

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6961883号  
(P6961883)

(45) 発行日 令和3年11月5日(2021.11.5)

(24) 登録日 令和3年10月18日(2021.10.18)

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| (51) Int.Cl.                  | F I            |
| <b>G06F 16/9032 (2019.01)</b> | G06F 16/9032   |
| <b>G06Q 30/02 (2012.01)</b>   | G06Q 30/02 398 |
| <b>G06Q 30/06 (2012.01)</b>   | G06Q 30/06 330 |

請求項の数 8 (全 20 頁)

|           |                               |           |                         |
|-----------|-------------------------------|-----------|-------------------------|
| (21) 出願番号 | 特願2016-69651 (P2016-69651)    | (73) 特許権者 | 302064762               |
| (22) 出願日  | 平成28年3月30日 (2016. 3. 30)      |           | 株式会社日本総合研究所             |
| (65) 公開番号 | 特開2017-182509 (P2017-182509A) |           | 東京都品川区東五反田2丁目18番1号      |
| (43) 公開日  | 平成29年10月5日 (2017. 10. 5)      | (73) 特許権者 | 507228172               |
| 審査請求日     | 平成31年3月12日 (2019. 3. 12)      |           | 株式会社 J S O L            |
| 審判番号      | 不服2020-14618 (P2020-14618/J1) |           | 東京都中央区晴海2-5-24 晴海センタービル |
| 審判請求日     | 令和2年10月20日 (2020. 10. 20)     | (74) 代理人  | 100144048               |
|           |                               |           | 弁理士 坂本 智弘               |
|           |                               | (72) 発明者  | 齊木 大                    |
|           |                               |           | 東京都品川区東五反田二丁目18番1号      |
|           |                               |           | 株式会社日本総合研究所内            |
|           |                               | (72) 発明者  | 岡元 真希子                  |
|           |                               |           | 東京都品川区東五反田二丁目18番1号      |
|           |                               |           | 株式会社日本総合研究所内            |

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 願い悩み解決支援システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

ユーザの願い悩みの解決を支援するためのシステムであって、  
前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルを記憶するマッチングテーブル記憶手段と、  
複数の画面を用いて、  
第1の画像選択画面に商品又はサービスの画像を表示する手段と、  
前記第1の画像選択画面から興味のある商品又はサービスを選択させる手段と、  
前記マッチングテーブルに基づいて、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスに関連付けられた前記願い悩みを抽出する手段と、  
前記抽出された願い悩みに関連付けられ、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスの画像を第2の画像選択画面に表示する手段と、  
前記第2の画像選択画面で選択された商品等に関連付けられた願い悩みに関連付けられた他の商品又はサービスを抽出し、第3の表示画面に表示する手段と、  
を備えることを特徴とするシステム。

【請求項2】

ユーザの願い悩みの解決を支援するためのシステムであって、  
前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルを記憶するマッチングテーブル記憶手段と、  
第1の画像選択画面に商品又はサービスの画像を表示する手段と、

前記第1の画像選択画面から興味のある商品又はサービスを選択させる手段と、  
 前記マッチングテーブルに基づいて、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスに関連付けられた前記願い悩みを抽出する手段と、  
 前記抽出された願い悩みに関連付けられ、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスの画像を第2の画像選択画面に表示する手段と、  
 前記ユーザの特性に応じて、複数の画面の遷移順序を制御する画面遷移制御手段と、  
 を備え、

前記画面遷移制御手段は、前記複数の画面の提示順序によらず前記願い悩みの抽出結果が同じ場合、前記抽出結果の精度がより高いと推定することを特徴とするシステム。

【請求項3】

前記願い悩みと前記商品又はサービスとの組が検索サイトから受信した検索結果に存在するが前記マッチングテーブルに存在しない場合に、前記マッチングテーブルに前記組を更新するマッチングテーブル更新手段を更に備えることを特徴とする請求項1又は2に記載のシステム。

【請求項4】

前記複数の画面において、前記ユーザが興味のある、分野、アクティビティ、商品又はサービスのカテゴリのうち少なくとも一つを選択させ、前記複数の画面で選択された各項目に基づいて、前記ユーザの願い悩みを抽出し、前記願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示することを特徴とする請求項1から3までのいずれか1項に記載のシステム。

【請求項5】

前記ユーザに、健康に関するチェック項目に対して質問形式で答えさせる健康チェック画面を生成する健康チェック画面生成手段を更に備え、前記健康チェック画面で答えさせた項目から前記ユーザの願い悩みを抽出することを特徴とする請求項1から4までのいずれか1項に記載のシステム。

【請求項6】

前記複数の画面からの選択によらず検索キーワードが入力された場合に、前記入力されたキーワードが前記マッチングテーブルに存在するか否かを探索し、前記キーワードが前記マッチングテーブルに存在した場合に、前記マッチングテーブルに格納され、前記キーワードにマッチングする商品又はサービスを提示させるキーワード分析手段を更に備えることを特徴とする請求項1から5までのいずれか1項に記載のシステム。

【請求項7】

ユーザの願い悩みの解決を支援するための方法であって、  
 前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルを記憶するステップと、  
 第1の画像選択画面に商品又はサービスの画像を表示するステップと、  
 前記第1の画像選択画面から興味のある商品又はサービスを選択させるステップと、  
 前記マッチングテーブルに基づいて、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスに関連付けられた前記願い悩みを抽出するステップと、  
 前記抽出された願い悩みに関連付けられ、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスの画像を第2の画像選択画面に表示するステップと、  
前記第2の画像選択画面で選択された商品等に関連付けられた願い悩みに関連付けられた他の商品又はサービスを第3の表示画面に表示するステップと、  
 をコンピュータが実行することを特徴とする方法。

【請求項8】

前記請求項7に記載の各ステップをコンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

10

20

30

40

50

本発明は、ユーザの願い悩みごとの解決を支援するシステムに関する。特に、元気ではないが、介護までは必要としない高齢者を支援するシステムに関する。

【背景技術】

【0002】

従来から、高齢者、特に要介護者向けのサービスを支援するためのシステムが多数提案されている。例えば、特許文献1には、ケアマネージャーが用意した質問文に対する要介護者の回答から、要介護者の要求を特定し、これを各介護サービス関連者に適宜開示することにより、各介護サービス関連者からの質の高い介護サービスを提供するための居宅介護支援データベースシステムが開示されている。

【0003】

また、特許文献2には、インターネット上に、複数の介護サービス提供事業者が出店し介護用品、介護サービスのワンストップショッピングを可能にする介護ポータルサイトとして機能する介護サービス支援システムが開示されている。この介護サービス支援システムには、要介護者が購入に際してケアマネージャーからアドバイスを受けることを可能にする電子掲示板機能や、要介護者の購入明細を自動的に電子メールによってケアマネージャーに送信するメール送信機能などが設けられている。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0004】

【特許文献1】特開2002-324133号公報

【特許文献2】特開2002-236754号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0005】

しかしながら、上記のような特許文献のシステムは、介護が必要となった高齢者向けのサービスを支援するものであって、元気とはいえませんが介護までは必要としない、「ギャップシニア」向けのサービスを支援するものではない。「ギャップシニア」とは、元気高齢者と要介護高齢者の中間の状態（ギャップ）にある高齢者を意味するが、「やりたい」と「できる」ことの間ギャップが生じていながら、そのギャップに気づいていない高齢者も意味する。

【0006】

老化や病気などによって、できることが減ってきた高齢者は、やりたいという気持ちをあきらめてしまったり、困っている不便さを仕方がないと受容してしまっていることが多い。特に、本人自身が気持ちを封じ込めている場合には、正面から「やりたいことはありますか」、「困っていることはありませんか」と尋ねても、「特にない」という回答になってしまうことが多い。しかし、現状では、このような高齢者に対しては、ケアマネージャーなどの専門職が相談に対応しており、対人援助の基礎的スキルがない職員では難しいことが多かった。また、生活の場面に対して、提案できる商品やサービスが限られていた。また、やりたい気持ちを諦めたり、困っている不便さを仕方がないと受容してしまっている人は、高齢者等年齢に関係なく他にも考えられる。例えば何らかのハンディキャップを持っていたり、ハンディキャップが無くとも最初から無理だと思いこんでいたり、不便を不便と気が付いていない人もいる。

【0007】

したがって、本発明では、上記のような課題にかんがみ、やりたいという気持ちをあきらめてしまったり、困っている不便さを仕方がないと受容してしまったりする人の希望する暮らしに関する「願い」やその実現の障壁となっている「悩み」を抽出し、これを解決するための商品やサービスを提案する仕組み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】

【0008】

上記課題を解決するため、本発明は、以下のような解決手段を提供する。

10

20

30

40

50

(1) 本発明の第1の態様では、ユーザの願い悩みの解決を支援するためのシステムであって、前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルを記憶するマッチングテーブル記憶手段と、前記ユーザの興味のある項目を選択させるための複数の画面を生成する手段と、前記複数の画面において選択された項目と前記マッチングテーブルに基づいて、前記ユーザの願い悩みを抽出し、前記抽出された願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示する商品・サービス紹介画面生成手段と、を備えることを特徴とする。

【0009】

(2) また、上記の(1)の構成において、前記複数の画面において、前記ユーザが興味のある、分野、アクティビティ、願い悩みを段階的に選択させ、前記商品・サービス紹介画面生成手段は、前記複数の画面で選択された各項目に基づいて、前記ユーザの願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示するようにしてもよい。

10

【0010】

(3) また、上記の(1)の構成において、前記複数の画面において、前記ユーザが興味のある、分野、アクティビティ、商品又はサービスのカテゴリのうち少なくとも一つを選択させ、前記商品・サービス紹介画面生成手段は、前記複数の画面で選択された各項目に基づいて、前記ユーザの願い悩みを抽出し、前記願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示するようにしてもよい。

【0011】

(4) また、上記の(1)~(3)のいずれか1つの構成において、前記ユーザの特性に応じて、前記複数の画面の遷移順序を制御する画面遷移制御手段を更に備えるようにしてもよい。

20

【0012】

(5) また、上記の(1)~(4)のいずれか1つの構成において、前記ユーザに、健康に関するチェック項目に対して質問形式で答えさせる健康チェック画面を生成する健康チェック画面生成手段を更に備え、前記商品・サービス紹介画面生成手段は、前記健康チェック画面で答えさせた項目から前記ユーザの願い悩みを抽出するようにしてもよい。

【0013】

(6) また、上記の(1)~(5)のいずれか1つの構成において、前記複数の画面からの選択によらず検索キーワードが入力された場合に、前記入力されたキーワードが前記マッチングテーブルに存在するか否かを探索し、前記キーワードが前記マッチングテーブルに存在した場合に、前記マッチングテーブルに格納され、前記キーワードにマッチングする商品又はサービスを提示させるキーワード分析手段を更に備えるようにしてもよい。

30

【0014】

(7) また、上記の(1)~(6)のいずれか1つの構成において、前記願い悩みと前記商品又はサービスとの組が検索サイトから受信した検索結果に存在するが前記マッチングテーブルに存在しない場合に、前記マッチングテーブルに前記組を更新するマッチングテーブル更新手段を更に備えるようにしてもよい。

【0015】

(8) また、本発明の第2の態様では、ユーザの願い悩みの解決を支援するための方法であって、前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルとを記憶するステップと、前記ユーザの興味のある項目を選択させるための複数の画面を生成するステップと、前記複数の画面において選択された項目と前記マッチングテーブルに基づいて、前記ユーザの願い悩みを抽出し、前記抽出された願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示するステップと、を含むことを特徴とする。

40

【0016】

(9) また、本発明の第3の態様では、ネットワークで接続され、ユーザの願い悩みの解決を支援するためのプログラムであって、前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルとを記憶するステップと、前記ユーザの興味のある項目を選択させるための複数の画面を生成するステップと、前記複数の画面に

50

において選択された項目と前記マッチングテーブルに基づいて、前記ユーザの願い悩みを抽出し、前記抽出された願い悩みを解決するための商品又はサービスを提示するステップと、をコンピュータに実行させることを特徴とする。

【0017】

(10) また、本発明の第4の態様では、ユーザの願い悩みの解決を支援するためのシステムであって、前記ユーザに想定される願い悩みと、商品又はサービスとをマッチングさせるマッチングテーブルを記憶するマッチングテーブル記憶手段と、第1の画像選択画面に商品又はサービスの画像を表示する手段と、前記第1の画像選択画面から興味のある商品又はサービスを選択させる手段と、前記マッチングテーブルに基づいて、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスに関連付けられた前記願い悩みを抽出する手段と、前記抽出された願い悩みに関連付けられ、前記選択された商品又はサービスと同種の商品又はサービスの画像を第2の画像選択画面に表示する手段と、を備えることを特徴とする。

10

【0018】

(11) また、上記の(10)の構成において、前記第2の画像選択画面で選択された商品等に関連付けられた願い悩みに関連付けられた他の商品又はサービスを第3の表示画面に表示する手段を更に備えるようにしてもよい。

【発明の効果】

【0019】

本発明によれば、ユーザの希望する暮らしに関する願い悩みを抽出し、これを解決するための商品やサービスを提案することができる。

20

【図面の簡単な説明】

【0020】

【図1】本発明の実施形態に係る「願い悩み解決システム」の基本イメージを示す図である。

【図2】ホーム画面と、願い悩み抽出画面の一例を示す図である。

【図3】システムの健康チェック画面の一例を示す図である。

【図4】従来の商品・サービス検索画面の一例を示す図である。

【図5】本発明の第1の実施形態に係るシステムの機能構成を示す図である。

【図6】項目定義テーブルのデータ構成の具体例を示す図である。

30

【図7】マッチングテーブルのデータ構成の具体例を示す図である。

【図8】本発明の第1の実施形態に係るシステムの処理フローを示す図である。

【図9】本発明の第2の実施形態に係るシステムの機能構成を示す図である。

【図10】本発明の画面制御について説明するための図である。

【図11】本発明の画面制御について説明するための図である。

【発明を実施するための形態】

【0021】

以下、添付図面を参照して、本発明を実施するための形態(以下、実施形態)について詳細に説明する。以降の図においては、実施形態の説明の全体を通して同じ要素には同じ番号又は符号を付している。また、機能構成の図においては、機能ブロック間の矢印は、データの流れ方向、又は処理の流れ方向を表すものとする。

40

【0022】

(基本イメージ)

図1は、本発明の実施形態に係る「願い悩み解決支援システム」(以下、本システムという。)の基本イメージを示す図である。本システムは、元気高齢者と要介護高齢者の中間の状態にある高齢者(ギャップシニア)を主なユーザとし、日常生活の中で興味があることについての話題を提供しながら、希望する暮らしに関する「願い」やその実現の障壁となっている「悩み」を選択肢式で提示する、相談者支援ツールとして機能するものである。すなわち、本システムは、ユーザが漠然と抱いている不安や希望を、できるだけ具体的な願いや悩みのレベルまで掘り下げ又は抽出してから、その解決を支援するための商品

50

やサービスを提案する。

【0023】

図示するように、本システムの「ホーム画面」には、高齢者の興味がありそうな分野（領域）をあらかじめ定義しておき、その分野を表すボタンを大きく表示し、ユーザがそのうちのどれかのボタンを押すと、その分野に関連するアクティビティの画面が表示されるようにする。更にユーザが、この「アクティビティ選択画面」から、ユーザが関心のあるアクティビティを選択すると、「願い悩み選択画面」が表示され、そのアクティビティに関する願いや悩みごとが明示的に選択できるようになっている。そして、これらの選択画面から得られたキーワードと商材分類カテゴリとをマッチングし（これを「ソリューションマッチング」と呼ぶ。）、その願いや悩みを解決できる可能性のある商品又はサービス（以下、「商品等」と呼ぶことがある。）を提示する。

10

【0024】

例えば、ユーザが、ホーム画面から「家での日課」を選択し、アクティビティ選択画面から「掃除」を選択し、願い悩み選択画面から「清潔に暮らしたい」を更に選択したとすると、ソリューションマッチングの結果、「日用品>掃除」のカテゴリから「住宅用ワイパー」、「モップ交換サービス」、「ハウスクリーニング」などの商品やサービスが提示され、「暮らし>電化製品」のカテゴリからは、「掃除機」、「空気清浄器」、「エアコン」、「エアコンクリーニング」などの商品やサービスが提示される。また、「暮らし>バリアフリー」のカテゴリからは、「ロボット掃除機対応ダイニングセット」が提示される。

20

【0025】

従来の商品やサービスの検索では、ユーザが検索キーワードを入力するか、又は、メニュー画面から商品やサービスのカテゴリ（大分類）を選択し、更にその下のカテゴリ（中分類、小分類）を順次選択する方式が主流であるが、このような方式では、商品やサービスごとに検索を繰り返す必要があり、目的の商品やサービスにたどり着くまでに多くの時間を要していた。また、カテゴリが分からない場合、全カテゴリを対象として検索すると、あまりにも多くの商品やサービスが表示されてしまっていた。このことは、パソコンやスマートフォン（以下、「パソコン等」）の操作が苦手な高齢者にとっては重大な障害である。

【0026】

そもそも高齢者は、目的の商品やサービスが何であるか分からないことが多く、ましてや、その商品等のキーワードやカテゴリを入力することは非常に困難である。そのような高齢者にとっては、自分の願いや悩みを解決さえしてくれればよく、商品やサービス自体は何であってもよい。また、そのような高齢者は、願いや悩みそのものが漠然としていて、言われてみて初めて気が付くような場合も多い。

30

【0027】

そのため、本システムでは、従来のような、商品やサービスを直接検索するものではなく、興味のある分野や関心のあるアクティビティなどを段階的に質問形式で選択してもらい、あるいは逆に、商品やサービスを先に見せてから興味のある分野や関心のあるアクティビティを探り出し、そこから高齢者が本当にやりたいことや悩んでいること（上記の例では「清潔に暮らしたい」）のキーワードを抽出し、抽出されたキーワードを元に、それを解決する商品やサービスをソリューションマッチングし、提示するものである。もちろん、願い悩みを直接選択させることもできるが、いきなりそれを聞いても前述したように「特にない」と返答されることも多いので、まずは興味を持ってもらえるような仕組みが重要である。また、高齢者は移り気が激しく、突然、話題が変更されることも多いので、そのような場合にも対処できるような柔軟な仕組みが重要である。

40

【0028】

本システムは、商品やサービスの販売自体を目的とするものではなく、本システムを利用した結果、例えば、「目が見えにくくなってきた」という項目（キーワード）が抽出できれば、関連する画像（商品やサービスそのものでなくてもよい。）をそれとなく提示し

50

、高齢者が「これは何ですか？」と興味を示せば、実際の商品の情報を提示する。なお、本システムは、ケアマネージャーなどの相談員が高齢者の相談に対応する際に利用する相談者支援ツールとしてだけでなく、パソコン等の操作ができる高齢者の場合は、高齢者自身が自分でも意識していないような願いや悩みを発見するツールとしても利用できる。

#### 【0029】

(画面構成)

まずは本システムの表示画面から説明する。図2、図3、図4は、本システムの画面構成の一例を示す図である。図2は、全体の画面構成を示すもので、特に、ホーム画面200と、願い悩み抽出画面群300を示すものである。

#### 【0030】

図2左側の画面は、本システムにログイン後に最初に表示されるホーム画面200であり、図2右側の一連の画面は、願いや悩みを掘り下げたり抽出したりするための願い悩み抽出画面群300である。ホーム画面200には、高齢者が興味を持ちそうな分野を表すボタン、例えば、「生きがい・趣味」、「食事」、「家族や友人との関わり」、「家での日課」、「お出かけ(買物や通院など)」といったボタンが表示される。これらのボタンは、文字だけでなく、その分野を直感的に表すような画像とともに大きく表示されることが望ましい。ホーム画面200の1つの分野のボタンを押すと、その分野に関連する願い悩み抽出画面群300が表示される。また、ホーム画面200からは、これとは別に、ユーザの健康度合いをチェックするための健康チェック画面400、商品やサービスを直接検索するための商品・サービスカタログ画面500に遷移することができる。なお、ホーム画面200には、キー入力に抵抗がない相談者用のために、検索キーワードをダイレクトに入力する検索窓201を設けてもよい。

#### 【0031】

願い悩み抽出画面群300は、アクティビティ選択画面310、願い悩み選択画面320、商品・サービスマッチング画面330、商品・サービス紹介画面340の複数の画面から構成される。ただし、このような画面構成だけに限定されるものではない。ユーザがホーム画面200から興味のある分野を選択すると、通常は、アクティビティ選択画面310が表示されるが、アクティビティ選択画面310から特定の項目を選択すると、選択されたアクティビティに関連する願い悩み選択画面320又は関連する商品・サービスマッチング画面330に遷移する。また、願い悩み選択画面320又は商品・サービスマッチング画面330から特定の項目を選択すると、商品・サービス紹介画面340に遷移する。

#### 【0032】

例えば、ユーザが、ホーム画面200から、「生きがい・趣味」を選択したとすると、アクティビティ選択画面310に、生きがいや趣味に関連する「体を動かす」、「芸術に親しむ」、「自然に触れる」などの項目(大分類の項目)がアイコン付きで表示される。そして、その項目の1つを選択すると、更にその下の中分類の項目が表示されるようになっている。

#### 【0033】

図2の例では、実線の矢印で示すように、「体を動かす」のような大分類のアクティビティを選択し、更に中分類のアクティビティである「散歩・ウォーキング」を選択したとすると、「季節・自然を感じたい」、「病気を予防し健康維持したい」、「仲間と集いたい」といった、願いや悩みを具体的に示すボタンを含んだ、願い悩み選択画面320が表示される。そして例えば、ユーザが、願い悩み選択画面320から「季節・自然を感じたい」のボタンを押したとすると、選択した分野、アクティビティ、願い悩みにマッチングした商品やサービスが、それを象徴する画像(写真、イラスト、アイコンなど)とともに、商品・サービスマッチング画面330に表示される。この商品・サービスマッチング画面330から、例えば、「機能性衣類」のボタンを押すと、実際の商品の情報を含んだ商品・サービス紹介画面340が表示される。もちろん、この商品・サービス紹介画面340からインターネットの商品販売サイトに移り、そこで商品を購入できるようにしてもよ

10

20

30

40

50

い。

【0034】

また、図2の点線で示すように、アクティビティ選択画面310の「自然に触れる」のような大分類のアクティビティだけを選択すると、商品・サービスマッチング画面330に移り、商品・サービスマッチング画面330から「歩きやすい靴」を選べると、願い悩み選択画面320に遷移するようにしてもよい。

【0035】

図2の例のように、アクティビティ選択画面310から「散歩・ウォーキング」のような中分類の項目を選択するユーザの場合は、その目的を、願い悩み選択画面320から確認させるようにしてもよいし、アクティビティ選択画面310から「自然に触れる」のような大分類の項目だけを選択するようなユーザの場合は、実際にまだ深く考えたことがなく、中分類の項目などは問わないと考えられるので、まず商品やサービスのイメージを掴みやすい商品・サービスマッチング画面330を先に表示してから、願い悩み選択画面320を表示してもよい。このようにすることで、ユーザの本当の願い悩みを抽出しやすくすることができる。なお、実線の「体を動かす」「散歩・ウォーキング」「季節・自然を感じたい」の流れと、点線の「自然に触れる」「歩きやすい靴」の流れとでは、項目の選択順序が異なるので、同じ願い悩みが抽出されるとは限らない。逆に同じ願い悩みが抽出された場合は、抽出の精度が高いと推定される。また、毎回異なる願い悩みが抽出される場合は抽出の精度が低いと考えられるので、まずは健康チェックなどを先に行うようにしてもよい。

【0036】

図3は、健康チェック画面400の一例を示す図である。健康チェック画面400は、相談支援ツールとしての本システムの導入部分であり、高齢者の関心が高い「健康」をまずとりあげて話題を提供することで、本システムに抵抗感を抱かせないための役割を担っている。

【0037】

図示する健康チェック画面400では、健康に関するチェック項目として、「バスや電車で1人で外出していますか」、「日用品の買物をしていますか」などの質問に対して、「はい」、「いいえ」で答えるような質問形式にしているが、他の質問形式であってもよい。健康チェック画面400で結果表示ボタン401を押すと、健康チェック結果画面410が表示される。図3の例の健康チェック結果画面410では、健康チェックの結果の項目（例えば、「お元気」、「足腰」、「栄養」、「お出かけ」、「もの忘れ」、「落ち込み」）の各度合い（健康度）を、前回と今回とで比較し、ひまわりの生長で表現している。また、健康チェック結果画面410では、おすすめの商品やサービスを表示するようにしてもよい。

【0038】

なお、図示は省略するが、健康チェック結果画面410から、願い悩み抽出画面群300のどれかの画面に遷移するようにしてもよい。この場合、健康チェックの結果に応じて、願い悩み選択画面320や商品・サービスマッチング画面330の各項目が決定される。

【0039】

図4は、従来の商品・サービス検索画面の一例を示す図である。この例では、商品やサービスの検索サイトの画面を、図2の商品・サービスカタログ画面500のサブ画面として利用した場合を示している。商品・サービスカテゴリ画面510（商品・サービスカタログ）から、大分類として、例えば、「衣類」のカテゴリを選択すると、そのカテゴリに属する商品・サービス中分類カテゴリ画面520（商品・サービス一覧）が表示され、小分類として、商品・サービスのキーワードが表示される。この例では、中分類として「その他」を選択し、小分類である「虫よけネットパーカー」を更に選択し、商品・サービス詳細画面530で商品の情報を表示させている様子を示している。

【0040】

10

20

30

40

50

このように従来の検索画面では、目的の商品やサービスにたどり着くまで多くの項目を選択する必要があるが、本システムでは、図2の商品・サービス紹介画面340から、直接、商品・サービス詳細画面530に遷移することができる。しかも、従来の検索サイトのように商品やサービスごとに検索する必要はなく、興味のある分野、アクティビティ、願い悩みを選択することで、それを解決できる可能性のある複数の商品やサービスを一度に提示することができる。また、興味のある分野の商品やサービスを先に提示することで、潜在的な願いや悩みを抽出することもできる。もちろん、本システムでは、商品・サービスカタログ画面500を従来の検索サイトの画面をそのまま用いず、高齢者がより使いやすいような簡単な検索画面を提供してもよい。

#### 【0041】

(第1の実施形態)

図5は、本システムの第1の実施形態の機能構成を示す図である。本システムは、図示するように、パソコン等の端末10と、「願い悩み解決支援サーバ100」(以下、単にサーバ100と呼ぶことがある。)とが、ネットワークで接続され、サーバ100が、更に商品・サービス検索サイト150(以下、単に検索サイトと呼ぶことがある。)と接続される。サーバ100の内部に検索サイトの機能を取り込むようにしてもよいが、検索サイトは、外部の検索システムを利用してもよい。また、外部の検索システムを用いる場合は、分野ごとに複数の検索サイトを使い分けしてもよい。

#### 【0042】

サーバ100は、データベースとして、項目定義テーブル120及びマッチングテーブル130を格納したマッチングテーブル記憶手段140を備えている。また、サーバ100は、その機能を実現する手段として、マッチングテーブル更新手段101、画面遷移を制御する画面遷移制御手段102、複数の画面を生成する手段(アクティビティ選択画面生成手段103、願い悩み選択画面生成手段104、商品・サービスマッチング画面生成手段105、商品・サービス紹介画面生成手段106、健康チェック画面生成手段107)、キーワード分析手段108、表示・操作制御手段109を備える。以下、順に説明する。

#### 【0043】

項目定義テーブル120は、各画面に表示される選択メニューの項目を定義したテーブルである。マッチングテーブル記憶手段140は、項目定義テーブル120に基づいて、高齢者が興味を持つ分野(領域)・アクティビティと、高齢者に対してあらかじめ想定される願い悩みの項目と、実際の商品又はサービスをマッチングさせた(関連付けた)マッチングテーブル130を格納する。項目定義テーブル120及びマッチングテーブル130のデータ構成については後述するが、これらのテーブルは、ホーム画面200で定義される分野領域ごとに存在する。

#### 【0044】

マッチングテーブル更新手段101は、商品・サービス検索サイト110に対して、各画面で選択された1又は複数の選択項目のキーワードを送信し、検索結果を受信し、マッチングテーブル130に新たな商品やサービスを追加・更新する機能を備える。ここでのキーワードは、図2の実線の例でいうと、各画面で選択された「生きがい・趣味」、「体を動かす」、「散歩・ウォーキング」、「季節・自然を感じたい」、「機能性衣類」の中から、検索キーワードとして適切なキーワードを選んだものである。具体的には、検索に使用したキーワードと当該キーワードで検索した検索結果に含まれる商品・サービスがマッチングテーブル130に存在しない場合に、その組を追加・更新する。例えば、「家の環境を整える」と「暑さ・寒さがつらい」というキーワードで検索した結果、受信した検索結果に「窓用省エネスプレー」という商品が含まれていたが、マッチングテーブル130にはその組が存在していない場合に、「家の環境を整える」と「暑さ・寒さがつらい」という願い悩みに対応する商品として「窓用省エネスプレー」を追加・更新する(図7の130C参照)。どのようなキーワードが適切であるか、どのようなキーワードが不適切であるかは、人間によってあらかじめ入力されるかチェックされているものとする。

10

20

30

40

50

## 【 0 0 4 5 】

すなわち、マッチングテーブル更新手段 1 0 1 は、新規の商品やサービスを自動的に検索する機能、新規の商品やサービスが検索された場合、その商品等がマッチングテーブルに格納されている項目のどれにマッチングをするかを判断する機能も備えている。どの項目にも当てはまらない商品やサービスが検索された場合は、システム管理者又はケアマネージャー等に通知し、人間の判断を仰ぐ手段を備えてもよい。また、マッチングテーブル更新手段 1 0 1 は、新商品等の情報からマッチングテーブル 1 3 0 に追加される項目を学習する学習機能を含んでもよい。

## 【 0 0 4 6 】

画面遷移制御手段 1 0 2 は、ユーザが各画面で選択した項目とマッチングテーブル 1 3 0 に基づいて、画面の遷移順序を制御する。また、マッチングテーブル 1 3 0 の各項目をキーワードとして、マッチングテーブル更新手段 1 0 1 に渡し、マッチングテーブル 1 3 0 内の商品やサービスの情報を更新させる役目も果たす。

10

## 【 0 0 4 7 】

画面の遷移は、図 2 の実線で示した画面遷移と点線で示した画面遷移のように、画面遷移の順序は一定ではなく、設定により変更可能としてもよいが、ユーザの特性や各画面の選択の流れに応じて決定されるようにしてもよい。ユーザの特性は、ログイン時にユーザの登録情報から判断してもよいが、相談員がその場で状況を判断し、所定の方法で画面の遷移順序を切り替えられるようにしてもよい。例えば、「願い悩みは特にはない」と答えるような高齢者に対しても、相談員が、その高齢者の興味のある分野やアクティビティを聞き出して、それに関連する商品やサービスを提示して話題作りをし、潜在的な願い悩みを探ることができる。

20

## 【 0 0 4 8 】

このようにすることで、興味のある分野やアクティビティを選択させた後、願い悩みを直接選択させることで、それを解決する商品やサービスを提示することができる。また、逆に、興味のある分野やアクティビティに関連する商品サービスを先に提示してから、願い悩み（マッチングテーブル 1 3 0 の願い悩みの項目に格納されているデータ）を抽出することもできる。また、ユーザの特性に応じて、画面の遷移順序を変更することによって、抽出の精度を上げたり確認したりすることができる。

## 【 0 0 4 9 】

アクティビティ選択画面生成手段 1 0 3 は、図 2 で示したようなアクティビティ選択画面 3 1 0 を生成する。この画面に表示されるアクティビティの項目は、現在選択されている分野によって決定され、前述したように、大分類の項目と中分類の項目とに階層化されていてもよい。

30

## 【 0 0 5 0 】

願い悩み選択画面生成手段 1 0 4 は、図 2 で示したような願い悩み選択画面 3 2 0 を生成する。この画面に表示される願い悩みの項目は、現在選択されている分野と、アクティビティとによって決定される。アクティビティの選択がされていない場合は、選択された分野と、商品・サービスマッチング画面 3 3 0 で選択された商品やサービスの分類（以下、単に商品分類と呼ぶ。）とから、願い悩み選択画面 3 2 0 に表示する項目が決定される。

40

## 【 0 0 5 1 】

商品・サービスマッチング画面生成手段 1 0 5 は、図 2 で示したような商品・サービスマッチング画面 3 3 0 を生成する。この画面に表示される商品・サービスのカテゴリは、現在選択されている分野とアクティビティとによって決定される。アクティビティの選択がされていない場合は、選択された分野と、願い悩み選択画面 3 2 0 で選択された項目とから、商品・サービスマッチング画面 3 3 0 に表示する商品やサービスのカテゴリが決定される。なお、商品・サービスマッチング画面 3 3 0 に表示されるのは、商品・サービスの分類（カテゴリ）であって、実際の商品やサービスそのものではない。

## 【 0 0 5 2 】

50

商品・サービス紹介画面生成手段106は、図2で示したような商品・サービス紹介画面340を生成する。この画面に表示される商品・サービスの情報は、分野、アクティビティ、願い悩みと、現在選択されている商品やサービスのカテゴリとによって決定されるが、別途関連する商品やサービスも表示するようにしてもよい。

#### 【0053】

健康チェック画面生成手段107は、図3で示したような健康チェック画面400及び健康チェック結果画面410を生成する。なお、健康チェック結果画面410から、願い悩み抽出画面群300に移るようにしてもよい。健康チェックは、前述したように、本システムへの導入部ともなる。

#### 【0054】

キーワード分析手段108は、ホーム画面200から直接、検索キーワードが入力された場合に、そのキーワードを分析し、マッチングテーブル130に格納された項目と一致又は類似しているか否かを判断する。一致又は類似の項目がマッチングテーブル130に存在しなければ、そのキーワードをそのまま商品・サービス検索サイト110に送信し、検索を行うが、一致又は類似の項目がマッチングテーブル130に存在した場合は、マッチングテーブル130に格納され、上記キーワードにマッチングする商品又はサービスを、商品・サービス紹介画面生成手段106に提示させる。このようにすることで、検索サイトで検索することなく、願い悩みの解決にマッチングした商品やサービスを提示することができる。また、そのために、アクティビティ選択画面310や願い悩み選択画面320に導くようにしてもよい。

#### 【0055】

表示・操作制御手段109は、ネットワークで接続された端末10に各画面を送信し、ユーザからの操作を受け付ける。

#### 【0056】

図6は、項目定義テーブル120のデータ構成の具体例を示す図である。項目定義テーブル120は、各画面に表示される選択項目をあらかじめ定義したテーブルであり、ホーム画面200の項目定義テーブル121、アクティビティ選択画面310の項目定義テーブル122、願い悩み選択画面320の項目定義テーブル123がある。ホーム画面200の項目定義テーブル121には、ホーム画面200に表示される分野のIDと名称が定義される。アクティビティ選択画面310の項目定義テーブル122には、上記の分野に関連するアクティビティのIDと名称がカテゴリ分けして(例えば大分類と中分類に分けて)格納される。願い悩み選択画面320の項目定義テーブル123には、高齢者が持つ可能性のある願いや悩みのIDと名称が格納される。同じIDに同じ意味の複数の名称が対応していてもよい。図6の例では願いと悩みが分けられているが、願いが叶わない場合は悩みともなるので、対応する願いと悩みを同じIDで管理するようにしてもよい。このような項目定義テーブル120を設けることで、各画面の選択項目の追加や更新が容易になる。

#### 【0057】

図7は、マッチングテーブル130のデータ構成の具体例を示す図である。マッチングテーブル130は、分野ごとに存在するが、この図では、130A、130B、130C、130D、130Eのようにまとめて示している。マッチングテーブル130の列131は、分野の項目のIDと名称が格納される。また、列132には、アクティビティの大分類の項目のIDとその名称、中分類の項目のIDとその名称が格納される。また、列133には、願い悩みの項目であり、分野とアクティビティの組合せ(これをテーブル中の行で表す。)ごとに、願い悩みの項目のIDとその名称が格納されている。同じIDを持つ願い悩みの項目が複数の行にマッチングされてもよい。また、列134には、マッチングされた商品分類コード(できるだけ小分類のコードが望ましい。)が格納される。このマッチングテーブル130を用いれば、既に述べたように、分野からアクティビティを絞って、できるだけ具体的な願い悩みに掘り下げ、解決策となる商品分類を提示することができる。逆に、興味ある分野やアクティビティに関連する商品分類を先に提示し、そこか

10

20

30

40

50

ら悩み願いを抽出して、解決策となる別の商品分類を提示することもできる。

【 0 0 5 8 】

商品・サービス検索サイト 1 5 0 は、外部の検索サイトのシステムである。商品・サービス検索サイト 1 5 0 には、通常、検索キーワードから所定のアルゴリズムで検索を実行する検索エンジン 1 5 1 と、各分野の商品 D B 1 5 2 及び / 又はサービス D B 1 5 3 とを備えているが、データベース本体は、別の場所にあってもよい。

【 0 0 5 9 】

( 処理フロー )

図 8 は、本システムの処理フローを示す図である。この処理は、主として、サーバ 1 0 0 の画面遷移制御手段 1 0 2 と、悩み悩み抽出画面群 3 0 0 の各生成手段とが実行する画面制御処理を示したものである。なお、以下の処理フロー図 ( フローチャート ) においては、各ステップの入力と出力の関係を損なわない限り、各ステップの処理順序を入れ替えてもよい。

10

【 0 0 6 0 】

ユーザが本システムにログインすると、サーバ 1 0 0 は、まずステップ S 1 0 において、ホーム画面 2 0 0 を表示する。ホーム画面 2 0 0 には、メインメニューとして、5 つの分野 ( 領域 ) が表示される。次に、ステップ S 1 1 において、ユーザがメインメニューの中から 1 つの分野を選択したと判断すると、ステップ S 1 3 に移り、選択された分野の項目名を第 1 キーワードとして記憶する。ステップ S 1 1 において、メインメニュー以外の項目 ( 健康チェック又は商品・サービス検索 ) が選択されたと判断した場合は、ステップ S 1 2 に移り、該当する処理を行った後、ステップ S 1 0 に戻る。

20

【 0 0 6 1 】

ステップ S 1 3 の後、ステップ S 1 4 では、悩み悩み抽出画面群 3 0 0 のうち、悩み悩み検索メニュー、すなわち、アクティビティ選択画面 3 1 0、悩み悩み選択画面 3 2 0、商品・サービスマッチング画面 3 3 0 の中で少なくとも 1 つの項目が選択されたか否かを判断し、選択されたと判断した場合は、ステップ S 1 5 で、選択された項目名を第 2 キーワードとして記憶する。2 つ以上の項目が選択された場合は、第 2 1、第 2 2 などのキーワードとして扱う。

【 0 0 6 2 】

次に、ステップ S 1 6 では、悩み悩み検索メニューのうちから更に別の選択があったか否かを判断し、別の選択がされたと判断した場合は、ステップ S 1 7 で、その選択された項目名を第 3 キーワードとして記憶する。すなわち、第 1 キーワードが選択された分野名となり、第 2 キーワードが選択されたアクティビティ名 ( 大分類、中分類 )、及び / 又は、悩み悩み名となり、第 3 キーワードが商品分類名となる。そして、ステップ S 1 8 では、記憶した第 1、第 2、第 3 のキーワード ( K W ) により、マッチングテーブル 1 3 0 を探索し、ステップ S 1 9 において、マッチングした実際の商品等の情報を商品・サービス紹介画面 3 4 0 に表示する。もちろん、各キーワードに選択された順序などにより重み付けをしてもよい。

30

【 0 0 6 3 】

次に、ステップ S 2 0 では、商品・サービス紹介画面 3 4 0 で実際の商品等の選択があったか否かを判断し、選択があったと判断した場合は、ステップ S 2 1 で、その商品等の詳細情報を商品・サービス詳細画面 5 3 0 に表示する。

40

【 0 0 6 4 】

最後に、ステップ S 2 2 では、ユーザの次の指示を待つために待機し、ユーザからホーム画面 2 0 0 に戻る指示があればステップ S 1 0 に戻り、終了の指示があれば全ての処理を終了する。各画面には分野のタグが表示されているので、その分野に直接切り替えることも可能である。

【 0 0 6 5 】

( 第 2 の実施形態 )

図 9 は、本システムの第 2 の実施形態の機能構成を示す図である。第 2 の実施形態では

50

、第1の実施形態のサーバ100の画面制御の機能を端末側に設けた構成である。具体的には、画面制御手段102、アクティビティ選択画面103、長い悩み選択画面生成手段104、商品・サービスマッチング画面生成手段105、商品・サービス紹介画面生成手段106、健康チェック画面生成手段107を端末10Aに備えたものである。第2の実施形態のサーバ100Aには、項目定義テーブル120、マッチングテーブル140、マッチングテーブル更新手段102、キーワード分析手段108が残り、マッチングテーブル送信手段109が新たに備えられる。

#### 【0066】

以下、図5の第1の実施形態の構成と異なる部分についてのみ説明する。マッチングテーブル送信手段109は、サーバ側のマッチングテーブル記憶手段140からマッチングテーブル130を所定のタイミング（例えば、端末のログインが完了した時点）で読み出し、端末側のマッチングテーブル受信手段110に送信する。図示は省略するが、端末側では、このとき受信したマッチングテーブル130を一時的に保管する記憶手段を備える。端末側の検索キーワード送信手段111は、端末側の各画面生成手段で選択又は入力された検索キーワードをサーバ側のキーワード分析手段108に送信する。

#### 【0067】

なお、上記の第1、第2の実施形態の機能構成は、あくまでも一例である。本システムの機能全てを高機能な端末（リッチクライアント）で行う形態であってもよいし、第1の実施形態のように全ての機能をサーバ側で行い、ダム端末（シンクライアント）に表示だけをさせる形態であってもよい。また、第2の実施形態のようにその中間の形態であってもよい。さらに、仮想化ソフトウェアを使えば、1つの装置でサーバとクライアント両方の機能を果たすことも可能であり、1つの手段が複数の装置にまたがった処理で実現されてもよい。

#### 【0068】

また、第1、第2の実施形態においても、1つの機能ブロック（データベース及び機能処理部）を分割したり、複数の機能ブロックをまとめて1つの機能ブロックとして構成したりしてもよい。各機能処理部は、装置に内蔵されたCPU（Central Processing Unit）が、ROM（Read Only Memory）、フラッシュメモリ、SSD（Solid State Drive）、ハードディスクなどの記憶装置に格納されたコンピュータ・プログラムを読み出し、CPUにより実行されたコンピュータ・プログラムによって実現される。すなわち、各機能処理部は、このコンピュータ・プログラムが、記憶装置に格納されたデータベース（DB;Data Base）やメモリ上の記憶領域からテーブルなどの必要なデータを読み書きし、場合によっては、関連するハードウェア（例えば、入出力装置、表示装置、通信インターフェース装置）を制御することによって実現される。また、本発明の実施形態におけるデータベース（DB）は、商用データベースであってもよいが、単なるテーブルやファイルの集合体をも意味し、データベースの内部構造自体は問わないものとする。

#### 【0069】

図10は、図11は、本システムの画面制御を説明するための図である。本システムは、前述したように、ユーザが興味を持つと想定される分野やアクティビティを段階的に選択させて願い悩みを絞り込んで、それを解決する商品やサービスを紹介するだけでなく、先に商品やサービスを紹介してから願い悩みを抽出することができる。具体的には、図10に示すように、ユーザが画面上部のタグで示される分野のどれかを選択すると、第1の画像選択画面に、アクティビティの選択ではなく、いきなり商品やサービスの画像をランダムに表示し、ユーザがこの画面から、例えば「メガネ・サングラス」を選択したとすると、マッチングテーブルを使って、メガネ・サングラスと同種の商品に関連付けられた願い悩み（例えば、「季節・自然を感じたい」、「目がかすむ・見えづらい」、「光がまぶしく感じる」、「ファッションセンスを高めたい」等）を抽出する。そして、第2の画像選択画面に、上記の願い悩みにマッチングした同種の商品、例えば、老眼鏡、サングラス、ファッションメガネ、偏光グラス等を表示する。

#### 【0070】

ユーザが第2の画像選択画面に表示された商品の1つ、例えば、偏光グラスを選択したとすると、このユーザの願い悩みは、「目がかすむ・見えづらい」や「ファッションセンスを高めたい」ではなく、「光がまぶしく感じる」、特に、釣りなどで水面がキラキラ感じるのを防ぎたいのではないかと推察できる。同時に、釣りやマリンスポーツが趣味ではないかと推察もできる。もちろん、第2の画面選択画面で偏光グラスを選んだときに、他の偏光グラスや性能などの詳細情報を表示してもよい。相談員がいる場合は、相談員がこうした推察を元に、ユーザとの会話を深めることができる。

#### 【0071】

つまり、本システムの画面制御による商品等から願い悩みを抽出する方法を一般化すると、第1の画像選択画面に商品等を表示し、興味のある商品等を選択させ、選択された商品等と同種の商品を含む願い悩みを、マッチングテーブルを用いて抽出し、抽出された願い悩みに関連付けられ、先に選択された商品等と同種の商品等の画像を第2の画像選択画面に表示するものである。

10

#### 【0072】

図11で別の例を示す。図示するように、第1の画像選択画面からバッグ・かばんが選択されたとすると、バッグ・かばんに関連付けられた「季節・自然を感じたい」、「重い物が持てない」、「自分で買いに行きたい」といった願い悩みが抽出される。そして、第2の画像選択画面では、各種のバック・かばんの画像が表示される。がそこから、例えばキャスト付バッグを選択したとすると、ユーザの願い悩みは、「季節・自然を感じたい」ではなく、「重い物が持てない」、「自分で買いに行きたい」が抽出される。

20

#### 【0073】

そこで、抽出された願い悩みに関連付けられた他の商品、例えば、カート、サポーター、電動アシスト自転車、食品・飲物お届けサービス等を第3の表示画面に表示するようにしてもよい。ここでの他の商品は同種の商品でなくてもよい。いずれも「重い物が持てない」又は「自分で買いに行きたい」という願い悩みを解決するための商品やサービスである。したがって、このような別の商品やサービスも表示することで、潜在的な願い悩みを抽出することができる。抽出された潜在的な願い悩みを各画面上に表示してもよい。この例では、最初たまたま、バッグ・かばんを選択しただけであったとしても、そこからキャスト付バッグを選択したことによって、真の願い悩みは、バッグやかばんを買うことではなく、「重い物が持てない」こと等であることが推定され、そのことを解決するための他の商品やサービスを紹介することができる。もちろん、第3の画面から選択した商品等に基づいて、更に願い悩みを掘り下げるようにしてもよい。

30

#### 【0074】

(実施形態の効果)

本システムによれば、ユーザが興味・関心があると想定される分野、アクティビティ、願い悩みの各項目と商品又はサービスをマッチングさせたマッチングテーブルを記憶するマッチングテーブル記憶手段と、マッチングテーブルに基づいて商品又はサービスを提示する商品・サービス紹介画面生成手段とを備えることによって、ユーザの漠然とした不安や希望を、できるだけ具体的な願いや悩みのレベルまで掘り下げてから、その解決を支援するための商品やサービスを提案することができる。

40

#### 【0075】

また、複数の画面から、分野、アクティビティ、願い悩みを段階的に選択させることで、それを解決する商品やサービスを提示することができる。また、逆に、商品やサービスを先に提示してから、願い悩みを抽出することもできる。また、ユーザの特性に応じて、画面の遷移順序を変更することによって、抽出の精度を上げたり確認したりすることができる。また、高齢者が最も興味のある健康チェック画面を備えることで、話題を提供して抵抗感を和らげ、本システムへの導入を容易にすることができる。また、キーワード分析手段を備えることによって、直接検索キーワードが入力された場合、マッチングテーブルにそのキーワードが存在していれば、検索サイトで検索することなく、願い悩みの解決に

50

マッチングした商品やサービスを提示することができる。また、新しいカテゴリの商品やサービスが検索されたときはマッチングテーブル自体を更新することができる。

【0076】

本システムの対象は、願い悩みを解決する商品やサービスの情報提供を受けたい人であればユーザはギャップシニアに限らない。他のユーザ層に適用する場合は、そのユーザ層に想定される項目定義テーブルとマッチングテーブルを用意するだけでよい。なお、ユーザの願い悩みはあらかじめ明確になっていなくてもよく、本システムを利用することによって明らかになった潜在的な願い悩みも含まれる。

【0077】

以上、実施形態を用いて本発明を説明したが、本発明の技術的範囲は上記実施形態に記載の範囲に限定されないことはいうまでもない。上記実施形態に、多様な変更又は改良を加えることが可能であることが当業者に明らかである。また、そのような変更又は改良を加えた形態も本発明の技術的範囲に含まれ得ることが、特許請求の範囲の記載から明らかである。なお、上記の実施形態では、本発明を物の発明として、「願い悩み解決支援サーバ」について説明したが、本発明は、方法の発明又はコンピュータ・プログラムの発明としても捉えることもできる。

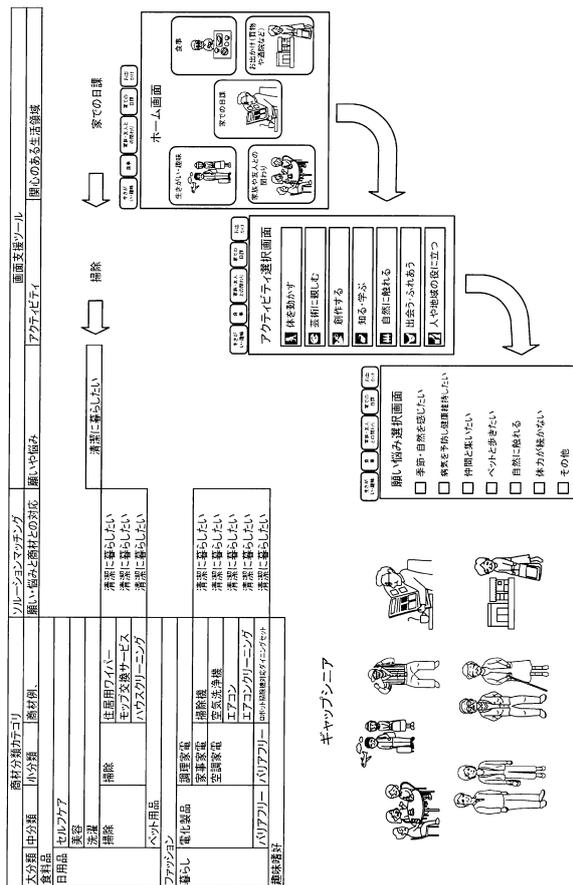
【符号の説明】

【0078】

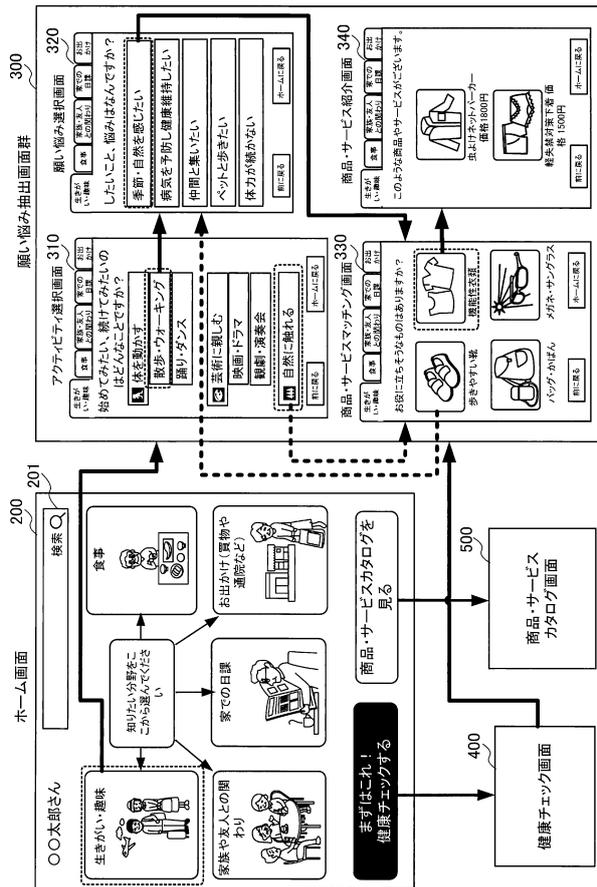
|      |                             |    |
|------|-----------------------------|----|
| 10   | 端末（第1の実施形態）                 |    |
| 10A  | 端末（第2の実施形態）                 | 10 |
| 100  | サーバ（第1の実施形態）                |    |
| 100A | サーバ（第2の実施形態）                |    |
| 101  | マッチングテーブル生成手段               |    |
| 102  | 画面遷移制御手段                    |    |
| 103  | アクティビティ選択画面生成手段             |    |
| 104  | 願い悩み選択画面生成手段                |    |
| 105  | 商品・サービスマッチング画面生成手段          |    |
| 106  | 商品・サービス紹介画面生成手段             |    |
| 107  | 健康チェック画面生成手段                |    |
| 108  | キーワード分析手段                   | 30 |
| 109  | 表示・操作制御手段                   |    |
| 120  | 項目定義テーブル                    |    |
| 121  | ホーム画面の項目定義テーブル              |    |
| 122  | アクティビティ選択画面の項目定義テーブル        |    |
| 123  | 願い悩み選択画面の項目定義テーブル           |    |
| 130  | マッチングテーブル                   |    |
| 130A | マッチングテーブル（生きがい・趣味の分野）       |    |
| 130B | マッチングテーブル（食事の分野）            |    |
| 130C | マッチングテーブル（家族や友人との関わりの分野）    |    |
| 130D | マッチングテーブル（家での日課の分野）         | 40 |
| 130E | マッチングテーブル（お出かけ（買物や通院など）の分野） |    |
| 140  | マッチングテーブル記憶手段               |    |
| 150  | 商品・サービス検索サイト                |    |
| 151  | 検索エンジン                      |    |
| 152  | 商品DB                        |    |
| 153  | サービスDB                      |    |
| 200  | ホーム画面                       |    |
| 300  | 願い悩み抽出画面群                   |    |
| 310  | アクティビティ選択画面                 |    |
| 320  | 願い悩み選択画面                    | 50 |

- 330 商品・サービスマッチング画面
- 340 商品・サービス紹介画面
- 400 健康チェック画面
- 500 商品・サービスカタログ画面
- 510, 520, 530 商品・サービスカタログ画面のサブ画面

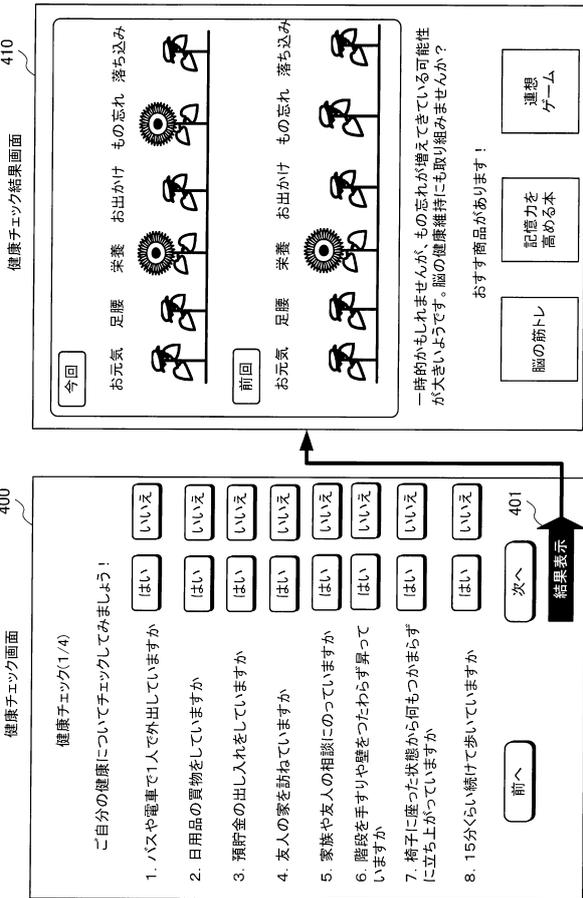
【図1】



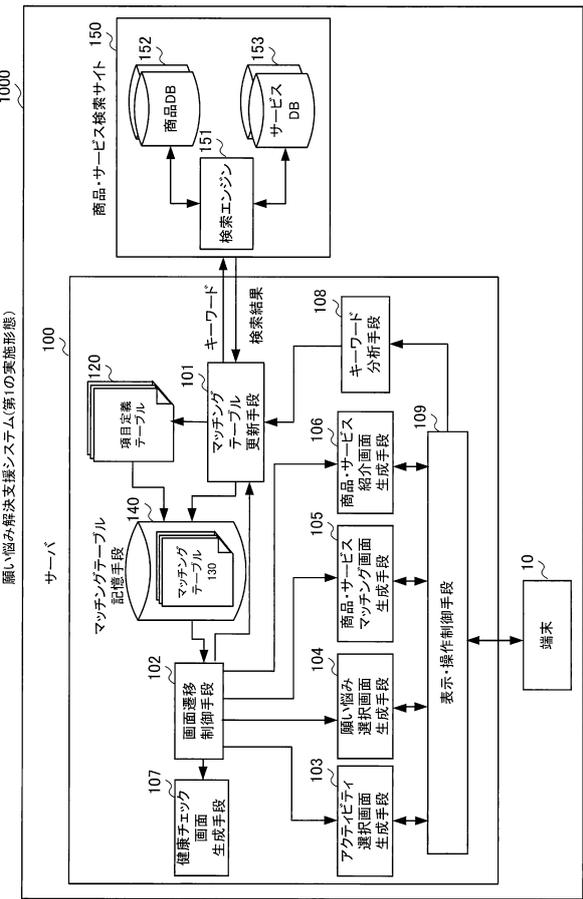
【図2】



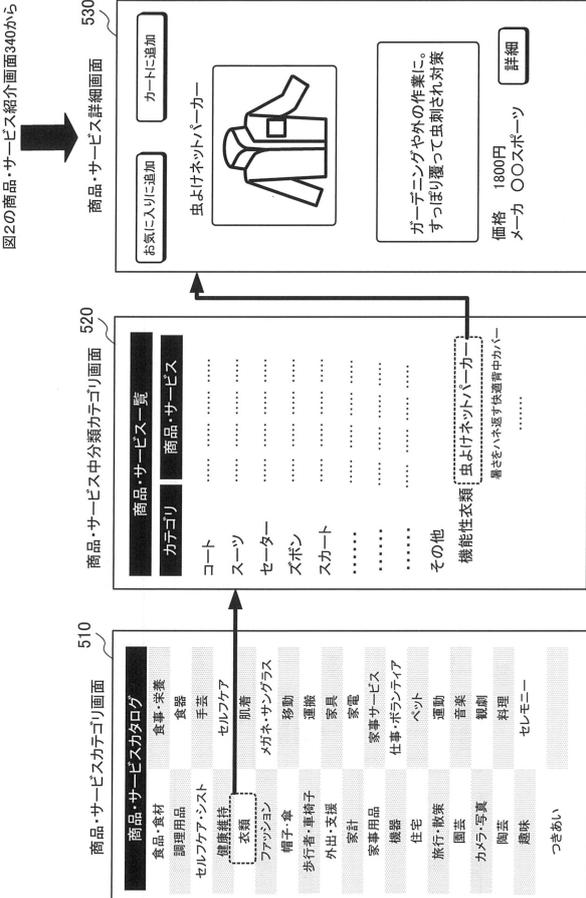
【図3】



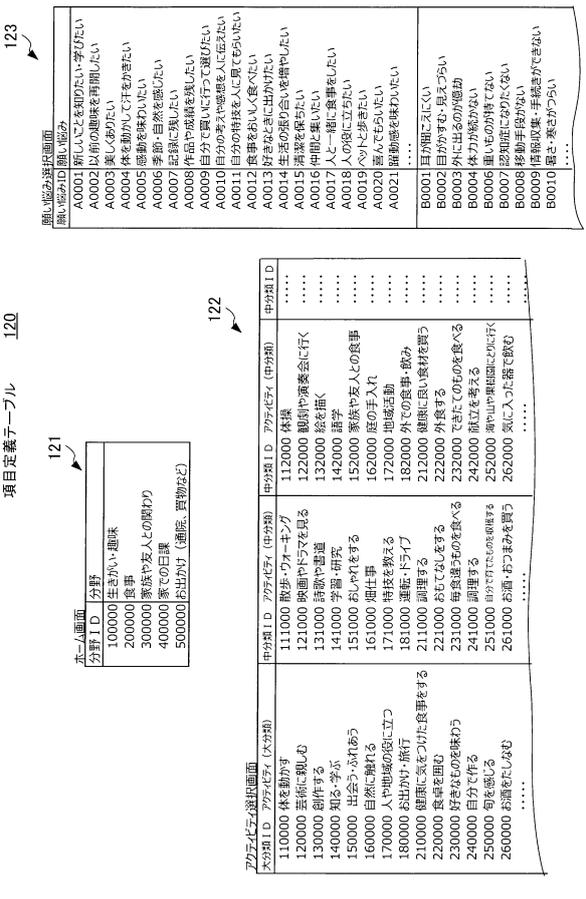
【図5】



【図4】



【図6】

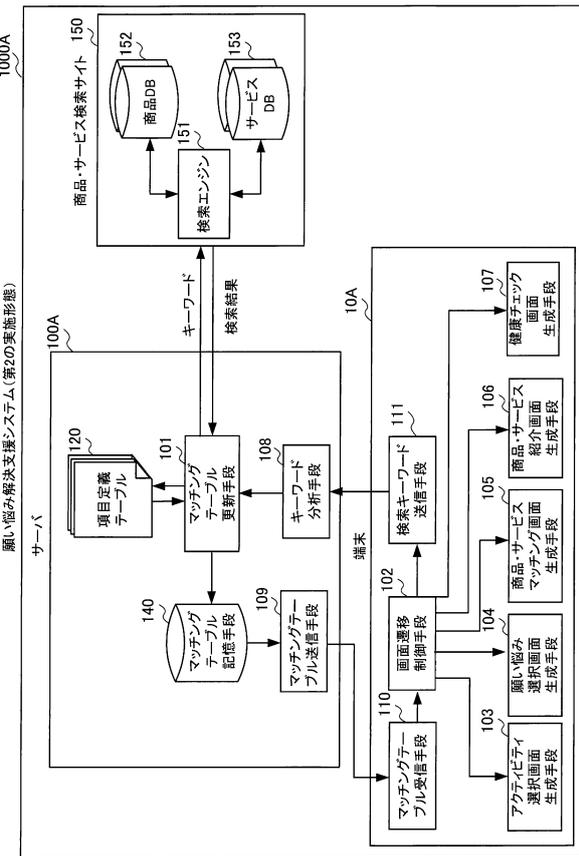


【図7】

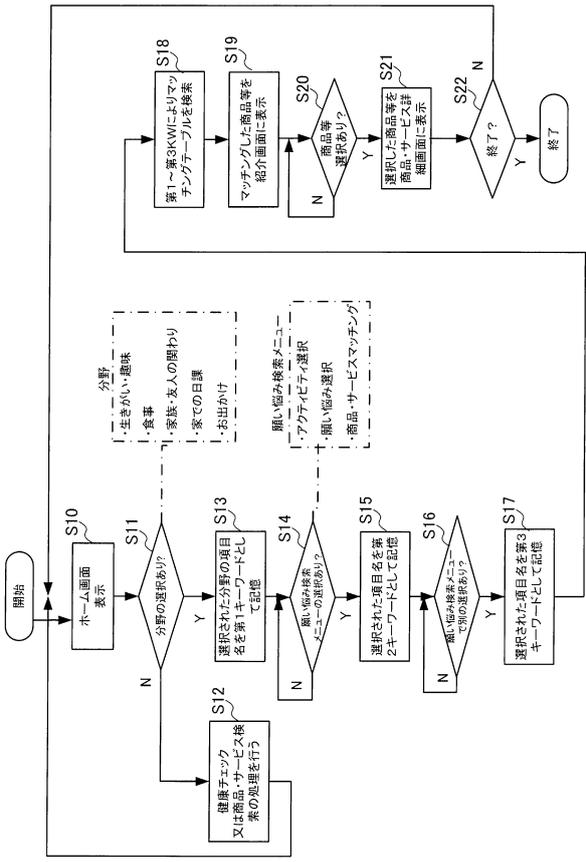
マッチングテーブル

| 分野ID   | 分野      | 131              | 132        | 133      | 134            | 130            |
|--------|---------|------------------|------------|----------|----------------|----------------|
| 100000 | 生きがい、趣味 | 水泳DB             | アパレル (大分類) | 趣味       | 商品分類 (F (0) 1) | 商品分類 (F (0) 3) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 110000 体を動かす     | 散歩 (中分類)   | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 120000 芸術に親しむ    | 歌歩 (中分類)   | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 130000 創作する      | 映画鑑賞 (中分類) | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 140000 知る、学ぶ     | 詩歌 (中分類)   | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 150000 出会う、交流する  | 学習 (中分類)   | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 160000 自然に親れる    | おしゃべりする    | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 170000 人や地域と関わる  | 自然に親れる     | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 100000 | 生きがい、趣味 | 180000 旅行        | 地域と関わる     | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 200000 | 食事      | 210000 食事を作る、食べる | 旅行         | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 300000 | 家での日課   | 310000 家での日課     | お出かけ、旅行    | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 400000 | 家での日課   | 410000 食事を作る、食べる | お出かけ、旅行    | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |
| 500000 | 歩きやすい靴  | 510000 買い物       | お出かけ、旅行    | 散歩 (中分類) | 商品分類 (F (0) 2) | 商品分類 (F (0) 4) |

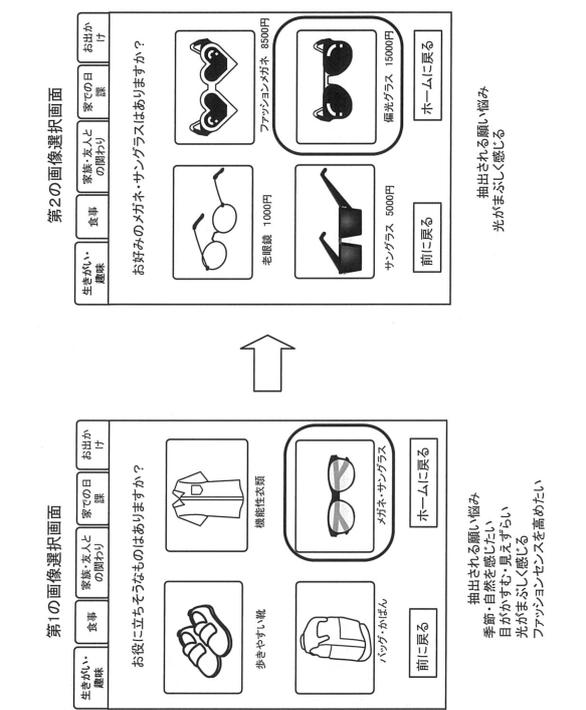
【図9】



【図8】



【図10】





## フロントページの続き

- (72)発明者 山崎 香織  
東京都品川区東五反田二丁目18番1号 株式会社日本総合研究所内
- (72)発明者 徳村 光太  
東京都品川区東五反田二丁目18番1号 株式会社日本総合研究所内
- (72)発明者 青島 耕平  
東京都品川区東五反田二丁目18番1号 株式会社日本総合研究所内
- (72)発明者 沢村 香苗  
東京都品川区東五反田二丁目18番1号 株式会社日本総合研究所内
- (72)発明者 鈴木 悠哉  
東京都中央区晴海2-5-24 株式会社JSOL内
- (72)発明者 西澤 啓  
東京都中央区晴海2-5-24 株式会社JSOL内

## 合議体

審判長 畑中 高行

審判官 高瀬 勤

審判官 後藤 嘉宏

- (56)参考文献 特開2006-40266(JP,A)  
特開2008-310578(JP,A)  
特開2009-181415(JP,A)  
特開2012-3357(JP,A)

- (58)調査した分野(Int.Cl., DB名)  
G06F16/00-16/958  
G06Q10/00-99/00