

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第5221601号
(P5221601)

(45) 発行日 平成25年6月26日 (2013. 6. 26)

(24) 登録日 平成25年3月15日 (2013. 3. 15)

(51) Int. Cl. F I
G06Q 30/06 (2012.01) G06Q 30/06 140G
G06Q 30/02 (2012.01) G06Q 30/02 140

請求項の数 10 (全 17 頁)

(21) 出願番号	特願2010-149738 (P2010-149738)	(73) 特許権者	399037405 楽天株式会社 東京都品川区東品川四丁目12番3号
(22) 出願日	平成22年6月30日 (2010. 6. 30)	(74) 代理人	100095407 弁理士 木村 満
(65) 公開番号	特開2012-14382 (P2012-14382A)	(74) 代理人	100110135 弁理士 石井 裕一郎
(43) 公開日	平成24年1月19日 (2012. 1. 19)	(74) 代理人	100132883 弁理士 森川 泰司
審査請求日	平成25年1月31日 (2013. 1. 31)	(74) 代理人	100148633 弁理士 桜田 圭
早期審査対象出願		(74) 代理人	100163452 弁理士 南郷 邦臣

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 注文受付装置、注文受付方法、プログラム、ならびに、情報記録媒体

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択部と、

前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示部と、

を備えることを特徴とする注文受付装置。

【請求項2】

請求項1に記載の注文受付装置であって、

前記選択された段階において提示される特典の内容を、当該選択された段階において確認を求める情報に基づいて決定する特典決定部、をさらに備え、

前記提示部は、前記決定された特典の内容を示す情報を提示する、

ことを特徴とする注文受付装置。

【請求項3】

10

20

請求項 2 に記載の注文受付装置であって、
前記特典決定部は、前記選択された段階において提示される特典の内容を、当該選択された段階において確認を求める情報に含まれる、注文に係る手数料の金額を加味して決定
することを特徴とする注文受付装置。

【請求項 4】

請求項 2 または 3 に記載の注文受付装置であって、
前記特典決定部は、前記選択された段階において確認を求める情報の内容から推測される、ユーザが注文を断念する理由に基づいて、前記特典の内容を決定する
ことを特徴とする注文受付装置。

10

【請求項 5】

請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 項に記載の注文受付装置であって、
前記選択部は、段階を選択するに当たり、前記記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち前記今回の注文の対象と同一のグループに分類される対象に関し、かつ、注文の手続が完了していない前記履歴を参照する、
ことを特徴とする注文受付装置。

【請求項 6】

請求項 1 乃至 5 のいずれか 1 項に記載の注文受付装置であって、
前記提示部は、前記選択された段階で確認を求める直前に前記特典の情報を提示する
ことを特徴とする注文受付装置。

20

【請求項 7】

請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 項に記載の注文受付装置であって、
前記提示部は、前記選択された段階で確認を求める情報とともに前記特典の情報を提示
することを特徴とする注文受付装置。

【請求項 8】

請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 項に記載の注文受付装置であって、
前記選択部は、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが過去に注文を断念した頻度が最も高い段階を、前記注文を断念しやすい段階として選択する
ことを特徴とする注文受付装置。

30

【請求項 9】

選択部と、提示部と、を備える注文受付装置が実行する注文受付方法であって、
前記選択部が、今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択工程と、
前記提示部が、前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示工程と、
を備えることを特徴とする注文受付方法。

40

【請求項 10】

コンピュータを、
今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶

50

される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択部、

前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示部、

として機能させることを特徴とするプログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、注文受付装置、注文受付方法、プログラム、ならびに、情報記録媒体に関し、ユーザが商品の購入を断念することを防止するものである。

【背景技術】

【0002】

ネットショッピングにおいて、ユーザは、商品を購入するために複数の手続きを踏まなければならない。例えば、特許文献1には、商品の閲覧から注文が完了するまでに、注文者の情報の入力や、商品の送付先の入力等を求めるシステムが開示されている。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【特許文献1】特開2002-304537号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

しかしながら、上記注文手続きの途中で、ユーザは何らかの事情により、購入を断念し、注文完了まで至らないことがある。商品の出品者においては、せっかくユーザに商品購入の意図があったのだから、手続き中に購入を断念させるのを防ぎたいという要望がある。

【0005】

本発明は、上記のような課題を解決するもので、ユーザが注文を断念することを防止するのに好適な注文受付装置、注文受付方法、プログラム、ならびに、情報記録媒体を提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0006】

本発明の第1の観点に係る注文受付装置は、

今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択部と、

前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示部と、

を備えることを特徴とする。

【0007】

また、上記の観点に係る注文受付装置において、

前記選択された段階において提示される特典の内容を、当該選択された段階において確認を求める情報に基づいて決定する特典決定部、をさらに備え、

10

20

30

40

50

前記提示部は、前記決定された特典の内容を示す情報を提示する、
ことを特徴とするようにしても良い。

【0008】

また、上記の観点に係る注文受付装置は、

前記特典決定部は、前記選択された段階において提示される特典の内容を、当該選択された段階において確認を求める情報に含まれる、注文に係る手数料の金額を加味して決定する

ことを特徴とするようにしてもよい。

【0009】

また、上記の観点に係る注文受付装置は、

前記特典決定部は、前記選択された段階において確認を求める情報の内容から推測される、ユーザが注文を断念する理由に基づいて、前記特典の内容を決定する

ことを特徴とするようにしてもよい。

【0010】

また、上記の観点に係る注文受付装置は、

前記選択部は、段階を選択するに当たり、前記記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち前記今回の注文の対象と同一のグループに分類される対象に関し、かつ、注文の手続が完了していない前記履歴を参照する、

ことを特徴とするようにしてもよい。

【0011】

また、上記の観点に係る注文受付装置において、

前記提示部は、前記選択された段階で確認を求める直前に前記特典の情報を提示する

ことを特徴とするようにしてもよい。

【0012】

また、上記の観点に係る注文受付装置において、

前記提示部は、前記選択された段階で確認を求める情報とともに前記特典の情報を提示する

ことを特徴とするようにしてもよい。

また、上記の観点に係る注文受付装置において、

前記選択部は、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが過去に注文を断念した頻度が最も高い段階を、前記注文を断念しやすい段階として選択する

ことを特徴とするようにしてもよい。

【0013】

本発明の第2の観点に係る注文受付方法は、

選択部と、提示部と、を備える注文受付装置が実行する注文受付方法であって、

前記選択部が、今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択工程と、

前記提示部が、前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示工程と、

を備えることを特徴とする。

【0014】

本発明の第3の観点に係るプログラムは、

コンピュータを、

10

20

30

40

50

今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択部、

前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示部、

10

として機能させることを特徴とする。

【0015】

本発明の第4の観点に係る情報記録媒体は、コンピュータ読み取りが可能であって、コンピュータを、

今回の注文の対象を示す情報を受付部により受け付けてから、注文に必要な情報の確認を複数の段階に分けて注文の手続を行うユーザに求める確認処理が確認部により前記今回の注文の手続において開始されるまでの間に、過去の注文の手続における前記確認処理の進捗を含む履歴を記憶する記憶部に前記今回の注文の手続を行うユーザに対応付けて記憶される履歴のうち注文の手続が完了していない前記履歴を参照し、前記確認処理に含まれる複数の段階の中から前記今回の注文の手続を行うユーザが注文を断念しやすい段階を選択する選択部、

20

前記今回の注文の手続が完了したことを条件に前記今回の注文の手続を行うユーザに対して付与されるべき特典の情報を、当該ユーザに対して、前記今回の注文の手続に係る前記確認処理における前記選択された段階で提示する提示部、

として機能させるプログラムを記録することを特徴とする。

【0016】

また、本発明のプログラムは、コンパクトディスク、フレキシブルディスク、ハードディスク、光磁気ディスク、デジタルビデオディスク、磁気テープ、半導体メモリ等のコンピュータ読取可能な情報記録媒体に記録することができる。

【0017】

上記プログラムは、プログラムが実行されるコンピュータとは独立して、コンピュータ通信網を介して配布・販売することができる。また、上記情報記録媒体は、コンピュータとは独立して配布・販売することができる。

30

【発明の効果】

【0018】

本発明によれば、ユーザが注文を断念することを防止するのに好適な注文受付装置、注文受付方法、プログラム、ならびに、情報記録媒体を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【0019】

【図1】本発明の実施形態に係る注文受付装置とユーザが操作する端末装置との関係を示す図である。

40

【図2】本発明の実施形態に係る注文受付装置が実現される典型的な情報処理装置の概要構成を示す図である。

【図3】注文受付装置の概要構成を示す図である。

【図4】ユーザが特定の商品を開覧したときに表示されるページの例を示す図である。

【図5】ユーザが商品を買いたい物かごに入れた後に表示されるページの例を示す図である。

【図6】商品の注文手続きのページ（段階1）の例を示す図である。

【図7】商品の注文手続きのページ（段階2）の例を示す図である。

【図8】商品の注文手続きのページ（段階3）の例を示す図である。

【図9】商品の注文手続きのページ（段階4）の例を示す図である。

50

【図10】商品の注文手続きのページ（段階5）の例を示す図である。

【図11】特典テーブルを説明するための図である。

【図12】履歴テーブルを説明するための図である。

【図13】ユーザに与えられる特典の内容を示すページを説明するための図である。

【図14】ユーザに与えられる特典の内容を示すページを説明するための図である。

【図15】実施形態に係る注文受付装置の各部が行う注文受付処理を説明するためのフローチャート図である。

【発明を実施するための形態】

【0020】

本発明の実施形態に係る注文受付装置100は、図1に示すように、インターネット300に接続される。また、インターネット300にはユーザが操作する複数の端末装置201、202～20nが接続されている。ユーザは、端末装置201、202～20nを用いて商品の購入や売却を行う。注文受付装置100は、インターネット300を介して、複数のユーザの端末装置201、202～20nから、ユーザが購入を希望する商品の情報等を受け付け、商品の注文手続きを行うものである。

10

【0021】

以下、本発明の実施形態に係る注文受付装置100が実現される典型的な情報処理装置400について説明する。

【0022】

（1．情報処理装置の概要構成）

20

情報処理装置400は、図2に示すように、CPU（Central Processing Unit）401と、ROM（Read only Memory）402と、RAM（Random Access Memory）403と、NIC（Network Interface Card）404と、画像処理部405と、音声処理部406と、DVD-ROM（Digital Versatile Disc ROM）ドライブ407と、インターフェース408と、外部メモリ409と、コントローラ410と、モニタ411と、スピーカ412と、を備える。

【0023】

CPU 401は、情報処理装置400全体の動作を制御し、各構成要素と接続され制御信号やデータをやりとりする。

30

【0024】

ROM 402には、電源投入直後に実行されるIPL（Initial Program Loader）が記録され、これが実行されることにより、所定のプログラムをRAM 403に読み出してCPU 401による当該プログラムの実行が開始される。また、ROM 402には、情報処理装置400全体の動作制御に必要なオペレーティングシステムのプログラムや各種のデータが記録される。

【0025】

RAM 403は、データやプログラムを一時的に記憶するためのもので、DVD-ROMから読み出したプログラムやデータ、その他、通信に必要なデータ等が保持される。

【0026】

40

NIC 404は、情報処理装置400をインターネット300等のコンピュータ通信網に接続するためのものであり、LAN（Local Area Network）を構成する際に用いられる10BASE-T/100BASE-T規格にしたがうものや、電話回線を用いてインターネットに接続するためのアナログモデム、ISDN（Integrated Services Digital Network）モデム、ADSL（Asymmetric Digital Subscriber Line）モデム、ケーブルテレビジョン回線を用いてインターネットに接続するためのケーブルモデム等と、これらとCPU 401との仲立ちを行うインターフェース（図示せず）により構成される。

【0027】

50

画像処理部 405 は、DVD-ROM 等から読み出されたデータを CPU 401 や画像処理部 405 が備える画像演算プロセッサ（図示せず）によって加工処理した後、これを画像処理部 405 が備えるフレームメモリ（図示せず）に記録する。フレームメモリに記録された画像情報は、所定の同期タイミングでビデオ信号に変換され、モニタ 411 に出力される。これにより、各種のページ表示が可能となる。

【0028】

音声処理部 406 は、DVD-ROM 等から読み出した音声データをアナログ音声信号に変換し、これに接続されたスピーカ 412 から出力させる。また、CPU 401 の制御の下、情報処理装置 400 が行う処理の進行の中で発生させるべき音を生成し、これに対応した音声をスピーカ 412 から出力させる。

10

【0029】

DVD-ROM ドライブ 407 に装着される DVD-ROM には、例えば、実施形態に係る注文受付装置 100 を実現するためのプログラムが記憶される。CPU 401 の制御によって、DVD-ROM ドライブ 407 は、これに装着された DVD-ROM に対する読み出し処理を行って、必要なプログラムやデータを読み出し、これらは RAM 403 等に一時的に記憶される。

【0030】

インターフェース 408 には、外部メモリ 409、コントローラ 410、モニタ 411、およびスピーカ 412 が、着脱可能に接続される。

20

【0031】

外部メモリ 409 には、ユーザの個人情報に関するデータなどが書き換え可能に記憶される。

【0032】

コントローラ 410 は、情報処理装置 400 の各種の設定時などに行われる操作入力を受け付ける。情報処理装置 400 のユーザは、コントローラ 410 を介して指示入力を行うことにより、これらのデータを適宜外部メモリ 409 に記録することができる。

【0033】

モニタ 411 は、画像処理部 405 により出力されたデータを情報処理装置 400 のユーザに提示する。

【0034】

スピーカ 412 は、音声処理部 406 により出力された音声データを情報処理装置 400 のユーザに提示する。

30

【0035】

このほか、情報処理装置 400 は、ハードディスク等の大容量外部記憶装置を用いて、ROM 402、RAM 403、外部メモリ 409、DVD-ROM ドライブ 407 に装着される DVD-ROM 等と同じ機能を果たすように構成してもよい。

【0036】

以下、上記情報処理装置 400 において実現される実施形態に係る注文受付装置 100 の概要構成について、図 1 乃至 15 を参照して説明する。情報処理装置 400 の電源を投入することにより、実施形態に係る注文受付装置 100 として機能させるプログラムが実行され、実施形態に係る注文受付装置 100 が実現される。

40

【0037】

（2. 注文受付装置の概要構成）

実施形態に係る注文受付装置 100 は、図 3 に示すように、受付部 101 と、確認部 102 と、ユーザ情報取得部 103 と、特典情報取得部 104 と、記憶部 105 と、選択部 106 と、提示部 107 と、を備え、以下のように構成する。

【0038】

図 3 において、受付部 101 は、ユーザが購入しようとする商品の情報（以下、「商品情報」という）を受け付ける。例えば、ユーザ X が、端末装置 201 において、ネットショップ“店舗 A”が扱っている商品を見ているとする。そして、ユーザ X が、複数の

50

商品の中から“食品1”を選択したとすると、端末装置201の画面には、“食品1”の詳細な情報を示すページ500が表示される(図4)。そして、ユーザXが“食品1”を購入しようと思いボタン501をクリックすると、“食品1”は買い物かごに入れられた状態となる。ここで、「買い物かごに入れられた状態」とは、購入を希望しているが未だ注文は完了しておらず、購入を止めることも可能な状態を示す。ユーザXがボタン501をクリックすると、図5に示すように、買い物かごに入っている商品のリスト503を含むページ502が表示される。そして、ボタン504がクリックされると、ユーザXが購入しようとする“食品1”の商品情報(例えば、商品を特定するためのID)が、受付部101により受け付けられる。

【0039】

10

本実施形態では、CPU 401およびNIC 404が協働して、受付部101として機能する。

【0040】

図3において、確認部102は、注文が完了するまでの間に、ユーザに、複数の段階に分けて当該注文に必要な情報の確認を求める。本実施形態の確認部102は、注文に必要な情報を画面に表示させて、ユーザに確認を求めることとする。

【0041】

本実施形態では、CPU 401および画像処理部405が協働して、確認部104として機能する。

【0042】

20

例えば、図5の画面において、ユーザXがボタン504をクリックすると、以降、確認部104は、商品の注文に必要な情報の入力等を求めるページを、複数の段階に分けて、ユーザXに提示する。本実施形態では、複数の段階は、「1.注文者情報入力」(図6)、「2.送付先情報入力」(図7)、「3.お支払い方法、配送方法の選択」(図8)、「4.入力情報の確認」(図9)、「5.注文受付完了」(図10)、の5段階であるとする。

【0043】

「1.注文者情報入力」は、ユーザに関連する情報を取得するために、ユーザIDおよびパスワードの入力を求めるための段階(段階1)である。

【0044】

30

「2.送付先情報入力」は、ユーザが買い物かごに入れた商品の送付先の入力を求めるための段階(段階2)である。

【0045】

「3.お支払い方法、配送方法の選択」は、当該商品の支払い方法および配送方法の選択を求めるための段階(段階3)である。この段階において、商品金額の他に購入に要する手数料が表示される。一般的に、ユーザが選択した支払い方法や配送方法によって、最終的に請求される金額は変動する。例えば、ユーザが「代金引換」を選択すると、商品の金額以外に所定の手数料が請求される。また、支払いや配送の際に請求される手数料は、商品自体の合計金額により、免除される場合もある。

【0046】

40

「4.入力情報の確認」は、ユーザが入力した送付先や、選択した支払い方法、配送先等を確認するための段階(段階4)である。また、この段階において、商品金額に、支払いや配送の際に請求される手数料が加算された、合計金額が表示される。

【0047】

「5.注文受付完了」は、注文手続きが完了した旨を通知するための段階(段階5)である。

【0048】

確認部102は、これらのページ505、507、509、511、513を、順次、ユーザに提示する。

【0049】

50

図3において、ユーザ情報取得部103は、ユーザに関連する情報（以下、「ユーザ情報」という）を取得する。例えば、確認部102が、ページ505（図6）をユーザXに提示し、ユーザXにより「ユーザID」および「パスワード」が入力され、ボタン506がクリックされたとする。ユーザ情報取得部103は当該「ユーザID」および「パスワード」の組み合わせから、“食品1”の注文手続きを行おうとしているユーザXを特定する。例えば、ユーザIDおよびパスワードの組み合わせに対応付けて、ユーザの個人情報が記されたテーブルが外部メモリ409等に記憶されている場合、ユーザ情報取得部103は、当該テーブルを参照して、ユーザXのユーザIDに対応する住所等の個人情報を取得する。

【0050】

本実施形態では、CPU 401および外部メモリ409が協働して、ユーザ情報取得部103として機能する。

【0051】

図3において、特典情報取得部104は、商品の注文が完了したことを条件にユーザに付与される特典の情報（以下、「特典情報」という）を取得する。ここで、特典情報取得部104は、注文が完了したことを条件に付与される特典を、現在買い物かごに入れている商品の商品情報と、ユーザ情報取得部103により取得されたユーザ情報とに基づいて決定する。

【0052】

本実施形態では、CPU 401が特典情報取得部104として機能する。

【0053】

例えば、RAM 403に、図11に示すようなテーブル（以下、「特典テーブル104a」という）が記憶されているとする。

【0054】

「ユーザランク104a1」とは、ユーザの購入履歴に基づいて決定されるランクである。例えば、購入金額の合計および購入頻度から決定され、ユーザは購入金額および購入頻度に基づいて4段階（A、B、C、D）でランク付けされている。“Aランク”は、最も高いランクであり、“Dランク”は、最も低いランクであるとする。また、ユーザランクは、ユーザ情報として、その他の個人情報とともに、ユーザIDから取得できる情報であるとする。

【0055】

「商品104a2」とは、現在ユーザが買い物かごに入れている商品を示す。

【0056】

「特典104a3」とは、注文完了後にユーザに与えられる特典を示す。ここで、特典として与えられるポイントとは、例えば、1ポイント=1円で、ネットショッピング上で現金として使用できるものである。

【0057】

したがって、特典情報取得部104が、受付部101により“食品1”の情報を受け付け、ユーザ情報取得部103により、ユーザランク“A”の情報受け付け、図11の特典テーブル104aを参照したとすると、ユーザXが“食品1”の注文を完了した際に得られる特典は、“100ポイント付与”と求められる。

【0058】

なお、特典を決定する手法は上記に限らない。例えば、（1）直近に注文を完了した日から期間が短いほど、（2）注文の合計額が高いほど、（3）注文した商品の数が多いほど、もしくは、（4）異なる商品のジャンル（食品、書籍、日用品等）が多いほど、高額な特典を与えるとしてもよい。また、商品組み合わせに応じて、与える特典の内容を設定できるようにしてもよい。あるいは、後述するように、注文手続きの途中で決まる、支払い方法による手数料または送料の金額により、与える特典を決定するようにしてもよい。

【0059】

10

20

30

40

50

図3において、記憶部105は、ユーザが過去に購入しようとした商品について、当該ユーザが進んだ段階の履歴を記憶する。ここで、「過去に購入しようとした商品」とは、買い物かごに入れたことがある商品のことをいう。例えば、記憶部105には、図12に示す履歴テーブル105aが記憶されている。

【0060】

履歴テーブル105aには、ユーザを特定するための「ユーザID 105a1」と、当該ユーザが商品を買物かごに入れた「日時105a2」と、当該商品を扱っている「店舗105a3」と、当該商品が属する「商品群105a4」と、購入しようとした「商品105a5」と、当該商品の注文手続きにおいてユーザが進んだ「段階105a6」と、が対応付けて登録されている。

10

【0061】

なお、段階105a6の“1”～“5”は、「1.注文者情報入力」、「2.送付先情報入力」、「3.お支払い方法、配送方法の選択」、「4.入力情報の確認」、「5.注文受付完了」に対応するものとする。履歴テーブル105aに記憶される情報は、注文受付装置100のCPU 401により、ユーザが商品を買物かごに入れる度に登録される。

【0062】

本実施形態では、RAM 403が記憶部105として機能する。

【0063】

図3において、選択部106は、記憶部105の履歴テーブル105a(図12)に記憶された商品のうち注文が完了しなかった商品の履歴を参照して、確認部102により提示される複数の段階のうちいずれかを選択する。具体的には、まず、選択部106は、ユーザ情報取得部103により取得されたユーザ情報から注文手続きを行っているユーザを特定する。そして、選択部106は、履歴テーブル105aに記憶された商品であって、当該ユーザの履歴にかかる商品のうち、段階105a6が“5”以外の(注文が完了しなかった)履歴の統計を求める。例えば、選択部106は、最も頻度の高い段階を選択する。図12の履歴テーブル105aに記憶された“5”以外の段階で、最も頻度が高い段階が“4”であるとする、選択部106は段階“4”を選択する。

20

【0064】

本実施形態では、CPU 401が選択部106として機能する。

【0065】

なお、選択部106は、記憶部105の履歴テーブル105a(図12)に記憶された商品のうち注文が完了しなかった商品が含まれる商品群と、現在買い物かごに入れられている商品の商品群とが一致する場合、当該注文が完了しなかった商品についての段階を選択するようにしてもよい。

30

【0066】

例えば、図12の履歴テーブル105aに示す履歴が記憶されており、現在買い物かごに入れられている商品が“書籍1”であるとする。“書籍1”の商品群“書籍”は、注文が完了していない商品を含んでいるので、その商品が進んだ段階105a6を参照する。当該商品の段階は“4”であるので、選択部106は、段階“4”を選択する。なお、複数種類の段階がある場合は、最も早い段階や、頻度の高い段階を選択するようにしてもよい。

40

【0067】

また、現在買い物かごに入れられている商品が“食品1”であるとする。図12の履歴テーブル105aにおいて、“食品1”の商品群“食品”はすべて注文が完了している。このような場合、選択部106は、ランダムに段階を選択するようにしてもよい。

【0068】

図3において、提示部107は、選択部106により選択された段階において確認部102が確認を求める前に、特典情報取得部104により取得された特典の情報をユーザXの端末装置に提示する。例えば、選択された段階が“4”であり、取得された特典の内容が“100ポイントを付与する”ことであったとする。この場合、提示部107は、確認

50

部 1 0 2 が ページ 5 1 1 (段階 4 の ページ) を 提示 する 前 に、特 典 が 付 与 さ れ る 旨 の メッセージ 5 1 6 が 含 ま れ る ページ 5 1 5 (図 1 3) を 提示 する。

【 0 0 6 9 】

本 実 施 形 態 で は、C P U 4 0 1 お よ び 画 像 処 理 部 4 0 5 が 協 働 し て、提 示 部 1 0 7 と し て 機 能 する。

【 0 0 7 0 】

各 段 階 で ユー ザ が 注 文 手 続 き を 中 止 し た 理 由 は、以 下 の よ う な も の と 考 え ら れ る。

【 0 0 7 1 】

選 択 さ れ た 段 階 が “ 2 (2 . 送 付 先 情 報 入 力) ” の 場 合、送 付 先 の 情 報 が 手 元 に 無 い の で わ か ら ない、入 力 が 面 倒 に な っ た、あ る い は、商 品 を 購 入 し た く な っ た、な ど が 考 え ら れ る。

10

【 0 0 7 2 】

選 択 さ れ た 段 階 が “ 3 (3 . お 支 払 い 方 法、配 送 方 法 の 選 択) ” の 場 合、希 望 する 支 払 い 方 法 が ない、希 望 する 支 払 い 方 法 に 手 数 料 が か か る、あ る い は、希 望 する 配 送 方 法 が ない、希 望 する 配 送 方 法 に 配 送 料 が か か る、な ど が 考 え ら れ る。

【 0 0 7 3 】

選 択 さ れ た 段 階 が “ 4 (4 . 入 力 情 報 の 確 認) ” の 場 合、手 数 料 や 配 送 料 を 加 算 し た ら 合 計 金 額 が 想 定 し て い た も の よ り 多 か っ た、支 払 い に 係 る 手 数 料 や 配 送 料 が 免 除 さ れ る と 思 っ て い た の に さ れ な っ た、な ど が 考 え ら れ る。

【 0 0 7 4 】

20

な お、本 実 施 形 態 の 注 文 受 付 装 置 は、注 文 が 完 了 する ま で の 間 に、ユー ザ に 応 じ て 適 当 な タイ ミング で 特 典 の 情 報 を 提 示 する も の な の で、段 階 “ 1 (1 . 注 文 者 情 報 入 力) ” は 含 ま れ ない。

【 0 0 7 5 】

し た が っ て、こ れ ら の 状 況 に な る 前 に、提 示 部 1 0 7 は、ユー ザ に 特 典 が 付 与 さ れ る 旨 の メッセージ を 提 示 し て、ユー ザ が 購 入 を 断 念 する こ と を 阻 止 する。特 に、段 階 “ 3 ” お よ び “ 4 ” に お い て は、支 払 い 金 額 に 不 服 が あ る も の と 推 測 さ れ る の で、そ れ ぞ れ の 段 階 で 表 示 さ れ る 金 額 と 対 応 付 け ら れ た 特 典 を 付 与 する よ う に し て も よ い。例 え ば、選 択 さ れ た 段 階 が “ 3 ” の 場 合、購 入 手 続 き 中 の ユー ザ は、代 金 引 換 手 数 料 や 配 送 料 を 見 て 購 入 を 断 念 する と 推 測 さ れ る の で、そ れ ら の 金 額 を 上 回 る ポ イント を 付 与 する よ う に、特 典 情 報 取 得 部 1 0 4 は、特 典 を 決 定 し て も よ い。

30

【 0 0 7 6 】

ま た、提 示 部 1 0 7 が 特 典 を 提 示 する 形 式 は 図 1 3 の 形 式 に 限 ら ず、例 え ば、図 1 4 に 示 す よ う に、注 文 手 続 き の 段 階 の ページ に お い て 確 認 す べ き 情 報 と と も に、ユー ザ に 提 示 し て も よ い。ま た、選 択 部 1 0 6 に よ り 選 択 さ れ た 段 階 以 降 は、ユー ザ に 付 与 さ れ る 予 定 の 特 典 を 示 す メッセージ 5 1 9 を 各 ページ 5 0 7、5 0 9、5 1 1、5 1 3 に 付 加 し て、メッ セージ 5 1 9 を 表 示 さ せ 続 け て も よ い。す な わ ち、段 階 “ 3 ” が 選 択 さ れ た 場 合、ペー ジ 5 0 9 に メッセージ 5 1 9 を 付 加 し た ページ を 表 示 し、そ れ 以 降 の 段 階 “ 4 ” に お い て も メッセージ 5 1 9 を 付 加 し た ページ を 表 示 する。ま た、あ る い は、ポ ッ プ ア ッ プ 機 能 に よ り メッセージ 5 1 9 を 通 知 する 新 た な ウィンドウ を 開 く よ う に し て も よ い。

40

【 0 0 7 7 】

(3 . 注 文 受 付 装 置 の 動 作)

次 に、注 文 受 付 装 置 1 0 0 の 各 部 が 行 う 動 作 に つ い て 図 1 5 の フローチャート を 用 い て 説 明 する。図 5 に 示 す ページ が ユー ザ の 端 末 装 置 に 表 示 さ れ、当 該 ページ 内 の 「注 文 画 面 へ 進 む」の ボタン 5 0 4 が クリ ッ ク さ れ た 後、C P U 4 0 1 は、図 1 5 の フローチャート に 示 す 注 文 受 付 処 理 を 開 始 する。以 下、ユー ザ X が “ 食 品 1 ” を 購 入 する 場 合 を 例 に 説 明 する。

【 0 0 7 8 】

受 付 部 1 0 1 は、商 品 情 報 を 受 け 付 け た か 否 か を 判 断 する (ス テ ッ プ S 1 0 1)。受 付 部 1 0 1 が、商 品 情 報 を 受 け 付 け た と 判 断 し た 場 合 (ス テ ッ プ S 1 0 1 ; Y e s)、確 認

50

部 1 0 2 は、ユーザ X にユーザ ID およびパスワードの入力を求める (ステップ S 1 0 2)。一方、受付部 1 0 1 が、商品の情報を受け付けなかったと判断した場合 (ステップ S 1 0 1 ; N o)、そのまま待機する。

【 0 0 7 9 】

例えば、受付部 1 0 1 が “ 食品 1 ” の商品情報を受け付けると、確認部 1 0 2 は、図 6 に示すように、ページ 5 0 5 を端末装置に表示させ、ユーザ X にユーザ ID およびパスワードの入力を求める。

【 0 0 8 0 】

次に、ユーザ情報取得部 1 0 3 は、ユーザ ID およびパスワードが入力されたか否かを判断する (ステップ S 1 0 3)。ユーザ情報取得部 1 0 3 は、ユーザ ID およびパスワードが入力されたと判断した場合 (ステップ S 1 0 3 ; Y e s)、ユーザ情報を取得する (ステップ S 1 0 4)。一方、ユーザ情報取得部 1 0 3 が、ユーザ ID およびパスワードが入力されなかったと判断した場合 (ステップ S 1 0 3 ; N o)、ユーザ情報取得部 1 0 3 はそのまま待機する。

10

【 0 0 8 1 】

例えば、ユーザ X が予め登録したユーザ ID およびパスワードをページ 5 0 5 の所定の箇所に入力すると、CPU 4 0 1 は、たとえば外部メモリ 4 0 9 にアクセスし、ユーザ X のユーザ ID に対応する氏名、住所、またはユーザランク等の情報を取得する。

【 0 0 8 2 】

受付部 1 0 1 により商品情報が受け付けられ、ユーザ情報取得部 1 0 3 がユーザ情報を取得すると、特典情報取得部 1 0 4 は、当該商品情報と、当該ユーザ情報とから、ユーザが当該商品の注文が完了したことを条件にユーザに付与される特典の情報 (特典情報) を取得する (ステップ S 1 0 5)。

20

【 0 0 8 3 】

例えば、商品情報が “ 食品 1 ”、ユーザ X のユーザランクが “ A ” であったとする。特典情報取得部 1 0 4 は、図 1 1 の特典テーブル 1 0 4 a を参照して、ユーザ X に与える特典 “ 1 0 0 ポイント付与 ” を求める。

【 0 0 8 4 】

そして、選択部 1 0 6 は、ユーザ情報取得部 1 0 3 が取得したユーザ情報をもとに、記憶部 1 0 5 に記憶された商品のうち注文が完了しなかった商品の履歴を参照して、確認部 1 0 2 が提示する複数の段階のうちいずれかを選択する (ステップ S 1 0 6)。

30

【 0 0 8 5 】

例えば、選択部 1 0 6 は、図 1 2 の履歴テーブル 1 0 5 a のユーザ X の履歴を参照して、段階 “ 1 ” および段階 “ 5 ” を除く段階のうち、最も頻度が高い “ 4 ” の段階を選択する。

【 0 0 8 6 】

選択部 1 0 6 により、特典情報を提示するための段階が選択されると、提示部 1 0 7 は、確認部 1 0 2 により次にユーザが確認を求められる段階が、選択部 1 0 6 により選択された段階であるか否かを判断する (ステップ S 1 0 7)。

【 0 0 8 7 】

提示部 1 0 7 が、次に求められる段階が選択部 1 0 6 により選択された段階であると判断した場合 (ステップ S 1 0 7 ; Y e s)、提示部 1 0 7 は特典情報取得部 1 0 4 により取得された特典の情報を提示する (ステップ S 1 0 8)。そして、ステップ S 1 0 9 に進み、確認部 1 0 2 が、注文に必要な情報の確認を求めるページを端末装置に表示させる。

40

【 0 0 8 8 】

一方、提示部 1 0 7 が次に表示する段階が選択部 1 0 6 により選択された段階でなかったと判断した場合 (ステップ S 1 0 7 ; N o)、確認部 1 0 2 は、注文に必要な情報の確認を求めるページを端末装置に表示させる (ステップ S 1 0 9)。

【 0 0 8 9 】

例えば、確認部 1 0 2 より次にユーザが確認を求められる段階が “ 4 ” であり、選択部

50

106により選択された段階が“4”である場合、提示部107は、段階“4”で表示されるページ511(図9)の前にページ515(図13)を表示して、ユーザに注文終了後に得ることができる特典の内容を提示する。その後、確認部102は、ページ511(図9)を端末装置に表示させる。

【0090】

一方、確認部102がユーザに確認を求める段階が“2”であり、選択部106により選択された段階が“4”である場合、確認部102は、段階“2”で表示されるページ507(図7)を端末装置に表示させる。

【0091】

確認部102により所定のページを端末装置に表示させた後、CPU401は、ユーザにより所定の入力を受け付けたか否かを判断する(ステップS110)。CPU401が所定の入力を受け付けたと判断すると(ステップS110; Yes)、CPU401は、さらに注文が終了したか否かを判断する(ステップS111)。一方、CPU401が所定の入力を受け付けなかったと判断すると(ステップS110; No)、CPU401は注文が終了したとして現在まで進んだ段階を記憶部105に記憶させる(ステップS113)。

10

【0092】

例えば、ページ507(図7)が端末装置に表示され、ユーザが、送付先の情報を入力し、ボタン508をクリックしたとする。CPU401は、所定の情報を受け付けたと判断し、CPU401は注文が終了したか否かを判断する。

20

【0093】

一方、ページ507(図7)が表示され、所定の時間経過したが、所定の入力がなかった場合、CPU401は、ユーザ名などのユーザ情報や、買い物かごに入れている商品の情報等と対応付けて、現在の段階“2”を、履歴テーブル105a(図12)に登録する。

【0094】

CPU401が、注文が終了したと判断した場合(ステップS111; Yes)、確認部102は最後の段階のページを端末装置に表示させる(ステップS112)。そして、CPU401は、現在進んだ段階を記憶部105に記憶させ(ステップS113)、注文受付処理が終了する。一方、CPU401が、注文が終了していないと判断した場合(ステップS111; No)、ステップS107に戻り、確認部102は、次の段階のページを表示させる。

30

【0095】

例えば、確認部102によりページ511(図9)が表示されており、ボタン512がクリックされたとする。この場合、確認部102は、注文が完了した旨を通知する段階“5”のページ513(図10)を端末装置に表示させる。そして、CPU401は、注文が終了したと判断し、ユーザ情報や商品情報等と対応付けて、現在の段階“5”を、履歴テーブル105a(図12)に登録する。

【0096】

一方、確認部102によりページ507(図7)が表示されており、ボタン508がクリックされたとする。この場合、CPU401は、注文は終了していないと判断し、確認部102が次の段階“3”のページ509(図8)を端末装置に表示させる。

40

【0097】

以上、注文受付処理の流れを示したが、ステップの順序は上記に限らない。例えば、ステップS105とステップS106とは、順序を入れ替えてもよい。

【0098】

本実施形態によれば、商品の情報を受け付けてから注文が完了するまでの間にユーザが商品の購入を断念しやすいタイミングで、注文が完了すればユーザに付与される特典をユーザに提示することにより、購入の断念を防止することができる。

【産業上の利用可能性】

50

【 0 0 9 9 】

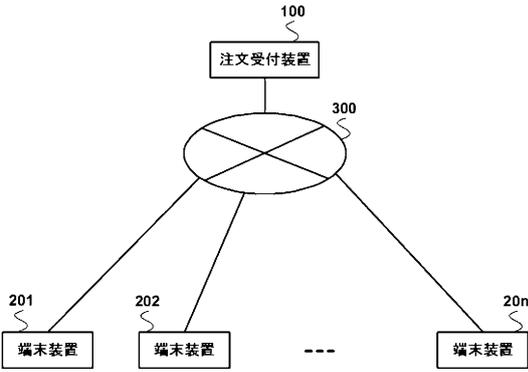
本発明によれば、ユーザが商品の購入を断念することを防止するのに好適な注文受付装置、注文受付方法、プログラム、ならびに、情報記録媒体を提供することができる。

【 符号の説明 】

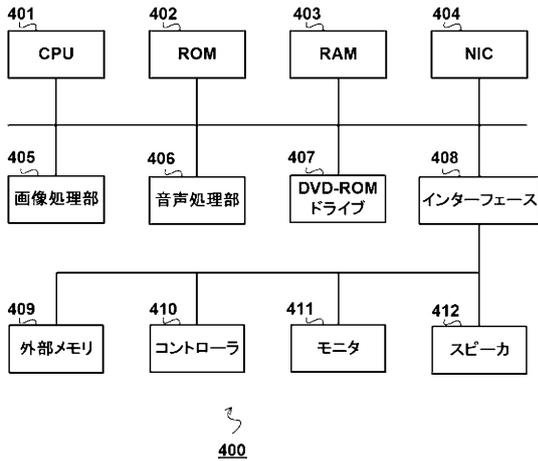
【 0 1 0 0 】

1 0 0	注文受付装置	
1 0 1	受付部	
1 0 2	確認部	
1 0 3	ユーザ情報取得部	
1 0 4	特典情報取得部	10
1 0 5	記憶部	
1 0 6	選択部	
1 0 7	提示部	
2 0 1、2 0 2 ~ 2 0 n	端末装置	
3 0 0	インターネット	
4 0 0	情報処理装置	
4 0 1	C P U	
4 0 2	R O M	
4 0 3	R A M	
4 0 4	N I C	20
4 0 5	画像処理部	
4 0 6	音声処理部	
4 0 7	D V D - R O Mドライブ	
4 0 8	インターフェース	
4 0 9	外部メモリ	
4 1 0	コントローラ	
4 1 1	モニタ	
4 1 2	スピーカ	
5 0 0、5 0 2、5 0 5、5 0 7、5 0 9、5 1 1、5 1 3、5 1 5、5 1 8	ページ	30
5 0 1、5 0 4、5 0 6、5 0 8、5 1 0、5 1 2、5 1 7、5 2 0	ボタン	
5 0 3	リスト	
5 1 4、5 1 6、5 1 9	メッセージ	

【図1】



【図2】



【図5】

502

「店舗A」の買い物かごには、以下の商品が入ってます。

503

商品名	単価	注文数	小計	消費税	送料	代引料	変更
食品1	1,000	2	2,000	別	別	別	削除

504

【図6】

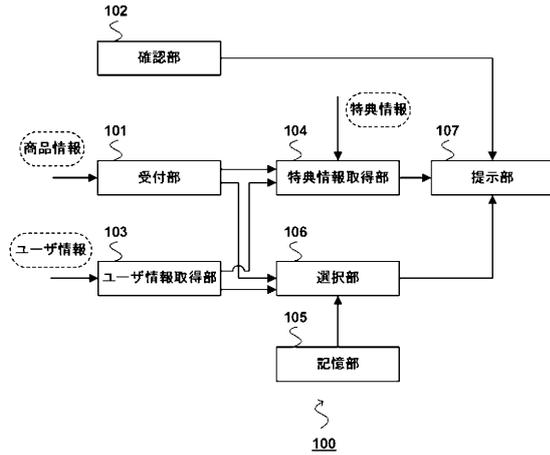
505

1. 注文者情報入力

ユーザID	<input type="text"/>
パスワード	<input type="text"/>
送付先	<input type="radio"/> 会員登録した住所へ送る <input checked="" type="radio"/> 別の住所に送る

506

【図3】



【図4】

500

店舗A

食品1

価格: 1000円(税込1050円)
在庫数: 10個

食品1

501

個数 1

【図7】

507

2. 送付先情報入力

お名前	姓 <input type="text"/>	名 <input type="text"/>
フリガナ	<input type="text"/>	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>	- <input type="text"/>
住所	<input type="text"/>	
電話番号	<input type="text"/>	- <input type="text"/>

508

【図8】

509

3. お支払い方法、配送方法の選択

(1) お支払い方法を選択してください。

カード払い

銀行振込 (〇〇銀行 ××支店)

代金引換 (手数料: 315円)

(2) 配送方法を選択してください。

宅急便 (送料: 沖縄以外 525円, 沖縄県 1050円)

郵便 (送料 315円)

※5,000円以上の購入で送料無料

510

【図9】

511

4. 入力情報の確認

(1) 注文者情報						
お名前: △△△		ご住所: 〒100-0000 東京都……				
(2) 送付先						
お名前: ×××		ご住所: 〒200-0000 神奈川県……				
(3) 買い物内容						
商品名	単価	個数	小計	消費税	送料	代引料
商品1	1,000円	2	2,000円	100円	525円	0円
合計			2,625円			
(4) お支払い方法				(5) 配送方法		
カード払い				宅急便		

512

【図10】

513

5. 注文受付完了

ありがとうございました。
注文内容が「店舗A」に送信されました。
お客様の注文番号は XXXX-XXXX です。

514

【図13】

515

「ユーザ」さんへのお知らせ

注文を完了すると、100ポイント取得できます！

517

【図14】

518

4. 入力情報の確認

(1) 注文者情報						
お名前: △△△		ご住所: 〒100-0000 東京都……				
(2) 送付先						
お名前: ×××		ご住所: 〒200-0000 神奈川県……				
(3) 買い物内容						
商品名	単価	個数	小計	消費税	送料	代引料
商品1	1,000円	2	2,000円	100円	525円	0円
合計			2,625円			
(4) お支払い方法				(5) 配送方法		
カード払い				宅急便		

519

520

【図11】

特典テーブル104a

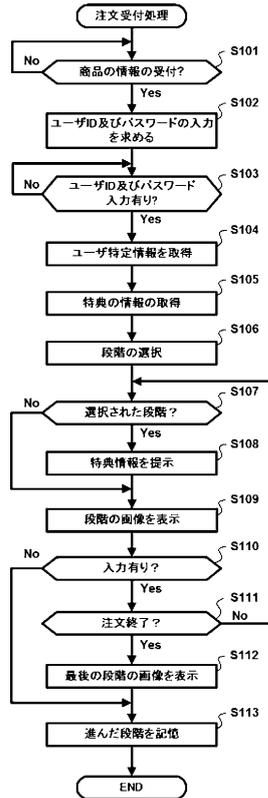
104a1 ユーザランク	104a2 商品	104a3 特典
A	食品1	100ポイント付与
	書籍1	200ポイント付与
	:	:
C	:	:
:	:	:

【図12】

履歴テーブル105a

105a1 ユーザID	105a2 日時	105a3 店舗	105a4 商品群	105a5 商品	105a6 段階
XXX	1月2日	店舗B	書籍	書籍2	4
	2月10日	店舗A	食品	食品2	5
	2月11日	店舗C	日用品	日用品1	3
	3月3日	店舗D	書籍	書籍3	5
	3月22日	店舗A	食品	食品3	5
	4月1日	店舗E	日用品	日用品2	4
	4月8日	店舗F	食品	食品4	5
:	:	:	:	:	:
YYY	1月29日	店舗D	書籍	書籍4	5
:	:	:	:	:	:

【図15】



フロントページの続き

(72)発明者 飯野 師
東京都品川区東品川四丁目12番3号 楽天株式会社内

審査官 貝塚 涼

(56)参考文献 特表2003-533779(JP,A)
特開2002-175461(JP,A)
特開2002-318949(JP,A)
特表2003-515844(JP,A)
若狭 信治, ネットショップ開店・運営バイブル, 株式会社技術評論社, 2009年11月5日, 第1版, pages.94-95

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)
G06Q 10/00 - 50/34