

抄録

筆者は、2015年3月から半年の間、英国特許庁に滞在し、調査研究を行う機会を頂きました。本稿では、皆様にとって興味深いと思われる、英国特許庁の審査官の業務環境や英国の特許審査を中心に紹介させていただきます。

0 はじめに

本稿でご紹介する内容は、英国特許庁の公式ホームページや筆者の調査に基づいたものです。全て筆者の私見を述べたものであり、日本特許庁や英国特許庁の公式見解とは関係がないことをご理解頂きますようお願いいたします¹⁾。

1 英国特許庁について

1.1 概要

英国における特許庁の法的な正式名称は、“The Patent Office”です。ビジネス・イノベーション・職業技能省²⁾の下部組織であり、また、事業執行機関 (executive agency)³⁾です。知財関連法のうち、特許、意匠、商標、及び著作権を所管しており、通称名として、“The Intellectual Property Office”を

使用しています。職員は、自らの職場のことを、通常、“IPO”と呼びます。日本特許庁は“Japan Patent Office”、米国特許商標庁は“United States Patent and Trademark Office”であるように、各国特許庁の名称には国を表す単語が含まれることが多いですが、英国の特許庁にはそれがありません。日本語で表現すれば、「ザ 特許庁」という感じでしょうか。“UK”を付けるまでもないという、プライドが垣間見えます⁴⁾。以下、本稿でも英国特許庁のことを“IPO”ということがあります。

英国特許庁のほとんどの職員は、ロンドンから西へ約220キロ行ったところにある、ウェールズ第三の都市であるニューポートに位置する本庁舎に勤めています⁵⁾。車通勤の職員が多く、敷地内には大きな駐車場が整備されています。ウェールズの首都であるカーディフからも車で30分程度と近く、カーディフ在住の審査官も多いです⁶⁾。筆者もカーディフセントラル駅付近にアパートを借り、バス通勤をしました。

1) 過去の特許懇の記事として、菅原洋平「英国の特許制度について—Intellectual Property Officeを中心に—」特許懇No.260 (2011) があります。筆者の調査の際にも、また、本稿の執筆においても参考とさせて頂きました。

2) 正式名称はDepartment for Business, Innovation and Skillsで、BISと略されます。

3) 日本の独立行政法人制度に類似した制度とも言われますが、公務員の身分を持っていることなど、異なる点も多いです。業績・成果を通じて運営がコントロールされており、大臣との間で合意された目標 (“Ministerial Target”) を達成することが最優先されます。目標はIPOのホームページ <https://www.gov.uk/government/organisations/intellectual-property-office/about> で閲覧可能です。

4) 例えば、ゴルフの全英オープンもThe open championshipと表記され、BritishやUK等は入りません。

5) ロンドンにも、出願受付等を行う小規模なオフィスがあります。

6) ニューポートよりもカーディフの方が住むには人気があります。

1.2 統計

●出願件数

2013年時点で、世界の12位となっています。2009年までは9位の位置を保っていましたが、2007年にオーストラリアとインドに抜かれ、2010年にブラジルに抜かれました。

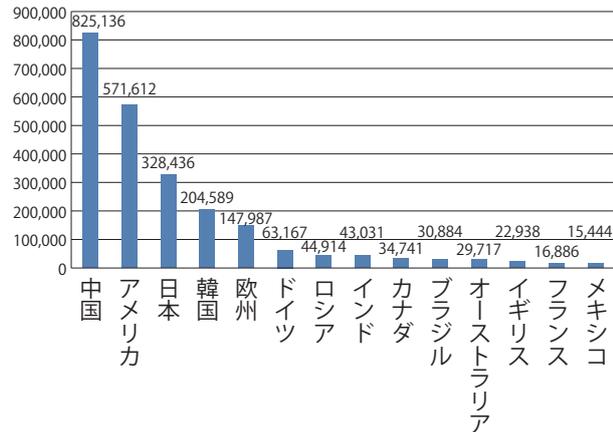


図1 2013年の各特許庁における出願件数⁷⁾

●出願・請求件数

2014年度の出願件数は約23,000件、サーチ請求は約17,000件、審査請求は約12,000件となっています。いずれの数値もゆるやかに増加しつつあります。それに伴い、滞貨(特に実体審査待ち案件)も増加しています。

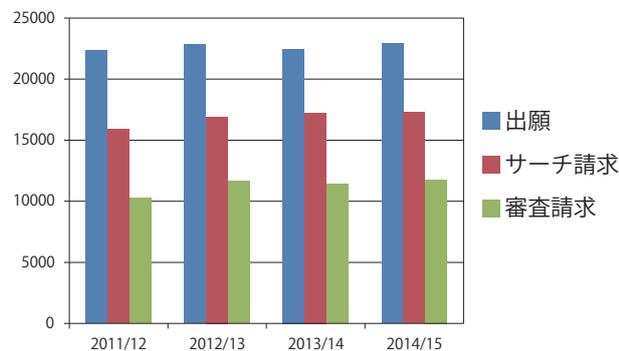


図2 出願・請求件数の推移⁸⁾

●職員数

2015年4月時点での総職員数は1,108人で、そのうち特許審査官は293人です。滞貨の増加に対応し、2014年から2016年までの3年間に、計150人の新審査官を採用する予定となっています。JPOの特許審査官数が約1,700人で、出願件数が328,436件(2013年)でしたので、審査官数はJPOの2割弱、出願件数は1割弱というところでしょうか。なお、IPOには、審判部はありません。

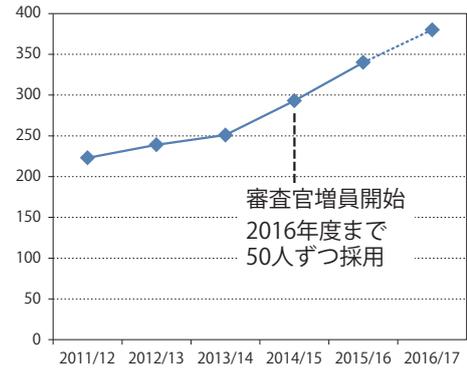


図3 IPOにおける審査官数の推移⁹⁾

1.3 オフィスについて

CPCに基づき編成された約20の審査グループがあり、各グループには10~20人程度の審査官が所属しています。各グループはDeputy Director¹⁰⁾又はD1と呼ばれる、審査長相当の職員によってマネジメントが行われています。

数年前までは、2人の審査官に一つの部屋が与えられていましたが、審査官の増員に伴うスペース問題に対応するため、全面的に、オープンプラン方式に改装されました。筆者の滞在中も、新人審査官の研修に対応すべく会議室を拡張する工事が行われており、現在は、個室を利用できるのは審査長や一部の審査官のみとなっています。オープン形式を好まない審査官も多く、雑音を絶つためにヘッドフォンをして仕事をしている職員もいました。各審査官の机は横幅2m程度で24インチモニタが2台設置され

7) WIPO統計データベース <http://www.wipo.int/ipstats/en> をもとに作成。

8) The Patent Office Annual Report and Accounts 各年度版をもとに作成。

9) The Patent Office Annual Report and Accounts 各年度版をもとに作成。

10) 日本でDeputy Directorという、「課長補佐」の英訳に用いられる用語ですが、IPOでは「審査長」相当を意味しており、差があります。

ており、JPOよりも全体的にゆったりとした雰囲気です。一部の机は電動モーターで高さ調整ができ、立ってサーチを行うことも可能です（眠くならず集中できるし、エクササイズにもなるとのこと）。服装は自由で、Tシャツにジーパンという格好も珍しくありません。管理職はスーツ姿の人が多くいました。

JPOとは、以下の点で違いがありました。

まず、コアタイムなしの完全フレックス制が採用されており、7時～19時までの間であれば登庁・退庁が自由であり、1週間で計37時間働くことになっています。登庁・退庁時に専用端末にIDカードをタッチすることで、勤務開始・終了が記録される仕組みで、業務用PCからも時間が確認できます。職員の評価指標の一つとして生産性の観点が用いられていることもあり、残業を行う職員はあまり多くはありません。18時を過ぎるとオフィス全体が静かになり、掃除の業者も入ってきます。

在宅勤務も広く行われています。一定の頻度で本庁舎へ出勤することが条件となっていますが、キャリアが浅い職員を除き、申請すれば多くの場合認められるとのこと。PC、デスク、電話等は貸与され、本庁舎と同じ環境で業務ができますので、遠隔地に住居がある職員や、子供の学校への送迎¹¹⁾等で時間をとられる職員には人気の制度になっています。

また、JPOと大きく異なる点として、紙の使用量が極めて少なく、文字通り「ペーパーレス」な職場となっています。IPOでは、多くの審査官が、プリントアウトを行うことなく、本願発明の理解、サーチ及び引用文献の内容の理解を行っていました。机の周りに書類が積まれているということはなく、非常にすっきりとしています。プリンターも、コピー機兼用の複合機が各フロアに数台あるのみで、紙を使わない働き方が浸透していました。

さらに、JPOでは審査官補と指導審査官が近接した位置に座るのが通常ですが、筆者がIPOで在籍した審査グループでは、両者をあえて離して配置していました。理由を聞いたところ、常に監視する／されるという関係になることは精神衛生上好ましくなく、また、指導審査官以外の審査官に質問をしやすくすることも必要なのでは、とのことで、個人の自由を重んじるイギリス人らしさが現れているように感じました。

1.4 食堂・売店等

食堂では、日替わりランチやオーダーメイド形式のサンドイッチが提供されており、約4ポンド（約600円）でお腹一杯になります。日替わりランチは肉＋チップス（フライドポテト）＋野菜（豆・ブロッコリー・人参）のセットであることが多く、木曜日はカレー（添えるのは、ご飯か、チップスカ、両方かを選べます）、金曜日はフィッシュアンドチップスと決まっています。カレーは非常に人気が高く、12時頃には長い列が出来ていました。

食堂の隣には小さい売店があり、牛乳が大量に販売されています。イギリス人は紅茶好きであり、特にミルクティーをよく飲みます。オフィスの各フロアにはTea pointと呼ばれる小部屋があり、給湯器と、大きな冷蔵庫が設置されています。多くの審査官が牛乳を冷蔵庫に入れており、仕事の合間にミルクティーを飲んでいました。ティータイムが開催されることもあり、筆者もよく参加させてもらいました。

1.5 セキュリティ

セキュリティはとても厳しく、写真の撮影は、庁舎内はもちろん、敷地内でも全く認められませんでした。写真を撮ろうものなら、強面のセキュリティが飛んできて、撮った写真をチェックされ、その場で削除させられます。また、外部から敷地内に入る際のセキュリティのチェックポイントは、庁舎からは200mほど離れており、身分証なしでは庁舎内に入ることもできず、身分証を忘れたときは、庁舎に電話して職員経由で確認をとってもらう必要があります。



写真1 英国特許庁の庁舎（英国特許庁提供）

11) イギリスでは、通常、親が小学校への送迎を行います。

ました。庁舎の壁には“CCTV in operation”の掲示があり、多くの監視カメラによって常時監視がなされています。写真1はIPOから掲載許可を頂いた、庁舎の玄関の写真です。ちなみに、敷地内には野生のリスやウサギが多く生息しており、写真に写っている木でもリスが遊んでいました。本稿執筆時(2月)は、この木の上にサギが巣を作っているとのこと。

2 英国の特許制度と審査官の業務

2.1 審査基準 Manual of Patent Practice (MoPP)

審査官は Manual of Patent Practice (MoPP「モップ」と庁内では呼ばれていました)に則り業務を行っています。審査官の業務において必要な情報は、ほぼここに網羅されており、筆者もよく参照しました。冊子は配布されておらず、IPOのホームページでPDFバージョンとHTMLバージョンが提供されています¹²⁾。更新は頻繁に行われており、ホームページには最近の更新箇所が明示されています。PDFバージョンの分量は978頁(平成28年2月時点)となっており、JPOの審査基準(500頁)の約2倍です。以下、出願から特許査定までの流れについてご紹介しますが、MoPPの参照箇所も合わせて示します。

なお、英国特許法については、特許庁のホームペー

ジの外国産業財産権制度情報から、2014年改正法の日本語仮訳を参照することができます¹³⁾。

2.2 出願から特許査定まで

以下のような流れになっています。

●出願

出願日の確保のためには、書式Form1及び発明の詳細な説明(a description)の提出が必要になります。この時点では無料です。

●方式審査段階

出願料は30ポンド(約4,700円)ですが、オンラインで出願・支払いをした場合は20ポンド(約3,000円)に減額されます。出願料が支払われることで、方式審査官(Formalities Examiner)による方式審査(Preliminary examination)が開始され、その後、方式審査官により審査グループへの割り当てが行われます。この割り当てが適切でなかった場合は、審査官によって、適切と思われる別の審査グループへ転送されます。

●サーチ段階

出願日から12ヶ月以内に、サーチ請求(書式

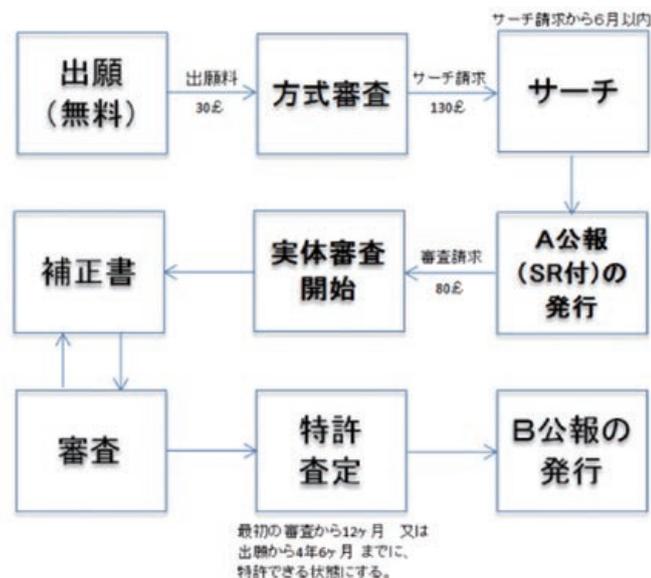


図4 出願から特許査定までの流れ

12) <https://www.gov.uk/government/publications/patents-manual-of-patent-practice>

13) https://www.jpo.go.jp/shiryou/s_sonota/fips/mokuji.htm

Form9Aの提出と手数料の納付)を行えば、サーチが行われます。サーチはForm9Aの提出から6月以内に行うことを目標としています。出願公開に間に合わせる必要があるため、この目標は厳しく管理されています。サーチ請求をしない場合は、出願は取り下げられたものとみなされ、公開もされません。

サーチ段階では、Internal Search Report¹⁴⁾と呼ばれる、IPO内部のみで活用される書類が作成され、後の実体審査時の参考資料とされます。ここには、本願発明の分類、検索した分野、発見した文献とそのカテゴリ(XやA)の他、Search Statement¹⁵⁾と呼ばれる本願発明の最も本質的な点のみを抽出した記述や、検索履歴、独立請求項が複数ある場合の単一性の見解、各文献に関する説明等、サーチ終了時における詳細な情報が記載されます。出願人には、検索した分野、発見した文献とそのカテゴリ、本願に付与されるIPCが記載されたExternal Search Reportが送付されます。

サーチに関するIPOの強みは、安い手数料で、高品質なサーチを、早期に提供できるという点にあります。手数料は、EPOと比較しますと約8分の1となっています。

EPO : €1,285 (約16万円)

IPO : £130 (約2万円)

●サーチ戦略

IPOの審査官は、EPOから提供されるEPOQUEネットを主に利用してサーチを行っています。MoPPのSection17には、サーチの進め方についても詳細に記載されています。例えば17.55には使用されるデータベースとしてEPODOCやWPIがあること、非EP/US文献に関してはCPC付与にタイムラグが存在することや、日本・韓国・中国文献にはCPCが付与されないことから、CPCだけでなくIPCもサーチ範囲に含めるべきことが記載されています。さらに、日本のFI及びFタームの使用が適切であるかどうかについて考慮すべき旨が記載されています。他の箇所では、17.60には他の審査官

の専門分野を検索することが有効であると考えられる場合には相談を行うこと、17.61には事後的なアプローチには注意すべきである旨など記載されており、実務に沿って詳細に記述されているという印象を受けます。

サーチはもちろん英語を中心に行います。日本語文献のサーチをどのように行うかは、分野によって異なっていますが、日本語文献のサーチが有効であるとされる分野に関してはFI及びFタームが利用されています。

英語以外の言語で記載された文献を利用する際は原則機械翻訳を利用していますが、データが古い等の理由で、機械翻訳を利用できないことがあります。この対策として、主要な外国語(フランス語、ドイツ語、スペイン語、中国語等)を理解することができる職員が、ボランティアで援助を行っています。筆者も滞在中、昭和の時代に発行された実用新案の日本語の内容について質問を受けることができました。

●実体審査段階

出願公開の日から6ヶ月以内に審査請求(書式Form10の提出と手数料の納付)を行えば、実体審査段階に入ります。

サーチを行った審査官と同じ審査官が実体審査を行うことが通常ですが、人事異動や、OJTの一環として経験の浅い審査官に審査を行わせる等の理由で、異なる審査官が担当することもあります。

英国の特許制度の特徴的な点ですが、実体審査が開始されますと、一回目の拒絶理由通知から12か月又は出願日から4年6か月のいずれか遅い方が期限¹⁶⁾として設定され、この期限までに特許査定できる状態になるよう、拒絶理由通知→意見書・補正書の提出、のサイクルが繰り返されます。この期限内であれば拒絶理由通知の回数に制限はありません。

拒絶理由がすべて解消すれば、審査官は特許査定を行います。第三者が情報提供する機会を確保するために、出願公開前の特許査定は行われません。少なくとも出願公開から3ヶ月の期間を待って、特許

14) MoPP 17.86

15) MoPP 17.50

16) 英国特許法第20条は定められた期間内に特許要件を満たさない場合には、出願は拒絶されたものとみなされる旨を規定しており、規則第30条は、当該期間が、出願日から4年6か月又は最初の審査レポートの発行から1年のいずれか遅い日である旨を規定しています。

査定の手続きが行われます。

一方、審査官が拒絶査定を行うことはできません。拒絶理由通知を繰り返しても審査官と出願人との間で意見が折り合わず、上記の期限（一回目の拒絶理由通知から12か月又は出願日から4年6か月のいずれか遅い方）までに特許査定できない場合は、「ヒアリング」¹⁷⁾ という手続きに進みます。Deputy Directorがヒアリング担当官となり、拒絶か否かの決定を書面にて行います。拒絶の決定に不服がある場合は、裁判所で争うことができます。

ソフトウェア関連発明以外では、ヒアリングに至るケースはまれです。上述したように、拒絶理由通知に回数制限がありませんので、新規性や進歩性や記載要件に関しては、最終的に拒絶理由が解消するケースが多いものと考えられます。一方、ソフトウェア関連の分野では、英国特許法第1条がプログラムそのものを特許対象外としており、発明適格性が否定される場合は、新規性・進歩性の判断が行われずに拒絶されます。そのため、ヒアリング及びその後の訴訟に至るケースは比較的多いようです。

2.3 早期サーチ・早期審査について

●Combined Search and Examination (CSE)

ここまでは、サーチ請求を行った後に審査請求を行うことを前提として説明してきましたが、サーチ請求を行う際に、審査請求を同時に行うこともできます。この場合、審査官は、サーチレポートと同時に一回目の拒絶理由通知を作成し、出願人に送付します。この手続きはCombined Search and Examination (CSE) と呼ばれています。サーチレポートを受け取った後に審査請求を行う場合は、一回目の拒絶理由通知を受け取るまでに一定の待ち期間が生じますが、CSEの場合は、出願日から6ヶ月以内という短い期間で、サーチレポートと同時に一回目の拒絶理由通知を受け取ることができるため、実体審査が実

質的に早期化されることとなります。サーチ請求と審査請求を同時に行えば自動的にCSEの手続きが開始されますので、早期に英国特許を取得したい出願人にとっては有用な制度です。

●早期サーチ、早期審査の請求

出願人は、早期サーチ又は早期審査を請求することができます。このとき、早期処理が必要である理由を併せて提出する必要があります。例えば、グリーン関連技術、PCT段階で肯定的な見解を得ている案件、及びIPOを第二庁とするPPH案件¹⁸⁾ は、それを理由に、早期サーチ又は早期審査を利用することができます。

その他の場合には、提出された理由が早期処理を行うのに十分であるか否かは、その案件ごとに判断されることになっており、MoPPには、早期処理が受け入れられる理由の例として、出願中の技術について他者が侵害している可能性がある場合、発明に対し投資を行う投資者を安心させる必要がある場合、UKを第1庁とし他国にPPH請求するためにUKで特許査定を得たい場合等、が挙げられています¹⁹⁾。CSEと早期審査、早期サーチを併せて請求することも可能です。

これらの早期サーチ、早期審査制度についての説明は、ホームページで提供されています²⁰⁾。

2.4 オピニオン

登録済みの特許権に関して、特許性の要件を満たしているか否か、又はある特定の行為が特許権を侵害しているか否かについて、誰でも（特許権者自身や、ダミーでも可）、法的拘束力のない見解を請求することができます²¹⁾。2005年に開始された、比較的新しいサービスです。

対象となる特許は、IPOの審査により取得した特許権(UK特許)と、EPO経由で取得した特許権(EP

17) ヒアリングは公開されており、今後の予定も閲覧可能です。<https://www.gov.uk/government/publications/patents-hearing-diary>
ヒアリングの結果も閲覧可能です。<https://www.ipo.gov.uk/p-challenge-decision-results.htm>

18) IPOはグローバルPPHに参加しています。グローバルPPHについては以下のホームページを参照。
<http://www.jpo.go.jp/pph-portal-j/globalpph.htm>

19) MoPP 17.05.1 及び18.07

20) <https://www.gov.uk/government/publications/patents-fast-grant>

21) 英国特許法第74A条

(UK)特許)の両方です。手続きは全て書面で行われ、10年以上の経験を持つ審査官により見解が作成され、結果は出願人に送付されるとともにホームページでも公開されます。手数料は200ポンド(約31,000円)で、請求から3ヶ月で発行されます。

英国における特許権を取り消すための正式な法的手続きは、IPOへ特許取り消しを請求するか、裁判所に特許取り消しの訴えを起こす2つのルートがありますが、資力に乏しい中小企業・個人にとっては、いずれにしてもコストがかかることが問題でした。「オピニオン」は低コストで迅速に見解が得られるので、正式な法的手続きに進むか否かの参考材料として利用されることが期待されています。

この「オピニオン」サービスは、2014年の法改正によって、2つの点で大きく拡充されました。

一点は、従来は有効性の判断において提起できる理由が新規性、進歩性に限定されていたのに対し、法改正により、明確性、サポート要件、実施可能要件、新規事項などに関しても見解を求められるようになりました。

もう一点は、「オピニオン」の結論において新規性・進歩性が明らかに欠如していると判断された場合、職権にて特許取り消し手続きが可能となる規定が導入されました²²⁾。この手続きが実際に開始されるかどうかは、その技術を扱う審査グループのDeputy Director又はD1(以下DDといいます)がまず判断します。手続きが開始された場合は、特許権者に補正・反論の機会が与えられ、その結果、取り消しの必要がないとDDが判断した場合、特許は維持されますが、合意に達さず議論が平行線になった場合は、「ヒアリング」に移行します。それでも特許要件の欠如が認められた場合には、当該特許は取り消されます。なお、2015年8月時点では、この手続きによって取り消された特許権はまだないとのことでした。

なお、IPOには審判部がありませんので、「オピニオン」や「ヒアリング」等の手続きにおける実体的な判断は、審査グループに属する職員が行います。IPOに特許取り消しが請求された場合は、DDがヒ

アリングオフィサーとなり、判断を行います。また、上述したように、審査手続きにおける拒絶査定についても、DDがヒアリングオフィサーとなり、拒絶か否かの決定を行います。

オピニオンの件数規模は毎年30件前後となっています。年間の特許件数は約5000件(IPOでの審査分のみ)であり、現時点ではそれほど利用されていません。法改正を経て今後に期待、という感じのようです。

オピニオンについての説明も、ホームページで提供されています²³⁾。

2.5 英国特許庁と欧州特許庁への同時出願

英国で有効な特許を取得するための方法として、英国特許庁に出願し英国特許(UK特許)を取得する方法と、欧州特許庁に出願し英国を指定国とした特許(EP(UK)特許)を取得する方法の二通りがあります。

英国特許法第73条第2項によれば、UK特許とEP(UK)特許が、同一優先日を有する同一発明に付与され、同一出願人によって出願されたものである場合には、意見を述べる機会及び補正の機会を出願人に与えた上で、それでもなお両発明が同一である場合には、長官がそのUK特許を取り消すことができる旨を規定しています。すなわち、請求項に記載される発明が同一でなければ、UK特許とEP(UK)特許の両方を取得することができます。両方の庁に維持年金を支払うことになるのももちろんコストは高くなりますが、一方の庁で広めの請求項を書きチャレンジングな範囲で特許権の取得を試みつつ、他方の庁では狭めの請求項として安全に権利を確保する等の出願戦略が考えられます。

2.6 審査関係書類の閲覧サービス

IPOのホームページでは、「IPSUM」というサービス²⁴⁾が提供されており、英国特許出願の出願番号又は公開番号を入力することにより、オンライン

22) 英国特許法第73条(1A)及びMoPP73.04

23) <https://www.gov.uk/guidance/opinions-resolving-patent-disputes>

24) <https://www.ipo.gov.uk/p-ipsun.htm>

で審査関係書類を閲覧することができます。また、EPOで審査され英国を指定国とした特許(EP(UK)特許)についても、閲覧可能となっています。

閲覧可能な書類は以下のとおりです。

- ・ A公報とB公報
- ・ 要約
- ・ 請求項
- ・ 発明の詳細な説明
- ・ 図面
- ・ 審査レポート(方式・実体両方とも)
- ・ サーチレポート
- ・ IPOに送られたPCT関係書類
- ・ 2010年11月1日以降にIPOによって送付された書類
- ・ 2011年3月1日以降にIPOにおいて受領した書類
- ・ 2011年7月1日以降に格納された以下の書類
 1. 特許査定後に提出された書類
 2. 第三者による情報提供関係書類
 3. 当該案件を特定して行われた顧客からの苦情書類
 4. EP(UK)特許に関する書類

なお、以下の書類は閲覧対象から除外されています。

- ・ 公衆に対し公開されていない書類(例えば、秘密にする要求が受け入れられた書類や、IPOにおける保存・廃棄ポリシー(IPO's Retention and Disposal Policy)に基づき廃棄された書類)
- ・ 法的な理由でオンライン化できない書類(例えば個人情報保護が関係する書類)
- ・ 非特許文献
- ・ 純粹に事務的な書類(例えばヒアリングの日程調整)
- ・ Inter Partes proceedings(当事者系の争い)に関する書類
- ・ ライセンスや権利譲渡関連書類

3 品質管理について

IPOは、2003年に、特許の出願から付与にかけての一連のプロセスに関して、品質マネジメントの国際標準規格であるISO9001の認証を取得しまし

た。その後も、3年に一回行われる監査を継続的にクリアし認証を維持しています。また、本稿の執筆中(2016年2月23日)に、商標の審査プロセスにおいてもISO9001の認証を取得したことがアナウンスされました²⁵⁾。

ISO9001では、顧客及び法律の要求を満たす品質を備えた製品(サービス)を組織が常に提供できる仕組みを整えられるように、組織に対し様々な事項を要求しています。ISO9001の認証を取得するためには、当該組織がそれらの要求事項を満たしているという認定を受ける必要があります。

ISO9001の要求事項は多岐にわたりますが、そのうちのひとつとして、提供している製品(サービス)が、顧客が求める事項を満たしているかどうかについて顧客がどう感じているかの情報を監視すること、及び、この情報の入手方法を定めること、という事項が規定されています²⁶⁾。

このような背景のもと、IPOの組織全体において、顧客満足度をどのように向上させていくかが常に意識されています。顧客満足度調査も毎年実施されており、「顧客満足度を80%以上とする」という数値目標も設定されています。2015年6月24日には、2014年度の顧客満足度調査の結果が公表されました。インフォグラフィックを利用したイラストをホームページ²⁷⁾で公開することによって、85.4%という、高い満足度を達成したことを対外的にアピールしています。

ここに記載されている85.4%という数値は、ランダムに抽出された出願人に対し、10段階評価のアンケート調査を行い、その平均値から算出されたものです。ここには、前年度よりも4.4%の上昇がみられたこと、10段階評価で10点を付けた回答者が27%いたことなども示されています。10段階評価によって85.4%という高数値を得ることは容易なことではなく、IPOが品質管理及び顧客へのコミュニケーションに関して、相当の自信を持っていることが伺えます。

また、具体的な対顧客の取り組みの一つとして、IPOのホームページには、フィードバック送信用

25) <https://www.gov.uk/government/news/trade-marks-and-designs-division-iso-9001-quality-certification>

26) ISO9001項目8.2「監視及び測定」、及び項目8.2.1「顧客満足」

27) <https://www.gov.uk/government/news/customer-satisfaction-with-the-ipo-at-a-5-year-high>



図5 2014年度の顧客満足度調査の結果

出典：英国特許庁ホームページ

のフォームが用意されており、顧客が、苦情 (complaint) や、賞賛 (compliment) などを投稿することができます²⁸⁾。そのような情報を庁内で共有できる仕組みが構築されており、既存の実務の問題把握・改善策の導入・マニュアルの更新などに生かせるように、日々改善が行われています。これらの取り組みを継続的に行うことによって、顧客の満足度の向上につながっているものと考えられます。

4 ウェールズについて

最後に、IPOの本庁舎が位置するウェールズについてご紹介いたします。

ウェールズは、イギリス (正式には、グレートブリテン及び北アイルランド連合王国) を構成する4つの国の一つです。ロンドン、リバプール、マンチェスターなどの大都市及び観光地を多く抱えるイングランドや、イギリスからの独立を巡ってニュースになったスコットランドに比べて、ウェールズのことはあまり知られていないのではないのでしょうか。

●独自の文化

ロンドンから西へ約200km、ブリストル海峡にかけられた長い橋を渡りますと、ウェールズ語で

“Welcome to Wales” を意味する、“Croeso i Gymru” という看板が目に入り、ウェールズに入ることが分かります。

人口は約300万人、面積は約2万平方kmであり、日本の四国と同じ位です。なお、羊は人間よりも多く、その数は約1000万頭です。

ウェールズでは地名等の表示に、ウェールズ語を併記することが義務付けられています。写真2は英国特許庁の前の道路標識ですが、“Y Swyddfa Batent” は“Patent Office” を意味することが分かります。ウェールズ南部の都市部に住む人たちは



写真2 英国特許庁前の道路標識

28) <https://www.ipa.gov.uk/about/feedback/feedback-comments.htm>

ウェールズ語をほとんど話せませんが、北部では日常的に使用されています。ウェールズの小学校ではウェールズ語が必修になっており、ウェールズ語で放送されるTV局さえあります。ちなみに、写真3は、ウェールズ北部にある世界で最も長い駅名を持つ駅ですが、これもウェールズ語です。



写真3 世界で最も長い駅名を持つ“Llanfairpwllgwyngyllgogerychwyrndrobwlillantysiliogogoch”駅

ウェールズは、独自の言語であるウェールズ語、独自の国旗を持ち、更には、国歌（歌詞はもちろんウェールズ語）も持っています。13世紀にイングランドに征服されて以来、イングランドあるいはイギリスの一部として今日に至っていますが、このような独自の文化を大事にすることで、ウェールズ人としてのアイデンティティを強く保っていることを感じました。



図6 ウェールズ国旗

●首都カーディフ

ウェールズの主要な都市はカーディフ、スウォンジ、ニューポートなどで、これらは南部の海沿いに位置しています。ウェールズ中部にはブレコンビーコンズ国立公園、北部には、ウェールズ一高い山であるスノードン山（標高1085m）が含まれるスノードニア国立公園があり、自然豊かなエリアと

なっています。北部には世界遺産にもなっている古城が多く残されていることでも有名です。

人口約35万人のカーディフが、ウェールズの首都です。街はコンパクトにまとまっており、徒歩でほとんどの場所を訪れることができます。公園が多く緑に溢れており、治安もよく、家賃・物価も安いので、とても生活しやすい街です。カーディフセントラル駅から歩いて10分ほどの位置に、観光客で賑わうカーディフ城があり、そのすぐ近くにプリンシパルティ・スタジアム（2016年に旧名：ミレニアム・スタジアムから改名）という、75,000人収容の巨大な競技場があります。2012年のロンドンオリンピックのサッカー会場、2015年のラグビーワールドカップの会場としても使用されました。



写真4 カーディフ城 ウェールズ国旗が掲揚されている。後ろに見える船のような建築物がプリンシパルティ・スタジアム

ロンドンとカーディフの間は、平日であれば1時間に2本電車があり、所要時間も約2時間なので、気軽に日帰りが可能です。カーディフでは、ホテルもロンドンの半額程度と安く、みんなとてもフレンドリーです。もしイギリスを訪れる機会がある場合には、ロンドンから少し西へ足を伸ばしてイギリスの中の異国を楽しんでみてはいかがでしょうか。

最後に、筆者の調査研究のための滞在を快く受け入れてくれた英国特許庁の皆様、この場を借りて厚く御礼申し上げます。

profile

辻 弘輔 (つじ こうすけ)

平成14年4月 特許庁入庁 (特許審査第三部半導体機器)
平成24年4月より 審査第三部金属電気化学