



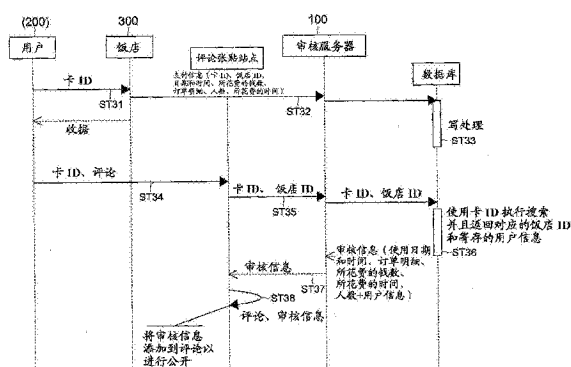
(45)授权公告日 2017.02.22

W02012/144142 EN 2012.10.26

权利要求书3页 说明书13页 附图11页

信息处理装置、信息处理方法和程序

为了提高关于服务的反馈信息的可靠性，提供了一种包括通信单元、存储器和控制的信息处理装置。通信单元能够接收表明第一用户使用过第一服务供应设施的第一使用信息和关于所述第一服务供应设施的服务的第一反馈信息，所述第一反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联。存储器能够存储接收到的彼此关联的所述第一使用信息和所述第一反馈信息。控制器能够执行用于表明所存储的所述第一反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。



1. 一种信息处理装置,包括:

通信单元,能够接收表明第一用户使用过第一服务供应设施的第一使用信息和关于所述第一服务供应设施的服务的第二反馈信息,所述第一反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联;

存储器,能够存储接收到的、彼此关联的所述第一使用信息和所述第一反馈信息;以及

控制器,能够执行用于表明所存储的所述第一反馈信息具有高可靠性的预定信息处理,其中,

所述第一使用信息是从所述第一服务供应设施发送的支付信息并且包括第一电子货币识别信息,所述第一电子货币识别信息用于识别所述第一用户在所述第一服务供应设施中进行支付时使用的电子货币,

所述通信单元执行

接收所述支付信息的第一通信处理,以及

接收所述第一反馈信息和第二电子货币识别信息的第二通信处理,所述第二电子货币识别信息用于识别输入所述第一反馈信息的用户所使用的电子货币,以及

在通过所述第一通信处理接收的所述支付信息中包括的所述第一电子货币识别信息与通过所述第二通信处理接收的所述第二电子货币识别信息一致的情况下,所述控制器执行所述预定信息处理。

2. 根据权利要求1所述的信息处理装置,其中,

所述通信单元能够接收关于所述服务的第二反馈信息,所述第二反馈信息与所述第一使用信息不关联,

所述存储器能够存储接收到的所述第二反馈信息,并且

所述控制器能够处理所述第一反馈信息,使得所述第一反馈信息能与所述第二反馈信息区分开。

3. 根据权利要求1所述的信息处理装置,其中,

所述存储器存储包括所述第一服务供应设施的多个服务供应设施的位置信息项,

所述通信单元接收关于第二服务供应设施的服务的第二反馈信息,所述第二服务供应设施不同于所述第一服务供应设施,并且

在基于所述位置信息项来判定所述第一服务供应设施和所述第二服务供应设施之间的距离在预定范围内的情况下,所述控制器执行用于表明所述第二反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

4. 根据权利要求1所述的信息处理装置,其中,

所述通信单元从所述第一服务供应设施接收相对于所述第一反馈信息的回应信息和折扣信息,所述折扣信息允许在所述第一服务供应设施中支付随后能够向所述第一用户提供的服务时给出折扣,

所述存储器存储接收到的所述回应信息和折扣信息,并且

所述控制器控制所述通信单元,以将所述回应信息和表明存在所述折扣信息的信息发送到所述用户终端并且将所述折扣信息发送到所述用户终端和所述第一服务供应设施之一。

5. 根据权利要求1所述的信息处理装置,其中,

所述支付信息包括第三电子货币识别信息,所述第三电子货币识别信息用于识别在所述第一服务供应设施中与进行支付的所述第一用户一起被提供服务的另一个用户的电子货币,并且

在所述第三电子货币识别信息与所述第二电子货币识别信息一致的情况下,所述控制器也执行所述预定信息处理。

6. 根据权利要求1所述的信息处理装置,其中,

所述第一使用信息包括表明所述第一用户使用所述第一服务供应设施时的使用日期和时间的信息,并且

在从所述使用日期和时间至接收到所述第一反馈信息的日期和时间的时段在预定时段内的情况下,所述控制器执行所述预定信息处理。

7. 一种信息处理方法,包括:

接收表明用户使用过服务供应设施的第一使用信息和关于所述服务供应设施的服务的反馈信息,所述反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联;

存储接收到的彼此关联的所述第一使用信息和所述反馈信息;以及

执行用于表明所存储的所述反馈信息具有高可靠性的预定信息处理,其中,

所述第一使用信息是从所述服务供应设施发送的支付信息并且包括第一电子货币识别信息,所述第一电子货币识别信息用于识别所述用户在所述服务供应设施中进行支付时使用的电子货币,

所述方法还包括

接收所述支付信息的第一通信处理,以及

接收所述反馈信息和第二电子货币识别信息的第二通信处理,所述第二电子货币识别信息用于识别输入所述反馈信息的用户所使用的电子货币,以及

在通过所述第一通信处理接收的所述支付信息中包括的所述第一电子货币识别信息与通过所述第二通信处理接收的所述第二电子货币识别信息一致的情况下,执行所述预定信息处理。

8. 一种信息处理装置,包括:

用于接收表明用户使用过服务供应设施的第一使用信息和关于所述服务供应设施的服务的反馈信息的部件,所述反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联;

用于存储接收到的彼此关联的所述第一使用信息和所述反馈信息的部件;以及

用于执行用于表明所存储的所述反馈信息具有高可靠性的预定信息处理的部件,其中,

所述第一使用信息是从所述服务供应设施发送的支付信息并且包括第一电子货币识别信息,所述第一电子货币识别信息用于识别所述用户在所述服务供应设施中进行支付时使用的电子货币,

所述信息处理装置还包括用于执行以下处理的部件

接收所述支付信息的第一通信处理,以及

接收所述反馈信息和第二电子货币识别信息的第二通信处理,所述第二电子货币识别信息用于识别输入所述反馈信息的用户所使用的电子货币,以及

在通过所述第一通信处理接收的所述支付信息中包括的所述第一电子货币识别信息与通过所述第二通信处理接收的所述第二电子货币识别信息一致的情况下,执行所述预定信息处理。

信息处理装置、信息处理方法和程序

技术领域

[0001] 本发明涉及能够提供用户对诸如饭店的商铺和设施的反馈信息的信息处理装置，并且涉及用于信息处理装置的信息处理方法和程序。

背景技术

[0002] 过去，接受了服务供应商(诸如，饭店)的服务的用户将关于服务供应商的服务的反馈信息(意见、评论和口碑)张贴在预定网站上。

[0003] 另一方面，网站管理人员执行审核处理(moderation processing)以检验所张贴的反馈信息是否包含不恰当的反馈，诸如诽谤/中伤和偏见，并且只在网站上发布被视为恰当信息的反馈信息。

[0004] 然而，在审核处理的过程中，在服务供应商的服务确实差的情况下，难以判定反馈信息是诽谤/中伤还是意见。因此，往往是，对服务供应商不利的反馈信息都被删除而只发布有利的(有益的)反馈信息。换言之讲，所发布的反馈信息是有偏向的，存在的问题是，实际上并没有发布对服务用户和服务供应商有用的信息。

[0005] 关于审核处理，下面的专利文献1公开了一种系统，该系统基于特定用户在布告板上写消息的写计数和特定用户的消息被浏览的浏览计数，计算特定用户的影响率并且按照影响率为特定用户给特定服务的评分赋予权重。

[0006] [引用列表]

[0007] [专利文献]

[0008] PTL1:日本专利申请特许公开No.2010-128849

发明内容

[0009] 然而，在专利文献1中公开的技术中，基于写计数和浏览计数来计算影响率，因此实际上并没有使用待评分的服务的用户得到更高的影响率，如果他/她的写计数和浏览计数较大的话。相反，实际上使用过服务的用户的影响率变低，如果他/她的写计数和浏览计数较小的话。换言之讲，有以下的可能性：可能不能够恰当评价服务的用户的影响率变高，而可以恰当地评价服务的用户的影响率变低。因此，很难说评分的可靠度高。

[0010] 依据上述的情况，期望提供能够提高关于服务的反馈信息的可靠度的信息处理装置、信息处理方法和程序。

[0011] 根据本发明的实施方式，提供了一种信息处理装置，包括通信单元、存储器和控制器。通信单元能够接收表明第一用户使用过第一服务供应设施的第一使用信息和关于所述第一服务供应设施的服务的第一反馈信息，所述第一反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联。存储器能够存储接收到的、彼此关联的所述第一使用信息和所述第一反馈信息。控制器能够执行用于表明所存储的所述第一反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0012] 采用这种构造，在用户的使用信息与反馈信息彼此关联的情况下，信息处理装置

执行预定信息处理,从而提高关于服务的反馈信息的可靠性。这里,除了像饭店和发廊一样的商铺之外,“服务供应设施”还包括为用户提供某种服务的所有设施,诸如医院和旅馆。另外,例如,“使用信息”是支付信息或只提供给使用过服务供应设施的用户的反馈信息。此外,除了将某些信息添加到第一反馈信息或者更改第一反馈信息的处理之外,“预定信息处理”还包括只发布第一反馈信息而不在网站发布与使用信息不关联的其它反馈信息的处理。例如,可以发布第一反馈信息,该第一反馈信息带有表明它是事实上使用过服务的用户的反馈信息的信息。另外,在第一反馈信息具有服务的评价评分的情况下,可以向评价评分应用预定权重。

[0013] 通信单元能够接收与所述第一使用信息不关联的关于服务的第二反馈信息。在这种情况下,存储器能够存储接收到的所述第二反馈信息。在这种情况下,控制器能够处理所述第一反馈信息,以将所述第一反馈信息与所述第二反馈信息区分开。

[0014] 采用这种构造,信息处理装置处理第一反馈信息,以将第一反馈信息与第二反馈信息区分开,从而允许用户容易地识别高可靠性的第一反馈信息。

[0015] 所述第一使用信息可以是所述第一服务供应设施发送的支付信息并且包括第一电子货币识别信息,所述第一电子货币识别信息用于识别所述第一用户在所述第一服务供应设施中进行支付时使用的电子货币。在这种情况下,所述通信单元可以执行接收所述支付信息的第一通信处理,以及接收所述第一反馈信息和第二电子货币识别信息的第二通信处理,所述第二电子货币识别信息用于识别输入所述第一反馈信息的用户所使用的电子货币。在这种情况下,在通过所述第一通信处理接收的所述支付信息中包括的所述第一电子货币识别信息与通过所述第二通信处理接收的所述第二电子货币识别信息一致的情况下,所述控制器可以执行所述预定信息处理。

[0016] 采用这种构造,当服务供应设施中的支付信息中包括的电子货币识别信息同与反馈信息一起被接收的电子货币识别信息一致时,信息处理装置可以确保发送反馈信息的用户是服务供应设施的用户并且提高反馈信息的可靠性。例如,本文中使用的“电子货币识别信息”是当使用其中装配有非接触式IC芯片的非接触式IC卡或终端(智能电话或移动电话)进行支付时使用的卡ID。换句话讲,在用户通过将卡或终端经过服务供应设施的读/写器来进行支付之后,通过读/写器将支付信息发送到信息处理装置。另外,反馈信息可以被输入到进行了支付并且随后用于发送的终端中,或者可以被输入到与进行了支付终端不同的另一个终端(PC等)中,并且随后发送。在后一种情况下,卡ID被另一个终端的读/写器读取并且当反馈信息被发送时与反馈信息一起被发送。

[0017] 所述用户终端可以从所述第一服务供应设施中设置的IC标签读取用于识别所述IC标签的标签ID并且将所述第一反馈信息与所述标签ID一起发送到所述信息处理装置。在这种情况下,所述通信单元可以接收所述标签ID作为所述第一使用信息。

[0018] 采用这种构造,信息处理装置可以通过接收标签ID,确保发送反馈信息的用户是服务供应设施的用户。

[0019] 所述存储器可以存储包括所述第一服务供应设施的多个服务供应设施的位置信息项。在这种情况下,所述通信单元可以接收关于第二服务供应设施的服务的第二反馈信息,所述第二服务供应设施不同于所述第一服务供应设施。在这种情况下,在基于所述位置信息项来判定所述第一服务供应设施和所述第二服务供应设施之间的距离在预定范围内

的情况下,所述控制器可以执行用于表明所述第二反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0020] 采用这种构造,即使并没有记录使用作为反馈目标的服务供应设施,在记录了使用位于所述服务供应设施附近的另一个服务供应设施的情况下,信息处理装置可以通过类推出事实上使用过作为反馈目标的所述服务供应设施来提高反馈信息的可靠性。

[0021] 所述通信单元可以从所述第一服务供应设施接收针对所述第一反馈信息的回应信息和折扣信息,从而允许在所述第一服务供应设施中当对以后提供的服务进行支付时对第一用户给出折扣。在这种情况下,所述存储器存储接收到的所述回应信息和折扣信息。在这种情况下,所述控制器可以控制所述通信单元,以将所述回应信息和表明存在所述折扣信息的信息发送到所述用户终端并且将所述折扣信息发送到所述用户终端和所述第一服务供应设施中的一个。

[0022] 采用这种构造,信息处理装置可以将针对反馈信息的回应信息通知用户,并且将折扣信息寄存在第一服务供应设施或用户终端中,使得可以在今后支付时打折。在折扣信息被发送到用户终端的情况下,折扣信息被写入用户终端的支付IC芯片中,使得可以在用户下一次支付时打折。另外,在折扣信息被发送到第一服务供应设施的情况下,折扣信息被写入第一服务供应设施的支付终端中,使得可以在用户下一次支付时打折。

[0023] 所述支付信息可以包括第三电子货币识别信息,所述第三电子货币识别信息用于识别在所述第一服务供应设施中与进行支付的所述第一用户一起被提供服务的另一个用户的电子货币。在这种情况下,另外在所述第三电子货币识别信息与所述第二电子货币识别信息一致的情况下,所述控制器可以执行所述预定信息处理。

[0024] 采用这种构造,在多个用户中的一个为向他们提供的服务进行支付的情况下,即使是除了进行支付的用户之外的另一个用户发送反馈信息,信息处理装置也可以用与进行支付的用户相同的方式来处理其他用户并且提高反馈信息的可靠性。

[0025] 所述第一使用信息可以包括表明所述第一用户使用所述第一服务供应设施时的使用日期和时间的信息。在这种情况下,在从使用日期和时间至接收到所述第一反馈信息的日期和时间的时段在预定时段内的情况下,所述控制器可以执行所述预定信息处理。

[0026] 采用这种构造,信息处理装置可以降低在自使用日期和时间过去一定时段之后发送的反馈信息的可靠性。

[0027] 根据本发明的另一个实施例,提供了一种信息处理方法,所述信息处理方法包括:接收表明用户使用过服务供应设施的使用信息和关于所述服务供应设施的服务的反馈信息,所述反馈信息被输入到用户终端中并且与所述使用信息关联。存储接收到的、彼此关联的所述用户信息和所述反馈信息。然后,执行用于表明所存储的所述反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0028] 根据本发明的又一个实施例,提供了一种致使信息处理装置执行接收步骤、存储步骤和发布步骤的程序。在接收步骤中,接收表明用户使用过服务供应设施的使用信息和关于所述服务供应设施的服务的反馈信息,所述反馈信息被输入到用户终端中并且与所述使用信息关联。在存储步骤中,存储接收到的、彼此关联的所述使用信息和所述反馈信息。在发布步骤中,执行用于表明所存储的所述反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0029] 如上所述,根据本发明,可以提高关于服务的反馈信息的可靠性。

附图说明

[0030] [图1]

[0031] 图1是示出本发明的第一实施例中的评论张贴系统的构造的示图。

[0032] [图2]

[0033] 图2是示出根据本发明的第一实施例的审核服务器的硬件配置的示图。

[0034] [图3]

[0035] 图3是示出本发明的第一实施例中的评论张贴系统的基础操作流程的时序图。

[0036] [图4]

[0037] 图4是示出本发明的第一实施例中的使用饭店的位置信息的审核处理流程的时序图。

[0038] [图5]

[0039] 图5是示出本发明的第一实施例中的饭店位置和评论信息的可靠度之间的关系的示图。

[0040] [图6]

[0041] 图6是示出本发明的第一实施例中的在审核处理之后给出折扣的情况下的处理流程例子的时序图。

[0042] [图7]

[0043] 图7是示出本发明的第一实施例中的在审核处理之后给出折扣的情况下的另一个处理流程例子的时序图。

[0044] [图8]

[0045] 图8是示出本发明的第一实施例中的在审核处理之后给出折扣的情况下的另一个处理流程例子的时序图。

[0046] [图9]

[0047] 图9是示出本发明的第一实施例中的多个用户中的代表支付为他们提供的服务的情况下的审核处理的流程的时序图。

[0048] [图10]

[0049] 图10是示出本发明的第二实施例中的评论张贴系统的基础操作流程的时序图。

[0050] [图11]

[0051] 图11是示出本发明的第三实施例中的评论张贴系统的基础操作流程的时序图。

具体实施方式

[0052] 下文中,将参照附图描述本发明的实施例。

[0053] <第一实施例>

[0054] 首先,将描述本发明的第一实施例。

[0055] [系统的总体概况]

[0056] 图1是示出本发明的第一实施例中的评论张贴系统的构造的示图。如图1中所示,这个系统由审核服务器100、用户终端200和饭店300构成。

[0057] 用户终端200的用户造访饭店300,接受食品和饮料服务,并进行支付。随即,或者在离开饭店300之后,用户使用用户终端200输入关于食品和饮料服务的评论(反馈信息)并且通过因特网50将评论信息发送(张贴)到审核服务器100(或者由审核服务器100管理的评论张贴站点)。没有造访饭店300的用户也可以将评论信息张贴到审核服务器100。

[0058] 同时,在上述的用户进行支付之后,饭店300将支付信息发送到审核服务器100。使用电子货币诸如FeLiCa(注册商标)(用户的卡或者具有电子货币功能的用户终端200)进行支付。

[0059] 审核服务器100基于支付信息针对所张贴的评论信息执行审核处理。换言之,在所粘贴的评论信息之中,审核服务器100处理与支付信息对应的评论信息,以使其能与其它评论信息区分开,然后将经过处理的评论信息发布到评论张贴站点上。在这种情况下,支付信息用作表明用户使用过饭店的使用信息。随后,将详细描述审核处理。

[0060] [审核服务器的硬件配置]

[0061] 图2是示出根据本发明的第一实施例的审核服务器100的硬件配置的示图。如图2中所示,审核服务器100包括CPU(中央处理单元)11、ROM(只读存储器)12、RAM(随机存取存储器)13、输入/输出接口15和将这些组件相互连接的总线14。

[0062] CPU11在必要时访问RAM13等并且在执行各种类型的计算处理的同时对审核服务器100的各个块执行总体控制。ROM12是其中固定地存储将由CPU11执行的OS和固件(诸如程序和各種参数)的非易失性存储器。RAM13用作CPU11的工作区等并且暂时存储OS、执行中的各种应用、或者正被处理的各个数据。

[0063] 显示器16、输入单元17、存储器18、通信单元19等连接到输入/输出接口15。

[0064] 显示器16是使用例如LCD(液晶显示器)、OLED(有机电致发光显示器)或CRT(阴极射线管)的显示装置。显示器16可以被装配到审核服务器100中或者可以在外部连接到审核服务器100。

[0065] 例如,输入单元17是点击装置(诸如鼠标)、键盘、触摸面板和其它操作装置。在输入单元17包括触摸面板的情况下,该触摸面板可以与显示器16集成在一起。

[0066] 存储器18是非易失性存储器诸如HDD(硬盘驱动)、闪速存储器或其它固态存储器。存储器18存储上述的OS、各种应用程序和各种类型的数据。具体地讲,在这个实施例中,存储器18存储以下信息的数据库:用户信息诸如每个用户的用户名、年龄、性别和电子邮件地址,饭店信息诸如每个饭店的名称和位置信息(维度和经度信息),从用户终端200接收的评论信息,从饭店300接收的支付信息等。另外,存储器18还存储软件,诸如用于执行评论张贴系统中的审核处理的应用。

[0067] 通信单元19是用于有线连接到因特网50或LAN(局域网)的NIC(网络接口卡)等并且执行用户终端200和饭店300之间的通信处理。例如,通信单元19从用户终端200接收评论信息并且从饭店300接收支付信息。

[0068] [系统的操作]

[0069] 接着,将描述如上所述构造的评论张贴系统的操作,同时重点放在审核服务器100的操作上。在CPU11的控制下,审核服务器100的操作与其它硬件和软件(应用)合作地执行。

[0070] (基础操作)

[0071] 图3是示出评论张贴系统的基础操作流程的时序图。为了便于描述,在后面的附图

中分别示出审核服务器100、评论张贴站点和数据库,但是数据库和评论张贴站点可以与审核服务器100集成。

[0072] 如图3中所示,用户首先在饭店300中接收服务并且用电子货币对服务进行支付。通过将(例如)用户携带的与电子货币相符的IC卡和其中配备有电子货币功能(IC芯片)的用户终端200(移动电话、智能电话等)经过与饭店300中安装的POS(销售点)寄存器连接的读/写器来用电子货币执行支付。假设读/写器遵照根据NFC(近场通信)的通信处理。

[0073] 在具有上述电子货币功能的IC芯片中,存储识别IC卡或IC芯片(也就是说,识别电子货币)的卡ID。

[0074] 在进行支付时,使用读/写器从IC卡或用户终端200读出卡ID(步骤31)。饭店300的POS寄存器(或与之连接的通信装置)将包括卡ID的支付信息发送到审核服务器100(步骤32)。作为不同于卡ID的支付信息,包括用于识别饭店300的饭店ID、支付的日期和时间、所花费的钱数、订单明细、人数、所花费的时间等。

[0075] 在接收到支付信息之后,审核服务器100将支付信息写入数据库,同时将支付信息中包括的信息项相互关联(步骤33)。

[0076] 此后,用户使用已进行了支付的用户终端200来输入关于已经被支付的饭店300中提供的服务的评论信息。用户终端200将输入的评论信息与卡ID一起张贴在评论张贴站点上。

[0077] 可以使用除了已进行了支付的用户终端200之外的装置来执行评论信息的输入和发送。例如,在用户回家并且从PC(个人计算机)张贴评论信息的情况下,用户将已进行了支付的IC卡或用户终端200经过PC中装配的读/写器,使得卡ID被读出,然后用户输入评论信息。

[0078] 另外,在一些情况下,在支付之后立即执行评论信息的输入。例如,在使用与电子货币相符的用户终端200进行支付的情况下,饭店300的读/写器可以将评论张贴站点的URL推送至用户终端200。用户可以使用该URL以立即输入和张贴评论信息。假设每个饭店300具有其URL。

[0079] 随后,评论张贴站点将与评论张贴站点(URL)对应的卡ID和饭店ID发送到审核服务器100(步骤35)。审核服务器100在使用卡ID作为密钥的同时搜索与接收到的卡ID对应的饭店ID(步骤36)。存在对应的饭店ID意味着,已经张贴评论信息的卡ID与支付时数据库中寄存的卡ID一致。

[0080] 在找到对应的饭店ID的情况下,审核服务器100产生与对应的饭店ID相关的支付信息(使用的日期和时间、订单明细、所花费的钱数、所花费的时间、人数)和用户信息(年龄、性别等)作为审核信息并且将它们发送到评论张贴站点(步骤37)。

[0081] 在评论张贴站点,审核信息被添加至所张贴的评论信息中,然后进行发布(步骤38)。审核信息被添加到评论信息意味着用于表明评论信息的可靠性高的信息处理。以各种形式添加审核信息。例如,在评论张贴站点,可以将诸如使用的日期和时间、订单明细、所花费的钱数、所花费的时间和人数的信息与评论信息一起显示。通过显示订单明细,针对特定菜单项的评论的可靠性提高。

[0082] 另外,可以只显示表明使用的字符信息,像是“这个用户使用过这个饭店”。此外,作为字符信息的替代,可以显示表明用户使用过饭店的图标。

[0083] 另外,在评论信息是基于一些评分(例如,星级)来评价饭店的评论信息的情况下,可以执行评分加权处理作为对审核信息的额外处理。换言之,在评论信息具有高分的情况下,评分可以被更改为更高的评分,或者相反地,在平均信息具有低评分的情况下,评分可以被更改为更低的评分。

[0084] 另外,作为对审核信息的额外处理,其卡ID已被寄存的评论信息(也就是说,来自实际造访过饭店的用户的评论信息)和其它评论信息可以显示在评论张贴站点不同区域中。另外,可以使用预定的GUI(图形用户界面)进行设置,只有其卡ID已被寄存的评论信息被过滤出来并且被允许显示。

[0085] (使用饭店的位置信息的审核处理)

[0086] 图4是示出使用饭店300的位置信息的审核处理流程的时序图。在上述的图3中,审核信息被添加到实际上已被支付的饭店300的评论信息。然而,在图4的处理中,如果已被张贴评论信息的饭店的支付信息没有被寄存,并且该饭店附近的饭店的支付信息被寄存,则认为作为评论目标的该饭店也被使用过的可能性高。因此,审核信息被添加到饭店的评论信息。

[0087] 在图4中,步骤S41至步骤S43的处理与图3的步骤31至步骤33的处理相同。

[0088] 当用户将饭店B的服务的评论信息与卡ID一起张贴(步骤44)时,评论张贴站点将饭店B的饭店ID和卡ID发送到审核服务器100(步骤45)。

[0089] 审核服务器100使用接收到的卡ID作为密钥在数据库中搜索对应的饭店ID(步骤46)。在作为搜索的结果并没有找到对应的饭店ID的情况下,从数据库发出错误通知(步骤47)。

[0090] 在这种情况下,审核服务器100从评论张贴站点询问关于饭店B的x公里半径(例如,1公里半径)内的附近饭店的饭店信息(步骤48)。

[0091] 评论张贴站点基于预先寄存的每个饭店的位置信息(维度和经度信息)将位于饭店B的x公里半径内的饭店(例如,饭店A、C、D、E、F)的信息(饭店ID等)返回到审核服务器100(步骤49)。

[0092] 审核服务器100使用与评论信息一起发送的卡ID作为密钥来搜索返回的饭店ID(步骤50)。然后,在找到任意饭店的饭店ID的情况下,审核服务器100将审核信息添加到评论信息以进行公开,如图3的步骤37和步骤38的情况一样(步骤51和52)。在这种情况下,例如,将饭店B附近的任意饭店的支付已被记录的事实(或者其支付信息的明细)与饭店B的评论信息一起显示。

[0093] 图5是示出饭店位置和评论信息的可靠度之间的关系的示图。如图5中所示,距离已被支付的饭店x公里内的范围是用户的活动范围(用户区域)并且被设置成是具有高可靠度的评论信息的范围。具体地讲,在还没有被支付但其评论已被张贴的饭店(上述的饭店B)位于距离已被支付的饭店(例如,饭店A)x公里的范围内的情况下,审核信息被添加到评论信息。这是因为,如上所述,张贴关于位于距离已被支付的饭店A一公里内的饭店B的评论的用户有可能事实上造访过饭店B,并且例如用现金进行支付来替代使用电子货币进行支付。这种处理不仅提高了其支付信息被记录的饭店的评论信息的可靠性,而且提高了前述饭店附近的饭店的评论信息的可靠性。

[0094] (在审核处理之后的折扣处理)

[0095] 在这个实施例中,在评论的内容是对饭店300不满的情况下,审核服务器100还可以在用户下次造访饭店300时给用户折扣。下文中,将描述折扣处理的三种形式。当然,在评论信息的内容不是表达不满而是肯定饭店的情况下,也可以给折扣。

[0096] 图6是示出第一种形式的折扣处理的流程的时序图。在图6中,步骤61至步骤68的处理与以上参照图3描述的步骤31至步骤38的处理相同。

[0097] 当评论信息被发布时,审核服务器100将用于识别评论信息的评论ID寄存在数据库中(步骤69)。在这种情况下,评论ID与上述的饭店ID和卡ID彼此关联。

[0098] 当饭店300的管理人员查看评论信息并且确定评论信息是不满时,管理人员输入针对不满的道歉信息并且发送道歉信息(步骤70)。此时,还发送允许用户在下次造访时享受折扣的折扣信息。

[0099] 在接收到道歉信息和折扣信息之后,评论张贴站点将折扣信息和评论ID发送到审核服务器100(步骤71)。审核服务器100使用评论ID作为密钥搜索对应的卡ID并且寄存与卡ID关联的折扣信息(步骤72)。

[0100] 另外,评论张贴站点将彼此关联的折扣信息和卡ID发送到饭店300并且致使饭店300的POS寄存器寄存该信息(步骤73)。同时,评论张贴站点将接收到的道歉信息发送到与卡ID关联的电子邮件地址(步骤74)。此时,还发送关于下次造访时的折扣的通知。

[0101] 然后,当用户再次造访饭店并且用电子货币进行支付时,由于折扣信息和卡ID已经被彼此关联地寄存在POS寄存器中,因此读出卡ID并且进而按折扣价格进行支付(步骤75)。

[0102] 在完成了支付之后,包括卡ID的支付信息被发送到审核服务器100(步骤76)。审核服务器100从数据库中删除支付信息中包括的对应于卡ID的折扣信息。

[0103] 图7是示出第二种形式的折扣处理的流程的时序图。在图7中,步骤81至步骤93的处理与以上参照图6描述的步骤61至步骤74的处理相同。然而,第二种形式与第一种形式的不同之处在于,折扣信息和卡ID没有被寄存在饭店300的POS寄存器中。

[0104] 在接收到电子邮件之后,用户将卡ID从用户终端200发送到审核服务器100(步骤94)。审核服务器100将与卡ID关联地寄存的折扣信息返回到用户终端200(步骤95)。因此,折扣信息被写入用户终端200的IC芯片中。

[0105] 然后,当用户再次造访饭店时,使用读/写器将折扣信息与卡ID一起读出,并且按折扣价格进行支付(步骤96)。此后的删除折扣信息的处理与以上参照图6描述的步骤76和步骤77的处理相同(步骤97和98)。

[0106] 图8是示出第三种形式的折扣处理的流程的时序图。在图8中,步骤101至步骤113的处理与以上参照图7描述的步骤81至步骤93的处理相同。

[0107] 在用户再次造访饭店并进行支付(步骤114)的情况下,包括卡ID和饭店ID的支付信息被发送到审核服务器100(步骤115)。在接收到支付信息之后,审核服务器100使用卡ID和饭店ID作为密钥来搜索对应的折扣信息(步骤116)并且将折扣信息发送到饭店300(步骤117)。因此,饭店300的POS寄存器中的支付额被更新为折扣后的支付额。另外,在审核服务器100发送折扣信息之后,审核服务器100删除折扣信息(步骤118)。

[0108] (当多个用户中的代表支付所接受的服务时的审核处理)

[0109] 以上已经描述了一个用户进行支付的情况。然而,可能存在多个用户接受服务并

且他们中的代表一次性全部支付的情况。在这种情况下,在这个实施例,审核服务器100不仅对进行支付的用户的评论信息而且对接受服务的其它用户的评论信息进行审核处理。

[0110] 图9是示出多个用户中的代表支付为他们提供的服务的情况下的审核处理的流程的时序图。在图9中,将举例描述三个用户A、B和C一起接受服务并且用户A作为代表进行支付而用户B张贴评论的情况。

[0111] 在用户A一次性为三个用户全部支付的情况下,使用读/写器从用户A的IC卡或用户终端200读出卡ID-A(步骤121)。此时,工作人员请用户B和用户C将他们自己的IC卡或用户终端经过读/写器,然后用户B的卡ID-B和用户C的卡ID-C也被读出(步骤122和123)。

[0112] 饭店300通过POS寄存器将包括卡ID-A、卡ID-B和卡ID-C的支付信息发送到审核服务器100(步骤124)。审核服务器100将支付信息写入数据库中(步骤125)。

[0113] 随后,用户B将评论信息与卡ID-B一起张贴在评论张贴站点上(步骤126)。评论张贴站点将与评论信息对应的卡ID-B和饭店ID发送到审核服务器100(步骤127)。

[0114] 审核服务器100使用卡ID-B来搜索对应的饭店ID(步骤128)。如上所述,由于数据库中不仅寄存了卡ID-A而且还寄存了卡ID-B,因此审核信息被添加到评论信息以进行公开,如参照图3等描述的(步骤129和130)。

[0115] 因此,审核服务器100还可以通过寄存事实上没有进行支付的用户的卡ID将审核信息添加到该用户的评论信息。

[0116] [结论]

[0117] 如上所述,根据这个实施例,在存在张贴评论的用户用电子货币进行支付的信息的情况下,审核服务器100可以将该信息设置成事实上造访过饭店的用户的评论信息并且将审核信息添加到该信息中,从而导致评论信息的可靠度可以提高。

[0118] 另外,即使评论信息是批评饭店的信息,这个评论信息也是来自事实上造访过饭店的用户的信息,因此将其与恶意的诽谤/中伤区分开。然后,饭店可以通过(例如)寄存折扣信息来快速且适当地处理不满。结果,还可以增强饭店的信用。

[0119] 另外,由于因使用电子货币的支付信息,饭店没有掌握用户的个人信息,所以也确保了用户对于饭店是匿名的。

[0120] <第二实施例>

[0121] 接着,将描述本发明的第二实施例。在这个实施例中,将主要描述与上述第一实施例的不同之处。上述的第一实施例的构造可以应用于这个实施例中未描述的部分。

[0122] 图10是示出这个实施例中的评论张贴系统的基础操作流程的时序图。

[0123] 在这个实施例中,在审核处理中使用在饭店中设置的IC标签的标签ID来取代上述的支付信息。例如,IC标签是被装配到放在饭店300的POS寄存器附近的介质诸如贴纸和传单中的标签。IC标签可以与遵照无线通信标准诸如NFC(近场通信)的用户终端200进行通信。在IC标签中,存储用于唯一识别IC标签的标签ID和评论张贴站点的URL。

[0124] 如图10中所示,用户在支付时使用用户终端200从IC标签读出标签ID和评论张贴站点的URL(步骤131)。

[0125] 用户使用URL将评论信息张贴在评论张贴站点上(步骤132)。此时,还发送标签ID。

[0126] 通过评论张贴站点将标签ID发送到审核服务器100(步骤133)。在接收到标签ID之后,审核服务器100产生对于评论信息的审核信息(步骤134)并且将审核信息添加到评论信

息以进行公开(步骤135)。

[0127] 在这个实施例中,支付信息没有被发送到审核服务器100。因此,这个实施例中的审核信息是(例如)表明张贴评论信息的用户事实上造访过饭店的字符信息、图标等。

[0128] 如上所述,在这个实施例中,标签ID用作表明用户使用过饭店的使用信息。然后,在对应于评论信息的标签ID被寄存在审核服务器100中的情况下,判定张贴评论信息的用户是事实上造访过饭店300的用户,因此审核信息被添加到评论信息以进行公开。

[0129] 在这个实施例中,支付信息没有被发送到审核服务器100,但是可以发送除了上述卡ID之外的信息。在这种情况下,可以执行与上述第一实施例的处理相同的处理作为对审核信息的额外处理。

[0130] <第三实施例>

[0131] 接着,将描述本发明的第三实施例。在这个实施例中,将主要描述与上述第一实施例的不同之处。上述的第一实施例的构造可以应用于这个实施例中没有描述的部分。

[0132] 图11是示出本发明的第三实施例中的评论张贴系统的基础操作流程的时序图。

[0133] 在这个实施例中,作为上述支付信息或标签ID的替代,使用支付时传递给用户的收据上打印的QR(快速响应)代码进行审核处理。在QR代码中,存储用于唯一识别QR代码和评论张贴站点的URL的QR代码ID。

[0134] 如图11中所示,当用户在饭店300中进行支付时,包括QR代码ID的支付信息被发送到审核服务器100(步骤141)。审核服务器100将支付信息寄存在数据库中(步骤142)。

[0135] 在完成支付之后,工作人员发出带有QR代码的收据。用户使用装配在用户终端200中的相机来读出QR代码。

[0136] 用户使用URL将评论信息张贴在评论张贴站点上(步骤143)。此时,还发送QR代码ID。

[0137] 此后,如参照图3在第一实施例中描述的,以与卡ID相同的方式来操纵QR代码ID,并且审核信息被添加到评论信息以进行公开(步骤144至147)。

[0138] 如上所述,在这个实施例中,QR代码ID用作表明用户使用过饭店的使用信息。然后,在对应于评论信息的QR代码ID被寄存在审核服务器100中的情况下,判定张贴评论信息的用户是事实上造访过饭店300的用户,因此审核信息被添加到评论信息以进行公开。

[0139] [其它更改例子]

[0140] 本发明不限于上述的实施例并且可以在不脱离本发明主旨的情况下进行各种更改。

[0141] 在上述的实施例中,由于存在使用信息(诸如卡ID、标签ID和QR代码ID),审核信息被添加到由用户张贴的评论信息。然而,在第一位置不存在使用信息的情况下,评论张贴站点可以被设置成使得评论信息的张贴不被接受。在这种情况下,只发布事实上造访过饭店(或者很有可能造访过饭店)的用户的评论信息,从而导致评论张贴站点本身的可靠度提高。

[0142] 在上述的实施例中,已经描述了在用户使用过饭店的情况下的审核处理。然而,关于包括商铺诸如为用户提供某种服务的零售店、卡拉ok厅、洗衣房、发廊、医院、和旅馆的所有设施可以用于审核处理中,而限于饭店。

[0143] 另外,在上述的第一实施例中,在寄存了位于距离用户张贴过对其的评论信息的

饭店预定距离内的饭店的使用信息的情况下,添加审核信息。然而,例如,即使存在一条关于位于距离饭店预定距离内的所有设施的使用信息(尽管不限于饭店),也可以添加审核信息。在这种情况下,使用信息可以不是支付信息。例如,如果用户终端具有GPS(全球定位系统)功能,则审核服务器100例如周期性地从用户终端200接收GPS所获取的位置信息,并且位置信息落入预定距离内,可以添加审核信息。

[0144] 在上述的第一实施例中,已经在假设每个用户存在一个卡ID的前提下提供了描述。然而,还料想到,用户具有与电子货币相符的多个卡或用户终端。在这种情况下,审核服务器100执行与名字识别的处理相同的处理并且管理相互关联的多个卡ID,从而导致即使用户使用这些卡ID中的任一个也可以执行审核处理。

[0145] 在上述的实施例中,在从支付的日期和时间至张贴评论信息的日期和时间的时段是预定的时间段或更长的情况下,即使评论信息是被添加审核信息的目标,审核服务器100也不能将审核信息添加到评论信息。这是因为,自造访饭店过去相当长的时间段之后的评论信息可能不一定反映饭店的当前状态。另外,当这个处理和折扣信息的上述注册处理彼此结合时,在造访饭店之后立即激励用户张贴评论信息,从而导致饭店可以快速处理评论。

[0146] 上述实施例中的审核信息可应用于推荐处理。例如,相对于使用协同过滤(像是“给予这个饭店高评价的人也给予下面饭店高评价”)进行推荐(做广告)的可靠度可以进一步提高。

[0147] 在上述的实施例中,已经描述了其中本发明应用于包括作为通用计算机的硬件的服务器的例子。然而,本发明以相同方式可应用于任何其它信息处理装置。

[0148] (其它)

[0149] 本发明还可以采取下面的构造。

[0150] (1)一种信息处理装置,包括:

[0151] 通信单元,能够接收表明第一用户使用过第一服务供应设施的第一使用信息和关于所述第一服务供应设施的服务的第一反馈信息,所述第一反馈信息被输入到用户终端中并且与所述第一使用信息关联;

[0152] 存储器,能够存储接收到的、彼此关联的所述第一使用信息和所述第一反馈信息;以及

[0153] 控制器,能够执行用于表明所存储的所述第一反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0154] (2)根据第(1)项所述的信息处理装置,其中,

[0155] 所述通信单元能够接收关于所述服务的第二反馈信息,所述第二反馈信息与所述第一使用信息不关联,

[0156] 所述存储器能够存储接收到的所述第二反馈信息,并且

[0157] 所述控制器能够处理所述第一反馈信息,使得所述第一反馈信息能与所述第二反馈信息区分开。

[0158] (3)根据第(1)或第(2)项所述的信息处理装置,其中,

[0159] 所述第一使用信息是从所述第一服务供应设施发送的支付信息并且包括第一电子货币识别信息,所述第一电子货币识别信息用于识别所述第一用户在所述第一服务供应

设施中进行支付时使用的电子货币，

[0160] 所述通信单元执行

[0161] 接收所述支付信息的第一通信处理，以及

[0162] 接收所述第一反馈信息和第二电子货币识别信息的第二通信处理，所述第二电子货币识别信息用于识别输入所述第一反馈信息的用户所使用的电子货币，以及

[0163] 在通过所述第一通信处理接收的所述支付信息中包括的所述第一电子货币识别信息与通过所述第二通信处理接收的所述第二电子货币识别信息一致的情况下，所述控制器执行所述预定信息处理。

[0164] (4)根据第(1)或第(2)项所述的信息处理装置，其中，

[0165] 所述用户终端从所述第一服务供应设施中设置的IC标签读取用于识别所述IC标签的标签ID并且将所述第一反馈信息与所述标签ID一起发送到所述信息处理装置，并且所述通信单元接收所述标签ID作为所述第一使用信息。

[0166] (5)根据第(1)至第(4)项中任一项所述的信息处理装置，其中，

[0167] 所述存储器存储包括所述第一服务供应设施的多个服务供应设施的位置信息项，

[0168] 所述通信单元接收关于第二服务供应设施的服务的第二反馈信息，所述第二服务供应设施不同于所述第一服务供应设施，并且

[0169] 在基于所述位置信息项来判定所述第一服务供应设施和所述第二服务供应设施之间的距离在预定范围内的情况下，所述控制器执行用于表明所述第二反馈信息具有高可靠性的预定信息处理。

[0170] (6)根据第(1)至第(5)项中任一项所述的信息处理装置，其中，

[0171] 所述通信单元从所述第一服务供应设施接收相对于所述第一反馈信息的回应信息和折扣信息，所述折扣信息允许在所述第一服务供应设施中支付随后能够向所述第一用户提供的服务时给出折扣，

[0172] 所述存储器存储接收到的所述回应信息和折扣信息，并且

[0173] 所述控制器控制所述通信单元，以将所述回应信息和表明存在所述折扣信息的信息发送到所述用户终端并且将所述折扣信息发送到所述用户终端和所述第一服务供应设施之一。

[0174] (7)根据第(3)项所述的信息处理装置，其中，

[0175] 所述支付信息包括第三电子货币识别信息，所述第三电子货币识别信息用于识别在所述第一服务供应设施中与进行支付的所述第一用户一起被提供服务的另一个用户的电子货币，并且

[0176] 在所述第三电子货币识别信息与所述第二电子货币识别信息一致的情况下，所述控制器执行所述预定信息处理。

[0177] (8)根据第(1)至第(7)项中任一项所述的信息处理装置，其中，

[0178] 所述第一使用信息包括表明所述第一用户使用所述第一服务供应设施时的使用日期和时间的信息，并且

[0179] 在从所述使用日期和时间至接收到所述第一反馈信息的日期和时间的时段在预定时间段内的情况下，所述控制器执行所述预定信息处理。

[0180] 本申请包含与2011年4月22日在日本专利局提交的日本优选权专利申请JP2011-

095814中公开的主题相关的主题,该专利申请的全部内容特此以引用方式并入。

[0181] [参考符号列表]

[0182] 11 CPU

[0183] 18 存储器

[0184] 19 通信单元

[0185] 50 互联网

[0186] 100 审核服务器

[0187] 200 用户终端

[0188] 300 饭店

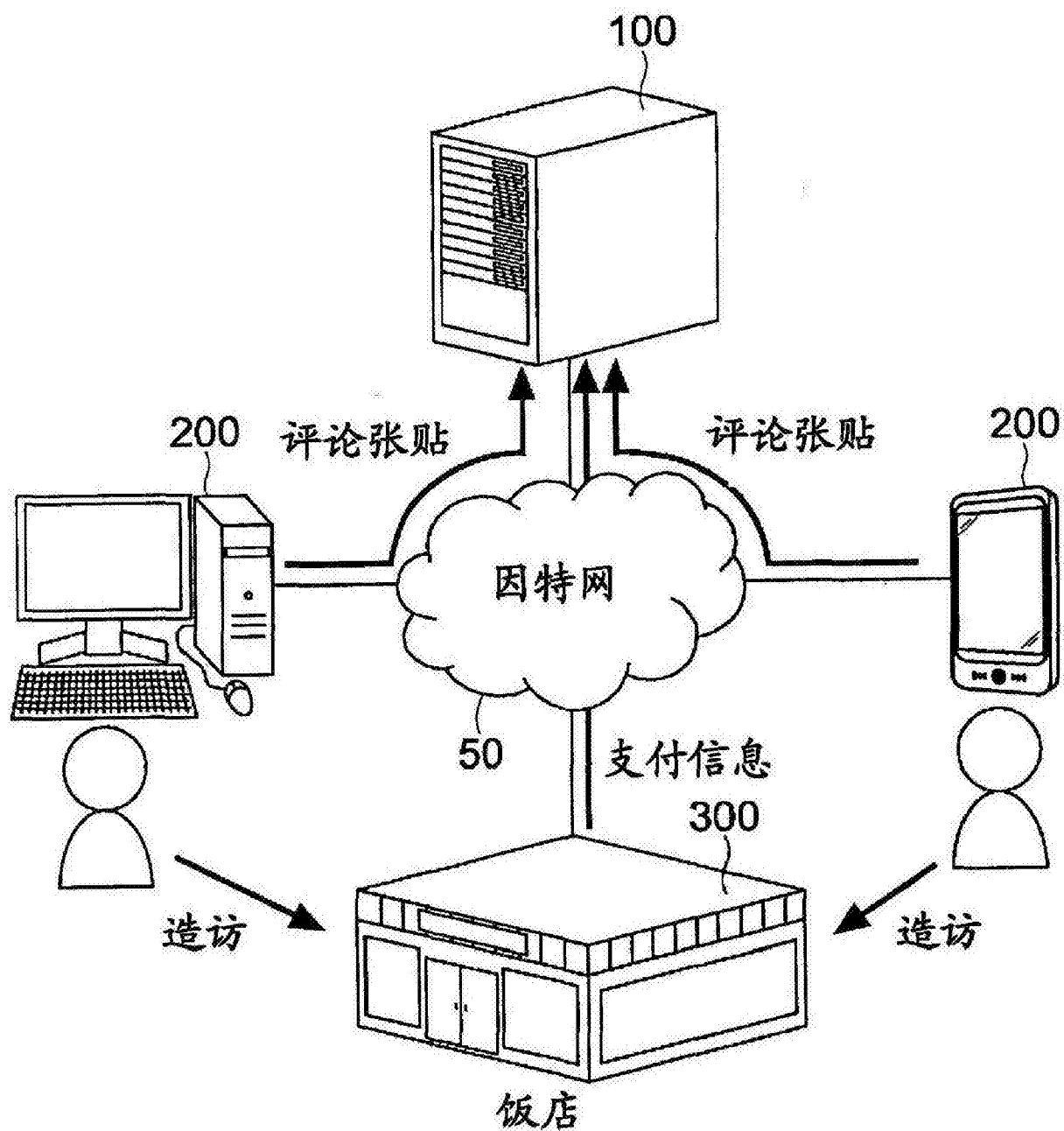


图1

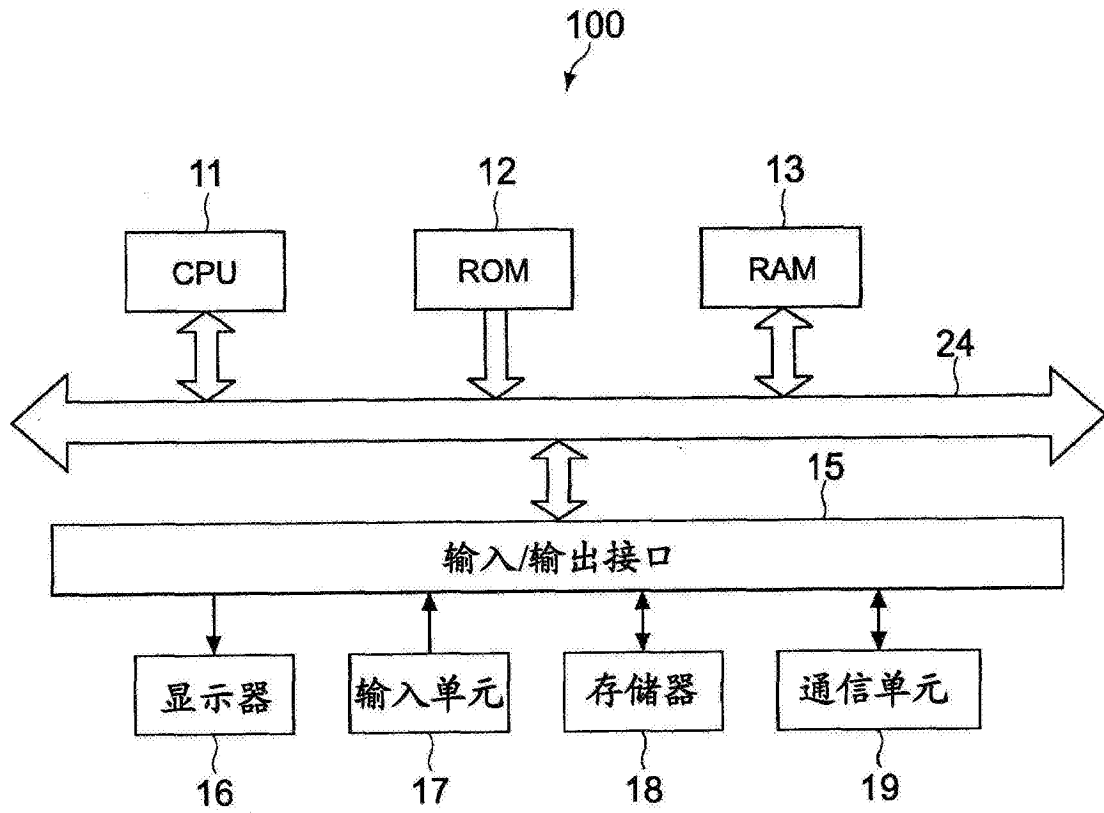


图2

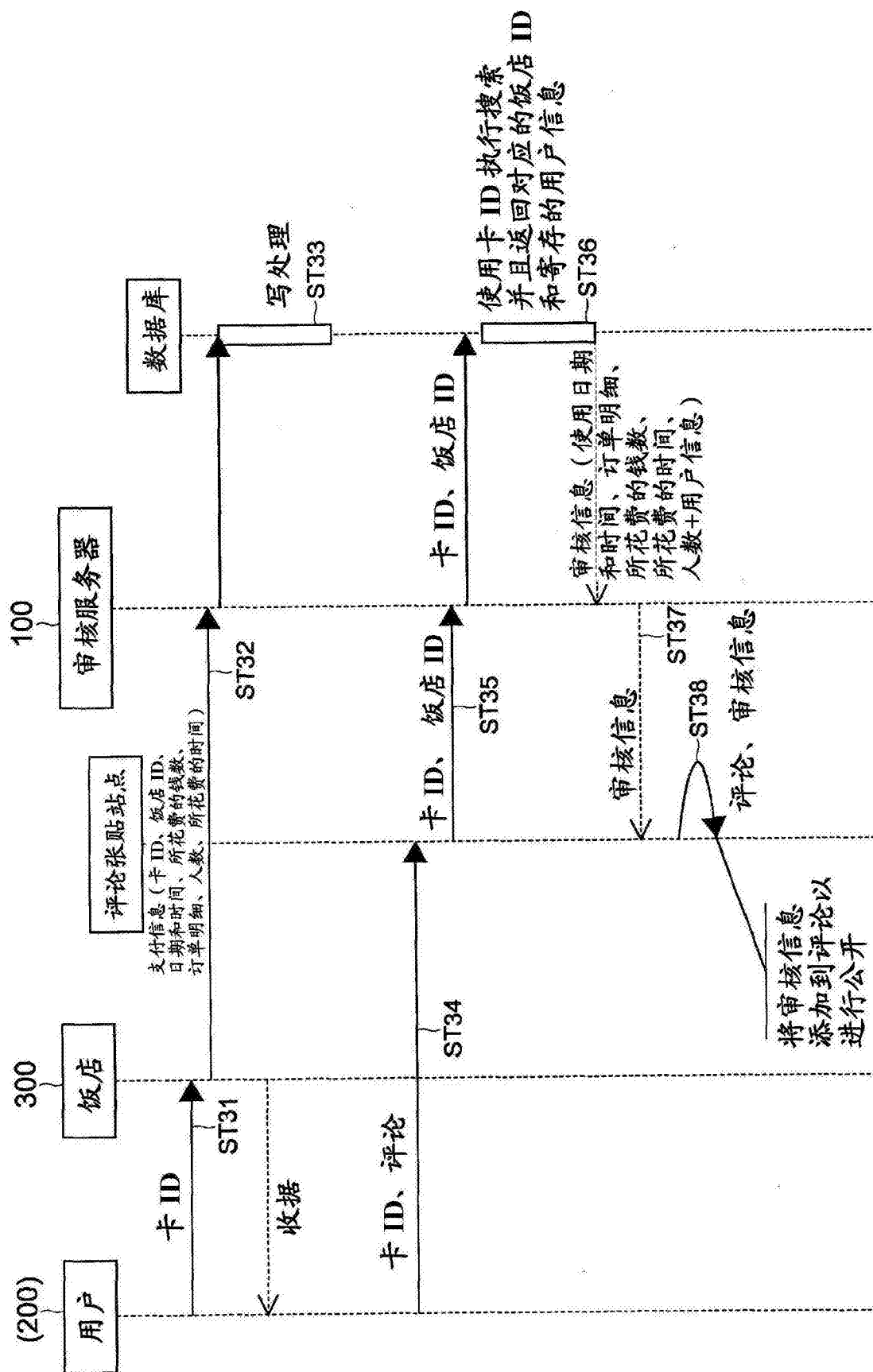


图3

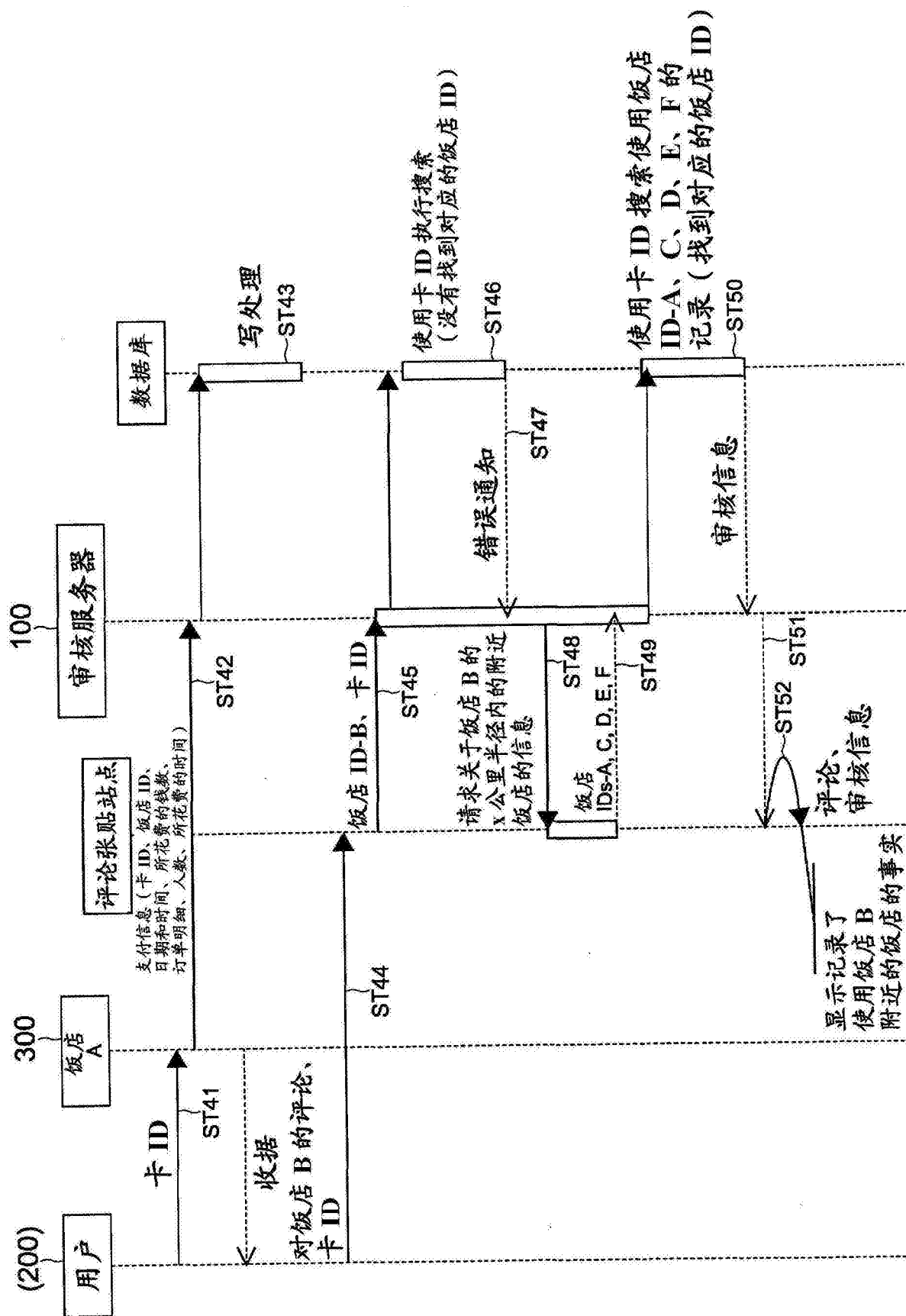


图4

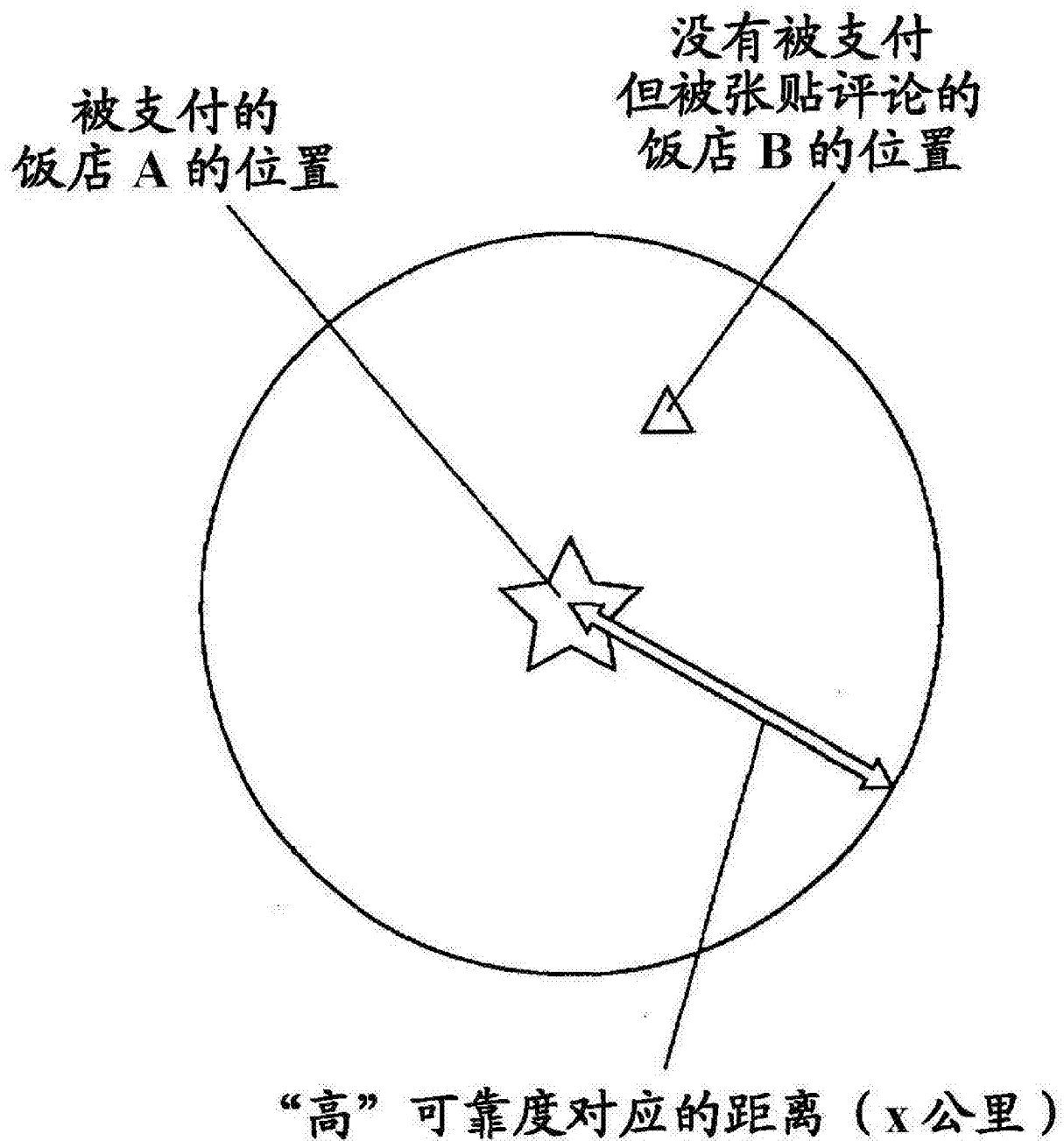


图5

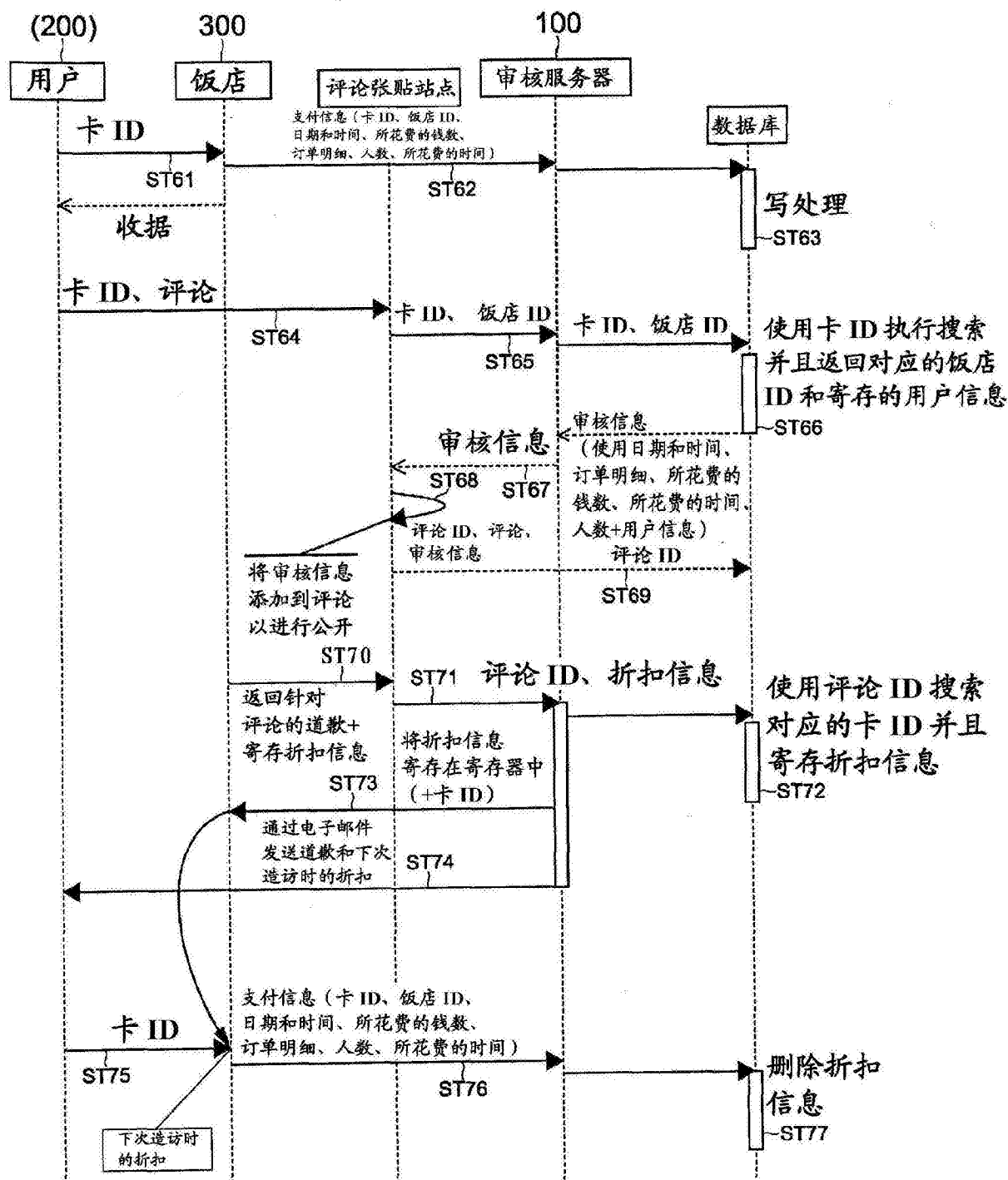


图6

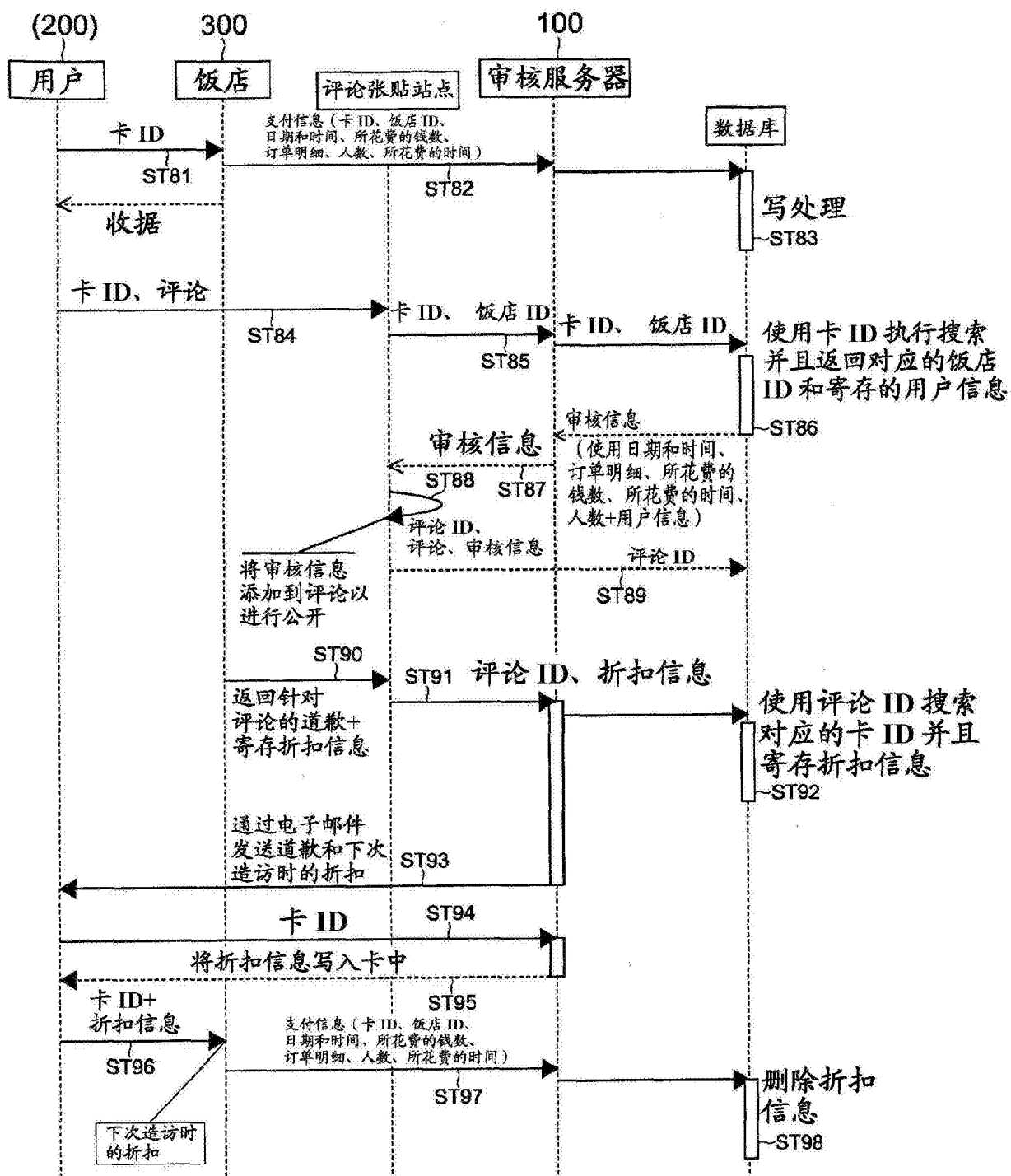


图7

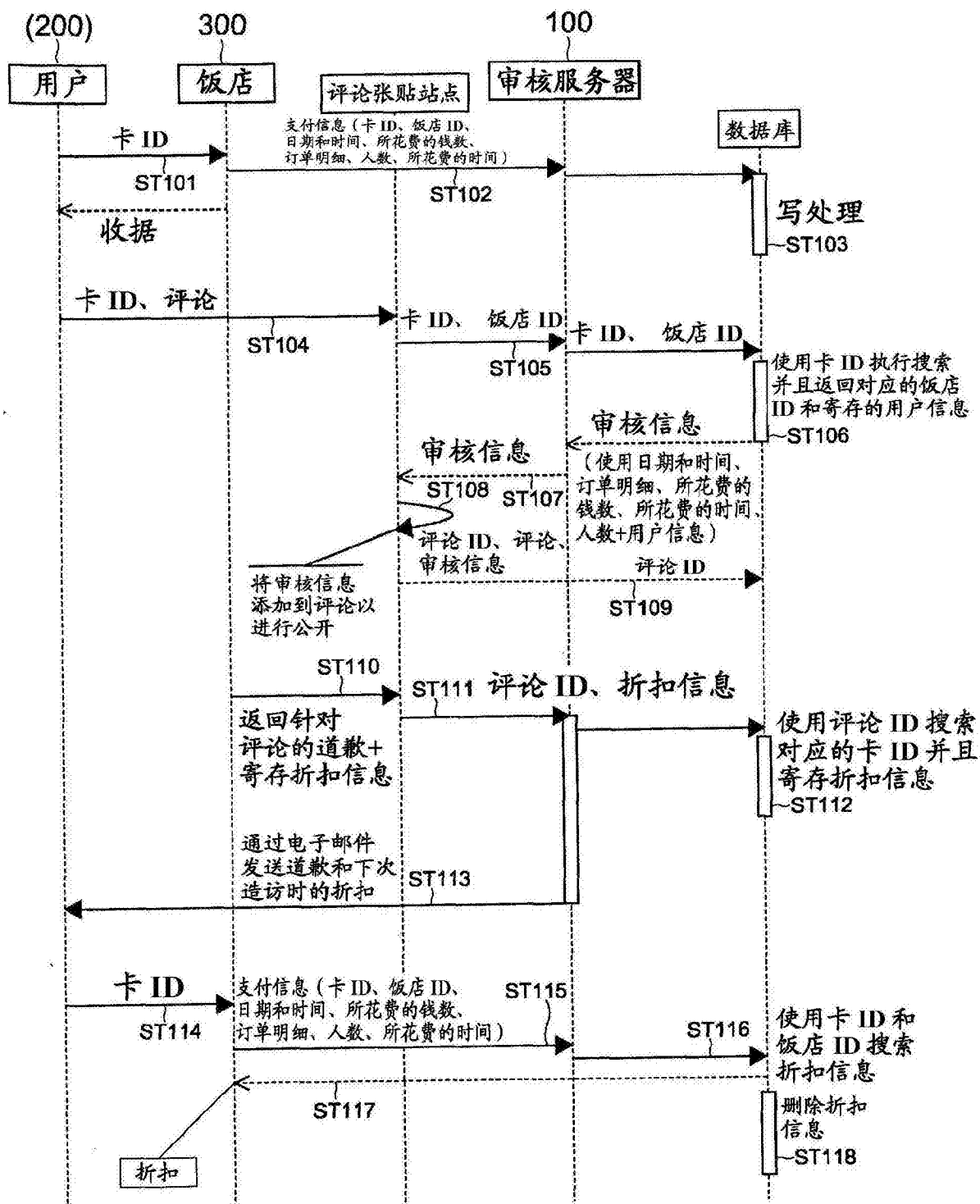


图8

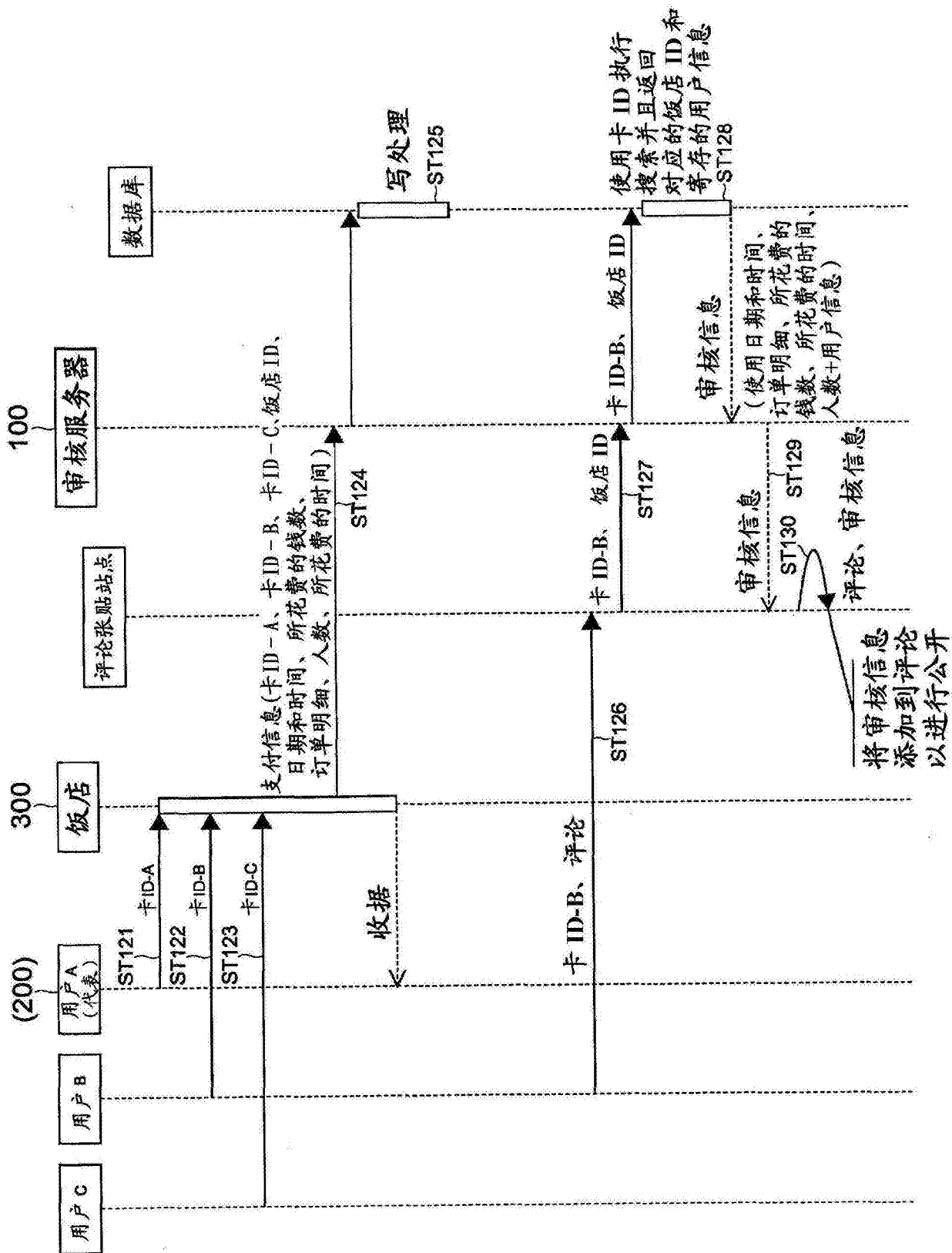


图9

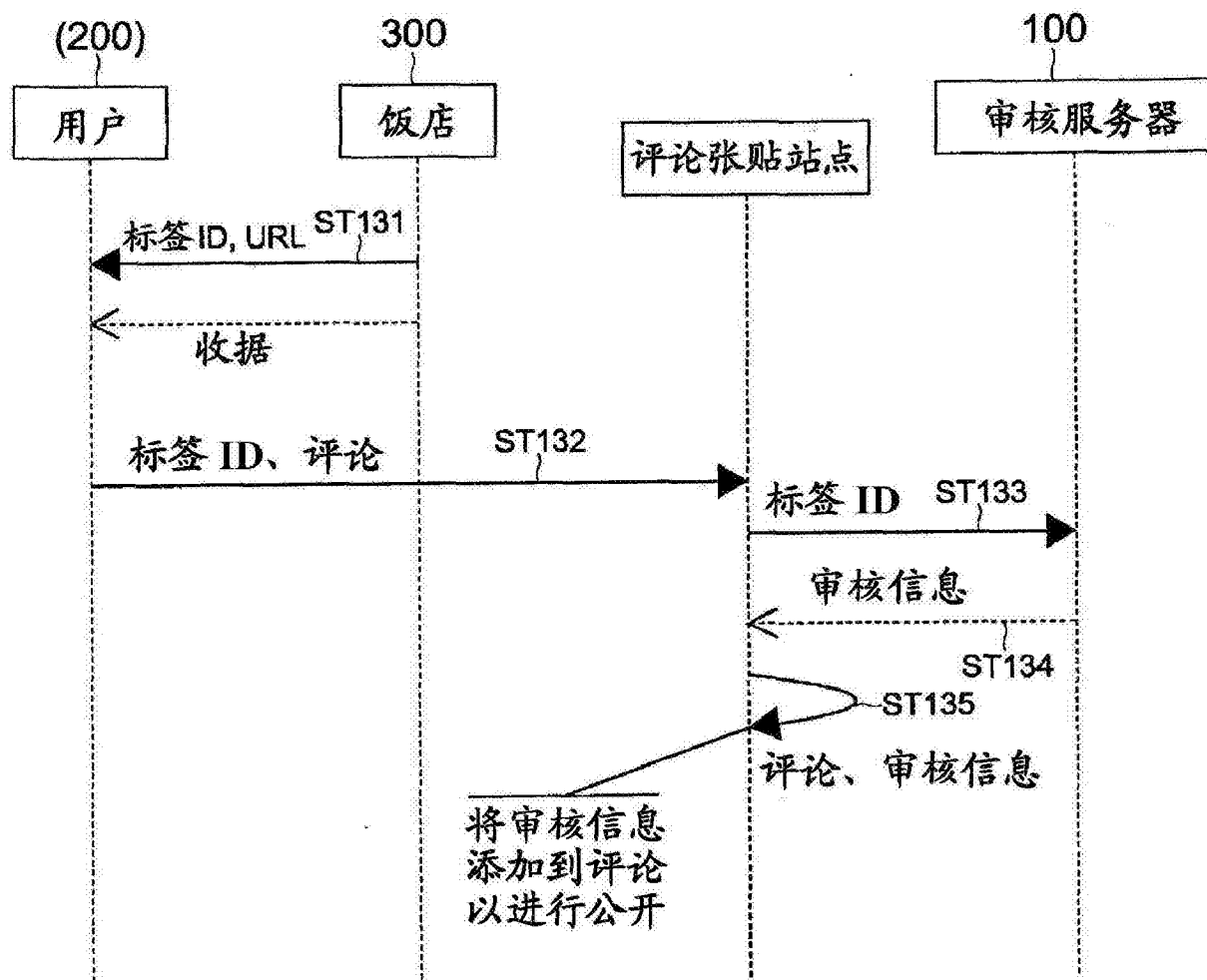


图10

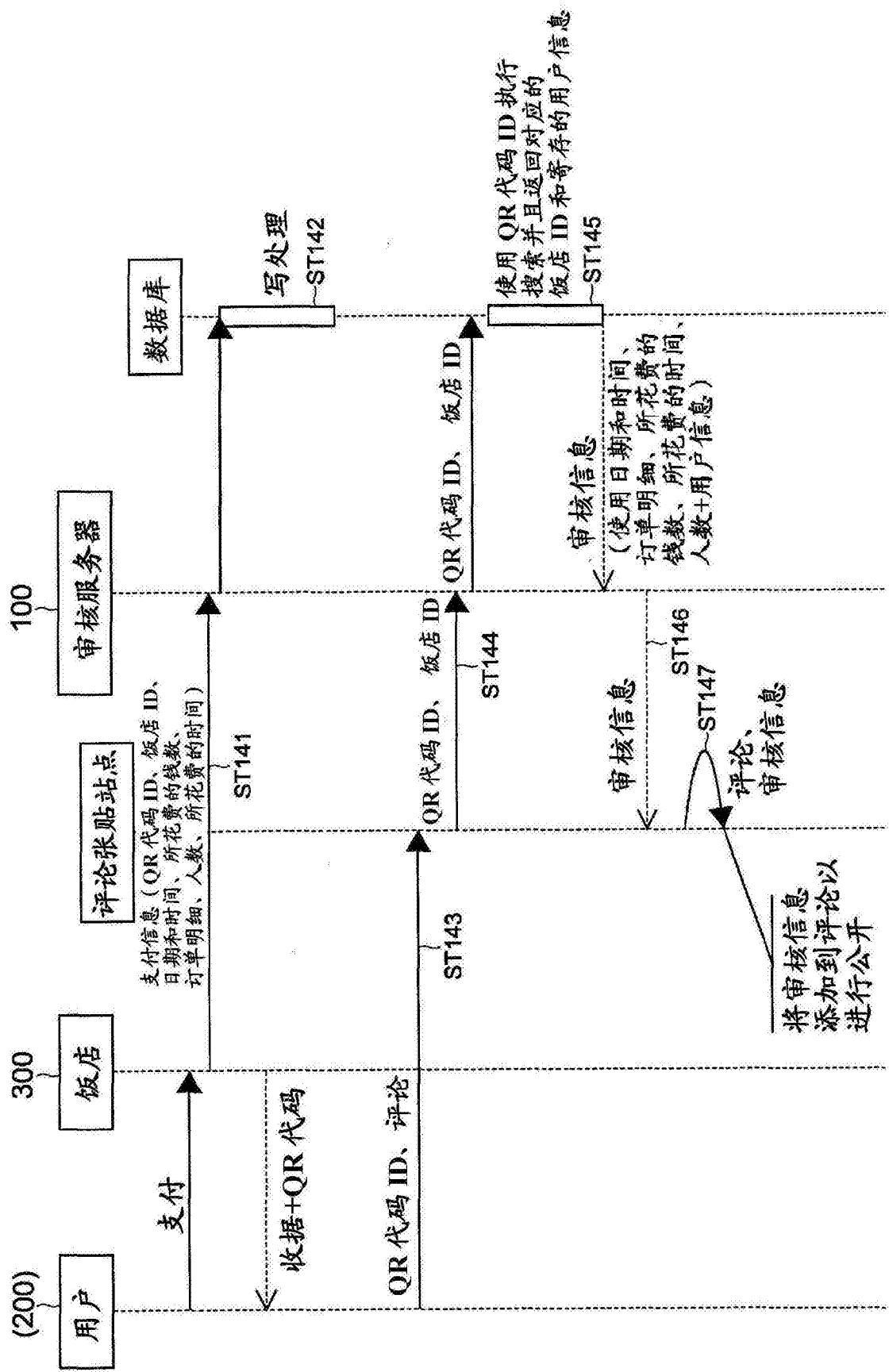


图11