異議の決定

異議2017-700545

東京都港区芝5-31-17 PMO田町5F
特許権者 メディアリンク株式会社

埼玉県上尾市瓦葺2433-15 テクノフォート国際特許事務所 埼玉オフィス
代理人弁理士 江村 美彦

神奈川県大和市西鶴間5-1-25-311
特許異議申立人 高橋 陽子

特許第6040388号発明「ネットワークシステムおよび画面共有サーバ」の特許異議申立事件について、次のとおり決定する。

結 論

特許第6040388号の特許請求の範囲を訂正請求書に添付された訂正特許請求の範囲のとおり、訂正後の請求項〔1-6〕、7、8について訂正することを認める。

特許第6040388号の請求項1ないし8に係る特許を維持する。

理 由

第1 手続の経緯

特許第6040388号の請求項1-8に係る特許についての出願は、平成28年7月8日（優先権主張平成27年7月13日）の出願であって、平成28年11月18日にその特許権の設定登録がされ、その後、その特許に対し、特許異議申立人高橋陽子により特許異議の申立てがされ、平成29年8月21日付けで取消理由が通知され、その指定期間内である平成29年10月20日に意見書の提出及び訂正の請求がされ、その訂正の請求に対して特許異議申立人高橋陽子から平成29年12月8日付けで意見書が提出されたものである。

第2 訂正の適否についての判断

1 訂正の内容

本件訂正請求による訂正の内容は以下の（1）-（3）のとおりである。

（1） [請求項1-6] からなる一群の請求項に係る訂正

ア 訂正事項1

特許請求の範囲の請求項1において、訂正前の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」と記載されているのを、訂正後の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」に訂正する。

イ 訂正事項2

特許請求の範囲の請求項2において、訂正前の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」と記載されているのを、訂正後の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲

覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」に訂正する。

(2) 「請求項7」についての訂正事項3

特許請求の範囲の請求項7において、訂正前の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」と記載されているのを、訂正後の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」に訂正する。

(3) 「請求項8」についての訂正事項4

特許請求の範囲の請求項8において、訂正前の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」と記載されているのを、訂正後の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」に訂正する。

2 訂正の目的の適否、一群の請求項、新規事項の有無、及び特許請求の範囲の拡張・変更の存否

上記訂正事項1-4に関連する記載として、明細書の発明の詳細な説明には、「第2セッション」について、段落【0098】に、

「SQ306では、利用者端末10-1と画面共有サーバ30との間で、非同期双方向通信によるセッション（請求の範囲の「第2セッション」に対応する）が張られる。……（中略）……画面共有サーバ30と利用者端末10-1との間のセッションは、利用者端末10-1において利用者がウェブサーバ40による企業等のウェブページを閉じるまでの間、または、他のウェブページ（スクリプトが含まれていないウェブページ）に遷移するまでの間、維持される。…」

と記載されるとともに、オペレータ端末毎に異なる一覧情報を提示する具体例として、段落【0120】に、

「また、図13に示す利用者管理画面では、全ての利用者端末に関する情報が一覧表示されるようにしたが、オペレータ端末毎に異なる情報を表示するようにしてもよい。例えば、閲覧中のURLに応じて、表示するオペレータ端末を選択するようにしてもよい。一例として、商品またはサービスの費用が表示されるウェブページにアクセスしている利用者に関してはオペレータ端末50-1の利用者管理画面に一覧表示し、商品またはサービスのアフターサポートに関する情報が表示されるウェブページにアクセスしている利用者に関してはオペレータ端末50-2の利用者管理画面に一覧表示することが考えられる。このような方法によれば、専門のオペレータに対して利用者を目的に応じて割り振ることができるので、対応品質と対応効率を向上させることができる。」

と記載されていることから、

「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部」を有する発明は、明細書に記載されているものと認められる。

よって、訂正事項1の訂正は、明細書に記載された事項の範囲内において、「提示部」の構成を限定したものと見えるから、特許特許請求の範囲の減縮を目的とする訂正であって、新規事項の追加に該当せず、また、実質上特許請求の範囲を拡張し、又は変更するものではない。

訂正事項2-4の各訂正も、訂正事項1と同じく、訂正前の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」との記載を、訂正後の「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、」に訂正するものであって、

明細書に記載された事項の範囲内において、「提示部」の構成を限定したものとイえるから、特許特許請求の範囲の減縮を目的とする訂正であって、新規事項の追加に該当せず、また、実質上特許請求の範囲を拡張し、又は変更するものではない。

3 小括

以上のとおりであるから、本件訂正請求による訂正は特許法第120条の5第2項第1号に掲げる事項を目的とするものであり、かつ、同条第4項、及び、同条第9項において準用する同法第126条第4項から第6項までの規定に適合するので、訂正後の請求項〔1-6〕、7、8について訂正を認める。

第3 特許異議の申立てについて

1 本件発明

本件訂正請求により訂正された訂正請求項1-8に係る発明（以下「本件発明1」-「本件発明8」という。）は、その特許請求の範囲の請求項1-8に記載された次の事項により特定されるとおりのものである。

「【請求項1】

画面共有サーバと、ウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステムにおいて、

前記ウェブサーバは、

ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部を有し、

前記画面共有サーバは、

前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部と、

前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、

前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部と、を有し、

前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記利用者端末の前記表示部に対して文字情報による双方向通信を行うための表示画面が表示され、

前記制御部は、前記第1および前記第2セッションを用いて、前記文字情報による双方向通信を実行するとともに、前記文字情報による双方向通信中に前記利用者または前記オペレータから画面共有の指示がなされたときは、前記利用者端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う、

ことを特徴とするネットワークシステム。

【請求項2】

画面共有サーバと、ウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステムにおいて、

前記ウェブサーバは、

ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部を有し、

前記画面共有サーバは、

前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部と、

前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、

前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部と、を有し、

前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記画面共有サーバは、当該利用者端末を識別するための識別情報を付与して利用者端末の前記表示部に対して当該識別情報を表示するとともに、前記オペレータ端末の前記表示部に対して当該識別情報を前記一覧情報に対応付けして表示させ、

前記制御部は、所定の利用者から前記識別情報の通知を受け、前記一覧情報の前記識別情報を参照して対象となる利用者端末を選択する操作が前記オペレータによってなされた場合には、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面共有する制御を行う、

ことを特徴とするネットワークシステム。

【請求項3】

前記識別情報は、7桁以下の数字もしくはアルファベットまたはこれらの組み合わせによって構成されることを特徴とする請求項2に記載のネットワークシステム。

【請求項4】

前記コンテンツデータは、前記オペレータが操作する電話機の電話番号を含むことを特徴とする請求項2または3に記載のネットワークシステム。

【請求項5】

前記電話番号として、前記識別情報毎に異なる番号が割り当てられることを特徴とする請求項4に記載のネットワークシステム。

【請求項6】

複数の前記オペレータ端末を有し、

前記制御部は、一の前記オペレータ端末と前記利用者端末の間で、前記文字情報による双方向通信が実行された場合、または、画面共有する制御が実行された場合には、他の前記オペレータ端末に表示される一覧情報に対して、その旨を示す情報が表示される、

ことを特徴とする請求項1乃至5のいずれか1項に記載のネットワークシステム。

【請求項7】

画面共有サーバと、ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部を有するウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステムの前記画面共有サーバにおいて、

前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを

張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部と、
前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、

前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部と、を有し、

前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記利用者端末の前記表示部に対して文字情報による双方向通信を行うための表示画面が表示され、

前記制御部は、前記第1および前記第2セッションを用いて、前記文字情報による双方向通信を実行するとともに、前記文字情報による双方向通信中に前記利用者または前記オペレータから画面共有の指示がなされたときは、前記利用者端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う、

ことを特徴とする画面共有サーバ。

【請求項8】

画面共有サーバと、ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部を有するウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステムの前記画面共有サーバにおいて、

前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部と、

前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、

前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部と、を有し、

前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記画面共有サーバは、当該利用者端末を識別するための識別情報を付与して利用者端末の前記表示部に対して当該識別情報を表示するとともに、前記オペレータ端末の前記表示部に対して当該識別情報を前記一覧情報に対応付けして表示させ、

前記制御部は、所定の利用者から前記識別情報の通知を受け、前記一覧情報の前記識別情報を参照して対象となる利用者端末を選択する操作が前記オペレータによってなされた場合には、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部

に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面共有する制御を行う、ことを特徴とする画面共有サーバ。」

2 取消理由の概要

訂正前の請求項1-8に係る特許に対して平成29年8月21日付けで特許権者に通知した取消理由の要旨は、次のとおりである。

請求項1-8に係る発明は、甲第1-2号証に記載された発明及び技術事項に基づき容易に発明をすることができたものであるから、特許法第29条第2項の規定により特許を受けることができないものであり、請求項1-8に係る特許は、取り消されるべきものである。

3 各甲号証の記載

(1) 甲第1号証

甲第1号証（米国特許出願公開2015/0149557号明細書）には、図面とともに、次の記載がある。（下線は、特に着目した箇所を示す。）

ア [0012]

「[0012] Co-browsing sessions may be combined with other forms of interactive information sharing sessions, including screen sharing sessions, to enable an agent to utilize additional forms of communication while interacting with a visitor. A session may also be established during a traditional phone call or third party chat session by verbally exchanging or typing a code that appears when one of the participants clicks an object on the web page.」

（訳：

[0012] エージェントが、ビジターと対話中に、付加的な形態でのコミュニケーションを利用できるように、共通閲覧 (co-browsing) セッションを、画面共有セッションを含むような、別の形態の相互情報共有セッションと組み合わせてもよい。また、伝統的な電話呼や、第三者によるチャットセッションの途中で、参加者の一人がウェブページ上のオブジェクトをクリックすると表示されるコードを、口頭でやり取りしたり、タイプ入力することによって、セッションが確立されてもよい。）

イ [0021] - [0025]

「DEFINITIONS

[0021] Customer: A customer of the co-browsing service who subscribes to the co-browsing service. An example customer is the vendor (e.g. the company that owns vendor website 16) of FIG. 1.

[0022] Website: The website owned by the customer that is to be supported via co-browse.

[0023] Group id: A unique id assigned to each customer website that is to be co-browsed.

[0024] Visitor: Anyone navigating the website.

[0025] Agent: The representative who supports the visitor in carrying out various tasks on the website, such as completing a purchase.」

（訳：

定義

[0021] 顧客： 共通閲覧 (co-browse) サービスの顧客であって、共通閲覧 (co-browse) サービスに加入している者のこと。顧客とは、例えば、ベンダー（例えば、ベンダー・ウェブサイト16を所有する会社）である。

[0022] ウェブサイト： 顧客が所有している、共通閲覧 (co-browse) がサポートされるウェブサイトのこと。

[0023] グループID： 共通閲覧 (co-browse) が行われる各顧客ウェブサイトごとに割り当てられた、ユニークなIDのこと。

[0024] ビジター： 当該ウェブサイトをナビゲートしている任意の者のこと。

[0025] エージェント： ウェブサイトでの様々な作業、例えば、購入の完了等を行っているビジターをサポートする担当者のこと。

ウ [0028] - [0030]

[0028] CServer: A secured server that hosts the co-browse sessions, accepting session updates from the visitor and relaying them to the agent.

[0029] co-browse webserver: A web server controlling access to co-browse sessions by visitors and agents. The co-browse webserver may be collocated with the Cserver or may be a separate entity on the network.

Co-Browse Overview

[0030] FIG. 1 shows a network diagram of a co-browsing scenario in which the content of a visitor's browser 10 is visible in an agent's browser 12. In the embodiment shown in FIG. 1, the visitor browser obtains a page 14 from a vendor website 16. Arrow 1 shows the download of the web page from the website to the visitor. A co-browse service 18 facilitates the co-browse session by relaying web page updates (arrow 2) from the visitor browser to the agent web browser 12 (arrow 3). To cause the visitor browser 10 to provide these updates, script 20 (JavaScript in one embodiment) is downloaded to the visitor browser either from the vendor website (arrow 4) or from the co-browse service (arrow 5). Alternatively, the JavaScript may be maintained as a plugin in the visitor browser. To enable privacy, as discussed in greater detail below, a list of masked elements 22 is downloaded to the visitor browser. Like the script, the list of masked elements may be downloaded from the vendor website (arrow 6) or may be downloaded from the co-browse service (arrow 7). The list of masked elements instructs the script which elements (e.g. which elements of the DOM) should not be transmitted on the co-browse session. The agent's browser also downloads a page 24 from the co-browse service (arrow 8) in which the view of the visitor's browser contents will be displayed during the co-browse session.]

(訳：

[0028] Cサーバ： 共通閲覧セッションを主催 (host) する、ビジターからのセッション更新を受け取って、エージェントへと中継する、セキュアなサーバのこと。

[0029] 共通閲覧ウェブサーバ： ビジターとエージェントによる、共通閲覧セッションへのアクセスを制御するためのウェブサーバのこと。共通閲覧ウェブサーバは、Cサーバと共に設置されてもよいし、ネットワーク上の別個のエンティティであってもよい。

共通閲覧の概要について

[0030] 図1は、ビジター・ブラウザ10のコンテンツを、エージェント・ブラウザ12で閲覧できるようにする共通閲覧の概要のネットワーク図を示す。図1の実施形態では、ビジター・ブラウザは、ベンダー・ウェブサイト16から、あるページ14を取得する。矢印1は、ウェブサイトからビジターへの、あるウェブページのダウンロードを示す。共通閲覧サービス18は、ビジター・ブラウザからのウェブページ更新 (矢印2) を、エージェント・ウェブブラウザ12へ中継すること (矢印3) によって、共通閲覧セッションを支援する。ビジター・ブラウザ10に、これらの更新を提供

させるために、スクリプト20（一実施例では、JavaScriptである。）が、ベンダー・ウェブサイトから（矢印4）、または、共通閲覧サービスから（矢印5）、ビジター・ブラウザへとダウンロードされる。あるいは、ビジター・ブラウザのプラグインとして、JavaScriptを保持してもよい。後に詳述するように、プライバシー保護のために、秘匿エレメント22のリストが、ビジター・ブラウザにダウンロードされる。スクリプトと同様に、秘匿エレメントのリストも、ベンダー・ウェブサイトからダウンロードしてもよい（矢印6）、共通閲覧サービスからダウンロードしてもよい（矢印7）。秘匿エレメントのリストは、スクリプトに対して、共通閲覧セッションで転送すべきでないエレメント（例えばDOMのエレメント）を指定する。また、エージェント・ブラウザは、共通閲覧サービスから、ページ24をダウンロードする（矢印8）。このページには、共通閲覧セッションの間、ビジター・ブラウザのコンテンツの表示内容が表示される。）

エ [0032] - [0033]

[0032] The co-browse solution enables the agent to view the web page (vendor website) that a visitor is presently visiting. Since the co-browsing session relies only on JavaScript that is downloaded during the web browsing session, the visitor is not required to manually install any software or plugins or dismiss any security warning dialogs in order for the agent to see the visitor's browser. Likewise, since the JavaScript is part of the web page served from the vendor website, the JavaScript will not carry over to any other web pages, which means that the agent will not be able to see any pages from other websites, or anything else on the visitor's desktop.

[0033] As described in greater detail below, the co-browse solution enables the agent to see precisely what the visitor is seeing. For example, if the webpage is not entirely visible to the visitor, the agent will only see the portion of the web page that is visible. This view will update automatically as the visitor scrolls or resizes the page. Where the visitor has multiple tabs open, the agent is only able to see the tab that has focus so that the agent views what the visitor is seeing. The agent can also see the position of the visitor's mouse pointer, which allows the agent to understand where the visitor is focused while interacting with the web page. If the agent's browser is the active window on the agent's computer, the agent will also be able to see which input field currently has focus on the visitor side. If the visitor opens a select box, that select box will also open on the agent side.]

（訳：

[0032] 共通閲覧ソリューションにより、現在ビジターが訪問中のウェブページ（ベンダー・ウェブサイト）を、エージェントが見ることが可能になる。共通閲覧セッションは、ウェブ閲覧セッションの間にダウンロードされたJavaScriptのみに依存するので、ビジターは、エージェントにビジター・ブラウザを見せるために、いかなるソフトウェアもプラグインも手動でインストールする必要はなく、いかなるセキュリティ警告ダイアログを閉じる必要もない。同様に、JavaScriptはベンダー・ウェブサイトから配信されたウェブページの一部なので、このJavaScriptは他のいかなるウェブページにも持ち越すことはできず、このことは、エージェントが、他のウェブサイトの見られるページも、ビジターのデスクトップ上の他のいかなるものも、見られないことを意味している。

[0033] 後に詳述するように、共通閲覧ソリューションは、ビジターが見ている内容を正確に、エージェントが見ることを可能にする。例えば、ビジターがウェブページの全てを見られない場合、エージェントはそのウェブページの見ることができる部分だけを見ることになる。この表示は、ビジターがページをスクロールしたりサイズ変更すると、自動的に更新される。

エージェントは、ビジターが見ているものだけを見るので、ビジターが複数タブを開くと、エージェントはフォーカスされているタブのみを見ることができる。また、エージェントはビジターのマウスポインタの位置を見ることができ、これにより、エージェントは、ビジターがそのページとやり取りしている間にフォーカスした位置を知ることができる。また、エージェント・ブラウザが、そのエージェントのコンピュータのアクティブ・ウィンドウになっていれば、そのエージェントは、現在ビジター側でどの入力フィールドがフォーカスされているかを見ることができる。ビジターが選択ボックスを開けば、エージェント側の選択ボックスも開く。)

オ [0035]

「[0035] Optionally, an agent may be able to provide input to the visitor browser 10. For example, the agent may be able to type information into selected elements on the web page 14 shown on the visitor's browser 10, change the settings of drop down lists, select radio buttons or checkboxes or otherwise interact with input elements on the page. Depending on the implementation an agent may be able to click on buttons or links on behalf of the visitor.」

(訳:

[0035] 必須ではないが、エージェントがビジター・ブラウザ10に入力できるようにしてもよい。例えば、エージェントは、ビジター・ブラウザ10が表示するウェブページ14上で選択されたエレメントに情報をタイプ入力したり、ドロップダウンリストの設置を変更したり、ラジオボタンやチェックボックスを選択したり、そのページ上の入力エレメントとのその他のやり取りを行えるようにしてもよい。実装によって、エージェントは、ビジターに代わって、ボタンやリンクをクリックできるようにしてもよい。)

カ [0038]

「[0038] Since the co-browse service described below is based on JavaScript, instead of a platform such as Flash, Java, or SilverLight which is not supported in all web browsers, the co-browse service provides the agent the ability to view the visitor's browser even if the visitor is accessing the site using a mobile device, such as a smartphone or tablet. Likewise, the co-browse solution will also work with PCs/Macs. Likewise, uploading the visitor DOM and state information (vs. just sending the visitor page URL) enables the co-browse session to start at any point while the visitor is accessing the vendor website without requiring the visitor to re-create his/her browser's state. Finally, since the only change to the vendor website is the inclusion of the script, the co-browse service enables agents to provide co-browse based support to visitors with few or no changes to the vendor's website.」

(訳:

[0038] 全てのウェブブラウザではサポートされていない、Flashや、Java、SilverLight等のプラットフォームの代わりに、後述する共通閲覧サービスでは、JavaScriptをベースとしている。このため、共通閲覧サービスは、エージェントがスマートフォンやタブレット等のモバイルデバイスでサイトにアクセスしている場合でも、ビジター・ブラウザを見られるようにすることができる。同様に、共通閲覧ソリューションはPCやMacでも動作する。同様に、(ビジターのページのURLだけを送信する場合に対して)ビジターのDOMと状態情報とをアップロードすることによって、共通閲覧セッションは、ビジターがベンダー・ウェブサイトにアクセスしている間であればいつでも、ビジターにブラウザの状態の変更を要求すること無しに、開始することができる。最後に、ベンダー・ウェブサイトにスクリプトを含むようにするだけが唯一の変更であるので、共通閲覧サービスは、このベンダー・ウェブサイトを僅かに、または、変更することなく、共通閲覧を

ベースとしたサポートをエージェントがビジターに提供できる。)

キ [0041]

「[0041] In some instances, the vendor's web site might already have other existing JavaScript, for example from a chat tool or click-to-call feature. That existing JavaScript could, with the vendor's permission, be used to invoke the cobrowse.js script. The benefit to this approach is that the vendor could pilot or deploy the co-browse solution with no modification at all to the vendor's web site.」

(訳:

[0041] いくつかのケースでは、ベンダー・ウェブサイトは、他の既存のJavaScript、例えば、チャットツール機能やクリックによる電話発呼機能を既に有しているかもしれない。ベンダーの許可を得て、既存のJavaScriptは、cobrowse.jsスクリプトを呼び出すために使用できる。このアプローチの利点は、ベンダー・ウェブサイトを全く変更せずに、ベンダーが、共通閲覧ソリューションをパイロット導入したり、配備できることである。)

ク [0055]

「[0055] i. Sends all of the above (if changed) to the Co-Browse Service. Data may be sent via an XMLHttpRequest or XDomainRequest (AJAX), or Websockets, or some other means of cross-domain communication. Data sent in this step may be encoded and/or compressed before it is transmitted. Optionally, if only a portion of the data has changed, the changed portions only may be sent. Note that (a) through (h) are repeated periodically, because JavaScript running in the visitor's browser may make modifications to the DOM.」

(訳:

[0055] i. 共通閲覧サービスへ、上記の全て（もし変更されていれば）を送信する。データは、XMLHttpRequest又はXDomainRequest (AJAXの場合)、または、Websocket、または、クロス・ドメイン通信のための他の手段を介して送信することができる。このステップで送信されるデータは、送信する前に符号化及び／又は圧縮してもよい。必須では無いが、データの一部のみが変更された場合には、その変更部分のみを送信してもよい。
なお、(a) ~ (h) は定期的に繰り返される。なぜなら、ビジター・ブラウザで動作しているJavaScriptがDOMを変更するかもしれないからである。)

ケ [0125]

「[0125] The Co-browse Service allows one or more customer service agents to view, in real time, the web browsing activity of visitors to a website. Other uses of the co-browse service may be developed as well, and indeed the co-browse service may be used in any situation where a person would like to view, in real time, the web browsing activity of a visitor to a particular web site. Accordingly, although an example will be provided in which an agent is able to see what the visitor is seeing, the invention is not limited to this particular use.」

(訳:

[0125] 共通閲覧サービスにより、一人またはそれ以上の顧客サービス・エージェントは、ウェブサイトのビジターのウェブブラウザ活動をリアルタイムで閲覧することが可能である。共通閲覧サービスの他の用途も同様に開発することができ、実際には、ある人が特定のウェブサイトのビジターのウェブブラウザ活動をリアルタイムで観察したい場合、共通閲覧サービスを任意の状況で使用できる。従って、実施例では、エージェントが、訪問者

が見ているものを見ることのできるものが提示されるが、本発明は、この特定の用途に限定されるものではない。)

コ [0128] - [0138]

「[0128] Architectural Overview

[0129] FIG. 2 shows an example architectural overview of an example co-browse service. The Co-browse service relies on a <script> tag embedded in the customer website which references a JavaScript file hosted by the co-browse webserver. For the purposes of this document, this visitor side JavaScript file will be referred to as Cobrowse.js. Other names for the JavaScript may be used as well.

[0130] When a co-browse session starts, Cobrowse.js sends a StartCobrowse request to the co-browse webserver (Arrow 1 in FIG. 2). Cobrowse.js passes the customer group id from the visitor 100 to the co-browse webserver 110, and receives a unique session id, a CServer assignment, and the list of masked fields and hoverable selectors.

[0131] The session id, in one embodiment, includes three components: 1) the customer group id 2) a session key and 3) a random number for uniqueness. Other parameters may be passed as well depending on the embodiment.

[0132] Cobrowse.js stores the session id and the set of masked fields in a browser session cookie, and proceeds to start uploading session data to the designated CServer 120 (Arrow 2 in FIG. 2). The CServer in turn posts a message (Arrow 3 in FIG. 2) to the co-browse webserver to record in the database the fact that the session has started.

[0133] Both group id and session key are required to join a session. Once logged in, the group id can be determined based on the agent's co-browse group membership. For example, the agent will provide support for one or more customer websites. The JavaScript that is downloaded to the visitor when the visitor is at the customer website contains the group id for the customer, which the customer uploads to the co-browse webserver (arrow 1) when the session is started. This enables the co-browse webserver to know which customer is associated with a particular co-browse session. Where the agent is supporting multiple customers, the agent can provide the group ID of the customer to the co-browse server to select co-browse sessions associated with one of the supported customers (arrow 4, FIG. 2).

[0134] As for the session key, there are several ways it might be specified on the agent side. The session key might be a randomly assigned string, or might be some piece of information associated with the visitor, such as a user id or a tracking cookie id. The agent might enter the session key manually, or it might be extracted automatically for the agent from data in a CRM record. Additional details of example connection scenarios are set forth below.

[0135] Either way, the result is that the agent opens a browser window to a URL associated with the co-browse session, e.g.:

[0136] <https://www.cobrowse.net/cobrowse/AgentView.aspx?SessionKey=ssnkey>

If not logged in, the agent is prompted to log in and is then redirected back to the agent view.

[0137] AgentView.aspx looks up the session in the database by agent group id and session key, and redirects the agent to the appropriate CServer, which generates the agent view of the session. The agent view includes an embedded JavaScript file, CobrowseViewer.js, which

communicates with the CServer via both HTTP and websockets (arrow 5, FIG. 2).

[0138] The CServer sends only HTML markup for the browsing session to the agent browser. Resources referenced by the session HTML, such as images or style sheets, are downloaded by the agent directly from the customer (or third party) website.]

(訳:

[0128] アーキテクチャの概要について

[0129] 図2は、実施例の共通閲覧サービスアーキテクチャの概観を示す。共通閲覧サービスは、共通閲覧ウェブサーバにホスティングされたJavaScriptファイルを参照する、顧客ウェブサイトに埋め込まれた<script>タグに依存している。この文書の目的のために、このビジター側JavaScriptファイルを、cobrowse.jsと呼ぶことにする。他の名前のJavaScriptも使用できる。

[0130] 共通閲覧セッションが始まると、cobrowse.jsは、共通閲覧ウェブサーバにstartcobrowse要求を送信する(図2、矢印1)。cobrowse.jsは、顧客グループIDを、ビジター100から共通閲覧ウェブサーバ110に渡して、そして、ユニークなセッションIDと、Cサーバの指定、及び、秘匿フィールドとホバー可能セレクタのリストを受け取る。

[0131] 一実施形態において、セッションIDは、3つの要素を含む: 1) 顧客グループID、2) セッションキー、3) ユニーク性を確保するための乱数である。他のパラメータを、実施の形態に応じて、渡すことができる。

[0132] cobrowse.jsは、セッションIDと、秘匿フィールドの集合をブラウザ・セッション・クッキー内に記憶し、そして、指定されたCサーバ120へのセッションデータのアップロードの開始(図2、矢印2)へと進む。次に、Cサーバは、セッションが開始された事実をデータベースに記録するためのメッセージを、共通閲覧ウェブサーバに通知する。

[0133] グループIDとセッションキーの両方が、セッションに参加するために必要とされる。ログインした後で、グループIDは、エージェントの共通閲覧グループ・メンバーシップに基づいて決定できる。例えば、エージェントは、1つまたはそれ以上の顧客ウェブサイトに対するサポートを提供するであろう。ビジターが顧客ウェブサイトにいるときに、ビジターがダウンロードするJavaScriptには、顧客のグループIDが含まれており、これを、セッションが開始されるときに、顧客が共通閲覧ウェブサーバにアップロードする(矢印1)。これにより、共通閲覧ウェブサーバは、どの顧客が特定の共通閲覧セッションに関連しているかを認識できる。エージェントが、多数の顧客をサポートしている場合、エージェントは、サポートしている顧客のうちの1つに関連付けられた閲覧セッションを選択するために、顧客のグループIDを共通閲覧サーバに提供できる(図2、矢印4)。

[0134] セッションキーについては、エージェント側で特定するためのいくつかの方法がある。セッションキーは、ランダムに割り当てられた文字列でもよいし、ビジターに関連する所定の情報、例えば、ユーザIDや、トラッキング用クッキーIDなどであるかもしれない。エージェントは手動でセッションキーを入力することができ、または、顧客関連管理(CRM)レコードのデータからエージェントの代わりに自動的に抽出することができる。接続シナリオの実施例のさらなる詳細を以下に記載する。

[0135] いずれにしても、結果として、エージェントは共通閲覧セッションに関連付けられたURLについて、ブラウザ・ウィンドウを開く。例えば以下である:

[0136] <https://www.cobrowse.net/cobrowse/agentview.aspx?sessionkey=ssnkey>

もしまだログインしていなければ、エージェントはログインするように促され、次いで、エージェントビューに戻るようリダイレクトされる。

[0137] agentview.aspxは、エージェントのグループIDとセッションキーによってデータベースからセッションを見つけて、エージェントを適切なCサーバにリダイレクトする。このCサーバが、セッションのエージェ

ントビューを生成する。エージェントビューには、JavaScriptファイルであるcobrowseviewer.jsが埋め込まれており、これが、HTTP及びwebsocketの両方を介して、Cサーバと通信する。

[0138] Cサーバは、エージェント・ブラウザに対して、ブラウジングセッションに対するHTMLマークアップのみを送信する。画像やスタイルシートのような、セッションのHTMLが参照しているリソースは、顧客（又は第三者）のウェブサイトから直接エージェントにダウンロードされる。）

サ [0174] - [0175]

[0174] FIG. 6 shows the agent screen when an agent joins a co-browsing session through an interface provided by the co-browsing service. As shown in FIG. 6, when the agent would like to join a co-browsing session, the agent will click on an icon on their computer which will show the popup shown in FIG. 6. The agent then types the number provided by the visitor (see FIGS. 3B&5) to join the session. As shown in FIG. 6, the popup includes field 600 in which the agent can type the session key to enable the agent to join the co-browse session with the visitor.

[0175] FIG. 7 shows an alternative to typing the number into a popup. Specifically, in FIG. 7 the co-browse service interface provides a list of co-browse sessions to the agent (to which this agent has access, by virtue of permissions, skill-set or some other criteria) which the agent may join. The agent selects the co-browse session from the list or types the session key or other information into a search field 700 to more quickly locate the correct co-browse session from a set of available co-browse sessions.]

(訳：

[0174] 図6は、エージェントが、共通閲覧サービスが提供するインタフェースを介して共通閲覧セッションに加入した場合の、そのエージェントの画面である。図6に示すように、エージェントは、共通閲覧セッションに加入したいときは、そのエージェントのコンピュータ上のアイコンをクリックして、図6に示したようなポップアップを表示させる。それから、エージェントは、ビジターから提供された番号（図3B、図5を参照。）をタイプ入力することで、セッションに加わる。図6に示すように、ポップアップは、エージェントがセッションキーを入力できるフィールド600を含んでおり、これにより、エージェントはビジターとの共通閲覧セッションに加入できる。

[0175] 図7は、ポップアップに番号をタイプ入力することに代わる方法を示している。具体的には、図7では、共通閲覧サービスのインタフェースが、エージェントに対して、そのエージェントが接続できる共通閲覧セッション（許可に基づいて、または、知識・経験の集合に基づいて、その他の基準に基づいて、そのエージェントがアクセスできるもの）のリストを提供する。エージェントは、このリストから共通閲覧セッションを選択するか、または、共通閲覧セッションの一群から正しい共通閲覧セッションを、より素早く見つけるために、検索フィールド700に、セッションキーその他の情報をタイプ入力する。)

上記各記載事項を関連図面に照らし、下線部に着目すれば、甲第1号証には次の発明（以下、「甲1発明」という。）が記載されているといえる。

「エージェントが、ビジターと対話中に、付加的な形態でのコミュニケーションを利用できるように、伝統的な電話呼や、第三者によるチャットセッションの途中で、参加者の一人がウェブページ上のオブジェクトをクリックすると表示されるコードを、口頭でやり取りしたり、タイプ入力することによって、共通閲覧セッションが確立されるシステムであって、

なお、以下において、

「顧客」とは、共通閲覧（co-browse）サービスの顧客であって、例えば、ベンダー（例えば、ベンダー・ウェブサイト16を所有する会社）であり、

「グループID」とは、共通閲覧（co-browse）が行われる各顧客ウェブサイトごとに割り当てられた、ユニークなIDのことであり、

「ビジター」とは、当該ウェブサイトナビゲートしている任意の者のことであり、

「エージェント」とは、ウェブサイトでの様々な作業、例えば、購入の完了等を行っているビジターをサポートする担当者のものであり、

ビジター・ブラウザ10のコンテンツを、エージェント・ブラウザ12で閲覧できるようにする共通閲覧のネットワークにおいて、ビジター・ブラウザは、ベンダー・ウェブサイト16から、あるウェブページ14をダウンロードし、共通閲覧サービス18は、ビジター・ブラウザからのウェブページ更新を、エージェント・ウェブブラウザ12へ中継することによって、共通閲覧セッションを支援し、ビジター・ブラウザ10に、これらの更新を提供させるために、JavaScriptであるスクリプト20が、ベンダー・ウェブサイトから、ビジター・ブラウザへとダウンロードされ、エージェント・ブラウザは、共通閲覧サービスから、ページ24をダウンロードし、このページには、共通閲覧セッションの間、ビジター・ブラウザのコンテンツの表示内容が表示され、

共通閲覧ソリューションにより、現在ビジターが訪問中のウェブページ（ベンダー・ウェブサイト）を、エージェントが見ることが可能になり、共通閲覧セッションは、ウェブ閲覧セッションの間にダウンロードされたJavaScriptのみに依存し、JavaScriptはベンダー・ウェブサイトから配信されたウェブページの一部であり、

共通閲覧ソリューションは、ビジターが見ている内容を正確に、エージェントが見ることを可能にし、例えば、ビジターがウェブページの全てを見られない場合、エージェントはそのウェブページの見ることができるところだけを見ることになり、この表示は、ビジターがページをスクロールしたりサイズ変更すると、自動的に更新され、エージェントは、ビジターが見ているものだけを見るので、ビジターが複数タブを開くと、エージェントはフォーカスされているタブのみを見ることができ、また、エージェントはビジターのマウスポインタの位置を見ることができ、エージェントは、現在ビジター側でどの入力フィールドがフォーカスされているかを見ることができ、ビジターが選択ボックスを開けば、エージェント側の選択ボックスも開き、

エージェントがビジター・ブラウザ10に入力でき、例えば、エージェントは、ビジター・ブラウザ10が表示するウェブページ14上で選択されたエレメントに情報をタイプ入力したり、ドロップダウンリストの設置を変更したり、ラジオボタンやチェックボックスを選択したり、そのページ上の入力エレメントとのその他のやり取りを行い、エージェントは、ビジターに代わって、ボタンやリンクをクリックでき、

JavaScriptをベースとしているため、共通閲覧サービスは、エージェントがスマートフォンやタブレット等のモバイルデバイスでサイトにアクセスしている場合でも、ビジター・ブラウザを見られ、同様に、共通閲覧ソリューションはPCやMacでも動作し、

ベンダー・ウェブサイトは、他の既存のJavaScript、例えば、チャットツール機能やクリックによる電話発呼機能を既に有しており、既存のJavaScriptは、cobrowse.jsスクリプトを呼び出すために使用でき、

共通閲覧サービスへ、データは、websocketを介して送信することがで

き、

共通閲覧サービスにより、一人またはそれ以上の顧客サービス・エージェントは、ウェブサイトのビジターのウェブブラウザ活動をリアルタイムで閲覧することが可能であり、

ビジター側JavaScriptファイルを、cobrowse.jsと呼び、

ビジターが顧客ウェブサイトにいるときに、ビジターがダウンロードするJavaScriptには、顧客のグループIDが含まれており、これを、セッションが開始されるときに、顧客が共通閲覧ウェブサーバにアップロードし、これにより、共通閲覧ウェブサーバは、どの顧客が特定の共通閲覧セッションに関連しているかを認識でき、エージェントが、多数の顧客をサポートしている場合、エージェントは、サポートしている顧客のうちの1つに関連付けられた閲覧セッションを選択するために、顧客のグループIDを共通閲覧サーバに提供でき、

エージェントビューには、JavaScriptファイルであるcobrowseviewer.jsが埋め込まれており、これが、HTTP及びwebsocketの両方を介して、Cサーバと通信し、

エージェントは、共通閲覧セッションに加入したいときは、そのエージェントのコンピュータ上のアイコンをクリックして、ポップアップを表示させ、それから、エージェントは、ビジターから提供された番号をタイプ入力することで、セッションに加わり、ポップアップは、エージェントがセッションキーを入力できるフィールド600を含んでおり、これにより、エージェントはビジターとの共通閲覧セッションに加入でき、

ポップアップに番号をタイプ入力することに代わる方法として、共通閲覧サービスのインタフェースが、エージェントに対して、そのエージェントが接続できる共通閲覧セッション（許可に基づいて、または、知識・経験の集合に基づいて、その他の基準に基づいて、そのエージェントがアクセスできるもの）のリストを提供し、エージェントは、このリストから共通閲覧セッションを選択するか、または、共通閲覧セッションの一群から正しい共通閲覧セッションを、より素早く見つけるために、検索フィールド700に、セッションキーその他の情報をタイプ入力する、システム。」

(2) 甲第2号証

甲第2号証（特開2010-166356号公報。）には、次の記載がある。

ア 段落【0041】－【0054】

「【0041】

……（中略）……「宛先加入者識別番号」には、ステップS4で検出した第2の加入者端末（電話1'～n'）の電話番号が記録されている。「利用者PCアドレス（ポート番号）」には、利用者側から送信された第1の端末の識別番号である第1の端末識別番号が、検出した第2の加入者端末に対応付けられて記録される。例えばPCアドレス

「160. 55. 66. 21（21）」・・・が記録される。

【0042】

ステップS6では、同期制御サーバ10（管理・表示部11）は、宛先加入者識別番号に空きがあるとき、ステップS4で検出した第2の加入者端末（電話1'～n'）の電話番号を第1の端末に通知する。

【0043】

ステップS7では、第1の端末が同期制御サーバ10からの応答を受信して、宛先加入者識別番号に空きがあるとき、第1の端末の表示画面に空いて

いる宛先加入者識別番号（第2の加入者端末（電話1'～n'）の電話番号）を表示する。宛先加入者識別番号に空きがないとき、宛先加入者識別番号に空きがないことを表示する。

【0044】

ステップS8では、ステップS7で宛先加入者識別番号に空きがあることを知った利用者は、第1の加入者端末から宛先加入者識別番号宛に連絡をする。

ステップS9では、交換機30を介してコールセンターサーバ20に第1の加入者端末からの宛先加入者識別番号が送信される。

．．．（中略）．．．

【0054】

同時に複数人から相談電話がかかってきた場合でも、電話をかけた人のパソコンが特定でき、電話で受付番号をオペレータに伝えるといったアクションが不要になり、オペレータの対応作業の効率を上げることができる。さらに、利用者の手間も軽減されサービス利用の敷居を低くし、ビジネス機会を増大させる。」

よって、甲第2号証の上記記載から、コールセンター等の宛先に関して、着信に使用する電話番号を、識別のために互いに異ならせることは、公知技術であると認められる。

4 判断

(1) 取消理由通知に記載した取消理由（特許法第29条第2項）について

ア 本件発明1について

本件発明1と甲1発明とを対比すると、次のことがいえる。

(ア) 甲1発明の「共通閲覧のネットワーク」における「共通閲覧サービス18」は、具体化して実装する場合には「サーバ」であることが明らかであるから、本件発明1の「画面共有サーバ」に相当するといえる。

甲1発明の「ベンダー・ウェブサイト16」は、具体化して実装する場合には「ウェブサーバ」であることが明らかであるから、本件発明1の「ウェブサーバ」に相当するといえる。

甲1発明の「エージェント」は、「ウェブサイトでの様々な作業、例えば、購入の完了等を行っているビジターをサポートする担当者のことであるから、「オペレータ」であるといえる。よって、甲1発明の「エージェント・（ウェブ）ブラウザ12」は、「エージェントがスマートフォンやタブレット等のモバイルデバイスでサイトにアクセス」できるから、本件発明1の「オペレータ端末」に相当するといえる。

したがって、甲1発明の「共通閲覧サービス18」、「ベンダー・ウェブサイト16」、「ビジター・ブラウザ10のコンテンツを、エージェント・ブラウザ12で閲覧できるようにする共通閲覧のネットワーク」を備える「システム」は、本件発明1の「画面共有サーバと、ウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステム」に相当するといえる。

(イ) 甲1発明の「ウェブページ14」と、「JavaScriptであるスクリプト20」は、本件発明1の「ウェブページ」と、「スクリプト」に相当する。

甲1発明の「ビジター」は、「当該ウェブサイトをナビゲートしている任意の者のことであるから、「利用者」といえる。また、「ビジター・ブラウザ10」は、具体化して実装する場合には「ビジター」の「端末」であることが明らかであるから、本件発明1の「利用者端末」に相当する。

したがって、「ビジター・ブラウザは、ベンダー・ウェブサイト16から、あるウェブページ14をダウンロードし」、「ビジター・ブラウザ10

に、これらの更新を提供させるために、JavaScriptであるスクリプト20が、ベンダー・ウェブサイトから、ビジター・ブラウザへとダウンロードされ、「JavaScriptはベンダー・ウェブサイトから配信されたウェブページの一部である」甲1発明における、「ベンダー・ウェブサイト16」は、本件発明1の「前記ウェブサーバ」が有する「ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部」に相当する部分を備えることが明らかであるといえる。

(ウ) 甲1発明の、エージェントとビジター間の「チャットセッション」では、リアルタイムにテキストデータ等のやり取りが行われること、すなわち、「非同期型双方向通信である」ことは、明らかである。

よって、甲1発明のエージェントとビジター間の「チャットセッション」は、本件発明1の画面共有サーバとオペレータ間の「非同期型双方向通信である第1セッション」、画面共有サーバと利用者端末間の「非同期型双方向通信である第2セッション」と、いずれも、「非同期型双方向通信であるセッション」である点で共通するといえる。

よって、甲1発明の「エージェントが、ビジターと対話中に、付加的な形態でのコミュニケーションを利用できるように、伝統的な電話呼や、第三者によるチャットセッションの途中で、参加者の一人がウェブページ上のオブジェクトをクリックすると表示されるコードを、口頭でやり取りしたり、タイプ入力することによって、共通閲覧セッションが確立される」ものであって、「ベンダー・ウェブサイトは、他の既存のJavaScript、例えば、チャットツール機能やクリックによる電話発呼機能を既に有しており、既存のJavaScriptは、cobrowse.jsスクリプトを呼び出すために使用でき」ることは、ここで、ベンダー・ウェブサイトの有するチャット用のJavaScriptが、利用者端末にダウンロードして実行されるスクリプトであることは明らかであるから、本件発明1の「前記画面共有サーバは、前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部」を有することと、「前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には、非同期型双方向通信であるセッションを張る」点で共通するといえる。

(エ) 甲1発明の「共通閲覧サービスのインタフェースが、エージェントに対して、そのエージェントが接続できる共通閲覧セッション（許可に基づいて、または、知識・経験の集合に基づいて、その他の基準に基づいて、そのエージェントがアクセスできるもの）のリストを提供し、エージェントは、このリストから共通閲覧セッションを選択する」ことは、本件発明1の「前記画面共有サーバ」が、「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部」を有することと、「前記画面共有サーバ」が、「セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部」を有する点で共通するといえる。

(オ) 甲1発明のエージェントとビジター間の「共通閲覧セッション」は、本件発明1のオペレータ端末と画面共有サーバまたは利用者端末間の「非同期型双方向通信である第3セッション」に相当するといえる。

よって、甲1発明において、「エージェントはビジターとの共通閲覧セッションに加入でき」るために、「ポップアップに番号をタイプ入力することに代わる方法として、共通閲覧サービスのインタフェースが、エージェントに対して、そのエージェントが接続できる共通閲覧セッション（許可に基づいて、または、知識・経験の集合に基づいて、その他の基準に基づいて、そのエージェントがアクセスできるもの）のリストを提供し、エージェント

は、このリストから共通閲覧セッションを選択する」ことによって、「共通閲覧ソリューションにより、現在ビジターが訪問中のウェブページ（ベンダー・ウェブサイト）を、エージェントが見ることが可能になり」、「共通閲覧ソリューションは、ビジターが見ている内容を正確に、エージェントが見ることを可能にし、例えば、ビジターがウェブページの全てを見られない場合、エージェントはそのウェブページの見る事ができる部分だけを見ることになり、この表示は、ビジターがページをスクロールしたりサイズ変更すると、自動的に更新され、エージェントは、ビジターが見ているものだけを見るので、ビジターが複数タブを開くと、エージェントはフォーカスされているタブのみを見ることができ、また、エージェントはビジターのマウスポインタの位置を見ることができ、エージェントは、現在ビジター側でどの入力フィールドがフォーカスされているかを見ることができ、ビジターが選択ボックスを開けば、エージェント側の選択ボックスも開き」、「エージェントがビジター・ブラウザ10に入力でき、例えば、エージェントは、ビジター・ブラウザ10が表示するウェブページ14上で選択されたエレメントに情報をタイプ入力したり、ドロップダウンリストの設置を変更したり、ラジオボタンやチェックボックスを選択したり、そのページ上の入力エレメントとのその他のやり取りを行い、エージェントは、ビジターに代わって、ボタンやリンクをクリックでき」、「共通閲覧サービスへ、データは、websocketを介して送信することができ」、「共通閲覧サービスにより、一人またはそれ以上の顧客サービス・エージェントは、ウェブサイトのビジターのウェブブラウザ活動をリアルタイムで閲覧することが可能であり」、「エージェントビューには、JavaScriptファイルであるcobrowseviewer.jsが埋め込まれており、これが、HTTP及びwebsocketの両方を介して、Cサーバと通信」することは、本件発明1の「前記画面共有サーバ」が、「前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部」を有することに相当する。

(カ) 甲1発明の「ベンダー・ウェブサイトは、他の既存のJavaScript、例えば、チャットツール機能やクリックによる電話発呼機能を既に有しており、既存のJavaScriptは、cobrowse.jsスクリプトを呼び出すために使用でき」ることは、ベンダー・ウェブサイトが有している既存のスクリプトは、ビジター・ブラウザにダウンロードされて実行されるものであることが明らかであるから、本件発明1の「前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記利用者端末の前記表示部に対して文字情報による双方向通信を行うための表示画面が表示され」ることに相当する。

(キ) 上記(ア)～(カ)の検討事項を参照すると、甲1発明において、「エージェントが、ビジターと対話中に、付加的な形態でのコミュニケーションを利用できるように、伝統的な電話呼や、第三者によるチャットセッションの途中で、参加者の一人がウェブページ上のオブジェクトをクリックすると表示されるコードを、口頭でやり取りしたり、タイプ入力することによって、共通閲覧セッションが確立され」ることは、本件発明1の「前記画面共有サーバ」の「前記制御部は、前記第1および前記第2セッションを用いて、前記文字情報による双方向通信を実行するとともに、前記文字情報による双方向通信中に前記利用者または前記オペレータから画面共有の指示がなされたときは、前記利用者端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関

する情報を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う」と、「前記制御部は、前記セッションを用いて、前記文字情報による双方向通信を実行するとともに、前記文字情報による双方向通信中に前記利用者または前記オペレータから画面共有の指示がなされたときは、前記利用者端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う」点で共通するといえる。

甲1発明の「共通閲覧のネットワーク」を備える「システム」は、本件発明1の「ネットワークシステム」に相当する。

したがって、本件発明1と甲1発明との一致点・相違点は次のとおりである。

<一致点>

「画面共有サーバと、ウェブサーバと、オペレータ端末とを有するネットワークシステムにおいて、
前記ウェブサーバは、
ウェブページのコンテンツを利用者端末に表示するためのコンテンツデータであって、前記利用者端末に対して所定の動作を実行させるスクリプトを含むコンテンツデータを格納する格納部を有し、

前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリプトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信であるセッションを張り、

前記画面共有サーバは、
セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を前記オペレータ端末に対して提示する提示部と、

前記オペレータ端末において前記一覧情報を参照して所定の利用者端末を選択する操作がオペレータによってなされた場合には、選択された利用者端末の表示部に表示されている前記コンテンツデータに関する表示画面と同じ表示画面を前記オペレータ端末の表示部に表示するとともに、前記画面共有サーバまたは前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第3セッションを張り、前記利用者端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を、前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う制御部と、を有し、

前記利用者端末が前記スクリプトを実行した場合には、前記利用者端末の前記表示部に対して文字情報による双方向通信を行うための表示画面が表示され、

前記制御部は、前記セッションを用いて、前記文字情報による双方向通信を実行するとともに、前記文字情報による双方向通信中に前記利用者または前記オペレータから画面共有の指示がなされたときは、前記利用者端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面および前記オペレータ端末の前記表示部に表示される前記コンテンツデータに関する表示画面のいずれか一方に対する操作に関する情報を前記第3セッションを介して伝送し、他方の表示画面に反映させることで画面を共有する制御を行う、ことを特徴とするネットワークシステム。」

[相違点1]

本件発明1では、「前記画面共有サーバは、前記オペレータ端末との間で非同期型双方向通信である第1セッションを張るとともに、前記利用者端末が前記ウェブサーバの前記コンテンツデータをダウンロードして前記スクリ

プトを実行した場合には前記利用者端末との間で非同期型双方向通信である第2セッションを張るセッション管理部」を有するのに対して、甲1発明はチャット用スクリプトの実行時に、エージェントとビジター間の「チャットセッション」を張るものであって、「前記画面共有サーバ」が、画面共有サーバとオペレータ間の「第1セッション」を張るとともに、スクリプトの実行時に画面共有サーバと利用者端末間の「第2セッション」を張る「セッション管理部」を備えることは特定されていない点。

[相違点2]

一覧情報の「提示部」が、本件発明1では、「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する」ものであるのに対して、甲1発明では、「共通閲覧セッション」を張っている前記利用者端末の一覧情報を、前記オペレータ端末に対して提示するものであって、「前記第2セッションを張っている」前記利用者端末の一覧情報を、「利用者が閲覧中のURLに応じた」前記オペレータ端末に対して提示するものではない点。

[相違点3]

「文字情報による双方向通信」（チャット）のために、本件発明1では、「前記第1および前記第2セッション」を用いているのに対して、甲1発明では、エージェントとビジター間の「チャットセッション」を用いている点。

(ク) 事例に鑑みて、上記[相違点2]について先に検討すると、甲1発明には、「顧客」（例えば、ウェブサイトを所有する会社）のウェブサイトからダウンロードされたJavaScriptに含まれる、顧客のグループIDに応じて、エージェント（「オペレータ」）を選ぶこと、あるいは、共通閲覧セッションのリストを、そのエージェントの知識・経験などに応じて、提供することは規定があるが、いずれも、甲1発明において「提示部」を「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する」ようにする動機付けにはならない。

上記甲第2号証には、上記3「(2) 甲第2号証」記載のとおり、着信に使用する電話番号を、識別のために互いに異ならせることは記載があるが、「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部」という構成は、記載されておらず、示唆されていない。

したがって、甲1発明において、「提示部」を「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する」ようにすることが、容易であるとはいえない。

そして、本件発明1は、当該構成を備えることによって、専門のオペレータに対して利用者を目的に応じて割り振ることができるので、対応品質と対応効率を向上させることができるという顕著な効果を奏するものであるから、上記[相違点1]、[相違点3]について検討するまでもなく、本件発明1は、甲1発明及び甲第2号証に記載の技術事項に基づいて、当業者が容易に発明をすることができたものではない。

イ 本件発明2-8について

本件発明2、7、8は、本件発明1と同じ「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部」という構成を備える発明であり、また、本件発明3-6は、本件発明1、2を限定した発明であるから、いずれも本件発明1と同じ理由により、甲1発明及び甲第2号証に記載の技術事項

に基づいて、当業者が容易に発明をすることができたものではない。

(2) 取消理由通知において採用しなかった特許異議申立理由（特許法第29条第1項第3号）について

特許異議申立人高橋陽子は、特許異議申立書において、訂正前の特許請求の範囲の請求項1-4、7-8に係る発明は、甲第1号証に記載された発明であるから、特許法第29条第1項第3号の規定により特許を受けることができない旨主張している。

しかし、上記(1)記載のとおり、甲第1号証には、「前記第2セッションを張っている前記利用者端末の一覧情報を利用者が閲覧中のURLに応じた前記オペレータ端末に対して提示する提示部」という、上記[相違点2]に係る構成は記載がない以上、本件発明1-4、7-8は、甲第1号証に記載された発明ではない。よって、本件発明1-4、7-8に係る特許は、特許法第29条第1項第3号の規定に違反してされたものではなく、かかる主張は理由がない。

第4 むすび

以上のとおりであるから、特許異議申立ての理由及び取消理由通知に記載した取消理由によっては、本件請求項1-8に係る特許を取り消すことはできない。

また、他に請求項1-8に係る特許を取り消すべき理由を発見しない。よって、結論のとおり決定する。

平成29年12月25日

審判長 特許庁審判官 千葉 輝久
特許庁審判官 稲葉 和生
特許庁審判官 山田 正文

[決定分類] P 1 6 5 1 . 1 1 3 - Y A A (G 0 6 F)
1 2 1
8 5 1

審判長	特許庁審判官	千葉 輝久	8938
	特許庁審判官	山田 正文	8835
	特許庁審判官	稲葉 和生	8732