

視点

IT（情報技術）利用の高度化と お客様満足度との関係



長谷川 芳樹
弁理士

「IT利用の重要性は理解しますが、創英さんは過剰投資ではないですか？」と聞かれることがあります。そのようなときは、「投資に見合う効果がなければ過剰投資ですが、投資を超える成果が出ているので適正投資です。」と答えています。実際のところ、情報システムの開発、管理等に従事する専任スタッフは10名を超え、仮想化システムを採用する昨年の夏までサーバーは40台を超えていました。

しかし、現在の創英における情報システムは、事務の効率化や省力化にとどまらず、お客様への業務サービスのレベルアップや、専門スタッフのパフォーマンス向上をもたらしています。手前味噌のところが出てしまうのは覚悟の上で、特許担当の弁理士A君の仕事を通して創英のIT環境を紹介します。

火曜日の朝、 A弁理士は...

入館カードで玄関ドアの電子ロックを解除し、社員カードで「出勤」を電子記録し、自席に座った。PCを起動するとWindowsが立ち上がる。画面は22インチ+19インチの二つであり、一方の画面は情報検索用、他方の画面は文書作成用と使い分けている。

最初に立ち上がった所内ウェブ画面では、お知らせや予定表などの共有情報が表示され、かつ、仕事に必要な多数のツールを使うための入口となっている。予定表を見ると、午後の接客用の部屋が確保できていない。会議室予約システムを操作すると予約は完了し、所内ウェブ画面に表示された（会議室前のパネルにも表示される）。

昨日の納品が 所内の関係者に配信

受信トレイを開くと、「特許明細書等の案文送り」を知らせるメールが入っていた。昨日、A弁理士は新規出願の明細書案を仕上げお客様B社に送ったのだが、そ

れを所内関係者（所長、副所長、窓口弁理士など）に通知する自動メールである。

出願人情報のほか受託日なども表示されており、かつ、明細書案文やコメント等のファイルにリンクが貼られている。所長はこれをチェックしており、案送りの翌日には所長からメールが飛んでくる。最初の頃は仕事を監視されているようで鬱陶しく感じたが、最近ではメールが来ないと寂しく感じるから不思議だ。

自動化された FAX送受信

新しいメールが入ってきたので開くと、B社からの「FAX受信のお知らせ」だった。あらかじめ送信元（B社）を登録しておく、そこからFAXを受信したときに知らせてくれる。

リンクをクリックすると受信FAX閲覧システムが起動し、B社から受信したばかりのFAXがPDFで確認できた。送信FAXについても、「バーコードスキャン to Fax」と「バーコードスキャン to Folder」を複合させた仕組みが

稼働し、顧客管理データベースとのリンクにより送信先の自動識別を可能にしている。創英の年間のFAX送信は5万通というから、この自動化システムの威力は絶大であり、誤送防止にもなる。

紙ファイルは 電子ファイルになった！

B社からの受信FAXは、3日前の問い合わせに対する回答だったので、ケースファイルに保管しておくことにした。PC上で新開発の電子ファイルシステムを起動し、ケースファイルを呼び出して受信FAXをPDFのまま保管した。

この電子ファイルシステムは、①軽快な操作、②なんでも登録できる、③シンプルなカテゴリ、④豊富な検索機能、の4つの特徴があり、例えば関連する外国出願の状況チェックや、音声・映像記録の保管もできる。また、東京本部と京都オフィスの複数のメンバーが参照することができ（一種のファイル共有化機能）、内外の特許庁へのリンクも取れる。

導入前は紙ファイルの電子化に不安があったが、使い始めると電子ファイルは想像以上に便利で、紙ファイルでは不可能な使い方もできるので、とても役立っている。システム開発者、事務担当者、実務担当者の三者がプロジェクトを結成し、創英の仕事の仕方や業務の流れにマッチした電子ファイルシステムを創り上げる、という方針で英智を集めてきた成果だ。

先人の実務ノウハウ を検索

午前中の予定は補正書作成である。シフト補正が気になるが、条文検索システムを使うと、どんな場合にシフト補正になるかの最新の実例を創英電子図書館で検索できる。これは創英代理の既出願ファイルを対象とするデータベースであり、特許庁からの各種通知も自動的に取り込んでいる。

補正書を書き始めたら「査定審決等の通知」メールが来た。あらかじめ登録しておいたケースの拒絶理由通知、査定などを、事務が特許庁からのオンライン通知を取り込むと同時に担当者に自動配信するシステムである。登録の仕方を工夫すれば、色々な実務情報を得たり先人の智恵を学んだりできるので、実務の担当者には便利だ。

ときどき感じる不便は セキュリティのため！

過去1年半以内に担当したことがないお客様の仕事をするとき、創英電子図書館などのデータベースにアクセスできないし、関係者限定のサイトにもアクセスできない。その他にも、色々とセキュリティ上の制約があって不便を感じるが、そのお客様担当の窓口責任者に申し出て閲覧制限を解除してもらえば閲覧可能になる。

創英のシステムは日々進化して便利になっているが、それにつれてセキュリティや安全対策上の制約も増えている。しかし、お客様の大事な秘密

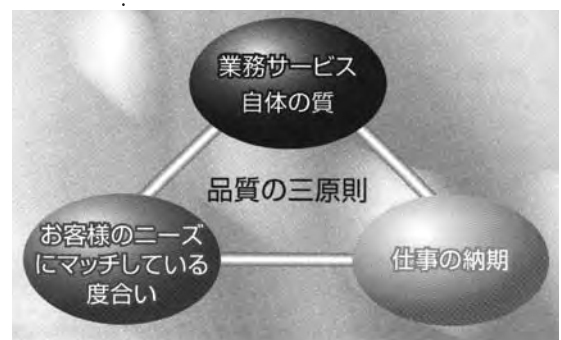
情報を扱っているのだから、それらは必要な制約だと思っている。

上記の電子化システムや連携の仕組みは、創英の情報システムの一部に過ぎません。実務の担当者が利用できる独自開発のシステムには、上記以外にも、パテントチェッカー、今週のハウレンソウ、お客様情報共有サイト、各国代理人／制度情報データベース、各種の文書作成支援ツールなど、多数のソフトが用意されています。

事務管理のためのシステムも豊富に用意され、日々進化しています。災害対策においても、京都オフィスにもサーバーを設置してバックアップをとり、万全を図っています。

膨大な情報を効率的に整理してビジネスに活用するためにはITの利用が欠かせません。創英では、仕事上のポリシーである「品質の三原則」により、お客様にトップクラスの知財サービスを提供することをめざしています。

IT利用の高度化により、知財の匠集団としての連携力と総合力を向上させることが、お客様満足度を高めることになる、と考えています。



以上