

ユーザー評価調査について

審査第一部 計測 審査官（前 調整課 品質管理室）

清水 靖記

抄録

特許庁では、品質ポリシーに掲げられた「幅広いニーズや期待に応える」という基本原則のもと、ユーザー評価調査やユーザーとの意見交換等を通じて寄せられた、特許審査の質に関する意見や要望を品質管理施策の企画・立案や品質向上に活用しています。

本稿では、品質管理における原則や、特許審査に関する品質ポリシー・特許審査の品質管理に関するマニュアルにも触れつつ、特許庁でのユーザー評価調査での調査項目や、調査結果の活用方法等についてご紹介したいと思います。

1. はじめに

米欧中韓の特許庁をはじめとした世界各国の特許庁では、それぞれの特許庁の手法でユーザー評価調査等を実施して¹⁾、ユーザーの声をそれらの品質管理施策に反映させています。

我が国特許庁でも、品質ポリシーに掲げられた「幅広いニーズや期待に応える」という基本原則のもと、ユーザー評価調査やユーザーとの意見交換等を通じて寄せられた、特許審査の質に関する意見や要望を品質管理施策の企画・立案や品質向上に活用しています。

本稿では、品質管理の原則に触れつつ、我が国特許庁でのユーザー評価調査についてご紹介したいと思います。

なお、本稿の内容は、筆者の個人的見解を含むものであることを予めお断りいたします。

2. 品質管理の原則

品質管理で原則として掲げられる項目は、品質管

理手法により数や表現は異なりますが、いずれの品質管理手法でも、顧客、すなわち、ユーザーを重視する原則が掲げられています²⁾。本章では、いくつかある品質管理の原則のうち、ユーザー評価調査に関連するものに限ってご紹介します。

なお、品質管理の手法や考え方は、トヨタの生産方式（カンバン方式）に代表されるように生産現場で発展したものも多いため、品質管理の説明において使用される用語も生産現場等で使用される用語が多用されています。この章でご紹介している品質管理の原則中の「顧客」は「ユーザー」等と置き換えていただくと読みやすくなると思えます。

(1) 品質管理の原則その1: 顧客重視(マーケットイン)

「顧客重視」とは、顧客の期待・ニーズを把握し、これらを満たす製品・サービスを開発・生産し、提供していくという行動原則です。この行動原則に従った業務を行うためには、市場を組織内部に取り込むという意味で、使う側の立場に立って市場のニーズに応じた製品やサービスを生産するという

1) 特許庁ウェブサイト「平成27年度 特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業 各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価に関する調査研究報告書【特許編】」https://www.jpo.go.jp/shiryoutoushin/chousa/pdf/zaisanken_kouhyou_h27/h27_report_01p.pdf

2) “新版 品質保証ガイドブック”、(社)日本品質管理学会 編、日科技連 2009年、第15-22頁、“品質経営システム構築の実践集”、細谷克也 [編集] 西野武彦/新倉健一 [著] 2002年、第42-54頁

マーケット・インの考え方が必要になります。このマーケット・インの逆の概念として、プロダクト・アウトというものがあります。プロダクト・アウトとは、生産者中心の考え方で、つくる側の立場に立って生産した製品やサービスを市場に押し込んで（押しつけて）いく考え方です。

特許庁の審査に関する品質ポリシー³⁾では、顧客重視の原則に対応する規定として、「幅広いニーズや期待に応えます」という項目を掲げ、具体的には、以下の行動原則を掲げています。

「特許庁は、我が国社会の利益及び特許制度に関わる方々の満足に資するよう、特許審査に対する幅広いニーズや期待を把握し尊重していきます⁴⁾。特許審査に関わる全ての職員は、出願人・代理人等との意思疎通を積極的に図りつつ、条約・法令及び審査基準等の指針に従い、公平性、透明性及び一貫性のある特許審査を行います。」

この行動原則に従い、ユーザーの期待・ニーズを把握するためには、満足度調査や意見交換等を通じて顧客、すなわち、ユーザーの意見・要望を広く聴取する必要があります。

(2) 品質管理の原則その2:PDCAサイクル

業務で望ましい結果を得るためには、まず計画

(PLAN)を立て、それに従って実施(DO)し、その結果を確認(CHECK)し、必要に応じてその計画を是正・処置(ACT)することが必要になります。

「PDCAサイクル」とは、この4つのサイクルを着実に繰り返すことによって、継続的改善を図るという行動原則です。

この「PDCAサイクル」の考え方の背後には、最初から効果的・効率的なやり方で業務を実施することは難しいという認識があります。この認識のもと、「PDCAサイクル」では、現状レベルに基づいた目標設定を行い、その実施の結果を見ながら業務を逐次的に修正・改善していくことで、継続的な改善を目指すという改善型アプローチを採るものです。

特許審査の品質マニュアル⁵⁾では審査部全体のPDCAサイクルについて、

「年度当初に審査部全体の方針が決定(PLAN)され、それを受けて特許審査及びその関連業務が遂行(DO)される。そして、特許審査業務は品質監査等、各種の手法で評価(CHECK)され、必要に応じて特許審査業務や審査部の施策等が修正(ACT)され、次年度の方針決定(PLAN)に反映されることにより、特許審査の質の維持・向上が図られる。」

と説明されています。

今回ご紹介するユーザー評価調査は、PDCAサイクルの中で特許審査業務の評価(CHECK)と位置

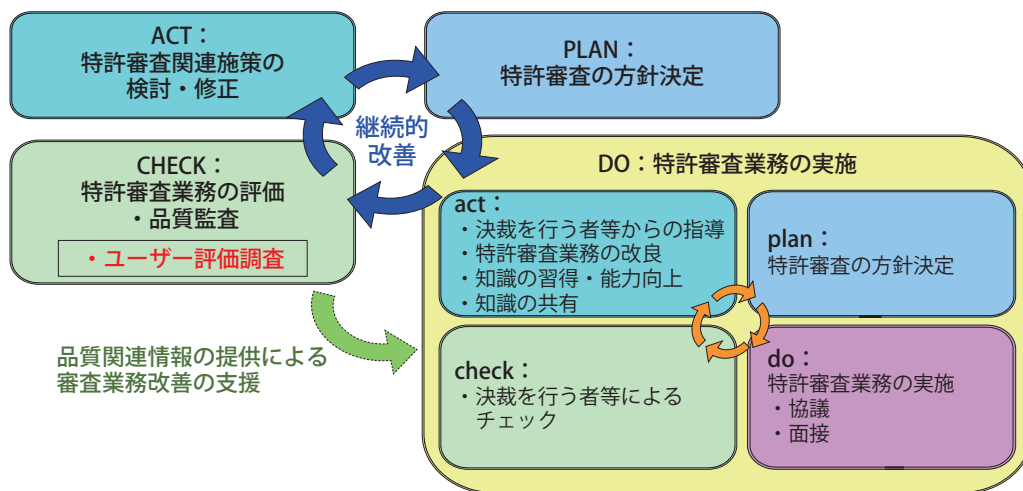


図1 特許審査の質の継続的改善のためのサイクル (PDCAサイクル) 概念図

3) 特許庁ウェブサイト「特許審査に関する品質ポリシーを公表します」http://www.jpo.go.jp/seido/s_tokkyo/shinsa_policy.htm

4) この文言から品質ポリシーに掲げられている項目からマーケット・インの概念を読み取ることができます。

5) 特許庁ウェブサイト「特許審査の品質管理に関するマニュアル」http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/tokkyo_manual.htm

付けられています。また、特許審査の品質マニュアルの「2.特許審査業務の評価(CHECK)(1)データ収集・分析(iii)ユーザー評価調査に基づく質に関するユーザーニーズの把握」では、以下のように説明されています。

「ユーザーニーズを把握するため、特許審査の質に関するユーザー評価調査を行い、特許審査全般及び個別出願の特許審査について、質に対する評価やその理由等に関する分析を行う。評価結果の分析にあたり、評価調査を通じて指摘のあった個別出願に関する情報の分析も行う。分析結果は、業務改善及び施策検討のために審査長単位等に提供されるとともに、外部に公表される。また、上記指摘のあった個別出願に関する分析結果は、必要に応じて当該出願を担当した審査長単位にフィードバックされる。」

(3)品質管理の原則その3:重点指向

組織には沢山の課題があることが常ですが、限られたリソースのもとで、全ての課題の原因を究明し、明らかとなった原因に対策を取ることは困難です。

「重点指向」とは、結果に大きな影響を与えているもの、効果の大きいものを重点課題として着目することで、効率的な仕事の進め方をしようという行動原則です。つまり、結果への影響または改善効果の大きい重点課題に着目し、これを解決するという考え方です。

ユーザー評価調査でも毎回実施するたびに複数の課題が抽出されますが、特許審査業務の評価[CHECK]として位置付けられている品質監査、内外乖離分析、審判関連データ等からも多くの課題が抽出されます。

これらの特許審査業務の評価に係る業務で抽出された複数の課題の中から、結果に大きな影響を与えている課題、または、改善効果の大きい課題が重点課題として抽出され、明らかとなった重点課題に関する知見をもとに特許審査業務や審査部の施策等が修正(ACT)され、次年度の方針決定(PLAN)に反映されています。

3.特許審査の質に関するユーザー評価調査

(1)ユーザー評価調査の目的・経緯

従前より審査の質の維持・向上への要請に応えるためには、出願人や権利を行使される第三者も含めたユーザーのニーズを適切に把握し、常に改善を図って行く姿勢が求められており、そのためには、多くのユーザーを対象とした調査を継続的に行うことが有用との認識がありました。また、調査を開始した平成24年前後には、知的財産推進計画においてユーザーによる品質評価の確立が求められておりました。

このような背景のもと、平成24年度よりユーザー評価調査を実施し、調査結果の品質管理施策への反映に努めています。

(2)調査の概要:対象者数、調査票について

内国出願人、外国出願人、代理人等からなる合計700者程度の対象者に対して、国内出願における特許審査の質全般に関する調査票(A票)、PCT出願における国際調査等の質全般に関する調査票(C票)を送付しています。

また、上記国内出願における特許審査の質全般に関する調査票(A票)、PCT出願における国際調査等の質全般に関する調査票(C票)を送付した者には、その出願規模に応じて、特定の国内出願における特許審査の質に関する調査票(B票)、特定のPCT出願の国際調査等の質に関する調査票(D票)を送付し、特許庁側が指定した特定の案件に関する審査・調査の質に対する評価を受けています。

質全般に関する調査票は(A票、C票)は、主に①質全般に対する評価、②項目別の評価、③他国の特許庁との比較、④特許審査の質に関する意見・要望や、自己や他社の特定案件に対する意見を問う設問からなります。

上記①質全般に対する評価、②項目別の評価では、「5:満足」、「4:比較的満足」、「3:普通」、「2:比較的不満」、「1:不満」の5段階評価による評価を受けています⁶⁾。

6) 最近(1年程度)設問で問われている条文に係る拒絶理由通知を受けたことがない回答者等のために、「わからない/経験がない」という選択肢も設けています。

②項目別の評価の評価項目は、国内出願の特許審査の質全般に関する調査票（A票）で15項目、PCT出願における国際調査等の質全般に関する調査票（C票）で11項目あります^{7),8)}。

特定の国内出願における特許審査の質に関する調査票（B票）、特定のPCT出願の国際調査等の質に関する調査票（D票）では、特許庁側が指定した特定案件に対して、「5：満足」、「4：比較的満足」、「3：普通」、「2：比較的不満」、「1：不満」の5段階評価による評価を受けています。

これらの特定案件の審査・調査等の質を問う調査票では、「5：満足」または「4：比較的満足」と評価した満足理由や、「2：比較的不満」、「1：不満」と評価した不満理由を問う設問も設けています。

上記の不満理由を問う設問において、「新規性・進歩性（第29条第1項各号、第29条第2項）」、「記載要件（第36条第4項1号、第36条第6項）」、「サーチ（先行技術文献調査）」、「判断の均質性」の不満理由については、平成24年度～平成27年度の調査でこれらの不満理由が全体の不満理由の大部分を占めていたことから、これらの4項目の不満内容を詳細に問う設問を設け、原因究明に努めています⁸⁾。

また、満足理由や不満理由については、その内容を分析し、満足や不満のポイントを水平展開することで審査部全体での質の向上を図るとともに、ユー

ザーが担当審査官に回答内容を伝えても良いと回答した場合に限り、担当審査官に具体的な課題を把握させて審査の質を向上させるために、回答内容をフィードバックしています⁹⁾。

(3) 調査結果・品質管理施策への反映

質全般に関する調査票（A票、C票）の、主に①質全般に対する評価、②項目別の評価については、その「5：満足」―「1：不満」の5段階評価の経年変化を追うことで、「5：満足」または「4：比較的満足」の肯定的な回答の割合を維持・向上できているか、あるいは、「1：不満」または「2：比較的不満」の否定的な回答の割合を低減できているか等の傾向を観察しています¹⁰⁾。図2に進歩性の判断に対する評価の経年変化を具体例として示します。この進歩性の判断に関する例では、「5：満足」または「4：比較的満足」の肯定的な回答の割合が向上するとともに、「1：不満」または「2：比較的不満」の否定的な回答割合が低減しているのが、改善傾向が見受けられます。

また、③他国の特許庁との比較を問う設問については、日本国特許庁が他国の特許庁よりも優れていると感じる点の回答結果と、日本国特許庁よりも優れていると感じる点がある他国の特許庁及びその内容についての回答結果を集計しています。

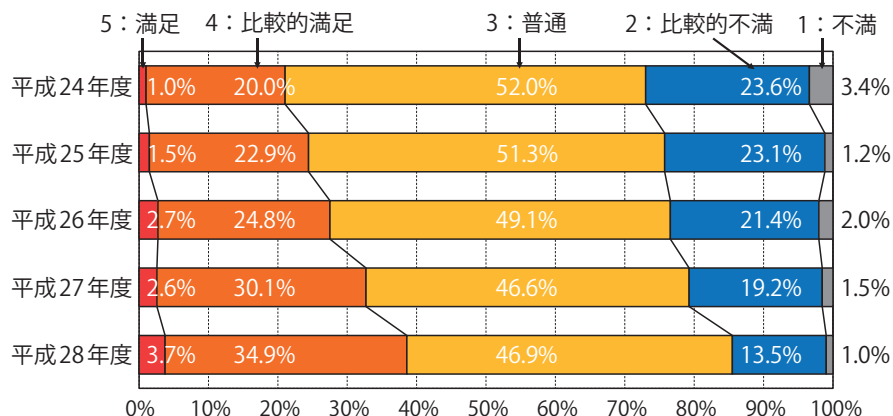


図2 進歩性の判断に対する満足度

7) 「審査を通して付与された特許の権利範囲について」の設問は、平成25年度に設けられたものです。平成24年度の調査で使用した国内出願における特許審査の質全般に関する調査票（A票）では、②項目別の評価項目の数は14でした。

8) 具体的な設問については、特許庁ホームページの「特許審査の質についてのユーザー評価報告書」の付録欄を参照ください。
https://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/chousa/h28_shinsa_user.htm

9) 質全般に関する調査票（A票、C票）の④特許審査の質に関する意見・要望や、自己や他社の特定案件に対する意見を問う設問において集められた不満・満足に関する指摘も、上記特許庁側が指定した特定案件の審査・調査等の質を問う調査票（B票、D票）での不満・満足に関する指摘と同様に分析され、可能であればフィードバックされています。

10) 質全般に関する調査票（A票、C票）において「5：満足」―「1：不満」の5段階評価を受ける全ての設問で、改善傾向または維持の傾向が見受けられました。

・調査結果を品質管理施策に反映させた例

平成24年度—平成26年度の調査では、新規性・進歩性の判断及び当該判断に係る拒絶理由通知の記載が、特定の出願に対する不満の原因として多く挙げられていました¹¹⁾。また、国内出願の特許審査の質全般に関する調査票（A票）における進歩性判断の評価での「1：不満」または「2：比較的不満」の否定的な回答割合は、図2に示される通り、平成24年度—平成26年度では20%を超え、判断の均質性の項目について否定的な回答割合が高いものでした。さらに、判断の均質性が低いと感じる具体的内容を調査したところ、多くのユーザーが新規性・進歩性の判断に関する判断の均質性が低いと感じていることが分かりました⁹⁾。

そこで、ユーザー評価調査報告書に、「分析結果のポイント・ユーザーの主な要請と留意点」を示して、新規性・進歩性の判断に対する具体的な不満事例等を周知し、改善を促しました。さらに、拒絶理由通知書等の記載様式の見直しが行われ、平成27年4月1日以降に審査される案件については、統一された記載様式に従った拒絶理由通知書等を作成する運用を開始しました¹²⁾。

要因は一概に特定できるものではありませんが、

上記の拒絶理由通知等に関する取組の影響や新規性・進歩性の判断に対する具体的な不満事例等の周知の影響もあり、図3に示されるとおり拒絶理由通知書等の記載のわかりやすさの評価が向上したと推測されます。

・重点課題の分析

ユーザー評価調査では、質全般、項目別評価の満足、不満の割合やその原因の分析に加えて、ユーザーの期待・ニーズを分析し、重点課題を抽出する方法として、①質全般に対する評価と②項目別の評価との間の相関係数¹³⁾を一方の軸とし、項目別の5段階評価の平均値を他方の軸とした、いわゆるCSグラフ¹⁴⁾による分析手法を採用してユーザーの期待・ニーズの分析をしています。図4に国内出願の質全般における分析結果（平成28年度）を示します。

図4の中で、現在の評価が低く、全体評価との相関係数が大きい項目、つまり、図4の中の左上の位置する項目について、優先的に改善・向上を図ることが有益だと考えられます。平成28年度の結果では、この分析手法で最優先とされる評価項目は見受けられませんでした。

図4中で、「拒絶理由等（拒絶査定を除く）の記

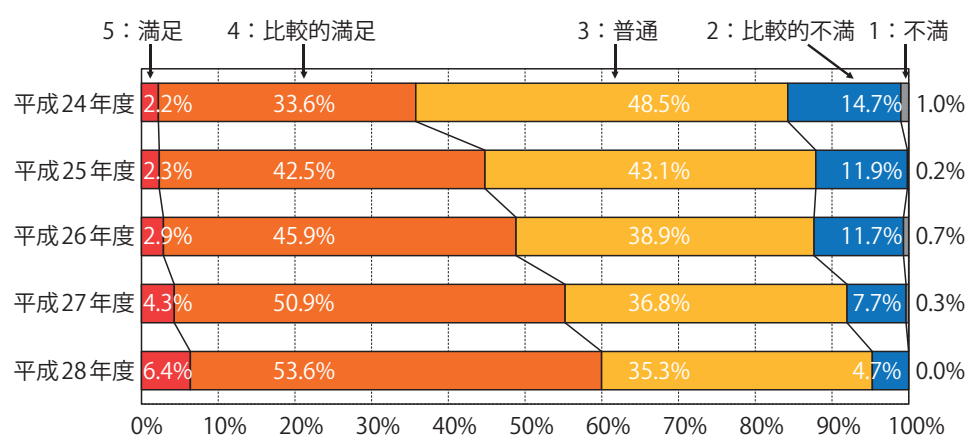


図3 拒絶理由通知等の満足度

11) 特許庁ホームページのユーザー評価調査報告書（平成24年度—平成26年度）を参照
http://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/chousa/shinsa_user.htm
http://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/chousa/h25_shinsa_user.htm
http://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/chousa/h26_shinsa_user.htm

12) https://www.jpo.go.jp/torikumi/t_torikumi/kyozetsu_kisaiyoushiki.htm

13) 相関係数についていくつ以上あれば相関が強いといった統計的基準はありませんが、“アンケート分析教室”菅民郎著、オーム社、第83頁、2007年によると、相関係数が0.9以上のとき非常に強い相関、0.7以上0.9未満のとき強い相関、0.5以上0.7未満のときにやや強い相関、0.3以上0.5未満のときやや弱い相関、0.3未満のときに弱い相関があるとされています。

14) ①質全般に対する評価と②項目別の評価の相関係数を一方の軸とする代わりに、項目別の重要度を一方の軸とする手法もあります。平成28年度の調査では、項目別の重要度を一方の軸とする分析も行いましたが、①質全般に対する評価と②項目別の評価の相関係数を一方の軸とする分析と同様の結果が得られました。

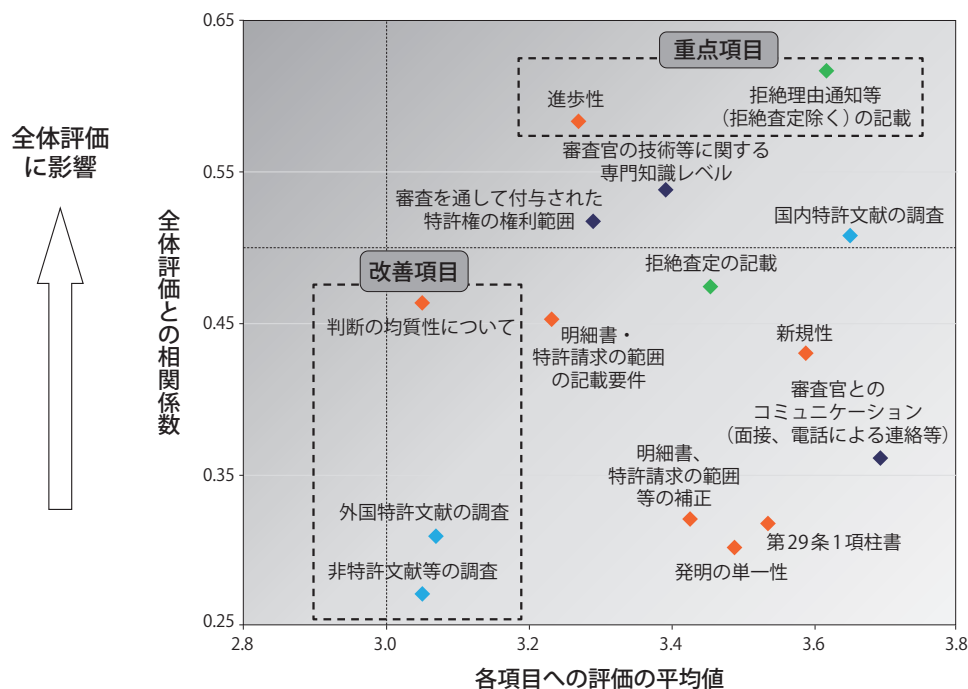


図4 各項目の評価の平均値と全体評価との相関係数を示す散布図 (CS グラフ) ¹⁵⁾

載]、「進歩性」については、評価の平均は相対的に高いものの、全体評価への相関が高くこれらの項目の評価が下がると全体評価も下がる可能性が相対的に高いことから、継続的に改善に取り組む必要がある項目であると考えられます。

また、「判断の均質性」、「外国特許文献の調査」、「非特許文献の調査」での評価の平均は、各項目の評価の中で相対的に低いため、これらの項目は、優先的に改善に取り組む必要がある項目であると考えられます。

このように、15項目あった国内出願の質全般における項目から、結果への影響または改善効果が高い、重点的・優先的に取り組む項目を絞り込むことで、効果的・効率的に審査の質の改善に取り組むことができると考えられます。

4. 最後に

ユーザー評価調査等を通じていただくユーザーからの評価は、大変ありがたいことに維持・改善している傾向が見受けられるところではありますが、ユーザー評価調査等から明らかとされた審査の質における課題は残されております。

これまでの調査で上記3.の新規性・進歩性の判断

及び当該判断に係る拒絶理由通知の記載の分かりやすさの他に、判断の均質性、外国特許文献及び非特許文献等の調査等も課題として挙げられており、これらの項目への評価も維持・改善しているところですが、他の項目への評価と比べると改善の余地が見受けられます。

さらに、面接、電話等における審査官とのコミュニケーションについては、肯定的な意見や要望をいただくとともに、改善すべき点についての意見や要望も寄せられています。

PDCAサイクルを回すためには、これらの課題への対策を立てて実施して行くとともに、講じた対策の結果・効果を確認していくことも必要です。

審査の質の継続的な改善を図るために、引き続きユーザー評価調査の実施にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

profile

清水 靖記 (しみず やすのり)

平成17年4月 特許庁入庁 (審査第一部応用光学)
審査第一部光デバイス、調整課 品質管理室を経て
平成29年10月より現職

15) 図中のマーカの色は、水色がサーチに関する項目、橙色が判断に関する項目、緑色が通知書等の記載に関する項目、紺色がその他の項目であることを示します。