

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B1)

(11) 特許番号

特許第5122005号
(P5122005)

(45) 発行日 平成25年1月16日(2013.1.16)

(24) 登録日 平成24年11月2日(2012.11.2)

(51) Int.Cl. F I
G06Q 30/02 (2012.01) G O 6 F 17/60 3 2 4
G06Q 30/06 (2012.01) G O 6 F 17/60 3 1 0 E
 G O 6 F 17/60 3 2 6

請求項の数 5 (全 28 頁)

<p>(21) 出願番号 特願2012-1439(P2012-1439) (22) 出願日 平成24年1月6日(2012.1.6) 審査請求日 平成24年4月3日(2012.4.3) 早期審査対象出願</p>	<p>(73) 特許権者 505074986 株式会社北の達人コーポレーション 北海道札幌市北区北7条西1丁目1番地2 (74) 代理人 100099508 弁理士 加藤 久 (74) 代理人 100093285 弁理士 久保山 隆 (72) 発明者 木下 勝寿 北海道札幌市北区北7条西1丁目1番地2 株式会社北の達人コーポレーション内 審査官 田付 徳雄</p>
--	--

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 販売支援装置、販売支援方法および販売支援プログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

商品または役務の提供（以下、申込対象と称す。）の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援装置であって、

前記端末装置と前記電気通信回線を介して通信する通信手段と、

前記端末装置へ申込対象を案内する申込対象紹介手段と、

前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、申込要求した申込対象に関する申込情報に、申込完了した申込対象を特定するための識別情報を関連付けて、記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（以下、提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを電子メールにより通知するとき、前記識別情報から生成されたURLを電子メールに掲載して返信する第1の販売処理手段と、

前記端末装置からの該URLへのアクセス要求として送信された提案申込要求通知であって、前記第1の販売処理手段により案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知が示すアクセス要求先のURLに基づいて識別情報を特定し、特定された識別情報から前記記憶手段に格納された申込対象に関する申込情報を特定し、特定された申込情報を無効とすると共に、申込要求された提案対象に関するアップセル申込情報を有効にして差し替え、提案対象の申込完了を示すメッセージを返信する第2の販売処理手段とを備えた

ことを特徴とする販売支援装置。

【請求項 2】

前記第 1 の販売処理手段は、前記端末装置へ申込提案を案内するメッセージを返信してからの時間を計数し、所定時間経過しても前記端末装置から提案申込要求通知が送信されないときに、再度、申込提案を案内するメッセージを送信する機能を備えた請求項 1 記載の販売支援装置。

【請求項 3】

前記第 2 の販売処理手段は、前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信すると共に、更に次の商品または次の役務の提供（以下、追加提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを返信する機能を備え、

10

前記端末装置から送信された追加提案申込要求通知であって、前記第 2 の販売処理手段により案内された追加提案対象の申込要求を示す追加提案申込要求通知に応じて、前記追加提案対象の申込完了を示すメッセージを返信し、前記記憶手段に格納された前記アップセル申込情報を無効とし、申込要求した追加提案対象に関するダブルアップセル申込情報を有効とする第 3 の販売処理手段を備えた請求項 2 記載の販売支援装置。

【請求項 4】

商品または役務の提供（以下、申込対象と称す。）の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援方法であって、

前記電気通信回線を介して申込対象紹介手段により申込対象が案内されたページを前記端末装置に送信するステップと、

20

前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、第 1 の販売処理手段が申込要求した申込対象に関する申込情報に、申込完了した申込対象を特定するための識別情報を関連付けて、記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（以下、提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを電子メールにより通知するときに、前記識別情報から生成された URL を電子メールに掲載して前記端末装置へ返信するステップと、

前記端末装置からの該 URL へのアクセス要求として送信された提案申込要求通知であって、前記メッセージにより案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知が示すアクセス要求先の URL に基づいて識別情報を特定し、特定された識別情報から前記記憶手段に格納された申込対象に関する申込情報を特定し、特定された申込情報を無効すると共に、申込要求された提案対象に関するアップセル申込情報を有効にして差し替え、第 2 の販売処理手段が前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信するステップとを含むことを特徴とする販売支援方法。

30

【請求項 5】

コンピュータを、商品または役務の提供の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援装置として機能させる販売支援プログラムであって、

前記コンピュータを、

40

前記端末装置と前記電気通信回線を介して通信する通信手段、

前記端末装置へ申込対象を案内する申込対象紹介手段、

前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、申込要求した申込対象に関する申込情報に、申込完了した申込対象を特定するための識別情報を関連付けて、記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供の申込提案を案内するメッセージを電子メールにより通知するときに、前記識別情報から生成された URL を電子メールに掲載して返信する第 1 の販売処理手段、

前記端末装置からの該 URL へのアクセス要求として送信された提案申込要求通知であって、前記第 1 の販売処理手段により案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求

50

通知が示すアクセス要求先のURLに基づいて識別情報を特定し、特定された識別情報から前記記憶手段に格納された申込対象に関する申込情報を特定し、特定された申込情報を無効とすると共に、申込要求された提案対象に関するアップセル申込情報を有効にして差し替え、前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信する第2の販売処理手段として機能させる特徴とする販売支援プログラム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、商品や役務の提供の購入を促進させることができるショッピングサイトを提供
する販売支援装置、販売支援方法および販売支援プログラムに関するものである。 10

【背景技術】

【0002】

電気通信回線の一例であるインターネットを介してショッピングサイトで商品や役務の
提供を購入することが盛んに行われている。しかし、ショッピングサイトが乱立する中で
、顧客となる消費者はショッピングサイトの選択として、割引や特典があるショッピング
サイトを好む傾向がある。購買意欲を高めるような仕組みづくりがされたショッピング
サイトとして、様々な提案がなされている（例えば、特許文献1～3参照。）。 20

【0003】

特許文献1には、割引サービス設定処理の実行を要求するデータを送信したクライアン
ト端末に対して、入力されたユーザIDに対応するユーザ分類に基づいて割引サービス用
のデータ（商品IDや割引率など）を設定し、割引サービス用のデータをクライアント端
末のクッキーファイルに書き込むことで、ユーザに対して多様なサービスを提供すると共
にユーザ毎に異なるサービスを提供する仕組みをより容易に実現することができる商品取
引管理装置が記載されている。 20

【0004】

また、特許文献2には、商品ページの閲覧履歴をcookieから特定した端末毎に蓄積し、
短期間に同一の商品ページを閲覧しているなど、顧客が商品の購入を迷っていると推測
される所定の条件に基づいて、値引きや送料無料などの電子クーポンを付したインセン
ティブ情報を、商品ページの閲覧リクエストに対するレスポンスとして送信するECサイ
トにおける動的プロモーションシステムが記載されている。 30

【0005】

また、特許文献3には、消費者個人情報の提供に応じて商品の代金の一部負担を行なう
額を示す割引広告が表示されたショッピングサイトにて、割引の適用を受けることを確定
すると、割引の適用を受ける代わりに、消費者の連絡先情報を当該広告主の広告依頼者
端末へ送信するショッピング支援装置が記載されている。

【0006】

一方、販売手法としてアップセルと称される上位商品販売が知られている。このアップ
セルは、商品の購入予定者に対してその商品と同種でより上位のものを勧めるという手法
である。例えば、この手法は、42型の薄型テレビを購入しようとする電器店を訪れた顧客に
、没入感が得られ迫力がある画面サイズの大きな50型や60型を勧めるようなものも含
まれる。 40

【先行技術文献】

【特許文献】

【0007】

【特許文献1】特開2005-4650号公報

【特許文献2】特開2007-72730号公報

【特許文献3】特開2008-97140号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0008】

ショッピングサイトでも、このアップセルの手法を用いたものが知られている。従来の販売支援装置が提供するショッピングサイトでは、購入希望の商品を商品閲覧ページにより選択して買い物かごへ入れて精算ページへ進めると、購入予定商品と発送先住所、決済方法などを確認ページにて確認する際に、アップセルを勧める内容を表示させている。

【0009】

しかし、販売者が、顧客にとってメリットがあるアップセルを、確認ページにて勧めているのに、顧客は現状の商品を購入しようか、それとも勧められた商品を購入しようかと思ひ悩む余り、考える余裕を得るために、いずれの購入も保留にしてページの表示を閉じてしまい、購入自体をやめてしまうことがある。これでは、販売促進どころか逆効果になってしまう。

10

また、ショッピングサイトで販売されている商品に興味を持ち、試供品を申込みようとしている顧客に対して、アップセルを勧めると、やはり、試供品の申込さえ取りやめてしまうことがあり、販売促進が逆効果となってしまうおそれがある。

【0010】

そこで本発明は、顧客にとって有益であり、販売者にとっても販売を促進させることができる販売支援装置、販売支援方法および販売支援プログラ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】

【0011】

本発明の販売支援装置は、商品または役務の提供（以下、申込対象と称す。）の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援装置であって、前記端末装置と前記電気通信回線を介して通信する通信手段と、前記端末装置へ申込対象を案内する申込対象紹介手段と、前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、申込要求した申込対象に関する申込情報を記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（以下、提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを返信する第1の販売処理手段と、前記端末装置から送信された提案申込要求通知であって、前記第1の販売処理手段により案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知に応じて、前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信する第2の販売処理手段とを備えたことを特徴とする。

20

30

【0012】

また、本発明の販売支援方法は、申込対象の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援方法であって、前記電気通信回線を介して申込対象紹介手段により申込対象が案内されたページを前記端末装置に送信するステップと、前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、第1の販売処理手段が申込要求した申込対象に関する申込情報を記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（以下、提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを前記端末装置へ返信するステップと、前記端末装置から送信された提案申込要求通知であって、前記メッセージにより案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知に応じて、第2の販売処理手段が前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信するステップとを含むことを特徴とする。

40

【0013】

本発明によれば、第1の販売処理手段が、端末装置へ、申込対象の申込完了を示すメッセージと共に、次の申込提案を案内するメッセージを返信することで、顧客は申込後に次の提案を受けることができる。そして、第2の販売処理手段が、端末装置からの提案対象を申込要求する通知を受け、提案対象の申込完了を示すメッセージを返信するので、顧客が最初の申込をやめてしまう心配がない。

50

【 0 0 1 4 】

前記第2の販売処理手段は、前記記憶手段に格納された前記申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報を有効とするのが望ましい。

第2の販売処理手段が、最初に申込した申込対象を示す申込情報を無効とし、提案対象に関するアップセル申込情報を有効とする差し替え処理を行うので、申込後に提示された提案対象を販売処理することができる。

【 0 0 1 5 】

前記第1の販売処理手段は、前記端末装置へ申込提案を案内するメッセージを返信してからの時間を計数し、所定時間経過しても前記端末装置から提案申込要求通知が送信されないときに、再度、申込提案を案内するメッセージを送信する機能を備えるのが望ましい

10

。提案対象を申込しなかった顧客に対して、再度、申込提案するメッセージを所定時間経過後に送信することで、顧客に対して高いアピールを図ることができる。また、最初の商品購入の確定後であるため、この場合においても、提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

【 0 0 1 6 】

前記第2の販売処理手段は、前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信すると共に、更に次の商品または次の役務の提供（以下、追加提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを返信する機能を備え、前記端末装置から送信された追加提案申込要求通知であって、前記第2の販売処理手段により案内された追加提案対象の申込要求を示す追加提案申込要求通知に応じて、前記追加提案対象の申込完了を示すメッセージを返信し、前記記憶手段に格納された前記アップセル申込情報を無効とし、申込要求した追加提案対象に関するダブルアップセル申込情報を有効とする第3の販売処理手段を備えるのが望ましい。

20

【 0 0 1 7 】

提案対象を申込した顧客に、第2の販売処理手段が更に申込提案を案内するメッセージを送信することで、更に好条件な申込対象を顧客に提示することができる。そして、第3の販売処理手段が、端末装置からの追加提案対象を申込要求する通知を受け、アップセル申込情報を無効とし、追加提案対象を示す情報を有効にして差し替え処理を行うことで、提案対象の申込後に提示された追加提案対象を販売処理することができる。

30

【 0 0 1 8 】

前記販売処理手段は、ウェブページまたは電子メールのいずれか一方、または両方により前記メッセージを通知する機能を備えているのが望ましい。第1～第3のいずれかの販売処理手段は、メッセージをウェブページや電子メールにて通知することができる。

【 0 0 1 9 】

前記販売処理手段は、電子メールにより申込提案を案内するメッセージを通知するときに、申込完了した申込対象を特定する識別情報から生成されたURLを電子メールに掲載し、端末装置からの該URLへのアクセス要求を、申込提案された申込対象の申込要求として申込情報を無効とし、新規の申込情報を有効とすることで、新規の申込を確定させることができるので、端末装置からは電子メールにより簡単に申込を確定させることができる。

40

【 0 0 2 0 】

本発明の販売支援装置は、コンピュータを、商品または役務の提供の申込を検討している顧客が操作する端末装置に、電気通信回線を通じてショッピングサイトの各ページを提供する販売支援装置として機能させる販売支援プログラムであって、前記コンピュータを、前記端末装置と前記電気通信回線を介して通信する通信手段、前記端末装置へ申込対象を案内する申込対象紹介手段、前記端末装置から送信された申込要求通知であって、前記申込対象紹介手段により案内された申込対象の申込要求を示す申込要求通知に応じて、申込要求した申込対象に関する申込情報を記憶手段に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供の申込提案を案内するメッセージ

50

を返信する第 1 の販売処理手段、前記端末装置から送信された提案申込要求通知であって、前記第 1 の販売処理手段により案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知に応じて、前記提案対象の申込完了を示すメッセージを返信する第 2 の販売処理手段として機能させることを特徴とする販売支援プログラムにより実現することができる。

【発明の効果】

【0021】

本発明の販売支援装置、販売支援方法および販売支援プログラムによれば、購入後に顧客に有利な申込対象の提案となる提案対象を勧めることで、顧客にとって有益であり、販売者にとっても販売を促進させることができる。

【図面の簡単な説明】

10

【0022】

【図 1】本発明の実施の形態 1 に係る販売支援システムの構成を示す図である。

【図 2】図 1 に示す販売支援システムの管理サーバの構成を示す図である。

【図 3】図 2 に示す管理サーバの動作および端末装置の動作を説明するための図である。

【図 4】申込ページの一例を示す図である。

【図 5】申込ページにて商品を選択した状態の一例を示す図である。

【図 6】アップセルページの一例を示す図である。

【図 7】アップセル申込完了ページの一例を示す図である。

【図 8】アップセルを提案する電子メールの一例を示す図である。

【図 9】本発明の実施の形態 2 に係る販売支援システムの管理サーバの動作および端末装置の動作を説明するための図である。

20

【図 10】アップセルを提案する電子メールの一例を示す図である。

【図 11】本発明の実施の形態 3 に係る販売支援システムの管理サーバの構成を示す図である。

【図 12】図 11 に示す管理サーバおよび端末装置の動作を説明するための図である。

【図 13】アップセルページの一例を示す図である。

【図 14】ダブルアップセルページの一例を示す図である。

【図 15】ダブルアップセル申込完了ページの一例を示す図である。

【図 16】無料サンプルを取得するための申込ページの一例を示す図である。

【発明を実施するための形態】

30

【0023】

(実施の形態 1)

本発明の実施の形態 1 に係る販売支援装置を図面に基づいて説明する。

図 1 に示す管理サーバ S V は、運営会社が運営するショッピングサイトを提供するもので、販売支援プログラムを動作させることで販売支援装置として機能するコンピュータである。

【0024】

この管理サーバ S V は、電気通信回線の一例であるインターネット W を介して、商品や役務の申込を検討している顧客が操作する端末装置 T 1 ~ T 3 に通信可能に接続されている。

40

端末装置 T 1 ~ T 3 は、ショッピングサイトへアクセスして各ページを表示させることが可能な閲覧機能を有するコンピュータである。端末装置 T 1 はデスクトップ型パーソナルコンピュータである。端末装置 T 2 は、ノートブック型のパーソナルコンピュータである。端末装置 T 3 はインターネット W へのアクセス機能を有するスマートフォンと称される携帯電話である。

【0025】

ここで、管理サーバ S V の構成について、図 2 に基づいて説明する。なお、図 2 においてはキーボードやマウスなどの入力手段や液晶ディスプレイなどの表示手段は図示していない。

管理サーバ S V は、通信手段 1 1 と、申込対象紹介手段 1 2 と、第 1 の販売処理手段 1

50

3と、第2の販売処理手段14と、キャンセル手段16と、記憶手段17とを主要な構成としている。

通信手段11は、インターネットWを介して端末装置T1～T3と通信を行うためのもので、LANとすることができる。

【0026】

申込対象紹介手段12は、申込対象の内容説明文や価格などが表示された紹介ページを記憶手段17から読み出してアクセス元の端末装置T1～T3へ送信する機能を備えている。

第1の販売処理手段13は、端末装置T1～T3からの申込要求通知に応じて、申込要求した申込対象に関する申込情報を記憶手段17に格納すると共に、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（以下、提案対象と称す。）の申込提案を案内するメッセージを返信する機能を備えている。

第2の販売処理手段14は、端末装置T1～T3から送信された提案申込要求通知であって、第1の販売処理手段13により案内された提案対象の申込要求を示す提案申込要求通知に応じて、提案対象の申込完了を示すメッセージを返信し、記憶手段17に格納された申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報を有効とする機能を備えている。

キャンセル手段16は、管理者による入力手段（図示せず）からのキャンセル操作やキャンセルページによる端末装置T1～T3からのキャンセル入力により、申込対象の申込予約をキャンセルする。

記憶手段17は、OSや各種アプリの他に、サーバSVを販売支援装置として動作させるための販売支援プログラム、ショッピングサイトの各ページを構成するページ情報、申込対象に関する情報である申込情報、提案対象に関する情報であるアップセル申込情報、追加提案対象に関するダブルアップセル申込情報、およびこれらの申込情報の有効や無効を示す情報、これらの申込情報に関連付けられた申込コード、各種設定などが格納された読み書き可能な不揮発性メモリである。記憶手段17は、ハードディスクドライブとしたりフラッシュメモリとしたりすることができる。

【0027】

以上のように構成された本発明の実施の形態1に係る販売支援装置として機能する管理サーバSVの動作および使用状態を、図面に基づいて説明する。

なお、本実施の形態では、スマートフォンである端末装置T3から管理サーバSVをアクセスするものとする。また、本実施の形態では、ショッピングサイトとして、オリゴ糖を袋単位で販売するネットショップを例に説明する。従って、申込対象は商品である。

【0028】

図3に示すように、顧客は端末装置T3を操作して、ネットショップを、検索サイトによる検索結果から、他のサイトに掲載されたアフィリエイトまたはリンクから、または直接URLを入力して、管理サーバSVにアクセスする（ステップS10）。

管理サーバSVの申込対象紹介手段12は、端末装置T3からのアクセス要求を受けて、申込対象が案内され、申込が入力できる申込ページP1を送信する（ステップS20）。端末装置T3は、管理サーバSVから送信された申込ページP1を受信して表示する（ステップS30）。

【0029】

図4に示す申込ページP1には、商品であるオリゴ糖の販売を案内するメッセージ領域P11と、購入するための情報を入力する入力フォームP12とが表示されている。

入力フォームP12には、商品の種類を指定する商品選択プルダウンメニューP121を含む購入商品選択エリアP122と、顧客の氏名や住所、電話番号、メールアドレス、生年月日などの個人情報を入力する個人情報入力フォームP123と、配送方法入力フォームP124と、決済方法入力フォームP125と、同意チェックボックスP126と、購入することを示すインタフェースである申込ボタンP127とが表示されている。

【0030】

10

20

30

40

50

顧客はオーダーを入力する（ステップS30）。例えば、顧客がオリゴ糖を1ヶ月分である1袋だけ購入することを予定したとすると、顧客はプルダウンメニューP121により「1回だけのお届け」を選択する。この選択により、図5に示すように、購入商品選択エリアP122の個数表示が「1個」と表示が切り替わる。また、販売を案内するメッセージ領域P11が、価格を示す表示に切り替わる。この場合、オリゴ糖を1袋だけ購入する単品購入となるので、定価である「2,980円」が包装袋と共に表示されている。

【0031】

次に、顧客は、個人情報入力フォームP123に個人情報を入力するが、このサイトでの商品購入が2度目以上である場合には、カンタン入力欄のチェックボックスP128にチェックを入力する。そうすることで、申込対象紹介手段12は、メールアドレスと電話番号で、記憶手段17に格納された個人情報を検索して表示させる。

10

このサイトでの商品購入が初めての顧客である場合には、個人情報をそれぞれの入力欄に基づいて入力する。

【0032】

そして、顧客は、配送方法を指定する配送方法入力フォームP124と、決済方法を指定する決済方法入力フォームP125と、個人情報保護方針に同意したことを示す同意チェックボックスP126とに、それぞれ入力して、申込ボタンP127を押下する（ステップS40）。

【0033】

申込ボタンP127が押下されたことで、商品選択プルダウンメニューP121にて指定された商品の申込要求通知が端末装置T3から管理サーバSVへ送信される（ステップS50）。

20

【0034】

管理サーバSVでは、第1の販売処理手段13が入力フォームP12に入力された各種の情報が正しく入力されているか否かを判定し、正しく入力されていれば、顧客に関する情報を個人情報、決済に関する情報を決済情報、配送に関する情報を配送情報、申込要求した申込対象（購入した商品：オリゴ糖を1袋）に関する情報を申込情報として、自動生成した申込番号を示す申込コードに関連付けて記憶手段17に格納する。また、第1の販売処理手段13は、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（提案対象）の申込提案を案内するメッセージが掲載されたアップセルページを申込完了ページとして端末装置T3へ返信する（ステップS60）。

30

【0035】

更に、第1の販売処理手段13は、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供（提案対象）の申込提案を案内するメッセージが掲載された電子メールを、アップセルを提案するメールとして端末装置T3へ返信する（ステップS70）。

【0036】

端末装置T3は、管理サーバSVから送信されたアップセルページP2を受信して表示する（ステップS80）。また、端末装置T3は、管理サーバSVから送信されたアップセルを提案するメールを受信して表示する（ステップS90）。

40

【0037】

図6に示すアップセルページP2では、商品の申込完了を示すメッセージP21と、次の申込提案を案内するメッセージP22と、提案対象を端末装置T3から申込要求するためのインタフェースである申込ボタンP23と、提案対象を購入せずに現状のままとすることを通知するためのインタフェースであるキャンセルボタンP24とが表示されている。

【0038】

商品の申込完了を示すメッセージP21では、商品名と価格と個数と支払い金額とが表示されている。この場合、1ヵ月分のオリゴ糖を1袋だけ購入したので、消費税および送料を合計して支払い金額として「3,170円」が表示されている。

【0039】

50

次の申込提案を案内するメッセージP22では、まず、顧客にアピールするためのメッセージとして「ページを閉じないで下さい」と表示されている。そして、アップセルページP2には、1ヵ月分の1個を定価購入した顧客に対して、次回の購入（翌月からの定期購入）を予約すると、最初の購入も含めて商品の価格の割引率が10%となることが、申込提案として表示されている。また、アップセルページP2には、次回の申込予約をしても、期限までにキャンセルすれば、申込予約はキャンセルされ、最初の購入が維持されることが表示されている。この期限は、提案対象の購入が実行される前の日付（1ヶ月後の前日）としている。例えば、申込予約した日を10月24日としたときは、期限を11月23日としている。

つまり、最初の購入を確定した上で、次回の申込予約をした顧客には、既に購入済の商品も含めて次回以降の商品も全て10%の割引販売することを提案対象としている。

【0040】

顧客は、この提案対象を購入しない場合、つまり1ヶ月分である1袋のオリゴ糖の定価販売に満足している場合にはキャンセルボタンP24を押下する。また、顧客が、提案対象を購入する場合、つまり割引販売に魅力を感じて次回の申込予約を申し込む場合には申込ボタンP23を押下する。

【0041】

このように、購入確定後に魅力ある次の商品を勧めるページを表示することで、キャンセルボタンP24を押下しても、最初に購入した1袋のオリゴ糖は購入が確定しているため、提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

【0042】

申込ボタンP23が押下されることで端末装置T3から申込要求の通知（提案申込要求通知）が管理サーバSVへ通知される（ステップS100）。管理サーバSVでは、第2の販売処理手段14が、記憶手段17に格納された申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報を有効として、差し替えを行う。

つまり、申込ページP1にて定価購入した「2,980円」のオリゴ糖1袋を示す申込情報を、購入が確定したオリゴ糖1袋を10%の割引とすると共に、10%の割引で1ヶ月後から1袋ずつ定期的に購入することを示すアップセル申込情報と差し替える。

【0043】

この差し替えは、申込情報を無効、アップセル申込情報を有効にできれば、どのような方法でもよい。例えば、アップセル申込情報を申込情報に上書きしてもよいし、有効と無効とを示すフラグを、それぞれの情報に関連付け、このフラグにより指定してもよい。また、申込情報を無効とし、アップセル申込情報を有効とするタイミングは、提案申込要求通知が通知された段階で行ってよいし、商品の発送を配送会社へ依頼するまでに行うようにしてもよい。

また、第2の販売処理手段14は、図7に示すように、提案対象の申込完了を示すアップセル申込完了ページP3を端末装置T3へ返信する（ステップS110）。端末装置T3に表示されたアップセル申込完了ページP3では、定価2,980円のもの1袋を割引率10%で購入したため送料190円を含み総合計として2,872円が表示されている（ステップS120）。

【0044】

端末装置T3では、ステップS90にて、アップセルページP2の他に、ステップS70にて第1の販売処理手段13から申込完了メールとして送信された申込完了を示す電子メールによっても、提案対象を仮予約することができる。

図8に示す電子メールには、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品の申込提案を案内するメッセージが含まれている。そして、この電子メールには、既に購入を確定させた申込を示す申込情報を特定する申込番号から生成されたURLが掲載されている。

【0045】

10

20

30

40

50

このURLは、電子メールを端末装置T3にて動作するメールソフトで閲覧したときに、メールソフトが文字列からリンクアドレスとして認識される。従って、メールソフトで閲覧した際に、このURLをワンクリックするだけで、URLで指定されたアドレスへのアクセス要求が提案申込要求通知として管理サーバSVへ通知される(ステップS130)。

【0046】

なお、本実施の形態1では、電子メールにて案内するURLを、既に確定した申込を特定する申込番号から生成されたURLとしているが、申込番号だけでなく、申込が特定できれば、申込日時から生成した情報や顧客に対応させた顧客番号から生成した情報、他の識別情報とすることができる。

10

【0047】

管理サーバSVの第2の販売処理手段14では、端末装置T3からのURLで指定されたアドレスへのアクセス要求があると、まず、このアクセス要求先のURLから申込番号を特定する。次に、第2の販売処理手段14は、この申込番号から記憶手段17に格納された申込情報を特定することで、申込ページP1により申込要求した申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報(新規の申込情報)を有効とすることで差し替えを行う。つまり、既に購入を確定させた商品(1袋のオリゴ糖)についての情報(申込情報)と、新たに購入しようとする商品(今回分の商品と翌月からの定期購入を10%引とする)についての情報(アップセル申込情報)とを差し替える。そして、ワンクリックにより購入の予約が完了すると、第2の販売処理手段14は、図示しない申込完了した旨の電子メールを端末装置T3へ返信する(ステップS140)。また、第2の販売処理手段14は、図示しない申込完了を示すページを、アクセス要求先のURLのページとして、端末装置T3へ送信する。顧客は、返信された申込完了の電子メールによりアップセルの申込予約が完了したことを知ることができる(ステップS150)。

20

申込情報とアップセル申込情報とが差し替えられることで、顧客は、翌月以降もオリゴ糖を購入することになるが、最初に定価購入したオリゴ糖の1袋と翌月以降に購入予定のオリゴ糖とを10%の割引で購入することができる。

【0048】

アップセルページP2と同様に、申込完了を示す電子メールにより、購入確定後に魅力ある次の商品を勧めることで、提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

30

また、ワンクリックで仮予約ができるため、顧客は気軽に提案対象を申込要求することができる。

【0049】

このようにして、定価での1袋を購入した後に顧客に、割引がある定期購入を勧め、定期購入の予約により最初に購入した定価購入の商品と割引販売の商品とを差し替えることで、顧客にとって有益であり、販売者にとっても販売を促進させることができる。

これにより管理サーバSVは、1袋の単品の販売から定期購入の予約を受注しやすくなる。

【0050】

40

なお、本実施の形態では、管理サーバSVから端末装置T3へ、アップセルページP2を申込完了ページとして送信すると共に、申込完了を示す電子メールを送信して、提案対象の申込提案を案内するメッセージを顧客へ通知しているが、ウェブページまたは電子メールのいずれか一方でもよい。しかし、両方で通知した方が、顧客への認識度を向上させることができ、販売効果が向上するので望ましい。

【0051】

顧客が提案対象である1ヶ月後の申込予約をキャンセルする場合には、運営会社へ電子メールか電話にて連絡することで管理者がキャンセルページからキャンセルしたり、端末装置T1~T3からキャンセルページをアクセスしてキャンセルしたりする。このキャンセルにより、キャンセル手段16は、申込対象の申込予約をキャンセル(決済処理と配送

50

手配のキャンセル)する。

このようにして、申込予約しても期限までにキャンセルすれば元の申込に戻るので、顧客は安心して商品を購入することができる。

【0052】

本実施の形態1では、電子メールに掲載されたURLをアクセスするだけで、第2の販売処理手段14が、既に購入を確定させた商品についての申込情報と、新たに購入しようとする商品についてのアップセル申込情報とを差し替え、申込完了を示すページを端末装置T3へ送信している。しかし、電子メールに掲載されたURLをアクセスすることで送信される申込要求を契機に、第2の販売処理手段14が確認ページを送信し、この確認ページにて確認ボタンをクリックするなど、端末装置による操作により新たな申込を確定させてもよい。

10

このように、2クリック以上を顧客に操作させて、新たに購入しようとする商品について申込を確定させてもよいが、端末装置による操作が煩雑になるため、電子メールに掲載されたURLをアクセスするだけで、新たに購入しようとする商品について、購入を確定させるのが望ましい。

【0053】

(実施の形態2)

本発明の実施の形態2に係る販売支援装置を図面に基づいて説明する。なお、図9のステップS210からステップS290においては、図8のステップS10からステップS90と同じであるため説明を省略する。

20

本実施の形態2に係る販売支援装置では、提案対象を仮予約しなかった顧客に対して、再度、提案対象の申込提案を案内する電子メールを送信することを特徴としている。

【0054】

第1の販売処理手段13は、端末装置T3へ申込提案を案内するメッセージに掲載した電子メールを返信してからの時間を計数する(ステップS300)。

第1の販売処理手段13は、例えば、数時間から数日経過しても端末装置T3から提案申込要求通知が送信されないと判断したときに、再度、申込提案を案内するメッセージを送信する(ステップS310)。

【0055】

このときの電子メールの一例を図10に示す。図10に示す端末装置T3に表示された電子メールには、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品の申込提案を案内するメッセージが含まれている。そして、この電子メールには、図8に示す電子メールと同様に、既に確定した申込を特定する申込番号から生成されたURLが掲載されている(ステップS320)。

30

【0056】

管理サーバSVの第2の販売処理手段14では、端末装置T3からのURLで指定されたアドレスへのアクセス要求(提案申込要求通知:ステップS330)があると、URLから申込番号を特定し、次に、この申込番号から記憶手段17に格納された申込情報を特定することで、申込ページP1により申込要求した申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報(新規の申込情報)を有効とすることで、申込を差し替える。以下、図9に示すステップS340およびステップS350については、図3に示すステップS110およびステップS120と同じであるため省略する。

40

【0057】

このように、図6に示すアップセルページP2や図8に示す電子メールでも、提案対象を購入しなかった顧客に対して、再度、アップセルを提案する電子メールを所定時間経過後に送信することで、顧客に対して高いアピールを図ることができる。また、最初の商品購入の確定後であるため、この場合においても、提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

【0058】

(実施の形態3)

50

本発明の実施の形態3に係る販売支援装置を図面に基づいて説明する。なお、図11については、図2と同じ構成のものは同符号を付して説明を省略する。また、図12のステップ410からステップS450については、図3に示すステップS10からステップS50と同じであるため説明を省略する。

本実施の形態2に係る販売支援装置では、アップセルを行った後に更にアップセル(ダブルアップセルと称す。)を提案することを特徴としている。

申込ページP1により1袋のオリゴ糖を購入した端末装置T3へ第1の販売処理手段13は、図13に示すように、申込完了ページであるアップセルページP4を返信する(ステップS460)。また、第1の販売処理手段13は、申込対象の申込完了を示すメッセージおよび次の商品または次の役務の提供(提案対象)の申込提案を案内するメッセージが掲載された電子メールを、アップセルを提案するメールとして端末装置T3へ返信する(ステップS470)。

10

端末装置T3では、図13に示すアップセルページP4が表示される(ステップS480)。では、商品の申込完了を示すメッセージP41と、次の申込提案を案内するメッセージP42と、提案対象を端末装置T3から申込要求するためのインタフェースである申込ボタンP43とが表示されている。

【0059】

商品の申込完了を示すメッセージP41では、定価2,980円のを1袋購入したため送料190円を含み総合計として3,170円が表示される。

アップセルページP4による次の申込提案を案内するメッセージP42では、まず、顧客にアピールするためのメッセージとして「ページを閉じないで下さい」と表示されている。そして、定価購入した顧客に対して、申込提案として、1袋の購入を3袋の同時購入に差し替えることで、定価での購入を7%の割引と送料が無料になることが表示されている。

20

つまり、最初の購入を確定した上で、1袋の購入の代わりに割引率の高い複数袋(この場合、3袋のオリゴ糖)の割引販売を提案対象としている。

【0060】

顧客は、この提案対象を購入しない場合、つまり1袋のオリゴ糖の定価販売に満足している場合には、このページを終了するか、他のサイトへ移動する。また、顧客が、提案対象を購入する場合、つまり割引販売に魅力を感じて次回の申込予約を申し込む場合には申込ボタンP43を押下する。

30

【0061】

このように、購入確定後に魅力ある次の商品を勧めるページを表示することで、3袋のオリゴ糖の購入をしなくても、最初に購入した1袋のオリゴ糖は購入が確定しているため、提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

【0062】

申込ボタンP43が押下されることで端末装置T3から申込要求の通知(提案申込要求通知)が管理サーバSVへ通知される(ステップS490)。管理サーバSVでは、第2の販売処理手段14xが、申込対象である1袋のオリゴ糖を定価で購入した申込情報を無効とし、3袋で7%の割引とするアップセル申込情報を有効とすることで、申込を差し替える。また、この購入通知により、第2の販売処理手段14は、図14に示すように、提案対象の申込が完了したことを示す申込完了ページであるダブルアップセルページを端末装置T3へ返信する(ステップS500)。

40

【0063】

端末装置T3では、図14に示すダブルアップセルページP5が表示される(ステップS510)。ダブルアップセルページP5では、商品の申込完了を示すメッセージP51と、更に次の申込提案を案内するメッセージP52と、追加提案対象を端末装置T3から申込要求するためのインタフェースである申込ボタンP53とが表示されている。また、次回の申込予約をしても、期限までにキャンセルすれば、申込予約はキャンセルされ、最

50

初の購入が維持されることが表示されている。この期限は、提案対象の購入が実行される前の日付（3ヶ月後の前日）としている。例えば、申込予約した日を10月24日としたときは、期限を来年の1月23日としている。

【0064】

商品の申込完了を示すメッセージP51では、定価2,980円のもの3袋を割引率7%で購入したため送料190円を含み総合計として8,300円が表示されている。なお、3袋の合計金額は8,940円で、その7%は625.8円であるが、割引としては640円を差し引いている。

ダブルアップセルページP5による次の申込提案を案内するメッセージP52では、まず、顧客にアピールするためのメッセージとして「ページを閉じないで下さい」と表示されている。そして、3袋を7%の割引率で購入した顧客に対して、追加提案対象として、3袋の購入後の次の購入を予約すると、既に購入済の商品も含めて次回以降の商品も全て15%の割引販売することが表示されている。つまり、提案対象である3袋の購入を確定した上で、次回の3ヶ月後の3袋の申込予約（3ヵ月ごとに3袋を購入する定期購入）をした顧客には、既に購入済の商品も含めて次回以降の商品も全て15%の割引販売することを追加提案対象としている。

【0065】

顧客は、この追加提案対象を購入しない場合、つまり3袋のオリゴ糖の7%割引販売に満足している場合には、このページを終了するか、他のサイトへ移動する。また、顧客が、追加提案対象を購入する場合、つまり大幅な割引販売に魅力を感じて次回の申込予約を申し込む場合には申込ボタンP53を押下してチェックを入力する。

【0066】

このように、購入確定後に、更に魅力ある次の商品を勧めるページを表示することで、次回の予約をしなくても、3袋のオリゴ糖は購入が確定しているため、追加提案対象を顧客へ勧めたために顧客が購入自体をやめてしまうことを防止することができる。

【0067】

端末装置T3により申込ボタンP53が押下されたことで端末装置T3から申込要求の通知（追加提案申込要求通知）が管理サーバSVへ通知される（ステップS520）。管理サーバSVでは、第3の販売処理手段15が、提案対象である3袋のオリゴ糖を割引率7%で購入したアップセル申込情報を無効とし、15%の割引とすると共に、3ヵ月後から3ヵ月ごとに3袋を購入する定期購入することを示すダブルアップセル申込情報を有効とすることで、申込を差し替える。また、第3の販売処理手段15は、図15に示すように、追加提案対象の申込完了を示すダブルアップセル申込完了ページP6を端末装置T3へ返信する（ステップS530）。端末装置T3に表示されたダブルアップセル申込完了ページP6では、定価2,980円のもの3袋を割引率15%で購入したため総合計として7,789円が表示されている（ステップS540）。

【0068】

この差し替えは、アップセル情報を無効、ダブルアップセル申込情報を有効にできれば、どのような方法でもよい。例えば、アップセル申込情報を申込情報に上書きしてもよいし、有効と無効とを示すフラグを、それぞれの情報に関連付け、このフラグにより指定してもよい。また、申込情報を無効とし、アップセル申込情報を有効とするタイミングは、提案申込要求通知が通知された段階で行ってよいし、商品の発送を配送会社へ依頼するまでに行うようにしてもよい。

【0069】

このようにして、顧客へ割引率が高い商品を提示することで1袋の購入から3袋の定期購入の予約を受注しやすくすることができる。

【0070】

ステップS470にて送信された電子メールは図示しないが、この電子メールにもアップセルページP4と同様に、定価購入した顧客に対して、1袋の購入の定価購入した旨の申込完了のメッセージと、申込提案として、1袋の購入を3袋の同時購入に差し替えるこ

10

20

30

40

50

とで、定価での購入を7%の割引と送料が無料になることのメッセージとが掲載されている(ステップS550)。また、電子メールには、図8に示す電子メールと同様に、既に確定した申込を特定する申込番号から生成されたURLが掲載されている。

【0071】

端末装置T3では、このURLをワンクリックするだけで、URLで指定されたアドレスへのアクセス要求が提案申込要求通知として管理サーバSVへ通知される(ステップS560)。

【0072】

管理サーバSVの第2の販売処理手段14xでは、端末装置T3からのURLで指定されたアドレスへのアクセス要求があると、まずURLから申込番号を特定する。次に、第2の販売処理手段14xは、この申込番号から記憶手段17に格納された申込情報を特定することで、申込ページP1により申込要求した申込情報を無効とし、申込要求した提案対象に関するアップセル申込情報を有効とすることで、申込を差し替える。つまり、既に購入を確定させた商品(1袋のオリゴ糖)についての情報(申込情報)と、新たに購入しようとする商品(3袋のオリゴ糖を7%引による購入)についての情報(アップセル申込情報)とを差し替える。そして、ワンクリックにより購入の予約が完了すると、第2の販売処理手段14xは、図示しない申込完了したことを示すメッセージと、更に次の申込提案を案内するメッセージと、追加提案対象を端末装置T3から申込要求するためのURLが掲載されたダブルアップセルを薦める電子メールを端末装置T3へ返信する(ステップS570)。

【0073】

端末装置T3では、図14に示すダブルアップセルP5と同様の内容の電子メールが表示される(ステップS580)。

端末装置T3では、電子メールに掲載されたURLをワンクリックするだけで、URLで指定されたアドレスへのアクセス要求が追加提案申込要求通知として管理サーバSVへ通知される(ステップS590)。

これにより、管理サーバSVでは、第3の販売処理手段15が、申込対象である3袋のオリゴ糖を割引率7%で購入した申込情報を無効とし、15%の割引とすると共に、3ヵ月後から3ヵ月ごとに3袋を購入する定期購入することを示すダブルアップセル申込情報(新規の申込情報)を有効とすることで、申込を差し替える。また、第3の販売処理手段15は、追加提案対象の申込完了を示す電子メールを端末装置T3へ返信する(ステップS600)。端末装置T3に表示された電子メールでは、定価2,980円のもの3袋を割引率15%で購入したため総合計として7,789円を購入したことが確認できる(ステップS610)。

【0074】

このように電子メールでも、ウェブページと同様に、顧客へ割引率が高い商品を提示することで1袋の購入から3袋の定期購入の予約を受注しやすくすることができる。

【0075】

顧客が追加提案対象である3ヵ月後の3袋の申込予約をキャンセルする場合には、実施の形態1と同様に、運営会社へ電子メールか電話にて連絡することで管理者がキャンセルページからキャンセルしたり、端末装置T1~T3からキャンセルページをアクセスしてキャンセルしたりする。このキャンセルにより、キャンセル手段16は、申込対象の申込予約をキャンセルする。このキャンセルは、例えば、申込予約した日を10月24日としたときには、期限を3ヵ月後の1月23日としている。

このようにして、申込予約しても期限までにキャンセルすれば元の申込に戻るので、顧客は安心して商品を購入することができる。

【0076】

以上、本実施の形態1~3について説明をしたが、これに限定されるものではない。例えば、本実施の形態1~3では、顧客が管理サーバSVの申込対象紹介手段12から送信される申込ページP1(図5参照)にてオリゴ糖を購入しているが、提案対象の申込提案

10

20

30

40

50

(アップセル)または追加提案対象の申込提案(ダブルアップセル)を提示する切っ掛けとなる申込ページP1による最初の購入を、図16に示す申込ページP7により試供品の取得であってもよい。

【0077】

図16に示す申込ページP7には、申込ページP1の個人情報入力フォームP123と同様に、顧客の氏名や住所、電話番号、メールアドレス、生年月日などの個人情報を入力する個人情報入力フォームP71が掲載されている。また、申込ページP7には、同意チェックボックスP72と、申し込むことを示すインタフェースである申込ボタンP73とが掲載されている。

この申込ページP7が申込対象紹介手段12から端末装置T1～T3へ送信され、端末装置T1～T3に表示されることで、顧客は試供品の申込を検討することができる。

そして、申込ボタンP73が押下されることで、試供品の取得の要求が、端末装置T1～T3から管理サーバSVへ、図3のステップS50、図9のステップS250または図12のステップS450により示す申込要求通知として送信される。

【0078】

図3に示すステップS50以降はステップS60およびステップS70と同様に、図9に示すステップS250以降はステップS260およびステップS270と同様に、また、図12に示すステップS450以降はステップS460およびステップS470と同様に、管理サーバSVから端末装置T1～T3へ、試供品の申込の完了を示す申込完了ページを送信すると共に、申込完了メールを返信する。

【0079】

このように、顧客に、提案対象の申込提案(アップセル)や追加提案対象の申込提案(ダブルアップセル)を提示する切っ掛けとなる申込対象の申込が、有償であっても無償であっても、顧客からの最初のコンタクトを有効に活用することで、販売者による販売を促進させることができる。

【0080】

なお、この図16に示す申込ページP7の例では、申込対象が試供品であるため、次のアップセルである提案対象を購入または申込予約したとしても、試供品の申込情報を無効とし、提案対象の申込情報を有効するようにしてもよいし、それぞれの申込情報を有効として、両方の商品を顧客に発送するようにしてもよい。また、ダブルアップセルである追加提案対象を購入または申込予約したとしても、同様である。

【0081】

また、本実施の形態1～3では、各手段(申込対象紹介手段12, 第1の販売処理手段13, 第2の販売処理手段14, 14x, 第3の販売処理手段15, キャンセル手段16, 記憶手段17)が一台の管理サーバSVに実装されているが、別々の装置で動作していてもよい。

また、実施の形態1では、1袋の購入により、次の1ヵ月後の予約をアップセルとして顧客に提示し、実施の形態2では、1袋の購入により、3袋の購入を顧客に提示しているが、これを1台の管理サーバSVが、選択的に提示するようにしてもよい。管理サーバSVがいずれのページ(アップセルページP2またはP4)を送信するかはランダムとしてもよい。更に、顧客が申込ページP1にて2袋を購入した場合には、アップセルページP4を固定的に提示するようにしてもよい。

また、本実施の形態1～3では、商品としてオリゴ糖を例に説明したが、他の商品としたり、役務の提供を申込対象としたりしてもよい。

【産業上の利用可能性】

【0082】

本発明は、電気通信回線を通じて販売される様々な商品や様々な役務の提供に好適である。

【符号の説明】

【0083】

10

20

30

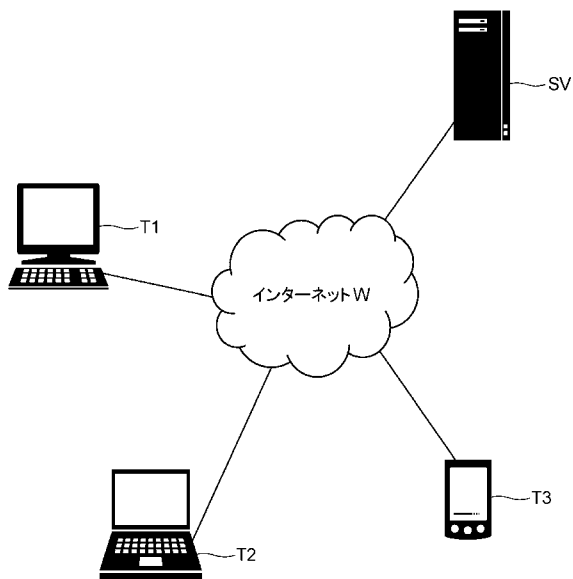
40

50

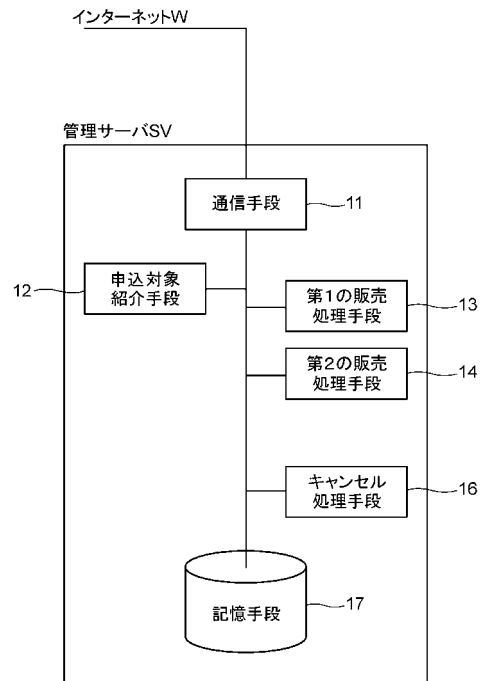
S V	管理サーバ	
1 1	通信手段	
1 2	申込対象紹介手段	
1 3	第 1 の販売処理手段	
1 4 , 1 4 x	第 2 の販売処理手段	
1 5	第 3 の販売処理手段	
1 6	キャンセル手段	
1 7	記憶手段	
T 1 ~ T 3	端末装置	
P 1	申込ページ	10
P 1 1	メッセージ領域	
P 1 2	入力フォーム	
P 1 2 1	商品選択プルダウンメニュー	
P 1 2 2	購入商品選択エリア	
P 1 2 3	個人情報入力フォーム	
P 1 2 4	配送方法入力フォーム	
P 1 2 5	決済方法入力フォーム	
P 1 2 6	同意チェックボックス	
P 1 2 7	申込ボタン	
P 1 2 8	チェックボックス	20
P 2	アップセルページ	
P 2 1	申込完了を示すメッセージ	
P 2 2	次の申込提案を案内するメッセージ	
P 2 3	申込ボタン	
P 2 4	キャンセルボタン	
P 3	アップセル申込完了ページ	
P 4	アップセルページ	
P 4 1	申込完了を示すメッセージ	
P 4 2	次の申込提案を案内するメッセージ	
P 4 3	申込ボタン	30
P 5	ダブルアップセルページ	
P 5 1	申込完了を示すメッセージ	
P 5 2	次の申込提案を案内するメッセージ	
P 5 3	申込ボタン	
P 6	ダブルアップセル申込完了ページ	
P 7	申込ページ	
P 7 1	個人情報入力フォーム	
P 7 2	同意チェックボックス	
P 7 3	申込ボタン	
【要約】		40
【課題】	顧客にとって有益であり、販売者にとっても販売を促進させることができる販売支援装置、販売支援方法および販売支援プログラムを提供する。	
【解決手段】	販売支援装置として機能する管理サーバ S V は、商品の申込を検討している顧客が操作する端末装置 T 3 に、インターネットを通じてショッピングサイトの各ページを提供するものである。管理サーバ S V は、端末装置 T 3 からの商品の申込要求を受け、商品の申込完了を示すメッセージと次の商品を案内するメッセージとが表示された申込完了ページを返信する第 1 の販売処理手段と、端末装置 T 3 からの商品を申込要求する通知を受け、商品の申込完了を示すメッセージが表示された申込完了ページを返信し、最初に購入された商品を示す申込情報を無効とし、提案した商品の申込情報を有効として差し替えて処理する第 2 の販売処理手段とを備えている。	50

【選択図】図3

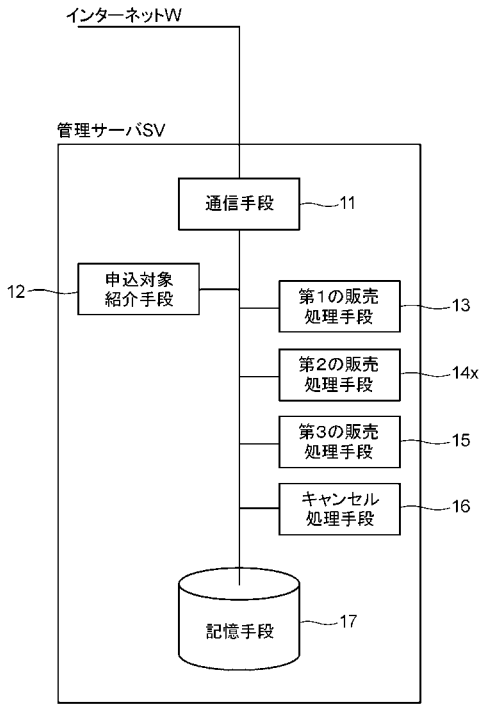
【図1】



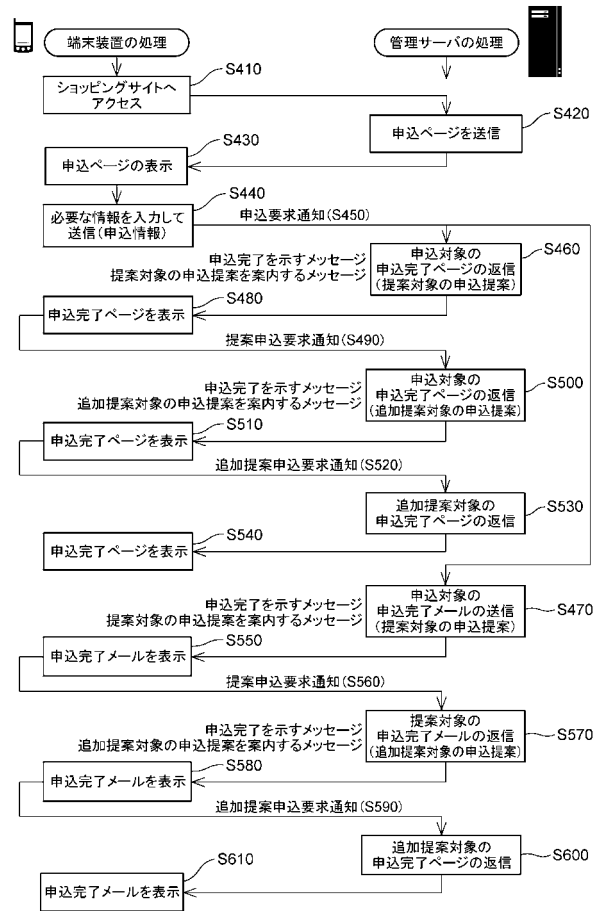
【図2】



【図11】



【図12】



【 図 4 】

「オリゴ糖」のお申込みはこちらから

クチコミとネットで火がついて日本で一番選ばれているオリゴ糖になった「オリゴ糖」をぜひお試しください！

お得度 No.1

15% OFF 「お得にしっかり体感」
3ヵ月毎お届けコース

10% OFF 「注文不要でラクチン」
毎月お届けコース

定価で
購入

まずは試してみたい！
単品都度購入

3ヵ月毎お届けコース しっかり体感したい方へ。3ヵ月毎に3個～ご希望の日にちに届けいたします。送料も節約できて経済的！

オリゴ糖
3個 約3ヵ月分(450g分)

1日たったの
約 **84円**
1日5g目安の場合

3個ずつ購入すると... 1個当たり
1個当たり **2,980円**
お支払金額合計 **8,940円**

15% OFF

2,533円 (税込)
お支払金額合計 **7,599円**

4大特典付

1 いつでも
15% OFF~

2 保存に
便利な
卓上ボトル

3 カイテキオリゴ
ハーフパック
(75g)

4 次回割引
1500円
クーポン

※特典はお1人様1回限りとなります。また、特典は初回お届け分に同梱されます。
 ※保存用卓上ボトルのデザインは予告なく変更する場合がございます。ご了承くださいませ。
 ※定期コースの特典内容は予告なく変更となる場合がございます。ご了承くださいませ。

1個当たり447円お得!
年間換算なら
最低でも**8,604円**もお得に!

お申込み内容

商品名	お申込みコース	数量
オリゴ糖 150g 入り	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">3ヵ月ごとお届けコース</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">3ヵ月ごとお届けコース</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">毎月お届けコース</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">1回だけのお届け</div>	3 個

カンタン入力 2回目

お名前 姓 名 様 (例: 快通 未来)

フリガナ セイ メイ サマ (例: カイテキ
ミライ)

郵便番号 (例: 012-3456)

都道府県

ご住所 (例: 2番3号 カイテキマンション101)
※自動入力後にも番地や建物名など追加でご記入・ご確認下さい

お電話番号 (例: 011-123-4567)

メールアドレス (例: mirai@kaitekikobo.jp)

性別 女性 男性

お誕生日 年 月 日

お届け先 宅配ボックスあり
 違う住所へお届けする

お届け方法 簡易小包について
 〇〇急便 ■全国一律送料 190円でお届けいたします。
■ご在宅かどうか問わず、郵便受けへの投函にてお届けいたします。
■郵便受けへ投函のためお届け日・配達時間帯のご指定を承りかねます。
■どうかご了承下さいませ。
■※商品の配達運送状況について»

お支払い方法 NP後払い NP後払いについて
後払い請求書発行手数料 200円が別途加算されます
 クレジット ■株式会社OΔ□が提供する「NP後払いサービス」
大手コンビニ15社・銀行・郵便局にてお支払いいただけます。
詳しくはコチラをご覧ください

クーポン番号をお持ちの方 (例: MyCoupon)
クーポン番号をお持ちの場合、英大文字・小文字を正しく半角でご入力下さい。

個人情報保護方針 同意の上でご注文ください

個人情報保護方針
当社は、インターネット通販等、様々な事業展開及びサービス提供にあたり、大量のお客様情報を取得し、利用させて頂いております。
この社会的責任を十分認識し、お客様個人の権利利益を保護するため、以下に示す個人情報保護方針を定めます。
また、この方針を具体的に実施するための「個人情報保護マネジメント・システム」
同意の確認 同意する

申し込む

P1

P11

P12

P122

P121

P123

P124

P125

P126

P127

【 図 5 】

単品のご購入

まずは1ヵ月試してみたい方へ
その都度ご注文、1回限りのお届けとなります。



オリゴ糖
1個 約1ヵ月分(150g入り)

1日たったの
約99円
1日50g目安の場合

2,980円 (税込)

商品名	お申込みコース	数量
オリゴ糖 150g 入り	1回だけのお届け	1 個

カンタン入力 ←2回目以降のお客様はこちらをクリック下さい

お名前 必須 姓 _____ 名 _____ 様 (例: 快通 未来)

フリガナ セイ _____ メイ _____ サマ (例: カイテキ ミライ)

郵便番号 _____ (例: 012-3456)

〒送府県 必須 ▼ _____ ▼

ご住所 必須 _____ (例: 2番3号 カイテキマンション101)
※ 自動入力後にも番地や建物名など追加でご記入・ご確認下さい

お電話番号 必須 _____ (例: 011-123-4567)

メールアドレス 必須 _____ (例: mirai@kaitekikobo.jp)

性別 女性 男性

お誕生日 ▼年 ▼月 ▼日

お届け先 宅配ボックスあり 違う住所へお届けする

お届け方法 簡易小包 〇〇急便
簡易小包について
 ■全国一律送料190円でお届けいたします。
 ■ご在宅かどうか問わず、郵便受けへの投函にてお届けいたします。
 ■郵便受けへ投函のためお届け日・配達時間帯のご指定を承りかねます。どうかご了承下さいませ。
 ■※商品の配達遅延状況について

お支払い方法 NP後払い クレジット
NP後払いについて
 後払い請求発行手数料200円が別途加算されます
 株式会社〇〇〇が提供する「NP後払いサービス」
 大手コンビニ15社・銀行・郵便局にてお支払いいただけます。
 詳しくは [コチラ](#) をご覧ください

クーポン番号をお持ちの方 _____ (例: MyCoupon)
クーポン番号をお持ちの場合、英大文字・小文字を正しく半角でご入力下さい。

個人情報保護方針

当社は、インターネット通販等、様々な事業展開及びサービス提供にあたり、大量のお客様情報を取得し、利用させて頂いております。

この社会的責任を十分認識し、お客様個人の権利利益を保護するため、以下に示す個人情報保護方針を定めます。
 また、この方針を具体的に実施するための「個人情報保護マネジメント・システム」

同意の確認 **同意する**

申し込む

P1

P11

P122

P123

P124

P125

P126

P127

P128

【図6】

お申込みありがとうございました。
以下の内容で承りました。

商品名	商品名	価格(本体価格・税込)	個数	金額
	オリゴ糖 (150g)	2,980円	1	2,980円
			商品合計	2,980円
			割引金額	0円
			送料	190円
			総合計	3,170円

まだページを閉じないで下さい。

**今お申込みいただいたあなた様限定の
とっても重要なお知らせです。**

今回は通常注文として定価2,980円(税込)でお申込みいただきましたが、
今、次回お届け分を「仮予約」していただきますと
今回お申込み分を10%割引の
2,682円(税込)にさせていただきます。
(※仮予約ですのでキャンセル自由です。)

またそれだけでなく、次回お申込み分もずっと10%割引が適用される権利がついてきます。

ですので、まずは仮予約をして
今回の1個分を10%割引価格で298円トクしていただき届いた商品を1ヵ月かけてお試しください。

ご不要であれば約1ヵ月後の11月23日までに
ご連絡をいただければ、仮予約分をキャンセルさせていただきます。
ご連絡がなければ、
約1ヵ月後の11月23日に10%割引適用のお得な価格で自動的に2回目のお届けをさせていただきます。

超オススメ!

いいえ。
定価のままです。

はい。リスクもないし、お得なので、
とりあえず**10%OFF**の
仮予約をしておく。 ぼちっ

P24

P2

P21

P22

P23

【図7】

P3

次回分の仮予約のお申込みありがとうございました。
お申込み内容の割引適用を承りました。


商品名	商品名	価格(本体価格・税込)	個数	金額
	オリゴ糖(150g) 及び、次回分仮予約	2,980円	1	2,980円
			商品合計	2,980円
			割引金額	-298円
			送料	190円
			総合計	2,872円

お申込みありがとうございます！
商品の到着まで今しばらくお待ちくださいませ。

【図13】

お申込みありがとうございました。
以下の内容で承りました。

商品名	商品名	価格(本体価格・税込)	個数	金額
	オリゴ糖(150g)	2,980円	1	2,980円
			商品合計	2,980円
			割引金額	0円
			送料	190円
			総合計	3,170円



まだページを閉じないで下さい。

**今お申込みいただいたあなた様限定の
とっても重要なお知らせです。**

『初回申し込み時限定・お得な3個セット』は、**超オススメ!**
通常8940円のところ、
3個で8300円の約7%OFFの割引!(640円のお得)
しかも、全国どこでも**送料無料!**

このお得な3個セットは初回申し込み時のみお申込みいただける特別なセットです。


次回購入時は定価(3個で8940円)となりますので
今のこの機会をお見逃しなく、**下の緑のボタン**からお申込み下さい。

●●さま、
現在●個でお申込みを受け付けておりますが、
変更しませんか?

↓

絶対オススメ★1回クリックするだけですぐ変更できます!★

送料 無料 約7% OFF 相談 無料



オリゴ糖
約7%OFFの割引+全国どこでも送料無料
お得な3個セットに変更する!

P4

P41

P42

P43

【図14】

3個セットのお申込みありがとうございました。
以下の内容で承りました。

商品名	商品名	価格(本体価格・税込)	個数	金額
	オリゴ糖 (150g)	2,980円	3	8,940円
			商品合計	8,940円
			割引金額	640円
			送料	0円
			総合計	8,300円

まだページを閉じないで下さい。
あとひとつだけ大事なお知らせがございます。

そこで念のため、以下をお知らせさせていただきます。

今回お申込みいただいた『初回注文時限定3個セット』は定価8,940円を約7%割引した8,300円ですが、
今、次回お届け分を「仮予約」していただきますとさらに8%割引(合計15%割引)の7,599円に変更させていただきます。
(仮予約ですので、キャンセル自由です!!)

また、次回以降は通常であれば3個分の定価となりますが、**次回以降もずっと15%OFFの割引価格**でお届け致します。
※ただし、送料のご負担をお願いいたします。(..)

まずは今回の3個分をさらにお得な15%割引価格で3ヵ月かけてお試しください。

ご不要であれば約3ヵ月後の1月23日までにご連絡をいただければ、キャンセルを承らせていただきます。
ご連絡がなければ、3ヵ月後の1月23日には15%割引適応のお得な価格で再度3個セットをお届け致します。

このように今、「キャンセル自由の仮予約」をしていただくと
今回お届け分及び、次回お届け分以降もずっと、
3個分の定価が、**15%OFFの割引価格**に値下げされますので、
仮予約させていただいてよろしいですか？

下のボタンをポチッと押すだけ

95.7%の方が仮予約されています!

仮予約出来るのはこのページからのみ!

ぽちっ どう考えてもお得なのでもちろん仮予約しておく。

P5

P51

P52

P53

【 図 1 5 】

P6



次回分の仮予約のお申込みありがとうございました。
お申込み内容の割引適用を承りました。

商品名	商品名	価格(本体価格・税込)	個数	金額
	オリゴ糖(150g) 及び、次回分仮予約	2,980円	3	8,940円
			商品合計	8,940円
			割引金額	1,151円
			送料	0円
			総合計	7,789円

お申込みありがとうございます！
商品の到着まで今しばらくお待ちくださいませ。

【図16】

先着1,000名様限定!! 【無料モニターセット】
 超攻型・高吸収ポリフェノール
 【〇〇〇】
無料モニターに参加する!



P7

!

超攻型・高吸収ポリフェノール【〇〇〇】はコンビニやドラッグストアではお買い求めいただけない通販限定商品です。
 無料モニターの機会にぜひお試しください。

モニターセット送付許可書

繰り返しますが、ズバリ無料の大チャンスです。お気軽にご参加ください!

お名前	姓 <input type="text"/> 名 <input type="text"/> 様 (例: 快通 未来)
フリガナ	セイ <input type="text"/> メイ <input type="text"/> サマ (例: カイテキ ミライ)
郵便番号	<input type="text"/> (例: 012-3456)
ご住所1	都道府県 <input type="text"/>
ご住所2	番地、号数までご入力ください (例: 2番3号 カイテキマンション101)
電話番号	<input type="text"/> (例: 011-123-4567)
メールアドレス	<input type="text"/> (例: xxx@aaa.bbb.com)
確認用メールアドレス	※確認のためもう一度メールアドレスをご入力ください。 <input type="text"/> (例: xxx@aaa.bbb.com)
個人情報取り扱いへの同意	<p>個人情報保護方針</p> <p>当社は、インターネット通販等、様々な事業展開及びサービス提供にあたり、大量のお客様情報を取得し、利用させていただいております。</p> <p>この社会的責任を十分認識し、お客様個人の権利利益を保護するため、以下に示す個人情報保護方針を定めます。</p> <p>同意の確認 <input checked="" type="checkbox"/> 同意する</p>

P71

⇒ お申し込み内容確認

P72

P73

ご入力が終わりましたら、↑こちらのボタンを押してください。

フロントページの続き

- (56)参考文献 特開2005-250889(JP,A)
特開2010-039867(JP,A)
特開2003-208547(JP,A)
特開2009-163550(JP,A)
特開2006-190164(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06Q 10/00 - 50/34