

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2012-194999  
(P2012-194999A)

(43) 公開日 平成24年10月11日(2012.10.11)

(51) Int.Cl.		F 1		テーマコード (参考)
<b>G06Q 30/06 (2012.01)</b>		G06F 17/60	340	
<b>G06Q 50/10 (2012.01)</b>		G06F 17/60	138	

審査請求 有 請求項の数 9 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号 特願2012-149248 (P2012-149248)  
 (22) 出願日 平成24年7月3日(2012.7.3)  
 (62) 分割の表示 特願2010-96189 (P2010-96189)  
 の分割  
 原出願日 平成22年4月19日(2010.4.19)

(71) 出願人 000006747  
 株式会社リコー  
 東京都大田区中馬込1丁目3番6号  
 (74) 代理人 100107766  
 弁理士 伊東 忠重  
 (74) 代理人 100070150  
 弁理士 伊東 忠彦  
 (72) 発明者 伊藤 一男  
 東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

(54) 【発明の名称】 契約管理装置及びプログラム

(57) 【要約】

【課題】既存の保守契約商品と他の保守契約商品との関係に基づく重複契約の可否確認を行なえる契約管理装置及びプログラムを提供する。

【解決手段】本発明に係る契約管理装置は、機器に関する契約を参照可能な契約管理装置であって、機器に関する締結済みの契約情報を取得する取得手段と、機器に関する新規に締結する新規契約を入力する入力手段と、前記締結済みの契約情報と前記新規契約との関係に応じた情報を出力する出力手段とを有する。

【選択図】 図10

重複契約判定結果画面例(その2)

登録番号	機器ID	保守契約商品	契約期間	保守商品	重複判定結果	メッセージ
MFP-mod001	A01001	HD保守	H22.11~H23.12.31	FD/C	NG	同時に契約できない商品です
MFP-mod001	A01001	HD保守	H22.11~H23.12.31	FD保守	NG	同時に契約できない商品です
MFP-mod001	A01001	HD保守	H22.11~H23.12.31	HD保守	NG	同時に契約できない商品です
MFP-mod001	A01001	HD保守	H22.11~H23.12.31	HD保守	OK	同時に契約できません
MFP-mod001	A01001	HD保守	H22.11~H23.12.31	FD保守	OK	同時に契約できません

重複契約判定結果  
 OO株式会社  
 東京支店OO区OO-T-1-1 電話:03-xxxx-xxxx  
 顧客ID:00012

**【特許請求の範囲】****【請求項 1】**

機器に関する契約を参照可能な契約管理装置であって、  
機器に関する締結済みの契約情報を取得する取得手段と、  
機器に関する新規に締結する新規契約を入力する入力手段と、  
前記締結済みの契約情報と前記新規契約との関係に応じた情報を出力する出力手段と、  
を有することを特徴とする契約管理装置。

**【請求項 2】**

前記機器に関する重複契約が締結可能であるか否かの規定を記憶した記憶手段を更に有すること、

を特徴とする請求項 1 記載の契約管理装置。

**【請求項 3】**

前記取得手段により取得された前記締結済みの契約と前記入力手段により入力された新規契約とを重複して締結可能であるか否かを、前記規定に基づき判定する判定手段を更に有すること、

を特徴とする請求項 2 記載の契約管理装置。

**【請求項 4】**

前記記憶手段は、一の機器についての複数の契約の組み合わせに基づく前記重複契約が締結可能であるか否かの規定を記憶し、

前記判定手段は、前記締結済みの契約及び前記新規契約にかかる一の機器について、前記締結済みの全ての契約と前記新規契約との組み合わせに基づき、前記新規契約が締結可能であるか否かを判定すること、

を特徴とする請求項 3 記載の契約管理装置。

**【請求項 5】**

前記判定手段は、前記締結済み契約と前記新規契約それぞれの契約期間が重複するか否かを判定することを含むこと、

を特徴とする請求項 4 記載の契約管理装置。

**【請求項 6】**

前記出力手段は、前記判定手段による判定の結果に応じて、前記重複契約が締結可能、締結不可能、及び条件に応じて締結可能または不可能である旨のいずれかを出力すること、

を特徴とする請求項 5 記載の契約管理装置。

**【請求項 7】**

前記取得手段は、前記機器を利用する顧客情報、前記機器の機器情報、または前記締結済み契約の情報のいずれかに基づき、ネットワークを介して接続される外部システムから前記締結済みの契約を取得すること、

を特徴とする請求項 6 記載の契約管理装置。

**【請求項 8】**

コンピュータを、機器に関する契約を参照可能な契約管理装置として機能させるプログラムであって、

該プログラムは、

機器に関する締結済みの契約を取得する手順と、

機器に関する新規に締結する新規契約を入力する手順と、

前記締結済みの契約と前記新規契約との関係に応じた情報を出力する手順とを、

前記コンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

**【請求項 9】**

前記締結済みの契約と前記入力手段により入力された新規契約とを、一の機器について重複して締結可能であるか否かを、機器に関する重複契約が締結可能であるか否かの規定に基づき判定する手順と、

を前記コンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

10

20

30

40

50

**【発明の詳細な説明】****【技術分野】****【0001】**

本発明は、契約管理装置及びプログラムの分野に関する。

**【背景技術】****【0002】**

近年、コンピュータ社会を迎え、あらゆる業態、環境下においてコンピュータシステムが稼動する中、これらシステムを安定的に稼動させるためには、日常的にシステムを監視し、万一の障害発生時には、迅速且つ効率的な復旧対応が求められる。そのため、機器メーカーや機器販売者（保守サービス提供者という）は、単に機器を販売して設置するだけ

10

**【0003】**

一般に、新規の機器販売の場合、販売機器には半年～1年間程度の無償保守契約が付いていることが多いが、これは購入直後の機器につき品質保証的な意味合いがある。従って無償保守契約の内容は最低限の保証内容である場合が多いため、保守サービス提供者は、さらに複数の様々な保守商品（オプション商品）を用意し、ユーザ毎のニーズに対応している。

**【0004】**

保守契約締結の際、保守サービス提供者（例えば営業担当者）は、顧客の保守ニーズをヒアリングし、複数の様々な保守商品の中から適切な商品を顧客に提案する。そして保守契約書を作成し、一または複数の保守商品についての保守契約締結を行う（例えば特許文献1参照）。

20

**【発明の概要】****【発明が解決しようとする課題】****【0005】**

ここで、保守商品はその種類、内容等、非常に多種多様に及んでおり、実際、営業担当者が顧客に対し、一体どの保守商品を提案してよいのかを判断することは非常に困難であった。例えば、機器単体毎に契約される保守商品として、ハードウェアに対するの保守、ソフトウェアに対するの保守、ハードウェア及びソフトウェア両方を含む保守などがある

30

**【0006】**

営業担当者は、まず顧客の管理システムなどを利用して、顧客の現在の保守契約状況を確認したうえで、保守内容が重複しないよう慎重に保守商品を選択しなければならない（図1（a））。顧客の管理システムでは、顧客情報、機器情報、保守契約情報などを参照できるものの、このようなシステムの保守契約情報には、あくまで契約している保守商品名、契約期間、金額等の基本的情報しか登録されていない場合も多く、この場合、より詳細な保守契約情報を調べるためには、営業担当者は、別途、保守の管理システムにアクセスし、またもしくは保守サービス業務担当者に問合せを行う作業が必要である（図1（b））。そして営業担当者は、詳細な保守契約情報を確認してから、商品は異なるがサービス内容が重複し同時に契約することができない保守商品を顧客に提案してしまわぬよう手間と時間をかけ煩雑な確認作業を行なわなければならない。

40

**【0007】**

そこで本発明では上記のような問題に鑑みて、顧客、機器を検索単位として既存の保守契約商品を網羅的に確認できるとともに、既存の保守契約商品と他の保守契約商品との関係に基づく重複契約の可否確認を行なえる契約管理装置及びプログラムを提供することを

50

目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0008】

上記課題を解決するため、本発明に係る契約管理装置は、機器に関する契約を参照可能な契約管理装置であって、機器に関する締結済みの契約情報を取得する取得手段と、機器に関する新規に締結する新規契約を入力する入力手段と、前記締結済みの契約情報と前記新規契約との関係に応じた情報を出力する出力手段と有する。

【0009】

また、上記課題を解決するため、本発明に係るプログラムは、コンピュータを、機器に関する契約を参照可能な契約管理装置として機能させるプログラムであって、該プログラムは、機器に関する締結済みの契約を取得する手順と、機器に関する新規に締結する新規契約を入力する手順と、前記締結済みの契約と前記新規契約との関係に応じた情報を出力する手順とを、前記コンピュータに実行させる。

10

【0010】

なお、本発明の構成要素、表現または構成要素の任意の組合せを、方法、装置、システム、コンピュータプログラム、記録媒体、などに適用したのも本発明の態様として有効である。

【発明の効果】

【0011】

本発明によれば、既存の保守契約商品と他の保守契約商品との関係に基づく重複契約の可否確認を行なえる契約管理装置及びプログラムを提供することができる。

20

【図面の簡単な説明】

【0012】

【図1】従来技術の一例を示す図である。

【図2】本実施形態に係る全体構成図である。

【図3】保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要構成を示すハードウェア構成図である。

【図4】保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要機能を示す機能ブロック図である。

【図5】本実施形態に係る重複契約判定マスタの一例を示す。

【図6】保守契約管理画面例を示す。

30

【図7】検索結果画面例を示す。

【図8】重複契約判定結果画面例（その1）を示す。

【図9】保守契約書のデータファイル例を示す。

【図10】重複契約判定結果画面例（その2）を示す。

【図11】保守契約管理サーバ10の情報処理を示すフローチャートである。

【発明を実施するための形態】

【0013】

以下、本発明を実施するための最良の形態を各実施形態において図面を用いて説明する。

【0014】

40

[システム]

(全体構成)

はじめに、具体的な発明の内容を説明する前に、本発明を実施するにあたっての全体構成について説明する。図2は、本実施形態に係る全体構成図である。図に示されるように、本発明に係る保守契約管理サーバ10、顧客管理システム20及び保守管理システム30を含み構成され、ネットワークを介して相互に接続されている。

【0015】

保守契約管理サーバ10は、ユーザ（例えば営業担当者）の操作に応じて、顧客管理システム20及び保守管理システム30から各種情報の取得（検索）提示を行う。つまりユーザは保守契約管理サーバ10にアクセスすることにより、顧客の情報、顧客に設置され

50

ている機器の情報、また設置機器に対し契約されている保守の情報といった顧客に関する現在の情報全般を参照できるようになっている。また、保守契約管理サーバ10は重複契約判定マスタを保持し、現在（既存）の保守契約商品と他の保守契約商品との関係に基づく重複契約の可否確認を行なえるようになっている。この点、後述する。

#### 【0016】

顧客管理システム20は、顧客管理DB21にて、顧客の情報、顧客に設置されている機器の情報、また設置機器に対し契約されている保守の情報（簡易）が保持されている既存システムである。いわゆる一般的な顧客管理システムであり、営業担当者やサービスコールセンターなどにより広く利用されている。

#### 【0017】

保守管理システム30は、保守サービス全般を管理する保守管理システムである。図に示されるように、保守商品毎の詳細情報を商品DB31～33にて保持していることは勿論のこと、保守活動のスケジュールや実績管理のDB（非図示）を備え、実際のサービスマンによる保守活動のスケジュールや実績の管理をも含み管理する既存システムである。サービスコールセンターやサービスマンにより主に利用されている。

#### 【0018】

（ハードウェア）

ここで、保守契約管理サーバ10のハードウェア構成について簡単に説明しておく。図3は、保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要構成を示すハードウェア構成図である。設定サーバ10は、主要な構成として、CPU101、ROM（Read Only Memory）102、RAM（Random Access Memory）103、補助記憶装置104、記憶媒体読取装置105、入力装置106、表示装置107、及び通信装置108を含む構成である。

#### 【0019】

CPU101は、マイクロプロセッサ及びその周辺回路から構成され、装置全体を制御する回路である。また、ROM102は、CPU101で実行される所定の制御プログラム（ソフトウェア部品）を格納するメモリであり、RAM103は、CPU101がROM102に格納された所定の制御プログラム（ソフトウェア部品）を実行して各種の制御を行うときの作業エリア（ワーク領域）として使用するメモリである。

#### 【0020】

補助記憶装置104は、汎用のOS（Operating System）、各種プログラムを含む各種情報を格納する装置であり、不揮発性の記憶装置であるHDD（Hard Disk Drive）などが用いられる。

#### 【0021】

入力装置106は、ユーザが各種入力操作を行うための装置である。入力装置106は、マウス、キーボード、表示装置107の表示画面上に重畳するように設けられたタッチパネルスイッチなどを含む。表示装置107は、各種データを表示画面に表示する装置である。例えば、LCD（Liquid Crystal Display）、CRT（Cathode Ray Tube）などから構成される。

#### 【0022】

通信装置108は、ネットワークを介して他の機器との通信を行う装置である。有線ネットワークや無線ネットワークなど含む各種ネットワーク形態に応じた通信をサポートする。

#### 【0023】

（機能）

次に、本実施形態に係る保守契約管理サーバ10の主要機能構成についてそれぞれ簡単に説明する。図4は、保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要機能を示す機能ブロック図である。図に示されるように保守契約管理サーバ10は、主要な機能として、記憶部11、顧客保守契約情報取得部12、入力部13、重複契約判定部14、及び出力部15を有している。

#### 【0024】

10

20

30

40

50

記憶部 11 は、保守商品と他の保守商品との関係に基づく重複契約の可否を規定した重複契約判定マスタを記憶している。重複契約判定マスタについては具体例を挙げて後述する。

【0025】

顧客保守契約情報取得部 12 は、顧客管理システム 20 及び保守管理システム 30 から、顧客情報、機器情報又は保守契約情報のうちの属性情報に基づき、一の顧客に関し、契約済みの保守契約情報を取得する機能を有している。つまりユーザの操作に応じて、顧客保守契約情報取得部 12 は、顧客情報、機器情報又は保守契約情報のうちの属性情報を検索キーとして、顧客管理システム 20 及び保守管理システム 30 から顧客の情報、顧客に設置されている機器の情報、また設置機器に対し契約されている保守の情報を取得することにより、ユーザは顧客に関する現在契約済みの保守契約情報の参照できる。

10

【0026】

入力部 13 は、新たに契約可能か否かの判定を行う保守商品の保守商品情報を入力する機能を有している。具体的には、営業担当者がこれから顧客に対し提案しようを考える保守商品の重複契約判定を行う際、対象の保守商品の保守商品情報を保守契約管理サーバ 10 に入力できる。

【0027】

また入力部 13 は、保守管理システム 30 から、登録されている全ての保守商品情報を取得する保守商品情報取得部 13 - 2 を有している。そのため、営業担当者からの入力に代え、自動的に保守管理システム 30 や重複契約判定マスタ（詳細後述）から、登録されている全ての保守商品情報を取得し、保守契約管理サーバ 10 に入力できる。具体的には、営業担当者が全ての保守商品の中から契約可能な保守商品を参照したい場合に利用される。

20

【0028】

また入力部 13 は、保守契約書の情報を取得する保守契約書情報取得部 13 - 3 を有している。そのため、営業担当者が作成した保守契約書（情報）を保守契約管理サーバ 10 に入力できる。具体的には、営業担当者が一旦保守契約書を作成したものの、契約書内の保守商品は契約済みの保守商品との関係から問題はないかどうかの重複契約判定を行う場合に利用される。

【0029】

重複契約判定部 14 は、顧客保守契約情報取得部 12 により取得された契約済みの保守契約情報に基づく保守商品と、入力部 13 より入力された保守商品情報に基づく保守商品とに対し、重複契約判定マスタを参照することにより、重複契約の可否を判定する機能を有している。重複契約判定マスタには、保守商品の組み合わせにより重複契約の可否が規定されており、重複契約判定部 14 は、契約済みの保守商品と、営業担当者がこれから顧客に対し提案しようを考える保守商品とが重複契約の問題が生じないかどうかの判定を行う。なお重複契約判定部 14 は、契約期間についても含め重複契約の可否を判定することができる（後述）。同一保守商品であっても契約期間が重複しなければ契約は可能だからである。

30

【0030】

出力部 15 は、重複契約判定部 14 の判定に基づき、新たに契約可能又は不可能な保守商品を出力する機能を有している。営業担当者に対し、これから顧客に対し提案しようを考える保守商品は、契約済みの保守商品との関係上、適切かどうかを提示するのである。

40

【0031】

以上、保守契約管理サーバ 10 の主要機能構成である。なおこれらの機能は、実際には各装置の CPU が実行するプログラムによりコンピュータに実現させるものである。

【0032】

（重複契約判定マスタ例）

図 5 は、本実施形態に係る重複契約判定マスタの一例を示す。表中、横軸（行）には「既存契約商品」の商品名が規定され、縦軸（列）には「新規契約商品」の商品名が規定さ

50

れている。「既存契約商品」とは、顧客が既に契約済みの保守商品をいい、「新規契約商品」とは、これから新たに顧客に対し提案・契約しようとする保守商品をいう。そして、「新規契約商品」と「新規契約商品」との組み合わせ毎に、重複契約の可否が規定されている（OK、NG、又はワーニング）。OKは重複契約の可を示し、NGは重複契約の不可を示す。ワーニングは、ユーザに注意を促すもので、一部の瑕疵や条件によって重複契約の可や不可の場合があることを示す。

#### 【0033】

この保守商品及び可否の情報は、管理者等により重複契約判定マスタ上予め登録（規定）されており、また新しい保守商品が新発売されたような場合、保守商品及び可否の情報は、都度重複契約判定マスタ上追加登録される。

10

#### 【0034】

具体的に、例えばある顧客は、契約済みの「既存契約商品」として、「HD保守」の保守商品を既に現在契約しているものとする。営業担当者は、「新規契約商品」として、「あんしんP」を新たにこの顧客に対し提案しようとする場合、重複契約判定マスタによれば、契約済みの「HD保守」との関係上、保守内容が重複するため、「あんしんP」は「HD保守」と重複して契約できない（NG）保守商品である。一方例えば、「新規契約商品」として、「ソフト保守」を新たにこの顧客に対し提案しようとする場合、重複契約判定マスタによれば、契約済みの「HD保守」との関係上、保守内容が重複せず、「ソフト保守」は「あんしんP」と重複して契約できる（OK）保守商品である。

20

#### 【0035】

上述の重複契約判定部14は、このような重複契約判定マスタを参照することにより、契約済みの保守契約情報に基づく保守商品と、入力部13より入力された保守商品情報に基づく保守商品とに対し、重複契約の可否を判定することになる。

#### 【0036】

（操作画面例）

次に、保守契約管理サーバ10の操作画面例を示しながら具体的に説明する。図6は、保守契約管理画面例を示す。ユーザ（例えば営業担当者）は、PC端末等から保守契約管理サーバ10にアクセスし、例えば保守契約管理画面を表示、参照する。図に示されるように、ユーザは、顧客IDや顧客名などの顧客情報、機器IDや機器名などの機器情報、契約IDなどの保守契約情報をキーとして、顧客の顧客情報、顧客の機器情報、及び顧客又は機器単位による契約済みの保守契約情報を検索し、一元的に参照できるようになっている。ここでは、顧客ID「00012」が入力され、「検索」を行なうものとする。

30

#### 【0037】

図7は、検索結果画面例を示す。図に示されるように、検索結果画面には、顧客ID「00012」の顧客の顧客情報（顧客名、住所等）、設置された機器情報（機器名、機器ID等）、及び保守契約情報（保守契約の有無、保守契約商品、契約期間等）が表示されている。ユーザは一元的にこれら情報を参照できる。

#### 【0038】

また検索結果画面例においては、設置機器に対する保守契約情報について、新規保守商品を入力することにより重複契約判定を行うことができる。図に示されるように、新規保守商品を「リストから選択して入力」する場合、ユーザはチェックボックスにチェックを入れる。そしてリストには全ての新規保守商品が表示されるので、この中から一の新規保守商品を選択する。ユーザがこれから顧客に対し提案しようを考える新規保守商品の重複契約判定を行う場合などに利用される。

40

#### 【0039】

またもしくは、新規保守商品を「保守契約書から入力」する場合、ユーザはチェックボックスにチェックを入れてから、「ファイル参照」ボタンなどを操作し、一の保守契約書のデータファイルを指定する。ユーザが一旦保守契約書を作成したものの、契約書内の新規保守商品は契約済みの保守商品との関係から問題はないかどうかの重複契約判定を行う場合などに利用される。

50

## 【 0 0 4 0 】

またもしくは、新規保守商品として「全ての保守商品を入力」する場合、ユーザはチェックボックスにチェックを入れる。ユーザが全ての保守商品の中から契約可能な新規保守商品を参照したい場合などに利用される。いずれの場合も、最後に「重複判定」ボタンを押下する。

## 【 0 0 4 1 】

ここで、「リストから選択して入力」し、リストから新規保守商品「あんしんP」が選択されたものとする。図8は、重複契約判定結果画面例(その1)を示す。当顧客の設置機器「MFP model001」(機器ID:A01001)には、既存の保守契約商品「HD保守」の保守契約がなされており、そして既存の保守契約商品「HD保守」に対し、新規保守商品「あんしんP」は、重複契約「NG」であり「同時に契約できない商品です」との判定の結果が表示されたことになる。上述のように、この重複契約判定は重複契約判定マスタ(図5)に基づくものである。

10

## 【 0 0 4 2 】

また一方、図7で「保守契約書から入力」のチェックボックスにチェックを入れ、保守契約書のデータファイル(例えば図9)を「ファイル参照」ボタンなどを操作し指定、「重複判定」ボタンを押下されるとする。「リストから選択して入力」された場合と同様、当顧客の設置機器「MFP model001」(機器ID:A01001)には、既存の保守契約商品「HD保守」の保守契約がなされており、保守契約書に基づき、新規保守商品として「あんしんP」が入力されている。よって結果は図8の重複契約判定結果画面例と同様である。既存の保守契約商品「HD保守」に対し、新規保守商品「あんしんP」は、「NG」及び「同時に契約できない商品です」との判定の結果が表示されたことになる。

20

## 【 0 0 4 3 】

また一方、図7で「全ての保守商品を入力」のチェックボックスにチェックを入れ、「重複判定」ボタンを押下されるとする。図10は、重複契約判定結果画面例(その2)を示す。当顧客の設置機器「MFP model001」(機器ID:A01001)には、既存の保守契約商品「HD保守」の保守契約がなされており、そして既存の保守契約商品「HD保守」に対し、全ての新規保守商品との関係において、それぞれの判定の結果が表示されたことになる。上述のように、この重複契約判定は重複契約判定マスタ(図5)に基づくものである。続いて、保守契約管理サーバ10の具体的な情報処理について説明していく。

30

## 【 0 0 4 4 】

## [情報処理]

図11は、保守契約管理サーバ10の情報処理を示すフローチャートである。適宜上述の操作画面例を併せて参照しながら以下説明する。

## 【 0 0 4 5 】

S1において、顧客保守契約情報取得部12は、顧客管理システム20及び保守管理システム30から、顧客情報、機器情報、及び当該機器に対し契約済みの保守契約情報(既存契約商品)を取得する(図7)。

## 【 0 0 4 6 】

S2において、入力部13は、新規契約商品の取得を行う。入力方法は例えば上記3通りの方法によることができる(図7)。

40

S2-1: リストから選択された一の新規契約商品を取得

S2-2: 保守契約書から一又は複数の新規契約商品を取得

S2-3: 保守管理システム又は重複契約判定マスタから全ての新規契約商品を取得

S3において、新規契約商品が入力(取得)されると、重複契約判定部14は、既存契約商品と新規契約商品との重複契約の可否を判定する。上述したように、重複契約判定部14は、顧客保守契約情報取得部12により取得された契約済みの保守契約情報に基づく保守商品と、入力部13より入力された保守商品情報に基づく保守商品とに対し、重複契約判定マスタを参照することにより、重複契約の可否を判定する。

## 【 0 0 4 7 】

50



S 4において、出力部 1 5 は、判定結果（契約可否）を出力する。重複契約判定部 1 4 の判定に基づき、新たに契約可能又は不可能な保守商品を出力し、ユーザに対し、これから顧客に対し提案・契約しようを考える新規保守商品は、契約済みの保守商品との関係上、適切かどうかを提示するのである（図 8、1 0）。

【 0 0 4 8 】

なお、S 2 - 2 の保守契約書から新規契約商品を取得する場合、保守契約書には、一のみならず複数の新規契約商品の情報が含まれている場合、複数分の新規契約商品を取得する。また、保守契約書から新規契約商品の情報する方法としては、例えば予め契約書のフォーマット（様式）を決めておき所定位置の情報を新規契約商品の情報として判断し取得できる。またフォーマットによらずとも、言語解析等によって新規契約商品の情報を判断し取得することができる。

10

【 0 0 4 9 】

またなお、S 3 にて、重複契約判定部 1 4 は、既存契約商品と新規契約商品との重複契約の可否判定を行うが、判定日時は新規契約商品の情報が入力された時点のものとして説明した。しかしながら、例えば新規保守商品の入力（図 7）に際し、新規保守商品の契約予定日の情報を併せて入力できるようにしておけば、その将来時点の日時においての重複契約の可否判定を行うことも可能である。

【 0 0 5 0 】

[総括]

以上のように本実施形態に係る保守契約管理サーバ 1 0 は、顧客管理システム 2 0 及び保守管理システム 3 0 とネットワークを介し接続され、少なくとも顧客情報、顧客の機器情報、及び顧客又は機器単位による契約済みの保守契約情報を一元的に参照可能な保守契約管理装置である。そして、顧客管理システム 2 0 及び保守管理システム 3 0 から、顧客情報、機器情報又は保守契約情報のうちの属性情報に基づき、一の顧客に関し、契約済みの保守契約情報を取得し、新たに契約可能か否かの判定を行う保守商品の保守商品情報を入力し、保守商品と他の保守商品との関係に基づく重複契約の可否を規定した重複契約判定マスタを記憶し、契約済みの保守契約情報に基づく保守商品と、入力された保守商品情報に基づく保守商品とに対し、重複契約判定マスタを参照することにより、重複契約の可否を判定し、その判定に基づき、新たに契約可能又は不可能な保守商品を出力する。

20

【 0 0 5 1 】

従って、ユーザは保守契約管理サーバ 1 0 にアクセスすることにより、顧客の情報、顧客に設置されている機器の情報、また設置機器に対し契約されている保守の情報といった顧客に関する現在の情報全般を一元的に参照できる。またユーザは、当該顧客が契約済みの保守商品と、営業担当者がこれから顧客に対し提案しようを考える保守商品を簡便に入力することにより、これら保守商品の間で重複契約の問題が生じないかどうかの可否確認を行うことができるので、商品は異なるが保守サービス内容が重複し同時に契約することができない保守商品を顧客に提案・契約してしまうといった事態を避けることができる（仮に契約したとしても顧客にとって不利益となる）。

30

【 0 0 5 2 】

即ち以上の本発明によれば、既存の保守契約商品と他の保守契約商品との関係に基づく重複契約の可否確認を行なえる契約管理装置等を提供することが可能となる。

40

【 0 0 5 3 】

なお、本発明に係る特定の実施形態に限定されるものではなく、特許請求の範囲に記載された本発明の要旨の範囲内において、種々の変形・変更が可能である。

【符号の説明】

【 0 0 5 4 】

- 1 0 保守契約管理サーバ
- 1 1 重複契約判定マスタ
- 1 2 顧客保守契約情報取得部
- 1 3 入力部

50

- 1 3 - 2 保守商品情報取得部
- 1 3 - 3 保守契約書情報取得部
- 1 4 重複契約判定部
- 1 5 出力部
- 2 0 顧客管理システム
- 2 1 顧客管理 D B
- 3 0 保守管理システム
- 3 1 A商品 D B
- 3 2 B商品 D B
- 3 3 C商品 D B
- 1 0 1 C P U
- 1 0 2 R O M
- 1 0 3 R A M
- 1 0 4 補助記憶装置
- 1 0 5 記憶媒体読取装置
- 1 0 6 入力装置
- 1 0 7 表示装置
- 1 0 8 通信装置

10

【先行技術文献】

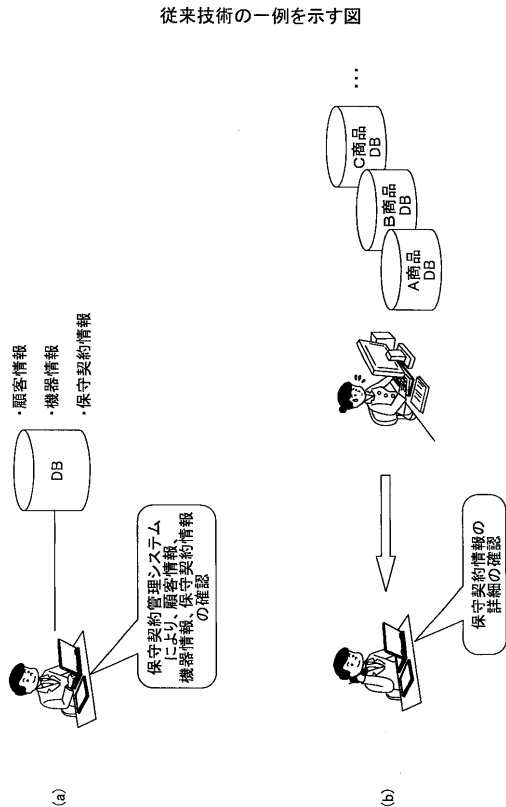
【特許文献】

20

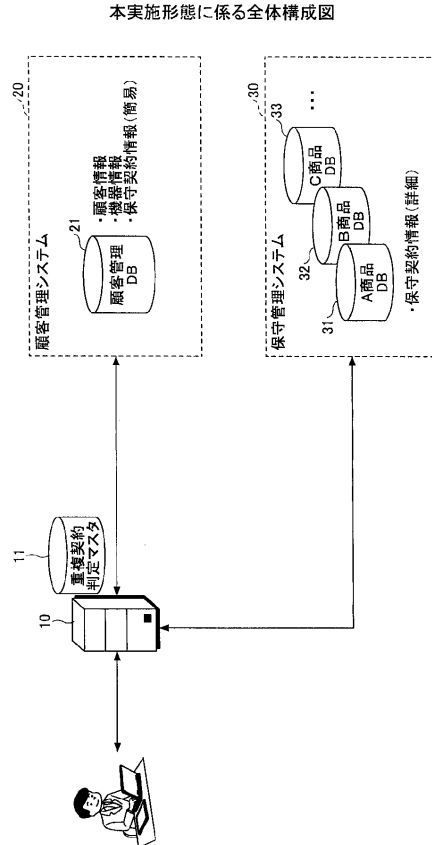
【0055】

【特許文献1】特開2008-269551号

【図1】

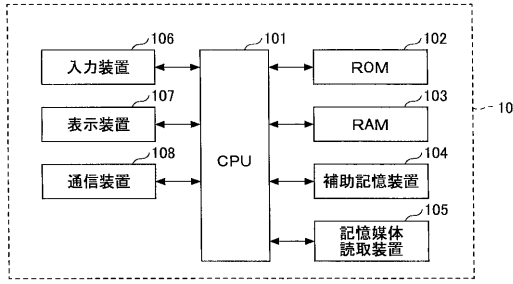


【図2】



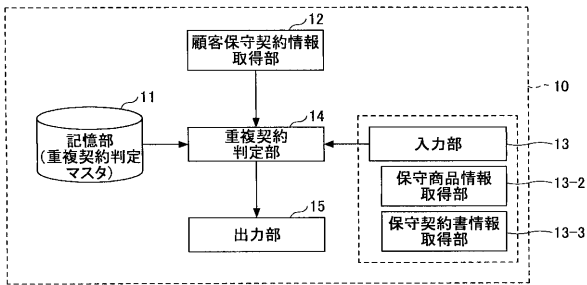
【 図 3 】

保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要構成を示すハードウェア構成図



【 図 4 】

保守契約管理サーバ10の一実施形態の主要機能を示す機能ブロック図



【 図 6 】

保守契約管理画面例

保守契約管理画面

顧客情報検索  
顧客ID: 00012  
顧客名: \_\_\_\_\_

機器情報検索  
機器ID: \_\_\_\_\_  
機器名: \_\_\_\_\_

保守契約情報検索  
契約ID: \_\_\_\_\_

検索

【 図 5 】

本実施形態に係る重複契約判定マスタの一例

既存契約商品	P/C	HD保守	あんしんP	P&DS	ソフト保守	ITeaper
	NG	NG	NG	NG	OK	OK
新規契約商品	P/C	HD保守	あんしんP	P&DS	ソフト保守	ITeaper
	NG	NG	NG	NG	OK	OK

【 図 7 】

検索結果画面例

検索結果

〇〇株式会社  
東京都〇〇区〇〇-1-1 電話:03-xxxx-xxxx  
顧客ID:00012

設置機器

機器名	機器ID	保守契約	保守契約商品	契約期間
MFP model001	A01001	有	HD保守	H22.1.1~H23.12.31
Printer	A01002	無		

重複契約判定を行う場合、新規保守商品を以下の方法から入力し、判定ボタンを押しください。  
 リストから選択して入力  
 あんしんP  
 保守契約書から入力

ファイル参照  
重複契約判定

