

[19] 中华人民共和国国家知识产权局

[51] Int. Cl.
G06Q 30/00 (2006.01)



[12] 发明专利申请公开说明书

[21] 申请号 200510125621.3

[43] 公开日 2006 年 10 月 11 日

[11] 公开号 CN 1845161A

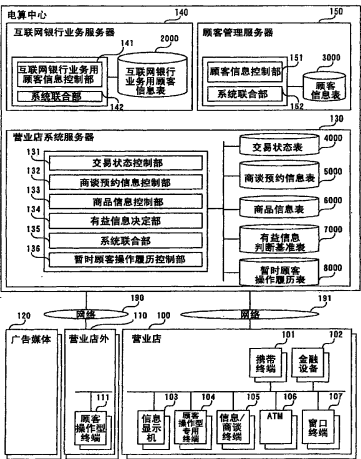
[22] 申请日 2005.11.30
[21] 申请号 200510125621.3
[30] 优先权
[32] 2005. 4. 8 [33] JP [31] 2005 - 111512
[71] 申请人 株式会社日立制作所
地址 日本东京都
[72] 发明人 长谷川笃 伊东昭人 阿部正弘
藏田一马 板仓正卓 筒井俊之
峰元长

[74] 专利代理机构 北京银龙知识产权代理有限公司
代理人 郝庆芬

权利要求书 3 页 说明书 16 页 附图 26 页

[54] 发明名称
营业店系统

[57] 摘要
一种营业店系统，对顾客不要求特别作业而取得关于顾客对金融商品的意识的信息，并提供符合取得的顾客意识的信息。在通过网络和多个信息处理装置连接的营业店系统，在营业店系统服务器内具有和上述互联网银行业务服务器联合的部分、和上述顾客管理服务器联合的部分、取得交易状态的部分、取得商谈预约信息的部分、取得商品信息的部分、根据有益信息判断基准判断有益信息的部分和保存顾客的操作履历的部分，灵活且有效利用多种商品的购买者信息，由此实现对顾客进行有效的推销。



1. 一种营业店系统，支持商品的交易，通过网络和多个信息处理装置连接，其特征在于，包括以下结构：

存储信息的存储装置；

与上述网络连接的连接装置；和

与上述连接装置和上述存储装置连接并实行以下处理的处理装置：

对商品的购买者，通过信息处理装置提示表示上述商品概要的概要信息，

接收来自上述购买者的对提示的概要信息的输入，

将识别上述购买者的标识符和定义上述购买者注意上述商品的标志对应起来存储在上述存储装置，

对应于来自上述购买者的输入，向上述购买者提示上述商品的详细信息，

从上述购买者接收购买商品用的希望研究的输入，

将上述标识符和表示上述希望研究的希望研究标志对应起来存储在上述存储装置，

由此劝告存储上述希望研究标志的购买者购买上述商品。

2. 根据权利要求1所述的营业店系统，其特征在于，
上述处理装置，对上述购买者提示关于输入了希望研究的商品的详细信息。

3. 根据权利要求1所述的营业店系统，其特征在于，
上述处理装置，根据上述存储装置的存储内容区分商品购买阶段进行管理，提示与相应于上述区分的阶段的商品有关的信息。

4. 根据权利要求1所述的营业店系统，其特征在于，
上述处理装置在上述存储装置存储上述希望研究的输入履历。

5. 根据权利要求1所述的营业店系统，其特征在于，
上述处理装置按照来自营业员的要求，提示上述希望研究的输入履历。

6. 根据权利要求5所述的营业店系统，其特征在于，
上述处理装置，在营业员应对上述购买者的交易的场面，按照营业店员的输入转换上述交易和与上述希望研究的商品有关的交易。

7. 一种信息管理方法，使用支持商品的交易并通过网络和多个信息处理装置连接的营业店系统，其特征在于，

对商品的购买者，通过信息处理装置提示表示上述商品概要的概要信息，
接收来自上述购买者的对于提示的概要信息的输入，

将识别上述购买者的标识符和定义上述购买者注意上述商品的标志对应起来存储，

对应于来自上述购买者的输入，向上述购买者提示上述商品的详细信息，
从上述购买者接收购买商品用的希望研究的输入，

将上述标识符和表示上述希望研究的希望研究标志对应起来存储，

由此实现劝告存储了上述希望研究标志的购买者购买上述商品。

8. 根据权利要求 7 所述的使用营业店系统的信息管理方法，其特征在于，
进而，对上述购买者提示关于输入了希望研究的商品的详细信息。

9. 根据权利要求 7 所述的使用营业店系统的信息管理方法，其特征在于，
进而，通过用将上述标志对应起来存储的单元的存储和用存储上述购买希望研究标志的单元的存储，区分商品的购买阶段进行管理，

提示与相应于上述区分阶段的商品有关的信息。

10. 根据权利要求 7 所述的使用营业店系统的信息管理方法，其特征在于，

还存储上述希望研究的输入履历。

11. 根据权利要求 7 所述的使用营业店系统的信息管理方法，其特征在于，

进而，营业员参照上述希望研究的输入履历。

12. 根据权利要求 7 所述的使用营业店系统的信息管理方法，其特征在于，

进而，在营业员应对上述购买者的交易的场面，由营业员的判断转换上述交易和与上述希望研究的商品有关的交易。

13. 一种营业店系统，支持商品的交易，通过网络和多个信息处理装置连接，其特征在于，

包括：

对商品的购买者，通过信息处理装置提示表示上述商品概要的概要信息的单元；

接收来自上述购买者的对提示的概要信息的输入的单元；

将识别上述购买者的标识符和定义上述购买者注意上述商品的标志对应起来存储的单元；

对应于来自上述购买者的输入，向上述购买者提示上述商品的详细信息的单元；

从上述购买者接收购买商品用的希望研究的输入的单元；和

将上述标识符和表示上述希望研究的希望研究标志对应起来存储的单元，

由此实现劝告存储上述希望研究标志的购买者购买上述商品。

14. 根据权利要求 13 所述的营业店系统，其特征在于，

还包括：对上述购买者，提示关于输入了希望研究的商品的详细信息的单元。

15. 根据权利要求 13 所述的营业店系统，其特征在于，

还包括：

通过用将上述标志对应起来存储的单元的存储和用存储上述购买希望研究标志的单元的存储，区分商品的购买阶段进行管理的单元；

提示与对应于上述区分的阶段的商品有关的信息的单元。

16. 根据权利要求 13 所述的营业店系统，其特征在于，

还包括存储上述希望研究的输入履历的单元。

17. 根据权利要求 15 所述的营业店系统，其特征在于，

还包括营业员参照上述希望研究的输入履历的单元。

18. 根据权利要求 17 所述的营业店系统，其特征在于，

还包括在营业员应对上述购买者的交易的场面，由营业店员的判断转换上述交易和与上述希望研究的商品有关的交易的单元。

营业店系统

技术领域

本发明涉及利用位于营业店内和营业店外的多个信息处理装置实现业务的营业店系统。

背景技术

在现有的营业店系统，如专利文献1（特开2002-91780号公报）所示，进行以下处理。为了使金融机构的终端装置联动并按照终端装置的种类显示适于顾客每一个人的信息，对每个顾客设置与终端装置对应的显示内容指示表，在上述表上管理商品信息的阶段，提示由来自顾客终端装置的输入信息和顾客表上的信息更新下次商品信息的阶段的方法。

另外，如专利文献2（特开2004-265289号公报）所示，进行以下处理。在铺面设置顾客自己操作的终端，提示问卷调查等，通过使顾客操作终端并回答上述问卷调查等，为了在营业店的推销上活用，提示取得上述顾客的个人信息或对商品的兴趣信息等的方法。

另外，专利文献3（特开2004-157704）记载着对于来店的顾客，根据来店的事、顾客信息和营业店的混杂度，决定要处理的流程，实现对顾客的有效服务。

可是，专利文献1记载的现有技术，由于管理对每个顾客要显示的商品信息的阶段，而且在顾客操作的信息处理装置显示符合该阶段的商品信息，因此不管对于什么样的顾客，只是显示的信息不同，不能实现面向还不太感兴趣的顾客或面向表示兴趣的顾客的、与顾客对金融商品的意识对照的有效信息的提供。

另外，在顾客操作了信息处理装置时可以通过显示商品信息来参照，但动作就停止在此处，难以进入对顾客的推销的下个阶段。

另外，觉得现在在公共场所逐渐增加多个顾客能按照时间上重叠的定时参照的信息处理装置，利用该信息处理装置的推销活动逐渐活跃化。

另外，专利文献 2 记载的现有技术，对顾客要求对问卷调查的回答等用于营业店的推销的作业，存在给顾客带来不愉快的感觉的危险和顾客不回答问卷调查的危险。

进而，专利文献 3 记载的现有技术，考虑混杂状态等，但关于每个人的意识状态并没有考虑。

在今后的营业店系统，还根据每个顾客的特性和意识状态，可以进行利用各种各样的信息处理装置的有效顾客信息取得和商品信息引导。

发明内容

本发明的目的在于提供一种系统：作为每个顾客对商品知识的意识状态，设定注意、理解、同意的 3 个状态，通过顾客行动管理其流程，由此能进行符合顾客对金融商品的意识状态的有效推销。

本发明的目的在于提供一种系统：在顾客对金融机构提供的商品信息感兴趣的情况下易于引起动作，而且在该场合顺利进行向下个状态的引导，由此能提高顾客的便利性，而且能够有效进行金融机构的推销。

本发明的目的在于提供一种系统：对于设置在营业店内外公共场所的、多数人能在时间上重叠地浏览的信息处理装置，通过活用向个人利用的其他信息处理装置输入的个人信息，能在公共场所对多数顾客同时进行有效的推销。

本发明的目的在于提供一种系统：对访问营业店的顾客，能够使顾客意识不到特别作业而在自然的流程中由营业店侧向顾客提示适当的商品。

为了解决上述目的，在本发明，准备多个对购买者的商品信息的阶段（状态），实行对应于该阶段的商品提供用的信息处理。阶段包括注意、理解、同意的阶段。另外，在本发明，实行购买者对设置在营业店内的终端的操作履历的所得和基于营业店员的购买者操作履历的参照。更具体的构成如下。

一种营业店系统，通过网络与商品的购买者（以下称为顾客）或银行职员操作的多种信息处理装置和具有多个信息处理装置的营业店、和具有通过来自上述营业店的上述信息处理装置的操作访问并进行各种处理功能的营业店系统服务器连接。

上述营业店系统服务器，通过网络与从设置在营业店外的信息处理装置

访问的互联网银行业务服务器、管理顾客信息的顾客管理服务器连接。

上述营业店系统服务器包括：与上述互联网银行业务服务器联合的部分、与上述顾客管理服务器联合的部分、取得交易状态的部分、取得商谈预约信息的部分、取得商品信息的部分、根据有益信息判断基准判断有益信息的部分和取得在设置营业店内的、顾客操作的信息处理装置的操作履历的部分。

上述营业店系统服务器包括：对顾客通过信息处理装置提示表示上述商品概要的概要信息的单元；接收来自上述顾客的对提示的概要信息的输入的单元；将识别上述顾客的标识符和对上述商品“表示注意”的标志对应起来存储的单元；与来自上述顾客的输入对应起来向上述顾客提示上述商品详细信息的单元；由上述顾客接收用于购买商品的希望研究的输入的单元；将上述标识符和上述“希望研究”的标志对应起来存储的单元，由此能够实现劝告存储希望研究标志的顾客购买上述商品。

另外，上述营业店系统服务器包括以下阶段：使上述顾客对商品感兴趣或者明确上述顾客感兴趣的商品的阶段；关于上述顾客感兴趣的物品，向上述顾客提供更详细的信息，支持帮助加深上述顾客对上述商品的理解的阶段；提供理解上述商品的上述顾客，在与现在自己的状况对照时，成为判断上述商品对自己是否适当的资料的信息，支持帮助上述判断的阶段。

另外，上述营业店系统服务器，其特征是，根据从上述顾客操作的信息处理装置输入的信息、从设置在营业店内的信息处理装置输入的信息和存储在营业店系统内的表等的上述顾客的信息，在上述各阶段间转移。

另外，上述营业店系统服务器，具有营业员参照从上述顾客操作的信息处理装置输入的信息、从设置在营业店内的信息处理装置输入的信息和存储在营业店系统内的表等的上述顾客的信息的单元。

若使用本发明，在营业店系统和利用信息处理装置的业务，通过灵活且有效地利用多样的顾客信息，能对顾客进行有效的推销。

附图说明

图1是包含本实施方式的营业店系统和信息处理装置的网络结构图；

图2是本实施方式的互联网银行业务用顾客信息表的例图；

图3是本实施方式的顾客信息表的例图；

图 4 是本实施方式的交易状态表的例图；

图 5 本实施方式的商谈预约信息表的例图；

图 6 是本实施方式的商品信息表的例图；

图 7 是本实施方式的有益信息判断基准表的例图；

图 8 是表示控制本实施方式的营业店系统和处理装置的方法中的 ATM 控制流程的图；

图 9 是表示控制本实施方式的营业店系统和处理装置的方法中的顾客确定、有益信息决定流程的图；

图 10 是表示控制本实施方式的营业店系统和处理装置的方法中的互联网银行业务控制的整体流程的图；

图 11 是表示本实施方式的 ATM 画面例 1 的图；

图 12 是表示本实施方式的 ATM 画面例 2 的图；

图 13 是表示本实施方式的 ATM 画面例 3 的图；

图 14 是表示本实施方式的 ATM 画面例 4 的图；

图 15 是表示本实施方式的信息显示机画面例的图；

图 16 是表示本实施方式的信息表画面例的图；

图 17 是表示本实施方式的互联网银行业务画面例 1 的图；

图 18 是表示本实施方式的互联网银行业务画面例 2 的图；

图 19 是表示本实施方式的互联网银行业务画面例 3 的图；

图 20 是表示本实施方式的互联网银行业务画面例 4 的图；

图 21 是本实施方式的暂时顾客操作履历表的例图；

图 22 是表示控制本实施方式的营业店系统和处理装置的方法中的顾客操作履历取得的图；

图 23 是表示控制本实施方式的营业店系统和处理装置的方法中的基于顾客操作履历的交易转换处理整体流程的图；

图 24 是表示本实施方式的信息/商谈终端画面例 1 的图；

图 25 是表示本实施方式的信息/商谈终端画面例 2 的图；

图 26 是表示本实施方式的窗口终端画面例 1 的图；

图 27 是表示本实施方式的窗口终端画面例 2 的图；

图 28 是表示本实施方式的窗口终端画面例 3 的图。

具体实施方式

以下，说明本发明的实施方式（实施例）。

图 1 是表示本发明的系统结构的图。如图 1 所示，该系统包括：营业店 100 的携带终端 101、金融设备 102、信息显示机 103、顾客操作型专用终端 104、信息/商谈终端 105、ATM106、窗口终端 107 等，营业店外 110 的顾客操作型终端 111 等终端群，广告媒体 120，营业店系统服务器 130，互联网银行业务服务器 140，顾客管理服务器 150 的服务器群，营业店 100 内的各终端和服务器群通过网络 191 连接，营业店外 110 的各终端和服务器群通过网络 190 连接。设想网络 191 是适宜的网络，网络 190 是互联网，但各个使用的网络种类是自由的。

营业店系统服务器 130 包括：推测现在顾客需要怎样的商品信息、或者现在顾客对怎样的商品信息感兴趣，并决定向顾客提示的商品信息的有益信息决定部 134、保存并管理各种信息的各种信息控制部和与其他系统联合的联合部 135。

营业店 100 包括：携带终端 101、金融设备 102、显示指定图像的信息显示机 103、来店的顾客亲自输入信息并进行交易的顾客操作型专用终端 104、能在营业店 100 内进行互联网银行业务或检索并阅览银行或商品信息的信息/商谈终端 105、ATM106、在窗口银行职员和顾客直接应对时银行职员操作的窗口终端 107。

金融设备指的是，如存折打印机或存取款机等特殊外围装置。接着，用图 2~图 7 说明本发明的各表。

图 2 是在互联网银行业务中的顾客认证中所利用的互联网银行业务用顾客信息表 2000，由 ID2100、互联网银行业务登录用 ID2200 和互联网银行业务登录用密码 2300 构成。在本实施例，本表由互联网银行业务服务器 140 内的互联网银行业务用顾客信息控制部 141 管理，但关于由哪个服务器管理，也可以做成可变更的结构。

图 3 是为了管理有关顾客的各种信息并使其反映到有益信息的决定而使用的顾客信息表 3000，由顾客 ID3100、性别 3200、年龄 3300、顾客分类 3400、

家庭成员 3500、所持帐户 3600、交易（存入/承租）金额 3700 构成。所谓有益信息是推测对顾客是必要的或推测顾客感兴趣的信息。在本实施例，本表由顾客管理服务器 150 内的顾客信息控制部 151 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，本表中顾客 ID3100 以外的各项目可以根据必要的顾客信息自由变更。

图 4 是为了通过管理顾客行动履历来进行适宜于各顾客的商品提案而利用的交易状态表 4000，由作为大项目的顾客 ID4100、表示交易种类的交易分类 4200、状态 4300 和标志 4400 构成。上述标志 4400 由作为小项目的信息显示 4410、感兴趣 4420、信息取得 4430、商谈预约 4440、商谈 4450 和交易结束 4460 构成。状态 4300 表示在顾客的每笔交易中顾客对交易的兴趣、理解程度，具有注意、理解、同意 3 种值。上述标志 4400 表示顾客对某商品进行的过去行动履历或对上述顾客进行的基于营业店的上述商品的提示履历。信息显示 4410 表示营业店过去对顾客是否进行某商品的提示。感兴趣 4420 表示顾客对提示的商品是否进行表示兴趣的行动。信息取得 4430 表示顾客是否阅览关于某商品的详细信息或邮购。商谈预约 4440 表示顾客是否预约关于某商品的商谈。商谈 4450 表示顾客实际来店，银行职员是否从上述顾客接受关于该商品的商谈。交易结束 4460 表示顾客购买了某商品。在本实施例，本表由营业店系统服务器 130 内的交易状态控制部 131 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，在本表中，关于上述标志 4400，可以自由变更其小项目的构成。即，各小项目（信息显示 4410 等）也可以只包含定义状态 4300 的项目。因此，追加图 4 所示的以外的项目、或者削除图中所示的项目都可以。

作为上述状态 4300 的值的“注意”表示顾客对某商品不感兴趣，例如，对于具有本状态的顾客，营业店为了唤起对上述商品的兴趣，提示上述商品的概要信息。

作为上述状态 4300 的值的“理解”表示顾客对某商品感兴趣，例如，对于具有本状态的顾客，营业店为了加深上述顾客对上述商品的兴趣，提示上述商品的详细信息。

作为上述状态 4300 的值的“同意”表示顾客对某商品加深了某种程度的

理解，例如，对具有本状态的顾客，营业店为了支持帮助上述顾客本身判断上述商品对上述顾客是否有益，接受关于上述商品的商谈或提示根据上述顾客的数据的关于上述商品的模拟结果。

在本实施例，本系统的特征是通过上述交易状态表 4000 管理顾客对商品的兴趣和理解的程度，进行考虑上述程度的商品提案。

图 5 是管理顾客在各营业店之间交换的商谈预约信息，为了对于访问营业店进行商谈的顾客进行适当应对而利用的商谈预约信息表 5000，由作为大项目的顾客 ID5100、预约号码 5200、预约日期和时间 5300、交易 5400 构成。进而，上述交易 5400 由作为小项目的分店名 5410、分类 5420、联系电话 5430 构成。在本实施例，本表由营业店系统服务器 130 内的商谈预约信息控制部 132 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，在本表中，关于上述交易 5400，可以自由变更其小项目的构成。

图 6 是为了向互联网银行业务和来自信息/商谈终端 105 的访问提供商品信息而利用的商品信息表 6000，由商品名称 6100、最低交易（存入/承租）金额 6200、最高交易（存入/承租）金额 6300 和最大交易可能年数 6400 构成。在本实施例，本表由营业店系统服务器 130 内的商品信息控制部 133 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，本表的各项目可以根据必要的商品信息自由变更。

图 7 是为了根据上述顾客信息表 3000、上述交易状态表 4000 保存的数据决定对各顾客要提案的商品而利用的有益信息判断基准表 7000，由作为大项目的前提信息 7100 和有益信息 7200 构成。进而，上述前提信息 7100 由作为中项目的顾客年龄 7010、交易（存入/承租）金额 7020、状态 7030 和标志 7040 构成。进一步，上述状态 7030 由作为小项目的外币存款 7031 和住宅贷款 7032 构成，上述标志由作为小项目的外币存款-信息显示 7041、外币存款-感兴趣 7042、外币存款-商谈 7043 和住宅贷款-感兴趣 7044 构成。上述状态 7030 和图 4 所示的交易状态表 4000 的状态 4300 一样。在本实施例，本表由营业店系统服务器 130 内的有益信息决定部 134 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，在本表中，可以自由变更中项目、小项目的构成。

图 21 是暂时保存对设置在店内的信息/商谈终端 105 的操作履历的暂时顾客操作履历表 8000，由作为大项目的顾客 ID8100、外币存款内容 8200 和住宅贷款内容 8300 构成。进而，上述外币存款内容 8200 由作为小项目的普通存款说明 8210、定期存款说明 8220、行市信息 8230 和运用模拟 8240 构成，上述住宅贷款内容 8300 由作为小项目的变动类型说明 8310、固定类型说明 8320、贷款利率 8330 和还债模拟 8340 构成。在本实施例，本表由营业店系统服务器 130 内的暂时顾客操作履历控制部 136 管理，但关于由哪个服务器管理，可以自由变更。另外，在本表中，可以自由变更上述顾客 ID8100 以外的大项目、小项目的构成。

上述暂时顾客操作履历表 8000 的内容是例如暂时的数据，例如，仅存储当日的操作履历，通过每日的批处理，上述暂时顾客操作履历表 8000 的内容按照某规则反映到上述交易状态表 4000。但是，关于将上述暂时顾客操作履历表 8000 的内容反映在上述交易状态表 4000 的上述规则，本发明没有说到。

在本实施例，上述互联网银行业务用顾客信息表 2000、上述顾客信息表 3000、上述交易状态表 4000、上述商谈预约信息表 5000、上述商品信息表 6000、上述有益信息判断基准表 7000 和上述暂时顾客操作履历表 8000 通过数据库进行管理，但其管理方法是自由的。

以上是在本系统利用的表的结构。

接着，说明本发明的处理顺序。

特别，用图 8~图 10 的流程，详细说明在 ATM106 的处理和在营业店外的顾客操作型终端 111 的处理。另外，用图 22~图 23 的流程，详细说明在营业店内的信息/商谈终端 105 和窗口终端 107 的处理。

图 8 表示在 ATM106 显示广告时的、营业店系统服务器 130 按照顾客操作变更交易状态表 4000 的处理。图 9 表示营业店系统服务器 130 利用顾客的信息并选择对各顾客有益的信息的处理。图 10 表示互联网银行业务的、营业店系统服务器 130 按照顾客的操作变更交易状态表 4000 的处理。图 22 表示营业店系统服务器按照顾客对信息/商谈终端 105 的操作更新顾客的操作履历的处理。图 23 表示营业店系统服务器在窗口终端上显示顾客的操作履历的处理和对作为顾客的本来来店目的的交易和顾客表示感兴趣的商品交易进行转

换的处理。

首先，用图 8 的 ATM 控制流程图，说明从基于 ATM 的有益信息显示到交易状态表 4000 的更新的处理顺序。在图 8，表示在 ATM106 的处理流程和 在营业店系统服务器 130 的处理流程。另外，用图 11~图 14 表示在 ATM106 显示的画面例。

首先，在 ATM 的触摸屏显示器上显示图 11 的 ATM 画面(菜单画面)1100 (步骤 801)。以某些交易为目的，光临营业店的顾客在上述 ATM106 上开始上述交易，在将自己的储蓄卡插入在上述 ATM106 时，上述 ATM106 检测插入了上述储蓄卡 (步骤 802)。上述 ATM106 根据插入的上述储蓄卡的信息，对营业店系统服务器 130 发送顾客信息的取得、进行有益信息的选择的顾客特定-有益信息决定处理的事件代码和上述储蓄卡的信息 (步骤 803)。上述营业店系统服务器 130 通过上述顾客特定-有益信息决定处理，决定有益信息，将有益信息作为处理结果而返回给上述 ATM106 (步骤 804)。将在图 9 详细说明上述顾客特定-有益信息决定处理。上述 ATM106 对上述营业店系统服务器 130 提出关于成为上述有益信息的对象的商品，将交易状态表 4000 的信息显示 4410 标志设为 ON 的委托 (步骤 805)。营业店系统服务器 130 根据来自上述 ATM106 的委托，对交易状态表 4000，实行变更状态 4300 或标志 4400 的内容的状态变更处理 (步骤 806)。上述 ATM106，在上述交易中的处理等待时间中，如图 12 的 ATM 画面 (处理中画面) 1110 所示，将由上述营业店系统服务器 130 作为处理结果指定的上述有益信息作为广告显示 (例如有关外币存款的信息) (步骤 807)。

上述顾客对上述有益信息感兴趣并触摸触摸屏显示器上指定部位时，上述 ATM 检测上述顾客对上述指定部位的接触，在没有检测到上述接触时，直到上述交易处理结束一直显示图 12 的 ATM 画面 (处理中画面) 1110 (步骤 808)。在上述 ATM106 检测到上述接触时，上述 ATM106 对上述营业店系统服务器 130 发送关于上述商品，将交易状态表 4000 的感兴趣 4420 的标志变更为 ON，将状态 4300 变更为“理解”的状态变更处理的事件代码 (步骤 809)。上述营业店系统服务器 130，根据来自上述 ATM106 的事件代码，对交易状态表 4000 实行上述状态变更处理 (步骤 810)。在上述 ATM106 检测到上述

接触时，如图 13 的 ATM 画面（有益信息显示画面）1120 所示，在画面上显示详细有益信息，在上述交易处理结束时，显示其意思（步骤 811）。

上述顾客，在上述交易处理结束或看完上述详细有益信息时，进行全部交易结束用的规定手续（按规定按钮或储蓄卡的抽出等），上述 ATM 检测上述规定的手续（步骤 812）。上述 ATM106 结束全部交易（步骤 813），如图 14 的 ATM 画面（处理结束画面）1130 所示，在画面上显示处理结束的意思后返回通常菜单的显示（步骤 814）。

以上是从 ATM 的有益信息显示到交易状态表 4000 的更新的处理顺序的说明。

接着，用图 9 的顾客特定-有益信息决定流程图，说明图 8 的顾客特定-有益信息决定处理（步骤 804）的处理顺序。在图 9，分开讲述在营业店系统服务器的处理、在各种服务器群的处理。

首先，营业店系统服务器 130 接受上述顾客特定-有益信息决定处理委托，向顾客管理服务器 150 发送从上述储蓄卡取得的顾客 ID，请求顾客信息（步骤 901）。顾客管理服务器 150 根据接收到的上述顾客 ID，检索顾客信息表 3000，取得相应的顾客的顾客信息，并发送给上述营业店系统服务器 130（步骤 902）。上述营业店系统服务器 130 取得从上述顾客管理服务器 150 发送的上述相应的顾客的顾客信息（步骤 903）。上述营业店系统服务器 130 利用上述顾客信息中所包含的上述顾客的顾客 ID，由交易状态表 4000 取得上述顾客的交易状态（步骤 904）。上述营业店系统服务器 130，通过将上述顾客信息和上述交易状态与有益信息判断基准表 7000 对照，选择对上述顾客的有益信息（步骤 905）。在该有益信息决定的过程中，也可以编入在营业店 100 的人多时期或营业店 100 的人多时间带，控制商品的提示等适合现场状况的判断。上述营业店系统服务器 130，关于对上述顾客的有益信息，由商品信息表 6000 取得详细的信息，并返回（步骤 906）。

另外，这里使用的有益信息判断基准表 7000 的构成是，优先选择关于交易状态表 4000 的状态 4300 是“理解”的商品的详细信息，接着优先选择关于交易状态表 4000 的状态 4300 是“注意”的商品的概要信息，极力控制关于交易状态表 4000 的状态 4300 是“同意”的商品的商品信息的选择。

接着，根据更具体的例子，说明图 9 的有益信息决定处理。

作为例子，考虑以下情况：上述顾客的交易状态表 4000 的状态 4300 是“注意”，关于标志 4400，信息显示 4410 是 OFF、感兴趣 4420 是 OFF、信息取得 4430 是 OFF、商谈预约 4440 是 OFF、商谈 4450 是 OFF、交易结束 4460 是 OFF。在上述顾客的顾客信息表 3000 的顾客年龄 3300 是 35 岁、交易（存入/承租）金额 3700 是 2,000,000 日元的情况下，若与有益信息判断基准表 7000 的前提条件 7100 对照，则作为有益信息选择外币存款。

以上是图 9 的顾客特定-有益信息决定处理顺序的说明。

接着，说明除了 ATM106 的营业店 100 内的信息处理装置的处理顺序。在本实施例，作为除了上述 ATM106 的营业店 100 内的信息处理装置的例子，列举信息显示机 103 和信息/商谈终端 105。

首先，说明上述信息显示机 103。上述信息显示机 103 是设置在营业店 100 内的大型显示器，具有接收来自携带终端 101 等（例如，携带电话和 PDA）的基于红外线等的信息输入（可以是基于电波的通信）的单元、和读取来自 IC 卡等的信息的单元。上述信息显示机 103 从营业店内的顾客信息选择有益信息、或选择在距离上最近的顾客的有益信息，选择任意的有益信息后，如图 15 的信息显示机画面 1200 所示，在显示器上显示。关于信息显示机 103 的顾客检测功能等信息显示机 103 的式样，不在本发明的范围内。另外，顾客将关于上述信息显示机 103 显示的信息的详细信息读入上述携带终端 101，或提示上述 IC 卡等，由此可以请求详细信息的显示。本系统，在有顾客的上述详细信息的读入或上述详细信息显示的请求时，确定顾客 ID，将交易状态表 4000 的标志 4400 的感兴趣 4420 和信息取得 4430 变更为 ON，在交易状态表 4000 的状态 4300 是“注意”时，将状态 4300 变更为“理解”。另外，在有顾客的上述详细信息的读入和上述详细信息显示的请求时，进行互联网银行业务的 URL 提示或设置在店内的信息处理装置的介绍，引导上述顾客得到关于上述商品的更详细的信息。

接着，说明上述信息/商谈终端 105。上述信息/商谈终端 105 是设置在营业店 100 内的信息处理装置，顾客能检索、阅览有关银行和商品的信息。另外，上述信息/商谈终端 105 和上述信息显示机 103 不同，顾客能占有使用。

上述信息/商谈终端 105 具有某些顾客认证单元, 进行对顾客的有益信息的提示, 按照顾客的操作变更交易状态表 4000。将图 16 的信息/商谈终端画面 1300 作为信息/商谈终端画面例表示。关于上述信息/商谈终端 105 的式样, 不在本发明的范围内。另外, 上述信息/商谈终端 105 也和上述信息显示机 103 同样, 根据交易状态表 4000 提示互联网银行业务或与银行职员的有关商品的商谈等其它信息取得方法。这样, 通过用交易状态表 4000 管理顾客的兴趣、理解的程度, 能向判断为适当的信息取得方法或判断为适当的信息处理装置引导顾客。

接着, 用图 10 的互联网银行业务控制流程图, 说明从基于顾客操作型终端 111 (例如, 设置在自己家的个人用通用微机 etc) 的互联网银行业务中的登录操作后的有益信息详细显示到商谈预约的处理顺序。图 10 表示在顾客操作型终端 111 的处理流程和在营业店系统服务器 130 的处理流程。另外, 用图 17~图 20 表示在顾客操作型终端 111 显示的画面例。

首先, 在顾客操作型终端 111 的显示器上显示图 17 的互联网银行业务画面 (菜单画面) 1400 (步骤 1001)。上述顾客在画面内的规定栏输入互联网银行业务用 ID 和互联网银行业务用密码, 一按登录按钮, 顾客操作型终端 111 就检测上述登录按钮的压下, 取得上述互联网银行业务用 ID 和上述互联网银行业务用密码 (步骤 1002)。上述顾客操作型终端 111 通过对上述营业店系统服务器 130 发送登录处理的事件代码、互联网银行业务用 ID 和上述互联网银行业务用密码, 请求登录处理 (步骤 1003)。上述营业店系统服务器 130 通过对互联网银行业务服务器 140 发送上述登录处理的事件代码、上述互联网银行业务用 ID 和上述互联网银行业务用密码, 请求登录处理, 互联网银行业务服务器 140 使用上述登录处理的事件代码、上述互联网银行业务用 ID 和上述互联网银行业务用密码进行登录处理, 将上述互联网银行业务用 ID 与互联网银行业务用顾客信息表 3000 对照, 认证上述顾客, 取得上述顾客的顾客 ID, 与登录结束的事件代码一起返回给上述营业店系统服务器 130, 接收上述登录结束的事件代码和上述顾客 ID 的上述营业店系统服务器 130 对上述顾客操作型终端 111 发送上述登录结束的事件代码和上述顾客 ID (步骤 1004)。上述顾客操作型终端 111 根据已接收的上述顾客 ID, 对上述营业店系统服务

器 130 发送顾客特定-有益信息决定处理的事件代码和上述顾客 ID（步骤 1005）。上述营业店系统服务器 130 通过上述顾客特定-有益信息决定处理，决定有益信息，作为处理结果返回给上述顾客操作型终端 111（步骤 1006）。图 10 的顾客特定-有益信息决定处理（步骤 1006）的处理顺序和图 8 的顾客特定-有益信息决定处理（步骤 804）相同。

上述顾客操作型终端 111 显示图 18 的互联网银行业务画面（客户端画面）1410。此时，在画面上显示上述有益信息（例如，有关外币存款的详细信息）（步骤 1007）。

互联网银行业务具有预约和银行职员的相关商品的商谈的商谈预约功能，用各种方法得到有关商品的信息并加深对商品的理解的顾客在希望和银行职员商谈时，能用上述商谈预约功能进行上述预约。上述顾客向图 19 的互联网银行业务画面（商谈预约画面）1420 移动，输入必要项目后实行商谈预约，上述顾客操作型终端 111 检测上述商谈预约的实行（步骤 1008）。上述顾客操作型终端 111 通过对上述营业店系统服务器 130 发送商谈预约实行的事件代码和商谈预约内容，委托商谈预约实行（步骤 1009）。上述营业店系统服务器 130，在商谈预约信息表 5000 上追加上述商谈预约，对上述顾客操作型终端 111 返回商谈预约实行结束的事件代码（步骤 1010）。接收上述商谈预约结束的事件代码的上述顾客操作型终端 111，对上述营业店系统服务器 130 提出以下委托：关于成为上述商谈预约对象的商品，将交易状态表 4000 的商谈预约 4440 标志变更为 ON，关于上述商品，将交易状态表 4000 的状态 4300 变更为“同意”（步骤 1011）。上述营业店系统服务器 130 根据来自上述顾客操作型终端 111 的委托，对交易状态表 4000 实行状态变更处理（步骤 1012）。上述顾客操作型终端 111 显示向顾客表示完成商谈预约的申请的意思的图 20 的互联网银行业务画面（商谈申请结束画面）（步骤 1013）。

以上是基于顾客操作型终端 111 的从互联网银行业务的登录操作处理后的有益信息详细显示到商谈预约的处理顺序的说明。

接着，用图 22 的信息/商谈终端流程图，说明基于信息/商谈终端 105 的伴随顾客信息检索的顾客操作履历取得的处理顺序。但是，关于顾客的有益信息决定、显示的处理，由于已经进行了（在步骤 801~步骤 807）说明，因

此在本处理顺序中省略。图 22 表示在信息/商谈终端 105 的处理流程和在营业店系统服务器 130 的处理流程。另外，用图 24~图 25，表示在信息/商谈终端 105 显示的画面例。

首先，在信息/商谈终端 105 的画面上显示图 24 的信息/商谈终端画面（菜单画面）1500（步骤 601）。为了信息检索而访问上述信息/商谈终端 105 的顾客，利用登录在营业店系统的自己的个人信息，在以检索更适合自己的信息为目的对上述信息/商谈终端 105 插入自己的储蓄卡时，上述信息/商谈终端 105 检测上述储蓄卡已被插入（步骤 602）。上述信息/商谈终端 105 根据插入的上述储蓄卡的信息，对营业店系统服务器 130 发送进行顾客信息的取得的顾客特定处理的事件代码和上述储蓄卡的信息（步骤 603）。上述营业店系统服务器 130 将上述顾客特定处理的结果返回给上述信息/商谈终端 105（步骤 604）。上述信息/商谈终端 105 根据顾客的操作，如图 25 的信息/商谈终端画面（贷款利率画面）1510 所示，将成为操作履历取得对象的内容显示在画面时（步骤 605），对上述营业店系统服务器 130，发送进行操作履历的登录和更新的操作履历更新处理的事件代码、显示内容的 ID、上述顾客信息和现在时间（步骤 606）。这里，成为操作履历取得对象的内容，可以以特定的内容为对象，也可以以全部的内容为对象。营业店系统服务器 130 根据来自上述信息/商谈终端 105 的委托更新暂时顾客操作履历表 8000 的内容（步骤 607）。上述信息/商谈终端 105 每次显示成为操作履历取得对象的内容时进行同样的操作履历的更新处理（步骤 608~步骤 610）。

上述顾客在上述信息检索结束时，进行用来结束全部信息检索处理的规定的处理（按规定按钮或储蓄卡的抽出等），上述信息/商谈终端 105 检测上述规定的处理（步骤 611）。上述信息/商谈终端 105 结束交易（步骤 612），显示图 24 的信息/商谈终端画面（菜单画面）1500。

以上是基于信息/商谈终端 105 的伴随顾客信息检索的顾客操作履历取得处理顺序的说明。

接着，用图 23 的窗口终端流程图说明基于窗口终端 107 的、在窗口的顾客对应中的交易转换处理顺序。图 23 表示在窗口终端 107 的处理流程和营业店系统服务器 130 的处理流程。另外，用图 26~图 28 表示在窗口终端 107

显示的画面例。

首先，在窗口终端 107 的画面上显示图 26 的窗口终端画面（顾客一览表画面）1600（步骤 701）。营业店员一选择开始窗口交易的顾客的受理号码，窗口终端 107 就检测上述受理号码已被选择（步骤 702）。上述窗口终端 107 将上述受理号码和取得顾客操作履历的顾客操作履历取得处理的事件代码发送给营业店系统服务器 130（步骤 703）。上述营业店系统服务器通过上述顾客操作履历取得处理，由暂时顾客操作履历表 8000 取得上述顾客的操作履历，将上述操作履历作为处理结果返回给上述窗口终端 107（步骤 704）。上述窗口终端 107，如图 27 的窗口终端画面（主交易画面）1610 所示，作为顾客的状态信息，以包含顾客的操作履历的形式显示主交易画面（步骤 705）。这里，将上述顾客的本来来店目的的交易称为主交易，营业店员以顾客的操作履历为参考进行推销的交易称为副交易。

营业店员在和顾客的窗口交易中，感觉到上述顾客对操作履历上的商品感兴趣时，在上述主交易中或者结束后一选择操作履历的按钮，上述窗口终端 107 就检测操作履历已被选择（步骤 706）。上述窗口终端 107 对营业店系统服务器 130 发送副交易转换处理的事件代码（步骤 707）。上述营业店系统服务器 130 根据来自上述窗口终端 107 的委托，从上述主交易向对应于被选择的操作履历的副交易，进行交易处理的转换，将上述副交易的信息发送给上述窗口终端 107。此时，上述主交易在处理途中时，暂时保存上述主交易的处理途中的内容（步骤 708）。上述窗口终端 107，如图 28 的窗口终端画面（副交易画面）1620 所示，作为顾客的详细状态，以包含顾客的详细操作履历的形式显示副交易画面（步骤 709）。上述窗口终端 107 检测“返回本交易”按钮的选择或上述副交易的结束（步骤 710）。上述窗口终端 107 对上述营业店系统服务器 130 发送主交易转换处理的事件代码（步骤 711）。上述营业店系统服务器 130 根据来自上述窗口终端 107 的委托，从上述副交易向上述主交易，进行交易处理的转换。此时，若上述主交易处理已结束，则结束全部交易，但上述主交易在处理途中时，上述营业店系统服务器取得上述主交易处理途中的内容，发送给上述窗口终端 107（步骤 712）。上述主交易在处理途中时，上述窗口终端 107 和步骤 705 同样显示主交易画面（步骤 713）。

上述营业员在上述主交易结束时，进行用来结束全部交易的规定程序（按规定按钮等），上述窗口终端 107 检测上述规定的手续（步骤 714）。上述窗口终端 107 结束全部交易，显示图 26 的窗口终端画面（顾客一览表画面）1600（步骤 715）。

以上是基于上述窗口终端 107 的、在窗口的顾客对应中的交易转换处理顺序的说明。

以上，根据实施例具体说明本发明的实施方式，但本发明的实施方式不局限于本实施例，在不脱离其要旨的范围内可以进行各种变更。

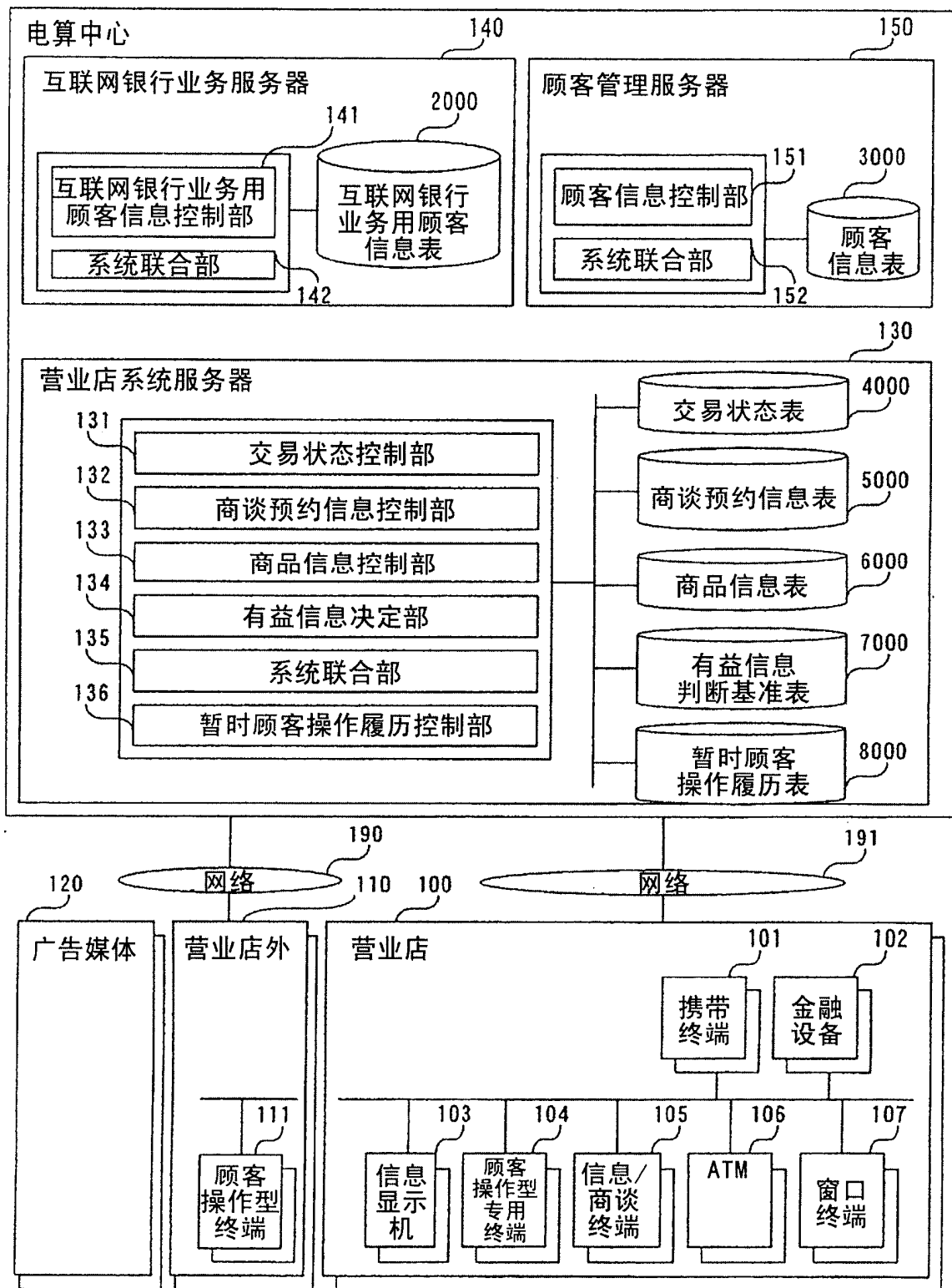


图 1

互联网银行业务用顾客信息表 2000

2100	2200	2300
顾客ID	互联网银行业务登录用ID	互联网银行业务登录用密码
3009711	122233564456	Pass0001
3009811	789665407788	abcabcab

图 2

顾客信息表 3000

3100	3200	3300	3400	3500	3600	3700
顾客ID	性别	年龄	顾客分类	家庭成员	持有帐户	交易（存入/承租）金额
3009711	男	25	一般	独身	网络专用帐户	2,000,000
3009712	男	30	一般	妻子、子女（×1）	一般普通存款	5,000,000
3009712	男	30	一般	妻子、子女（×1）	外币普通存款	5,000,000
3009811	男	35	一般	独身	网络专用帐户	5,000,000
3009822	男	40	一般	独身	一般普通存款	20,000,000
3009911	女	55	富裕	妻子、子女（×1）	一般普通存款	50,000,000

图 3

交易状态表 4000

4100 顾客ID	4200 交易分类	4300 状态	4400 4410 4420 4430 4440 4450 4460 标志					
			信息 显示	感兴 趣	信息 取得	商谈 预约	商谈	交易 结束
3009811	教育贷款	理解	ON	ON	ON	OFF	OFF	OFF
3009811	外币普通存款	同意	ON	ON	ON	ON	ON	ON
3009811	定期存款	同意	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	ON
3009811	住宅贷款	注意	ON	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF
4001212	普通存款	同意	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	ON

图 4

商谈预约信息表 5000

5100 顾客 ID	5200 预约号码	5300 预约日期和时间	5400 5410 5420 交易			5430 联系电话
			分店名	分类		
3009811	071	2003/09/11 09:30	新川崎	外币普通存款		044XXXXXXXXX
3009811	072	2003/10/18 10:00	户塚	教育贷款		044XXXXXXXXX
3009811	073	2003/10/20 10:00	新川崎	外币普通存款		044XXXXXXXXX

图 5

商品信息表 6000

6100		6200		6300		6400	
商品名称	最低交易（存入/承租）金额	最高交易（存入/承租）金额	交易可能年数				
普通存款	1	100,000,000	-				
外币普通存款	10,000	100,000,000	-				
定期存款	10,000	100,000,000	10 年				
储蓄存款	100,000	100,000,000	-				
住宅贷款	1,000,000	100,000,000	50 年				
教育贷款	1,000,000	50,000,000	10 年				

图 6

有益信息判断基准表 7000

7100		7010	7020	7030	7031	7032	7040	7041	7042	7043	7044	7200
前提信息												有益信息
顾客年龄	交易(存入/承租)金额	状态		标志								
		外币存款	住宅贷款	外币存款-信息显示	外币存款-感兴趣	外币存款-商谈	住宅贷款-信息显示					
		注意	注意	OFF	OFF	OFF	OFF					外币存款
		理解	注意	ON	ON	ON	ON					外币存款(详细)
		理解	理解	ON	ON	ON	ON					外币存款(详细)
30 ~ 40	~3,000,000	同意	理解	ON	ON	ON	OFF					住宅贷款

图 7

ATM控制流程

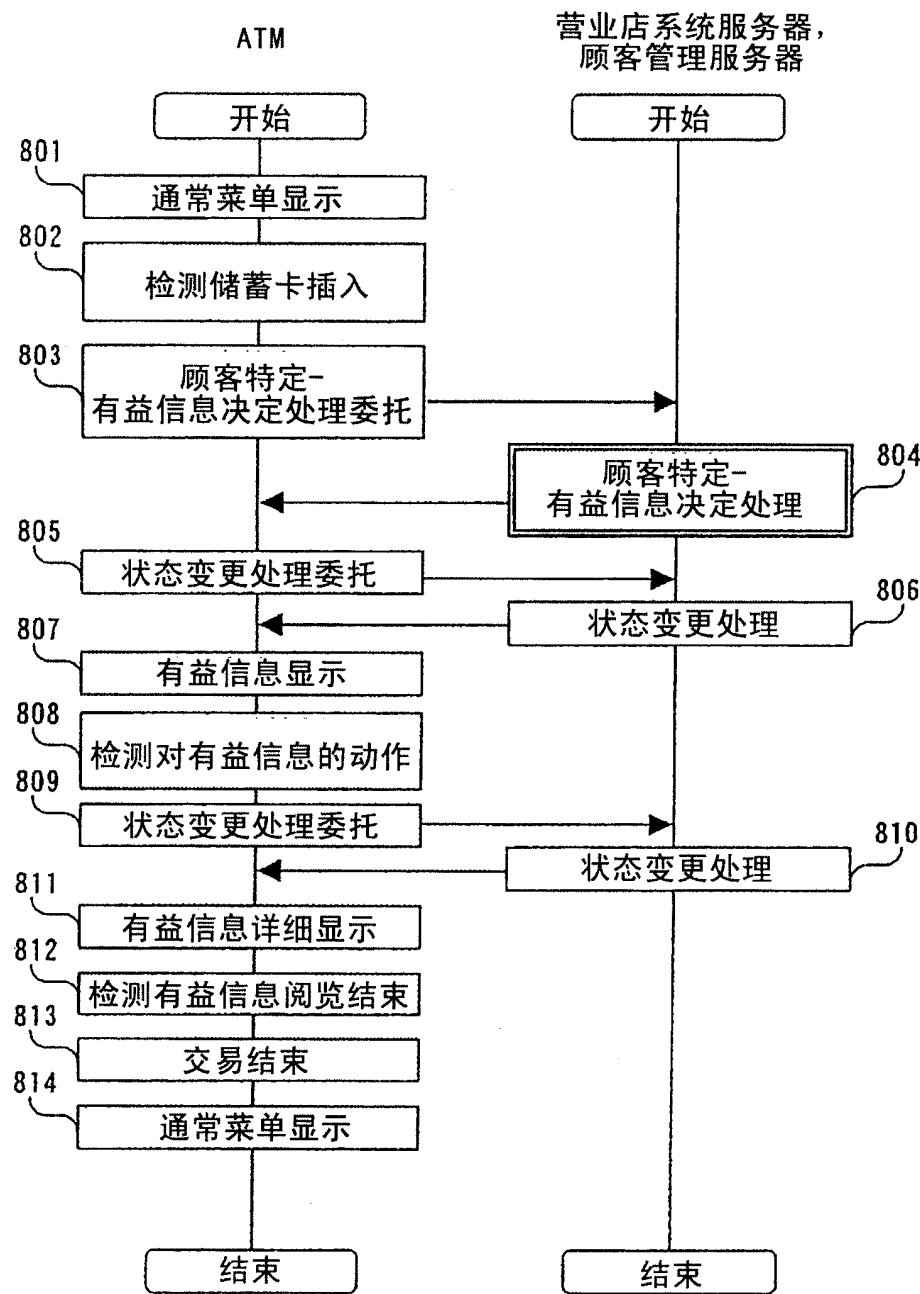


图 8

顾客特定-有益信息决定流程

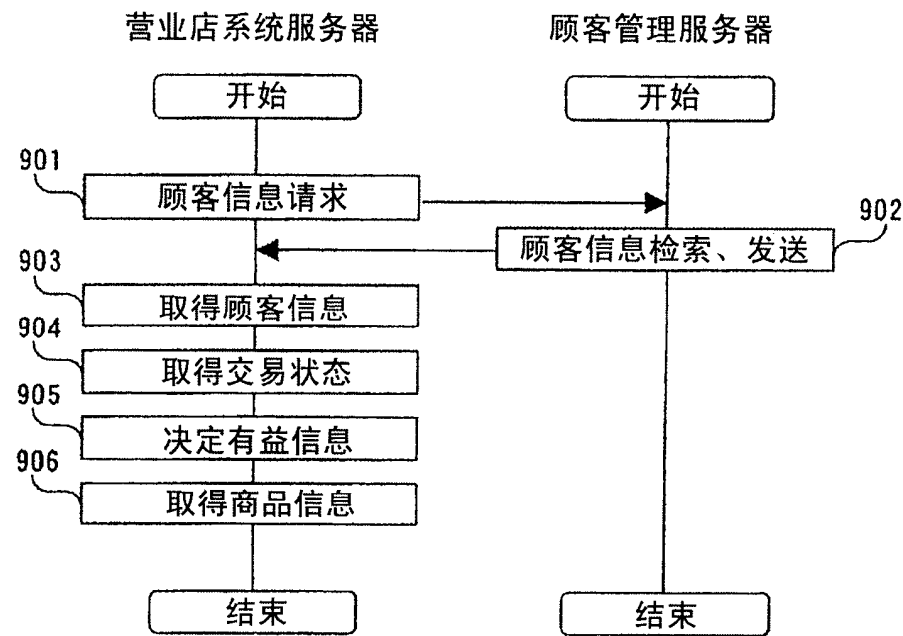


图 9

互联网银行业务整体流程

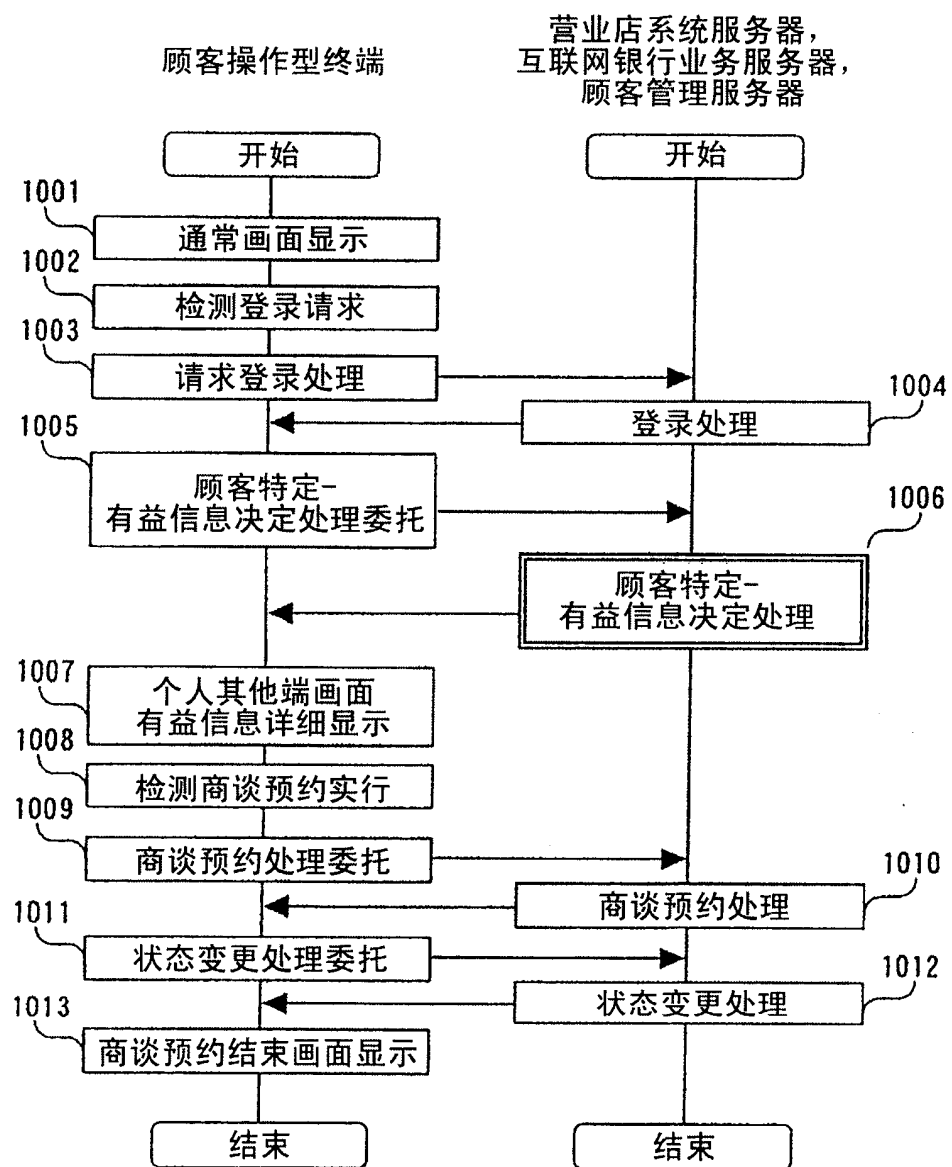


图 10

ATM画面（菜单画面） 1100

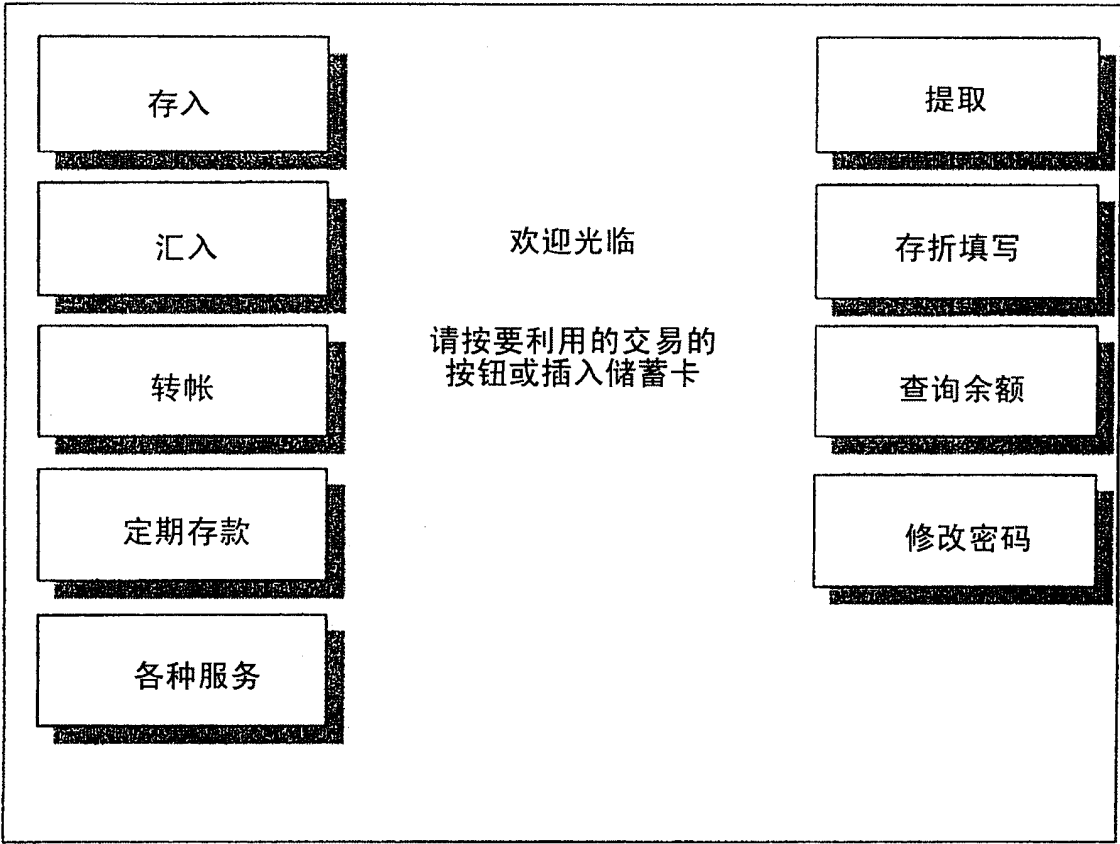


图 11

ATM画面（处理中画面）1110

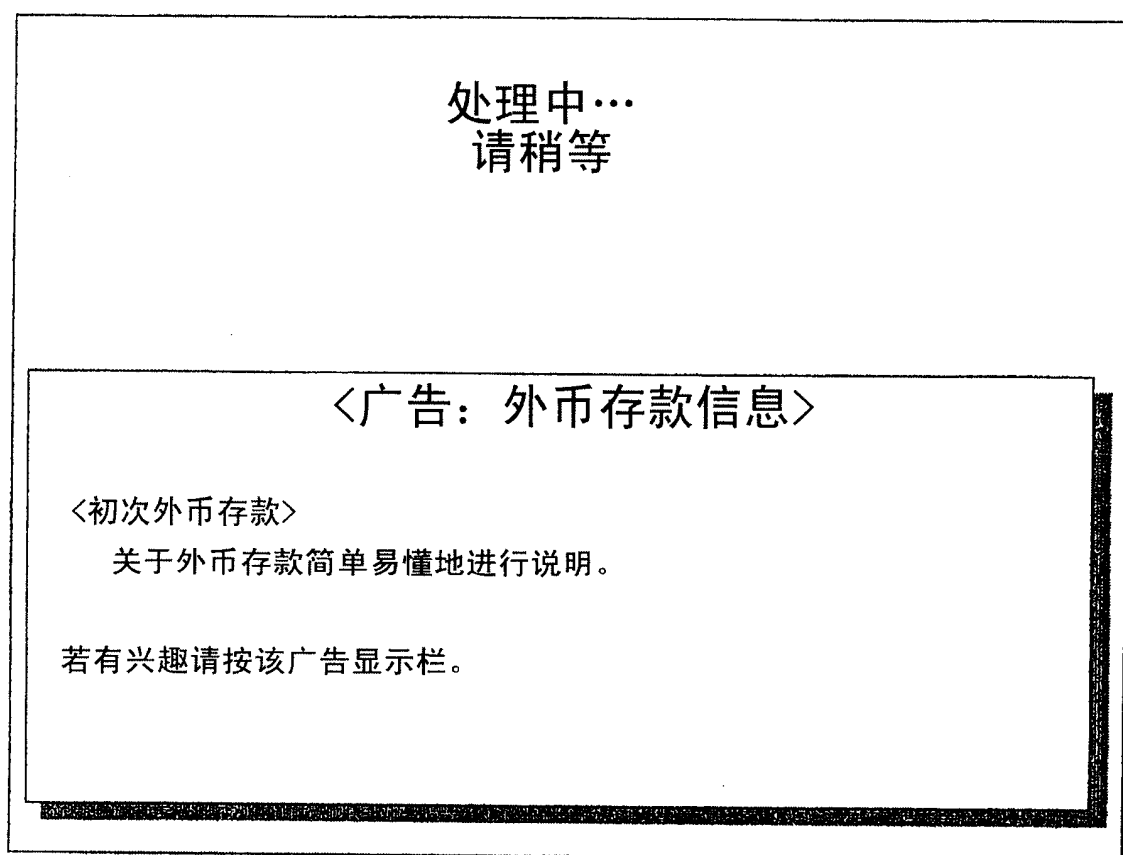
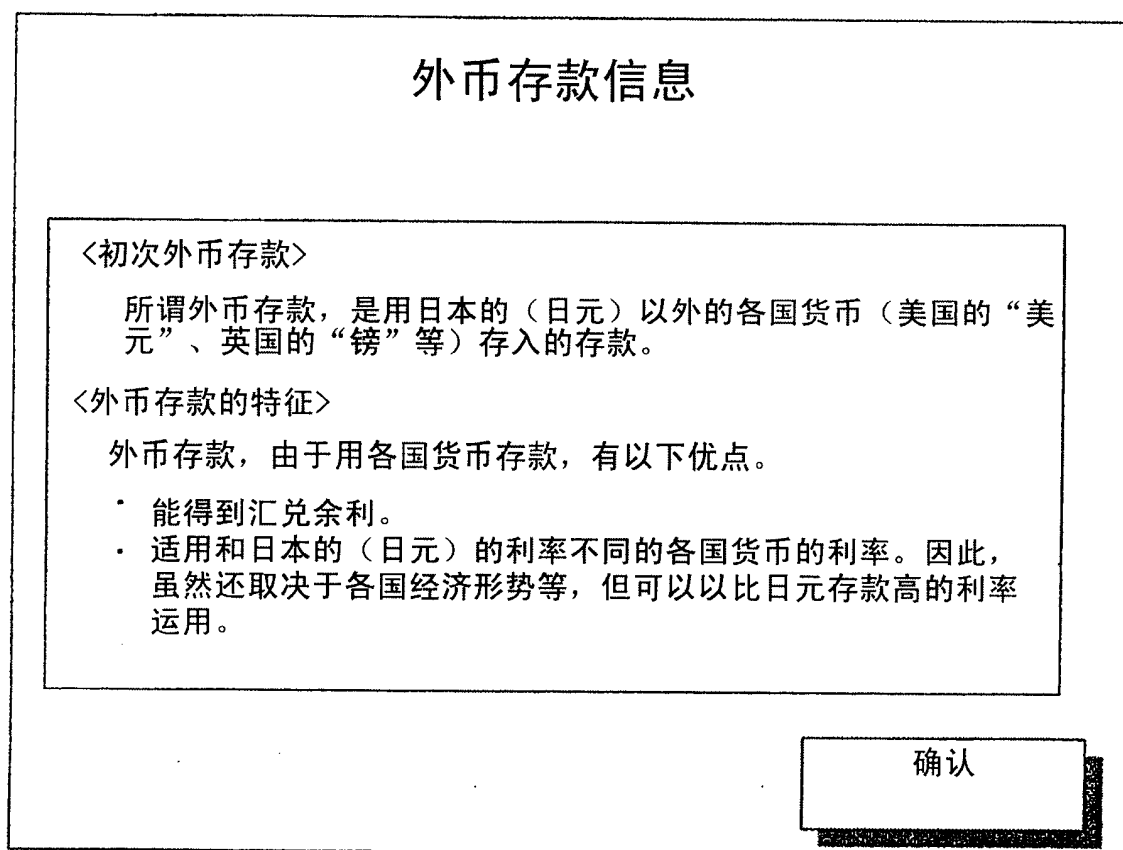


图 12

ATM画面（有益信息显示画面）1120



The image shows an ATM screen with a title '外币存款信息' (Foreign Currency Deposit Information). Below the title, there is a box containing text about foreign currency deposits. The text is organized into sections: '＜初次外币存款＞' (First-time foreign currency deposit), a definition of foreign currency deposits, '＜外币存款的特征＞' (Features of foreign currency deposits), and a list of advantages. At the bottom right of the screen, there is a '确认' (Confirm) button.

外币存款信息

＜初次外币存款＞

所谓外币存款，是用日本的（日元）以外的各国货币（美国的“美元”、英国的“镑”等）存入的存款。

＜外币存款的特征＞

外币存款，由于用各国货币存款，有以下优点。

- 能得到汇兑余利。
- 适用和日本的（日元）的利率不同的各国货币的利率。因此，虽然还取决于各国经济形势等，但可以以比日元存款高的利率运用。

确认

图 13

ATM画面（处理结束画面）1130

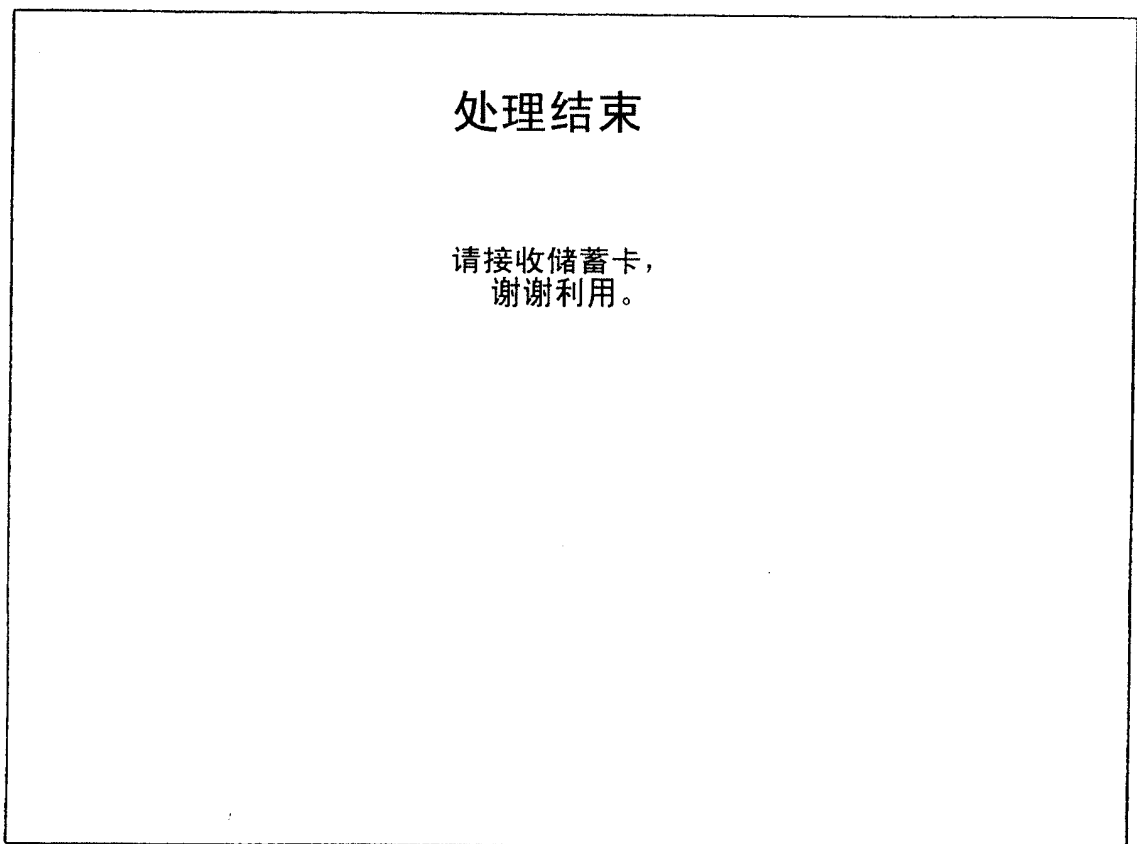


图 14

信息显示机画面 1200

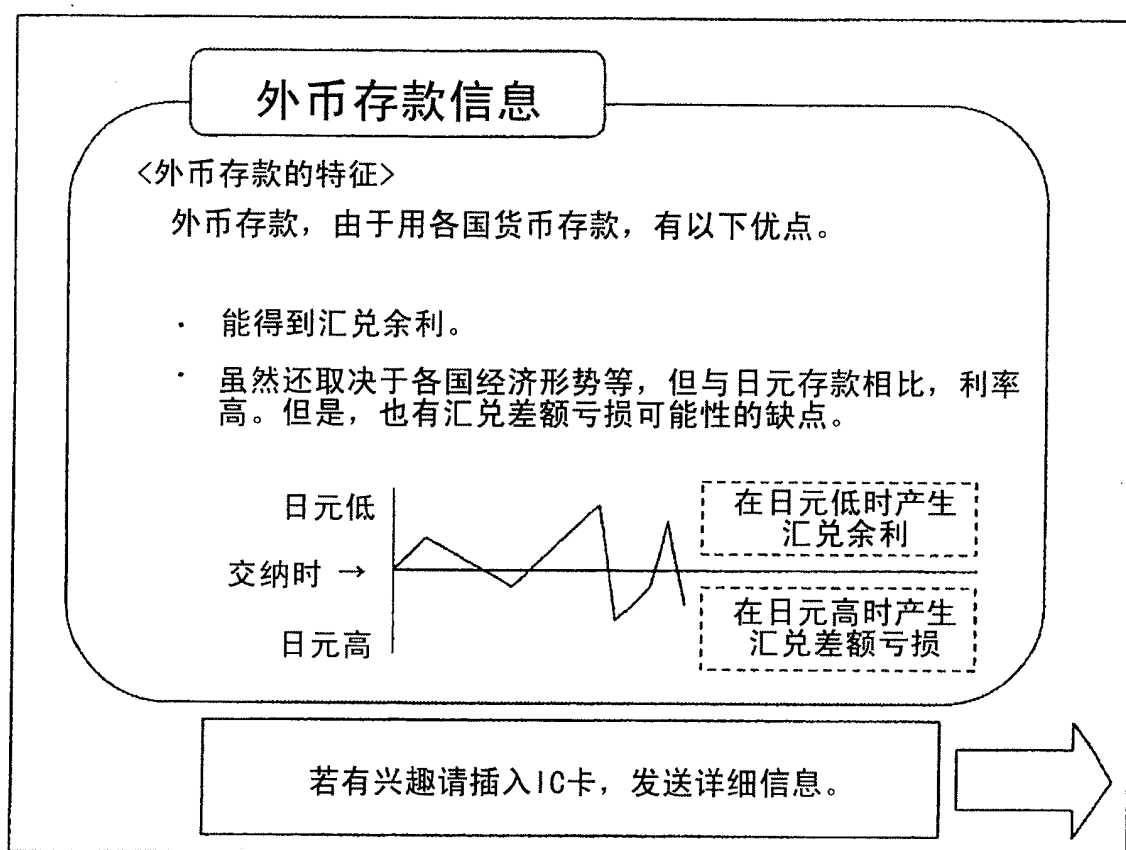


图 15

信息/商谈终端画面 1300

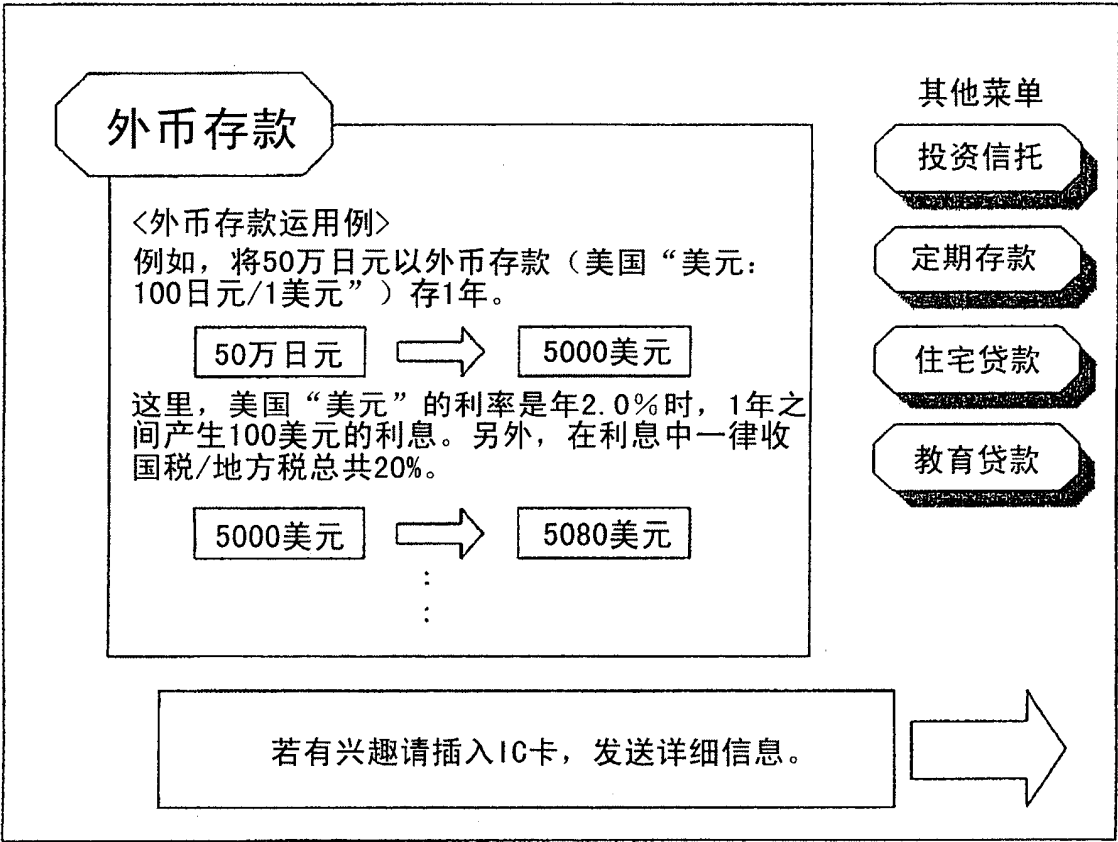


图 16

互联网银行业务画面（菜单画面） 1400

×××银行互联网银行业务

菜单

· 请选择喜欢的菜单。

开户头

· 综合户头

· 互联网专用户头

运用资金

· 地址变更

· 公共费用自动支付

日立引导

· 电话银行业务

· 移动银行业务

合同者号码

1111XXXXX

密码

1111XXXXX

登录

图 17

互联网银行业务画面（客户端画面） 1410

×××银行互联网银行业务

外币存款信息

· 只有外币运用才有好利回转的魅力。请您一定应用到您的资产运用。

商品一览

· 请阅览外币存款的商品

商谈申请

· 接受店铺的商谈预约。

开户头

· 综合户头

日立引导

· 电话银行业务

川崎太朗先生

注销

图 18

36

互联网银行业务画面（外币存款商谈申请画面） 1420

×××銀行インターネット银行业务

外币存款商谈申请

・请输入商谈申请内容

来店日期

平成14年11月11日

来店时间

9点30分

分店名

×××分店

联系电话

000-XXXX-XXXX

申请

川崎太郎先生

注销

图 19

互联网银行业务画面（商谈申请结束画面）1430

×××银行互联网银行业务	
外币存款商谈申请结束 · 预约号码: 1234 · 来店时请携带储蓄卡 返回顶部	川崎太朗先生 注销

图 20

暂时顾客操作履历表 8000

8100 {									
顾客 ID	8210 { 外币存款内容			8240 {			住宅贷款内容 {		
	普通存款说明	定期存款说明	行市信息	运用模拟	变动类型说明	固定类型说明	贷款利率	还债模拟	8340
3009811	13:15		13:40	14:00					
3009822		14:15		14:00			13:50		
4001212	14:17	14:19		14:15		14:30	14:22	14:12	
2004343			15:09						

图 21

信息/商谈终端流程

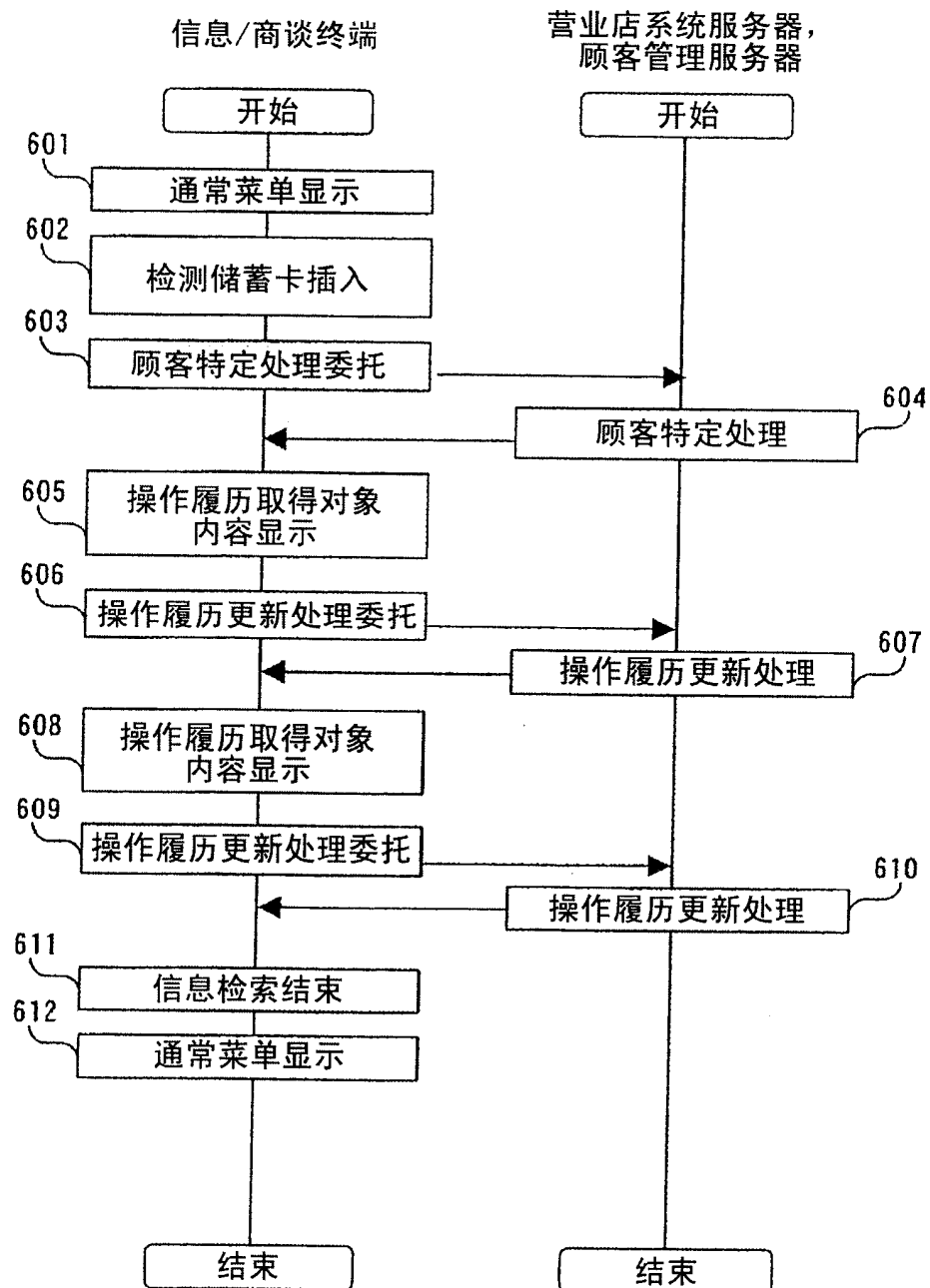


图 22

窗口终端流程

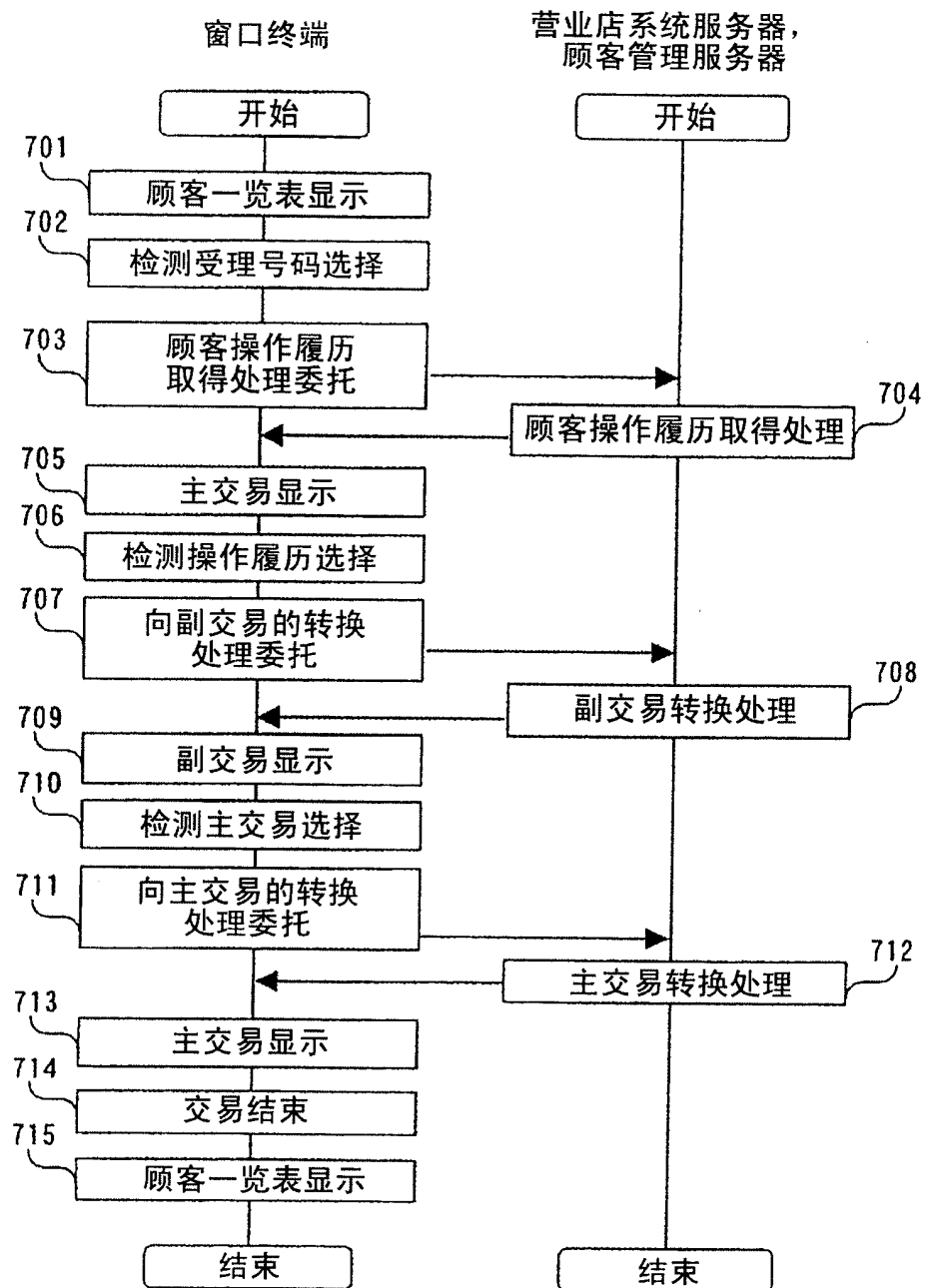


图 23

信息/商谈终端画面（菜单画面） 1500

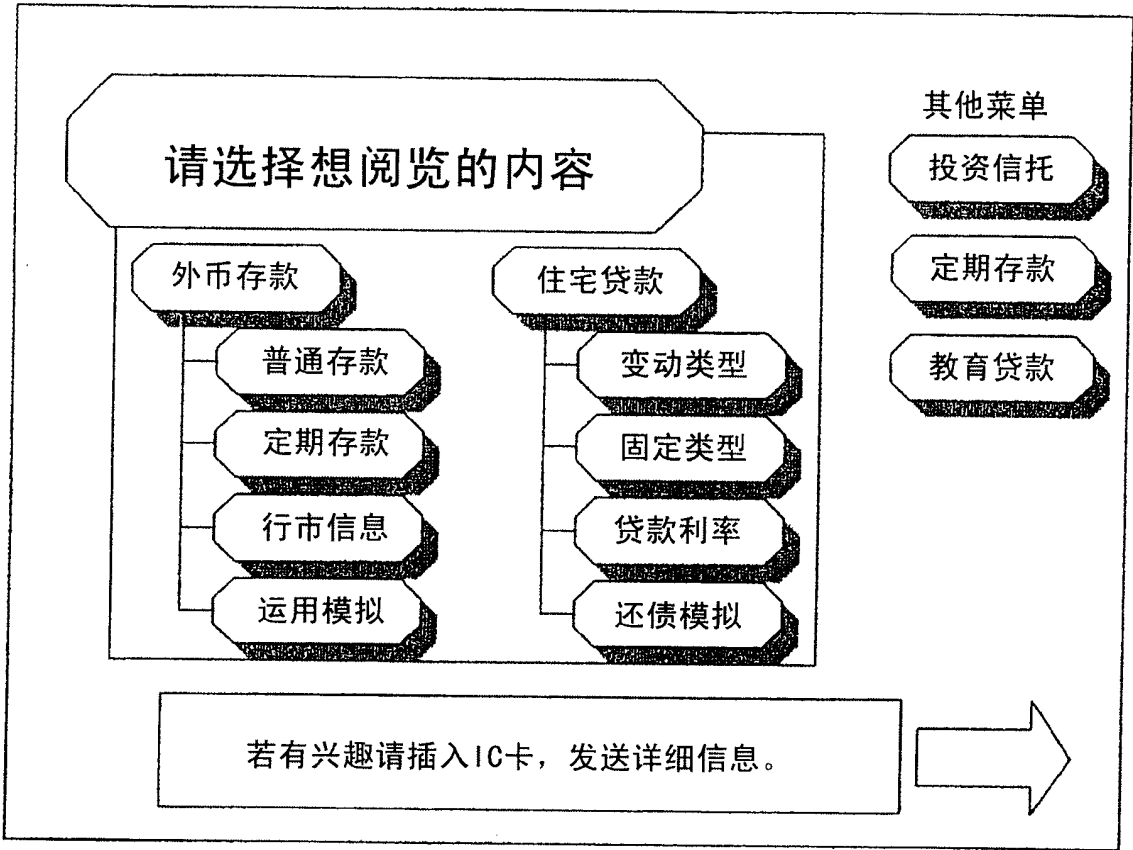


图 24

信息/商谈终端画面（贷款利率画面） 1510

〇〇先生
欢迎到△△银行

住宅贷款
贷款利率

	方式A	方式B
变动	年 2.475%	年 2.675%
固定特约 最初2年之间固定	年 2.000%	年 2.200%
最初3年之间固定	年 2.250%	年 2.450%
最初5年之间固定	年 2.950%	年 3.150%
最初7年之间固定	年 3.450%	年 3.650%
最初10年之间固定	年 3.550%	年 3.750%
最初15年之间固定	年 4.200%	年 4.400%
最初20年之间固定	年 4.300%	年 4.500%
最初25年之间固定	年 4.400%	年 4.600%
最初30年之间固定	年 4.450%	年 4.650%

其他菜单

投资信托

定期存款

教育贷款

图 25

窗口终端画面（顾客一览表画面） 1600

受理	来店目的	姓名	部分	预约	状态
001	存取款	日立 太朗			
501	贷款	庄山 悦彦	V I P	hh:mm	
002	存取款	日立 次朗			TAP：外币预览
003	存取款	日立 三朗			
301	税款和公款	鹿岛田 花子			教育贷款手册

图 26

窗口终端画面（主交易画面） 1610

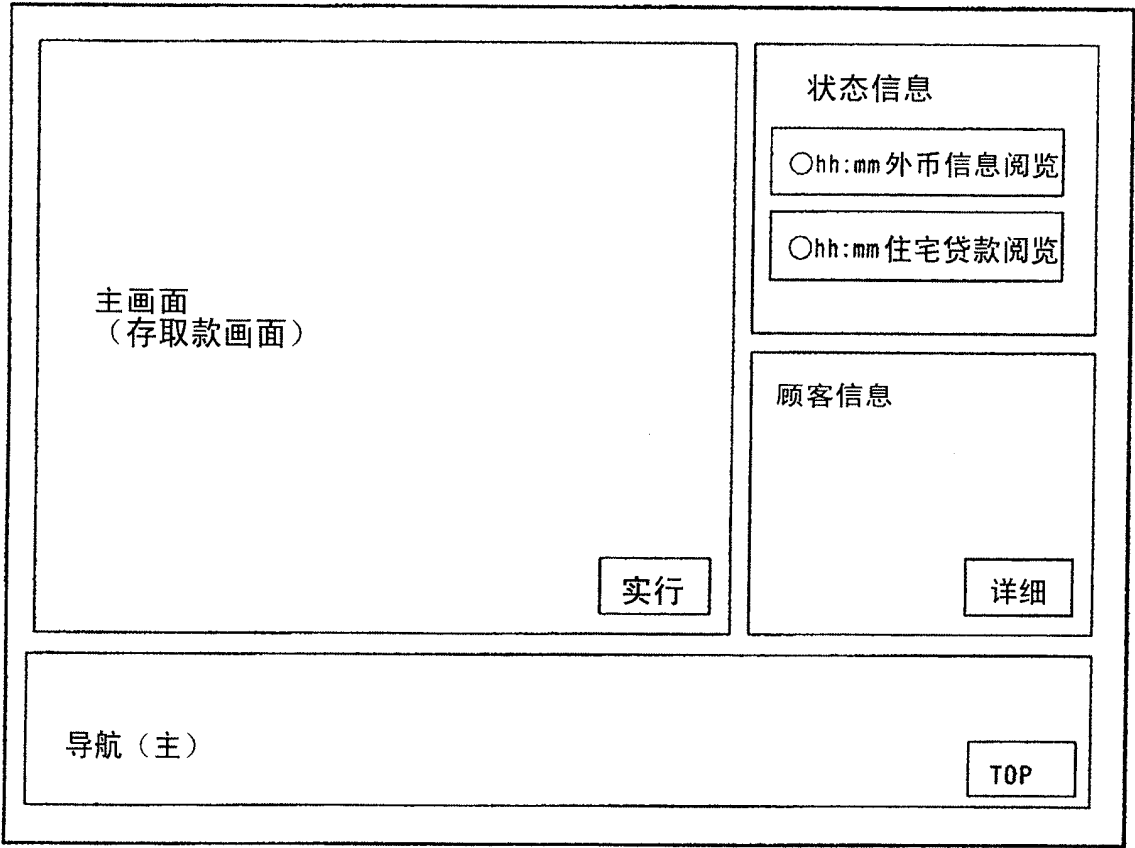


图 27

窗口终端画面（副交易画面） 1620

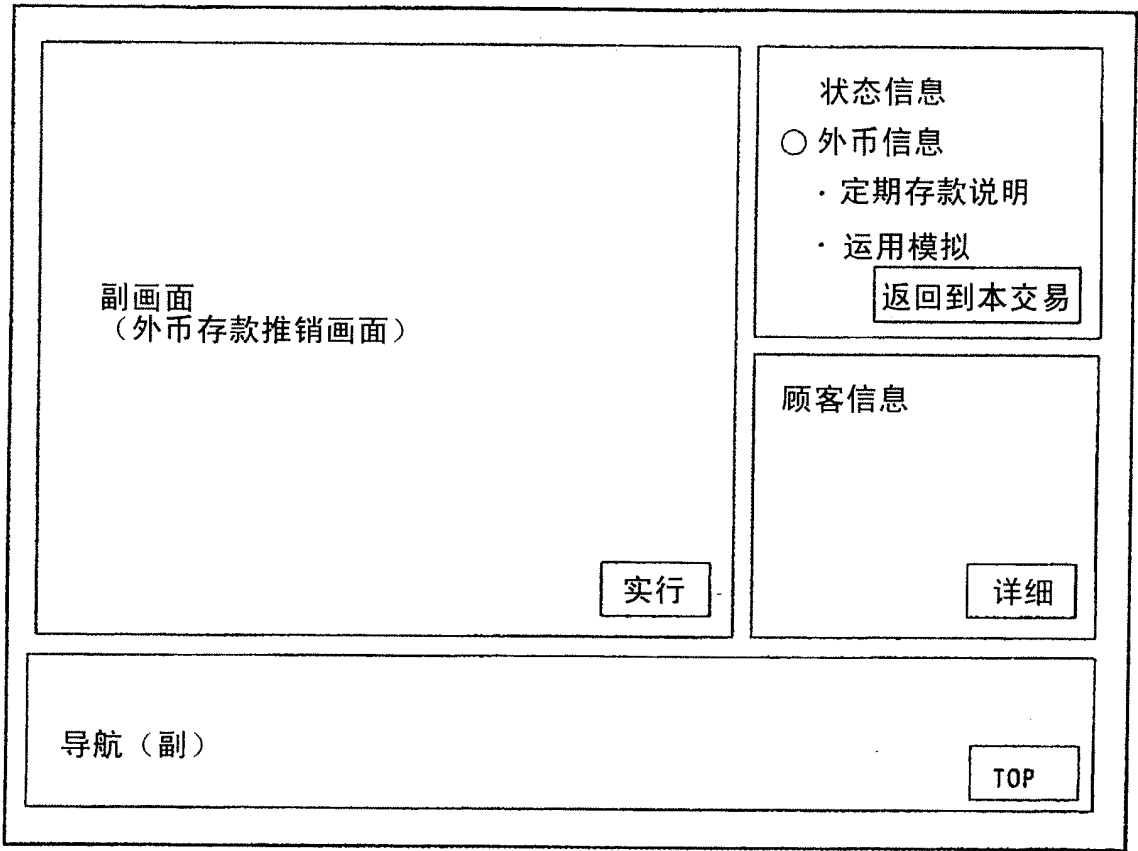


图 28