



(12) 发明专利申请

(10) 申请公布号 CN 102959576 A

(43) 申请公布日 2013. 03. 06

(21) 申请号 201180032924. 4

(51) Int. Cl.

(22) 申请日 2011. 06. 16

G06Q 30/06 (2012. 01)

(30) 优先权数据

2010-149738 2010. 06. 30 JP

(85) PCT申请进入国家阶段日

2012. 12. 31

(86) PCT申请的申请数据

PCT/JP2011/063798 2011. 06. 16

(87) PCT申请的公布数据

W02012/002158 JA 2012. 01. 05

(71) 申请人 乐天株式会社

地址 日本国东京都

(72) 发明人 饭野师

(74) 专利代理机构 中科专利商标代理有限责任

公司 11021

代理人 樊建中

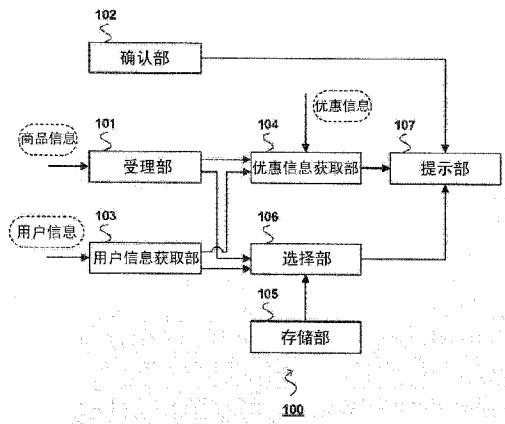
权利要求书 2 页 说明书 10 页 附图 14 页

(54) 发明名称

订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质

(57) 摘要

本发明提供一种订单受理装置(100)按照如下方式构成：受理部(101)，受理用户想要购买的商品的信息。优惠信息获取部(104)，以被受理的商品的订单已完成为条件来获取被提供给用户的优惠信息。确认部(102)，至完成订单为止的期间内，分多个阶段要求用户进行该订单所需要的信息的确认。选择部(106)，基于用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录，来选择多个阶段中的任一个阶段。提示部(107)，在所选择的阶段中提示被获取的优惠信息。



1. 一种订单受理装置,其特征在于,包含:

受理部,其受理用户想要购买的商品的信息;

优惠信息获取部,其获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息;

确认部,其在至所述订单完成为止的期间内,分多个阶段要求所述用户确认该订单所需要的信息;

选择部,基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录,选择所述多个阶段中的任一个阶段;和

提示部,其在被选择的所述阶段,提示被获取的所述优惠信息。

2. 根据权利要求 1 所述的订单受理装置,其特征在于,

所述订单受理装置,具备将所述用户过去想要购买的商品的信息与该用户已进入的阶段的历史记录关联对应地进行存储的存储部,

所述选择部,基于被存储的所述商品中尚未完成订单的商品所在的阶段的统计,选择所述多个阶段中的任一个阶段。

3. 根据权利要求 1 或 2 所述的订单受理装置,其特征在于,

所述订单受理装置具备将所述用户过去想要购买的商品的信息与该用户已进入的阶段的历史记录关联对应地进行存储的存储部,

所述选择部,在包含被存储的所述商品中尚未完成订单的商品的商品群、与包含被受理的所述商品的商品群一致的情况下,选择所述订单尚未完成的所述商品所在的阶段。

4. 根据权利要求 1 ~ 3 中任一项所述的订单受理装置,其特征在于,

所述订单受理装置,具备获取与所述用户关联的信息的用户信息获取部,

所述优惠信息获取部,根据被受理的所述商品的信息、和与所述用户关联的信息,获取对该用户提供的优惠信息。

5. 根据权利要求 1 ~ 4 中任一项所述的订单受理装置,其特征在于,

所述提示部,在所述确认部要求被选择的所述阶段的确认之前,提示被获取的所述优惠信息。

6. 根据权利要求 1 ~ 5 中任一项所述的订单受理装置,其特征在于,

所述提示部,将所述确认部要求被选择的所述阶段的确认的信息与被获取的所述优惠信息一起进行提示。

7. 一种由订单受理装置执行的订单受理方法,该订单受理装置具备:受理部、优惠信息获取部、确认部、选择部、和提示部,所述订单受理方法包括:

所述受理部受理用户想要购买的商品的信息的受理步骤;

所述优惠信息获取部,获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息取得步骤;

所述确认部在至所述订单完成为止的期间内,分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认步骤;

所述选择部基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录,选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择步骤;以及

所述提示部在被选择的所述阶段提示被获取的所述优惠信息的提示工程。

8. 一种程序,其特征在于使计算机作为如下部件发挥作用:

受理用户想要购买的商品的信息的受理部;

获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息获取部;

在至所述订单完成为止的期间内,分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认部;

基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录,选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择部;和

在被选择的所述阶段,提示被获取的所述优惠信息的提示部。

9. 一种记录了程序的可计算机读取的信息记录介质,其特征在于,所述程序使计算机作为如下部件发挥作用:

受理用户想要购买的商品的信息的受理部;

获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息获取部;

在至所述订单完成为止的期间内,分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认部;

基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录,选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择部;和

在被选择的所述阶段,提示被获取的所述优惠信息的提示部。

订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质

技术领域

[0001] 本发明涉及订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质，防止用户放弃购买商品。

背景技术

[0002] 在网络购物中，用户为了购买商品必须办理许多手续。例如，专利文献1中公开了一种系统，从商品浏览至完成订单为止都要求输入下单者的信息、输入商品的寄送地址等。

[0003] 现有技术文献

[0004] 专利文献

[0005] 专利文献1：日本特开2002-304537号公报

[0006] 发明概要

[0007] 发明要解决的课题

[0008] 然而，在上述订单手续的中途，有时用户会因为某些事情而放弃购买，而未完成订单。对商品的发售者来说，难得用户有购买商品的意愿，故而期望想要防止在手续过程中用户放弃购买的情况。

发明内容

[0009] 本发明用于解决上述课题，其目的在于提供一种适于防止用户放弃购买商品的订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质。

[0010] 用于解决课题的技术手段

[0011] 本发明的第一观点涉及的订单受理装置，其特征在于，包含：

[0012] 受理部，其受理用户想要购买的商品的信息；优惠信息获取部，其获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息；确认部，其在至所述订单完成为止的期间内，分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认；选择部，基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录，选择所述多个阶段中的任一个阶段；提示部，其在被选择的所述阶段，提示所获取的所述优惠信息。

[0013] 另外，上述观点所涉及的订单受理装置中，其特征在于，

[0014] 所述订单受理装置具备将所述用户过去想要购买的商品的信息与该用户已进入的阶段的历史记录关联对应地进行存储的存储部，所述选择部，基于所存储的所述商品中尚未完成订单的商品所在的阶段的统计，选择所述多个阶段中的任一个阶段。

[0015] 另外，上述观点涉及的订单受理装置中，其特征在于，所述订单受理装置具备将所述用户过去想要购买的商品的信息与该用户进入的阶段的历史记录关联对应地进行存储的存储部，所述选择部，在包含被存储的所述商品中尚未完成订单的商品的商品群、与包含被受理的所述商品的商品群一致的情况下，选择订单尚未完成的所述商品所提交的阶段。

[0016] 另外，上述观点涉及的订单受理装置中，其特征在于，所述订单受理装置具备获取与所述用户关联的信息的用户信息获取部，所述优惠信息获取部，根据被受理的所述商品

的信息、和与所述用户关联的信息，获取对该用户提供的优惠信息。

[0017] 另外，上述观点涉及的订单受理装置中，其特征在于，所述提示部，在所述确认部要求被选择的所述阶段的确认之前提示被获取的所述优惠信息。

[0018] 另外，上述观点所涉及的订单受理装置中，其特征在于，所述提示部，将所述确认部要求被选择的所述阶段的确认的信息与被获取的所述优惠信息一起进行提示。

[0019] 本发明的第 2 观点涉及的订单受理方法，是一种由订单受理装置执行的订单受理方法，该订单受理装置具备：受理部、优惠信息获取部、确认部、选择部、和提示部，所述订单受理方法包括：所述受理部受理用户想要购买的商品的信息的受理步骤；所述优惠信息获取部，获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息取得步骤；所述确认部在至所述订单完成为止的期间内，分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认步骤；所述选择部基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录，选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择步骤；以及所述提示部在被选择的所述阶段提示被获取的所述优惠信息的提示步骤。

[0020] 本发明的第 3 观点涉及的程序，其特征在于使计算机作为如下部件发挥作用：受理用户想要购买的商品的信息的受理部；获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息获取部；在至所述订单完成为止的期间内，分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认部；基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录，选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择部；和在被选择的所述阶段，提示被获取的所述优惠信息的提示部。

[0021] 本发明的第 4 观点涉及的信息记录介质是一种记录了程序的可计算机读取的信息记录介质，其特征在于，所述程序使计算机作为如下部件发挥作用：受理用户想要购买的商品的信息的受理部；获取以被受理的所述商品的订单已完成为条件对所述用户提供的优惠信息的优惠信息获取部；在至所述订单完成为止的期间内，分多个阶段要求所述用户进行该订单所需要的信息的确认的确认部；基于所述用户过去想要购买的商品中尚未完成订单的商品的历史记录，选择所述多个阶段中的任一个阶段的选择部；和在被选择的所述阶段，提示被获取的所述优惠信息的提示部。

[0022] [0015] 另外，本发明的程序能够记录在 CD 盘、软盘、硬盘、光磁盘、数字视频光盘、磁带、半导体存储器等可计算机读取的信息记录介质中。

[0023] 上述程序能够与执行程序的计算机独立地，经由计算机通信网络进行发布和销售。另外，上述信息记录介质能够与计算机独立地进行发布和销售。

[0024] 发明效果

[0025] 采用本发明，能够提供一种适于防止用户放弃商品的购买的订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质。

附图说明

[0026] 图 1 是表示本发明的实施方式涉及的订单受理装置与用户操作的终端装置之间的关系的图。

[0027] 图 2 是表示实现本发明的实施方式涉及的订单受理装置的典型的信息处理装置的概要构成的图。

- [0028] 图 3 是表示订单受理装置的概要构成的图。
- [0029] 图 4 是表示在用户浏览特定商品时所显示的页面一例的图。
- [0030] 图 5 是表示用户在将商品放入购物筐后显示的页面一例的图。
- [0031] 图 6 是表示商品的订单手续的页面（阶段 1）的一例的图。
- [0032] 图 7 是表示商品的订单手续的页面（阶段 2）的一例的图。
- [0033] 图 8 是表示商品的订单手续的页面（阶段 3）的一例的图。
- [0034] 图 9 是表示商品的订单手续的页面（阶段 4）的一例的图。
- [0035] 图 10 是表示商品的订单手续的页面（阶段 5）的一例的图。
- [0036] 图 11 是用于说明优惠表的图。
- [0037] 图 12 是用于说明历史记录表的图。
- [0038] 图 13 是用于说明表示对用户提供的优惠的内容的页面的图。
- [0039] 图 14 是用于说明表示对用户提供的优惠的内容的页面的图。
- [0040] 图 15 是用于说明实施方式涉及的订单受理装置的各部进行的订单受理处理的流程图。

具体实施方式

[0041] 如图 1 所示，本发明的实施方式涉及的订单受理装置 100 与互联网 300 连接。另外，用户操作的多个终端装置 201、202 ~ 20n 与互联网 300 连接。用户用终端装置 201、202 ~ 20n 进行商品的购买、出售。订单受理装置 100 经由互联网 300 从多个用户的终端装置 201、202 ~ 20n 受理用户希望购买的商品的信息等，进行商品的订单手续。

[0042] 以下，针对实现本发明的实施方式涉及的订单受理装置 100 的典型的信息处理装置 400 进行说明。

[0043] (1. 信息处理装置的概要构成)

[0044] 如图 2 所示，信息处理装置 400 具备：CPU(Central Processing Unit, 中央处理器) 401、ROM(Readonly Memory, 只读存储器) 402、RAM(Random Access Memory, 随机访问存储器) 403、NIC(Network Interface Card, 网络接口卡) 404、图像处理部 405、声音处理部 406、DVD-ROM(Digital Versatile Disc ROM, 数字通用盘只读存储器) 驱动器 407、接口 408、外部存储器 409、控制器 410、监视器 411、和扬声器 412。

[0045] CPU 401，对信息处理装置 400 整体的动作进行控制，与各构成要素连接并进行控制信号、数据的存取。

[0046] ROM402 中记录在刚接通电源之后执行的 IPL(Initial Program Loader)，通过执行 IPL 从而将规定的程序读入 RAM403 以开始由 CPU401 执行该程序。另外，ROM402 中记录信息处理装置 400 整体的动作控制所需要的操作系统的程序和各种数据。

[0047] RAM403 用于临时存储数据和程序，并保持从 DVD-ROM 读出的程序和数据、通信所需要的其他数据等。

[0048] NIC404，用于将信息处理装置 400 与互联网 300 等的计算机通信网络连接，由构建 LAN(Local Area Network, 局域网) 时采用的基于 10BASE-T/100BASE-T 规格的配置；和对用于采用电话线路与互联网连接的模拟调制解调器、ISDN(Integrated Services Digital Network) 调制解调器、ADSL(Asymmetric Digital Subscriber Line) 调制解调器、

用于采用有线电视线路与互联网连接的有线调制解调器等；以及进行它们与 CPU401 之间的中转的接口（未图示）构成。

[0049] 图像处理部 405，在通过 CPU401、图像处理部 405 所具备的图像运算处理器（未图示）对从 DVD-ROM 等读出的数据进行加工处理之后，将其记录在图像处理部 405 所具备的帧存储器（未图示）中。在帧存储器中记录的图像信息，在规定的同步定时被变换成视频信号，并输出给监视器 411。这样便能够进行各种页面显示。

[0050] 声音处理部 406 将从 DVD-ROM 等读出的声音数据变换成模拟声音信号，并从与之连接的扬声器 412 输出。另外，在 CPU401 的控制下，生成在信息处理装置 400 进行的处理的进展过程中要发出的声音，并使与之对应的声音从扬声器 412 输出。

[0051] 在 DVD-ROM 驱动器 407 安装的 DVD-ROM 中，存储例如用于实现实施方式涉及的订单受理装置 100 的程序。通过 CPU401 的控制，DVD-ROM 驱动器 407 进行对其中安装的 DVD-ROM 进行的读出处理，读出必要的程序和数据，并将这些程序和数据暂时存储在 RAM403 等中。

[0052] 对接口 408，可自由装卸地连接外部存储器 409、控制器 410、监视器 411、以及扬声器 412。

[0053] 在外部存储器 409 中，可改写地存储与用户的个人信息有关的数据等。

[0054] 控制器 410 受理在信息处理装置 400 的各种设定时等进行的操作输入。信息处理装置 400 的用户，经由控制器 410 进行指示输入，从而将这些数据适当记录在外部存储器 409 中。

[0055] 监视器 411 将通过图像处理部 405 输出的数据提示给信息处理装置 400 的用户。

[0056] 扬声器 412 将通过声音处理部 406 输出的声音数据提示给信息处理装置 400 的用户。

[0057] 此外，信息处理装置 400，可按照用硬盘等大容量外部存储装置，实现与 ROM402、RAM403、外部存储器 409、在 DVD-ROM 驱动器 407 中安装的 DVD-ROM 等相同的功能的方式构成。

[0058] 以下，针对在上述信息处理装置 400 中实现的本实施方式涉及的订单受理装置 100 的概要构成，参照图 1 乃至 15 进行说明。通过接通信息处理装置 400 的电源，从而执行作为实施方式涉及的订单受理装置 100 发挥作用的程序，实现本实施方式涉及的订单受理装置 100。

[0059] (2. 订单受理装置的概要构成)

[0060] 本实施方式涉及的订单受理装置 100，如图 3 所示，具备：受理部 101、确认部 102、用户信息获取部 103、优惠信息获取部 104、存储部 105、选择部 106、和提示部 107，并按照如下方式构成。

[0061] 图 3 中，受理部 101 受理用户想要购买的商品的信息（以下称作“商品信息”）。例如，假设用户 X 在终端装置 201 中浏览网店“店铺 A”经营的商品。并且，若用户 X 从多个商品中选择“食品 1”，则在终端装置 201 的画面显示表示“食品 1”的详细信息的页面 500（图 4）。然后，当用户 X 想要购买“食品 1”并点击按键 501 时，“食品 1”便成为被放入购物筐的状态。在此，所谓“被放入购物筐的状态”，表示希望购买但尚未完成订单，还有可能放弃购买的状态。若用户 X 点击按键 501，则如图 5 所示，包含进入购物筐的商品的清单 503 在

内的页面 502 被显示。然后,若按键 504 被点击,则用户 X 想要购买的“食品 1”的商品信息(例如,用于确定商品的 ID)便被受理部 101 受理。

[0062] 本实施方式中,CPU401 以及 NI C404 合作而作为受理部 101 发挥作用。

[0063] 图 3 中,确认部 102,在完成订单之前的期间内,分多个阶段要求用户确认该订单需要的信息。本实施方式的确认部 102,使订单所需要的信息显示在画面,并要求用户确认。

[0064] 本实施方式中,CPU401 以及图像处理部 405 合作而作为确认部 102 发挥作用。

[0065] 例如,在图 5 的画面中,若用户 X 点击按键 504,则之后,确认部 102 分多个阶段向用户 X 提示要求商品订单所需要的信息等的输入的页面。本实施方式中,多个阶段设为“1. 下单者信息输入”(图 6)、“2. 寄送地址信息的输入”(图 7)、“3. 支付方法、运送方法的选择”(图 8)、“4. 输入信息的确认”(图 9)、“5. 订单受理结束”(图 10)、的 5 个阶段。

[0066] “1. 下单者信息输入”是为了获取与用户相关的信息,而要求用户 ID 以及密码的输入的阶段(阶段 1)。

[0067] “2. 寄送地址信息输入”是用于要求用户放入购物筐的商品的寄送地址的输入的阶段(阶段 2)。

[0068] “3. 支付方法、运送方法的选择”是用于要求该商品的支付方法以及运送方法的选择的阶段(阶段 3)。在该阶段,除了商品金额之外还显示购买所需要的手续费。一般而言,根据用户所选择的支付方法和运送方法的不同,最终被请求的金额会变动。例如,若用户选择“货到付款”,则除了商品的金额之外还会被请求规定的手续费。另外,在支付和运送时被请求的手续费,有些情况下会根据商品本身的总金额而被免除。

[0069] 「4. 输入信息的确认」是用于确认用户输入的寄送地址、所选择的支付方法、运送目的地等的阶段(阶段 4)。另外,在该阶段,将商品金额与支付和运送时被请求的手续费相加,显示总计金额。

[0070] 「5. 订单受理完成」是用于通知表示订单手续已完成的意思的阶段(阶段 5)。

[0071] 确认部 102 将这些页面 505、507、509、511、513 依次提示给用户。

[0072] 图 3 中,用户信息获取部 103 获取与用户相关的信息(以下称作“用户信息”)。例如,确认部 102 向用户 X 提示页面 505(图 6),由用户 X 输入“用户 ID”以及“密码”,并点击按键 506。用户信息获取部 103 根据该“用户 ID”以及“密码”的组合,确定想要进行“食品 1”的订单手续的用户 X。例如,在与用户 ID 以及密码的组合关联对应地,将记录用户的个人信息的表存储在外部存储器 409 等中的情况下,用户信息获取部 103 参照该表,获取与用户 X 的用户 ID 对应的住所等个人信息。

[0073] 本实施方式中,CPU401 以及外部存储器 409 合作而作为用户信息获取部 103 发挥作用。

[0074] 图 3 中,优惠信息获取部 104,获取以商品的订单已完成为条件对用户提供的优惠信息(以下称作“优惠信息”)。在此,优惠信息获取部 104 基于当前被放入购物筐的商品的商品信息、和由用户信息获取部 103 获取的用户信息,来决定以订单已完成为条件而被提供的优惠。

[0075] 本实施方式中,CPU401 作为优惠信息获取部 104 发挥作用。

[0076] 例如,在 RAM403 中储存图 11 所示那样的表(以下称作“优惠表 104a”)。

[0077] 所谓“用户等级 104a1”是指,基于用户的购买历史记录而决定的等级。例如,根据

购买金额的总额以及购买频率来决定,用户基于购买金额以及购买频率被按 4 个阶段 (A、B、C、D) 来划分等级。“A 等级”是最高等级,“D 等级”是最低等级。另外,用户等级作为用户信息,是根据其他个人信息以及用户 ID 一起能够获得的信息。

[0078] 所谓“商品 104a2”表示当前用户放入购物筐的商品。

[0079] 所谓“优惠 104a3”表示在完成订单后被提供给用户的优惠。在此,所谓作为优惠被提供的点数,是例如 1 个点 = 1 日元,能够作为现金在网络购物上使用。

[0080] 因此,优惠信息获取部 104 通过受理部 101 受理“食品 1”的信息,若通过用户信息获取部 103 进行用户等级“A”的信息受理,并参照图 11 的优惠表 104a,则用户 X 在完成“食品 1”的订单时所得到的优惠是能要求“授予 100 点”。

[0081] 另外,决定优惠的方法不限于上述。例如,也可以是(1) 距离最近完成订单之日的期间越短、(2) 订单的总额越高、(3) 订单的商品数越多、或者、(4) 不同的商品种类(食品、书籍、日用品等) 越多,提供越高额的优惠。另外,也可以是根据商品组合来设定要提供的优惠的内容。或者,如后述,根据在订单手续的中途决定的、基于支付方法的手续费或者运费的金额,来决定将提供的优惠。

[0082] 图 3 中,存储部 105,针对用户过去想要购买的商品,存储该用户所进入的阶段的历史记录。在此,所谓“过去想要购买的商品”,是指曾经放入购物筐的商品。例如,在存储部 105 中存储图 12 所示的历史记录表 105a。

[0083] 在历史记录表 105a 中,将用于确定用户的“用户 ID 105 a 1”、该用户将商品放入购物筐的“日期时间 105 a 2”、经营该商品的“店铺 105a 3”、该商品所属的“商品群 105 a 4”、曾想要购买的「商品 105 a 5」、和在该商品的订单手续中用户所进入的「阶段 105 a 6, 关联对应地进行注册。

[0084] 另外,阶段 105 a 6 的“1 “~“5”与“1. 下单者信息输入”、“2. 寄送地址信息输入”、“3. 支付方法、运送方法的选择”、“4. 输入信息的确认”、“5. 订单受理完成”对应。在历史记录表 105a 中存储的信息,通过订单受理装置 100 的 CPU401,在每次用户将商品放入购物筐时被注册。

[0085] 本实施方式中, RAM403 作为存储部 105 发挥作用。

[0086] 图 3 中,选择部 106,参照在存储部 105 的历史记录表 105a(图 12) 中存储的商品中、未完成订单的商品的历史记录,选择由确认部 102 提示的多个阶段中的任一个。具体而言,首先,选择部 106 根据由用户信息获取部 103 获取的用户信息确定正在进行订单手续的用户。然后,选择部 106 从在历史记录表 105a 中存储的商品、即该用户的历史记录所涉及的商品中,求出阶段 105 a 6 为“5”以外(尚未完成订单)的历史记录的统计。例如,选择部 106 选择频率最高的阶段。若在图 12 的历史记录表 105a 中存储的“5”以外的阶段中频率最高的阶段为“4”,则选择部 106 选择阶段“4”。

[0087] 本实施方式中, CPU401 作为选择部 106 发挥作用。

[0088] 另外,选择部 106,在包含存储部 105 的历史记录表 105a(图 12) 中存储的商品中尚未完成订单的商品的商品群、和当前被放入购物筐的商品的商品群一致的情况下,也可以选择关于尚未完成该订单的商品的阶段。

[0089] 例如,假设图 12 的历史记录表 105a 所示的历史记录被存储,且当前被放入购物筐的商品为“书籍 1”。由于“书籍 1”的商品群“书籍”包含尚未完成订单的商品,因此参照该

商品所进入的阶段 105 a 6。由于该商品的阶段是“4”，因此选择部 106 选择阶段“4”。另外，在存在多种阶段的情况下，也可以选择最早的阶段、频率高的阶段。

[0090] 另外，设当前被放入购物筐的商品为“食品 1”。在图 12 的历史记录表 105a 中，“食品 1”的商品群“食品”全部完成订单。这种情况下，选择部 106 也可以随机选择阶段。

[0091] 图 3 中，提示部 107 在由选择部 106 选择的阶段中由确认部 102 要求确认之前，将通过优惠信息获取部 104 获取的优惠信息提示给用户 X 的终端装置。例如，设被选择的阶段为“4”，所获取的优惠内容是“授予 100 点”。这种情况下，提示部 107 在确认部 102 提示页面 511(阶段 4 的页面)之前，提示包含表示提供优惠的意思的消息 516 在内的页面 515(图 13)。

[0092] 本实施方式中，CPU401 以及图像处理部 405 合作而作为提示部 107 发挥作用。

[0093] 在各阶段用户中止订单手续的理由考虑有如下。

[0094] 在所选择的阶段为“2(2. 寄送地址信息输入)”的情况下，考虑由于手头没有寄送地址的信息，因此输入麻烦，或者不再想购买商品等。

[0095] 在所选择的阶段为“3(3. 支付方法、运送方法的选择)”的情况下，考虑不存在希望的支付方法、希望的支付方法要花手续费、或者不存在希望的运送方法、希望的运送方法要花运费等。

[0096] 在所选择的阶段为“4(4. 输入信息的确认)”的情况下，考虑若加上手续费和运费则超过设想的总计金额、原以为支付涉及的手续费和运费被免除，结果却没有等。

[0097] 另外，本实施方式的订单受理装置，在至完成订单为止的期间内，由于根据用户在适当的定时提示优惠信息，因此不包含阶段“1(1. 下单者信息输入)”。

[0098] 因此，在处于这些状况之前，提示部 107 向用户提示表示提供优惠的意思的消息，以阻止用户放弃购买。尤其，在阶段“3”以及“4”，由于能推测对支付金额不满，因此也可以在各个阶段提供与被显示的金额关联对应的优惠。例如，在被选择的阶段为“3”的情况下，推测购买手续中的用户看到交货付款手续费和运费而放弃购买，因此优惠信息获取部 104 可按照提供超过那些金额的点数的方式来决定优惠。

[0099] 另外，提示部 107 提示优惠的形式不限于图 13 的形式，也可以是例如图 14 所示那样，与在订单手续的阶段的页面中应确认的信息一起提示给用户。另外，在由选择部 106 选择的阶段以后，将表示对用户提供的预定的优惠的消息 519 添加在各页面 507、509、511、513 中，使消息 519 继续显示。即，在选择了阶段“3”的情况下，在页面 509 显示添加了消息 519 的页面，在之后的阶段“4”中也显示添加了消息 519 的页面。另外，或者也可以根据弹出功能打开通知消息 519 的新窗口。

[0100] (3. 订单受理装置的动作)

[0101] 接着，针对订单受理装置 100 的各部进行的动作，用图 15 的流程图进行说明。图 5 所示的页面被显示在用户的终端装置，在点击该页面内的「进入订单画面」的按键 504 之后，CPU401 开始图 15 的流程图所示的订单受理处理。以下，以用户 X 购买“食品 1”的情况为例进行说明。

[0102] 受理部 101 判断是否受理了商品信息(步骤 S101)。受理部 101 在判断为受理了商品信息的情况下(步骤 S101:是)，确认部 102 要求用户 X 输入用户 ID 以及密码(步骤 S102)。另一方面，受理部 101 在判断为未受理商品信息的情况下(步骤 S101:否)，原地待

机。

[0103] 例如,当受理部 101 受理“食品 1”的商品信息时,确认部 102,如图 6 所示,使页面 505 显示在终端装置,要求用户 X 输入用户 ID 以及密码。

[0104] 接着,用户信息获取部 103 判断是否输入了用户 ID 以及密码(步骤 S103)。用户信息获取部 103 在判断为输入了用户 ID 以及密码的情况下(步骤 S103:是),获取用户信息(步骤 S104)。另一方面,在用户信息获取部 103 判断为未输入用户 ID 以及密码的情况下(步骤 S103:否),用户信息获取部 103 原地待机。

[0105] 例如,当用户 X 将预先注册的用户 ID 以及密码输入至页面 505 的规定的位置时,CPU401 访问例如外部存储器 409,获取与用户 X 的用户 ID 对应的姓名、住所、或者用户等级等信息。

[0106] 通过受理部 101 受理商品信息,当用户信息获取部 103 获取用户信息时,优惠信息获取部 104 根据该商品信息和该用户信息,获取以用户完成了该商品的订单为条件被提供给用户的优惠的信息(优惠信息)(步骤 S105)。

[0107] 例如,假设商品信息为“食品 1”,用户 X 的用户等级为“A”。优惠信息获取部 104 参照图 11 的优惠表 104a,要求对用户 X 提供的优惠“授予 100 点”。

[0108] 然后,选择部 106 根据用户信息获取部 103 所获取的用户信息,参照在存储部 105 中存储的商品中尚未完成订单的商品的历史记录,选择确认部 102 提示的多个阶段中的任一个阶段(步骤 S106)。

[0109] 例如,选择部 106 参照图 12 的历史记录表 105a 的用户 X 的历史记录,选择除了阶段“1”以及阶段“5”以外的阶段中频率最高的阶段“4”。

[0110] 当通过选择部 106 选择用于提示优惠信息的阶段时,提示部 107,判断通过确认部 102 接下来要求用户确认的阶段是否为通过选择部 106 选择的阶段(步骤 S107)。

[0111] 提示部 107 在判断为被接下来要求的阶段是通过选择部 106 选择的阶段的情况下(步骤 S107:是),提示部 107 提示通过优惠信息获取部 104 所获取的优惠的信息(步骤 S108)。然后,进入步骤 S109,确认部 102 使要求确认订单所需要的信息的页面显示在终端装置。

[0112] 另一方面,在提示部 107 接下来显示的阶段不是由选择部 106 选择的阶段的情况下(步骤 S107:否),确认部 102 使要求确认订单所需要的信息的页面显示在终端装置(步骤 S109)。

[0113] 例如,在通过确认部 102 接下来要求用户确认的阶段为“4”,通过选择部 106 所选择的阶段为“4”的情况下,提示部 107 在阶段“4”所显示的页面 511(图 9)之前显示页面 515(图 13),对用户提示在订单结束后能够获得的优惠的内容。之后,确认部 102 使页面 511(图 9)显示在终端装置。

[0114] 另一方面,在确认部 102 要求用户确认的阶段为“2”,通过选择部 106 选择的阶段为“4”的情况下,确认部 102 使阶段“2”所显示的页面 507(图 7)显示在终端装置。

[0115] 在通过确认部 102 使规定的页面显示在终端装置之后,CPU401 判断是否受理了通过用户进行的规定的输入(步骤 S110)。当 CPU401 判断受理了规定的输入时(步骤 S110:是),CPU401 进一步判断订单是否已结束(步骤 S111)。另一方面,若 CPU401 判断未受理规定的输入(步骤 S110:否),CPU401 假定订单已结束使当前为止所进入的阶段存储在存

储部 105(步骤 S113)。

[0116] 例如,页面 507(图 7)被显示在终端装置,用户输入寄送地址的信息,并点击按键 508。CPU401 判断为受理了规定的信息,CPU401 判断订单是否已结束。

[0117] 另一方面,在页面 507(图 7)被显示,且虽然经过了规定的时间,但未进行规定的输入的情况下,CPU401 与用户名等用户信息、被放入购物筐中的商品的信息等关联对应地,将当前的阶段“2”注册在历史记录表 105a(图 12) 中。

[0118] CPU401 在判断订单已结束的情况下(步骤 S111 :是),确认部 102 使最后的阶段的页面显示在终端装置(步骤 S112)。然后,CPU401 使当前所进入的阶段存储在存储部 105(步骤 S113),并结束订单受理处理。另一方面,CPU401 在判断为订单未结束的情况下(步骤 S111 :否),返回步骤 S107,确认部 102 使下一阶段的页面被表示。

[0119] 例如,假设通过确认部 102 显示页面 511(图 9),且按键 512 被点击。这种情况下,确认部 102 使通知表示订单已完成的意思的阶段“5”的页面 513(图 10) 显示在终端装置。然后,CPU401 判断订单已结束,与用户信息和商品信息等关联对应地,将当前的阶段“5”注册在历史记录表 105a(图 12) 中。

[0120] 另一方面,假设通过确认部 102 显示页面 507(图 7),且按键 508 被点击。这种情况下,CPU401 判断订单未结束,确认部 102 使下一阶段“3”的页面 509(图 8) 显示在终端装置。

[0121] 以上虽然示出了订单受理处理的流程,但步骤的顺序并非限于以上所述。例如,步骤 S105 和步骤 S106 也可以更换顺序。

[0122] 根据本实施方式,从受理商品的信息起至完成订单为止的期间内,在用户容易放弃商品的购买的定时,通过对用户提示如果完成订单则会被提供给用户的优惠,从而能够防止放弃购买。

[0123] 另外,本发明在不脱离发明的广义的主旨和范围的基础上,还能够实施各种实施方式以及变形。另外,上述实施方式用于说明本发明,并非对本发明的范围进行限定。即,本发明的范围不是由实施方式而是由权利要求书来表示。并且,在权利要求书的范围内以及与之等同的发明的意义的范围内实施的各种变形,都视为本发明的范围。

[0124] 本发明基于 2010 年 6 月 30 日申请的日本专利申请 2010-149738 号。本说明书中参照日本专利申请 2010-149738 号的说明书、权利要求书、附图将其全部内容组入本发明中。

[0125] 产业上的可利用性

[0126] 根据本发明,能够提供一种适于防止用户放弃商品购买的订单受理装置、订单受理方法、程序、以及信息记录介质。

[0127] 符号说明

[0128] 100 订单受理装置

[0129] 101 受理部

[0130] 102 确认部

[0131] 103 用户信息获取部

[0132] 104 优惠信息获取部

[0133] 105 存储部

- [0134] 106 选择部
- [0135] 107 提示部
- [0136] 201、202 ~ 20n 终端装置
- [0137] 300 互联网
- [0138] 400 信息处理装置
- [0139] 401C P U
- [0140] 402ROM
- [0141] 403RAM
- [0142] 404NIC
- [0143] 405 图像处理部
- [0144] 406 声音处理部
- [0145] 407DVD-ROM 驱动器
- [0146] 408 接口
- [0147] 409 外部存储器
- [0148] 410 控制器
- [0149] 411 监视器
- [0150] 412 扬声器
- [0151] 500、502、505、507、509、511、513、515、518 页面
- [0152] 501、504、506、508、510、512、517、520 按键
- [0153] 503 清单
- [0154] 514、516、519 消息

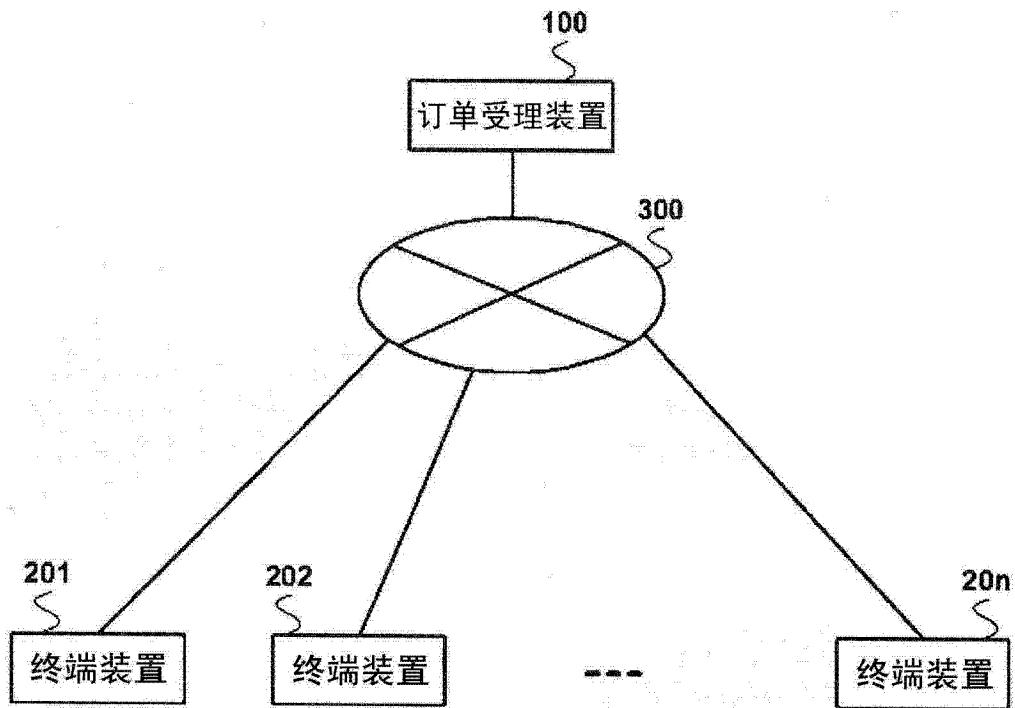


图 1

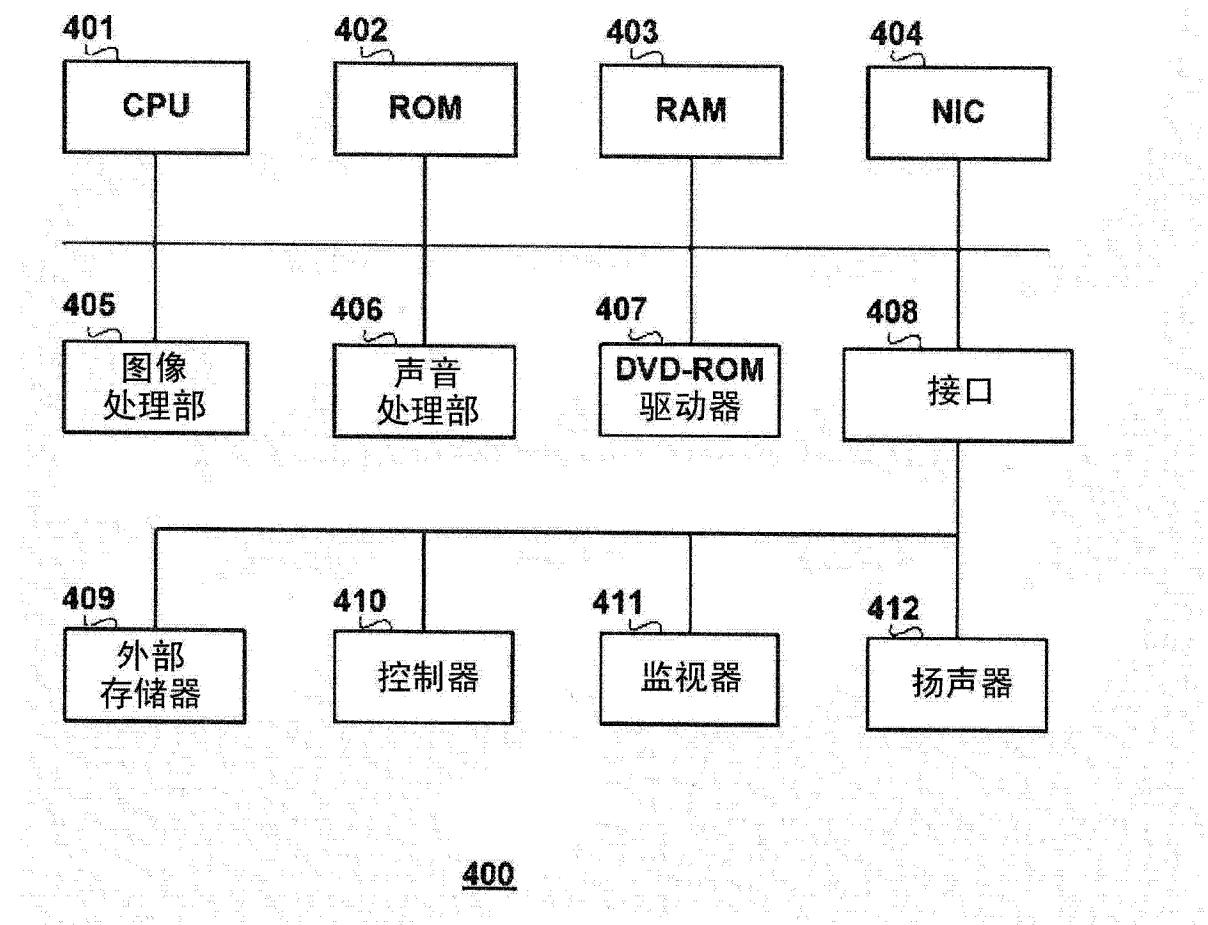


图 2

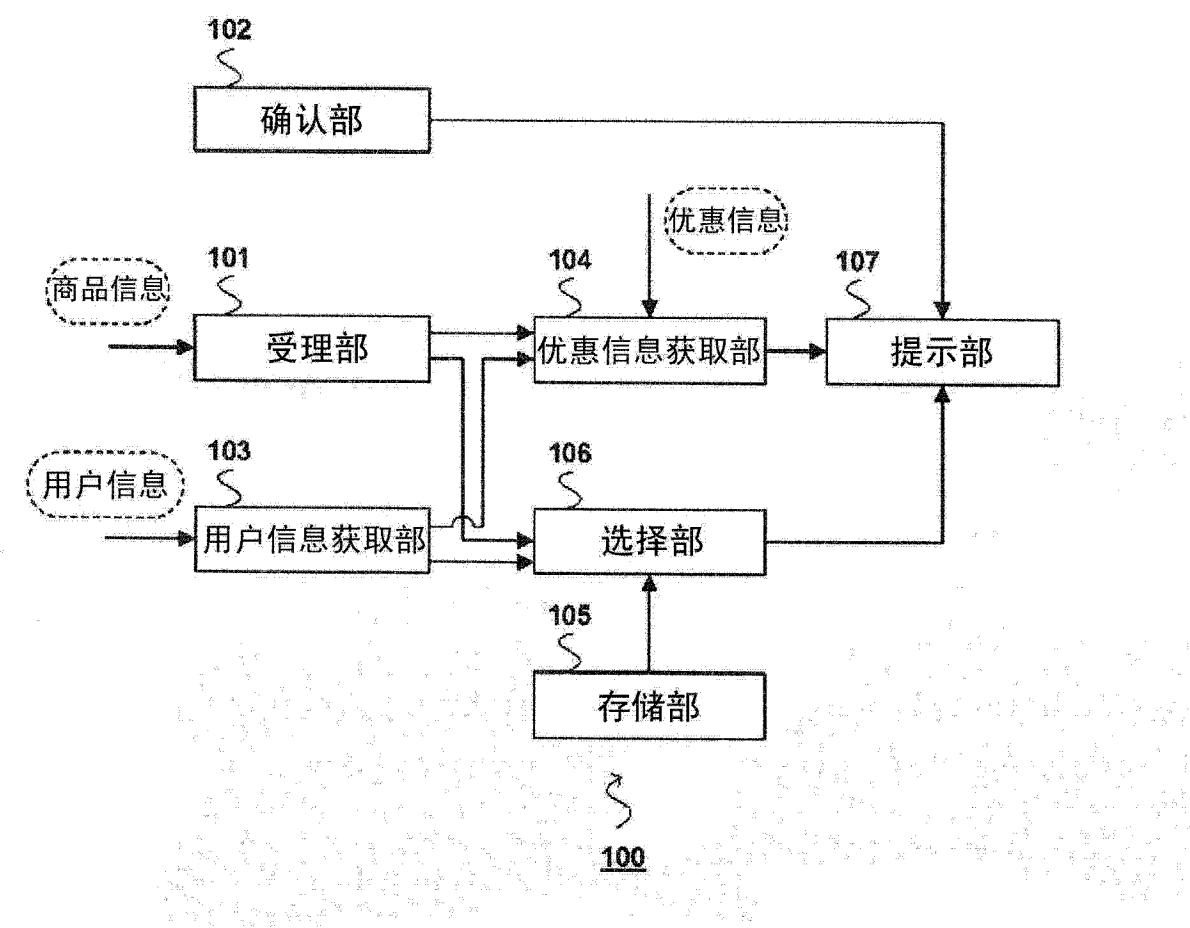


图 3

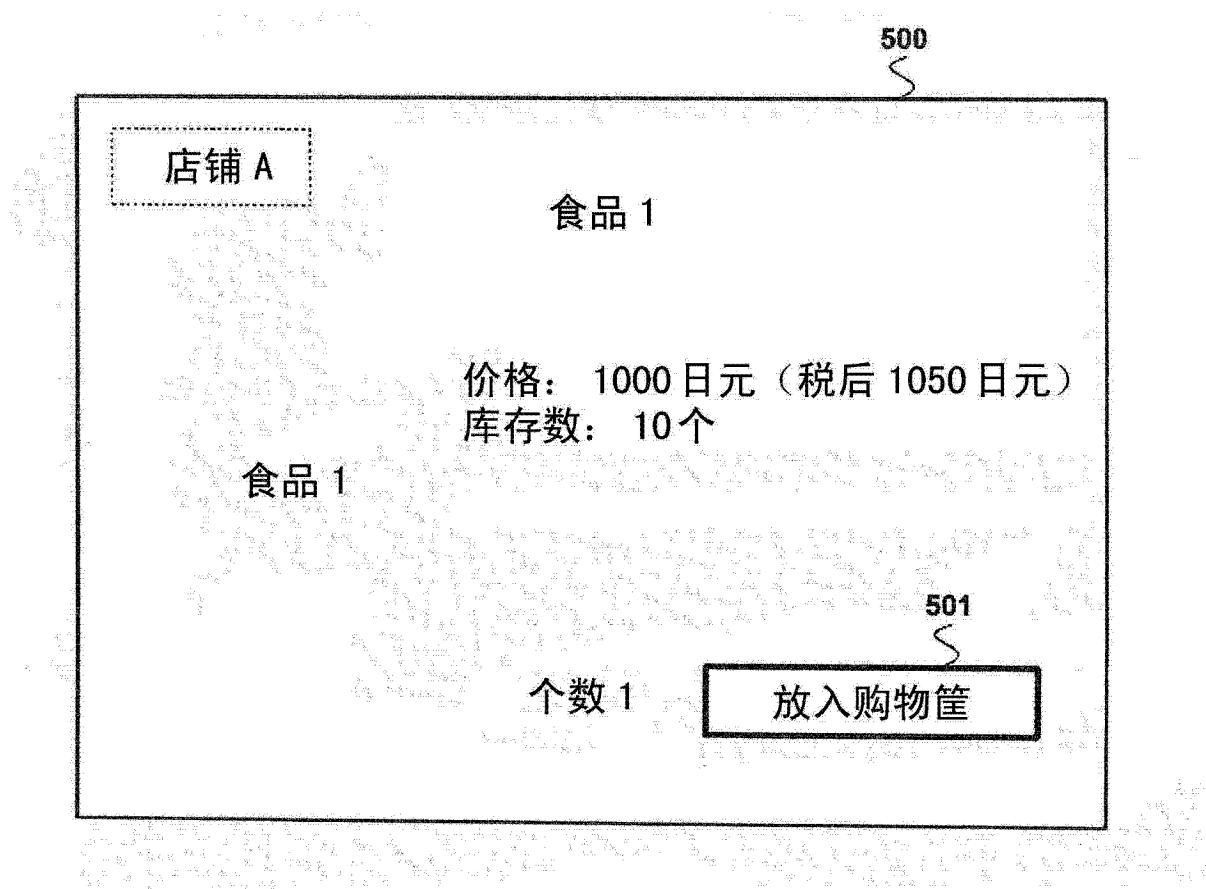


图 4

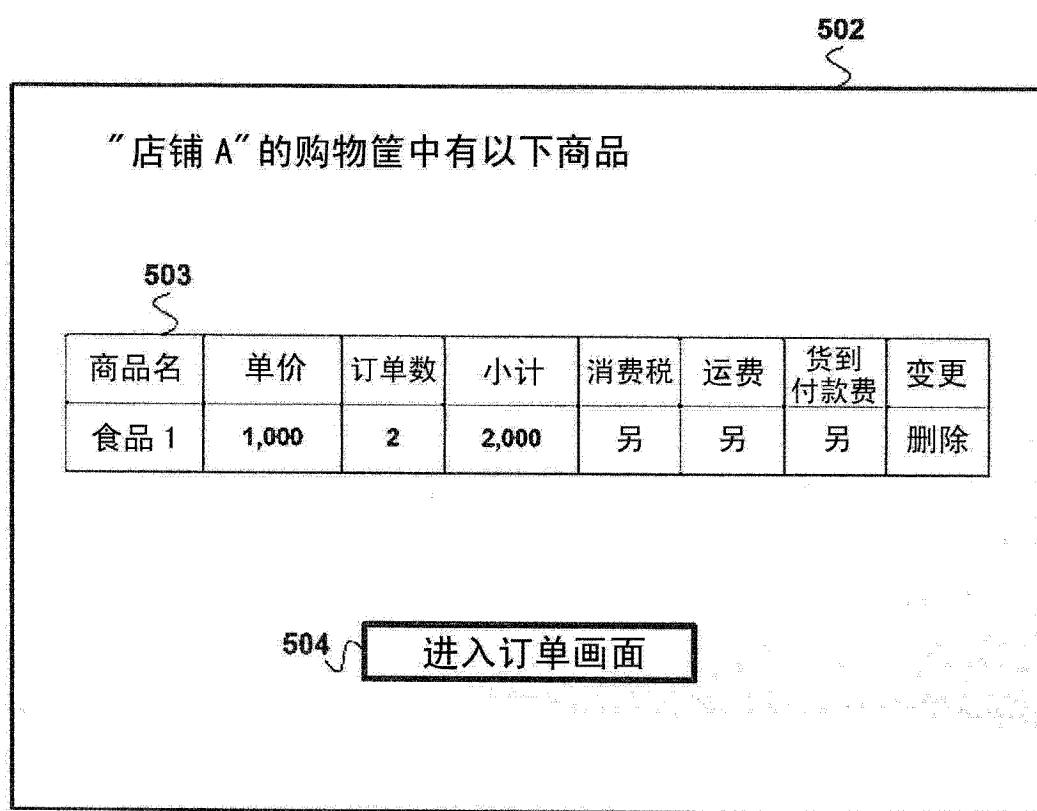


图 5

505

1. 下单者信息输入

| | |
|-------|---|
| 用户 ID | |
| 密码 | |
| 寄送地址 | <input type="radio"/> 发送至会员已注册的住所 <input checked="" type="radio"/> 发送至其他住所 |

506

下一步

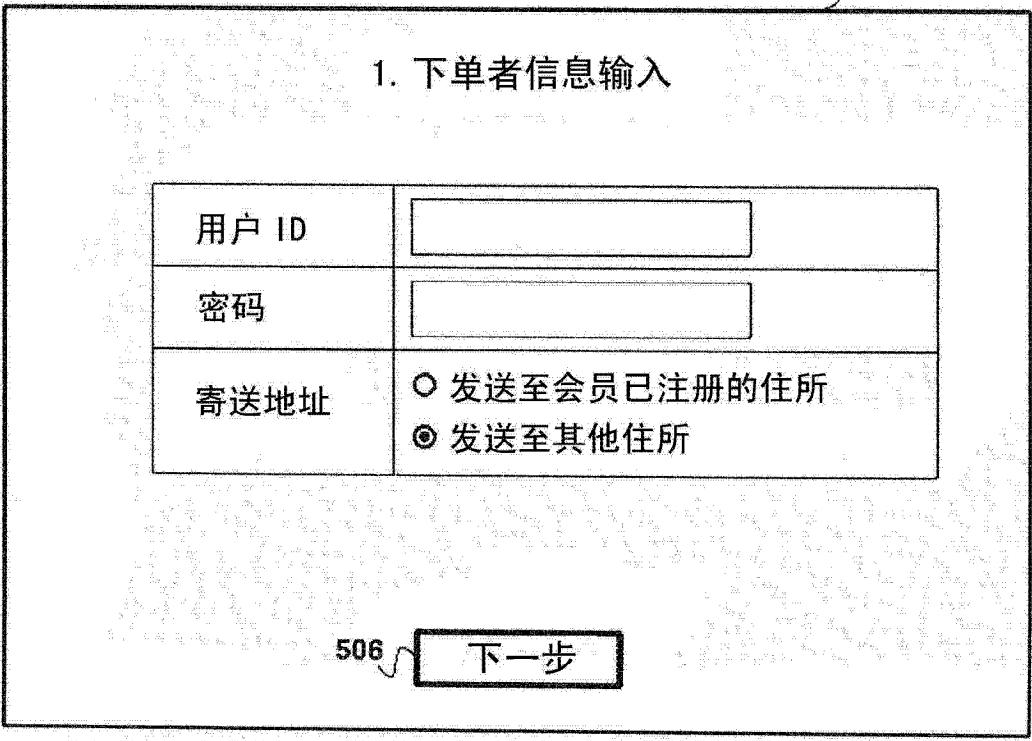


图 6

507

2. 寄送地址信息输入

| | | |
|------|--|------------------------|
| 名字 | 姓 <input type="text"/> | 名 <input type="text"/> |
| 假名 | <input type="text"/> <input type="text"/> | |
| 邮编 | <input type="text"/> - <input type="text"/> | |
| 住所 | <input type="text"/> | |
| 电话号码 | <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> | |

508

下一步

图 7

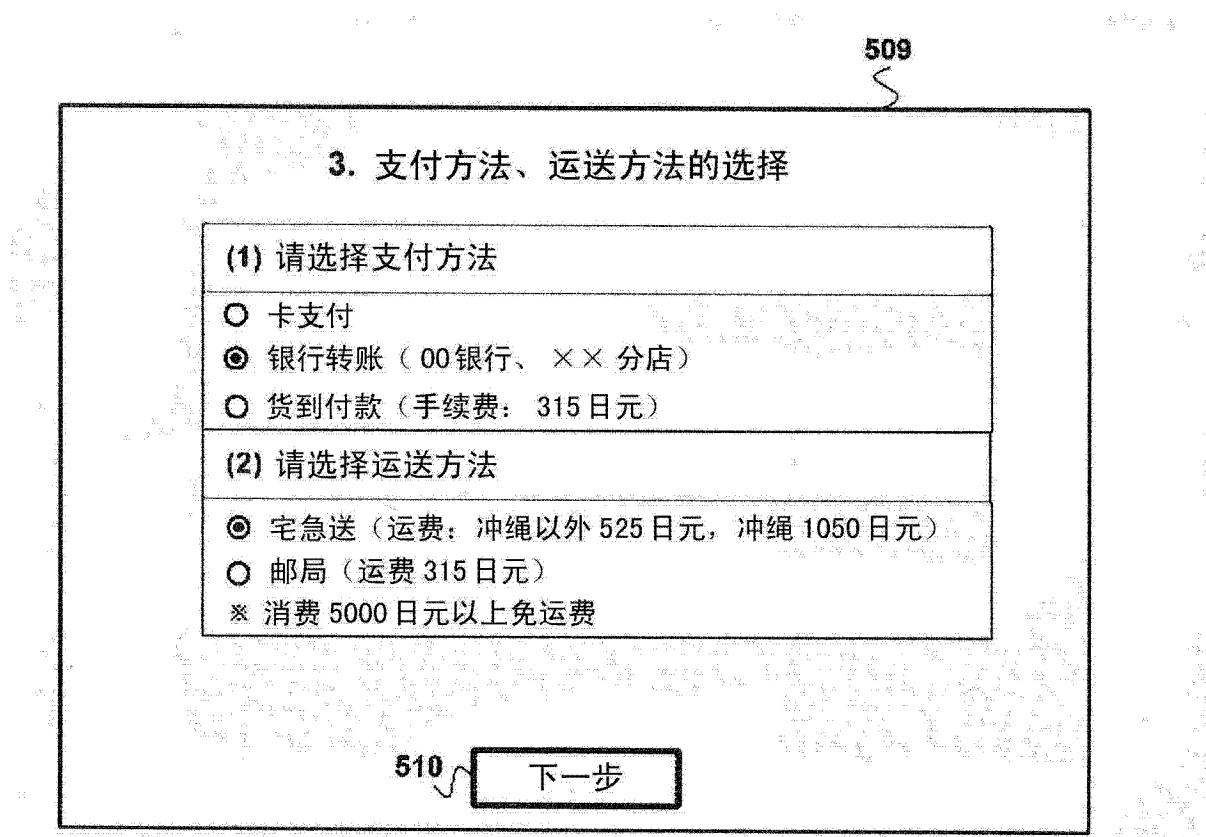


图 8

511

4. 输入信息的确认

| | | | | | | |
|----------------------------|----------|----|-----------------|----------|--------|-----------|
| (1) 下单者信息 | | | | | | |
| 名字:△△△ 住所: 邮编 100-0000 东京 | | | | | | |
| (2) 寄送地址 | | | | | | |
| 名字:××× 住所: 邮编 200-0000 神奈川 | | | | | | |
| (3) 购物内容 | | | | | | |
| 商品名 | 单价 | 个数 | 小计 | 消费税 | 运费 | 货到 付款费 |
| 商品 1 | 1,000 日元 | 2 | 2,000 日元 | 100 日元 | 525 日元 | 0 日元 |
| | | | 总计 | 2,625 日元 | | |
| (4) 支付方法 | | | (5) 运送方法 | | | |
| 卡支付 | | | 宅急送 | | | |

512 ↗ 按照该内容下单

图 9

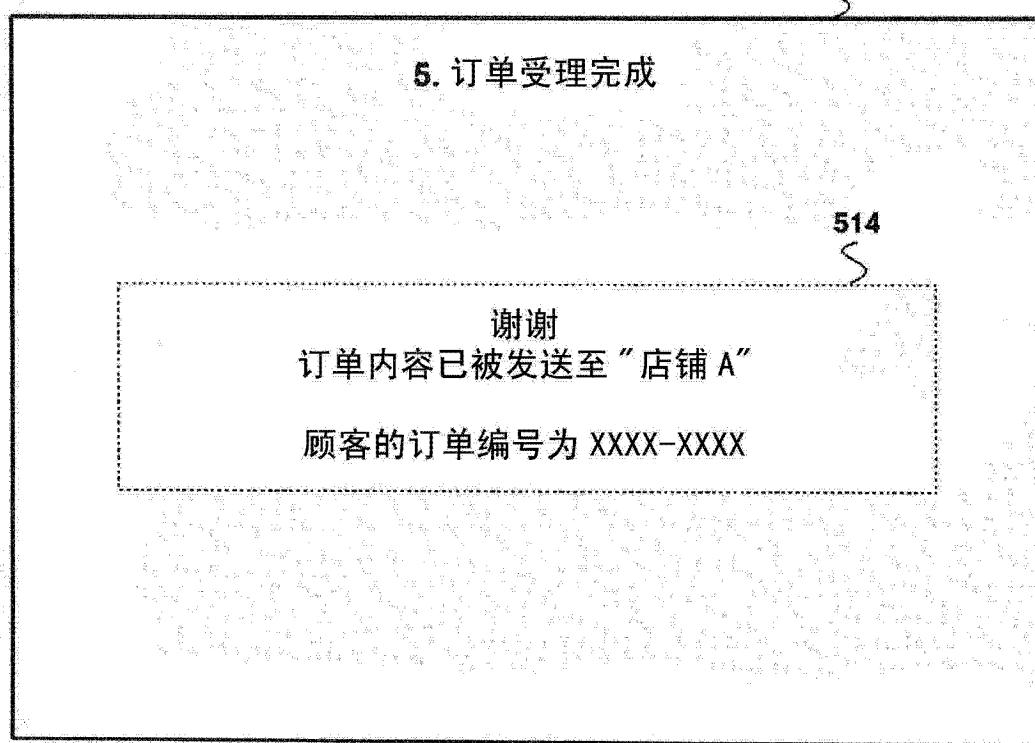


图 10

优惠表 104a

| 104a1 | 104a2 | 104a3 |
|-------|-------|----------|
| 用户级别 | 商品 | 优惠 |
| A | 食品 1 | 授予 100 点 |
| | 书籍 1 | 授予 200 点 |
| | : | : |
| C | : | : |
| : | : | : |

图 11

历史记录表 105a

| 105a1 | 105a2 | 105a3 | 105a4 | 105a5 | 105a6 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 用户 ID | 日期时间 | 店铺 | 商品群 | 商品 | 阶段 |
| XXX | 1月2日 | 店铺 B | 书籍 | 书籍 2 | 4 |
| | 2月10日 | 店铺 A | 食品 | 食品 2 | 5 |
| | 2月11日 | 店铺 C | 日用品 | 日用品 1 | 3 |
| | 3月3日 | 店铺 D | 书籍 | 书籍 3 | 5 |
| | 3月22日 | 店铺 A | 食品 | 食品 3 | 5 |
| | 4月1日 | 店铺 E | 日用品 | 日用品 2 | 4 |
| | 4月8日 | 店铺 F | 食品 | 食品 4 | 5 |
| | : | : | : | : | : |
| YYY | 1月29日 | 店铺 D | 书籍 | 书籍 4 | 5 |
| | : | : | : | : | : |
| | : | : | : | : | : |

图 12

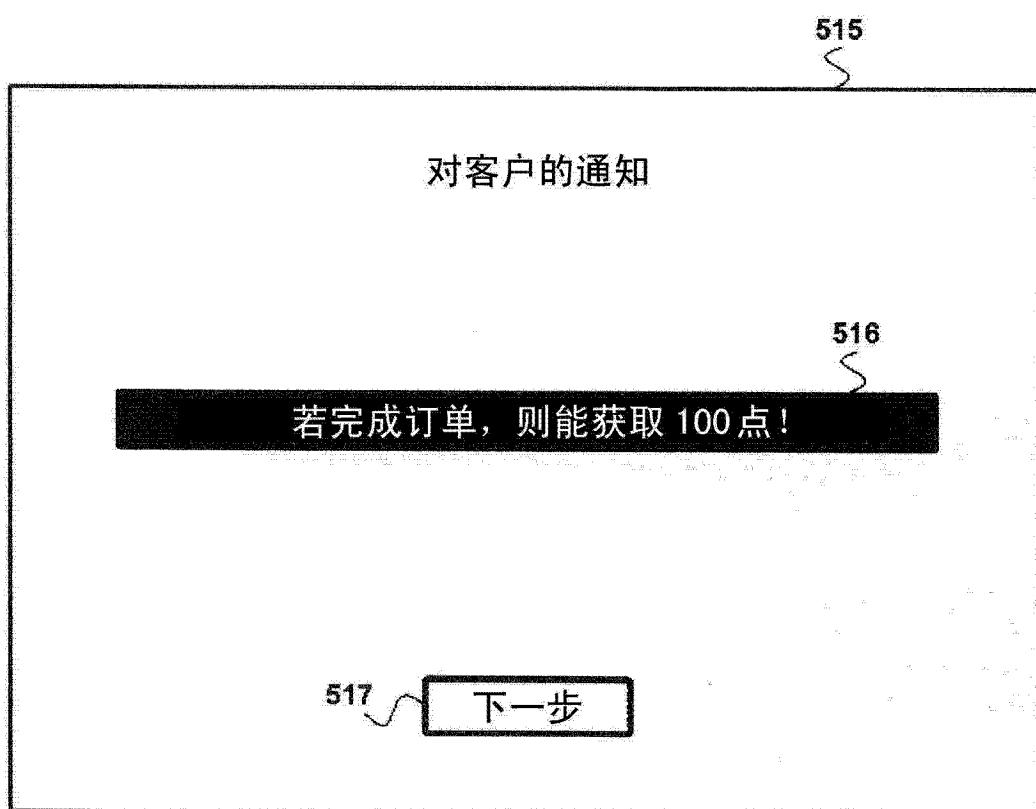


图 13

518

4. 输入信息的确认

| (1) 下单者信息 | | | | | | |
|----------------------------|----------|---------|-----------------|--------|--------|-------|
| 名字:△△△ 住所: 邮编 100-0000 东京 | | | | | | |
| (2) 寄送地址 | | | | | | |
| 名字:××× 住所: 邮编 200-0000 神奈川 | | | | | | |
| (3) 购物内容 | | | | | | |
| 商品名 | 单价 | 个数 | 小计 | 消费税 | 运费 | 货到付款费 |
| 商品 1 | 1,000 日元 | 2 | 2,000 日元 | 100 日元 | 525 日元 | 0 日元 |
| | | 总计 | 2,625 日元 | | | |
| (4) 支付方法 | | | (5) 运送方法 | | | |
| 卡支付 | | | 宅急送 | | | |
| 若完成订单，则能获取 100 点！ | | | | | | |
| 519 | 520 | 按照该内容下单 | | | | |

图 14

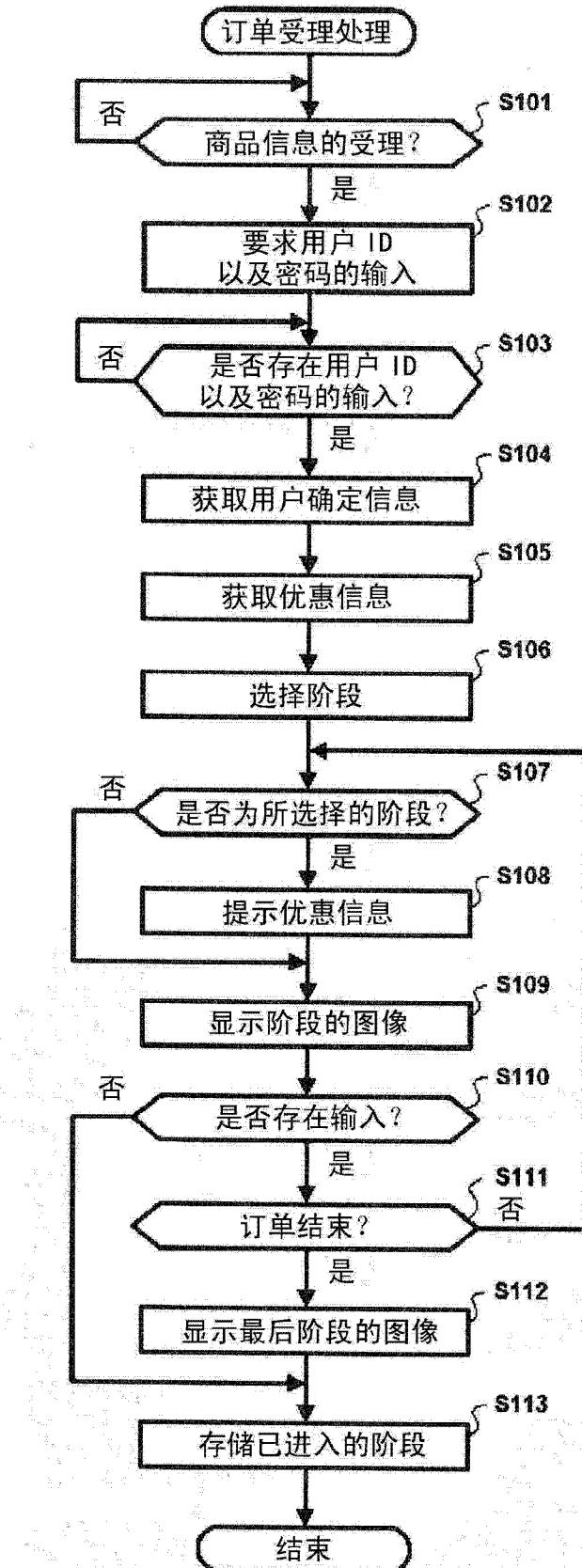


图 15