

【公報種別】特許法第 17 条の 2 の規定による補正の掲載  
【部門区分】第 7 部門第 3 区分  
【発行日】令和 6 年 6 月 25 日(2024.6.25)

【公開番号】特開 2024-9370(P2024-9370A)  
【公開日】令和 6 年 1 月 19 日(2024.1.19)  
【年通号数】公開公報(特許)2024-011  
【出願番号】特願 2023-204268(P2023-204268)  
【国際特許分類】

H 0 4 L 5 1 / 0 2 ( 2 0 2 2 . 0 1 )

10

H 0 4 L 6 7 / 0 0 ( 2 0 2 2 . 0 1 )

【 F I 】

H 0 4 L 5 1 / 0 2

H 0 4 L 6 7 / 0 0

【手続補正書】

【提出日】令和 6 年 6 月 17 日(2024.6.17)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

20

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

ユーザから入力を受け付けるユーザ端末と、オペレータから入力を受け付けるオペレータ端末とに接続する 1 以上の情報処理装置を有する情報処理システムであって、

前記ユーザ端末に入力される入力情報を取得する取得部と、

前記入力情報に対する応答情報を検索する検索部と、

前記入力情報に対して前記応答情報を前記ユーザ端末に応答する応答部と、

前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末の間でチャットを行うように切り替える切替操作を受け付けるための切替受付画面を表示させるか否かを判断する判断部と、

30

前記判断部による判断結果に基づいて、前記応答情報に対する評価操作と共に前記切替操作を受け付けるための前記切替受付画面を前記ユーザ端末に表示させる制御部とを備える情報処理システム。

【請求項 2】

前記判断部は、

前記オペレータ端末を操作する前記オペレータの状態に基づいて前記切替受付画面を表示させるか否かを判断する請求項 1 に記載の情報処理システム。

【請求項 3】

前記判断部は、

前記オペレータ端末を操作する前記オペレータの状態が対応可能、対応できない、又は、対応中であるかに基づいて前記切替受付画面を表示させるか否かを判断する請求項 2 に記載の情報処理システム。

40

【請求項 4】

前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末の間でチャットを行うか否かを設定する設定部を更に備え、

前記判断部は、

前記設定部による設定に基づいて前記切替受付画面を表示させるか否かを判断する請求項 1 乃至 3 のいずれか一項に記載の情報処理システム。

【請求項 5】

50

前記判断部は、

前記応答部により前記ユーザ端末に応答するときに前記切替受付画面を表示させると判断する請求項 1 乃至 4 のいずれか一項に記載の情報処理システム。

【請求項 6】

前記制御部は、

前記応答情報に対する評価を入力する前記評価操作を前記ユーザ端末から受け付ける評価受付画面を前記ユーザ端末に表示させ、

前記判断部は、

前記ユーザ端末に前記評価受付画面を表示させるときに前記切替受付画面を表示させると判断する請求項 1 乃至 5 のいずれか一項に記載の情報処理システム。

10

【請求項 7】

前記判断部が前記切替受付画面を表示させないと判断した場合、前記制御部は、前記評価操作のみの操作を受け付ける受付画面を表示させる請求項 1 に記載の情報処理システム。

【請求項 8】

前記判断部は、予め設定されている有人チャット対応を使用するか否かの設定に基づき、前記切替受付画面を表示させるか否かを判断する請求項 1 に記載の情報処理システム。

【請求項 9】

ユーザから入力を受け付けるユーザ端末と、オペレータから入力を受け付けるオペレータ端末と、前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末と接続する 1 以上の情報処理装置とを有する情報処理システムであって、

20

前記 1 以上の情報処理装置は、

前記ユーザ端末に入力される入力情報を取得する取得部と、

前記入力情報に対する応答情報を検索する検索部と、

前記入力情報に対して前記応答情報を前記ユーザ端末に応答する応答部と、

前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末の間でチャットを行うように切り替える切替操作を受け付けるための切替受付画面を表示させるか否かを判断する判断部と、

前記判断部による判断結果に基づいて、前記応答情報に対する評価操作と共に前記切替操作を受け付けるための前記切替受付画面を前記ユーザ端末に表示させる制御部と、を有し、

前記ユーザ端末は、

30

前記 1 以上の情報処理装置の表示要求に基づいて前記切替受付画面を表示する表示部を有する情報処理システム。

【請求項 10】

ユーザから入力を受け付けるユーザ端末と、オペレータから入力を受け付けるオペレータ端末と、前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末と接続する情報処理装置とを有する情報処理システムが行う情報処理方法であって、

情報処理システムが、前記ユーザ端末に入力される入力情報を取得する取得手順と、

情報処理システムが、前記入力情報に対する応答情報を検索する検索手順と、

情報処理システムが、前記入力情報に対して前記応答情報を前記ユーザ端末に応答する応答手順と、

40

情報処理システムが、前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末の間でチャットを行うように切り替える切替操作を受け付けるための切替受付画面を表示させるか否かを判断する判断手順と、

情報処理システムが、前記判断手順による判断結果に基づいて、前記応答情報に対する評価操作と共に前記切替操作を受け付けるための前記切替受付画面を前記ユーザ端末に表示させる制御手順と、

を含む情報処理方法。

【請求項 11】

請求項 10 に記載の情報処理方法をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【手続補正 2】

50

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0006

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0006】

本発明の一実施形態による、ユーザから入力を受け付けるユーザ端末と、オペレータから入力を受け付けるオペレータ端末とに接続する1以上の情報処理装置を有する情報処理システムであって、前記ユーザ端末に入力される入力情報を取得する取得部と、前記入力情報に対する応答情報を検索する検索部と、前記入力情報に対して前記応答情報を前記ユーザ端末に応答する応答部と、前記ユーザ端末及び前記オペレータ端末の間でチャットを行うように切り替える切替操作を受け付けるための切替受付画面を表示させるか否かを判断する判断部と、前記判断部による判断結果に基づいて、前記応答情報に対する評価操作と共に前記切替操作を受け付けるための前記切替受付画面を前記ユーザ端末に表示させる制御部とを備える。

10

20

30

40

50