

(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2004-30620
(P2004-30620A)

(43) 公開日 平成16年1月29日(2004.1.29)

(51) Int. Cl.⁷

G06F 17/60
G06F 17/30

F I

G06F 17/60 150
G06F 17/60 326
G06F 17/60 330
G06F 17/60 504
G06F 17/30 220A

テーマコード(参考)

5B075

審査請求 未請求 請求項の数 29 O L (全 62 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2003-129530(P2003-129530)
(22) 出願日 平成15年5月7日(2003.5.7)
(31) 優先権主張番号 特願2002-133272(P2002-133272)
(32) 優先日 平成14年5月8日(2002.5.8)
(33) 優先権主張国 日本国(JP)

(71) 出願人 000005821
松下電器産業株式会社
大阪府門真市大字門真1006番地
(74) 代理人 100109210
弁理士 新居 広守
(72) 発明者 今井田 和人
大阪府門真市大字門真1006番地 松下
電器産業株式会社内
(72) 発明者 武本 昌代
大阪府門真市大字門真1006番地 松下
電器産業株式会社内
Fターム(参考) 5B075 KK02 KK07 ND03 NK35 NR05
NR20 NS01 PQ02 PQ12 PQ42
PR08 QP01 UU08

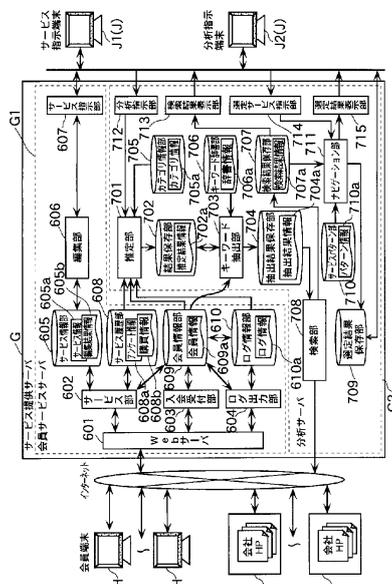
(54) 【発明の名称】 サービス提供装置及びサービスの提供方法

(57) 【要約】

【課題】 顧客に対して満足度の高いサービスを提供するサービス提供装置及びサービスの提供方法を提供することを目的とする。

【解決手段】 顧客である会社が公開する会社ホームページの所在を示すURLを含む会員情報609aやアンケート情報608a、ログ情報610aを、会社の会員端末Hから取得して保持する会員情報部609、サービス履歴部608及びログ情報部610と、会員情報609aやアンケート情報608a、ログ情報610aに基づいて、会社の購買に関する指向分野を導出する推定部701と、前記URLからの会社ホームページにアクセスして、前記推定部701により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出する検索部708と、抽出された指向分野記載内容を表示する分析指示端末J2とを備える。

【選択図】 図2



【特許請求の範囲】

【請求項1】

通信ネットワークを介して端末機器に接続され、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する顧客に提供するサービス提供装置であって、前記顧客が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む顧客の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持手段と、前記顧客の固有の情報に基づいて、顧客の指向分野を導出する導出手段と、前記所在情報から顧客のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出する記載内容抽出手段とを備えることを特徴とするサービス提供装置。

10

【請求項2】

前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する企業が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む企業の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記企業の固有の情報に基づいて、企業の購買に関する指向分野を導出し、前記記載内容抽出手段は、前記所在情報から企業のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出することを特徴とする請求項1記載のサービス提供装置。

20

【請求項3】

前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する個人が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む個人の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記個人の固有の情報に基づいて、個人が興味を有する分野を導出し、前記記載内容抽出手段は、前記所在情報から個人の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出手段により導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出することを特徴とする請求項1記載のサービス提供装置。

30

【請求項4】

前記サービス提供装置は、さらに、複数の興味分野及び前記各興味分野に属するキーワードが登録された辞書情報を保有する辞書情報保持手段と、前記導出手段により導出された興味分野に属するキーワードを、前記辞書情報保持手段の辞書情報から検索して抽出するキーワード抽出手段とを備え、前記記載内容抽出手段は、前記キーワード抽出手段により抽出されたキーワードを、個人の個人ホームページから検索して、前記キーワードを含む記載内容を興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

40

【請求項5】

前記サービス提供装置は、さらに、個人に提供可能な複数の文章が予め登録されたサービス情報を、保有するサービス情報保有手段と、前記サービス情報の各文章の要約内容が、前記辞書情報のキーワードに対応付けて登録された要約情報を保有する要約情報保有手段と、個人に提供するサービスを指定するサービス指定手段と、少なくとも前記要約内容を表示する内容表示手段と、前記要約情報に登録されている前記複数の要約内容を、キーワードに対応付けて前記内容表示手段に表示させるとともに、前記サービス指定手段からの指定に基づいて、前記複数

50

の要約内容の中から何れかを選定する選定手段と、
前記選定手段により選定された要約内容に対応する文章を、前記サービス情報に登録された複数の文章の中から選択して個人に提供する提供手段とを備え、
前記記載内容抽出手段は、
抽出した興味分野記載内容を、前記興味分野記載内容に含まれるキーワードごとに関連付けて前記内容表示手段に表示させ、
前記選定手段は、
前記記載内容抽出手段が興味分野記載内容を抽出するときに用いたキーワードを取得し、前記要約情報における前記キーワードに対応する要約内容を前記内容表示手段に表示させることを特徴とする請求項4記載のサービス提供装置。

10

【請求項6】

前記要約情報保持手段の要約情報に登録される要約内容は、さらに、キーワードに関連する1乃至複数の文字から示される関連情報ごとに、各関連情報に対応付けて登録されており、
前記選定手段は、
前記記載内容抽出手段により所定のキーワードに対して抽出された興味分野記載内容の中から、前記キーワードに関連する前記関連情報を検索して、これを他と異なる表示形式で前記内容表示手段に表示させることを特徴とする請求項5記載のサービス提供装置。

【請求項7】

前記記載内容抽出手段は、
個人ホームページから、前記キーワードと、前記キーワードの前にある所定の数の文字とを、興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

20

【請求項8】

前記記載内容抽出手段は、
個人ホームページから、前記キーワードと、前記キーワードの後にある所定の数の文字とを、興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

【請求項9】

前記記載内容抽出手段は、
個人ホームページから、前記キーワードを含む一文を、興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

30

【請求項10】

前記記載内容抽出手段は、
個人ホームページのトップページと、前記トップページにリンクする所定階層までのページとから、前記キーワードを検索することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

【請求項11】

前記個人の固有の情報は、
前記個人の端末機器のアクセスしたWWWページのログが記録されたログ情報を含み、
前記導出手段は、
複数種のログと、前記各ログから導かれる興味分野とが予め登録された興味分野情報を参照することにより、個人の興味分野を導出することを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

40

【請求項12】

前記個人の固有の情報は、
個人の属性が登録された個人情報を含み、
前記導出手段は、
複数種の属性と、前記各属性から導かれる興味分野とが予め登録された興味分野情報を参照することにより、個人の興味分野を導出することを特徴とする請求項3記載のサービス

50

提供装置。

【請求項 13】

前記個人の固有の情報は、
個人がアンケートに対して回答した結果が登録されたアンケート情報を含み、
前記導出手段は、
複数種の回答結果と、前記各回答結果から導かれる興味分野とが予め登録された興味分野
情報を参照することにより、個人の興味分野を導出することを特徴とする請求項3記載の
サービス提供装置。

【請求項 14】

前記サービス提供装置は、さらに、
前記個人に商品の購入を促してこれを受け付ける購入商品受付手段を備え、
前記個人の固有の情報は、
前記購入商品受付手段による前記個人の商品の購入履歴を示す購買情報を含み、
前記導出手段は、
複数種の購入結果と、前記各購入結果から導かれる興味分野とが予め登録された興味分野
情報を参照することにより、個人の興味分野を導出することを特徴とする請求項3記載の
サービス提供装置。

10

【請求項 15】

前記サービス提供装置は、さらに、
前記個人に商品の購入を促してこれを受け付ける購入商品受付手段を備え、
前記個人の固有の情報は、
個人の属性が登録された個人情報、
個人がアンケートに対して回答した結果が登録されたアンケート情報、
個人の端末機器のアクセスしたWWWページのログが記録されたログ情報
及び、前記購入商品受付手段による個人の商品の購入履歴を示す購買情報
のうち少なくとも何れか2つを有し、
前記導出手段は、
前記個人情報、アンケート情報、ログ情報、及び、購買情報のうち少なくとも2つの情報
の内容に基づいて、前記興味分野を導出することを特徴とする請求項3記載のサービス提
供装置。

20

30

【請求項 16】

前記サービス装置は、さらに、
複数種の情報内容と、前記各情報内容から導かれる前記興味分野とが登録された興味分野
情報を、保有する分野情報保有手段を備え、
前記導出手段は、
前記分野情報保有手段の興味分野情報の中から、前記個人の固有の情報に含まれる情報内
容に基づく興味分野を検索して、これを導出することを特徴とする請求項3記載のサービ
ス提供装置。

【請求項 17】

前記サービス提供装置は、さらに、
個人に提供可能な複数の文章が予め登録されたサービス情報を、保有するサービス情報保
有手段と、
前記サービス情報に登録された複数の文章のうちの何れかを選択して個人に提供する提供
手段と
を備えたことを特徴とする請求項3記載のサービス提供装置。

40

【請求項 18】

前記サービス提供装置は、さらに、
個人に提供するサービスを指定するサービス指定手段と、
前記サービス情報の各文章の要約内容が登録された要約情報を保有する要約情報保有手段
と、

50

前記要約情報に登録されている複数の要約内容を表示する内容表示手段と、
前記サービス指定手段からの指定に基づいて、前記複数の要約内容の中から何れかを選定する選定手段とを備え、

前記提供手段は、

前記サービス情報に登録された複数の文章のうち、前記選定手段により選定された要約内容に対応する文章を選択して個人に提供することを特徴とする請求項 17 記載のサービス提供装置。

【請求項 19】

前記提供手段は、前記サービス情報から選択した文章を、電子メールにより個人に提供することを特徴とする請求項 17 記載のサービス提供装置。

10

【請求項 20】

前記提供手段は、個人に専用の WWW ページを設けるとともに、前記サービス情報から選択した文章を、前記 WWW ページに掲載することでこれを個人に提供することを特徴とする請求項 17 記載のサービス提供装置。

【請求項 21】

前記サービス提供装置は、さらに、

前記サービス情報から選択した文章を、電子メールにより提供するか、個人に専用の WWW ページを設けて前記 WWW ページに掲載して提供するか、又は、前記電子メール及び WWW ページにより提供するかを選択する提供方法選択手段を備え、

20

前記提供手段は、

前記提供方法選択手段の選択結果に基づいて、前記サービス情報から選択した文章を個人に提供することを特徴とする請求項 17 記載のサービス提供装置。

【請求項 22】

前記サービス提供装置は、さらに、

サービス情報に登録されている文章を編集する編集手段を備えたことを特徴とする請求項 17 記載のサービス提供装置。

【請求項 23】

通信ネットワークを介して端末機器に接続され、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する利用者に提供するサービス提供装置であって、

前記利用者が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む利用者の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持手段と、

30

前記利用者の固有の情報に基づいて、利用者が興味を有する分野を導出する導出手段と、前記所在情報から利用者の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出手段により導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出する記載内容抽出手段と、

前記記載内容抽出手段により抽出された興味分野記載内容を表示する表示手段とを備えたことを特徴とするサービス提供装置。

【請求項 24】

通信ネットワークを介して端末機器に接続されたサービス提供装置が、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する個人に提供するためのサービスの提供方法であって、

40

前記個人が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む個人の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持ステップと、

前記個人の固有の情報に基づいて、個人が興味を有する分野を導出する導出ステップと、前記所在情報から個人の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出ステップで導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出する記載内容抽出ステップと

を含むことを特徴とするサービスの提供方法。

【請求項 25】

前記サービスの提供方法は、さらに、

50

複数の興味分野及び前記各興味分野に属するキーワードが登録された辞書情報を保有する辞書情報保持ステップと、
前記導出ステップで導出された興味分野に属するキーワードを、前記辞書情報から検索して抽出するキーワード抽出ステップとを含み、
前記記載内容抽出ステップでは、
前記キーワード抽出ステップで抽出されたキーワードを、個人の個人ホームページから検索して、前記キーワードを含む記載内容を興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項 2 4 記載のサービスの提供方法。

【請求項 2 6】

前記記載内容抽出ステップでは、
個人ホームページから、前記キーワードと、前記キーワードの前にある所定の数の文字とを、興味分野記載内容として抽出することを特徴とする請求項 2 5 記載のサービスの提供方法。

10

【請求項 2 7】

前記サービスの提供方法では、さらに、
個人に提供可能な複数の文章が予め登録されたサービス情報を、保有するサービス情報保有ステップと、
前記サービス情報に登録された複数の文章のうちの何れかを選択して個人に提供する提供ステップと
を含むことを特徴とする請求項 2 4 記載のサービスの提供方法。

20

【請求項 2 8】

通信ネットワークを介して端末機器に接続されたサービス提供装置が、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する利用者に提供するためのサービスの提供方法であって、
前記利用者が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む利用者の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持ステップと、
前記利用者の固有の情報に基づいて、利用者が興味を有する分野を導出する導出ステップと、
前記所在情報から利用者の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出ステップで導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出する記載内容抽出ステップと、
前記記載内容抽出ステップで抽出された興味分野記載内容を表示する表示ステップと
を含むことを特徴とするサービスの提供方法。

30

【請求項 2 9】

通信ネットワークを介して端末機器に接続されたサービス提供装置が、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する利用者に提供するためのサービスの提供方法を、コンピュータに実行させるプログラムであって、
前記利用者が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む利用者の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持ステップと、
前記利用者の固有の情報に基づいて、利用者が興味を有する分野を導出する導出ステップと、
前記所在情報から利用者の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出ステップで導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出する記載内容抽出ステップと
を含むことを特徴とするプログラム。

40

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、会員登録型のサイト等においてサービスをネットワークを介して提供するサービス提供装置及びサービスの提供方法に関する。

50

【0002】

【従来の技術】

従来より、登録された会員（会社や個人などの顧客）に対してインターネットを介して商品を販売するEC（Electronic Commerce）サイトにおいて、登録会員に対し、商品の販売及び修理の受付、及び商品販売広告といった情報提供などのサービスを、インターネットを介して行うサービス提供装置が提供されている（例えば、特許文献1参照。）。

【0003】

このようなサービス提供装置は、例えば個人の会員が家庭内で操作するパソコンなどの端末機器にインターネットを介して接続されたサーバからなり、上述の商品販売広告などのサービスを提供する。

10

【0004】

上述のサーバ（サービス提供装置）は、会員に対して例えばアンケートなどを行い、その結果を分析する。そして、サーバを管理するサービス提供者は、その分析結果を基に会員が求めているサービスを推定し、その推定結果に基づくサービスをサーバから会員に対して提供する。

【0005】

例えば、サービス提供者は、アンケートの回答結果の分析により、会員が求めているサービスは「電子レンジ」に関する情報提供サービスであると推定すると、サーバから「電子レンジ」に関する情報を会員の端末機器に電子メールで送信する。

20

【0006】

【特許文献1】

特開2001-125956号公報（全文）

【0007】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、従来のサービス提供装置では、上記分析をアンケート結果などからだけに基いて行うため、分析が不十分であり、サービス提供者は、会員が「電子レンジ」に関するどのような情報を求めているかを的確に推定することができず、会員にとって不必要な情報を提供してしまったり、会員が本当に必要としているサービスを提供することができないという問題がある。

30

【0008】

そこで、本発明は、かかる問題点に鑑み、顧客が求めているサービスを正確に推定可能で、顧客に対して満足度の高いサービスを提供するサービス提供装置及びサービスの提供方法を提供することを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するために、本発明に係るサービス提供装置は、通信ネットワークを介して端末機器に接続され、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する顧客に提供するサービス提供装置であって、前記顧客が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む顧客の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持手段と、前記顧客の固有の情報に基づいて、顧客の指向分野を導出する導出手段と、前記所在情報から顧客のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出する記載内容抽出手段とを備えることを特徴とする。

40

【0010】

ここで、前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する企業が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む企業の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記企業の固有の情報に基づいて、企業の購買に関する指向分野を導出し、前記記載内容抽出手段は、前記所在情報から企業のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出す

50

ることを特徴としても良い。

【0011】

また、前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する個人が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む個人の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記個人の固有の情報に基づいて、個人が興味を有する分野を導出し、前記記載内容抽出手段は、前記所在情報から個人の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出手段により導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出することを特徴としても良い。ここでさらに、前記記載内容抽出手段により抽出された興味分野記載内容を表示する表示手段を備えても良い。

【0012】

また、本発明に係るサービス提供装置は、さらに、複数の興味分野及び前記各興味分野に属するキーワードが登録された辞書情報を保有する辞書情報保持手段と、前記導出手段により導出された興味分野に属するキーワードを、前記辞書情報保持手段の辞書情報から検索して抽出するキーワード抽出手段とを備え、前記記載内容抽出手段は、前記キーワード抽出手段により抽出されたキーワードを、個人の個人ホームページから検索して、前記キーワードを含む記載内容を興味分野記載内容として抽出することを特徴とする。例えば、前記記載内容抽出手段は、個人ホームページから、前記キーワードと、前記キーワードの前にある所定の数の文字とを、興味分野記載内容として抽出する。

【0013】

ここで、本発明に係る前記サービス提供装置は、さらに、個人に提供可能な複数の文章が予め登録されたサービス情報を、保有するサービス情報保有手段と、前記サービス情報に登録された複数の文章のうちの何れかを選択して個人に提供する提供手段とを備えても良い。

【0014】

また、本発明に係る前記サービス提供装置は、さらに、個人に提供するサービスを指定するサービス指定手段と、前記サービス情報の各文章の要約内容が登録された要約情報を保有する要約情報保有手段と、前記要約情報に登録されている複数の要約内容を表示する内容表示手段と、前記サービス指定手段からの指定に基づいて、前記複数の要約内容の中から何れかを選定する選定手段とを備え、前記提供手段は、前記サービス情報に登録された複数の文章のうち、前記選定手段により選定された要約内容に対応する文章を選択して個人に提供することを特徴とする。

【0015】

なお、本発明は、サービスを提供する方法として実現したり、その方法のステップをコンピュータに実行させるプログラムとして実現し、CD-ROMや通信ネットワークなどの記録媒体や伝送媒体を介して流通させたりすることもできる。

【0016】

【発明の実施の形態】

(実施の形態1)

以下、本発明の第1の実施の形態におけるサービス提供装置について図面を参照しながら説明する。

図1は、本発明の第1の実施の形態におけるサービス提供装置を用いて構成されるシステムのシステム構成図である。

【0017】

このシステムは、本実施の形態におけるサービス提供装置G3と、会員(会社の担当者)が操作することで所望の情報処理を行う例えばパソコンなどからなる会員端末Hと、各会員の会社ホームページをインターネットを介して公開する公開サイトIとを備え、サービス提供装置G3は、ゲートウェイGW及びインターネットを介して会員端末H及び公開サイトIに接続されている。

【0018】

このサービス提供装置G3は、上述のシステムにおいて会員端末H及び公開サイトIと通

10

20

30

40

50

信することにより、会社としての会員が求めているサービスを正確に推定可能で、登録された会員に対して満足度の高いサービスを提供するものであって、会員に関する固有の情報を保持して商品販売広告などのサービスを提供する会員サービスサーバG1及び分析サーバG2からなるサービス提供サーバGと、サービス提供者が操作することでサービス提供サーバGに対して所望の指示を与える指示端末機器Jとからなる。また、指示端末機器Jは、サービスの提供開始を指示するサービス指示端末J1と、会員が要望するサービスを推定するために上記会員に関する固有の情報を分析するように分析サーバG2に指示を与える分析指示端末J2とからなる。そして、会員サービスサーバG1、分析サーバG2、サービス指示端末J1、及び分析指示端末J2はそれぞれLAN(Local Area Network)などにより相互に接続されている。

10

【0019】

図2は、サービス提供装置G3における会員サービスサーバG1及び分析サーバG2の機能ブロック構成図である。

【0020】

ここで、上述の会員に関する固有の情報とは、会員登録時に会員から取得したその会員の識別情報、会社ホームページの所在を示すURL(Uniform Resource Locator)、担当者名や業種などからなる会員情報(会社情報)609aと、会員(会社の担当者)のアクセスしたWWWページのログが記録されたログ情報610aと、アンケート結果などのサービス履歴情報とからなる。

【0021】

会員サービスサーバG1は、上記会員に関する固有の情報を保有するとともに電子メールなどによるサービス提供を行い、分析サーバG2は、複数のカテゴリ及び各カテゴリに属する1乃至複数のキーワードが登録された辞書情報706aを保有し、その辞書情報706aを用いて上記会員に関する固有の情報を分析する。

20

【0022】

このようなサービス提供装置G3の全体的な動作について、図3を参照して説明する。図3は、本実施の形態におけるサービス提供装置G3の全体的な動作を示すフロー図である。

【0023】

まず、サービス提供者が、会員に関する固有の情報、つまり会員情報609aやログ情報610aやサービス履歴情報を分析するように分析指示端末J2を操作すると、分析サーバG2は、分析指示端末J2からの指示に基づいて、会員サービスサーバG1から上記会員に関する固有の情報を取得し(ステップS510)、取得したその情報から、会員の購買に関する指向分野たるカテゴリを推定する(ステップS520)。

30

【0024】

次に、分析サーバG2は、推定されたカテゴリに対応するキーワードを、上記辞書情報706aから検索して抽出する(ステップS530)。さらに、分析サーバG2は、会員情報609aに含まれるURLに基づいて会員の会社ホームページにアクセスし、その会社ホームページから上記抽出されたキーワードを検索して、そのキーワードを含む記載内容を、会員の購買に関する指向分野を示す記載内容(指向分野記載内容)としてその会社ホームページから抽出する(ステップS540)。

40

【0025】

ここで、サービス提供者は、表示手段として機能する分析指示端末J2のディスプレイに上述のように抽出された記載内容を表示させ、会員が求めているサービスを推定し、分析指示端末J2を操作して、そのサービスを分析サーバG2に選定させる(ステップS550)。

【0026】

そして、サービス指示端末J1は、サービス提供者による操作に基づいて、分析サーバG2に上記選定結果を会員サービスサーバG1に通知させ、その通知を受けた会員サービスサーバG1は、上述の選定されたサービスを会員に対して提供する(ステップS560)

50

。

【0027】

なお、本実施の形態において、会員情報609aに登録されている会員の会社ホームページのURLは、会員から承諾を得て取得されたものである。本実施の形態は、例えば、URLを取得する際に「入力されるURLは、会員の会社ホームページの記載内容に基づいて、会員が求めているサービスをより正確に推定し、満足度の高いサービス提供を行うために使用されます。このような使用にご承諾して頂ける場合は、URLを入力してください。」といったURLの使用目的の通知を必ず会員に行い、URLがそのような使用目的に用いられることに承諾が得られた会員に対してのみ、会社ホームページの記載内容の抽出を行う。

10

【0028】

このようなサービス提供サーバGについて、以下詳細に説明する。

【0029】

会員サービスサーバG1は、図2に示すように、インターネットを介した通信信号の入出力を管理するウェブサーバ601と、ウェブサーバ601を介して会員端末Hからアクセスしてきた会社（その会社の担当者）に対して会員登録を促してこれを受け付ける入会受付部603と、入会受付部603が会員の情報を収集し、その収集された情報を上述の会員情報609aとして保存する会員情報部609と、ウェブサーバ601を介して会員に対する商品販売及び修理の受付、電子メールなどによる情報提供、アンケートの依頼などといった各サービスを提供する提供手段たるサービス部602と、サービス部602により提供されたサービスの履歴を上述のサービス履歴情報として保存するサービス履歴部608と、アクセスしてきた会員のWWWページのログを抽出して出力するログ出力部604と、ログ出力部604からの出力に基づいてそのログをログ情報610aとして保存するログ情報部610とを備えている。また、サービス部602、入会受付部603、ログ出力部604、サービス履歴部608、会員情報部609、及びログ情報部610から情報保持手段が構成される。

20

【0030】

さらに会員サービスサーバG1は、サービス指示端末J1との間で通信し、サービス指示端末J1からの出力に応じてサービス部602及び後述する編集部606を制御するサービス指示部607と、サービス部602により提供可能であって上記電子メールなどに掲載される複数の文章（以下「本文」という）が予め登録されたサービス情報605a、及びサービス情報605aに対して変更が加えられた編集結果情報605bを保有するサービス情報部605と、サービス指示端末J1からサービス指示部607を介して出力される制御信号に基づいてサービス情報605aに登録されている上記本文の内容を編集して、上述の編集結果情報605bを作成又は更新する編集部606とを備えている。

30

【0031】

図4は、上述の会員情報609aを示すテーブル図である。

この会員情報609aには、各会員を識別するための識別情報たる会員IDと、会員の会社名、担当者名、業種などといったその会員の属性と、会員固有のパスワードと、その会員が掲載する会社ホームページの所在たるURLとが登録されている。なお、本実施の形態において、会員情報609aに登録されるURLは、会員から承諾を得て取得されたものである。

40

【0032】

なお、本実施の形態における会員情報609aには、上記会社名や担当者名などの各事項を登録させたが、本発明はこれらに限定されるものではなく、例えば会員の従業者数や売り上げ、店舗数などを登録させておいても良い。

【0033】

図5(a)は、WWWページの閲覧回数を纏めて登録したログ情報610aを示すテーブル図である。

このログ情報610aは、ログ出力部604からの出力に基づいて、会員つまり会員ID

50

ごとに纏められており、これには、日付と、その日付の日に関覧したWWWページの種類と、その種類に対応付けされた付番と、その日付にそのWWWページを閲覧した閲覧回数とが登録されている。

【0034】

また、図5(a)に示すログ情報610aでは、日付ごとにその日にWWWページを閲覧した回数を纏めて登録しているが、WWWページを閲覧した日時と閲覧時間とを登録しておいても良い。

【0035】

図5(b)は、WWWページの閲覧時間を登録したログ情報610aを示すテーブル図である。

10

このログ情報610aは、図5(a)に示すログ情報610aと同様、会員IDごとに纏められているが、これには、日時と、その日時に閲覧したWWWページの種類と、その種類に対応付けされた付番と、その日時からそのWWWページを閲覧した閲覧時間とが登録されている。

【0036】

なお、本実施の形態の図5(a)に示すログ情報には、閲覧回数を1日単位で累計した結果を登録しているが、これに限定されるものではなく、1時間単位や1週間単位で累計した結果を登録しておいても良い。さらに図5(b)に示すログ情報には、閲覧時間を分単位で登録しているが、これに限定されるものではなく、秒単位で登録しておいても良い。また、閲覧回数と閲覧時間とを登録しておいても良い。

20

【0037】

図6(a)、(b)は、サービス履歴情報を示すテーブル図である。

このサービス履歴情報は、サービス部602が会員に対してアンケートを依頼してその回答結果が登録されているアンケート情報608aと、会員がサービス部602にアクセスして商品を購入した履歴が登録されている購買情報608bとからなる。また、これらアンケート情報608aと購買情報608bは、サービス部602によって作成され、アンケートや商品の購買が行われるごとに更新される。

【0038】

このアンケート情報608aは、図6(a)に示すように、回答した会員の会員ID、及び各アンケートを識別するための識別情報たるアンケートIDごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、その質問番号の質問に対する回答とが登録されている。

30

【0039】

例えば、図6(a)に示すアンケート情報608aには、会員ID「12345」の会員が、アンケートID「123」のアンケートにおける質問番号「1」の質問に対して、「回答1」を選択したことが登録されている。

【0040】

購買情報608bは、図6(b)に示すように、会員IDごとに纏められており、これには、受注日と、その受注商品の品番と、納品日と、その商品の1個当たりの価格と、その商品の購入した個数と、その個数に1個当たりの価格を乗じた合計金額とが登録されている。

40

【0041】

例えば、図6(b)に示す購買情報608bには、会員ID「12345」の会員から、2002年1月19日に1つ15,000円の商品であって品番「0101」のものを200個受注し、金額3,000,000円の支払いがあつて、2002年1月22日に納品されたことが登録されている。

【0042】

また、本実施の形態におけるサービス履歴情報は、上述のようなアンケート情報608aや購買情報608bだけに限定されるものではなく、例えば、会員の商品についての問合せ内容を登録した問合せ情報をサービス履歴情報に含めても良い。

50

【 0 0 4 3 】

図 7 ~ 図 9 は、それぞれサービス情報部 6 0 5 に保存されているサービス情報 6 0 5 a の一部を示すテーブル図である。

このサービス情報 6 0 5 a には、分析サーバ G 2 に保有される辞書情報 7 0 6 a に登録されている例えば「電子レンジ」などのキーワードと、例えばキーワード「電子レンジ」に関連して「割引」や「キャンペーン」といったそのキーワードに関連する情報である関連情報と、キーワード及び関連情報に対応付けられたサービスとが登録されている。

【 0 0 4 4 】

また、上記サービスには、前述の複数の本文と、その各本文を要約して示す例えば「価格改定（値下げ）のお知らせ」や「在庫一掃取組のお知らせ」といった内容（要約内容）と、前記各本文を提供する例えば「電子メール」や「パートナーページ」といった手段（方法）とが含まれている。

10

【 0 0 4 5 】

ここで、パートナーページとは、会員サービスサーバ G 1 が、各会員の会社に個別に提供するその会員専用に設けられた WWW ページであり、この WWW ページにはその会員に対するメッセージなどが掲載される。

【 0 0 4 6 】

また上記本文とは、サービスを提供する手段が電子メールであれば、会員に送信する電子メールに掲載される文章の主体となる部分であって、サービス手段がパートナーページであれば、その会員のパートナーページに掲載される文章における主体となる部分であって、この本文が、会員が要求している具体的な情報と推定されてサービス部 6 0 2 に取り扱われる。

20

【 0 0 4 7 】

図 7 は、サービス情報 6 0 5 a におけるキーワード「電子レンジ」及び関連情報「割引」に対応付けられたサービスを示す部分のテーブル図である。

【 0 0 4 8 】

この図 7 に示すサービス情報 6 0 5 a では、キーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応付けて 4 つのサービスが登録されている。これら 4 つのサービスのうちの 1 つは、「電子レンジの卸価格改定（値下げ）を実施しますのでお知らせいたします...」を本文とする「価格改定（値下げ）のお知らせ」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、他の 1 つは、「次月の新製品発売前に現行製品の在庫一掃取組を実施いたします...」を本文とする「在庫一掃取組のお知らせ」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、さらに他の 1 つは、「3 ヶ月後に発売予定の単機能レンジに関する説明会を実施いたしますので...」を本文とする「新製品情報のお知らせ」といった内容の「パートナーページ」を提供するものであり、またさらに他の 1 つは、「現在お手持ちの電子レンジと新製品の電気代比較サービスを実施します...」を本文とする「買い替え相談」といった内容の「パートナーページ」を提供するものである。

30

【 0 0 4 9 】

図 8 は、サービス情報 6 0 5 a におけるキーワード「電子レンジ」及び関連情報「キャンペーン」に対応付けられたサービスを示す部分のテーブル図である。

40

【 0 0 5 0 】

この図 8 に示すサービス情報 6 0 5 a では、キーワード「電子レンジ」の関連情報「キャンペーン」に対応付けて 4 つのサービスが登録されている。これら 4 つのサービスのうちの 1 つは、「次月 2 0 日発売予定の新製品予約に関するお知らせです...」を本文とする「新製品予約受付」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、他の 1 つは、「新製品発売に伴い説明員を派遣いたしますので、御希望の取引先様は...」を本文とする「新製品説明員の派遣」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、さらに他の 1 つは、「電子レンジをお客様のお好みに合わせた色で生産します！...」を本文とする「選べる色キャンペーン」といった内容の「パートナーページ」を提供するものであり、またさらに他の 1 つは、「電子レンジをご購入の際にお申し込みいただくとお客様の自宅ま

50

で冷凍食品を宅配させていただく...」を本文とする「冷凍食品宅配サービス」といった内容の「パートナーページ」を提供するものである。

【0051】

図9は、サービス情報605aにおけるキーワード「電磁調理器」及び関連情報「EF社」に対応付けられたサービスを示す部分のテーブル図である。

【0052】

この図9に示すサービス情報605aでは、キーワード「電磁調理器」の関連情報「EF社」に対応付けて4つのサービスが登録されている。これら4つのサービスのうちの1つは、「次月発売予定の電磁調理器に関する説明会を実施いたしますので...」を本文とする「新製品説明会の開催」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、他の1つは、「弊社の担当者の業務についてご評価いただきたくお願い申し上げます...」を本文とする「弊社担当者の評価」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、さらに他の1つは、「...電磁調理器に関するアンケートを行いますので...」を本文とする「アンケート依頼」といった内容の「パートナーページ」を提供するものであり、またさらに他の1つは、「弊社、EF社、GH社が3社共同で電磁調理器の情報交換会を開催します...」を本文とする「情報交換会の開催」といった内容の「パートナーページ」を提供するものである。

10

【0053】

一方、分析サーバG2は、図2に示すように、会員の購買に関する指向分野たるカテゴリを推定して導出する導出手段たる推定部701と、前記推定を行うに際して推定部701が参照するカテゴリ情報705aを保存するカテゴリ情報部705と、推定された結果を推定結果情報702aとして保存する結果保存部702と、推定結果情報702aに基づいて、推定部701が推定したカテゴリに属するキーワードを、辞書情報706aから検索して抽出するキーワード抽出部703と、辞書情報706aを保存するキーワード辞書部706と、前記抽出されたキーワードを抽出結果情報704aとして保存する抽出結果保存部704と、会員の会社ホームページにアクセスして抽出結果情報704aに登録されているキーワードをそのホームページから検索し、そのキーワードを含む記載内容を抽出する検索部708と、その抽出された記載内容を検索結果情報707aとして保存する検索結果保存部707とを備えている。

20

【0054】

さらに分析サーバG2は、サービス情報605aの本文を除く情報をパターン情報710aとして保存するサービスパターン部710と、検索結果保存部707の検索結果情報707a及びサービスパターン部710のパターン情報710aに基づいて、サービス提供者が会員の要求するサービスをパターン情報710aの中から適切に指定できるように、分析指示端末J2との間で相互に制御を行い、分析指示端末J2からの指示に応じてサービスを選定するナビゲーション部711と、ナビゲーション部711で選定されたサービス及びパターン情報710aを分析指示端末J2のディスプレイに表示させる選定結果表示部715と、ナビゲーション部711による選定結果を保存する選定結果保存部709とを備えている。ここで本実施の形態では、分析指示端末J2からサービス指定手段を構成し、ナビゲーション部711及び選定結果表示部715から選定手段を構成している。

30

40

【0055】

またさらに分析サーバG2は、分析指示端末J2からの制御信号に応じて推定部701に対してカテゴリの推定を開始するように指示する分析指示部712と、検索結果保存部707の検索結果情報707aの内容や更新状況を分析指示端末J2のディスプレイに表示させる検索結果表示部713と、分析指示端末J2からの制御信号に応じてナビゲーション部711に対して選定されるサービスを指示する選定サービス指示部714とを備えている。ここで本実施の形態では、検索部708及び検索結果表示部713から記載内容抽出手段を構成している。

【0056】

推定部701は、会員サービスサーバG1のサービス履歴部608に保存されているアン

50

ケート情報608aや購買情報608bなどのサービス履歴情報、同じく会員サービスサーバG1の会員情報部609に保存されている会員情報609a、及び、同じく会員サービスサーバG1のログ情報部610に保存されているログ情報610aなどの各情報に基づいて、カテゴリ情報705aからカテゴリを検索し、そのカテゴリを会員の購買に関する指向分野として推定する。

【0057】

カテゴリ情報705aには、サービス履歴情報及び会員情報609a並びにログ情報610aのそれぞれの内容から一般的に導かれるカテゴリが、その内容ごとに纏めて登録されている。

【0058】

図10(a)は、アンケート結果に基づくカテゴリ情報705aを示すテーブル図である。

この図10(a)に示すカテゴリ情報705aは、アンケートIDごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、各質問に対して選択可能な全ての回答に割り振られた回答番号と、その回答番号の回答から導かれるカテゴリとが登録されている。

【0059】

例えば、推定部701は、アンケート情報608aの内容に基づいて、アンケートID「123」の質問番号「2」の回答番号が「1」とであると判断すると、上述のカテゴリ情報705aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「株式情報」を会員の購買に関する指向(購買指向)のカテゴリとして推定する。

【0060】

図10(b)は、購買履歴に基づくカテゴリ情報705aを示すテーブル図である。

この図10(b)に示すカテゴリ情報705aは、商品の品番と、その品番の商品から導かれるカテゴリとが登録されている。

【0061】

例えば、推定部701は、購買情報608bの内容に基づいて、型式「1524」の商品を会員が購入していると判断すると、上述のカテゴリ情報705aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「調理家電」を会員の購買指向のカテゴリとして推定する。

【0062】

図10(c)は、アンケート結果と会員の業種に基づくカテゴリ情報705aを示すテーブル図である。

この図10(c)に示すカテゴリ情報705aは、アンケートIDごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、各質問に対して選択可能な全ての回答に割り振られた回答番号と、各回答番号の回答ごとに分類される会員の業種と、各回答番号の回答と業種とから導かれるカテゴリとが登録されている。

【0063】

例えば、推定部701は、アンケート情報608aと会員情報609aの内容に基づいて、アンケートID「123」の質問番号「1」の回答番号が「2」であって業種が「生産業」とであると判断すると、上述のカテゴリ情報705aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「コンピュータ」を会員の購買指向のカテゴリとして推定する。

【0064】

即ち、この場合には、図10(a)に示すカテゴリ情報705aに基づいてカテゴリを推定する場合と比べて、推定部701は、会員情報609aの属性に基づいてさらに適切に会員の購買指向のカテゴリを推定することができる。

【0065】

図10(d)は、ログ情報610aに基づくカテゴリ情報705aを示すテーブル図である。

この図10(d)に示すカテゴリ情報705aは、WWWページの付番と、その付番のWWWページを2回以上閲覧したか否かといった情報と、その付番のWWWページを5分間

10

20

30

40

50

以上閲覧したか否かといった情報と、これら情報及びWWWページの付番から導かれるカテゴリとが登録されている。

【0066】

例えば、推定部701は、ログ情報610aの内容に基づいて、会員がページ付番「5」のニュースのWWWページを1日に2回以上閲覧し、さらに一回の閲覧に5分以上の時間をかけて閲覧していると判断すると、上述のカテゴリ情報705aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「株式情報」を会員の購買指向のカテゴリとして推定する。また、上記WWWページを1日に2回以上閲覧しても、一回の閲覧に5分以上の時間をかけていないと判断すると、推定部701は、上述のカテゴリ情報705aから、「株式情報」より広いカテゴリに属する「経済情報」を会員の購買指向のカテゴリとして推定する。

10

【0067】

即ち、この場合には、推定部701は、会員がWWWページを閲覧する回数及び閲覧時間に応じて、会員の購買指向のカテゴリを適切に推定することができる。なお、図10(d)に示すカテゴリ情報705aでは、閲覧回数の閾値を2回とし、閲覧時間の閾値を5分間としているが、これに限定するものではなく、閲覧回数の閾値を3回以上としたり、閲覧時間の閾値を6分間以上としたりしても良い。

【0068】

ここで、図10(c)のカテゴリ情報705aを用いた場合には、これを用いることで推定部701に、アンケート情報608aと会員情報609aの内容から会員の購買指向のカテゴリを推定させたが、このような場合以外にも、会員情報609a、アンケート情報608a、購買情報608b、及び、ログ情報610aのうち少なくとも2つの情報の内容に基づいて会員の興味を持っているカテゴリを推定させても良い。

20

【0069】

この場合には、カテゴリ情報部705は、推定部701が推定するのに用いる上記2つ以上の情報の各内容と、その各内容から一般的に導かれるカテゴリとが登録されたカテゴリ情報705aを保有する。これにより、会員の購買指向のカテゴリをよりの確に推定部701に推定させることができる。

【0070】

このように推定部701により推定されたカテゴリは、推定結果情報702aとして結果保存部702に保存される。

30

【0071】

図11は、推定結果情報702aを示すテーブル図である。

この推定結果情報702aには、会員IDと、その会員IDの会員の購買指向に属すると推定されるカテゴリとが登録されている。

【0072】

例えば、この図11に示す推定結果情報702aには、会員ID「12345」に対応付けて、推定部701によって推定されたカテゴリ「調理家電」、「携帯電話」、「パソコン」、及び「オーディオ」が登録されている。

【0073】

図12は、キーワード辞書部706に保存されている辞書情報706aを示すテーブル図である。

40

この辞書情報706aには、カテゴリ情報705aに登録されている各カテゴリに属する具体的な内容である1乃至複数のキーワードが、その属するカテゴリに対応付けて登録されている。

【0074】

例えば、この図12に示す辞書情報706aには、カテゴリ「調理家電」に対応付けて、キーワード1「電子レンジ」、キーワード2「炊飯器」、及びキーワード3「電磁調理器」が登録されている。

【0075】

このような推定結果情報702a及び辞書情報706aに基づいて、キーワード抽出部7

50

03は、会員の購買指向のカテゴリに属するキーワードを抽出し、その抽出結果を抽出結果情報704aとして抽出結果保存部704に保存する。また、このときキーワード抽出部703は、会員情報部609の会員情報609aからその会員の会社ホームページのURLをも抽出し、これを抽出結果保存部704に登録している。

【0076】

図13は、抽出結果情報704aを示すテーブル図である。

この抽出結果情報704aには、会員IDと、その会員IDの会員が掲載する会社ホームページのURLと、抽出された1乃至複数のキーワードとが登録されている。

【0077】

例えば、この図13に示す抽出結果情報704aには、会員ID「12345」に関連付けて、その会員IDの会員の会社ホームページのURL「http://www.XXdengi.com/」と、キーワード1「電子レンジ」、キーワード2「炊飯器」、及びキーワードn「電磁調理器」とが登録されている。ここで、会員IDに対付けて登録されるキーワードの数は、推定部701により推定された各カテゴリに対して抽出されるキーワードの数を、それぞれ足し合わせた数となる。

【0078】

検索部708は、このような抽出結果情報704aのURLから、公開サイトIにある会員の会社ホームページにアクセスして、抽出結果情報704aのキーワードをその会社ホームページの中から検索し、そのキーワードを含む記載内容を抽出する。

【0079】

ここで、検索部708がキーワードを含む記載内容を会社ホームページから抽出する動作について、図14を参照して説明する。

図14は、検索部708の動作を示すフロー図である。

【0080】

検索部708は、抽出結果保存部704の抽出結果情報704aが更新されると、その更新された抽出結果情報704aのURLに基づいて、会員の会社ホームページにアクセスし、その会社ホームページのトップページから3階層までの各リンク先ページに対して、以下のステップS606～S633までの動作（ループB）を繰り返し行い、さらに、抽出結果情報704aに登録されているその会員に対する全てのキーワードについて、ループBの動作を含むステップS603～S636までの動作（ループA）を繰り返し行う。

【0081】

即ち、検索部708は、まず、会社ホームページのトップページをダウンロードする（ステップS610）。

【0082】

次に、そのページの中から、抽出結果情報704aに登録されているその会員に対する1つのキーワードを検索し（ステップS620）、そのキーワードが見つければ、そのキーワードと、例えばキーワードの前にある10個の文字とからなる上述の記載内容を取り出す（ステップS630）。

【0083】

そして、検索部708は、上述のトップページから3階層までのリンク先ページに対しても、ステップS610～S630までの動作を繰り返し行って、記載内容を取り出し、さらに、抽出結果情報704aに登録されているその会員に対する全てのキーワードについて、ステップS610～S630までの動作を繰り返し行い、記載内容を取り出す。

【0084】

なお、上述の場合では、ステップS610で検索部708に会社ホームページをダウンロードさせたが、検索部708にこのようなダウンロードを実行させずに、ステップS620で検索部708に、会社ホームページが掲載されている公開サイトI内で、キーワードと一致する文字を検索させても良い。

【0085】

さらに、上述の場合では、キーワードとその前にある10個の文字とを記載内容として抽

出したが、これに限らず、キーワードとその後にある10個の文字とを記載内容として抽出しても良く、キーワードを含む一文を記載内容として抽出しても良い。また、記載内容として抽出するキーワードの前後にある文字の数は、10個に限らず1個以上であれば何個であっても良い。

【0086】

またさらに、上述の場合では、会社ホームページのトップページから3階層までのリンク先ページに対して検索を行わせたが、これに限らず、1階層、2階層、又は4階層以上のリンク先ページに対して検索を行わせても良い。

【0087】

図15は、会社ホームページの例を示すページ表示図である。

10

検索部708は、この図15に示すような会社ホームページにアクセスすると、例えばキーワード「電子レンジ」を含む記載内容として「AB社製電子レンジの新製品ご予約受付開始」と「電子レンジ：品番Z12...特別割引を実施」とを抽出する。このように記載内容を抽出した検索部708は、その抽出結果を検索結果情報707aとして検索結果保存部707に保存する。

【0088】

図16は、検索結果情報707aを示すテーブル図である。

この検索結果情報707aには、会員IDと、検索部708が検索に用いたキーワードと、会社ホームページから抽出された記載内容とが登録されている。

【0089】

20

例えば、この図16に示す検索結果情報707aには、会員ID「12345」と、その会員の会社ホームページから検索をするのに用いたキーワード「電子レンジ」と、そのキーワードに対して抽出された「AB社製電子レンジの新製品ご予約受付開始」、「電子レンジ：品番Z12...特別割引を実施」といった記載内容とが登録されている。

【0090】

なお、本実施の形態において、会員情報609aに登録されている会員の会社ホームページのURLは、会員から承諾を得て取得されたものであって、上述のように取得したURLを用いて会社ホームページから記載内容を抽出することは、会員である会社の承諾を得て行われることである。

【0091】

30

図17は、パターン情報710aを示すテーブル図である。

このパターン情報710aには、上述のようにサービス情報部605のサービス情報605aにおけるサービスの本文以外の情報が登録されており、具体的には、キーワード辞書部706の辞書情報706aに含まれる全てのキーワードと、その各キーワードに関連する関連情報と、そのキーワード及び関連情報に対応付けられた1乃至複数のサービスとが登録されている。また、このサービスには、電子メールやパートナーページなどのサービスを提供する手段と、各手段に対応するサービスの内容が含まれている。ここで上述のように、サービスの内容とは、サービス情報605aの本文を要約した内容のことを言う。

【0092】

例えば、この図17に示すパターン情報710aには、キーワード「電子レンジ」と、そのキーワードに関連する関連情報「割引」と、その関連情報に対応した電子メールにより提供される「価格改定(値下げ)のお知らせ」といった内容のサービスと、電子メールにより提供される「在庫一掃取組のお知らせ」といった内容のサービスと、パートナーページにより提供される「新製品情報のお知らせ」といった内容のサービスと、パートナーページにより提供される「買い替え相談」といった内容のサービスとが登録されている。

40

【0093】

ここで具体的に、会員情報609aに登録されている会員ID「12345」の会員が、サービスの提供を受けるまでの一連の流れについて、図18を参照して説明する。

【0094】

図18は、情報処理の流れの一例を示すフロー図である。

50

サービス提供者が分析指示端末 J 2 を操作して、会員 ID 「 1 2 3 4 5 」の会員が要求しているサービスを、アンケート情報 6 0 8 a を基に分析するように、サービス提供サーバ G の分析サーバ G 2 に指示すると、分析サーバ G 2 の推定部 7 0 1 は、分析指示部 7 1 2 を介して前記指示内容を受けて、会員 ID 「 1 2 3 4 5 」の会員の購買指向に沿ったカテゴリの推定を開始する。

【 0 0 9 5 】

即ち、推定部 7 0 1 は、会員情報部 6 0 9 の会員情報 6 0 9 a と、サービス履歴部 6 0 8 のアンケート情報 6 0 8 a とを読み出し、その結果、会員 ID 「 1 2 3 4 5 」の会員の業種は「家電販売」であって、アンケート ID 「 1 2 3 」のアンケートの質問番号「 1 」の質問に対する回答は「 1 」であるといった情報を把握すると、カテゴリ情報部 7 0 5 に保存されているカテゴリ情報 7 0 5 a から、把握された前記情報に該当するカテゴリを検索し、このカテゴリを、会員が要求しているサービスのカテゴリと推定する（ステップ S 7 1 0 ）。

10

【 0 0 9 6 】

ここでは、カテゴリ情報 7 0 5 a において、質問番号「 1 」の回答番号「 1 」及び業種「家電販売」に対応するカテゴリが「調理家電」であることから、推定部 7 0 1 は、その会員の購買指向のカテゴリが「調理家電」であると推定する。

【 0 0 9 7 】

また、推定部 7 0 1 は、アンケート情報 6 0 8 a の他の質問番号の質問に対する回答結果からも、上述と同様な推定を行い、「調理家電」を含む複数のカテゴリを、会員の購買指向のカテゴリと推定する。

20

【 0 0 9 8 】

次に、推定部 7 0 1 は、上述のように「調理家電」を含む複数のカテゴリを推定すると、これらカテゴリ情報 7 0 5 a から抽出して、結果保存部 7 0 2 の推定結果情報 7 0 2 a を更新登録する（ステップ S 7 2 0 ）。これにより、推定結果情報 7 0 2 a には、会員 ID 「 1 2 3 4 5 」に対応付けて「調理家電」などの抽出されたカテゴリが登録される。

【 0 0 9 9 】

そして、結果保存部 7 0 2 の推定結果情報 7 0 2 a が上述のように更新されると、キーワード抽出部 7 0 3 は、推定結果情報 7 0 2 a の会員 ID 「 1 2 3 4 5 」に対応付けられたカテゴリに対応するキーワードを、キーワード辞書部 7 0 6 に保存されている辞書情報 7 0 6 a から検索する（ステップ S 7 3 0 ）。

30

【 0 1 0 0 】

ここでは、辞書情報 7 0 6 a において、カテゴリ「調理家電」に対応するキーワードが「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」であることから、キーワード抽出部 7 0 3 は、これら「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」を検索条件に該当するキーワードとして判断する。

【 0 1 0 1 】

また、キーワード抽出部 7 0 3 は、推定部 7 0 1 により推定された他のカテゴリに対しても、上述と同様の検索を実施し、「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」以外の他のキーワードも検索条件に該当するキーワードとして判断する。

40

【 0 1 0 2 】

次に、キーワード抽出部 7 0 3 は、上述のように検索されたキーワードを辞書情報 7 0 6 a から抽出し、抽出結果保存部 7 0 4 に保存されている抽出結果情報 7 0 4 a の会員 ID 「 1 2 3 4 5 」に対応付けられているキーワードを、上述の抽出されたキーワードに更新する。また、抽出結果情報 7 0 4 a に会員 ID 「 1 2 3 4 5 」が登録されていなければ、会員 ID 「 1 2 3 4 5 」をその抽出結果情報 7 0 4 a に登録した上で、その会員のホームページの URL を会員情報 6 0 9 a から抽出し、その URL と、上述の抽出された「電子レンジ」などのキーワードとを会員 ID 「 1 2 3 4 5 」に対応付けて抽出結果情報 7 0 4 a に登録する（ステップ S 7 4 0 ）。

【 0 1 0 3 】

50

このように抽出結果情報 704a が更新されると、検索部 708 は、その抽出結果情報 704a に登録されている会員 ID 「12345」の URL にある会社ホームページにアクセスし、会員 ID 「12345」に関連付けられているキーワードを会社ホームページの中から検索する（ステップ S750）。

【0104】

このとき、検索部 708 は、キーワードと、例えばキーワードの前又は後ろにある例えば 10 個の文字とからなる記載内容を、会社ホームページから抽出する。

【0105】

そして、検索部 708 は、検索結果保存部 707 にある検索結果情報 707a の会員 ID 「12345」に対応付けられているキーワードと記載内容を、上述のように検索し抽出した結果に基づいて更新する。また、検索結果情報 207a に会員 ID 「12345」が登録されていなければ、検索部 708 は、検索結果情報 707a に、会員 ID 「12345」と、上述のキーワード及び記載内容を追加登録する（ステップ S760）。

10

【0106】

ここで、検索部 708 による上述の検索結果、つまり更新後の検索結果情報 707a は、検索結果表示部 713 を介して分析指示端末 J2 のディスプレイに表示される。

【0107】

サービス提供者は、上記ディスプレイに表示される検索結果情報 707a に基づいて、会員 ID 「12345」に該当するキーワード「電子レンジ」の記載内容「電子レンジ：品番～…特別割引を実施」に着目することで、その会員の購買指向のカテゴリ「調理家電」に属する情報の中でも、例えば「ミキサー」や「ホットプレート」に関するものではなく、「電子レンジ」に関するものであって、さらに、「電子レンジを売りたい」や「電子レンジの原理を知りたい」といった情報ではなく、「電子レンジの特別割引の実施」といったより具体的な情報を把握することができる。

20

【0108】

その結果、サービス提供者は、上記ディスプレイに表示された情報に基づいて、会員 ID 「12345」の会員が要望するサービスを正確に推定することができる。

【0109】

そして、サービス提供者は、ナビゲーション部 711 による制御によって分析指示端末 J2 のディスプレイに表示されたサービスパターン部 710 のパターン情報 710a の中から、その会員に提供するサービスを選定する（ステップ S770）。

30

【0110】

具体的には、パターン情報 710a のキーワード「電子レンジ」に対応する関連情報に「割引」があれば、サービス提供者は、分析指示端末 J2 を操作して関連情報「割引」に対応付けられたサービスを指定し、会員に提供するサービスとして選定するように、ナビゲーション部 711 に指示する。

【0111】

このような指示を選定サービス指示部 714 を介して受けたナビゲーション部 711 は、その指示内容に基づいて、パターン情報 710a に登録されたサービスの中からサービスを選定し、その選定結果を選定結果保存部 709 に保存させる。

40

【0112】

そして、サービス提供者は、サービス指示端末 J1 を操作して、会員サービスサーバ G1 に対してサービス開始を指示することで、会員サービスサーバ G1 は、選定結果保存部 709 に保存された情報に基づいて、上述の選定されたサービスを会員に提供する（ステップ S780）。

【0113】

ここで、上述のステップ S770 におけるサービスの選定について詳細に説明する。ナビゲーション部 711 は、サービスを選定するに際して分析指示端末 J2 から指示を受け付ける「サービス選定メニュー」画面を、選定結果表示部 715 及び検索結果表示部 713 を介して分析指示端末 J2 のディスプレイに表示させる。

50

【0114】

図19は、分析指示端末J2のディスプレイに表示される「サービス選定メニュー」の画面表示図である。

この「サービス選定メニュー」画面には、上述の検索結果情報707aを示す検索結果情報画面707Aと、パターン情報710aを示すパターン情報画面710Aとが表示されている。

【0115】

パターン情報画面710Aには、関連情報ごとにマーキング可能なチェック欄が表示され、サービス提供者は、検索結果情報画面707Aを参照して、チェック欄にマーキングをすることで、そのマーキングされた関連情報に対応するサービスを指定する。このマーキングは、例えば矢印で表示されるポインタをチェック欄に当て、マウスでクリックすることにより行われる。

10

【0116】

図20は、上述の「サービス選定メニュー」を表示して会員へのサービスを選定するナビゲーション部711の動作を示すフローチャートである。

【0117】

まず、ナビゲーション部711は、パターン情報710aに登録されているキーワードに対応する関連情報を、検索結果情報画面707Aの記載内容の中から検索し、その関連情報があれば、これを例えば反転表示させたり、網掛けをしたりして、他と異なる表示形式で目立つように表示させる(ステップS810)。

20

【0118】

例えば、パターン情報710aにはキーワード「電子レンジ」に対応する関連情報「割引」、「キャンペーン」などがあるので、ナビゲーション部711は、図19に示すように、検索結果情報画面707Aのキーワード「電子レンジ」に対応する記載内容の中から、上述の関連情報を検索し、検索結果に該当する「割引」に網掛けをしてその関連情報を表示させる。

【0119】

これにより、検索結果情報画面707Aにはパターン情報710aに登録されている関連情報が網掛けをして表示されているので、サービス提供者は、検索結果情報画面707Aを見れば、パターン情報710aに登録されている関連情報を容易に見つけることができる。つまり、サービス提供者は、検索結果情報画面707Aを見て、キーワード「電子レンジ」に対応する記載内容に網掛けして表示される関連情報「割引」を見つけると、サービス提供者は、パターン情報710aにこの「割引」に対応したサービスが登録されていると容易に判断することができる。

30

【0120】

さらに、サービス提供者が分析指示端末J2を操作し、検索結果情報画面707Aにおいて矢印で表示されるポインタをキーワード上に配置し、そのキーワードを選択すれば、ナビゲーション部711は、その選択されたキーワードを取得し(ステップS820)、パターン情報画面710Aに、その選択されたキーワードと、そのキーワードに対応する関連情報及びサービスとをスクロール表示させる(ステップS830)。

40

【0121】

例えば、サービス提供者が検索結果情報画面707Aのキーワード「電子レンジ」上にポインタを配置してこれを選択すると、ナビゲーション部711は、その選択されたキーワード「電子レンジ」を取得して、パターン情報画面710Aに、キーワード「電子レンジ」と、それに対応する「割引」といった関連情報と、これら関連情報に対応付けられた「価格改定(値下げ)のお知らせ」や「在庫一掃取組のお知らせ」といったサービスの内容とを表示させる。

【0122】

これにより、パターン情報710aに登録されたサービスの中から、検索結果情報707aに関連するサービスを、パターン情報画面710Aに容易に表示させることができる。

50

【0123】

ここで、サービス提供者がキーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応するサービスを指定するときには、その関連情報「割引」に対応するチェック欄にマーキングする。このとき、ナビゲーション部711は、チェック欄へのマーキングを一時的に記憶し、チェック欄にマーキングされたマークを継続して表示させる（ステップS840）。

【0124】

また、サービス提供者が他の関連情報に対応するサービスも指定しようとするときには（ステップS850のNo）、ナビゲーション部711は、サービス提供者による分析指示端末J2の操作により、上述のようなステップS820～S340の動作を繰り返し行う。

10

【0125】

そして、サービス提供者が指定しようとする全てのサービスについて、関連情報に対応するチェック欄へのマーキングが終了し、サービス提供者が「サービス選定メニュー」画面の下部にある「適用」と表示されたボタンを選択すると、分析指示端末J2は、チェック欄にマーキングされた全ての関連情報に対応するサービスを選定するように分析サーバG2に指示を与える制御信号を出力する（ステップS850のYes）。

【0126】

その結果、ナビゲーション部711は、上述の操作による分析指示端末J2からの制御信号を、選定サービス指示部714を介して入力し、その制御信号に基づいて、チェック欄にマーキングされたキーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応する、電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」及び「在庫一掃取組のお知らせ」といった内容のサービスと、パートナーページによる「新製品情報のお知らせ」及び「買い替え相談」といった内容のサービスとを、会員に提供するサービスとして選定し、選定結果保存部709にその選定結果を選定結果情報709a（図21参照）として保存する（ステップS860）。

20

【0127】

また、関連情報「割引」以外の関連情報に対応するチェック欄にもマーキングがされているときには、その関連情報に関連付けられたサービスも選定結果保存部709の選定結果情報709aにまとめて保存される。

【0128】

図21は、選定結果情報709aを示すテーブル図である。

30

選定結果情報709aには、会員の会員IDと、その会員に対して選択されたサービスと、そのキーワードと、関連情報とが含まれている。

【0129】

例えば図21に示す選定結果情報709aには、会員ID「12345」の会員に対して、キーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応する、電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」及び「在庫一掃取組のお知らせ」といった内容のサービスと、パートナーページによる「新製品情報のお知らせ」及び「買い替え相談」といった内容のサービスとが登録されており、さらに、キーワード「電磁調理器」の関連情報「EF社」に対応する、電子メールによる「新製品説明会の開催」及び「弊社担当者の評価」といった内容のサービスと、パートナーページによる「アンケート依頼」及び「情報交換会の開催」といった内容のサービスとが登録されている。

40

【0130】

なお、「サービス選定メニュー」画面の下部には「リセット」と記されたボタンが表示されており、チェック欄へのマーキングを行い「適用」ボタンが選択される前にこの「リセット」ボタンが選択されると、チェック欄にされたマーキングが全て解除された状態となる。

【0131】

ここで、図18に示すステップS780においてサービス提供者がサービスの提供を開始させようとするときには、サービス提供者は、サービス指示端末J1を操作して、「サー

50

ビス選定メニュー」で選定されたサービスの中から幾つかをさらに詳細に選定するための「サービス詳細設定」画面を、サービス指示端末 J 1 のディスプレイに表示させる。

【0132】

具体的には、サービス提供者がサービス指示端末 J 1 を操作して、サービスを提供しようとする会員の会員 ID などを入力すると、サービス指示端末 J 1 は、その入力データに応じた制御信号を出力する。この制御信号を編集部 606 がサービス指示部 607 を介して入力すると、編集部 606 は、選定結果保存部 709 に保存されている上記会員に対応する選定結果情報 709 a、つまりその会員に対して「サービス選定メニュー」で選定されたサービスを読み出す。そして、編集部 606 は、その読み出された選定結果情報 709 a をサービス指示端末 J 1 に通知し、この通知を受けたサービス指示端末 J 1 は、上記サービスを「サービス詳細設定」画面上に表示させる。さらにこのとき、編集部 606 は、選定結果情報 709 a に登録されているサービスに対応する本文を、サービス情報部 605 のサービス情報 605 a から抽出して、その抽出された本文をサービス指示端末 J 1 に通知する。その結果、「サービス詳細設定画面」には、会員に対して「サービス選定メニュー」で選定されたサービスと、そのサービスに対応する本文とが表示される。

10

【0133】

図 22 は、サービス指示端末 J 1 のディスプレイに表示される「サービス詳細設定」の画面表示図である。

この「サービス詳細設定」画面には、サービスを提供しようとする会員の会員 ID と、サービス画面 800 A と、サービス本文表示画面 860 A とが表示されている。なお、「サービス詳細設定」画面に、会員 ID の他にも、その会員 ID の会社名や属性を表示させても良い。この場合には、編集部 606 は、会員情報部 609 の会員情報 609 a から、これら会員の属性を取得して、サービス指示端末 J 1 のディスプレイに表示させる。

20

【0134】

ここでサービス画面 800 A には、その会員に対して「サービス選定メニュー」で選定された全てのサービス的手段及び内容と、そのサービスごとに対応付けられた上述と同様のチェック欄と、キーワード及び関連情報とが表示されている。

【0135】

つまり、サービス提供者がこの「サービス詳細設定」画面を見て、会員に提供したいサービス的手段及び内容に対応するチェック欄にマーキングし、その画面下部にある「OK」ボタンを選択すれば、そのマーキング結果に基づく制御信号がサービス指示端末 J 1 から出力される。そして、前記制御信号をサービス指示部 607 を介して入力した編集部 606 は、上記マーキングに対応するサービスのみを、会員に提供するサービスとしてさらに選定を行なった上で決定し、その決定結果をサービス情報部 605 に一時保存させる。

30

【0136】

例えば、編集部 606 は、「サービス選定メニュー」画面でマーキングされたキーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応する 4 つのサービス、つまり、電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」及び「在庫一掃取組のお知らせ」と、パートナーページによる「新製品情報のお知らせ」及び「買い替え相談」との中からさらに選定を行い、「サービス詳細設定」画面でマーキングされた電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」及びパートナーページによる「新製品情報のお知らせ」のみを会員に提供するサービスとして決定する。

40

【0137】

一方、サービス本文表示画面 860 A には、サービス画面 800 A に表示される各サービスの本文が表示される。例えば、サービス画面 800 A に表示されるキーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対する「電子メール」による「価格改定（値下げ）のお知らせ」といった内容のサービスに対応して、サービス本文表示画面 860 A には「電子レンジの卸価格改定（値下げ）を...」といった本文が表示される。

【0138】

これにより、サービス提供者は、上述のようにサービス画面 800 A のチェック欄にマー

50

キングを行う際、そのマーキングに対応するサービスの本文がどのようなものなのかを容易に把握することができる。

【0139】

ここで、サービス提供者は、上記「OK」ボタンを選択する前に、サービス本文表示画面860Aの本文を修正することができる。

【0140】

即ち、編集部606は、サービス提供者による入力操作に従ってサービス指示端末J1から出力される制御信号に応じて、本文を編集するとともに、その編集結果に基づいて、「サービス詳細設定」画面に表示されている会員IDの会員に対応した編集結果情報605bを作成し、この編集結果情報605bをサービス情報部605に格納する。ここで、編集部606が本文を編集するときには、サービス情報部605にその会員に対応した編集結果情報605bが既に格納されているか否かを判別し、編集結果情報605bがなければ、上述のように新たにその会員に対応した編集結果情報605bを作成し、編集結果情報605bが既に格納されていれば、上記編集結果に基づいて編集結果情報605bを更新する。

10

【0141】

図23は、編集結果情報605bを示すテーブル図である。

この編集結果情報605bには、会員IDと、その会員IDの会員に対する選定結果情報709aに含まれるサービスのうち、上記「サービス詳細設定」画面で選定されたサービスと、そのサービスに対して「サービス詳細設定」画面で本文が編集されたときにはその編集後の本文とが登録されている。

20

【0142】

例えば図23に示す編集結果情報605bには、会員ID「12345」と、キーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対応する「電子メール」による「価格改定(値下げ)のお知らせ」及び「パートナーページ」による「新製品情報のお知らせ」といった内容のサービスと、これらのサービスに対して編集された本文「電子レンジの卸価格改定(値下げ)を実施しますのでお知らせします...」及び「3ヶ月後に発売予定の単機能レンジに関する説明会を実施いたしますので」と、キーワード「電磁調理器」の関連情報「EF社」に対応する「パートナーページ」による「アンケート依頼」といった内容のサービスとが登録されている。ここで上記「アンケート依頼」のサービスに対応する本文は、「サービス詳細設定」画面で編集されていないので、編集結果情報605bには前記サービスに対して「変更なし」といった情報が登録されている。つまり、「アンケート依頼」のサービスには、サービス情報605aの前記サービスに対応する本文が用いられる。

30

【0143】

なお、サービス情報605aの本文は、会員に対してサービスを提供するときに限らず、サービス指示端末J1を操作することで、いつでも上述と同様に編集部606により読み出されて編集され、その結果は上述のような編集結果情報605bとしてサービス情報部605に保有される。このように、編集部606にサービス情報605aの本文を編集させることにより、会員に提供可能な情報を随時最新のものに更新させるとともに、会員に対して独自のものとすることができる。

40

【0144】

次に、編集部606は、上述のようにサービスを選定し決定された結果をサービス指示端末J1に通知し、「サービス選定結果」としてサービス指示端末J1のディスプレイに表示させる。

図24は、「サービス選定結果」画面を示す画面表示図である。

【0145】

この「サービス選定結果」画面には、サービスを提供しようとする会員の会員IDと、サービス一覧画面810Aとが表示されており、このサービス一覧画面810Aには、決定されたサービスの手段及び内容並びに本文と、キーワード及び関連情報とが表示されている。なお、「サービス選定結果」画面に、会員IDの他にも、その会員IDに対する会員

50

の会社名や担当者名といった属性を表示させても良い。この場合には、上述と同様、編集部 606 は、会員情報部 609 の会員情報 609a から、会員の属性を取得して、「サービス指示端末」1 のディスプレイに表示させる。

【0146】

また、このサービス一覧画面 810A に表示される本文は、編集結果情報 605b に登録されているものである。即ち、サービス一覧画面 810A には、各サービスに対する本文のうち、「サービス詳細設定」画面で編集されたもののみが表示され、そこで編集されなかった本文は表示されずに「変更なし」といった文字が表示される。そして、編集された本文における編集箇所は、例えば下線を付けて、編集されたことを示すように表示される。

10

【0147】

このような「サービス選定結果」画面を見れば、サービス提供者は、会員に対してどのようなサービスが選定され、そのサービスに対する本文がどのように編集されたかを確認することができる。例えば図 24 に示す「サービス選定結果」画面から、サービス提供者は、会員 ID「12345」の会員に対して、電子レンジの電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」及びパートナーページによる「新製品情報のお知らせ」と、電磁調理器のパートナーページによる「アンケート依頼」とが選定されたことを確認することができる。また、サービス提供者は、電子メールによる電子レンジの「価格改定（値下げ）のお知らせ」といった内容のサービスに対する本文が、「電子レンジの卸価格改定...対象品番：X54321, Y64321...」といったように編集されていることを確認することができる。さらに、その編集箇所は「X54321, Y64321」であることを確認することができる。

20

【0148】

そして、サービス提供者が、この「サービス選定結果」画面を見て選定されているサービスを確認し、この画面の下部にある「サービス決定」と表示されるボタンを選択すると、「サービス指示端末」1 は、「サービス選定結果」画面に表示されている会員 ID の会員に対して、「サービス一覧画面 810A」に表示されているサービスを提供するように、会員サービスサーバ G1 に指示する。

【0149】

次に、「サービス決定」ボタンの選択によりサービス指示端末」1 から指示を受けた会員サービスサーバ G1 のサービス指示部 607 は、その指示内容を編集部 606 及びサービス情報部 605 を介してサービス部 602 に通知する。この通知を受けたサービス部 602 は、上述のように「サービス詳細設定」画面で会員に対して決定された編集結果情報 605b がサービス情報部 105 に保存されているので、その編集結果情報 605b に登録されているサービスと会員 ID とを読み出す。

30

【0150】

ここで、サービス部 602 は、編集結果情報 605b のサービスに本文が登録されているときには、その本文を抽出し、編集結果情報 605b のサービスに本文が登録されていないとき（「変更なし」といった情報が登録されているとき）には、サービス情報部 605 に保存されているサービス情報 605a を読み出し、そこから編集結果情報 605b のサービスに対応する本文を抽出する。そして、サービス部 602 は、その抽出された本文を添付した電子メールを送信したり、会員のパートナーページに抽出された本文を掲載したりすることで、会員に対してサービスを提供する。

40

【0151】

例えば、図 23 に示す編集結果情報 605b がサービス情報部 605 に保有されているときには、サービス部 602 は、キーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対する電子メールによる「価格改定（値下げ）のお知らせ」といった内容のサービスの本文として、「電子レンジの卸価格改定...対象品番：X54321, Y64321」を抽出し、これと同様に、キーワード「電子レンジ」の関連情報「割引」に対するパートナーページによる「新製品情報のお知らせ」といった内容のサービスの本文として、「3ヶ月後に発売予

50

定の単機能レンジ...実施時期：候補日は次月15日、17日...」を抽出する。また、サービス部602は、キーワード「電磁調理器」の関連情報「EF社」に対するパートナーページによる「アンケート依頼」といった内容のサービスの本文を、編集結果情報605bから抽出しようとしても、この本文が編集結果情報605bに登録されていないことから、サービス情報605aをサービス情報部605から読み出し、上記サービスに対応するサービス情報605aの本文を抽出する。例えば図9に示すサービス情報605aがサービス情報部605に保存されているとすれば、サービス部602は、上記サービスに対応する本文「...電磁調理器に関するアンケートを行いますので御協力をお願いします...」を抽出する。

【0152】

10

図25は、電子メールに掲載される文章の一例を示す説明図である。

サービス部602は、図25に示すように、ヘッダー820及び本文830並びにフッター840からなる文章を作成して、この文章を電子メールに掲載して送信する。

【0153】

ここで、ヘッダー820の会員の会社名を除く文章は、全ての会員及び全てのサービスに対して同一のものとして、例えば「(会員の会社名)さま 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。」のようにサービス部602に予め記憶されている。そして、サービス部602は、サービス指示部607からの上述の通知に基づいて、会員の会社名と、予め記憶している上記文章とを結合してヘッダー820を作成する。

【0154】

20

また、フッター840は、全ての会員及び全てのサービスに対して同一のものであって、例えば「お問合せ先」としてサービス部602に予め記憶されている。

【0155】

即ち、サービス部602は、そのヘッダー820とフッター840の間に、上述のように編集結果情報605bから抽出した本文を配置することで、電子メールに掲載する文章を作成する。また、サービス部602は、編集結果情報605bに上述のようなサービスの本文が登録されていないときには、サービス情報605aからそのサービスに対応する本文を抽出して、この本文をヘッダー820とフッター840の間に配置することで、電子メールに掲載する本文を掲載する。

【0156】

30

なお、上述の図25に示す文章及びフォーマットは一例を示すものであって、本発明はこれに限るものではない。

【0157】

一方、サービス部602が、上述のように、キーワード「電磁調理器」の関連情報「EF社」に対するパートナーページによる「アンケート依頼」といった内容のサービスの本文として、サービス情報605aから、「...電磁調理器に関するアンケートを行いますので御協力をお願いします...」を抽出すると、サービス部602は、アンケートが掲載されるページに上記サービス情報605aから抽出した本文を挿入するとともに、そのページにリンクするリンクボタンを、会員のパートナーページに表示させる。

【0158】

40

図26は、アンケートが掲載されているページの画面を示す画面表示図である。

この画面には、上述の抽出された本文が質問欄に挿入されたアンケート表850が表示されている。また、各質問に対する回答が例えば5つ用意されており、それぞれの回答には上述と同様のチェック欄が設けられている。

【0159】

会員は、会員端末Hを操作して、上述のチェック欄にマーキングすることで、アンケート表850の各質問に対して回答し、画面下部にある「OK」ボタンを選択すると、その回答結果は、サービス履歴部608のアンケート情報608aとして保存される。

【0160】

このように、本実施の形態では、推定部701がアンケート情報608aやログ情報61

50

0 aなどの会員固有の情報に基づいて、会員の購買指向のカテゴリを推定し、その会員の会社ホームページからそのカテゴリに属する記載内容を抽出し、分析指示端末J2のディスプレイに表示させることによって、サービス提供者は、その記載内容から会員の要求するサービスを正確に推定することができる。その結果、会員である会社に対する不必要な情報の提供を防止することができ、通信負荷及び消費電力の低減を図ることができる。

【0161】

なお、会員情報609aに登録されているURLを用いて、会員の会社ホームページから記載内容を抽出することは、会員から承諾を得て行われるものである。

【0162】

また、カテゴリに属する記載内容を会社ホームページから抽出するときには、分析サーバG2は、そのカテゴリに属する具体的なキーワードを用い、このキーワードを会社ホームページから検索して、そのキーワードを含む記載内容を、会員の購買指向のカテゴリに属する記載内容として抽出するため、会社ホームページに記載されている上記カテゴリに属する記載内容を、的確に且つ漏れなく抽出することができる。

10

【0163】

さらに、本実施の形態のサービス提供サーバGのサービス部602は、サービス情報605aに予め登録されている複数の本文の中から、会員に提供するものを選択して、これを電子メールなどで送信することにより、サービス提供者が推定した会員の要求するサービスに基づいて、わざわざ電子メールで送信する文章を作成する必要がなく、簡単にサービスを提供することができる。また、本実施の形態は、編集部606に、サービス情報605aに予め登録されている本文を編集させて、電子メールなどにより会員に提供される文章を作成するので、会員に対する独自の文章をサービス提供者が一から作成する必要がなく、簡単に独自のサービスを提供することができる。しかも、図25に示すように、各電子メールに掲載される文章は、各電子メールに共通のヘッダー820(会員の氏名を除く)及びフッター840と、本文830とからなるので、各会員に対して適切な文章を送付することができるとともに、サービス情報605aの本文に、ヘッダー820及びフッター840の内容を含めておく必要が無いので、サービス情報605aの占める容量を少なくすることができる。

20

【0164】

また、サービス情報605a及び編集結果情報605bの本文を要約した内容を、サービス指示端末J1及び分析指示端末J2のディスプレイ上に表示させることによって、サービス情報605a及び編集結果情報605bにどのような本文が登録されているか、又は、どのような本文が会員に提供されようとしているのかを、サービス提供者に容易に知らしめることができる。さらに、このような表示された内容の何れかを、サービス指示端末J1又は分析指示端末J2により指定すれば、その指定された内容に対応するサービス情報605a又は編集結果情報605bの本文が選択されるため、より簡単にサービスを提供することができる。

30

【0165】

また、分析指示端末J2によりサービスを指定するに際しては、検索結果情報画面707Aとパターン情報画面710Aとが分析指示端末J2のディスプレイに表示されるため、サービス提供者は、検索結果情報707aに基づいて、会員に提供しようとするサービスを容易に指定することができる。

40

【0166】

さらに、本実施の形態では、パターン情報710a及びサービス情報605a並びに編集結果情報605bに、サービスの本文やその内容に関連して、電子メールやパートナーページといったサービスを提供する手段を含め、サービス指示端末J1及び分析指示端末J2を提供方法選択手段として構成しているため、サービス指示端末J1及び分析指示端末J2を操作することで、サービス情報605a又は編集結果情報605bに登録されている本文を会員に提供するに際して、その提供する手段を選択でき、使い勝手を向上することができる。

50

【0167】

以上、本発明に係るサービス提供装置について、第1の実施の形態を用いて説明したが、本発明は、これらに限定されるものではない。

【0168】

例えば、本実施の形態では、分析指示端末J2による指示に基づいて、分析サーバG2にアンケート情報608aやログ情報610aの分析を開始させたが、例えば一週間ごとや三ヵ月ごとに分析させるようなバッチ処理を行わせ、その処理が実行されるごとに、検索結果保存部707の検索結果情報707aを更新させても良い。また、アンケート情報608aやログ情報610aが更新されるのを分析サーバG2に検知させ、更新されるごとに分析サーバG2に分析を開始させるリアルタイム処理を行わせても良い。

10

【0169】

さらに、本実施の形態では、サービス提供者が分析サーバG2による分析結果、つまり検索結果情報707aからサービス提供者が、会員の要求するサービスを推定し、そのサービスを指定したが、ナビゲーション部711にそのサービスの推定と指定を行わせても良い。

【0170】

即ち、ナビゲーション部711は、検索結果情報707aの記載内容から、パターン情報710aに登録されている関連情報を検索してこれを見つけると、その関連情報に対応付けてパターン情報710aに登録されているサービスを、会員が要求しているサービスと推定し、これを自ら指定して選定するのである。

20

【0171】

これにより、サービス提供者は、サービスを推定し且つ指定する手間を省くことができる。

【0172】

さらに、本実施の形態では、検索結果情報707aにキーワードと記載内容のみを登録させたが、記載内容があった会社ホームページのURLも登録させておいても良い。また、このときには、ナビゲーション部711が分析指示端末J2のディスプレイに表示させる検索結果情報画面707Aに、記載内容とともに、その記載内容があったURLを表示させる。

30

【0173】

これにより、サービス提供者は、上述の検索結果情報画面707Aに表示されるURLから、会員の会社ホームページにアクセスして検索結果情報画面707Aに表示されている記載内容を確認することができる。

【0174】

さらに、本実施の形態はECサイトであるとして説明したが、コミュニティサイトであっても良い。

【0175】

また、本実施の形態では、サービス提供サーバGを会員サービスサーバG1と分析サーバG2とから構成したが、サービス提供サーバGを1つのサーバとして構成しても良い。

【0176】

さらに、本実施の形態では、サービスを提供する手段に、電子メールやパートナーページを用いたが、本発明はこれに限定されるものではなく、例えば手紙や葉書、CD-ROMなどのデータ記憶媒体、又は、カタログの冊子といった物を会員に送付するような手段を用いても良い。これにより、サービスを提供する手段の幅を広げて、使い勝手をさらに向上することができる。

40

【0177】

また、本実施の形態では、サービス部602に文章による情報を会員に提供させたが、本発明はこれに限定されるものではなく、例えば音楽や映像による情報を会員に提供させても良い。この場合には、サービス情報605aに音楽データや映像データを登録させておく。これにより、会員に対して聴覚的や視覚的なサービスを提供することができる。

50

【0178】

(実施の形態2)

以下、本発明の第2の実施の形態におけるサービス提供装置について図面を参照しながら説明する。

図27は、本発明の第2の実施の形態におけるサービス提供装置の機能ブロック構成図である。

【0179】

このサービス提供装置は、個人としての会員が求めているサービスを正確に推定可能で、登録された会員に対して満足度の高いサービスを提供するものであって、会員が操作することで所望の情報処理を行う例えばパソコンなどからなる端末機器Bに、インターネットを介して接続され、会員に関する固有の情報を保持して商品販売広告などのサービスを提供するサービス提供サーバAと、サービス提供者が操作することでサービス提供サーバAに対して所望の指示を与える指示端末機器Dとからなる。また、サービス提供サーバAは、各会員の個人ホームページをインターネットを介して公開する公開サイトCに接続されている。

10

【0180】

ここで、会員に関する固有の情報とは、会員登録時に会員から取得したその会員の識別情報、個人ホームページの所在を示すURL(Uniform Resource Locator)、氏名、性別、住所などからなる会員情報(個人情報)109aと、会員のアクセスしたWWWページのログが記録されたログ情報110aと、アンケート結果などのサービス履歴情報とからなる。

20

【0181】

サービス提供サーバAは、上記会員に関する固有の情報を保有するとともに電子メールなどによるサービス提供を行う会員サービスサーバA1と、複数のカテゴリ及び各カテゴリに属する1乃至複数のキーワードが登録された辞書情報206aを保有し、その辞書情報206aを用いて上記会員に関する固有の情報を分析する分析サーバA2とから構成される。また、指示端末機器Dは、サービスの提供開始を指示するサービス指示端末D1と、会員が要望するサービスを推定するために上記会員に関する固有の情報を分析するように分析サーバA2に指示を与える分析指示端末D2とからなる。

【0182】

このようなサービス提供装置の全体的な動作について、図28を参照して説明する。

30

図28は、本実施の形態における全体的な動作を示すフロー図である。

【0183】

まず、サービス提供者が、会員に関する固有の情報、つまり会員情報109aやログ情報110aやサービス履歴情報を分析するように分析指示端末D2を操作すると、分析サーバA2は、分析指示端末D2からの指示に基づいて、会員サービスサーバA1から上記会員に関する固有の情報を取得し(ステップS10)、取得したその情報から、会員が興味を持っている興味分野たるカテゴリを推定する(ステップS20)。

【0184】

次に、分析サーバA2は、推定されたカテゴリに対応するキーワードを、上記辞書情報206aから検索して抽出する(ステップS30)。さらに、分析サーバA2は、会員情報109aに含まれるURLに基づいて会員の個人ホームページにアクセスし、その個人ホームページから上記抽出されたキーワードを検索して、そのキーワードを含む記載内容を、会員が興味を持っている分野を示す記載内容(興味分野記載内容)としてその個人ホームページから抽出する(ステップS40)。

40

【0185】

ここで、サービス提供者は、表示手段として機能する分析指示端末D2のディスプレイに上述のように抽出された記載内容を表示させ、会員が求めているサービスを推定し、分析指示端末D2を操作して、そのサービスを分析サーバA2に選定させる(ステップS50)。

50

【0186】

そして、サービス指示端末D1は、サービス提供者による操作に基づいて、分析サーバA2に上記選定結果を会員サービスサーバA1に通知させ、その通知を受けた会員サービスサーバA1は、上述の選定されたサービスを会員に対して提供する(ステップS60)。

【0187】

なお、本実施の形態において、会員情報109aに登録されている会員の個人ホームページのURLは、会員から承諾を得て取得されたものである。本実施の形態は、例えば、URLを取得する際に「入力されるURLは、会員の個人ホームページの記載内容に基づいて、会員が求めているサービスをより正確に推定し、満足度の高いサービス提供を行うために使用されます。このような使用にご承諾して頂ける場合は、URLを入力してください。」といったURLの使用目的の通知を必ず会員に行い、URLがそのような使用目的に用いられることに承諾が得られた会員に対してのみ、個人ホームページの記載内容の抽出を行う。

10

【0188】

このようなサービス提供サーバAについて、以下詳細に説明する。

会員サービスサーバA1は、図27に示すように、インターネットを介した通信信号の入出力を管理するウェブサーバ101と、ウェブサーバ101を介して端末機器Bからアクセスしてきたユーザーに対して会員登録を促してこれを受け付ける入会受付部103と、入会受付部103が会員の情報を収集し、その収集された情報を上述の会員情報109aとして保存する会員情報部109と、ウェブサーバ101を介して会員に対する商品販売及び修理の受付、電子メールなどによる情報提供、アンケートの依頼などといった各サービスを提供する提供手段たるサービス部102と、サービス部102により提供されたサービスの履歴を上述のサービス履歴情報として保存するサービス履歴部108と、アクセスしてきた会員のWWWページのログを抽出して出力するログ出力部104と、ログ出力部104からの出力に基づいてそのログをログ情報110aとして保存するログ情報部110とを備えている。また、サービス部102、入会受付部103、ログ出力部104、サービス履歴部108、会員情報部109、及びログ情報部110から情報保持手段が構成される。

20

【0189】

さらに会員サービスサーバA1は、サービス指示端末D1との間で通信し、サービス指示端末D1からの出力に応じてサービス部102及び後述する編集部106を制御するサービス指示部107と、サービス部102により提供可能であって上記電子メールなどに掲載される複数の文章(以下「本文」という)が予め登録されたサービス情報105a、及びサービス情報105aに対して変更が加えられた編集結果情報105bを保有するサービス情報部105と、サービス指示端末D1からサービス指示部107を介して出力される制御信号に基づいてサービス情報105aに登録されている上記本文の内容を編集して、上述の編集結果情報105bを作成又は更新する編集部106とを備えている。

30

【0190】

図29は、上述の会員情報109aを示すテーブル図である。

この会員情報109aには、各会員を識別するための識別情報たる会員IDと、会員の名前、住所、性別、年齢、職業、生年月日などといったその会員の属性と、会員固有のパスワードと、その会員が掲載する個人ホームページの所在たるURLとが登録されている。なお、本実施の形態において、会員情報109aに登録されるURLは、会員から承諾を得て取得されたものである。

40

【0191】

なお、本実施の形態における会員情報109aには、上記名前や住所などの各事項を登録させたが、本発明はこれらに限定されるものではなく、例えば会員の趣味や特技、血液型などを登録させておいても良い。

【0192】

図30(a)は、WWWページの閲覧回数を纏めて登録したログ情報110aを示すテー

50

ブル図である。

このログ情報 110 a は、ログ出力部 104 からの出力に基づいて、会員つまり会員 ID ごとに纏められており、これには、日付と、その日付の日閲覧した WWW ページの種類と、その種類に対応付けされた付番と、その日付にその WWW ページを閲覧した閲覧回数とが登録されている。

【0193】

また、図 30 (a) に示すログ情報 110 a では、日付ごとにその日に WWW ページを閲覧した回数を纏めて登録しているが、WWW ページを閲覧した日時と閲覧時間とを登録しておいても良い。

【0194】

図 30 (b) は、WWW ページの閲覧時間を登録したログ情報 110 a を示すテーブル図である。

このログ情報 110 a は、図 30 (a) に示すログ情報 110 a と同様、会員 ID ごとに纏められているが、これには、日時と、その日時に閲覧した WWW ページの種類と、その種類に対応付けされた付番と、その日時からその WWW ページを閲覧した閲覧時間とが登録されている。

【0195】

なお、本実施の形態の図 30 (a) に示すログ情報には、閲覧回数を 1 日単位で累計した結果を登録しているが、これに限定されるものではなく、1 時間単位や 1 週間単位で累計した結果を登録しておいても良い。さらに図 30 (b) に示すログ情報には、閲覧時間を分単位で登録しているが、これに限定されるものではなく、秒単位で登録しておいても良い。また、閲覧回数と閲覧時間とを登録しておいても良い。

【0196】

図 31 (a) , (b) は、サービス履歴情報を示すテーブル図である。

このサービス履歴情報は、サービス部 102 が会員に対してアンケートを依頼してその回答結果が登録されているアンケート情報 108 a と、会員がサービス部 102 にアクセスして商品を購入した履歴が登録されている購買情報 108 b とからなる。また、これらアンケート情報 108 a と購買情報 108 b は、サービス部 102 によって作成され、アンケートや商品の購買が行われるごとに更新される。

【0197】

このアンケート情報 108 a は、図 31 (a) に示すように、回答した会員の会員 ID、及び各アンケートを識別するための識別情報たるアンケート ID ごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、その質問番号の質問に対する回答とが登録されている。

【0198】

例えば、図 31 (a) に示すアンケート情報 108 a には、会員 ID 「123456」の会員が、アンケート ID 「123」のアンケートにおける質問番号「1」の質問に対して、「回答 1」を選択したことが登録されている。

【0199】

購買情報 108 b は、図 31 (b) に示すように、会員 ID ごとに纏められており、これには、日付と、その日付に購入した商品の型式と、その商品の価格と、その商品の購入した個数と、代金の支払い方法と、その商品を購入するにあたって付与されるポイントを累計した累計ポイントとが登録されている。

【0200】

例えば、図 31 (b) に示す購買情報 108 b には、会員 ID 「123456」の会員が 1998 年 3 月 1 日に 1 つ 1200 円の商品であって型式「7321」のものを 6 つ、クレジットカードで購入したと、その結果、その会員の累計ポイントが「123」になっていることが登録されている。

【0201】

なお、累計ポイントは、会員に各種サービスを選定するにあたっての指標とされるもので

10

20

30

40

50

ある。また、本実施の形態におけるサービス履歴情報は、上述のようなアンケート情報 108 a や購買情報 108 b だけに限定されるものではなく、例えば、会員の商品についての問合せ内容を登録した問合せ情報をサービス履歴情報に含めても良い。

【0202】

図32は、サービス情報部105に保存されているサービス情報105 aを示すテーブル図である。

このサービス情報105 aには、分析サーバA2に保有される辞書情報206 aに登録されている例えば「電子レンジ」などのキーワードと、例えばキーワード「電子レンジ」に関連して「欲しい」や「買いたい」といったそのキーワードに関連する情報である関連情報と、キーワード及び関連情報に対応付けられたサービスとが登録されている。

10

【0203】

また、上記サービスには、前述の複数の本文と、その各本文を要約して示す例えば「ポイントサービス紹介」や「お買い得情報提供」といった内容（要約内容）と、前記各本文を提供する例えば「電子メール」や「パーソナルページ」といった手段（方法）とが含まれている。

【0204】

ここで、パーソナルページとは、会員サービスサーバA1が、各会員に個別に提供するその会員専用に設けられたWWWページであり、このWWWページにはその会員に対するメッセージなどが掲載される。

【0205】

また上記本文とは、サービスを提供する手段が電子メールであれば、会員に送信する電子メールに掲載される文章の主体となる部分であって、サービス手段がパーソナルページであれば、その会員のパーソナルページに掲載される文章における主体となる部分であって、この本文が、会員が要求している具体的な情報と推定されてサービス部102に取り扱われる。

20

【0206】

例えば図32に示すサービス情報105 aでは、キーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応付けて4つのサービスが登録されている。これら4つのサービスのうちの1つは、「お客様は、ポイント100点以上貯まっていますので...」を本文とする「ポイントサービス紹介」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、他の1つは、「電子レンジを大幅値下げで販売させていただきますが...」を本文とする「お買い得情報提供」といった内容の「電子メール」を提供するものであり、さらに他の1つは、「お客様は、ポイント100点以上たまっていますので...」を本文とする「ポイントサービス紹介」といった内容の「パーソナルページ」を提供するものであり、またさらに他の1つは、「電子レンジを大幅値下げで販売させていただきますが...」を本文とする「お買い得情報提供」といった内容の「パーソナルページ」を提供するものである。

30

【0207】

一方、分析サーバA2は、図27に示すように、会員が興味を持っているカテゴリを推定して導出する導出手段たる推定部201と、前記推定を行うに際して推定部201が参照するカテゴリ情報（興味分野情報）205 aを保存するカテゴリ情報部（分野情報保有手段）205と、推定された結果を推定結果情報202 aとして保存する結果保存部202と、推定結果情報202 aに基づいて、推定部201が推定したカテゴリに属するキーワードを、辞書情報206 aから検索して抽出するキーワード抽出部203と、辞書情報206 aを保存するキーワード辞書部206と、前記抽出されたキーワードを抽出結果情報204 aとして保存する抽出結果保存部204と、会員の個人ホームページにアクセスして抽出結果情報204 aに登録されているキーワードをそのホームページから検索し、そのキーワードを含む記載内容を抽出する検索部208と、その抽出された記載内容を検索結果情報207 aとして保存する検索結果保存部207とを備えている。

40

【0208】

さらに分析サーバA2は、サービス情報105 aの本文を除く情報をパターン情報（要約

50

情報) 210 aとして保存するサービスパターン部(要約情報保有手段) 210と、検索結果保存部 207の検索結果情報 207 a及びサービスパターン部 210のパターン情報 210 aに基づいて、サービス提供者が会員の要求するサービスをパターン情報 210 aの中から適切に指定できるように、分析指示端末 D 2との間で相互に制御を行い、分析指示端末 D 2からの指示に応じてサービスを選定するナビゲーション部 211と、ナビゲーション部 211で選定されたサービス及びパターン情報 210 aを分析指示端末 D 2のディスプレイに表示させる選定結果表示部 215と、ナビゲーション部 211による選定結果を保存する選定結果保存部 209とを備えている。ここで本実施の形態では、分析指示端末 D 2からサービス指定手段を構成し、ナビゲーション部 211及び選定結果表示部 215から選定手段を構成している。

10

【0209】

またさらに分析サーバ A 2は、分析指示端末 D 2からの制御信号に応じて推定部 201に対してカテゴリの推定を開始するように指示する分析指示部 212と、検索結果保存部 207の検索結果情報 207 aの内容や更新状況を分析指示端末 D 2のディスプレイに表示させる検索結果表示部 213と、分析指示端末 D 2からの制御信号に応じてナビゲーション部 211に対して選定されるサービスを指示する選定サービス指示部 214とを備えている。ここで本実施の形態では、検索部 208及び検索結果表示部 213から記載内容抽出手段を構成している。

【0210】

推定部 201は、会員サービスサーバ A 1のサービス履歴部 108に保存されているアンケート情報 108 aや購買情報 108 bなどのサービス履歴情報、同じく会員サービスサーバ A 1の会員情報部 109に登録されている会員情報部 109 aに保存されている会員情報 109 a、及び、同じく会員サービスサーバ A 1のログ情報部 110に保存されているログ情報 110 aなどの各情報に基づいて、カテゴリ情報 205 aからカテゴリを検索し、そのカテゴリを会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。

20

【0211】

カテゴリ情報 205 aには、サービス履歴情報及び会員情報 109 a並びにログ情報 110 aのそれぞれの内容から一般的に導かれるカテゴリが、その内容ごとに纏めて登録されている。

【0212】

図 33 (a) は、アンケート結果に基づくカテゴリ情報 205 aを示すテーブル図である。

30

この図 33 (a) に示すカテゴリ情報 205 aは、アンケート ID ごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、各質問に対して選択可能な全ての回答に割り振られた回答番号と、その回答番号の回答から導かれるカテゴリとが登録されている。

【0213】

例えば、推定部 201は、アンケート情報 108 aの内容に基づいて、アンケート ID 「123」の質問番号「1」の回答番号が「2」とであると判断すると、上述のカテゴリ情報 205 aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「株式情報」を会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。

40

【0214】

図 33 (b) は、購買履歴に基づくカテゴリ情報 205 aを示すテーブル図である。

この図 33 (b) に示すカテゴリ情報 205 aは、商品の型式と、その型式の商品から導かれるカテゴリとが登録されている。

【0215】

例えば、推定部 201は、購買情報 108 bの内容に基づいて、型式「1006」の商品を会員が購入していると判断すると、上述のカテゴリ情報 205 aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「ビデオ」を会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。

【0216】

50

図33(c)は、アンケート結果と会員の性別に基づくカテゴリ情報205aを示すテーブル図である。

この図33(c)に示すカテゴリ情報205aは、アンケートIDごとに纏められており、これには、そのアンケートの各質問に割り振られた質問番号と、各質問に対して選択可能な全ての回答に割り振られた回答番号と、各回答番号の回答ごとに分類される会員の性別と、各回答番号の回答と性別とから導かれるカテゴリとが登録されている。

【0217】

例えば、推定部201は、アンケート情報108aと会員情報109aの内容に基づいて、アンケートID「123」の質問番号「2」の回答番号が「1」であって性別が「男」とであると判断すると、上述のカテゴリ情報205aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「コンピュータ」を会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。

10

【0218】

即ち、この場合には、図33(a)に示すカテゴリ情報205aに基づいてカテゴリを推定する場合と比べて、推定部201は、会員情報109aの属性に基づいてさらに適切に会員が興味を持っているカテゴリを推定することができる。

【0219】

図33(d)は、ログ情報110aに基づくカテゴリ情報205aを示すテーブル図である。

この図33(d)に示すカテゴリ情報205aは、WWWページの付番と、その付番のWWWページを2回以上閲覧したか否かといった情報と、その付番のWWWページを5分以上閲覧したか否かといった情報と、これら情報及びWWWページの付番から導かれるカテゴリとが登録されている。

20

【0220】

例えば、推定部201は、ログ情報110aの内容に基づいて、会員がページ付番「5」のニュースのWWWページを1日に2回以上閲覧し、さらに一回の閲覧に5分以上の時間をかけて閲覧していると判断すると、上述のカテゴリ情報205aから上記内容に該当するカテゴリを検索し、「株式情報」を会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。また、上記WWWページを1日に2回以上閲覧しても、一回の閲覧に5分以上の時間をかけていないと判断すると、推定部201は、上述のカテゴリ情報205aから、「株式情報」より広いカテゴリに属する「経済情報」を会員が興味を持っているカテゴリとして推定する。

30

【0221】

即ち、この場合には、推定部201は、会員がWWWページを閲覧する回数及び閲覧時間に応じて、会員が興味を持っているカテゴリを適切に推定することができる。なお、図33(d)に示すカテゴリ情報205aでは、閲覧回数の閾値を2回とし、閲覧時間の閾値を5分間としているが、これに限定するものではなく、閲覧回数の閾値を3回以上としたり、閲覧時間の閾値を6分間以上としたりしても良い。

【0222】

ここで、図33(c)のカテゴリ情報205aを用いた場合には、これを用いることで推定部201に、アンケート情報108aと会員情報109aの内容から会員の興味を持っているカテゴリを推定させたが、このような場合以外にも、会員情報109a、アンケート情報108a、購買情報108b、及び、ログ情報110aのうち少なくとも2つの情報の内容に基づいて会員の興味を持っているカテゴリを推定させても良い。

40

【0223】

この場合には、カテゴリ情報部205は、推定部201が推定するのに用いる上記2つ以上の情報の各内容と、その各内容から一般的に導かれるカテゴリとが登録されたカテゴリ情報205aを保有する。これにより、会員が興味を持つカテゴリをよりの確に推定部201に推定させることができる。

【0224】

このように推定部201により推定されたカテゴリは、推定結果情報202aとして結果

50

保存部 202 に保存される。

【0225】

図 34 は、推定結果情報 202 a を示すテーブル図である。

この推定結果情報 202 a には、会員 ID と、その会員 ID の会員が興味を持っていると推定されるカテゴリとが登録されている。

【0226】

例えば、この図 34 に示す推定結果情報 202 a には、会員 ID 「123456」に対応付けて、推定部 201 によって推定されたカテゴリ「調理家電」、「携帯電話」、「パソコン」、及び「オーディオ」が登録されている。

【0227】

図 35 は、キーワード辞書部 206 に保存されている辞書情報 206 a を示すテーブル図である。

この辞書情報 206 a には、カテゴリ情報 205 a に登録されている各カテゴリに属する具体的な内容である 1 乃至複数のキーワードが、その属するカテゴリに対応付けて登録されている。

【0228】

例えば、この図 35 に示す辞書情報 206 a には、カテゴリ「調理家電」に対応付けて、キーワード 1「電子レンジ」、キーワード 2「炊飯器」、及びキーワード 3「電磁調理器」が登録されている。

【0229】

このような推定結果情報 202 a 及び辞書情報 206 a に基づいて、キーワード抽出部 203 は、会員が興味を持っているカテゴリに属するキーワードを抽出し、その抽出結果を抽出結果情報 204 a として抽出結果保存部 204 に保存する。また、このときキーワード抽出部 203 は、会員情報部 109 の会員情報 109 a からその会員の個人ホームページの URL をも抽出し、これを抽出結果保存部 204 に登録している。

【0230】

図 36 は、抽出結果情報 204 a を示すテーブル図である。

この抽出結果情報 204 a には、会員 ID と、その会員 ID の会員が掲載する個人ホームページの URL と、抽出された 1 乃至複数のキーワードとが登録されている。

【0231】

例えば、この図 36 に示す抽出結果情報 204 a には、会員 ID 「123456」に関連付けて、その会員 ID の会員の個人ホームページの URL 「http://www.matsushitaXX.ne.jp/」と、キーワード 1「電子レンジ」、キーワード 2「炊飯器」、及びキーワード n「電磁調理器」とが登録されている。ここで、会員 ID に対応付けて登録されるキーワードの数は、推定部 201 により推定された各カテゴリに対して抽出されるキーワードの数を、それぞれ足し合わせた数となる。

【0232】

検索部 208 は、このような抽出結果情報 204 a の URL から、公開サイト C にある会員の個人ホームページにアクセスして、抽出結果情報 204 a のキーワードをその個人ホームページの中から検索し、そのキーワードを含む記載内容を抽出する。

【0233】

ここで、検索部 208 がキーワードを含む記載内容を個人ホームページから抽出する動作について、図 37 を参照して説明する。

図 37 は、検索部 208 の動作を示すフロー図である。

【0234】

検索部 208 は、抽出結果保存部 204 の抽出結果情報 204 a が更新されると、その更新された抽出結果情報 204 a の URL に基づいて、会員の個人ホームページにアクセスし、その個人ホームページのトップページから 3 階層までの各リンク先ページに対して、以下のステップ S106 ~ S133 までの動作（ループ B）を繰り返し行い、さらに、抽出結果情報 204 a に登録されているその会員に対する全てのキーワードについて、ルー

10

20

30

40

50

ブBの動作を含むステップS103～S136までの動作(ループA)を繰り返し行う。

【0235】

即ち、検索部208は、まず、個人ホームページのトップページをダウンロードする(ステップS110)。

【0236】

次に、そのページの中から、抽出結果情報204aに登録されているその会員に対する1つのキーワードを検索し(ステップS120)、そのキーワードが見つければ、そのキーワードと、例えばキーワードの前にある10個の文字とからなる上述の記載内容を取り出す(ステップS130)。

【0237】

そして、検索部208は、上述のトップページから3階層までのリンク先ページに対しても、ステップS110～S130までの動作を繰り返し行って、記載内容を取り出し、さらに、抽出結果情報204aに登録されているその会員に対する全てのキーワードについて、ステップS110～S130までの動作を繰り返し行い、記載内容を取り出す。

【0238】

なお、上述の場合では、ステップS110で検索部208に個人ホームページをダウンロードさせたが、検索部208にこのようなダウンロードを実行させずに、ステップS120で検索部208に、個人ホームページが掲載されている公開サイトC内で、キーワードと一致する文字を検索させても良い。

【0239】

さらに、上述の場合では、キーワードとその前にある10個の文字とを記載内容として抽出したが、これに限らず、キーワードとその後にある10個の文字とを記載内容として抽出しても良く、キーワードを含む一文を記載内容として抽出しても良い。また、記載内容として抽出するキーワードの前後にある文字の数は、10個に限らず1個以上であれば何個であっても良い。

【0240】

またさらに、上述の場合では、個人ホームページのトップページから3階層までのリンク先ページに対して検索を行わせたが、これに限らず、1階層、2階層、又は4階層以上のリンク先ページに対して検索を行わせても良い。

【0241】

図38は、個人ホームページの例を示すページ表示図である。

検索部208は、この図38に示すような個人ホームページにアクセスすると、例えばキーワード「電子レンジ」を含む記載内容として「電子レンジが欲しい」と「単機能の電子レンジを買いたい」と「電子レンジは便利と思う」を抽出する。このように記載内容を抽出した検索部208は、その抽出結果を検索結果情報207aとして検索結果保存部207に保存する。

【0242】

図39は、検索結果情報207aを示すテーブル図である。

この検索結果情報207aには、会員IDと、検索部208が検索に用いたキーワードと、個人ホームページから抽出された記載内容とが登録されている。

【0243】

例えば、この図39に示す検索結果情報207aには、会員ID「123456」と、その会員の個人ホームページから検索をするのに用いたキーワード「電子レンジ」と、そのキーワードに対して抽出された「電子レンジが欲しい」、「単機能の電子レンジを買いたい」、「電子レンジは便利と思う」といった記載内容とが登録されている。

【0244】

なお、本実施の形態において、会員情報109aに登録されている会員の個人ホームページのURLは、会員から承諾を得て取得されたものであって、上述のように取得したURLを用いて個人ホームページから記載内容を抽出することは、会員の承諾を得て行われることである。

10

20

30

40

50

【0245】

図40は、パターン情報210aを示すテーブル図である。

このパターン情報210aには、上述のようにサービス情報部105のサービス情報105aにおけるサービスの本文以外の情報が登録されており、具体的には、キーワード辞書部206の辞書情報206aに含まれる全てのキーワードと、その各キーワードに関連する関連情報と、そのキーワード及び関連情報に対応付けられた1乃至複数のサービスとが登録されている。また、このサービスには、電子メールやパーソナルページなどのサービスを提供する手段と、各手段に対応するサービスの内容が含まれている。ここで上述のように、サービスの内容とは、サービス情報105aの本文を要約した内容のことを言う。

【0246】

例えば、この図40に示すパターン情報210aには、キーワード「電子レンジ」と、そのキーワードに関連する関連情報「欲しい」と、その関連情報に対応した電子メールにより提供される「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスと、電子メールにより提供される「お買い得情報」といった内容のサービスと、パーソナルページにより提供される「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスと、パーソナルページにより提供される「お買い得情報」といった内容のサービスとが登録されている。

【0247】

ここで具体的に、会員情報109aに登録されている会員ID「123456」の会員が、サービスの提供を受けるまでの一連の流れについて、図41を参照して説明する。

【0248】

図41は、情報処理の流れの一例を示すフロー図である。

サービス提供者が分析指示端末D2を操作して、会員ID「123456」の会員が要求しているサービスを、アンケート情報108aを基に分析するように、サービス提供サーバAの分析サーバA2に指示すると、分析サーバA2の推定部201は、分析指示部212を介して前記指示内容を受けて、会員ID「123456」の会員が興味を持っているカテゴリの推定を開始する。

【0249】

即ち、推定部201は、会員情報部109の会員情報109aと、サービス履歴部108のアンケート情報108aとを読み出し、その結果、会員ID「123456」の会員の性別は「男」であって、アンケートID「123」のアンケートの質問番号「1」の質問に対する回答は「1」とあるといった情報を把握すると、カテゴリ情報部205に保存されているカテゴリ情報205aから、把握された前記情報に該当するカテゴリを検索し、このカテゴリを、会員が要求しているサービスのカテゴリを推定する(ステップS210)。

【0250】

ここでは、カテゴリ情報205aにおいて、質問番号「1」の回答番号「1」及び性別「男」に対応するカテゴリが「調理家電」であることから、推定部201は、その会員の興味を有するカテゴリが「調理家電」であると推定する。

【0251】

また、推定部201は、アンケート情報108aの他の質問番号の質問に対する回答結果からも、上述と同様な推定を行い、「調理家電」を含む複数のカテゴリを、会員が興味を持っているカテゴリと推定する。

【0252】

次に、推定部201は、上述のように「調理家電」を含む複数のカテゴリを推定すると、これらをカテゴリ情報205aから抽出して、結果保存部202の推定結果情報202aを更新登録する(ステップS220)。これにより、推定結果情報202aには、会員ID「123456」に対応付けて「調理家電」などの抽出されたカテゴリが登録される。

【0253】

そして、結果保存部202の推定結果情報202aが上述のように更新されると、キーワード抽出部203は、推定結果情報202aの会員ID「123456」に対応付けられ

10

20

30

40

50

たカテゴリに対応するキーワードを、キーワード辞書部 206 に保存されている辞書情報 206 a から検索する (ステップ S 230)。

【0254】

ここでは、辞書情報 206 a において、カテゴリ「調理家電」に対応するキーワードが「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」であることから、キーワード抽出部 203 は、これら「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」を検索条件に該当するキーワードとして判断する。

【0255】

また、キーワード抽出部 203 は、推定部 201 により推定された他のカテゴリに対しても、上述と同様の検索を実施し、「電子レンジ」、「炊飯器」、及び、「電磁調理器」以外の他のキーワードも検索条件に該当するキーワードとして判断する。 10

【0256】

次に、キーワード抽出部 203 は、上述のように検索されたキーワードを辞書情報 206 a から抽出し、抽出結果保存部 204 に保存されている抽出結果情報 204 a の会員 ID 「123456」に対応付けられているキーワードを、上述の抽出されたキーワードに更新する。また、抽出結果情報 204 a に会員 ID 「123456」が登録されていなければ、会員 ID 「123456」をその抽出結果情報 204 a に登録した上で、その会員の個人ホームページの URL を会員情報 109 a から抽出し、その URL と、上述の抽出された「電子レンジ」などのキーワードとを会員 ID 「123456」に対応付けて抽出結果情報 204 a に登録する (ステップ S 240)。 20

【0257】

このように抽出結果情報 204 a が更新されると、検索部 208 は、その抽出結果情報 204 a に登録されている会員 ID 「123456」の URL にある個人ホームページにアクセスし、会員 ID 「123456」に関連付けられているキーワードを個人ホームページの中から検索する (ステップ S 250)。

【0258】

このとき、検索部 208 は、キーワードと、キーワードの前又は後ろにある例えば 10 個の文字とからなる記載内容を、個人ホームページから抽出する。

【0259】

そして、検索部 208 は、検索結果保存部 207 にある検索結果情報 207 a の会員 ID 「123456」に対応付けられているキーワードと記載内容とを、上述のように検索し抽出した結果に基づいて更新する。また、検索結果情報 207 a に会員 ID 「123456」が登録されていなければ、検索部 208 は、検索結果情報 207 a に、会員 ID 「123456」と、上述のキーワード及び記載内容とを追加登録する (ステップ S 260)。 30

【0260】

ここで、検索部 208 による上述の検索結果、つまり更新後の検索結果情報 207 a は、検索結果表示部 213 を介して分析指示端末 D 2 のディスプレイに表示される。

【0261】

サービス提供者は、上記ディスプレイに表示される検索結果情報 207 a に基づいて、会員 ID 「123456」に該当するキーワード「電子レンジ」の記載内容「電子レンジが欲しい」に着目することで、その会員が興味を持っている「調理家電」のカテゴリに属する情報の中でも、例えば「ミキサー」や「ホットプレート」に関するものではなく、「電子レンジ」に関するものであって、さらに、「電子レンジを売りたい」や「電子レンジの原理を知りたい」といった情報ではなく、「電子レンジを欲しい」といったより具体的な情報を把握することができる。 40

【0262】

その結果、サービス提供者は、上記ディスプレイに表示された情報に基づいて、会員 ID 「123456」の会員が要望するサービスを正確に推定することができる。

【0263】

そして、サービス提供者は、ナビゲーション部 2 1 1 による制御によって分析指示端末 D 2 のディスプレイに表示されたサービスパターン部 2 1 0 のパターン情報 2 1 0 a の中から、その会員に提供するサービスを選定する（ステップ S 2 7 0）。

【0 2 6 4】

具体的には、パターン情報 2 1 0 a のキーワード「電子レンジ」に対応する関連情報に「欲しい」があれば、サービス提供者は、分析指示端末 D 2 を操作して関連情報「欲しい」に対応付けられたサービスを指定し、会員に提供するサービスとして選定するように、ナビゲーション部 2 1 1 に指示する。

【0 2 6 5】

このような指示を選定サービス指示部 2 1 4 を介して受けたナビゲーション部 2 1 1 は、その指示内容に基づいて、パターン情報 2 1 0 a に登録されたサービスの中からサービスを選定し、その選定結果を選定結果保存部 2 0 9 に保存させる。

10

【0 2 6 6】

そして、サービス提供者は、サービス指示端末 D 1 を操作して、会員サービスサーバ A 1 に対してサービス開始を指示することで、会員サービスサーバ A 1 は、選定結果保存部 2 0 9 に保存された情報に基づいて、上述の選定されたサービスを会員に提供する（ステップ S 2 8 0）。

【0 2 6 7】

ここで、上述のステップ S 2 7 0 におけるサービスの選定について詳細に説明する。

【0 2 6 8】

ナビゲーション部 2 1 1 は、サービスを選定するに際して分析指示端末 D 2 から指示を受け付ける「サービス選定メニュー」画面を、選定結果表示部 2 1 5 及び検索結果表示部 2 1 3 を介して分析指示端末 D 2 のディスプレイに表示させる。

20

【0 2 6 9】

図 4 2 は、分析指示端末 D 2 のディスプレイに表示される「サービス選定メニュー」の画面表示図である。

この「サービス選定メニュー」画面には、上述の検索結果情報 2 0 7 a を示す検索結果情報画面 2 0 7 A と、パターン情報 2 1 0 a を示すパターン情報画面 2 1 0 A とが表示されている。

【0 2 7 0】

パターン情報画面 2 1 0 A には、関連情報ごとにマーキング可能なチェック欄が表示され、サービス提供者は、検索結果情報画面 2 0 7 A を参照して、チェック欄にマーキングをすることで、そのマーキングされた関連情報に対応するサービスを指定する。このマーキングは、例えば矢印で表示されるポインタをチェック欄に当て、マウスでクリックすることにより行われる。

30

【0 2 7 1】

図 4 3 は、上述の「サービス選定メニュー」を表示して会員へのサービスを選定するナビゲーション部 2 1 1 の動作を示すフローチャートである。

まず、ナビゲーション部 2 1 1 は、パターン情報 2 1 0 a に登録されているキーワードに対応する関連情報を、検索結果情報画面 2 0 7 A の記載内容の中から検索し、その関連情報があれば、これを例えば反転表示させたり、網掛けをしたりして、他と異なる表示形式で目立つように表示させる（ステップ S 3 1 0）。

40

【0 2 7 2】

例えば、パターン情報 2 1 0 a にはキーワード「電子レンジ」に対応する関連情報「欲しい」、「買いたい」、「売りたい」などがあるので、ナビゲーション部 2 1 1 は、図 4 2 に示すように、検索結果情報画面 2 0 7 A のキーワード「電子レンジ」に対応する記載内容の中から、上述の関連情報を検索し、検索結果に該当する「欲しい」と「買いたい」に網掛けをしてその関連情報を表示させる。

【0 2 7 3】

これにより、検索結果情報画面 2 0 7 A にはパターン情報 2 1 0 a に登録されている関連

50

情報が網掛けをして表示されているので、サービス提供者は、検索結果情報画面 207A を見れば、パターン情報 210a に登録されている関連情報を容易に見つけることができる。つまり、サービス提供者は、検索結果情報画面 207A を見て、キーワード「電子レンジ」に対応する記載内容に網掛けして表示される関連情報「欲しい」と「買いたい」を見つけると、サービス提供者は、パターン情報 210a にこの「欲しい」と「買いたい」に対応したサービスが登録されていると容易に判断することができる。

【0274】

さらに、サービス提供者が分析指示端末 D2 を操作し、検索結果情報画面 207A において矢印で表示されるポインタをキーワード上に配置し、そのキーワードを選択すれば、ナビゲーション部 211 は、その選択されたキーワードを取得し（ステップ S320）、パターン情報画面 210A に、その選択されたキーワードと、そのキーワードに対応する関連情報及びサービスとをスクロール表示させる（ステップ S330）。

10

【0275】

例えば、サービス提供者が検索結果情報画面 207A のキーワード「電子レンジ」上にポインタを配置してこれを選択すると、ナビゲーション部 211 は、その選択されたキーワード「電子レンジ」を取得して、パターン情報画面 210A に、キーワード「電子レンジ」と、それに対応する「欲しい」や「買いたい」といった関連情報と、これら関連情報に対応付けられた「ポイントサービス紹介」や「お買い得情報提供」といったサービスの内容とを表示させる。

【0276】

これにより、パターン情報 210a に登録されたサービスの中から、検索結果情報 207a に関連するサービスを、パターン情報画面 210A に容易に表示させることができる。

20

【0277】

ここで、サービス提供者がキーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応するサービスを指定するときには、その関連情報「欲しい」に対応するチェック欄にマーキングする。このとき、ナビゲーション部 211 は、チェック欄へのマーキングを一時的に記憶し、チェック欄にマーキングされたマークを継続して表示させる（ステップ S340）。

【0278】

また、サービス提供者が他の関連情報に対応するサービスも指定しようとするときには（ステップ S350 の No）、ナビゲーション部 211 は、サービス提供者による分析指示端末 D2 の操作により、上述のようなステップ S320～S340 の動作を繰り返し行う。

30

【0279】

そして、サービス提供者が指定しようとする全てのサービスについて、関連情報に対応するチェック欄へのマーキングが終了し、サービス提供者が「サービス選定メニュー」画面の下部にある「適用」と表示されたボタンを選択すると、分析指示端末 D2 は、チェック欄にマーキングされた全ての関連情報に対応するサービスを選定するように分析サーバ A2 に指示を与える制御信号を出力する（ステップ S350 の Yes）。

【0280】

その結果、ナビゲーション部 211 は、上述の操作による分析指示端末 D2 からの制御信号を、選定サービス指示部 214 を介して入力し、その制御信号に基づいて、チェック欄にマーキングされたキーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応する、電子メールによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」といった内容のサービスと、パーソナルページによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」といった内容のサービスとを、会員に提供するサービスとして選定し、選定結果保存部 209 にその選定結果を選定結果情報 209a（図 44 参照）として保存する（ステップ S360）。

40

【0281】

また、関連情報「欲しい」以外の関連情報に対応するチェック欄にもマーキングがされているときには、その関連情報に関連付けられたサービスも選定結果保存部 209 の選定結

50

果情報 209 a にまとめて保存される。

【0282】

図 4 4 は、選定結果情報 209 a を示すテーブル図である。

選定結果情報 209 a には、会員の会員 ID と、その会員に対して選択されたサービスと、そのキーワードと、関連情報とが含まれている。

【0283】

例えば図 4 4 に示す選定結果情報 209 a には、会員 ID 「123456」の会員に対して、キーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応する、電子メールによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」といった内容のサービスと、パーソナルページによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」といった内容のサービスとが登録されており、さらに、キーワード「電磁調理器」の関連情報「安い」に対応する、電子メールによる「購入者レポート提供」及び「キャンペーン情報」といった内容のサービスと、パーソナルページによる「アンケート依頼」及び「中古品買取キャンペーン情報提供」といった内容のサービスとが登録されている。

10

【0284】

なお、「サービス選定メニュー」画面の下部には「リセット」と記されたボタンが表示されており、チェック欄へのマーキングを行い「適用」ボタンが選択される前にこの「リセット」ボタンが選択されると、チェック欄にされたマーキングが全て解除された状態となる。

【0285】

ここで、図 4 1 に示すステップ S 280 においてサービス提供者がサービスの提供を開始させようとするときには、サービス提供者は、サービス指示端末 D 1 を操作して、「サービス選定メニュー」で選定されたサービスの中から幾つかをさらに詳細に選定するための「サービス詳細設定」画面を、サービス指示端末 D 1 のディスプレイに表示させる。

20

【0286】

具体的には、サービス提供者がサービス指示端末 D 1 を操作して、サービスを提供しようとする会員の会員 ID などを入力すると、サービス指示端末 D 1 は、その入力データに応じた制御信号を出力する。この制御信号を編集部 106 がサービス指示部 107 を介して入力すると、編集部 106 は、選定結果保存部 209 に保存されている上記会員に対応する選定結果情報 209 a、つまりその会員に対して「サービス選定メニュー」で選定されたサービスを読み出す。そして、編集部 106 は、その読み出された選定結果情報 209 a をサービス指示端末 D 1 に通知し、この通知を受けたサービス指示端末 D 1 は、上記サービスを「サービス詳細設定」画面上に表示させる。さらにこのとき、編集部 106 は、選定結果情報 209 a に登録されているサービスに対応する本文を、サービス情報部 105 のサービス情報 105 a から抽出して、その抽出された本文をサービス指示端末 D 1 に通知する。その結果、「サービス詳細設定画面」には、会員に対して「サービス選定メニュー」で選定されたサービスと、そのサービスに対応する本文とが表示される。

30

【0287】

図 4 5 は、サービス指示端末 D 1 のディスプレイに表示される「サービス詳細設定」の画面表示図である。

40

この「サービス詳細設定」画面には、サービスを提供しようとする会員の会員 ID と、サービス画面 300 A と、サービス本文表示画面 360 A とが表示されている。なお、「サービス詳細設定」画面に、会員 ID の他にも、その会員 ID の氏名や属性を表示させても良い。この場合には、編集部 106 は、会員情報部 109 の会員情報 109 a から、これら会員の属性を取得して、サービス指示端末 D 1 のディスプレイに表示させる。

【0288】

ここでサービス画面 300 A には、その会員に対して「サービス選定メニュー」で選定された全てのサービス的手段及び内容と、そのサービスごとに対応付けられた上述と同様のチェック欄と、キーワード及び関連情報とが表示されている。

【0289】

50

つまり、サービス提供者がこの「サービス詳細設定」画面を見て、会員に提供したいサービスの手段及び内容に対応するチェック欄にマーキングし、その画面下部にある「OK」ボタンを選択すれば、そのマーキング結果に基づく制御信号がサービス指示端末D1から出力される。そして、前記制御信号をサービス指示部107を介して入力した編集部106は、上記マーキングに対応するサービスのみを、会員に提供するサービスとしてさらに選定を行なった上で決定し、その決定結果をサービス情報部105に一時保存させる。

【0290】

例えば、編集部106は、「サービス選定メニュー」画面でマーキングされたキーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応する4つのサービス、つまり、電子メールによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」と、パーソナルページによる「ポイントサービス紹介」及び「お買い得情報提供」との中からさらに選定を行い、「サービス詳細設定」画面でマーキングされた電子メール及びパーソナルページによる「ポイントサービス紹介」のみを会員に提供するサービスとして決定する。

10

【0291】

一方、サービス本文表示画面360Aには、サービス画面300Aに表示される各サービスの本文が表示される。例えば、サービス画面300Aに表示されるキーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対する「電子メール」による「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスに対応して、サービス本文表示画面360Aには「お客様は、ポイント100点以上貯まっていますので、...」といった本文が表示される。

【0292】

これにより、サービス提供者は、上述のようにサービス画面300Aのチェック欄にマーキングを行う際、そのマーキングに対応するサービスの本文がどのようなものなのかを容易に把握することができる。

20

【0293】

ここで、サービス提供者は、上記「OK」ボタンを選択する前に、サービス本文表示画面360Aの本文を修正することができる。

【0294】

即ち、編集部106は、サービス提供者による入力操作に従ってサービス指示端末D1から出力される制御信号に応じて、本文を編集するとともに、その編集結果に基づいて、「サービス詳細設定」画面に表示されている会員IDの会員に対応した編集結果情報105bを作成し、この編集結果情報105bをサービス情報部105に格納する。ここで、編集部106が本文を編集するときには、サービス情報部105にその会員に対応した編集結果情報105bが既に格納されているか否かを判別し、編集結果情報105bがなければ、上述のように新たにその会員に対応した編集結果情報105bを作成し、編集結果情報105bが既に格納されていれば、上記編集結果に基づいて編集結果情報105bを更新する。

30

【0295】

図46は、編集結果情報105bを示すテーブル図である。

この編集結果情報105bには、会員IDと、その会員IDの会員に対する選定結果情報209aに含まれるサービスのうち、上記「サービス詳細設定」画面で選定されたサービスと、そのサービスに対して「サービス詳細設定」画面で本文が編集されたときにはその編集後の本文とが登録されている。

40

【0296】

例えば図46に示す編集結果情報105bには、会員ID「123456」と、キーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対応する「電子メール」及び「パーソナルページ」による「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスと、これらのサービスに対して編集された本文「お客様は、120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオープン付き電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか」と、キーワード「電磁調理器」の関連情報「

50

安い」に対応する「パーソナルページ」による「アンケート依頼」といった内容のサービスとが登録されている。ここで上記「アンケート依頼」のサービスに対応する本文は、「サービス詳細設定」画面で編集されていないので、編集結果情報105bには前記サービスに対して「変更なし」といった情報が登録されている。つまり、「アンケート依頼」のサービスには、サービス情報105aの前記サービスに対応する本文が用いられる。

【0297】

なお、サービス情報105aの本文は、会員に対してサービスを提供するときに限らず、サービス指示端末D1を操作することで、いつでも上述と同様に編集部106により読み出されて編集され、その結果は上述のような編集結果情報105bとしてサービス情報部105に保有される。このように、編集部106にサービス情報105aの本文を編集させることにより、会員に提供可能な情報を随時最新のものに更新させるとともに、会員に対して独自のものとする事ができる。

10

【0298】

次に、編集部106は、上述のようにサービスを選定し決定された結果をサービス指示端末D1に通知し、「サービス選定結果」としてサービス指示端末D1のディスプレイに表示させる。

【0299】

図47は、「サービス選定結果」画面を示す画面表示図である。

この「サービス選定結果」画面には、サービスを提供しようとする会員の会員IDと、サービス一覧画面310Aとが表示されており、このサービス一覧画面310Aには、決定されたサービスの手段及び内容並びに本文と、キーワード及び関連情報とが表示されている。なお、「サービス選定結果」画面に、会員IDの他にも、その会員IDに対する会員の氏名や性別といった属性を表示させても良い。この場合には、上述と同様、編集部106は、会員情報部109の会員情報109aから、会員の属性を取得して、サービス指示端末D1のディスプレイに表示させる。

20

【0300】

また、このサービス一覧画面310Aに表示される本文は、編集結果情報105bに登録されているものである。即ち、サービス一覧画面310Aには、各サービスに対する本文のうち、「サービス詳細設定」画面で編集されたもののみが表示され、そこで編集されなかった本文は表示されずに「変更なし」といった文字が表示される。そして、編集された本文における編集箇所は、例えば下線を付けて、編集されたことを示すように表示される。

30

【0301】

このような「サービス選定結果」画面を見れば、サービス提供者は、会員に対してどのようなサービスが選定され、そのサービスに対する本文がどのように編集されたかを確認することができる。例えば図47に示す「サービス選定結果」画面から、サービス提供者は、会員ID「123456」の会員に対して、電子メール及びパーソナルページによる電子レンジの「ポイントサービス紹介」と、パーソナルページによる電磁調理器の「アンケート依頼」とが選定されたことを確認することができる。また、サービス提供者は、電子メールによる電子レンジの「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスに対する本文が、「お客様は、ポイント120点...」といったように編集されていることを確認することができ、さらに、その編集箇所は「120」及び「オープン付き電子レンジ」であることを確認することができる。

40

【0302】

そして、サービス提供者が、この「サービス選定結果」画面を見て選定されているサービスを確認し、この画面の下部にある「サービス決定」と表示されるボタンを選択すると、サービス指示端末D1は、「サービス選定結果」画面に表示されている会員IDの会員に対して、サービス一覧画面310Aに表示されているサービスを提供するように、会員サービスサーバ1に指示する。

【0303】

50

次に、「サービス決定」ボタンの選択によりサービス指示端末D1から指示を受けた会員サービスサーバ1のサービス指示部107は、その指示内容を編集部106及びサービス情報部105を介してサービス部102に通知する。この通知を受けたサービス部102は、上述のように「サービス詳細設定」画面で会員に対して決定された編集結果情報105bがサービス情報部105に保存されているので、その編集結果情報105bに登録されているサービスと会員IDとを読み出す。

【0304】

ここで、サービス部102は、編集結果情報105bのサービスに本文が登録されているときには、その本文を抽出し、編集結果情報105bのサービスに本文が登録されていないとき（「変更なし」といった情報が登録されているとき）には、サービス情報部105に保存されているサービス情報105aを読み出し、そこから編集結果情報105bのサービスに対応する本文を抽出する。そして、サービス部102は、その抽出された本文を添付した電子メールを送信したり、会員のパーソナルページに抽出された本文を掲載したりすることで、会員に対してサービスを提供する。

【0305】

例えば、図46に示す編集結果情報105bがサービス情報部105に保有されているときには、サービス部102は、キーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対する電子メールによる「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスの本文として、「お客様は、ポイント120点...」を抽出し、これと同様に、キーワード「電子レンジ」の関連情報「欲しい」に対するパーソナルページによる「ポイントサービス紹介」といった内容のサービスの本文として、「お客様は、ポイント120点...」を抽出する。また、サービス部102は、キーワード「電磁調理器」の関連情報「安い」に対するパーソナルページによる「アンケート依頼」といった内容のサービスの本文を、編集結果情報105bから抽出しようとしても、この本文が編集結果情報105bに登録されていないことから、サービス情報105aをサービス情報部105から読み出し、上記サービスに対応するサービス情報105aの本文を抽出する。例えば図32に示すサービス情報105aがサービス情報部105に保存されているとすれば、サービス部102は、上記サービスに対応する本文「電磁調理器は、ご不満ですか/低価格に魅力がありますか...」を抽出する。

【0306】

図48は、電子メールに掲載される文章の一例を示す説明図である。

サービス部102は、図48に示すように、ヘッダー320及び本文330並びにフッター340からなる文章を作成して、この文章を電子メールに掲載して送信する。

【0307】

ここで、ヘッダー320の会員の氏名を除く文章は、全ての会員及び全てのサービスに対して同一のものとして、例えば「（会員の氏名）さま 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。」のようにサービス部102に予め記憶されている。そして、サービス部102は、サービス指示部107からの上述の通知に基づいて、会員の氏名と、予め記憶している上記文章とを結合してヘッダー320を作成する。

【0308】

また、フッター340は、全ての会員及び全てのサービスに対して同一のものであって、例えば「お問合せ先」としてサービス部102に予め記憶されている。

【0309】

即ち、サービス部102は、そのヘッダー320とフッター340の間に、上述のように編集結果情報105bから抽出した本文を配置することで、電子メールに掲載する文章を作成する。また、サービス部102は、編集結果情報105bに上述のようなサービスの本文が登録されていないときには、サービス情報105aからそのサービスに対応する本文を抽出して、この本文をヘッダー320とフッター340の間に配置することで、電子メールに掲載する本文を掲載する。

【0310】

なお、上述の図48に示す文章及びフォーマットは一例を示すものであって、本発明はこ

10

20

30

40

50

れに限るものではない。

【0311】

一方、サービス部102が、上述のように、キーワード「電磁調理器」の関連情報「安い」に対するパーソナルページによる「アンケート依頼」といった内容のサービスの本文として、サービス情報105aから、「電磁調理器は、ご不満ですか...」を抽出すると、サービス部102は、アンケートが掲載されるページに上記サービス情報105aから抽出した本文を挿入するとともに、そのページにリンクするリンクボタンを、会員のパーソナルページに表示させる。

【0312】

図49は、アンケートが掲載されているページの画面を示す画面表示図である。この画面には、上述の抽出された本文が質問欄に挿入されたアンケート表350が表示されている。また、各質問に対する回答が例えば5つ用意されており、それぞれの回答には上述と同様のチェック欄が設けられている。

10

【0313】

会員は、端末機器Bを操作して、上述のチェック欄にマーキングすることで、アンケート表350の各質問に対して回答し、画面下部にある「OK」ボタンを選択すると、その回答結果は、サービス履歴部108のアンケート情報108aとして保存される。

【0314】

このように、本実施の形態では、推定部201がアンケート情報108aやログ情報110aなどの会員固有の情報に基づいて、会員が興味を持つカテゴリを推定し、その会員の個人ホームページからそのカテゴリに属する記載内容を抽出し、分析指示端末D2のディスプレイに表示させることによって、サービス提供者は、その記載内容から会員の要求するサービスを正確に推定することができる。その結果、会員である個人に対する不必要な情報の提供を防止することができ、通信負荷及び消費電力の低減を図ることができる。

20

【0315】

なお、会員情報109aに登録されているURLを用いて、会員の個人ホームページから記載内容を抽出することは、会員から承諾を得て行われるものである。

【0316】

また、カテゴリに属する記載内容を個人ホームページから抽出するときには、分析サーバA2は、そのカテゴリに属する具体的なキーワードを用い、このキーワードを個人ホームページから検索して、そのキーワードを含む記載内容を、会員が興味を持つカテゴリに属する記載内容として抽出するため、個人ホームページに記載されている上記カテゴリに属する記載内容を、的確に且つ漏れなく抽出することができる。

30

【0317】

さらに、本実施の形態のサービス提供サーバAのサービス部102は、サービス情報105aに予め登録されている複数の本文の中から、会員に提供するものを選択して、これを電子メールなどで送信することにより、サービス提供者が推定した会員の要求するサービスに基づいて、わざわざ電子メールで送信する文章を作成する必要がなく、簡単にサービスを提供することができる。また、本実施の形態は、編集部106に、サービス情報105aに予め登録されている本文を編集させて、電子メールなどにより会員に提供される文章を作成するので、会員に対する独自の文章をサービス提供者が一から作成する必要がなく、簡単に独自のサービスを提供することができる。しかも、図48に示すように、各電子メールに掲載される文章は、各電子メールに共通のヘッダー320(会員の氏名を除く)及びフッター340と、本文330とからなるので、各会員に対して適切な文章を送付することができる。また、サービス情報105aの本文に、ヘッダー320及びフッター340の内容を含めておく必要が無いので、サービス情報105aの占める容量を少なくすることができる。

40

【0318】

また、サービス情報105a及び編集結果情報105bの本文を要約した内容を、サービス指示端末D1及び分析指示端末D2のディスプレイ上に表示させることによって、サー

50

ビス情報105a及び編集結果情報105bにどのような本文が登録されているか、又は、どのような本文が会員に提供されようとしているのかを、サービス提供者に容易に知らしめることができる。さらに、このような表示された内容の何れかを、サービス指示端末D1又は分析指示端末D2により指定すれば、その指定された内容に対応するサービス情報105a又は編集結果情報105bの本文が選択されるため、より簡単にサービスを提供することができる。

【0319】

また、分析指示端末D2によりサービスを指定するに際しては、検索結果情報画面207Aとパターン情報画面210Aとが分析指示端末D2のディスプレイに表示されるため、サービス提供者は、検索結果情報207aに基づいて、会員に提供しようとするサービスを容易に指定することができる。

10

【0320】

さらに、本実施の形態では、パターン情報210a及びサービス情報105a並びに編集結果情報105bに、サービスの本文やその内容に関連して、電子メールやパーソナルページといったサービスを提供する手段を含め、サービス指示端末D1及び分析指示端末D2を提供方法選択手段として構成しているため、サービス指示端末D1及び分析指示端末D2を操作することで、サービス情報105a又は編集結果情報105bに登録されている本文を会員に提供するに際して、その提供する手段を選択でき、使い勝手を向上することができる。

【0321】

以上、本発明に係るサービス提供装置について、実施の形態を用いて説明したが、本発明は、これらに限定されるものではない。

20

【0322】

例えば、本実施の形態では、分析指示端末D2による指示に基づいて、分析サーバA2にアンケート情報108aやログ情報110aの分析を開始させたが、例えば一週間ごとや三ヵ月ごとに分析させるようなバッチ処理を行わせ、その処理が実行されるごとに、検索結果保存部207の検索結果情報207aを更新させても良い。また、アンケート情報108aやログ情報110aが更新されるのを分析サーバA2に検知させ、更新されるごとに分析サーバA2に分析を開始させるリアルタイム処理を行わせても良い。

【0323】

さらに、本実施の形態では、サービス提供者が分析サーバA2による分析結果、つまり検索結果情報207aからサービス提供者が、会員の要求するサービスを推定し、そのサービスを指定したが、ナビゲーション部211にそのサービスの推定と指定を行わせても良い。

30

【0324】

即ち、ナビゲーション部211は、検索結果情報207aの記載内容から、パターン情報210aに登録されている関連情報を検索してこれを見つけると、その関連情報に対応付けてパターン情報210aに登録されているサービスを、会員が要求しているサービスと推定し、これを自ら指定して選定するのである。

【0325】

これにより、サービス提供者は、サービスを推定し且つ指定する手間を省くことができる。

40

【0326】

さらに、本実施の形態では、検索結果情報207aにキーワードと記載内容のみを登録させたが、記載内容があった個人ホームページのURLも登録させておいても良い。また、このときには、ナビゲーション部211が分析指示端末D2のディスプレイに表示させる検索結果情報画面207Aに、記載内容とともに、その記載内容があったURLを表示させる。

【0327】

これにより、サービス提供者は、上述の検索結果情報画面207Aに表示されるURLか

50

ら、会員の個人ホームページにアクセスして検索結果情報画面 207A に表示されている記載内容を確認することができる。

【0328】

さらに、本実施の形態は EC サイトであるとして説明したが、コミュニティサイトであっても良い。

【0329】

また、本実施の形態では、サービス提供サーバ A を会員サービスサーバ A1 と分析サーバ A2 とから構成したが、サービス提供サーバ A を 1 つのサーバとして構成しても良い。

【0330】

さらに、本実施の形態では、サービスを提供する手段に、電子メールやパーソナルページを用いたが、本発明はこれに限定されるものではなく、例えば手紙や葉書、CD-ROM などのデータ記憶媒体、又は、カタログの冊子といった物を会員に送付するような手段を用いても良い。これにより、サービスを提供する手段の幅を広げて、使い勝手をさらに向上することができる。

10

【0331】

また、本実施の形態では、サービス部 102 に文章による情報を会員に提供させたが、本発明はこれに限定されるものではなく、例えば音楽や映像による情報を会員に提供させても良い。この場合には、サービス情報 105a に音楽データや映像データを登録させておく。これにより、会員に対して聴覚的や視覚的なサービスを提供することができる。

【0332】

20

【発明の効果】

以上の説明から明らかなように、本発明に係るサービス提供装置は、通信ネットワークを介して端末機器に接続され、少なくとも情報提供を含むサービスを、前記端末機器を利用する顧客に提供するサービス提供装置であって、前記顧客が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む顧客の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持する情報保持手段と、前記顧客の固有の情報に基づいて、顧客の指向分野を導出する導出手段と、前記所在情報から顧客のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出する記載内容抽出手段とを備えることを特徴とする。

【0333】

30

これによって、顧客のホームページから、顧客の指向分野に属する指向分野記載内容が抽出されるため、サービスを顧客に提供しようとするサービス提供者は、抽出された前記指向分野記載内容から、顧客が求めているサービスを正確に推定することができ、顧客に対して満足度の高いサービスを提供することができる。その結果、顧客に対する不必要な情報の提供を防止することができ、通信負荷及び消費電力の低減を図ることができる。

【0334】

ここで、前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する企業が公開するホームページの所在を示す所在情報を含む企業の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記企業の固有の情報に基づいて、企業の購買に関する指向分野を導出し、前記記載内容抽出手段は、前記所在情報から企業のホームページにアクセスし、前記ホームページから、前記導出手段により導出された指向分野に属する指向分野記載内容を抽出することを特徴としても良い。

40

【0335】

これにより、サービス提供者は、抽出された前記指向分野記載内容から、企業が購買に関して求めているサービスを正確に推定することができ、企業に対して満足度の高いサービスを提供することができる。

【0336】

また、前記情報保持手段は、前記端末機器を利用する個人が公開する個人ホームページの所在を示す所在情報を含む個人の固有の情報を、前記端末機器から取得して保持し、前記導出手段は、前記個人の固有の情報に基づいて、個人が興味を有する分野を導出し、前記

50

記載内容抽出手段は、前記所在情報から個人の個人ホームページにアクセスし、前記個人ホームページから、前記導出手段により導出された興味分野に属する興味分野記載内容を抽出することを特徴としても良い。

【0337】

これにより、サービス提供者は、抽出された前記興味分野記載内容から、個人の興味分野に関して求めているサービスを正確に推定することができ、個人に対して満足度の高いサービスを提供することができる。ここでさらに、前記記載内容抽出手段により抽出された興味分野記載内容を表示する表示手段を備えても良い。これにより、サービス提供者は、前記表示手段を見ることで、抽出された前記興味分野記載内容を容易に把握することができる。

10

【0338】

また、本発明に係るサービス提供装置は、さらに、複数の興味分野及び前記各興味分野に属するキーワードが登録された辞書情報を保有する辞書情報保持手段と、前記導出手段により導出された興味分野に属するキーワードを、前記辞書情報保持手段の辞書情報から検索して抽出するキーワード抽出手段とを備え、前記記載内容抽出手段は、前記キーワード抽出手段により抽出されたキーワードを、個人の個人ホームページから検索して、前記キーワードを含む記載内容を興味分野記載内容として抽出することを特徴とする。例えば、前記記載内容抽出手段は、個人ホームページから、前記キーワードと、前記キーワードの前にある所定の数の文字とを、興味分野記載内容として抽出することを特徴とする。

【0339】

これによって、記載内容抽出手段は、興味分野に属するキーワードを個人ホームページから検索して、そのキーワードを含む記載内容を抽出するため、個人ホームページに記載されている興味分野に属する記載内容を、的確に且つ漏れなく抽出することができる。

20

【0340】

ここで、本発明に係る前記サービス提供装置は、さらに、個人に提供可能な複数の文章が予め登録されたサービス情報を、保有するサービス情報保有手段と、前記サービス情報に登録された複数の文章のうちの何れかを選択して個人に提供する提供手段とを備えたことを特徴としても良い。

【0341】

これによって、提供手段はサービス情報に登録された文章を選択して個人に提供するため、サービス提供者が推定した会員の要求するサービスに基づいて、わざわざ文章を作成する必要がなく、簡単にサービスを提供することができる。

30

【0342】

また、本発明に係る前記サービス提供装置は、さらに、個人に提供するサービスを指定するサービス指定手段と、前記サービス情報の各文章の要約内容が登録された要約情報を保有する要約情報保有手段と、前記要約情報に登録されている前記複数の要約内容を表示する内容表示手段と、前記サービス指定手段からの指定に基づいて、前記複数の要約内容の中から何れかを選定する選定手段とを備え、前記提供手段は、前記サービス情報に登録された複数の文章のうち、前記選定手段により選定された要約内容に対応する文章を選択して個人に提供することを特徴としても良い。

40

【0343】

これによって、サービス情報の各文章の要約内容が内容表示手段により表示されるため、サービス提供者は、サービス情報にどのような文章が登録されているかを容易に知ることができ、サービス指定手段からの指定に基づいて選定手段が要約情報に登録された要約内容の中から何れかを選定し、選定された要約内容に対応するサービス情報の本文を提供手段が選択して個人に提供するため、サービス提供者はサービス指定手段を操作すれば、簡単にサービスを提供することができる。

【0344】

ここで、本発明に係る前記サービス提供装置は、さらに、前記サービス情報から選択した文章を、電子メールにより提供するか、個人に専用のWWWページを設けて前記WWWペ

50

ージに掲載して提供するか、又は、前記電子メール及びWWWページにより提供するかを選択する提供方法選択手段を備え、前記提供手段は、前記提供方法選択手段の選択結果に基づいて、前記サービス情報から選択した文章を個人に提供することを特徴としても良い。

【0345】

これにより、サービスを提供する方法を選択できて、使い勝手を向上することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の第1の実施の形態におけるサービス提供装置を用いて構成されるシステムのシステム構成図である。

【図2】同上のサービス提供装置における会員サービスサーバ及び分析サーバの機能ブロック構成図である。 10

【図3】同上の全体の動作を示すフロー図である。

【図4】同上の会員情報を示すテーブル図である。

【図5】(a)、(b)は、同上のログ情報を示すテーブル図である。

【図6】(a)は、同上のアンケート情報を示すテーブル図、(b)は、同上の購買情報を示すテーブル図である。

【図7】同上のサービス情報の一部を示すテーブル図である。

【図8】同上のサービス情報の他の一部を示すテーブル図である。

【図9】同上のサービス情報のさらに他の一部を示すテーブル図である。

【図10】(a)~(d)は、同上のカテゴリ情報を示すテーブル図である。 20

【図11】同上の推定結果情報を示すテーブル図である。

【図12】同上の辞書情報を示すテーブル図である。

【図13】同上の抽出結果情報を示すテーブル図である。

【図14】同上のキーワードを含む記載内容を個人ホームページから抽出する動作を示すフロー図である。

【図15】同上の会社ホームページの例を示すページ表示図である。

【図16】同上の検索結果情報を示すテーブル図である。

【図17】同上のパターン情報を示すテーブル図である。

【図18】同上の情報処理の流れの一例を示すフロー図である。

【図19】同上のサービス選定メニュー画面を示す画面表示図である。 30

【図20】同上のサービス選定メニュー画面を表示させているときの動作を示すフロー図である。

【図21】同上の選定結果情報を示すテーブル図である。

【図22】同上のサービス詳細設定画面を示す画面表示図である。

【図23】同上の編集結果情報を示すテーブル図である。

【図24】同上のサービス選定結果画面を示す画面表示図である。

【図25】同上の電子メールに記載される文章を示す説明図である。

【図26】同上のアンケート画面を示す画面表示図である。

【図27】本発明の第2の実施の形態における機能ブロック構成図である。

【図28】同上の全体の動作を示すフロー図である。 40

【図29】同上の会員情報を示すテーブル図である。

【図30】(a)、(b)は、同上のログ情報を示すテーブル図である。

【図31】(a)は、同上のアンケート情報を示すテーブル図、(b)は、同上の購買情報を示すテーブル図である。

【図32】同上のサービス情報を示すテーブル図である。

【図33】(a)~(d)は、同上のカテゴリ情報を示すテーブル図である。

【図34】同上の推定結果情報を示すテーブル図である。

【図35】同上の辞書情報を示すテーブル図である。

【図36】同上の抽出結果情報を示すテーブル図である。

【図37】同上のキーワードを含む記載内容を個人ホームページから抽出する動作を示す 50

フロー図である。

【図 3 8】 同上の個人ホームページの例を示すページ表示図である。

【図 3 9】 同上の検索結果情報を示すテーブル図である。

【図 4 0】 同上のパターン情報を示すテーブル図である。

【図 4 1】 同上の情報処理の流れの一例を示すフロー図である。

【図 4 2】 同上のサービス選定メニュー画面を示す画面表示図である。

【図 4 3】 同上のサービス選定メニュー画面を表示させているときの動作を示すフロー図である。

【図 4 4】 同上の選定結果情報を示すテーブル図である。

【図 4 5】 同上のサービス詳細設定画面を示す画面表示図である。

10

【図 4 6】 同上の編集結果情報を示すテーブル図である。

【図 4 7】 同上のサービス選定結果画面を示す画面表示図である。

【図 4 8】 同上の電子メールに記載される文章を示す説明図である。

【図 4 9】 同上のアンケート画面を示す画面表示図である。

【符号の説明】

1 0 5 サービス情報部

1 0 6 編集部

1 0 7 サービス指示部

1 0 8 サービス履歴部

1 0 9 会員情報部

20

1 1 0 ログ情報部

2 0 1 推定部

2 0 2 結果保存部

2 0 3 キーワード抽出部

2 0 4 抽出結果保存部

2 0 5 カテゴリ情報部

2 0 6 キーワード辞書部

2 0 7 結果保存部

2 0 7 検索結果保存部

2 0 8 検索部

30

2 0 9 選定結果保存部

2 1 0 サービスパターン部

2 1 1 ナビゲーション部

A サービス提供サーバ

A 1 会員サービスサーバ

A 2 分析サーバ

B 端末機器

C 公開サイト

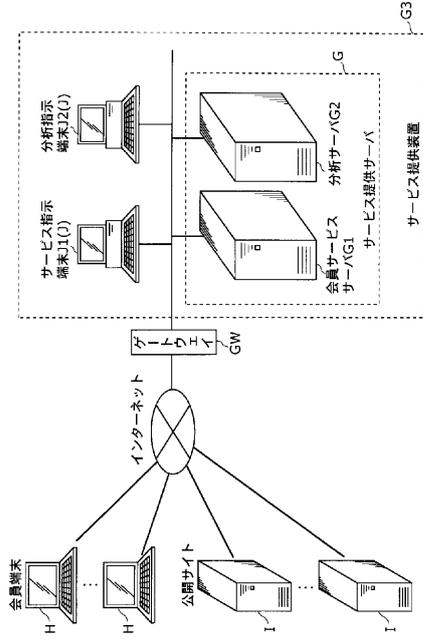
D 指示端末機器

D 1 サービス指示端末

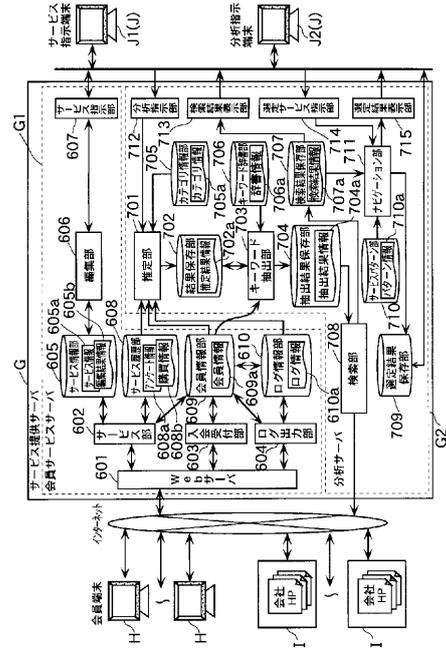
40

D 2 分析指示端末

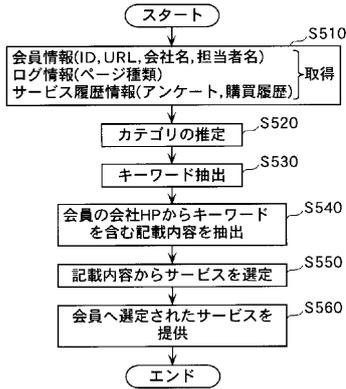
【 図 1 】



【 図 2 】



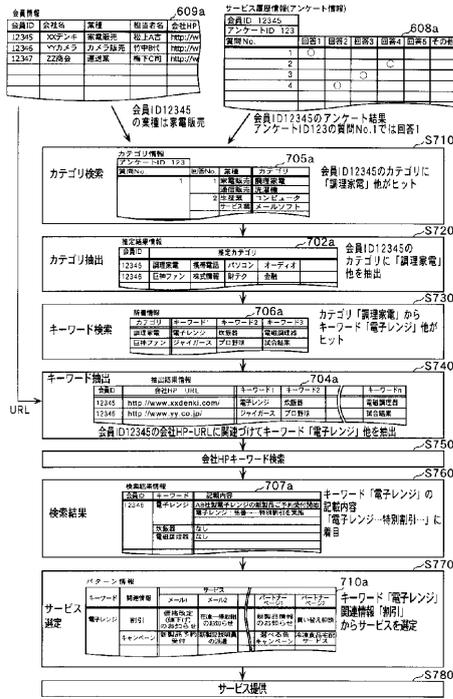
【 図 3 】



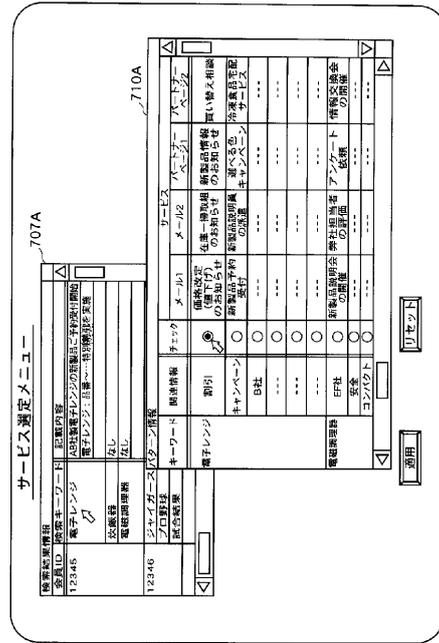
【 図 4 】

会員ID	会社名	業種	担当者名	会社HP-URL	パスワード
12345	XX子ンキ	家電販売	松上A吉	http://www.xxdenki.com/	a1b2c3
12346	YYカメラ	カメラ販売	竹中B代	http://www.yy.co.jp/	d4e5f6
12347	ZZ商会	運送業	梅下C司	http://www.zzshoukai.ne.jp/	g7h8i9

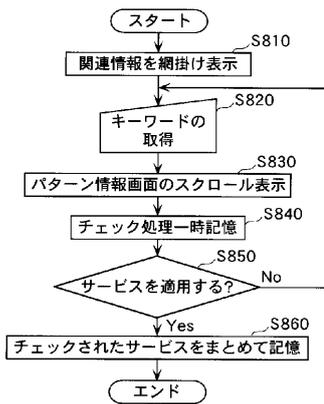
【 図 18 】



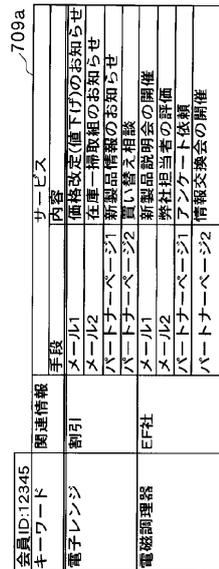
【 図 19 】



【 図 20 】



【 図 21 】



【図 26】

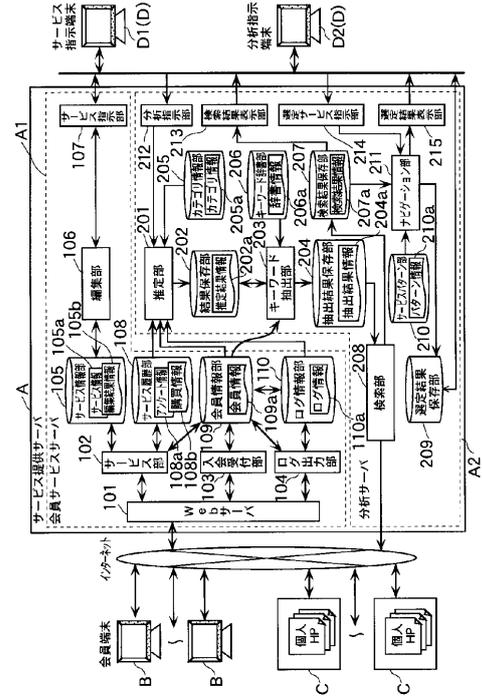
アンケート

会員ID:12345 XXデジキさま、平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
 電脳調理器に関するアンケートを行いますのでご協力をお願いします。

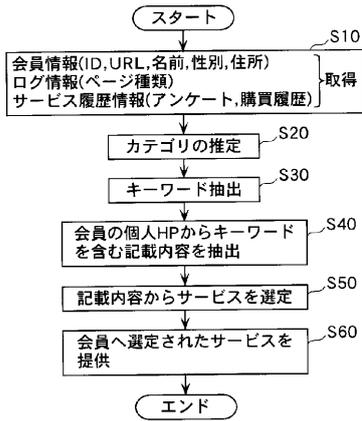
No.	質問	回答1	回答2	回答3	回答4	回答5
1	電脳調理器は、ご不便ですか	かなり不満	不満	普通	満足	十分満足
2	低価格に魅力がありますか	かなりある	ある	普通	ない	全くない
3	多機能に興味がありますか	かなりある	ある	普通	ない	全くない

戻る OK

【図 27】



【図 28】



【図 29】

会員情報

会員ID	名前	住所	性別	年齢	職業	個人HP - URL	パスワード	生年月日
123456	松下優一	大阪市中央区東区〇〇〇	男	21	会社員	http://www.maisushitaxx.ne.jp/	xyz001	1981.02.03
123457	松下優二	門真市大字門真〇-〇A	男	31	会社員	http://www.yy.sonic.ne.jp/	opq987	1971.10.25
123458	松下優三	東京都港区〇×園1-1	男	41	医者	http://www.abc.pana.co.jp/	abc154	1961.05.17
123459	松下優子	神奈川県川崎市〇△区1-2	女	51	公務員	http://home.hi-hi.ne.jp/	ef1632	1951.01.31

【 図 3 0 】

(a) ログ情報(回数)

ログ情報(回数)			
会員ID 123456			
日付	ページ		閲覧回数
	種類	付番	
2002/3/5	ニュース	5	3
2002/3/10	天気予報	4	1
2002/3/11	料理のレシピ	3	5
2002/3/12	家電製品情報	2	4

(b) ログ情報(時間)

ログ情報(時間)			
会員ID 123456			
日時	ページ		閲覧時間(分)
	種類	付番	
2002/3/5 11:15	ニュース	5	10
2002/3/10 15:30	天気予報	4	1
2002/3/11 15:30	料理のレシピ	3	20
2002/3/12 15:30	家電製品情報	2	15

【 図 3 1 】

(a) サービス履歴情報(アンケート情報)

サービス履歴情報(アンケート情報)						
会員ID123456						
アンケートID 123						
質問No.	回答1	回答2	回答3	回答4	回答5	その他
1	<input type="radio"/>					
2			<input type="radio"/>			
3			<input type="radio"/>			
4		<input type="radio"/>				

(b) サービス履歴情報(購買情報)

サービス履歴情報(購買情報)						
会員ID123456						
日付	型式	価格	個数	送金方法	累計ポイント	
1998/3/1	7321	1200	6	クレジット	123	
2000/3/2	1001	1500	5	代金引換	234	
2001/5/5	2003	2980	4	クレジット	534	
2002/2/28	1003	500	3	代金引換	634	

【 図 3 2 】

サービス情報

キーワード	関連情報	サービス		
		手段	内容	本文
電子レンジ	欲しい	メール1	ポイントサービス紹介	お客様は、ポイント100点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えに電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか?
		メール2	お買い得情報提供	電子レンジを大幅値下げで販売させていただきますが、如何でしょうか?
		パーソナルページ1	ポイントサービス紹介	お客様は、ポイント100点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えに電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか?
		パーソナルページ2	お買い得情報提供	電子レンジを大幅値下げで販売させていただきますが、如何でしょうか?
	買いたい	メール1	商品紹介	当店では、各メーカーの電子レンジを数多く取り揃えております。GG電子レンジは如何でしょうか?
		メール2	キャンペーン情報提供	新安販売キャンペーン実施中!
		パーソナルページ1	商品紹介	当店では、各メーカーの電子レンジを数多く取り揃えております。HH電子レンジは如何でしょうか?
		パーソナルページ2	キャンペーン情報提供	新安販売キャンペーン実施中!
電磁調理器	安い	メール1	商品紹介	当店では、安い電磁調理器を数多く取り揃えております。II電磁調理器は如何でしょうか?
		メール2	キャンペーン情報提供	4月1日から安売りキャンペーン実施中!
	パーソナルページ1	アンケート依頼	電磁調理器は、ご不満ですか?/低価格に魅力がありますか?...	
	パーソナルページ2	ポイント付与	アンケートにご協力して頂きますと、10ポイントをプラスさせていただきます。	

【 図 3 3 】

(a) カテゴリ情報(アンケート情報)に基づくカテゴリ

質問No.	回答No.	性別	年齢	職業	収入	教育	住居	車	ペット	趣味
1	1	男	20代	会社員	100万円未満	大学	賃貸	なし	なし	読書
2	2	女	30代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	犬	旅行
3	3	男	40代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
4	4	女	50代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
5	5	男	60代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書

(b) カテゴリ情報(購買情報)に基づくカテゴリ

質問No.	回答No.	性別	年齢	職業	収入	教育	住居	車	ペット	趣味
1	1	男	20代	会社員	100万円未満	大学	賃貸	なし	なし	読書
2	2	女	30代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	犬	旅行
3	3	男	40代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
4	4	女	50代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
5	5	男	60代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書

(c) カテゴリ情報(アンケート情報)に基づくカテゴリ

質問No.	回答No.	性別	年齢	職業	収入	教育	住居	車	ペット	趣味
1	1	男	20代	会社員	100万円未満	大学	賃貸	なし	なし	読書
2	2	女	30代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	犬	旅行
3	3	男	40代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
4	4	女	50代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
5	5	男	60代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書

(d) カテゴリ情報(ログ情報)に基づくカテゴリ

質問No.	回答No.	性別	年齢	職業	収入	教育	住居	車	ペット	趣味
1	1	男	20代	会社員	100万円未満	大学	賃貸	なし	なし	読書
2	2	女	30代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	犬	旅行
3	3	男	40代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
4	4	女	50代	主婦	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書
5	5	男	60代	会社員	100万円以上	大学	持ち家	あり	なし	読書

【 図 3 4 】

推定結果情報 202a

会員ID	推定カテゴリ			
123456	調理家電	携帯電話	パソコン	オーディオ
123457	巨神ファン	株式情報	財テク	金融
123458	釣り	登山	スキー	旅行
123459	文芸	茶道	花道	

【 図 3 5 】

辞書情報 206a

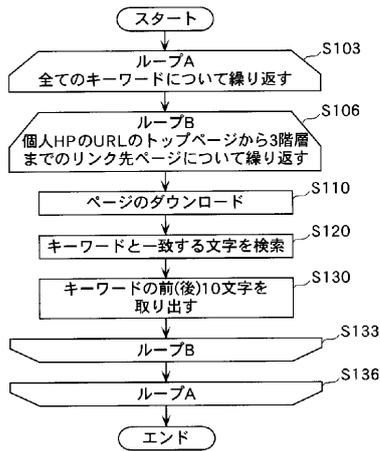
カテゴリ	キーワード1	キーワード2	キーワード3
調理家電	電子レンジ	炊飯器	電磁調理器
巨神ファン	ジャイガース	プロ野球	試合結果
釣り	釣堀	溪流釣り	海釣り
旅行	豪華旅行	格安旅行	世界一周

【 図 3 6 】

抽出結果情報 204a

会員ID	個人HP-URL	キーワード1	キーワード2	キーワードn
123456	http://www.matsushitaxxx.ne.jp/	電子レンジ	炊飯器	電磁調理器
123457	http://www.yy.sonic.ne.jp/	ジャイアックス	プロ野球	試合結果
123458	http://www.abc.pana.co.jp/	釣堀	溪流釣り	海釣り
123459	http://home.hi-hi.ne.jp/	豪華旅行	格安旅行	世界一周

【 図 3 7 】



【 図 3 8 】

花子のホームページ ~独り言~

200x年○月×日の独り言

最近、電子レンジが壊れてこまっています。一般家庭にはやっぱり電子レンジは便利と思うので、どうしても良い電子レンジが欲しい！

でも、最近の電子レンジはいろんな機能があって、かえって不便利。近頃、単機能の電子レンジを買いたいと思っています。みなさんどんな電子レンジを使ってるのかな？

過去の独り言を見る

●自己紹介 ●業務紹介 ●旅行 ●同窓会 ●掲示板 ●お気に入り ●LINK

【 図 3 9 】

検索結果情報 207a

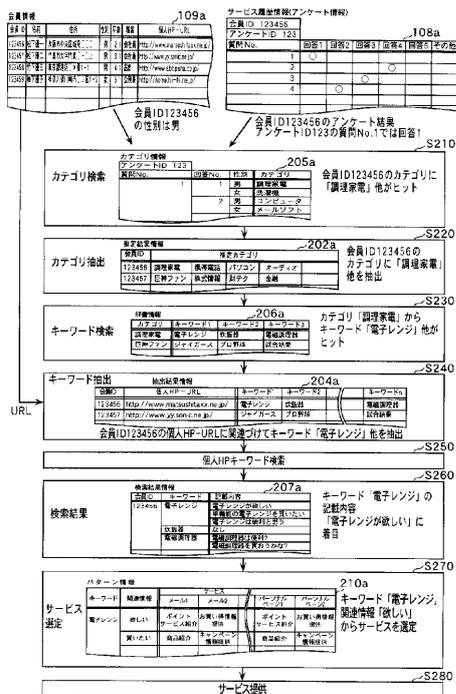
会員ID	キーワード	記載内容
123456	電子レンジ	電子レンジが欲しい 単機能の電子レンジをみたい 電子レンジは便利と思う
	炊飯器	なし
	電磁調理器	電磁調理器は便利? 電磁調理器を買おうかな?
123457	ジャイガース	ジャイガースは強い
	プロ野球	なし
	試合結果	試合結果は良好

【 図 4 0 】

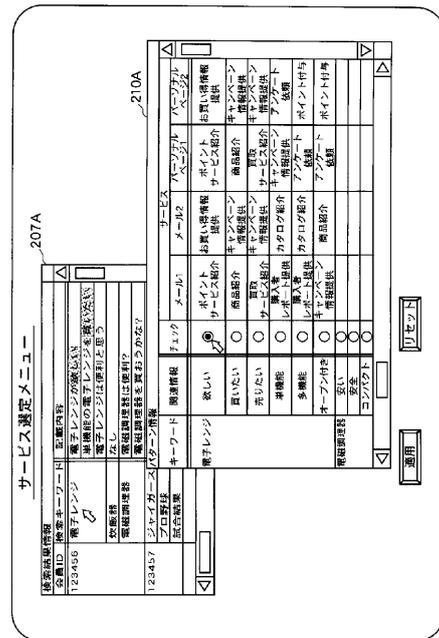
210a

キーワード	関連情報		サービス		パーソナル	
	電子レンジ	電磁調理器	メール1	メール2	パーソナルページ1	パーソナルページ2
電子レンジ	欲しい	電磁調理器	ポイントサービス紹介	お問い合わせ情報提供	ポイントサービス紹介	お問い合わせ情報提供
	買いたい		商品紹介	キヤンペーン情報提供	商品紹介	キヤンペーン情報提供
	売りたい		サービス紹介	キヤンペーン情報提供	サービス紹介	キヤンペーン情報提供
	単機能		レポート提供	購入者カテゴリー紹介	レポート提供	キヤンペーン情報提供
	多機能		レポート提供	カテゴリー紹介	レポート提供	キヤンペーン情報提供
	オープン付き		レポート提供	カテゴリー紹介	レポート提供	キヤンペーン情報提供
	安い		商品紹介	商品紹介	レポート提供	キヤンペーン情報提供
	安全				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	コンパクト				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	電子レンジ				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	電磁調理器				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	パソコン				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	カメラ				レポート提供	キヤンペーン情報提供
	ビデオ				レポート提供	キヤンペーン情報提供

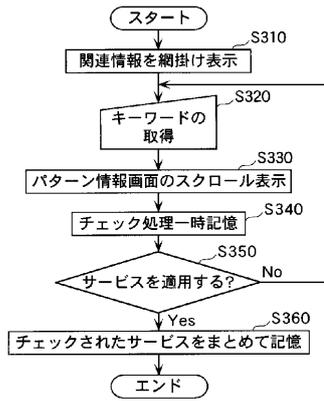
【 図 4 1 】



【 図 4 2 】



【 図 4 3 】



【 図 4 4 】

会員ID:123456	関連情報	サービス
キーワード	欲しい	ポイントサービス紹介
電子レンジ	欲しい	ポイントサービス紹介
電磁調理器	安い	ポイントサービス紹介
		お買い得情報提供
		お買い得情報提供
		購入者レポート提供
		キャンペーン情報
		アンケート依頼
		中古品買取キャンペーン情報提供

【 図 4 5 】

【 図 4 6 】

会員ID:123456	関連情報	サービス	本文
キーワード	欲しい	ポイントサービス紹介	お客様は、ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？
電子レンジ	欲しい	ポイントサービス紹介	お客様は、ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジ又は単機能電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？
電磁調理器	安い	アンケート依頼	変更なし

【 図 4 7 】

サービス選定結果

会員ID:123456 310A

キーワード	関連情報	手段	内容	サービス	本文
電子レンジ	欲しい	メール	ポイントサービス紹介	ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？	お客様は、ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？
電機調理器	安い	パーソナルページ	ポイントサービス紹介	ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジ又は洗濯機電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？	お客様は、ポイント120点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えにオーブン付き電子レンジ又は洗濯機電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？
		パーソナルページ	アンケート依頼	変更なし	

サービス決定

戻る

【 図 4 8 】

ヘッダー 320

松下優一さま
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本文 330

お客様は、ポイント100点以上貯まっていますので、ポイントと引き換えに電子レンジを差し上げますが、如何でしょうか？

フッター 340

お問合せ先
XYZ電器株式会社
東京都千代田区〇-X-1
TEL:03-3221-1234
メール:abc@abcd.ne.jp

【 図 4 9 】

アンケート

会員ID:123456 松下優一さま、平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
アンケートにご協力して頂きますと、10点ポイントをプラスさせていただきます。
是非ご協力ください。 350

No.	質問	回答1	回答2	回答3	回答4	回答5
1	電機調理器は、ご不満ですか	かなり不満	不満	普通	満足	十分満足
2	価格に魅力がありますか	かなりある	ある	普通	ない	全くない
3	多機能に興味がありますか	かなりある	ある	普通	ない	全くない

OK

戻る

フロントページの続き

(51) Int.Cl.⁷

F I

テーマコード(参考)

G 0 6 F 17/30 3 4 0 A