

平成22年（行ケ）第10003号 審決取消請求事件（特許）

口頭弁論終結日 平成22年10月5日

	判	決
原告		J F Eシステムズ株式会社
訴訟代理人弁護士		上 山 浩
同		小 長 谷 真 理
訴訟代理人弁理士		高 矢 論
被告		株式会社ベルシステム24
		※（ただし，平成22年6月1日に，本訴提起時の被告であった株式会社ベルシステム24（承継前被告）を吸収合併した株式会社BCJ-4が同日付けで商号を承継後株式会社ベルシステム24に変更したもの）
訴訟代理人弁護士		野 口 明 男
同		三 好 豊
同		飯 塚 卓 也
訴訟代理人弁理士		原 島 典 孝

主 文

- 1 原告の請求を棄却する。
- 2 訴訟費用は原告の負担とする。

事 実 及 び 理 由

第1 請求

特許庁が無効2009-800100号事件について平成21年11月3

0日にした審決を取り消す。

第2 事案の概要

- 1 本件は、名称を「コールセンタシステム及びプレディクティブダイヤラ装置」とする発明についての特許第3505460号（出願日 平成12年2月17日，登録日 平成15年12月19日，請求項の数14，甲4。以下「本件特許」という。）の請求項1（以下「本件発明」という。）に対し，被告が特許権者である原告を被請求人として特許無効審判請求をしたところ，特許庁が特許法29条2項違反を理由としてこれを認容する審決をしたことから，これに不服の原告が取消しを求めた事案である。
- 2 争点は，本件発明が，下記引用例1及び2との関係で進歩性を有するか（特許法29条2項），である。

記

- ・引用例1：米国特許第4797911号明細書（発明の名称「顧客アカウント・オンラインサービスシステム」，特許登録日 平成元年（1989年）1月10日，甲1。以下これに記載された発明を「引用発明1」という。）
- ・引用例2：特開平9-252351号公報（発明の名称「発呼制御方法」，公開日 平成9年9月22日，甲2。以下これに記載された発明を「引用発明2」という。）

第3 当事者の主張

1 請求の原因

(1) 特許庁における手続の経緯

原告（旧商号川鉄情報システム株式会社）は，本件特許の特許権者であるところ，被告は，平成21年5月18日，本件特許の請求項1に対し，本件発明は，引用発明1と同一である（特許法29条1項3号違反，無効理由1）又は引用発明1及び2から当業者が容易にその発明をすることができた（同条2項違反，無効理由2）ことを理由として，無効審判請求をした。

特許庁は、上記請求を、無効2009-800100号事件として審理した上、平成21年11月30日、「特許第3505460号の請求項1に係る発明についての特許を無効とする。」旨の審決をし、その謄本は同年12月10日原告に送達された。

(2) 発明の内容

本件特許の請求項の数は14であるところ、その請求項1（本件発明）の内容は、次のとおりである。

「顧客情報を管理しているデータベースからプレディクティブ発信を行うデータを所定の条件で抽出して、プレディクティブ発信用のデータベースを作成した後、該プレディクティブ発信用のデータベースで選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディクティブ発信業務を行っているコールセンタシステムにおいて、

顧客から着信する通話によるインバウンド業務、インターネット、電子メール、又はその他の事務部門における該顧客からのコンタクトにより、プレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データが発生した場合に、

該プレディクティブ発信用のデータベースから抽出された発信データを、プレディクティブ発信時に、電話番号又は他の顧客識別情報をキーとして、指定されたデータベースを指定された条件で検索することにより、該発信不要データであると判定された場合には、その発信を中止するリアルタイムコール止めを行うことを特徴とするコールセンタシステム。」

(3) 審決の内容

ア 審決の内容は、別添審決写しのとおりである。その要点は、本件発明は、引用発明と同一とはいえないが、引用発明1及び2に基づいて当業者が容易に発明することができたから特許法29条2項により特許を受けることができない、というものである。

イ なお、審決が認定した引用発明1及び2の内容は、次のとおりである。

・引用発明 1 の内容

「顧客のアカウント情報を管理しているデータベース（メインフレームコンピュータ（16）内）からプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客アカウント情報が転送され、所望の数の顧客アカウント情報から選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディクティブ発信業務を行っている顧客オンラインサービスシステムにおいて、特定の顧客からの着信、請求に対する支払いにより、プレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データが発生した場合に、メインフレームコンピュータ（16）に該特定の顧客のアカウントの状態を問い合わせ、該発信不要データであると判定された場合には、新しい発信の必要性を計算する（ステップ28）顧客オンラインサービスシステム。」

・引用発明 2 の内容

「発信データを発信不要データベースに照会して発信不要データであると判定するにあたり、電話番号をキーとして、発信不要データベースを指定された条件で検索する、プレディクティブ発信制御方法。」

(4) 審決の取消事由

しかしながら、審決には、容易想到とした判断に関し、以下のような誤りがあるから、審決は違法として取り消されるべきである。

ア 取消事由 1（本件発明の要旨認定の誤り）

本件発明は、バッチ処理でのプレディクティブ発信用データベース（以下、データベースを「DB」と称することがある。）作成処理を行う従来技術のシステム構成を前提としつつ、バッチ処理によりリアルタイム性が妨げられていた問題を解決すべく、発信不要データを指定されたDBに記録し、プレディクティブ発信時に当該指定されたDBを検索することで、リアルタイムでコール止めを行うことを可能にした点に特徴がある。審決は、本件発明を正しく把握せず、本件発明の上記の特徴部分の認定を誤つ

たものである。

すなわち、予めプレディクティブ発信用DBをバッチ処理で作成しておく従来技術のコールセンタシステムでは、一旦プレディクティブ発信用データが作成された後に発信不要データが生じた場合、発信作業は、既に作成されて内容が固定されたプレディクティブ発信用DBを用いて行われるため、発信不要データが顧客マスタDBに書き込まれたとしても、それを発信業務にすぐに反映させることができないという問題があった。

この場合、発信業務を発信不要データの発生に対応させるためには、従来技術では、改めてバッチ処理を実行して顧客マスタDBから該当するデータを検索・抽出し、プレディクティブ発信用DBに反映させるか、あるいはオペレータの操作を介在させて顧客マスタDBに書き込まれた発信不要データをプレディクティブ発信用DBに反映させることが必要であった。しかし、これらの作業には一定の時間を要するため、タイムラグが生じてしまい、結局、従来技術では、発信不要データが発生しても、リアルタイムでコール止めを行うことができないという問題点があった。

本件発明は、プレディクティブ発信用DB作成を行うという従来の構成を踏襲しつつ、上記の問題を解決した発明であり、その課題解決の方法は、「プレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データが発生した場合に」、当該発信不要データを「指定されたDB」に記録し、プレディクティブ発信時に当該指定されたDBを検索することで、リアルタイムコール止めを実現するというものである。つまり、本件発明は、プレディクティブ発信時に用いるDB（プレディクティブ発信用DB）をバッチ処理で作成することにより、高い処理効率を可能にし、かつ、コストの低減も可能にしつつ、所定の構成を組み合わせることでコール止めのリアルタイム処理を可能にしたものである。

確かに、本件明細書（特許公報，甲4）には、本件発明の処理が「バッ

チ処理」であることの直接的な記載はないものの、技術常識に照らせば、それがバッチ処理であることはいうまでもなく明白であるばかりか、また、本件特許のクレームの「おいて」書きの部分の「プレディクティブ発信用のデータベースを作成した後」という文言自体、これがバッチ処理であることを明確に示すものである。

以上のとおり、本件発明は、バッチ処理構成を基本にしつつ、コール止めのリアルタイム処理に必要な構成を採用したという、いわば「バッチ処理とリアルタイム処理のハイブリッド構成」を採用した点に特徴があり、審決は、このような本件発明の要旨認定を誤ったものである。

イ 取消事由 2（引用発明 1 認定の誤り）

(ア) 一般的なプレディクティブ発信処理のコールセンタシステムでは、一日の間にプレディクティブ発信を行う対象の顧客データを予めバッチ処理で顧客マスタDBから抽出し、プレディクティブ発信用のDBを作成しておく方式が採用されている。しかし、このバッチ処理によりプレディクティブ発信用DBを作成してプレディクティブ発信を行う従来技術では、顧客データに何らかの変更が生じた場合、直ちにその変更を発信業務に反映させることができないという問題点があった。

引用発明 1 は、上記の従来技術の問題点を解決するため、プレディクティブ発信用DBをバッチ処理により作成するという過程を取り除き、プレディクティブ発信時にリアルタイムで顧客マスタDBから発信用データを直接抽出する構成を採用した点に特徴がある。すなわち、引用発明 1 の最大の特徴は、バッチ処理でプレディクティブ発信用DBを作成する処理を排除している点にある。審決は、引用発明 1 を正しく把握しておらず、上記のような引用発明 1 の特徴部分の認定を見落としているものである。

a まず、後記第 4、2(2) アCの記載の「メインフレームコンピュー

タに記憶される顧客アカウント情報」は「顧客マスタDB」に該当する。また、「オペレータ（顧客アカウント、セールス、又はサービス担当者）がアクセスするための別のコンピュータに設置されるコピー」は、オペレータがこれにアクセスし、この情報に基づいてダイヤルするためのものであるから、「発信用のDB」に該当し、これをプレディクティブ発信用の装置に用いる場合は「プレディクティブ発信用DB」に該当する。なお、一般に、あるマスタDBから所定の条件に合致するデータを検索・抽出して他のDBを作成する処理がバッチ処理で行われることは、技術常識である。

- b 後記第4，2(2)アEの記載の「処理されたビジネス用の顧客アカウント情報」とは、上記aの「メインフレームコンピュータに記憶される顧客アカウント情報」について1日の業務の中で何らかの処理が行われて変更が生じた情報を意味しており、「顧客データに生じた変更」に相当する。

すなわち、上記Eの記載では、通常のコールセンタ業務において顧客データに変更が生じた場合、その変更内容は「以前に作られたコピー」又は「別のファイル」に保存され、直接顧客マスタDBや発信用のDBには書き込まれないので、「1日の業務、又はビジネスセッションの終了時」にその変更情報を「メインフレーム内の顧客アカウント情報」すなわち「顧客マスタDB」に書き込まなければならないことが述べられている。この処理のサイクルないしタイミングが「1日の業務、又はビジネスセッションの終了時」であることから、これはバッチ処理によって行われることが自明である。

- c そして、後記第4，2(2)アFの記載には、以前に作って別に保存された「顧客アカウント情報のコピー」、「ディスク又はテープ等の記憶媒体に記憶される顧客アカウントのコピー」又は「別のファイル」

に保存されている顧客データに生じた変更を「メインフレーム又はシステム制御装置」を介して「顧客マスタDB」に書き込む作業をオペレータが行う場合、オペレータの時間が浪費されてしまうという課題があげられている。この「貴重なオペレータの時間がまた浪費される」は、本件明細書の段落【0005】に記載された課題と同様の課題である。

このように、引用発明1が従来技術のシステム構成から生じる課題としてあげているのは、バッチ処理により顧客マスタDBからプレディクティブ発信用DBを予め作成しておくシステム構成における課題である。

- d 後記第4, 2(2)アGの記載から明らかなとおり、「顧客マスタDB」からバッチ処理により「プレディクティブ発信用DB」を作成する従来技術のコールセンタシステムで生じる課題解決のために、引用発明1は、プレディクティブ発信用DBの作成処理を強いて取り去り、顧客マスタDBだけですべての顧客情報をオンライン（リアルタイム）処理で管理する方法を採用しているのであり、引用発明1がプレディクティブ発信用DBを作成しないオンライン（リアルタイム）処理を採用するものであることは、後記第4, 2(2)アH, I, Jの各記載からも明らかである。
- e このような構成を採用した結果、引用発明1では、後記第4, 2(2)アN, O, Pに記載のとおり、「メインフレーム16は自動的かつ直ちに該顧客アカウント情報を更新する。また、自動更新であるので、オペレータに提供されるいかなる情報も最新の情報である。従って、オペレータはメインフレーム16に直接接続されているように見える」という効果を得ることができるのであるから、引用発明1は、バッチ処理でのプレディクティブ発信用DBの作成処理を取り除き、そ

れに代えて顧客マスタDBから直接プレディクティブ発信の対象データを抽出するというオンライン（リアルタイム）処理を採用した点に特徴を有していることは明らかである。

(イ) 被告は、引用発明1においてもプレディクティブ発信用DBを作成していることは明らかであると主張する。しかし、引用例1には、プレディクティブ発信用「DB」が「作成」されることは、どこにも開示されていない。引用例1に開示されているのは、「所望の数の顧客アカウント情報」が「転送」されることのみである。

ウ 取消事由3（一致点認定の誤り）

(ア) 審決は、本件発明と引用発明1との一致点につき、引用発明1の「転送され」た「所望の数の顧客アカウント情報」も、本件発明の「プレディクティブ発信用のデータベース」も「プレディクティブ発信用のデータの集合」であることに変わりはないとする。

しかし、引用発明1で「転送される」「所望の数のアカウント情報」とは、発信対象となる数件の顧客データの通信（転送）データを意味するにすぎず、顧客マスタDBから別個のファイルとして作成される「データベース」とは全く異なるものであるから、本件発明の「データベース」と引用発明1の「所望の数のアカウント情報」とを「データの集合」といった抽象化された概念のレベルで同一視することは不可能でありかつ誤りである。

また、引用発明1で「メインフレーム16」に「アカウントの状態に変化があったか否か」等を問い合わせる対象のデータは、オンライン（リアルタイム）処理によって抽出された発信データであって、本件発明のようにバッチ処理にて作成されたプレディクティブ発信用DBから抽出された発信データとは異なる。

したがって、「両者は『プレディクティブ発信用のデータの集合を得

て、該プレディクティブ発信用のデータの集合で選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信する』点で共通する」との審決の認定は誤りである。

(イ) 次に、本件発明では、コールセンタ業務とは異なる別系統の情報であるインターネットや電子メールにより顧客からコンタクトがあった場合にも発信直前にコール止めを行うことができる。

ところが、引用発明1には「インターネット」及び「電子メール」による顧客からのコンタクトにより発信不要データが生じることについては、開示もなければ示唆もない。引用発明1は本件発明の13年前に出願されたものであり、インターネットや電子メールでの顧客からのコンタクトに対応するといった構成及び効果を想定していないことは明らかである。

したがって、引用発明1に「インターネット」「電子メール」での顧客からのコンタクトについて開示がなくとも、「着信及び／又は請求に対する支払及びクレジット」により「最新ではなくなる可能性がある」

「顧客アカウント情報」の中に「インターネット」「電子メール」による顧客からのコンタクトから得られる情報が含まれるとする審決の認定は誤りである。

(ウ) そして、コール止めについて、引用発明1には、「顧客マスタDB」を意味する「メインフレーム16」に該アカウントの状態を問い合わせることが開示されているのみである。

一方、本件発明は、プレディクティブ発信時に発信用データについて「指定されたデータベース」に「指定された条件で検索する」という構成を採用することで、「顧客マスタDB」以外のDBを検索することも可能にしているのであって、本件発明の「指定されたデータベース」には「顧客マスタDB」以外のDBも含んでいる。

したがって、「引用発明 1 の『メインフレームコンピュータ 1 6 に該アカウントの状態を問い合わせる』ことと本件発明の『プレディクティブ発信用のデータベースから抽出された発信データを,』『電話番号又は他の顧客識別情報をキーとして指定されたデータベースを指定された条件で検索すること』とは,『プレディクティブ発信用のデータの集合から抽出された発信データを指定されたデータベースに照会すること』で共通する」とする審決の認定は誤りである。

(エ) 以上にかんがみ, 引用発明 1 と本件発明の一致点をあげるならば, 次の点のみである。

「顧客情報を管理しているデータベースから, 選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディクティブ発信業務を行っているコールセンタシステムにおいて,

顧客から着信する通話によるインバウンド業務, 又は事務部門における該顧客からのコンタクトにより, プレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データが発生した場合に,

プレディクティブ発信時に, 発信データが発信不要データであると判定された場合には, その発信を中止するリアルタイムコール止めを行うコールセンタシステム。」

エ 取消事由 4 (引用発明 2 認定の誤り)

審決は, 引用発明 2 を, 前記のとおり「発信データを発信不要データベースに照会して発信不要データであると判定するにあたり, 電話番号をキーとして, 発信不要データベースを指定された条件で検索する, プレディクティブ発信制御方法」と認定しているが, 次のとおり, その認定は誤りである。

引用発明 2 は, 複数のコールセンタ間での顧客の不在・話中の情報共有に関する発明であり, 「アウトバウンド業務」で得られた情報を「アウト

アウトバウンド業務」の処理に反映するものである。

一般に、コールセンタシステム全体としては、顧客の様々な情報（例えば、契約の締結、解除、住所変更、職場の変更等）を取り扱う業務系コンピュータシステムと、プレディクティブ発信処理を行うシステムは、別系統のシステムとして構成されている。プレディクティブ発信処理を行うシステムは、例えば、PDS（Predictive Dialer System）のような専用装置が用いられることが一般的である。発信処理、すなわち、アウトバウンド業務は、このPDSにより処理される。これに対して、インバウンド業務すなわち顧客からの様々なコンタクトの情報を顧客マスタDBで管理する業務は、一般に専用システムのPDSで行うことはできず、業務系コンピュータシステムで行われるようになっている。

引用発明2は、コールセンター1のPDSによるアウトバウンド業務で得た情報をコールセンター2のPDSによるアウトバウンド業務に反映させるものであって、コールセンター1とコールセンター2は、それぞれの業務系コンピュータシステムが保有するアウトバウンド業務以外の別系統のシステムから得た情報を活用することは不可能である。

したがって、審決の引用発明2に関する認定のうち、「顧客情報受信部216(2)が有する顧客情報は、全体として”発信不要データベース”とすることができる」との記載部分の発信不要の「顧客情報受信部216(2)が有する顧客情報」は、本件発明における「顧客から着信する通話によるインバウンド業務、インターネット、電子メール、又はその他の事務部門等における顧客からのコンタクト等」（本件明細書の段落【0004】）のような他のシステム系統から得られた情報を含んでおらず、審決が「発信不要データベース」と称する顧客情報は、本件発明で発信不要データの検索対象となる「指定されたデータベース」が保有するような他のシステム系統から得られた情報を含まない。

オ 取消事由 5（相違点 1 認定判断の誤り）

(ア) 本件発明は、前述のとおり、バッチ処理構成を基本にしつつ、それに部分的にすなわちコール止めの部分に限ってリアルタイム処理を組み合わせるといふハイブリッド型構成を採用することで、バッチ処理のメリットを確保しつつ、リアルタイム性を部分的に実現している点に特徴がある。

これに対し、引用発明 1 は、前述のとおり、バッチ処理を完全に排除し、フルリアルタイム処理型を採用することで、バッチ処理のメリットを犠牲にしつつ、常に最新の情報を扱えるというリアルタイム処理の恩恵を最大限に追求している点に特徴がある。

ところで、バッチ処理とオンライン（リアルタイム）処理とでは、情報システムの基本的な性格が対極にあるから、システムに要求される処理内容に応じて、バッチ処理構成を採用するか、オンライン（リアルタイム）処理構成を採用するかが必然的に決定される。すなわち、バッチ処理とオンライン（リアルタイム）処理は二律背反であって、片方を選択しながらもう一方のメリットも取りうるものではなく、コールセンタ業務において、バッチ処理によるプレディクティブ発信用 DB を作成するか、プレディクティブ発信用 DB を作成せずにオンライン（リアルタイム）処理を行うかは、システムの基本構成として両極端の選択であって、審決のいうような「発信業務の目的と、元より存在する顧客データベースが内容としてどのような性質や規模の顧客情報を有していたかに応じて従属的に決まる設計事項にすぎない」というものではない。

したがって、引用発明 1 においては、プレディクティブ発信用 DB を作成し用いることは、絶対にあり得ないことである。このような構成を採用したとたん、従来技術に後戻りしてしまい、引用発明 1 の目的を達成できなくなってしまうからである。したがって、引用発明 1 にプレデ

ィクティブ発信用DBを用いる処理を組み合わせることは、引用発明1の目的を実現不可能にすることになり、阻害事由がある。よって、そのような構成を当業者が想到することはあり得ない。

- (イ) 本件発明は、発信不要データを「指定されたデータベース」から検索するという構成を採用することで、顧客マスタDB以外のDBを検索することも可能としている。これに対し、引用発明1は、変更が生じたデータをすべて顧客マスタDBに書き込むことが必須であり、その書き込みに要する時間と検索に要する時間から生じる発信処理とのタイムラグは避けられない。

このように、本件発明は引用発明1と比較してはるかに優れた作用効果を有するのであるから、この点においても、引用発明1において相違点1のように構成することは、容易想到とはいえない。

- (ウ) 引用発明1の「所望の数」は、「所定の条件」に相当しない。

バッチ処理によりプレディクティブ発信用DBを作成しプレディクティブ発信を行う従来技術のコールセンタ業務において、プレディクティブ発信を行うデータを抽出する「所定の条件」（本件発明）とは、顧客情報内にある男女の別、年齢、居住地域、履歴等の顧客の属性に関する情報を条件とすることを意味し、例えば100件、2500件などの「所望の数」（引用発明1）を条件とすることを意味しないことは、当該コールセンタシステムを扱う当業者にとって自明である。

- (エ) 引用発明1の「転送され」るは、本件発明の「作成」に該当しない。

引用例1の記載である後記第4，2(2)ALの「メインフレームコンピュータ16は、所望の数のアカウントの顧客アカウント情報をデータ制御装置15に一括転送又はオンライン転送により提供する。」における「転送」は、「顧客アカウント情報」を「メインフレームコンピュータ16」から「データ制御装置15」に送ることを意味しているにすぎ

ない。

また、後記第4，2(2)アQの「26からスタート後，第1ステップ27ではメインフレーム16から一括モード転送により複数の顧客アカウント情報を得る。」における「転送」は、「メインフレーム16」から「システム制御装置11」に「複数の顧客アカウント情報」が送られることを意味しているにすぎない。

そして、「転送」の語彙自体に「作成」の意味は含まれず、「他から送られてきたものを，さらに他へ送ること」を意味することは，一般常識である。

(オ) 引用発明1の「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客のアカウント情報」は「データベース」ではない。

引用発明1における「転送され」は，後記第4，2(2)アルの引用例1の記載によれば「一括転送又はオンライン転送」されるものであり，その「一括転送」の対象は「a number of customers」であるところ，「a number of」は「several」と同義であり，せいぜい3ないし5件の顧客データにすぎない。

このように，引用発明1でメインフレームコンピュータ16からシステム制御装置11に「一括送信」されるデータの件数が数件にすぎないことは，引用発明1における自動発信処理の仕方からも明らかである。

すなわち，引用発明1における自動発信処理は，まず，メインフレームコンピュータ16が顧客のアカウント情報のファイルから読み出した数件のデータを自動発信処理を行う装置であるシステム制御装置11に送信する。ここで送信されるデータ（アカウント情報）の件数は，回線あるいはオペレータの空きが出ないように効率的に自動発信するのに必要な件数であるから，本件特許に関する後記第4，2(1)の段落【0025】の「該ペーシング制御部56から要求があった発信データ群」の

件数と同程度といえる。なぜなら、引用例1添付のFIG. 4Aのフローチャート25と27の流れから明らかなように、引用発明1は、ステップ27で受信した一群の発信データの処理が一通り終わると、また次の一群のデータをメインフレームコンピュータ16から受信するようになっているが、この処理の流れは、本件明細書の図4のステップ304から308の流れとほぼ同様のものである。したがって、引用発明1でメインフレームコンピュータ16からシステム制御装置11に「一括送信」されるデータの件数は、本件明細書の図4の「N」とほぼ同様の件数と考えられるからである。

また、引用発明1のシステム制御装置11はファイル（磁気ディスク）を備えておらず、メインフレーム16から転送された顧客アカウント情報は、システム制御装置11のメモリ上に記憶される。しかし、引用発明1が出願された1987年当時の主記憶容量は極めて限られていたから、この点でもシステム制御装置11に一括転送される顧客アカウント情報の件数がごく少数であったことは明白である。

以上のように、引用発明1の「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客アカウント情報」は、せいぜい3ないし5件のごく少数の顧客アカウント情報にすぎず、「データベース」として系統的な整理・管理が可能なほどの大量のデータではないから、これを「データベース」と称することは明白な誤りである。

カ 取消事由6（相違点2認定判断の誤り）

次のとおり、引用発明1に引用発明2を組み合わせることに想到することは極めて困難である。

(ア) 引用発明1は、プレディクティブ発信用DBを排除することに特徴を有する発明であるから、引用発明1は、後記第4、2(2)アEに記載された「処理されたビジネス用の顧客アカウント情報は、以前に作られた

コピーに入力されるか、又は別のファイルに保持される」という従来技術の構成を排除し、すべてのデータを顧客マスタDBのみで管理するようにすることでその目的を実現している。したがって、引用発明1に「別のファイル」を用いる構成を組み合わせることには阻害要因があるところ、引用発明2の不在情報が記録される引用例2の【図19】及び【図21】のテーブルは、引用例1の上記E記載の「処理されたビジネス用の顧客アカウント情報は……別のファイルに保持される」に相当するから、引用発明1に引用発明2の不在情報が記録される「別のファイル」の構成を適用することには阻害事由がある。

よって、引用発明1に引用発明2を適用することは、阻害事由があり、容易想到とはいえない。

(イ) 引用発明2は、複数のコールセンタ間の情報共有に関する発明であって、PDSがアウトバウンド業務で得た情報を別のPDSと共有するものであって、インバウンド業務等処理する業務系システムが保有する、アウトバウンド業務以外の別システムのシステムから得た情報を活用することはできない。これに対し、本件発明は、インバウンド業務で得た情報をアウトバウンド業務に反映させるという、別システムのシステムの垣根を越えて発信不要データを利用するものである。本件発明は、当該構成を採用することで、顧客の架電状況（不在又は話中）以外の「インターネット、電子メール、又はその他の事務部門等における顧客からのコンタクト等」を活用できるから、引用発明2とは課題も課題解決手段（すなわち発明の構成）も異にする。

(ウ) 仮に引用発明1と引用発明2とを組み合わせると、他のコールセンタから発信不要データに該当する情報を得たとしても、当該発信不要データに該当する顧客アカウント情報とオンライン処理によりまさしく今発信しようとして転送した「a number of customers」、すなわち、わずか3

ないし5件の顧客アカウント情報が一致する確率は極めて小さい。したがって、引用発明1に引用発明2を組み合わせる意義は非常に乏しく、組み合わせの動機付けがないというべきである。

2 請求原因に対する認否

請求原因(1)ないし(3)の各事実は認めるが、(4)は争う。

3 被告の反論

審決の認定判断に誤りはなく、原告主張の取消事由はいずれも理由がない。

(1) 取消事由1に対し

ア そもそも、審決が認定した「本件特許発明の要旨」は、本件特許の特許請求の範囲の記載に基づいて記載されたものにすぎず、この点については、原告も審決が行った当該認定を認めているのであるから、本件発明の要旨認定には何ら誤りはない。

イ また、原告は、審決の要旨認定において、本件発明がプレディクティブ発信用DBがバッチ処理によって作成されていると限定されていないことが要旨認定の誤りであるかのように主張している。

しかしながら、本件発明で作成される「プレディクティブ発信用のデータベース」が、原告が主張するような「バッチ処理」によって作成されるものであると解釈される理由は、特許請求の範囲の文言上存在しないし、発明の詳細な説明等においても存在しない。

したがって、「プレディクティブ発信用データベース」がおよそ必ず「バッチ処理」によって行われるものであるという前提で、「本件発明は、…、いわば『バッチ処理とリアルタイム処理のハイブリッド構成』を採用した点に特徴がある。」等と主張し、審決が本件発明の要旨認定を誤ったという原告の主張は根拠がない。

(2) 取消事由2に対し

ア 原告は、この点に関し、要するに、引用発明1においてはプレディクテ

ィブ発信用DBが作成されておらず、プレディクティブ発信用DBを排除することが最大の特徴である旨主張する。

しかし、次に述べるとおり、引用発明1においてもプレディクティブ発信用DBを作成していることは明らかであり、原告の主張こそ、引用発明1の技術的な理解を根本的に誤ったものにほかならない。

すなわち、引用例1には、後記第4、2(2)アA、L、Qのとおり、原告の引用する箇所とは別に、プレディクティブ発信用データの作成に関する記載がある。これらの記載によれば、メインフレームコンピュータからデータ制御装置を介してシステム制御装置に転送される「顧客アカウント情報」に基づいて電話番号がダイヤルされるのであるから、これらが本件発明における「プレディクティブ発信用のデータ」に相当することは明らかである。そして、「所望の数の顧客アカウント情報」が転送されるのであるから、これが「プレディクティブ発信用のデータの集合」であることは当然である。したがって、引用発明1においてもプレディクティブ発信用DBを作成していることは明らかである。

イ また、原告は、引用発明1は、プレディクティブ発信用DBの作成処理を強いて取り去り、顧客マスタDBだけですべての顧客情報をオンライン（リアルタイム）処理で管理する方法を採用していると主張する。

しかし、原告が指摘する明細書の記載は、いずれも、メインフレームコンピュータに格納された顧客アカウント情報を修正する場合に、当該修正をオンラインで行うことを指摘したものにすぎず、メインフレームコンピュータから発信対象となる架電先のデータをどのように抽出するかについての構成を述べたものではないし、また、プレディクティブ発信用DBを作成する構成と矛盾するものでもない。すなわち、引用発明1においては、メインフレームコンピュータから所望の数の顧客アカウント情報を抽出してプレディクティブ発信用DBを作成してプレディクティブ発信の用に供

するが、その後メインフレームコンピュータ内の顧客アカウント情報を修正する場合には、当該情報の修正をオンラインで行う。そして、プレディクティブ発信用DBとメインフレームコンピュータ内の顧客アカウント情報との間に生じうる齟齬については、後記第4、2(2)アRに記載されているとおり、発信の際に最新のデータをメインフレームコンピュータに問い合わせることによって解決しているのである。上記Rの記載が開示する第1の方法（システム制御装置11はステップ27で一度に1つのアカウントだけのアカウント情報を得ること）こそが、原告の主張するリアルタイム抽出処理にほかならないのであって、引用発明1は、このリアルタイム抽出処理とは明確に異なる「別の一つの」方法、すなわち、システム制御装置11に複数の顧客アカウント情報が記憶され、発信を待っていることを前提に、システム制御装置11が発信の順番の到来した顧客アカウント情報についてメインフレーム16に問い合わせるという構成をとることによって、システム制御装置11に記憶されたアカウント情報（プレディクティブ発信用DBである。）と、メインフレームに記憶された顧客アカウント情報との間に生じうる齟齬を解決することを明らかにしているのである。

したがって、引用発明1は、顧客マスタDBだけですべての顧客情報をオンライン（リアルタイム）処理で管理する方法を採用しているものではない。

ウ 以上のとおり、審決が行った引用発明1の内容の認定には何ら誤りが無い。

(3) 取消事由3に対し

この点に関する原告の主張は、結局のところ、本件発明の要旨に関する原告独自の理解と、引用発明1の内容に対する独自の理解に基づくものにすぎないから、前記(1)及び(2)で論じたところからすれば、審決が行った一致

点の認定には何らの誤りもないが、念のため、反論する。

ア 原告の主張(ア) に対し

そもそも審決は、「所望の数の顧客アカウント情報」と「プレディクティブ発信用のデータベース」とが一致点であるとは認定しておらず、むしろ相違点として認定しているのであるから、原告の主張は、審決の認定を争う理由になり得ず、主張自体失当である。

イ 原告の主張(イ) に対し

本件発明において、顧客からのコンタクトは、「顧客から着信する通話によるインバウンド業務、インターネット、電子メール、又はその他の事務部門における該顧客からのコンタクト」と記載されており、「又は」によって接続されていることから明らかなように、これらのいずれか1つによるコンタクトがあれば一致点と認定することに不足はない。したがって、引用発明1に「インターネット」及び「電子メール」による顧客からのコンタクトが記載されていなくても、他の点については記載されているのであるから、これを一致点とすることに問題はなく、審決に誤りはない。

ウ 原告の主張(ウ) に対し

原告は、引用発明1で、発信直前に顧客アカウントの状態を問い合わせる先が「メインフレーム16」であるのに対し、本件発明では「指定されたデータベース」である点で相違すると主張するが、原告のこの主張は、本件特許における「指定されたデータベース」が、実施例においては「マスタDB10」とされている（段落【0030】、図6参照）ことを忘れた主張である。すなわち、引用発明1の「メインフレーム16」が、上記実施例の「マスタDB10」に相当するものであることは、原告も認めているところ、本件発明の実施態様として複数の実施態様が考えられる場合に、そのうちの一部の実施態様について公知文献の開示があれば、本件発明の進歩性を否定することができるのであるから、引用発明1の「メイン

フレーム16」が、本件発明の「指定されたデータベース」に相当することに疑問の余地はないというべきであって、原告の主張は失当である。

(4) 取消事由4に対し

原告は、審決が引用発明2についても誤った認定をしていると主張するが、技術思想の相違を述べるに留まり、原告の主張は不明確というほかない。

また、引用発明2の認定について、原告は「審決が『発信不要データベース』と称する顧客情報は、本件発明で発信不要データの検索対象となる『指定されたデータベース』が保有するような他のシステム系統から得られた情報を含まない」ことを強調しているが、審決の文言上、上記の点は審決の認定の内容とはなっていないのであるから、引用発明2の認定誤りの根拠とはなり得ない。したがって、審決が行った引用発明2の内容の認定には何らの誤りもない。

(5) 取消事由5に対し

ア 原告の主張(ア)に対し

原告は、本件発明と引用発明1との相違点1についての審決の認定誤りの具体的内容として、プレディクティブ発信用のデータの集合を作成するに当たり、本件発明はバッチ処理によっているのに対し、引用発明1は「オンライン（リアルタイム）処理」によっている点で根本的に相違するなどと主張する。

しかしながら、既に指摘したように、本件発明で作成されるプレディクティブ発信用DBがバッチ処理によって作成されることが要求されているものとは解されないから、原告が主張するようにプレディクティブ発信用DBをバッチ処理により作成することを本質的な要素とするものと解することはできない。

のみならず、そもそも引用発明1においては、メインフレーム16から所望の数の顧客アカウント情報を取り出してシステム制御装置に転送する

処理は、「一括モード転送が好ましい」とされ、まさに「バッチ処理」を予定しているのであるから、引用発明1が「オンライン（リアルタイム）処理」によっているとの主張も誤りである。

イ 原告の主張(イ) に対し

原告は、本件発明においては、引用発明1にはない優れた作用効果が得られるなどと主張する。

しかし、上記のとおり、本件発明の「指定されたデータベース」には検索用のデータベースとして顧客マスタDBを指定する場合も当然に含まれると解されるところ、特許の技術的範囲の一部について公知文献に開示があれば特許の進歩性を否定しうることは前記のとおりであるから、原告の主張はそもそもこの点において既に失当である。

ウ 原告の主張(ウ) に対し

原告は、引用発明1の「所望の数」は「所定の条件」に相当しないと主張する。

しかし、本件発明における「所定の条件」については、当該文言はもとより、明細書上にも何らかの限定的な意義を与えるような根拠となるべき記載はなく、一定の件数を指定して発信対象データを抽出することも含まれるというべきであり、引用発明1において「所望の数」の顧客アカウント情報を転送することも「所定の条件」に該当することは当然である。また、仮に「所望の数」が「所定の条件」の下位概念とはいえないとしても、原告もいうように、「所望の数」の発信用データを抽出するに当たり、例えば何らかの顧客の属性に関する情報を条件とすることもコールセンタシステムの当業者にとって自明のことである。

エ 原告の主張(エ) に対し

原告は、引用発明1の「転送され」るは、本件発明の「作成」に該当しないと主張する。

しかし、コンピュータにおいてある機器から他の機器にデータが「転送」されて他の機器の記憶装置に記録される場合、DBの加工過程が介在するか否かにかかわらず、他の機器の記憶装置に、それまで存在していなかったデータが「作成」されることは明らかであるから、引用発明1のように、ある機器に存在するデータ集合の中から他の機器に「転送」すべきデータ集合を抽出することも転送データの「作成」に該当するといえる。また、引用発明1においては、システム制御装置11に転送されるデータが、メインフレーム16に記憶されている顧客アカウント情報のうちの「所望の数」のみである場合も当然に予定されており、上述のとおり「所望の数」も「所定の条件」の1つであるうえ、「所望の数」の転送に当たって、顧客の属性に関する情報を条件として、当該条件に基づいて顧客アカウント情報を抽出しようとすることも、当業者には自明な選択肢であり、設計事項にすぎない。

オ 原告の主張(オ) に対し

原告は、引用発明1の「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客のアカウント情報」は「データベース」ではないと主張する。

しかし、引用発明1における「所望の数の顧客のアカウント情報」とは、「複数の顧客のアカウント情報」に関する情報であり、その内容も、少なくとも「顧客名、顧客電話番号、アカウント番号、及び／又はあるタイプのメインフレームデータベース指標番号」を含むものであるから、まさしく原告自身が主張する「データベース」の定義に該当することは疑いない。

次に、原告は、引用発明1における一括転送の対象はせいぜい3ないし5件の顧客データにすぎないなどと主張するが、そのようなことは引用発明1の明細書には全く記載されておらず、原告の主張は何らの根拠もない。

この点に関し、原告は、引用例1の図4の記載を根拠に、引用発明1でメインフレームコンピュータ16からシステム制御装置11に送信される

アカウント情報の件数は、本件明細書の段落【0025】の「該ページ制御部56から要求があった発信データ群」の数(=N)と同程度であるなどとして、引用発明1でメインフレームコンピュータ16からシステム制御装置11に「一括送信」されるデータの件数が数件にすぎないなどと主張するが、次のとおり、失当である。

すなわち、引用発明1においては、メインフレーム16からシステム制御装置11に複数の顧客アカウント情報が転送(図4Aのステップ27)された後、後記第4, 2(2)アQに記載されているように、「……判定29は新しい呼出し(又は再呼出し)が必要かを調べる。……もし必要であれば、システム制御装置11はステップ30に進み、呼出す次のアカウントの電話番号を抽出する。」という処理がされる。このステップ30における「アカウント情報群から次のアカウントの電話番号を抽出する」処理こそが、本件発明における、プレディクティブ発信用データベース12から発信データ群(N)を抽出する処理に相当するのである。そして、引用例1のFIG. 4Aに開示されているとおり、このステップ30を経て電話発信処理が終了した後も、ステップ25において群処理が完了したか否かの判断がされ、その結果が「No」であれば、メインフレームコンピュータ16から新たにアカウント情報を得ることなく、再度ステップ28以下の処理を行うこととされているのである。

したがって、引用発明1においては、メインフレームコンピュータ16からアカウント情報群を1回取得するうちに、発信データ群Nの電話発信処理を複数回行うことが予定されているのであるから、メインフレーム16からシステム制御装置11に転送されるアカウント情報は、本件特許発明でいう発信データ群Nよりも多いことは明らかである。

また、原告は、引用発明1が出願された1987年当時の主記憶容量が極めて限られていたと主張するが、引用例1に「システム制御装置11が

十分な記憶容量を有する場合は、システム制御装置 11 は顧客アカウントのファイル全体を保持し、この記録全体をオペレータ端末に送信してもよい。」との記載（後記第 4，2(2)ア P）があるように、システム制御装置 11 は相当程度の記憶容量を有することも想定されているのである。したがって、3 ないし 5 件程度の顧客アカウント情報しか保持できないなどという原告の主張は、明細書の記載にもまた当業者の技術常識にも明らかに反する。

さらにいうならば、引用例 1 の記載（後記第 4，2(2)ア R）も、システム制御装置 11 に一括転送される顧客アカウント情報の件数が相当程度に上ることを予定した記載である。一括転送される顧客アカウント情報が原告のいうように 3 ないし 5 件程度にとどまるのであれば、発信待ちの間にシステム制御装置 11 に記憶されたアカウント情報が「最新でなくなる可能性」は非常に小さく、この点に配慮する必要はなくなるからである。

(6) 取消事由 6 に対し

ア 原告の主張(ア) に対し

前述のとおり、引用発明 1 はプレディクティブ発信用 DB を排除することを特徴とするものではなく、メインフレームコンピュータ 16 からシステム制御装置 11 へと複数の顧客アカウント情報が一括モード転送されることにより、プレディクティブ発信用 DB が作成される一方、メインフレームコンピュータ 16 の顧客アカウント情報に発信の可否を問い合わせるものであり、メインフレームコンピュータが引用発明 2 の「別のファイル」となりうることは明らかであるから、原告の主張はその前提において誤っており、失当である。

イ 原告の主張(イ)及び(ウ) に対し

引用発明 1 はアウトバウンド業務で得られた発信不要データと、インバウンド業務で得られた発信不要データのいずれをも発信回避に使用できる

のであるから、引用発明 2 のアウトバウンド業務で得られた発信不要データを発信回避に用いる技術を引用発明 1 に適用することに困難はない。そして、その場合に、当業者が、アウトバウンド業務で得られた発信不要データによる発信回避のためにしか引用発明 2 の技術を適用せず、インバウンド業務で得られた発信不要データには上記技術を適用しないなどということはおおよそ考えられないから、引用発明 1 に引用発明 2 の技術を組み合わせることによって、本件発明の構成を得ることは当業者に容易である。

第 4 当裁判所の判断

1 請求原因(1) (特許庁における手続の経緯)、(2) (発明の内容)、(3) (審決の内容) の各事実は、当事者間に争いが無い。

2 容易想到性の有無

審決は、本件発明は引用発明 1 及び 2 から容易に想到できるとし、一方、原告はこれを争うので、以下検討する。

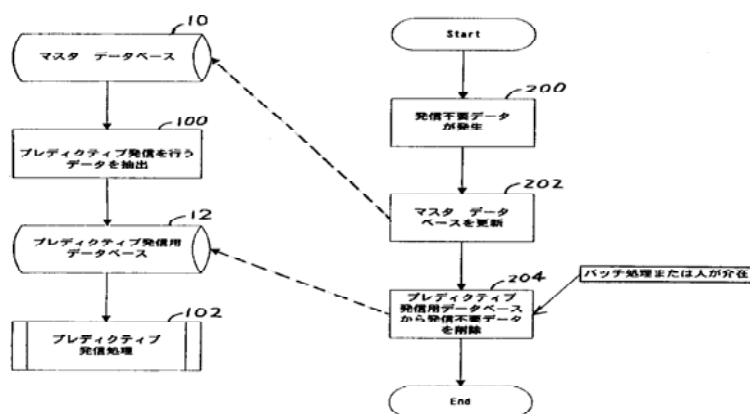
(1) 本件発明の意義

ア 本件明細書(甲 4)には、次の記載がある。

- ・「【発明の属する技術分野】本発明は、顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディクティブ発信業務を行っているコールセンタシステム、及び、プレディクティブダイヤラ装置に係り、特に、プレディクティブ発信業務を行っている途中で不要となったデータの発信を発信直前に止めることが可能なコールセンタシステム、及び、そこで用いられるプレディクティブダイヤラ装置に関する。」(段落【0001】)
- ・「【従来の技術】コールセンタシステムの利用者が、能動的に顧客と連絡を取りたい場合に、予測発信機能を用いて、顧客の電話番号を自動的にダイヤルし、顧客と接続された呼のみをオペレータに接続することによって、オペレータの効率を向上させるプレディクティブ発信業務が行われている。」(段落【0002】)

- ・「このようなプレディクティブ発信業務を行っている従来のコールセンタシステム、及び、そこで用いられるプレディクティブ発信装置で発信データを作成する際には、図1に示す如く、ステップ100で、全ての顧客情報を管理しているマスタデータベース（DB）10から、プレディクティブ発信を行うデータを所定の条件で抽出して、プレディクティブ発信専用のデータベース（DB）12を作成した後、ステップ102で、プレディクティブ発信用データベース12で選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディクティブ発信処理を行っていた。」（段落【0003】）

- ・【図1】プレディクティブ発信における従来の発信中止処理を示す流れ



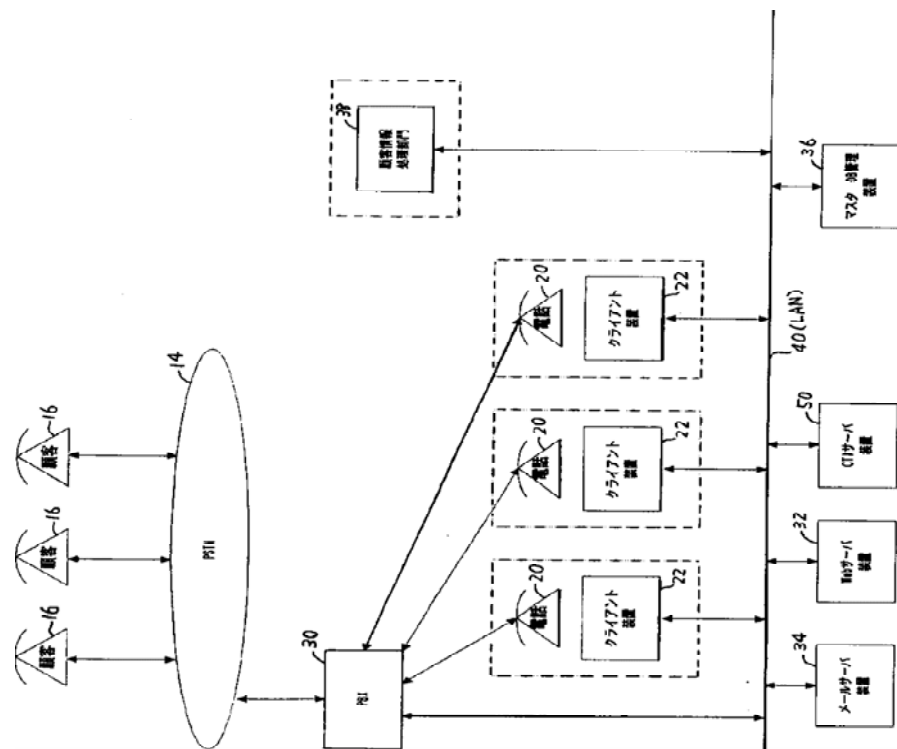
- ・「そのため、一旦プレディクティブ発信処理が開始されてしまうと、例えば顧客から着信する通話によるインバウンド業務、インターネット、電子メール、又はその他の事務部門等における顧客からのコンタクト等によりプレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データがステップ200で発生した場合には、ステップ202で、マスタデータベース10に発信不要データが発生したという情報を記憶させて、マスタデータベース10を更新し、次いで、ステップ204で、バッチ処理又は人が介在して、プレディクティブ発信用データベース12から発信不要

データを削除したり，あるいは，発信停止フラグを立てる等の処理が行われていた。」（段落【0004】）

- ・「【発明が解決しようとする課題】しかしながら，このような方法では，バッチ処理又は人が介在することにより，時間的なタイムラグが発生して，発信不要データが削除される前に，当該データのプレディクティブ発信が行われてしまう場合があった。更に，昨今，コールセンタ，インターネット，電子メール等といった顧客に対するコンタクトチャンネルも多様化してきており，プレディクティブ発信業務を行っている途中で，発信が不要となったデータを削除することが，ますます困難になってきている。」（段落【0005】）
- ・「本発明は，前記従来の問題点を解決するべくなされたもので，発信不要データのプレディクティブ発信を発信直前に止めることを課題とする。」（段落【0007】）
- ・「本発明が採用されたコールセンタシステムの全体構成を図2に示す。このコールセンタシステムは，オペレータ毎に設けられた，複数（図では3台）の電話機20，及び，オペレータを補助するクライアント装置22と，前記電話機20を公衆電話回線網（PSTN）14を介して顧客の電話機16に接続するための交換機（PBX=Private Branch eXchange）30と，インターネット接続用のウェブ（Web）サーバ装置32と，電子メールを受信するためのメールサーバ装置34と，全ての顧客情報を管理しているマスタデータベース（DB）10を管理しているマスタDB管理装置36と，例えば事務部門に設けられた顧客情報処理部門38と，前記クライアント装置22，PBX30，ウェブサーバ装置32，メールサーバ装置34，マスタDB管理装置36及び顧客情報処理部門38とローカルエリアネットワーク（LAN）40を介して接続された，プレディクティブ発信業務を行うと共に，プレディクテ

イブ発信が不要となった発信不要データの発信を発信直前に止めるリアルタイムコール止め機能を有するC T I (Computer Telephony Integration) サーバ装置 5 0 とを含んで構成されている。」(段落【0 0 2 4】)

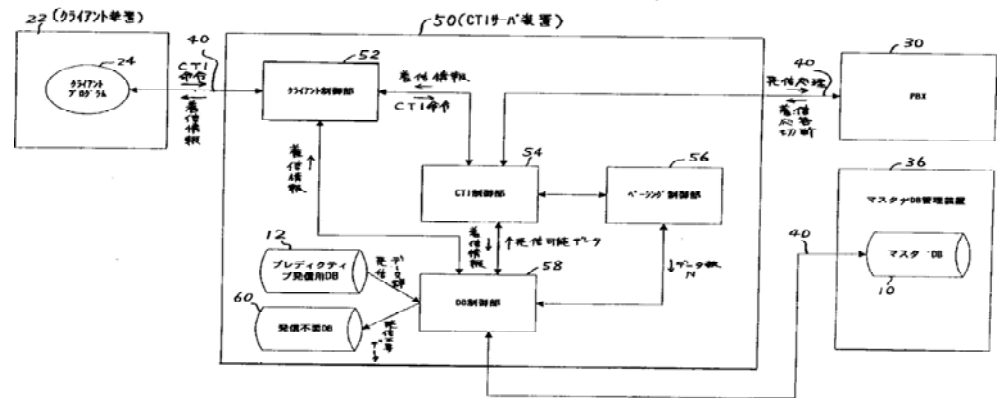
- ・【図 2】 本発明が採用されたコールセンタシステムの実施形態の全体構成を示すブロック図



- ・「前記C T I サーバ装置 5 0 は、図 3 に詳細に示す如く、例えばパソコンで構成されるクライアント装置 2 2 に内蔵されたクライアントプログラム 2 4 からLAN 4 0 経由でC T I 命令を受信し、又、各種着信信号を、後出C T I 制御部 5 4 及びデータベース (DB) 制御部 5 8 から受信してクライアントプログラム 2 4 に送信するクライアント制御部 5 2 と、該クライアント制御部 5 2 から送信されたC T I 命令及びDB制御部 5 8 から送信された発信可能データをPBX 3 0 に送信して、発信処理を行うと共に、PBX 3 0 から送られてくる着信、応答、切断等の情

報を管理し、プレディクティブ発信した結果、着信した情報はDB制御部58へ送信し、それ以外の着信情報はクライアント制御部52へ送信するCTI制御部54と、予測発信を行うためのプレディクティブ発信のデータ数（呼数）NをDB制御部58へ通知するペーシング制御部56と、該ペーシング制御部56から要求があった発信データ群をプレディクティブ発信用DB12から抽出すると共に、抽出したデータをマスタDB10と比較して、マスタDB10に存在する発信不要データをチェックし、発信可能なデータをCTI制御部54へ送信する一方、発信不要なデータは発信不要データベース（DB）60に格納するデータベース（DB）制御部58とを備えている。」（段落【0025】）

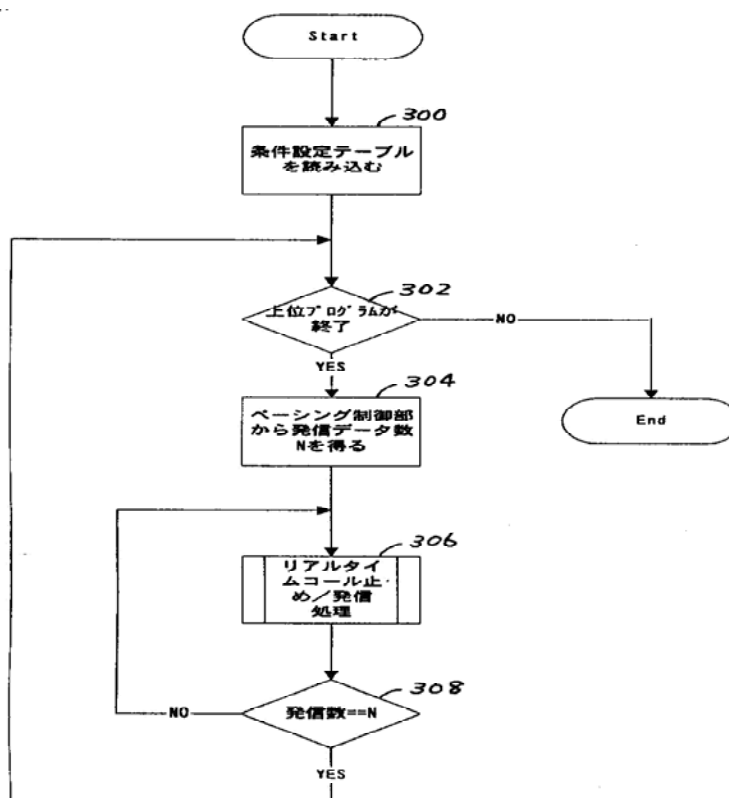
- ・【図3】前記実施形態のCTIサーバ装置及びその周辺を示すブロック図



「以下、図4を参照して、本実施形態の処理手順を説明する。」（段落【0026】）

- ・【図4】前記実施形態におけるリアルタイムコール止め発信処理の全般

を示す流れ図



- ・「まずステップ300で、キャンペーン（業務）単位毎に設定された、図5に示すような条件設定テーブルを読み込む。本実施形態においては、電話番号T又は、顧客識別情報の一つであるコールID Cを、データを読み込むためのキーとすることができる。」（段落【0027】）
- ・「次いでステップ302で、上位プログラムが終了したか否かを判定する。判定結果が否である場合には、本処理を終了し、判定結果が正である場合には、ステップ304に進み、ペーシング制御部56から発信データ数Nを取得する。」（段落【0028】）
- ・「次いでステップ306に進み、本発明に係るリアルタイムコール止め/発信処理を行う。」（段落【0029】）
- ・「このリアルタイムコール止め/発信処理は、具体的には、図6に示す如く行われる。即ち、まずステップ400で、前記プレディクティブ発

信用DB12から発信データを抽出する。次いでステップ402で、マスタDB10を検索し、ステップ404で、発信不要データではないと判定された時には、ステップ406に進み、発信処理を行う。」(段落【0030】)

- ・「一方、ステップ404で発信不要データであると判定された時には、ステップ408に進み、発信せずに発信不要DB60に登録する。」(段落【0031】)
- ・「ステップ406又は408終了後、図4のステップ308に戻り、発信数がNとなるまで、ステップ306のリアルタイムコール止め／発信処理を繰り返す。」(段落【0032】)
- ・「前記実施形態においては、発信不要データを専用の発信不要DB60に登録していたが、マスタDB10に登録したり、あるいは、マスタDB10のフラグ等に反映することも可能である。キーの種類も、電話番号やコールIDに限定されず、他の顧客識別情報を用いることができる。」(段落【0035】)

イ 上記記載によると、本件発明は、従来、プレディクティブ発信を行わなくてもよい発信不要データが発生した場合、バッチ処理又は人が介在して、プレディクティブ発信用データベース12から発信不要データを削除したり、あるいは、発信停止フラグを立てる等の処理が行われていたところ、そのような従来技術においてはバッチ処理や人の介在によるタイムラグが発生して本来プレディクティブ発信が不要なデータについてのプレディクティブ発信が行われてしまうという問題点があったとの点を解決すべく、「顧客情報を管理しているデータベースからプレディクティブ発信を行うデータを所定の条件で抽出して、プレディクティブ発信用のデータベースを作成した後」に生ずる、マスタデータベースの更新に伴って生ずるプレディクティブ発信用データベースへの更新の伝播のタイムラグという課題

を「リアルタイムコール止め」という解決手段によって解決しようとするものであることが認められる。

(2) 引用発明の意義

ア 引用例 1 (甲 1) には、以下の記載がある (なお、以下の記載はすべて甲 1 の 2 記載の和訳により、末尾のかっこ内に原文 [甲 1] の摘示箇所を示す。)

A 「メインフレームコンピュータ (16) は、顧客又は潜在的顧客のアカウント情報、例えば顧客名、顧客電話番号、顧客アカウントコード、顧客注文状態等を保持し、顧客アカウント情報群をシステム制御装置 (11) にデータ制御装置 (15) を介して送信する。システム制御装置 (11) は幹線インタフェース部 (10a ~ 10d) に顧客の電話番号をダイヤルし、発信の状態を監視するよう命令する。」 (フロントページ左欄 27 行 ~ 右欄 5 行)

B 「多くのビジネス、特に、多数の顧客アカウントを有するビジネスは、定期的に顧客に電話でコンタクトして、更新されたアカウント情報を得たり、顧客に期限経過勘定を督促したり、滞納勘定について集金したり、又は他の業務を行う。また、幾つかのビジネスは、以前に郵送したカタログ又は広告に応答して電話で行うセールス、或いは顧客に電話をする直接勧誘によるセールスに主に又はだけに基づいている。」 (1 欄 12 ~ 20 行)

C 「このようなビジネスにおいて、顧客アカウント情報は通常、メインフレームコンピュータに記憶され、顧客アカウント情報のコピーがディスク又はテープ等の記憶媒体に記憶される。次に、このコピーは、オペレータ (顧客アカウント、セールス、又はサービス担当者) がアクセスするための別のコンピュータに設置される。」 (1 欄 20 ~ 26 行)

D 「従って、オペレータの時間をより有効に使用できるように、オペレ

ータの介入なしに自動的に番号をダイヤルし、呼出しに応答があった場合だけオペレータを接続し、メインフレームにある顧客アカウント記録を表示する方法及び装置が必要とされている。」(1欄38～44行)

E 「通常、処理されたビジネス用の顧客アカウント情報は、以前に作られたコピーに入力されるか、又は別のファイルに保持される。従って、1日の業務、又はビジネスセッションの終了時に、該コピーの変更は、メインフレームシステム内の顧客アカウント情報に取り込まれ、統合されなければならない。」(1欄63～68行)

F 「このため、メインフレーム又はシステム制御装置から顧客アカウント情報の最新のコピーを得て、顧客アカウントへの変更を含む最新ファイルに更新するのに貴重なオペレータ時間がまた浪費される。」(2欄10～14行)

G 「従って、オペレータがメインフレームファイルと変更ファイルの違いを探す必要なく最新の顧客アカウント情報に直ちにアクセスできるように、メインフレーム内の顧客アカウント情報をオンライン又はリアルタイムに更新し、また問題発生時、呼出し結果及び任意の変更を見つけるか又はコピーできるように、顧客アカウント情報になされた変更のコピーと各呼び出しの状態情報を維持するための方法及び装置が必要とされている。」(2欄15～24行)

H 「本発明は、電話番号をダイヤルさせ、応答を待つ作業からオペレータを解放するための方法及び装置を提供し、予備的な顧客アカウント情報を得る作業からオペレータを解放し、メインフレーム内の顧客アカウント情報のオンライン直接更新を可能にすることで、顧客アカウントファイルに変更を統合する必要をなくし、かつ、オペレータに顧客アカウントの最新情報を提供する。」(2欄28～37行)

I 「また、本発明は、顧客アカウントの全ての変更の記録と、各発信と

各着信の状態の記録とを別に維持しながら、メインフレームファイル内の顧客アカウント情報をオンライン更新するための装置を提供する。」

(3欄1～6行)

J 「従って、本発明の目的は、顧客アカウントの全ての変更の記録と、必要に応じて、各発信と各着信の状態とを別に維持しながら、メインフレームファイル内の顧客アカウント情報を直ちにオンライン更新するための方法及び装置を提供することである。」(3欄7～12行)

K 「この好適な実施形態は4つの幹線インタフェース部10a～10d、システム制御装置11、16幹線×10線・クロス点スイッチ13、データ制御装置15、メインフレームコンピュータ16、及び10個のオペレータ端末12a～12jを備える。16本の幹線T1～T16は集成幹線インタフェース部10とクロス点スイッチ13に接続される。各幹線インタフェース部10a～10dは4つの幹線を収容し、幹線インタフェース部10aは幹線T1～T4にサービスを提供し、幹線インタフェース部10bは幹線T5～T8にサービスを提供する(他同様)。各幹線インタフェース部10a～10dは次の機能：幹線占有、ダイヤリング、呼出し進行監視、メッセージ再生、及びメッセージ記録を実行する。下記に幹線インタフェース部10a～10dについてより詳細に説明する。スイッチ13はクロス点スイッチである必要はなく、別の同様な装置であってもよい。例えば、スイッチ13は、構内交換(PBX)スイッチ等の電話システム又はその一部であってもよい。」(3欄48～65行)

L 「ここで本実施形態の動作を考える。メインフレームコンピュータ16は、所望の数のアカウントの顧客アカウント情報をデータ制御装置15に一括転送又はオンライン転送により提供する。次にデータ制御装置15はこの情報をポートHPS1を介してシステム制御装置11に提供

する。或いは、システム制御装置 1 1 はこの情報を直接メインフレーム 1 6 とそのディスクドライブシステムから得てもよい。次にシステム制御装置 1 1 はアカウント毎に顧客名、顧客電話番号、アカウント番号、及び／又はあるタイプのメインフレームデータベース指標番号を抽出する。幹線 T 1 が使用可能であると仮定すると、システム制御装置 1 1 は、幹線インタフェース部 1 0 a に幹線 T 1 を占有するよう命令し、顧客電話番号を幹線インタフェース部 1 0 a に提供し、幹線インタフェース部 1 0 a にこの顧客電話番号をダイヤルするよう命令する。幹線インタフェース部 1 0 a は顧客電話番号をダイヤルし、この呼出しの状態を求めて幹線 T 1 を監視する。」(5 欄 1 3 ~ 3 1 行)

M 「幹線 T 1 を介して被呼者が応答した時、空いたオペレータが居ないと仮定する。幹線インタフェース部 1 0 a はメッセージ再生機を起動し、システム制御装置 1 1 に被呼者が応答したことを通知する。空いたオペレータが居ないことを確認後、システム制御装置 1 1 は幹線インタフェース部 1 0 a が被呼者へ予め記録された所望のメッセージの再生を続けることを許可する。システム制御装置 1 1 が空いたオペレータが居ると判断すると、システム制御装置 1 1 はクロス点スイッチ 1 3 に、利用可能なオペレータ端末 1 2 を幹線 T 1 に接続させ、幹線インタフェース部 1 0 a に幹線 T 1 を解放し、メッセージを停止し、次のメッセージに進み、短縮された顧客アカウント情報を該利用可能なオペレータ端末 1 2 に送信するよう命令する。」(6 欄 2 3 ~ 3 7 行)

N 「キーボード 1 2 a 6 を介してオペレータが行った全ての入力、端末 1 2 a 4 によってシステム制御装置 1 1 に送信され、オンラインモードにおいてデータ制御装置 1 5 に送信される。本実施形態では、システム制御装置 1 1 は入力の数とタイプ、接続時間等に関する統計を維持する。データ制御装置 1 5 は高速直列ポート H S P 1 2 を介して変更をメ

インフレーム16に送信し、メインフレーム16は主データベース内の当該顧客アカウント情報を更新する。従って、メインフレーム16に記憶されオペレータに提供される顧客アカウント情報は最新の情報である。」(7欄5～16行)

O 「また、メインフレーム16の主データベース内の当該顧客アカウント情報を直ちに更新するので、オペレータが行った顧客アカウント情報への変更を各業務日の終わりに統合する必要がないこと、及び一日の任意の時点で顧客が電話をかけてくる、又は顧客を呼出した時、オペレータに提供される顧客アカウント情報は最新の更新された顧客アカウント情報であるという利点があることが理解されるであろう。」(7欄21～30行)

P 「従って、オペレータによる顧客アカウント情報へのいかなる変更も直ちにメインフレーム16に提供され、メインフレーム16は自動的にかつ直ちに該顧客アカウント情報を更新する。また、自動更新であるので、オペレータに提供されるいかなる情報も最新の情報である。従って、オペレータはメインフレーム16に直接接続されているように見える。

本実施形態では、システム制御装置11は短縮された顧客アカウント情報だけをオペレータ端末12に送信するが、もしシステム制御装置11が十分な記憶容量を有する場合は、システム制御装置11は顧客アカウントのファイル全体を保持し、この記録全体をオペレータ端末に送信してもよい。」((7欄36～50行)

Q 「システム制御装置11により使用されるロジックのフローチャートである図4A及び図4Bを参照する。26からスタート後、第1ステップ27ではメインフレーム16から一括モード転送により複数の顧客のアカウント情報を得る。このアカウント情報はメインフレームデータベース指標番号又はキーを含んでもよい。或いは、システム制御装置11

は複数のアカウントの短縮されたアカウント情報，例えば名前，電話番号，アカウント番号，及び／又は指標番号を得てもよい。一括モード転送が好ましいが，もし望むなら，システム制御装置 11 はメインフレーム 16 から 1 つの顧客アカウントに関する情報を得てもよい。次のステップ 28 では，オペレータの予想される空き状況に基づいて新しい呼出し（又は再呼出し）の必要性を計算する。空いたオペレータが居る場合，新しい呼出し（又は再呼出し）が必要となる。しかし，全てのオペレータが話中である場合，所定の時間内にオペレータが空く統計的確率に基づいて新しい呼出しが必要である場合とない場合がある。判定 29 は新しい呼出し（又は再呼出し）が必要かを調べる。もし否であれば，システム制御装置 11 はステップ 28 に戻る。もし必要であれば，システム制御装置 11 はステップ 30 に進み，呼出す次のアカウントの電話番号を抽出する。判定 31 は幾つかの要因に基づいて抽出した電話番号をダイヤルすることが許されるかを検査する。これらの要因は，通常相手が位置するタイムゾーン，該電話番号に以前電話をかけたか，以前かけた該電話番号は話中であった／応答がなかった／使われていなかったか，該電話番号に最後にかけてからの経過時間，該アカウントは昼間／夜間／ある時間帯に呼出すべきかに関する情報，及び所望の優先度（より大きな勘定が優先）を含む。これらの要因に基づいてこの電話番号をダイヤルすることが許されない場合，システム制御装置 11 はステップ 28 に戻る。この電話番号をダイヤルすることが許される場合，システム制御装置 11 はステップ 32 に進む。」（9 欄 4 2 行～10 欄 1 2 行）

R 「ステップ 27 でシステム制御装置 11 は一群の顧客アカウントのアカウント情報を得るので，その後の着信及び／又は請求に対する支払い及びクレジットにより，システム制御装置 11 に記憶されたアカウント情報は，発信待ちの列において特定の顧客アカウントの順番が来る時ま

でに最新ではなくなる可能性がある。この問題を扱う幾つかの方法が存在する。1つの方法は、システム制御装置11はステップ27で一度に1つのアカウントだけのアカウント情報を得ることである。別の方法は、メインフレーム16に情報が入力されるたびに、メインフレーム16が当該アカウントに関する更新された情報をシステム制御装置11に送信することである。本実施形態で使用する方法は、アカウントに電話をかける前に、システム制御装置11がメインフレーム16に該アカウントの状態を問合せることである。これに回答して、メインフレーム16は該アカウントの状態に変化があったか否かと、変化があった場合、どんな状態変化が発生したかをシステム制御装置11に通知する。状態に変化がなかった場合、又は変化が該特定のアカウントに電話をかける必要性に影響しない場合、システム制御装置11はステップ32に進む。該アカウントに電話をかけることがもはや適当でない場合、システム制御装置11はステップ28に戻る。」(10欄13~37行)

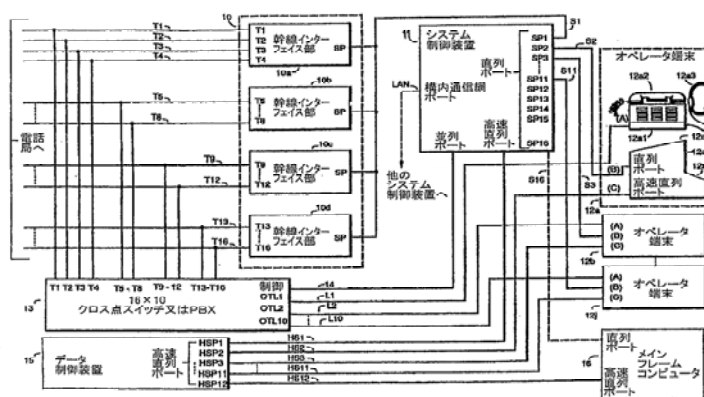


FIG. 1

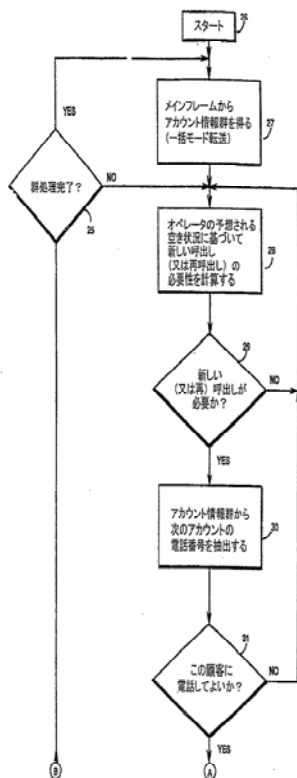


FIG.4A

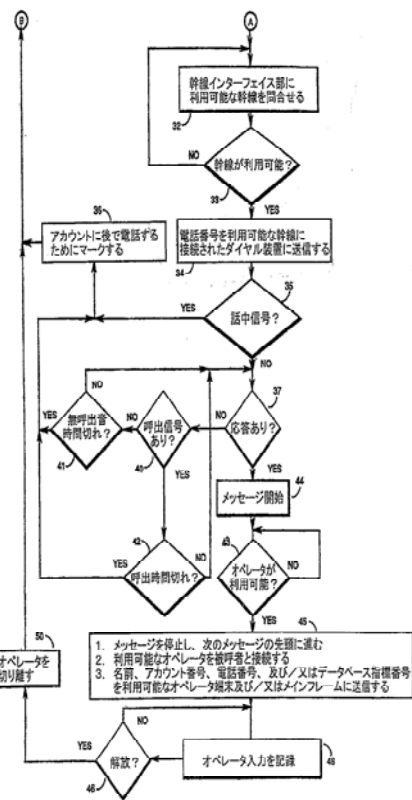


FIG.4B

イ 上記記載によれば、引用例 1 は、顧客のアカウント情報を管理しているメインフレームコンピュータ (16) 内からプレディティブ発信を行う所望の数の顧客アカウント情報がデータ制御装置 15 を介して、システム制御装置 11 に転送され、所望の数の顧客アカウント情報から選択された顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するプレディティブ発信業務を行っている顧客オンラインサービスシステムにおいて、「システム制御装置 11 は一群の顧客アカウントのアカウント情報を得るので、その後の着信及び/又は請求に対する支払い及びクレジットにより、システム制御装置 11 に記憶されたアカウント情報は、発信待ちの列において特定の

顧客アカウントの順番が来る時までに最新ではなくなる可能性がある」(上記アR参照)という課題を解決するため、アカウントに電話をかける前にシステム制御装置11がメインフレーム16に該アカウントの状態を問合せて発信不要データであると判定された場合は新しい発信の必要性を計算するという解決手段を採用したという技術であることが認められる。

(3) 原告主張の取消事由に対する判断

ア 取消事由1 (本件発明の要旨認定の誤り) について

(ア) 原告は、本件発明の要旨認定には誤りがあると主張するが、そもそも審決は、本件発明について、特許請求の範囲請求項1の記載のとおりにより要旨を認定しているにすぎず、その記載自体については原告も認めると認否しているのであるから、審決の要旨認定に誤りがあるということはいえない。

(イ) また、原告は、前記第3, 1(4)アのとおり、本件発明は、バッチ処理構成を基本にしつつ、コール止めのリアルタイム処理に必要な構成を採用したという、いわば「バッチ処理とリアルタイム処理のハイブリッド構成」を採用した点に特徴があり、本件発明の「プレディクティブ発信用データベース」が「バッチ処理」により作成されたものであることを前提とした主張を展開している。

しかし、「プレディクティブ発信用データベース」が「バッチ処理」により作成されるものである点については、本件特許の特許請求の範囲には何ら記載はなく、本件明細書及び図面にも何ら開示されていない。

また、本件発明の意義は前記(1)イのとおりであり、本件発明は、プレディクティブ発信用データベースが作成された後の、発信不要データの発生から発信までのタイムラグを問題とし、この問題の解決を課題としたものであって、プレディクティブ発信用データベースを「バッチ処理」で行うことを前提としたものではなく、プレディクティブ発信用デ

データベースを「バッチ処理」で行う場合に生じる問題の解決を課題としたものでもない。したがって、原告の主張する本件発明の課題認識は、本件明細書に開示された本件発明の課題とは異なるものであって、本件発明の技術内容を正解しないものである。

(ウ) この点につき、原告は、クレームの「おいて」書きの部分の「プレディクティブ発信用DBを作成した後」という文言は、これがバッチ処理であることを明確に示すものであると主張する。

しかし、本件明細書の記載を全体として見た場合、「作成」の文言によって作成の方法が何ら特定されていないことは後述するとおりであり、「作成」の文言からバッチ処理といった意味を読み取ることはできないというべきであるから、この点に関する原告の主張は採用することができない。

イ 取消事由2（引用発明1 認定の誤り）について

(ア) 前記(2) アの記載によれば、引用例1には、前記(2) イに記載された技術事項が記載されていると認められるから、引用発明1の内容につき前記第3, 1(3) イのとおりとした審決の認定に誤りはない。

(イ) この点につき、原告は、前記(2) アC, E, F, G, N, O, P等の記載を根拠として、引用発明1は、プレディクティブ発信用DBをバッチ処理により作成するという過程を強いて取り去り、顧客マスタDBだけですべての顧客情報をオンライン処理（リアルタイム処理）で管理する方法を採用しているのであって、プレディクティブ発信用DBを排除することが最大の特徴である旨主張する。

しかし、被告主張のとおり、原告が指摘する明細書の記載は、いずれも顧客情報の修正処理に関するものであって、発信処理に係る記載ではないから、そもそも原告の主張は失当である。

仮にそうでないとしても、原告の主張aにおいて、「オペレータがア

アクセスするための別のコンピュータに設置されるコピー」が「プレディクティブ発信用DB」に該当するとの原告の主張は、引用例1の記載に基づくものとはいえない。引用例1において、「オペレータの時間をより有効に使用できるように、オペレータの介入なしに自動的に番号をダイヤルし、呼出しに応答があった場合だけオペレータを接続」(D)するプレディクティブ発信における顧客へのダイヤルを行うに当たって、そのダイヤルによる呼出しに対する応答後に初めて割り当てられて接続されるオペレータ端末上の情報をダイヤル時つまり呼出しに対する応答前に参照することはあり得ず、引用例1のオペレータ端末に設置されたコピーは、プレディクティブ発信のための顧客へのダイヤルを行うに当たって決して参照され得ないものであるからである。

そして、前記(2) ALの記載によれば、本件発明の「プレディクティブ発信用のデータベース」に対応させるべき引用例1記載の構成は、上記Cにある「オペレータがアクセスするための別のコンピュータに設置される顧客アカウントのコピー」ではなく、むしろ、上記Lにある「所望の数のアカウントの顧客アカウント情報」である。

したがって、引用例1のオペレータ端末に設置されたコピーが本件発明のプレディクティブ発信用DBに該当するものである旨の主張は、引用例1の記載内容と両立しないものである。

また、原告の主張b, c, d, eについては、上記原告の主張aが正しいことを前提としているところ、上記のとおり、この主張は引用例1の記載に基づかないものであるから、この主張は、誤った前提に基づく主張である。すなわち、原告が引用発明1において作成処理が取り除かれたものであると主張しているものは、上記Cに記載された「オペレータ(顧客アカウント、セールス、又はサービス担当者)がアクセスするための別のコンピュータに設置されるコピー」であるところ、これは前

述したとおり，本件発明におけるプレディクティブ発信用のデータベースに相当する構成ではなく，これを排除するかどうかは本件発明と無関係である。そして，本件発明におけるプレディクティブ発信用のデータベースに相当する引用発明 1 の構成である上記 L にある「所望の数のアカウントの顧客アカウント情報」は，引用発明 1 において排除されていない。そうすると，引用発明 1 が本件発明のプレディクティブ発信用のデータベースに相当する構成を排除したものであるとの主張は，引用例 1 の記載に基づくものではなく，失当である。

ウ 取消事由 3（一致点認定の誤り）について

(ア) 原告の主張(ア) について

原告は，本件発明の「プレディクティブ発信用のデータベース」と引用発明 1 の「所望の数のアカウント情報」とを「データの集合」といった抽象化された概念のレベルで同一視することは不可能でありかつ誤りであると主張する。

しかし，「プレディクティブ発信用のデータベース」は，顧客の電話番号を自動的にダイヤルして発信するに当たって顧客情報を管理しているデータベースから抽出して作成されるものであって，その文言上，「データベース」であり，かつ，プレディクティブ発信に用いられるものであることが特定されているとはいえるものの，本願明細書の発明の詳細な説明の記載を精査しても，「プレディクティブ発信用のデータベース」の文言の技術的意義をさらに特定する記載は見当たらない。

そこで，その一般的意義を検討するに，まず，広辞苑第 6 版（甲 1 8。2008 年 株式会社岩波書店）によれば，「データベース」とは，「系統的に整理・管理された情報の集まり。」を意味すると認められ，それ以上の限定はないから，「プレディクティブ発信用のデータベース」においても，系統的に整理・管理された情報の集まりであって，プレディ

クティブ発信時に順次データを参照できればよく、それ以上の管理情報や管理システムの存在を前提とするものではないと認められる。

一方、引用発明1の文言の技術的意義についてみると、後記オ(オ)で認定するとおり、引用例1における「所望の数の」あるいは「複数の」という文言は、「少数の」あるいは「3ないし5の」の意味を含むものというよりは、むしろ、処理を遅滞なく行える程度であるとともに発信待ちの間にデータが古くなる程度にまとまった相当の量であるという意味を含んでおり、また、この「所望の数の顧客アカウント情報」からアカウントの電話番号が抽出されてダイヤルされるのであって、そのために必要な整理・管理がなされているものである。そうすると、「所望の数の顧客アカウント情報」は、プレディクティブ発信に用いることができるように系統的に整理・管理された、ある程度まとまった量の情報の集まりであると認められる。

また、本件発明における「プレディクティブ発信用のデータベース」がバッチ処理により作成されたものであるか否かは本件発明と無関係の事項であることは、前記ア認定のとおりである。

以上によれば、引用発明1の「所望の数のアカウント情報」と本件発明の「プレディクティブ発信用のデータベース」とは、「プレディクティブ発信を行う発信データの集合」である点では共通しているということが出来るから、この点を一致点として認定した審決に誤りはない。

(イ) 原告の主張(イ) について

原告は、引用発明1の「最新ではなくなる可能性がある」「顧客アカウント情報」の中に「インターネット」「電子メール」による顧客からのコンタクトから得られる情報が含まれるとする審決の認定は誤りであると主張する。

しかし、本件発明において、顧客からのコンタクトは、「顧客から着

信する通話によるインバウンド業務，インターネット，電子メール，又はその他の事務部門における該顧客からのコンタクト」と記載され，「顧客から着信する通話によるインバウンド業務」，「インターネット」，「電子メール」，「その他の事務部門における該顧客からのコンタクト」は，「又は」で接続された択一事項であるから，引用発明1においてこれらのいずれか1つによる顧客からのコンタクトがあれば一致点となるところ，審決においては，引用発明が「顧客から着信する通話によるインバウンド業務」と「その他の事務部門における該顧客からのコンタクト」による顧客からのコンタクトがあることを認定しており，本件発明と少なくとも2つの点で一致しているから，審決の認定に誤りはない。

(ウ) 原告の主張(ウ) について

原告は，本件発明の「指定されたデータベース」には「顧客マスタDB」以外のDBも含んでいることを理由として，「引用発明1の『メインフレームコンピュータ16に該アカウントの状態を問い合わせる』ことと本件発明の『プレディクティブ発信用のデータベースから抽出された発信データを，』『電話番号又は他の顧客識別情報をキーとして指定されたデータベースを指定された条件で検索すること』とは，『プレディクティブ発信用のデータの集合から抽出された発信データを指定されたデータベースに照会すること』で共通する」とする審決の認定は誤りであると主張する。

しかし，本件発明における，検索される「指定されたデータベース」の技術的意義については，特許請求の範囲の文言上何らの限定がなされていないばかりか，本件明細書の発明の詳細な説明をみると，この「指定されたデータベース」の唯一の実施例として「マスターDB10」を検索する例が記載されているところ，このマスターDB10は，本件発明の「顧客を管理しているデータベース」に対応する構成であるから，

少なくとも「指定されたデータベース」は「顧客を管理しているデータベース」を含むものである。

一方、引用発明1は、本件発明の「顧客を管理しているデータベース」に対応する、「メインフレームコンピュータ16」内にある「顧客を管理しているデータベース」を検索するものである。

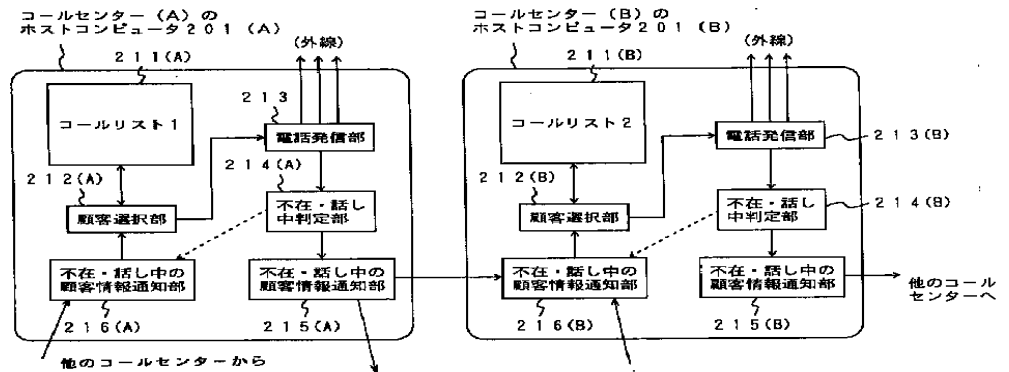
そうすると、引用発明1の「メインフレームコンピュータ16」内にある「顧客を管理しているデータベース」は、本件発明における、検索される「指定されたデータベース」に相当する構成でもあるから、この旨を説示した審決に誤りはない。

エ 取消事由4（引用発明2 認定の誤り）について

(ア) 引用発明2は、相違点2の判断において参照された公知技術であるところ、引用例2（甲2）には、以下の記載がある。

・「図18に示す形態での2つのコールセンターで、コールセンター1からコールセンター2に顧客の不在情報が通知される例を用いる。コールセンター1におけるコールリスト1（211（1））は、図19で示される内容であるとする。この場合、コールセンター1では、以下の手順で電話をかける。」（段落【0133】）

・【図18】2つのコールセンター・システムの連携及び各コールセンター・システムのホストコンピュータの内部構成の一例を示す図



- ・【19図】 コールセンター1でのコールリストの一例を示す図

顧客名	電話番号	個人データ
A	111-2222	...
B	111-3333	...
C	111-4444	...
D	111-5555	...

- ・「顧客選択部212(1)は、コールリスト1の最初の顧客A氏の電話番号を取り出し、A氏に電話をかける。A氏とは電話が繋がり、テレマーケティングが行われたとする。なお、この時点ではA氏に関する不在等の情報は無いものとする。」(段落【0134】)
- ・「次に、顧客選択部212(1)は、コールリスト1の次の顧客B氏の電話番号を取り出し、B氏に電話をかける。ここで、B氏は不在であったとする。この場合、不在か否かは、実際にB氏の電話番号に電話をかけ、一定時間内に応答があるか否かでB氏の不在を判断するので、B氏に電話をかけてからB氏の不在を確認するまでの時間は無駄な時間となる。」(段落【0135】)
- ・「B氏の不在を確認すると、顧客情報通知部215(1)は、B氏が不在である旨の情報をコールセンター2に通知する。その際、送られるデータの例を図20に示す。この場合は、B氏が不在である情報、B氏の不在を発見した時刻、B氏の電話番号が送られる。」(段落【0136】)
- ・【図20】 コールセンター1からコールセンター2に送られる不在者情報の一例を示す図

状況	顧客名	電話番号	時刻
不在	B	111-3333	〇〇時××分

- ・「コールセンター2の顧客情報受信部216(2)は、図20に示されたデータを受け取る。なお、B氏が不在であることおよびこれを検出した時刻等の情報は、自身の顧客情報受信部216(1)に格納するか、あるいはコールリスト1中にフィールドを設けて記録しておく。」(段落【0137】)
- ・「次に、同時にテレマーケティング業務を行っているコールセンター2での手順を以下に述べる。コールセンター2におけるコールリスト2(211(2))は、図21で示される内容であるとする。」(段落【0138】)
- ・【図21】 コールセンター1からコールセンター2に送られる不在者情報の一例を示す図

顧客名	電話番号	個人データ
X	222-1111	---
B	111-3333	---
Y	333-4444	---
Z	444-5555	---

- ・「顧客選択部217(2)は、コールリスト2の最初の顧客X氏の電話番号を取り出し、X氏を発呼する候補とする。この際、顧客情報受信部216(2)を参照し、X氏の不在情報が届いていないかチェックする。なお、自身で検出したある顧客の不在等の情報をコールリスト中に記録しておく場合、コールリスト2中のX氏の不在情報の欄もチェックする。」(段落【0139】)
- ・「この場合は、X氏の不在情報は届いていないので、X氏に電話をかけ、X氏とは電話がつながり、テレマーケティングが行われたとする。次に、顧客選択部217(2)は、コールリスト2の次の顧客B氏の電話番号を取り出す。そして、顧客情報受信部216(2)を参照し、

B氏の不在情報を届いていないかチェックする。」(段落【0140】)

- ・「ここでは、図20に示されたB氏の不在情報が届けられていたとする。顧客選択部217(2)は、現在の時刻とB氏の不在情報の時刻とを比較し、B氏の不在が発見された時刻から一定の時間が経過していない場合は、B氏は不在である確率が大きいと判断し、B氏への電話は後に回し、コールリスト2の次の顧客であるY氏の電話番号を取り出す。」(段落【0141】)
- ・「このことにより、不在である確率の大きいB氏に電話をかけてから、一定時間内に応答がないことを確認し、B氏の不在を確認するまでの無駄な時間を省くことができる。」(段落【0142】)

(イ) 上記記載によれば、引用例2に記載された発呼制御方法は、プレディクティブ発信をしようとする顧客情報について現に発信すべきか否かを照会するに当たり、顧客の電話番号を取り出し、顧客情報受信部216(2)を参照することによって、発信する必要のないデータ(発信不要データ)を電話番号で検索するものであることが認められる。

そうすると、顧客情報受信部216(2)の有する顧客情報を「発信不要データベース」と称することに何ら問題はないから、審決が、引用発明2を「発信データを発信不要データベースに照会して発信不要データであると判定するにあたり、電話番号をキーとして、発信不要データベースを指定された条件で検索する、プレディクティブ発信制御方法」と認定した点に誤りはない。

(ウ) 原告は、審決の引用発明2に関する認定のうち、「顧客情報受信部216(2)が有する顧客情報は、全体として”発信不要データベース”とすることができる」との記載部分の発信不要の「顧客情報受信部216(2)が有する顧客情報」は、本件発明における「顧客から着信する通話によるインバウンド業務、インターネット、電子メール、又はその他の

事務部門等における顧客からのコンタクト等」のような他のシステム系
統から得られた情報を含んでいないなどと主張するが、本件では、本件
発明と引用発明 1 との相違点 2 の判断に当たって、発信データを指定さ
れたデータベースに「照会」することにより発信不要データであると判
定する具体的態様がメインフレームコンピュータに該特定の顧客のアカ
ウントの状態を問い合わせるものである引用発明 1 に、本件発明のよう
に電話番号又は他の顧客識別情報をキーとして指定されたデータベース
を指定された条件で検索するものとするような公知技術を組み合わせる
必要があるところ、審決は、引用例 2 の具体的な記載に基づいて、発信
データを指定されたデータベースに照会するに当たって電話番号又は他
の顧客情報をキーとして指定された条件で検索することが公知技術であ
ると認定しているものであるから、引用例 2 には、発信しないデータを
電話番号で検索する点が開示されていれば十分なのであって、引用例 2
の発信しないデータがどのように生成されたものであるかは問題でない
というべきである。したがって、この点に関する原告の主張は採用する
ことができない。

オ 取消事由 5（相違点 1 認定判断の誤り）について

(ア) 引用発明 1 における「プレディクティブ発信を行う」「顧客アカウン
ト情報」とは、プレディクティブ発信に用いることができるように系統
的に整理・管理された情報の集まりであり、引用発明 1 における「転送」
は、プレディクティブ発信において用いられる情報の集まりである「所
望の数の顧客アカウント情報」を生成する処理である。また、「顧客ア
ccount情報」は「所望の数」のものであるから、所望の数に達したか
否かを条件として抽出されたものである。

他方、本件発明は、プレディクティブ発信に用いることができるよう
に系統的に整理・管理された情報の集まりを「プレディクティブ発信用

のデータベース」と表現し、何らかの条件、方法によってこの情報の集まりを生成することを、「所定の条件で抽出」して「作成」と表現しているものである。

そうすると、引用発明1のプレディクティブ発信に用いることができるように系統的に整理・管理された情報の集まりである「所望の数の顧客アカウント情報」を「プレディクティブ発信用のデータベース」と表現し、「所望の数」の情報の集まりが「転送」によって生成されることを、「所定の条件で抽出」して「作成」と表現することは、当業者（その発明に属する技術の分野における通常知識を有する者）が適宜なし得たことである。審決は、上述の論旨を説示したものであって、その内容に誤りはない。

(イ) 原告の主張(ア) について

原告は、本件発明は、バッチ処理構成を基本にしつつ、それに部分的にすなわちコール止めの部分に限ってリアルタイム処理を組み合わせるといふハイブリッド型構成であるのに対し、引用発明1は、バッチ処理を完全に排除し、フルリアルタイム処理型を採用したことを前提として、引用発明1にプレディクティブ発信用DBを用いる処理を組み合わせることは、引用発明1の目的を実現不可能にすることになり、阻害事由があるなどと主張する。

しかし、本件発明で作成されるプレディクティブ発信用DBがバッチ処理によって作成されることが要求されるものでないこと、引用発明1は、バッチ処理を完全に排除し、フルリアルタイム処理型を採用したものとは解されないことは、前記ア及びイで説示したとおりであるから、この点に関する原告の主張は前提において採用することができない。

(ウ) 原告の主張(イ) について

原告は、本件発明は、発信不要データを「指定されたデータベース」

から検索するという構成を採用することで、顧客マスタDB以外のDBを検索することも可能である旨主張する。

しかし、この点が本件発明と引用発明1との相違点でなく一致点であることは、前記ウ(ウ)で説示したとおりである。原告の主張は審決の論旨を正解しないものであって、採用することができない。

(エ) 原告の主張(ウ)及び(エ)について

原告は、引用発明1の「所望の数」は「所定の条件」に相当しない、引用発明1の「転送され」るは本件発明の「作成」に該当しない、などと主張する。

しかし、本件発明に係る特許請求の範囲の記載及び発明の詳細な説明の記載を精査しても、「所定の条件で抽出する」というのがどのような条件によって抽出することなのか、また、「作成する」とはどのような方法により作成することなのかを直接的に特定する記載はない。

かえって、前記(1)イで認定したとおり、発明の詳細な説明の段落【0002】ないし【0005】における課題に関する記載からみて、本件発明は、プレディクティブ発信用データベースの作成後に発生する問題の解決を課題としており、プレディクティブ発信用データベースの作成自体に伴う問題の解決を課題としたものではないから、プレディクティブ発信用データベースをどのような条件でどのような方法によって作成するかは、課題解決と無関係の事項であることが読み取れる。

したがって、一定の件数を指定して発信対象データを抽出することも「所定の条件」に含まれるというべきであり、引用発明1において「所望の数」の顧客アカウント情報を転送することも「所定の条件」に該当すると解することに何ら問題はないし、コンピュータにおいて、データが「転送」されてそれが他の記憶装置に記録されれば、その記憶装置に、それまで存在していなかったデータが新たに記録されることになるので

あるから、それを「作成」と称することに何ら問題はないというべきであり、したがって、引用発明1のように、ある機器に存在するデータ集合の中から他の機器に「転送」すべきデータ集合を抽出することも転送データの「作成」に該当するといえることができる。

以上のとおりであるから、この点に関する原告の主張は採用することができない。

(オ) 原告の主張(オ) について

- a この点に関し、原告は、引用発明1でメインフレームコンピュータ16からシステム制御装置11に「一括送信」されるデータの件数が3ないし5件程度にすぎないこと等を根拠として、引用発明1の「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客のアカウント情報」は「データベース」ではないと主張する。

しかし、前記ウ(ア)で認定したとおり、「データベース」とは、「系統的に整理・管理された情報の集まり。」を意味すると認められるところ、引用発明1においても、「所望の数の顧客アカウント情報」からアカウントの電話番号が抽出されてダイヤルされるのであって、そのために必要な整理・管理がなされているものであると認められるから、上記の定義に従えば、「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客のアカウント情報」を「データベース」と称することに何ら問題はない。

- b また、原告は、「一括転送」の対象は「a number of customers」であるところ、「a number of」は「several」と同義であり、せいぜい3ないし5件の顧客データにすぎないと主張する。

しかし、引用例1の明細書上、「一括転送」の対象が数件のデータである旨の記載はない。かえって、同明細書には、前記(2)アPのとおり、「システム制御装置11が十分な記憶容量を有する場合は、シ

システム制御装置 11 は顧客アカウントのファイル全体を保持し、この記録全体をオペレータ端末に送信してもよい。」との記載があり、同記載によれば、システム制御装置 11 は顧客アカウントのファイル全体を保持できる程の記憶容量を有することも想定されているといえるものである。

- c さらに、原告は、引用例 1 の FIG. 4 の記載を根拠に、引用発明 1 でメインフレームコンピュータ 16 からシステム制御装置 11 に送信されるアカウント情報の件数は、本件明細書の段落【0025】の「該ペーシング制御部 56 から要求があった発信データ群」の数 (= N) と同程度であるなどとして、引用発明 1 でメインフレームコンピュータ 16 からシステム制御装置 11 に「一括送信」されるデータの件数が数件にすぎないなどとも主張する。

しかし、上記原告の主張は、引用例 1 の記載を正解したものでない。むしろ引用例 1 の記載からすると、引用例 1 における「所望の数の」あるいは「複数の」という文言は、プレディクティブ発信のデータ数（呼数）N よりは多い数であって、むしろ、プレディクティブ発信処理を遅滞なく行える程度に、かつ、発信待ちの間にデータが古くなる程度に、まとまった相当の量であるという意味を含んでいると認められる。

すなわち、まず、前記(2) AL の記載からみて、引用例 1 においては、「所望の数の顧客アカウント情報」がシステム制御装置 11 に転送され、その上で、システム制御装置 11 がこの「所望の数の顧客アカウント情報」から選択された顧客電話番号にダイヤルしており、メインフレームコンピュータ 16 内の顧客のアカウント情報を管理しているデータベース（顧客管理情報を管理しているデータベース）からではなく、転送された「所望の数の顧客アカウント情報」から選択さ

れた顧客電話番号にダイヤルしていることが理解される。

そして、引用例1の、「メインフレームコンピュータ16は、所望の数のアカウントの顧客アカウント情報をデータ制御装置15に一括転送又はオンライン転送により提供する。」(前記(2)AL)の記載、「26からスタート後、第1ステップ27ではメインフレーム16から一括モード転送により複数の顧客のアカウント情報を得る。」(前記(2)AQ)の記載、「次のステップ28では、オペレータの予想される空き状況に基づいて新しい呼出し(又は再呼出し)の必要性を計算する。空いたオペレータが居る場合、新しい呼出し(又は再呼出し)が必要となる。しかし、全てのオペレータが話中である場合、所定の時間内にオペレータが空く統計的確率に基づいて新しい呼出しが必要である場合とない場合がある。判定29は新しい呼出し(又は再呼出し)が必要かを調べる。……もし必要であれば、システム制御装置11はステップ30に進み、呼出す次のアカウントの電話番号を抽出する。」(前記(2)AQ)の記載、及び「ステップ27でシステム制御装置11は一群の顧客アカウントのアカウント情報を得るので、その後の着信及び/又は請求に対する支払い及びクレジットにより、システム制御装置11に記憶されたアカウント情報は、発信待ちの列において特定の顧客アカウントの順番が来る時までに最新ではなくなる可能性がある。」(前記(2)AR)の記載からみて、システム制御装置11は、プレディクティブ発信を行うオペレータの空き状況等による統計的な予測に基づいて転送された所望の数の顧客アカウント情報からアカウントの電話番号を選択するものであり、また、「所望の数の顧客アカウント情報」は転送された後プレディクティブ発信のために選択されるまでの間に転送元となったメインフレームコンピュータの顧客データベースに対して最新ではなくなる可能性があり、これに対して前記(2)

アRに掲げられる様々な解決方法がある旨が記載されているものである。

そうすると、統計的な予測に基づいてプレディクティブ発信を遅滞なく行うために、これを遅滞なく行える程度の量の顧客アカウント情報がシステム制御装置11に転送されているはずであるから、転送された「所望の数の顧客アカウント情報」は、プレディクティブ発信処理を遅滞なく行う程度にまとまった相当の量のものであるとともに、「発信待ちの列において特定の顧客アカウントの順番が来る時までに最新ではなくなる可能性がある」という事態が発生する程度にまとまった相当の量のものであると認められる。

さらに、上記原告の主張は、原告が根拠として引用する引用例1のFIG. 4Aの記載内容とも整合していない。

すなわち、本件明細書における「予測発信を行うためのプレディクティブ発信のデータ数（呼数）N」（段落【0025】）というのは、「オペレータの予想される空き状況」や「利用可能な幹線」の数に即して決定されるプレディクティブ発信のデータ数なのであるから、引用例1においては、ステップ28の「オペレータの予想される空き状況に基づいて新しい呼出し（又は再呼出し）の必要性を計算する」やステップ32の「幹線インターフェイス部に利用可能な幹線を問い合わせる」における処理の結果に応じて決定されるものである。そして、ただか「予測発信を行うためのプレディクティブ発信のデータ数（個数）N」の顧客アカウントのみをメインフレームからシステム制御装置11に転送するのであれば、ステップ28、29及びステップ32、33に対応する処理は、ステップ27の転送の処理に先だつてなされているはずであって、これらの処理が転送後に行われることはあり得ないというべきであるから、引用発明1でメインフレームコンピュー

タ 1 6 からシステム制御装置 1 1 に送信されるアカウント情報の件数は、本件明細書の段落【0 0 2 5】の「該ペーシング制御部 5 6 から要求があった発信データ群」の数（=N）と同程度であるということはないというべきである。

以上のとおり、「a number of」という文言から、直ちに、引用発明 1 の「一括転送」が 3 ないし 5 件程度のデータの転送であるとの原告の主張は採用できない。

したがって、引用発明 1 の「転送されたプレディクティブ発信を行う所望の数の顧客のアカウント情報」は「データベース」ではないとの原告の主張も失当である。

カ 取消事由 6（相違点 2 認定判断の誤り）について

(ア) 前記エ(イ) で認定したとおり、引用例 2 の記載事項からみて、発信データを指定されたデータベースに照会するに当たって電話番号をキーとして指定された条件で検索することは、少なくとも引用例 2 に記載された公知の技術であると認められる。

そして、引用発明 1 は、プレディクティブ発信をするに当たってメインフレームコンピュータ 1 6 に該特定の顧客のアカウントの状態を問い合わせるのであるから、発信データについて指定されたデータベースに照会するものであるということが出来る。

そうすると、引用発明 1 において、発信データについて指定されたデータベースに照会するに当たって引用例 2 に記載された公知技術を採用して、電話番号をキーとして照会するように構成することは、当業者が容易になし得たことであり、この旨を述べた審決に誤りは無い。

(イ) 原告の主張(ア) について

原告は、引用発明 1 は、プレディクティブ発信用 DB を排除することに特徴を有する発明であるから、引用発明 1 に「別のファイル」を用い

る構成を組み合わせることに阻害要因があると主張する。

しかし、前記イで認定したとおり、引用発明1はオンライン（リアルタイム）処理を実現するために、バッチ処理でのプレディクティブ発信用DB作成処理を取り去るという構成を採用したものとは認められないから、原告の主張はその前提において失当であり、採用することができない。

(ウ) 原告の主張(イ) 及び(ウ) について

原告は、引用発明2は、複数のコールセンタ間の情報共有に関する発明であり、本件発明と引用発明2とは課題も課題解決手段も異なるとか、引用発明1に引用発明2を組み合わせる動機付けがない旨主張する。

しかし、前記エ(イ) で説示したとおり、引用発明1に引用発明2を適用するに当たっては、引用例2には発信しないデータを電話番号で検索する点が開示されていれば十分なのであって、引用例2の発信しないデータがどのように生成されたものであるかは問題ではないというべきであるから、引用発明2が、複数のコールセンタ間の情報共有に関する発明であって課題も解決手段も異なっていたとしても、引用発明1において、発信データについて指定されたデータベースに照会するに当たって引用例2に記載された公知の技術を採用して、電話番号をキーとして照会するように構成することは当業者であれば容易になし得たことというべきである。また、引用発明1における転送された顧客アカウント情報の数が3ないし5件程度ではない点は、前記オ(ウ) で述べたとおりであるから、引用発明1と引用発明2との組合せについて動機付けに欠けるところはない。

したがって、原告の主張は、その前提において失当であり、採用することができない。

3 結論

以上のとおり，原告の主張する取消事由は全て理由がない。よって，原告の請求を棄却することとして，主文のとおり判決する。

知的財産高等裁判所 第1部

裁判長裁判官 中 野 哲 弘

裁判官 東 海 林 保

裁判官 矢 口 俊 哉