【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】平成20年3月6日(2008.3.6)

【公開番号】特開2006-211395(P2006-211395A)
【公開日】平成18年8月10日(2006.8.10)
【年通号数】公開・登録公報2006-031
【出願番号】特願2005-21873(P2005-21873)
【国際特許分類】
Ｈ０４Ｍ　3/523　(2006.01)
Ｈ０４Ｍ　3/42　(2006.01)
【ＦＩ】
Ｈ０４Ｍ　3/523
Ｈ０４Ｍ　3/42　Ｚ

【手続補正書】
【提出日】平成20年1月17日(2008.1.17)
【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
【補正方法】変更
【補正の内容】
【特許請求の範囲】
【請求項１】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用システムにおいて、
前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するための個人情報管理手段と、
前記個人情報管理手段に記憶された前記スキルレベルに基づいて前記コールセンタの業務を前記オペレータに振分けるための業務振分手段と、
を備えることを特徴とするコールセンタの運用システム。
【請求項２】
前記業務振分手段は、
前記オペレータ毎の前記スキルレベルにそれぞれ応じた前記業務を抽出するための適応業務抽出手段と、
前記適応業務抽出手段により抽出された前記業務の中から前記オペレータが任意に自己の業務を選択するための業務選択手段と、
を備えることを特徴とする請求項１に記載のコールセンタの運用システム。
【請求項３】
前記業務振分手段は、
外部から受信したコールの業務処理に要するスキルレベルに応じた前記オペレータを選択して接続するための選択接続手段
を備えることを特徴とする請求項１または２のいずれかに記載のコールセンタの運用システム。
【請求項４】
前記業務振分手段は、
前記業務の振分けの振分基準情報を外部から入力するための振分基準入力手段と、
前記スキルレベルと前記振分基準情報とのうちのいずれか一方または両方を選択して前記振分に適用するための振分基準選択手段と、
を備えることを特徴とする請求項１～３のうちのいずれかに記載のコールセンタの運用システム。

【請求項５】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用システムにおいて、
前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するための個人情報管理手段と、
前記スキルレベルを向上させるために前記スキルレベルのそれぞれに応じた教育課題情報を記憶するための教育課題情報記憶手段と、
前記教育課題情報記憶手段に記憶されている前記教育課題情報の中から前記オペレータ毎のそれぞれのスキルレベルに応じた教育課題情報を選択して該オペレータへ提供するための教育課題提供手段と、
を備えることを特徴とするコールセンタの運用システム。
【請求項６】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用システムにおいて、
前記オペレータ毎の勤怠情報を記憶し管理するための勤怠情報管理手段と、
前記勤怠情報管理手段に記憶された前記勤怠情報に基づいて前記オペレータ毎の給与を演算するための給与演算手段と、
を備えることを特徴とするコールセンタの運用システム。
【請求項７】
前記給与演算手段は、
前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するための個人情報管理手段を有し、
この個人情報管理手段に記憶されている前記スキルレベルに基づいて前記オペレータ毎の給与を演算することを特徴とする請求項６に記載のコールセンタの運用システム。
【請求項８】
前記給与演算手段は、
前記給与の演算に要する演算基準情報を外部から入力するための演算基準入力手段と、
前記スキルレベルと前記演算基準情報とのうちのいずれか一方または両方を選択して前記演算に適用するための演算基準選択手段と、
を備えることを特徴とする請求項７に記載のコールセンタの運用システム。
【請求項９】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用システムにおいて、
前記オペレータ毎の勤務状況を監視して勤務状況情報を取得するための勤怠監視手段と、
前記オペレータ毎の業務の遂行に伴い生じる業務関連情報の流通を監視して流通情報を取得するための業務関連情報監視手段と、
前記勤怠監視手段と前記業務関連情報監視手段とによってそれぞれ取得した前記勤務状況情報と前記流通情報とを記憶し管理するための監視情報管理手段と、
を備えることを特徴とするコールセンタの運用システム。
【請求項１０】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、
個人情報管理手段によって、前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するステップと、
業務振分手段によって、前記個人情報管理手段に記憶された前記スキルレベルに基づいて前記コールセンタの業務を前記オペレータに振分けるステップと、
を有することを特徴とするコールセンタの運用プログラム。
【請求項１１】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、
個人情報管理手段によって、前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するステッ

プと、
教育課題情報記憶手段によって、前記スキルレベルを向上させるために前記スキルレベルのそれぞれに応じた教育課題情報を記憶するステップと、
教育課題提供手段によって、前記教育課題情報記憶手段に記憶されている前記教育課題情報の中から前記オペレータ毎のそれぞれのスキルレベルに応じた教育課題情報を選択して該オペレータへ提供するステップと、
を有することを特徴とするコールセンタの運用プログラム。
【請求項１２】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、
勤怠情報管理手段によって、前記オペレータ毎の勤怠情報を記憶し管理するステップと、
給与演算手段によって、前記勤怠情報管理手段に記憶された前記勤怠情報に基づいて前記オペレータ毎の給与を演算するステップと、
を有することを特徴とするコールセンタの運用プログラム。
【請求項１３】
ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、
勤怠監視手段によって、前記オペレータ毎の勤務状況を監視して勤務状況情報を取得するステップと、
業務関連情報監視手段によって、前記オペレータ毎の業務の遂行に伴い生じる業務関連情報の流通を監視して流通情報を取得するステップと、
監視情報管理手段によって、前記勤怠監視手段と前記業務関連情報監視手段とによってそれぞれ取得した前記勤務状況情報と前記流通情報とを記憶し管理するステップと、
を有することを特徴とするコールセンタの運用プログラム。
【手続補正２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】発明の名称
【補正方法】変更
【補正の内容】
【発明の名称】コールセンタの運用システムおよびプログラム
【手続補正３】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０００１
【補正方法】変更
【補正の内容】
【０００１】
本発明は、ネットワークで結合された複数のサーバを用いて、このネットワーク上に構築されたコールセンタを管理し運用するためのコールセンタの運用システムおよびプログラムに関する。
【手続補正４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１１
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００１１】
このような課題に鑑み、本発明は、コールの内容や処理の難易度に適したスキルレベルのオペレータに選択的に振分けることができ、
また、各オペレータのスキルレベルを把握することができ、
また、各オペレータのスキルレベルを向上させるための教育手段を提供でき、

また、各オペレータのそれぞれのスキルレベルを向上させることにより、コールセンタにコールをする顧客への対応満足度を向上させることができ、

また、各オペレータの勤怠管理や業績評価を把握することができ、オペレータのスキルレベルに応じた業績評価や、あるいは正確な勤怠管理や能力に応じた給与計算を行うことができ、

また、コールセンタの業務おいて処理し流通する業務関連情報やデータベースなどの機密保持をすることができる、コールセンタの運用システムおよびプログラムを提供することを目的としている。

【手続補正５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２１
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正６】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２２
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正７】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２３
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正８】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２４
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正９】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２５
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１０】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２６
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１１】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２７
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２８
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１３】
【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】００２９
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３０
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００３０】
また、請求項１０に記載の本発明は、ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、個人情報管理手段によって、前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するステップと、業務振分手段によって、前記個人情報管理手段に記憶された前記スキルレベルに基づいて前記コールセンタの業務を前記オペレータに振分けるステップと、を有する。
【手続補正１５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３１
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１６】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３２
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１７】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３３
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１８】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３４
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００３４】
また、請求項１１に記載の本発明は、ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、個人情報管理手段によって、前記オペレータ毎のスキルレベルを記憶し管理するステップと、教育課題情報記憶手段によって、前記スキルレベルを向上させるために前記スキルレベルのそれぞれに応じた教育課題情報を記憶するステップと、教育課題提供手段によって、前記教育課題情報記憶手段に記憶されている前記教育課題情報の中から前記オペレータ毎のそれぞれのスキルレベルに応じた教育課題情報を選択して該オペレータへ提供するステップと、を有する。
【手続補正１９】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３５
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００３５】
また、請求項１２に記載の本発明は、ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用

しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、勤怠情報管理手段によって、前記オペレータ毎の勤怠情報を記憶し管理するステップと、給与演算手段によって、前記勤怠情報管理手段に記憶された前記勤怠情報に基づいて前記オペレータ毎の給与を演算するステップと、を有する。
【手続補正２０】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３６
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２１】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３７
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３８
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００３８】
　また、請求項１３に記載の本発明は、ネットワーク上に構築されたコールセンタを運用しオペレータを管理するためのコールセンタの運用プログラムにおいて、勤怠監視手段によって、前記オペレータ毎の勤務状況を監視して勤務状況情報を取得するステップと、業務関連情報監視手段によって、前記オペレータ毎の業務の遂行に伴い生じる業務関連情報の流通を監視して流通情報を取得するステップと、監視情報管理手段によって、前記勤怠監視手段と前記業務関連情報監視手段とによってそれぞれ取得した前記勤務状況情報と前記流通情報とを記憶し管理するステップと、を有する。
【手続補正２３】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００３９
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００４０
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００４０】
　本発明によれば、コールの内容や処理の難易度に適したスキルレベルのオペレータに選択的に振分けることができ、
　また、各オペレータのスキルレベルを把握することができ、
　また、各オペレータのスキルレベルを向上させるための教育手段を提供でき、
　また、各オペレータのそれぞれのスキルレベルを向上させることにより、コールセンタにコールをする顧客への対応満足度を向上させることができ、
　また、各オペレータの勤怠管理や業績評価を把握することができ、オペレータのスキルレベルに応じた業績評価や、あるいは正確な勤怠管理や能力に応じた給与計算を行うことができ、
　また、コールセンタの業務おいて処理し流通する業務関連情報やデータベースなどの機密保持をすることができる、コールセンタの運用システムおよびプログラムを提供することができる。

【手続補正２５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０２０４
【補正方法】変更
【補正の内容】
【０２０４】
以上説明した本発明の実施の形態によれば、コールの内容や処理の難易度に適したスキルレベルのオペレータに選択的に振分けることができ、
また、各オペレータのスキルレベルを把握することができ、
また、各オペレータのスキルレベルを向上させるための教育手段を提供でき、
また、各オペレータのそれぞれのスキルレベルを向上させることにより、コールセンタにコールをする顧客への対応満足度を向上させることができ、
また、各オペレータの勤怠管理や業績評価を把握することができ、オペレータのスキルレベルに応じた業績評価や、あるいは正確な勤怠管理や能力に応じた給与計算を行うことができ、
また、コールセンタの業務おいて処理し流通する業務関連情報やデータベースなどの機密保持をすることができる、コールセンタの運用システムおよびプログラムを提供することができる。