

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第4037100号
(P4037100)

(45) 発行日 平成20年1月23日(2008.1.23)

(24) 登録日 平成19年11月9日(2007.11.9)

(51) Int. Cl.		F I		
G06Q	50/00	(2006.01)	G06F	17/60 1 2 4
H04M	3/42	(2006.01)	H04M	3/42 Z
H04M	3/51	(2006.01)	H04M	3/51

請求項の数 9 (全 31 頁)

(21) 出願番号	特願2001-380132 (P2001-380132)	(73) 特許権者	000000295
(22) 出願日	平成13年12月13日(2001.12.13)		沖電気工業株式会社
(65) 公開番号	特開2003-186977 (P2003-186977A)		東京都港区虎ノ門1丁目7番12号
(43) 公開日	平成15年7月4日(2003.7.4)	(74) 代理人	100116207
審査請求日	平成16年9月9日(2004.9.9)		弁理士 青木 俊明
		(74) 代理人	100089635
			弁理士 清水 守
		(74) 代理人	100096426
			弁理士 川合 誠
		(72) 発明者	守 雅人
			東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電 気工業株式会社内
		審査官	佐藤 智康

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 コール受付システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

(a) あらかじめ作成された問合せ例及び該問合せ例に対する回答例を表示順位を決定するための優先情報とともに登録するデータベースを備えるサーバと、
 (b) 前記問合せ例及び回答例を表示する表示装置を備えるオペレータ端末とを有し、
 (c) 前記表示装置は前記問合せ例及び回答例を優先情報に従って表示するコール受付システムであって、
 (d) 前記問合せ例及び回答例は、利用頻度によって変化しない最優先の優先情報が与えられ、常時表示される要注目情報と、該要注目情報に与えられる優先情報より低く、利用頻度によって変化する優先情報が与えられる一般情報とに分けられることを特徴とするコール受付システム。

【請求項 2】

前記要注目情報は、所定期間が経過すると一般情報に切り換えられる請求項 1 に記載のコール受付システム。

【請求項 3】

前記要注目情報は、利用数が所定数以上減少すると一般情報に切り換えられる請求項 1 に記載のコール受付システム。

【請求項 4】

前記表示装置は、受け付けた問合せ及び回答を入力する受付入力部と、前記問合せ例及び回答例を表示する情報表示部とを備える請求項 1 ~ 3 のいずれか 1 項に記載のコール受付

10

20

システム。

【請求項 5】

前記優先情報は所定期間の利用数に応じて変更される請求項 1 ~ 4 のいずれか 1 項に記載のコール受付システム。

【請求項 6】

前記優先情報は所定期間の利用数と前回の平均利用数との平均である 2 期間平均利用数によって決定される請求項 1 ~ 5 のいずれか 1 項に記載のコール受付システム。

【請求項 7】

前回の平均利用数がない場合には、今回の利用数を 2 期間平均利用数として記憶する請求項 6 に記載のコール受付システム。

【請求項 8】

特定の加算適用時期である場合には、所定の利用数を加算して表示順位を上げる請求項 5 ~ 7 のいずれか 1 項に記載のコール受付システム。

【請求項 9】

前記回答例にランクを設け、前記加算適用時期である場合に前記ランクに応じて加算を行う請求項 8 に記載のコール受付システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、コール受付システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】

従来、電話による問合せを受け付けるコールセンタにおいては、企業等の提供するサービス、製品等に関する顧客からの様々な問合せ、相談等を受け付けて回答するようになっている。この場合、コールセンタのオペレータは、前記問合せ、相談等の内容に応じて、前記企業等の業務内容、前記サービス、製品等の説明等が記載された各種資料を参考にしながら、顧客からの電話による問合せ、相談等に対応している。また、過去の経験上、頻繁に発生する質問、すなわち、FAQ (Frequently Asked Question) や、想定される問合せ、相談等の問合せ例に対する回答例を数多く収納した回答例集を作成しておき、前記オペレータに参考資料として配布しておく場合も多い。この場合、前記オペレータは、他の参考資料を参照することなく、前記回答例集を参照して該当する模範回答を探し出すだけで通常の問合せ、相談等の多くに対して、回答することができるので、オペレータの作業負担が軽減されコールセンタにおける業務効率が向上する。

【0003】

そして、近年では、前記回答例集の内容をオペレータ毎に配設されたコンピュータの表示装置に表示させるコンピュータシステムが提供されている。この場合、前記オペレータはコンピュータを操作して該当する問合せ例及び回答例を探し出すことができるので、冊子状の回答例集のページを繰るよりもはるかに効率的に、適切な回答例を探し出すことができる。そのため、オペレータの作業負担がはるかに軽減されコールセンタにおける業務効率が向上するとともに、回答が適切なものとなり、コールセンタにおける業務の質が向上する。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、前記従来のコールセンタにおけるコンピュータシステムにおいては、オペレータが問合せ、相談等に対する回答例を探し出す場合、キーボード等の入力装置を操作して、種々の条件を入力する必要がある。この場合、オペレータは電話による問合せ、相談等に受け答えしながら前記入力装置を操作しなければならないので、作業負担が大きくなってしまふ。また、種々の条件を入力してから該当する回答例が探し出され、表示装置に表示されるまでに時間がかかるので、顧客に対する回答が遅くなってしまひ、コールセンタにおける業務効率が低下してしまふ。

10

20

30

40

50

【0005】

本発明は、前記従来の問題点を解決して、問合せ例及び回答例の中から注目すべきもの、すなわち、注目度の高い問合せ例及び回答例をあらかじめ設定して、オペレータの使用する端末の表示装置に表示しておくことによって、オペレータの作業負担が少なく、顧客に対する回答が速く、コールセンタにおける業務効率及び業務の質が向上するコール受付システムを提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】

そのために、本発明のコール受付システムにおいては、あらかじめ作成された問合せ例及び該問合せ例に対する回答例を表示順位を決定するための優先情報とともに登録するデータベースを備えるサーバと、前記問合せ例及び回答例を表示する表示装置を備えるオペレータ端末とを有し、前記表示装置は前記問合せ例及び回答例を優先情報に従って表示するコール受付システムであって、前記問合せ例及び回答例は、利用頻度によって変化しない最優先の優先情報が与えられ、常時表示される要注目情報と、該要注目情報に与えられる優先情報より低く、利用頻度によって変化する優先情報が与えられる一般情報とに分けられる。

10

【0007】

本発明の他のコール受付システムにおいては、さらに、前記表示装置は、受け付けた問合せ及び回答を入力する受付入力部と、前記問合せ例及び回答例を表示する情報表示部とを備える。

20

【0008】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前記優先情報は所定期間の利用数に応じて変更される。

【0009】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前記優先情報は所定期間の利用数と前回の平均利用数との平均である2期間平均利用数によって決定される。

【0010】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前回の平均利用数がない場合には、今回の利用数を2期間平均利用数として記憶する。

【0011】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、特定の加算適用時期である場合には、所定の利用数を加算して表示順位を上げる。

30

【0012】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前記回答例にランクを設け、前記加算適用時期である場合に前記ランクに応じて加算を行う。

【0015】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前記要注目情報は、所定期間が経過すると一般情報に切り換えられる。

【0016】

本発明の更に他のコール受付システムにおいては、さらに、前記要注目情報は、利用数が所定数以上減少すると一般情報に切り換えられる。

40

【0022】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態について図面を参照しながら詳細に説明する。

【0023】

図1は本発明の第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成を示す概念図である。

【0024】

図において、10はコール受付センタであり、顧客90からの電話による問合せ等を受け付けるコールセンタとして機能する。ここで、前記コール受付センタ10は、銀行、信用

50

金庫等の金融機関、証券会社、保険会社、コンピュータ、ソフトウェア、自動車、電気機器、電子機器等を製造販売する製造会社又は販売会社、百貨店、スーパーマーケット等の商店、ホテル、旅館等の宿泊施設、鉄道、航空等の旅客運送会社等の各種企業、団体等の業務内容、前記各種企業、団体等の提供するサービス、製品、広告等に関する顧客90からの電話による様々な問合せ、相談、苦情、要望等（以下「問合せ」という。）を受け付けて、オペレータが回答するようになっている。

【0025】

そして、前記コール受付システム10は、問合せ情報を管理する問合せデータベース21、オペレータ管理データベース22、あらかじめ作成された問合せ例及び該問合せ例に対する回答例を登録するデータベースとしての回答例データベース23、及び、各種設定情報データベース24を備えるサーバとしての問合せ情報管理サーバ20と、問合せ対応時に各種情報を検索/表示したり、オペレータが問合せ内容を入力したりするオペレータ端末40と、管理者が操作する管理者端末50と、問合せ対応時に参考となる情報、例えば、パンフレットやインターネットのホームページ情報、マニュアル等の情報を蓄積管理する情報管理サーバ30とを有する。ここで、前記問合せ情報管理サーバ20、情報管理サーバ30、オペレータ端末40及び管理者端末50は、CPU、MPU等の演算装置、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶装置、キーボード、マウス等の入力装置、CRT、液晶ディスプレイ等の表示装置、通信インターフェイス等を備えるコンピュータであり、互いに通信可能に接続されている。

【0026】

そして、オペレータが、顧客90からの電話による問合せを受け付けて回答するための電話機41がオペレータ端末40と対になって配設される。また、オペレータに代わって、管理者が前記問合せを受け付けて回答することができるようにするために、電話機51が管理者端末50と対になって配設されることが望ましい。この場合、前記電話機41、51は、公衆電話網（PBX（Private Branch Exchange）等の交換機経由を含む。）に直接接続して利用するもの、公衆電話網からCTI（Computer Telephony Integration）サーバ60を経由してCTI技術を利用するもの、インターネット経由で利用するもの（いわゆるwebホン）等が挙げられるが、特に、その方法を限定したものではなく、電話機41、51に代わるものであってもよい。

【0027】

また、顧客90からの問合せを電子メールやウェブ（Web）のホームページへの書込みなどから受け付けるようにすることもできる。この場合、顧客90からの問合せは、Webサーバ71及びメールサーバ75を有する問合せ受付サーバ70に受信される。ここで、Webサーバ71及びメールサーバ75は、問合せ情報を管理する問合せ受付データベース72、76を備える。そして、前記顧客90からの問合せは、問合せ受付サーバ70からイントラネット、LAN（Local Area Network）、WAN（Wide Area Network）、インターネット等のネットワーク80を介して、コール受付センタ10に送信される。なお、問合せ受付サーバ70と問合せ情報管理サーバ20とを同一のものとすることもできる。

【0028】

一般的に、コール受付センタ10のようなコールセンタにおいて対応する問合せの多くは、特定の種類の内容に集中している。そこで、本実施の形態においては、過去の経験上、頻繁に発生する質問としての問合せや想定される問合せに対してあらかじめ問合せ例及び該問合せ例に対する回答例を作成し、前記問合せ例と回答例とを組み合わせたものを回答例情報として、回答例データベース23にあらかじめ登録する。そして、前記回答例情報の中で利用が集中する回答例情報を、オペレータが注目すべき情報としての問合せ例及び該問合せ例に対する回答例、すなわち、要注目情報として設定する。なお、その他の回答例情報は一般情報とする。そして、前記要注目情報をコール受付センタ10におけるオペレータ端末40の表示装置に常に表示しておくようにする。

10

20

30

40

50

【0029】

図2は本発明の第1の実施の形態におけるオペレータ端末の表示装置の表示画面の例を示す図である。

【0030】

ここで、図2に示される表示画面の例は、コール受付センタ10が金融機関の業務内容、提供するサービス、製品、広告等に関する顧客90からの電話による様々な問合せを受け付けて、オペレータが回答する場合、すなわち、コール受付センタ10が金融機関のコールセンタである場合の例である。

【0031】

図2(a)に示されるように、問合せ受付時におけるオペレータ端末40(図1)の入力用画面100は、顧客情報及び受け付けた問合せの内容を入力する画面としての受付入力部101と、要注目情報表示部102とを有する。

10

【0032】

また、該要注目情報表示部102に表示される情報は、最近問合せ頻度が最も高い要注目情報や、転勤等の季節的な観点から選択された要注目情報、DM(ダイレクトメール)、新商品等のキャンペーンの観点から選択された要注目情報、テレビ等のマスメディアによって指摘された事項のようなゴシップに関連する要注目情報等である。

【0033】

なお、要注目情報表示部102に表示された要注目情報をオペレータが選択すると、図2(b)に示されるように、POP(ポップ)ウィンドウ形式で、前記要注目情報の詳細を表示する画面が表示される。

20

【0034】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、ここでは、電話による問合せの場合について説明する。

【0035】

図3は本発明の第1の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0036】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0037】

この場合、管理者(又は本部部門や統括部門)は、過去の経験上、頻繁に発生する質問としての問合せや想定される問合せ及びこれらの問合せに対する回答例をあらかじめ作成し、回答例情報として回答例データベース23に事前に登録(追加又は更新)する。そして、利用が集中する回答例情報を要注目情報として設定する。また、要注目情報として設定されなかった回答例情報は、一般情報とする。なお、要注目情報は新規に作成され設定されてもよいし、既に登録されている一般情報を必要に応じて要注目情報として設定(変更)してもよい。

30

【0038】

ここで、前記回答例情報の項目は、回答例情報を絞り込むためのキーとなる区分情報、回答例情報の属性(カテゴリー)を示す属性情報、問合せ内容(申告内容)、模範回答、回答例情報の注目度の高さ又は利用頻度の高さを示す注目度区分情報としての要注目情報区分、入力用画面100(図2(a))の要注目情報表示部102への表示優先順位、補足メモ、管理番号、更新日、作成者等から成る。例えば、コール受付センタ10が金融機関のコールセンタである場合、前記区分情報は、大分類としての申告区分、中分類としての業務区分、小分類としての科目・種別区分等を含むものである。そして、前記申告区分は、問合せ、相談、苦情等であり、業務区分は、預貯金、振込、国債等の金融機関の業務内容に沿ったものであり、科目・種別区分は、当座預金、普通預金等である。また、前記属性情報は、制度、手続等である。

40

【0039】

なお、管理者が、前記回答例情報を回答例データベース23に登録する方法としては、管理者端末50等の端末から1つ1つの要注目情報をマニュアルで入力して登録する方法、

50

及び、事前に設定された多数の要注目情報をファイルで受け取り（例えば、CD、DVD、MO等の媒体による受け渡しやファイル転送など）、前記回答例データベース23を書き換えたり、追記したりする方法がある。

【0040】

次に、電話受付時の動作について説明する。

【0041】

まず、顧客90はコール受付センタ10に電話をする。続いて、コール受付センタ10において、オペレータが電話機41を使用して電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。この時、オペレータ端末40の表示装置には、受付入力部101を含む入力用画面100が表示される。

10

【0042】

続いて、オペレータ端末40は、受付入力部101を表示装置に表示すると並行して、自動的に問合せ情報管理サーバ20にアクセスして回答例データベース23に登録されている要注目情報の検索依頼を行い、検索された要注目情報を取得する。そして、オペレータ端末40は、取得した要注目情報を各回答例情報をオペレータ端末40の表示装置に表示する優先順位としての表示優先順位（順番）に従い、受付入力部101と並列でレイアウトされている要注目情報表示部102に自動表示する。なお、前記表示優先順位は各回答例情報に対して設定され付与されている。また、要注目情報の検索依頼については手動として要注目情報検索のボタンを設けオペレータの任意の操作により表示する対応としてもよい。

20

【0043】

すると、オペレータは顧客90に電話で対応しながら、要注目情報表示部102に前記顧客90の問合せに対応する内容の要注目情報が表示されているかどうかを確認する。そして、前記顧客90の問合せに対応する内容の要注目情報が表示されている場合は、該当する要注目情報の行を選択し、詳細ボタンを押下する。ここで、該詳細ボタンを押下すると、選択した要注目情報の詳細が、図2(b)に示されるように、POPウィンドウ形式で表示されるので、オペレータは、内容を確認し、模範回答の内容に従って前記顧客90の問合せに回答する。

【0044】

続いて、オペレータが貼(てん)付ボタンを押下すると、前記選択した要注目情報が受付入力部101の各入力欄に自動的に入力(転記)される。なお、自動入力される項目は、申告区分、業務区分、科目・種別区分等の区分情報、属性グループ、カテゴリー区分等の属性情報、問合せ内容、模範回答である。そして、オペレータは、受付入力部101に自動入力された情報を確認し、完了ボタンを押下する。また、申告内容や模範回答の内容に不足の情報がある場合は、追記操作を行ってから完了ボタンを押下する。そして、オペレータが完了ボタンを押下すると、入力された問合せの内容が問合せ情報管理サーバ20の問合せデータベース21に登録される。

30

【0045】

なお、対応する内容の要注目情報が表示されていない場合、オペレータはオペレータ端末40の入力装置を操作してキーワード等を入力し、他の要注目情報(及び一般情報)の検索を実行するか、又は、従来に対応方法と同様にオペレータ自身のスキルによって要注目情報を参照することなく、前記顧客90の問合せに回答する。

40

【0046】

また、顧客90への対応が終了した後の電話切断は、適宜実施されるものとして、説明を省略する。

【0047】

次に、図3に示されるステップについて説明する。

ステップS1 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成する。

ステップS2 作成した要注目情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。

50

- ステップS 3 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。
- ステップS 4 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。
- ステップS 5 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。
- ステップS 6 要注目情報を検索する。
- ステップS 7 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。
- ステップS 8 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。
- ステップS 9 要注目情報の詳細を確認し、顧客90へ回答する。
- ステップS 10 確認した要注目情報の貼付を指示する。 10
- ステップS 11 受付入力部101に要注目情報を転記する。
- ステップS 12 問合せの入力完了操作を行う。
- ステップS 13 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

【0048】

このように、本実施の形態においては、電話受付時の対応時に、オペレータによる利用頻度が高いと想定される要注目情報を自動的に常にオペレータ端末40の表示装置に表示するようになっている。そのため、オペレータは回答例情報の検索操作を行うことなく、即座に模範回答を参照することができるので、顧客90の問合せに対して即座に回答することができる。したがって、オペレータの作業負担を軽減することができ、コール受付センタ10における業務効率が向上し、かつ、スピーディな対応を実現することができるので、コール受付センタ10における業務の質が向上し、顧客サービスを向上させることができる。 20

【0049】

次に、本発明の第2の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図1及び2を援用して説明する。

【0050】

ところで、前記第1の実施の形態においては、管理者があらかじめ要注目情報を設定して登録し、各要注目情報に付与されている表示優先順位に従い、自動表示するようになっている。そのため、受付画面の初期画面に表示される要注目情報は、管理者等が要注目情報の表示優先順位の設定を変更しない限り常時同一であり、各回答例情報の利用頻度が変化した場合、利用頻度が前記要注目情報よりも高くなった回答例情報が要注目情報として表示されなくなってしまうことがある。また、回答例情報の利用頻度は、回答例情報の内容に応じて種々の要因で変化することが考えられる。例えば、回答例情報が転勤に係する住所変更等である場合、4月、10月に利用頻度が高く、回答例情報がペイオフ、確定拠出年金、分離課税等のように国の制度変更に係するものである場合、該制度変更の直前や直後に利用頻度が高くなる。しかし、前記第1の実施の形態においては、このような場合に十分に対応することができなくなってしまう。 30

【0051】

そこで、本実施の形態においては、所定の季節又は時期に応じた優先順位としての表示順序を設定するために、設定される回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報の利用状況(利用回数)をカウントし、表示順序を設定するためのポイントとして管理し、そのポイントによって自動的に表示優先順位を設定するようになっている。この場合、回答例情報の項目に、2期間平均利用回数及び今期間利用回数の2種の利用回数情報を記録する項目が追加される。 40

【0052】

また、表示優先順位の決定方法は、回答例情報のその利用回数をおある特定の期間、例えば、月単位、週単位、日単位でカウントし、回答例情報を利用(例えば、貼付行為)する度に今期間利用回数の項目にカウントを加算する。そして、問合せ情報管理サーバ20(図1)の各種設定情報データベース24にあらかじめ設定されている特定期間が満了した後 50

、2期間平均利用回数と今期間利用回数との和を算出し、その平均値(2期で除算)を算出し、その結果を2期間平均利用回数として書き換える。

【0053】

続いて、書き換えられた2期間平均利用回数が大きい順(以下「昇順」という。)に表示優先順位を割り当て、上位の指定件数の回答例情報を準要注目情報とし、次の期間はその表示順位を確定して要注目情報として表示する。また、その次の期間の利用回数をカウントし、次の次の期間の表示順位を変更するようになっている。なお、特定期間を年単位で設けると、季節、時期によって急変する利用頻度を即時に反映することができないので、特定期間として年単位よりも短い期間を採用することが望ましい。

【0054】

また、不変の要注目情報として設定されたもの(利用回数にかかわらず、要注目情報として常時存在できる表示最優先のもの)と、本実施の形態において設定された一般情報が一時的に昇格した準要注目情報(利用頻度によって常時変化するもの)とを合わせて表示するようにしてもよい。以降、後述される実施の形態の説明においては不変の要注目情報として設定されているものが存在するものとし、それを要注目情報と称し、それ以外を一般情報と称して表示する。

【0055】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1の実施の形態の動作と異なる動作について

【0056】

図4は本発明の第2の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0057】

まず、事前作業の動作について説明する。この場合、要注目情報及び一般情報を作成して、回答例データベース23に登録する。なお、管理者が作成する回答例情報の項目は、前記第1の実施の形態の項目とほぼ同様であるが、利用回数の2期間平均利用回数、及び、今期間利用回数を記録する項目が追加される。これにより、すでに登録されている回答例情報を利用し変更する場合には、問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23においてカウントしている利用回数情報が新しく登録(上書き)された回答例情報に

【0058】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受け付けた電話問合せの内容を問合せデータベース21に登録するまでの動作については、前記第1の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【0059】

この場合、回答例データベース23は回答例情報の貼付ボタン利用又は申告内容の問合せデータベース21への記録を行った後、利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算する。

【0060】

続いて、問合せ情報管理サーバ20は、各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に回答例データベース23に登録されている各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答例情報毎に合計し、その平均値を算出(2で除算)し、該平均値を2期間平均利用回数の欄に上書きし、今期間利用回数を0にする。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。

【0061】

次に、一般情報だけを抽出し、更新された2期間平均利用回数の大小比較を行い、昇順に並べ替える。なお、ここでは、並替を行う方法で説明しているが、並替を行わずに、各回答例情報の表示優先順位の内容を更新するだけでもよい。

10

20

30

40

50

【 0 0 6 2 】

続いて、並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の項目の表示優先順位に上書きして更新する。なお、管理者等の回答例情報作成時点で表示最優先の要注目情報として設定されているものについては、要注目情報表示部 1 0 2 (図 2) への表示優先順位の更新は行わない。

【 0 0 6 3 】

そして、次の期間での要注目情報の表示はここで更新された要注目情報表示部 1 0 2 への表示優先順位に従って、その期間に最も多く利用されることが想定される要注目情報が表示されるようになる。なお、管理者等が表示最優先の要注目情報として設定したものについては最優先で表示される。

10

【 0 0 6 4 】

次に、図 4 に示されるステップについて説明する。

ステップ S 2 1 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成する。

ステップ S 2 2 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ 2 0 の回答例データベース 2 3 に登録する。

ステップ S 2 2 - 1 回答例データベース 2 3 は、利用回数情報の引継を行う。

ステップ S 2 3 顧客 9 0 はコール受付センタ 1 0 に問合せの電話をかける。

ステップ S 2 4 コール受付センタ 1 0 のオペレータは電話を受け、オペレータ端末 4 0 の電話問合せの受付開始の操作を行う。

20

ステップ S 2 5 オペレータ端末 4 0 は受付入力部 1 0 1 を表示する。

ステップ S 2 6 要注目情報を検索する。

ステップ S 2 7 要注目情報を要注目情報表示部 1 0 2 に表示する。

ステップ S 2 8 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

ステップ S 2 9 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客 9 0 へ回答する。

ステップ S 3 0 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップ S 3 1 受付入力部 1 0 1 に要注目情報を転記する。

ステップ S 3 2 問合せの入力完了操作を行う。

ステップ S 3 3 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース 2 1 に登録する。

30

ステップ S 3 4 回答例情報の今期間利用回数に 1 を加算する。

ステップ S 3 5 特定期間が満了した後、新たに 2 期間平均利用回数を算出して更新し、今期間利用回数を 0 にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。

ステップ S 3 6 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。

ステップ S 3 7 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【 0 0 6 5 】

このように、本実施の形態においては、短期間における利用回数のチェックによって表示優先順位が設定されるので、オペレータが特定の季節や時期に参照する必要性の高い回答例情報をダイナミックに入替表示することができる。そのため、オペレータの作業効率を向上させることができるとともに、オペレータ端末 4 0 を操作する際の利便性が高くなり、オペレータに受け入れられやすいコール受付システムを提供することができる。また、回答例情報を検索する作業を削減することができる。

40

【 0 0 6 6 】

さらに、回答例情報作成時に設定した要注目情報に頼らず、自動集計によって表示優先順位が設定されるので、管理者等は要注目情報を管理する作業から開放される。

【 0 0 6 7 】

次に、本発明の第 3 の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第 1 の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図 1 及び 2 を援用して説明する。

50

【 0 0 6 8 】

ところで、前記第 2 の実施の形態においては、2 期間平均利用回数と今期間利用回数とを合算し、その平均値を再算出した結果の昇順によって表示順位を決定するようになってくるが、新規に追加された回答例情報は 2 期間平均利用回数が 0 になってしまうので、表示優先順位が下位になってしまい、適正な表示順位を確保することができず、しばらくの期間はその状態が継続されてしまう。例えば、新規に追加された回答例情報の今期間における利用回数、すなわち、今期間利用回数が 1 0 0 の場合、過去の期間における利用回数が 0 なので、次期間における 2 期間平均利用回数は $(0 + 100) / 2 = 50$ となり、次の次期間における利用回数も 1 0 0 であっても、次の次期間における 2 期間平均利用回数も $(50 + 100) / 2 = 75$ になってしまう。

10

【 0 0 6 9 】

そこで、本実施の形態においては、2 期間平均利用回数が 0 以下であるか否かを判断し、0 より大きい場合は、2 期間平均利用回数と今期間利用回数との平均値を新たな 2 期間平均利用回数とし、0 以下である場合は、今期間利用回数の値をそのまま 2 期間平均利用回数とするようになっている。

【 0 0 7 0 】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第 1 及び 2 の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第 1 及び 2 の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

20

【 0 0 7 1 】

図 5 は本発明の第 3 の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【 0 0 7 2 】

この場合、事前作業の動作については、前記第 2 の実施の形態の動作と同様であるので説明を省略する。

【 0 0 7 3 】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に 1 を加算するまでの動作については、前記第 2 の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【 0 0 7 4 】

この場合、問合せ情報管理サーバ 2 0 は各種設定情報データベース 2 4 から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に回答例データベース 2 3 に登録されている各回答例情報毎に記録されている利用回数の 2 期間平均利用回数と今期間利用回数とを確認し、2 期間平均利用回数が 0 より大きいか否かを判断し、0 より大きい場合は、各回答例情報毎に合計し、その平均値を算出(2 で除算)し、その結果を 2 期間平均利用回数の欄に上書きする。また、2 期間平均利用回数が 0 以下である場合は、今期間利用回数をそのまま 2 期間平均利用回数として、今期間利用回数を 0 にする。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。また、その後の動作については前記第 2 の実施の形態と同様であるので説明を省略する。

30

【 0 0 7 5 】

次に、図 5 に示されるステップについて説明する。

ステップ S 4 1 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成する。

ステップ S 4 2 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ 2 0 の回答例データベース 2 3 に登録する。

ステップ S 4 2 - 1 回答例データベース 2 3 は、利用回数情報の引継を行う。

ステップ S 4 3 顧客 9 0 はコール受付センタ 1 0 に問合せの電話をかける。

ステップ S 4 4 コール受付センタ 1 0 のオペレータは電話を受け、オペレータ端末 4 0 の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップ S 4 5 オペレータ端末 4 0 は受付入力部 1 0 1 を表示する。

40

50

ステップ S 4 6 要注目情報を検索する。
 ステップ S 4 7 要注目情報を要注目情報表示部 1 0 2 に表示する。
 ステップ S 4 8 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。
 ステップ S 4 9 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客 9 0 へ回答する。
 ステップ S 5 0 確認した要注目情報の貼付を指示する。
 ステップ S 5 1 受付入力部 1 0 1 に要注目情報を転記する。
 ステップ S 5 2 問合せの入力完了操作を行う。
 ステップ S 5 3 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース 2 1 に登録する。
 ステップ S 5 4 回答例情報の今期間利用回数に 1 を加算する。 10
 ステップ S 5 5 特定期間が満了した後、2 期間平均利用回数及び今期間利用回数を確認し、2 期間平均利用回数が 0 より大きいかなかを判断し、0 より大きい場合は各回答例情報毎に合計してその平均値を算出して更新し、2 期間平均利用回数が 0 以下である場合は今期間利用回数をそのまま 2 期間平均利用回数として更新する。また、今期間利用回数を 0 にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。
 ステップ S 5 6 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。
 ステップ S 5 7 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【 0 0 7 6 】

このように、本実施の形態においては、回答例情報の表示優先順位の決定方法を、2 期間平均利用回数が 0 以下であるかなかを判断し、0 より大きい場合は 2 期間平均利用回数と今期間利用回数との平均値を新たな 2 期間平均利用回数とし、0 以下である場合は今期間利用回数の値をそのまま新たな 2 期間平均利用回数とするようになっている。そのため、新規に作成された回答例情報を含めて実際の利用回数を正確に反映することができるようになる。したがって、一般情報の表示優先順位を正確に設定することができる。その結果、回答例情報を参照するオペレータの作業負荷をより軽減することができる。 20

【 0 0 7 7 】

次に、本発明の第 4 の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第 1 の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図 1 及び 2 を援用して説明する。 30

【 0 0 7 8 】

ところで、前記第 2 の実施の形態においては、2 期間平均利用回数と今期間利用回数とを合算し、その平均値を再算出した結果の昇順によって表示順位を決定するようになっているが、新規に追加された回答例情報は 2 期間平均利用回数が 0 になってしまうので、表示優先順位が下位になってしまい、適正な表示順位を確保することができず、しばらくの間はその状態が継続されてしまう。

【 0 0 7 9 】

そこで、本実施の形態においては、前記第 3 の実施の形態とは別の方法でこの問題を解決するために、新規に追加された回答例情報に関しては、2 期間平均利用回数をマニュアルで設定することができるようにし、ある水準の利用回数を仮入力し、また、2 期間平均利用回数が未設定である場合に、既登録のすべての回答例情報の利用回数の平均を自動的に割り当て、表示優先順位を自動調整するようになっている。また、2 期間平均利用回数が未設定の場合、前記第 3 の実施の形態と同様としてもよい。 40

【 0 0 8 0 】

一般に、国の制度が変更されたり、新商品が発表されたような場合には、これらに関する問合せが急増することが予想される。この場合、本実施の形態においては回答例情報の 2 期間平均利用回数の設定値を高く設定することによって、より高い優先順位で表示するように制御することができ、回答例情報の選択の効率化を図ることができる。なお、設定回数の決定を支援するための手段として、前記第 2 の実施の形態における 2 期間平均利用回数の平均値、最高値等の算出結果の表示機能がある。そして、マニュアル設定時にその表 50

示内容を参照して設定することもできる。また、前記第3の実施の形態においては、表示優先順位が反映されるのが2期後になってしまうが、本実施の形態においては、即時に反映させることができる。

【0081】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び2の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び2の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

【0082】

図6は本発明の第4の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

10

【0083】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0084】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報の2期間平均利用回数は必要に応じてマニュアルで入力する。また、作成する回答例情報の項目は、前記第2の実施の形態の項目と同様に、利用回数の2期間平均利用回数、及び、今期間利用回数を記録する項目が追加されるとともに、2期間平均利用回数はマニュアルで設定することができるようになっている。

【0085】

次に、作成した回答例情報をコール受付システムの間合せ情報管理サーバ20(図1)の回答例データベース23に事前に登録(追加又は更新)する。そして、回答例データベース23においては、すでに登録されている回答例情報を利用し変更する場合には、回答例データベース23においてカウントしている利用回数情報が新しく登録(上書き)された回答例情報に引き継がれる。

20

【0086】

続いて、2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え(並べ替えを省略してもよい。)、一般情報の表示優先順位を再設定する。

【0087】

なお、電話受付時の動作については、前記第2の実施の形態の動作と同様であるので説明を省略する。

30

【0088】

次に、図6に示されるステップについて説明する。

ステップS61 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成する。なお、一般情報の2期間平均利用回数は任意に設定することができるようになっている。

ステップS62 作成した要注目情報及び一般情報を間合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。

ステップS62-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

ステップS62-2 2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

40

ステップS63 顧客90はコール受付センタ10に間合せの電話をかける。

ステップS64 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話間合せの受付開始の操作を行う。

ステップS65 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS66 要注目情報を検索する。

ステップS67 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

ステップS68 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

ステップS69 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS70 確認した要注目情報の貼付を指示する。

50

- ステップ S 7 1 受付入力部 1 0 1 に要注目情報を転記する。
- ステップ S 7 2 問合せの入力完了操作を行う。
- ステップ S 7 3 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース 2 1 に登録する。
- ステップ S 7 4 回答例情報の今期間利用回数に 1 を加算する。
- ステップ S 7 5 特定期間が満了した後、新たに 2 期間平均利用回数を算出して更新し、今期間利用回数を 0 にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。
- ステップ S 7 6 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。
- ステップ S 7 7 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【 0 0 8 9 】

このように、本実施の形態においては、新規に作成された回答例情報について、2 期間平均利用回数をマニュアルで設定することができるので、回答例情報の作成者である管理者の考え方に合致した表示優先順位を任意に設定することができる。そのため、オペレータ端末 4 0 の表示装置に表示された要注目情報を参照しながら、顧客 9 0 に対応するオペレータにより良い利用環境を提供することができる。

10

【 0 0 9 0 】

また、前記第 3 の実施の形態においては、新規に作成された一般情報は 2 期間平均利用回数が 0 に設定されているので、回答例データベース 2 3 への登録時に表示優先順位が下位になり、本来の表示優先順位が反映されるようになるまでに数回の特定期間を経る必要があったが、本実施の形態においては、即時に表示優先順位に反映させることができる。

20

【 0 0 9 1 】

次に、本発明の第 5 の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第 1 の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図 1 及び 2 を援用して説明する。

【 0 0 9 2 】

ところで、ある特定の時期又は季節にある意図に基づいて優先的に要注目情報として表示したいものがある。しかし、前記第 2 ~ 4 の実施の形態においては、2 期間平均利用回数と今期間利用回数との平均を利用回数として表示優先順位を決定するようになっているので、特定の時期又は季節に適合した要注目情報としてタイミングよく表示することができない。すなわち、前記第 2 ~ 4 の実施の形態においては表示優先順位の反映が過去の結果に基づいた評価であるので、反映される時期が 1 期間遅延してしまう。そこで、本実施の形態においては、所定の季節又は時期に応じて表示優先順位が設定されるように、所定の時期又は季節に利用回数を加算するようになっている。

30

【 0 0 9 3 】

この場合、各回答例情報の項目として、加算利用回数（加算ポイント）、及び該加算利用回数の加算適用時期（例えば、特定期間設定であれば×月×日～月日、4 月第 1 旬等や定例時期指定であれば毎月第 1 週、4 月と 1 0 月等）を追加する。そして、利用回数算出時の計算において、加算適用時期であるか否かをチェックし、加算適用時期である場合は加算利用回数の加算処理を行う。

【 0 0 9 4 】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第 1 及び 4 の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第 1 及び 4 の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

40

【 0 0 9 5 】

図 7 は本発明の第 5 の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【 0 0 9 6 】

まず、事前作業の動作について説明する。

【 0 0 9 7 】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報の 2 期間平

50

均利用回数は必要に応じてマニュアルで入力する。また、加算利用回数（加算ポイント）、及び、該加算利用回数の加算適用時期（例えば、特定期間設定であれば×月×日～月日、4月第初旬等や定例時期指定であれば毎月第1週、4月と10月等）の情報も必要に応じてマニュアルで入力する。

【0098】

そして、作成する回答例情報情報の項目は、前記第4の実施の形態の項目に、加算利用回数、及び、該加算利用回数の加算適用時期の項目を追加し、加算利用回数及び該加算利用回数の加算適用時期の項目はマニュアルで設定することができるようになっている。

【0099】

次に、作成した回答例情報をコール受付システムの間合せ情報管理サーバ20（図1）の回答例データベース23に事前に登録（追加又は更新）する。そして、すでに登録されている回答例情報を利用し更新する場合については、回答例データベース23でカウントしている利用回数情報が新しく登録（上書き）された回答例情報に引き継がれる。

10

【0100】

次に、必要に応じて2期間平均利用回数の加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え（並べ替えを省略してもよい。）、一般情報の表示優先順位を再設定する。

【0101】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算するまでの動作については、前記第4の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

20

【0102】

この場合、間合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、その期間の満了時に即時に回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答例情報毎に合計し、その平均値を算出（2で除算）する。

【0103】

次に、回答例情報毎に記録されている加算適用時期を取得し、該当する時期であるか否かを判断し、該当する時期である場合は、回答例情報毎に記録されている加算利用回数を先に算出した平均値に加算する。そして、その結果を2期間平均利用回数の欄に上書きし、今期間利用回数を0にする。ここでは、2期間平均利用回数の算出において、先に平均値を算出し、加算適用時期である場合に加算利用回数を加算する方法について説明したが、加算適用時期を先に取得し、該当する期間であるか否かを判断し、該当する場合に加算利用回数を含めて平均値を算出する（（2期間平均利用回数＋今期間利用回数＋加算利用回数）／2）こともできる。なお、前記平均値の算出方法は特に限定されるものではない。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。また、その後の動作については前記第4の実施の形態と同様であるので説明を省略する。

30

【0104】

次に、図7に示されるステップについて説明する。

ステップS81 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成する。なお、一般情報の2期間平均利用回数は任意に設定することができるようになっている。

40

ステップS82 作成した要注目情報及び一般情報を間合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。

ステップS82-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

ステップS82-2 2期間平均利用回数の加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS83 顧客90はコール受付センタ10に間合せの電話をかける。

ステップS84 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話間合せの受付開始の操作を行う。

50

- ステップ S 8 5 オペレータ端末 4 0 は受付入力部 1 0 1 を表示する。
- ステップ S 8 6 要注目情報を検索する。
- ステップ S 8 7 要注目情報を要注目情報表示部 1 0 2 に表示する。
- ステップ S 8 8 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。
- ステップ S 8 9 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客 9 0 へ回答する。
- ステップ S 9 0 確認した要注目情報の貼付を指示する。
- ステップ S 9 1 受付入力部 1 0 1 に要注目情報を転記する。
- ステップ S 9 2 問合せの入力完了操作を行う。
- ステップ S 9 3 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース 2 1 に登録する。 10
- ステップ S 9 4 回答例情報の今期間利用回数に 1 を加算する。
- ステップ S 9 5 特定期間が満了した後、2 期間平均利用回数を算出して更新し、加算適用時期を確認し、加算対象の回答例情報の場合は 2 期間平均利用回数に加算ポイントを更に加算し、今期間利用回数を 0 にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。
- ステップ S 9 6 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。
- ステップ S 9 7 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【 0 1 0 5 】

このように、本実施の形態においては、回答例情報の利用頻度の高い時期を見込み、その時期に自動的に利用回数の加算を行い、表示優先順位の決定に優遇処理を行うことができるので、それぞれの時期に利用が見込まれる回答例情報を適切な時期に表示することができる。したがって、要注目情報のヒット率も向上し、顧客 9 0 からの問合せに対応するオペレータに、より便利な環境を提供することができる。また、回答例情報の検索作業を更に削減することができる。 20

【 0 1 0 6 】

次に、本発明の第 6 の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第 1 の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図 1 及び 2 を援用して説明する。

【 0 1 0 7 】

ところで、前記第 5 の実施の形態においては、各回答例情報毎に加算利用回数の情報を保持する対応について説明したが、各回答例情報毎に設定する必要があるため、変更等が生じた場合はその変更作業が大変になってしまう。そこで、本実施の形態においては、加算利用回数を各回答例情報とは別に後述される加算利用回数ファイル 2 5 で管理し、共通情報として設定し、各回答例情報にある加算適用時期が今期間に合致する場合に、その共通情報として管理されている加算利用回数を加算するようになっている。 30

【 0 1 0 8 】

この場合、加算利用回数にランク（以下「加算ランク」という。）を設け、かつ、各回答例情報に前記加算ランクを付与することによって、柔軟な加算利用回数の適用が可能になる。例えば、三つの優先表示の回答例情報があり、その各々に加算ランクが 1、2、3 と別々に付与されていた場合、加算ランクが 1 : + 5 0、2 : + 3 0、3 : + 1 0 であるとすると、回答例情報の一つ目に 1 の + 5 0 の利用回数を加算し、二つ目に 2 の + 3 0 の利用回数を加算し、三つ目に 3 の + 1 0 の利用回数を加算し、その利用回数の合計の大小で表示優先順位をコントロールする。 40

【 0 1 0 9 】

そして、前記第 5 の実施の形態においては、各回答例情報が保持していた加算利用回数が、本実施の形態においては、加算ランクに変更され、また、新たに共通の加算利用回数ファイル 2 5 が作成される。該加算利用回数ファイル 2 5 には、加算ランクと利用加算回数の情報とが対になって複数個管理される。

【 0 1 1 0 】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び5の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び5の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

【0111】

図8は本発明の第6の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0112】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0113】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報の2期間平均利用回数は必要に応じてマニュアルで入力する。また、加算ランク（別管理の加算利用回数ファイル25と連携する。）、及び、加算利用回数の加算適用時期（例えば、4月初旬、毎月第1期間等）の情報も必要に応じてマニュアルで入力する。そして、作成する回答例情報の項目は、前記第4の実施の形態における加算利用回数（加算ポイント）が加算ランクに代えられる。また、該加算ランク及び該加算ランクの加算適用時期の項目はマニュアルで設定することができるようになっている。

10

【0114】

次に、作成した回答例情報をコール受付システムの問合せ情報管理サーバ20（図1）の回答例データベース23に事前に登録（追加又は更新）する。このとき、加算利用回数ファイル25の更新も行う。そして、すでに登録されている回答例情報を利用し更新する場合については、回答例データベース23でカウントしている利用回数情報が新しく登録（上書き）された回答例情報に引き継がれる。

20

【0115】

次に、必要に応じて2期間平均利用回数の加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え（並べ替えを省略してもよい。）、一般情報の表示優先順位を再設定する。

【0116】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算するまでの動作については、前記第2の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

30

【0117】

この場合、問合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答例情報毎に合計し、その平均値を算出（2で除算）して更新する。

【0118】

次に、回答例情報毎に記録されている加算適用時期を取得し、該当する時期であるか否かを判断し、該当する時期である場合は、回答例情報毎に記録されている加算ランクを認識し、別ファイルとして管理される加算利用回数ファイル25を参照し、認識した加算ランクに適用される加算利用回数を先に算出した平均値に加算する。そして、その結果を2期間平均利用回数の欄に上書きして更新し、今期間利用回数を0にする。なお、2期間平均利用回数の算出は前記第5の実施の形態と同様に、本方法に限定されるものではない。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。また、その後の動作については前記第5の実施の形態と同様であるので説明を省略する。

40

【0119】

なお、加算ランクの考え方としては、単純に加算値毎にランクを割り振る対応、回答例情報の種別を認識し、該種別毎の識別ランクと加算値ランクとを符号化したものを割り振るようにしてもよい。ただし、この考えにとらわれることはない。

【0120】

次に、図8に示されるステップについて説明する。

50

ステップS101 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成し、加算利用回数ファイル25を設定する。なお、一般情報の2期間平均利用回数は任意に設定することができるようになっている。また、加算ランクに連携する加算利用回数も設定することができる。

ステップS102 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。同時に加算利用回数ファイル25の更新も行う。

ステップS102-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

ステップS102-2 2期間平均利用回数の加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS103 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。

10

ステップS104 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップS105 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS106 要注目情報を検索する。

ステップS107 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

ステップS108 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

ステップS109 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS110 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップS111 受付入力部101に要注目情報を転記する。

20

ステップS112 問合せの入力完了操作を行う。

ステップS113 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

ステップS114 回答例情報の今期間利用回数に1を加算する。

ステップS115 特定期間が満了した後、2期間平均利用回数を算出して更新し、加算適用時期及び加算ランクを確認し、加算対象の回答例情報の場合は2期間平均利用回数に加算利用回数ファイルにある該当する加算ポイントを加算して更新し、今期間利用回数を0にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。

ステップS116 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。

ステップS117 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

30

【0121】

このように、本実施の形態においては、加算利用回数の情報をランクという概念で管理し、別ファイルでその情報を管理するようになっている。そのため、加算利用回数の変更を容易に行うことができる。したがって、管理者の作業負担を軽減することができ、作業時間を短縮することができる。また、訂正内容の検証対象が最少化されるので、訂正ミスを最少化することができる。

【0122】

次に、本発明の第7の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図1及び2を援用して説明する。

40

【0123】

ところで、前記第5及び6の実施の形態においては、加算適用期間に別に指定されている加算利用回数を加算し、表示優先順位を操作するようになっている。そして、加算適用期間が完了した後も前記加算された利用回数そのまま継続して利用されるので、利用回数による表示優先順位の調整に微妙に影響してしまう。そこで、本実施の形態においては、加算適用期間が完了した後に、加算された利用回数を減算して本来の2期間平均利用回数に戻し、表示優先順位を決定するようになっている。

【0124】

この場合、回答例情報の管理情報に利用ポイントの項目を追加し、該利用ポイントで表示優先順位を決定するものと、回答例情報の管理情報に加算フラグの項目を追加し、2期間

50

平均利用回数の大小比較で制御するものがある。ここで、利用ポイントで表示優先順位を決定する場合は、加算適用時期であるか否かを判断した後、その結果によって利用ポイントの欄に2期間平均利用回数をそのまま転記するか、加算利用回数を加算して転記する。

【0125】

また、加算フラグの項目を追加し、2期間平均利用回数の大小比較で制御する場合は、加算フラグのオン・オフを識別するとともに、加算適用時期であるか否かをまず判断する。その結果、加算フラグがオフであり加算適用時期のものである場合は、加算フラグをオンにした後、2期間平均利用回数の加算処理を実行し、加算フラグがオフであり加算適用時期でない場合は、従来の方法で2期間平均利用回数の記録処理だけを実行する。

10

【0126】

さらに、加算フラグがオンであり加算適用時期でない場合は、加算フラグをオフにした後、2期間平均利用回数への加算利用回数の減算処理を実行し、加算前の本来の平均値を記録している状態に戻す。また、加算フラグがオンであり加算適用時期である場合は、加算フラグはそのまま、2期間平均利用回数に前に加算した加算利用回数の減算を一旦(たん)行い、2期間平均利用回数の算出を行った後、再度加算処理を実行する。そして、その処理によって更新された2期間平均利用回数の大小比較で表示優先順位を決定する。

【0127】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。ここでは、利用ポイントで表示優先順位を決定する場合の動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び6の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び6の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

20

【0128】

図9は本発明の第7の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0129】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0130】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報の2期間平均利用回数は必要に応じてマニュアルで入力する。また、加算ランク(別管理の加算利用回数ファイル25と連携する。)、及び、その加算利用回数の加算適用時期(例えば、4月初旬、毎月第1期間等)の情報も必要に応じてマニュアル入力する。そして、作成する回答例情報の項目は、前記第6の実施の形態における項目と同様であるが、利用ポイントの項目が追加される。なお、該利用ポイントの項目は作成時に設定することはできない。

30

【0131】

次に、作成した回答例情報をコール受付システムの問合せ情報管理サーバ20(図1)の回答例データベース23に事前に登録(追加又は更新)する。そして、すでに登録されている回答例情報を利用し更新する場合については、回答例データベース23でカウントしている利用回数情報が新しく登録(上書き)された回答例情報に引き継がれる。

【0132】

次に、必要に応じて利用ポイントの加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え(並べ替えを省略してもよい。)、一般例情報の表示優先順位を再設定する。

40

【0133】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算するまでの動作については、前記第6の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【0134】

この場合、問合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答

50

例情報毎に合計し、その平均値を算出（2で除算）する。そして、2期間平均利用回数の欄を上書きして更新し、今期間利用回数を0にする。

【0135】

次に、回答例情報毎に記録されている加算適用時期を取得し、該当する時期であるか否かを判断し、該当する時期である場合は、回答例情報毎に記録されている加算ランクを認識し、別管理の加算利用回数ファイル25を参照し、認識した加算ランクに適用される加算利用回数を先に算出した平均値に加算する。そして、その結果を利用ポイントの欄に上書きして更新する。また、該当する時期でない場合は、先に算出した2期間平均利用回数を利用ポイントの欄に上書きして更新する。さらに、並行して利用ポイント及び2期間平均利用回数の全体の平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。また、その後の動作については前記第6の実施の形態と同様であるので説明を省略する。

10

【0136】

次に、図9に示されるステップについて説明する。

ステップS121 管理者等は回答例情報、すなわち、要注目情報及び一般情報を作成し、加算利用回数ファイル25を設定する。なお、一般情報の加算適用時期及び加算ランクを設定することができるようになっている。また、加算ランクに連携する加算利用回数も設定することができる。

ステップS122 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。同時に加算利用回数ファイル25の更新も行う。

ステップS122-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

20

ステップS122-2 利用ポイントの加算処理を実行して大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS123 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。

ステップS124 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップS125 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS126 要注目情報を検索する。

ステップS127 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

ステップS128 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

30

ステップS129 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS130 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップS131 受付入力部101に要注目情報を転記する。

ステップS132 問合せの入力完了操作を行う。

ステップS133 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

ステップS134 回答例情報の今期間利用回수에1を加算する。

ステップS135 特定期間が満了した後、2期間平均利用回数を算出して更新し、加算適用時期及び加算ランクを確認し、加算対象の回答例情報の場合、2期間平均利用回数に加算ポイントを加算し、利用ポイント欄を更新し、加算対象でない回答例情報の場合は2期間平均利用回数をそのまま転記して更新し、今期間利用回数を0にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。

40

ステップS136 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。

ステップS137 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【0137】

このように、本実施の形態においては、加算適用時期だけ加算利用回数が加算され、その結果で表示優先順位を決定するようになっているので、表示順位を正確に制御することができる。したがって、オペレータが顧客90に対応する時に適正な要注目情報を推奨表示することができるので、問合せ業務の効率化、要注目情報検索の的確化を図ることができる。

50

【0138】

次に、本発明の第8の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図1及び2を援用して説明する。

【0139】

ところで、前記第2～7の実施の形態においては、平均利用回数の算出が必要になり、回答例情報の利用頻度（貼付流用回数）に依存する。そして、各オペレータが回答例情報を参照しながらも、貼付機能を利用せずにマニュアル入力やカット及びペーストでの貼付を行った場合は、利用回数としてカウントされない。このような場合が多発すると、実際の利用頻度の実態とは異なる表示優先順位となってしまうことになる。また、季節や時期に合わせた優先的に表示させたい回答例情報も多数存在する。そこで、本実施の形態においては、各回答例情報に優先表示したい時期（又は期間）、及び、その時期に加算するポイント、すなわち、加点を設定するようになっている。

10

【0140】

この場合、回答例情報の管理情報として、優先表示時期と加点の項目とを対で複数個保有することができるようにしたり、年間スケジュールによって時期ごとに加点することができるようにしたりし、また、表示優先順位を決めるための表示順位決定ポイントの項目を用意する。

【0141】

そして、問合せ情報管理サーバ20は表示優先順位の見直し時期の度に各回答例情報の優先表示時期とその加点とを照会し、表示優先順位の値に加点したものを表示順位決定ポイントに記録し、その大小比較によって表示優先順位を決定する。この方法においては、利用回数に依存せず、かつ、その表示時期に適切な回答例情報を表示することができる。なお、本実施の形態におけるシステムに前記第2～4の実施の形態におけるシステムを併存させて対応するようにしてもよい。

20

【0142】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。この場合、年間スケジュールに基づいて定められた時期毎に加点して表示優先順位を決定する場合の動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び4の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び4の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

30

【0143】

図10は本発明の第8の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0144】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0145】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報においては、優先表示したい時期について各回答例情報にある年間スケジュールの項目における該当する欄に加点情報を入力する。また、前記加点は複数の欄に異なった加点数を入力してもよい。

40

【0146】

そして、作成する回答例情報の項目は、前記第4の実施の形態における2期間平均利用回数及び今期間利用回数の項目を削除し、年間スケジュール及び加点の項目が追加される。なお、この項目は、優先表示時期と加点の項目とを対で複数個保有する対応としてよい。また、表示優先順位を決めるための表示順位決定ポイントの項目も追加される。なお、加点の項目は前記第6の実施の形態と同様にランクにし、別ファイルの加点情報と連携するようにしてもよい。

【0147】

次に、作成した回答例情報を問合せ情報管理サーバ20（図1）の回答例データベース23に事前に登録（追加又は更新）する。ここで、すでに登録されている回答例情報につい

50

ては、各回答例情報の年間スケジュールと加点の項目欄とを照合し、今期間での加点の要否を確認する。そして、加点が必要な場合は表示順位決定ポイントの欄に表示優先順位の値にその加点を転記する。

【0148】

続いて、表示順位決定ポイントの大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え（並び替えを省略してもよい。）、回答例情報の表示優先順位を再設定する。

【0149】

次に、電話受付の動作について説明する。なお、受け付けた申告内容を問合せデータベース21に登録するまでの動作については、前記第1の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【0150】

この場合、問合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、その期間の満了時に表示順位決定ポイントを一旦0にし、回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている年間スケジュールに基づいて加算適用時期を取得し、該当する時期（加算時期）であるか否かを判断する。そして、該当する時期である場合は、その加点を、表示順位決定ポイントの欄に転記する。

【0151】

次に、一般情報だけを抽出し、表示順位決定ポイントの大小比較を行い、昇順に並べ替える。なお、各回答例情報が表示順位情報を保持し、その情報を書き換えるようにすることもできる。

【0152】

続いて、並べ替えた順に表示優先順位を要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の項目の表示優先順位に上書きして更新する。なお、管理者等の回答例情報作成時点で要注目情報と設定されているものについては、要注目情報表示部102（図2）の表示優先順位の更新は行わない。

【0153】

次に、図10に示されるステップについて説明する。

ステップS141 管理者等は要注目情報及び一般情報を作成する。また、年間スケジュールを作成し、一般情報の加算時期の加点情報を入力する。

ステップS142 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。

ステップS142-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

ステップS142-2 年間スケジュールをチェックし、表示順位決定ポイントを更新する。

ステップS142-3 表示順位決定ポイントの大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS143 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。

ステップS144 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップS145 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS146 要注目情報を検索する。

ステップS147 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

ステップS148 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

ステップS149 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS150 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップS151 受付入力部101に要注目情報を転記する。

ステップS152 問合せの入力完了操作を行う。

ステップS153 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

ステップS154 特定期間が満了した後、年間スケジュールをチェックし、表示順位決

10

20

30

40

50

定ポイントを更新する。

ステップS155 一般情報を表示順位決定ポイントで昇順に並べ替える。

ステップS156 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【0154】

このように、本実施の形態においては、優先表示時期と加点の項目とを対で複数個保有することができたり、あるいは、時期的又は季節的な要因を考慮してあらかじめ作成された年間スケジュールに基づいて、定められた時期毎に加点して表示優先順位を決定するようになっている。そのため、利用回数カウントが正確でなくても、回答例情報を作成した管理者等の意図の通りの優先順位で回答例情報を表示することができる。なお、本実施の例
10

【0155】

次に、本発明の第9の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図1及び2を援用して説明する。

【0156】

ところで、前記第1～8の実施の形態においては、要注目情報はその設定を手作業によって変更しない限り要注目情報のままである。しかし、新商品の発表や、法律・制度・仕組み等の変更などに対応した回答例情報はそれらを発表した直後、又は、変更された直後に
20

においては、問合せは多いと思われるが、ある特定の時期を過ぎると問合せも激減することが多い。そして、前記第1～8の実施の形態においては、それらの時期を見ながら要注目情報の設定を解除する変更が必要になってしまい、問合せ頻度等の状況のチェックや要注目情報設定の変更などに手間がかかってしまう。そこで、本実施の形態においては、所定の季節又は時期が経過すると優先順位の設定が解除されるようにするために、一定の指定期間だけ要注目情報として設定しておき、指定期間が満了した後、2期間平均利用回数等の大小に依存した優先順位で制御するようになっている。すなわち、要注目情報の失効管理をすることができるようになっている。

【0157】

この場合、新しい回答例情報のお披露目的な表示を行うこともでき、一定期間に各オペレータの手空き時間にその内容を確認することができ、かつ、一定期間が経過した後（要注目情報期限超過後）に利用回数による優先順位に自動的に切り換えることができる。
30

【0158】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び4の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び4の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

【0159】

図11は本発明の第9の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0160】

まず、事前作業の動作について説明する。
40

【0161】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報については、2期間平均利用回数を必要に応じてマニュアルで入力する。

【0162】

そして、作成する回答例情報の項目には、回答例情報の絞り込みのキーとなる区分情報と、回答例情報の属性（カテゴリー）を示す属性情報（例えば、属性グループ、カテゴリー区分等）、模範回答となる問合せ内容（申告内容）と回答、回答例情報の注目度の高さ又は利用頻度の高さを示す要注目情報区分、入力用画面100（図2）の要注目情報表示部102への表示優先順位、補足メモ、管理番号、更新日、作成者、2期間平均利用回数、
50

今期間利用回数等のほかに、要注目情報区分有効期間（又は期限）の項目が追加されている。

【0163】

次に、作成した回答例情報を問合せ情報管理サーバ20（図1）の回答例データベース23に事前に登録（追加又は更新）する。そして、すでに登録されている回答例情報を利用し更新する場合にはその回答例データベース23でカウントしている利用回数情報が新しく登録（上書き）された回答例情報に引き継がれる。

【0164】

続いて、2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え（並び替えを省略してもよい。）、一般情報の表示優先順位を再設定する。

10

【0165】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算するまでの動作については、前記第4の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【0166】

この場合、問合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答例情報毎に合計する。そして、その平均値を算出（2で除算）し、その結果を2期間平均利用回数の欄に上書きして更新し、今期間利用回数を0にする。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。

20

【0167】

続いて、要注目情報をチェックし、要注目情報区分の有効期間を確認し、有効性が失効している要注目情報については要注目情報の設定を解除し、一般情報として再設定する。次に、一般情報だけを抽出し、更新された2期間平均利用回数の大小比較を行い、大きい、すなわち、昇順に並べ替える。なお、ここでは並び替えを行う方法としているが各回答例情報に表示順位情報を保持し、その情報を書き換えるのみの対応としてもよい。

【0168】

続いて、並べ替えた順に表示優先順位を要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の項目の表示優先順位に上書きして更新する。なお、管理者が回答例情報を作成する時点で要注目情報として設定されているものについては、要注目情報表示部102への表示優先順位の更新は行わない。また、要注目情報区分有効期間については作成時に未設定の場合、あらかじめ設定されている期間を自動的に付与するようにしてもよい。

30

【0169】

次に、図11に示されるステップについて説明する。

ステップS161 管理者等は要注目情報及び一般情報を作成する。また、要注目情報については要注目情報区分有効期間を設定する。なお、一般情報の2期間平均利用回数は任意に設定することができるようになっている。

ステップS162 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。

40

ステップS162-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行う。

ステップS162-2 2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS163 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。

ステップS164 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップS165 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS166 要注目情報を検索する。

ステップS167 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

ステップS168 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例

50

が存在するか否かを確認する。

ステップS169 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS170 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップS171 受付入力部101に要注目情報を転記する。

ステップS172 問合せの入力完了操作を行う。

ステップS173 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

ステップS174 回答例情報の今期間利用回数に1を加算する。

ステップS175 特定期間が満了した後、2期間平均利用回数を算出し、今期間利用回数を0にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。

ステップS176 要注目情報の有効期間を確認し、有効性が失効している要注目情報については要注目情報の設定を解除し、一般情報として再設定する。 10

ステップS177 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。

ステップS178 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

【0170】

このように、本実施の形態においては、一定の指定期間だけ要注目情報として設定しておく、指定期間が満了した後、2期間平均利用回数等の大小に依存した優先順位で制御するようになっている。すなわち、要注目情報の失効管理ができるようになっている。そのため、新商品の発表や、法律・制度・仕組み等の変更などに対応した回答例情報は、問合せが多く、最も必要とされる時期である前記新商品の発表や、法律・制度・仕組み等の変更直後の時期にだけ要注目情報として優先表示される。そして、前記時期が経過して、問合せが激減すると想定される時期に、自動的に要注目情報設定が解除される。したがって、オペレータ端末40の表示装置に時期に適していない要注目情報が表示されることを自動的に回避することができる。 20

【0171】

また、前記第1～8の実施の形態においては、問合せ頻度等の状況のチェックによる要注目情報設定の適正チェックや、要注目情報設定の有効期間の適正時期超過後の要注目情報設定の解除は手操作によって行われるようになっているが、本実施の形態においては、その手間を省くことができる。

【0172】

さらに、新しい回答例情報のお披露目的な表示を行うこともでき、一定期間に各オペレータが手空き時間にその内容を確認することができ、また、一定期間が経過した後に利用回数による優先表示に自動切り換えすることができる。 30

【0173】

次に、本発明の第10の実施の形態について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの構成については、前記第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成と同様であるので、図1及び2を援用して説明する。

【0174】

ところで、前記第9の実施の形態においては、要注目情報区分有効期間をマニュアルによって設定し、その設定値の超過によって要注目情報区分設定を自動解除するようになっているが、その要注目情報区分有効期間を判断することは難しく、設定が難しくなってしまう。そこで、本実施の形態においては、利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを対比し、閾(しきい)値以上利用回数が低下したものの、又は、割合対比を行って閾値として設定されている割合から算出した利用回数よりも利用回数が低下したものの、あるいは今期間利用回数が閾値以下になったものについて、自動的にその要注目情報設定を解除するようになっている。 40

【0175】

また、管理者に要注目情報設定の自動解除を行ったことを通知するシステムを設けることにより、要注目情報の更新状態を把握することができ、要注目情報を次回の更新に役立てることができる。なお、構成については前記第8の実施の形態と同様であるが、本実施の 50

形態においては、閾値情報を管理し、利用回数状況が閾値以下であるか否かを判断し、以下である場合は一般情報にする機能が追加された点、要注目情報設定が解除されたことを電子メール等によって管理者に通知する機能が追加された点、及び、回答例情報の管理項目として要注目情報区分有効期間が不要（解除される。）となる点が異なる。

【0176】

なお、要注目情報の更新時に、要注目情報区分の項目をすでに登録されている回答例情報の管理項目を優先するか、上書きする回答例情報の管理項目を優先するかは、システムで設定することができるようになっている。

【0177】

次に、前記構成のコール受付システムの動作について説明する。なお、本実施の形態におけるコール受付システムの動作については、前記第1及び9の実施の形態におけるコール受付システムの動作とほぼ同様であるので、前記第1及び9の実施の形態の動作と異なる動作についてだけ説明する。

【0178】

図12は本発明の第10の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【0179】

まず、事前作業の動作について説明する。

【0180】

この場合、管理者は要注目情報及び一般情報を作成しておく。なお、一般情報は、2期間平均利用回数を必要に応じてマニュアルで入力される。

【0181】

そして、作成する回答例情報の項目は、区分情報（絞り込みキー情報）、属性情報（例えば、属性グループ、カテゴリー区分等）、模範回答となる問合せ内容（申告内容）と回答、回答例情報の注目度の高さ又は利用頻度の高さを示す要注目情報区分、入力用画面100（図2）の要注目情報表示部102への表示優先順位、補足メモ、管理番号、更新日、作成者、2期間平均利用回数、今期間利用回数等である。なお、前記第9の実施の形態における要注目情報区分有効期間（又は期限）の項目は削除される。次に、要注目情報設定解除の判断値となる利用回数に係る閾値情報を別管理の閾値ファイル26に入力する。

【0182】

続いて、作成した回答例情報を問合せ情報管理サーバ20（図1）の回答例データベース23に事前に登録（追加又は更新）する。そして、すでに登録されている回答例情報を利用し更新する場合については、その回答例データベース23でカウントしている利用回数情報が新しく登録（上書き）された回答例情報に引き継がれる。また、要注目情報区分解除の設定引継は、システム設定において必要としている場合、実施される。さらに、閾値ファイル26の更新も合わせて行われる。

【0183】

次に、2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え（並替を省略してもよい。）、一般情報の表示優先順位を再設定する。

【0184】

次に、電話受付時の動作について説明する。なお、受付で利用された回答例情報の今期間利用回数に1を加算するまでの動作については、前記第9の実施の形態における動作と同様であるので、その後の動作について説明する。

【0185】

この場合、問合せ情報管理サーバ20は各種設定情報データベース24から回答例情報の利用頻度を計る特定期間を取得し、該特定期間の満了時に、要注目情報について回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを対比し、閾値ファイル26にある要注目情報設定解除の要否を判断する。そして、要注目情報設定解除が必要であるものについては要注目情報設定を解除する。

【0186】

10

20

30

40

50

次に、すべての回答例情報について回答例データベース23の各回答例情報毎に記録されている利用回数の2期間平均利用回数と今期間利用回数とを各回答例情報毎に合計する。そして、その平均値を算出(2で除算)し、その結果を2期間平均利用回数の欄に上書きして更新し、今期間利用回数を0にする。さらに、並行して全体平均利用回数、最大利用回数等も合わせて算出する。

【0187】

その後の動作については、前記第9の実施の形態と同様であるので、説明を省略する。

【0188】

最後に、要注目情報設定が解除された回答例情報については、解除された回答例情報の管理番号及び解除実施完了の情報を併せて管理者端末50に電子メールで通知する。

10

【0189】

次に、図12に示されるステップについて説明する。

ステップS181 管理者等は要注目情報及び一般情報を作成し、閾値ファイル26を設定する。なお、一般情報2期間平均利用回数は任意に設定することができるようになっている。

ステップS182 要注目情報設定解除用の閾値を別管理の閾値ファイル26に設定する。

ステップS183 作成した要注目情報及び一般情報を問合せ情報管理サーバ20の回答例データベース23に登録する。同時に閾値ファイル26の更新も行う。

ステップS183-1 回答例データベース23は、利用回数情報の引継を行い、閾値ファイル26を更新する。また、要注目情報区分解除分の設定引継が必要である場合は設定引継を行う。

20

ステップS183-2 2期間平均利用回数の大小比較を行い、一般情報を昇順に並べ替え、一般情報の表示優先順位を再設定する。

ステップS184 顧客90はコール受付センタ10に問合せの電話をかける。

ステップS185 コール受付センタ10のオペレータは電話を受け、オペレータ端末40の電話問合せの受付開始の操作を行う。

ステップS186 オペレータ端末40は受付入力部101を表示する。

ステップS187 要注目情報を検索する。

ステップS188 要注目情報を要注目情報表示部102に表示する。

30

ステップS189 オペレータは要注目情報の一覧を参照し、要注目情報に該当する事例が存在するか否かを確認する。

ステップS190 要注目情報の詳細情報を確認し、顧客90へ回答する。

ステップS191 確認した要注目情報の貼付を指示する。

ステップS192 受付入力部101に要注目情報を転記する。

ステップS193 問合せの入力完了操作を行う。

ステップS194 受け付けた問合せの内容を問合せデータベース21に登録する。

ステップS195 回答例情報の今期間利用回数に1を加算する。

ステップS196 特定期間が満了した後、要注目情報の利用回数減の閾値との対比を行い、閾値超過の回答例情報については要注目情報の設定を解除し、一般情報として再設定する。そして、2期間平均利用回数を算出し、今期間利用回数を0にするとともに、全体平均利用回数及び最大利用回数を算出する。

40

ステップS197 一般情報を利用回数で昇順に並べ替える。

ステップS198 並べ替えた順に表示優先順位を表示最優先の要注目情報より低い値で割り当て、その結果を回答例情報の表示優先順位に設定し、更新する。

ステップS199 要注目情報設定が解除された回答例情報については、解除された回答例情報の管理番号及び解除実施完了の情報を併せて管理者端末50に電子メールで通知する。

【0190】

このように、本実施の形態においては、要注目情報の設定解除が利用回数に基づいて行わ

50

れるようになっている。そのため、要注目情報設定解除の行為の信頼性を向上させることができ、また、要注目情報利用期間等の設定値を考えたり、設定したりする必要がなくなり、回答例情報の更新作業、新規追加作業等の効率化を図ることができる。

【0191】

また、管理者端末50への通知機能によって、要注目情報設定解除の更新状況も管理者が把握することができるので、以降の回答例情報更新作業に反映させることができる。

【0192】

なお、本発明は前記実施の形態に限定されるものではなく、本発明の趣旨に基づいて種々変形させることが可能であり、それらを本発明の範囲から排除するものではない。

【0193】

【発明の効果】

以上詳細に説明したように、本発明によれば、オペレータの作業負担が少なく、顧客に対する回答が速く、コールセンタにおける業務効率及び業務の質が向上する。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の第1の実施の形態におけるコール受付システムの構成を示す概念図である。

【図2】本発明の第1の実施の形態におけるオペレータ端末の表示装置の表示画面の例を示す図である。

【図3】本発明の第1の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図4】本発明の第2の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図5】本発明の第3の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図6】本発明の第4の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図7】本発明の第5の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図8】本発明の第6の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図9】本発明の第7の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【図10】本発明の第8の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

。

【図11】本発明の第9の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

。

【図12】本発明の第10の実施の形態におけるコール受付システムの動作を示す図である。

【符号の説明】

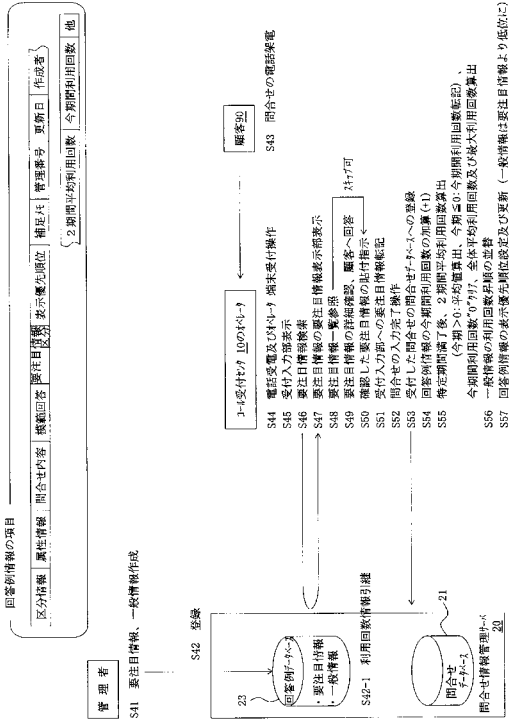
- 20 問合せ情報管理サーバ
- 23 回答例データベース
- 40 オペレータ端末
- 101 受付入力部

10

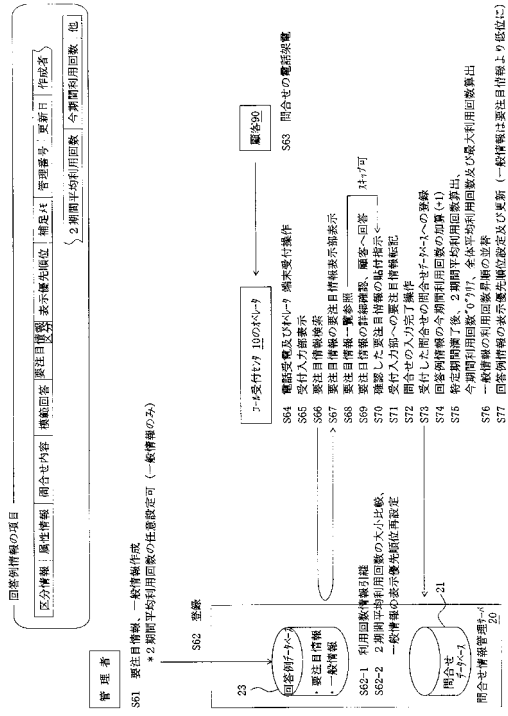
20

30

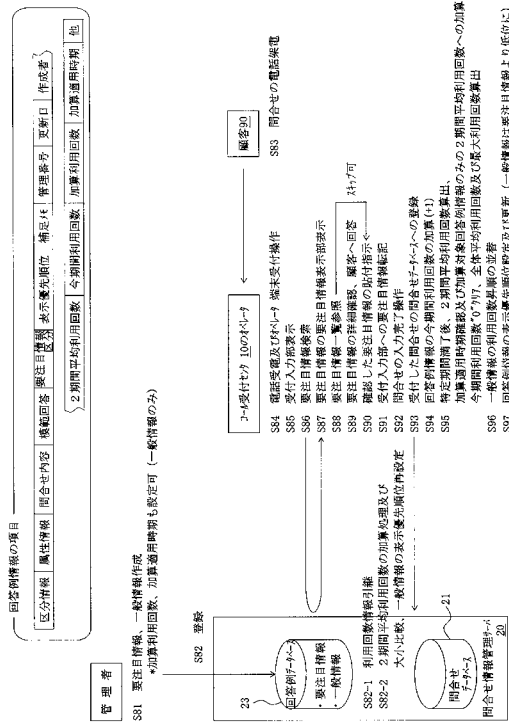
【 図 5 】



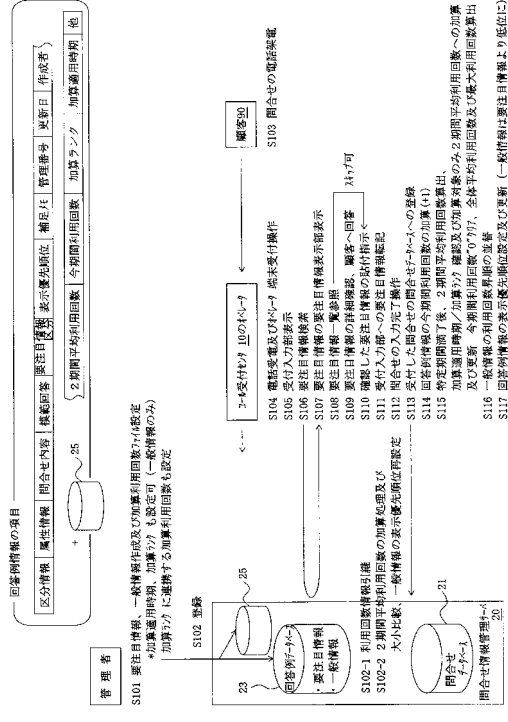
【 図 6 】



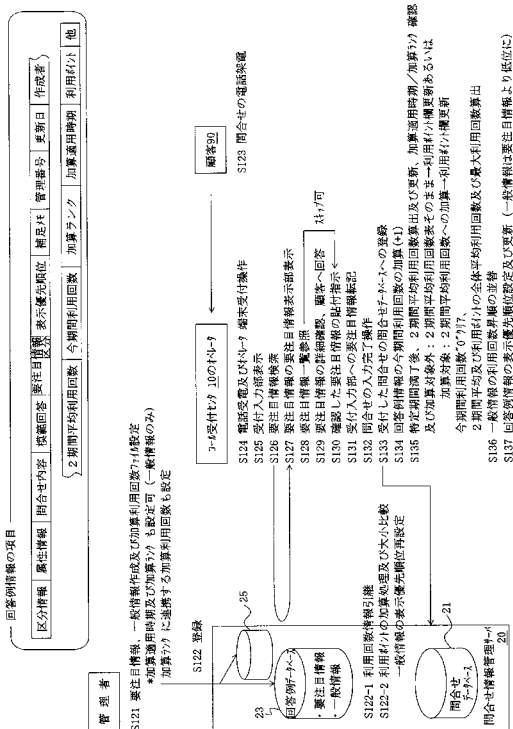
【 図 7 】



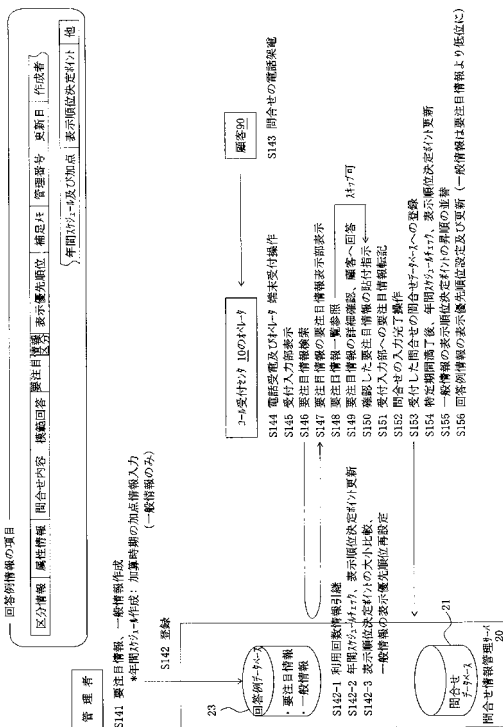
【 図 8 】



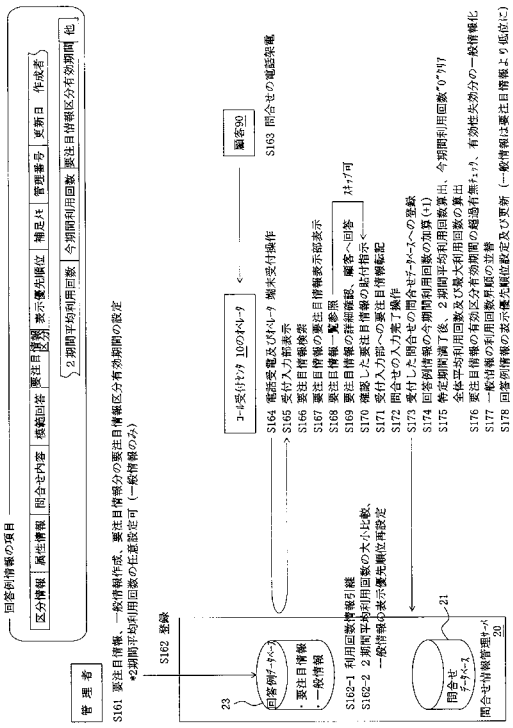
【 図 9 】



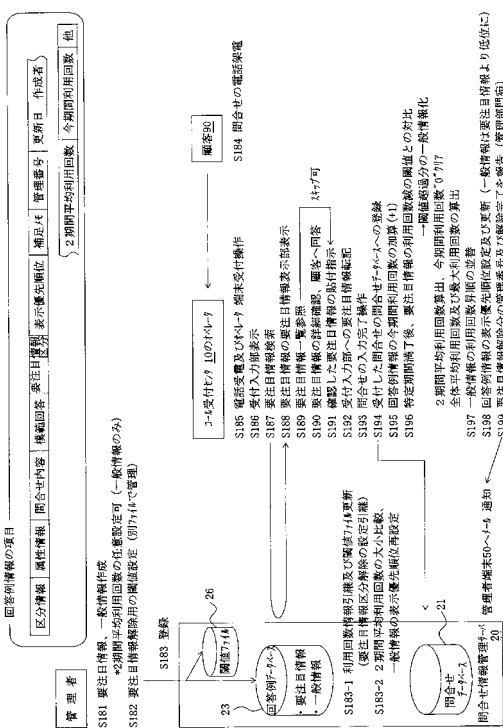
【 図 10 】



【 図 11 】



【 図 12 】



フロントページの続き

- (56)参考文献 特開平11-345185(JP,A)
特開2001-243349(JP,A)
特開2001-134575(JP,A)
特開2001-338121(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06Q 10/00-50/00
H04M 3/42
H04M 3/51