

明 細 書

発明の名称： 支援システム及び支援方法

技術分野

[0001] 本発明は、支援システム及び支援方法に関する。

背景技術

[0002] 社会が複雑化する一方、法令順守も求められる中で、様々な生活場面やビジネスシーンにおいて各種の専門家に相談をしたいというニーズは日増しに高まっているといえる。しかし、いつ、誰に、どのように連絡すれば適切であるかについて悩む者は少なくない。一方、インターネットの普及、及び昨今のデジタルトランスフォーメーション（DX）の流れを受けて、情報の流通等を下支えする社会的基盤（いわゆる、情報インフラ）とデジタル通信端末を利用すれば、容易に且つ多量に情報を伝達することが可能である。

[0003] 従って、現代においては、ある自然人（個人）、法人、又は法人格を有しない団体が、図書館やインターネットを活用して独自に調査するだけでは解決できないような疑問（例えば、専門的な問題に関する疑問）に対する助言や回答を求めたい場合には、一度に多数の専門家に対してその疑問を投げかけることが可能である。

[0004] なお、従来技術として、過去の相談に関連した少なくとも1つのキーワード（相談履歴および相談員の相談履歴に関連するか否か）に対応するインデックス情報に基づいて回答コンテンツを提供する相談員支援方法およびその演算装置が開示されている（特許文献1）。また、相談者が使用する相談者端末及び専門家が使用する専門家端末と通信可能に構成され、登録されている専門家の中から相談者が相談を行いたい専門家を検索するための装置であって、専門家の名称及び住所（地域）と、専門家が保有している資格と、対応可能な相談内容カテゴリーとを少なくとも記憶した専門家情報記憶手段と、相談者に対して、相談者が相談を希望する専門家の地域と相談内容カテゴリーとを一つの画面内に表示した検索画面を上記相談者端末に表示させ、相

談者から選択された地域に属し、かつ、当該相談内容カテゴリーが登録されている専門家を、上記専門家情報記憶手段を検索して一覧表示する検索処理手段と、上記一覧表示された専門家の中から、相談者により選択された専門家に対して、相談内容を入力する相談内容入力画面を表示させ、入力された相談内容を専門家端末に送信する送受信処理手段と、を有することを特徴とする専門家検索装置が開示されている（特許文献2）。

先行技術文献

特許文献

[0005] 特許文献1：特開2022-068807号公報

特許文献2：特開2013-097493号公報

発明の概要

発明が解決しようとする課題

[0006] しかしながら、同時期に複数の相談者から相談を依頼された場合、その相談者に対して支援をしたいと考える専門家（支援者）として、どの依頼者を優先して相談を受けるかについては、個別の事情に依るところが多いため、相談を受けるためのルール化された順序というものは未だ存在しない。加えて、複数の相談者に対して支援をしたいと考える専門家（支援者）として、どの依頼者を優先して相談を受けるか、という課題については、上述のいずれの特許文献も開示も示唆もしていない。

課題を解決するための手段

[0007] 本発明は、上述のように複数の相談依頼を同時に、又は同時期に受けた支援者（代表的には、専門家）にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減に大きく貢献し得るものである。

[0008] 支援者（代表的には、専門家）に相談したいと考える自然人（個人）、法人又は法人格を有しない団体（以下、総称して「被支援者」ともいう。）は、年齢、地域、及び事情において千差万別であり、また支援のために予測される時間と労力も不明であるため、個別具体的な疑問の内容を適切に且つ分

かりやすく類型化したうえで優先順位を定めることは容易ではない。そこで、その被支援者が相談を求めるまでの経緯に着目することによって大きく2つに区分することにより、該支援者が優先順位を定め易くなることに着目し、本発明が創出された。

[0009] 本発明の1つの支援システムは、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーと、該サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が利用可能であり、且つ該サーバーが提供する入力フォームに該第1情報を入力可能な第1端末と、前述のサーバーと前述の情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能であり、且つ該情報伝達手段を利用して該サーバーの該保存手段により保存された該第1情報を閲覧可能な、又は前述の送信手段により送信された該第1情報を受信可能な第2端末と、を備える。加えて、このシステムは、前述のサーバーに接続される表示部及び／又は前述の第2端末が、前述の第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別して表示する、又は、該サーバー及び／又は該第2端末が備える音声発生部が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する。

[0010] 上述の本発明の1つの支援システムの見方を変え、該支援システムは、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーを備え、該サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が利用可能である第1端末から該サーバーが提供する入力フォームに前述の第1情報が入力されると、次の(a)又は(b)の状態となり、

(a) 該サーバーの該保存手段により、該第1情報を含む送信用情報が保

存されるとともに、該サーバーと該情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能である第2端末により、該情報伝達手段を利用して該保存手段により保存された該第1情報を閲覧可能な状態

(b) 該サーバーの該送信手段により送信された該第1情報を受信可能な該第2端末により該第1情報を閲覧可能な状態

且つ、

前述の第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別して表示する該サーバーに接続される表示部及び／又は該第2端末、

又は

前述の第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別して異なる音声を発する前記サーバー及び／又は該第2端末が備える音声発生部

を備える。

[0011] 上述の各支援システムによれば、ある所定の属性を有する紹介者から紹介された被支援者（第1被支援者）を、そのような紹介を受けていない被支援者（第2被支援者）と区別することによって、その支援者が支援する際の「優先順位」を定め易くすることができる。その結果、その支援者は、「優先順位」を付けるという、時間的又は精神的な作業負担が軽減されることにより、被支援者に対するより充実した支援を実現するために時間と能力を注ぐことが可能となる。

[0012] また、本発明のもう1つの支援システムは、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーと、該サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が利用可能であり、且つ該サーバーが提供する

入力フォームに該第 1 情報を入力可能な第 1 端末と、前述のサーバーと前述の情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能であり、且つ該情報伝達手段を利用して該サーバーの該保存手段により保存された該第 1 情報を閲覧可能な、又は前述の送信手段により送信された該第 1 情報を受信可能な第 2 端末と、を備える。加えて、このシステムは、前述の第 1 情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成部と、前述の送信用情報を送信可能な情報送信部と、を備え、前述の送信用情報作成部は、前述の第 1 情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第 1 被支援者と該紹介者情報を含まない該第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、該紹介者情報を含む該第 1 情報を有する第 1 被支援者の該第 1 情報のみ、又は該紹介者情報を含まない該第 1 情報を有する第 2 被支援者の該第 1 情報のみ、を含む前述の送信用情報を作成し、該情報送信部が、該紹介者情報を含む該第 1 被支援者と該紹介者情報を含まない該第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、該第 1 被支援者の該第 1 情報のみ、又は該第 2 被支援者の該第 1 情報のみ、を含む該送信用情報を該第 2 端末に送信する。

[0013] 上述の本発明のもう 1 つの支援システムの見方を変えると、該支援システムは、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される 1 種の、支援者による支援を求める被支援者の第 1 情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第 1 情報を送信する送信手段を備えるサーバーと、該第 1 情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成部と、該送信用情報を送信可能な情報送信部と、を備え、

前記サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記被支援者が利用可能である第 1 端末から前記サーバーが提供する入力フォームに前記第 1 情報が入力されると、次の (a) 又は (b) の状態となる。

(a) 該サーバーの該保存手段により、該第 1 情報を含む送信用情報が保存されるとともに、該サーバーと該情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能である第 2 端末により、該情報伝達手段を利用

して該保存手段により保存された該第 1 情報を閲覧可能な状態

(b) 該サーバーの該送信手段により送信された該第 1 情報を受信可能な該第 2 端末により該第 1 情報を閲覧可能な状態

加えて、このシステムは、

前述の送信用情報作成部は、前述の第 1 情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む第 1 被支援者と該紹介者情報を含まない第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、該紹介者情報を含む該第 1 情報を有する該第 1 被支援者の該第 1 情報のみ、又は該紹介者情報を含まない該第 1 情報を有する該第 2 被支援者の該第 1 情報のみ、を含む該送信用情報を作成し、

前述の情報送信部が、該紹介者情報を含む該第 1 被支援者と該紹介者情報を含まない該第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、該第 1 被支援者の該第 1 情報のみ、又は該第 2 被支援者の該第 1 情報のみ、を含む該送信用情報を該第 2 端末に送信する。

[0014] 上述の各支援システムによれば、ある所定の属性を有する紹介者から紹介された被支援者（第 1 被支援者）を、そのような紹介を受けていない被支援者（第 2 被支援者）と区別することができる。具体的には、第 2 端末は、紹介者情報を含む第 1 被支援者と該紹介者情報を含まない第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む第 1 情報、該第 1 被支援者の第 1 情報のみ、又は該第 2 被支援者の第 1 情報のみ、を受信することができるため、第 2 端末の支援者は、第 1 被支援者と第 2 被支援者とを区別して認識することができる。従って、その支援者が支援する際の「優先順位」を定め易くすることができる。その結果、その支援者は、「優先順位」を付けるという、時間的又は精神的な作業負担が軽減されることにより、被支援者に対するより充実した支援を実現するために時間と能力を注ぐことが可能となる。

[0015] 本発明の 1 つの支援方法は、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される 1 種の、支援者による支援を求める被支援者の第 1 情報を保存する保存手段及び／又は送信する送信手段を備えるサーバーと、該サーバ

一と情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が利用可能であり、且つ該サーバーが提供する入力フォームに該第1情報を入力可能な第1端末と、前述のサーバーと前述の情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能であり、且つ該第1情報を閲覧可能な、又は前述の送信手段により送信された該第1情報を受信可能な第2端末と、を備える支援システムを用いて、前述のサーバーに接続される表示部及び／又は前述の第2端末は、前述の第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別して表示する表示工程、又は、該サーバー及び／又は該第2端末が備える音声発生部が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程、を含む。

[0016] 上述の本発明の1つの支援方法の見方を変えると、該支援方法は、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーを含む支援システムを用いて、次の(a)、(b)及び(c1)を含む各工程、(a)、(b)及び(c2)を含む各工程、(a)、(b)及び(c3)を含む各工程、又は(a)、(b)及び(c4)を含む各工程を含む。なお、前述の(c1)、前述の(c2)、前述の(c3)、又は前述の(c4)は、前述の(a)及び(b)の各工程の後に行われる。

(a) 前述のサーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の被支援者が利用可能である第1端末から該サーバーが提供する入力フォームに該第1情報が入力されると、前述の第1情報を保存した該サーバー、又は該サーバーと該情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該支援者が利用可能であり、且つ該情報伝達手段を利用して該サーバーの該保存手段により保存された前記第1情報を閲覧可能な、又は該送信手段により送信された該第1情報を受信し、保存可能な第2端末が、前述の第1情報が所定の属性

を有する前述の被支援者の紹介者に関する紹介者情報を含むか否かを判断する判断工程

(b) 前述のサーバー又は前述の第2端末が、前述の紹介者情報を含む前述の第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別する工程

(c 1) 該第1情報が前述の紹介者情報を含む場合に、前述の第1被支援者と前述の第2被支援者とを区別して、前述のサーバーに接続される表示部に表示する表示工程、

又は、該紹介者情報を含む場合に、該サーバー（一例として、該サーバーが備える音声発生部）が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 2) 該第1情報が前述の紹介者情報を含む場合に、前述の情報伝達手段を利用して、前述のサーバーが区別した前述の第1被支援者と前述の第2被支援者とを区別して、前記第2端末に表示する表示工程、

又は該紹介者情報を含む場合に、前述の情報伝達手段を利用して、該第2端末が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 3) 該第1情報が前述の紹介者情報を含む場合に、前述の情報伝達手段を利用せずに、換言すれば、前述の情報伝達手段を利用して前述のサーバーに接続する必要なく、第2端末が区別した前述の第1被支援者と前述の第2被支援者とを区別して、前記第2端末に表示する表示工程、

又は、該紹介者情報を含む場合に、前述の情報伝達手段を利用せずに、換言すれば、前述の情報伝達手段を利用して前述のサーバーに接続する必要なく、該第2端末が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 4) 該第1情報が前述の紹介者情報を含む場合に、前述のサーバーの該送信手段を利用して前述の第1被支援者と前述の第2被支援者とを区別して、前記第2端末に表示する表示工程、又は該紹介者情報を含む場合に、該第2端末が前述のサーバーの該送信手段を利用して該第1被支援者と該第2

被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

[0017] 上述の各支援方法によれば、ある所定の属性を有する紹介者から紹介された被支援者（第1被支援者）を、そのような紹介を受けていない被支援者（第2被支援者）と区別して表示する表示工程、又は音声を発する工程を有することによって、その支援者が支援する際の「優先順位」を定め易くすることができる。その結果、その支援者は、「優先順位」を付けるという、時間的又は精神的な作業負担が軽減されることにより、被支援者に対するより充実した支援を実現するために時間と能力を注ぐことが可能となる。

[0018] 本発明のもう1つの支援方法は、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーと、該サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が保存する保存手段及び該第1情報を送信する送信手段利用可能であり、且つ該サーバーが提供する入力フォームに該第1情報を入力可能な第1端末と、前述のサーバーと前述の情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前述の支援者が利用可能であり、且つ該第1情報を閲覧可能な、又は前述の送信手段により送信された該第1情報を受信可能な第2端末と、を備える支援システムを用いて、該第1情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成工程と、該送信用情報を送信可能な情報送信工程と、を含み、該送信用情報作成工程は、該第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、紹介者情報を含む第1被支援者と該紹介者情報を含まない第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者の該第1情報のみ、又は該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者の該第1情報のみ、を含む該送信用情報を作成し、該情報送信工程が、該紹介者情報を含む該第1被支援者と該紹介者情報を含まない該第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、該第1被支援者の該第1情報のみ、又は該第2被支援者の該第1情報のみ、を含む該送信用情報を該第2端末に送信する。

[0019] 上述の本発明のもう1つの支援方法の見方を変えると、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーを含む支援システムを用いて、該サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該被支援者が利用可能である第1端末から該サーバーが提供する入力フォームに該第1情報が入力されると、該第1情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成工程と、該送信用情報を、該送信手段により、該サーバーと該情報伝達手段を介して通信可能に接続され、該支援者が利用可能である第2端末に送信する情報送信工程と、を含む。加えて、この支援方法においては、前述のサーバーは、前述の第1情報が所定の属性を有する前述の被支援者の紹介者に関する紹介者情報を含むか否かを判断し、該紹介者情報を含む該第1情報を有する第1被支援者と、該紹介者情報を含まない該第1情報を有する第2被支援者とを区別し、前述の送信用情報作成工程は、該第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、該紹介者情報を含む該第1被支援者と該紹介者情報を含まない該第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、該第1被支援者の該第1情報のみ、又は該第2被支援者の該第1情報のみ、を含む該送信用情報を作成し、前述の情報送信工程は、該紹介者情報を含む該第1被支援者と該紹介者情報を含まない該第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、該第1被支援者の該第1情報のみ、又は該第2被支援者の該第1情報のみ、を含む該送信用情報を、該第2端末に送信する。

[0020] 上述の各支援方法によれば、ある所定の属性を有する紹介者から紹介された被支援者（第1被支援者）を、そのような紹介を受けていない被支援者（第2被支援者）と区別することができる。具体的には、第2端末は、該紹介者情報を含む該第1被支援者と該紹介者情報を含まない該第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、第1被支援者の第1情報のみ、又は第2被支援者の第1情報のみを表示させることが可能となるため、第2端

末の支援者は、第1被支援者と第2被支援者とを区別して認識することができる。従って、その支援者が支援する際の「優先順位」を定め易くすることができる。その結果、その支援者は、「優先順位」を付けるという、時間的又は精神的な作業負担が軽減されることにより、被支援者に対するより充実した支援を実現するために時間と能力を注ぐことが可能となる。

[0021] なお、上述のいずれの発明においても、「所定の属性を有する紹介者」が、金融機関（都市銀行、地方銀行、信託銀行、第二地方銀行、農林中央金庫、農業協同組合、農業協同組合連合会、信用組合、信用金庫、労働金庫、ゆうちょ銀行、証券会社を含む）、商工会議所、商工会、官公庁、自治体、青年会議所、公益財団法人、公益社団法人、独立行政法人、生命保険会社、損害保険会社、JA（農業協同組合）、病院、医師、歯科医師、薬剤師、弁理士、弁護士、公認会計士、司法書士、税理士、中小企業診断士、不動産鑑定士、社会保険労務士、行政書士、土地家屋調査士、海事代理士、建築士、高等専門学校、国立大学法人、公立大学法人及び学校法人の群から選択される少なくとも1種であることは、その被支援者が、上述の機関、法人、団体又は個人からの一定の信頼を得ていることの証を示すものであるため、支援者は安心して被支援者を支援することができる。

[0022] なお、上述の「所定の属性を有する紹介者」の例のうち、特に、金融機関、公認会計士及び税理士は、その被支援者の財務状況（例えば、決算書）を把握している可能性が高いため、支援者は、被支援者に対する支援後の報酬を確度高く得ることができることから、より安心して被支援者を支援することができる。

発明の効果

[0023] 本発明の1つの支援システム又は本発明の1つの支援方法によれば、支援者が支援する際の「優先順位」を定め易くすることができる。その結果、その支援者は、「優先順位」を付けるという、時間的又は精神的な作業負担が軽減されることにより、被支援者に対するより充実した支援を実現するために時間と能力を注ぐことが可能となる。

図面の簡単な説明

[0024] [図1]第1の実施形態における支援システムの概要構成を示す図である。

[図2]第1の実施形態における支援システムを使用するときの一例の各工程を説明するフローチャートである。

[図3]第1の実施形態における支援システムのサーバーに接続される表示部及び／又は支援者が利用可能な第2端末における第1被支援者と第2被支援者とを区別して表示している表示例(1)～(7)と、それらを区別していない表示である従来例とを比較した図である。

[図4]第1の実施形態における支援システムを使用するときの他の一例の各工程を説明するフローチャートである。

[図5]第2の実施形態における支援システムの概要構成を示す図である。

発明を実施するための形態

[0025] つぎに、本発明の実施形態を、添付する図面に基づいて詳細に述べる。尚、この説明に際し、全図にわたり、特に言及がない限り、共通する部分には共通する参照符号が付されている。また、図中、本実施形態の要素は必ずしもスケール通りに示されていない。また、各図面を見やすくするために、一部の符号が省略され得る。

[0026] <第1の実施形態>

図1は、本実施形態における支援システム100の概要構成を示す図である。また、図2は、本実施形態における支援システム100を使用するときの一例の各工程を説明するフローチャートである。また、図3は、本実施形態における支援システムのサーバーに接続される表示部及び／又は支援者が利用可能な第2端末における第1被支援者と第2被支援者とを区別して表示している表示例(第1の実施形態の例(1)～(7))と、それらを区別していない表示である従来例とを比較した図である。

[0027] 図1に示すように、本実施形態の支援システム100においては、自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者によって第1情報が入力される第1端末10と、支援

者が利用可能な第2端末20と、第1情報（第1情報以外の情報を含むことができる）を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報（第1情報以外の情報を含むことができる）を送信する送信手段を備えるサーバー50とが、インターネットに代表される情報伝達手段70を介して通信可能に接続されている。

[0028] より詳しく説明すると、第1端末10は、サーバー50と情報伝達手段70を介して通信可能に接続され、被支援者が利用可能であり、且つサーバー50が提供する入力フォームに前述の第1情報を入力可能な端末である。また、第2端末20は、サーバー50と情報伝達手段70を介して通信可能に接続され、支援者が利用可能であり、且つ情報伝達手段70を利用してサーバー50の保存手段により保存された前述の第1情報を閲覧可能な、又はサーバー50の送信手段により送信された該第1情報を受信可能な端末である。なお、第1端末10及び第2端末20の例は、市販の携帯端末（代表的には、表示機能、通信及び通話機能（音声発生機能を含む）、並びに保存機能を備えた携帯電話、スマートフォン、タブレット又はパーソナルコンピュータ）である。また、サーバー50は、サーバー50が備える、又はサーバー50に接続された記憶領域（保存手段の一例）に第1情報を保存する。なお、サーバー50は、サーバー50の使用者が管理している施設の構内に設置されたものに限らず、クラウドサーバーであっても良い。

[0029] ここで、本実施形態における第1情報は、被支援者の属性の情報と、支援を求めるまでの経緯の情報とを含むことができる。具体的な例を挙げると、第1情報は、氏名（個人の場合）、企業名（法人の場合）、団体名（法人格を有しない団体の場合）、住所又は居所、連絡先（電話番号、電子メールアドレス、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）のアカウント、SMS（ショートメッセージサービス）のアカウント、MMS（マルチメディアメッセージングサービス）のアドレスを含む）、及び相談内容（支援を受けたい内容）の概要を含むことができる。また、本実施形態の第1情報は、上記の各情報に加えて、支援を求めるまでの経緯の情報の例として、被支援

者を支援者に紹介する紹介者（自然人、法人及び法人格を有しない団体を含む）の情報（以下、「紹介者情報」ともいう。）を含むことができる。本実施形態の紹介者情報の例は、紹介者の氏名、紹介者の属性（所属会社、その所属会社における職位、又は資格（士業などの場合）を含む）、及び紹介者の連絡先を含み得る。上述の具体的な例は、限定的に解釈されるべきものではなく、その他の情報を第1情報に含ませることができる。

[0030] なお、本実施形態においては、第1情報は、上述の情報の例のうちの一部が含まれていないことを許容し得る。従って、例えば、情報通信システムを用いて行われるミーティングのみを求める被支援者は、「住所又は居所」の情報を入力しない可能性があるが、そのような第1情報の例も、本実施形態における採用し得る他の一態様である。加えて、後述する図3に示すように、紹介者情報が入力されていない（つまり、含まれていない）場合も、第1情報として取り扱われる。

[0031] 次に、図2に沿って、支援システム100を使用するときの一例の各工程を説明する。なお、CPU（中央処理装置）を備えるサーバー50は、図2に示す各工程を実行するためのプログラムにより、図2に示す各プロセスを監視し、又は統合的に制御する。なお、本実施形態では、該プログラムがサーバー50の保存手段（例えば、公知のハードディスクドライブ）、又はサーバー50に設けられた光ディスクドライブ等に挿入される光ディスク等の公知の記録媒体に保存されて得るが、該プログラムの保存先はこれに限定されない。例えば、該プログラムの一部又は全部は、ローカルエリアネットワークやインターネット回線等の公知の技術を介して図2に示すプロセスを監視し、又は制御することもできる。

[0032] 本実施形態においては、第1端末10を利用する被支援者によって、上述の第1情報が、サーバー50が提供する入力フォームに入力される（ステップS1：入力工程）。なお、入力フォームは、図3に示す表の記載内容を入力することができるフォームであれば形式は限定されない。また、サーバー50による入力フォームの提供手段は限定されない。例えば、サーバー50

の保存手段によって保存された該入力フォームに第1端末10が情報伝達手段70を介して接続することにより、該入力フォームに第1情報が入力されることは、採用し得る代表的な一態様である。

[0033] その後、該第1情報は、サーバー50の保存手段（例えば、公知のハードディスクドライブ又は公知のクラウドストレージ）に保存される（ステップS2：保存工程）。

[0034] その後、本実施形態の支援システム100及び支援方法においては、サーバー50によって保存された該第1情報が紹介者情報を含むか否かを判断する判断工程が、例えばサーバー50によって行われる（ステップS3）。

[0035] そして、複数の被支援者の該第1情報のうちの一部が紹介者情報を含んでいる場合は、紹介者情報を含む第1情報を有する被支援者（以下、「第1被支援者」ともいう。）と、紹介者情報を含まない第1情報を有する被支援者（以下、「第2被支援者」ともいう。）とを区別する工程が行われる（ステップS4）。

[0036] そして、本実施形態の支援システム100及び支援方法においては、サーバー50によって保存され、上述のステップS4によって第1情報が区別された状態の該第1情報が、サーバー50に接続した支援者の第2端末20に表示される表示工程が行われる（ステップS5）。従って、第2端末20を利用する支援者は、情報伝達手段70を利用することにより、サーバー50の該保存手段により保存された上述のステップS4によって第1情報が区別された状態の該第1情報を閲覧することになる。従って、該第1情報がサーバー50の送信手段又はその他の送信手段によって第2端末20に向けて送信されなくても、第2端末20は、サーバー50が区別した該第1情報を閲覧することが可能となる。他方、第2端末20を利用する支援者は、サーバー50の送信手段を利用して、該第1情報を受信することにより、第1被支援者と第2被支援者とを区別して、第2端末20に表示することもできる。

[0037] 上述のとおり、本実施形態の支援システム100及び支援方法を用いることにより、第1被支援者と第2被支援者とを区別して表示することになる。

図3における第1の実施形態の例(1)乃至(7)に示す例は、具体的な表示例である。以下に、図3における「従来例」の表示内容と異なる点を中心に、本実施形態の支援システム100を採用した場合の表示内容の特徴について説明する。

[0038] 図3の従来例(本実施形態が適用されていない例)の表においては、上から、被支援者によって第1情報が入力された日付の早い順に表示されている。この場合、紹介者情報の有無による表示上の区別は行われていないため、支援者は、通常、上から(つまり、時期的に早い順で)支援をすることを検討することになる。

[0039] 一方、図3における第1の実施形態の例(1)においては、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみの背景色(以下、「第1背景色」ともいう。)が全ての第1情報に亘って、その他の第1情報(すなわち、株式会社■▲、日本次郎、及び■▲サークルの第1情報)の背景色(以下、「第2背景色」ともいう。)と区別されている。この場合、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、該例(1)に示すように、2023年1月2日から4日までの3日間に6件の依頼がきたときであっても、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。なお、この例においては、3日間に6件の相談依頼という、比較的少ない数の例を示しているが、この期間が数日~2週間程度にまで延長されたり、或いは相談件数が100件を超えることによって、通常であれば支援者自身の処理能力の限界を超える危険性が考えられるが、本実施形態の支援システム100を採用することにより、支援の「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を確度高く実現することができる。

[0040] ここで、第1の実施形態の例(1)においては、第1情報が含み得る紹介者情報として、□△銀行、税理士、及び○□損害保険株式会社が所定の属性

の例として挙げられているが、「所定の属性」の対象は前述の例に限定されない。例えば、サーバー５０の使用者又は管理者が「所定の属性」を予め定めることは採用可能な一態様であり、また、支援者が自由に「所定の属性」を予め定めておくことも採用可能な他の一態様である。

[0041] なお、該紹介者情報に含まれている「所定の属性」が、金融機関（都市銀行、地方銀行、信託銀行、第二地方銀行、農林中央金庫、農業協同組合、農業協同組合連合会、信用組合、信用金庫、労働金庫、ゆうちょ銀行、証券会社を含む）、商工会議所、商工会、官公庁、自治体、青年会議所、公益財団法人、公益社団法人、独立行政法人、生命保険会社、損害保険会社、ＪＡ（農業協同組合）、病院、医師、歯科医師、薬剤師、弁理士、弁護士、公認会計士、司法書士、税理士、中小企業診断士、不動産鑑定士、社会保険労務士、行政書士、土地家屋調査士、海事代理士、建築士、高等専門学校、国立大学法人、公立大学法人及び学校法人の群から選択される少なくとも１種であることは、各紹介者によって紹介された該被支援者（第１被支援者）が上述の機関、法人、団体又は個人からの一定の信頼を得ていることの証を示すものであるため、支援者は安心して被支援者を支援することができる。

[0042] また、第１の実施形態の例（１）において、○△工業株式会社及び日本太郎の各紹介者が金融機関、公認会計士及び税理士の群から選択される１種であることから、該紹介者が該被支援者（第１被支援者）の財務状況（例えば、決算書）を把握している可能性が高いため、支援者は、被支援者に対する支援後の報酬を確度高く得ることができることから、より安心して被支援者を支援することができる。

[0043] 他方、支援者にとって、紹介者がいることが好ましくないと判断する判断基準も存在する。そのような場合であっても、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第１の実施形態の例（１）に示すように、２０２３年１月２日から４日までの３日間に６件の依頼がきたときであっても、支援者（代表的には、専門家）にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実

現することができる。

[0044] 次に、図3における第1の実施形態の例(2)においては、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみの第1背景色の一部が、その他の第1情報の、本例では各々対応する文字の第2背景色と区別されている。この場合も第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0045] 次に、図3における第1の実施形態の例(3)においては、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみの文字(以下、「第1文字」ともいう。)の大きさが、その他の第1情報の文字(以下、「第2文字」ともいう。)の大きさと区別されている。この場合も第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0046] 次に、図3における第1の実施形態の例(4)においては、紹介者情報を含まない第1情報(すなわち、株式会社■▲、日本次郎、及び■▲サークルの第1情報)のみの文字が斜体になっており、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)の文字の状態と区別されている。この場合も第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、

専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0047] 次に、図3における第1の実施形態の例(5)においては、紹介者情報を含まない第1情報(すなわち、株式会社■▲、日本次郎、及び■▲サークルの第1情報)のみの文字(第2文字)がグレースアウト表示されており、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)の文字(第1文字)の状態と区別されている。この場合も第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。なお、この例(5)においては、上述とは逆に、第1文字がグレースアウト表示される文字であって、第2文字がグレースアウト表示されない文字であっても良い。

[0048] 次に、図3における第1の実施形態の例(6)においては、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみが、点滅表示されており、その他の第1情報の背景色と区別されている。この場合も第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援をすることを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0049] 次に、図3における第1の実施形態の例(7)においては、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)が表における上側の位置(この例では、最上段から3段目まで)にまとめられており、その他の第1情報が下側位置(この例では、4段目から最下段まで)にまとめられていることにより区別されている。この場合も

第1の実施形態の例(1)と同様に、紹介者情報の有無による表示上の区別が行われているため、支援者は、紹介者情報の有無を判断基準として支援することを検討することが可能となる。その結果、第1の実施形態の例(1)と同様に、支援者(代表的には、専門家)にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0050] なお、上述の各例に加えて、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみの文字、又は紹介者情報を含まない第1情報(すなわち、株式会社■▲、日本次郎、及び■▲サークルの第1情報)のみの文字に対して、例えば各々対応する文字について、文字の大きさの変化、字体(斜体、フォントの変化、及び太字を含む)、下線、又はこれらの組合わせの文字及び文字の変化を採用することによる「区別」を実施することも、他の好適な一態様である。

[0051] また、上述の各例に加えて、紹介者情報を含む第1情報(すなわち、○△工業株式会社、日本太郎、及び□×互助会の第1情報)のみの文字、又は紹介者情報を含まない第1情報(すなわち、株式会社■▲、日本次郎、及び■▲サークルの第1情報)のみの文字に対して、グレースアウト表示、点滅表示、点線の文字による表示(点線表示)、ポップアップ表示、又は異なるウィンドウ(又は画面)への表示、又はこれらの組合わせによる「区別」を実施することも、他の好適な一態様である。

[0052] 加えて、上述の表示による区別の代わりに、又は上述の表示による区別と併せて、サーバー50及び／又は第2端末20が備える、音声を発する音声発生部(例えば、スピーカー)が、異なる音声を発することにより、該第1被支援者と該第2被支援者とを区別することも、採用し得る他の一態様である。なお、前述の「異なる音声」の例は、音声の強弱、異なる言語を含む音声(公知の翻訳機能を発揮させた音声を含む)、異なる音声の周波数(男性の声と女性の声の違いを含む)、及び異なる音声の速度の群から選択される少なくとも1種が代表的な例であるが、これらの例に限定されない。

[0053] (第1の実施形態の変形例(1))

次に、図4に沿って、本変形例の支援システム100及び支援方法を使用するときの他の一例（変形例）の各工程を説明する。なお、上述の第1の実施形態と重複する説明は省略され得る。

[0054] 本変形例においては、第1端末10を利用する被支援者によって、上述の第1情報が、サーバー50が提供する入力フォームに入力される（ステップS1a）。

[0055] その後、該第1情報は、サーバー50の送信手段により、支援者が利用可能な第2端末20に情報伝達手段70を介して送信される（ステップS2a）。なお、本変形例においては、サーバー50が提供する入力フォームに入力された該第1情報をサーバー50の保存手段によって保存することもできるが、本変形例はそのような例に限定されない。例えば、サーバー50が提供する入力フォームが情報伝達手段を介して第1端末10によってダウンロードされた後、第1端末10が備える少なくとも一時的に情報を保存可能な保存手段によってそのダウンロードされた入力フォームに入力された該第1情報が保存されることも採用され得る他の一例である。該「他の一例」の場合は、第1端末10から情報伝達手段70を介して通信可能に接続されたサーバー50に送信されるとともに、サーバー50の送信手段により第2端末20に送信され得るため、サーバー50が第1情報を保存するための保存手段を必ずしも備えることを要しない。

[0056] その後、該第1情報は、第2端末20によって受信される（ステップS3a）。なお、第2端末20の保存手段（例えば、スマートフォンの公知のメモリ又は公知の内部ストレージ）により一時的に又は恒久的に保存されることは、採用し得る本変形例の一態様である。

[0057] その後、第2端末20によって受信された該第1情報が紹介者情報を含むか否かを判断する判断工程が、例えば第2端末20が備えるCPU（中央処理装置）によって行われる（ステップS4a）。なお、この変形例においては、第1の実施形態のサーバー50と同様に、第2端末20が、図4に示す各工程の少なくとも一部を実行するためのプログラムにより、図4に示す各

工程の少なくとも一部を監視し、又は統合的に制御する。

[0058] そして、複数の被支援者の該第1情報のうちの一部が紹介者情報を含んでいる場合は、第2端末20により、紹介者情報を含む第1情報を有する第1被支援者と、紹介者情報を含まない第1情報を有する第2被支援者とを区別する工程が行われる（ステップS5a）。

[0059] そして、本変形例の支援システム100及び支援方法においては、上述のステップS4によって第1情報が区別された状態の該第1情報が、支援者の第2端末20に表示される表示工程が行われる（ステップS6a）。従って、第2端末20を利用する支援者は、情報伝達手段70を利用せずに、第2端末20が区別した該第1情報を閲覧することができる。なお、本変形例においては、該第1情報が第2端末20によって受信された後は、第2端末20は、ステップS4a以降の各工程において、必ずしも情報伝達手段70を利用してサーバー50に接続することを要しない。

[0060] 上述のとおり、図4に示す例においても、支援システム100及び支援方法を用いることにより、第1被支援者と第2被支援者とを区別して表示することになる。その結果、支援者（代表的には、専門家）にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0061] （第1の実施形態の変形例（2））

なお、本変形例においては、図1に示すように、サーバー50は、表示部60に接続することもできる。換言すれば、本変形例の支援システム100は、必ずしも表示部60を備えることを要しない。表示部60は、上述の第1情報（第1の実施形態におけるステップS4によって第1情報が区別された状態の該第1情報を含む）を表示するために用いられる。従って、この変形例においては、第2端末20を持たない、又は第2端末20の表示機能を利用することができないサーバー50の使用者又は管理者が、表示部60を用いて上述の第1情報を見ることができる。

[0062] なお、本変形例においても、第1の実施形態と同様に、図3に示す第1被支援者と第2被支援者とを区別して表示している表示例（第1の実施形態の

例（１）～（７））と同様の表示を実現することができる。

[0063] ＜第２の実施形態＞

本実施形態における支援方法は、第１の実施形態及びその各変形例の「入力工程」（ステップＳ１）から「区別する工程」（ステップＳ４）までが行われた後、表示工程（ステップＳ５）の代わりに、又は該表示工程の少なくとも一部とともに、送信用情報作成工程及び情報送信工程が行われる点を除いて第１の実施形態及びその各変形例と同様の支援方法である。また、本実施形態における支援システム２００は、第１情報を含む送信用情報（本実施形態においては、電子メールに含まれる情報）を作成する送信用情報作成部５１と、情報送信部５２とを備える点を除いて第１の実施形態及びその各変形例と同様の支援システムである。従って、第１の実施形態の支援システム１００及び支援方法と重複する説明は省略され得る。

[0064] 図５は、本実施形態における支援システムの概要構成を示す図である。

[0065] 上述のとおり、支援システム２００は、前述の第１情報を含む送信用情報（本実施形態においては、電子メールに含まれる情報）を作成する送信用情報作成部５１（本実施形態においては、電子メール情報作成部）と、該送信用情報又は該送信用情報を含む電子メールを、例えば情報伝達手段７０を介して送信可能な情報送信部５２（本実施形態においては、代表的には、電子メール送信部）を備えている。

[0066] 本実施形態においては、第１の実施形態及びその各変形例の「区別する工程」（ステップＳ４）が行われた後、該第１情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、送信用情報作成部５１が、該紹介者情報を含む該第１被支援者と該紹介者情報を含まない該第２被支援者とを区別した表示を含む該第１情報、あるいは、該紹介者情報を含む該第１情報を有する第１被支援者の該第１情報のみ、又は該紹介者情報を含まない該第１情報を有する第２被支援者の該第１情報のみ、を含む該送信用情報（本実施形態においては、電子メールに含まれる情報）を作成する（送信用情報作成工程の一例）。なお、本実施形態における、第１被支援者と第２被支援者とを

区別した表示を含む該送信用情報の１つの例は、図３に示す第１被支援者と第２被支援者とを区別して表示している表示例（第１の実施形態の例（１）～（７））と同様の表示を含むことができる。

[0067] また、本実施形態の情報送信部５２は、上述の送信用情報作成工程が行われた後、該紹介者情報を含む該第１被支援者と該紹介者情報を含まない該第２被支援者とを区別した表示を含む該第１情報、あるいは該第１被支援者の該第１情報のみ、又は該第２被支援者の該第１情報のみ、を含む送信用情報、より狭義には該送信用情報を含む電子メールを、支援者が利用可能な第２端末２０に、例えば情報伝達手段７０を介して送信する（情報送信工程の一例）。その結果、第２端末２０は、該紹介者情報を含む該第１被支援者と該紹介者情報を含まない該第２被支援者とを区別して表示させる、あるいは該第１被支援者の該第１情報のみ、又は該第２被支援者の該第１情報のみを表示させることが可能となるため、第２端末２０の支援者（利用者）は、第１被支援者と第２被支援者とを区別して認識することができる。本実施形態における支援システム２００及び支援方法を採用することにより、第１の実施形態及びその各変形例と同様に、支援者（代表的には、専門家）にとって大変悩ましい、「優先順位」を付けるという作業負担の軽減を実現することができる。

[0068] なお、前述の表示による区別の代わりに、又は前述の表示による区別と併せて、例えば、サーバー５０及び／又は第２端末２０が備える、音声を発する音声発生部（例えば、スピーカー）が、異なる音声（例えば、音声の強弱、異なる言語を含む音声（公知の翻訳機能を奏させた音声を含む）、又は異なる音声の周波数（男性の声と女性の声の違いを含む））を発することにより、該第１被支援者と該第２被支援者とを区別することも、採用し得る他の一態様である。ここで、該音声を利用する場合は、送信用情報作成部５１が、該紹介者情報を含む該第１被支援者と該紹介者情報を含まない該第２被支援者とを区別した音声を含む該第１情報、あるいは、該紹介者情報を含む該第１情報を有する第１被支援者の該第１情報のみ、又は該紹介者情報を含ま

ない該第1情報を有する第2被支援者の該第1情報のみ、を含む該送信用情報（本実施形態においては、電子メールに含まれる情報）を作成する（送信用情報作成工程の一例）。また、該音声を利用する場合は、本実施形態の情報送信部52は、上述の送信用情報作成工程が行われた後、該紹介者情報を含む該第1被支援者と該紹介者情報を含まない該第2被支援者とを区別した音声を含む該第1情報、あるいは該第1被支援者の該第1情報のみ、又は該第2被支援者の該第1情報のみ、を含む送信用情報、より狭義には該送信用情報を含む電子メールを、支援者が利用可能な第2端末20に、例えば情報伝達手段70を介して送信する（情報送信工程の一例）。

[0069] ところで、本実施形態においては、サーバー50が送信用情報作成部51及び情報送信部52を備えているが、本実施形態の支援システム200は、そのような構成に限定されない。例えば、送信用情報作成部51及び／又は情報送信部52（公知の送信手段を備える）がサーバー50とは物理的に離間された場所に配置され、サーバー50と、有線又は無線（インターネットに代表される情報伝達手段70を含む）によって通信可能に接続されている場合であっても、本実施形態の効果と同様の効果が奏され得る。

[0070] また、上述の各実施形態又は変形例において、該第1情報が該紹介者情報を含む場合に、サーバー50に接続される表示部に表示する表示工程の代わりに、又は該表示工程と併せて、該紹介者情報を含む場合に、サーバー50が前記第1被支援者と前記第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程が採用されることも、好適な一態様である。

[0071] また、上述の各実施形態又は変形例において、該第1情報が該紹介者情報を含む場合に、情報伝達手段70を利用して、サーバー50が区別した該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して、第2端末20に表示する表示工程の代わりに、又は該表示工程と併せて、情報伝達手段70を利用して、第2端末20が該第1被支援者と該第2被支援者とを区別して異なる音声を発する工程が採用されることも、好適な一態様である。

[0072] また、上述の各実施形態又は変形例において、該第1情報が該紹介者情報

を含む場合に、情報伝達手段 70 を利用せずに、第 2 端末 20 が区別した該第 1 被支援者と該第 2 被支援者とを区別して、第 2 端末 20 に表示する表示工程の代わりに、又は該表示工程と併せて、情報伝達手段 70 を利用せずに、第 2 端末 20 が該第 1 被支援者と該第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程が採用されることも、好適な一態様である。

[0073] また、上述の各実施形態又は変形例において、該第 1 情報が該紹介者情報を含む場合に、サーバー 50 の該送信手段を利用して、該第 1 被支援者と該第 2 被支援者とを区別して、第 2 端末 20 に表示する表示工程の代わりに、又は該表示工程と併せて、サーバー 50 の該送信手段を利用して、第 2 端末 20 が該第 1 被支援者と該第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程が採用されることも、好適な一態様である。

[0074] 加えて、本実施形態の支援システム 200 の変形例の一つは、送信用情報作成部 51 の代わりに、又は送信用情報作成部 51 とともに、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）、SMS（ショートメッセージサービス）又は MMS（マルチメディアメッセージングサービス）を利用した、上述の第 1 情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成部が採用されることも、好適な他の一態様である。また、本実施形態の支援システム 200 の他の変形例においては、情報送信部 52 の代わりに、又は情報送信部 52 とともに、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）、SMS（ショートメッセージサービス）又は MMS（マルチメディアメッセージングサービス）を利用した、上述の第 1 情報を含む送信用情報を送信する情報送信部が採用されることも、好適な他の一態様である。

[0075] 上述の各実施形態及びその各変形例の開示は、該実施形態及びその各変形例の説明のために記載したものであって、本発明を限定するために記載したものではない。加えて、上述の各実施形態及びその各変形例における他の組合せを含む本発明の範囲内に存在する変形例もまた、特許請求の範囲に含まれるものである。

[0076] 例えば、第 1 の実施形態の支援システム 100 の図 2 を用いて説明した第

1 被支援者と第2 被支援者とを区別して表示する手段と、図4 を用いて説明した第1 被支援者と第2 被支援者とを区別して表示する手段と、を併用することは採用し得る他の一態様である。

[0077] また、第2 の実施形態の支援システム2 0 0 又は支援方法が、本願明細書の「課題を解決するための手段」、第1 の実施形態又はその各変形例によって開示される技術的思想を導入することも、採用し得る他の一態様である。例えば、一部重複した説明になるが、既に述べたとおり、第1 の実施形態において説明した第1 情報が紹介者情報を含み得ること、及び／又は第1 の実施形態において説明した「所定の属性」を有する紹介者から紹介された被支援者（第1 被支援者）を、そのような紹介を受けていない被支援者（第2 被支援者）と区別すること、を採用することによって、本願明細書の「課題を解決するための手段」、第1 の実施形態又はその各変形例によって開示される効果の少なくとも一部が奏され得る。加えて、第2 の実施形態の支援システム2 0 0 又は支援方法が、図3 における第1 の実施形態の例（1）～（7）によって開示される技術的思想の少なくとも一部を導入することも、採用し得る他の一態様である。

産業上の利用可能性

[0078] 本発明の支援システム及び支援方法は、複数の相談依頼を同時に、又は同時期に受けた支援者が優先順位を付ける際の作業負担の軽減を実現し得るシステム及び方法として広く利用され得る。

符号の説明

[0079] 1 0 第1 端末
 2 0 第2 端末
 5 0 サーバー
 5 1 送信用情報作成部
 5 2 情報送信部
 6 0 表示部
 7 0 情報伝達手段

100, 200 支援システム

請求の範囲

- [請求項1] 自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される1種の、支援者による支援を求める被支援者の第1情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第1情報を送信する送信手段を備えるサーバーと、
- 前記第1情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成部と、
- 前記送信用情報を送信可能な情報送信部と、を備え、
- 前記サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記被支援者が利用可能である第1端末から前記サーバーが提供する入力フォームに前記第1情報が入力されると、次の(a)又は(b)の状態となり、
- (a) 前記サーバーの該保存手段により、前記第1情報を含む送信用情報が保存されるとともに、前記サーバーと前記情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記支援者が利用可能である第2端末により、前記情報伝達手段を利用して前記保存手段により保存された前記第1情報を閲覧可能な状態
- (b) 前記サーバーの該送信手段により送信された前記第1情報を受信可能な前記第2端末により前記第1情報を閲覧可能な状態
- 且つ、
- 前記送信用情報作成部は、前記第1情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、前記紹介者情報を含む第1被支援者と前記紹介者情報を含まない第2被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第1情報、前記紹介者情報を含む前記第1情報を有する前記第1被支援者の前記第1情報のみ、又は前記紹介者情報を含まない前記第1情報を有する前記第2被支援者の前記第1情報のみ、を含む前記送信用情報を作成し、
- 前記情報送信部が、前記紹介者情報を含む前記第1被支援者と前記紹介者情報を含まない前記第2被支援者とを区別した表示又は音声を

含む該第 1 情報、前記第 1 被支援者の前記第 1 情報のみ、又は前記第 2 被支援者の前記第 1 情報のみ、を含む前記送信用情報を前記第 2 端末に送信する、

支援システム。

[請求項2]

前記所定の属性を有する紹介者が、金融機関、商工会議所、商工会、官公庁、自治体、青年会議所、公益財団法人、公益社団法人、独立行政法人、生命保険会社、損害保険会社、J A（農業協同組合）、病院、医師、歯科医師、薬剤師、弁理士、弁護士、公認会計士、司法書士、税理士、中小企業診断士、不動産鑑定士、社会保険労務士、行政書士、土地家屋調査士、海事代理士、建築士、高等専門学校、国立大学法人、公立大学法人及び学校法人の群から選択される少なくとも 1 種である、

請求項 1 に記載の支援システム。

[請求項3]

自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される 1 種の、支援者による支援を求める被支援者の第 1 情報を保存する保存手段、あるいは該保存手段及び該第 1 情報を送信する送信手段を備えるサーバーを含む支援システムを用いて、次の（a）、（b）及び（c 1）を含む各工程、（a）、（b）及び（c 2）を含む各工程、（a）、（b）及び（c 3）を含む各工程、又は（a）、（b）及び（c 4）を含む各工程、を含む、

支援方法。

（a）前記サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記被支援者が利用可能である第 1 端末から該サーバーが提供する入力フォームに該第 1 情報が入力されると、
前記第 1 情報を保存した前記サーバー、又は
前記サーバーと前記情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記支援者が利用可能であり、且つ該情報伝達手段を利用して該サーバーの該保存手段により保存された前記第 1 情報を閲覧可能な、又は前記

送信手段により送信された前記第 1 情報を受信し、保存可能な第 2 端末が、

前記第 1 情報が所定の属性を有する前記被支援者の紹介者に関する紹介者情報を含むか否かを判断する判断工程

(b) 前記サーバー又は前記第 2 端末が、前記紹介者情報を含む前記第 1 情報を有する第 1 被支援者と、該紹介者情報を含まない該第 1 情報を有する第 2 被支援者とを区別する工程

(c 1) 該第 1 情報が前記紹介者情報を含む場合に、前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して、前記サーバーに接続される表示部に表示する表示工程、又は前記紹介者情報を含む場合に、前記サーバーが前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 2) 該第 1 情報が前記紹介者情報を含む場合に、前記情報伝達手段を利用して、前記サーバーが区別した前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して、前記第 2 端末に表示する表示工程、又は前記紹介者情報を含む場合に、前記情報伝達手段を利用して、前記第 2 端末が前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 3) 該第 1 情報が前記紹介者情報を含む場合に、前記情報伝達手段を利用せずに、第 2 端末が区別した前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して、前記第 2 端末に表示する表示工程、又は前記紹介者情報を含む場合に、前記情報伝達手段を利用せずに、前記第 2 端末が前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

(c 4) 該第 1 情報が前記紹介者情報を含む場合に、前記サーバーの該送信手段を利用して、前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して、前記第 2 端末に表示する表示工程、又は前記紹介者情報を含む場合に、前記第 2 端末が前記サーバーの該送信手段を利用して、

前記第 1 被支援者と前記第 2 被支援者とを区別して異なる音声を発する工程

[請求項4]

自然人、法人及び法人格を有しない団体の群から選択される 1 種の、支援者による支援を求める被支援者の第 1 情報を保存する保存する保存手段及び該第 1 情報を送信する送信手段を備えるサーバーを含む支援システムを用いて、

前記サーバーと情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記被支援者が利用可能である第 1 端末から前記サーバーが提供する入力フォームに前記第 1 情報が入力されると、前記第 1 情報を含む送信用情報を作成する送信用情報作成工程と、

前記送信用情報を、前記送信手段により、前記サーバーと前記情報伝達手段を介して通信可能に接続され、前記支援者が利用可能である第 2 端末に送信する情報送信工程と、を含み、

前記サーバーは、前記第 1 情報が所定の属性を有する前記被支援者の紹介者に関する紹介者情報を含むか否かを判断し、前記紹介者情報を含む前記第 1 情報を有する第 1 被支援者と、前記紹介者情報を含まない前記第 1 情報を有する第 2 被支援者とを区別し、

前記送信用情報作成工程は、前記第 1 情報が所定の属性を有する紹介者に関する紹介者情報を含む場合に、前記紹介者情報を含む前記第 1 被支援者と前記紹介者情報を含まない前記第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、前記第 1 被支援者の前記第 1 情報のみ、又は前記第 2 被支援者の前記第 1 情報のみ、を含む前記送信用情報を作成し、

前記情報送信工程は、前記紹介者情報を含む前記第 1 被支援者と前記紹介者情報を含まない前記第 2 被支援者とを区別した表示又は音声を含む該第 1 情報、前記第 1 被支援者の前記第 1 情報のみ、又は前記第 2 被支援者の前記第 1 情報のみ、を含む前記送信用情報を、前記第 2 端末に送信する、

支援方法。