

(19)日本国特許庁(JP)

(12)特許公報(B2)

(11)特許番号  
特許第7588412号  
(P7588412)

(45)発行日 令和6年11月22日(2024.11.22)

(24)登録日 令和6年11月14日(2024.11.14)

(51)国際特許分類 F I  
G 0 6 Q 30/0601(2023.01) G 0 6 Q 30/0601 3 4 0  
G 0 6 Q 30/015(2023.01) G 0 6 Q 30/015

請求項の数 8 (全22頁)

(21)出願番号	特願2021-193259(P2021-193259)	(73)特許権者	521481762 株式会社エーエスピー
(22)出願日	令和3年11月29日(2021.11.29)		東京都中央区日本橋人形町三丁目3番3号
(65)公開番号	特開2023-79677(P2023-79677A)	(74)代理人	110001896 弁理士法人朝日奈特許事務所
(43)公開日	令和5年6月8日(2023.6.8)	(72)発明者	三宅 功二 大阪府大阪市西区江戸堀1-15-20 丸大肥後橋ビル4階 株式会社エーエスピー内
審査請求日	令和5年11月28日(2023.11.28)	審査官	池田 聡史

最終頁に続く

(54)【発明の名称】 営業支援システム

(57)【特許請求の範囲】

【請求項1】

オンラインで接続された複数の端末装置間でビデオ通話による営業活動を行うことが可能な営業支援システムであって、前記営業支援システムが、

ビデオ通話による営業活動を行うサービス提供者が使用する複数の第1端末装置、および、前記第1端末装置との間でビデオ通話を含む情報の送受信が可能で、かつ、前記サービス提供者からビデオ通話による営業活動の提供を受ける可能性のある需要者が使用する第2端末装置、の間で情報の送受信が可能である管理装置を備え、

前記複数の第1端末装置は、前記サービス提供者が紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数の端末装置群を含み、

前記管理装置は、

需要者がアクセス可能な複数のURLを記憶する記憶部であって、前記サービス提供者が紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数の前記URLの各々を、対応する前記端末装置群と関連付けて記憶する記憶部と、

前記URLにアクセスした前記第2端末装置と、前記URLに関連付けられた前記端末装置群のうちの1つの前記第1端末装置とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者の間でビデオ通話を行わせる制御を行う制御部とを含む、  
営業支援システム。

【請求項2】

前記記憶部は、サービス提供者が紹介可能な商品およびサービスの種類に対応する、商

品およびサービスの紹介情報を記憶しており、

前記制御部は、前記ビデオ通話中の前記第 1 端末装置に対する操作に応じて、前記紹介情報を前記第 1 端末装置および前記第 2 端末装置の各表示部に表示させる制御を行う、請求項 1 に記載の営業支援システム。

【請求項 3】

前記第 2 端末装置は、前記ビデオ通話を行う機能を有するビデオ通話装置と、前記ビデオ通話装置とは別体で設けられ、前記紹介情報を表示する機能を有する情報提供装置とを備えている、

請求項 2 に記載の営業支援システム。

【請求項 4】

前記記憶部は、前記ビデオ通話中にサービス提供者が需要者に対して使用を勧めた商品またはサンプルの情報を記憶し、

前記制御部は、前記記憶部に記憶されている発送先への前記商品またはサンプルの発送  
手続を行う、

請求項 1 ~ 3 のいずれか 1 項に記載の営業支援システム。

【請求項 5】

前記記憶部は、前記ビデオ通話中にサービス提供者が需要者に対して使用を勧めた商品またはサンプルの情報を記憶し、

前記制御部は、前記ビデオ通話の最後または終了後に、前記第 1 端末装置に、前記使用を勧めた商品またはサンプルの確認画面を自動的に表示し、前記商品またはサンプルの確認画面において選択された情報を、商品またはサンプルを発送するために前記記憶部に記憶する、請求項 1 ~ 3 のいずれか 1 項に記載の営業支援システム。

【請求項 6】

前記記憶部は、前記ビデオ通話で前記サービス提供者から紹介された商品およびサービスに関するアンケートの記入フォーマットを記憶しており、

前記制御部は、前記ビデオ通話の終了後に、前記記入フォーマットを前記第 2 端末装置の表示部に表示させる制御を行う、

請求項 1 ~ 5 のいずれか 1 項に記載の営業支援システム。

【請求項 7】

前記記憶部は、商品およびサービスに関する契約書類の記入フォーマットを記憶しており、

前記制御部は、

前記ビデオ通話中の前記第 1 端末装置に対する操作に応じて前記第 1 端末装置および前記第 2 端末装置の各表示部に前記記入フォーマットを表示させる制御と、

前記ビデオ通話中の前記第 2 端末装置に対する操作によって前記記入フォーマットに記入された情報を前記第 1 端末装置および前記第 2 端末装置に表示させる制御とを行う、

請求項 1 ~ 6 のいずれか 1 項に記載の営業支援システム。

【請求項 8】

前記情報提供装置は、二次元コードの読み取り機能を有し、

前記ビデオ通話装置は、画像を表示する表示部を有し、

前記二次元コードは、前記複数の URL のうちの 1 つの URL の情報を含み、

前記制御部は、

前記ビデオ通話装置の前記表示部に、前記 1 つの URL の情報を含む前記二次元コードを表示させる制御と、

前記情報提供装置において読み取られた前記二次元コードに含まれる前記 1 つの URL に対応するサイトを前記情報提供装置に表示させる制御と、

前記 1 つの URL に前記第 2 端末装置の前記情報提供装置がアクセスしたことを契機として、前記第 2 端末装置の前記ビデオ通話装置と、前記 1 つの URL に関連付けられた前記端末装置群のうちの 1 つの前記第 1 端末装置とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者の間でビデオ通話を行わせる制御とを行う、

10

20

30

40

50

請求項 3 に記載の営業支援システム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、営業支援システムに関する。

【背景技術】

【0002】

近年、インターネットの普及に伴い、オンラインで商品やサービスの営業活動を支援する営業支援システムが開発されている。そのような営業支援システムの一例が、特許文献 1 に開示されている。特許文献 1 に記載のシステムは、インターネットを介して接続された需要者側のパソコンと販売者側のパソコンとを備えており、双方のパソコンに設けられた通話手段および撮影手段により、販売者側の担当者が需要者との間で商品やサービスに関する通話（ビデオチャット）を行うことができるように構成されている。

10

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【文献】特開 2005 - 229208 号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

しかしながら、特許文献 1 に記載のシステムは、単に、販売者側のパソコンが需要者からのアクセスを待ち受け、需要者からのアクセスがあればビデオチャットで応答するシステムであり、受け身的な営業活動を行う技術である。近年、多くの企業では、商品やサービスの営業の成果を高めるために、販売者側から需要者側に対してより積極的な営業活動を行うことのできる技術の登場が望まれている。

20

【0005】

また、需要者が欲する商品およびサービスの種類は多様であるため、特許文献 1 に記載のシステムにおいて、販売者側の担当者と需要者との間でビデオチャットが開始されたとしても、販売者側の担当者は需要者のニーズに応えるビデオチャットができるとは限らない。

30

【0006】

そこで、本発明は、インターネットを介したオンラインでのビデオ通話により営業活動の支援を行う営業支援システムにおいて、販売者側から需要者側へより積極的な営業活動を行うことが可能であるとともに、需要者が関心のある商品およびサービスを紹介可能な担当者を、面倒な操作を伴うことなく、その需要者とビデオ通話させることが可能なシステムを提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0007】

本発明に係る営業支援システムは、オンラインで接続された複数の端末装置間でビデオ通話による営業活動を行うことが可能な営業支援システムであって、前記営業支援システムが、ビデオ通話による営業活動を行うサービス提供者が使用する複数の第 1 端末装置、および、前記第 1 端末装置との間でビデオ通話を含む情報の送受信が可能で、かつ、前記サービス提供者からビデオ通話による営業活動の提供を受ける可能性のある需要者が使用する第 2 端末装置、の間で情報の送受信が可能である管理装置を備え、前記複数の第 1 端末装置は、前記サービス提供者が紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数の端末装置群を含み、前記管理装置は、需要者がアクセス可能な複数の URL を記憶する記憶部であって、前記サービス提供者が紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数の前記 URL の各々を、対応する前記端末装置群と関連付けて記憶する記憶部と、前記 URL にアクセスした前記第 2 端末装置と、前記 URL に関連付けられた前記端末装置群のうちの 1 つの前記第 1 端末装置とをオンライン接続させ、オンライン接続

40

50

された両者の間でビデオ通話を行わせる制御を行う制御部とを含む。

【発明の効果】

【0008】

本発明によれば、インターネットを介したオンラインでのビデオ通話により営業活動の支援を行う営業支援システムにおいて、販売者側から需要者側へより積極的な営業活動を行うことが可能であるとともに、需要者が関心のある商品およびサービスを紹介可能な担当者を、面倒な操作を伴うことなく、その需要者とビデオ通話させることが可能なシステムを提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【0009】

【図1】本発明の一実施形態に係る営業支援システムの構成の一例を模式的に示す図である。

【図2】図1におけるサーバの機能的構成の一例を示すブロック図である。

【図3】図1における第1端末装置、サーバおよび第2端末装置間における情報の流れの一例を模式的に示す図である。

【図4】図2における記憶部に記憶されているURL情報管理テーブルの一例を示す図である。

【図5】図1における第2端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図6】図1における第2端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図7】図1における第1端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図8】図1における第1端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図9】図1における第2端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図10】図1における第2端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図11】図1における第2端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。

【図12】本発明の一実施形態に係る営業支援システムの構成の他の例を模式的に示す図である。

【図13】図12における第1端末装置、サーバおよび第2端末装置間における情報の流れの一例を模式的に示す図である。

【発明を実施するための形態】

【0010】

以下、本発明の一実施形態に係る営業支援システムについて図面を用いて説明する。なお、図中同一または相当部分には同一符号を付してその説明は繰り返さない。また、以下に記載する実施形態の少なくとも一部同士を任意に組み合わせてもよい。また、以下に示す実施形態はあくまで例にすぎず、本発明の営業支援システムは、以下の例に限定されることはない。

【0011】

図1は、本発明の一実施形態に係る営業支援システムの構成の一例を模式的に示す図である。図2は、図1におけるサーバの機能的構成の一例を示すブロック図である。図3は、図1における第1端末装置、サーバおよび第2端末装置間における情報の流れの一例を模式的に示す図である。図4は、図2における記憶部に記憶されているURL情報管理テーブルの一例を示す図である。なお、図1に示される複数の通信経路は模式的に図示されたものであり、当該複数の通信経路は、実際には共通の通信経路で構成されていてもよいし、当該複数の通信経路の各々は、実際には複数の通信経路で構成されていてもよい。

【0012】

図1に示される営業支援システム1は、オンラインで接続された複数の端末装置2、3間でビデオ通話による営業活動を行うことが可能なシステムである。本実施形態では、第1端末装置2はサービス提供者SPが使用する端末装置であり、第2端末装置3は需要者PRが使用する端末装置である。

【0013】

本明細書において、「サービス提供者」とは、ビデオ通話による営業活動を行う者であ

10

20

30

40

50

る。詳細には、「サービス提供者」は、ビデオ通話によって商品およびサービス（以下、商品等とも称する）に関する営業活動、詳細には、販売促進（プロモーション）活動を需要者 P R に対して行う者である。具体的には、サービス提供者 S P は、たとえば、コールセンターのオペレータの他、企業の営業担当者、営業活動を行う個人事業家である。サービス提供者 S P は、コールセンターのオペレータである場合には、商品等を提供する企業に所属する者であってもよいし、当該企業からオペレータとしての業務を委託された者であってもよい。また、サービス提供者 S P は、たとえば、需要者 P R に対して、自社または自己（以下、自社等とも称する）の商品等の紹介や、その活用方法などを提案し、売買契約、レンタル契約、またはリース契約等の契約を締結し、商品等を提供する者であってもよい。

10

**【 0 0 1 4 】**

本明細書において、「需要者」は、サービス提供者 S P からビデオ通話による営業活動の提供を受ける可能性のある者である。「需要者」は、サービス提供者 S P から見て商品等を購入、レンタル等する見込みのある人の他、過去にサービス提供者と商取引をしたことのある顧客や、営業活動の対象となる商品等の存在を知らない、あるいはそれらへのニーズに気づいていない人（潜在顧客）を含む。

**【 0 0 1 5 】**

図 1 に示される例では、インターネット等の公衆回線 5 を介して相互に接続された、複数の第 1 端末装置 2 と、複数の第 2 端末装置 3 との間でビデオ通話による営業活動を行うことが可能となっている。なお、図 1 に示される例では、第 2 端末装置 3 の数は 3 つであるが、これに限定されるものではなく、1 つ、2 つ、または 4 つ以上であってもよい。また、第 1 端末装置 2 の数は、営業活動の対象となる商品等の種類の数に応じて設定される。

20

**【 0 0 1 6 】**

本実施形態では、サービス提供者 S P と需要者 P R との間でビデオ通話が行われる。本明細書において、「ビデオ通話」とは、ネットワークを介した動画および音声のリアルタイムの送受信によって行われる、映像を利用した通話である。ビデオ通話で利用される回線や、動画および音声のデータの種類等は限定されないが、たとえば、回線としてインターネットを用いることができる。

**【 0 0 1 7 】**

本実施形態では、サービス提供者 S P と需要者 P R とは、ビデオ通話によってお互いの姿を見ながら通話を行う。具体的には、たとえば、第 1 端末装置 2 の撮像部は、サービス提供者 S P が商品等の紹介を行う様子を撮像し、撮像した動画を第 2 端末装置 3 へ送信する。また、第 1 端末装置 2 の音声入力部は、サービス提供者 S P の音声、たとえば商品等の紹介を行う音声を入力し、入力した音声を第 2 端末装置 3 へ送信する。第 2 端末装置 3 は、受信した動画および音声を、それぞれ、表示部および音声出力部において出力する。同様に、第 2 端末装置 3 の撮像部は、需要者 P R の様子を撮像し、撮像した動画を第 1 端末装置 2 へ送信する。また、第 2 端末装置 3 の音声入力部は、需要者 P R の音声を入力し、入力した音声を第 1 端末装置 2 へ送信する。第 1 端末装置 2 は、受信した動画および音声を、それぞれ、表示部および音声出力部において出力する。

30

**【 0 0 1 8 】**

本実施形態では、サービス提供者 S P と需要者 P R とのビデオ通話中に、サービス提供者 S P から需要者 P R に対して、商品等の紹介情報（以下、単に「紹介情報」とも称する）が提供される。紹介情報は、後述する記憶部 4 1（図 2 参照）に格納され、管理される。本明細書において、「紹介情報」とは、たとえば、商品等を紹介する動画および静止画など、予め用意され、保存された、端末装置 2、3 に表示可能な各種の画像である。「紹介情報」は、Web 上で公開される、文書や画像といった情報（コンテンツ）である。すなわち、「紹介情報」は、たとえば、Web ページにおいて HTML 等のマークアップ言語によって記述されており、Web ブラウザを用いて閲覧することができる。また、同じドメイン内の Web ページ群が、Web サイトとして記憶部 4 1 に記憶され、具体的には後述の紹介情報管理 DB に記憶されている。Web サイト内の各 Web ページには他のペ

40

50

ージへのハイパーリンクが設置され、このハイパーリンクを辿ってWebページ間を互いに行き来できるようになっている。また、「紹介情報」としての文書や画像は、たとえば、ワード（Microsoft Word：登録商標）、エクセル（Microsoft Excel：登録商標）、およびパワーポイント（Microsoft PowerPoint：登録商標）等のソフトウェアにより作成されたドキュメント（文書ファイル）の画像、PDF（Portable Document Format）等のソフトウェアにより作成された画像、写真、その他の静止した状態で表示される画像を含む。

#### 【0019】

次に、営業支援システム1の構成について、図1を参照して説明する。図1に示される営業支援システム1は、第1端末装置2および第2端末装置3との間で情報の送受信が可能である管理装置4を備えている。すなわち、管理装置4は、第1端末装置2と第2端末装置3との間に介在し、第1端末装置2と情報の送受信を行うとともに、第2端末装置3と情報の送受信を行う。本実施形態では、管理装置4はWEBサーバである。

10

#### 【0020】

第1端末装置2は、ビデオ通話機能を備えた情報端末である。第1端末装置2は、表示部21と、図示しない撮像部、音声入力部および音声出力部とを有する情報機器である。第1端末装置2は、たとえば、携帯電話やスマートフォン、タブレットPC（Personal Computer）、ノートPC、ウェアラブルデバイス、またはディスプレイを備えたPC等の情報端末であり、いずれの情報端末もカメラおよびマイクを備えている。

#### 【0021】

本実施形態では、第1端末装置2は、たとえば、ビデオ通話を行う機能と、紹介情報を表示する機能とを1つの装置に持たせた構成である。具体的には、たとえば、第1端末装置2は、ノートPC、またはディスプレイ（外部ディスプレイ）を備えたPC等の情報端末である。なお、ディスプレイ（外部ディスプレイ）を備えたPCは、1つの装置とみなすものとする。ビデオ通話を行う機能と、紹介情報を表示する機能とを1つの装置に持たせた場合、サービス提供者SPは、ビデオ通話と商品情報の閲覧を1つの装置で行うことができ、装置の数を抑えることができる。

20

#### 【0022】

また、本実施形態では、第1端末装置2は、ビデオ通話を行う機能を有するビデオ通話装置と、ビデオ通話装置とは別体で設けられ、紹介情報を表示する機能を有する情報提供装置とを備える構成であってもよい。すなわち、ビデオ通話機能と、紹介情報の表示機能とを、2つの装置に分担させる構成であってもよい。具体的には、たとえば、ビデオ通話装置としてタブレットPCまたはスマートフォンを用い、情報提供装置として、ビデオ通話装置とは別に、タブレットPCまたはスマートフォンを用いてもよい。ビデオ通話機能と、紹介情報の表示機能とを、2つの装置に分担させた場合、サービス提供者SPは、ビデオ通話を行いやすい位置にビデオ通話装置を配置するとともに、紹介情報の閲覧および閲覧を行うための操作を行いやすい位置に情報提供装置を配置することができ、ビデオ通話を行う位置と、紹介情報の閲覧および閲覧を行うための操作を行う位置の自由度を高めることができる。

30

#### 【0023】

複数の第1端末装置2は、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数の端末装置群を含む。本明細書において、「商品およびサービスの種類」とは、たとえば、商品およびサービスの内容や銘柄、商品およびサービスを提供する提供者（たとえば企業）で分類したそれぞれのまとまりを意味する他、商品およびサービスを営業の観点で分類したそれぞれのまとまりのことを意味し、または、それらの分類方法の組み合わせで分類したそれぞれのまとまりを意味する。

40

#### 【0024】

営業の観点での分類としては、たとえば、キャンペーンの種類や、キャンペーンの内容での分類を挙げることができる。キャンペーンの種類や内容としては、たとえば、商品等を買わずとも誰でも応募できるキャンペーン（オープンキャンペーン）を挙げることがで

50

きる。オープンキャンペーンは、たとえば、サービス提供者SPとのビデオ通話を行うことを条件として、需要者PRに金銭的なポイントを付与したり、商品の割引を行ったり、景品や商品のサンプルをプレゼントしたりすることである。なお、営業の観点での分類は、商品等の認知度の向上および販売促進に繋がるのであれば、上記の例に限定されない。

#### 【0025】

また、キャンペーンは、広告宣伝および販売促進などを目的として行われる。キャンペーンを行うことで、売上拡大だけでなく商品の認知度の上昇や新規顧客の獲得につながる。特に、キャンペーンをビデオ通話を用いて行うことにより、より積極的な営業活動を行って、営業の成果をより高めることができる。また、キャンペーンをWeb上で行うことにより、より積極的な営業活動を行って、営業の成果をより高めることができる。また、

10

#### 【0026】

「複数の端末装置群」は、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされることにより構成される。すなわち、同じ端末装置群に属する複数の第1端末装置2間では、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類が共通している。たとえば、商品およびサービスの種類が企業および商品等の種類で分類されている場合には、同じ端末装置群に属する複数の第1端末装置2間では、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類（企業および商品等の種類）が共通している。また、商品およびサービスの種類が企業、商品等の種類、ならびにキャンペーンの種類および内容で分類されている場合には、同じ端末装置群に属する複数の第1端末装置2間では、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類（企業、商品等の種類、ならびにキャンペーンの種類および内容）が共通している。

20

#### 【0027】

図1に示される例では、たとえば、端末装置群2Aは、企業Aの商品A1についてのキャンペーンA11を紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。また、端末装置群2Bは、企業Bの商品B1についてのキャンペーンB11を紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。また、端末装置群2Cは、企業Cの商品C1についてのキャンペーンC11を紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。また、図1に図示しない端末装置群2Dは、上述のキャンペーンA11およびキャンペーンB11を紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。また、図1に図示しない端末装置群2Eは、上述のキャンペーンA11、キャンペーンB11およびキャンペーンC11を紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。すなわち、端末装置群2A、端末装置群2Bおよび端末装置群2Cは、各々、1つの種類のキャンペーンを紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。一方、図1に図示しない端末装置群2Dおよび端末装置群2Eは、各々、複数の種類のキャンペーンを紹介可能なサービス提供者SPが使用可能な第1端末装置2の群である。

30

#### 【0028】

なお、図1に示される例では、各端末装置群は3つの第1端末装置2を含んでいるが、これに限定されるものではない。たとえば、各端末装置群は2つまたは4つ以上の第1端末装置2を含む構成であってもよい。

40

#### 【0029】

各第1端末装置2は、地理的に近い位置、たとえば同じ敷地内にまとめて配置されていてもよいし、地理的に離れた（遠い）位置に配置されていてもよい。各第1端末装置2は、地理的に近い位置、たとえば同じ敷地内または同じ建物内にまとめて配置されている場合には、互いが間仕切りされてブース内に配置された状態であってもよい。各第1端末装置2は、地理的な位置関係にかかわらず、同じ端末装置群に属していてもよい。すなわち、各第1端末装置2は、地理的に近い位置関係にある場合、および、地理的に離れた（遠い）位置関係にある場合において、同じ端末装置群に属していてもよい。

50

## 【 0 0 3 0 】

第 2 端末装置 3 は、第 1 端末装置 2 との間でビデオ通話を含む情報の送受信が可能である。第 2 端末装置 3 は、ビデオ通話機能を備えた情報端末である。第 2 端末装置 3 は、表示部 3 1 と、図示しない撮像部、音声入力部および音声出力部とを有する情報機器である。第 2 端末装置 3 は、たとえば、携帯電話やスマートフォン、タブレット P C ( Personal Computer )、ノート P C、ウェアラブルデバイス、またはディスプレイを備えた P C 等の情報端末であり、いずれの情報端末もカメラおよびマイクを備えている。

## 【 0 0 3 1 】

本実施形態では、第 2 端末装置 3 は、たとえば、ビデオ通話を行う機能と、紹介情報を表示する機能とを 1 つの装置に持たせた構成である。具体的には、たとえば、第 1 端末装置 2 は、ノート P C、またはディスプレイ ( 外部ディスプレイ ) を備えた P C 等の情報端末である。なお、ディスプレイ ( 外部ディスプレイ ) を備えた P C は、1 つの装置とみなすものとする。ビデオ通話を行う機能と、紹介情報を表示する機能とを 1 つの装置に持たせた場合、需要者 P R は、ビデオ通話と商品情報の閲覧を 1 つの装置で行うことができ、装置の数を抑えることができる。

10

## 【 0 0 3 2 】

また、本実施形態では、第 2 端末装置 3 は、二次元コードの読み取り機能を有する。二次元コードは、たとえば、Q R コード ( 登録商標 ) である。詳細には、第 2 端末装置 3 は、自己が備える撮像部によって、たとえば、雑誌、チラシ、レシート ( 領収証 ) 等に記載された二次元コードを撮像し、第 2 端末装置 3 が備える二次元コードの読み取りプログラムにより、二次元コードを読み取ることができる。この二次元コードは、後述する複数の U R L ( Uniform Resource Locator ) のうちの 1 つの U R L の情報を含んでいる。

20

## 【 0 0 3 3 】

図 2 に示されるように、管理装置 4 は、記憶部 4 1 と、制御部 4 2 とを備えている。また、管理装置 4 は、通信制御部 4 3 を備えている。通信制御部 4 3 は、管理装置 4 が他の装置と通信を行うためのインターフェイスである。

## 【 0 0 3 4 】

記憶部 4 1 には、管理装置 4 の動作に必要な各種プログラムおよびデータが記憶されるとともに、需要者 P R がアクセス可能な複数の U R L が記憶される。また、記憶部 4 1 には、他の情報も記憶されるが、それについては後述する。なお、記憶部 4 1 の種類は、特に限定されるものではなく、たとえば、H D D などの記憶装置、R A M や R O M などのメモリとすることができる。また、記憶部 4 1 に記憶される各種情報は、1 つの記憶装置またはメモリに纏めて記憶されてもよいし、複数の記憶装置またはメモリに分散して記憶されてもよい。本実施形態では、図 2 に示されるように、記憶部 4 1 は、需要者管理 D B ( データベース ) 4 1 1、サービス提供者管理 D B ( データベース ) 4 1 2、U R L 管理 D B ( データベース ) 4 1 3、および紹介情報管理 D B ( データベース ) 4 1 4 を備えている。

30

## 【 0 0 3 5 】

需要者管理 D B 4 1 1 は、需要者 P R に関する情報 ( 以下、需要者情報とも称する ) を記憶する。需要者情報は、たとえば、需要者 P R の I D、氏名、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、趣向などのうちのいずれかを含む。需要者 P R の I D は、たとえば、需要者 P R が最初に U R L にアクセスしたときに、需要者管理 D B 4 1 1 に記憶される。具体的には、たとえば、需要者 P R が第 2 端末装置 3 から最初に U R L にアクセスしたときに、第 2 端末装置 3 の表示部 3 1 に表示される I D 登録フォーマットに需要者 P R が入力することにより、需要者管理 D B 4 1 1 に記憶される。また、需要者の氏名、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、趣向などの情報は、サービス提供者 S P とのビデオ通話前、ビデオ通話中またはビデオ通話後に、第 2 端末装置 3 の画面に表示される個人情報の記入フォーマットに需要者 P R が記入することにより、需要者管理 D B 4 1 1 に記憶される。

40

## 【 0 0 3 6 】

サービス提供者管理 D B 4 1 2 は、サービス提供者 S P に関する情報を記憶する。サー

50

ビス提供者SPに関する情報は、たとえば、サービス提供者SPのID、氏名、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、紹介可能な商品およびサービスの種類、紹介業務を行う日時、自己紹介の情報などのうちのいずれかを含む。また、サービス提供者管理DB412は、サービス提供者SPが第1端末装置2にログインして、需要者PRとのビデオ通話中である状態、ビデオ通話中ではないが、ビデオ通話が可能な状態（スタンバイ状態）、ログインしていない状態（ログオフ状態）のいずれの状態であるのかを、リアルタイムで更新している。

#### 【0037】

URL管理DB413は、URLに関する情報を記憶する。具体的には、記憶部41は、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数のURLの各々を、対応する端末装置群と関連付けて記憶する。本実施形態では、URL管理DB413が、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数のURLの各々を、対応する端末装置群と関連付けて記憶する。URLは、記憶部41に記憶されているWebサイトのURLである。なお、第1端末装置2がブース等の部屋に配置されており、第1端末装置2がその部屋（ブース）、具体的にはたとえばその部屋の識別番号に対応付けられている場合には、URLはブースの識別番号等と関連付けられることで、URLと第1端末装置2とが間接的に関連付けられてもよい。なお、本明細書における「ブース等の部屋」は、物理的な意味での現実的な部屋と、営業支援システム1におけるネットワーク上の仮想的な部屋との双方を含む。したがって、上述の「記憶部41は、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数のURLの各々を、対応する端末装置群と関連付けて記憶する。」という構成には、第1端末装置2がブース等の部屋、具体的にはたとえばその部屋の識別番号に対応付けられている場合には、「記憶部41は、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされた複数のURLの各々を、対応する部屋（現実的な部屋または仮想的な部屋）の群を介して、対応する端末装置群と関連付けて記憶する。」という態様も含まれる。

#### 【0038】

図4は、図2における記憶部に記憶されているURL情報管理テーブルの一例を示す図である。図4に示されるURL情報管理テーブルTa1は、URL管理DB413に記憶されている。URL情報管理テーブルTa1には、サービス提供者SPが紹介可能な商品およびサービスの種類と、その種類に対応するURLと、その種類に対応する端末装置群とが、互いに関連付けられて記述されている。また、本実施形態では、さらに、URLにアクセスした需要者のIDが関連付けられて記述されている。具体的には、図4に示される例では、たとえば、商品等の種類A11と、商品等の種類A11に対応するURL1と、商品等の種類A11に対応する端末装置群2Aと、URL1にアクセスした需要者PRのIDde1とが互いに関連付けられている。また、商品等の種類B11と、商品等の種類B11に対応するURL2と、商品等の種類B11に対応する端末装置群2Bと、URL2にアクセスした需要者PRのIDde2とが互いに関連付けられている。また、商品等の種類C11と、商品等の種類C11に対応するURL3と、商品等の種類C11に対応する端末装置群2Cと、URL3にアクセスした需要者PRのIDde3とが、互いに関連付けられている。また、商品等の種類A11、B11と、商品等の種類A11、B11に対応するURL4と、商品等の種類A11、B11に対応する端末装置群2Dと、URL4にアクセスした需要者PRのIDde4とが、互いに関連付けられている。また、商品等の種類A11、B11、C11と、商品等の種類A11、B11、C11に対応するURL5と、商品等の種類A11、B11、C11に対応する端末装置群2Eと、URL5にアクセスした需要者PRのIDde5とが、互いに関連付けられている。このように、サービス提供者SPが紹介可能な商品等の種類と、その種類に対応するURLと、その種類に対応する端末装置群と、そのURLにアクセスした需要者PRのIDとが互いに関連付けられてURL管理DB413に記憶されることで、後述の制御部42は、たとえば、URL管理DB413および需要者管理DB411を参照し、サービス提供者SPが

10

20

30

40

50

紹介可能な商品等の種類の中で、その需要者 P R の個人情報（たとえば趣向、年齢、性別など）に見合った商品等の紹介情報を、その需要者 P R が使用する第 2 端末装置 3 の画面に高い精度で表示させることができる。なお、図 3 では、Web サイト S T 1 が U R L 1 に対応する Web サイトであり、Web サイト S T 2 が U R L 2 に対応する Web サイトであり、Web サイト S T 3 が U R L 3 に対応する Web サイトである。

#### 【 0 0 3 9 】

すなわち、端末装置群 2 A に属する第 1 端末装置 2 には、商品等の種類 A 1 1 についての紹介を行うことが可能なサービス提供者 S P が配置される。商品等の種類 A 1 1 についての紹介を受けたい需要者 P R の第 2 端末装置 3 は、商品等の種類 A 1 1 に対応する U R L 1 にアクセスし、管理装置 4 が U R L 1 に対応する制御を行うことにより、第 2 端末装置 3 と、U R L 1 に対応する端末装置群 2 A のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 との間で、ビデオ通話の接続が行われ、両者の間でビデオ通話が開始される。他の端末装置群 2 B ~ 2 E についても同様である。詳細については後述する。

10

#### 【 0 0 4 0 】

図 5 および図 6 は、図 1 における第 2 端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。本実施形態では、図 5 に示される画像は、記憶部 4 1 の U R L 管理 D B 4 1 3 に記憶されている情報等に基づいて作成され、第 2 端末装置 3 の表示部に表示される。図 5 に示される画像は、需要者 P R がサービス提供者 S P とのビデオ通話を開始するかどうかを確認するための画像である。図 5 に示される画像は、たとえば、需要者 P R が第 2 端末装置 3 において U R L を読み込んで、その U R L に対応する Web サイトにアクセスすることにより表示される。需要者 P R が、Web サイトにアクセスすると、需要者 P R が未登録の場合、図示しない I D 登録フォーマットが第 2 端末装置 3 の表示部に表示される。需要者 P R は、I D 登録フォーマットにおいて、たとえば自己の電話番号または電子メールアドレスを入力することにより、需要者 P R の I D が登録され、登録された I D が第 2 端末装置 3 に通知される。その後、図 5 に示される画面が表示される。需要者 P R が登録済みの場合は、I D 登録ステップは省略される。

20

#### 【 0 0 4 1 】

図 5 に示される例では、需要者 P R がサービス提供者 S P とのビデオ通話を開始するかどうかを確認する質問 A S 1、たとえば、「サービス提供者 S P とのビデオ通話を開始しますか？」といった文言が表示される。また、文言 A S 1 の下方に、ビデオ通話の開始に同意するか否かを回答するための同意ボタン B O 9 および不同意ボタン B O 1 0 が表示されている。同意ボタン B O 9 には、たとえば「はい」と表示され、不同意ボタン B O 1 0 には、たとえば「いいえ」と表示されている。

30

#### 【 0 0 4 2 】

図 5 の画面において、同意ボタン B O 9 が操作されると、図 6 に示される画像が第 2 端末装置 3 の表示部に表示される。図 6 は、需要者 P R とサービス提供者 S P とがビデオ通話を行っている状態を示している。図 6 に示される例では、需要者 P R の撮像画像と、サービス提供者 S P の撮像画像とが表示されている。需要者 P R は、第 2 端末装置 3 を通じて、サービス提供者 S P とビデオ通話を行うことができる。

#### 【 0 0 4 3 】

本実施形態では、紹介情報管理 D B 4 1 4 は、商品等に関する情報を記憶する。紹介情報管理 D B 4 1 4 は、たとえば、紹介する対象である商品等の情報、紹介する対象である商品等と競合関係にある商品等の情報（比較情報）を記憶する。

40

#### 【 0 0 4 4 】

具体的には、記憶部 4 1 は、サービス提供者 S P が紹介可能な商品およびサービスの種類に対応する、商品およびサービスの紹介情報を記憶している。紹介情報は、1 または複数の商品等を紹介する情報であれば、特に限定されるものではないが、たとえば、商品等の内容の紹介、上述したような商品等のキャンペーン（組織的な宣伝活動）の紹介などの情報である。また、本実施形態では、記憶部 4 1 には、サービス提供者 S P によって紹介される 1 または複数の商品およびサービスの紹介情報の他に、紹介される商品およびサー

50

ビスの比較対象となる、1または複数の比較商品および比較サービスの比較情報、サンプル情報、ヒアリングシートのフォーマット、契約書類の記入フォーマット、ビデオ通話中に需要者PRから入手した需要者情報、サービス提供者SPが需要者PRに対してリコメンドしたリコメンド情報、サービス提供者SPが入力したメモ情報など、その他の情報が記憶され得る。以下、紹介情報の具体例について説明する。

【0045】

図7は、図1における第1端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。図7に示される画像は、記憶部41に記憶されている紹介情報等に基づいて作成され、第1端末装置2の表示部に表示される。図7に示される画像は、たとえば、サービス提供者SPが第1端末装置2にログインすることにより表示される。図7に示される例では、画面21の左側に情報表示ボタンBO1、リコメンドボタンBO2、ヒアリングシートボタンBO3、商品検索ボタンBO4が表示されている。情報表示ボタンBO1は、商品等の情報を第1端末装置2の画面および第2端末装置3の画面に表示するためのボタンである。リコメンドボタンBO2は、需要者に推薦する商品、またはそのサンプルを第1端末装置2の画面21および第2端末装置3の画面31に表示するためのボタンである。ヒアリングシートボタンBO3は、需要者PRに対してアンケートを行うためのボタンである。商品検索ボタンBO4は、営業の対象である商品等と競合する商品等を検索するためのボタンである。なお、上述した表示画面は一例であり、画面の配置や表示される情報の数・種類は、図7に示した例とは異なってもよい。

【0046】

また、図7に示される例では、需要者PRに関する情報PRn1が画面21の右側に表示されている。情報PRn1を示す画像は、記憶部41に記憶されている需要者PRの情報等に基づいて作成され、第1端末装置2の表示部に表示される。情報PRn1は、サービス提供者SPがビデオ通話を行う際に、通話の相手である需要者PRに関する情報を確認するために表示される。情報PRn1は、記憶部41に記憶された需要者情報、たとえば、需要者PRのID、需要者PRの趣向、需要者PRが現在困っていること、需要者PRの要望、サービス提供者SPが需要者PRに対して勧めた銘柄等である。需要者PRの趣向は、需要者PRの好みを把握するための情報である。需要者PRの趣向は、たとえば、需要者PRが現在購入している商品等または商品等の銘柄や、現在購入はしていないが購入したいと思っている商品等または商品等の銘柄の情報である。需要者情報が、需要者PRの趣向を含み、当該需要者情報が、第1端末装置2の情報表示欄に表示されるように構成されている場合、サービス提供者SPは、需要者PRの趣向に応じて適切に商品・サービスをリコメンドすることができる。情報PRn1は、たとえば、需要者PRによって記憶部41に登録された情報であってもよいし、サービス提供者SPがビデオ通話中に需要者PRから聞き出して、第1端末装置2に入力して記憶部41に記憶された情報であってもよいし、これらの両方であってもよい。また、第1端末装置2の情報表示欄に、サービス提供者SPの自己紹介の情報等、サービス提供者SPの情報を表示させてもよい。サービス提供者SPの情報は、記憶部41に記憶されているサービス提供者SPの情報に基づいて作成され、第1端末装置2の表示部に表示される。第1端末装置2の画面21にサービス提供者SPの情報を表示させることで、サービス提供者SPがビデオ通話を行う際に、通話の相手である需要者PRに対して自己紹介等をスムーズに行うことができる。

【0047】

図8は、図1における第1端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。図8に示される画像は、記憶部41に記憶されている紹介情報等に基づいて作成され、第1端末装置2の画面21に表示される。図8に示される画像は、図7における情報表示ボタンBO1がサービス提供者SPによって操作されることにより表示される。図8に示される例では、商品等の複数の銘柄の写真または図(実線部分)および当該銘柄の説明文(破線部分)が表示されている。具体的には、たとえば、商品「タバコ」の複数の銘柄「AA」、「BB」および「CC」について、銘柄毎に複数の品目が示されている。また、銘柄の写真(または図)および説明文の下方には、銘柄を選択するボタンBO5と、選択を

変更するボタン B O 6 とが表示されている。

#### 【 0 0 4 8 】

図 9 は、図 1 における第 2 端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。複数のリコメンド候補商品が表示された図 8 に示す画面 2 1 おいて、複数のリコメンド候補商品のうちから 1 つが選択されて、サービス提供者 S P によってボタン B O 5 が操作されると、図 9 に示されるように、操作されたボタン B O 5 に対応する商品紹介画面（銘柄の写真（または図）および当該銘柄の説明文の画像）が第 2 端末装置 3 に表示される。また、図 9 に示される例では、銘柄の写真（または図）および当該銘柄の説明文の画像が画面 3 1 の一部の領域（たとえば画面 3 1 の下側の領域）に示され、画面 3 1 の他の領域（たとえば画面 3 1 の上側の領域）にビデオ通話の相手（サービス提供者 S P ）の撮像画像と、自己（需要者 P R ）の撮像画像とが表示される。

10

#### 【 0 0 4 9 】

本実施形態では、記憶部 4 1 は、ビデオ通話中にサービス提供者 S P が需要者 P R に対して使用を勧めた商品またはサンプルの情報を記憶している。「使用を勧めた商品またはサンプルの情報」は、上述の紹介情報の一種である。サンプルは、認知度向上および販売促進を目的とした上述のキャンペーンの一環として、需要者 P R に無償で提供される試供品である。図 1 0 を用いて詳細を説明する。

#### 【 0 0 5 0 】

図 1 0 は、図 1 における第 2 端末装置 3 に表示される画像の一例を模式的に示す図である。図 1 0 に示される画像は、記憶部 4 1、具体的には紹介情報管理 D B 4 1 4 に記憶されている紹介情報等に基づいて作成され、第 2 端末装置 3 の画面 3 1 に表示される。図 1 0 に示される画像は、図 7 における情報表示ボタン B O 2 がサービス提供者 S P によって操作されることにより表示される。図 1 0 に示される例では、画面 3 1 において、サービス提供者 S P から勧められた銘柄のサンプルの発送手続を、需要者 P R が行うための画像が表示されている。図 1 0 に示される例では、サービス提供者 S P から勧められた銘柄を示す写真（または図） P H 1 と、その銘柄の名前 N A 1 が表示されている。また、図 1 0 に示される例では、写真（または図） P H 1 がお勧めの商品等のサンプルであることを示す表題 T I 1、たとえば「おすすめのサンプルたばこ」が記載されている。また、写真（または図） P H 1 の下方には、サンプルの発送手続を行うためのボタン B O 7 と、発送手続を行う対象を変更するためのボタン B O 8 とが表示されている。ボタン B O 7 には、たとえば「ご発送手続へ」と記載され、ボタン B O 8 には、たとえば「商品・サンプル変更」と記載されている。「商品・サンプル変更」が操作されると、記憶部 4 1 に記憶された商品情報が第 2 端末装置 3 に表示され、需要者 P R は、希望の商品・サンプルを選択することにより、希望の商品・サンプルを入手することができる。需要者 P R によって選択された変更後の商品・サンプルの情報は、記憶部 4 1 によって記憶される。

20

30

#### 【 0 0 5 1 】

本実施形態では、記憶部 4 1 は、ビデオ通話でサービス提供者 S P から紹介された商品およびサービスに関するアンケートの記入フォーマットを記憶している。アンケートの記入フォーマットには、たとえば、ビデオ通話におけるサービス提供者 S P に対する評価、サービス提供者 S P から紹介された商品等に対する評価などを記入できるようになっている。評価は、たとえば 5 段階評価など、複数段階でレベルを選択できるように設定されている。記入フォーマットには、自由にコメントを記入することができるコメント記入欄が設けられていてもよい。

40

#### 【 0 0 5 2 】

本実施形態では、記憶部 4 1 は、商品およびサービスに関する契約書類の記入フォーマットを記憶している。契約書類の記入フォーマットは、第 1 端末装置 2 および第 2 端末装置 3 から W e b 上で必要事項（契約に必要な事項）を入力され得るようになっている。記入フォーマットに入力された情報は、記憶部 4 1 の紹介情報管理 D B 4 1 4 に記憶される。「商品およびサービスに関する契約」の内容は、たとえば、商品等の売買契約、レンタル契約、およびリース契約等である。図 1 1 を用いて詳細を説明する。

50

## 【 0 0 5 3 】

図 1 1 は、図 1 における第 2 端末装置に表示される画像の一例を模式的に示す図である。図 1 1 に示される画像は、記憶部 4 1、具体的には紹介情報管理 DB 4 1 4 に記憶されている紹介情報等に基づいて作成され、第 1 端末装置 2 の画面 2 1 および第 2 端末装置 3 の画面 3 1 に同期して表示される。図 1 1 に示される画像は、図 7 における図示しない契約ボタンがサービス提供者 SP によって操作されることにより表示される。図 1 1 に示される例では、画面 2 1 および画面 3 1 において、サービス提供者 SP の撮像画像および需要者 PR の撮像画像が表示されている。また、図 1 1 に示される例では、画面 2 1 および画面 3 1 において、サービス提供者 SP の撮像画像および需要者 PR の撮像画像の下方に、契約書類の記入フォーマット FM 1 を示す画像が、上下方向にスクロール可能な状態で表示されている。

10

## 【 0 0 5 4 】

制御部 4 2 は、URL にアクセスした第 2 端末装置 3 と、URL に関連付けられた端末装置群のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者間でビデオ通話を行わせる制御を行う。たとえば、制御部 4 2 は、「URL 1」という URL を有する Web サイトにアクセスした第 2 端末装置 3 と、URL 1 に関連付けられた端末装置群 2 A のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者 2、3 の間でビデオ通話を行わせる制御を行う。また、制御部 4 2 は、「URL 2」という URL を有する Web サイトにアクセスした第 2 端末装置 3 と、URL 2 に関連付けられた端末装置群 2 B のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者 2、3 の間でビデオ通話を行わせる制御を行う。URL 3 ~ 5 についても同様である。制御部 4 2 は、たとえば、集中演算処理装置 (CPU) 等により構成することができる。制御部 4 2 は、第 1 端末装置 2 と第 2 端末装置 3 とをオンライン接続させる際、第 1 端末装置 2 と第 2 端末装置 3 とを、たとえば、クライアントサーバー方式、P2P (Peer to Peer) 方式、または VoIP (Voice over Internet Protocol) 方式により接続させてもよいし、それ以外の方式で接続させてもよい。

20

## 【 0 0 5 5 】

図 3 を用いて、第 1 端末装置 2、サーバ 4 および第 2 端末装置 3 間における情報の流れの一例について説明する。ここでは、一の第 2 端末装置 3 が、一の URL である URL 1 にアクセスする場合について説明する。なお、他の第 2 端末装置 3 が、他の URL である URL 2 にアクセスする場合、および、他の第 2 端末装置 3 が、他の URL である URL 3 にアクセスする場合については、一の URL である URL 1 の場合と同様であるので、説明を省略する。なお、図 3 に示す破線は制御信号である。

30

## 【 0 0 5 6 】

図 3 に示されるように、(1) 第 2 端末装置 3 が URL 1 を読み込んで、管理装置 4 における Web サイト ST 1 にアクセスする。(2) 第 2 端末装置 3 からアクセスされた Web サイト ST 1 は、制御部 4 2 の制御信号により、Web サイト ST 1 にアクセスした第 2 端末装置 3 と、URL 1 に関連付けられた端末装置群 2 A のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者 2、3 の間でビデオ通話を行わせる。(3) Web サイト ST 1 は、制御部 4 2 の制御信号により、第 1 端末装置 2 に対する操作に応じて、後述の紹介情報を第 1 端末装置 2 および第 2 端末装置 3 の各表示部に表示させる。なお、本実施形態では、上記 (2) の制御と上記 (3) の制御とは、同時期に行われることが好ましい。すなわち、上記 (3) の制御は、上記 (2) の制御によるビデオ通話中に行われることが好ましい。

40

## 【 0 0 5 7 】

上述のように、サービス提供者 SP が使用する複数の第 1 端末装置 2 と、需要者 PR がアクセス可能な複数の URL とは、サービス提供者 SP が紹介可能な商品およびサービスの種類毎に仕分けされるとともに、種類毎に対応付けられているため、需要者 PR が関心のある商品およびサービスに対応する URL に基づいて、第 2 端末装置 3 が URL にアクセスすると、第 2 端末装置 3 は管理装置 4 の制御部 4 2 によって、その需要者 PR が関心

50

のある商品およびサービスを紹介可能なサービス提供者 S P が使用する第 1 端末装置 2 に自動的にオンライン接続され、オンライン接続された両者 2、3 の間でビデオ通話が開始される。したがって、インターネットを介したオンラインでのビデオ通話により営業活動の支援を行う営業支援システムにおいて、需要者 P R が関心のある商品およびサービスを紹介可能なサービス提供者 S P を、面倒な操作を伴うことなく、その需要者 P R とビデオ通話させることができる。これにより、サービス提供者 S P とのビデオ通話に対する需要者の満足度が効率よく高められるため、販売者側は営業の成果を効率よく高めることができる。また、需要者 P R が関心のある商品およびサービスを紹介可能なサービス提供者 S P とその需要者 P R とがビデオ通話を行うことで、より積極的な営業活動を行って、営業の成果をより高めることができる。

10

**【 0 0 5 8 】**

本実施形態では、制御部 4 2 は、第 2 端末装置 3 において読み取られた二次元コードに含まれる一の URL に対応するサイトを第 2 端末装置 3 に表示させる制御を行う。「一の URL に対応するサイト」は、需要者 P R が、たとえば、自己が関心のある（興味のある）商品等の情報が掲載された雑誌、チラシ、ダイレクトメール等に記載された URL に紐付けられた Web サイトである。したがって、このサイトにアクセスした需要者 P R は、サイトの内容に期待感を持っている可能性が高い。図 5 および図 6 を参照して詳細に説明する。

**【 0 0 5 9 】**

詳細には、需要者 P R の第 2 端末装置 3 が、二次元コードに含まれる一の URL に対応するサイトにアクセスすると、制御部 4 2 は、図示しない ID 登録フォーマットを記憶部 4 1 から読み出し、読み出した ID 登録フォーマットを第 2 端末装置 3 の表示部の画面 3 1 に表示させる。需要者 P R が ID 登録フォーマットに電話番号等を入力すると、記憶部 4 1 において需要者 P R の ID が登録され、登録された ID が第 2 端末装置 3 に通知される。その後、制御部 4 2 は、図 5 に示される画像を第 2 端末装置 3 の画面 3 1 に表示させる。需要者 P R が図 5 に示される画面 3 1 において、同意ボタン B 0 9 を操作すると、制御部 4 2 は、同意を示す信号を受信し、図 6 に示される画像を第 2 端末装置 3 の画面 3 1 に表示させるとともに、需要者 P R とビデオ通話を行う画面を第 1 端末装置 2 の画面に表示させる。これにより、需要者 P R とサービス提供者 S P とは、お互いの姿を見ながらビデオ通話を行うことができる。

20

30

**【 0 0 6 0 】**

このように、第 2 端末装置 3 において読み取られた二次元コードに含まれる一の URL に対応するサイトを第 2 端末装置 3 に表示させる制御を行うことにより、需要者 P R は、第 2 端末装置 3 によって二次元コードを読み取る操作を行うと、自己が関心のある商品およびサービスに対応するサイトにアクセスすることができるため、需要者 P R は、自己が関心のある商品およびサービスを紹介可能なサービス提供者 S P とのビデオ通話を、より容易に開始することができる。

**【 0 0 6 1 】**

なお、需要者 P R は、第 2 端末装置 3 により二次元コードを読み取ることで一の URL に対応するサイトにアクセスすることに代えて、たとえば、雑誌、チラシ等に記載された一の URL の文字列を第 2 端末装置 3 に入力したり、ダイレクトメールに記載されている一の URL のリンクをクリックし（パソコンの場合）、またはタップする（タブレットまたはスマートフォンの場合）ことにより、一の URL に対応するサイトにアクセスしてもよい。

40

**【 0 0 6 2 】**

制御部 4 2 が、URL に関連付けられた端末装置群のうちの 1 つの第 1 端末装置 2 を第 2 端末装置 3 とオンライン接続させる際、制御部 4 2 は、所定の優先順位にしたがい、優先順位の高い第 1 端末装置 2 から順にオンライン接続するようにしてもよいし、優先順位は設けずに、ランダムな順番で、第 1 端末装置 2 のオンライン接続を行ってもよい。具体的には、たとえば、各端末装置群において、複数の第 1 端末装置 2 間には、第 2 端末装置

50

3とのビデオ通話の接続の優先順位があってもよいし、なくてもよい。優先順位は、たとえば、第1端末装置2にログインするサービス提供者SPの知識レベルや熟練度等に応じて決定される。具体的には、たとえば、第1端末装置2にログインするサービス提供者SPの知識レベルや熟練度等が高い程、その第1端末装置2へ付与される優先度（優先順位の高さ）を高くすることができる。優先順位がある場合には、第2端末装置3からビデオ通話の接続要求があった際に、第1端末装置2は優先順位にしたがった順番で第2端末装置3と接続される。また、優先順位がない場合には、第2端末装置3からビデオ通話の接続要求があった際に、第1端末装置2はランダムな順番で第2端末装置3と接続される。また、優先順位は、サービス提供者SPが第1端末装置2にログインする前に予め第1端末装置2に付されていてもよいし、サービス提供者SPが第1端末装置2にログインした後に第1端末装置2に付されてもよい。

10

#### 【0063】

本実施形態では、制御部42は、ビデオ通話中の第1端末装置2に対する操作に応じて、紹介情報を第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に表示させる制御を行う。本明細書において、「ビデオ通話中の第1端末装置2に対する操作」は、紹介情報を第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に表示させる操作であれば、特に限定されないが、たとえば、上述の図7における情報表示ボタンBO1の操作である。この操作は、マウスによるクリック操作であってもよいし、タブレットやスマートフォンにおけるタップ操作であってもよい。制御部42がこのような制御を行うことにより、ビデオ通話中の第1端末装置2に対する操作に応じて、商品等の紹介情報が第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に表示されるため、サービス提供者SPは、お互いの顔が見えるビデオ通話を行いながら、表示部に表示された商品等（需要者PRが関心のある商品等）を示す画像を用いて、需要者PRにとってより興味深く、かつより詳細でわかりやすい内容の営業活動を行うことができる。なお、サービス提供者SPによってヒアリングされた情報は、サービス提供者SPが入力手段を用いて入力することで、記憶部41に記憶される。また、サービス提供者SPによって操作された情報表示ボタンBO1に対応する商品情報が自動的に記憶部41に記憶されてもよい。

20

#### 【0064】

また、ビデオ通話中において需要者PRが欲しい商品やサンプル等を把握したサービス提供者SPは、商品やサンプルを送付する準備を自動的に行うことができる。具体的には、記憶部41は、ビデオ通話中にサービス提供者SPから需要者PRに勧められた商品またはサンプルの情報を記憶し、当該記憶された情報に基づいて、制御部42が、ビデオ通話の最後または終了後に、第2端末装置3に、使用を勧めた商品またはサンプルの確認画面を自動的に表示する。制御部42は、商品またはサンプルの確認画面において選択された情報を、商品またはサンプルを送付するために記憶部41に記憶する。この場合、サービス提供者SPが商品またはサンプルを需要者PRにどの商品やサンプルを送るか否かの確認を忘れて、商品またはサンプルの発送忘れを防ぐことができる。なお、商品またはサンプルの確認画面は、単に商品またはサンプルの内容を確認する画面であってもよいし、商品またはサンプルの種類を変更可能な画面であってもよい。また、商品またはサンプルの情報は、記憶部41に記憶されて、制御部42によって、以下に説明するように、自動的に発送手続きが行われてもよいし、記憶された情報を人が確認することで、人為的に発送手続きが行われてもよい。

30

40

#### 【0065】

本実施形態では、制御部42は、記憶部41に記憶されている発送先への商品またはサンプルの発送手続を行う。「発送先」の情報は、たとえば、ビデオ通話後に第2端末装置3の表示部に表示される、発送先の記入フォーマットに需要者PRが記入することにより、記憶部41の需要者管理DB414に記憶される。なお、「発送先」の情報は、たとえば、ビデオ通話中に第2端末装置3の表示部に表示されてもよい。この場合、需要者PRは、サービス提供者SPによるアドバイスをビデオ通話で受けながら、発送先の記入フォーマットに需要者PRが記入することができる。図10に示される、サンプルの発送手続

50

を行うためのボタンB07が需要者PRによって操作されると、制御部41は、商品発送センターのパソコンに対して、記憶部41から発送先の情報を読み出して、発送先の情報とともに商品の発送指示を送信する。これにより、商品発送センターから需要者PRへサンプルが発送される。このように、制御部42が、記憶部41に記憶されている発送先への商品またはサンプルの発送手続を行うことにより、ビデオ通話中にサービス提供者SPが需要者PRに勧めた商品のサンプルが発送されるので、需要者PRは自己が関心のある商品のサンプルを使用することにより、商品の購入意欲がより高められる。これにより、営業活動の成果をより高めることができる。

#### 【0066】

本実施形態では、制御部42は、ビデオ通話の終了後に、上述のアンケートの記入フォーマットを第2端末装置3の表示部に表示させる制御を行う。詳細には、たとえば、制御部42は、ビデオ通話の終了を示す信号を受信すると、記憶部41からアンケートの記入フォーマットを読み出し、読み出した記入フォーマットを第2端末装置3の表示部に表示させる。需要者PRは、表示された記入フォーマットに、サービス提供者SPから紹介された商品等に関するアンケートや、ビデオ通話におけるサービス提供者SPに関するアンケートを記入する。記入したアンケートの内容は、管理装置4へ送信され、記憶部41に記憶される。このように、制御部42が、アンケートの記入フォーマットを第2端末装置3の表示部に表示させる制御を行うことにより、需要者PRが関心のある商品等であってサービス提供者SPから紹介された商品等に関するアンケートや、ビデオ通話におけるサービス提供者SPに関するアンケートを需要者に記入させることができ、これにより、需要者の購買意欲をより高めるとともに、サービス提供者SPは需要者PRの要求をより正確に把握することができるため、営業活動の成果より高めることができる。

#### 【0067】

本実施形態では、制御部42は、ビデオ通話中の第1端末装置2に対する操作に応じて第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に、上述の商品およびサービスに関する契約書類の記入フォーマットFM1（図11参照）を表示させる制御を行う。また、制御部42は、ビデオ通話中の第2端末装置3に対する操作によって記入フォーマットFM1に記入された情報を第1端末装置2および第2端末装置3に表示させる制御を行う。詳細には、たとえば、制御部42は、ビデオ通話中に第1端末装置2から契約書類の記入フォーマットFM1の表示を指示する信号を受信すると、記憶部41から契約書類の記入フォーマットFM1を読み出し、読みだした記入フォーマットFM1を第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に同期して表示させる。需要者PRは、サービス提供者SPからビデオ通話を通じて商品等の説明や記入方法等のアドバイスを受けながら、表示された記入フォーマットFM1に、契約に必要な事項を記入する。記入した契約必要事項の内容は、管理装置4へ送信され、記憶部41に記憶される。このように、制御部42が、契約書類の記入フォーマットFM1を第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に同期して表示させる制御を行うことにより、需要者PRがサービス提供者SPとのビデオ通話により商品等への関心がより高まっている状態において、売買等の契約をスムーズに行うことができる。また、需要者PRの記入内容に誤り等があれば、リアルタイムでその誤りを指摘して、修正させることができるため、よりスムーズに契約作業を行うことができる。したがって、営業活動の成果より高めることができる。

#### 【0068】

なお、上述の実施形態では、第2端末装置3は、ビデオ通話を行う機能と、紹介情報を表示する機能とを1つの装置に持たせた構成であるが、これに限定されない。たとえば、図12に示されるように、第2端末装置3は、ビデオ通話を行う機能を有するビデオ通話装置32と、ビデオ通話装置32とは別体で設けられ、紹介情報を表示する機能を有する情報提供装置33とを備える構成であってもよい。すなわち、ビデオ通話機能と、紹介情報の表示機能とを、2つの装置32、33に分担させる構成であってもよい。具体的には、たとえば、ビデオ通話装置32としてタブレットPCまたはスマートフォンを用い、情報提供装置33として、ビデオ通話装置32とは別に、タブレットPCまたはスマートフ

10

20

30

40

50

オンを用いてもよい。ビデオ通話機能と、紹介情報の表示機能とを、2つの装置32、33に分担させた場合、需要者PRは、ビデオ通話を行いやすい位置にビデオ通話装置32を配置するとともに、紹介情報の閲覧および閲覧を行うための操作を行いやすい位置に情報提供装置33を配置することができ、ビデオ通話を行う位置と、紹介情報の閲覧および閲覧を行うための操作を行う位置の自由度を高めることができる。

#### 【0069】

また、第2端末装置3が、ビデオ通話装置32と情報提供装置33とを備える構成において、以下の一連の構成を採用してもよい。たとえば、情報提供装置33は、二次元コードの読み取り機能を有する。ビデオ通話装置32は、画像を表示する表示部を有し、二次元コードは、複数のURLのうちの一のURLの情報を含んでいる。さらに、制御部42は、(i)ビデオ通話装置32の表示部に、一のURLの情報を含む二次元コードを表示させる制御と、(ii)情報提供装置33において読み取られた二次元コードに含まれる一のURLに対応するサイトを情報提供装置33に表示させる制御と、(iii)一のURLに第2端末装置3の情報提供装置33がアクセスしたことを契機として、第2端末装置3のビデオ通話装置32と、一のURLに関連付けられた端末装置群のうちの一つの第1端末装置2とをオンライン接続させ、オンライン接続された両者2、3の間でビデオ通話を行わせる制御とを行う。上記(i)~(iii)に示す実施形態では、ビデオ通話装置32は、たとえば、営業を行う側で予め準備され、イベント会場等において複数設置されていてもよい。また、イベント会場等に設置されるビデオ通話装置32は、大画面(情報提供装置33の画面よりも大きい)を有することにより、大画面を通じたコミュニケーションに特化したものに構成されてもよい。また、需要者PRが所持する情報提供装置33は、アンケート入力等の端末操作を必要とするコンテンツの表示に適したもの(たとえば、そのようなコンテンツの表示に適した大きさの画面を有する)とされることが好ましい。

#### 【0070】

図13を用いて、上記(i)~(iii)に示す実施形態における、第1端末装置2、サーバ4および第2端末装置3間における情報の流れの一例について説明する。ここでは、一の第2端末装置3が、一のURLであるURL1にアクセスする場合について説明する。なお、他の第2端末装置3が、他のURLであるURL2にアクセスする場合、および、他の第2端末装置3が、他のURLであるURL3にアクセスする場合については、一のURLであるURL1の場合と同様であるので、説明を省略する。なお、図13に示す破線は制御信号である。

#### 【0071】

図13に示されるように、(1)管理装置4の制御部42が、イベント会場等に設置されたビデオ通話装置32の表示部に、URL1の情報が含まれている二次元コードを表示させる。(2)需要者PRが所持している情報提供装置33が、ビデオ通話装置32に表示されている二次元コード(URL1の情報が含まれている)を読み込んで、管理装置4におけるWebサイトST1にアクセスする。(3)WebサイトST1に情報提供装置33がアクセスしたことを契機として、WebサイトST1は、制御部42の制御信号により、ビデオ通話装置32と、URL1に関連付けられた端末装置群2Aのうちの一つの第1端末装置2とをオンライン接続させ、(4)オンライン接続された両者2、3の間でビデオ通話を行わせる。(5)WebサイトST1は、制御部42の制御信号により、ビデオ通話中の第1端末装置2に対する操作に応じて、上述の紹介情報を第1端末装置2および第2端末装置3の各表示部に表示させる。なお、本実施形態では、上記(3)~(5)の制御は、同時期に行われることが好ましい。

#### 【0072】

この実施形態においては、需要者PRは、たとえばイベント会場等において設置されたビデオ通話装置32に触れることなく、二次元コードを読み込んで、管理装置4におけるWebサイトST1にアクセスすることができる。したがって、需要者PRは、衛生的な面での不安感を抱くことなく、本システムを利用することができる。また、ビデオ通話装置32を営業側で予め準備しておくことで、たとえば、ビデオ通話に適したWebブラウ

10

20

30

40

50

ザをビデオ通話装置 3 2 に予めインストールしておくことができる。したがって、需要者 P R はビデオ通話を確実に行うことができ、より利便性の高いシステムを構築することができる。また、イベント会場等に設置されるビデオ通話装置 3 2 がコミュニケーションを図るために適したものとされ、需要者 P R が所持する情報提供装置 3 3 がアンケート入力等の端末操作を必要とするコンテンツの表示に適したものとされることで、たとえば、需要者 P R は大画面を通じてビデオ通話を行うとともに、手元の端末装置で入力操作を容易に行うことができ、イベント仕様のシステムの利便性をより高めることができる。

【 0 0 7 3 】

また、上述の実施形態において、サービス提供者 S P を管理する、図示しない管理用端末装置を別途設けて、回線 5 に接続してもよい。管理用端末装置は、たとえば、管理装置 4 にアクセスして、管理装置 4 の記憶部 4 1 に記憶されている情報を閲覧して、サービス提供者 S P の状態を管理することができる。

10

【符号の説明】

【 0 0 7 4 】

- 1 営業支援システム
- 2 第 1 端末装置
  - 2 1 画面
  - 2 A、2 B、2 C 端末装置群
- 3 第 2 端末装置
  - 3 1 画面
  - 3 2 ビデオ通話装置
  - 3 3 情報提供装置
- 4 管理装置
  - 4 1 記憶部
    - 4 1 1 需要者管理 D B
    - 4 1 2 サービス提供者管理 D B
    - 4 1 3 U R L 管理 D B
    - 4 1 4 紹介情報管理 D B
  - 4 2 制御部
- 5 公衆回線
  - A 1 1、B 1 1、C 1 1 商品等の種類
  - B O 1 ~ B O 1 0 操作ボタン
  - d e 1 ~ d e 5 需要者の I D
  - P R 需要者
  - S P サービス提供者
  - T a 1 U R L 情報管理テーブル
  - U R L 1 ~ U R L 5 W e b サイトの U R L

20

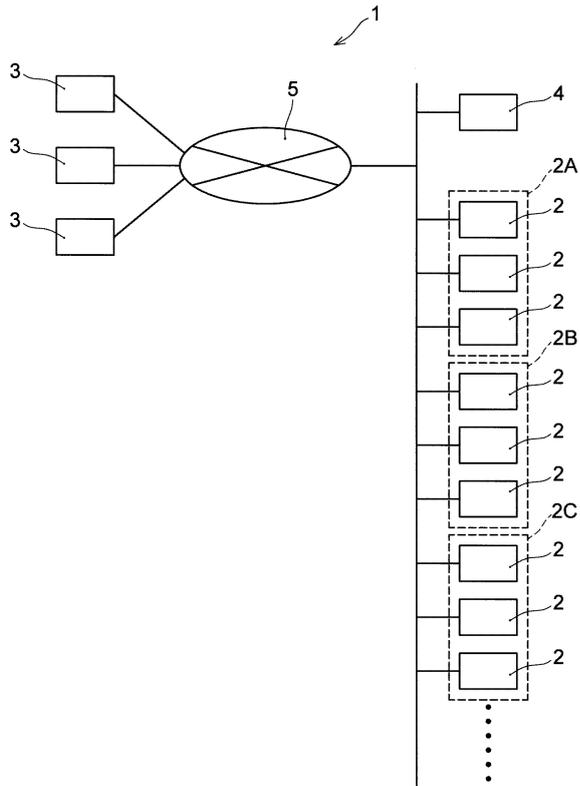
30

40

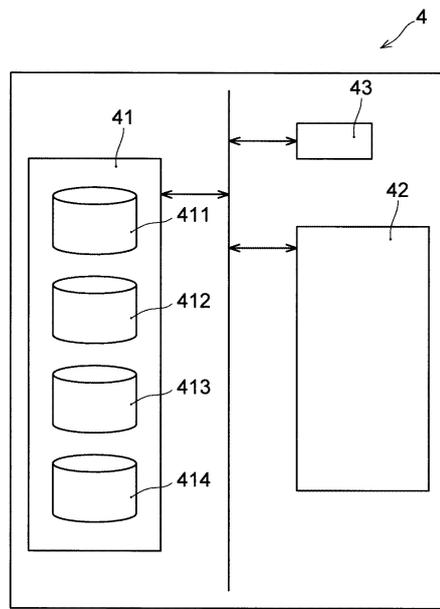
50

【図面】

【図 1】



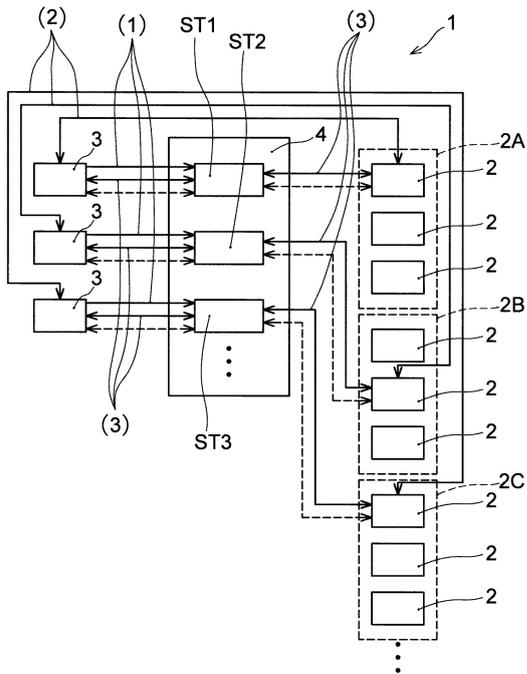
【図 2】



10

20

【図 3】



【図 4】

Ta1 ↙

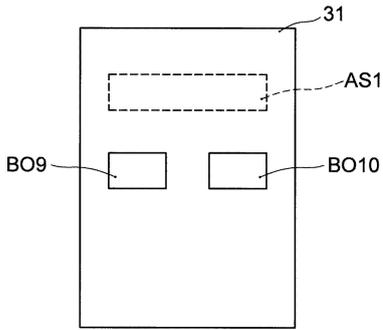
需要者ID	URL	商品、サービス	端末群
de1	URL1	A11	2A
de2	URL2	B11	2B
de3	URL3	C11	2C
de4	URL4	A11,B11	2D
de5	URL5	A11,B11,C11	2E
⋮	⋮	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮	⋮

30

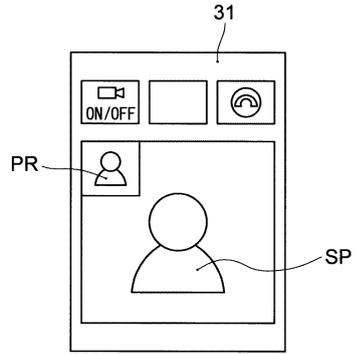
40

50

【図 5】

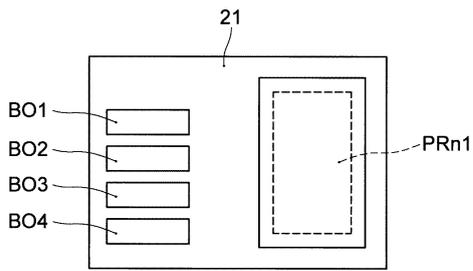


【図 6】

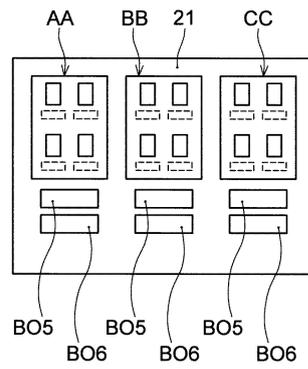


10

【図 7】

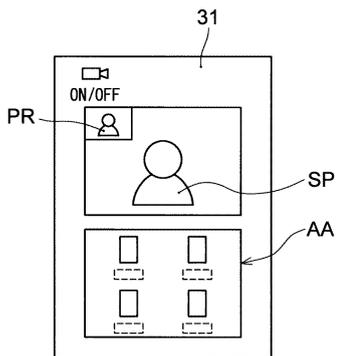


【図 8】

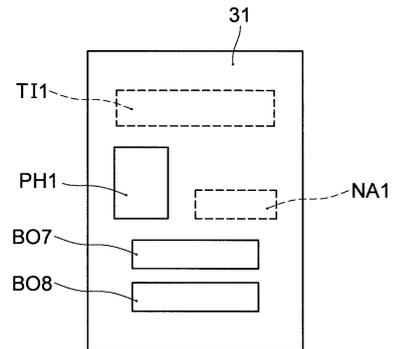


20

【図 9】



【図 10】

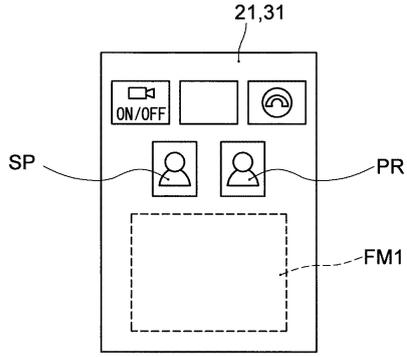


30

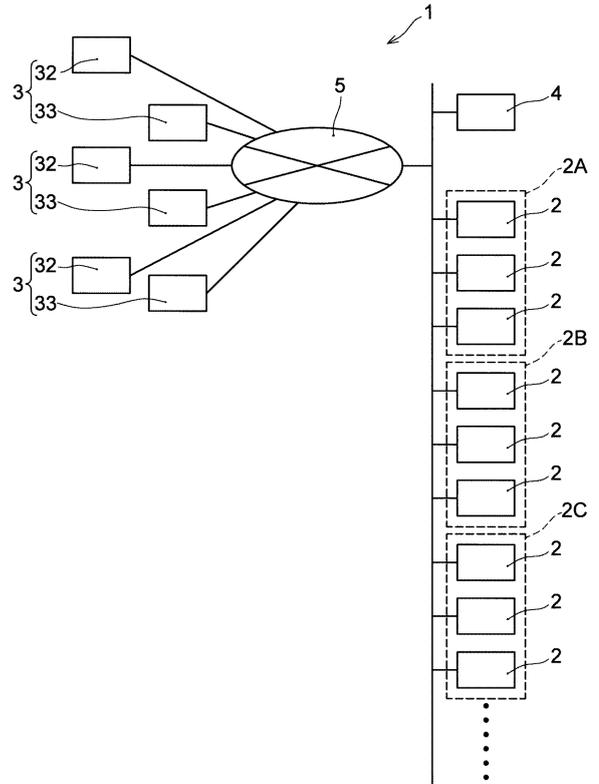
40

50

【 図 1 1 】



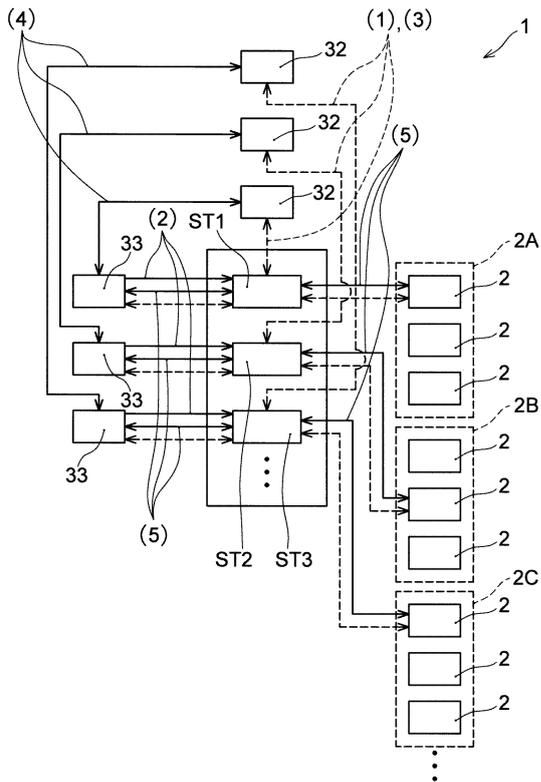
【 図 1 2 】



10

20

【 図 1 3 】



30

40

50

## フロントページの続き

- (56)参考文献 特開2009-223393(JP,A)  
特開2019-149649(JP,A)  
特開2011-076202(JP,A)  
特開2012-155550(JP,A)  
特開2002-175415(JP,A)  
特開2008-256950(JP,A)  
町井義亮ほか2名, “マルチテナント対応ビデオコールセンターシステム”, 電子情報通信学会2007年総合大会講演論文集 通信2, 社団法人電子情報通信学会, 2007年03月07日, p.83  
伊藤俊之ほか3名, “ビデオ通話を用いた遠隔相談・手書きシステム”, 情報処理学会研究報告, 社団法人情報処理学会, 2006年09月15日, 第2006巻, 第96号, pp.85~90
- (58)調査した分野 (Int.Cl., DB名)  
G06Q 10/00-99/00