【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4年4月18日(2022.4.18)

【国際公開番号】WO2021/130999
【出願番号】特願2021-566710(P2021-566710)
【国際特許分類】
*H04L 51/02(2022.01)*
*H04L 67/306(2022.01)*
【FI】
H04L 51/02
H04L 67/306

【手続補正書】
【提出日】令和4年1月28日(2022.1.28)
【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
【補正方法】変更
【補正の内容】
【特許請求の範囲】
【請求項１】
第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信し、
前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する、
処理をコンピュータに実行させることを特徴とする会話制御プログラム。
【請求項２】
前記ユーザ情報は、前記第１の情報処理端末に搭載された撮像装置、または、前記第１の情報処理端末に対応付けて設置される撮像装置で撮影した画像情報を含み、
前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する処理は、
前記画像情報に所定条件を満たす人物が含まれると判定した場合、前記第１の情報処理端末において前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する、
ことを特徴とする請求項１に記載の会話制御プログラム。
【請求項３】
前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理は、子供向けの情報の表示、または、子供向けの処理である、ことを特徴とする請求項１に記載の会話制御プログラム。
【請求項４】
前記第１の情報処理端末を利用待ちしている者の待ち状況を特定する情報を取得する、処理を前記コンピュータに実行させ、
前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する処理は、
受信した前記ユーザ情報と、取得した前記待ち状況を特定する情報とに基づいて、前記第１の情報処理端末において前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する、
ことを特徴とする請求項１に記載の会話制御プログラム。
【請求項５】

前記第１の会話を開始する処理は、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定し、決定した前記第１のスクリプト情報を用いて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
前記第２の会話を開始する処理は、
受信した前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定し、決定した前記第２のスクリプト情報を用いて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始する、
ことを特徴とする請求項１に記載の会話制御プログラム。
【請求項６】
前記受信する処理は、
前記チャットの開始指示を受信するとともに、さらに、前記第１の情報処理端末に対応する識別情報を受信し、
前記第１の会話を開始する処理は、
受信した前記識別情報に基づいて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定し、決定した前記第１のスクリプト情報を用いて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
前記第２の会話を開始する処理は、
受信した前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定し、決定した前記第２のスクリプト情報を用いて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始する、
ことを特徴とする請求項１に記載の会話制御プログラム。
【請求項７】
第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信し、
前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する、
処理をコンピュータが実行することを特徴とする会話制御方法。
【請求項８】
第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信する通信部と、
前記通信部が受信した前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
前記通信部が受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する会話制御部と、
を有することを特徴とする情報処理装置。
【手続補正２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】全文
【補正方法】変更

【補正の内容】
【発明の詳細な説明】
【技術分野】
【０００１】
本発明は、会話制御プログラム、会話制御方法および情報処理装置に関する。
【背景技術】
【０００２】
近年、チャットボットと連携した双方向コミュニケーション可能なデジタルボードが利用され始めている。デジタルボードは、例えば、店舗や施設の案内に利用される。また、デジタルボードは、役所、駅、街中などの公共性の高い場に設置され、不特定多数の人が利用することが想定される。
【０００３】
先行技術としては、コンテンツ情報を表示している間に、表示したコンテンツ情報を識別する識別情報の送信指示を受け付けた場合、外部の情報機器にコンテンツ情報を識別する識別情報を送信するとともに、コンテンツ情報の表示を終了するよう制御する携帯端末がある。
【０００４】
また、端末のユーザおよび他の端末のユーザを含むグループで送受信されるコンテンツを表示する画面において、グループに含まれるユーザのユーザ情報を、指定先の候補として表示し、候補から選択されたユーザ情報と第１のコンテンツを対応付け、第１のコンテンツを送信し、受信した第２のコンテンツが、端末のユーザ情報と対応付けられている場合、第２のコンテンツを他のコンテンツとは異なる態様で表示する技術がある。
【先行技術文献】
【特許文献】
【０００５】
【特許文献１】特開２０１６－３５７８１号公報
【特許文献２】特開２０１８－４１４５３号公報
【発明の概要】
【発明が解決しようとする課題】
【０００６】
しかしながら、不特定多数のユーザが利用することが想定される場所に設置されたデジタルボード等を用いたチャットボットと連携した双方向コミュニケーションを利用したサービスの提供は制限される場合がある。例えば、個人情報の入力を行う場合、情報保護の観点から、個人所有の個人端末に処理を引き継がせるのが望ましい。一方で、子供を連れた親などがサービスを利用する場合、個人端末で続きのチャット対応を行う間、子供に注意を払いながら利用しなければならないといった問題がある。
【０００７】
一つの側面では、本発明は、チャットボットを利用したサービスの円滑な利用を図ることを目的とする。
【課題を解決するための手段】
【０００８】
一つの実施態様では、第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信し、前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する、会話制御プログラムが提供される。
【発明の効果】

【０００９】
本発明の一側面によれば、チャットボットを利用したサービスの円滑な提供を図ることができるという効果を奏する。
【図面の簡単な説明】
【００１０】
【図１】図１は、実施の形態にかかる会話制御方法の一実施例を示す説明図である。
【図２】図２は、会話制御システム２００のシステム構成例を示す説明図である。
【図３】図３は、情報処理装置１０１のハードウェア構成例を示すブロック図である。
【図４】図４は、情報処理端末２０１のハードウェア構成例を示すブロック図である。
【図５】図５は、スクリプトテーブル２４０の記憶内容の一例を示す説明図である。
【図６】図６は、スクリプト情報の具体例を示す説明図である。
【図７】図７は、スクリプト引き継ぎテーブル２５０の記憶内容の一例を示す説明図である。
【図８】図８は、情報処理装置１０１の機能的構成例を示すブロック図である。
【図９】図９は、会話制御システム２００の動作例を示す説明図である。
【図１０】図１０は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その１）である。
【図１１】図１１は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その２）である。
【図１２】図１２は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その３）である。
【図１３】図１３は、第２の情報処理端末２０２に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その１）である。
【図１４】図１４は、第２の情報処理端末２０２に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その２）である。
【図１５】図１５は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その４）である。
【図１６】図１６は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その５）である。
【図１７】図１７は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その６）である。
【図１８】図１８は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その７）である。
【図１９】図１９は、情報処理装置１０１の第１の会話制御処理手順の一例を示すフローチャート（その１）である。
【図２０】図２０は、情報処理装置１０１の第１の会話制御処理手順の一例を示すフローチャート（その２）である。
【図２１】図２１は、情報処理装置１０１の第２の会話制御処理手順の一例を示すフローチャートである。
【発明を実施するための形態】
【００１１】
以下に図面を参照して、本発明にかかる会話制御プログラム、会話制御方法および情報処理装置の実施の形態を詳細に説明する。
【００１２】
（実施の形態）
図１は、実施の形態にかかる会話制御方法の一実施例を示す説明図である。図１において、情報処理装置１０１は、チャットボットの会話を制御するコンピュータである。チャットボットは、人工知能を利用して、人間との対話やメッセージのやりとりを行うコンピュータシステムである。
【００１３】

第１の情報処理端末１０２は、ユーザがチャットボットとの会話を行う際に利用するコンピュータである。例えば、第１の情報処理端末１０２は、駅、空港などの公共性の高い場所や、店舗、商業施設などの商品、サービスを提供する場所に設置され、不特定多数の人に利用される。

【００１４】

第１の情報処理端末１０２は、据え置き型の情報処理端末であっても、可搬型の情報処理端末であってもよい。より詳細に説明すると、例えば、第１の情報処理端末１０２は、大型タッチパネルディスプレイを備えたデジタルボードや、店舗などでユーザに貸し出されるタブレット型ＰＣ（Ｐｅｒｓｏｎａｌ　Ｃｏｍｐｕｔｅｒ）などである。

【００１５】

第２の情報処理端末１０３は、ユーザがチャットボットとの会話を行う際に利用するコンピュータである。例えば、第２の情報処理端末１０３は、ユーザ個人が所有するスマートフォンやタブレットＰＣなどである。ただし、第２の情報処理端末１０３は、店舗などでユーザに貸し出されるものであってもよい。

【００１６】

ここで、第１の情報処理端末１０２を用いて、チャットボットと連携した双方向コミュニケーションを利用したサービスを提供することが考えられる。サービスとしては、例えば、空港、店舗、役所などを訪れたユーザからの問い合わせや申請を受け付けるサービスや、おすすめの店舗、施設を紹介するサービスが挙げられる。

【００１７】

しかし、公共性の高い場所などに設置され不特定多数の人に利用されることが想定される第１の情報処理端末１０２において、個人的な情報の入力を行うことは、情報保護の観点から望ましくない。また、面倒な手続きが必要となるサービスを利用する場合、ユーザが第１の情報処理端末１０２を使い慣れていないと、操作をスムーズに行えなかったり、焦って誤操作したりするおそれがある。

【００１８】

このため、個人的な情報の入力を行う場合や、面倒な手続きが必要となるサービスを利用する場合などに、ユーザ個人が所有するスマートフォンやタブレットＰＣなどに処理を引き継がせることが考えられる。これにより、入力時に個人情報が盗み見されるのを防いだり、面倒な手続きを使い慣れた端末で行わせたりすることが可能となる。

【００１９】

一方で、ユーザには同伴者がいる場合がある。例えば、子供連れのユーザがサービスを利用する場合、個人端末で続きのチャット対応を行う間、何らかの事件や事故に遭わないように、子供に注意を払いながら利用しなければならない。また、たとえ同伴者が大人であっても、ユーザは待たせて申し訳ないという思いから、焦って誤操作したり、サービスの利用を諦めたりするおそれがある。

【００２０】

そこで、本実施の形態では、第１の情報処理端末１０２から第２の情報処理端末１０３へチャットボットとの会話を引き継いだ後も、第１の情報処理端末１０２において同伴者への応対を継続することで、チャットボットを利用したサービスの円滑な利用を図る会話制御方法について説明する。以下、情報処理装置１０１の処理例について説明する。

【００２１】

（１）情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末１０２からチャットの開始指示を受信するとともに、第１の情報処理端末１０２が取得したユーザ情報を受信する。ここで、チャットの開始指示は、ユーザとチャットボットとの会話を開始するためのものである。

【００２２】

ユーザ情報は、第１の情報処理端末１０２を利用するユーザに関する情報である。例えば、ユーザ情報は、同伴者の有無を特定する情報を含む。同伴者は、例えば、ユーザに同伴する子供、家族、友人などである。具体的には、例えば、ユーザ情報には、ユーザの特徴を表す情報が含まれていてもよい。また、ユーザ情報には、同伴者の特徴を表す情報が含

まれていてもよい。
【００２３】
ユーザまたは同伴者の特徴を表す情報は、例えば、ユーザまたは同伴者の年齢、年代（世代）、性別、言語、服装、車椅子の有無などを特定する情報である。また、ユーザ情報には、ユーザの現在位置を示す位置情報（緯度、経度、高度など）や、ユーザの現在位置の気象情報（温度、湿度、天気など）が含まれていてもよい。
【００２４】
また、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末１０２からチャットの開始指示を受信するとともに、さらに、第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報を受信することにしてもよい。第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報は、例えば、第１の情報処理端末１０２が、公共性の高い場所、または、店舗や商業施設に設置されたものであることを示す情報である。また、第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報は、第１の情報処理端末１０２を一意に識別する情報であってもよい。
【００２５】
第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報は、例えば、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットの会話に適用するスクリプト情報を決定するための情報の一つである。スクリプト情報は、チャットボットの会話に関する処理を定義した情報（シナリオ）である。具体的には、例えば、スクリプト情報は、チャットのトーク処理の流れを定義した情報である。
【００２６】
図１の例では、第１の情報処理端末１０２から、チャットの開始指示とともに、第１の情報処理端末１０２が取得したユーザ情報１１０および第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報１２０が受信された場合を想定する。なお、図１中、ユーザｕは、チャットボットと連携したサービスを利用するユーザである。同伴者ｃは、ユーザｕに同伴する者である。
【００２７】
（２）情報処理装置１０１は、チャットの開始指示に応じて、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットでの第１の会話を開始する。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、受信した第１の情報処理端末１０２に対応する識別情報１２０に基づいて、第１のスクリプト情報を決定する。
【００２８】
第１のスクリプト情報は、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットの会話に適用するスクリプト情報である。そして、情報処理装置１０１は、決定した第１のスクリプト情報を用いて、第１の会話を開始する。第１の情報処理端末１０２において、ユーザは、選択肢を選択したり、メッセージを入力したりすることで、チャットボットとの会話を行う。
【００２９】
ここで、識別情報１２０が、第１の情報処理端末１０２が公共性の高い場所に設置されたものであることを示す情報であるとする。この場合、情報処理装置１０１は、例えば、公共性の高い場所に設置された端末用にあらかじめ記憶されたスクリプト情報を、第１のスクリプト情報に決定してもよい。
【００３０】
また、識別情報１２０が、第１の情報処理端末１０２が特定の店舗に設置されたものであることを示す情報であるとする。この場合、情報処理装置１０１は、例えば、特定の店舗に設置された端末用にあらかじめ記憶されたスクリプト情報を、第１のスクリプト情報に決定してもよい。
【００３１】
また、識別情報１２０が、第１の情報処理端末１０２を一意に識別する端末ＩＤであるとする。この場合、情報処理装置１０１は、例えば、第１の情報処理端末１０２の端末ＩＤと対応付けてあらかじめ記憶されたスクリプト情報を、第１のスクリプト情報に決定して

もよい。
【００３２】
図１の例では、識別情報１２０に基づいて第１のスクリプト情報Ｘが決定された場合を想定する。この場合、情報処理装置１０１は、第１のスクリプト情報Ｘを用いて、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットでの第１の会話を開始する。第１の会話は、例えば、公共性の高い場所で行われるオープンチャットでの会話である。オープンチャットでは、例えば、秘匿性の高い個人情報に関する質問などは行われない。
【００３３】
（３）情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末１０３から引き継ぎ情報を受信する。ここで、引き継ぎ情報は、第１の会話からの引き継ぎを示す情報である。引き継ぎ情報には、例えば、第１のスクリプト情報を識別する情報が含まれる。また、引き継ぎ情報には、第１の会話が中断した箇所を特定する情報や、第１の会話の会話履歴などが含まれていてもよい。
【００３４】
第２の情報処理端末１０３は、例えば、第１の情報処理端末１０２から出力される引き継ぎ案内を読み取ることにより、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットでの第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得する。すなわち、引き継ぎ情報は、第２の情報処理端末１０３が読み取った引き継ぎ案内に基づいて取得される。
【００３５】
引き継ぎ案内は、オープンチャットでの会話を中断して、ユーザ所有のスマートフォンなどで行われるクローズドチャットで会話の続きを行うよう促すものである。クローズドチャットでは、例えば、オープンチャットよりも秘匿性が高い個人情報についても質問することが可能である。
【００３６】
例えば、引き継ぎ案内は、第１の会話を開始後に、会話内容が所定条件を満たす場合に、第１の情報処理端末１０２から出力される。より具体的には、例えば、引き継ぎ案内は、ＱＲ（Ｑｕｉｃｋ　Ｒｅｓｐｏｎｓｅ）コードなどの二次元コードとして、第１の情報処理端末１０２に表示される。ＱＲコードは、登録商標である。
【００３７】
図１の例では、第２の情報処理端末１０３が、第１の情報処理端末１０２に表示されたＱＲコード１３０を読み込むことにより、第１の情報処理端末１０２におけるチャットボットでの第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報１４０を取得した場合を想定する。そして、情報処理装置１０１が、第２の情報処理端末１０３から、引き継ぎ情報１４０を受信した場合を想定する。
【００３８】
（４）情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末１０３から引き継ぎ情報を受信した場合、引き継ぎ情報に基づいて、第２の情報処理端末１０３におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始する。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、受信した引き継ぎ情報１４０に基づいて、第２のスクリプト情報を決定する。
【００３９】
第２のスクリプト情報は、第２の情報処理端末１０３におけるチャットボットの会話に適用するスクリプト情報である。そして、情報処理装置１０１は、決定した第２のスクリプト情報を用いて、第１の会話に続く第２の会話を開始する。第２の情報処理端末１０３において、ユーザは、選択肢を選択したり、メッセージを入力したりすることで、チャットボットとの会話を行う。
【００４０】
例えば、引き継ぎ情報１４０に、第１のスクリプト情報Ｘを識別する情報が含まれるとする。この場合、情報処理装置１０１は、例えば、第１のスクリプト情報Ｘと対応付けてあらかじめ記憶されたスクリプトを、第２のスクリプト情報に決定してもよい。
【００４１】

また、引き継ぎ情報１４０に、第１のスクリプト情報Ｘを識別する情報と、第１の会話が中断した箇所（引き継ぎ箇所）を特定する情報とが含まれるとする。この場合、情報処理装置１０１は、例えば、第１のスクリプト情報Ｘの引き継ぎ箇所と対応付けてあらかじめ記憶されたスクリプト情報のうち、引き継ぎ情報１４０から特定される引き継ぎ箇所に対応するスクリプト情報を、第２のスクリプト情報に決定してもよい。

【００４２】

なお、第２のスクリプト情報は、第１のスクリプト情報のうちの引き継ぎ箇所以降の会話の流れを定義したものであってもよい。すなわち、第１のスクリプト情報と第２のスクリプト情報とを別々に用意するのではなく、第１のスクリプト情報の引き継ぎ箇所以降を、第２のスクリプト情報として用いることにしてもよい。

【００４３】

図１の例では、引き継ぎ情報１４０から第２のスクリプト情報Ｙが決定された場合を想定する。この場合、情報処理装置１０１は、第２のスクリプト情報Ｙを用いて、第２の情報処理端末１０３におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始する。第２の会話は、クローズドチャットでの会話である。これにより、ユーザｕは、第２の情報処理端末１０３において個人情報を入力したり、面倒な手続きを行ったりすることができる。

【００４４】

（５）情報処理装置１０１は、受信したユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末１０２において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。ここで、第１の会話とは異なる情報は、同伴者に向けて表示される情報であり、例えば、第１の会話とは異なる内容のメッセージや画像などである。

【００４５】

また、第１の会話とは異なる処理は、同伴者に向けて行われる処理であり、例えば、第１の会話とは異なる情報を出力したり、第１の会話とは異なる情報の入力を受け付けたりする処理である。同伴者は、第２の情報処理端末１０３においてチャットボットとの第１の会話に続く第２の会話を行うユーザに同伴する者であり、例えば、ユーザの子供、家族、友人などである。

【００４６】

具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、ユーザ情報がユーザに同伴者がいることを示す場合に、第１の情報処理端末１０２において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。この際、情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末１０３における第２の会話を開始した後、第１の情報処理端末１０２において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することにしてもよい。

【００４７】

第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理は、例えば、第１のスクリプト情報により実現される。すなわち、第１のスクリプト情報は、第１の会話とは異なる情報を表示するための処理、または、第１の会話とは異なる処理を記述したものであってもよい。

【００４８】

ただし、第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理は、第１のスクリプト情報とは異なるスクリプト情報により実現されることにしてもよい。また、第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理は、チャットボットとの会話形式とは異なる形式（映像の再生、音楽の再生など）で実現されることにしてもよい。

【００４９】

なお、情報処理装置１０１は、ユーザ情報がユーザに同伴者がいないことを示す場合には、第１の情報処理端末１０２において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始しない。この場合、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端

末１０２におけるチャットボットでの第１の会話を終了することにしてもよい。
【００５０】
図１の例では、ユーザ情報１１０が、ユーザｕに同伴者ｃがいることを示す場合を想定する。この場合、情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末１０３における第２の会話を開始した後、第１の情報処理端末１０２においてコンテンツ１５０の再生を開始する。コンテンツ１５０は、同伴者ｃに向けた情報であり、第１の会話とは異なる情報を表示したり、第１の会話とは異なる情報の入力を受け付けたりする。例えば、コンテンツ１５０は、子供向けの情報を表示したり、子供向けの処理を行ったりするものであってもよい。また、コンテンツ１５０は、外国人観光客向けの情報を表示したり、外国人観光客向けの処理を行ったりするものであってもよい。
【００５１】
このように、情報処理装置１０１によれば、異なる装置間でのチャットの引き継ぎを可能にすることができる。例えば、情報処理装置１０１は、公共性の高い場所に設置された第１の情報処理端末１０２から、ユーザ個人が所有する第２の情報処理端末１０３へチャットボットとの会話を引き継ぐことができる。これにより、例えば、個人情報の入力を行う場合に、第１の情報処理端末１０２から第２の情報処理端末１０３へチャットボットとの会話を引き継ぐことで、第三者に個人情報が盗取されるのを防ぐことができる。
【００５２】
また、情報処理装置１０１によれば、ユーザに同伴者がいる場合に、第２の情報処理端末１０３でユーザが続きのチャット対応を行う間、同伴者が興味を引くような情報を表示したり処理を行ったりして、同伴者を楽しませることができる。
【００５３】
図１の例では、第２の情報処理端末１０３でユーザｕが続きのチャット対応を行う間、第１の情報処理端末１０２で同伴者ｃ向けにコンテンツ１５０を提供することができる。これにより、チャットボットとの会話を第２の情報処理端末１０３へ引き継いだ後も、第１の情報処理端末１０２において同伴者ｃへの応対を継続して、チャットボットを利用したサービスの円滑な利用を図ることができる。
【００５４】
（会話制御システム２００のシステム構成例）
つぎに、図１に示した情報処理装置１０１を含む会話制御システム２００のシステム構成例について説明する。会話制御システム２００は、例えば、チャットボットと連携した双方向コミュニケーションを利用したサービスを提供するコンピュータシステムに適用される。
【００５５】
図２は、会話制御システム２００のシステム構成例を示す説明図である。図２において、会話制御システム２００は、情報処理装置１０１と、第１の情報処理端末２０１と、第２の情報処理端末２０２と、オペレータ端末２０３と、を含む。会話制御システム２００において、情報処理装置１０１、第１の情報処理端末２０１、第２の情報処理端末２０２およびオペレータ端末２０３は、有線または無線のネットワーク２１０を介して接続される。ネットワーク２１０は、例えば、ＬＡＮ（Ｌｏｃａｌ　Ａｒｅａ　Ｎｅｔｗｏｒｋ）、ＷＡＮ（Ｗｉｄｅ　Ａｒｅａ　Ｎｅｔｗｏｒｋ）、インターネットなどである。
【００５６】
ここで、情報処理装置１０１は、ＦＡＱ（Ｆｒｅｑｕｅｎｔｌｙ　Ａｓｋｅｄ　Ｑｕｅｓｔｉｏｎ）マスタ２２０、チャットログＤＢ（Ｄａｔａｂａｓｅ）２３０、スクリプトテーブル２４０およびスクリプト引き継ぎテーブル２５０を有し、チャットボットの会話を制御する。例えば、情報処理装置１０１は、サーバである。
【００５７】
ＦＡＱマスタ２２０は、ＦＡＱを記憶する。ＦＡＱは、「頻繁に尋ねられる質問」の意味であり、あらかじめ予想される質問に対して、質問と回答とをまとめたものである。質問は、何らかの問題の解決方法を問うものであってもよく、また、話し言葉による問いかけ

であってもよい。回答は、質問された問題の解決方法を示す回答や、話し言葉による問いかけに対する回答などである。

【００５８】

チャットログＤＢ２３０は、チャットログを記憶する。チャットログは、ユーザとチャットボットとの会話に関する会話履歴である。チャットログは、例えば、ルームＩＤと対応付けて、チャットログＤＢ２３０に記憶される。ルームＩＤによれば、チャットボットとの一連の会話を特定することができる。

【００５９】

なお、スクリプトテーブル２４０およびスクリプト引き継ぎテーブル２５０の記憶内容については、図５および図７を用いて後述する。

【００６０】

第１の情報処理端末２０１は、ユーザがチャットボットとの会話を行う際に利用するコンピュータである。例えば、第１の情報処理端末２０１は、公共性の高い場所、店舗、商業施設などに設置され、不特定多数の人に利用される。図１に示した第１の情報処理端末１０２は、例えば、第１の情報処理端末２０１に対応する。

【００６１】

第２の情報処理端末２０２は、ユーザがチャットボットとの会話を行う際に利用するコンピュータである。例えば、第２の情報処理端末２０２は、ユーザ個人が所有するスマートフォン、タブレットＰＣなどである。図１に示した第２の情報処理端末１０３は、例えば、第２の情報処理端末２０２に対応する。

【００６２】

オペレータ端末２０３は、オペレータが使用するコンピュータである。オペレータは、チャットボット対応から有人対応の会話に切り替えた場合に、ユーザへの対応を行う者である。例えば、オペレータは、オペレータ端末２０３の電話機能や、テキストコミュニケーションなどを利用して、ユーザとやり取りすることができる。例えば、オペレータ端末２０３は、ＰＣやタブレットＰＣである。

【００６３】

なお、ここでは第１の情報処理端末２０１、第２の情報処理端末２０２およびオペレータ端末２０３をそれぞれ１台のみ表示したが、これに限らない。例えば、会話制御システム２００には、第１の情報処理端末２０１、第２の情報処理端末２０２およびオペレータ端末２０３がそれぞれ複数台含まれていてもよい。例えば、第１の情報処理端末２０１は、チャットボットと連携した双方向コミュニケーションを利用したサービスを提供する場所ごとに、複数台設置されていてもよい。

【００６４】

（情報処理装置１０１のハードウェア構成例）

図３は、情報処理装置１０１のハードウェア構成例を示すブロック図である。図３において、情報処理装置１０１は、ＣＰＵ（Ｃｅｎｔｒａｌ　Ｐｒｏｃｅｓｓｉｎｇ　Ｕｎｉｔ）３０１と、メモリ３０２と、ディスクドライブ３０３と、ディスク３０４と、通信Ｉ／Ｆ（Ｉｎｔｅｒｆａｃｅ）３０５と、可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ３０６と、可搬型記録媒体３０７と、を有する。また、各構成部は、バス３００によってそれぞれ接続される。

【００６５】

ここで、ＣＰＵ３０１は、情報処理装置１０１の全体の制御を司る。ＣＰＵ３０１は、複数のコアを有していてもよい。メモリ３０２は、例えば、ＲＯＭ（Ｒｅａｄ　Ｏｎｌｙ　Ｍｅｍｏｒｙ）、ＲＡＭ（Ｒａｎｄｏｍ　Ａｃｃｅｓｓ　Ｍｅｍｏｒｙ）およびフラッシュＲＯＭなどを有する。具体的には、例えば、フラッシュＲＯＭがＯＳ（Ｏｐｅｒａｔｉｎｇ　Ｓｙｓｔｅｍ）のプログラムを記憶し、ＲＯＭがアプリケーションプログラムを記憶し、ＲＡＭがＣＰＵ３０１のワークエリアとして使用される。メモリ３０２に記憶されるプログラムは、ＣＰＵ３０１にロードされることで、コーディングされている処理をＣＰＵ３０１に実行させる。

【００６６】

ディスクドライブ３０３は、ＣＰＵ３０１の制御に従ってディスク３０４に対するデータのリード／ライトを制御する。ディスク３０４は、ディスクドライブ３０３の制御で書き込まれたデータを記憶する。ディスク３０４としては、例えば、磁気ディスク、光ディスクなどが挙げられる。

【００６７】

通信Ｉ／Ｆ３０５は、通信回線を通じてネットワーク２１０に接続され、ネットワーク２１０を介して外部のコンピュータ（例えば、図２に示した第１の情報処理端末２０１、第２の情報処理端末２０２、オペレータ端末２０３など）に接続される。そして、通信Ｉ／Ｆ３０５は、ネットワーク２１０と装置内部とのインターフェースを司り、外部のコンピュータからのデータの入出力を制御する。通信Ｉ／Ｆ３０５には、例えば、モデムやＬＡＮアダプタなどを採用することができる。

【００６８】

可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ３０６は、ＣＰＵ３０１の制御に従って可搬型記録媒体３０７に対するデータのリード／ライトを制御する。可搬型記録媒体３０７は、可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ３０６の制御で書き込まれたデータを記憶する。可搬型記録媒体３０７としては、例えば、ＣＤ（Ｃｏｍｐａｃｔ Ｄｉｓｃ）－ＲＯＭ、ＤＶＤ（Ｄｉｇｉｔａｌ Ｖｅｒｓａｔｉｌｅ Ｄｉｓｋ）、ＵＳＢ（Ｕｎｉｖｅｒｓａｌ Ｓｅｒｉａｌ Ｂｕｓ）メモリなどが挙げられる。

【００６９】

なお、情報処理装置１０１は、上述した構成部のほかに、例えば、ＳＳＤ（Ｓｏｌｉｄ Ｓｔａｔｅ Ｄｒｉｖｅ）、入力装置、ディスプレイ等を有することにしてもよい。また、情報処理装置１０１は、上述した構成部のうち、例えば、ディスクドライブ３０３、ディスク３０４、可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ３０６、可搬型記録媒体３０７を有していなくてもよい。

【００７０】

（第１および第２の情報処理端末２０１，２０２のハードウェア構成例）

つぎに、第１および第２の情報処理端末２０１，２０２のハードウェア構成例について説明する。ここでは、第１および第２の情報処理端末２０１，２０２を「第１の情報処理端末２０１等」と表記する。

【００７１】

図４は、情報処理端末２０１のハードウェア構成例を示すブロック図である。図４において、第１の情報処理端末２０１等は、ＣＰＵ４０１と、メモリ４０２と、ディスプレイ４０３と、入力装置４０４と、通信Ｉ／Ｆ４０５と、カメラ４０６と、スピーカ４０７と、マイクロフォン４０８とを有する。また、各構成部はバス４００によってそれぞれ接続される。

【００７２】

ここで、ＣＰＵ４０１は、第１の情報処理端末２０１等の全体の制御を司る。ＣＰＵ４０１は、複数のコアを有していてもよい。メモリ４０２は、例えば、ＲＯＭ、ＲＡＭおよびフラッシュＲＯＭなどを有する記憶部である。具体的には、例えば、フラッシュＲＯＭやＲＯＭが各種プログラムを記憶し、ＲＡＭがＣＰＵ４０１のワークエリアとして使用される。メモリ４０２に記憶されるプログラムは、ＣＰＵ４０１にロードされることで、コーディングされている処理をＣＰＵ４０１に実行させる。

【００７３】

ディスプレイ４０３は、カーソル、アイコンあるいはツールボックスをはじめ、文書、画像、機能情報などのデータを表示する表示装置である。ディスプレイ４０３としては、例えば、液晶ディスプレイや有機ＥＬ（Ｅｌｅｃｔｒｏｌｕｍｉｎｅｓｃｅｎｃｅ）ディスプレイなどを採用することができる。

【００７４】

入力装置４０４は、文字、数字、各種指示などの入力のためのキーを有し、データの入力を行う。入力装置４０４は、タッチパネル式の入力パッドやテンキーなどであってもよく

、また、キーボードやマウスなどであってもよい。
【００７５】
通信Ｉ／Ｆ４０５は、通信回線を通じてネットワーク２１０に接続され、ネットワーク２１０を介して外部のコンピュータ（例えば、情報処理装置１０１、オペレータ端末２０３）に接続される。そして、通信Ｉ／Ｆ４０５は、ネットワーク２１０と自装置内部とのインターフェースを司り、外部装置からのデータの入出力を制御する。
【００７６】
カメラ４０６は、画像（静止画または動画）を撮影して画像データを出力する撮影装置である。スピーカ４０７は、電気信号を音声に変換して、音声を出力する。マイクロフォン４０８は、音声を受音して電気信号に変換する。
【００７７】
なお、第１の情報処理端末２０１等は、上述した構成部のほかに、例えば、ＨＤＤ（Ｈａｒｄ　Ｄｉｓｋ　Ｄｒｉｖｅ）、ＳＳＤ、近距離無線通信Ｉ／Ｆ、可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ、可搬型記録媒体、ＧＰＳ（Ｇｌｏｂａｌ　Ｐｏｓｉｔｉｏｎｉｎｇ　Ｓｙｓｔｅｍ）ユニットなどを有することにしてもよい。また、図２に示したオペレータ端末２０３についても、第１の情報処理端末２０１等と同様のハードウェア構成により実現することができる。
【００７８】
（スクリプトテーブル２４０の記憶内容）
つぎに、図５を用いて、情報処理装置１０１が有するスクリプトテーブル２４０の記憶内容について説明する。スクリプトテーブル２４０は、例えば、図３に示したメモリ３０２、ディスク３０４などの記憶装置により実現される。
【００７９】
図５は、スクリプトテーブル２４０の記憶内容の一例を示す説明図である。図５において、スクリプトテーブル２４０は、ユーザ属性およびスクリプトのフィールドを有し、各フィールドに情報を設定することで、スクリプト管理情報５００－１～５００－ｎをレコードとして記憶する（ｎは、２以上の自然数）。
【００８０】
ここで、ユーザ属性は、ユーザの特徴を表す。また、ユーザに同伴者がいる場合は、ユーザ属性は、同伴者の特徴を表すものであってもよい。例えば、ユーザ属性は、年代、性別、言語、服装、同伴者の有無、同伴者の人数、車椅子の有無、位置情報、気象情報などの少なくともいずれか、または、それらの組み合わせによって分類される。
【００８１】
ユーザ属性としては、例えば、「同伴者あり（幼児）」、「同伴者あり（大人、外国人）」、「２０代×女性×同伴者あり（幼児）」、「４０代×男性×同伴者あり（大人、外国人）」などが挙げられる。なお、「同伴者あり」の後の括弧内の特徴は、同伴者の特徴を表す。また、ユーザ属性として、例えば、「ＡＬＬ」のように、全てのユーザを対象とするものを設けることにしてもよい。ただし、ここでは、ユーザ属性を識別する属性ＩＤ（例えば、ＵＡ１，ＵＡ２，…，ＵＡｎ）を表記している。
【００８２】
スクリプトは、チャットボットの会話の流れを定義したスクリプト情報（シナリオ）であり、ユーザ属性に対応付けて用意される。ただし、ここでは、スクリプトを識別するスクリプトＩＤ（例えば、ＳＰ１，ＳＰ２，…，ＳＰｎ）を表記している。例えば、スクリプト管理情報５００－１は、ユーザ属性ＵＡ１に対応するスクリプト情報ＳＰ１を示す。
【００８３】
なお、どのユーザ属性に対して、どのようなスクリプト情報を対応付けるかは、例えば、図２に示したチャットログＤＢ２３０に格納されたチャットログを分析して判断される。例えば、スクリプト情報は、ユーザや同伴者の特徴の違いによって利用頻度の高いＦＡＱやサービスが変化することを考慮して作成される。また、スクリプトテーブル２４０は、例えば、チャットボットと連携した双方向コミュニケーションを利用したサービスを提供

する場所（空港、駅、店舗、商業施設など）ごとに設けられることにしてもよい。
【００８４】
（スクリプト情報の具体例）
ここで、図６を用いて、スクリプト情報の具体例について説明する。ここでは、ユーザ属性ＵＡ１に対応するスクリプト情報ＳＰ１を例に挙げて説明する。
【００８５】
図６は、スクリプト情報の具体例を示す説明図である。図６において、スクリプト情報ＳＰ１は、チャットボットの会話の流れを定義した情報（シナリオ）である。ただし、図６では、スクリプト情報ＳＰ１の一部を抜粋して表示している。具体的には、例えば、スクリプト情報ＳＰ１は、チャットのトーク処理を定義した情報である。
【００８６】
トーク処理は、チャットボットの動作（挙動）を実現するための処理である。例えば、トーク処理は、発話する処理、選択肢を表示する処理、ユーザ操作に応じて選択肢を選択する処理、選択された選択肢や入力された情報に応じた手続を行う処理、トーク処理を終了する処理などを含む。
【００８７】
スクリプト情報ＳＰ１において、例えば、ＳＴＲ－１は、トーク処理の開始を示す。ＴＸＴ－１は、メッセージを発話する処理を示す。ＳＬＣ－２は、ＯＰＴ－３～ＯＰＴ－８の選択肢を表示する処理を示す。ＦＡＱ－１は、選択肢に応じたＦＡＱを検索して表示する処理である。なお、ＥＲＲ－１０は、エラー処理を示す。ＦＡＱの検索は、例えば、図２に示したＦＡＱマスタ２２０を用いて行われる。
【００８８】
（スクリプト引き継ぎテーブル２５０の記憶内容）
つぎに、図７を用いて、情報処理装置１０１が有するスクリプト引き継ぎテーブル２５０の記憶内容について説明する。スクリプト引き継ぎテーブル２５０は、例えば、図３に示したメモリ３０２、ディスク３０４などの記憶装置により実現される。
【００８９】
図７は、スクリプト引き継ぎテーブル２５０の記憶内容の一例を示す説明図である。図７において、スクリプト引き継ぎテーブル２５０は、第１のスクリプト、引き継ぎ箇所、ユーザ属性および第２のスクリプトのフィールドを有し、各フィールドに情報を設定することで、スクリプト引き継ぎ情報（例えば、スクリプト引き継ぎ情報７００－１～７００－６）をレコードとして記憶する。
【００９０】
ここで、第１のスクリプトは、引き継ぎ元のスクリプト情報である。ユーザ属性は、ユーザの特徴を表すものであり、例えば、年代、性別、言語、服装、位置情報、気象情報などの組み合わせによって分類される。ユーザ属性は「ＡＬＬ」であってもよい。第２のスクリプトは、引き継ぎ先のスクリプト情報であり、ユーザ属性に対応付けて用意される。
【００９１】
例えば、スクリプト引き継ぎ情報７００－１は、引き継ぎ元のスクリプト情報ＳＰ１の引き継ぎ箇所ＯＰＴ－８と対応付けて、ユーザ属性ＵＡ１００に対応する引き継ぎ先のスクリプト情報ＳＰ１－１を示す。
【００９２】
なお、スクリプト引き継ぎテーブル２５０は、第１のスクリプトの引き継ぎ箇所と対応付けて、第２のスクリプトを記憶したものであってもよい。すなわち、第２のスクリプトは、ユーザ属性を考慮せずに、第１のスクリプトの引き継ぎ箇所と対応付けて用意されることにしてもよい。
【００９３】
（情報処理装置１０１の機能的構成例）
図８は、情報処理装置１０１の機能的構成例を示すブロック図である。図８において、情報処理装置１０１は、通信部８０１と、決定部８０２と、会話制御部８０３と、記憶部８

１０と、を含む。具体的には、例えば、通信部８０１～会話制御部８０３は、図３に示したメモリ３０２、ディスク３０４、可搬型記録媒体３０７などの記憶装置に記憶されたプログラムをＣＰＵ３０１に実行させることにより、または、通信Ｉ／Ｆ３０５により、その機能を実現する。各機能部の処理結果は、例えば、メモリ３０２、ディスク３０４などの記憶装置に記憶される。記憶部８１０は、例えば、メモリ３０２、ディスク３０４などの記憶装置により実現される。具体的には、例えば、記憶部８１０は、図５に示したスクリプトテーブル２４０および図７に示したスクリプト引き継ぎテーブル２５０を記憶する。

【００９４】

通信部８０１は、第１の情報処理端末２０１からチャットの開始指示を受信するとともに、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報を受信する。また、通信部８０１は、第１の情報処理端末２０１からチャットの開始指示を受信するとともに、さらに、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報を受信することにしてもよい。

【００９５】

ここで、ユーザ情報は、第１の情報処理端末２０１を利用するユーザに関する情報である。例えば、ユーザ情報には、ユーザの特徴を特定可能な情報が含まれる。また、ユーザに同伴者がいる場合、ユーザ情報には、同伴者の特徴を特定可能な情報が含まれていてもよい。

【００９６】

ユーザの特徴は、例えば、年齢、年代（世代）、性別、言語、服装、同伴者の有無、車椅子の有無などである。同伴者の特徴は、例えば、年齢、年代（世代）、性別、言語、服装、車椅子の有無などである。また、ユーザ情報には、現在位置を示す位置情報や、現在位置の気象情報が含まれていてもよい。

【００９７】

具体的には、例えば、第１の情報処理端末２０１は、入力装置４０４（図４参照）を用いたユーザの操作入力により、ユーザ情報を入力させることにしてもよい。この場合、第１の情報処理端末２０１は、チャットボットとの会話の開始指示などとともに、入力されたユーザ情報を、情報処理装置１０１に送信する。

【００９８】

また、第１の情報処理端末２０１は、自端末のカメラ４０６（図４参照）に写るユーザを検出した場合、または、入力装置４０４（図４参照）を用いたユーザの操作入力に応じて、ユーザ情報を取得することにしてもよい。この場合、情報処理端末２０１は、チャットボットとの会話の開始指示などとともに、取得したユーザ情報を、情報処理装置１０１に送信する。

【００９９】

より詳細に説明すると、例えば、第１の情報処理端末２０１は、撮像装置により撮影された画像情報（例えば、動画）を解析して、ユーザの年代、性別、服装、車椅子の有無、同伴者の有無などのユーザ情報を取得してもよい。ユーザに同伴者がいる場合は、第１の情報処理端末２０１は、撮像装置により撮影された画像情報を解析して、同伴者の年代、性別、服装、車椅子の有無などのユーザ情報を取得してもよい。

【０１００】

撮像装置は、第１の情報処理端末２０１に搭載されたカメラ４０６であってもよく、また、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）であってもよい。第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）は、例えば、空港や店舗などにおいて第１の情報処理端末２０１を利用するユーザを撮影可能な位置に設置される。なお、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）は、第１の情報処理端末２０１を利用待ちしている者を撮影可能であってもよい。

【０１０１】

また、第１の情報処理端末２０１は、マイクロフォン４０８（図４参照）により受音された音声情報を解析して、ユーザまたは同伴者の性別、言語などのユーザ情報を取得しても

よい。また、第１の情報処理端末２０１は、不図示の環境センサにより、または、外部サーバに問い合わせることにより、温度、湿度、天気などの気象情報を取得してもよい。

【０１０２】

また、第１の情報処理端末２０１は、不図示のＧＰＳユニットにより、現在位置を示す位置情報を取得してもよい。ただし、第１の情報処理端末２０１がデジタルボード等の据え置き型のコンピュータの場合、第１の情報処理端末２０１の設置位置を示す位置情報があらかじめメモリ４０２に記憶されていてもよい。

【０１０３】

また、通信部８０１は、ユーザ情報として、カメラ４０６、または、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）で撮像した画像情報を受信することにしてもよい。また、通信部８０１は、ユーザ情報として、マイクロフォン４０８により受音された音声情報を受信することにしてもよい。

【０１０４】

この場合、情報処理装置１０１は、例えば、受信した画像情報や音声情報から、ユーザまたは同伴者の特徴を表す情報を取得することにしてもよい。すなわち、画像情報や音声情報を解析する処理は、第１の情報処理端末２０１側で行わず、情報処理装置１０１側で行うことにしてもよい。

【０１０５】

なお、画像情報や音声情報からユーザまたは同伴者の特徴を表す情報を取得する技術としては、既存のいかなる技術を用いることにしてもよい。例えば、第１の情報処理端末２０１または情報処理装置１０１は、深層学習などの機械学習に基づく手法により、画像や音声の特徴量から、年代、性別、服装、言語、車椅子の有無、同伴者の有無などの情報を抽出することにしてもよい。

【０１０６】

第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話に適用するスクリプト情報を決定するために用いられる情報の一つである。例えば、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報は、第１の情報処理端末２０１が、公共性の高い場所、または、店舗や商業施設に設置されたものであることを示す。また、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報は、第１の情報処理端末２０１を一意に識別する情報であってもよい。

【０１０７】

決定部８０２は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定する。具体的には、例えば、決定部８０２は、受信された第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報に基づいて、第１のスクリプト情報を決定することにしてもよい。

【０１０８】

一例として、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報が、第１の情報処理端末２０１が公共性の高い場所に設置されたものであることを示す情報であるとする。この場合、決定部８０２は、例えば、公共性の高い場所に設置された端末用にあらかじめ記憶されたスクリプト情報を、第１のスクリプト情報に決定する。

【０１０９】

また、決定部８０２は、例えば、複数のユーザ属性それぞれに対応するスクリプト情報を記憶する記憶部８１０を参照して、受信されたユーザ情報に基づいて、第１のスクリプト情報を決定することにしてもよい。すなわち、決定部８０２は、ユーザの特徴や同伴者の特徴に応じて、第１のスクリプト情報を決定する。

【０１１０】

また、決定部８０２は、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報が、第１の情報処理端末２０１が特定の場所に設置されたものであることを示す場合に、記憶部８１０を参照して、受信されたユーザ情報に基づいて、第１のスクリプト情報を決定することにしてもよい。特定の場所は、例えば、公共性の高い場所、店舗、商業施設などである。

【０１１１】
すなわち、決定部８０２は、第１の情報処理端末２０１が特定の場所に設置されたものである場合に限り、ユーザの特徴や同伴者の特徴に応じて、第１のスクリプト情報を決定する。なお、第１の情報処理端末２０１が特定の場所に設置されたものである場合には、決定部８０２は、特定の場所以外に設置された端末用にあらかじめ記憶されたスクリプト情報を、第１のスクリプト情報に決定してもよい。
【０１１２】
より詳細に説明すると、例えば、決定部８０２は、チャットの開始指示に応じて、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性を特定する。そして、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する。
【０１１３】
例えば、ユーザ情報を『同伴者の有無「あり」、同伴者の年齢「５歳」』とする。この場合、決定部８０２は、例えば、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性「同伴者あり（幼児）」を特定する。そして、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性「同伴者あり（幼児）」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する。
【０１１４】
また、ユーザの属性情報を『年代「２０代」、性別「女性」、同伴者の有無「あり」、同伴者の年齢「５歳」』とする。この場合、決定部８０２は、例えば、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性「２０代×女性×同伴者あり（幼児）」を特定する。そして、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性「２０代×女性×同伴者あり（幼児）」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する。
【０１１５】
例えば、ユーザ情報を『年代「４０代」、性別「男性」、同伴者の有無「あり」、同伴者の年齢「３０代」、同伴者の性別「女性」』とする。この場合、決定部８０２は、例えば、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性「４０代×男性×同伴者あり（大人、女性）」を特定する。そして、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性「４０代×男性×同伴者あり（大人、女性）」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する。
【０１１６】
例えば、ユーザ情報を『年代「４０代」、性別「男性」、同伴者の有無「あり」、同伴者の年齢「３０代」、同伴者の言語「英語」』とする。この場合、決定部８０２は、例えば、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性「４０代×男性×同伴者あり（大人、外国人）」を特定する。そして、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性「４０代×男性×同伴者あり（大人、外国人）」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する。
【０１１７】
なお、特定されたユーザ属性に対応するスクリプトが、スクリプトテーブル２４０にない場合がある。この場合、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、ユーザ属性「ＡＬＬ」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定してもよい。また、決定部８０２は、スクリプトテーブル２４０を参照して、ユーザ属性の少なくともいずれかの要素に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定してもよい。
【０１１８】
例えば、ユーザ属性「７０代×女性×同伴者あり（幼児）」に対応するスクリプトがないとする。この場合、決定部８０２は、例えば、スクリプトテーブル２４０を参照して、ユーザ属性「同伴者あり（幼児）」に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定してもよい。
【０１１９】
会話制御部８０３は、決定された第１のスクリプト情報を用いて、第１の情報処理端末２

０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始する。具体的には、例えば、会話制御部８０３は、第１のスクリプト情報に従って、チャットボットにより、発話したり、選択肢を表示したり、選択された選択肢に応じた手続きを実行したりする。

【０１２０】

なお、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットとユーザとの会話履歴（いわゆる、チャットログ）は、例えば、図２に示したチャットログＤＢ２３０に記憶される。また、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される会話画面の画面例については、例えば、図１０を用いて後述する。

【０１２１】

また、会話制御部８０３は、第１の会話を開始後に、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容が所定条件を満たす場合に、第１の会話の引き継ぎ案内を、第１の情報処理端末２０１に出力させる。ここで、会話内容は、例えば、第１の会話において、選択された選択肢や、入力されたメッセージを含む。

【０１２２】

引き継ぎ案内は、第１の情報処理端末２０１での会話を中断して、個人端末（第２の情報処理端末２０２）で会話の続きを行うよう促すものである。すなわち、引き継ぎ案内は、第１の情報処理端末２０１での第１の会話を中断して、例えば、ユーザ個人が所有する第２の情報処理端末２０２で第１の会話の続きを行うよう促すものである。

【０１２３】

また、引き継ぎ案内は、当該引き継ぎ案内を読み取ることにより、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得可能な情報である。引き継ぎ情報には、第１のスクリプト情報を識別する情報、例えば、スクリプトＩＤが含まれる。また、引き継ぎ情報には、第１の会話が中断した箇所（引き継ぎ箇所）を特定する情報や、第１の会話の会話履歴が含まれていてもよい。

【０１２４】

引き継ぎ箇所は、例えば、第１の会話を中断したトーク処理を識別する情報、例えば、ＴＸＴ－＃、ＳＬＣ－＃、ＯＰＴ－＃などの処理名によって表される。引き継ぎ箇所は、第１の会話の会話履歴から特定されてもよい。

【０１２５】

引き継ぎ案内は、例えば、一次元コードまたは二次元コードとして、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される。一次元コードとしては、例えば、バーコードがある。二次元コードとしては、例えば、ＱＲコードがある。この際、会話制御部８０３は、ＱＲコードとともに、「ＱＲコードを読み込んでください」などのメッセージを、第１の情報処理端末２０１に出力させることにしてもよい。

【０１２６】

また、引き継ぎ案内は、第１の情報処理端末２０１の不図示の非接触ＩＣ（Ｉｎｔｅｇｒａｔｅｄ　Ｃｉｒｃｕｉｔ）タグから出力されることにしてもよい。この際、会話制御部８０３は、例えば、「ここにタッチしてください」などのメッセージを、第１の情報処理端末２０１の非接触ＩＣタグ部分に出力させることにしてもよい。非接触ＩＣタグとしては、例えば、ＮＦＣ（Ｎｅａｒ　Ｆｉｅｌｄ　Ｃｏｍｍｕｎｉｃａｔｉｏｎ）タグを用いることができる。

【０１２７】

また、所定条件は、任意に設定可能である。例えば、所定条件は、「問い合わせる内容が個人情報に関連する」という条件であってもよい。個人情報は、個人を特定可能な情報であり、例えば、氏名、生年月日、電話番号、住所などである。また、所定条件は、「問い合わせる内容が特定の店舗またはサービスに関連する」という条件であってもよい。なお、問い合わせる内容が、どのようなこと（個人情報、店舗、サービスなど）に関連するかを特定する情報は、例えば、第１のスクリプト情報に記述されている。

【０１２８】

具体的には、例えば、会話制御部８０３は、第１のスクリプト情報に基づいて、第１の情

報処理端末２０１から受信する会話内容を解析して、会話内容が所定条件を満たすか否かを判断する。そして、会話制御部８０３は、所定条件を満たすと判断した場合に、第１の会話の引き継ぎ案内を、第１の情報処理端末２０１に出力させる。

【０１２９】

ただし、どのトーク処理で、第１の会話の引き継ぎ案内を出力させるかは、第１のスクリプト情報にあらかじめ設定されていてもよい。すなわち、第１の会話の流れの中で、所定条件を満たすタイミングで引き継ぎ案内が出力されるようあらかじめ設定しておく。

【０１３０】

第２の情報処理端末２０２は、読取部８２０により、第１の情報処理端末２０１から出力される第１の会話からの引き継ぎ案内を読み取ることにより、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得する。具体的には、例えば、第２の情報処理端末２０２は、読取部８２０により、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示されたＱＲコードを読み取ることにより、引き継ぎ情報を取得する。また、第２の情報処理端末２０２は、読取部８２０により、第１の情報処理端末２０１の非接触ＩＣタグから出力される引き継ぎ案内を受信することにより、引き継ぎ情報を取得することにしてもよい。

【０１３１】

また、第２の情報処理端末２０２は、引き継ぎ情報とともに、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報を取得することにしてもよい。具体的には、例えば、第２の情報処理端末２０２は、読取部８２０により、第１の情報処理端末２０１から出力される第１の会話からの引き継ぎ案内を読み取ることにより、引き継ぎ情報とともに、ユーザ情報を取得することにしてもよい。

【０１３２】

また、第２の情報処理端末２０２は、近距離無線通信により、第１の情報処理端末２０１と通信して、ユーザ情報を取得することにしてもよい。また、第２の情報処理端末２０２は、例えば、自端末の入力装置４０４を用いたユーザの操作入力により、ユーザ情報を入力させることにしてもよい。なお、どのような属性情報を入力させるかは、例えば、あらかじめ決められている。

【０１３３】

第２の情報処理端末２０２は、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得したことに応じて、取得した引き継ぎ情報を、情報処理装置１０１に送信する。この際、第２の情報処理端末２０２は、引き継ぎ情報とともに、自端末が取得したユーザ情報を、情報処理装置１０１に送信することにしてもよい。

【０１３４】

第２の情報処理端末２０２において、ユーザ情報は、例えば、第１の情報処理端末２０１から引き継ぎ情報とともに取得される。ただし、第２の情報処理端末２０２は、自端末のカメラ４０６により撮影された画像情報や、自端末のマイクロフォン４０８（図４参照）により受音された音声情報を解析して、ユーザ情報を取得することにしてもよい。この場合、第２の情報処理端末２０２は、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報を取得しなくてもよい。

【０１３５】

また、第２の情報処理端末２０２は、引き継ぎ情報を送信するにあたり、引き継ぎ情報の送信許可をユーザに問い合わせることにしてもよい。この場合、第２の情報処理端末２０２は、送信許可が得られた場合に、例えば、引き継ぎ情報とともに、自端末が取得したユーザ情報を、情報処理装置１０１に送信する。

【０１３６】

通信部８０１は、第２の情報処理端末２０２から第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信する。また、通信部８０１は、引き継ぎ情報とともに、第２の情報処理端末２０２が取得したユーザ情報を受信することにしてもよい。

【０１３７】

決定部８０２は、受信された引き継ぎ情報に基づいて、第２の情報処理端末２０２におけ

るチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定する。具体的には、例えば、決定部８０２は、第１のスクリプト情報の引き継ぎ箇所と対応付けて、第１の会話に続くチャットボットの会話の流れを定義したスクリプト情報を記憶する記憶部８１０を参照して、引き継ぎ情報に基づいて、第２のスクリプト情報を決定してもよい。

【０１３８】

また、決定部８０２は、受信された引き継ぎ情報およびユーザ情報に基づいて、第２のスクリプト情報を決定することにしてもよい。例えば、記憶部８１０に、第１のスクリプト情報の引き継ぎ箇所と対応付けて、複数のユーザ属性それぞれに対応する、第１の会話に続くチャットボットの会話の流れを定義したスクリプト情報が記憶されているとする。この場合、決定部８０２は、記憶部８１０を参照して、引き継ぎ情報およびユーザ情報に基づいて、第２のスクリプト情報を決定してもよい。

【０１３９】

より詳細に説明すると、例えば、決定部８０２は、ユーザ情報に基づいて、ユーザ属性を特定する。そして、決定部８０２は、図７に示したようなスクリプト引き継ぎテーブル２５０を参照して、特定したユーザ属性および引き継ぎ情報に基づいて、第２のスクリプト情報を決定する。

【０１４０】

例えば、ユーザ情報から特定されるユーザ属性を「２０代×女性」とする。また、引き継ぎ情報に、第１のスクリプト情報を識別するスクリプトＩＤ「ＳＰ１」と、引き継ぎ箇所「ＯＰＴ－８」とが含まれるとする。この場合、決定部８０２は、スクリプト引き継ぎテーブル２５０を参照して、第１のスクリプト「ＳＰ１」、引き継ぎ箇所「ＯＰＴ－８」およびユーザ属性「２０代×女性」に対応するスクリプトを、第２のスクリプト情報に決定する。

【０１４１】

なお、特定されたユーザ属性に対応するスクリプトが、スクリプト引き継ぎテーブル２５０にない場合がある。この場合、決定部８０２は、スクリプト引き継ぎテーブル２５０を参照して、第１のスクリプト、引き継ぎ箇所およびユーザ属性「ＡＬＬ」に対応するスクリプトを、第２のスクリプト情報に決定してもよい。

【０１４２】

会話制御部８０３は、決定された第２のスクリプト情報を用いて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始する。具体的には、例えば、会話制御部８０３は、第２のスクリプトに従って、チャットボットにより、発話したり、選択肢を表示したり、選択された選択肢に応じた手続きを実行したりする。

【０１４３】

第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットとユーザとの会話履歴（いわゆる、チャットログ）は、例えば、チャットログＤＢ２３０に記憶される。また、第２の情報処理端末２０２のディスプレイ４０３に表示される会話画面の画面例については、図１３および図１４を用いて後述する。

【０１４４】

また、会話制御部８０３は、受信された第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。ここで、第１の会話とは異なる情報は、同伴者に向けて表示される情報であり、例えば、第１の会話とは異なる内容のメッセージや画像などである。また、第１の会話とは異なる処理は、同伴者に向けて行われる処理であり、例えば、第１の会話とは異なる情報を出力したり、第１の会話とは異なる情報の入力を受け付けたりする処理である。

【０１４５】

具体的には、例えば、会話制御部８０３は、ユーザ情報が、同伴者がいることを示すか否かを判定する。ここで、同伴者がいることを示す場合、会話制御部８０３は、例えば、第２の情報処理端末２０２における第２の会話を開始した後に、第１の情報処理端末２０１

において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。一方、同伴者がいないことを示す場合、会話制御部８０３は、例えば、第２の情報処理端末２０２における第２の会話を開始した後に、第１の情報処理端末２０１における第１の会話を終了する。

【０１４６】

また、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報が、第１の情報処理端末２０１に搭載されたカメラ４０６、または、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）で撮影した画像情報を含むとする。この場合、会話制御部８０３は、例えば、ユーザ情報に含まれる画像情報に、所定条件を満たす人物が含まれるか否かを判定することにしてもよい。

【０１４７】

所定条件を満たす人物は、例えば、ユーザに同伴する者である。より具体的には、例えば、所定条件を満たす人物は、ユーザに同伴する子供である。子供としては、例えば、２歳～６歳くらいの幼児や、７歳～１５歳くらいの児童を対象とする。そして、会話制御部８０３は、画像情報に所定条件を満たす人物が含まれると判定した場合、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。

【０１４８】

一方、画像情報に所定条件を満たす人物が含まれないと判定した場合には、会話制御部８０３は、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始しない。そして、会話制御部８０３は、第１の情報処理端末２０１における第１の会話を終了する。

【０１４９】

第１の会話とは異なる情報は、例えば、子供向けの情報である。子供向けの情報は、例えば、幼児や児童が見ることを想定して作成された画像、映像、音楽などのデジタルコンテンツである。第１の会話とは異なる処理は、例えば、子供向けの処理である。子供向けの処理は、例えば、幼児や児童が利用することを想定して作成されたクイズやゲームなどである。

【０１５０】

また、会話制御部８０３は、ユーザ情報から特定されるユーザの同伴者の年齢または年代に応じて、第１の会話とは異なる情報、または、第１の会話とは異なる処理を決定してもよい。例えば、同伴者の年代が「１０歳未満」の場合、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる情報を、子供向けの情報に決定する。また、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる処理を、子供向けの処理に決定する。

【０１５１】

例えば、同伴者の年代が「１０代」の場合、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる情報を、青年向けの情報に決定する。また、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる処理を、青年向けの処理に決定する。例えば、同伴者の年代が「２０代以上」の場合、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる情報を、大人向けの情報に決定する。また、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる処理を、大人向けの処理に決定する。

【０１５２】

また、会話制御部８０３は、ユーザ情報から特定されるユーザの同伴者が使用する言語に応じて、第１の会話とは異なる情報、または、第１の会話とは異なる処理を決定してもよい。例えば、同伴者の年代が「１０歳未満」、かつ、同伴者が使用する言語が「英語」の場合、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる情報を、使用言語が英語の子供向けの情報に決定する。また、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる処理を、使用言語が英語の子供向けの処理に決定する。

【０１５３】

また、会話制御部８０３は、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を取得することにしてもよい。そして、会話制御部８０３は、受信されたユーザ情報と、取得した待ち状況

情報とに基づいて、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することにしてもよい。

【０１５４】

ここで、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報は、第１の情報処理端末２０１を利用待ちしている者の待ち状況を特定する情報である。例えば、待ち状況情報は、第１の情報処理端末２０１を利用するために順番待ちしている者の有無、人数、待ち時間などを特定する情報である。

【０１５５】

例えば、第１の情報処理端末２０１から受信したユーザ情報に、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されたカメラ（不図示）により撮影された画像情報が含まれるとする。この画像情報は、第１の情報処理端末２０１を利用待ちしている者を撮影したものである。この場合、会話制御部８０３は、例えば、ユーザ情報に含まれる画像情報を解析して、第１の情報処理端末２０１を利用するために順番待ちしている者の有無または人数を特定する待ち状況情報を取得してもよい。

【０１５６】

また、各施設には、第１の情報処理端末２０１等の操作に不慣れな人をサポートしたり、手続き方法を説明したりするために、スタッフが配置されている場合がある。スタッフは、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を入力可能な情報処理端末を有している場合がある。この場合、会話制御部８０３は、スタッフが有する情報処理端末から第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を受信することにより、当該待ち状況情報を取得することにしてもよい。

【０１５７】

具体的には、例えば、会話制御部８０３は、取得した待ち状況情報に基づいて、所定の待ち状況が発生しているか否かを判断する。所定の待ち状況は、任意に設定可能であり、例えば、所定数以上の待ち人数または所定時間以上の待ち時間が生じている状況である。

【０１５８】

ここで、所定の待ち状況が発生している場合には、会話制御部８０３は、同伴者がいたとしても、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理のいずれも開始しないことにしてもよい。一方、所定の待ち状況が発生していない場合、会話制御部８０３は、ユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。

【０１５９】

また、所定の待ち状況が発生している場合には、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる情報として、複数のデジタルコンテンツのうち再生時間が短いデジタルコンテンツを決定してもよい。あるいは、会話制御部８０３は、第１の会話とは異なる処理として、複数のゲームのうち遊技時間が短いゲームを決定してもよい。

【０１６０】

また、会話制御部８０３は、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始した後、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を取得することにしてもよい。そして、会話制御部８０３は、取得した待ち状況情報に基づいて、所定の待ち状況が発生していると判断した場合、第１の情報処理端末２０１における第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を終了することにしてもよい。

【０１６１】

なお、スクリプト情報には、チャットボットとの会話履歴に基づいて、特定の条件を満たす場合に、チャットボット対応から有人対応の会話に切り替える処理が記述されていてもよい。この場合、会話制御部８０３は、例えば、第１のスクリプト情報に従って、チャットボットでの会話を開始した後に、会話履歴に基づいて、特定の条件を満たす場合に、チャットボット対応から有人対応の会話に切り替える。

【０１６２】
より詳細に説明すると、例えば、会話制御部８０３は、特定のキーワードが入力された場合に、特定の条件を満たすと判断してもよい。特定のキーワードは、任意に設定可能である。例えば、特定のキーワードは、「責任者を出せ」、「上司を出せ」などのクレームキーワードであってもよく、「高級フレンチ」、「リゾート」などのビジネスキーワードであってもよい。
【０１６３】
また、会話制御部８０３は、例えば、特定の選択肢が複数回選択された場合に、特定の条件を満たすと判断してもよい。特定の選択肢は、例えば、「この中にない」、「いいえ」などの所望の情報が得られない場合に選択されるものである。そして、会話制御部８０３は、特定の条件を満たすと判断した場合、第１の情報処理端末２０１とオペレータ端末２０３とを接続して、チャットボット対応からオペレータによる有人対応の会話に切り替える。
【０１６４】
（会話制御システム２００の動作例）
つぎに、会話制御システム２００の動作例について説明する。ここでは、空港において、ユーザｕ１（母親）がお子様向けサポートサービスを利用する場合を想定する。お子様向けサポートサービスは、航空会社が提供するサービスの一つであり、子供の一人旅をサポートするものである。ユーザｕ１（母親）には、同伴者ｃ１，ｃ２（２人の子供）がいる。
【０１６５】
図９は、会話制御システム２００の動作例を示す説明図である。まず、ユーザｕ１（母親）は、第１の情報処理端末２０１においてチャットボットでの第１の会話を開始する。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、チャットの開始指示に応じて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始する。ただし、図９では、情報処理装置１０１は図示しない。
【０１６６】
第１の情報処理端末２０１において、お子様向けサポートサービスの申し込みを行うフェーズになると、個人情報の入力が必要となるため、ＱＲコード９０１が表示される。ＱＲコード９０１は、第１の会話の引き継ぎ案内である。すなわち、ユーザｕ１（母親）に対して、第１の情報処理端末２０１での会話を中断して、個人端末（第２の情報処理端末２０２）で会話の続きを行うよう促す。
【０１６７】
ユーザｕ１（母親）は、第２の情報処理端末２０２を用いて、第１の情報処理端末２０１に表示されたＱＲコード９０１を読み取ることで、チャットボットとの第１の会話に続く第２の会話を開始する。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末２０２から引き継ぎ情報を受信すると、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始する。
【０１６８】
これにより、ユーザｕ１（母親）は、第２の情報処理端末２０２を用いて、お子様向けサポートサービスの申し込みを行うことができる（例えば、後述の図１３，図１４参照）。
【０１６９】
第２の情報処理端末２０２において、第１の会話に続く第２の会話が開始されると、第１の情報処理端末２０１において、子供向けコンテンツ９１０が表示される。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる処理を開始する。
【０１７０】
子供向けコンテンツ９１０は、ユーザｕ１（母親）が第２の情報処理端末２０２で操作を行っている間待つことになる同伴者ｃ１，ｃ２（２人の子供）の興味を引くためのものであり、コンテンツ９１１～９１６を含む。

【０１７１】
第１の情報処理端末２０１において、同伴者ｃ１，ｃ２（２人の子供）により、コンテンツ９１１～９１６のうちのいずれかのコンテンツが選択されると、選択されたコンテンツに応じた情報の表示または処理が行われる。
【０１７２】
例えば、コンテンツ９１１が選択されると、飛行機の乗り方についての映像が、子供でも理解できるように絵本形式で表示される。また、コンテンツ９１４が選択されると、アバターとじゃんけんをして遊ぶことができる。また、コンテンツ９１６が選択されると、飛行機に関するクイズに挑戦することができる。
【０１７３】
これにより、同伴者ｃ１，ｃ２（２人の子供）は、第２の情報処理端末２０２でのユーザｕ１（母親）の操作が終わるまでの間、映像を見たり、ゲームをしたりして楽しむことができる。このため、親が手続きをしている間に、子供たちが飽きて駄々をこねたり、どこかに行って迷子になったりするのを防ぐことができる。
【０１７４】
（会話画面の画面例）
つぎに、図１０～図１８を用いて、第１の情報処理端末２０１または第２の情報処理端末２０２のディスプレイ４０３に表示される会話画面の画面例について説明する。
【０１７５】
ここでは、航空会社により提供されるサービスを例に挙げて、会話画面の画面例について説明する。また、ユーザを「子供連れの母親」とし、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報から特定されるユーザ属性を「同伴者あり（幼児）」とする。
【０１７６】
図１０は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その１）である。図１０において、会話画面１０００は、ユーザ属性「同伴者あり（幼児）」に対応する第１のスクリプト情報を用いて、チャットボットとの会話を開始した際に、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される会話画面の一例である。図１０中、アバターａｖ１は、空港の職員を表すキャラクターである。
【０１７７】
会話画面１０００には、複数のサービスそれぞれに対応する選択ボタン１００１～１００５が会話形式で表示されている。会話画面１０００において、第１の情報処理端末２０１の入力装置４０４（図４参照）を用いたユーザの操作入力により、選択ボタン１００１～１００５のいずれかを選択することで、利用するサービスを選択することができる。
【０１７８】
例えば、選択ボタン１００１を選択すると、赤ちゃん連れのユーザ向けのサービスについて、チャットボットと会話を行うことができる。また、選択ボタン１００２を選択すると、妊娠中のユーザ向けのサービスについて、チャットボットと会話を行うことができる。また、選択ボタン１００３を選択すると、お子様向けサポートサービスについて、チャットボットと会話を行うことができる。
【０１７９】
また、選択ボタン１００４を選択すると、シニア向けのサービスについて、チャットボットと会話を行うことができる。また、選択ボタン１００５を選択すると、プライオリティ・ゲスト向けのサービスについて、チャットボットと会話を行うことができる。プライオリティ・ゲストは、例えば、体の不自由なゲスト、病気やけがをしているゲストなどである。
【０１８０】
また、会話画面１０００において、選択ボタン１００６を選択すると、選択ボタンの内容を更新して、利用可能なサービスを変更することができる。また、会話画面１０００において、言語ボタンｂ１，ｂ２，ｂ３，ｂ４を選択すると、使用言語を切り替えることができる。例えば、言語ボタンｂ１を選択すると、使用言語を日本語から英語に切り替えるこ

とができる。
【０１８１】
また、会話画面１０００において、ボックスＢｘを選択することで、メッセージを入力することができ、送信ボタンｂ５を選択することで、ボックスＢｘに入力されたメッセージをチャットボット側（情報処理装置１０１）に送信することができる。
【０１８２】
このように、会話画面１０００によれば、ユーザは、空港において航空会社から提供される複数のサービスから利用するサービスを選択することができる。
【０１８３】
つぎに、図１１および図１２を用いて、お子様向けサポートサービスを利用する場合に、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例について説明する。
【０１８４】
図１１は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その２）である。また、図１２は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その３）である。
【０１８５】
図１１において、会話画面１１００は、図１０に示した会話画面１０００において選択ボタン１００３が選択されると、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される会話画面の一例である。会話画面１１００によれば、ユーザは、お子様向けサポートサービスを申し込む際の手続きの流れを確認することができる。
【０１８６】
会話画面１１００において、ユーザの操作入力により、進むボタン１１０１を選択すると、図１２に示す会話画面１２００に進むことができる。また、会話画面１１００において、戻るボタン１１０２を選択すると、図１０に示した会話画面１０００に戻ることができる。
【０１８７】
図１２において、会話画面１２００は、図１１に示した会話画面１１００において進むボタン１１０１が選択されると、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される会話画面の一例である。会話画面１２００は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットとの会話（第１の会話）を、個人端末（第２の情報処理端末２０２）に引き継ぐための操作画面である。
【０１８８】
会話画面１２００には、ＱＲコード１２０１とともに、メッセージ１２０２が会話形式で表示されている。ＱＲコード１２０１は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットとの会話に関する引き継ぎ案内である。メッセージ１２０２は、ＱＲコード１２０１の読み取りを促すものである。
【０１８９】
ユーザは、自身が所有するスマートフォンなどの第２の情報処理端末２０２を用いて、ＱＲコード１２０１を読み取ることにより、第２の情報処理端末２０２において、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットとの会話を引き継ぐことができる。
【０１９０】
なお、会話画面１２００において、ユーザの操作入力により、戻るボタン１２０３を選択すると、図１１に示した会話画面１１００に戻ることができる。
【０１９１】
ここで、図１３および図１４を用いて、図１２に示した会話画面１２００に表示されたＱＲコード１２０１を読み取ることにより、第２の情報処理端末２０２に表示される会話画面の画面例について説明する。
【０１９２】
図１３は、第２の情報処理端末２０２に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その１）である。また、図１４は、第２の情報処理端末２０２に表示される会話画面の画面例

を示す説明図（その２）である。
【０１９３】
図１３において、会話画面１３００は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットとの第１の会話に続く第２の会話を行う操作画面の一例である。会話画面１３００では、お子様向けサポートサービスを申し込む区間を選択することができる。
【０１９４】
会話画面１３００において、ユーザの操作入力により、ボタン１３０１を選択すると、お子様向けサポートサービスを申し込む区間として「片道」を選択することができる。また、ボタン１３０２を選択すると、お子様向けサポートサービスを申し込む区間として「往復」を選択することができる。
【０１９５】
ここでは、お子様向けサポートサービスを申し込む区間として、「片道」が選択された場合を想定する。この場合、図１４に示すような会話画面１４００が表示される。
【０１９６】
図１４において、会話画面１４００は、お子様向けサポートサービスを利用するにあたり必要となる各種情報（個人情報を含む）を入力するための操作画面の一例である。会話画面１４００では、ユーザは、出発日、搭乗便、見送る者の氏名・連絡先、出迎える者の氏名・連絡先、子供の氏名・年齢などの情報を入力することができる。
【０１９７】
これにより、ユーザは、第２の情報処理端末２０２を用いて、お子様向けサポートサービスの申し込みを行うことができる。例えば、会話画面１４００での情報入力が完了すると、第２の情報処理端末２０２にＱＲコードが表示される。このＱＲコードは、会話画面１４００で入力された各種情報を記録した二次元コードである。
【０１９８】
このＱＲコードをユーザが空港内のカウンター受付で提示すると、ＱＲコードが印刷されたお子様向けサポートカードが発行され、お子様向けサポートサービスの申し込みが完了する。お子様向けサポートカードは、一人旅をする子供が所持し、申し込み内容などの各種情報の確認に利用される。
【０１９９】
つぎに、図１５を用いて、第１の情報処理端末２０１にＱＲコード１２０１（図１２参照）が表示された結果、第２の情報処理端末２０２において第１の会話に続く第２の会話が開始された場合に、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例について説明する。
【０２００】
図１５は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その４）である。図１５において、会話画面１５００は、ユーザ属性が「同伴者あり（幼児）」の場合に、図１２に示した会話画面１２００の後、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示される会話画面の一例である。図１５中、アバターａｖ２は、空港の職員を表すキャラクターである。
【０２０１】
会話画面１５００には、第１の会話とは異なる情報が表示されている。具体的には、会話画面１５００には、メッセージ１５０１とともに、幼児向けのコンテンツそれぞれに対応する選択ボタン１５０２，１５０３が会話形式で表示されている。メッセージ１５０１は、幼児向けのコンテンツの選択を促すものである。
【０２０２】
会話画面１５００において、第１の情報処理端末２０１の入力装置４０４（図４参照）を用いた同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１５０２，１５０３のいずれかを選択することで、利用する幼児向けのコンテンツを選択することができる。
【０２０３】
例えば、選択ボタン１５０２を選択すると、キッズお楽しみ１のコンテンツについて、チ

ャットボットと会話を行うことができる。また、選択ボタン１５０３を選択すると、キッズお楽しみ２のコンテンツについて、チャットボットと会話を行うことができる。

【０２０４】

ここで、図１６を用いて、会話画面１５００において選択ボタン１５０２が選択された場合に、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例について説明する。

【０２０５】

図１６は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その５）である。図１６において、会話画面１６１０は、キッズお楽しみ１のコンテンツに関する操作画面である。キッズお楽しみ１のコンテンツは、アバターａｖ２とじゃんけんをして遊ぶコンテンツである。

【０２０６】

会話画面１６１０において、同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１６１１～１６１３のいずれかを選択することで、アバターａｖ２とじゃんけんすることができる。例えば、選択ボタン１６１１を選択すると、「グー」を出すことができる。選択ボタン１６１２を選択すると、「チョキ」を出すことができる。選択ボタン１６１３を選択すると、「パー」を出すことができる。

【０２０７】

じゃんけんに負けると、会話画面１６２０のような操作画面が表示される。会話画面１６２０において、同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１６２１を選択すると、もう一度アバターａｖ２とじゃんけんすることができる。また、会話画面１６２０において、同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１６２２を選択すると、キッズお楽しみ１のコンテンツを終了することができる。

【０２０８】

会話画面１６１０，１６２０によれば、同伴者（子供）は、ユーザ（母親）が第２の情報処理端末２０２で手続きをしている間、アバターａｖ２とじゃんけんをして楽しむことができる。

【０２０９】

つぎに、図１７を用いて、会話画面１５００において選択ボタン１５０３が選択された場合に、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例について説明する。

【０２１０】

図１７は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その６）である。図１７において、会話画面１７００は、キッズお楽しみ２のコンテンツに関する操作画面である。キッズお楽しみ２のコンテンツは、アバターａｖ２から出されるクイズに挑戦するコンテンツである。

【０２１１】

会話画面１７００には、メッセージ１７０１とともに、クイズの問題１７０２が会話形式で表示されている。メッセージ１７０１は、クイズに答えるよう促すものである。会話画面１７００において、同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１７０３，１７０４のいずれかを選択することで、クイズに答えることができる。

【０２１２】

例えば、選択ボタン１７０３を選択すると、クイズの回答として、「プール」と答えることができる。また、選択ボタン１７０４を選択すると、クイズの回答として、「ジャンボジェット機」と答えることができる。

【０２１３】

会話画面１７００によれば、同伴者（子供）は、ユーザ（母親）が第２の情報処理端末２０２で手続きをしている間、アバターａｖ２から出されるクイズに挑戦して楽しむことができる。なお、図１７に示したクイズの問題１７０２は、幼児を対象とした比較的易しい問題となっている。

【０２１４】

しかし、クイズの問題が簡単すぎると、すぐに飽きてしまうかもしれない。このため、ク

イズの問題は、同伴者（子供）の年齢や年代に応じて決定されることにしてもよい。ここで、図１８を用いて、同伴者（子供）の年齢が、１０歳～１２歳の場合に表示される会話画面の画面例について説明する。

【０２１５】

図１８は、第１の情報処理端末２０１に表示される会話画面の画面例を示す説明図（その７）である。図１８において、会話画面１８００は、キッズお楽しみ２のコンテンツに関する操作画面である。キッズお楽しみ２のコンテンツは、アバターａｖ２から出されるクイズに挑戦するコンテンツである。

【０２１６】

会話画面１８００には、メッセージ１８０１とともに、クイズの問題１８０２が会話形式で表示されている。会話画面１８００において、同伴者（子供）の操作入力により、選択ボタン１８０３～１８０５のいずれかを選択することで、クイズに答えることができる。

【０２１７】

例えば、選択ボタン１８０３を選択すると、クイズの回答として、「軽油」と答えることができる。また、選択ボタン１８０４を選択すると、クイズの回答として、「ジェット燃料」と答えることができる。また、選択ボタン１８０５を選択すると、クイズの回答として、「ごまラー油」と答えることができる。

【０２１８】

クイズの問題１８０２は、小学校高学年向けの問題であり、図１７に示したクイズの問題１７０２に比べて、難易度が高くなっている。このように、同伴者（子供）の年齢や年代に応じてクイズの難易度を制御することで、クイズの問題が簡単すぎたり、難しすぎたりして、子供たちがすぐに飽きてしまうのを防ぐことができる。

【０２１９】

（情報処理装置１０１の会話制御処理手順）

つぎに、図１９～図２１を用いて、情報処理装置１０１の会話制御処理手順について説明する。まず、図１９および図２０を用いて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話を制御する第１の会話制御処理手順について説明する。

【０２２０】

図１９および図２０は、情報処理装置１０１の第１の会話制御処理手順の一例を示すフローチャートである。図１９のフローチャートにおいて、まず、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１から、チャットの開始指示とともに、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報を受信したか否かを判断する（ステップＳ１９０１）。

【０２２１】

ここで、情報処理装置１０１は、チャットの開始指示とともにユーザ情報を受信するのを待つ（ステップＳ１９０１：Ｎｏ）。そして、情報処理装置１０１は、チャットの開始指示とともにユーザ情報を受信した場合（ステップＳ１９０１：Ｙｅｓ）、受信したユーザ情報に基づいて、ユーザ属性を特定する（ステップＳ１９０２）。

【０２２２】

つぎに、情報処理装置１０１は、スクリプトテーブル２４０を参照して、特定したユーザ属性に対応するスクリプトを、第１のスクリプト情報に決定する（ステップＳ１９０３）。第１のスクリプト情報は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話に適用するスクリプトである。

【０２２３】

そして、情報処理装置１０１は、決定した第１のスクリプト情報を用いて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始する（ステップＳ１９０４）。つぎに、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容が所定条件を満たすか否かを判断する（ステップＳ１９０５）。

【０２２４】

例えば、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容から、次回以降に問い合わせる内容が個人情報に関連すると判定した場合に、所定条件を満たす

と判断する。また、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容から、次回以降に問い合わせる内容が特定の店舗またはサービスに関連すると判定した場合に、所定条件を満たすと判断してもよい。

【０２２５】

ここで、所定条件を満たさない場合（ステップＳ１９０５：Ｎｏ）、情報処理装置１０１は、第１の会話を終了するか否かを判断する（ステップＳ１９０６）。第１の会話は、例えば、第１のスクリプト情報に従って、または、ユーザの強制終了操作に応じて終了する。

【０２２６】

ここで、第１の会話を終了しない場合（ステップＳ１９０６：Ｎｏ）、情報処理装置１０１は、ステップＳ１９０５に戻る。一方、第１の会話を終了する場合には（ステップＳ１９０６：Ｙｅｓ）、情報処理装置１０１は、本フローチャートによる一連の処理を終了する。

【０２２７】

また、ステップＳ１９０５において、所定条件を満たす場合（ステップＳ１９０５：Ｙｅｓ）、情報処理装置１０１は、図２０に示すステップＳ２００１に移行する。

【０２２８】

図２０のフローチャートにおいて、まず、情報処理装置１０１は、第１の会話の引き継ぎ案内をＱＲコードとして、第１の情報処理端末２０１のディスプレイ４０３に表示させる（ステップＳ２００１）。そして、情報処理装置１０１は、ＱＲコードの読み取りが完了したか否かを判断する（ステップＳ２００２）。

【０２２９】

ここで、情報処理装置１０１は、ＱＲコードの読み取りが完了するのを待つ（ステップＳ２００２：Ｎｏ）。なお、ＱＲコードの読み取りが完了したか否かは、例えば、第２の情報処理端末２０２において第１の会話に続く第２の会話が開始されたか否かによって判断される。

【０２３０】

そして、情報処理装置１０１は、ＱＲコードの読み取りが完了した場合（ステップＳ２００２：Ｙｅｓ）、特定したユーザ属性を参照して、子供連れであるか否かを判断する（ステップＳ２００３）。対象とする子供は、例えば、２歳～６歳くらいの幼児、または、７歳～１５歳くらいの児童である。

【０２３１】

ここで、子供連れではない場合（ステップＳ２００３：Ｎｏ）、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を終了して（ステップＳ２００４）、本フローチャートによる一連の処理を終了する。

【０２３２】

一方、子供連れの場合には（ステップＳ２００３：Ｙｅｓ）、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１において子供向けコンテンツを表示する（ステップＳ２００５）。子供向けコンテンツは、子供の年齢や年代に応じて決定されてもよい。

【０２３３】

そして、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの会話を終了するか否かを判断する（ステップＳ２００６）。チャットボットでの会話は、例えば、第１のスクリプト情報に従って、または、ユーザの強制終了操作に応じて終了する。

【０２３４】

ここで、チャットボットでの会話を終了しない場合（ステップＳ２００６：Ｎｏ）、情報処理装置１０１は、ステップＳ２００６に戻る。一方、チャットボットでの会話を終了する場合（ステップＳ２００６：Ｙｅｓ）、情報処理装置１０１は、本フローチャートによる一連の処理を終了する。

【０２３５】

これにより、第１の情報処理端末２０１を使用するユーザや同伴者の特徴に応じて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話の流れを制御することができる。また、個人情報に関連する問い合わせが発生するなどのタイミングで、第１の情報処理端末２０１（オープンチャット）での会話を中断して、第２の情報処理端末２０２（クローズドチャット）で会話の続きを行うよう促すことができる。

【０２３６】

また、ユーザが子供連れの場合には、第２の情報処理端末２０２で続きのチャット対応をユーザが行う間、第１の情報処理端末２０１に子供向けコンテンツを表示して、子供たちを楽しませることができる。

【０２３７】

なお、ステップＳ１９０１において、情報処理装置１０１は、第１の情報処理端末２０１から、チャットの開始指示を受信するとともに、さらに、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報を受信することにしてもよい。この場合、ステップＳ１９０３において、情報処理装置１０１は、さらに、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報に基づいて、第１のスクリプト情報を決定することにしてもよい。

【０２３８】

つぎに、図２１を用いて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットの会話を制御する第２の会話制御処理手順について説明する。

【０２３９】

図２１は、情報処理装置１０１の第２の会話制御処理手順の一例を示すフローチャートである。図２１のフローチャートにおいて、まず、情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末２０２から、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報とともに、ユーザ情報を受信したか否かを判断する（ステップＳ２１０１）。ユーザ情報は、例えば、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報である。

【０２４０】

ここで、情報処理装置１０１は、引き継ぎ情報とともにユーザ情報を受信するのを待つ（ステップＳ２１０１：Ｎｏ）。そして、情報処理装置１０１は、引き継ぎ情報とともにユーザ情報を受信した場合（ステップＳ２１０１：Ｙｅｓ）、受信したユーザ情報に基づいて、ユーザ属性を特定する（ステップＳ２１０２）。

【０２４１】

つぎに、情報処理装置１０１は、スクリプト引き継ぎテーブル２５０を参照して、特定したユーザ属性および引き継ぎ情報に基づいて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定する（ステップＳ２１０３）。そして、情報処理装置１０１は、決定した第２のスクリプト情報を用いて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始する（ステップＳ２１０４）。

【０２４２】

つぎに、情報処理装置１０１は、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第２の会話を終了するか否かを判断する（ステップＳ２１０５）。チャットボットでの第２の会話は、例えば、第２のスクリプト情報に従って、または、ユーザの強制終了操作に応じて終了する。

【０２４３】

ここで、情報処理装置１０１は、第２の会話が終了するのを待つ（ステップＳ２１０５：Ｎｏ）。そして、情報処理装置１０１は、第２の会話を終了する場合（ステップＳ２１０５：Ｙｅｓ）、本フローチャートによる一連の処理を終了する。

【０２４４】

これにより、個人情報に関連する問い合わせが発生するなどのタイミングで中断したオープンチャットでの会話を、クローズドチャットで引き継ぐことができる。

【０２４５】

以上説明したように、実施の形態にかかる情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理

端末２０１からチャットの開始指示を受信するとともに、第１の情報処理端末２０１が取得したユーザ情報を受信し、チャットの開始指示に応じて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始することができる。

【０２４６】

これにより、第１の情報処理端末２０１からチャットの開始指示に応じて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始することができる。

【０２４７】

また、情報処理装置１０１によれば、第２の情報処理端末２０２から第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、引き継ぎ情報に基づいて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始することができる。

【０２４８】

これにより、公共性の高い場所に設置され不特定多数の人に利用される第１の情報処理端末２０１から、例えば、ユーザ個人が所有する第２の情報処理端末２０２へチャットボットとの会話を引き継ぐことができる。例えば、個人情報の入力を行う場合に、第１の情報処理端末２０１から第２の情報処理端末２０２へチャットボットとの会話を引き継ぐことで、第三者に個人情報が盗取されるのを防ぐことができる。また、サービスを利用するにあたり面倒な手続きが必要となる場合に、第１の情報処理端末２０１から第２の情報処理端末２０２へチャットボットとの会話を引き継ぐことで、ユーザが使い慣れた端末で手続きを行わせることができる。

【０２４９】

また、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することができる。具体的には、例えば、情報処理装置１０１は、受信したユーザ情報に基づいて、ユーザに同伴者がいると判断した場合に、第２の情報処理端末２０２における第２の会話を開始した後、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始する。

【０２５０】

これにより、ユーザに同伴者がいる場合に、第２の情報処理端末２０２でユーザが続きのチャット対応を行う間、同伴者が興味を引くような情報を表示したり処理を行ったりして、同伴者を楽しませることができる。

【０２５１】

また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１からチャットの開始指示とともに、撮像装置により撮影された画像情報を含むユーザ情報を受信することができる。撮像装置は、第１の情報処理端末２０１に搭載されたカメラ４０６、または、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）である。そして、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報に含まれる画像情報に所定条件を満たす人物が含まれると判定した場合、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することができる。所定条件を満たす人物は、例えば、ユーザに同伴する子供である。

【０２５２】

これにより、第１の情報処理端末２０１に搭載されたカメラ４０６、または、第１の情報処理端末２０１に対応付けて設置されるカメラ（不図示）により撮影された画像情報から、ユーザに同伴する者、例えば、子供の有無を判断することができる。

【０２５３】

また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１において子供向けの情報の表示、または、子供向けの処理を開始することができる。子供は、例えば、２歳～６歳くらいの幼児や、７歳～１５歳くらいの児童である。

【０２５４】

これにより、ユーザに子供が同伴している場合に、第２の情報処理端末２０２でユーザが

続きのチャット対応を行う間、子供が好む情報を表示したり処理を行ったりして、子供を楽しませることができる。

【０２５５】

また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を取得することができる。第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報は、第１の情報処理端末２０１を利用待ちしている者の待ち状況を特定する情報である。そして、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報と、取得した待ち状況情報とに基づいて、１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することができる。

【０２５６】

これにより、第１の情報処理端末２０１を利用待ちしている者の待ち状況を考慮して、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始することができる。

【０２５７】

また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報に基づいて、所定の待ち状況が発生していると判断した場合には、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理のいずれも開始しないことができる。

【０２５８】

これにより、第１の情報処理端末２０１を利用するために順番待ちしている人数や待ち時間が多いときは、たとえ同伴者がいても、同伴者のための情報表示や処理を行わないようにして、第１の情報処理端末２０１が一部の者に長時間利用されるのを防ぐことができる。

【０２５９】

また、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定し、決定した第１のスクリプト情報を用いて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットでの第１の会話を開始することができる。

【０２６０】

これにより、第１の情報処理端末２０１を使用するユーザの特徴や同伴者の特徴に応じて決定されるスクリプト情報に従って、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの第１の会話の流れを変化させることができる。

【０２６１】

また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１からチャットの開始指示を受信するとともに、さらに、第１の情報処理端末２０１に対応する識別情報を受信することができる。そして、情報処理装置１０１によれば、受信した識別情報に基づいて、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定することができる。

【０２６２】

これにより、第１の情報処理端末２０１が設けられる場所（例えば、公共性の高い場所）に応じて決定されるスクリプト情報に従って、第１の情報処理端末２０１におけるチャットボットの第１の会話の流れを変化させることができる。

【０２６３】

また、情報処理装置１０１によれば、受信した引き継ぎ情報に基づいて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定し、決定した第２のスクリプト情報を用いて、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続く第２の会話を開始することができる。

【０２６４】

これにより、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報に応じて決定されるスクリプト情報に従って、第２の情報処理端末２０２におけるチャットボットでの第１の会話に続

く第２の会話の流れを変化させることができる。
【０２６５】
また、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報から特定されるユーザの同伴者の年齢または年代に応じて、第１の会話とは異なる情報、または、第１の会話とは異なる処理を決定することができる。
【０２６６】
これにより、第１の情報処理端末２０１で同伴者向けに提供するコンテンツを、同伴者の年齢または年代に応じて決めることができる。このため、第２の情報処理端末２０２でユーザが続きのチャット対応を行う間、第１の情報処理端末２０１において、同伴者が好む情報を表示したり、同伴者が好む処理を行ったりして、同伴者を楽しませることができる。
【０２６７】
また、情報処理装置１０１によれば、受信したユーザ情報から特定されるユーザの同伴者が使用する言語に応じて、第１の会話とは異なる情報、または、第１の会話とは異なる処理を決定することができる。
【０２６８】
これにより、第１の情報処理端末２０１で同伴者向けに提供するコンテンツを、同伴者が使用する言語に応じて決めることができる。
【０２６９】
また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１において第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を開始した後、第１の情報処理端末２０１の待ち状況情報を取得することができる。そして、情報処理装置１０１によれば、取得した待ち状況情報に基づいて、所定の待ち状況が発生していると判断した場合、第１の情報処理端末２０１における第１の会話とは異なる情報の表示、または、第１の会話とは異なる処理を終了することができる。
【０２７０】
これにより、第１の情報処理端末２０１を利用するために順番待ちしている人数や待ち時間が多いときは、同伴者のための情報表示や処理を終了して、第１の情報処理端末２０１が一部の者に長時間利用されるのを防ぐことができる。すなわち、たとえ第２の情報処理端末２０２での続きのチャット対応が完了してなくても、第１の情報処理端末２０１での同伴者のための情報表示や処理を終了する。
【０２７１】
また、情報処理装置１０１によれば、第１の会話を開始後に、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容が所定条件を満たす場合に、第１の会話の引き継ぎ案内を、第１の情報処理端末２０１に出力させることができる。
【０２７２】
これにより、会話内容が所定条件を満たすタイミングで、第１の情報処理端末２０１でのチャットボットとの会話を中断して、第２の情報処理端末２０２で会話の続きを行うよう促すことができる。また、第２の情報処理端末２０２は、第１の情報処理端末２０１から出力された引き継ぎ案内を読み取ることにより、第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得可能となる。
【０２７３】
また、情報処理装置１０１によれば、第１の会話の引き継ぎ案内として、第１の情報処理端末２０１にＱＲコードを表示させることができる。
【０２７４】
これにより、第２の情報処理端末２０２でＱＲコードを読み取るという簡単な操作で、第２の情報処理端末２０２に第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を取得させることができる。
【０２７５】
また、情報処理装置１０１によれば、第１の情報処理端末２０１から受信する会話内容か

ら、問い合わせる内容が個人情報に関連すると判断した場合に、引き継ぎ案内を第１の情報処理端末２０１に出力させることができる。

【０２７６】

これにより、個人情報の入力が発生するタイミングで、第１の情報処理端末２０１から第２の情報処理端末２０２へチャットボットとの会話を引き継いで、個人情報が他人に見られたり、漏洩したりするのを防ぐことができる。

【０２７７】

これらのことから、実施の形態にかかる情報処理装置１０１および会話制御システム２００によれば、第１の情報処理端末２０１から第２の情報処理端末２０２へチャットボットとの会話を引き継いだ後、第２の情報処理端末２０２でユーザが続きのチャット対応を行う間、同伴者を楽しませてサービスの円滑な利用を図ることができる。また、チャットボットを利用したサービスの円滑な利用を図ることで、第１の情報処理端末２０１の利用効率を向上させることができる。

【０２７８】

例えば、子供連れのユーザ（親）が手続きをしている間、子供たちを楽しませて、子供たちが騒いだり迷子になったりするのを防ぐことで、ユーザ（親）が安心してデータ入力等の操作を行うことが可能となる。また、外国人観光客を連れたユーザ（コーディネーター）が手続きをしている間、外国人観光客たちを楽しませて、外国人観光客たちが時間を持て余すのを防ぐことで、ユーザ（コーディネーター）が安心してデータ入力等の操作を行うことが可能となる。

【０２７９】

なお、本実施の形態で説明した会話制御方法は、あらかじめ用意されたプログラムをパーソナル・コンピュータやワークステーション等のコンピュータで実行することにより実現することができる。本会話制御プログラムは、ハードディスク、フレキシブルディスク、ＣＤ－ＲＯＭ、ＤＶＤ、ＵＳＢメモリ等のコンピュータで読み取り可能な記録媒体に記録され、コンピュータによって記録媒体から読み出されることによって実行される。また、本会話制御プログラムは、インターネット等のネットワークを介して配布してもよい。

【０２８０】

また、本実施の形態で説明した情報処理装置１０１は、スタンダードセルやストラクチャードＡＳＩＣ（Ａｐｐｌｉｃａｔｉｏｎ Ｓｐｅｃｉｆｉｃ Ｉｎｔｅｇｒａｔｅｄ Ｃｉｒｃｕｉｔ）などの特定用途向けＩＣやＦＰＧＡなどのＰＬＤ（Ｐｒｏｇｒａｍｍａｂｌｅ Ｌｏｇｉｃ Ｄｅｖｉｃｅ）によっても実現することができる。

【０２８１】

上述した実施の形態に関し、さらに以下の付記を開示する。

【０２８２】

（付記１）第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信し、
前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する、
処理をコンピュータに実行させることを特徴とする会話制御プログラム。

【０２８３】

（付記２）前記ユーザ情報は、前記第１の情報処理端末に搭載された撮像装置、または、前記第１の情報処理端末に対応付けて設置される撮像装置で撮影した画像情報を含み、
前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する処理は、
前記画像情報に所定条件を満たす人物が含まれると判定した場合、前記第１の情報処理端

末において前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する、
ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２８４】
（付記３）前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理は、子供向けの情報の表示、または、子供向けの処理である、ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２８５】
（付記４）前記第１の情報処理端末を利用待ちしている者の待ち状況を特定する情報を取得する、処理を前記コンピュータに実行させ、
前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する処理は、
受信した前記ユーザ情報と、取得した前記待ち状況を特定する情報とに基づいて、前記第１の情報処理端末において前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する、
ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２８６】
（付記５）前記第１の会話を開始する処理は、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定し、決定した前記第１のスクリプト情報を用いて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
前記第２の会話を開始する処理は、
受信した前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定し、決定した前記第２のスクリプト情報を用いて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始する、
ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２８７】
（付記６）前記受信する処理は、
前記チャットの開始指示を受信するとともに、さらに、前記第１の情報処理端末に対応する識別情報を受信し、
前記第１の会話を開始する処理は、
受信した前記識別情報に基づいて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第１のスクリプト情報を決定し、決定した前記第１のスクリプト情報を用いて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
前記第２の会話を開始する処理は、
受信した前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットの会話に適用する第２のスクリプト情報を決定し、決定した前記第２のスクリプト情報を用いて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始する、
ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２８８】
（付記７）前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理を開始する処理は、
前記待ち状況を特定する情報に基づいて、所定の待ち状況が発生していると判断した場合には、前記第１の情報処理端末において前記異なる情報の表示、または、前記異なる処理のいずれも開始しない、ことを特徴とする付記４に記載の会話制御プログラム。
【０２８９】
（付記８）前記異なる情報、または、前記異なる処理は、前記ユーザ情報から特定されるユーザの同伴者の年齢または年代に応じて決定される、ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。
【０２９０】
（付記９）前記第１の会話を開始後に、前記第１の情報処理端末から受信する会話内容が所定条件を満たす場合に、前記第１の会話の引き継ぎ案内を、前記第１の情報処理端末に出力させる、処理を前記コンピュータに実行させ、

前記引き継ぎ情報は、前記第２の情報処理端末が読み取った前記引き継ぎ案内に基づいて取得される、ことを特徴とする付記１に記載の会話制御プログラム。

【０２９１】

（付記１０）前記引き継ぎ案内は、ＱＲ（Ｑｕｉｃｋ　Ｒｅｓｐｏｎｓｅ）コードとして前記第１の情報処理端末に表示される、ことを特徴とする付記９に記載の会話制御プログラム。

【０２９２】

（付記１１）前記出力させる処理は、
前記会話内容から問い合わせる内容が個人情報に関連すると判断した場合に、前記引き継ぎ案内を前記第１の情報処理端末に出力させる、ことを特徴とする付記９に記載の会話制御プログラム。

【０２９３】

（付記１２）第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信し、
前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、
第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する、
処理をコンピュータが実行することを特徴とする会話制御方法。

【０２９４】

（付記１３）第１の情報処理端末からチャットの開始指示を受信するとともに、前記第１の情報処理端末が取得したユーザ情報を受信する通信部と、
前記通信部が受信した前記チャットの開始指示に応じて、前記第１の情報処理端末におけるチャットボットでの第１の会話を開始し、第２の情報処理端末から前記第１の会話からの引き継ぎを示す引き継ぎ情報を受信した場合、前記引き継ぎ情報に基づいて、前記第２の情報処理端末におけるチャットボットでの前記第１の会話に続く第２の会話を開始し、
前記通信部が受信した前記ユーザ情報に基づいて、前記第１の情報処理端末において前記第１の会話とは異なる情報の表示、または、前記第１の会話とは異なる処理を開始する会話制御部と、
を有することを特徴とする情報処理装置。

【符号の説明】

【０２９５】

１０１　情報処理装置
１０２，２０１　第１の情報処理端末
１０３，２０２　第２の情報処理端末
１１０　ユーザ情報
１２０　識別情報
１３０，９０１，１２０１　ＱＲコード
１４０　引き継ぎ情報
１５０　コンテンツ
２００　会話制御システム
２０３　オペレータ端末
２１０　ネットワーク
２２０　ＦＡＱマスタ
２３０　チャットログＤＢ
２４０　スクリプトテーブル
２５０　スクリプト引き継ぎテーブル

３００，４００　バス
３０１，４０１　ＣＰＵ
３０２，４０２　メモリ
３０３　ディスクドライブ
３０４　ディスク
３０５，４０５　通信Ｉ／Ｆ
３０６　可搬型記録媒体Ｉ／Ｆ
３０７　可搬型記録媒体
４０３　ディスプレイ
４０４　入力装置
４０６　カメラ
４０７　スピーカ
４０８　マイクロフォン
８０１　通信部
８０２　決定部
８０３　会話制御部
８１０　記憶部
８２０　読取部