

【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6部門第2区分  
 【発行日】令和4年6月2日(2022.6.2)

【国際公開番号】WO2021/002137  
 【出願番号】特願2021-529930(P2021-529930)

【国際特許分類】

G 1 0 L 1 5 / 1 0 ( 2 0 0 6 . 0 1 )

G 1 0 L 1 5 / 2 2 ( 2 0 0 6 . 0 1 )

G 0 6 F 1 6 / 9 0 6 ( 2 0 1 9 . 0 1 )

G 0 6 F 1 6 / 9 0 ( 2 0 1 9 . 0 1 )

10

【 F I 】

G 1 0 L 1 5 / 1 0 5 0 0 T

G 1 0 L 1 5 / 2 2 4 6 0 Z

G 0 6 F 1 6 / 9 0 6

G 0 6 F 1 6 / 9 0 1 0 0

【手続補正書】

【提出日】令和2年11月9日(2020.11.9)

【手続補正1】

20

【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】

発話者の発話データを時系列の順番で取得する取得部と、  
 複数のカテゴリにおける各カテゴリに関連した複数の関連情報を記憶する記憶部と、  
 前記取得部で取得した発話データが各カテゴリに該当する可能性を特定する値である複数の  
 の第1の尤度を用いて、前記発話データの内容を解析する制御部と、  
 前記制御部による制御に従って、前記発話データのカテゴリに関連する関連情報を前記記  
 憶部から表示させるための対応付けを示すリンク情報を含む表示データを表示させる表示  
 処理部とを備え、  
 前記制御部は、前記時系列に沿って前記発話データが取得される毎に前記複数の第1の尤  
 度を用いて、第1の尤度毎の各カテゴリに関連した複数の関連情報に対応する複数のリン  
 ク情報から、前記表示処理部に優先して表示させるリンク情報を順次選択する  
 発話解析装置。

30

【請求項2】

前記制御部は、  
 前記時系列における解析対象期間内の複数の発話データの第1の尤度を積算して第2の尤  
 度をカテゴリ毎に演算し、  
 当該第2尤度が高いカテゴリを優先して、対応する関連情報を表示させるためのリンク情  
 報を前記表示処理部に表示させる  
 請求項1に記載の発話解析装置。

40

【請求項3】

前記制御部は、前記解析対象期間に出現する頻度が高い程、大きな値に設定される第1の  
 重み値を用いて、前記第2の尤度を求める  
 請求項2に記載の発話解析装置。

【請求項4】

前記制御部は、前記解析対象期間の開始時よりも終了時に近い程、大きな値に設定される

50

第 2 の重み値を用いて、前記第 2 の尤度を求める  
請求項 2 又は 3 に記載の発話解析装置。

【請求項 5】

ユーザから指定された期間の入力を受け付ける受付部を備え、  
前記制御部は、前記受付部が受け付けた期間を前記解析対象期間として前記第 2 の尤度を  
求める

請求項 2 乃至 4 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 6】

前記制御部は、前記第 2 の尤度の高いカテゴリと関連付けられる所定数の情報を選択し、  
前記表示処理部によって表示される表示データは、前記第 2 の尤度の降順で前記情報を含  
む

10

請求項 2 乃至 5 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 7】

前記表示処理部によって表示される表示データは、前記発話データが音声認識処理によっ  
てテキスト化されたテキストデータを発話の時系列で含む

請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 8】

前記表示処理部によって表示される表示データは、前記テキストデータにおいて所定の用  
語を強調されたデータである

請求項 7 に記載の発話解析装置。

20

【請求項 9】

前記制御部は、前記発話データ毎に、各カテゴリに関する第 1 の尤度を演算する

請求項 1 乃至 8 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 10】

前記発話データは、複数の発話者の対話のデータである

請求項 1 乃至 9 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 11】

発話者の発話の内容を解析し、発話に関する情報を表示する発話解析方法であって、  
記憶部には、複数のカテゴリにおける各カテゴリに関連した複数の関連情報が記憶されて  
おり、

30

取得部が、発話者の発話データを時系列の順番で取得するステップと、

制御部が、前記取得部で取得した発話データが各カテゴリに該当する可能性を特定する値  
である複数の第 1 の尤度を用いて、前記発話データの内容を解析するステップと、

表示処理部が、前記制御部による制御に従って、前記発話データのカテゴリに関連する関  
連情報を前記記憶部から表示させるための対応付けを示すリンク情報を含む表示データ  
を表示させるステップとを含み、

前記制御部は、前記時系列に沿って前記発話データが取得される毎に前記複数の第 1 の尤  
度を用いて、第 1 の尤度毎の各カテゴリに関連した複数の関連情報に対応する複数のリン  
ク情報から、前記表示処理部に優先して表示させるリンク情報を順次に選択する

発話解析方法。

40

【請求項 12】

請求項 11 に記載の方法をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 13】

前記発話者は、問い合わせ者とオペレーターであり、

前記関連情報は、問い合わせ内容に関するマニュアルである

請求項 1 乃至 10 のいずれか 1 に記載の発話解析装置。

【請求項 14】

前記制御部は、前記オペレーターの発話データの内容のみを解析する

請求項 13 に記載の発話解析装置。

【請求項 15】

50

前記制御部は、

前記複数の第1の尤度に基づいた優先順位における上位から順に複数のリンク情報を前記表示処理部に表示させ、

前記表示させた複数のリンク情報から一のリンク情報を選択するユーザ操作の入力を受け付けて、前記ユーザ操作によって選択されたリンク情報に対応する関連情報を表示するように前記表示処理部を制御する

請求項1～10, 13, 14のいずれか1項に記載の発話解析装置。

【請求項16】

前記複数の関連情報は、前記複数のカテゴリにおける各カテゴリにそれぞれ対応付けられた複数の資料を示し、

10

前記制御部は、前記表示処理部に表示させたリンク情報を選択するユーザ操作の入力を受け付けて、前記ユーザ操作によって選択されたリンク情報に応じて、前記複数の資料のうちに対応する資料を表示するように前記表示処理部を制御する

請求項1～10, 13～15のいずれか1項に記載の発話解析装置。

20

30

40

50