

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6834069号  
(P6834069)

(45) 発行日 令和3年2月24日(2021.2.24)

(24) 登録日 令和3年2月8日(2021.2.8)

(51) Int. Cl.	F I		
<b>G06Q 50/10</b>	<b>(2012.01)</b>	G06Q 50/10	
<b>G06Q 10/02</b>	<b>(2012.01)</b>	G06Q 10/02	
<b>G06Q 30/06</b>	<b>(2012.01)</b>	G06Q 30/06	3 1 2

請求項の数 7 (全 14 頁)

(21) 出願番号	特願2018-63645 (P2018-63645)	(73) 特許権者	517205550
(22) 出願日	平成30年3月29日 (2018.3.29)		株式会社コンテンツパーク
(65) 公開番号	特開2019-3611 (P2019-3611A)		東京都新宿区西新宿3丁目17番7号
(43) 公開日	平成31年1月10日 (2019.1.10)	(74) 代理人	100118728
審査請求日	平成30年3月29日 (2018.3.29)		弁理士 中野 圭二
審査番号	不服2019-8312 (P2019-8312/J1)	(74) 代理人	100114638
審査請求日	令和1年6月23日 (2019.6.23)		弁理士 中野 寛也
(31) 優先権主張番号	特願2017-114566 (P2017-114566)	(74) 代理人	100145126
(32) 優先日	平成29年6月9日 (2017.6.9)		弁理士 金丸 清隆
(33) 優先権主張国・地域又は機関	日本国 (JP)	(72) 発明者	原田 奈美
早期審査対象出願			東京都新宿区西新宿3丁目17番7号 株式会社コンテンツパーク内

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 役務提供支援システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

役務提供者がユーザーに対してネットワークに接続された端末を介して役務を提供することを支援する役務提供支援システムであって、

前記役務提供者が役務を提供可能な日時を示し、ユーザーから役務利用の予約を受け付けるスケジュール調整手段と、

前記スケジュール調整手段が前記予約を受け付けると、該予約に係る役務を提供するためにウェブページを介して役務提供者側の端末とユーザー側の端末との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段を備えた前記ウェブページを該予約毎に作成するウェブページ作成手段と、

該ウェブページにアクセスするためのURL情報を役務提供者側の端末及びユーザー側の端末に通知するURL情報通知手段と、

を有する役務提供支援システム。

【請求項2】

前記チャット手段が、前記ウェブページを閲覧するためのウェブブラウザ間で前記情報のリアルタイムな送受信を行うことができるWebRTC機能を備えた請求項1に記載の役務提供支援システム。

【請求項3】

前記端末に前記ウェブページを閲覧するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段を備えた請求項1又は2に記載の役務提供支援システム。

## 【請求項 4】

ユーザーに対して役務を提供する役務提供者の登録を行う役務提供者登録手段と、前記役務提供者登録手段が前記役務提供者を登録すると、前記役務提供者毎に前記スケジュール調整手段を備えたウェブサイトを作成するウェブサイト作成手段と、を有し、前記ウェブページ作成手段が、前記ウェブサイト内に前記ウェブページを前記予約毎に作成する請求項 1 乃至 3 の何れか一項に記載の役務提供支援システム。

## 【請求項 5】

前記ウェブサイト内においてユーザーから役務利用の予約を受け付ける一又は二以上の予約ページを設定し、前記予約ページ毎に役務を提供可能な日時を設定するスケジュール設定手段を備えた請求項 4 に記載の役務提供支援システム。

10

## 【請求項 6】

役務提供者がユーザーに対して提供する役務の対価を決済処理する決済手段を備え、前記スケジュール設定手段が、役務の対価を設定する手段を備えた請求項 5 に記載の役務提供支援システム。

## 【請求項 7】

前記スケジュール調整手段が、携帯電話番号又はメールアドレスを含むユーザー情報を取得してユーザーの登録を行うユーザー登録手段を備え、

前記 URL 情報通知手段が、前記ユーザー用に作成されるユーザーページに前記ウェブページへのリンクボタンを表示する請求項 1 乃至 6 の何れか一項に記載の役務提供支援システム。

20

## 【発明の詳細な説明】

## 【技術分野】

## 【0001】

本発明は、ネットワークを介した役務提供支援システムに関し、特に、インターネットによるテレビ電話などリアルタイム通信手段を利用して提供される役務の予約を含めた支援を行う役務提供支援システムに関する。

## 【背景技術】

## 【0002】

近年、ブロードバンド回線の普及に伴って、インターネットを利用したテレビ電話（ビデオ通話）として、Skype（登録商標）など様々なインターネット電話サービスが提供されている。これらのインターネット電話サービスは、遠隔教育支援などに利用されている（例えば、特許文献 1 参照）。

30

## 【0003】

従来のインターネット電話サービスを利用してオンラインで相談業務を行うには、事前に以下に示す工程が必要になる。

（1）相談者は、被相談者が提供する「お問い合わせフォーム」などから個人情報と都合の良い日時を送信する。

（2）相談者と被相談者は、スケジュールが確定するまで電話や電子メール等でやり取りをする。

（3）相談業務が有料の場合には、相談者と被相談者は、支払いについてのやり取り、入金確認等を行う。

40

（4）相談者と被相談者は、利用するインターネット電話サービスの ID を交換する。

## 【先行技術文献】

## 【特許文献】

## 【0004】

【特許文献 1】特開 2017 - 26728 号公報

## 【発明の概要】

## 【発明が解決しようとする課題】

## 【0005】

従来のインターネット電話サービスを利用してオンラインで相談業務を行う場合には、

50

個人情報である上記IDの交換が必要である上、面倒なスケジュール調整のためのやり取りなど煩雑な工程を要するという課題があった。

【0006】

そこで、本発明は、面倒なスケジュールのやり取りやIDの交換が不要で、簡単に予約してテレビ電話によるサービスを利用することが可能な役務提供支援システムを提供するものである。

【課題を解決するための手段】

【0007】

本発明は、上記課題を解決するために、役務提供者がユーザーに対してネットワークに接続された端末を介して役務を提供することを支援する役務提供支援システムであって、ウェブページを介して役務提供者側の端末とユーザー側の端末との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段と、前記役務提供者が役務を提供可能な日時を示し、ユーザーから役務利用の予約を受け付けるスケジュール調整手段と、前記スケジュール調整手段が前記予約を受け付けると、該予約に係る役務を提供するための前記ウェブページを作成するウェブページ作成手段と、該ウェブページにアクセスするためのURL情報を役務提供者側の端末及びユーザー側の端末に通知するURL情報通知手段と、を有する役務提供支援システムを提供するものである。

10

【0008】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記チャット手段が、前記ウェブページを閲覧するためのウェブブラウザ間で前記情報のリアルタイムな送受信を行うことができるWebRTC機能を備えたものである。

20

【0009】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記端末に前記ウェブページを閲覧するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段を備えたものである。

【0010】

また、本発明の役務提供支援システムは、ユーザーに対して役務を提供する役務提供者の登録を行う役務提供者登録手段と、前記役務提供者登録手段が前記役務提供者を登録すると、前記役務提供者毎に前記スケジュール調整手段を備えたウェブサイトを作成するウェブサイト作成手段と、を有し、前記ウェブページ作成手段が、前記ウェブサイト内に前記ウェブページを前記予約毎に作成するものである。

30

【0011】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記ウェブサイト内においてユーザーから役務利用の予約を受け付ける一又は二以上の予約ページを設定し、前記予約ページ毎に役務を提供可能な日時を設定するスケジュール設定手段を備えたものである。

【0012】

また、本発明の役務提供支援システムは、役務提供者がユーザーに対して提供する役務の対価を決済処理する決済手段を備え、前記スケジュール設定手段が、役務の対価を設定する手段を備えたものである。

40

【0013】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記スケジュール調整手段が、携帯電話番号又はメールアドレスを含むユーザー情報を取得してユーザーの登録を行うユーザー登録手段を備え、前記URL情報通知手段が、前記ユーザー用に作成されるユーザーページに前記ウェブページへのリンクボタンを表示するものである。

【発明の効果】

【0014】

本発明の役務提供支援システムは、役務提供者がユーザーに対してネットワークに接続された端末を介して役務を提供することを支援するものであって、ウェブページを介して役務提供者側の端末とユーザー側の端末との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれら

50

を組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段と、前記役務提供者が役務を提供可能な日時を示し、ユーザーから役務利用の予約を受け付けるスケジュール調整手段と、前記スケジュール調整手段が前記予約を受け付けると、該予約に係る役務を提供するための前記ウェブページを作成するウェブページ作成手段と、該ウェブページにアクセスするためのURL情報を役務提供者側の端末及びユーザー側の端末に通知するURL情報通知手段と、を有することにより、役務提供者とユーザーとの間で役務利用の予約のためのスケジュール調整を簡単に行うことができるのみならず、ID交換のように複雑な手順を経ることなくテレビ電話などリアルタイム通信手段を利用した役務の提供を行うことができる効果がある。

【0015】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記チャット手段が、前記ウェブページを閲覧するためのウェブブラウザ間で前記情報のリアルタイムな送受信を行うことができるWebRTC機能を備えたことにより、プラグイン無しにウェブブラウザだけで、役務提供者とユーザーの端末間において簡単にビデオ通話を行うことができる効果がある。

【0016】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記端末に前記ウェブページを閲覧するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段を備えたことにより、WebRTC機能などのリアルタイム通信手段に対応していない端末でも、アプリケーションプログラムをインストールすることによって簡単にビデオ通話を行うことができる効果がある。

【0017】

また、本発明の役務提供支援システムは、ユーザーに対して役務を提供する役務提供者の登録を行う役務提供者登録手段と、前記役務提供者登録手段が前記役務提供者を登録すると、前記役務提供者毎に前記スケジュール調整手段を備えたウェブサイトを作成するウェブサイト作成手段と、を有し、前記ウェブページ作成手段が、前記ウェブサイト内に前記ウェブページを前記予約毎に作成することにより、役務提供者毎に作成されるウェブサイト内において役務の提供に使用するウェブページを役務提供者が管理することができると共に、役務の提供時にウェブサイトに入力したコメントなどを記録として残すことができる効果がある。

【0018】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記ウェブサイト内においてユーザーから役務利用の予約を受け付ける一又は二以上の予約ページを設定し、前記予約ページ毎に役務を提供可能な日時を設定するスケジュール設定手段を備えたことにより、役務を提供する複数のメンバーがいたり複数の役務を提供したりする場合でも、複数の予約ページ毎に役務提供の予約を受け付けることができる効果がある。

【0019】

また、本発明の役務提供支援システムは、役務提供者がユーザーに対して提供する役務の対価を決済処理する決済手段を備え、前記スケジュール設定手段が、役務の対価を設定する手段を備えたことにより、有料の役務に対しても予約から決済までを一元的に管理することができる効果がある。

【0020】

また、本発明の役務提供支援システムは、前記スケジュール調整手段が、携帯電話番号又はメールアドレスを含むユーザー情報を取得してユーザーの登録を行うユーザー登録手段を備え、前記URL情報通知手段が、前記ユーザー用に作成されるユーザーページに前記ウェブページへのリンクボタンを表示することにより、携帯電話又は電子メールによってユーザーへの通知を行うことができると共に、ユーザーがリンクボタンから簡単にウェブページにアクセスできる効果がある。

【図面の簡単な説明】

【0021】

【図1】本発明に係る役務提供支援システムの一実施例を示す構成図。

10

20

30

40

50

- 【図 2】本発明の提供者登録手段の一実施例を示すフローチャート。  
 【図 3】役務提供支援システムの役務提供者の登録画面の一例を示す図。  
 【図 4】役務提供支援システムの役務提供者の管理画面の一例を示す図。  
 【図 5】役務提供支援システムの役務提供者の予約設定画面の一例を示す図。  
 【図 6】役務提供支援システムの役務提供者の予約設定画面の一例を示す図。  
 【図 7】役務提供支援システムのスケジュール画面の一例を示す図。  
 【図 8】役務提供支援システムの役務提供者の管理画面の一例を示す図。  
 【図 9】本発明のユーザー登録手段の一実施例を示すフローチャート。  
 【図 10】テレビ電話予約システムのユーザーの登録画面の一例を示す図。  
 【図 11】テレビ電話予約システムのスケジュール画面の一例を示す図。  
 【図 12】テレビ電話予約システムの予約申込画面の一例を示す図。  
 【図 13】テレビ電話予約システムの予約確認画面の一例を示す図。  
 【発明を実施するための形態】

【0022】

本発明の役務提供支援システム 10 は、役務提供者がユーザーに対してネットワークに接続された端末を介して役務を提供することを支援するシステムであって、ウェブページを介して役務提供者側の端末 20 とユーザー側の端末 30 との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段（リアルタイム通信手段）14 と、前記役務提供者が役務を提供可能な日時を示し、ユーザーから役務利用の予約を受け付けるスケジュール調整手段 12 と、前記スケジュール調整手段 12 が前記予約を受け付けると、該予約に係る役務を提供するための前記ウェブページを作成するウェブページ作成手段 15 と、該ウェブページにアクセスするための URL 情報を役務提供者側の端末 20 及びユーザー側の端末 30 に通知する URL 情報通知手段 16 と、を有する。

【0023】

実施例の役務提供支援システム 10 はテレビ電話予約システムであって、インターネットを介して音声及び映像をリアルタイムで送受信するテレビ電話を利用して役務を提供する役務提供者を登録する役務提供者登録手段 11 と、前記役務提供者毎にテレビ電話を利用した役務を提供する日時を調整し、予約を受け付けるスケジュール調整手段 12 と、を有する。また、本システムは、前記スケジュール調整手段 12 で予約をしたユーザーに、前記テレビ電話を利用するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段 17 を備えていてもよい。

【0024】

本システム 10 は、サーバを使用した予約システムである。本システムを利用して相談業務などの役務を提供する役務提供者は、自身のホームページやブログ、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）に、スケジュール調整手段 12 にアクセスするための専用のタグを挿入したバナー等を設置することによって、スケジュール表（予約表）を公開することができる。

【0025】

相談業務などの役務の受領を希望するユーザーは、役務提供者のホームページ等を経由してスケジュール調整手段 12 にアクセスすることができ、スケジュール調整手段 12 から予約可能な日時を選択することにより、簡単に予約を行うことができる。ユーザーは、予約の日時にスマートフォンなどの端末を通じ、マイページ（予約確認画面）の通話ボタンをタップすることでテレビ電話を利用した役務の提供を受けることができる。

【0026】

本発明の役務提供支援システム 10 は、相談業務等の役務のためのインターネット通信販売を行う環境を提供するという大きな目的の中の機能の一つであるオンラインチャットとして、ビデオチャットでの役務の提供を簡単に行うことができるように支援するものである。

【0027】

10

20

30

40

50

本発明の役務提供支援システム10は、オンライン相談やオンライン講座の他、リサイクルショップにおける出張買取の事前査定として活用することができる。また、本システムは、必要最小限のシンプルな機能で構成され、パーソナルコンピュータを使い慣れていない役務提供者でも簡単に導入することができる。

【実施例1】

【0028】

図1に示す実施例において、本発明の役務提供支援システム10は、テレビ電話を利用した役務の提供を支援するための予約システムであり、役務提供者の登録を行う役務提供者登録手段11と、ユーザーから役務利用の予約を受け付けるスケジュール調整手段12と、役務を提供可能な日時を設定するスケジュール設定手段13と、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段14と、役務を提供するためのウェブページを作成するウェブページ作成手段15と、該ウェブページにアクセスするためのURL情報を通知するURL情報通知手段16と、ウェブページを閲覧するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段17と、を有するサーバで構成され、インターネットなどのネットワークに接続されている。

10

【0029】

役務提供者登録手段11は、図3に示すように、名前や住所などの役務提供者の情報、電子メールアドレス、パスワード及びサブドメインなどの設定情報を取得して、役務提供者を登録する。役務提供支援システム10は、役務提供者の登録が完了したときに、役務提供者登録手段11で設定されたサブドメインにて、スケジュール調整手段12及びスケジュール設定手段13を備えたウェブサイト役務提供者毎に開設するウェブサイト作成手段を有する。また、役務提供者登録手段11で登録された電子メールアドレス及びパスワードは、役務提供者がスケジュール設定手段13にアクセスするための認証情報として用いてもよい。

20

【0030】

スケジュール設定手段13は、ウェブサイト内においてユーザーから役務利用の予約を受け付ける一又は二以上の予約ページを設定し、予約ページ毎に役務を提供可能な日時を設定する機能を備えている。予約ページは、役務の提供を担当するメンバー別に、又は、提供する役務の種類別に作成することができる。作成された予約ページには、ページ毎に名前が付され、図4に示す管理画面に一覧表示される。

30

【0031】

スケジュール設定手段13は、図4に示す管理画面において、予約ページの一覧(メンバー一覧)から予約スケジュールを設定又は変更したい予約ページを選択させ、該予約ページの予約スケジュールを設定又は変更させる。本実施例において、スケジュール設定手段13は、図5に示す予約設定画面で、1セッションの時間(時間刻み:分単位)、セッション間の休み時間(インターバル:分単位)、営業日(営業時間)又は休日を設定する機能を有する。スケジュール設定手段13は、曜日毎に営業日又は休日を設定させ、営業日では営業時間を設定させる。

【0032】

スケジュール設定手段13は、曜日毎に複数の営業時間を設定する機能を有し、例えば営業時間を午前と午後に分けて、昼休みなど予約を受け付けられない時間帯を設定できるようにしている。スケジュール設定手段13は、図5に示す予約設定画面において、各曜日の下部に表示された「+」ボタンが選択されると、図6に示すように設定できる時間帯を追加する。また、スケジュール設定手段13は、図6に示す予約設定画面において、各曜日の下部に表示された「-」ボタンが選択されると、設定できる時間帯を一つ減らすようにしている。図6に示す予約設定画面では、月曜日の上段で9時00分から12時00分までが受付可能時間帯に設定され、下段で13時00分から18時00分までが受付可能時間帯に設定されることにより、毎週月曜日の12時から13時までは予約不可に設定されている。スケジュール設定手段13は、図5又は図6に示す予約設定画面において「更新

40

50

する」ボタンが選択されると、予約スケジュールを設定又は更新して、図 7 に示すスケジュール画面を表示する。

【 0 0 3 3 】

また、スケジュール設定手段 1 3 は、予約ページの追加及びその登録情報の変更を行う機能を備えている。スケジュール設定手段 1 3 は、図 4 に示す管理画面において、「新規メンバー追加」ボタンが選択されると、例えばメンバーの名前、予約が入ったときに通知が送信される電子メールアドレス、役務の対価などの登録情報を取得して、予約ページを追加する。また、スケジュール設定手段 1 3 は、図 4 に示す管理画面において、メンバー情報の「編集」ボタンが選択されると、該当する予約ページの登録情報を示して内容の編集をさせる。

10

【 0 0 3 4 】

スケジュール調整手段 1 2 は、図 7 に示すスケジュール画面に埋め込みコードを表示する。役務提供者は、この埋め込みコードをコピーし、自身のホームページの HTML にそのまま貼り付けることにより、ホームページ上にスケジュール表を表示させて、ユーザーから役務利用の予約を受け付けることができる。なお、スケジュール表の表示方法は、本実施例に限定されず、ホームページにリンクを貼ったり、電子メールや F A X に埋め込みコードを直接記載又は二次元バーコードで記載したりしてもよい。

【 0 0 3 5 】

スケジュール調整手段 1 2 は、図 1 1 に示すスケジュール画面をユーザー端末 3 0 に表示させ、役務の受領を希望するユーザーに希望する日時を選択させる。ユーザーが希望する日時を選択すると、スケジュール調整手段 1 2 は、予約日時を役務担当者に電子メールで通知する。また、役務提供支援システム 1 0 は、ユーザーが初めて本システムを利用する場合に、図 1 0 に示す登録画面をユーザー端末 3 0 に表示させ、ユーザー情報を登録させるユーザー登録手段を備えている。本実施例において、ユーザー情報には、連絡先として携帯電話番号を含んでいればよく、ユーザー登録手段は、名前、携帯メールアドレス、パスワードなどを取得する。なお、連絡先の情報としては、携帯電話番号に限らず、メールアドレスや固定電話番号を取得してもよい。

20

【 0 0 3 6 】

URL 情報通知手段 1 6 は、役務を提供するウェブページにアクセスするための URL 情報を役務提供者側の端末 2 0 及びユーザー側の端末 3 0 に通知する機能を備えている。また、URL 情報通知手段は、ユーザー登録を行ったときにユーザー用に作成されるユーザーページにウェブページへのリンクボタンを表示する機能を備えていることが好ましい。

30

【 0 0 3 7 】

役務提供支援システム 1 0 は、スケジュール調整手段 1 2 が予約を受け付けると、該予約に係る役務を提供するためのウェブページを作成するウェブページ作成手段 1 5 を有する。ウェブページ作成手段 1 5 によって作成されるウェブページは、役務提供者端末 2 0 とユーザー端末 3 0 との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット手段 1 4 を備えている。本実施例において、ウェブページ作成手段 1 5 は、予約された役務提供者のウェブサイト内に、ウェブページを予約毎に作成する。

40

【 0 0 3 8 】

また、役務提供支援システム 1 0 は、図 8 に示すように、管理画面において新しく予約された新着予約情報、ユーザーからのキャンセルリクエストを表示する。新着予約情報には、例えば予約日時とユーザーの名前や携帯電話などの情報が表示される。また、管理画面には、予約情報と共に電話マークのボタンが表示され、役務提供者は、このボタンを押してチャット手段 1 4 にアクセスすることができる。

【 0 0 3 9 】

チャット手段 1 4 は、ウェブページを閲覧するためのウェブブラウザ間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報のリアルタイムな送受信を行うことができ

50

る機能を備えている。本実施例において、チャット手段14は、インターネット上で端末間のリアルタイム通信を可能にするAPI（アプリケーションプログラミングインタフェース）として、WebRTC（Web Real-Time Communication）を用いている。このWebRTCは、W3C（World Wide Web Consortium）によって規格化されたリアルタイムコミュニケーション用のAPIである。WebRTCは、ウェブブラウザにプラグイン無しで、役務提供者端末20及びユーザー端末30から、ウェブブラウザを用いてチャットルーム用のURLにアクセスするだけで、ウェブブラウザ間のピアツーピア通信を確立することができる。

#### 【0040】

役務提供者端末20及びユーザー端末30がWebRTCに対応したウェブブラウザを備えている場合、役務提供者及びユーザーがそれぞれの端末から指定のウェブサイトにアクセスすることにより、ビデオチャットを介した役務の提供を行うことができる。また、アプリケーション提供手段17は、ウェブブラウザがWebRTCに未対応の端末20, 30に対して、WebRTCを利用するためのアプリケーションプログラムを提供する。

#### 【0041】

なお、チャット手段14は、ウェブページを介して役務提供者側の端末20とユーザー側の端末30との間で、文字、音声若しくは映像、又はこれらを組み合わせた情報をリアルタイムで送受信させるチャット機能を備えていればよく、WebRTCに限定されるものではない。また、アプリケーション提供手段17は、WebRTC以外のチャット機能を利用させるために、端末20, 30にウェブページを閲覧するためのアプリケーションプログラムを提供するものであってもよい。

#### 【0042】

また、役務提供支援システム10は、役務提供者がユーザーに対して提供する役務の対価をオンライン決済するためのクレジットカードを設定する機能を備えていてもよい。

#### 【0043】

役務提供支援システム10は、スケジュール調整手段12と、チャット手段（リアルタイム通信手段）14との連携により、予約を取るまでの作業を軽減し、個人情報である通話アプリのIDの交換を不要にしている。本システムは、ユーザーの携帯電話番号又は電子メールアドレスを登録するのみでチャット手段14に接続でき、テレビ電話による役務の提供を受けることができる。

#### 【0044】

図1において、20は役務提供者端末であり、30はユーザー端末である。役務提供者端末20は、インターネットに接続可能な端末であり、マイクロフォンなどの音声入力手段21と、カメラなどの撮像手段22と、スピーカなどの音声出力手段23と、液晶ディスプレイなどの映像出力手段24と、を有する。役務提供者端末20は、例えば、パーソナルコンピュータ、スマートフォン、タブレット端末などを用いることができる。

#### 【0045】

ユーザー端末30は、インターネットに接続可能な端末であり、マイクロフォンなどの音声入力手段31と、カメラなどの撮像手段32と、スピーカなどの音声出力手段33と、液晶ディスプレイなどの映像出力手段34と、を有する。役務提供者端末30は、例えば、パーソナルコンピュータ、スマートフォン、タブレット端末などを用いることができる。

#### 【0046】

次に、役務提供支援システム10を利用してテレビ電話を介した役務提供の予約をするまでの流れについて説明する。図2は、本発明の提供者登録手段の一実施例を示すフローチャートである。

#### 【0047】

初めに、役務提供者は、役務提供支援システム10に会員登録し、アカウントを取得する（ステップS1）。具体的には、図3に示す登録画面において、名前、メールアドレス、パスワード及びサブドメインを登録する。また、必要に応じて、会社名、電話番号、住

10

20

30

40

50

所などを登録する。

【0048】

役務提供者の登録が完了すると、役務提供支援システム10は、登録されたサブドメインのウェブサイトを開設する(ステップS2)。本実施例において、ウェブサイトは、スケジュール設定手段13を備えた管理ページ、スケジュール調整手段12を備えた予約ページ、チャット手段14を備えたウェブページなどから構成されている。

【0049】

次に、役務提供者は、図4に示す管理画面において、実際に役務を提供するメンバーを登録し、このメンバー毎に予約スケジュールを登録する(ステップS3)。図4に示す管理画面において、役務提供者は、メンバーの追加及びメンバーの登録情報の変更を行うことができる。メンバーの登録情報には、名前、予約が入ったときに通知が送信されるメールアドレス、役務の対価などが含まれる。役務提供支援システム10は、メンバーが追加されると、該メンバーに対応した予約ページを作成する。

10

【0050】

予約スケジュールの登録は、図5に示す管理画面(予約設定画面)において、1セッションの時間(時刻:分単位)、セッション間の休み時間(インターバル:分単位)、営業日(営業時間)又は休日の登録を行う。図5に示す管理画面において更新ボタンが押されると、図7に示すスケジュール一覧が表示される。図7に示すスケジュール画面において、役務提供者は、「」又は「」が表示された個別の時間帯で、役務提供の可否を変更することができる(ステップS4)。スケジュール画面において、役務提供者が修正したい個別の時間帯を選択すると、予約の「可能」又は「不可」の選択ウィンドウが表示され、何れかを選択して予約スケジュールを変更することができる。

20

【0051】

役務提供支援システム10において、管理画面を表示させるには、登録されているサブドメインを選択し、登録のメールアドレスとパスワードを入力してログインする。また、図4に示す管理画面において、役務の対価の受け取りの際に使用するクレジットカードの設定を行うことができる。また、役務を提供するメンバーが複数いる場合に、役務提供者は、図4に示す管理画面においてメンバーを追加し、メンバー毎に予約ページを作成する(ステップS5)。

【0052】

役務提供者は、図7に示すスケジュール一覧に表示された埋め込みコードをコピーし、自身のホームページのHTMLにそのまま貼り付けることにより、ホームページ上にスケジュール表を表示させることができる。また、役務提供者は、図7に示すスケジュール一覧に表示されたURLをコピーし、ブログやSNS、電子メールの本文などに貼り付けてスケジュール表へのリンクを付けることもできる。

30

【0053】

役務提供者は、図4に示す管理画面において、「予約一覧」又は「キャンセルリクエスト一覧」を選択することにより、予約一覧又はキャンセルリクエスト一覧を閲覧することが可能である。予約の日時になったら、役務提供者は、図8に示す予約一覧画面に表示される該当ユーザーの「通話」ボタンをクリックすることにより、テレビ電話用のブラウザが立ち上がる。

40

【0054】

図9は、本発明のユーザー登録手段の一実施例を示すフローチャートである。

【0055】

役務提供者が提供する役務の利用を希望するユーザーは、ユーザー端末30に表示されたスケジュール画面(図11)において、役務の提供が可能な「」が表示された時間帯で希望する日時をクリックして予約を行う(ステップS31)。初めて予約を行う場合には、ユーザー端末30に図10に示す登録画面が表示され、ユーザーは、名前、メールアドレス、パスワード、電話番号を入力して新規登録を行う(ステップS32, S33)。このメールアドレスとパスワードは、ユーザーが役務を利用する際の本人確認に用いられ

50

る。なお、メールアドレスに代えて携帯電話番号のみで登録してもよい。電話番号のみを登録した場合には、役務提供者からユーザーへのメッセージをショートメールで送信してもよい。

【 0 0 5 6 】

スケジュール画面（図 1 1）は、ユーザー端末 3 0 で役務提供者のホームページを閲覧して表示させたり、ブログや SNS、電子メールに表示された URL をクリック又は入力して表示させたりすることができる。

【 0 0 5 7 】

新規登録が完了すると、ユーザー端末 3 0 に図 1 2 に示す予約申込画面が表示され、表示された予約内容を確認して「予約する」ボタンをクリックすると、予約が完了する（ステップ S 3 4）。予約をしない場合は、「スキップ」ボタンをクリックする。

10

【 0 0 5 8 】

予約の日時になったら、ユーザーは、新規登録で登録したメールアドレスとパスワードを入力し、ユーザー端末 3 0 にマイページ（ユーザーページ；図 1 3 に示す予約確認画面）を表示させ、マイページに表示される「通話」ボタンをクリックする。ウェブブラウザが WebRTC に未対応の端末を利用しているユーザーが初めて役務を利用するときは、ユーザー端末 3 0 にテレビ電話用のアプリケーションプログラムをダウンロードしてインストールする（ステップ S 3 5，S 3 6）。

【 0 0 5 9 】

ユーザーがマイページの「通話」ボタンをクリックして待機しているとき、役務提供者がスケジュール画面から「通話」ボタンをクリックすると、テレビ電話による通話が始まる。または、役務提供者がスケジュール画面から「通話」ボタンをクリックして待機しているとき、ユーザーがマイページの「通話」ボタンをクリックすると、テレビ電話による通話が始まる（ステップ S 3 7）。通話を終了するときは、画面中の「終了」ボタンをクリックする（ステップ S 3 8）。2 回目以降は、マイページに表示される「通話」ボタンをクリックするだけでテレビ電話が起動する。

20

【 0 0 6 0 】

ユーザーは、顔を映したくないときには、映像非表示ボタンをクリックする。また、役務提供者端末 2 0 の画面に表示された内容は、ユーザー端末 3 0 にも表示させて、共有することも可能である。

30

【 0 0 6 1 】

本発明のテレビ電話予約システムは、インターネットを介して音声及び映像をリアルタイムで送受信するテレビ電話を利用して役務を提供する役務提供者を登録する役務提供者登録手段と、前記役務提供者毎にテレビ電話を利用した役務を提供する日時を調整し、予約を受け付けるスケジュール調整手段と、前記スケジュール調整手段で予約をしたユーザーに、前記テレビ電話を利用するためのアプリケーションプログラムを提供するアプリケーション提供手段と、を有することにより、予約のためのスケジュール調整を簡単に行うことができるのみならず、ID の交換を行うことなくテレビ電話を利用した役務の提供を受けることができる効果がある。

【 符号の説明 】

40

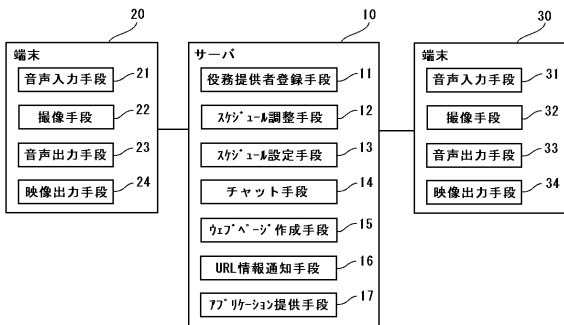
【 0 0 6 2 】

- 1 0 役務提供支援システム
- 1 1 役務提供者登録手段
- 1 2 スケジュール調整手段
- 1 3 スケジュール設定手段
- 1 4 チャット手段
- 1 5 ウェブページ作成手段
- 1 6 URL 情報通知手段
- 1 7 アプリケーション提供手段
- 2 0 役務提供者端末

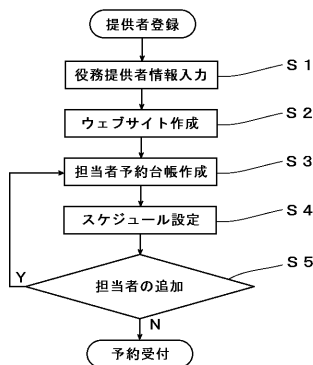
50

30 ユーザー端末

【図1】



【図2】



【図3】

**登録する**

**お名前** |

**メールアドレス** |

**パスワード** |

**パスワード(再入力)** |

**サブドメイン** |

---

**会社名** |

**TEL** |

**住所** |

**備考** |

**登録する**

【図4】

予約一覧 キャンセル/リクエスト一覧 最上一覧 クレジットカード設定 ログアウト

登録情報 変更する

(名前)  
(会社名)  
(メールアドレス)  
(電話番号)  
(住所)  
備考:

検索予約

日付	予約種	メール	TEL	メンバー	予約日	料金	通話
◎ キャンセル/リクエスト一覧							
日付	予約種	メール	TEL	メンバー	予約日	料金	通話
◎ メンバー一覧 +新規メンバー追加							
#	アドバイザー	名前	メール	料金	スケジュール	メンバー情報	
3		渡辺A	XXXX@XXXXXX.jp	4円	通話	貸取	
4		メンバーB	XXXXXX@XXXXXX.jp	2,500円	貸取	貸取	

【図6】

予約一覧 キャンセル/リクエスト一覧 最上一覧 クレジットカード設定 ログアウト

講師A  
料金:0円  
◎ 変更設定

時間開始 45 分 インターバル 15 分

基本営業日

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日
<input checked="" type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input checked="" type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input checked="" type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input checked="" type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み
9 時 00 分から 12 時 00 分まで	9 時 00 分から 18 時 00 分まで	9 時 00 分から 18 時 00 分まで	9 時 00 分から 18 時 00 分まで
13 時 00 分から 18 時 00 分まで			

金曜日 土曜日 日曜日

営業  休み

9 時 00 分から  
18 時 00 分まで

営業  休み

9 時 00 分から  
18 時 00 分まで

営業  休み

9 時 00 分から  
18 時 00 分まで

更新する

【図5】

予約一覧 キャンセル/リクエスト一覧 最上一覧 クレジットカード設定 ログアウト

講師A  
料金:0円  
◎ 変更設定

時間開始 分 インターバル 分

基本営業日

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日
<input type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み	<input type="radio"/> 営業 <input type="radio"/> 休み
時 分 分から 時 分まで	時 分 分から 時 分まで	時 分 分から 時 分まで	時 分 分から 時 分まで

金曜日 土曜日 日曜日

営業  休み

時 分 分から  
時 分まで

営業  休み

時 分 分から  
時 分まで

営業  休み

時 分 分から  
時 分まで

更新する

【図7】

開 教員日詳細設定 プレビュー

講師A  
料金:0円

▼教員ユーロ  
<@name@rc=7@ip/XXXXX.XXXX.XX/XXXXXX/schedules>

< 前の二週間 >	2017年03月														> 次の二週間 >	
	03 (金)	04 (土)	05 (日)	06 (月)	07 (火)	08 (水)	09 (木)	10 (金)	11 (土)	12 (日)	13 (月)	14 (火)	15 (水)	16 (木)		
09:00-09:45	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	09:00-09:45
10:00-10:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	10:00-10:45
11:00-11:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	11:00-11:45
12:00-12:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	12:00-12:45
13:00-13:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	13:00-13:45
14:00-14:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	14:00-14:45
15:00-15:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	15:00-15:45
16:00-16:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	16:00-16:45
17:00-17:45	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	17:00-17:45

【図8】

予約一覧 キャンセル/リクエスト一覧 最上一覧 クレジットカード設定 ログアウト

登録情報 変更する

(名前)  
(会社名)  
(メールアドレス)  
(電話番号)  
(住所)  
備考:

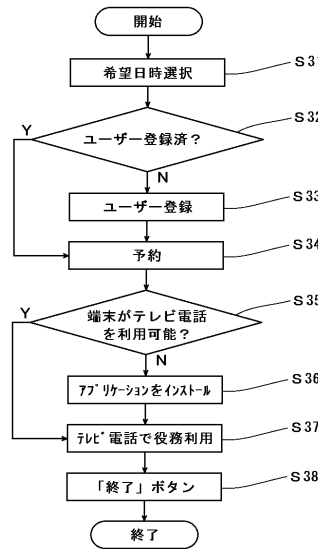
検索予約

日付	予約種	メール	TEL	メンバー	予約日	料金	通話
2017/XX/XX XX:XX:XX	(名前)		09XXXXXX	講師A	2017年XX月XX(月) 09:00 - 09:45	0円	📞
2017/XX/XX XX:XX:XX	(名前)		09XXXXXX	講師A	2017年XX月XX(火) 09:00 - 09:45	0円	📞

◎ キャンセル/リクエスト一覧

日付	予約種	メール	TEL	メンバー	予約日	料金	通話
◎ メンバー一覧 +新規メンバー追加							
#	アドバイザー	名前	メール	料金	スケジュール	メンバー情報	

【図9】





---

フロントページの続き

合議体

審判長 佐藤 聡史

審判官 渡邊 聡

審判官 松田 直也

(56)参考文献 特開2016-212596(JP,A)

”シンプルでわかりやすいテレビ電話専用予約システム”, [online], 2017年5月23日, 株式会社コンテンツパーク, [平成30年6月1日検索], インターネット<URL: <https://web.archive.org/web/20170523124921/https://www.connect-u.net/>>

小松 健作, ”HTML5/ウェブプラットフォームの映像情報メディア技術 2章Webビジネスに新たな変革をもたらすWebRTC”, 映像情報メディア学会誌, 日本, 一般社団法人映像情報メディア学会, 2016年3月1日, Vol.70, No.2, p.215-219

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06Q10/02

G06Q30/06

G06Q50/10