

第5編

顧客及び成果中心の責任行政の実現

第1章 ユーザ中心の請願サービス改善

第2章 成果主義文化の内在化及び変化管理活動推進

第1章 ユーザ中心の対応サービス改善

第1節 顧客指向の対応サービス提供

1. 顧客指向の手数料体系を改編

顧客協力局 顧客協力政策課 行政事務官 キム・ミスン

イ. 推進背景

特許庁は、顧客が手数料をより一層便利に納付することができるように納付方法を多様化にし、厳しい経済状況の中で手数料の納付負担を減らすことができるようにするために、商標登録料の2回分割納付制度、年次登録料の一括先払い割引制度などを導入した。また、原価及び知的財産権主要国の手数料水準を考慮し、一部の手数料を調整することによって手数料体系を合理的に整備した。

ロ. 推進内容

1) 商標登録料2回分割納付制度の導入

これまで商標登録料は10年分に対してのみ一括納付が可能であったが、特許庁は2010年7月から商標権者の商標権管理の便宜を図り、商標権者の登録料納付の負担を軽減するために、5年ごとに商標登録料を分割して納付することができるようにした。これに伴い商標権者は10年分に対する商標登録料を一括で出すこともでき、2回に分けて出すこともできることになった。商標登録料を分割して納付したい場合、設定登録または更新登録申請時に1回目の商標登録料を納付し、商標権の存続期間が満了する5年前までに2回目の商標登録料を納付すれば良い。

2) 年次登録料一括先払い割引制度の導入

特許・実用新案・デザインの4年目以上の登録料(以下「年次登録料」)は、1年分ずつ毎年納付する事もでき、数年分を一度に納付することもできるが、ほとんどの納付者は1年分ずつ毎年納付する方法を選択している。2009年の場合を調べてみると、年次登録料収入の約1.1%だけが3年分以上一括納付されている。しかし年次登録料を1年分ずつ納付する場合、納付者の立場では、毎年年次登録料を納付しなければならない不便と納付期間の経過による権利消滅の恐れがある。また、特許庁の立場では、年次登録料の納付案内及び収納により、毎年行政費用が必要とされる非効率が発生する。したがって特許庁はこのような問題を解消するために、2010年12月に、3年分以上の年次登録料を一度に納付する場合、本来納付しなければならない金額の5%を割引する制度を導入した(2011年4月施行)。

3) 中小企業向けのクレジットカード納付制度の導入

これまで中小企業は、銀行訪問や口座振替を通じてのみ特許手数料を納付することができたが、2011年1月からはクレジットカードでも納付することができるようになった。別途に中小企業が負担しなければならないクレジットカードの決済手数料もない。この制度により中小企業は、銀行訪問、口座振替、クレジットカードなど多様な納付方法のうち、最も適合した納付方法を選んで便利に納付することができるだけでなく、納付期限に現金が不足してもクレジットカードで特許手数料を納付でき、納付の負担を減らすことができるようになった。

4) 審査猶予申請に対する審査請求料納付猶予制度の導入

これまでは特許・実用新案の審査猶予(遅延審査)を申請しても審査請求料は、審査猶予申請の時点において納付しなかった。2010年12月に特許庁は、審査猶予を申請する出願人に対し、実質的に経済的な恵沢を付与し、審査猶予申請制度の利用に対する動機を付与するために、審査請求料を審査猶予の希望時点から2ヶ月前まで納付することができるように根拠規定を新設した(2011年4月施行)。審査猶予申請時

点と審査請求料納付時点の審査請求料が違う場合には、審査猶予を申請した時点として審査請求料が適用される。

5) 減免対象の拡大及び一部手数料の調整

近々、多くの地方自治体で地域競争力を向上する方策として知的財産権を注目しており、知的財産権に対する投資を強化している。そこで韓国特許庁は、知的財産権を通じた地域社会の競争力強化に貢献するために、地方自治体の特許・実用新案・デザイン出願に対する出願料などを50%減免する規定を新設した。また、高品質の審査・審判サービスを提供して受益者負担原則にともなう手数料体系を構築するために、これまで原価及び主要先進国に比べて低い水準だった商標・デザインの異議申請料、特許権存続期間の延長申請料、訂正請求料などを上方修正した。

ハ. 評価及び発展方向

特許庁は、特許顧客の手数料の納付便宜を向上するために、既存の納付方法と差別化した新しい納付方法を持続的に発掘して提供してきた。特許顧客に対し実質的に役に立つ行政サービスを開発しようと努力してきた。今後も特許庁は、責任運営機関としての財政健全性を害しない範囲内で、特許顧客の納付便宜を図るとともに、納付負担も減らすことができる顧客指向的手数料サービス及び手数料体系の確立のために努力する計画である。

2. 出願・登録・国際出願分野の特許行政制度改善

顧客協力局 行政事務官 パク・ギョンヒ、ユン・ジョンピル、ホン・イクサン

イ. 出願分野の制度改善

1) 補正書などの中間書類の誤謬防止システム構築

出願人が書式作成機またはWEB出願システムを利用して中間書類を提出する際に、既に提出・受理された書類は履歴情報から削除し、同一書類の二重提出した際にはポップアップウィンドウを提供することにより、出願人の注意を喚起させ、誤りを事前に防止した。

2) 「One-Click書類作成システム」の構築

補正要求書などの通知書とWEB出願システムの関係を強化し、出願後の補正書作成段階で関連書類を簡単に作成できるようにシステムを改善した。すなわち、出願人がオンラインで通知書などを受信した後に提出する書類をClickすれば基本情報が自動で入力されるようにし、書類作成を簡単で正確にすることができるように支援した。

3) 「オーダーメイド型の誤謬原因マップ」の整備により、電子出願システムの利用率向上

「誤謬解決システム」の誤謬情報を簡単に確認できるように、誤謬検証の手続きが複雑な「誤謬原因マップ」を発生頻度が高い誤謬事項を中心に統合して単純化にし、誤謬案内文章を出願人がわかりやすい用語に改善した。

4) 出願関連通知書の案内文章を整備

出願書方式審査時に発送される各種通知書の案内文章を、出願人が理解しやすい用語や表現で整備し、通知書に対する出願人の理解度を向上させ、登録及び審判関連の類似通知書の形式と表現を統一して、特許行政業務に対する出願人の信頼度を向上させた。

ロ. 登録分野の改善

1) 登録原簿に、持分及び特約を登録する手続きを追加

特許登録令は、登録権利者が2人以上で、登録原因に持分に関する事項を定めた場合に、申込書にその持分を記載して登録原簿に登録することができるようにしている。

特許権またはその特許に関する権利⁴⁹の一部移転登録を申請する場合にも、持分を登録することができるようにしているが、設定登録時(または権利移転登録時)に、共有者間の持分登録手続きが用意されていないことから、特許(登録)原簿に持分が未登録となっている。これまでは出願時に「特許を受けることができる権利」に対し持分を定めて出願書に記載して出願していても⁵⁰、設定登録時には登録手続きの不備により持分が未登録されてきたが、権利者の持分登録要求の増加と、最近、法制処の改善勧告(国民不便法令改善案)等、持分登録手続きを用意する必要性が提起された⁵¹。

また、各共有者で間特許発明の実施に関する特約及び公有物分割禁止約定制をした場合、その約定制を登録して公示しようとする権利者の意思を反映する手続きもなかったが、新規設定登録及び共有持分確認登録申請で共同権利者の間の持分及び特約申請ができるように改正した。(特許登録令施行規則第10条第6項 新設)

2) 信託登録手続きの簡素化

過去、信託登録申請時には、信託登録申込書と権利移転申込書を同時に提出したが、一つの申込書で信託登録ができる制度改善を推進して、請願人の便宜拡大及び登録料(権利移転)節減効果が発生した。節減される権利移転登録料(地方税、印紙税は別途)は、特許権53千ウォン、実用新案権40千ウォン、デザイン権40千ウォン、商標権113千ウォンである。

3) 債権者代位手続きの簡素化

⁴⁹ 「その特許に関する権利」とは、特許権に起因した専用実施権、通常実施権、質権、根質権である。

⁵⁰ 出願書に出願者の持分を記載して出願書を提出でき、特許法第37条(特許を受けられる権利の移転などによって出願中である権利も移転が可能である)。

⁵¹ 過去は登録原簿に持分登録をしていたが、電子化以降は実務手続きを規定していない。

特許登録令第27条に「債権者代位」の規定があるが、登録関連の書式には反映されてなく制度が有名無実だったが、特許登録令の各書式⁵²に「債権者代位」欄を作って手続きが実質的に運営されるように改善した。

4) 登録義務者(原簿上の権利者)の住所不一致に対する職権登録対象の拡大

他の変動登録申込書とは違い質権登録の場合、登録義務者の住所不一致に対する担当者の職権受理機能がなかったが、質権登録にも担当者の職権受理機能を追加⁵³した。

5) 書式及びシステム変更の制度改善事項

存続期間更新の登録申請及び分割納付制度を導入、印紙税の差別付与、国連公用語の専用登録証発給など、法令改正にともなう関連書式の変更とシステム反映を通じて顧客便利の増進に寄与することと共に、登録料が未納された権利の国家移転時の特許料の納付指針を用意して方式担当者の業務負担と一貫した業務処理に寄与した。

ハ. 国際出願分野制度改善

1) 米国出願人に対するPCT送達書類の発送体系を改善

2006年以後、韓国特許庁に対する米国出願人のPCT国際調査申請件数が急増することによって、米国出願人に送達しなければならないPCT国際調査関連書類及びこれと関連したEMS(国際特急郵便)費用が毎年急増した。このような業務環境変化に対応するために発送体系を改善して、2010年には米国出願人に発送される郵便物を、米国現地法人の「IP Korea Center」に委託して発送した。これを通じて発送関連の人材及び予算を

⁵² 関連書式：登録名義人表示の統合管理申請書、権利移転申請書、抹消登録申請書、信託登録申請書、回復登録申請書、納付書、共有持分確認登録申請書に反映

⁵³ 特許登録令第14条10号、実用新案登録令第5条10号、デザイン登録令第15条8号、商標登録令第16条8号

節減でき、送達期間も約2日短縮されることによって、海外顧客の米国出願人に対する満足度を向上した。委託発送方式は、米国出願人に対するPCT送達書類を指定されたサブにファイルで搭載すればIPKC職員がこれに接続してダウンロードし出力を行い米国の国内郵便で送達する方式である。

2) 英文ホームページを通じた外国出願人のPCT手数料のカード納付施行

PCT国際調査及び国際予備審査手続きと関連し、外国出願人が直接手数料を納付する場合には、口座振替または小切手を送付する方式の他に、別途の手数料納付書を提出しなくても英文ホームページを通じてクレジットカードで納付することができるように、納付方式を多角化した。これにより手数料納付書を提出した後、納付のための情報(納付者番号)を確認するまで、時差によって必要とされた外国出願人の待ち時間を短縮することになった。

3. 出願書誤謬検証システム(出願Expert System)の運営

顧客協力局 出願課 行政事務官 パク・ギョンヒ

イ. 推進背景及び概要

出願書類誤謬率の減少対策の一環として2008年7月に、出願人を対象に幅広い意見収斂を実施した結果、①「電子出願などシステム分野」の改善(41.6%)、②出願書類作成など出願段階で最も多く利用(60.7%)している特許顧客相談センターとの関係構築の必要性などを認識することになった、③オンライン電子出願システムを通じた出願率(2009年94.7%)が非常に高い点と、電子出願時の書面出願に比べて誤謬率が低く現れる特性などを総合的に考慮して電子出願システム改善を中心に各種対策を用意した。

特許庁は電子出願時に個人、中小企業など経済的・社会的弱者の「代理人がないオンライン出願人」を対象とする、出願書類の誤りを事前に検証・修正することができるように支援するシステムの必要性が提起され、出願Expert Systemを導入して2009

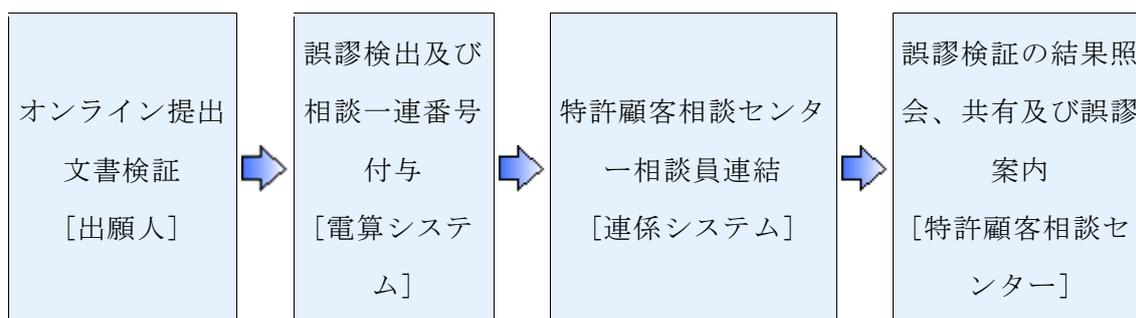
年1月から本格的に運用している。

ロ．推進内容及び成果

出願Expert Systemは、専門家が使用者の立場で見て理解しやすく説明や案内するシステムで、①代理人がない出願人はオンライン検証を事前に必須に経るように強制設定(初期化)、②電子出願システムの誤謬検証機能の強化(27ヶ検証項目発掘・搭載)、③出願人が誤謬検証文句を理解しやすく口語体文章で再整備(160項目)、出願人が最初作成した出願書の誤り関連情報照会が可能なようにリンク機能を具現して専門用語に対する助言を提供し、誤謬情報をわかりやすく支援、④特許顧客相談センターとの連係を通じた特許出願遠隔相談システム構築、⑤出願書類の誤謬検証時の誤謬解決方策を出願及び誤謬情報、関連法令、模範例題などと一緒にした画面に視角化して、自ら誤りを診断・修正して事前に誤謬点検が可能なオーダーメイド型の誤謬解決システムの構築など、出願段階での誤りを事前に予防するためのシステムだ。

特に、特許出願遠隔相談システムは、世界最初に出願書類作成を専門家が遠隔で相談支援するシステムとして、特許顧客相談センター専門相談員が出願人と出願情報(誤謬情報、出願履歴など)を共有しながら、出願相談の短所である意思伝達の誤謬と状況説明にともなう時間遅滞を克服し、遠隔地で迅速かつ正確な相談サービスを具現した。

このような遠隔相談システムを通じて特許庁は、代理人選任が難しい個、学生、小企業などの経済的、社会的弱者に焦点を合わせた政策を推進することによって、これらの代理人役割を遂行して出願手続きに対する専門知識が不足した出願人らに合わせたサービスを提供している。



2010年には「電子出願ソフトウェア設置遠隔支援(OASIS)システム」を構築して、個人、中小企業が直接出願する場合に出願のコード付与及びソフトウェア設置など出願前段階から遠隔相談を支援することができるようにした。また、遠隔相談システムの相談範囲を拡大して、以前には出願書類の誤謬検証後に遠隔相談ができたが、書類作成時にも添付書類の入力及び手数料などの相談が可能ないようにシステムを改善した。さらに、出願人がオンラインで補正通知書などを受信した後、提出書類をClickすれば、書誌事項など基本情報が自動入力されるように支援する「One-Click書類作成システム」を構築して補正書類作成時に発生する誤りを事前に防止するなど、出願人が容易で正確に出願書を作成できるように出願Expert Systemの性能を高度化した。

ハ. 評価及び発展方向

2010年は、出願Expert Systemの性能高度化により、代理人のいない直接出願人の誤謬率が前年度に比べて0.8%(14.05%→13.27%)減少するなど、出願書類誤謬率減少に相当な寄与をし、出願Expert Systemの性能高度化に対し利用者を対象に満足度調査を実施した結果、全体の回答者230人のうち、73.48%である169人が満足以上と答え、比較的安定した満足度を現わし、性能高度化の推進方向に対して肯定的な評価を得た。特許庁は、電子出願システムの書式作成機と明細書作成機及び添付書類の入力機など編集ツール間の関係を強化して編集ツールの転換にともなう不便を減少し、出願人の便宜を向上するために「One-Stop書式作成システム」を構築する予定であり、出願人の効率的な誤謬解決を助けるために、検出された誤りに対して段階別に誤謬の深刻性を区分して案内する「段階別誤謬のお知らせサービス」を施行する予定である。また、書面での出願人と代理人のいない直接出願人を対象に、出願Expert Systemと手数料など誤謬率が高い事項に対する持続的な案内を強化し、出願書類の誤謬率減少のために尽力したい。

4. 顧客と共にする請願・制度の改善

顧客協力局 顧客協力政策課 行政事務官 カン・キョンヒ

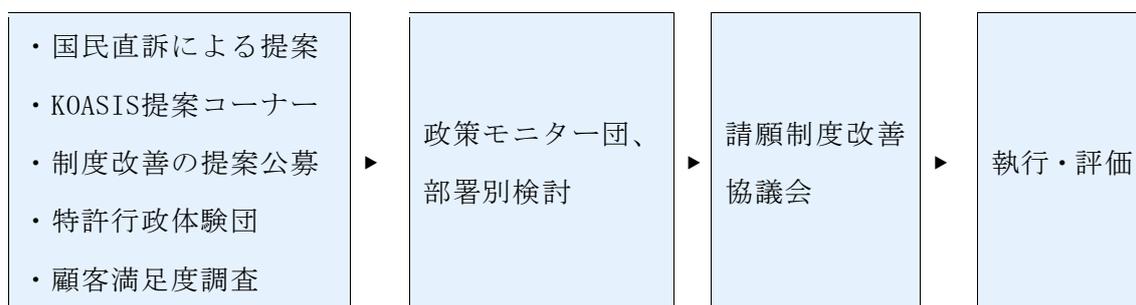
イ. 顧客感動サービス強化基本計画の策定

特許庁は「21世紀知的財産先進一流国家の実現」という特許庁ビジョンを達成し、世界最高の顧客サービス提供を通じた顧客感動経営を体系的に推進するために、2010年度も顧客感動サービス強化基本計画を構築して推進した。顧客を感動させるサービス提供のために、顧客中心の積極的な制度改善、顧客オーダーメイド型サービスの強化、企業の知的財産競争力の強化など、5大分野61ヶの細部課題を推進したことにより、全職員の顧客サービス マインド育成などの成果を達成した。

ロ. 顧客と共にする請願・制度の改善

1) 「国民参加型の請願・制度の改善プロセス」の活性化

制度改善を含んだ顧客からの請願対策のために、当庁は「国民参加型の請願・制度の改善プロセス」を運営している。制度改善についての提案公募、特許行政体験団等を通じて導き出された制度改善の課題を該当部署及び政策モニター団で検討して請願制度改善協議会を通じて改善の有無を最終検討している。



これを通じた2010年の代表的な制度改善の事例は、無効確定した後の商標登録料返還制度の導入、年次登録料一括先払い時の割引制度の導入、法廷期間延長申請を間違っ
て申請した場合の救済方策構築、審判書類送達手続きの改善などがある。

2) 特許行政体験団の運営

特許行政体験団は、特許庁新規職員、行政インターン、関係機関の職員などで構成され、特許庁で提供しているすべての特許行政サービスを実際と同様に顧客の立場で直接経験して改善事項を導き出すプログラムだ。体験団員は、特許・商標・デザイン分野の電子出願及び書面出願、設定登録、移転登録など登録過程及び優先審査・異議申請など審査過程と、各種審判請求、知的財産関連の教育申請など26ヶの細部分野で各種書式を作成して手数料を納付し、訪問及び電話相談過程などを体験する。体験活動を通じて各種手続きの案内、担当公務員の態度、書式種類及び書式数の適正性、請願処理時間などに対し顧客の立場で点検することによって、ささいな不便から制度改善事項に至るまで、2010年は130ヶの制度改善事項を発掘して90件を受け付けた。

3) 特許行政制度改善に関する提案公募を実施

特許行政に対する特許顧客の積極的な参加を誘導して制度改善に活用するために「発明の月」イベントと連係して2010年5月に、特許顧客に対する制度改善の提案公募を実施した。制度改善の提案公募を通じて165件の提案を受け付けて制度改善を推進した。優秀提案事例では、特許顧客相談センターIVR(対話式音声応答システム)に待機顧客数コメントの追加、出願番号をバーコード化してスマートフォンで特許情報を提供、発明者証明発給などがある。

4) 請願制度改善協議会を運営

特許庁は、制度改善の提案公募、革新提案など多様な発掘元から提起された顧客サービス改善課題に対し、公務員及び民間委員などで構成された請願制度改善協議会で審議及び推進の有無を決めている。2010年には6回の協議会を開催して顧客便宜のための年次登録案内サービス、無効確定した後の商標登録料返還制度の導入、商標意見提出通知書の改善、手数料納付確認制度の導入、年次登録料一括先払い時の割引制度の導入など、計22件に対して審議した。

5) 名誉オンブズマン(Ombudsman)制度の運営

外部の専門家及び特許顧客などで、特許庁名誉オンブズマン(Ombudsman) 30人を委嘱し、オンブズマンを通じた意見収斂後に、制度改善事項に反映することによって、実質的な顧客参加の特許行政が成り立つように努力している。2010年には、年次登録案内書の常時出力システムの構築、電話自動音声コメントの改善、特許庁キャラクター開発など、年間8案件に対し全部で51件のオンブズマン意見を取りまとめた。

ハ. 顧客サービス常時モニター及びモニター結果の反映

1) 顧客満足度調査

＜表V-1-1＞5年間の特許顧客満足度推移

(単位:点)

| 区分 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 満足度 | 71.50 | 72.92 | 73.46 | 73.81 | 73.81 |

特許庁は、分野別の特許行政サービス水準を正確に診断し、顧客の意見を取りまとめて制度改善に反映するために、毎年2回の特許顧客満足度調査を実施している。出願・登録・審査・審判・サービスなど5分野に対し、出願人、代理人、請願人など約2,400人余りを対象に、特許行政全般に対する満足度調査を実施している。評価の公正性を確保するために、外部のリサーチ専門機関に委託して施行している。顧客満足度の結果は、各局(課)の成果指標(KPI)として設定され、報酬や昇進などの成果評価に反映されることによって、顧客満足度の改善が成果評価システムと連動されるように制度化した。特許顧客満足度は毎年高まっており、2010年には2009年と同様に73.81点を維持した。

2) 電話親切度の調査

＜表V-1-2＞5年間の電話親切度推移

(単位:点)

| 区分 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 満足度 | 86.00 | 89.03 | 89.50 | 89.32 | 89.48 |

特許庁は、分期別に職員の電話対応の態度をモニターし、局・課別の点数を発表している。電話対応の優秀者には革新マイレージを付与するなど、電話対応の態度を向上させようと努力している。最初の受信状態、対応態度、連結状態、締めくくり等で区分して、分期別に持続的なモニターを実施しており、2010年の総合点数は89.48点で、2009年の総合点数(89.32点)より0.16点上昇した。

3) 請願行政サービスに対する評価を強化

請願行政サービス満足度の調査は、行政サービスの利用経験がある顧客を対象に、請願行政サービス提供の過程における総合的な満足度を測定することで、国務総理室が主管して実施している。これは中央行政機関の全体に対する満足度を測定して、競争的で国民指向的な行政サービスの具現を通じてクレーム行政サービスの質的向上を企てるためのものである。特許庁も顧客の不満及び要求事項に対する迅速かつ正確な処理の重要性を認識し、各種請願対応に対する受付経路別のモニター体系を構築することによって、顧客の意見を積極的に受け入れている。請願行政サービス満足度の向上のために、顧客感動サービス基本計画など具体的な実行計画を策定し努力した結果、当庁の2010年の請願行政サービス満足度は、2009年(76.75点)より0.45点上昇した77.20点となった。

第2節 顧客感動電子対応サービス提供

1. 24時間の電子対応サービス支援

情報企画国局 情報開発課 技術書記官 ハ・テジン

イ. 推進背景及び概要

特許庁は1999年から世界初めてインターネット基盤の電子出願サービスを提供してきたが、電子出願サービスの時間が勤務時間内と限定されていることから、顧客からのサービス時間の拡大要求が増加した。

特許庁は顧客の要求に応じて24時間365日、いつでもどこでも電子対応サービスを利用することができるように、特許ネット システムを改善することに決め、まず24時間365日のNon-stop電子出願サービス提供のためのマスタープランを策定した。2002年に策定されたマスタープランにより、2003年から特許ネットシステムをリアルタイム(Real-Time)サービス体系に切り替える作業に着手すると同時に関連法制度を改善して、2005年11月から24時間電子対応サービスを提供することができるようになった。

ロ. 推進内容及び成果

2003年度には、マスタープランによりまず一括処理(Batch Processing)形態の特許ネット構造をリアルタイム業務処理(Real-Time Processing)体系に切り替えられるように、特許ネット基盤構造(Infrastructure)の設計作業を遂行した。また、顧客が電子出願サービスを簡単に利用することができるように、出願人のコード付与の申請、電子文書の利用申し込みなど、事前の登録手続きを簡素化してインターネットによる振込み納付、過剰支払い手数料のオンライン返還など、手数料管理体系を改善した。

＜表V-1-3＞2003年に完了した主要改善事項

| 推進分野 | 推 進 内 容 |
|--------------|---|
| クレームサービスの改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 出願人コード付与申請、電子文書利用申し込みなどオンライン事前登録手続き簡素化 ・ 過剰支払い手数料のオンライン返還など、手数料管理体系の改善 ・ メールを通じた通知書受信など、使用者便宜中心に電子出願ソフトウェアの改善 |
| 特許ネット基盤の構造改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 一括処理形態の特許ネット構造をリアルタイム処理方式でアーキテクチャー再設計 ・ 電子出願サービスのリアルタイム連動のために、出願ネット、特許ネット、行政ネットを単一ネットでネットワーク統合を設計 ・ 24時間データベース起動のための無中断・リアルタイムバックアップ体系の構築 ・ 不必要なデータの移管や複製作業除去のためのデータベース統合設計 ・ 特許ネットシステムの最適化や軽量化のための統合ミドルウェア適用 |

2004年には、一括処理形態の特許ネット構造をリアルタイム業務処理体系に改編する作業を実施するとともに、電子出願システム障害発生時の救済方策及び週5日勤務制度の施行にともなう書類提出期限の調整など、関連法制度の改編作業も併行した。これは電子出願システム障害が発生する場合、書類提出期限が自動的に延長するなど、制度変更にとともなう顧客の不利益が発生しないように制度的装置を構築した。すなわち書類提出期限の末日が土曜日の場合には、提出期限末日を次の勤務日まで延長した。

＜表V-1-4＞2004年に完了した主要改善事項

| 推進分野 | 推 進 内 容 |
|-------|--|
| 法制度改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子出願システム障害によって、提出期限のある書類を提出できない場合の処理方策を作った。 ・ 週5日勤務制度の施行にともなう対応便宜のために、提出期限日が土 |

| | |
|------------------|---|
| | 曜日の場合次の勤務日まで延長 |
| 特許ネット 改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・翌日一括処理形態のプログラムをリアルタイム処理方式に改善 ・リアルタイム侵入探知及び保安モニターのために、統合保安管理システム (ESM:Enterprise Security Management) を適用 ・無中断サービスのための災難復旧 (DR:Disaster RecoVery) システム構築 ・オンラインリアルタイム受付及び通知機能の具現 |
| 電子出願 ソフトウェア改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・提出書類誤謬検証機能の具現 ・多様な添付書類受付及び通知機能の具現 ・書類提出にともなう後続手続き関係機能の具現 ・電子文書の提出時点及び提出日の算定機能の具現 ・書類提出期限末日が土曜日の場合、期限末日の算定機能の具現 |

2005年2月に、特許ネットIIシステムの開通により、請願書類リアルタイム受付及び通知書リアルタイム発送サービスが施行された。特許顧客の電子対応サービスの利用便宜のために順次にサービス時間を拡大して、2005年11月からは夜間及び休日にも電子出願など電子対応サービスを利用することができるようにした。24時間提供されるサービスでは、出願書類の受付、特許庁で発送した通知書の閲覧、登録原簿など各種証明書の申請及び発給、審査進行情報の閲覧サービス、出願番号及び提出書類の処理過程リアルタイム通知など、ほとんどの電子対応サービスを含んでいる。また、書類作成及び特許業務の処理手続きになじんでない個人出願人の不便及び予期しない不利益を未然に防ぐために、顧客が納付しなければならない特許手数料及び提出しようとする書類の誤謬有無を書類提出前にリアルタイムで確認できるようにした。

<表V-1-5>24時間電子請願サービス対象

| 対象サービス | 改善内容 |
|---------|---|
| オンライン出願 | <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間帯支援 → 24時間支援 (方式審査は現行維持) ・欠陥書類の提出前の検証 / 校正サービスを24時間提供 |

| | |
|----------------|---|
| オンライン通知 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 請願処理過程通知について - 翌日一括処理 → リアルタイム処理 - 勤務時間帯支援 → 24時間支援 |
| 諸証明 申請 / 発給 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 勤務時間帯支援 → 24時間支援 ※申込みサービスは24時間支援するものの、発給サービスは手数料が納付された場合に限って24時間支援 |
| 審査進行情報など検索 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 非リアルタイム サービス → リアルタイム サービス |

<表V-1-6> 24時間電子請願サービス段階別の開通時期

| 区分 | 夜間サービス (1段階) | 休日サービス (2段階) | 24時間サービス(3段階) |
|--------|---|---|---|
| 時期 | 2005.2 ~ 2005.6 | 2005.7 ~ 2005.10 | 2005.11 ~ |
| サービス時間 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平日:08~24時 ・ 土曜日:08~24時 ・ 公休日:なし | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平日:06~24時 ・ 土曜日:06~24時 ・ 公休日:09~21時 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平日:00~24時 ・ 土曜日:00~24時 ・ 公休日:09~21時 |

2006年度には、24時間電子対応サービスの提供により、翌日に処理された業務が当日リアルタイムNon-stopで処理されることになり、請願処理時間の短縮にともなう請願費用の節減及び行政効率向上など請願サービスの画期的な改善をもたらした。特に、単純なサービス時間の延長でなく、特許庁の特許情報をリアルタイムで利用できるサービス体系が構築され、書類作成及び特許業務の処理手続きになじんでない個人出願人の不便及び不利益を最小化することができ、時間及び空間の制約なしで、外国特許庁とリアルタイムで電子文書の交換が可能となって、特許庁の対内外地位が高まった。

一方、請願書式の簡素化作業を推進した結果、334種の請願書類を149種に縮小し、手数料の過剰支払にともなう顧客の不便解消のために、手数料納付事項をオンラインで問い合わせで訂正しリサイクルできるシステムを構築するなど、手数料返還及び納付手続きを簡素化してクレーム処理時間を大幅に縮小した。

＜表V-1-7＞2006年の主要推進内容

| 対象サービス | 改善内容 |
|--------------------|---|
| 請願書式 統廃合 | <ul style="list-style-type: none"> ・類似請願書式の統廃合(334種→149種) ・記載項目の簡素化(6,881ヶ→1,336ヶ) |
| 手数料納付事項 オンライン訂正 | <ul style="list-style-type: none"> ・手数料返還情報、オンライン照会機能 ・手数料納付事項、オンライン訂正機能 |
| 国有特許活用度向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・国有特許閲覧や管理機能 ・通商実施権、インターネット申請及び契約機能 |
| 寄託微生物管理システム | <ul style="list-style-type: none"> ・微生物寄託機関連係 ・寄託情報や特許情報の統合管理及び検索機能 ・微生物分譲申請及び発給手続き、オンライン化 |

これまでの持続的な電子対応サービスの拡大により、いつでもどこでもNon-stopで苦情処理が可能になったが、受動的なサービス提供にともなう顧客の不便は解消されることができなかった。それで2007年には、オーダーメイド型電子対応サービスを開発して、顧客が該当サイトに訪問しなくても、処理しなければならないTo-Do情報を一つで集めて提供するサービスを11月から施行している。

また、今までは電子出願をするためには、特許庁で提供する専用ソフトウェアをダウンロードで設置してこそ可能だったが、ウェブ基盤電子出願システムを構築して、専用ソフトウェアを設置しなくて誰でも特許庁ホームページに接続だけすれば電子出願を容易にできるようにした。さらに、クレジットカード、携帯電話、リアルタイム振り替えなどの手数料納付手段を多様化して特許顧客の手数料納付の便宜を大幅に改善した。

<表V-1-8>2007年の主要推進内容

| 対象サービス | 改善内容 |
|----------------------------------|---|
| 請願書式の統廃合及び簡素化にともなう 電子出願システム改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・書式統廃合(347種→149種、57%縮小) ・使用者の便宜機能提供で、書式の作成時間短縮(1件当たり10分、年間236,237時間の短縮が予想) ・ウインドウ ビスタなど多様なPC環境支援 |
| 電子出願SW 機能改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・明細書も記載不備による意見提出通知率の縮小(43.62%→4.36%, 90%縮小) ・請願書類の再作成と提出にともなう請願費用の節減 ・記載不備にともなう審査処理の遅延予防 |
| オーダーメイド型 電子対応サービスの提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・請願サービス接近の段階縮小(5段階→3段階) ・請願処理結果などリアルタイム オーダーメイド型お知らせ情報提供で、処理期限満了にともなう被害予防 |
| ウェブ基盤 電子出願サービスの拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ・商標から全部の権利へと拡大 ・個人出願人の利用増加(商標の場合、前年対比5.6%増加) |
| 手数 納付手段の多様化 | <ul style="list-style-type: none"> ・手数料納付手段の拡大(2種→7種)(クレジットカード、携帯電話料、口座振替、プリペイドカード、ARS、GIRO(振込み)、訪問) ・手数料の納付時間短縮(既存訪問、GIRO(振込み)納付) ・納付情報をリアルタイム管理で行政効率向上 |

2008年度には、これまで需要者中心の電子対応サービス拡大を通じて主要請願書式を即時に作成し提出することができたが、支援対象の書式が出願書中心に限定されていてサービス利用に限界があった。これにウェブ出願サービス支援の対象書式を登録書式、審判書式などすべての請願書式に拡大し、各種便宜機能を拡大して2008年11月からサービスを提供している。これと共に、出願人が作成した請願書式の作成の誤りを最小化できるコールセンター相談システムを構築した。ホームページの個人情報流出防止のために公共I-PIN適用、障害者や老弱者など情報疎外階層の利用便宜及び多様なPC運営環境を支援するウェブ標準とウェブ接近性の適用を通じて、特許顧客のホー

ムページ利用便利性を向上した。

また、これまで出願・登録・審判基本情報中心の特許情報ウェブサービスの提供で、サービス利用及び特許情報の活用に限界があったが、諸発給情報、手数料納付情報及び期間到来情報などに提供対象の範囲を拡大して、特許情報管理及び活用活性化に寄与した。このように電子請願サービスの持続的な拡大を通じ、個人出願人などのウェブ出願サービス利用が前年対比76.7%増加することによって電子出願率が93.1%から94.1%に増加した。

<表V-1-9>2008年の主要推進内容

| 推進分野 | 推進内容 |
|-----------------------|---|
| ウェブ出願サービスの拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ出願支援対象の書式拡大 -出願書式 → 登録・審判書式 -ウェブ出願人の利用増加(前年対比76.7%増加) |
| 特許情報ウェブサービスの拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ・特許情報ウェブサービス提供情報の拡大 -特許(出願、登録、審判)基本情報 → 諸証明・手数料・期間到来情報 ・特許情報ウェブサービス拡大方針の策定 -特許検索及び統計情報に拡大 -特許情報ウェブサービス インフラ拡充 |
| 請願サービスの改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・提出前作成書式の整合性検証結果に対するコールセンター相談システム構築 ・書類綴の履歴照会を通した諸証明の発給システムの改善 ・電子出願専用サイト(特許路)拡充 ・オンライン出願過程を中心に、特許路のメニュー体系及び初期画面の改編 |
| ホームページウェブ標準・ウェブ接近性の適用 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページウェブ標準・ウェブ接近性を強化 ・個人情報保護のための公共I-PIN適用 |

2009年度には、これまで電子出願サービス中心に運営されていた特許路を特許情報総合管理ポータルサイト(www.patent.go.kr)に改編した。顧客は特許路のウェブサイトを通じて出願の進行情報、登録、審判情報など、利用者別のすべての特許情報をひと目で確認することができ、やさしくて便利に特許手続きを進行することができるようになった。合わせて知識の分かち合いやブログ サービス構築を通じて使用者の参加活動を拡大するなど、使用者の疎通活動も強化した。

また、顧客オーダーメイド型サービスの強化のために未公開情報、通知書情報、締切り期限情報などに対するウェブ サービスを拡大した。ウェブサービス拡大にとまなう安定的なサービス提供のため、主要サーバー、ミドルウェアを交替するなどインフラ拡充にも努力を傾けた。その結果、顧客は拡大したウェブ サービスを通じてより多い特許情報を、顧客が使う内部システムに連係して活用及び加工することができるようになった。

電子文書作成機分野では、安全性、互換性及び編集機能が優秀な商用ワード基盤の特許文書作成機の開発を通じて、顧客が特許文書をより便利に作成することができるようになった。そして共通出願書式(CAF)の適用により、国内出願書式でPCT出願まで可能になって出願人の明細書作成に対する負担が大きく減少した。

一方、手数料管理では、顧客の手数料納付便宜性向上のために、特許手数料自動納付サービスを構築した。手数料自動納付サービスは、顧客が別途の納付行為をしなくても顧客本人の口座で、特許などの手数料が自動振替形態で引き出しされる方法だ。年次登録料の場合、毎年、納付時期が到来することになれば顧客が直接納付をしなければならぬ不便さがあつたが、自動納付サービスの構築により、このような不便さが解消された。7月から施行した手数料自動納付サービスにより12月まで14,048件の30億ウォンほどの手数料が納付された。

<表V-1-10>2009年の主要推進内容

| 推進分野 | 推進内容 |
|--------------------|--|
| オーダーメイド型特許管理ポータル構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・自分の特許保管箱を通じて特許関連業務の全社的な管理の実現 ・知識分かち合い、ブログなど使用者参加型の空間構築 |
| 特許情報ウェブサービスの拡充 | <ul style="list-style-type: none"> ・2008年49種から2009年181種にコンテンツ拡大 ・未公開情報、通知書情報、締切り期限の情報など ・サーバー及びミドルウェア交替を通じたインフラ拡充 |
| 商用ワード基盤の電子文書作成機の開発 | <ul style="list-style-type: none"> ・出願書及び補正書の作成便宜増大 ・共通出願書式(CAF)適用にともなう国内外の出願作業の簡素化 |
| 特許手数料自動納付システムの構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・出願、年次登録、設定登録の手数料自動納付体系の構築 ・自動納付お知らせサービスを通じた請願人の便宜増大 |

2010年度には、これまでソウル中心で推進した電子請願サービスの懇談会を全国に拡大して、地方所在の出願人と代理人の不便事項を直接収斂(特許法律事務所及び地域別懇談会を17回開催)して、電子出願関連システムと制度を改善した。特に、地域知識センターの地域実情に合うように、オーダーメイド型の教育と面談を実施して、2009年開発したグローバル特許文書作成機を利用した。電子出願方法を教育しマニュアルを提供して好評を得た。

<表V-1-11>2010年の主要推進内容

| 推進分野 | 推進内容 |
|--------|--|
| 電子出願SW | <ul style="list-style-type: none"> ・共通出願書式(CAF)の適用を通じて、一度提出した出願文書を翻訳だけすれば主要国(韓国、米国、ヨーロッパ、日本など)の特許庁に提出可能に、電子出願ソフトウェア機能の改善を遂行 ・塩基配列目録作成機の便宜機能の改善 |

| | |
|-----------|---|
| 諸証明サービス分野 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 諸証明発給サービスに、マドリッド国際商標の事後指定件に対する謄本と抄本交付申請の発給機能を追加 ・ 諸証明発給サービスにおいて1件単位で発給可能だった「最初出願の確認書」を何件かを併合して申請することができるように改善 |
| 手数料分野 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人及び中・小企業の顧客の手数料納付負担軽減のために、特許庁に納付した特許料の一定比率をポイントで換算して、現金のように使用可能なように手数料マイレージ システムを反映 ・ 個人にだけサービスするクレジットカード納付を中小企業に拡大 |
| 特許路ホームページ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特許路出願人情報変更の履歴事項の紹介機能を改善 ・ 特許路の出願人コード付与申請の本人証明書類欄を新設して案内文を追加 |

ハ. 評価及び発展方向

これまで電子出願を中心に実施した電子請願サービスの高度化により、特許顧客の電子出願満足度及び電子出願率は持続的に向上した。これに伴い、今後は、顧客オーダーメイド型の電子請願サービスだけでなく、高付加価値の特許情報活用極大化のために、特許情報普及インフラ拡充及びその情報提供の範囲を持続的に拡大していく予定である。

まず、既に複雑で不便だった電子出願SW機能を統合して簡素化して、電子出願時の複雑な過程を単純化することにより作業速度も短縮させる予定であり、先行技術の検索のための情報検索機能も共に提供する計画だ。

また、安全性、互換性及び編集機能が優れた商用ワード基盤の特許文書作成機については、使用者の意見を持続的に反映して使用者の便宜機能を持続的に向上させる予定であり、今後グローバル活用に備えて多国語、PCT出願書式などを支援することができるようにする機能を追加する計画だ。さらに、特許顧客の手数料納付の便宜性向上のための特許手数料自動返還システムを構築して多出願、特許顧客のための特許マイ

レージ サービス制度なども持続的に改善していく計画である。

2. ホームページ(特許路)を通じた電子出願サービス支援

情報企画局 情報開発課 技術書記官 ハ・テジン

イ. 推進背景及び概要

特許庁は、特許手続きや電子出願S/W使用法になじまない個人出願人などのために、特許庁ホームページ(特許路)を通じて直にオンラインで出願できる新しい概念の電子出願サービス(ウェブ出願サービス)を2005年から提供している。

既存の電子出願のために提供されるS/Wは、書式作成機(KEAPS)、電子文書作成機、添付書類入力機、通知書閲覧機など6種類で、小規模の出願をする個人出願人など初心者専門的に利用するには多少難しい点があった。

ロ. 推進内容及び成果

特許庁は、2005年11月から商標に対するウェブ出願サービスを開始し、2007年11月には、特許・実用新案・デザイン出願及び各種中間書類まで拡大した。2008年12月には、登録及び審判書類までサービスを拡大して現在は、ほとんど大部分の特許関連の書類がホームページを通じて直に作成され提出されることができる。このようなウェブ出願サービスは、次のようないくつかの便宜機能を提供している。

第一に、特許出願書などを作成しようと思う書類を、手続き別の書式目録を通じて簡単に探せるように提供し、提出した書類結果の照会画面や本人の特許情報画面でも後続作業が可能な書式目録を提供し、便利な書式選択及び作成を助ける。

第二に、作成しようと思う書式に、姓名、住所、出願番号など本人と関連した共通

の記載事項が自動で入力されるようにし、残り必要な記載事項だけ簡単に作成できるようにする。

第三に、作成された書式に対しては、記載事項の誤りや重複提出の有無などを自動で検証できる機能を提供して出願過程での失敗を減らす。

2009年度には、電子請願ホームページを、特許情報を総合的に管理するポータル(www.patent.go.kr)に改編した。出願人はこれを通じて出願進行情報、登録、審判情報などすべての特許情報をひと目で確認することができるようになって、出願人は簡単に便利に自分の特許を管理することができるようになった。また、知識分かち合い、ブログ サービスなども具現して庁と出願人の間での疎通も強化した。

また、電子出願S/Wの場合、PCT書式国語作成機能、提出文書検証機能など36件の機能改善が行われ、改正された手数料の徴収規則も反映した。また、使用者の便宜のために電子文書作成機の最終原本のダウンロード機能、XML変換機能、出願書作成ガイドなど10件を改善した。

ハ. 評価及び発展方向

ホームページ(特許路)を通したウェブ出願件数は、2005年にサービスが始まって以来、着実に増加して2009年末には1万件余りに達するほど増加した。その以後からは、商用ワード基盤の電子文書作成機の普及、電子出願SWの粘り強い改善により順次に減っている。

<表V-1-12>ホームページ(特許路)を通したウェブ出願状況(2005.11~2010.1

2)

| 区分 | 2005年 | 2006年 | 2007年 | 2008年 | 2009年 | 2010年 |
|------|-------|--------|--------|---------|--------|--------|
| 出願件数 | 476件 | 4,618件 | 5,743件 | 10,147件 | 7,169件 | 2,258件 |

しかし、今まではウェブ出願サービスを利用する大部分の顧客は、特許関連手続きになじめなかったり、小規模出願をする個人出願人や中小企業などで把握されている。

だが、このようなサービスは、顧客のPC環境に束縛を受けず、どこでもオンラインで利用できるメリットがある。持続的に発展させ、既存ウェブ出願システムの不便事項を補完しウェブ画面を単一化にして、問答式の出願ウィザード提供など、出願人の便宜性を大幅に改善したWEB基盤Easy出願システムを構築し、顧客が必要とするオーダーメイド型サービス環境を持続的に支援していく予定である。

現在ウェブ出願サービスは、「特許庁ホームページ(www.kipo.go.kr) >特許路(オンライン特許出願)」または「特許路(www.patent.go.kr)」サイトに接続して利用することができる。

3. 顧客指向型特許情報検索サービス(KIPRIS)運営

情報企画局 情報管理課 放送通信事務官 ユン・ビョンス

イ. 推進背景及び概要

特許制度は、国家が一定期間の間、発明家に独占排他的な権利を付与する代わりに、出願内容を一般人に公開して技術発展を促進することによって産業発展に尽くすための制度だ。これに伴い、米国、日本、ヨーロッパなど先進特許庁は、自国の技術保護及び技術活用の増大のために特許情報普及に努めており、韓国特許庁は、2000年1月1日から特許情報検索サービス(KIPRIS:Korea Intellectual Property Rights Information Ser Vice)を通じて国内外の特許情報を一般国民に無料でサービスしている。

ロ. 推進内容及び成果

1) 特許情報の普及促進

特許庁は、特許情報活用の拡大に重点を置いた多様な政策を持続的に広げている。2006年から中小企業、研究機関などのホームページに、KIPRIS検索窓を生成できる「訪ねて行く特許検索サービス」を実施した。また、2008年には9ヶの主要大学の図書館でも特許検索が可能になって一般大学生らに、より親しみやすく近づく契機となった。2010年からは、企業、研究機関、情報事業者などが、特許庁が保有した特許情報データベースを自分の情報サービスと連係して、共同活用できる「開放型の知的財産権情報共有システム(KIPRIS Plus)」を示範サービスして民間の特許情報市場の活性化に寄与している。

2) 検索及び照会情報の拡大

KIPRISで提供する情報は初期の国内特許にだけ限定されたが、2002年に商標、デザイン資料を追加で提供し、米国、日本、ヨーロッパなどの海外特許の英文録(2003年)を始め、2006年から海外特許専門(全文、full text)サービスを実施している。継続的な海外特許提供の努力で2008年には中国特許英文録を、2009年には英国、ドイツ及びフランスの特許情報を検索可能になった。2010年には、韓国の特許英文録(KPA: Korea Patent Abstract)の検索時に、代表図面と行政処理情報を提供するなどサービス範囲を持続的に拡大している。

3) 普及及び使用方法の改善

このようなデータの規模拡大とともに、利用者の便宜を考慮した政策及びコンテンツ開発を持続的に推進した。会員加入及びログインの手続きを行わなくても自由に検索することができるようにした(2006年)。また、言語障壁を解消するための自動翻訳サービスも提供(2007年)することになり、発行された公報をKIPRISで提供するための所要期間も着実に短縮され、2005年3日からは2日かかり、2008年7月からは当日提供が可能になった。2009年にはKIPRISの特許検索用データベースを、特許庁審査官が検索するデータベースと統合して、審査官が審査に活用する特許情報を一般国民に同一に提供し始め、2010年には利用者の検索便宜を高めるために、関心がある特許情報に対

し自動で検索結果を提供するオーダーメイド型特許サービスを実施している。

4) これまでの成果

このような特許情報活用の拡散政策により、KIPRISの利用率も毎年大幅に増加した。KIPRIS利用の指標としている年間の検索回数を調べてみると、2001年88万回に過ぎなかったのが、2002年は203万回、2004年は686万回、2006年11月が史上初めて年間検索回数が1,000万回を越え、2010年には2,768万回に達した。特許情報の普及が国と産業界が進まなければならない産業発展の方向を提示してくれる指針を提供し、研究開発の重複を未然に防止できる道具としての比重と重要度が日に増加することによって、KIPRISの利用者も持続的に増加すると期待している。

ハ. 評価及び発展方向

特許庁は2010年からKIPRISデータベースを活用したスマートフォン用の「特許検索」アプリサービスを提供しており、今後モバイル用ウェブサイト構築も検討中にある。また、海外データの場合、既存の8ヶ国データからオーストラリア、台湾、ロシア、カナダを追加した12ヶ国にサービスを拡大して、検索速度の改善、データの正確性のためのシステム改善活動を強化して、完ぺきな二重化システムの構築を通した365日24時間の無中断サービスを提供する予定である。

特許庁は、一般国民が知的財産権情報を迅速かつ正確、簡単で便利に利用することができるように顧客の声に耳を傾けてきた。これを基盤に持続的に充実させ高品質サービスを提供することができるように最善の努力をしている。

＜表V-1-13＞年度別の特許情報検索サービス(KIPRIS)の使用者状況

(2010.12月現在)

| 区分 | | ～2000年 | 2001年 | 2002年 | 2003年 | 2004年 | 2005年 | 2006年 | 2007年 | 2008年 | 2009年 | 2010年 |
|--|--------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| KIPRIS 使用者 登録現況 (名、新規 加入者) | 大企業 | 10,919 | 9,736 | 10,135 | 10,139 | 7,612 | 2,400 | 926 | 221 | 253 | 235 | 360 |
| | 中小 企業 | 23,900 | 23,626 | 18,512 | 17,129 | 14,126 | 8,832 | 3,594 | 905 | 886 | 1,059 | 830 |
| | 弁理士 | 760 | 372 | 400 | 315 | 308 | 68 | 16 | 10 | 17 | 56 | 58 |
| | 研究所 | 3,812 | 3,449 | 2,539 | 2,387 | 2,424 | 2,473 | 1,119 | 430 | 410 | 506 | 388 |
| | 個人 | 70,034 | 64,352 | 61,332 | 64,388 | 55,785 | 21,035 | 7,863 | 3,052 | 2,018 | 2,268 | 2,243 |
| | その他 | 10,449 | 16,544 | 13,444 | 13,883 | 31,447 | 89,220 | 36,953 | 6,235 | 7,280 | 6,938 | 1,888 |
| | 合計 | 119,874 | 118,079 | 106,416 | 108,241 | 111,702 | 124,168 | 50,471 | 10,913 | 10,844 | 11,122 | 5,788 |
| KIPRIS 検索回数 (千回) | 期間別 (増加率) | 879 - | | 2,033 (131.4%) | 5,514 (171.2%) | 6,838 (24.4%) | 9,242 (34.8%) | 13,049 (41.2%) | 16,107 (23.4%) | 18,689 (16.1%) | 23,785 (27.2%) | 27,675 (16.4%) |
| ホームペー ジ 訪問回数 (千回) | 期間別 (増加率) | 1,601 - | 3,279 (104.8%) | 3,785 (14.8%) | 4,104 (9.0%) | 4,220 (2.8%) | 4,429 (4.9%) | 7,808 (76.3%) | 11,214 (43.6%) | 15,914 (41.9%) | 13,863 (-13%) | 15,594 (12.5%) |

4. 知的財産権判例情報統合検索サイトの構築

情報企画国局 情報管理課 行政事務官 キム・ジョンジャ

イ. 推進背景及び概要

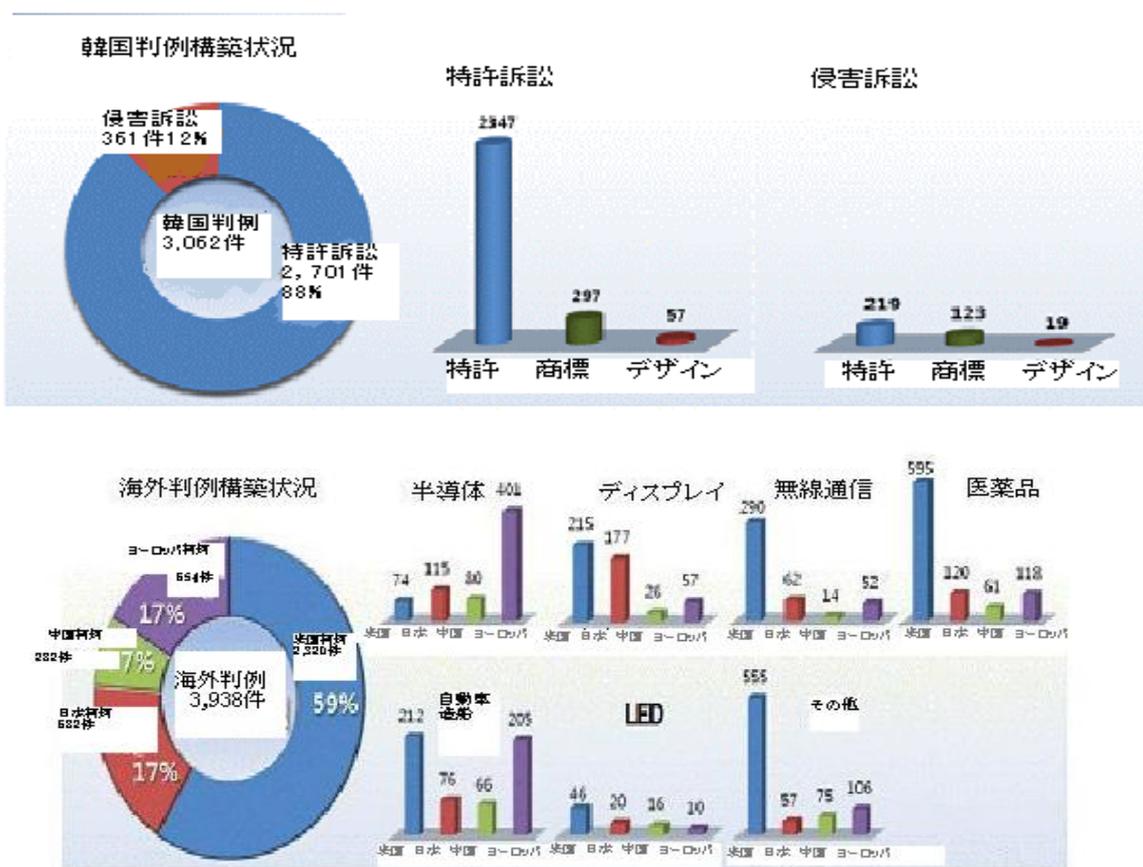
国内先端産業の発展により主力輸出品目に対する先進国の特許攻勢が急増している。許専門担当部署を保有できない多数企業らは紛争に対する情報不足で、国際特許紛争に適切に対応できなくなっている実情である。

これに対し特許庁では、韓国企業の進出が活発なIP5(米国、日本、ヨーロッパ、韓国、中国)の判例の中で、紛争発生の高頻度が高い技術分野の判例を1ヶ所で簡単に探して見ることができる、知的財産権紛争の判例情報統合検索システムを構築して検索サービスを提供することにより、韓国企業らの知的財産権紛争業務を支援している。

ロ. 推進内容及び成果

知的財産権判例情報の統合検索サイトは、国内判例3,062件と国際特許紛争マップ事業を通じて確保されている海外判例850件を含んだIP5の紛争判例3,938件を構築し、計7,000件のDBを構築した。また、2010年から韓国判例の構築範囲を特許・実用新案から商標、デザインまで拡大して侵害訴訟も含め、韓国判例の構築範囲を21ヶ技術分野、海外判例の構築範囲を6代技術分野に拡大した。

<図V-1-1>判例DB構築の状況



また、韓国企業の海外判例に対する理解及び検索を支援するために、事件の題名、当事者など書誌情報と法律争点、判断要旨などを韓国語で作成し、原文と共に支援している。この中の法律争点と判断要旨などの要約書は、該当分野の専門家が作成を担当して高品質の判例情報を提供している。また、上・下級審判決文、引用判例、関連

知的財産権、関連法令の情報などを視角化した判例マップをサービスしており、判決文の原文も提供している。

これ以外にも、法律争点別、産業技術別、国際分類別(IPC、ニス、ロカルノ)の検索など多様な検索機能を提供して、類義語検索、韓国語、日本語、英語に対する交差言語の検索機能⁵⁴、国際特許紛争用語辞典、法律用語辞典などと連係したポップアップ辞典機能などの付加サービス機能を支援する。さらに、国内外の紛争ニュースを提供して、終結した紛争だけでなく現在進行中の紛争に対する情報も提供している。

ハ. 評価及び発展方向

知的財産権判例情報の統合サービスは、韓国企業の知的財産権紛争に対する情報接近性を向上させ、国際知的財産権の紛争予防及び紛争での訴訟戦略策定などの対応能力を強化するのに役に立つと予想される。また、言語的な制約及び費用的な負担が大きい海外判例を韓国語で提供して、韓国企業の費用節減にも助けになると予想される。

特許庁は、当初の計画により2013年まで計22,000件の国内外の知的財産権紛争判例DBを構築して今後、判例と関連したジャーナル、論文など関連情報との連係照会など、付加サービスの拡大を通じて知的財産権の紛争判例情報に対する総合的なサービスを提供する計画である。

<表V-1-14> 今後5年間の判例DBの構築計画

(単位:件)

| 年度 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 合計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| DB構築件数 | 3,000 | 4,000 | 4,000 | 5,500 | 5,500 | 22,000 |

⁵⁴ 交差言語検索機能とは、検索語言語と検索対象文書に使用された言語が異なる場合、使用する方式として韓国語検索語を入力しても、英語、日本語などの外国語文書を検索することができる機能

第2章 成果主義文化の内在化及び変化管理の活動推進

第1節 成果主義文化の内在化

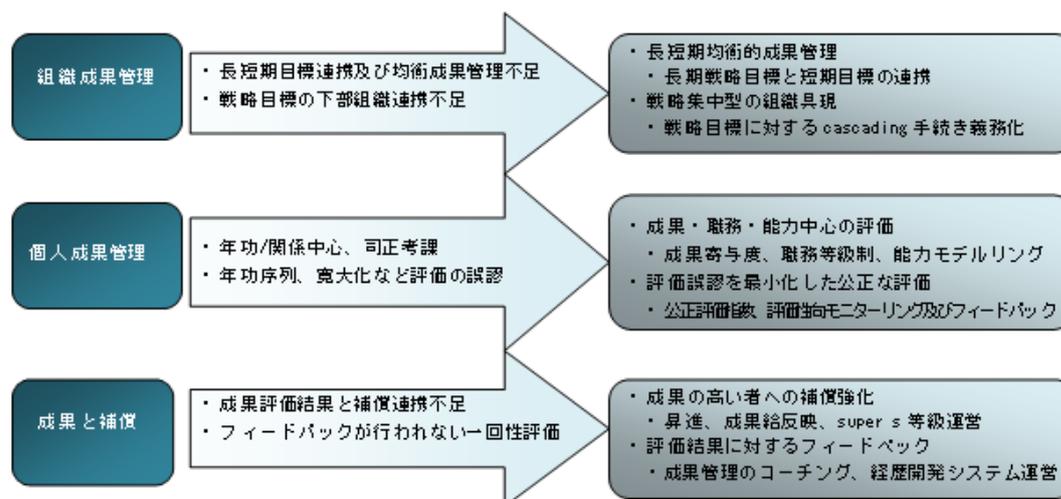
企画調整官 成果管理チーム 書記官 ジョン・ドクベ

1. 特許庁成果管理制度の概要

イ. 推進背景及び概要

特許庁は、2005年の組織成果と個人成果を有機的に連係して、組織と個人の共同発展を図り、成果にともなう責任を強化するために、成果と補償体系を連係した成果管理システムを導入して以来、責任運営機関に適合した成果管理制度の定着のために、成果契約制度、職務等級制度、能力モデリングなどの成果管理制度を順次的に導入した。

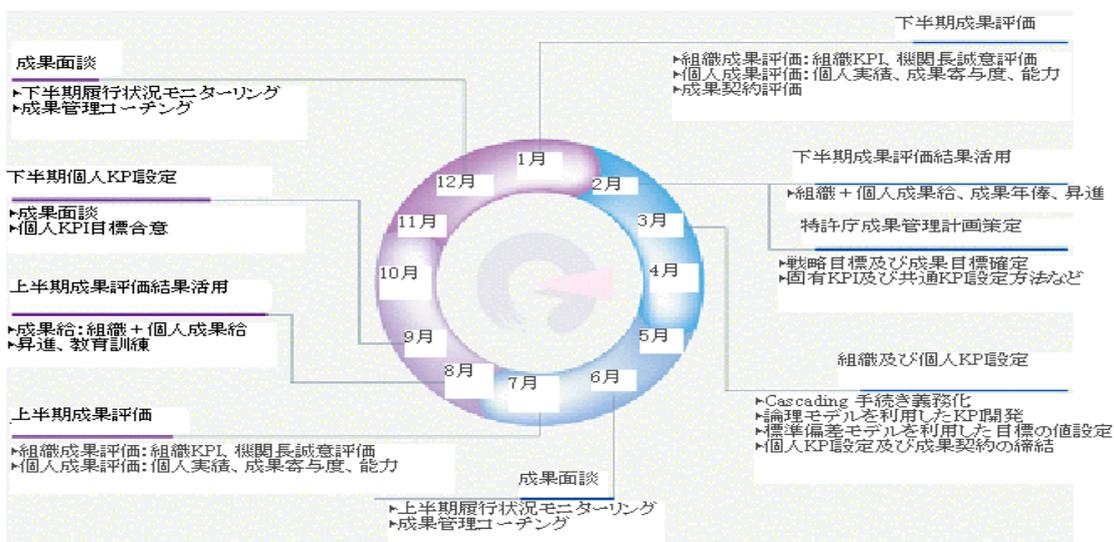
<図V-2-1> 特許庁の成果管理システムの特徴



ロ. 推進内容及び成果

特許庁の成果管理システムは、毎年、成果管理計画を策定し庁全体のミッションとビジョン、戦略目標及び成果目標を設定して、これを局と課単位の組織成果管理及び個人成果管理に展開させ、履行状況を点検し還流する構造の成果管理サイクルを形成している。

<図V-2-2> 特許のBSC成果管理サイクル



組織成果管理は、全職員が共通に達成しなければならない共通KPI、部署の主要業務を代表する固有KPIで成り立ち、KPIで設定することが困難な業務に対しては、機関長の誠意評価で補完している。

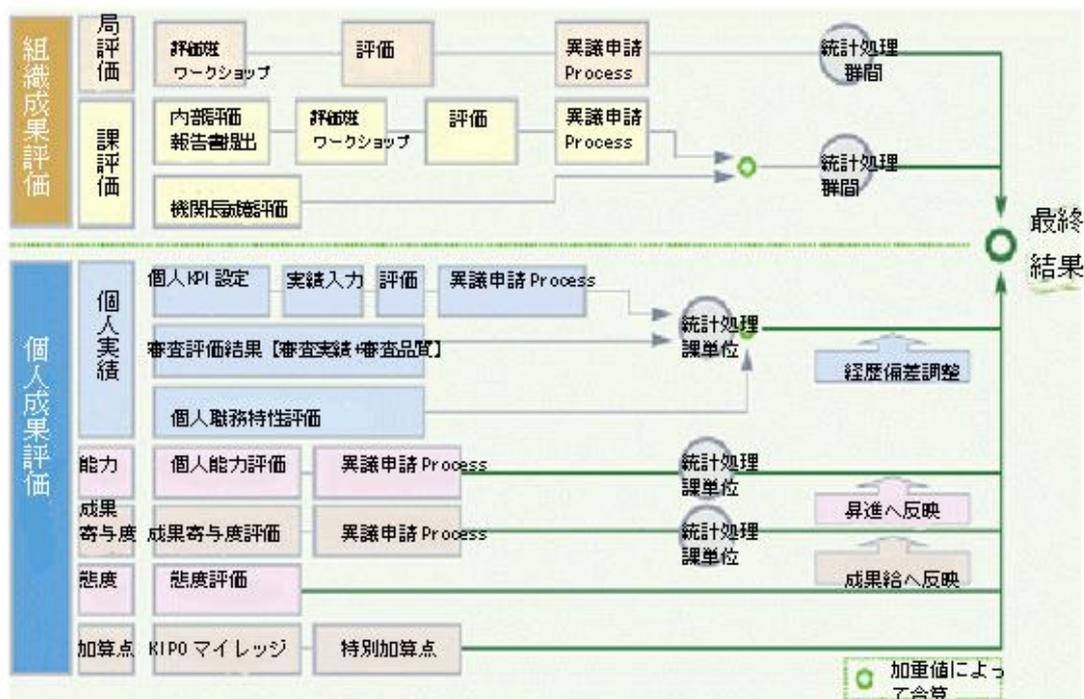
個人成果管理は、個人KPI、能力、成果寄与度などで構成されている。具体的に、部署員は部署長との成果面談を経て個人KPIを設定し、経歴開発の計画を立てる。課長級以上は上級者と成果契約を締結することになる。そして、成果評価と職務等級制度を連係した職務中心の成果管理制度を指向し、職級別に重要度及び困難度が高い職務遂行者に対しては、一定の職務値を付与して成果評価にインセンティブを付与している。

このような個人及び組織の成果評価結果は、課長級以上は成果年俸及び成果契約評

価、4・5級以下は成果賞与金及び昇進評価など保守と人事の部分に直接に関連した成果管理のために提供している。

特に、特許庁の成果管理システムは、組織成果を個人の成果と連係しているので、高位職であるほど組織成果に対する反映の比重が高く、組織成果に対する責任を強くしている。

<図V-2-3>特許庁の成果評価運営体系



ハ. 評価及び発展方向

特許庁は、BSCに基づいた成果管理制度の導入以来、職員との意見収斂を通じた持続的な制度改善の努力により、責任運営機関の実情に符合する成果管理制度を定着してきた。その結果、部署全体を対象にした成果管理能力、成果管理文化、計画及び還流など、成果管理の全般的な水準を評価する国務総理室の成果管理水準診断において2008年は「発展段階」、2009年と2010年には最高水準の「成熟段階」として大統領表彰を

受賞するなど、対外的にも高い評価を受けた。

今後も成果管理制度を通じて、対内的には持続的な成果創出のための動機を誘導し、対外的には特許行政の透明性と責任を強化して競争力のある機関として生まれ変わる積極的に制度を運営していく計画である。

2. 成果主義文化の定着

イ. 成果主義の認識転換

特許庁は、2005年に成果管理制度を導入した後、年功序列などの評価慣行を改善するために、幹部級及び一般職員を対象に持続的な疎通チャンネルの構築及び制度の補完を通じて、順次に成果主義に対する認識を切り替えてきた。

特に、成果管理制度の運営に対し、実質的な責任がある部署長の認識向上及び変化を導くために、定期的なワークショップ及び教育を実施し、成果管理の履行程度をモニターするなど、認識転換のための努力を持続的に傾けてきた。

ロ. 成果主義文化の定着のための努力

特許庁は、成果主義が組織文化として内在化することができるように、職のレベルに適合した成果管理の履行手段を構築した。

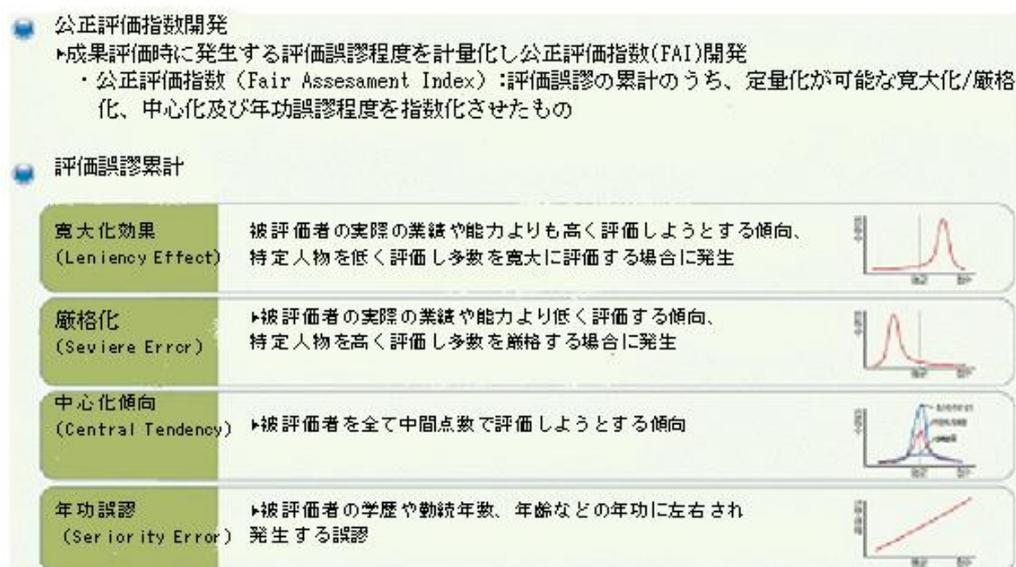
まず先に、部署長と部署員間の分期別の成果面談運営を、全職員が履行しなければならない共通指標として設定し、成果管理の履行を制度化にした。成果面談を通じて部署長は、部署員に対して成果向上のための助言及びコーチングを行い、これを通じて部署員の個人成果目標及びKPIが設定され、成果評価の結果に対するフィードバックが提供できるようにした。

<図 V-2-4> 個人成果管理の主要内容



次に、公正な評価文化の定着のために、評価時に発生する寛大化及び厳格化、年功誤謬程度を指数化した公正評価指数を開発して評価者に提供した。評価者は評価前後の公正評価指数を通じて自分の評価性向を認知することになり、評価ミスを最小化することができるようになった。

<図 V-2-5> 公正評価指数



一方、中間管理者の成果管理リーダーシップを向上するために、半期別に成果評価
び能力強化ワークショップを実施し、評価制度に対する理解を高め、職員に対するコ
ーチング能力などを向上できるようにした。また、半期別の成果管理リーダーシップ
診断により、部署長の成果管理プロセスの履行を促して成果管理の文化が定着できる
ようにしている。

ハ．評価及び発展方案

特許庁は、成果管理制度の導入と共に、成果主義の安定的な定着及び職員の受容度
の向上のために多様な制度を併行してきた。今後も成果面談及び成果管理コーチング
などをより一層活性化にし、管理に対する職員の共感を形成し成果管理の文化を内在
化することができるように努力していきたい。

第2節 変化管理推進

1. 提案活動の活性化

企画調整官 行政管理担当官室 行政事務官 キム・チョンシク

イ. 推進背景及び概要

国民の創意的な知恵を政策に反映し、国民の目の高さで行政を具現する、政策プロシューマー(Policy Prosumer)時代に合わせて、特許庁でも「21C知的財産先進一流国家の実現」の組織ビジョンを達成するために、提案制度を通じて国民との政策疎通を活性化にし、職員の現場アイデアを発掘して国民が不便に思う特許行政制度を改善や審査・審判など業務プロセス改善を通じて成果中心の責任運営機関を運営している。

これまで特許庁では、先進一流国家建設のための中長期戦略及び具体的な実行方策に対し、課長級の幹部及び全職員を対象に4回にわたる創意政策報告会を開催した。このような提案公募及び発表会を通じて、職員の潜在された創意能力を育てる機会を提供した。特許庁の幹部と職員間での組織ビジョンに対する共感をもてる場を設けた。

このような特許庁の素晴らしい政策の産室である創意政策報告会を通じ、国の中央機関における優秀提案審査において勤政褒章(2008年)及び大統領賞(2009年)等を受賞するなど、対外的に政策の優秀性が認められた。提案制度が、職員の間で業務の疎通活性化方策として効果的に活用されることができたという点を確認することができた。

2010年度に特許庁は、これまでの提案活動の成果を土台に、さらに多くの職員が自由な組織文化において、創造的な想像力を引き出せることができるように努力した。

ロ. 推進内容及び成果

提案活動の目的は、職員の自由な発想を通じて生まれた現場アイデアを、業務に適用することによって行政の効率性を向上し、国民に対するサービスの品質を向上す

るところにある。このような提案の固有目的を達成するために、まず職員がたやすく提案窓口に接近できるように、内部イントラネット(KOASIS)に政策提案コーナーをつくり、業務遂行中に改善が必要な事項があれば分量及び形式にしばられないで、いつでも自由に提案をするように常時に提案制度を運営した。

このような常時の提案は、内容において特許庁の政策を新規に発掘するほどの事項には達せず、システム機能の改善及び業務プロセス改善事項までにしか至らなくても、業務処理の担当部署において提案採択の有無に対して速かに審査し措置することによって、業務効率化に寄与し、提案者の提案が担当部署で積極的に検討されているという事実を認識できることによって構成員の自発的な参加を誘導した。

このような常時提案の他にも、特許庁の新規政策の発掘及び主要懸案事項に対し、全職員を対象に実施する特別公募提案の第5次創意政策報告会を2010年4月に開催して、審査・審判制度分野だけでなく組織文化の改善事項まで、特許庁の発展に寄与できるすべての創意的アイデアを発掘した。デザインの物品別に統合された部分名称の説明図の作成などのような制度改善の課題を120件余りを採択して現在推進中にある。

<図V-2-6>デザイン物品別の部分名称説明図



提案特別公募が1回性という限界を克服して、持続的な制度改善の課題を発掘するために2010年下半期には、職員が自分の業務と関連して1人1アイデアを提案する「My Job Idea」の運動も展開した。職員が自分の業務と関連した現況及び問題点を把握して改善事項を提案すれば、課長の責任下で課内の構成員間の種・アイデアの実現可能性、妥当性、効果性などに対し討論を実施し、アイデアを補完・熟成する過程を

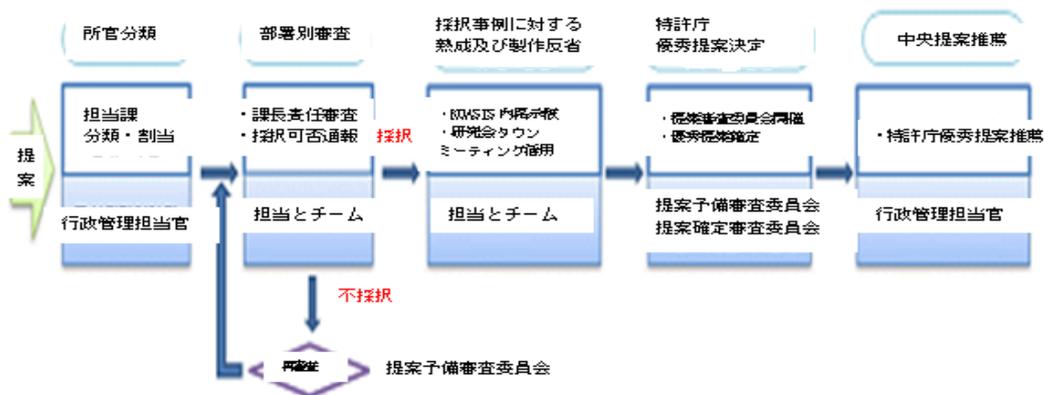
経た。この過程において課内の懸案事項及び当面課題に対し構成員間の共感を形成することができ、コミュニケーションの活性化を通じた組織文化の発展にも寄与した。

また、先進一流国家として一步踏み出すために、特許庁では知的財産権分野において公正な競争と公平な機会を保障する公正な社会を具現するために、国民・公務員の提案特別公募を進行(2010.12月～2011.2月)し、個人・零細企業の特許微生物寄託料の負担緩和方策、知的財産権教育の死角地帯に置かれていた障害者を対象とする訪ねて行く教育過程の策定など、制度改善の課題を発掘して推進中である。

常時の提案だけでなく、時期適切な多様な提案制度の運営及び提案の熟成過程を通じて発掘・推進している「最貧・開発途上国に対する知的財産分かち合い運動」は、行政安全部で主管する創意・実用制度改善の優秀事例大会で大統領賞受賞の榮譽に授かった。「知的財産分かち合い運動」は、一回限りで終わる資金支援の援助方式よりは、現住民が自立できる基盤を構築するために支援する事業だ。特許庁が保有している特許・商標などの知的財産権情報などを活用して後進国が貧困と貧困を自ら克服することができるように「知識」と「技術」を提供することで、国内外の援助機関及び国際機構においても高い関心を表明した。世界知的所有権機関(WIPO)の正式な事業として拡大させたことにより、韓国の知的財産権の外交力の強さ及び国の品格向上に寄与した。

提案制度が組織内のコミュニケーション活性化及び行政サービスの品質向上の役割を果たすためには、提案者の積極的な参加も重要だが、現場の声に開かれた態度と耳を傾け、現業に反映しようとする提案実施者の意志も重要だ。特許庁では、大切なアイデアが提案処理担当者の無関心によって死蔵されず、現業に適用して効果を表すように提案の採択審査段階から実施完了段階までのプロセスを確立し補完して施行している。

<図V-2-7> 提案管理プロセス



提案審査委員会機能及び運営

- ・ 提案予備審査委員会(委員長：行政管理担当官、委員：創意促進者)
 - 特許庁優秀提案予備審査を通じ提案確定審査対象を選抜
 - 不採択された中から再審査対象を選抜
- ・ 提案確定審査委員会(委員長：企画調整官、委員：課長級、外部専門家)
 - 特許庁優秀提案確定審議
 - 四半期別に最低一回以上運営

第一に、提案に対して実務者が検討し採択有無を決める方式から、担当課長責任下に提案の受付から結果通知までの全過程を課長(チーム長)の責任下で管理するようにし提案の採択審査の信頼性を確保した。非採択された提案に対しては、提案者が異議申し出ができ、再審査を要請された提案に対しては提案者、担当部署長及び行政管理担当官が参加した上で、共同で審査するようにした。第二に、各国の創意促進者で構成される「提案予備審査委員会」の主管で非採択された提案の中から、政策実現の可能性及び活用性が高い提案を対象に提案の完成度を高めた後に、担当課で再審査をするようにするなど、非採択提案の内容を熟成する手続きを用意した。第三には、採択された提案の中の優秀な提案に対しては、実行力を高めてその成果を極大化するために、

成果研究会・タウンミーティング・KOASIS掲示板等を通してアイデアを熟成するようにした。四つ目には、提案者と熟成過程の参加者にマイレージを付与して、提案活動に対する正当な補償を行い提案の活性化風土を作った。最後に、優秀提案選定審査委員会に外部委員を含め評価の公正性を強化した。

ハ．評価及び発展方向

第5回創意政策報告会及びMy Job Idea運動など、去る1年間に実施された特許庁の提案活動は、職員の集団知性が特許庁の発展にどのように活用できるのかを見せてくれたもので、職員の創意的能力が組織の変化管理に重要な要素であることを確認した。提案制度を通じて庁内の懸案政策及びビジョンに対して垂直・水平的なコミュニケーションが活発に行われる土台をつくることができ、全職員が共感を形成して創意的な業務姿勢を確立することにも大きく寄与した。

2011年にも、特許庁の主な懸案事項及び職場創出、庶民生活の安定など国政懸案に対する国民、職員及び政策専門家を対象に、テーマ型の公募提案を活性化にして国民が体感できる制度改善の成果を成し遂げていく計画である。

2. 創意実用的な組織文化活動の展開

企画調整官 行政管理担当官室 行政事務官 チョン・イムスク

イ．推進背景及び概要

2006年に特許庁は、企業型の中央責任運営機関に切り替え、成果主義の経営に突入した。徹底した成果管理システムの導入及び成果にともなう報酬支給などの成果主義経営を行い、個人別または組織別の成果を中心に徹底した評価が成し遂げられた。しかし、急速な制度変化に対する組織文化は、成果主義になじめず、行き過ぎた競争により共同体意識の弱화가憂慮された。このような憂慮を払拭するために特許庁は、組

織の親和的文化を強化し、個人の能力開発を同時に引き出すことができる変化管理教育を推進することにした。

ロ. 推進内容及び成果

1) モジュール型の変化管理ワークショップ

特許庁は創意・実用的な組織文化に対する構成員間の共感を形成して、これを全構成員に自然に電波、共有させるために、プログラムで構成員自らが設計し教育を受ける「モジュール型ワークショップ」という新しい概念の変化管理教育を施行した。

モジュール型ワークショップは、各部署及び研究会別に希望する専門教育や問題解決型の課題遂行、創造・実用教育、招請講演などを自ら構成・計画して申請すれば、選定委員会において支援対象を審議し支援する形態で進行された。2009年に続き2010年には、11グループの467人が参加した中で、モジュール型の変化管理ワークショップが実施され、構成員が組織のビジョンを共有し新しい政策アイデアを構想できる新しい雰囲気を作り出した。このように自発的な参加文化の造成のためにBottom-up方式のワークショップを実施した結果、ほとんどの職員から創意的で実用的な教育という評価という高い満足度が得られた。

＜表V-2-1＞ワークショップモジュールプログラム

| プログラム | 教育コンテンツ |
|--------|---|
| 創造実用教育 | 変化管理、低炭素グリーン成長、創意能力強化、意識改革、倫理経営、顧客感動など |
| 招請講演 | リーダーシップ セミナー、名士講演、財テク、脳経営、情報化セミナーなど |
| 専門教育 | 特許法、商標法、デザイン保護法、民事訴訟法、知的財産経営、専門技術、業務関連の専門知識 |
| 課題遂行 | 6シグマ内部報告会、Triz、タウンミーティングなど |

| | |
|----------------|-------------------|
| チームワーク 強化訓練 | 山岳訓練、克己訓練、共同体訓練など |
|----------------|-------------------|

2) 3庁舎アカデミー実施

公務員の変化管理教育に新しい変化の風を吹き込み、効果的な感性教育のために大田（テジョン）庁舎の入居機関と共同で、社会・経済・リーダーシップ・自己啓発など多様な分野において成功を成し遂げた各界各層の有職者らを招請して市民と共に講演を聞くプログラムの「3庁舎アカデミー」を構想して開催した。

2009年8月に開催した第1回目の「3庁舎アカデミー」は、「止まることのない挑戦、情熱と夢」という主題で登山家のオム・ホンギル隊長を招請した。オム・ホンギル隊長の講演を通じて職員らはヒマラヤ登頂に向かった情熱と夢、無限の挑戦精神の生き生きした経験談を共有した。2009年は計4回にかけて「3庁舎アカデミー」を開催したが、有職者の招請講演には、公務員だけでなく参加を希望する市民も事前予約なしで先着順で入場できるようにし、国民と公務員が共に参加し、自然に時代変化に対する個人または組織管理の必要性を認識して相互共感を形成できる契機となり、公職社会の教育の新しい一頁を開いたという評価を受けることになった。

2010年も地域ではなかなか会えないハン・ビヤなど、多様な分野の各界の有職者を招請して職員及び地域住民らの文化的な葛藤を解消した。

<図V-2-8>3庁舎アカデミー講演会(2010.9.10)



3庁舎アカデミーは、特許庁をはじめに調達庁、統計庁、,山林庁、中小企業庁と共に、政府大田（テジョン）庁舎の入居機関が合同で進行するもので、機関間の常時コミュニケーションチャンネルとして活用され、地域住民にもドアをあげ、国民と政府間の共感形成の場を作った。2011年にも3庁舎アカデミーの趣旨を生かし持続的に運営する計画である。

<表V-2-2>3庁舎アカデミー講演会の開催状況

| 開催日時 | 招請有職者 | 主 題 |
|-----------------|-----------------------------|------------------|
| 1回(2009. 8. 6) | 登山家 オム・ホンギル | 止まることのない挑戦、情熱と夢! |
| 2回(2009. 9. 8) | ボクシング 洪秀煥 | 最も苦しい時期を機会に変えろ |
| 3回(2009.10.17) | 国立癌センター院長 李珍宇 | 癌、考えを変えてこそ勝つ |
| 4回(2009.12.15) | 医師、経済専門家 パク・ギョ ンチョル | 健康な資産管理の原則 |
| 5回(2010. 2.10) | 変化管理ミュージカル公演 | 心を動かす料理人 |
| 6回(2010. 3.25) | 「チョンカクネ」野菜店イ・ヨ ンソク | 成功の秘密風呂敷 |
| 7回(2010. 4.26) | 「ウオナンソリ」監督 イ・チ ュンニョル | 映画、人生、そして疎通 |
| 8回(2010. 5.24) | コメディアン チョン・ジェフ アン | 美しい言葉の環境を夢見る |
| 9回(2010. 6.21) | マラソンランナー ファン・ヨ ンジョ | 汗は絶対に裏切らない |
| 10回(2010. 7.19) | 漢方医師 キム・ホンキョン | 太極旗の健康哲学 |
| 11回(2010. 9.10) | 前ワールドビジョン国際クホチ ーム長 ハン・ビヤ | 地図の外へと歩け |
| 12回(2010.10.20) | 「勝つ習慣」の著者 ジョン・オクピョ | 1等の組織作り-勝つ習慣 |

3) マルチメディア知識コンテンツ教育サービス (SERICEO)

社会全般の多様な最新トレンド及び主要 이슈などの情報を習得することによって、創意的政策思考を育成するために庁職員らにSERICEOを普及した。SERICEOは定形化された教育でなく、自分が関心のある分野に対する知識を提供する柔軟な学習環境で、対象者の98%以上が来年も再受講を希望するほどの良い反応を得ることができた。

職員らの自発的学習を奨励するために、毎月の学習状況をチェックし、月180分を履修できない職員には、個人警告及び受講券回収などの措置を取るなどして学習者が誠実と緊張感を失わないように制度的な措置を行った。

SERICEOは、2010年度には500人に受講の機会を与え、2011年には460人にマルチメディア コンテンツ教育サービスを施行する計画だ。

4) GWP (Great Work Place)

仕事ができる職場(GWP:Great Work Place)は、組織内の信頼(Trust)が高く、業務に対する自負心(Pride)が強い、楽しくやりがいがある(Fun)仕事ができる仕事場を意味する。特許庁は、各室と局など公式組織だけでなく研究会、同好会を中心に仕事ができる職場作りの運動を推進した。仕事ができる職場作りは、成果主義や競争体制から来る疲労感をなくして、内部構成員の満足度を向上させ、変化管理の持続性を確保していくことに重要な役割を担当している。各室と局の特性に合う職員広報リレー、優秀審査官選定、内部の体育大会など、自主的なイベント活動も並行し、活発な職場の雰囲気を作るのに大きく寄与した。

ハ. 評価及び発展方向

特許庁で運営している変化管理活動は、組織構成員間の信頼関係を強化して自発的な参加文化を造成する教育中心のプログラムだ。創意・実用政府を指向する組織文化

を展開するのにあたり、大きく寄与したと評価することができる。

自ら設計して教育を受ける新しい概念のモジュール型の変化管理ワークショップ推進、各界各層で成功した有職者の招請講演の実施、庁内の主要政策に対する共有プログラムの用意など、変化管理に対する多様な教育と活動を通じて変化管理マインドを広め、組織及び個人の能力を強化するという教育目的を達成したと見られる。

特許庁の変化管理活動は、構成員自らが自発的に参加して没頭できる教育環境を造成することによって、全構成員が自然に創意・実用的な価値を自ら理解して実践し組織成果を極大にするものである。このような教育方向は、今後、特許庁固有の組織文化定着のために持続的に必要なものであり、またこういった教育を学習することによって、組織員が組織に対する自負心を持つことができるはずである。

今後も、変化管理教育及び組織文化活動が持続できれば、特許庁は組織と個人の一体感の中で、知的財産主務部署としての地位を維持し持続的に発展していくと思われる。