

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6440351号
(P6440351)

(45) 発行日 平成30年12月19日(2018.12.19)

(24) 登録日 平成30年11月30日(2018.11.30)

(51) Int.Cl.		F I
G06Q 10/06	(2012.01)	G06Q 10/06
G06Q 30/06	(2012.01)	G06Q 30/06
G06Q 40/08	(2012.01)	G06Q 40/08

請求項の数 12 (全 17 頁)

(21) 出願番号	特願2013-197734 (P2013-197734)	(73) 特許権者	000001122
(22) 出願日	平成25年9月25日 (2013. 9. 25)		株式会社日立国際電気
(65) 公開番号	特開2015-64712 (P2015-64712A)		東京都港区西新橋二丁目15番12号
(43) 公開日	平成27年4月9日 (2015. 4. 9)	(74) 代理人	100116687
審査請求日	平成28年8月29日 (2016. 8. 29)		弁理士 田村 爾
		(74) 代理人	100098132
			弁理士 守山 辰雄
		(74) 代理人	100098383
			弁理士 杉村 純子
		(72) 発明者	金井 今日子
			東京都小平市御幸町32番地 株式会社日立国際電気内
		(72) 発明者	辻栄 秀敏
			東京都小平市御幸町32番地 株式会社日立国際電気内

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 商品販売支援システム、商品販売支援方法及び商品販売支援装置

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとを有する商品販売支援システムにおいて、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

前記端末に、該端末を操作する営業員が顧客に商品を販売した履歴として、顧客の情報と、当該顧客に販売した商品を示す情報と、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる販売履歴表示手段と、

を備えたことを特徴とする商品販売支援システム。

【請求項2】

請求項1に記載の商品販売支援システムにおいて、

前記販売可否設定手段は、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸に加えて、投資に関する顧客の特性を特徴付ける他の顧客特性を割り当てた軸を更に有する三次元以上のマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付ける、

ことを特徴とする商品販売支援システム。

【請求項3】

顧客に商品を販売する営業員又は当該営業員の管理者により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとを有する商品販売支援システムにおいて、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

前記端末に、該端末を操作する管理者による管理対象の営業員が顧客に商品を販売した履歴として、営業員の情報と、当該営業員が商品を販売した顧客の情報及び当該商品の情報と、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる販売履歴表示手段と、

を備えたことを特徴とする商品販売支援システム。

【請求項4】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとを有する商品販売支援システムにおいて、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

を備えたことを特徴とする商品販売支援システム。

【請求項5】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとにより実施される商品販売支援方法において、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理し、

前記端末に、顧客の情報を表示させる際に、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させ、

前記端末に、該端末を操作する営業員が顧客に商品を販売した履歴を表示させる際に、

10

20

30

40

50

顧客の情報と、当該顧客に販売した商品を示す情報と共に、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる、

ことを特徴とする商品販売支援方法。

【請求項6】

請求項5に記載の商品販売支援方法において、

前記サーバは、

前記設定画面として、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸に加えて、投資に関する顧客の特性を特徴付ける他の顧客特性を割り当てた軸を更に有する三次元以上のマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付ける、

10

ことを特徴とする商品販売支援方法。

【請求項7】

顧客に商品を販売する営業員又は当該営業員の管理者により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとにより実施される商品販売支援方法において、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理し、

20

前記端末に、顧客の情報を表示させる際に、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させ、

前記端末に、該端末を操作する管理者による管理対象の営業員が顧客に商品を販売した履歴を表示させる際に、営業員の情報と、当該営業員が商品を販売した顧客の情報及び当該商品の情報と共に、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる、

30

ことを特徴とする商品販売支援方法。

【請求項8】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバとを有する商品販売支援システムにおいて、

前記サーバは、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理し、

40

前記端末に、顧客の情報を表示させる際に、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる、

ことを特徴とする商品販売支援方法。

【請求項9】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と通信可能に接続された商品販売支援装置において、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販

50

売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

前記端末に、該端末を操作する営業員が顧客に商品を販売した履歴として、顧客の情報と、当該顧客に販売した商品を示す情報と、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる販売履歴表示手段と、

を備えたことを特徴とする商品販売支援装置。

10

【請求項 10】

請求項 9 に記載の商品販売支援装置において、

前記販売可否設定手段は、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸に加えて、投資に関する顧客の特性を特徴付ける他の顧客特性を割り当てた軸を更に有する三次元以上のマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付ける、

ことを特徴とする商品販売支援装置。

【請求項 11】

顧客に商品を販売する営業員又は当該営業員の管理者により操作される端末と通信可能に接続された商品販売支援装置において、

20

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

前記端末に、該端末を操作する管理者による管理対象の営業員が顧客に商品を販売した履歴として、営業員の情報と、当該営業員が商品を販売した顧客の情報及び当該商品の情報と、当該商品のカテゴリを示す情報と、販売時に当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定されていた該カテゴリの商品の販売可否を示す情報とを表示させる販売履歴表示手段と、

30

を備えたことを特徴とする商品販売支援装置。

【請求項 12】

顧客に商品を販売する営業員により操作される端末と通信可能に接続された商品販売支援装置において、

商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可、販売不可又は条件付きで販売可の設定を受け付けて、客層別に各カテゴリの商品の販売可否を示す情報を管理する販売可否設定手段と、

40

前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された各カテゴリの商品の販売可否を示す情報と、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリに含まれる商品を示す情報とを表示させる顧客情報表示手段と、

を備えたことを特徴とする商品販売支援装置。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

50

本発明は、営業員が顧客に商品を販売する業務を支援する商品販売支援システム、商品販売支援方法及び商品販売支援装置に関する。

【背景技術】

【0002】

営業員が顧客に商品を販売する業務（例えば、金融商品を販売する証券会社の業務）の支援に関し、これまでに種々の発明が提案されている。

例えば、特許文献1には、個々の金融機関の実情に合った銘柄分類を登録することにより、夫々の金融機関で扱う銘柄分類毎に証券情報の検索・集計をできるようにした発明が提案されている。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【特許文献1】特開2005-31985号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

営業員は、商品の販売前後に各種のチェック（例えば、コンプライアンスの観点に基づくチェック）を行っている。商品販売前のチェックでは、例えば、顧客情報画面に顧客の年齢、金融資産額等の情報を表示し、これらの情報を基にして、営業員自身が、商品一覧の中から顧客に販売可能な商品を探していた。また、商品販売後のチェックでは、例えば、販売履歴一覧画面に顧客の年齢や金融資産額、商品名等の情報を表示し、これらの情報を基にして、営業員自身が、販売した商品がその顧客に売ってよいものであったかを判断していた。

上記の手法では、営業員自身がチェックを行うため、新人などの慣れていない営業員は判断に時間が掛かってしまう。また、年齢や金融資産額以外に投資経験や目的、資金の性格などが条件に加わる場合は、条件が複雑になり、判断に時間が掛かるだけでなく、判断に誤りが発生し易くなる。

【0005】

本発明は、上記のような従来の事情に鑑みて為されたものであり、営業員による商品の販売前後のチェックを効果的に支援する技術を提案することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0006】

上記の目的を達成するために、本発明では、顧客に商品を販売する営業員（又は当該営業員の管理者）により操作される端末と、当該端末と通信可能に接続されたサーバ（商品販売支援装置）とを有する商品販売支援システムを、以下のように構成した。

【0007】

すなわち、商品販売支援システムのサーバに、商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸とをそれぞれ区分したマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可否の設定を受け付ける販売可否設定手段を設けた。

これにより、営業員は、商品のカテゴリ（リスクの度合い）毎に、顧客の年齢及び金融資産額を一目で把握可能なマトリクス形式の設定画面により、顧客の年齢及び金融資産額に応じた客層単位で商品の販売可否を設定することができ、商品の販売可否の設定を簡易且つ正確に行える。

【0008】

また、商品販売支援システムのサーバに、前記端末に、顧客の情報と、当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して商品を販売可能と設定されたカテゴリを示す情報とを表示させる顧客情報表示手段を設けた。

これにより、営業員は、顧客に商品を販売する前のチェックにおいて、顧客に販売可能

10

20

30

40

50

な商品のカテゴリを把握することができ、顧客に販売すべきでない商品を販売してしまうことを防止できる。

【0009】

また、商品販売支援システムのサーバに、前記端末に、該端末を操作する営業員が顧客に商品を販売した履歴として、顧客の情報と、当該顧客に販売した商品を示す情報と、当該商品のカテゴリを示す情報とを表示させる販売履歴表示手段を設けた。

これにより、営業員は、顧客に商品を販売した後のチェックにおいて、顧客に販売した商品のカテゴリ（リスクの度合い）を把握することができ、顧客に販売した商品が妥当であったかを容易にチェックすることができる。

【0010】

ここで、販売可否設定手段は、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸に加えて、投資に関する顧客の特性を特徴付ける他の顧客特性を割り当てた軸を更に有する三次元以上のマトリクス形式の設定画面を前記端末に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可否の設定を受け付けるようにしてもよい。

これにより、投資に関する顧客の特性をより細やかに条件付けした上で、商品のカテゴリ毎の販売可否を設定することができる。

【0011】

また、販売履歴表示手段は、前記端末に、該端末を操作する管理者による管理対象の営業員が顧客に商品を販売した履歴として、営業員の情報と、当該営業員が商品を販売した顧客の情報及び当該商品の情報と、当該商品のカテゴリにおいて当該顧客の年齢及び金融資産額に対応する客層に対して設定された商品の販売可否を示す情報とを表示させるようにしてもよい。

これにより、営業員の管理者は、管理対象の営業員が顧客に商品を販売した後のチェックにおいて、妥当でない商品を顧客に販売した営業員の有無を容易にチェックすることができる。

【発明の効果】

【0012】

本発明によれば、商品のカテゴリ（リスクの度合い）毎に、顧客の年齢及び金融資産額を一目で把握可能なマトリクス形式の設定画面により、顧客の年齢及び金融資産額に応じて商品の販売可否を設定することができ、商品のカテゴリ毎の販売可否を簡易且つ正確に設定できる。また、顧客に商品を販売する前後のチェックを素早く且つ的確に行える。

【図面の簡単な説明】

【0013】

【図1】本発明の一実施形態に係る商品販売支援システムの機能ブロックの例を示す図である。

【図2】顧客情報テーブルの例を示す図である。

【図3】金融資産区分の例を示す図である。

【図4】商品テーブルの例を示す図である。

【図5】マトリクス属性値の例を示す図である。

【図6】マトリクス形式による販売可否の設定の例を示す図である。

【図7】マトリクステーブルの例を示す図である。

【図8】マトリクステーブルの設定内容を顧客情報テーブルに反映させる様子を示す図である。

【図9】顧客情報画面及び販売可能商品表示画面の例を示す図である。

【図10】顧客に販売可（条件付きで販売可を含む）の商品を検索する様子を示す図である。

【図11】販売履歴画面の例を示す図である。

【図12】販売履歴テーブルの例を示す図である。

【図13】商品の販売可否の設定に係る処理フローの例を示す図である。

10

20

30

40

50

【図14】商品の販売前のチェックに係る処理フローの例を示す図である。

【図15】商品の販売後のチェックに係る処理フローの例を示す図である。

【発明を実施するための形態】

【0014】

本発明の一実施形態について、図面を参照して説明する。

図1には、本発明の一実施形態に係る商品販売支援システムの機能ブロックの例を示してある。

本例の商品販売支援システムは、顧客情報を管理するCRM(Customer Relationship Management)システムであり、管理サーバ(本発明に係る商品販売支援装置の一例)1と、管理サーバ1にネットワーク2を介して接続された複数の端末3とを有している。

10

【0015】

管理サーバ1は、商品(例えば、金融商品)をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に、顧客の年齢及び金融資産額を一目で把握可能なマトリクス形式の設定画面により商品の販売可否を設定する機能や、当該設定の内容に基づいて、顧客に商品を販売する前後に当該顧客に対する商品のリスクを確認する機能を、端末3のユーザである営業員(或いはその管理者)に提供するものである。

【0016】

本例の管理サーバ1は、各種のデータを管理するデータベース10と、データベース10にアクセスして各種の処理を行うデータ処理部20と、を備えている。

20

データベース10は、顧客毎にその顧客に関する各種の情報を格納した顧客データを保持する顧客情報テーブル11と、商品毎にその商品に関する各種の情報を格納した商品データを保持する商品テーブル12と、顧客の客層毎に商品のカテゴリ別の販売可否の情報を格納したマトリクスデータを保持するマトリクステーブル13と、商品を販売した実績毎にその販売履歴の情報を格納した販売履歴データを保持する販売履歴テーブル14と、を有する。

【0017】

また、データ処理部20は、端末3のユーザから商品の販売可否の設定を受け付けて、その設定内容をマトリクステーブル13等に格納する販売可否設定処理部21と、顧客情報テーブル11等に基づいて、端末3のユーザに顧客の情報を提供する顧客情報表示処理部22と、販売履歴テーブル14等に基づいて、端末3のユーザに商品の販売履歴の情報を提供する販売履歴表示処理部23と、を有する。

30

【0018】

顧客情報テーブル11に格納される顧客データは、図2や図8に示すように、「顧客コード」(顧客を識別する情報)、「顧客名」、「生年月日」、「金融資産区分」、「年齢」、「投資経験」、「投資目的」、「資金の性格」、「マトリクス属性」、「カテゴリ1」~「カテゴリN」(Nはカテゴリの数)等の項目を有する。

ここで、「生年月日」、「金融資産区分」、「年齢」、「投資経験」、「投資目的」、「資金の性格」は、投資に関する顧客の特性を特徴付ける顧客特性である。また、「金融資産区分」は、顧客の金融資産額の多寡を表す区分であり、本例では、図3に示すように、金融資産額を8つに範囲分けしてその額が少ない方から順に割り当てられた「01」~「08」のコード値のいずれかが、その顧客の金融資産額に応じて格納される。

40

なお、「マトリクス属性」、「カテゴリ1」~「カテゴリN」については、後ほど説明する。

【0019】

商品テーブル12に格納される商品データは、図4に示すように、「商品コード」(商品を識別する情報)、「商品名」、「カテゴリ」等の項目を有する。

ここで、「カテゴリ」は、商品のリスクを表す情報であり、本例では、商品をリスクの高低で4つに分類してリスクの度合いが低い方から順に割り当てられた「1」~「4」のコード値のいずれかが、その商品のリスクに応じて格納される。

50

【 0 0 2 0 】

マトリクステーブル 1 3 に格納されるマトリクスデータは、図 7 に示すように、「マトリクス属性」、「金融資産区分 (F R O M)」、「金融資産区分 (T O)」、「年齢 (F R O M)」、「年齢 (T O)」、「カテゴリ 1」～「カテゴリ N」等の項目を有する。

「マトリクス属性」は、年齢及び金融資産額に応じて顧客を分類した客層を識別する情報である。本例では、図 5 に示すように、横軸に年齢を割り当てて「 A 」～「 F 」の 6 段階に区分し、縦軸に金融資産額を割り当てて「 I 」～「 V 」の 5 段階に区分したマトリクスを作成して客層を分類し、当該マトリクスの各マス (セル) に、その客層を識別するマトリクス属性を割り当てている。なお、横軸に金融資産区分を割り当て、縦軸に年齢を割り当てたマトリクスを作成しても構わない。

10

「金融資産区分 (F R O M)」と「金融資産区分 (T O)」は、マトリクス属性で特定される客層の金融資産額の範囲を示すものであり、当該範囲の下限の金融資産区分と上限の金融資産区分がそれぞれ格納される。

「年齢 (F R O M)」と「年齢 (T O)」は、マトリクス属性で特定される客層の年齢の範囲を示すものであり、当該範囲の下限の年齢と上限の年齢がそれぞれ格納される。

「カテゴリ 1」～「カテゴリ N」は、マトリクス属性で特定される客層に対してカテゴリ毎に設定された商品の販売可否の情報が格納される。本例では、商品の販売可否の情報として、販売不可を示す「 0」、条件付きで販売可を示す「 1」、販売可を示す「 2」のいずれかのフラグ値が格納される。条件付きで販売可は、販売に親権者の同意が必要な場合や、やむを得ない事情によって販売に支店長の承認が必要な場合などが該当する。

20

【 0 0 2 1 】

販売履歴テーブル 1 4 に格納される販売履歴データは、図 1 2 に示すように、「販売年月日」、「顧客コード」、「商品コード」、「販売時カテゴリ 1」～「販売時カテゴリ N」等の項目を有する。

ここで、「販売時カテゴリ 1」～「販売時カテゴリ N」は、商品の販売当時の顧客情報テーブル 1 1 に設定されていた「カテゴリ 1」～「カテゴリ N」を取得して、転記したものである (図 1 2 の (1) 参照)。これにより、歳月が経って顧客の年齢が変わった場合でも、商品を販売した当時の当該顧客に対する販売可否を特定できる。

【 0 0 2 2 】

販売可否設定処理部 2 1 は、販売可否設定画面を端末 3 に表示させて、端末 3 のユーザから商品の販売可否の設定を受け付ける。販売可否設定画面は、図 5 に示したように、年齢及び金融資産額に応じて顧客を分類した各客層を表すマトリクス上のマス単位で商品の販売可否の設定を受け付ける画面であり、商品をリスクの高低で分類したカテゴリ毎に用意されている。端末 3 のユーザは、カテゴリを順次切り替えて販売可否設定画面を呼び出し、各カテゴリについて商品の販売可否の設定を行う。

30

図 6 には、販売可否設定画面に商品の販売可否を設定した例を示してあり、販売不可を示す「 0」、条件付きで販売可を示す「 1」、販売可を示す「 2」のいずれかのフラグ値が、端末 3 のユーザの操作により設定されている。

【 0 0 2 3 】

以上のような、年齢及び金融資産額に応じて顧客を分類した各客層を表すマトリクス形式の設定画面により、年齢及び金融資産額を判定条件にして商品の販売可否の設定を受け付ける機能を提供することで、端末 3 のユーザは、商品のカテゴリ (リスクの度合い) 毎に、各客層の年齢及び金融資産額を把握しながら連続的に商品の販売可否を設定することができ、商品の販売可否の設定を簡易且つ正確に行える。

40

【 0 0 2 4 】

販売可否設定処理部 2 1 は、カテゴリ毎の販売可否設定画面で商品の販売可否の設定を受け付けると、その設定内容をマトリクステーブル 1 3 に格納する。

すなわち、各カテゴリの販売可否設定画面においてマトリクス上の同じマスに設定されたそれぞれの情報 (カテゴリ毎の商品の販売可否を示すフラグ値) が、そのマス (客層) を識別するマトリクス属性が付された共通のマトリクスデータにおける「カテゴリ 1」～

50

「カテゴリN」の各項目に格納される。

【0025】

また、販売可否設定処理部21は、マトリクステーブル13の設定内容（各カテゴリについて設定された商品の販売可否）を、顧客情報テーブル11にも反映させる。

図8には、マトリクステーブル13の設定内容を顧客情報テーブル11に反映させる様子を示してある。

まず、顧客情報テーブル11に格納された顧客データの「生年月日」及び「金融資産区分」を検索キーにしてマトリクステーブル13を検索する（図8の（1）-1参照）。すなわち、マトリクステーブル13に格納された各マトリクスデータのうち、「年齢（FROM）」と「年齢（TO）」の範囲に検索キーの「生年月日」から算出される顧客の年齢（処理時点の年齢）を含み、且つ、「金融資産区分（FROM）」と「金融資産区分（TO）」の範囲に検索キーの「金融資産区分」を含むものを検索する。

次に、検索されたマトリクスデータにおける「マトリクス属性」、「カテゴリ1」～「カテゴリN」の各値を、顧客データ（顧客情報テーブル11）における同名の項目に転記する（図8の（1）-2参照）。

【0026】

ここで、年齢及び金融資産額を判定条件にした商品の販売可否の設定は、全てのカテゴリについて行ってもよいが、カテゴリによっては、年齢や金融資産額以外の顧客特性を判定条件にして商品の販売可否を設定した方が好ましい場合もあるため、そのようなカテゴリについては、別途、商品の販売可否の設定を行うようにしてもよい。

なお、図8の例では、「カテゴリ1」～「カテゴリ3」については、上述したマトリクス形式の設定画面により、年齢及び金融資産額を判定条件にして商品の販売可否の設定を行っており（図8の（1）参照）、「カテゴリ4」については、投資経験、投資目的、資金の性格といった他の顧客特性を判定条件にして、別途、商品の販売可否の設定を行っている（図8の（2）参照）。

【0027】

本例では、年齢及び金融資産額以外の顧客特性を判定条件にした商品の販売可否の設定を、判定条件に係る顧客特性に基づいて所定の設定規則により自動的に設定値を算出して行うが、ユーザから商品の販売可否の設定を受け付けるようにしてもよい。また、年齢及び金融資産額を判定条件にした商品の販売可否の設定を、ユーザからの指示ではなく、年齢及び金融資産額に基づいて所定の設定規則により自動的に設定値を算出して行うようにしてもよい。

【0028】

顧客情報表示処理部22は、顧客情報テーブル11に格納された顧客データ等に基づいて、顧客情報画面や販売可能商品表示画面を端末3に表示させ、端末3のユーザに顧客の情報や当該顧客に販売可能な商品及びそのカテゴリの情報を提供する。

【0029】

図9には、顧客情報画面及び販売可能商品表示画面の例を示してある。

本例の顧客情報画面は、顧客の情報を表示する領域と、カテゴリ毎の販売可否の情報を表示する領域と、販売可能商品表示画面の呼び出し操作を受け付ける操作子（販売可能商品表示ボタン）とを有する。

本例では、顧客の情報として、表示対象となる顧客データ（顧客情報テーブル11）における「顧客名」を表示するが、その表示に代えて（或いはその表示と共に）、「顧客コード」等の顧客の特定に資する他の情報を表示してもよい。

また、「生年月日」、「金融資産区分」、「投資経験」、「投資目的」、「資金の性格」等の顧客特性を示す情報を併せて表示するようにしてもよい。

また、カテゴリ毎の販売可否として、「カテゴリ1」～「カテゴリN」の全てについて、販売可（フラグ値 = '0'）を示す“ ”、条件付きで販売可（フラグ値 = '1'）を示す“ ”、販売不可（フラグ値 = '2'）を示す“ x ”を表示しているが、販売可又は条件付きで販売可のもののみを表示するようにしてもよい。また、“ ”、“ ”、“ x

10

20

30

40

50

”といったマーク表示に代えて、“販売可”、“条件付きで販売可”、“販売不可”といった文字表示などの他の態様の表示を行ってもよいし、マーク表示や文字表示は色相や色の濃度や明度を変えてもよい。

【0030】

本例の販売可能商品表示画面は、販売可及び条件付きで販売可の商品とそのカテゴリを一覧形式で表示する領域を有する。

本例では、図10に示すように、表示対象となる顧客データ（顧客情報テーブル11）における「カテゴリ1」～「カテゴリN」のうち、販売可（フラグ＝‘2’）又は条件付きで販売可（フラグ＝‘1’）が付されたカテゴリを特定して、これに該当する商品データを商品テーブル12から検索し、検索された商品データにおける「商品名」及び「カテゴリ」を一覧形式で表示する。なお、「商品名」の表示に代えて（或いはその表示と共に）、

10

【0031】

以上のように、顧客情報画面や販売可能商品表示画面を通じて顧客の情報や当該顧客に販売可能な商品及びそのカテゴリの情報を端末3のユーザに提供することで、端末3のユーザ（例えば、営業員）は、顧客に商品を販売する前のチェックにおいて、顧客に販売可能な商品のカテゴリを把握することができ、顧客に販売すべきでない商品を販売してしまうことを防止できる。

【0032】

販売履歴表示処理部23は、販売履歴テーブル14に格納された販売履歴データ等に基づいて、販売履歴画面を端末3に表示させ、端末3のユーザに商品の販売履歴の情報を提供する。

20

図11には、販売履歴画面の例を示してある。本例の販売履歴画面は、販売年月日、顧客名、商品名等の販売履歴と、該商品のカテゴリと、該顧客に対する該カテゴリの商品の販売可否とを一覧形式で表示する領域を有する。

本例では、表示対象となる販売履歴データにおける「商品コード」と合致する商品データを商品テーブル12から検索し、検索した商品データの「カテゴリ」に対応する「販売時カテゴリn」（「販売時カテゴリ1」～「販売時カテゴリN」のいずれか）を特定し、特定した「販売時カテゴリn」に設定された販売可否の情報（‘0’、‘1’、‘2’のフラグ値）を取得して、一覧表示における販売可否の表示に用いる（図12の（2）参照）。

30

【0033】

ここで、本例では、販売履歴テーブル14の販売履歴データにおける「販売時カテゴリ1」～「販売時カテゴリN」に、商品を販売した当時の販売可否の設定を保持しているので（図12の（1）参照）、商品を販売したときに当該顧客に対する商品の販売が妥当であったかを把握できる。

なお、販売可否の表示は、“ ”、“ ”、“×”といったマーク表示や、“販売可”、“条件付きで販売可”、“販売不可”といった文字表示など、種々の態様にて行うことができる。また、販売不可の商品を販売している場合には、そのデータ部分の色を変えたりして、ユーザに警告的に知らしめることが好ましい。

40

また、上記で挙げた一覧表示の項目は一例に過ぎず、販売履歴に係る他の情報（該当する顧客データや商品データに設定された各種の情報）を一覧表示に加えてもよい。

【0034】

販売履歴表示処理部23により提供される販売履歴画面は、端末3のユーザに応じて異なる。すなわち、端末3のユーザが営業員の場合には、当該営業員が顧客に商品を販売した履歴が表示される。また、端末3のユーザが管理者の場合には、当該管理者による管理対象の営業員が顧客に商品を販売した履歴が、その営業員を示す情報（営業員名や営業員コード）と共に（対応付けて）表示される。

このような、端末3のユーザに応じた表示は、販売履歴データに、顧客に商品を販売した営業員を示す情報として、「営業員コード」（営業員を識別する情報）を格納しておき

50

、また、「営業員コード」に対し、その営業員を管理する管理者の「管理者コード」（管理者を識別する情報）を紐付けしておき、端末3のユーザに応じた販売履歴データを検索して販売履歴画面の表示に用いる構成とすることで、実現することができる。

【0035】

以上のように、販売履歴画面を通じて商品の販売履歴の情報を端末3のユーザに提供することで、端末3のユーザ（例えば、営業員）は、顧客に商品を販売した後のチェックにおいて、顧客に販売した商品のカテゴリ（リスクの度合い）を把握することができ、顧客に販売した商品が妥当であったかを容易にチェックすることができる。また、端末3のユーザ（例えば、営業員の管理者）は、管理対象の営業員が顧客に商品を販売した後のチェックにおいて、妥当でない商品を顧客に販売した営業員の有無を容易にチェックすることができる。

10

【0036】

次に、本例の商品販売支援システムにおける処理の流れについて説明する。

図13には、商品の販売可否の設定に係る処理フローの例を示してある。この処理は、販売可否設定処理部21による制御の下で実行される。

まず、顧客情報テーブル11の準備を行う。すなわち、顧客情報テーブル11に「生年月日」及び「金融資産区分」のカラム（データ項目）が存在するか確認し（ステップS11）、存在しない場合には、顧客情報テーブル11に「生年月日」及び「金融資産区分」のカラムを追加し（ステップS12）、当該追加したカラムに、各顧客の生年月日及び金融資産区分のデータを登録しておく（ステップS13）。また、顧客情報テーブル11に「マトリクス属性」、「カテゴリ1」～「カテゴリN」のカラムを追加しておく（ステップS14）。

20

【0037】

次に、商品テーブル12の準備とカテゴリの登録を行う。すなわち、商品テーブル12に「カテゴリ」のカラムを追加し（ステップS15）、当該追加したカラムに、各商品が属するカテゴリ（リスクの度合い）を示すコード値を設定しておく（ステップS16）。

【0038】

次に、マトリクステーブル13の作成の準備を行う。すなわち、横軸に年齢を割り当て、縦軸に金融資産区分を割り当てたマトリクスを作成し（ステップS17）、マトリクスの各マス（セル）にID（マトリクス属性）を付与する（ステップS18）。マトリクスの作成は、年齢及び金融資産区分を条件とするカテゴリの数だけ行い（ステップS19）、各マトリクスについて、該当カテゴリに属する商品の販売可否を示すフラグ値の設定を端末3のユーザから受け付ける（ステップS20）。

30

【0039】

次に、マトリクステーブル13の作成を行う。すなわち、複数のマトリクス（カテゴリ毎のマトリクス）を1つのマトリクステーブル13にまとめる（ステップS21）。

次に、顧客情報テーブル11に商品の販売可否の情報（年齢及び金融資産区分を判定条件としたもの）を登録する。すなわち、顧客情報テーブル11の「生年月日」及び「金融資産区分」に基づいてマトリクステーブル13を検索して、該当するデータの「マトリクス属性」及び「カテゴリX」を取得し（ステップS22）、当該取得した「マトリクス属性」及び「カテゴリX」を顧客情報テーブル11に登録する（ステップS23）。ここで、「カテゴリX」は、年齢及び金融資産区分を商品の販売可否に係る判定条件とした全てのカテゴリを示す。

40

【0040】

次に、顧客情報テーブル11に商品の販売可否の情報（年齢及び金融資産区分以外を判定条件としたもの）を登録する。すなわち、年齢及び金融資産区分以外を判定条件として商品の販売可否を設定するカテゴリが存在するかを調べ（ステップS24）、該当するカテゴリについては、年齢及び金融資産区分以外の顧客特性を判定条件にして商品の販売可否を算出し、顧客情報テーブル11の「カテゴリY」に設定する（ステップS25）。ここで、「カテゴリY」は、年齢及び金融資産区分以外を商品の販売可否に係る判定条件と

50

した全てのカテゴリを示す。

【 0 0 4 1 】

ステップ S 2 2 ~ S 2 5 の処理は、日々のバッチ処理で実施される。すなわち、顧客情報テーブル 1 1 の「マトリクス属性」及び「カテゴリ 1」~「カテゴリ N」が、日々、最新の状態に更新される。

【 0 0 4 2 】

図 1 4 には、商品の販売前のチェックに係る処理フローの例を示してある。この処理は、顧客情報表示処理部 2 2 による制御の下で実行される。

まず、顧客情報テーブル 1 1 から該当する顧客の「カテゴリ 1」~「カテゴリ N」を取得し（ステップ S 3 1）、当該取得した「カテゴリ 1」~「カテゴリ N」のうち、販売可又は条件付きで販売可のカテゴリを特定し（ステップ S 3 2）、特定したカテゴリに該当する商品データを商品テーブル 1 2 から取得する（ステップ S 3 3）。これらの処理により取得された各種の情報は、顧客情報画面や販売可能商品表示画面により端末 3 のユーザに提供される。

10

【 0 0 4 3 】

図 1 5 には、商品の販売後のチェックに係る処理フローの例を示してある。この処理は、販売履歴表示処理部 2 3 による制御の下で実行される。

まず、販売履歴の登録時の処理として、顧客情報テーブル 1 1 から該当する顧客の「カテゴリ 1」~「カテゴリ N」を取得し（ステップ S 4 1）、当該取得した「カテゴリ 1」~「カテゴリ N」を販売履歴テーブル 1 4 の「販売時カテゴリ 1」~「販売時カテゴリ N」に登録する（ステップ S 4 2）。

20

次に、販売履歴の参照時の処理として、販売履歴テーブル 1 4 の「商品コード」に基づいて、商品テーブル 1 2 の「カテゴリ」を取得し（ステップ S 4 3）、販売履歴テーブル 1 4 の「販売時カテゴリ 1」~「販売時カテゴリ N」のうち、ステップ S 4 3 で取得した「カテゴリ」に対応するものを販売可否の情報として取得する（ステップ S 4 4）。これらの処理により取得された各種の情報は、販売履歴画面により端末 3 のユーザに提供される。

【 0 0 4 4 】

以上のように、本例では、商品販売支援システムを CRM システムとして構築した。

そして、扱う商品をリスクの高低で複数のカテゴリに分類し、カテゴリ毎に、横軸を年齢、縦軸を金融資産額としたマトリクスを作成し、各客層について販売可能な群、販売不可の群、条件付きで販売可能な群をマッピングして、客層別に商品の販売可否の情報を管理できるようにした。

30

また、顧客情報を表示する際、該当顧客の登録情報（顧客が書類等で登録した情報）だけでなく、年齢、金融資産額をもとに、その顧客に販売可能な商品の分類を抽出し、表示できるようにした。

また、顧客毎の商品の販売履歴を表示する場合に、顧客名と商品名だけでなく、販売した商品がどのカテゴリに属するかを対応付けて表示できるようにした。

また、管理者権限でアクセスした場合に、管理対象の営業員を特定して、各営業員による販売履歴を販売可否の情報と共に一覧で表示することで、販売不可の群、条件付きで販売可能な群の商品の販売を行っている営業員のチェックを行えるようにした。

40

【 0 0 4 5 】

このため、商品の販売前後のチェックにおいて、商品の販売可否の情報を一目で判断でき、営業員のコンプライアンスチェックに要する時間を短縮することができる。

また、数多くの部下（営業員）を抱える上司（管理者）にとっても、部下の販売履歴に対するコンプライアンスチェックを短時間で行うことができるだけでなく、各営業員がその客層にどのような商品を販売しているか販売傾向を分析できるようになるため、その情報を営業員にフィードバックして人材教育を行うこともできる。

【 0 0 4 6 】

なお、管理者権限でアクセスした場合に、営業員毎に、どの客層にどの商品をどのくら

50

い販売したかを集計し、表示することで、営業員の成績管理や販売傾向の分析を行えるようにしてもよい。

【0047】

ここで、これまでの説明では、年齢及び金融資産額に応じて顧客を分類した各客層を表す二次元のマトリクス形式の設定画面により、商品の販売可否の設定を受け付ける例を説明したが、年齢や金融資産額以外の投資に関する顧客の特性（例えば、投資経験、投資目的、資金の性格）を加味して顧客を分類した各客層を表す三次元以上のマトリクス形式の設定画面により、商品の販売可否の設定を受け付けるようにしてもよい。

【0048】

具体的には、販売可否設定処理部21により、顧客の年齢を割り当てた軸と顧客の金融資産額を割り当てた軸に加えて、投資に関する顧客の特性を特徴付ける他の顧客特性を割り当てた軸を更に有する三次元以上のマトリクス形式の設定画面を端末3に表示させ、マトリクスの各マスに対応する客層単位で該カテゴリに含まれる商品の販売可否の設定を受け付けるようにする。また、その設定内容を保持するマトリクステーブル13に、「金融資産区分(FROM)」、「金融資産区分(TO)」、「年齢(FROM)」、「年齢(TO)」に加えて、顧客を分類する条件に追加した他の顧客特性の項目を設けておく。また、マトリクステーブル13の内容を顧客情報テーブル11に反映させる処理を、年齢及び金融資産額だけでなく、顧客を分類する条件に追加した他の顧客特性を加味して行うようにする。

これにより、投資に関する顧客の特性をより細やかに条件付けした上で、商品のカテゴリ毎の販売可否を設定することができる。

【0049】

なお、三次元以上のマトリクス形式の設定画面は、一例として、タブ切替え可能なマトリクスを用いることで実現できる。すなわち、例えば、年齢をマトリクスの横軸に割り当て、金融資産額をマトリクスの縦軸に割り当て、投資経験（判定条件に追加する顧客特性の例）をタブに割り当てる、といった具合である。

【0050】

ここで、本例の管理サーバ1は、各種演算処理を行うCPU(Central Processing Unit)、CPUの作業領域となるRAM(Random Access Memory)や基本的な制御プログラムなどを記録したROM(Read Only Memory)等の主記憶装置、各種のプログラムやデータを記憶するHDD(Hard Disk Drive)等の補助記憶装置、各種の情報を表示出力するための表示装置及び操作者により入力操作に用いられるキーボードやマウス等の入力機器とのインタフェースである入出力I/F、他の装置との間で有線又は無線により通信を行うインタフェースである通信I/F、といったハードウェア資源を備えたコンピュータにより構成されている。

【0051】

そして、本発明に係るプログラムを補助記憶装置等から読み出してRAMに展開し、これをCPUにより実行させることで、本発明に係る商品販売支援装置の機能を管理サーバ1のコンピュータ上に実現している。

本例では、本発明に係る販売可否設定手段の機能を販売可否設定処理部21により実現し、本発明に係る顧客情報表示手段の機能を顧客情報表示処理部22により実現し、本発明に係る販売履歴表示手段の機能を販売履歴表示処理部23により実現している。

【0052】

なお、本発明に係るプログラムは、例えば、当該プログラムを記憶したCD-ROM等の外部記憶媒体から読み込む形式や、通信網等を介して外部装置から受信する形式などにより、管理サーバ1のコンピュータに設定される。

また、本例のようなソフトウェア構成により各機能部を実現する態様に限られず、各機能部を専用のハードウェアモジュールで実現するようにしてもよい。

【産業上の利用可能性】

10

20

30

40

50

【0053】

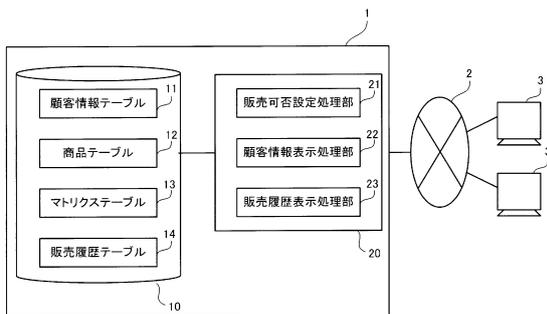
本発明は、営業員が顧客に商品を販売する業務を支援する種々のシステムや装置、これらのプログラム、方法等に利用することができる。

【符号の説明】

【0054】

- 1：管理サーバ（商品販売支援装置）、 2：ネットワーク、 3：端末、
- 10：データベース、 11：顧客情報テーブル、 12：商品テーブル、 13：マトリクステーブル、 14：販売履歴テーブル、
- 20：データ処理部、 21：販売可否設定処理部、 22：顧客情報表示処理部、
- 23：販売履歴表示処理部

【図1】



【図3】

金融資産区分

区分	金融資産額
01	300万円未満
02	300万円以上 500万円未満
03	500万円以上 1000万円未満
04	1000万円以上 2000万円未満
05	2000万円以上 3000万円未満
06	3000万円以上 5000万円未満
07	5000万円以上 1億円未満
08	1億円以上

【図2】

顧客情報テーブル

顧客コード	顧客名	...	生年月日	金融資産区分	...
100000000001	顧客 1		1950/01/01	07	
100000000002	顧客 2		1960/02/01	06	
100000000003	顧客 3		1970/03/01	05	
⋮	⋮		⋮	⋮	

【図4】

商品テーブル

商品コード	商品名	...	カテゴリ
100000000000A	商品 A		1
100000000000B	商品 B		1
100000000000C	商品 C		2
100000000000D	商品 D		3
100000000000E	商品 E		4
⋮	⋮		⋮

【図5】

マトリクスとマトリクス属性値

金融資産額	年齢	A (~19)	B (20~69)	C (70~74)	D (75~79)	E (80~89)	F (90~)
I(5000万超)	A-I	B-I	C-I	D-I	E-I	F-I	
II(3000万超)	A-II	B-II	C-II	D-II	E-II	F-II	
III(1000万超)	A-III	B-III	C-III	D-III	E-III	F-III	
IV(300万超)	A-IV	B-IV	C-IV	D-IV	E-IV	F-IV	
V(300万以下)	A-V	B-V	C-V	D-V	E-V	F-V	

【図6】

販売可否設定例

金融資産額	年齢	A (~19)	B (20~69)	C (70~74)	D (75~79)	E (80~89)	F (90~)
I(5000万超)		0	2	2	2	2	1
II(3000万超)		0	2	2	2	1	0
III(1000万超)		0	2	2	1	0	0
IV(300万超)		0	2	1	0	0	0
V(300万以下)		0	2	0	0	0	0

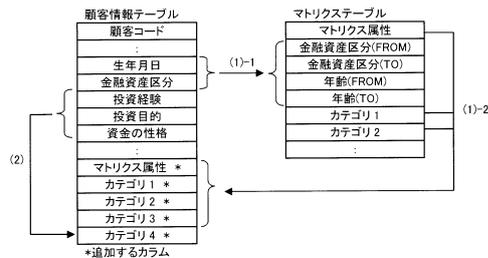
0:販売不可、1:条件付きで販売可、2:販売可

【図7】

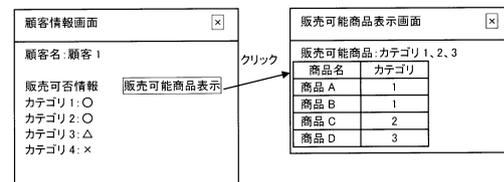
マトリクステーブル

マトリクス属性	金融資産区分 (FROM)	金融資産区分 (TO)	年齢 (FROM)	年齢 (TO)	カテゴリ 1	カテゴリ 2	...
A-I	07	08	0	19	0	0	
A-II	06	06	0	19	0	0	
A-III	04	05	0	19	0	0	
A-IV	02	03	0	19	0	0	
A-V	01	01	0	19	0	0	
B-I	07	08	20	69	2	2	
B-II	06	06	20	69	2	2	

【図8】



【図9】



【図10】

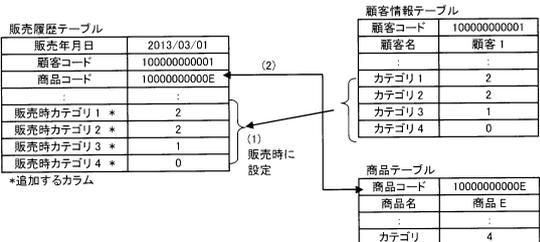


【図11】

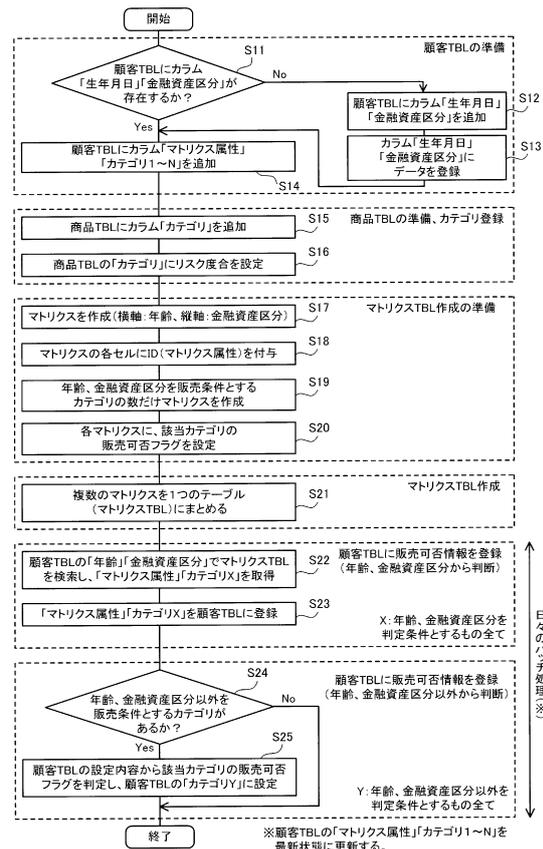
販売履歴画面

販売年月日	顧客	商品	カテゴリ	販売可否
2013/03/01	顧客 1	商品 E	4	×
2013/02/01	顧客 1	商品 A	1	○
2013/01/15	顧客 1	商品 D	3	△
...

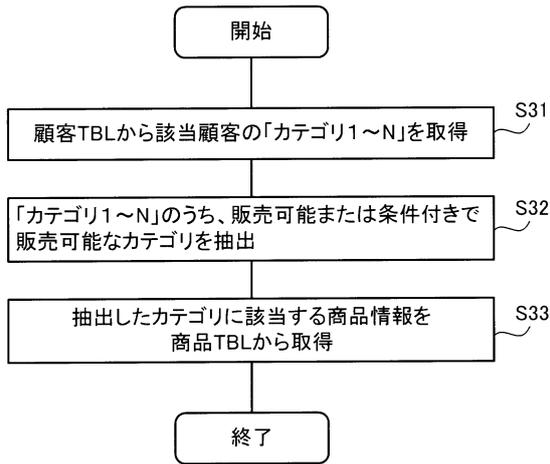
【図12】



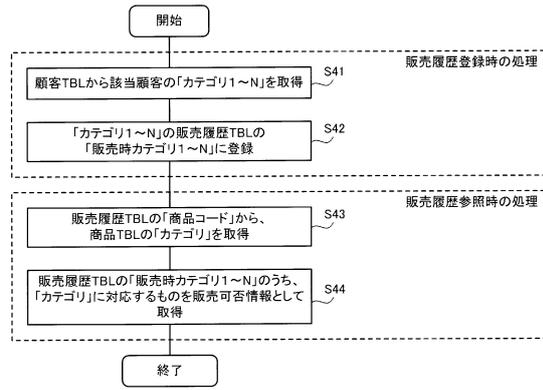
【図13】



【図14】



【図15】



フロントページの続き

審査官 長 由紀子

- (56)参考文献 特開2005-038146(JP,A)
特開2010-044634(JP,A)
特表2007-515017(JP,A)
特開2001-325448(JP,A)
米国特許出願公開第2005/0288941(US,A1)

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