

【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 3 区分

【発行日】平成29年11月9日(2017.11.9)

【公開番号】特開2016-66313(P2016-66313A)

【公開日】平成28年4月28日(2016.4.28)

【年通号数】公開・登録公報2016-026

【出願番号】特願2014-195909(P2014-195909)

【国際特許分類】

G 0 6 Q 50/10 (2012.01)

G 0 8 B 25/04 (2006.01)

G 0 8 B 25/10 (2006.01)

G 0 8 B 25/00 (2006.01)

【F I】

G 0 6 Q 50/10

G 0 8 B 25/04 E

G 0 8 B 25/10 D

G 0 8 B 25/00 5 1 0 M

【手続補正書】

【提出日】平成29年9月22日(2017.9.22)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 2 5

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 2 5】

例えば、警備員のウェアラブルカメラ 1 0 で取得した画像データに基づいて、同一人物の顔画像が所定時間以上継続して所定の大きさ以上の大きさで取得された場合に、取得した画像データに含まれる人物がブラックリストに含まれる人物でないかを確認するブラックリスト検索というインシデントが発生したと検知する。ブラックリスト検索というインシデントに対しては、取得した画像データに含まれる顔画像のデータと、ブラックリスト DB に含まれる顔画像のデータとのマッチングを行うことによって、ブラックリストに含まれる人物であるか否かの判定を行い、ブラックリストに含まれる人物であると判定された場合には、ブラックリスト上の人物にかかる情報を含む画像データ及び音声データを処理結果として携帯端末装置 4 0 に送信する。携帯端末装置 4 0 は、処理結果として受け付けた画像データ及び音声データをウェアラブルカメラ 1 0 のディスプレイ 1 2 及びイヤホン 1 4 に出力することによって、警備員にブラックリスト検索の結果を通知することができる。

【手続補正 2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 2 6

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 2 6】

また、例えば、警備員のウェアラブルカメラ 1 0 のマイク 1 3 で取得した音声に基づいて、特定業務（例えば外国語通訳）などのサポートというインシデントが発生したことが検知された場合には、コントロールセンタサーバ 5 0 は、特定業務のサポートを行うサポートセンタのサポートセンタサーバ 7 0 にサポートの依頼を行うとともに、携帯端末装置 4 0 にはサポートセンタと接続するための情報の提供を行い、携帯端末装置 4 0 とサポー

トセンタ端末 8 1 を接続させて音声及び画像などの送受信を通して特定業務のサポートを可能とする。ブラックリスト検索及び特定業務サポートは、インシデントの一例であって、インシデントによっては、他の警備員に対する出動の指示を行うことも可能である。

【手続補正 3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 4 6

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 4 6】

画像解析部 4 8 d は、ウェアラブルカメラ 1 0 のカメラ 1 1 で取得した画像データを解析してインシデントの発生を検知する。例えば、同一人物の顔画像が所定時間以上継続して所定の大きさ以上の大きさで取得された場合に、取得した画像データに含まれる人物がブラックリストに含まれる人物でないかを確認するブラックリスト検索というインシデントが発生したと検知するようにしてもよい。

【手続補正 4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 6 4

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 6 4】

データ収集・蓄積処理部 5 5 a は、携帯端末装置 4 0 から警備員の装備である各種装置で取得した各種データを受信して収集データ 5 4 a に蓄積する。

【手続補正 5】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 6 9

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 6 9】

ブラックリスト検索部 5 5 g は、ウェアラブルカメラ 1 0 で取得した画像データに含まれる人物がブラックリストに含まれる人物でないかを確認するブラックリスト検索というインシデントに対する処理部で、ウェアラブルカメラ 1 0 で取得した画像データに含まれる人物の顔画像を用いて、ブラックリスト DB 5 4 k の情報とをマッチングして、その処理結果として指示テキストデータ 5 4 g、音声出力データ 5 4 h 又は画像出力データ 5 4 i などのデータを出力する。

【手続補正 6】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 7 7

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 7 7】

端末管理データ 5 4 c は、コントロールセンタ端末 6 2 を識別可能な端末識別番号に関連付けられた、端末識別番号に対するコントロールセンタ端末 6 2 のステータスと、関連するインシデント番号などをレコードの保有項目とするデータである。ステータスは、コード化されたデータであって、「0」はいずれのインシデントにもアサインされていないことを示し、「1」はいずれかのインシデントにアサインされていることを示す。図 5 の端末管理データ 5 4 c の例は、端末識別番号「0 1 1」のコントロールセンタ端末 6 2 は、ステータスが「1」でありインシデントにアサインされていて、アサインされているインシデント番号が「1 2 3 0 1 2 3 4」であることを示している。

【手続補正 7】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】 0 0 7 8

【補正方法】 変更

【補正の内容】

【0 0 7 8】

インシデントデータ 5 4 d は、インシデントの発生日時、発生したインシデントを識別するインシデント番号、発生したインシデントの種別、インシデントのステータス及び発生したインシデントに対応する警備員の識別情報などをレコードの保有項目とするデータである。インシデントステータスは、コード化されたデータであって、「0 0」はインシデント種別判定中であることを示し、「0 1」は処理結果を送信する宛先を決定済であることを示し、「0 2」は処理結果を送信済みであることを示し、「9 0」は当該インシデントの対応が完了していることを示す。

【手続補正 8】

【補正対象書類名】 明細書

【補正対象項目名】 0 0 9 1

【補正方法】 変更

【補正の内容】

【0 0 9 1】

端末制御部 5 5 d は、端末管理データ 5 4 c を参照して、ステータスがインシデントにアサインされていないことを示す「0」のコントロールセンタ端末 6 2 を選択して、当該コントロールセンタ端末 6 2 に対応する端末管理データ 5 4 c のステータスをアサイン済みで有ることを示す「1」に更新する（ステップ S 3 0 1）。

【手続補正 9】

【補正対象書類名】 明細書

【補正対象項目名】 0 0 9 5

【補正方法】 変更

【補正の内容】

【0 0 9 5】

コントロールセンタサーバ 5 0 は、コントロールセンタ端末 6 2 から受信したデータがコントロールセンタ端末 6 2 の処理が終了したことを示す処理結果の場合（ステップ S 3 0 4 ; Y e s）には、コントロールセンタ端末 6 2 との通信の切断処理を行って、端末管理データ 5 4 c のステータスを未アサインで有ることを示す「0」に更新して（ステップ S 3 0 5）、処理を終了する。また、コントロールセンタ端末 6 2 から受信したデータがコントロールセンタ端末 6 2 の処理が終了したことを示す処理結果ではない場合（ステップ S 3 0 4 ; N o）には、ステップ S 3 0 3 に戻り、データ転送処理を継続する。

【手続補正 1 0】

【補正対象書類名】 明細書

【補正対象項目名】 0 0 9 8

【補正方法】 変更

【補正の内容】

【0 0 9 8】

また、サポートセンタサーバ 7 0 は、通信部 7 3 と、記憶部 7 4 と、制御部 7 5 とを有する。通信部 7 3 は、通信網 9 1 を介して無線通信装置 3 0、携帯端末装置 4 0 及びコントロールセンタサーバ 5 0 とデータ通信するためのインタフェース部である。

【手続補正 1 1】

【補正対象書類名】 明細書

【補正対象項目名】 0 1 0 0

【補正方法】 変更

【補正の内容】

【0 1 0 0】

サポートデータ 7 4 a は、コントロールセンタサーバ 5 0 から受け付けた特定業務のサ

ポート依頼に基づいて登録されたデータであって、該サポート依頼の内容や状況等の情報を含む。端末管理データ74bは、サポートセンタに設置されている複数のサポートセンタ端末81の稼働状況を示すデータである。処理手順DB74cは、警備員が行う特定業務の様々な処理に対応する処理手順の情報を含むデータであって、警備員に対して処理手順を送付する場合には、該処理手順DB74cから対応する手順を選択して携帯端末装置40に送信する。

【手続補正12】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0108

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0108】

図9のサポートデータ74aの例は、「2014/4/10 14:30」に受け付けたサポート依頼は、インシデント番号「12301234」に対するもので、サポート種類は「05」で、ステータスが「02」でありサポートセンタ端末81を用いてサポート中であることを示している。

【手続補正13】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0109

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0109】

端末管理データ74bは、サポートセンタ端末81を識別可能な端末識別番号に関連付けられた、端末識別番号に対するサポートセンタ端末81のステータスと、関連するインシデント番号などをレコードの保有項目とするデータである。ステータスは、コード化されたデータであって、「0」はいずれのインシデントにもアサインされていないことを示し、「1」はいずれかのインシデントにアサインされていることを示す。図9の端末管理データ74bの例は、端末識別番号「011」のサポートセンタ端末81は、ステータスが「1」でありインシデントにアサインされていて、アサインされているインシデント番号が「12301234」であることを示している。

【手続補正14】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0111

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0111】

コントロールセンタサーバ50で特定業務のサポートというインシデントが発生したならば、コントロールセンタサーバ50は特定業務に対するサポートセンタのサポートセンタサーバ70に、インシデント番号、サポートを行う警備員の携行する携帯端末装置40の通信アドレス等を含むサポート依頼を送信する（ステップS501）。ステップS501でサポート依頼を受け付けたサポートセンタサーバ70は、受け付けた内容をサポートデータ74aに登録する（ステップS701）。

【手続補正15】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0113

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0113】

サポートセンタサーバ70の端末制御部75cは、端末管理データ74bを参照してステータスが未アサインであることを示す「0」のサポートセンタ端末81のアサイン処理

を行う（ステップ S 7 0 3）。アサイン処理とは、具体的には端末管理データ 7 4 b のステータスにサポートアサイン中であることを示す「1」に更新し、端末管理データ 7 4 b のインシデント番号にサポート依頼で通知されたインシデント番号を登録し、サポートデータ 7 4 a のステータスを端末アサイン済であることを示す「0 1」に更新する。

【手続補正 1 6】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 1 1 7

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 1 1 7】

また、サポートセンタサーバ 7 0 のサポート依頼管理部 7 5 a は、サポートデータ 7 4 a の対象となるレコードのステータスを、サポート終了を示す「0 9」に更新するとともに、コントロールセンタサーバ 5 0 にサポート依頼に対する処理が終了したことを示すサポート依頼応答を送信して（ステップ S 7 1 0）、処理を終了する。

【手続補正 1 7】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 1 2 2

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 1 2 2】

- 1 0 ウェアラブルカメラ
- 1 1、4 5 カメラ
- 1 2 ディスプレイ
- 1 3 マイク
- 1 4 イヤホン
- 2 1 モーションセンサ
- 2 2 生体情報センサ
- 2 3 環境情報センサ
- 3 0 無線通信装置
- 4 0 携帯端末装置
- 4 1 表示操作部
- 4 2 近距離無線通信部
- 4 3 無線通信部
- 4 4 外部通信部
- 4 6 音声入出力部
- 4 7、5 4、7 4 記憶部
- 4 7 a 特定顔画像データ
- 4 7 b 手順データ
- 4 8、5 5、7 5 制御部
- 4 8 a 収集データ送信部
- 4 8 b 収集データ解析部
- 4 8 c 音声解析部
- 4 8 d 画像解析部
- 4 8 e モーション解析部
- 4 8 f 異常検知部
- 4 8 g、5 5 i 出力処理部
- 4 8 h 個別アプリケーション
- 4 8 i サポートセンタ接続部
- 4 8 j オフライン顔認証部
- 4 8 k、5 5 h 無線通信装置設定部

4 8 m 手順ガイド部
5 0 コントロールセンタサーバ
5 1、7 1 入力部
5 2、7 2 表示部
5 3、7 3 通信部
5 4 a 収集データ
5 4 b 警備員データ
5 4 c、7 4 b 端末管理データ
5 4 d インシデントデータ
5 4 e 出力データ
5 4 f 出力先データ
5 4 g 指示テキストデータ
5 4 h 音声出力データ
5 4 i 画像出力データ
5 4 j サポートセンタデータ
5 4 k ブラックリストDB
5 5 a データ収集・蓄積処理部
5 5 b 収集データ監視部
5 5 c 警備員データ管理部
5 5 d、7 5 c 端末制御部
5 5 e 個別処理部
5 5 f サポートセンタ割当部
5 5 g ブラックリスト検索部
6 1 特定業務サポートサーバ
6 2 コントロールセンタ端末
7 0 サポートセンタサーバ
7 4 a サポートデータ
7 4 c 処理手順DB
7 5 a サポート依頼管理部
7 5 b 携帯端末装置接続処理部
7 5 d サポート処理部
8 1 サポートセンタ端末
9 1 通信網
9 2 監視カメラ
9 3 報知装置

【手続補正18】

【補正対象書類名】図面

【補正対象項目名】図5

【補正方法】変更

【補正の内容】

【図 5】

収集データ

54a

日時	警備員 識別情報	データ 区分	取得データ
2014/4/10 15:00	05015	01	...
⋮	⋮	⋮	⋮

※データ区分

01:ウェアラブルカメラ 81:監視カメラ
 02:マイク 90:解析結果データ
 03:モーションセンサ
 04:生体情報センサ
 05:環境情報センサ

警備員データ

54b

警備員 識別情報	警備員状況					警備員属性情報			...
	任務番号	インシデント 番号	位置(GPS) 情報	通信 アドレス	...	性別	保有スキル	...	
12345	123	12301234	...	...	...	M	...	...	...
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

端末管理データ

54c

端末 識別番号	ステータス	インシデント 番号	...
011	1	12301234	...
⋮	⋮	⋮	⋮

※ステータス

0:未アサイン
 1:インシデントアサイン中

インシデントデータ

54d

インシデント 発生日時	インシデント 番号	インシデント 種別	インシデント ステータス	警備員 識別情報	...
2014/4/10 17:30	12301234	201	01	12345	...
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

※インシデントステータス

00:インシデント種別判定中
 01:処理結果宛先決定済
 02:処理結果送信済
 }
 90:対応完了

出力データ

54e

インシデント 番号	インシデント 枝番号	データ 区分	区分別データ
12301234	001	01	...
⋮	⋮	⋮	⋮

※データ区分

01:出力先データ
 02:指示テキストデータ
 03:音声出力データ
 04:画像出力データ
 }

【補正対象書類名】図面
【補正対象項目名】図 9
【補正方法】変更
【補正の内容】
【図 9】

サポートデータ

74a

サポート依頼 受付日時	インシデント 番号	サポート 種別	ステータス	携帯端末装置 通信アドレス	...
2014/4/10 14:30	12301234	05	02	...	...
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

※ステータス

00: サポート依頼受付
01: 端末アサイン済
02: サポート中
09: サポート終了

端末管理データ

74b

端末 識別番号	ステータス	インシデント 番号	...
011	1	12301234	...
⋮	⋮	⋮	⋮

※ステータス

0: 未アサイン
1: サポートアサイン中