

(12) 특허협력조약에 의하여 공개된 국제출원

(19) 세계지식재산권기구
국제사무국

(43) 국제공개일
2018년 2월 1일 (01.02.2018)

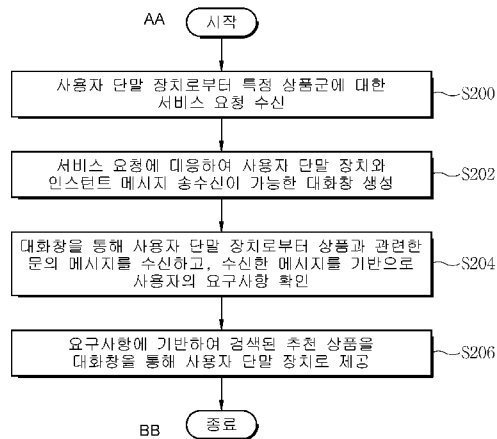


(10) 국제공개번호
WO 2018/021790 A1

- (51) 국제특허분류: **G06Q 30/06** (2012.01) **H04L 12/58** (2006.01)
G06Q 30/02 (2012.01)
- (21) 국제출원번호: PCT/KR2017/007982
- (22) 국제출원일: 2017년 7월 25일 (25.07.2017)
- (25) 출원언어: 한국어
- (26) 공개언어: 한국어
- (30) 우선권정보: 10-2016-0094934 2016년 7월 26일 (26.07.2016) KR
- (71) 출원인: 에스케이플래닛 주식회사 (SK PLANET CO., LTD.) [KR/KR]; 13487 경기도 성남시 분당구 판교로 264 (삼평동), Gyeonggi-do (KR).
- (72) 발명자: 문재원 (MOON, Jaewon); 06977 서울시 동작구 상도로 53길 8, 315동 1101호, Seoul (KR).
- (74) 대리인: 박종한 (PARK, Chonghan); 08389 서울시 구로구 디지털로26길 5, 319호, Seoul (KR).
- (81) 지정국 (별도의 표시가 없는 한, 가능한 모든 종류의 국내 권리의 보호를 위하여): 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, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, 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) 지정국 (별도의 표시가 없는 한, 가능한 모든 종류의 국내 권리의 보호를 위하여): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), 유라시아 (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), 유럽 (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,

(54) Title: METHOD FOR PROVIDING ELECTRONIC COMMERCE SERVICE USING INSTANT MESSENGER, AND DEVICE THEREFOR

(54) 발명의 명칭: 인스턴트 메신저를 활용한 전자상거래 서비스 제공 방법 및 이를 위한 장치



S200 ... Receive request for service for particular product group from user terminal device
S202 ... In response to service request, create chat window enabling instant message sending/receiving with user terminal device
S204 ... Receive query message related to product from user terminal device via chat window, and check user requirement on basis of received message
S206 ... Provide recommended product searched on basis of requirement to user terminal device via chat window
AA ... Start
BB ... End

(57) Abstract: The present invention relates to a method by which a requirement from a user is checked via an instant message chat window, and a professional consultant does a search for a recommended product on the basis of the requirement and provides a search-result product at a lowest price to the user.

(57) 요약서: 본 발명은, 사용자로부터 인스턴트 메시지 대화창을 통해 요구 사항을 확인하고, 전문상담사가 상기 요구사항을 기반으로 추천 상품을 검색하여, 검색된 상품을 최저가로 사용자에게 제공하기 위한 방법에 관한 것이다.

[다음 쪽 계속]

WO 2018/021790 A1

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).

공개:

— 국제조사보고서와 함께 (조약 제21조(3))

명세서

발명의 명칭: 인스턴트 메신저를 활용한 전자상거래 서비스 제공 방법 및 이를 위한 장치

기술분야

- [1] 본 발명은 전자상거래 서비스 제공 방법에 관한 것으로, 보다 상세하게는, 온라인 쇼핑몰과 연동된 인스턴트 메신저를 통해서 전문상담사가 인스턴트 메신저를 통해 고객에게 맞춤상품을 추천하고, 최저가를 제공하며, 최저가로 결제가 가능하도록 지원하는 전자상거래 방법에 관한 것이다.

배경기술

- [2] 이 부분에 기술된 내용은 단순히 본 실시 예에 대한 배경 정보를 제공할 뿐 종래기술을 구성하는 것은 아니다.
- [3] 이동통신단말기는 이동통신망의 발달과 단말기 사양의 발전에 따라 종래의 단순한 통신장치 또는 정보 제공 장치의 범주를 벗어나 현대인의 필수 소지품이 되었고, 토털 엔터테인먼트 기기로 진화해 가고 있는 추세에 있다.
- [4] 이와 함께, 최근에는 통신 단말기의 기능 및 PDA(Personal Digital Assistant)의 기능을 결합시킨 스마트폰(Smart Phone)의 사용이 대중화되어 있다. 이러한 스마트폰은 기존의 통신 단말기에 비해 대용량의 메모리와 고성능 CPU(Central Processing Unit)가 탑재되며, 다양한 애플리케이션 실행, 음성/데이터 통신 및 PC(Personal Computer) 연동 등을 지원하기 위한 운영체제(OS, Operating System)가 탑재된다.
- [5] 이러한 스마트폰이나 태블릿 PC 등의 다양한 모바일 장치의 발달과, 이와 같은 모바일 장치에서 동작하는 애플리케이션 시장의 규모가 크게 확대됨에 따라, 모바일 기반의 온라인 쇼핑몰 시장 역시 급격히 확대되고 있다.
- [6] 이러한 온라인 쇼핑몰 중에서도, 오픈 마켓 형태의 온라인 쇼핑몰은 하나의 웹사이트에 다수의 판매자가 존재하므로, 구매자는 다수의 상품 중에서 원하는 상품을 발견하기 위해 직접 검색을 수행하고 가격을 비교하여야 하므로 많은 시간이 소모되는 불편함이 있었다.
- [7] 특히, 온라인 쇼핑몰의 이용이 급증하고 온라인 쇼핑몰에 등록되는 판매 상품의 종류 및 판매 조건이 다양해짐에 따라서, 구매자가 수많은 상품 중 자신이 원하는 조건의 상품을 효과적으로 검색하여 찾아가는데 많은 어려움이 있다.

발명의 상세한 설명

기술적 과제

- [8] 본 발명은 상기한 문제점을 해결하기 위하여 제안된 것으로서, 사용자가 직접 상품을 검색하지 않고 인스턴트 메시지를 통해 전문상담사에 상품을 문의하면 전문상담사가 상품을 검색하여 사용자에게 적합한 상품을 추천하고 추천된

상품을 바로 결제를 수행할 수 있도록 지원하며, 최저가를 파악하여 최저가로 구매 가능한 쿠폰을 지원함을 목적으로 한다.

- [9] 본 발명에서 이루고자 하는 기술적 과제들은 이상에서 언급한 기술적 과제들로 제한되지 않으며, 언급하지 않은 또 다른 기술적 과제들은 아래의 기재로부터 본 발명이 속하는 기술분야에서 통상의 지식을 가진 자에게 명확하게 이해될 수 있을 것이다.

과제 해결 수단

- [10] 상술한 바와 같은 목적을 달성하기 위한 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치에 의한 전자상거래 방법은, 사용자 단말 장치로부터 특정 상품군에 대한 서비스 요청을 수신하는 단계; 상기 서비스 요청에 대응하여 사용자 단말 장치와 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 생성하는 단계; 상기 대화창을 통해 사용자 단말 장치로부터 상품과 관련한 문의 메시지를 수신하고, 수신한 메시지를 통해 사용자의 요구사항을 확인하는 단계; 상기 확인된 요구사항에 기반하여 검색된 추천 상품을 대화창을 통해 사용자 단말 장치로 제공하는 단계를 포함하여 이루어질 수 있다.
- [11] 아울러, 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치에 의한 전자상거래 방법을 실행하는 프로그램을 기록한 컴퓨터 판독 가능한 기록 매체를 포함할 수 있다.
- [12] 또한, 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치에 의한 전자상거래 방법을 실행시키도록 구현되어 컴퓨터 판독 가능한 기록 매체에 저장된 컴퓨터 프로그램을 포함할 수 있다.
- [13] 상술한 바와 같은 목적을 달성하기 위한 본 발명의 바람직한 실시 예에 따른 서비스 장치는 통신망을 통해 사용자 단말 장치와 데이터를 송수신하기 위한 통신부; 및 상기 사용자 단말 장치로부터 수신하는 서비스 요청에 대응하여 상기 사용자 단말 장치와 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 생성하고, 상기 대화창을 통해 사용자의 요구사항을 확인하여, 상기 확인된 요구사항에 기반하여 추천 상품을 검색하고, 상기 검색된 추천 상품을 상기 대화창을 통해 상기 사용자 단말 장치에 제공하는 것을 제어하는 제어부를 포함할 수 있다.
- [14] 상술한 바와 같은 목적을 달성하기 위한 본 발명의 바람직한 실시 예에 따른 사용자 단말 장치는 통신망을 통해 서비스 장치와 데이터를 송수신하기 위한 통신부; 인스턴트 메시지 송수신을 위한 인스턴트 메시징 애플리케이션 및 상기 인스턴트 메시징 애플리케이션과 연동하여 서비스 장치에 의한 전자상거래 서비스를 제공하는 서비스 애플리케이션을 저장하는 저장부; 및 상기 서비스 애플리케이션을 이용하여 상기 서비스 장치로 특정 상품군에 대한 서비스를 요청하고, 상기 서비스 장치로부터 상기 인스턴트 메시징 애플리케이션과 연동되어 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 제공 받아 표시하고, 상기 대화창을 통해 요구사항에 기반한 추천 상품을 제공받는 것을 제어하는 제어부를 포함할 수 있다.

발명의 효과

- [15] 본 발명의 전자상거래 서비스를 제공하는데 있어서, 등록된 상품 군 중 특정 상품을 선택하면, 해당 사용자와 전문상담사 간의 인스턴트 메신저의 대화창을 개설하고, 상기 대화창을 통한 인스턴트 메시징을 통해 전문상담사가 사용자가 원하는 요구사항을 수집하여, 요구사항에 맞는 상품을 검색하여 제공하며, 메시지 창 내에서 상품을 바로 구매 가능하도록 지원하여 검색과 구매에 소요되는 시간을 절약할 수 있다.
- [16] 또한 최저가로 구매 가능하도록 지원하여 구매 비용 면에서 사용자에게 도움이 되며, 전문상담사의 검색을 통해 보다 정확한 검색 결과를 제공하여 사용자에게 보다 편리한 온라인 쇼핑 서비스를 제공할 수 있다.
- [17] 본 발명에서 얻을 수 있는 효과는 이상에서 언급한 효과로 제한되지 않으며, 언급하지 않은 또 다른 효과들은 아래의 기재로부터 본 발명이 속하는 기술분야에서 통상의 지식을 가진 자에게 명확하게 이해될 수 있을 것이다.

도면의 간단한 설명

- [18] 도 1은 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하는 전체 시스템을 개략적으로 도시한 블록도이다.
- [19] 도 2는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 나타낸 메시지 흐름도이다.
- [20] 도 3, 4는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 나타낸 예시도이다.
- [21] 도 5는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하는 사용자 단말 장치의 구조를 나타낸 블록도이다.
- [22] 도 6 내지 10은 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법이 사용자 단말 장치를 통해 표시된 예시도이다.
- [23] 도 11는 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치를 구조를 나타낸 블록도이다.
- [24] 도 12a 및 12b는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법이 전문상담사를 기준으로 표시된 예시도이다.

발명의 실시를 위한 형태

- [25] 본 발명의 과제 해결 수단인 특징 및 이점을 보다 명확히 하기 위하여, 첨부된 도면에 도시된 본 발명의 특정 실시 예를 참조하여 본 발명을 더 상세하게 설명한다.
- [26] 다만, 하기의 설명 및 첨부된 도면에서 본 발명의 요지를 흐릴 수 있는 공지 기능 또는 구성에 대한 상세한 설명은 생략한다.
- [27] 이하의 설명 및 도면에서 사용된 용어나 단어는 통상적이거나 사전적인 의미로 한정해서 해석되어서는 아니 되며, 본 출원시점에 있어서 이들을 대체할 수 있는 다양한 균등물과 변형 예들이 있을 수 있음을 이해하여야 한다.
- [28] 또한, 제1, 제2 등과 같이 서수를 포함하는 용어는 다양한 구성요소들을 설명하기 위해 사용하는 것으로, 구성요소들을 한정하기 위해 사용되지 않는다.

더하여, 어떤 구성요소가 다른 구성요소에 "연결되어" 있다거나 "접속되어" 있다고 언급할 경우, 이는 논리적 또는 물리적으로 연결되거나, 접속될 수 있음을 의미한다. 또한, 본 명세서에서 기술되는 "포함한다" 또는 "가지다" 등의 용어는 명세서상에 기재된 특징, 숫자, 단계, 동작, 구성요소, 부품 또는 이들을 조합한 것이 존재함을 지정하려는 것이지, 하나 또는 그 이상의 다른 특징들이나 숫자, 단계, 동작, 구성요소, 부품 또는 이들을 조합한 것들의 존재 또는 부가 가능성을 미리 배제하지 않는 것으로 이해되어야 한다.

- [29] 또한, 명세서에 기재된 "부", "기", "모듈" 등의 용어는 적어도 하나의 기능이나 동작을 처리하는 단위를 의미하며, 이는 하드웨어나 소프트웨어 또는 하드웨어 및 소프트웨어의 결합으로 구현될 수 있다.
- [30] 또한, "일(a 또는 an)", "하나(one)", "그(the)" 및 유사어는 본 발명을 기술하는 문맥에 있어서(특히, 이하의 청구항의 문맥에서) 본 명세서에 달리 지시되거나 문맥에 의해 분명하게 반박되지 않는 한, 단수 및 복수 모두를 포함하는 의미로 사용될 수 있다.
- [31] 또한, 사용자는 본 발명을 구성하는 서비스 장치에 접속하여 온라인 쇼핑을 서비스를 이용 가능한 모든 사람을 포함한다.
- [32] 도 1은 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하는 전체 시스템을 개략적으로 도시한 블록도이다.
- [33] 도 1에 도시된 바와 같이, 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 시스템은, 하나 이상의 사용자 단말 장치(100), 서비스 장치(400) 및 이를 연결하는 통신망(500)을 통하여 이루어질 수 있다.
- [34] 본 발명의 실시 예에 따른 사용자 단말 장치(100)는, 일반적인 이동통신 단말 장치가 될 수 있으며, 이동통신 단말 장치는 본 발명에 의해 제공되는 무선 통신망에 접속하여 각종 데이터를 송수신할 수 있는 네트워크 장치를 의미한다.
- [35] 여기서, 상기 사용자 단말 장치(100)는, Terminal, UE(User Equipment), MS(Mobile Station), MSS(Mobile Subscriber Station), SS(Subscriber Station), AMS(Advanced Mobile Station), WT(Wireless terminal), MTC(Machine-Type Communication) 장치, M2M(Machine-to-Machine) 장치, D2D 장치(Device-to-Device), 스테이션(STA: Station) 등의 용어로 대체될 수 있다.
- [36] 다만, 이에 한정되는 것은 아니며 본 발명에서 제공하는 무선 통신망에 연결된 장치이면 본 명세서에서 말하는 사용자 단말 장치(100)에 해당할 수 있다. 상기 언급된 유닛들과 동등한 수준의 유닛이 본 발명에 따른 사용자 단말 장치(100)로 사용될 수도 있다.
- [37] 이러한 사용자 단말 장치(100)는 본 발명에 의해 제공되는 무선 통신망을 통해 음성 또는 데이터 통신을 수행할 수 있으며 이를 위한 본 발명의 사용자 단말 장치(100)는 정보의 송수신을 위한 브라우저, 프로그램 및 프로토콜을 저장하는 메모리, 각종 프로그램을 실행하여 연산 및 제어하기 위한 마이크로프로세서 등을 구비할 수 있다.

- [38] 특히 본 발명에 의한 사용자 단말 장치(100)는, 서비스 장치(400)에 접속하여 서비스 장치(400)가 제공하는 온라인 쇼핑물 서비스를 제공받기 위한 서비스 애플리케이션 또는 웹 브라우저를 포함한다.
- [39] 서비스 장치(400)는 기본적으로 서비스 애플리케이션 또는 웹 브라우저를 통해 온라인 쇼핑 서비스를 제공하는 역할을 한다.
- [40] 이러한 서비스 장치(400)는 사용자의 서비스 애플리케이션이나 웹 브라우저 상에 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하기 위한 메신저(messenger) 창으로 연결 가능한 UI(User interface)를 제공할 수 있다. 사용자는 이러한 UI를 통해 인스턴트 메시지를 전송 가능한 대화창으로 진입할 수 있다.
- [41] 또한 서비스 장치(400)는 상품 별로 미리 준비된 시나리오에 따라 전문상담사가 사용자의 요구사항을 파악할 수 있도록 한다. 서비스 장치(400)는 전문상담사가 상품을 검색할 수 있도록 하고, 대화창을 통해 상기 검색된 상품을 사용자에게 추천할 수 있도록 한다. 그리고 서비스 장치(400)는 전문상담사가 동일 상품에 대하여 제3자가 운영하는 온라인 쇼핑물을 포함해 최저가인 상품을 검색하고, 상기 검색된 최저가를 제공하기 위한 쿠폰을 대화창을 통해 제공할 수 있도록 한다.
- [42] 서비스 장치(400)는 공지의 웹 서버가 될 수 있다. 도 1에서는 하나의 장치로 도시되었으나, 서비스 장치(400)는 제공 가능한 서비스 별로 분리된 서버 장치의 집합으로 구성될 수 있다.
- [43] 아울러, 본 발명의 서비스 장치(400)는 통신망(500)을 통해 본 발명의 실시를 위한 사용자 단말 장치(100)와 연결될 수 있고, 이러한 통신망(500)은 인터넷망, 인트라넷망, 이동통신망, 위성 통신망 등 다양한 유무선 통신 기술을 이용하여 인터넷 프로토콜로 데이터를 송수신할 수 있는 망을 말한다.
- [44] 또한, 통신망(500)은 사용자 단말 장치(100)와 결합되어 하드웨어, 소프트웨어 등의 컴퓨팅 자원을 저장한다. 이러한 통신망(500)은 LAN(Local Area Network), WAN(Wide Area Network)등의 폐쇄형 네트워크, 인터넷(Internet)과 같은 개방형 네트워크뿐만 아니라, CDMA(Code Division Multiple Access), WCDMA(Wideband Code Division Multiple Access), GSM(Global System for Mobile Communications), LTE(Long Term Evolution), EPC(Evolved Packet Core) 등의 네트워크와 향후 구현될 차세대 네트워크 및 컴퓨팅 네트워크를 통칭하는 개념이다.
- [45] 아울러, 본 발명의 통신망(500)은 예컨대, 다수의 접속망(미도시) 및 코어망(미도시)을 포함하며, 외부망, 예컨대 인터넷망(미도시)을 포함하여 구성될 수 있다.
- [46] 인터넷망(미도시)은 TCP/IP 프로토콜에 따라서 정보가 교환되는 통상의 공개된 통신망, 즉 공용망을 의미하는 것으로, 서비스 장치(400)와 연결되며, 서비스 장치(400)로부터 제공되는 서비스를 코어망(미도시) 및 접속망(미도시)을 거쳐 사용자 단말 장치(100)로 제공할 수 있으며, 또한, 사용자

단말 장치(100)로부터 전송되는 각종 정보를 접속망(미도시) 및 코어망(미도시)을 거쳐 서비스 장치(400)로 전송할 수 있다.

[47] 도 2는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하는 과정을 나타낸 흐름도이다.

[48] 도 2를 참조하면, 먼저, 서비스 장치(400)는 사용자 단말 장치(100)로부터 특정 상품군에 대한 서비스 요청을 수신한다(S200).

[49] 이 때, 사용자 단말 장치가 서비스 요청을 할 수 있도록 제공되는 UI는 도 3과 같은 형태가 될 수 있다.

[50] 도 3의 (a)는 특정 검색어(방문세탁)를 검색 시 대화창 생성 요청 가능한 배너(3-1)를 표시하는 것을 나타낸 도면이며, 도 3의 (b)는 특정 카테고리(디지털 기기) 진입 시 대화창 생성 요청 가능한 배너(3-2)를 표시하는 것을 나타낸 도면이다.

[51] 상기 배너(3-1, 3-2)가 표시되도록 하는 키워드 또는 카테고리는 서비스 장치(400)에 기 저장되어 있을 수 있다.

[52] 이와 같이 특정 검색어나 특정 카테고리 진입 시 외에도, 서비스 애플리케이션과 연관된 인스턴트 메시징 애플리케이션 UI 내의 임의의 위치나, 서비스 애플리케이션의 홈 화면의 임의의 위치에 대화창 생성을 위한 아이콘, 탭, 배너 중 하나가 위치할 수 있다.

[53] 서비스 요청이 있으면, 서비스 장치(400)는 서비스 요청에 대응하여 사용자 단말 장치(100)와 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 생성한다(S202).

[54] 다음으로, 서비스 장치(400)는 상기 대화창을 통해 사용자 단말 장치(100)로부터 상품과 관련한 문의 메시지를 수신하고, 상기 수신한 문의 메시지를 기반으로 사용자의 요구사항을 확인한다(S204).

[55] 여기서 상기 사용자의 요구사항은 상품의 속성(상품의 용도, 사이즈, 기능), 브랜드, 모델, 출시일, 배송유형, 제휴사, 추천조건 중 하나 이상을 포함할 수 있다.

[56] 도 4는 이와 같이 대화창 생성 및 사용자의 요구 사항을 확인하는 UI의 일 예시를 나타낸다. 도 3에 표시된 배너(3-1, 3-2)를 이용해 사용자 단말 장치로부터 서비스 요청이 도달하면, 서비스 장치(400)는 사용자 단말 장치(100)에 대화창이 개설된 화면을 표시하여 도 4의 (a)와 같이 사용자가 원하는 상담의 종류를 선택할 수 있도록 하는 화면을 표시할 수 있다. 이 경우, 사용자 단말 장치(100)로부터 상품 추천에 대한 요청이 있는 경우, 서비스 장치(400)는 도 4의 (b)와 같이 상품의 카테고리를 묻는 화면이 사용자 단말 장치(100)에 표시되도록 할 수 있다. 이와 같이 대화창에 표시된 화면을 통해 사용자가 요구 사항을 입력하고, 사용자 단말 장치(100)는 입력된 요구 사항을 서비스 장치(400)로 전송할 수 있다.

[57] 서비스 장치(400)는 상기 요구사항에 기반하여 검색된 추천 상품을 대화창을 통해 사용자 단말 장치로 제공한다(S206). 추천 상품의 검색은 소프트웨어

알고리즘에 의해 자동으로 이루어질 수 있다. 또는, 전문상담사(도면 전체에 걸쳐, 컨시어지(concierge)로 표현)가 서비스 장치(400)를 이용하여 요구사항에 맞는 추천 상품을 검색할 수도 있다.

[58] 추천 상품의 제공은 상품을 구매 가능한 페이지로의 URL을 제공하는 형태가 될 수 있다. 또는, 대화창 내에 구매 버튼을 포함하는 메시지를 전송하여, 사용자가 메시지 창 내에서 바로 구매 버튼을 통해 주문 및 결제 절차를 수행할 수도 있다.

[59] 또한, 서비스 장치(400)는 추천 상품과 함께, 상기 추천 상품과 관련된 할인 쿠폰을 상기 대화창을 통해 사용자 단말 장치(100)로 제공할 수 있다. 보다 구체적으로, 상기 서비스 장치(400)에서 제공하는 온라인 쇼핑 서비스 외에도 제3자가 운영하는 서비스가 존재할 수 있으며, 서비스 장치(400)는 이러한 제3자의 서비스와도 가격을 비교할 수 있다. 서비스 장치(400)에서 제공하는 온라인 쇼핑 서비스의 추천 상품의 가격보다 낮은 가격으로 제3자의 서비스에서 상기 추천 상품과 동일한 상품이 제공되고 있는 경우, 그 차액에 해당하는 할인 쿠폰을 발행하여 상기 대화창을 통해 사용자 단말 장치(100)로 제공할 수 있다.

[60] 이때, 요구 사항의 수집 과정 및 상품 추천 과정은 상품군마다 상이한 시나리오로 구성될 수 있다. 예를 들면, 상품군이 노트북인 경우, 서비스 장치(400)는 사용용도(인터넷, 동영상 시청, 업무용, 게임용, 특정분야 전문가용)를 사용자 단말 장치(100) 내의 대화창에 표시하여 사용자에게 질의할 수 있다. 사용자가 사용자 단말 장치(100)의 대화창을 통해 사용 용도를 선택하면, 이후 화면 사이즈, 브랜드, 가격, 무게(휴대성), 운영체제의 포함 여부 및 종류, 판매자 유형을 차례로 선택받을 수 있다.

[61] 도 5는, 본 발명의 실시 예에 따른 사용자 단말 장치의 구조를 나타낸 블록도이다.

[62] 도 5를 참조하면, 본 발명의 실시 예에 따른 사용자 단말 장치(100)는 통신부(110)와, 저장부(120), 제어부(130), 입력부(140), 출력부(150)를 포함하여 이루어질 수 있다.

[63] 통신부(110)는 외부 소스로부터 데이터를 수신하고 외부 소스로 데이터를 전송하기 위한 수단으로서, 하나 이상의 소프트웨어 및/또는 하드웨어 모듈의 논리적 조합으로 나타낼 수 있다. 이러한 통신부(110)는 다양한 통신 프로토콜을 지원할 수 있다.

[64] 저장부(120)는 제어부(130)에 의해 실행되거나 처리되는 데이터 혹은 프로그램을 저장하기 위한 구성이다. 기본적으로, 저장부(120)는 이동통신 단말 장치의 부팅 및 상술한 각 구성의 운용을 위한 운영체제(OS, Operating System), 다양한 사용자 기능을 지원하기 위한 응용 프로그램 등을 저장할 수 있다.

[65] 특히, 본 발명에 있어서, 저장부(120)는, 본 발명에 따른 전자상거래 방법의 수행을 위한 애플리케이션 또는 컴퓨터 프로그램을 저장할 수 있다. 이러한 애플리케이션 또는 컴퓨터 프로그램으로, 서비스 애플리케이션(121) 및

- 인스턴트 메시징 애플리케이션(122)이 저장부(120)에 설치되어 있다.
- [66] 이 때, 인스턴트 메시징 애플리케이션(122)은 소프트웨어 모듈의 형태로 서비스 애플리케이션(121) 내에 탑재되어 있을 수 있다.
- [67] 제어부(130)는 이동통신 단말 장치의 전반적인 제어를 수행하기 위한 구성으로서, 하나 이상의 프로세서를 통해서, 저장부(120)에 저장된 명령을 처리함으로써 동작할 수 있다. 이때, 상기 명령으로는, 예컨대 JavaScript나 ECMAScript 명령 등의 스크립트 명령과 같은 해석되는 명령이나 실행 가능한 코드 혹은 컴퓨터로 판독 가능한 매체에 저장되는 기타의 명령이 포함될 수 있다.
- [68] 특히, 본 발명에 있어서, 제어부(130)는, 서비스 애플리케이션(121)의 동작에 따라 서비스 장치(400)를 통해 제공되는 온라인 쇼핑물에 접속할 수 있다. 또한 온라인 쇼핑물에서 본 발명의 실시 예에 따라 특정 상품군에 대한 전자상거래 서비스 요청을 할 수 있다. 서비스 요청에 의해 대화창이 생성되면, 대화창을 통해 상품 문의를 서비스 장치(400)로 전송하고, 서비스 장치(400)로부터 추천 상품을 제공받을 수 있다. 더하여, 서비스 장치(400)로부터 할인 쿠폰을 제공받을 수 있다.
- [69] 즉, 제어부(130)는 저장부(120)에 저장된 애플리케이션 또는 컴퓨터 프로그램의 서비스 로직에 따라서 동작하여, 본 발명에 따른 전자상거래 방법을 수행한다.
- [70] 입력부(140)는 사용자로부터 명령 및 정보를 입력 받기 위한 구성으로서, 사용자의 조작에 따라서 소정의 입력 신호를 생성하여 제어부(130)로 전달한다.
- [71] 이러한 입력부(140)는 현재 상용화되어 있거나 향후 상용화가 가능한 다양한 입력 수단으로 구현될 수 있다.
- [72] 아울러, 상기 입력부(140)는 시스템 버스 및 입출력 인터페이스를 통해서 상기 제어부(130)에 연결될 수 있다.
- [73] 출력부(150)는 사용자 단말 장치(100)의 동작 결과나 상태를 사용자가 인식할 수 있도록 하는 구성으로서, 특히, 디스플레이 수단을 이용하여 시각적으로 정보를 출력할 수 있다.
- [74] 이러한 출력부(150)는 HDMI(High Definition Multimedia Interface), GDI(Graphics Device Interface) 등과 같은 비디오 인터페이스를 통해서 상기 제어부(130)에 연결될 수 있으며, 제어부(130)와 비디오 인터페이스의 연결은 시스템 버스를 통해 이루어질 수 있다.
- [75] 특히, 본 발명에 있어서 출력부(150)는, 사용자에게 온라인 쇼핑물의 UI 및 이를 통해 연결된 인스턴트 메시지 대화창의 UI를 표시하고, 서비스 장치(400)로부터 수신한 질의 사항, 추천 상품, 할인 쿠폰 중 하나 이상을 디스플레이하기 위해 사용될 수 있다.
- [76] 이상으로, 본 발명의 실시 예에 따른 사용자 단말 장치(100)의 구조에 대하여 설명하였다.

- [77] 이하에서, 본 발명의 실시 예에 따른 사용자 단말 장치(100)를 통해 이루어지는 전자상거래 과정에 대해 설명하도록 한다.
- [78] 도 3의 (a)는 사용자가 특정 키워드를 검색한 경우에 대화창을 생성할 수 있는 배너(3-1)를 표시하는 것을 나타낸다.
- [79] 특정 키워드는 서비스 장치(400)에 기 저장되어 있을 수 있으며, '방문세탁'이라는 키워드가 서비스 장치(400)의 '세탁기' 상품군과 매핑되어 저장되어 있으면, 도 6의 (a)와 같이 '방문세탁'이라는 키워드로 검색하는 경우 배너(6-1)를 디스플레이하고 배너를 선택하여 대화창 생성시 세탁기 상품군에 관하여 상담을 진행할 수 있다.
- [80] 상기 특정 키워드는, 특정 상품군과 관련된 제조사, 제조사의 상품명, 상품형태 등이 될 수 있으며 서비스 장치(400)의 관리자에 의해 임의로 지정 가능하다.
- [81] 도 3의 (b)는 사용자가 특정 카테고리에 진입한 경우에 대화창을 생성할 수 있는 배너(3-2)를 표시하는 것을 나타낸다.
- [82] 도 6은 인스턴트 메시징 애플리케이션(122)의 일 영역에 대화창을 생성할 수 있는 아이콘(6-1)을 표시하는 것을 나타낸다.
- [83] 이 때, 사용자 단말 장치(100)에 표시된 도 3의 (a)나 (b)의 배너(3-1, 3-2)가 선택되면, 서비스 장치(400)는 사용자 단말 장치(100)의 해당 사용자가 로그인되어 있는지 확인하여, 로그인이 되어 있지 않은 경우에는 로그인 페이지를 표시하고, 로그인되어 있는 경우 또는 로그인 페이지를 통해 로그인을 완료한 경우에는 대화창을 생성한다.
- [84] 도 7은, 배너(3-1, 3-2) 또는 아이콘(6-1)를 통해 대화창이 생성된 이후의 일 실시 예를 나타낸 도면이다.
- [85] 도 4의 (a)와 같이 대화창에는 상담 선택 메뉴(4-1)가 표시되고, 사용자가 이 중에서 '상품 추천'을 선택하면, 대화창에는 상품 선택 메뉴(4-2)가 표시된다. 여기서 사용자는 상담을 원하는 상품을 선택할 수 있으며, 도 7에서는 사용자가 노트북을 선택한 것을 예시로 나타내고 있다.
- [86] 사용자가 노트북을 상품으로 선택하면, 도 7과 같이 노트북을 선택하였다는 메시지(7-1)가 대화창에 표시된다. 이후, 노트북과 관련된 전문상담사가 연결중이라는 메시지(7-2)가 대화창에 표시되며, 전문상담사가 배정되면 전문상담사가 입력한 메시지(7-3)가 서비스 장치(400)로부터 사용자 단말 장치(100)로 전송되어 대화창에 표시된다.
- [87] 도 8은 배너(3-1, 3-2) 또는 아이콘(6-1)를 통해 대화창이 생성된 이후의 다른 실시 예를 나타낸 도면이다.
- [88] 사용자가 상담 선택 메뉴(4-1)에서 원하는 상담 메뉴, 예를 들면 최저가를 선택한 경우, 도 8과 같은 상품 선택 메뉴(8-1)가 하나 이상 표시될 수 있다.
- [89] 이 때, 상품 선택 메뉴(8-1)는 사용자가 최근 본 상품의 이미지, 상품명, 가격 또는 사용자가 최근 본 상품과 동일한 카테고리에 해당하는 상품의 이미지, 상품명, 가격 중 하나 이상을 포함할 수 있다. 사용자가 최근 본 상품이 없는

경우에는 도 4와 같은 형태의 상품 선택 메뉴(4-2)가 표시될 수 있다.

[90] 이후, 사용자가 표시된 하나 이상의 상품 선택 메뉴(8-1) 중 하나를 선택하면, 선택한 메뉴가 대화창에 표시되고, 이후, 선택한 상품과 관련된 전문상담사가 연결중이라는 메시지가 대화창에 표시되며, 전문상담사가 배정되면 전문상담사가 입력한 메시지가 서비스 장치(400)로부터 사용자 단말 장치(100)로 전송되어 대화창에 표시된다.

[91] 한편, 대화창에서는 사진 불러오기/카메라 촬영/새 상담하기 등과 같은 부가 기능이 추가로 제공될 수 있다. 만약 사용자가 '새 상담하기'를 선택하는 경우에는 현재까지 진행된 대화창을 닫고 새로운 대화창을 생성하여 상담 선택 메뉴를 선택하는 단계가 다시 진행될 수 있다.

[92] 도 9는 본 발명의 일 실시 예에 따른 대화창에 제공되는 추천 상품의 표시 형태를 나타낸 도면이다.

[93] 도 9에 표시된 메시지는 전문상담사가 사용자 단말 장치(100)로부터 수신한 메시지를 기반으로 확인한 사용자의 요구사항에 기반하여 검색한 추천 상품을 사용자 단말 장치(100)로 송신하여 사용자 단말 장치(100)의 대화창에 표시된 메시지를 나타낸다.

[94] 이 때, 9-1의 영역에는 전문상담사가 추천사유를 입력하는 경우 추천사유가 표시될 수 있다. 9-2 영역에는 상품 상세 이미지가 표시되며, 9-3 영역에는 전문상담사가 추천한 상품의 명칭, 상품의 정가, 할인 가격, 배송비, 사용자 리뷰 점수, 브랜드명, 판매자명, 판매자 등급이 표시될 수 있다. 9-4는 상품 구매 버튼을 표시한 것으로, 상품 구매 버튼(9-4)을 사용자가 선택하는 경우 상품을 구매하기 위한 결제 페이지로 바로 전환이 가능하다.

[95] 도 10은, 본 발명의 다른 실시 예에 따른 대화창에 제공되는 추천 상품의 표시 형태를 나타낸 도면이다.

[96] 도 10에 표시된 메시지는 전문상담사가 사용자 단말 장치(100)로부터 수신한 메시지를 기반으로 확인한 사용자의 요구사항에 기반하여 검색한 추천 카탈로그 상품을 사용자 단말 장치(100)로 송신하여 사용자 단말 장치(100)의 대화창에 표시된 메시지를 나타낸다.

[97] 10-1의 영역에는 도 12와 유사하게 전문상담사가 추천사유를 입력하는 경우 추천사유가 표시될 수 있다. 10-2 영역에는 카탈로그 상품의 이미지가 표시되며, 10-3 영역에는 전문상담사가 추천한 카탈로그 상품의 모델명, 카탈로그에 속하는 상품들의 가격 범위, 사용자 리뷰 점수, 브랜드명, 카탈로그의 속성(판매자, 용도, 등급)이 표시될 수 있다. 10-4는 상품 구매 버튼을 표시한 것으로, 상품 구매 버튼(10-4)을 사용자가 선택하는 경우 상품을 구매하기 위한 결제 페이지로 바로 전환이 가능하다.

[98] 한편, 도 9, 10의 실시 예 모두 사용자가 대화창을 켜지 않은 상태에서 서비스 장치(400)로부터 추천 상품 메시지를 수신하는 경우 사용자 단말 장치(100)에 표시될 수 있는 푸시 메시지가 표시될 수 있고, 복수의 추천 상품 메시지를

수신한 경우에는 복수의 푸시 메시지가 표시될 수 있으며, 푸시 메시지에는 전문상담사의 프로필 사진, 프로필명, 추천 상품 메시지에 포함되는 텍스트 또는 이미지 중 일부가 표시될 수 있다.

- [99] 또한, 서비스 장치(400)로부터 도 9의 추천 상품 메시지와 도 10의 추천 카탈로그 상품 메시지가 함께 수신될 수 있으며, 복수의 메시지는 한 화면에 동시에 표시될 수 있으나, 복수의 메시지 중 일부만이 한 화면에 표시될 수도 있다.
- [100] 복수의 메시지 중 일부만이 한 화면에 표시된 경우, 사용자는 수신된 복수의 메시지를 드래그 등 기 설정된 조작을 통해 전환하여 표시되지 않은 메시지가 표시되도록 할 수 있다.
- [101] 또한, 본 발명의 실시 예에 따른 대화창에는 할인 쿠폰이 제공될 수 있다.
- [102] 전문상담사가 할인 쿠폰을 사용자 단말 장치(100)로 송신하여 사용자 단말 장치(100)의 대화창에 표시된 메시지를 통해 할인 쿠폰이 제공될 수 있으며, 할인 쿠폰 메시지에는 쿠폰의 금액, 상품명 또는 카탈로그명이 표시될 수 있으며, 상품 구매 버튼이 표시될 수 있다. 상품 구매 버튼을 사용자가 선택하는 경우 상품을 구매하기 위한 결제 페이지로 화면이 전환된다.
- [103] 한편, 이 경우에도 사용자가 대화창을 켜지 않은 상태에서 서비스 장치(400)로부터 할인 쿠폰 메시지를 수신하는 경우 사용자 단말 장치(100)에 푸시 메시지로 표시될 수 있다.
- [104] 도 11은, 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치(400)의 구조를 나타낸 블록도이다.
- [105] 도 11을 참조하면, 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치(400)는 통신부(410), 저장부(420), 제어부(430)를 포함하여 구성될 수 있다.
- [106] 이 중, 통신부(410)은 외부 소스로부터 데이터를 수신하고 외부 소스로 데이터를 전송하기 위한 수단으로서, 통신망(500)을 통해 사용자 단말 장치(100)와 연결되어 통신을 수행하는 역할을 한다.
- [107] 이러한 통신부(410)는 사용자 단말 장치(100)와 연결되어 사용자 단말 장치(100)와 인스턴트 메시지를 송수신할 수 있다. 또한, 사용자 단말 장치(100)로부터 특정 상품군에 대한 서비스 요청 및 상품과 관련된 문의 메시지를 수신한다. 수신한 정보는 해당 사용자와 매칭되어 저장부(420)에 저장할 수 있다.
- [108] 저장부(420)는 본 발명의 실시 예에 따른 전자상거래 방법을 수행하는 프로그램을 저장할 수 있다. 또한, 저장부(420)는 사용자 정보 및 상품 정보를 관리하는 데이터베이스(422)를 포함하여, 사용자 단말 장치(100)로부터 수집한 정보를 저장할 수 있다. 서비스 장치(400)는 상기 데이터베이스를 관리하는 데이터베이스 관리 시스템을 더 포함할 수 있다.
- [109] 제어부(430)는 서비스 장치(400)가 전자상거래 방법을 수행하도록 제어하기 위한 구성으로서, 하나 이상의 프로세서의 지원을 받아 구현될 수 있다.

- [110] 나아가, 제어부(430)는 상기 하나 이상의 프로세서를 통해서, 저장부(420)에 저장된 명령을 처리함으로써 동작할 수 있다. 이때, 상기 명령으로는, 예컨대 JavaScript나 ECMAScript 명령 등의 스크립트 명령과 같은 해석되는 명령이나 실행 가능한 코드 혹은 컴퓨터로 판독 가능한 매체에 저장되는 기타의 명령이 포함될 수 있다.
- [111] 제어부(430)는 통신부(410)를 제어하여 하나 이상의 사용자 단말 장치(100)와 서비스 장치(400)가 메시지를 송수신하도록 제어할 수 있다. 또한 제어부(430)는 전문상담사의 조작에 따라 상품 및 카탈로그를 검색하고, 검색 결과를 사용자 단말 장치(400)로 송신하도록 할 수 있다.
- [112] 입력부(440)는 전문상담사로부터 명령 및 정보를 입력 받기 위한 구성으로서, 전문상담사의 조작에 따라서 소정의 입력 신호를 생성하여 제어부(130)로 전달한다.
- [113] 출력부(450)는 서비스 장치(100)의 동작 결과나 상태를 전문상담사가 인식할 수 있도록 하는 구성으로서, 특히, 디스플레이 수단을 이용하여 전문상담사에게 시각적으로 정보를 출력할 수 있다.
- [114] 도 12a 및 도 12b는 본 발명의 실시 예에 따른 서비스 장치(400)에서 전문상담사에게 표시되는 대화창을 나타낸 도면이다.
- [115] 도 12a에서 13-1은 드롭 다운 박스(drop down box)를 나타내며, 전문상담사는 상기 드롭 다운 박스(13-1)를 이용하여 사용자가 문의한 상담 카테고리를 선택 가능하다. 13-2는 전문상담사에게 표시되는 대화창 리스트로, 하나 이상의 사용자 아이디, 대화 시간, 최근 대화 내용을 확인 가능하다. 13-3은 현재 대화중인 사용자와의 대화창을 나타낸다.
- [116] 도 12a에서 드롭 다운 박스(13-1)를 선택하면, 도 12b의 13-4와 같이 상담 카테고리가 표시된다. 전문상담사는 상기 상담 카테고리(13-4) 중 하나를 선택할 수 있다. 예를 들어 전문상담사가 최저가 구매를 선택하면, 대화창 리스트(13-2)에 최저가 구매 상담을 신청한 사용자만이 정렬되며, 전문상담사는 정렬된 리스트에 표시된 사용자를 선택하여 상담을 진행할 수 있다.
- [117] 전문상담사가 특정한 사용자를 선택한 경우 13-3과 같이 사용자와 대화 가능한 대화창이 생성된다. 대화창에는 추천 상품 메시지, 추천 카탈로그 상품 메시지 및 할인 쿠폰 메시지가 표시될 수 있다. 이러한 추천 상품 메시지, 추천 카탈로그 상품 메시지 및 할인 쿠폰 메시지는 앞서 설명한, 사용자 단말 장치(100)에 표시되는 형태와 동일할 수 있다. 대화창(13-3)에는 전문상담사에게 제공되는 입력 인터페이스가 있고, 이모티콘, 사진, 자주쓰는 문구 중 하나 이상을 입력하도록 지원 가능하며, 메시지를 타이핑할 수 있는 창이 표시될 수 있다. 이러한 입력 인터페이스에는 새 상담하기 버튼이 있을 수 있고, 전문상담사가 새 상담하기 버튼을 선택하는 경우 상담중인 고객에게 도 4 또는 도 8에서 설명한 바와 같은 상담 선택 메뉴가 표시된다.
- [118] 또한, 복수의 추천 상품 메시지 또는 추천 카탈로그 상품 메시지를 송신한 경우,

- 서비스 장치(400)에는 복수의 상품을 전환할 수 있는 메뉴가 표시될 수 있다.
- [119] 한편, 서비스 장치를 통해 전문상담사가 냉장고를 검색하기 위한 조건 선택 화면에는 키워드 검색에 의한 카테고리가 표시될 수 있으며, 온라인 쇼핑 서비스 상에서 설정된 대 카테고리 및 중 카테고리가 표시될 수 있다. 전문상담사의 카테고리의 선택에 따라 속성, 브랜드, 셀러명, 무료배송 여부를 나타내는 검색 조건 화면이 실시간으로 변동될 수 있다. 카테고리명에 매핑된 속성 이름 및 속성값을 표시하기 위한 화면에는 속성 이름의 일 예시로 주요기능, 도어수, 에너지 등급이 나타나 있으며, 속성 값으로 간이냉동실, 계란보관함 등이 나타날 수 있다. 브랜드명과 판매자명은 검색된 개수가 많은 브랜드 또는 판매자명이 보다 상단에 표시될 수 있다.
- [120] 추가로, 검색된 상품의 배송형태, 검색 결과를 정렬하기 위한 기준 목록, 검색 결과의 종류를 선택할 수 있는 메뉴, 할인모음가의 노출 범위를 설정할 수 있는 메뉴가 표시될 수 있다. 최저가 및 최고가를 모두 입력하여 검색결과에 반영할 수 있으며, 최저가가 최고가보다 높게 입력되는 경우 오류 메시지를 출력할 수 있다.
- [121] 이러한 검색조건의 선택에 따라 검색결과목록이 변동되며, 검색결과목록에는 현재 판매 중인 상품이나 카탈로그만이 표시될 수 있다. 만약 검색 결과가 없는 경우에는, 검색 결과가 없음이 표시될 수 있다.
- [122] 본 발명은, 전자상거래 방법을 수행하는 프로그램을 포함하며, 이 때, 기록매체에 기록된 프로그램은 컴퓨터에서 읽히어 설치되고 실행됨으로써 전술한 기능들을 실행할 수 있다.
- [123] 여기서, 컴퓨터가 기록매체에 기록된 프로그램을 읽어 들여 프로그램으로 구현된 기능들을 실행시키기 위하여, 전술한 프로그램은 컴퓨터의 프로세서(CPU)가 컴퓨터의 장치 인터페이스(Interface)를 통해 읽힐 수 있는 C, C++, JAVA, 기계어 등의 컴퓨터 언어로 코드화된 코드(Code)를 포함할 수 있다.
- [124] 이러한, 컴퓨터 프로그램 명령어와 데이터를 저장하기에 적합한 컴퓨터로 판독 가능한 매체는, 예컨대 기록매체는 하드 디스크, 플로피 디스크 및 자기 테이프와 같은 자기 매체(Magnetic Media), CD-ROM(Compact Disk Read Only Memory), DVD(Digital Video Disk)와 같은 광 기록 매체(Optical Media), 플롭티컬 디스크(Floptical Disk)와 같은 자기-광 매체(Magneto-Optical Media), 및 롬(ROM, Read Only Memory), 램(RAM, Random Access Memory), 플래시 메모리, EPROM(Erasable Programmable ROM), EEPROM(Electrically Erasable Programmable ROM)과 같은 반도체 메모리를 포함한다. 프로세서와 메모리는 특수 목적의 논리 회로에 의해 보충되거나, 그것에 통합될 수 있다.
- [125] 또한 컴퓨터가 읽을 수 있는 기록매체는 네트워크로 연결된 컴퓨터 시스템에 분산되어, 분산방식으로 컴퓨터가 읽을 수 있는 코드가 저장되고 실행될 수 있다.
- [126] 이러한 본 발명의 실시 예들에 따른 각 단계는, 컴퓨터로 실행 가능한 명령어로

구현되어 컴퓨팅 시스템에 의해 실행될 수 있다. 여기서, "컴퓨팅 시스템"은 전자 데이터 상의 동작의 수행과 함께 동작하는 하나 이상의 소프트웨어 모듈, 하나 이상의 하드웨어 모듈, 또는 그 조합으로서 정의된다.

[127] 또한 본 명세서에서 기술한 기술적 특징을 실행하는 구현물은 예를 들어, 데이터 서버와 같은 백엔드 컴포넌트를 포함하거나, 예를 들어, 애플리케이션 서버와 같은 미들웨어 컴포넌트를 포함할 수 있다.

[128] 본 명세서는 다수의 특정한 구현물의 세부사항들을 포함하지만, 이들은 어떠한 발명이나 청구 가능한 것의 범위에 대해서도 제한적인 것으로서 이해되어서는 안되며, 오히려 특정한 발명의 특정한 실시형태에 특유할 수 있는 특징들에 대한 설명으로서 이해되어야 한다. 개별적인 실시형태의 문맥에서 본 명세서에 기술된 특정한 특징들은 단일 실시형태에서 조합하여 구현될 수도 있다.

[129] 특정한 순서로 도면에서 동작들을 묘사하고 있지만, 이는 바람직한 결과를 얻기 위하여 도시된 그 특정한 순서나 순차적인 순서대로 그러한 동작들을 수행하여야 한다거나 모든 도시된 동작들이 수행되어야 하는 것으로 이해되어서는 안 된다. 특정한 경우, 멀티태스킹과 병렬 프로세싱이 유리할 수 있다.

[130] 상술한 예를 참조하여 본 발명을 상세하게 설명하였지만, 본 발명이 속하는 분야의 통상의 기술자라면 본 발명의 범위를 벗어나지 않으면서도 본 예들에 대한 개조, 변경 및 변형을 가할 수 있다.

산업상 이용가능성

[131] 본 발명은 전자상거래 방법에 관한 것으로, 고객에 인스턴트 메시지를 이용한 맞춤 상품을 제공하고 최저가로 구매할 수 있도록 지원하며, 전문상담사에 검색 툴을 지원하여 서비스가 원활하게 이루어질 수 있도록 지원한다.

[132] 이는 곧 서비스 산업의 발전에 이바지할 수 있으며, 더불어, 본 발명은 시판 또는 영업의 가능성이 충분할 뿐만 아니라 현실적으로 명백하게 실시할 수 있는 정도이므로 산업상 이용가능성이 있다.

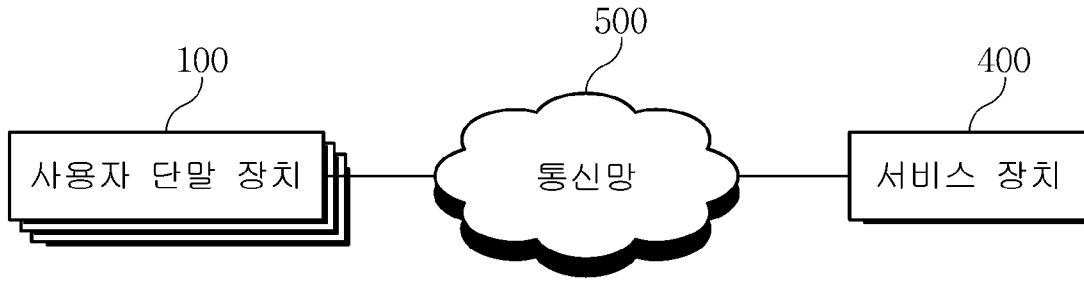
청구범위

- [청구항 1] 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 이용하여 전자상거래 서비스를 제공하는 서비스 장치에 의한 전자상거래 방법에 있어서, 사용자 단말 장치로부터 특정 상품군에 대한 서비스 요청을 수신하는 단계;
상기 서비스 요청에 대응하여 사용자 단말 장치와 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 생성하는 단계;
상기 대화창을 통해 사용자 단말 장치로부터 상품과 관련한 문의 메시지를 수신하고, 수신한 메시지를 통해 사용자의 요구사항을 확인하는 단계;
상기 확인된 요구사항에 기반하여 검색된 추천 상품을 대화창을 통해 사용자 단말 장치로 제공하는 단계;
를 포함하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 2] 제1항에 있어서, 상기 서비스 요청을 수신하는 단계는, 상기 대화창 생성 요청이 가능한 아이콘, 탭, 배너 중 어느 하나를 상기 사용자 단말 장치에 제공하고, 상기 아이콘, 탭, 배너 중 어느 하나를 이용하여 서비스 요청을 수신하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 3] 제2항에 있어서, 상기 서비스 요청을 수신하는 단계는, 사용자 단말 장치로부터 특정 상품군과 관련된 키워드 또는 카테고리를 수신하여 대화창 생성 요청이 가능한 배너를 상기 사용자 단말 장치에 제공하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 4] 제1항에 있어서, 상기 요구사항을 확인하는 단계는, 사용자가 원하는 상담의 종류를 선택할 수 있도록 하는 상담 선택 메뉴를 상기 대화창에 표시하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 5] 제4항에 있어서, 상기 요구사항을 확인하는 단계는, 사용자가 상기 상담 선택 메뉴에서 선택한 결과에 따라, 상품 선택 메뉴를 상기 대화창에 표시하고, 사용자가 상기 상품 선택 메뉴에서 선택한 상품에 대하여 전문 상담사를 할당하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 6] 제1항에 있어서, 상기 추천 상품을 사용자 단말 장치로 제공하는 단계는, 상기 요구사항 및 상품군을 고려하여 추천 상품을 검색하는 단계; 및 상기 검색된 추천 상품에 대한 상품 상세 정보 및 상기 상품에 대한 구매를 위한 인터페이스를 제공하는 단계;
를 포함하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 7] 제6항에 있어서, 상기 추천 상품을 사용자 단말 장치로 제공하는 단계는, 상기 검색된 추천 상품과 동일한 상품을 제공하는 제3자의 전자상거래 서비스가 존재하는지 확인하여 가격 비교를 수행하는 단계; 및

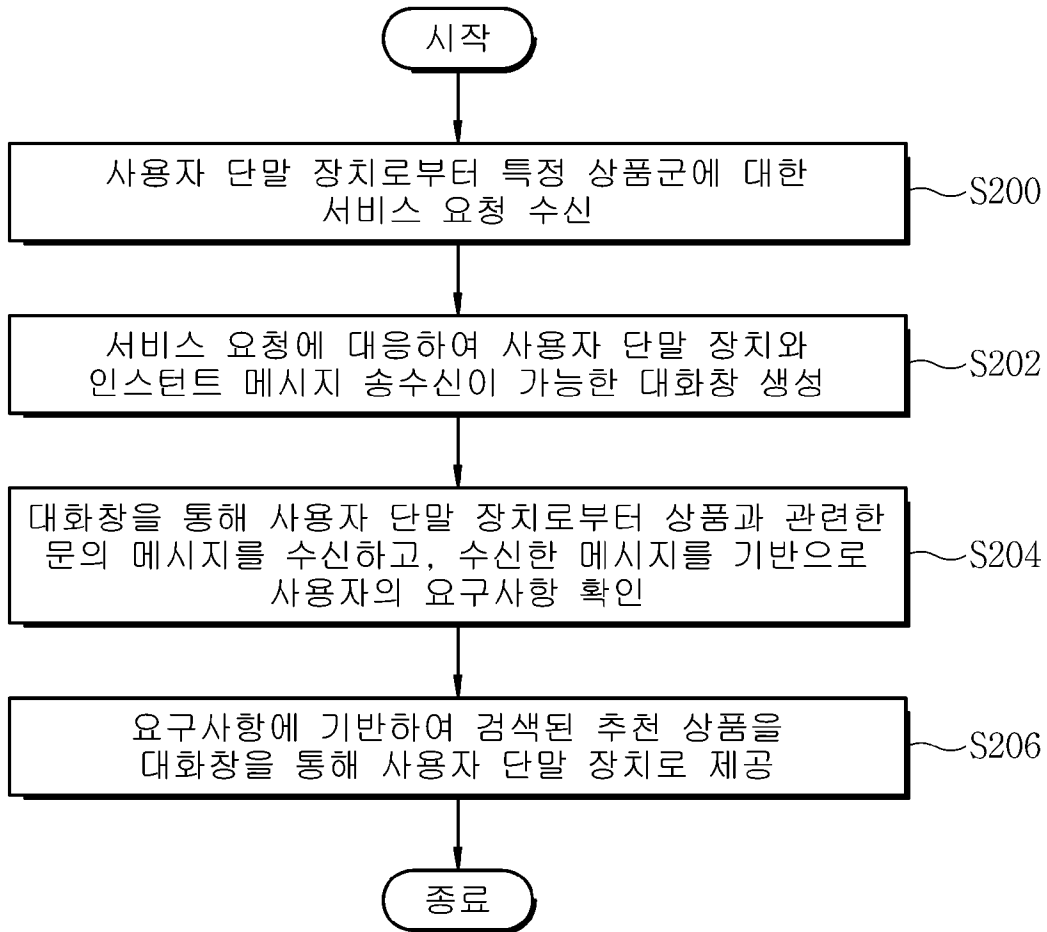
상기 비교 결과에 따라 동일한 상품을 제공하는 제3자의 전자상거래 서비스 중에서, 최저 가격으로 동일한 상품을 제공하는 제3자의 전자상거래 서비스보다 낮은 가격에 상기 추천 상품을 구매할 수 있도록 할인 쿠폰을 상기 대화창에 제공하는 단계;
를 더 포함하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.

- [청구항 8] 제1항에 있어서, 상기 추천 상품을 사용자 단말 장치로 제공하는 단계는, 상기 추천 상품의 구매가 가능한 페이지의 URL 또는 구매 버튼을 포함하는 메시지 중 하나를 상기 대화창에 표시하는 것을 특징으로 하는 전자상거래 방법.
- [청구항 9] 제1항 내지 제8항 중 어느 하나의 항에 기재된 방법을 실행하는 프로그램을 기록한 컴퓨터 판독 가능한 기록 매체.
- [청구항 10] 제1항 내지 제8항 중 어느 하나의 항에 기재된 방법을 실행시키도록 구현되어 컴퓨터 판독 가능한 기록 매체에 저장된 컴퓨터 프로그램.
- [청구항 11] 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 이용하여 전자상거래 서비스를 제공하는 서비스 장치에 있어서,
통신망을 통해 사용자 단말 장치와 데이터를 송수신하기 위한 통신부; 및
상기 사용자 단말 장치로부터 수신하는 서비스 요청에 대응하여 상기 사용자 단말 장치와 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 생성하고, 상기 대화창을 통해 사용자의 요구사항을 확인하여, 상기 확인된 요구사항에 기반하여 추천 상품을 검색하고, 상기 검색된 추천 상품을 상기 대화창을 통해 상기 사용자 단말 장치에 제공하는 것을 제어하는 제어부;
를 포함하는 것을 특징으로 하는 서비스 장치.
- [청구항 12] 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 이용하여 전자상거래 서비스를 제공받는 사용자 단말 장치에 있어서,
통신망을 통해 서비스 장치와 데이터를 송수신하기 위한 통신부;
인스턴트 메시지 송수신을 위한 인스턴트 메시징 애플리케이션 및 상기 인스턴트 메시징 애플리케이션과 연동하여 서비스 장치에 의한 전자상거래 서비스를 제공하는 서비스 애플리케이션을 저장하는 저장부;
및
상기 서비스 애플리케이션을 이용하여 상기 서비스 장치로 특정 상품군에 대한 서비스를 요청하고, 상기 서비스 장치로부터 상기 인스턴트 메시징 애플리케이션과 연동되어 인스턴트 메시지 송수신이 가능한 대화창을 제공 받아 표시하고, 상기 대화창을 통해 요구사항에 기반한 추천 상품을 제공받는 것을 제어하는 제어부;
를 포함하는 것을 특징으로 하는 사용자 단말 장치.

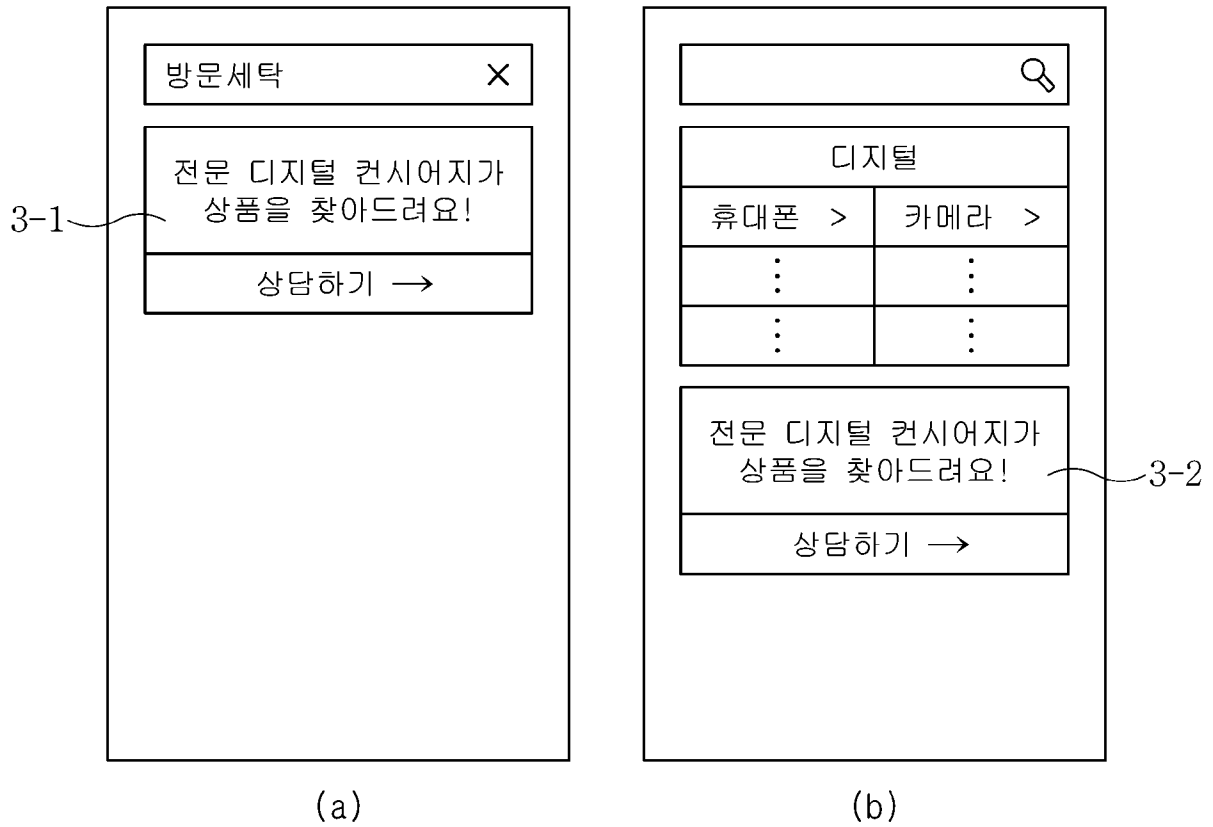
[도1]



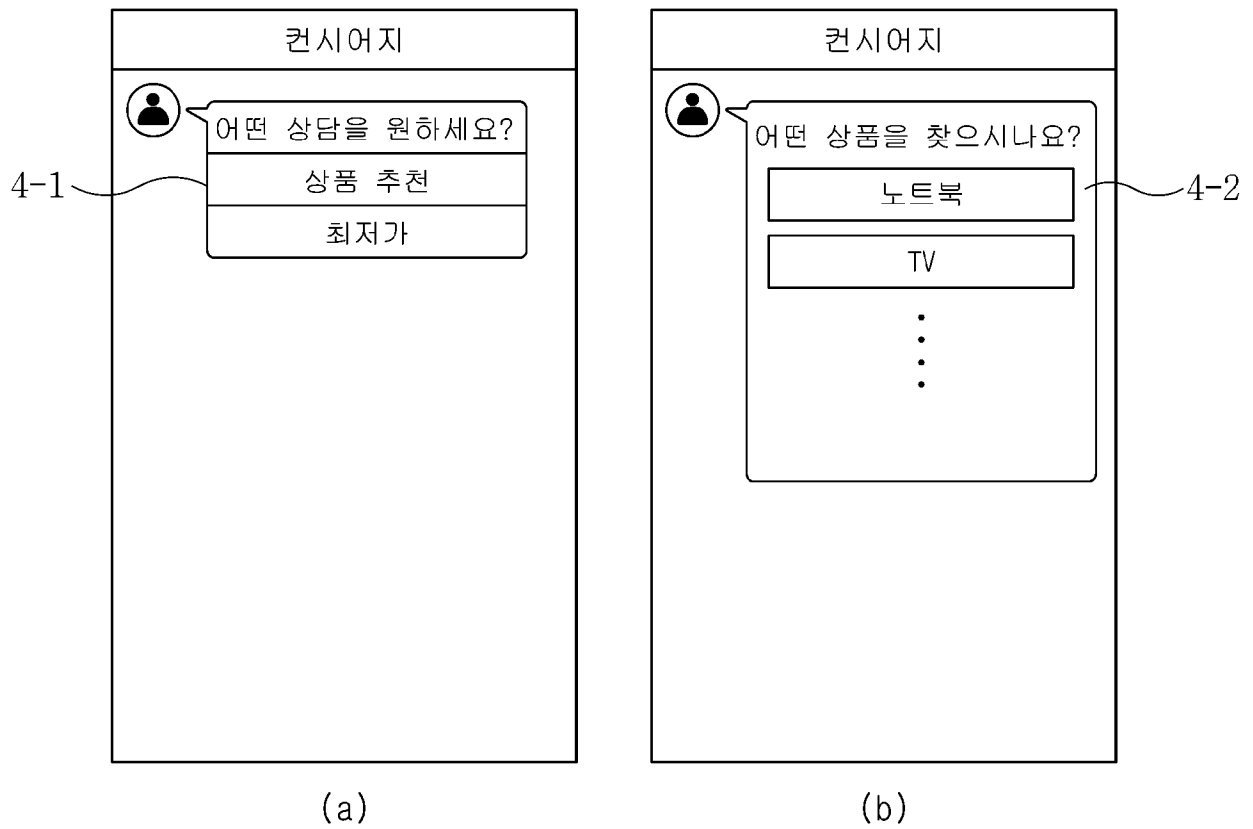
[도2]



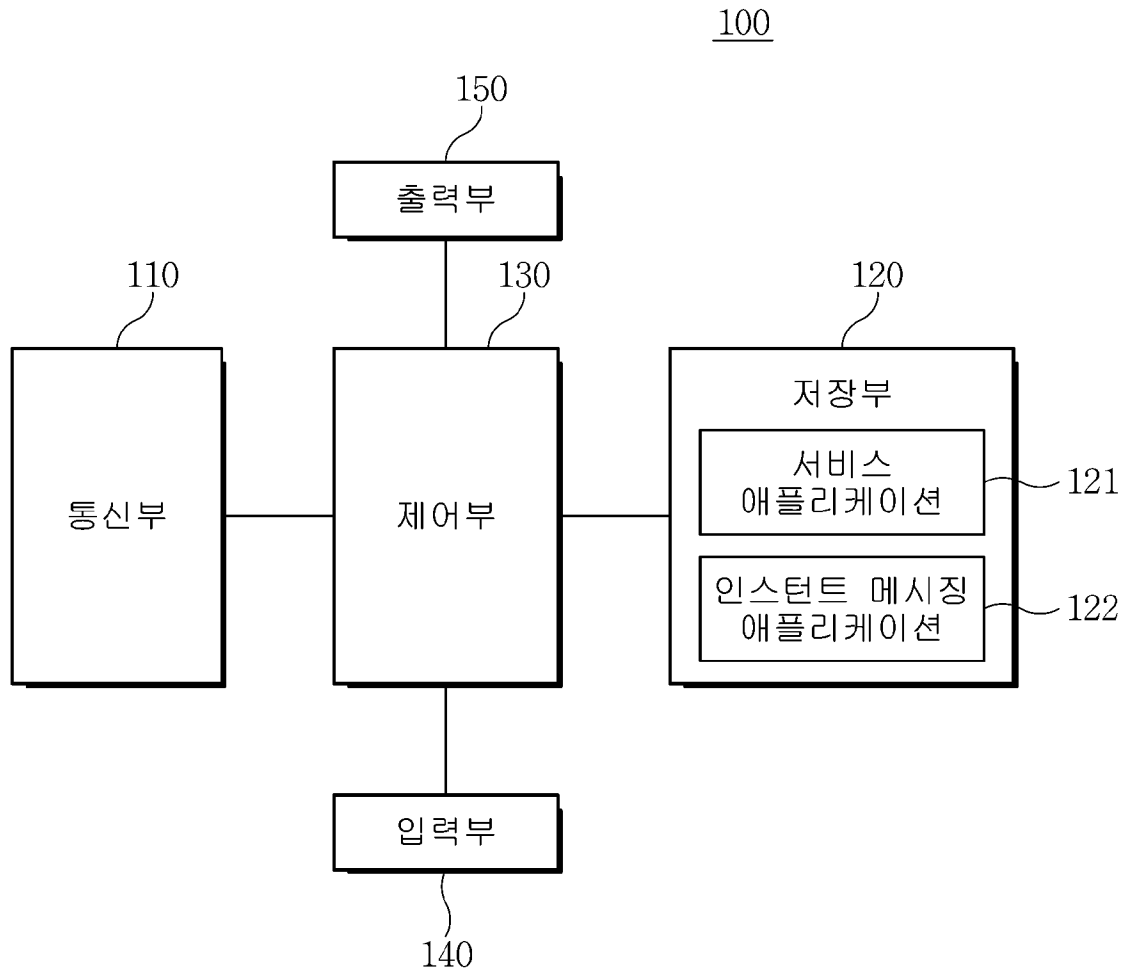
[도3]



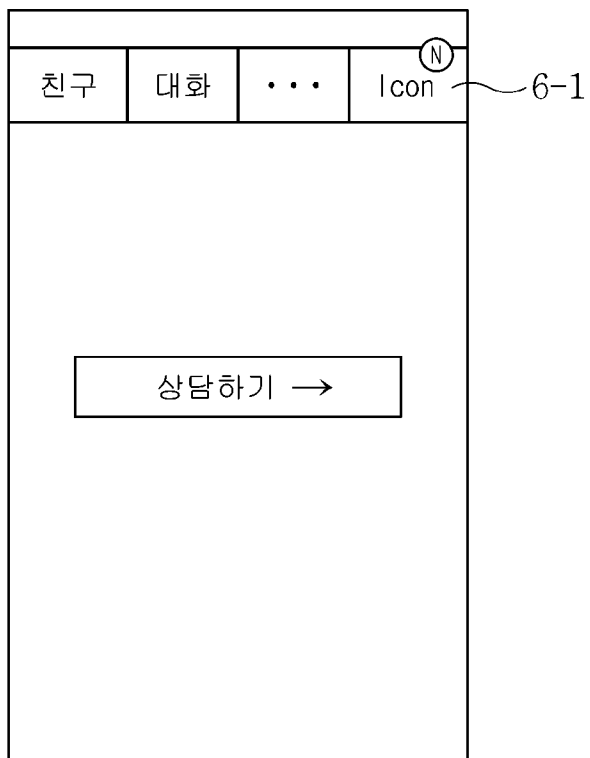
[도4]



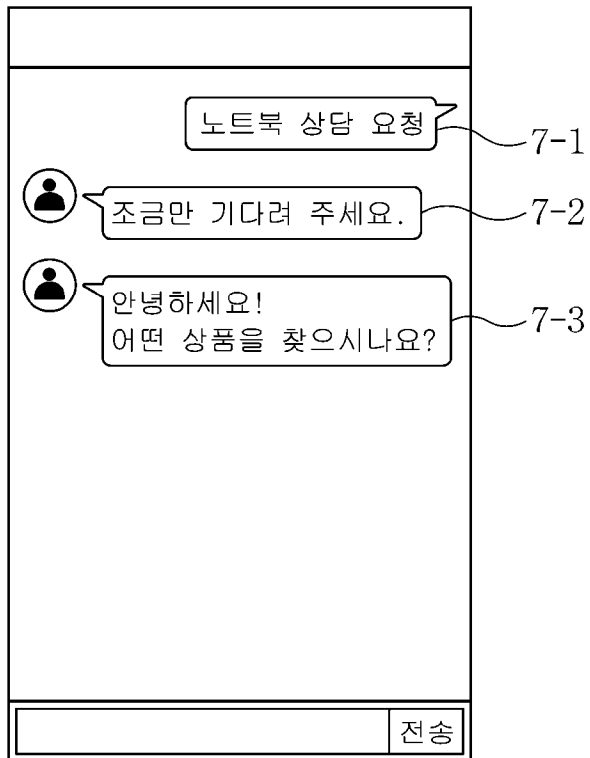
[도5]



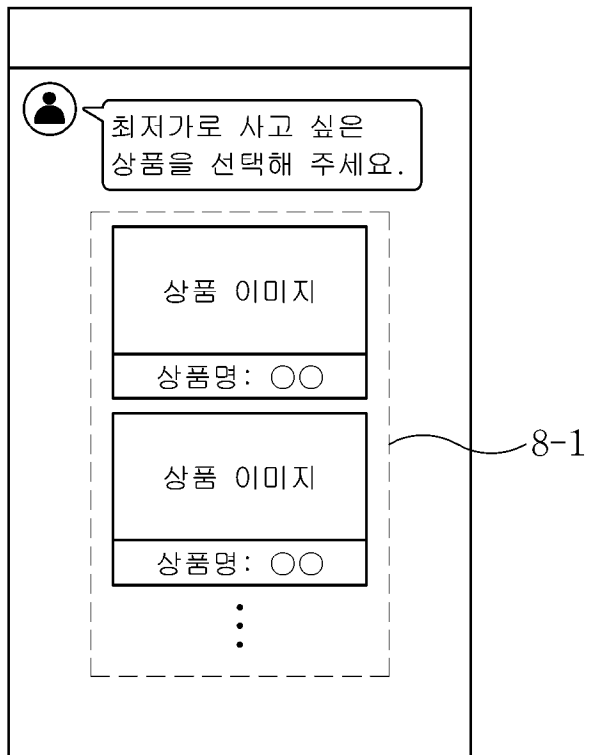
[도6]



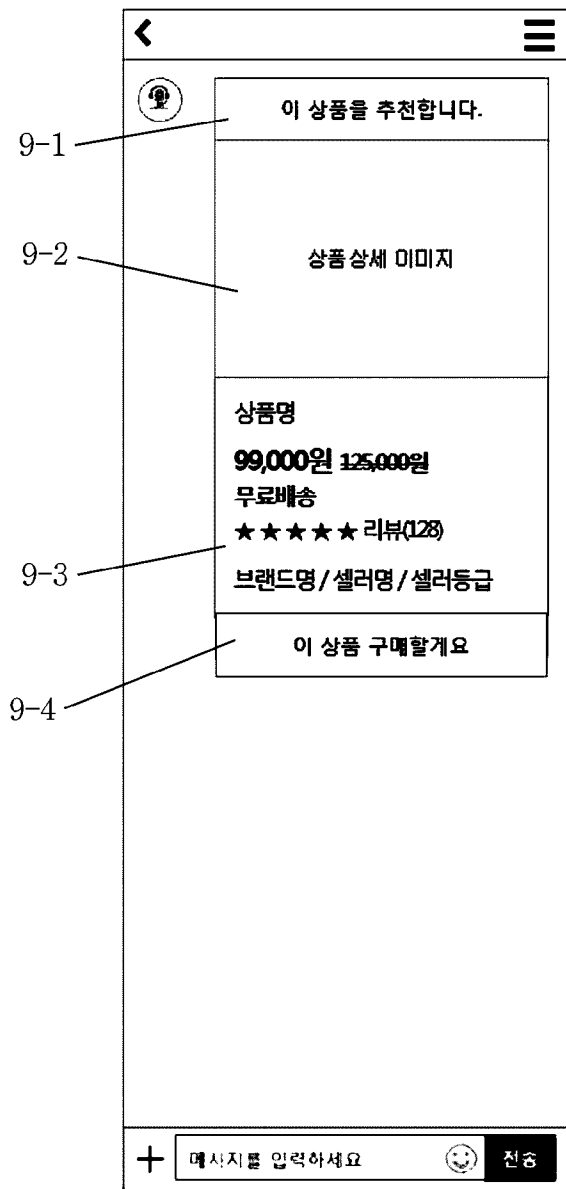
[도7]



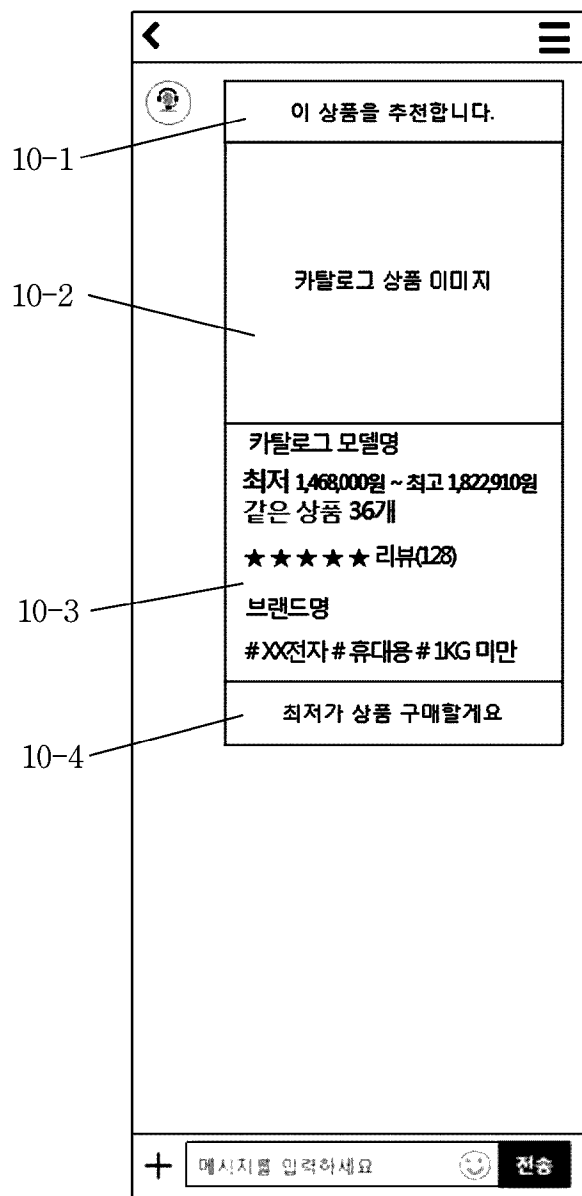
[도8]



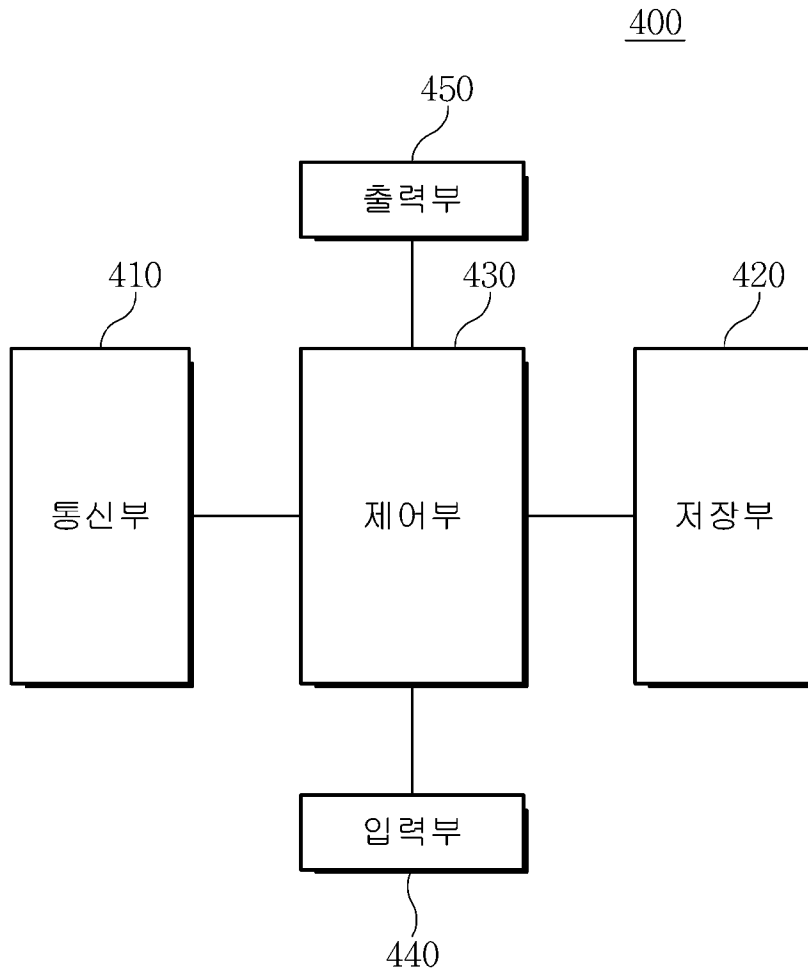
[도9]



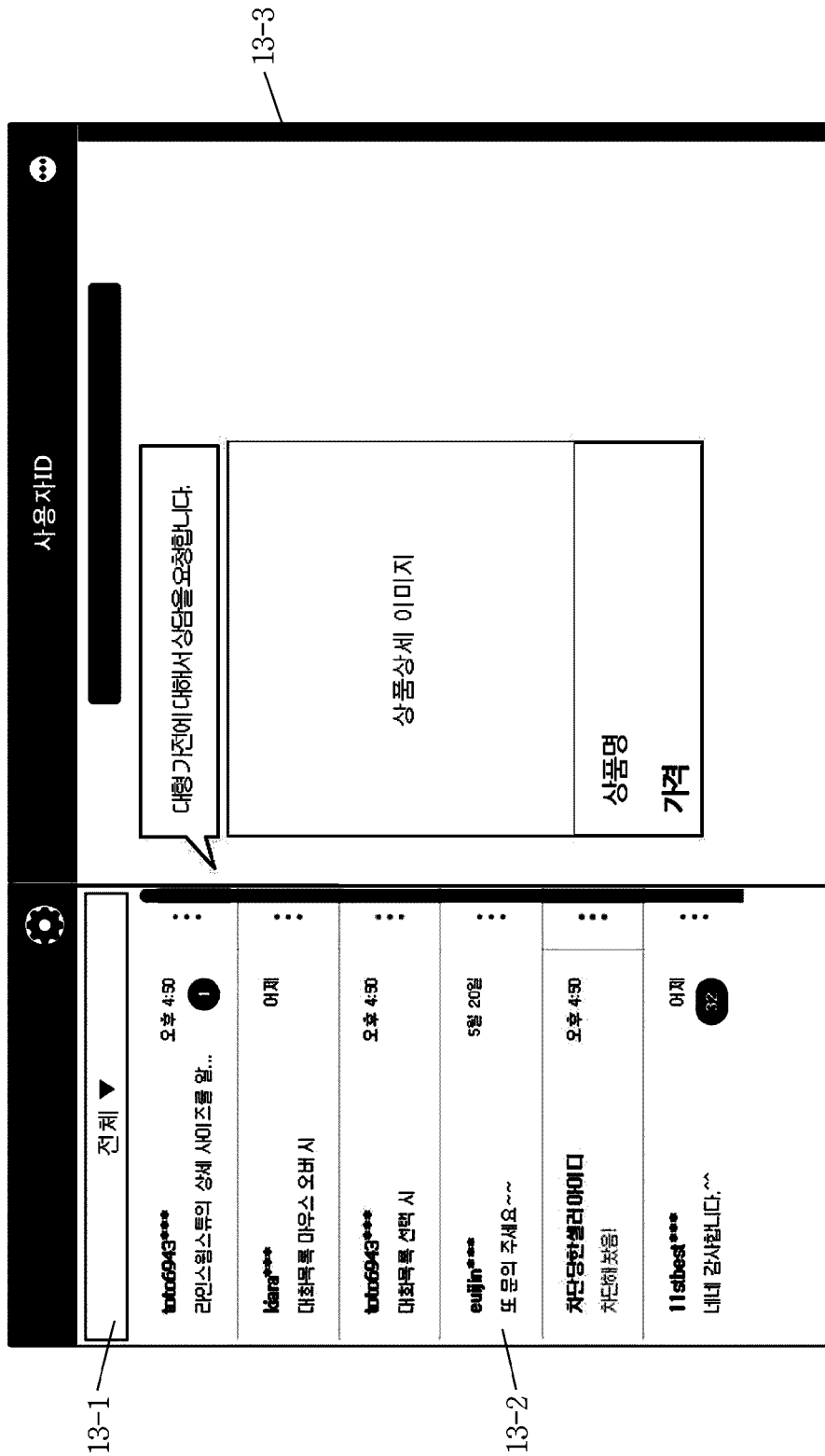
[도10]



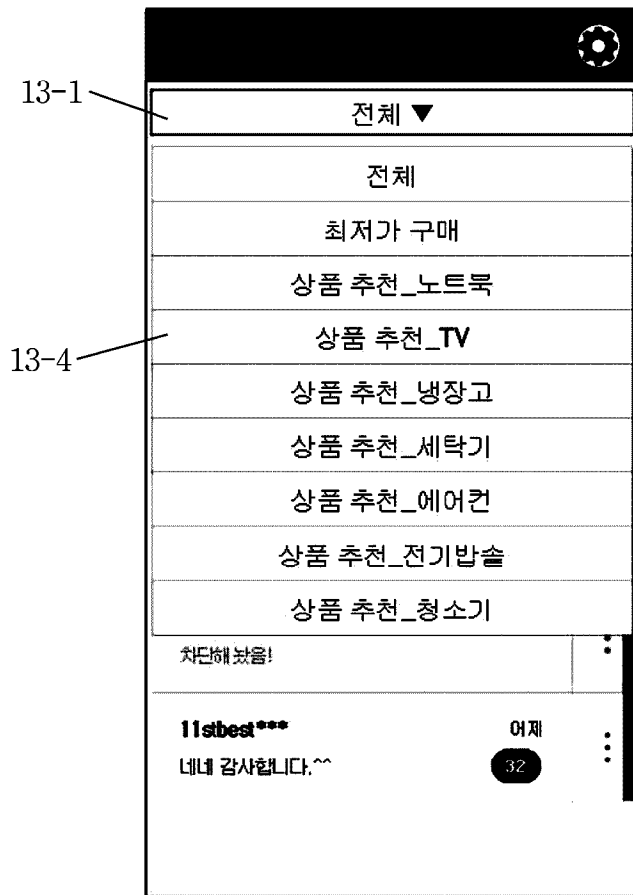
[도11]



[도 12a]



[도12b]



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/KR2017/007982

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 30/06(2012.01)i, G06Q 30/02(2012.01)i, H04L 12/58(2006.01)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)

G06Q 30/06; G06Q 30/02; G06F 19/00; G06Q 30/02; G06F 17/30; G06Q 50/30; H04L 12/58

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Korean Utility models and applications for Utility models: IPC as above

Japanese Utility models and applications for Utility models: IPC as above

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

eKOMPASS (KIPO internal) & Keywords: instant message, conversation window, product, consultation, inquiry, recommendation

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	KR 10-2001-0095638 A (LIM, Seok Young) 07 November 2001 See pages 2, 5-6, claim 8 and figures 7b-8.	1-12
Y	KR 10-2014-0016426 A (QUALCOMM INCORPORATED) 07 February 2014 See paragraphs [0020]-[0021], [0036], [0042], [0047], [0065], [0068], claims 1, 18 and figures 2, 4b.	1-12
Y	KR 10-1577402 B1 (LEE, Sang Yup) 14 December 2015 See paragraphs [0085], [0101], claim 1 and figures 6-7, 9.	2-3, 7
A	JP 2000-029961 A (NEC CORP.) 28 January 2000 See claims 1-3 and figures 16-18.	1-12
A	KR 10-2006-0058802 A (SK COMMUNICATIONS CORP.) 01 June 2006 See claims 1-2, 4, 6, 12-14 and figures 1-2, 8a-8c.	1-12



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

20 OCTOBER 2017 (20.10.2017)

Date of mailing of the international search report

20 OCTOBER 2017 (20.10.2017)

Name and mailing address of the ISA/KR

Korean Intellectual Property Office
Government Complex-Daejeon, 189 Sconsa-ro, Daejeon 302-701,
Republic of Korea

Facsimile No. +82-42-481-8578

Authorized officer

Telephone No.

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.

PCT/KR2017/007982

Patent document cited in search report	Publication date	Patent family member	Publication date
KR 10-2001-0095638 A	07/11/2001	NONE	
KR 10-2014-0016426 A	07/02/2014	CN 102576365 A EP 2486499 A1 JP 05815538 B2 JP 2013-506937 A KR 10-2012-0061997 A KR 10-2014-0145611 A KR 10-2015-0105484 A US 2011-0082735 A1 WO 2011-044270 A1	11/07/2012 15/08/2012 17/11/2015 28/02/2013 13/06/2012 23/12/2014 16/09/2015 07/04/2011 14/04/2011
KR 10-1577402 B1	14/12/2015	NONE	
JP 2000-029961 A	28/01/2000	NONE	
KR 10-2006-0058802 A	01/06/2006	NONE	

A. 발명이 속하는 기술분류(국제특허분류(IPC))

G06Q 30/06(2012.01)i, G06Q 30/02(2012.01)i, H04L 12/58(2006.01)i

B. 조사된 분야

조사된 최소문헌(국제특허분류를 기재)

G06Q 30/06; G06Q 30/02; G06F 19/00; G06Q 30/02; G06F 17/30; G06Q 50/30; H04L 12/58

조사된 기술분야에 속하는 최소문헌 이외의 문헌

한국등록실용신안공보 및 한국공개실용신안공보: 조사된 최소문헌란에 기재된 IPC

일본등록실용신안공보 및 일본공개실용신안공보: 조사된 최소문헌란에 기재된 IPC

국제조사에 이용된 전산 데이터베이스(데이터베이스의 명칭 및 검색어(해당하는 경우))

eKOMPASS(특허청 내부 검색시스템) & 키워드: 인스턴트 메시지, 대화창, 상품, 상담, 문의, 추천

C. 관련 문헌

카테고리*	인용문헌명 및 관련 구절(해당하는 경우)의 기재	관련 청구항
Y	KR 10-2001-0095638 A (임석영) 2001.11.07 페이지 2, 5-6, 청구항 8 및 도면 7b-8 참조.	1-12
Y	KR 10-2014-0016426 A (켈컴 인코포레이티드) 2014.02.07 단락 [0020]-[0021], [0036], [0042], [0047], [0065], [0068], 청구항 1, 18 및 도면 2, 4b 참조.	1-12
Y	KR 10-1577402 B1 (이상엽) 2015.12.14 단락 [0085], [0101], 청구항 1 및 도면 6-7, 9 참조.	2-3, 7
A	JP 2000-029961 A (NEC CORP.) 2000.01.28 청구항 1-3 및 도면 16-18 참조.	1-12
A	KR 10-2006-0058802 A (에스케이커뮤니케이션즈 주식회사) 2006.06.01 청구항 1-2, 4, 6, 12-14 및 도면 1-2, 8a-8c 참조.	1-12

☐ 추가 문헌이 C(계속)에 기재되어 있습니다.

☒ 대응특허에 관한 별지를 참조하십시오.

* 인용된 문헌의 특별 카테고리:

“A” 특별히 관련이 없는 것으로 보이는 일반적인 기술수준을 정의한 문헌

“T” 국제출원일 또는 우선일 후에 공개된 문헌으로, 출원과 상충하지 않으며 발명의 기초가 되는 원리나 이론을 이해하기 위해 인용된 문헌

“E” 국제출원일보다 빠른 출원일 또는 우선일을 가지나 국제출원일 이후에 공개된 선출원 또는 특허 문헌

“X” 특별한 관련이 있는 문헌. 해당 문헌 하나만으로 청구된 발명의 신규성 또는 진보성이 없는 것으로 본다.

“L” 우선권 주장에 의문을 제기하는 문헌 또는 다른 인용문헌의 공개일 또는 다른 특별한 이유(이유를 명시)를 밝히기 위하여 인용된 문헌

“Y” 특별한 관련이 있는 문헌. 해당 문헌이 하나 이상의 다른 문헌과 조합하는 경우로 그 조합이 당업자에게 자명한 경우 청구된 발명은 진보성이 없는 것으로 본다.

“O” 구두 개시, 사용, 전시 또는 기타 수단을 언급하고 있는 문헌

“&” 동일한 대응특허문헌에 속하는 문헌

“P” 우선일 이후에 공개되었으나 국제출원일 이전에 공개된 문헌

국제조사의 실제 완료일

2017년 10월 20일 (20.10.2017)

국제조사보고서 발송일

2017년 10월 20일 (20.10.2017)

ISA/KR의 명칭 및 우편주소



대한민국 특허청
(35208) 대전광역시 서구 청사로 189,
4동 (둔산동, 정부대전청사)

팩스 번호 +82-42-481-8578

심사관

강민정

전화번호 +82-42-481-8131



국제조사보고서에서 인용된 특허문헌	공개일	대응특허문헌	공개일
KR 10-2001-0095638 A	2001/11/07	없음	
KR 10-2014-0016426 A	2014/02/07	CN 102576365 A EP 2486499 A1 JP 05815538 B2 JP 2013-506937 A KR 10-2012-0061997 A KR 10-2014-0145611 A KR 10-2015-0105484 A US 2011-0082735 A1 WO 2011-044270 A1	2012/07/11 2012/08/15 2015/11/17 2013/02/28 2012/06/13 2014/12/23 2015/09/16 2011/04/07 2011/04/14
KR 10-1577402 B1	2015/12/14	없음	
JP 2000-029961 A	2000/01/28	없음	
KR 10-2006-0058802 A	2006/06/01	없음	