

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2005-293401

(P2005-293401A)

(43) 公開日 平成17年10月20日(2005. 10. 20)

(51) Int.Cl.⁷

G06F 17/60

F I

G06F 17/60 2 2 0

G06F 17/60 2 3 6 Z

G06F 17/60 2 4 6

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 請求項の数 8 O L (全 14 頁)

(21) 出願番号 特願2004-109958 (P2004-109958)

(22) 出願日 平成16年4月2日(2004. 4. 2)

(71) 出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(71) 出願人 598049322

株式会社東京三菱銀行

東京都千代田区丸の内2丁目7番1号

(74) 代理人 100123788

弁理士 宮崎 昭夫

(74) 代理人 100088328

弁理士 金田 暢之

(74) 代理人 100106138

弁理士 石橋 政幸

(72) 発明者 内村 淳

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

最終頁に続く

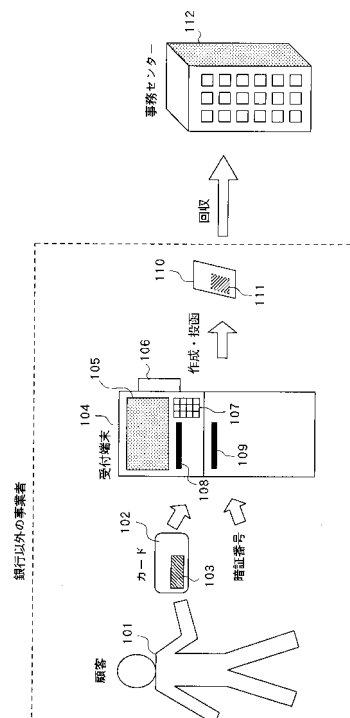
(54) 【発明の名称】 銀行手続き業務代行システム

(57) 【要約】

【課題】 本人確認のための処理を、低コストで導入可能な銀行手続き業務代行システムを実現することを目的とする。

【解決手段】 銀行以外の事業者の店舗に設置される端末と、該端末が設置されている店舗から送られてきた書類に基づいて銀行における手続き業務の一部を代行する事務センターからなる銀行手続き業務代行システムであって、前記端末は、代行する業務に関連する受付関連情報を受け付けてこれらの情報が記憶された情報記憶手段を作製し、前記事務センターは、前記情報記憶手段が付された書類について、前記情報記憶手段に格納されている情報に基づいてその書類の正当性を判断し、不当であるとする書類については破棄との判断を行なう処理装置を備える。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】

【請求項 1】

銀行以外の事業者の店舗に設置される端末と、該端末が設置されている店舗から送られてきた書類に基づいて銀行における手続き業務の一部を代行する事務センターからなる銀行手続き業務代行システムであって、

前記端末は、代行する業務に関連する受付関連情報を受け付けてこれらの情報が記憶された情報記憶手段を作製し、

前記事務センターは、前記情報記憶手段が付された書類について、前記情報記憶手段に格納されている情報に基づいてその書類の正当性を判断し、不当であるとする書類については破棄との判断を行なう処理装置を備えることを特徴とする銀行手続き業務代行システム。 10

【請求項 2】

請求項 1 記載の銀行手続き業務代行システムにおいて、

前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、口座番号、暗証番号、受け付けた日時、前記端末毎にふられた端末識別番号、受け付けるごとに個々を識別するために設定される受付番号、顧客の希望する手続き業務内容のうちの 1 つ以上であることを特徴とする銀行手続き業務代行システム。

【請求項 3】

請求項 1 または請求項 2 記載の銀行手続き業務代行システムにおいて、

前記情報記憶手段の記憶内容が暗号化されていることを特徴とする銀行手続き業務代行システム。 20

【請求項 4】

請求項 1 ないし請求項 3 のいずれかに記載の銀行手続き業務代行システムにおいて、

前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、前記端末毎にふられた端末識別番号、受け付けるごとに個々を識別するために設定される受付番号とを含み、

前記事務センターが備える処理装置は、以前に受け付けた端末識別番号と受付番号とを含む受付関連情報を記憶する情報記憶手段が付された書類については不当であると判断する銀行手続き業務代行システム。

【請求項 5】

請求項 1 ないし請求項 4 のいずれかに記載の銀行手続き業務代行システムにおいて、 30

前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、前記端末が受け付けた日時を含み、

前記事務センターが備える処理装置は、前記情報記憶手段が記憶する前記端末が受け付けた日時と現在の日時との間があらかじめ定められた日数以上経過している場合は、その情報記憶手段が付された書類については不当であると判断する銀行手続き業務代行システム。

【請求項 6】

請求項 1 ないし請求項 5 のいずれかに記載の銀行手続き業務代行システムにおいて、

前記情報記憶手段が R F I Dであることを特徴とする銀行手続き業務代行システム。

【請求項 7】

複数の銀行店舗の顧客サービスの予約状況を把握するデータセンターと、 40

銀行以外の事業者の店舗に設置され、所定の銀行店舗における顧客サービスの予約を受け付けると前記データセンターに問い合わせを行い、予約が確定すると該予約の内容を示す情報が記憶された予約結果情報記憶手段を作製する端末と、

前記予約結果情報記憶手段により予約を確認する銀行店舗と、からなる銀行顧客サービス予約システム。

【請求項 8】

請求項 7 記載の銀行顧客サービス予約システムにおいて、

前記予約結果情報記憶手段が R F I Dであることを特徴とする銀行顧客サービス予約システム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、銀行手続き業務代行方法および銀行手続き業務代行システムに関し、特に、預金者の住所変更や公共料金の口座引き落とし等の業務を他の事業者の所有する店舗にて行う銀行手続き業務代行システムに関する。

【背景技術】

【0002】

銀行業務のうちの預金の預け入れ、払い出し、送金等の処理などは例えばコンビニエンスストア等の銀行の所有する店舗外に設置されたＡＴＭを用いることによりすでに代行することが行なわれており、銀行店舗から離れた地域に住んでいるユーザーに対してもサービスを提供することが可能となっている。 10

【0003】

また、コンビニエンスストアのように２４時間開店している店舗にＡＴＭを設置することで、銀行が営業を行っていない深夜等の時間帯においてもサービス提供可能となっている。更にＡＴＭを設置する銀行以外の事業者にとっても、例えばＡＴＭを利用するために来店した顧客が利用後に買い物をするなどといった集客効果を見込むことができる。

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

上述したＡＴＭ等の銀行外に設置されている端末では、入金や暗証番号による引き落としや振込みは行なうことができるものの、本人確認のために印鑑捺印等の処理が必要となる、新規口座開設、預金者の住所変更や公共料金の口座引き落とし等の業務を行うことができないという問題点がある。 20

【0005】

上記の問題点を解決するために、現在運用されているＡＴＭ等端末に対して新規口座開設、預金者の住所変更や公共料金の口座引き落とし等の業務を行うことができるように機能拡張を行う場合には現在運用されている大規模な基幹システムに対して機能追加等の修正が必要となり、莫大なコストがかかるため、その実現は容易ではない。

【0006】

本発明は上述したような従来の技術が有する問題点に鑑みてなされたものであって、本人確認のための処理を行うことができ、かつ、低コストで導入可能な銀行手続き業務代行システムを実現することを目的とする。 30

【課題を解決するための手段】

【0007】

本発明の銀行手続き業務代行システムは、銀行以外の事業者の店舗に設置される端末と、該端末が設置されている店舗から送られてきた書類に基づいて銀行における手続き業務の一部を代行する事務センターからなる銀行手続き業務代行システムであって、

前記端末は、代行する業務に関連する受付関連情報を受け付けてこれらの情報が記憶された情報記憶手段を作製し、

前記事務センターは、前記情報記憶手段が付された書類について、前記情報記憶手段に格納されている情報に基づいてその書類の正当性を判断し、不当であるとする書類については破棄との判断を行なう処理装置を備えることを特徴とする。 40

【0008】

この場合、前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、口座番号、暗証番号、受け付けた日時、前記端末毎にふられた端末識別番号、受け付けるごとに個々を識別するために設定される受付番号、顧客の希望する手続き業務内容のうちの１つ以上であるとしてもよい。

【0009】

また、前記情報記憶手段の記憶内容が暗号化されているとしてもよい。

【0010】

また、前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、前記端末毎にふられた端末識別番号、受け付けるごとに個々を識別するために設定される受付番号とを含み、

前記事務センターが備える処理装置は、以前に受け付けた端末識別番号と受付番号とを含む受付関連情報を記憶する情報記憶手段が付された書類については不当であると判断するとしてもよい。

【0011】

また、前記情報記憶手段に記憶される受付関連情報が、前記端末が受け付けた日時を含み、

前記事務センターが備える処理装置は、前記情報記憶手段が記憶する前記端末が受け付けた日時と現在の日時との間があらかじめ定められた日数以上経過している場合は、その情報記憶手段が付された書類については不当であると判断するとしてもよい。 10

【0012】

また、前記情報記憶手段がRFIDであるとしてもよい。

【0013】

本発明の銀行顧客サービス予約システムは、複数の銀行店舗の顧客サービスの予約状況を把握するデータセンターと、

銀行以外の事業者の店舗に設置され、所定の銀行店舗における顧客サービスの予約を受け付けると前記データセンターに問い合わせを行い、予約が確定すると該予約の内容を示す情報が記憶された予約結果情報記憶手段を作製する端末と、

前記予約結果情報記憶手段により予約を確認する銀行店舗と、からなる。 20

【0014】

この場合、前記予約結果情報記憶手段がRFIDであるとしてもよい。

【発明の効果】

【0015】

第1の効果は、店舗数の少ない銀行に対し店舗網を補完することが可能となる。その理由は、現在銀行店舗でしか行えない業務を低コストで他の事業者の店舗にて代行することが可能となるためである。

【0016】

第2の効果は、顧客サービスを向上することができる。

その理由は、銀行の店舗に出向かずに近くの他の事業者の店舗にて新規口座開設、預金者の住所変更や公共料金の口座引き落とし等の手続きを行うことができるためである。また、銀行が営業を行っていない時間帯であっても前記事業者が業務を行っていた場合に新規口座開設、預金者の住所変更や公共料金の口座引き落とし等の手続きをおこなうことができるためである。また、顧客が印鑑を持参しなくてもサービスを提供することができるためである。 30

【発明を実施するための最良の形態】

【0017】

次に、本発明の実施形態について図面を参照して説明する。

【0018】

図1は本発明の第1の実施形態の構成を示すブロック図、図2は図1に示した実施形態による処理手順を示すフローチャート、図3は本実施形態で使用される情報記憶手段つき封筒を示す図、図7は図1に示した受付端末104の電氣的な構成を示すブロック図、図8は図1に示した事務センター112において、事務処理を行なう装置構成を示すブロック図である。 40

【0019】

図1に示されるように、本実施形態は、顧客101と、情報記憶手段付カード102と、カード関連情報記憶手段103と、受付端末104と、ディスプレイ105と、カード関連情報読み取り手段106と、テンキー107と、情報記憶手段出力部108と、申請書投函手段109と、情報記憶手段付き申請書110と、情報記憶手段111と、事務センター112とから構成されている。 50

【0020】

情報記憶手段付きカード102は、銀行等に設置されたATMなどで顧客が預金の預け入れを行う、もしくは払い出しを行うために銀行の発行したカードである。

【0021】

カード関連情報記憶手段103は、ATM等に読み込ませるための情報が記憶されるもので、情報記憶には、通常は磁気ストライプが用いられている。その他には非接触ICカードとして構成することやRFID(Radio Frequency Identification)を用いることができ、本実施形態ではRFIDを用いている。

【0022】

受付端末104は、銀行以外の事業者設置され、住所変更や公共料金の口座引き落とし等の業務を行う。 10

【0023】

ディスプレイ105は、受付端末104にて行う業務に関する情報を表示する。

【0024】

カード関連情報読み取り手段106は、顧客の所持する情報記憶手段付きカード102の情報を読み込む。

【0025】

テンキー107は、顧客101に住所変更や公共料金の口座引き落とし等の処理に必要な情報を入力させる。なお、ディスプレイ105をタッチパネル付きのデバイスとすることで上記のテンキー107を使用しない構成とすることも可能である。 20

【0026】

情報記憶手段出力部108は、封筒作成を行なうもので、顧客101がテンキー107にて入力した顧客固有の情報としての暗証番号、日時、端末番号、受付番号、口座番号、申請内容等の情報を暗号化した情報を図3に示す情報記憶手段302に書き込んだ情報記憶手段付き封筒301を作成し、顧客101に対し出力する。

【0027】

申請書投函手段109は、顧客101が作成した申請書を前記情報記憶手段付き封筒301に入れて封をした情報記憶手段付き申請書110を投函する手段である。

【0028】

情報記憶手段付き申請書110は、顧客101が作成した申請書を前記情報記憶手段付き封筒301に入れて封をしたものである。 30

【0029】

情報記憶手段111は、情報記憶手段付き申請書110内の情報記憶手段であり、図3に示す情報記憶手段302と同じものである。

【0030】

事務センター112は、例えば銀行より委任された作業等が定期的に回収することにより、複数の銀行以外の事業者の店舗に設置された受付端末104内の申請書投函手段109に投函された情報記憶手段付き申請書110が集められ、所定の事務処理を行う。

【0031】

受付端末104は図7にその電氣的な構成を示すように、上述したディスプレイ105、カード関連情報読み取り手段106、テンキー107、情報記憶手段出力部108の他に処理装置200を備えている。処理装置200は、カード関連情報読み取り手段106およびテンキー107からの入力を受け付けてその内容に応じてディスプレイ105の表示動作、情報記憶手段出力部108における封筒作成を制御する。 40

【0032】

事務センター112は図8に示すように、情報記憶手段出力部108にて作成された情報記憶手段付き封筒301に書き込まれた情報を読み取る封筒読み取り機801、データベース803および封筒読み取り機801にて読み取られた情報およびデータベース803の格納内容に応じて処理を行なう処理装置802から構成されている。

【0033】

これらはそれぞれ以下のように動作する。

【0034】

顧客101が、所持している銀行が発行した情報記憶手段付きカード102を受付端末104のカード関連情報読み取り手段106に読み込ませ、テンキー107にて暗証番号を入力後、ディスプレイ105の指示に従い、例えば住所変更や公共料金の口座引き落とし等の希望する処理を選択すると、情報記憶手段出力部108より図3に示すような情報記憶手段付き封筒に申請書が出力される。この後、顧客101が申請書に必要事項を記載し、情報記憶手段出力部108より出力された情報記憶手段付き封筒に申請書を入れ封をし、申請書投函手段109に投函する。

【0035】

図3に示す情報記憶手段付き封筒301は、封筒に情報記憶手段302が付随されている。情報記憶手段302を実現する手段としては、本実施形態で用いているRFIDの他に2次元バーコード、Felica等が考えられる。なお、ここでの「付随」とは、記憶媒体等に貼り付けられたものに限らず、表面につけられたり、印刷されたり、吊り下げられたり、内蔵されたりする場合など、記憶媒体等に付属していることが明らかな状態をいう。

【0036】

次に、図1、図2、図7および図8を参照して本実施形態の動作について詳細に説明する。

【0037】

以下では、銀行以外の他事業者としてコンビニエンスストアにて受付端末104が設置されていて、顧客101が住所変更処理を行う例を用いて説明する。

【0038】

顧客101が、コンビニエンスストアに設置された受付端末104のディスプレイ105の表示に従い、複数用意された処理メニューから住所変更処理をテンキー107に対し必要な入力を行うことにより選択する。その後ディスプレイ105に表示される指示に従い、情報記憶手段付きカード102のカード関連情報記憶手段103内に記憶された口座番号等の記憶内容をカード関連情報読み取り手段106に読み取らせ、暗証番号、日時、端末番号、受付番号、申請内容等をテンキー107より入力する。カード関連情報読み取り手段106では読み取った口座番号等のカード関連情報記憶手段103の記憶内容を処理装置200へ出力し（ステップS1）、テンキー107は入力された内容を処理装置200へ出力する（ステップS2）。

【0039】

処理装置200は、カード関連情報記憶手段103の口座番号等の記憶内容や暗証番号、日時、端末番号、受付番号、申請内容等の情報に、受け付け端末104が受け付けた旨を示す情報を付加して暗号化処理を行い、受付端末104内にあらかじめ用意された複数の情報記憶手段付き封筒301の内の1つに対して暗号化処理を行った情報を、RFIDリーダライタを用いて書き込む（ステップS3）。その後、顧客101に対し情報記憶手段出力部108より前記情報の書き込みを行った情報記憶手段付き封筒301を出力する（ステップS4）。

【0040】

顧客101はあらかじめ用意されている申請書に、住所変更処理を依頼するために必要な記載を行い（ステップS5）、作成した申請書を情報記憶手段付き封筒301に入れて封をし、情報記憶手段付き申請書110を作成し、申請書投函手段109に投函する（ステップS6）。銀行より委任された作業等者は定期的に受付端末104に投函された情報記憶手段付き申請書110を回収し、事務処理センター112に配送する（ステップ7）。

【0041】

事務処理センター112では、情報記憶手段付き申請書110を受け取り（ステップS8）、RFIDリーダライタである封筒読み取り機801により情報記憶手段302（情

10

20

30

40

50

報記憶手段１１１）に記憶された情報を読み取り、処理装置８０２へ出力する。処理装置８０２では、情報が暗号化されている場合には復号化処理を行い、内容の確認を行う。

【００４２】

上記の処理装置８０２における内容の確認方法は以下のように行なわれる。情報記憶手段付き封筒３０１に付随した情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）に記憶され、封筒読み取り機８０１により読み取られた情報をデータベース８０３に登録する。この際データベース８０３内に端末番号が同一でかつ同一の受付番号のものが無いか確認し（ステップＳ９）、存在した場合は情報記憶手段３０２の記憶内容を改竄するなどの何らかの不正処理が行われた可能性があるため、２回目以降の申請を破棄する（ステップＳ１０）。

【００４３】

ステップＳ９にて端末番号が同一でかつ同一の受付番号のものが無いことが確認された場合には、続いて、情報記憶手段付き封筒３０１に付随した情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）の情報に示される日時と、事務センター１１２の封筒読み取り機８０１にて読み込みを行った日時との時間差があらかじめ定められた日数以上が経過しているかを確認する（ステップＳ１１）。あらかじめ定められた日数以上が経過していた場合は、例えば顧客１０１が持ち帰り情報記憶手段３０２の記憶内容を改竄するなどの何らかの不正処理が行われた可能性があるため本申請を破棄する（ステップＳ１２）。処理装置８０２はステップＳ１０、ステップＳ１１にて申請を破棄する場合には、その旨を示す内容をプリンタやディスプレイなどに出力または表示させ、また、ステップＳ１１にてあらかじめ定められた日数以上が経過していないことが確認された場合には、その旨を示す内容をプリンタやディスプレイなどに出力または表示させる。

【００４４】

ステップＳ１１にてあらかじめ定められた日数以上が経過していないことがプリンタやディスプレイなどに出力または表示されると、情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）の記憶内容の確認終了後、従来の申請書における捺印に相当する本人確認が終了したものとみなし、事務センター１１２では情報記憶手段付き申請書１１０内の申請書の申請内容に従い、住所変更の事務処理を行う（ステップＳ１３）。

【００４５】

なお、顧客固有の情報としての暗証番号は本人確認のために入力するものであるが、受付端末１０４に指紋照合や音声照合といったバイオメトリックスのために必要な情報を顧客１０１より取得するデバイスを用意しておき、取得結果を情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）に記憶し、事務センター１１２にてあらかじめ登録されている顧客１０１の情報と照合する（バイオメトリックス処理を行う）ことにより、本人確認の精度を向上させるといった方法も考えられ、このように構成してもよい。

【００４６】

また、本実施形態においては、情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）を封筒に付随させた例を示したが、例えば情報記憶手段１１１を付随したシールもしくはカードを用い、これらシールもしくはカードに対し必要な情報を書き込み（ステップ３）顧客１０１に出力する（ステップ４）という構成としてもよい。

【００４７】

また、本実施形態においては、受付端末１０４にてカード関連情報記憶手段１０３の口座番号等記憶内容や前記暗証番号、日時、端末番号、受付番号、申請内容等の情報に対して暗号化処理を行い、受付端末１０４内にあらかじめ用意された複数の情報記憶手段付き封筒３０１の内の１つに対して暗号化処理を行った情報を、ＲＦＩＤリーダライタを用いて書き込み、顧客１０１に対し情報記憶手段出力部１０８より情報の書き込みを行った情報記憶手段付き封筒３０１を出力する例を示したが、顧客１０１に対し情報記憶手段付き封筒３０１を出力する時点では情報の書き込みは行わず、顧客が情報記憶手段付き申請書１１０を作成した後に情報記憶手段３０２（情報記憶手段１１１）へ情報の書き込みを行うという実現方法も考えられる。このような方法を実現するための受付端末の例を図４に示す。

10

20

30

40

50

【0048】

図4に示される受付端末404に備えられるディスプレイ405、カード関連情報読み取り手段406、テンキー407、情報記憶手段出力部408、申請書投函手段409は、図1示した受付端末104に備えられた、ディスプレイ105、カード関連情報読み取り手段106、テンキー107、情報記憶手段出力部108、申請書投函手段109、情報記憶手段付き申請書110と同様であり、受付端末404は、図1の受付端末104に比べ、情報書き込み手段412を有する点のみが異なる。情報書き込み手段412はRFIDの書込機能を備えるものであり、図7に示した処理装置200による制御を受けるものである。

【0049】

10

本受付端末404を用いた場合は、顧客101が情報記憶手段付き申請書110を作成した後に、ディスプレイ105の指示に従い情報書き込み手段412に情報記憶手段付き申請書110をかざし、必要な情報の書き込みを行い、正しく書き込みが行えた事をディスプレイ105等で確認後、申請書投函手段109に投函する。その他の処理は同一である。

【0050】

本実現方法を用いた場合でも、情報記憶手段302（情報記憶手段111）を封筒に付随させるだけでなく、例えば情報記憶手段111を付随したシールもしくはカードを用いることも可能である。本実現方法の場合、情報記憶手段出力部108から情報記憶手段付き封筒301を出力しなくてもよく、例えばあらかじめ複数枚を申請書と共にならべておくことも可能となる。また、申請書に情報記憶手段111を付随させるという方法も考えられる。

20

【0051】

次に、本発明の第2の実施形態について図面を参照して詳細に説明する。

【0052】

図5は本発明の第2の実施形態の構成を示すブロック図、図6は図5に示した実施形態による処理手順を示すフローチャート、図9は図5に示した受付端末504の電氣的な構成を示すブロック図、図10は図5に示した銀行店舗511において、事務処理を行なう装置構成を示すブロック図である。

【0053】

30

図5に示されるように、本実施形態は、顧客501と、情報記憶手段付きカード502と、カード関連情報記憶手段503と、受付端末504と、ディスプレイ505と、カード関連情報読み取り手段506と、テンキー507と、受付証出力部508と、受付証509と、データセンター510と、銀行店舗511とから構成されている。

【0054】

情報記憶手段付きカード502は、銀行等に設置されたATMなどで顧客が預金の預け入れを行うもしくは払い出しを行うために銀行の発行したカードである。

【0055】

カード関連情報記憶手段503は、ATM等に読み込ませるための情報が記憶されており、通常は磁気ストライプが用いられており、その他には非接触ICカードやRFIDが考えられ、本実施形態ではRFIDが用いられている。

40

【0056】

受付端末504は、銀行以外の事業者設置され、銀行店舗に対し資産運用相談やローン相談等の予約処理を行う。

【0057】

ディスプレイ505は、受付端末104にて行う予約に関する情報を表示する。

【0058】

カード関連情報読み取り手段506は、顧客の所持する情報記憶手段付きカード502の情報を読み込む。

【0059】

50

テンキー５０７は、顧客５０１に予約処理に必要な情報を入力するためのものである。なお、ディスプレイ５０５をタッチパネル付きのデバイスとすることでテンキー５０７を使用しない構成とすることも可能である。

【００６０】

受付証出力部５０８は、作成した受付証５０９を顧客５０１へ出力する。

【００６１】

受付証５０９は、受付処理を行った顧客情報や予約結果等の情報を保持する情報記憶手段を有するカードである。情報記憶手段としては、例えば、ＲＦＩＤや２次元バーコード、ＦｅｌｉＣａ等が考えられる。本受付証５０９は記憶内容を顧客５０１に表示するために、例えばカード表面にの情報を印刷しても良いし、ロイコカードにし予約するたびに最新情報を表示するという方法も考えられる。 10

【００６２】

データセンター５１０は、各銀行店舗５１１の予約状況を把握し、顧客５０１と予約処理を行い、予約結果を銀行店舗５１１に通知する。

【００６３】

銀行店舗５１１は、予約した顧客５０１が来店した際に、顧客より提出された受付証５０９の記憶内容を読み込み、予約した顧客かどうかの確認や、予約内容の確認を行う。また、顧客５０１の口座番号等の口座番号を読み出すことにより、顧客５０１がカード関連情報記憶手段５０３を持参しなくとも資産運用相談やローン相談をはじめとする各種サービスを提供することが可能となる。 20

【００６４】

受付端末５０４は図９にその電氣的な構成を示すように、上述したディスプレイ５０５、カード関連情報読み取り手段５０６、テンキー５０７、受付証出力部５０８の他に処理装置６００を備えている。処理装置６００は、カード関連情報読み取り手段５０６およびテンキー５０７からの入力を受け付けてその内容に応じてディスプレイ５０５の表示動作、受付証出力部１０８における受付証の作成を制御する。

【００６５】

銀行店舗５１１には、図１０に示すように、受付証出力部５０８にて作成された受付証５０９に書き込まれた情報を読み取る受付証読み取り機１００１、データベース１００３および受付証読み取り機１００１にて読み取られた情報およびデータベース１００３の格納内容に応じて処理を行なう処理装置１００２から構成されている。 30

【００６６】

データセンター５１０には各銀行店舗の予約状況が格納されるデータベースと、受付端末５０４および銀行店舗５１１に設けられた処理装置６００、処理装置１００２とネットワークを介して接続され、受付端末５０４の処理装置６００からの予約要求を受け付けて予約処理を行ない、その結果を銀行舗５１１の処理装置１００２に通知する処理装置とかなる。

【００６７】

これらはそれぞれ概略つぎのように動作する。

【００６８】

顧客１０１は、所持している銀行が発行した情報記憶手段付きカード５０２を受付端末５０４のカード関連情報読み取り手段５０６に読み込ませ、テンキー５０７にて暗証番号を入力後、ディスプレイ５０５の指示に従い、例えば資産運用相談やローン相談等の銀行に対し予約を依頼する内容、希望銀行店舗、希望日時等を選択し予約処理を行い、受付証出力部５０８より出力された受付証５０９を受け取る。この受付証５０９は、後日予約を行った日時に銀行に行く際に提出する。 40

【００６９】

次に、図５、図６、図９および図１０を参照して本実施形態の動作について詳細に説明する。

【００７０】

以下では、銀行以外の他事業者としてコンビニエンスストアにて受付端末 504 が設置されていて、顧客 501 が資産運用相談の予約を行う例を用いて説明する。

【0071】

顧客 501 はコンビニエンスストアに設置された受付端末 504 のディスプレイ 505 の表示に従い、複数用意された処理メニューから資産運用相談をテンキー 507 に対し必要な入力を行うことにより選択する。その後ディスプレイ 505 の指示に従い、情報記憶手段付きカード 502 のカード関連情報記憶手段 503 内に記憶された口座番号等の記憶内容をカード関連情報読み取り手段 506 に読み取らせ（ステップ S14）、暗証番号をテンキー 507 より入力する（ステップ S15）。

【0072】

次に顧客 501 は受付端末 504 に希望日時、希望店舗等の情報を入力しデータセンター 510 と予約処理を行う（ステップ S16）。この結果、処理装置 600 にはステップ S14 にてカード関連情報読み取り手段 506 により読み取られたカード関連情報記憶手段 503 内に記憶された口座番号等の記憶内容が入力され、また、ステップ S15 およびステップ S16 にてテンキー 507 に入力された暗証番号および希望日時、希望店舗等の情報が入力される。

【0073】

処理装置 600 はデータセンター 510 に設けられた処理装置に対して、希望日時、希望店舗による予約が確認が可能であるかの問い合わせ処理を行なう。希望日時、希望店舗での第 1 候補での予約が不可能である場合には、その旨ディスプレイ 505 に表示し、さらなる希望日時、希望店舗等の情報の入力を促す。この後、あらたな入力内容による問い合わせ処理を行ない、予約を確定する。

【0074】

予約確定後、処理装置 600 は受付処理を行った顧客情報や予約結果等の情報を受付証 509 に付随した R F I D に書き込み、必要に応じて記憶した内容の印刷もしくは表示がなされた受付証 509 の発行を受付証出力部 508 行わせ、この結果、顧客 501 に対して受付証 509 が出力される（ステップ S17）。

【0075】

データセンター 510 に設けられた処理装置は、予約された銀行店舗 511 の処理装置 1002 に予約内容を通知し、処理装置 1002 はその内容をデータベース 1003 に格納する。顧客 501 が銀行店舗 511 に出向き、受付証 509 を提示すると、その予約内容が受付証読み取り機 1001 にて読み取られ、処理装置 1002 へ出力される。処理装置 1002 は受付証読み取り機 1001 にて読み取られた予約内容をデータベース 1003 の格納内容と照合し、顧客 501 の予約が正規なものであるかを判断する。

【0076】

顧客 501 は予約内容を変更する際には、予約した銀行店舗に出向く必要は無く、受付端末 504 が設置されたコンビニエンスストア等に出向き（予約を行ったコンビニエンスストアとは異なる店舗でもよい）、予約内容の変更も行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【0077】

【図 1】本発明の第 1 の実施の形態を示すブロック図である。

【図 2】本発明の第 1 の実施の形態の動作を示す流れ図である。

【図 3】本発明にて使用される情報記憶手段付き封筒の例を示す図である。

【図 4】本発明にて使用される受付端末の例を示す図である。

【図 5】本発明の第 2 の実施の形態を示すブロック図である。

【図 6】本発明の第 2 の実施の形態の動作を示す流れ図である。

【図 7】図 1 に示した受付端末 104 の電氣的な構成を示すブロック図である。

【図 8】図 1 に示した事務センター 112 において、事務処理を行なう装置構成を示すブロック図である。

【図 9】図 5 に示した受付端末 504 の電氣的な構成を示すブロック図である。

10

20

30

40

50

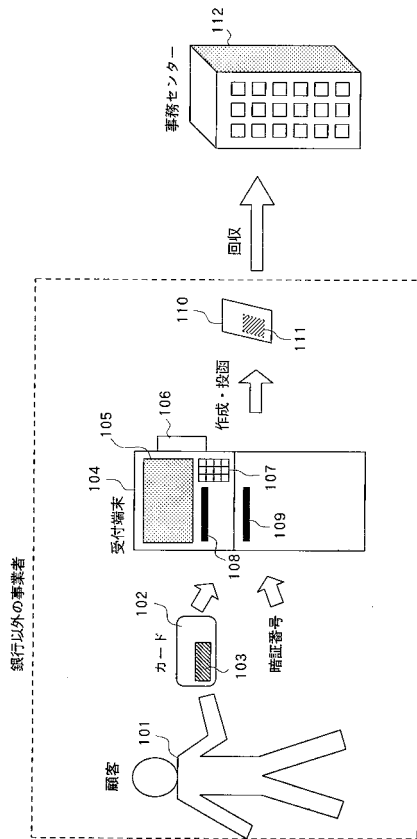
【図 10】図 5 に示した銀行店舗 5 1 1 において、事務処理を行なう装置構成を示すブロック図である。

【符号の説明】

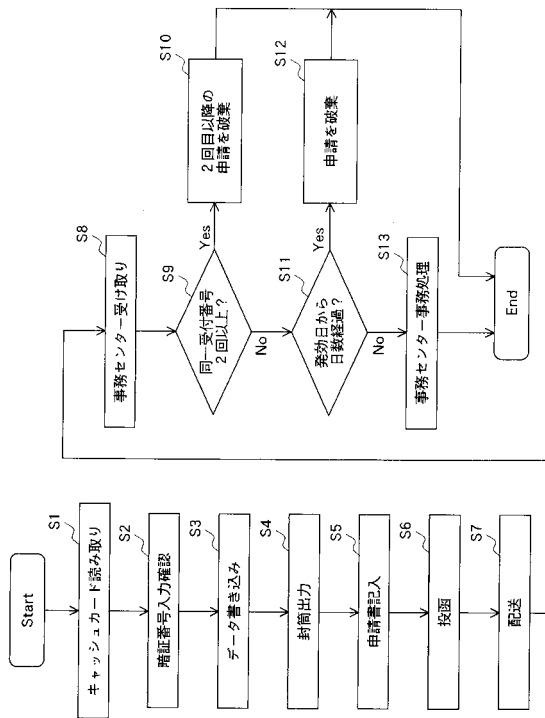
【0078】

101	顧客	
102	情報記憶手段付きカード	
103	カード関連情報記憶手段	
104	受付端末	
105	ディスプレイ	
106	カード関連情報読み取り手段	10
107	テンキー	
108	情報記憶手段出力部	
109	申請書投函手段	
110	情報記憶手段付き申請書	
111	情報記憶手段	
112	事務センター	
301	情報記憶手段付き封筒	
302	情報記憶手段	
404	受付端末	
405	ディスプレイ	20
406	カード関連情報読み取り手段	
407	テンキー	
408	情報記憶手段出力部	
409	申請書投函手段	
412	情報書き込み手段	
501	顧客	
502	情報記憶手段付きカード	
503	カード関連情報記憶手段	
504	受付端末	
505	ディスプレイ	30
506	カード関連情報読み取り手段	
507	テンキー	
508	受付証出力部	
509	受付証	
510	データセンター	
511	銀行店舗	

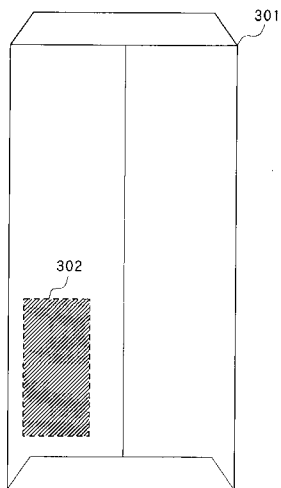
【図 1】



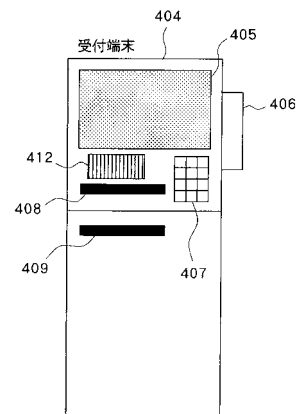
【図 2】



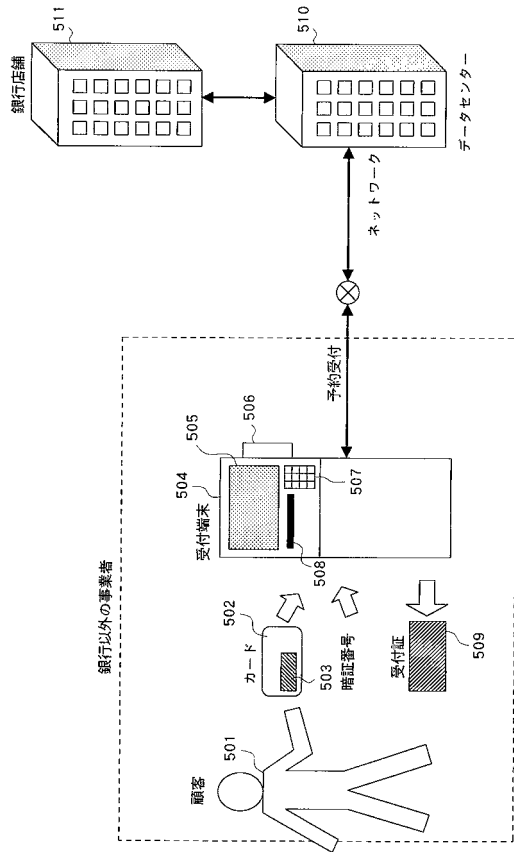
【図 3】



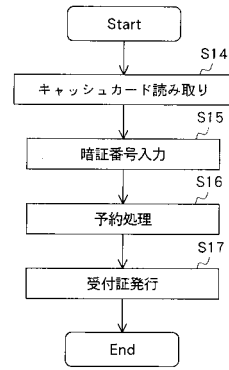
【図 4】



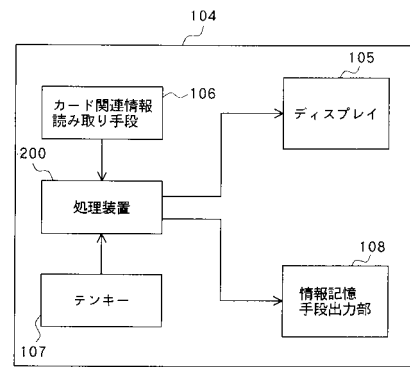
【図 5】



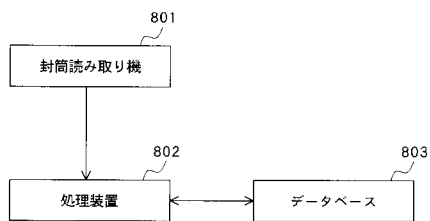
【図 6】



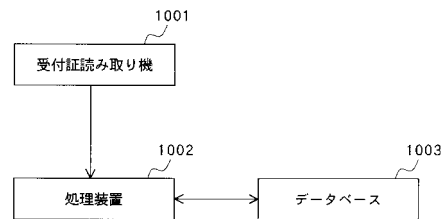
【図 7】



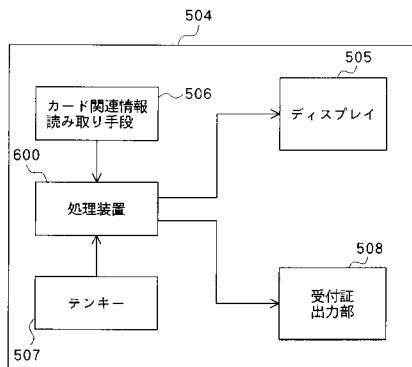
【図 8】



【図 10】



【図 9】



フロントページの続き

(72)発明者 龍田 幸治

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(72)発明者 三本 敦

東京都千代田区丸の内2丁目7番1号 株式会社東京三菱銀行内