩＣカードやユーザ端末２００から、上記カードＩＤが読み取られる（ステップ３１）。レストラン３００のＰＯＳレジスタ（またはそれに接続された通信機器）は、当該カードＩＤを含む決済情報をモデレーションサーバ１００へ送信する（ステップ３２）。当該カードＩＤ以外の決済情報としては、レストラン３００を識別するレストランＩＤ、決済日時、使用金額、注文内容、人数、滞在時間等が含まれる。

【００４７】

モデレーションサーバ１００は、上記決済情報を受信すると、当該決済情報に含まれる各情報を対応付けてデータベースへ書き込む（ステップ３３）。

【００４８】

その後、ユーザは、決済を行ったユーザ端末２００により、上記決済を行ったレストラン３００のサービスに対するレビュー情報を入力する。ユーザ端末２００は、当該入力されたレビュー情報を、上記カードＩＤとともにレビュー投稿サイトへ投稿する。

【００４９】

レビュー情報の入力及び送信は、決済を行ったユーザ端末２００以外の機器により行われてもよい。例えばユーザが帰宅してＰＣによりレビュー情報を投稿する場合、当該ＰＣに内蔵されたリーダライタに、決済を行ったＩＣカードやユーザ端末２００をかざしてカードＩＤを読み取らせ、その上でレビュー情報を入力する。

【００５０】

また、レビュー情報の入力は、決済直後に行われる場合もある。例えば、電子マネー対応のユーザ端末２００で決済を行った際に、レストラン３００のリーダライタがレビュー投稿サイトのＵＲＬをユーザ端末２００へプッシュ送信してもよい。ユーザは当該ＵＲＬを用いてその場でレビュー情報を入力し投稿することができる。当該ＵＲＬは、レストラン３００ごとに存在するものとする。

【００５１】

続いて、レビュー投稿サイトは、上記カードＩＤ及びレビュー投稿サイト（ＵＲＬ）に対応するレストランＩＤをモデレーションサーバ１００へ送信する（ステップ３５）。モデレーションサーバ１００は、当該受信したカードＩＤをキーとして、それに対応するレストランＩＤを検索する（ステップ３６）。対応するレストランＩＤが存在するということは、レビュー情報とともに投稿されたカードＩＤと、上記決済時にデータベースに登録したカードＩＤとが一致することを意味する。

【００５２】

対応するレストランＩＤが見つかった場合、モデレーションサーバ１００は、対応するカードＩＤに関連付けられた決済情報（利用日時、注文内容、使用金額、滞在時間、人数）と、ユーザ情報（年齢、性別等）とをモデレーション情報として生成してレビュー投稿サイトへ送信する（ステップ３７）。

【００５３】

10

20

30

40

50

レビュー投稿サイトでは、上記モデレーション情報を上記投稿されたレビュー情報に付加して公開する（ステップ38）。このレビュー情報へのモデレーション情報の付加とは、レビュー情報の信頼性が高いことを示すための情報処理を意味する。当該モデレーション情報の付加の態様は様々である。例えば、レビュー投稿サイト上で、レビュー情報と共に、上記利用日時、注文内容、使用金額、滞在時間、人数等の情報が表示されてもよい。注文内容が表示されることで、具体的なメニューに対するレビューの信頼性が向上する。

【0054】

また単に、レビュー情報と共に、「このユーザはこのレストランを利用しています」といった、利用を示す文字情報が表示されてもよい。また、文字情報に代えて、ユーザがレストランを利用したことを示すアイコンが表示されてもよい。

10

【0055】

また、レビュー情報が、何らかのスコア（例えば星の数）によりレストランを評価するものである場合、モデレーション情報の付加処理として、スコアの重み付け処理が行われてもよい。すなわち、レビュー情報におけるスコアが高い場合にはそのスコアがより高く修正されてもよいし、逆に低い場合にはより低く修正されてもよい。

【0056】

さらに、モデレーション情報の付加処理として、カードIDが登録されているレビュー情報（すなわち、実際に来店したユーザからのレビュー情報）と、そうでないレビュー情報とが、レビュー投稿サイト上で別個の領域で表示されてもよい。また、所定のGUI（Graphical User Interface）により、カードIDが登録されているレビュー情報のみがフ

20

【0057】

（レストランの位置情報を用いたモデレーション処理）

図4は、レストラン300の位置情報を用いたモデレーション処理の流れを示すシーケンス図である。上記図3では、実際に決済が行われたレストラン300に対するレビュー情報にモデレーション情報が付加された。しかし、図4の処理では、レビュー情報が投稿されたレストランにおける決済情報が登録されていなくても、そのレストランの周辺のレストランにおける決済情報が登録されている場合には、レビュー対象のレストランも利用した可能性が高いと考えられることから、モデレーション情報が付加される。

【0058】

30

同図において、ステップ41～ステップ43までの処理は上記図3のステップ31～33までの処理と同様である。

【0059】

ユーザから、レストランBのサービスに対して、レビュー情報がカードIDとともに投稿されると（ステップ44）、レビュー投稿サイトは、当該レストランBのレストランIDとカードIDとをモデレーションサーバ100へ送信する（ステップ45）。

【0060】

モデレーションサーバ100は、受信したカードIDをキーに、対応するレストランIDをデータベースから検索する（ステップ46）。この検索の結果、対応するレストランIDが見つからない場合、データベースからエラーが通知される（ステップ47）。

40

【0061】

この場合モデレーションサーバ100は、レストランBの半径xkm（例えば1km）以内の周辺のレストラン情報をレビュー投稿サイトへ問い合わせる（ステップ48）。

【0062】

レビュー投稿サイトは、予め登録されてある各レストランの位置情報（経度緯度情報）を基に、レストランBの半径xkm以内に位置するレストラン（例えばレストランA、C、D、E、F）の情報（レストランID等）を返す（ステップ49）。

【0063】

モデレーションサーバ100は、レビュー情報とともに送信されたカードIDをキーに、当該返信されたレストランIDを検索する（ステップ50）。そしてモデレーションサ

50

サーバ100は、いずれかのレストランIDが見つかった場合、上記図3のステップ37及びステップ38と同様に、レビュー情報にモデレーション情報を付加して公開する（ステップ51、52）。この際、レストランBのレビュー情報とともに、例えば、レストランBの周辺店舗の決済記録があったこと（またはその決済情報の詳細）が表示される。

【0064】

図5は、レストランの位置とレビュー情報の信頼度との関係を示した図である。同図に示すように、決済が行われたレストランの周囲xkmの範囲は、ユーザの行動範囲（縄張り）であってレビュー情報の信頼度が高い範囲とされる。すなわち、決済は行われていないがレビューが投稿されたレストラン（上記レストランB）が、決済したレストラン（例えばレストランA）の周囲xkm以内に存在する場合、レビュー情報にモデレーション情報10が付加される。これは、上述のように、決済したレストランAの1km以内に存在するレストランBにレビューを投稿しているユーザは、電子マネーによる決済は行っていないくても、実際にレストランBを訪れて例えば現金により決済を行っている可能性が高いと考えられるからである。このような処理により、決済情報が登録されているレストランに対するレビュー情報の信頼性のみならず、その周辺のレストランに対するレビュー情報の信頼性も向上する。

【0065】

（モデレーション処理後の割引処理）

本実施形態では、モデレーションサーバ100は、レビューの内容がレストラン300に対する苦情であった場合、ユーザがレストラン300へ次回来店する場合に代金の割引20を行わせることもできる。以下、割引処理の3つの態様について説明する。もちろん、レビュー情報の内容が苦情でなく、レストラン側に好意的な内容である場合でも割引が行われても構わない。

【0066】

図6は、第1の態様における割引処理の流れを示したシーケンス図である。同図において、ステップ61～ステップ68は、上記図3のステップ31～ステップ38の処理と同様である。

【0067】

レビュー情報が公開されると、モデレーションサーバ100は、当該レビュー情報を識別するレビューIDをデータベースに登録する（ステップ69）。この際、レビューID30と、上記レストランID及びカードIDが紐付けられる。

【0068】

レビュー情報を閲覧したレストラン300の管理者は、当該レビュー情報が苦情であると判断すると、それに対する謝罪情報を入力して送信する（ステップ70）。その際、ユーザが次回来店した際に代金の割引を可能とするための割引情報も送信される。

【0069】

レビュー投稿サイトは、謝罪情報及び割引情報を受信すると、当該割引情報及び上記レビューIDをモデレーションサーバ100へ送信する（ステップ71）。モデレーションサーバ100は、上記レビューIDをキーにして対応するカードIDを検索し、当該カードIDを対応付けて割引情報を登録する（ステップ72）。40

【0070】

またレビュー投稿サイトは、上記割引情報とカードIDとを対応付けてレストラン300へ送信し、レストラン300のPOSレジスタにその情報を登録させる（ステップ73）。それとともにレビュー投稿サイトは、受信した謝罪情報を、カードIDに対応付けられたメールアドレスへ送信する（ステップ74）。この際、次回来店した場合に割引される旨も通知される。

【0071】

そして、ユーザが次回来店し、電子マネーにより決済を行った際には、既にPOSレジスタに割引情報とカードIDと対応付けられて登録されているため、カードIDが読み取られることで、割引後の代金により決済が行われる（ステップ75）。50

【 0 0 7 2 】

決済が完了すると、カードIDを含む決済情報がモデレーションサーバ100へ送信される(ステップ76)。モデレーションサーバ100は、当該決済情報に含まれるカードIDに対応する割引情報をデータベースから削除する(ステップ77)。

【 0 0 7 3 】

図7は、第2の態様における割引処理の流れを示したシーケンス図である。同図において、ステップ81～ステップ93までの処理は、上記図6におけるステップ61～ステップ74までの処理とほぼ同様であるが、レストラン300のPOSレジスタに対する割引情報及びカードIDの登録が行われない点が異なる。

【 0 0 7 4 】

ユーザは、メールを受信した後、モデレーションサーバ100へカードIDをユーザ端末200から送信する(ステップ94)。モデレーションサーバ100は、当該カードIDに対応して登録されている割引情報をユーザ端末200へ返信する(ステップ95)。これによりユーザ端末200のICチップに割引情報が書き込まれる。

【 0 0 7 5 】

そして、ユーザが次回来店した際には、カードIDとともに割引情報がリーダーライターにより読み取られ、割引後の代金により決済が行われる(ステップ96)。その後の割引情報の削除処理は上記図6のステップ76及びステップ77と同様である(ステップ97、98)。

【 0 0 7 6 】

図8は、第3の態様における割引処理の流れを示したシーケンス図である。同図において、ステップ101～ステップ113までの処理は、上記図7のステップ81～ステップ93までの処理と同様である。

【 0 0 7 7 】

ユーザが次回来店し、決済を行った場合(ステップ114)、カードID及びレストランIDを含む決済情報がモデレーションサーバ100へ送信される(ステップ115)。モデレーションサーバ100は、決済情報を受信すると、カードIDとレストランIDとをキーに、対応する割引情報を検索し(ステップ116)、レストラン300へ送信する(ステップ117)。これにより、レストラン300のPOSレジスタにおける決済金額が割引後の金額に更新される。またモデレーションサーバ100は、割引情報を送信すると、それを削除する(ステップ118)。

【 0 0 7 8 】

(複数人分のサービス料金を代表者が決済した場合のモデレーション処理)

上記では、1人のユーザが決済を行った場合について説明した。しかし、複数人でサービスを受けた場合に、そのうちの1人が代表としてまとめて決済を行うこともある。そこで本実施形態では、そのような場合に、モデレーションサーバ100は、決済を行ったユーザのレビュー情報のみならず、サービスを提供された他のユーザのレビュー情報についてもモデレーション処理を行うこととしている。

【 0 0 7 9 】

図9は、複数人分のサービス代金を代表者が決済した場合のモデレーション処理の流れを示したシーケンス図である。同図では、ユーザA、ユーザB、ユーザCの3人が一緒にサービスの提供を受け、ユーザAが代表として決済を行い、ユーザBがレビューを投稿した場合を例に説明する。

【 0 0 8 0 】

まず、ユーザAが3人分の代金をまとめて決済した場合、リーダーライターによりユーザAのICカードまたはユーザ端末200からカードID-Aが読み取られる(ステップ121)。その際、店員から、ユーザB及びユーザCにもICカードまたはユーザ端末をリーダーライターへかざすように要求され、ユーザBのカードID-B及びユーザCのカードID-Cも読み取られる(ステップ122、123)。

【 0 0 8 1 】

レストラン３００は、ＰＯＳレジスタを介して、上記カードＩＤ－Ａ、カードＩＤ－Ｂ及びカードＩＤ－Ｃを含む決済情報をモデレーションサーバ１００へ送信する（ステップ１２４）。モデレーションサーバ１００は、当該決済情報をデータベースへ書き込む（ステップ１２５）。

【００８２】

続いて、ユーザＢが、レビュー投稿サイトへレビュー情報をカードＩＤ－Ｂとともに投稿する（ステップ１２６）。レビュー投稿サイトは、当該カードＩＤ－Ｂと、レビュー情報に対応するレストランＩＤとをモデレーションサーバ１００へ送信する（ステップ１２７）。

【００８３】

モデレーションサーバ１００は、当該カードＩＤ－Ｂにより対応するレストランＩＤを検索する（ステップ１２８）。上述の通り、カードＩＤ－ＡのみならずカードＩＤ－Ｂもデータベースに登録されているため、その後は図３等で説明したのと同様にモデレーション情報がレビュー情報へ付加され公開される（ステップ１２９、１３０）。

【００８４】

したがって、モデレーションサーバ１００は、実際には決済を行っていないユーザからのレビュー情報についても、そのユーザのカードＩＤを登録することでモデレーション情報を付加することができる。

【００８５】

〔まとめ〕

以上説明したように、本実施形態によれば、モデレーションサーバ１００は、レビューを投稿したユーザの電子マネーによる決済情報が存在する場合には、実際に来店したユーザのレビュー情報としてそれにモデレーション情報を付加することができ、レビュー情報の信頼度を向上させることができる。

【００８６】

またレビュー情報が仮にレストラン側を非難する情報であっても、それは実際に来店したユーザからのレビュー情報であるため、悪質な誹謗中傷とは区別される。そしてレストラン側は当該苦情に対して迅速かつ的確に対応し、また割引情報を登録するなどして、結果的にレストランに対する信用を高めることもできる。

【００８７】

また電子マネーによる決済情報が利用されることで、レストラン側は、ユーザの個人情報把握していないため、レストラン側に対するユーザの匿名性も確保される。

【００８８】

< 第２の実施形態 >

次に、本開示の第２の実施形態について説明する。本実施形態においては、上記第１の実施形態と異なる点を中心に説明する。本実施形態において説明がない箇所については、上記第１の実施形態の構成を適用できる。

【００８９】

図１０は、本実施形態におけるレビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。

【００９０】

本実施形態においては、モデレーション処理に、上記決済情報に代えて、レストランに設置されたＩＣタグのタグＩＤが用いられる。ＩＣタグは、例えばレストラン３００の例えばＰＯＳレジスタ近傍に置かれたステッカーやフライヤー等の媒体に内蔵されているものである。当該ＩＣタグは、例えばＮＦＣ等の無線通信規格に対応したユーザ端末２００と通信可能である。ＩＣタグには、当該ＩＣタグを一意に識別するタグＩＤと、上記レビュー投稿サイトのＵＲＬが記憶されている。

【００９１】

同図に示すように、決済時に、ユーザがユーザ端末２００によりＩＣタグからタグＩＤ及びレビュー投稿サイトのＵＲＬを読み取る（ステップ１３１）。

【0092】

ユーザは、上記URLを用いてレビュー投稿サイトへレビュー情報を投稿する（ステップ132）。その際、タグIDもともに送信される。

【0093】

上記タグIDは、レビュー投稿サイトを介してモデレーションサーバ100へ送信される（ステップ133）。モデレーションサーバ100は、当該タグIDを受信すると、上記レビュー情報に対するモデレーション情報を生成し（ステップ134）、レビュー情報に付加して公開させる（ステップ135）。

【0094】

本実施形態では、決済情報はモデレーションサーバ100へ送信されない。したがって本実施形態におけるモデレーション情報は、例えば、レビュー情報を投稿したユーザが実際に来店したことを示す文字情報やアイコン等である。

10

【0095】

以上のように、本実施形態では、タグIDが、ユーザがレストランを利用したことを示す利用情報として機能する。そして、モデレーションサーバ100において、レビュー情報に対応するタグIDが登録されている場合には、レビュー情報を投稿したユーザはレストラン300に実際に来店したものと判断されるため、当該レビュー情報にモデレーション情報が付加されて公開される。

【0096】

本実施形態においては、決済情報はモデレーションサーバ100へ送信されなかったが、上記カードIDを除く情報は送信されても構わない。その場合は、モデレーション情報の付加処理としては上述の第1実施形態と同様の処理が実行され得る。

20

【0097】

< 第3の実施形態 >

次に、本開示の第3の実施形態について説明する。本実施形態においては、上記第1の実施形態と異なる点を中心に説明する。本実施形態において説明がない箇所については、上記第1の実施形態の構成を適用できる。

【0098】

図11は、本発明の第3実施形態におけるレビュー投稿システムの基本的な動作の流れを示したシーケンス図である。

30

【0099】

本実施形態においては、モデレーション処理に、上記決済情報やタグIDに代えて、決済の際にユーザに渡されるレシートに印刷されたQRコードが用いられる。QRコードには、当該QRコードを一意に識別するQRコードIDと、上記レビュー投稿サイトのURLが記憶されている。

【0100】

同図に示すように、ユーザがレストラン300において決済を行うと、QRコードIDを含む決済情報がモデレーションサーバ100へ送信される（ステップ141）。モデレーションサーバ100は、当該決済情報をデータベースへ登録する（ステップ142）。

【0101】

決済が完了すると、店員からQRコード付きのレシートが発行される。ユーザは、当該QRコードを、ユーザ端末200に内蔵されたカメラで読み取る。

40

【0102】

ユーザは、上記URLを用いてレビュー投稿サイトへレビュー情報を投稿する（ステップ143）。その際、上記QRコードIDもともに送信される。

【0103】

その後は、上記第1実施形態の図3で示したのと同様に、QRコードIDがカードIDと同様に扱われることで、レビュー情報にモデレーション情報が付加されて公開される（ステップ144～147）。

【0104】

50

以上のように、本実施形態では、QRコードIDが、ユーザがレストランを利用したことを示す利用情報として機能する。そして、モデレーションサーバ100において、レビュー情報に対応するQRコードIDが登録されている場合には、レビュー情報を投稿したユーザはレストラン300に実際に来店したものと判断されるため、当該レビュー情報にモデレーション情報が付加されて公開される。

【0105】

[その他の変形例]

本開示は上述の実施形態にのみ限定されるものではなく、本開示の要旨を逸脱しない範囲内において種々変更され得る。

【0106】

上述の各実施形態では、カードID、タグID、QRコードID等の利用情報の存在をもって、ユーザによって投稿されたレビュー情報にモデレーション情報が付加された。しかし、そもそも、利用情報が存在しない場合には、レビュー情報の投稿が受け付けられないようにレビュー投稿サイトが設定されていてもよい。この場合、実際に来店した（またはその可能性が高い）ユーザのレビュー情報のみが公開されるため、レビュー投稿サイト自体の信頼度が向上する。

【0107】

上述の各実施形態においては、ユーザがレストランを利用した場合のモデレーション処理が説明された。しかし、レストランに限らず、例えば小売店、カラオケ店、クリーニング店、美容院等の店舗のほか、病院やホテル等、ユーザに何らかのサービスを提供するあらゆる施設における利用情報がモデレーション処理に用いられてもよい。

【0108】

また、上述の第1の実施形態においては、ユーザがレビュー情報を投稿したレストランから所定距離内に位置するレストランでの利用情報が登録されている場合にモデレーション情報が付加された。しかし、レストランに限らず、例えば上記レストランから所定距離内に位置するあらゆる施設での利用情報が1つでも存在すれば、モデレーション情報が付加されてもよい。この場合、利用情報は決済情報でなくてもよい。例えばユーザ端末がGPS(Global Positioning System)機能を有し、モデレーションサーバ100がGPSにより取得された位置情報を例えば定期的にユーザ端末200から受信し、当該位置情報が上記所定距離内であれば、モデレーション情報が付加されてもよい。

【0109】

上述の第1の実施形態では、カードIDは各ユーザに1つ存在することを前提に説明がなされたが、ユーザが複数の電子マネー対応のカードまたはユーザ端末を有していることも考えられる。この場合、モデレーションサーバ100は、名寄せと同様の処理を行い、複数のカードIDを対応付けて管理することで、ユーザがどのカードIDを用いてもモデレーション処理を行うことができる。

【0110】

上述の各実施形態において、決済日時とレビュー情報の投稿日時までの期間が所定期間以上である場合には、モデレーションサーバ100は、モデレーション情報の付加対象となるレビュー情報であっても、モデレーション情報を付加しないようにしてもよい。これは、来店から相当期間が経過した後のレビュー情報は現在のレストランの状態を必ずしも反映していないと考えられるからである。またこの処理と上記割引情報の登録処理とが組み合わせることで、ユーザには来店後すぐにレビュー情報を投稿するインセンティブが発生し、レストラン側もレビューに対する迅速な処理が可能となる。

【0111】

上述の各実施形態におけるモデレーション情報は、レコメンド処理にも応用可能である。例えば、協調フィルタリングを用いた、「この店を高く評価した人はこんなお店も高く評価しています」といったレコメンド(広告)の信頼度がより向上する。

【0112】

上述の各実施形態においては、本開示が、一般的なコンピュータとしてのハードウェア

10

20

30

40

50

を備えたサーバに適用された例が示されたが、本開示は他のあらゆる情報処理装置にも同様に適用可能である。

【 0 1 1 3 】

[その他]

本開示は以下のような構成もとることができる。

(1) 第 1 のユーザが第 1 のサービス提供施設を利用したことを示す第 1 の利用情報と、ユーザ端末において入力され、当該第 1 の利用情報に対応付けられた、前記第 1 のサービス提供施設のサービスに対する第 1 の批評情報とを受信可能な通信部と、

前記受信された第 1 の利用情報及び第 1 の批評情報を対応付けて記憶可能な記憶部と、前記記憶された第 1 の批評情報の信頼度が高いことを示すための所定の情報処理を実行可能な制御部と

を具備する情報処理装置。

(2) 上記 (1) に記載の情報処理装置であって、

前記通信部は、前記第 1 の利用情報に対応付けられていない、前記サービスに対する第 2 の批評情報を受信可能であり、

前記記憶部は、前記受信された第 2 の批評情報を記憶可能であり、

前記制御部は、前記第 1 の批評情報を前記第 2 の批評情報と区別可能に加工可能な情報処理装置。

(3) 上記 (1) または (2) に記載の情報処理装置であって、

前記第 1 の利用情報は、前記第 1 のサービス提供施設で決済した前記第 1 のユーザが前記決済に利用した電子マネーを識別する第 1 の電子マネー識別情報を含み、当該第 1 のサービス提供施設から送信される決済情報であり、

前記通信部は、

前記決済情報を受信する第 1 の通信処理と、

前記第 1 の批評情報と、当該第 1 の批評情報を入力したユーザが利用する電子マネーを識別する第 2 の電子マネー識別情報とを受信する第 2 の通信処理とを実行し、

前記制御部は、前記第 1 の通信処理により受信された決済情報に含まれる前記第 1 の電子マネー識別情報と、前記第 2 の通信処理により受信された前記第 2 の電子マネー識別情報とが一致する場合に、前記所定の情報処理を実行する

情報処理装置。

(4) 上記 (1) または (2) に記載の情報処理装置であって、

前記ユーザ端末は、前記第 1 のサービス提供施設に設置された I C タグから、当該 I C タグを識別するタグ I D を読み取り、当該情報処理装置へ前記第 1 の批評情報を前記タグ I D とともに送信し、

前記通信部は、前記タグ I D を前記第 1 の利用情報として受信する

情報処理装置。

(5) 上記 (1) から (4) のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記記憶部は、前記第 1 のサービス提供施設を含む複数のサービス提供施設の位置情報を記憶し、

前記通信部は、前記第 1 のサービス提供施設とは異なる第 2 のサービス提供施設のサービスに対する第 2 の批評情報を受信し、

前記制御部は、前記位置情報を基に、前記第 1 のサービス提供施設と前記第 2 のサービス提供施設との距離が所定範囲内であると判断した場合、前記第 2 の批評情報の信頼度が高いことを示すための所定の情報処理を実行する

情報処理装置。

(6) 上記 (1) から (5) のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記通信部は、前記第 1 のサービス提供施設から、前記第 1 の批評情報に対する返信情報と、当該第 1 のサービス提供施設において前記第 1 のユーザに将来提供され得るサービスの決済時に割引を可能とさせる割引情報とを受信し、

前記記憶部は、前記受信された返信情報及び割引情報を記憶し、

10

20

30

40

50

前記制御部は、前記返信情報と、前記割引情報の存在を示す情報とを前記ユーザ端末へ送信し、前記割引情報を前記ユーザ端末または前記第 1 のサービス提供施設へ送信するように前記通信部を制御する

情報処理装置。

(7) 上記 (3) に記載の情報処理装置であって、

前記決済情報には、前記決済した第 1 のユーザとともに前記第 1 のサービス提供施設でサービスを提供された他のユーザの電子マネーを識別する第 3 の電子マネー識別情報が含まれ、

前記制御部は、前記受信された第 3 の電子マネー識別情報と前記第 2 の電子マネー識別情報が一致する場合にも、前記所定の情報処理を実行する

10

情報処理装置。

(8) 上記 (1) から (7) のいずれかに記載の情報処理装置であって、

前記利用情報には、前記第 1 のユーザによる前記第 1 のサービス提供施設の利用日時を示す情報が含まれており、

前記制御部は、前記利用日時から前記第 1 の批評情報の受信日時までの期間が所定期間以内である場合に、前記所定の情報処理を実行する

情報処理装置。

【符号の説明】

【 0 1 1 4 】

1 1 ... C P U

1 8 ... 記憶部

1 9 ... 通信部

5 0 ... インターネット

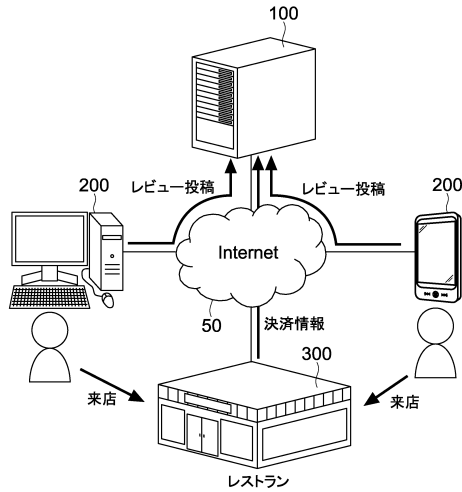
1 0 0 ... モデレーションサーバ

2 0 0 ... ユーザ端末

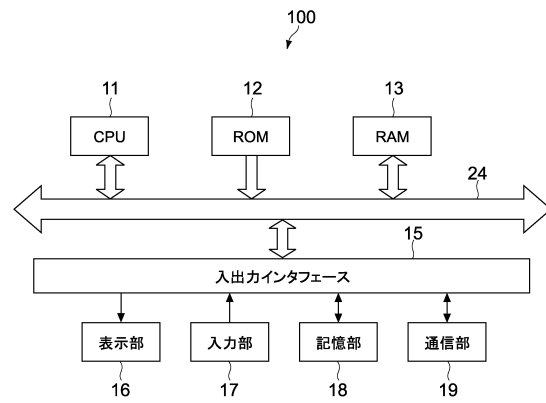
3 0 0 ... レストラン

20

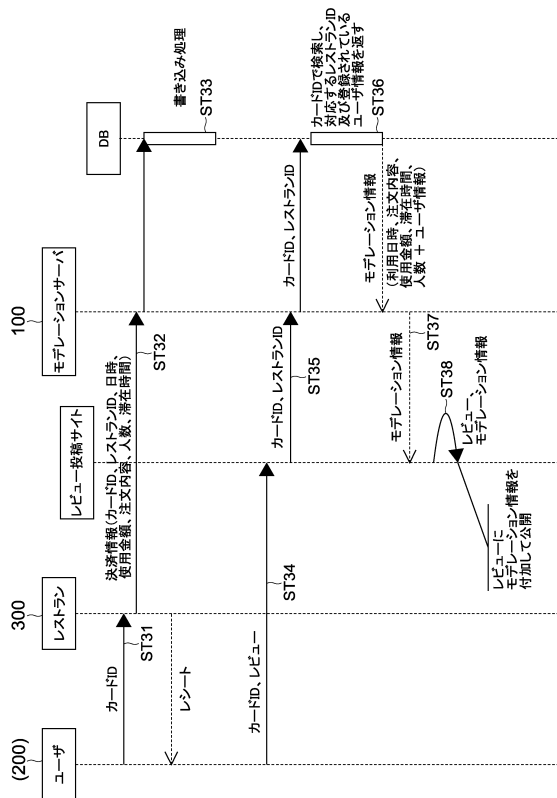
【図 1】



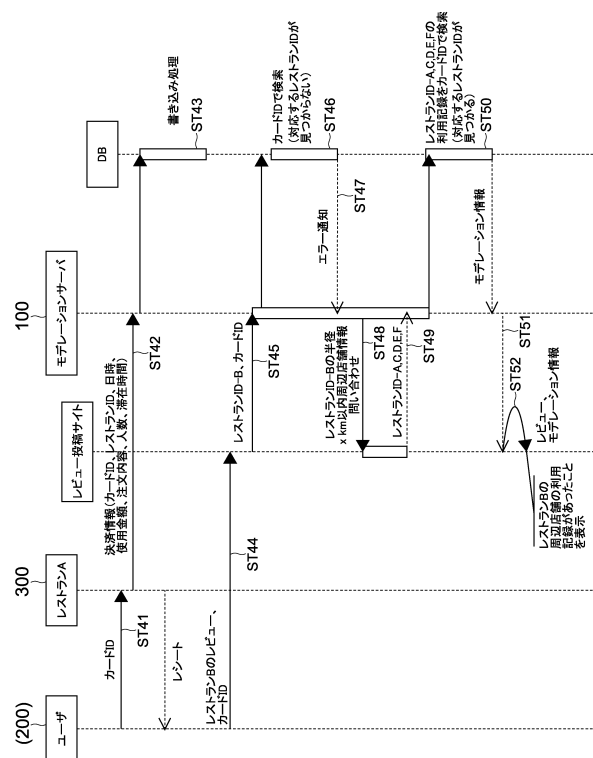
【図 2】



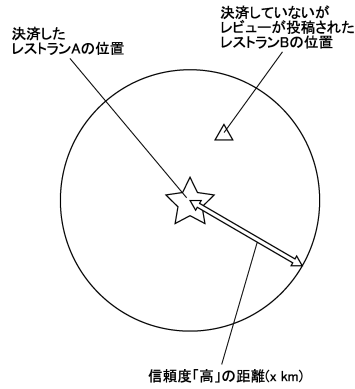
【図 3】



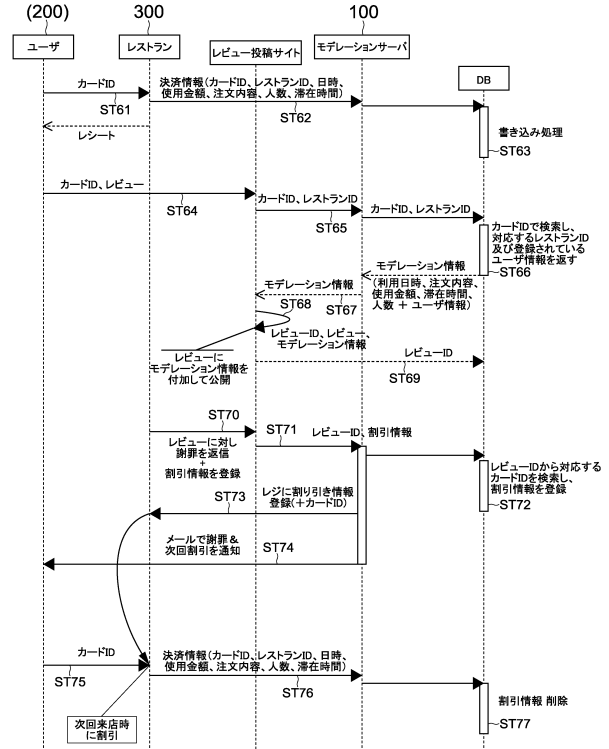
【図 4】



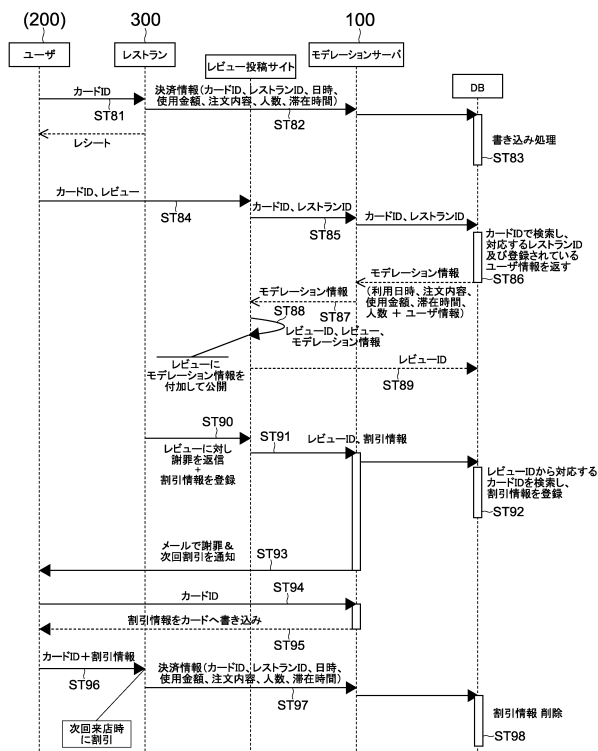
【図 5】



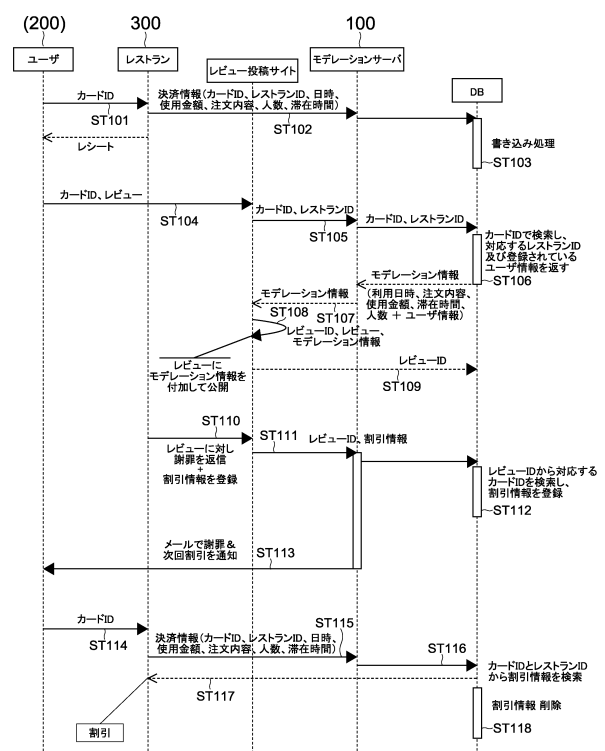
【図 6】



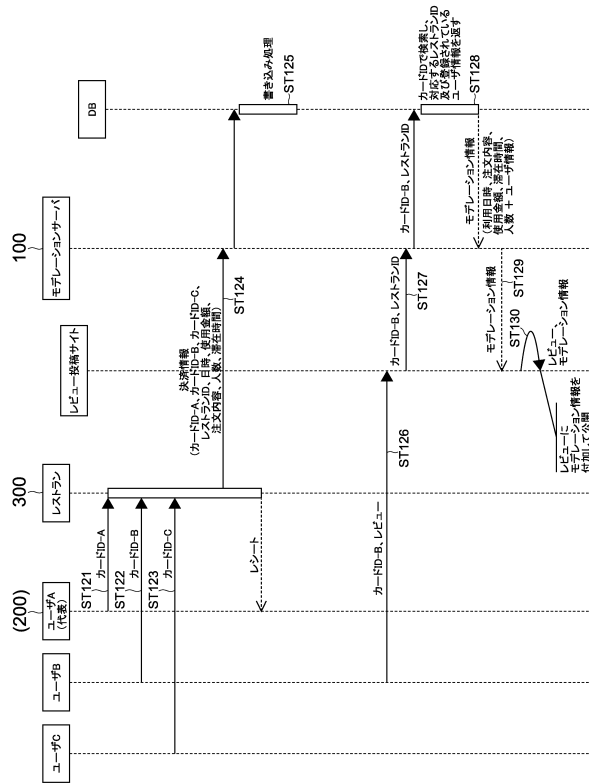
【図 7】



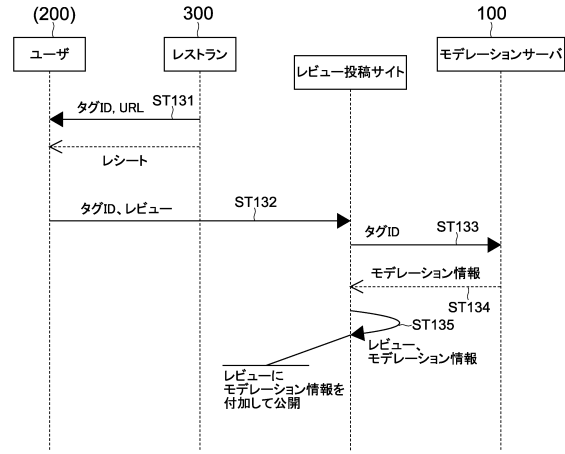
【図 8】



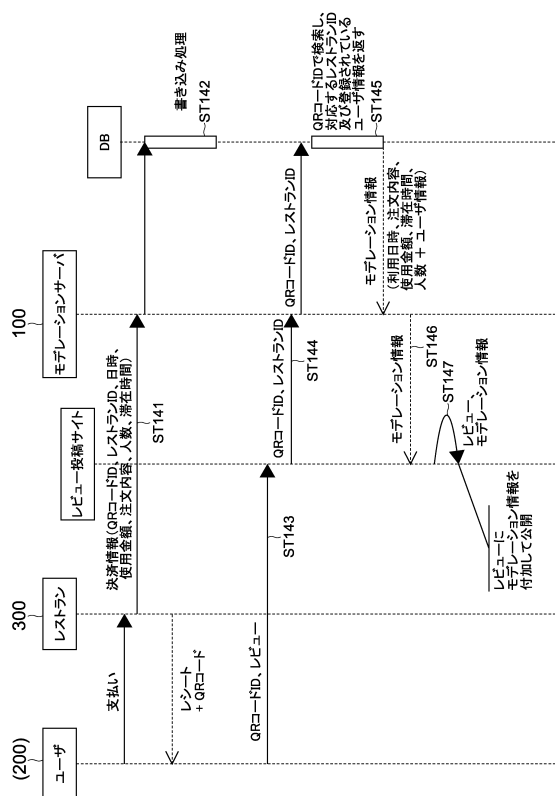
【図 9】



【図 10】



【図 11】



フロントページの続き

(72)発明者 安斎 鉄之伸
東京都港区港南1丁目7番1号 ソニー株式会社内

審査官 小原 正信

(56)参考文献 特開2009-123192(JP,A)
特開2004-206414(JP,A)
特開2009-181400(JP,A)
特開2007-233694(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)
G06Q 10/00-99/00