

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第4362456号
(P4362456)

(45) 発行日 平成21年11月11日(2009.11.11)

(24) 登録日 平成21年8月21日(2009.8.21)

(51) Int.Cl.	F I
HO 4 M 3/51 (2006.01)	HO 4 M 3/51
HO 4 M 3/42 (2006.01)	HO 4 M 3/42 D
	HO 4 M 3/42 E

請求項の数 5 (全 10 頁)

(21) 出願番号	特願2005-118210 (P2005-118210)	(73) 特許権者	000227205
(22) 出願日	平成17年4月15日 (2005.4.15)		NECインフロンティア株式会社
(65) 公開番号	特開2006-303575 (P2006-303575A)		神奈川県川崎市高津区北見方2丁目6番1号
(43) 公開日	平成18年11月2日 (2006.11.2)	(74) 代理人	100077838
審査請求日	平成17年4月15日 (2005.4.15)		弁理士 池田 憲保
		(74) 代理人	100082924
			弁理士 福田 修一
		(74) 代理人	100129023
			弁理士 佐々木 敬
		(72) 発明者	小峰 里美
			神奈川県川崎市高津区北見方二丁目6番1号 NECインフロンティア株式会社内
		審査官	戸次 一夫

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 発信の自主規制方法及びその方法を用いた電話装置

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

発信規制用のデータベースを参照して、電話装置で発信を規制する方法において、外線対応に付与される発信者番号を用いて、前記電話装置から外線への発呼動作後、前記発呼の際の宛先番号と、当該発呼に用いられた内線電話機の前記発信者番号とを対でリダイヤル記憶部に記録し、接続先応答後に当該外線からの発信規制登録要求を受け付ける場合には、前記発呼に用いられた内線電話機の操作により、
前記データベースに再呼を禁止する前記宛先番号と前記発信者番号との組合せを登録し、宛先番号により発呼の際には前記データベースを検索し、この発呼の宛先番号とこの発呼により設定された外線対応の発信者番号とが同一の組合せを検出した場合にはこの発呼を規制することを特徴とする発信の自主規制方法。

【請求項 2】

請求項 1 に記載の発信の自主規制方法において、前記発信者番号として、それぞれ異なる複数の発信者番号が各企業に割り当てられていることを特徴とする発信の自主規制方法。

【請求項 3】

外線への発信可能な電話機を内線電話機として接続し、かつ、発信規制用のデータベースを参照して発信を規制する電話装置において、前記電話装置の外線対応に付与される発信者番号を用いて、前記データベースは再呼を禁止する宛先番号と前記発信者番号との組合せを予め登録し、前記電話装置は、前記内線電話機から外線への発呼の際に、この内線

10

20

対応に宛先番号と外線対応の前記発信者番号とを対にしてリダイヤルのために記録するリダイヤル記憶部と、接続先応答後に当該外線からの発信規制登録要求を受付ける場合、発呼した前記内線電話機の操作により、前記リダイヤル記憶部に記録された前記宛先番号と前記発信者番号の対を発信規制データとして前記データベースに記録し、前記データベースに記録された宛先番号により発呼の際には、前記データベースを検索し、この発呼の宛先番号とこの発呼により設定された外線対応の発信者番号との同一組合せを検出した場合にはこの発呼を規制する制御部と、を備えることを特徴とする電話装置。

【請求項 4】

請求項 3 に記載の電話装置において、前記発信者番号として、それぞれ異なる複数の発信者番号が各企業に割り当てられており、前記電話装置は、前記発信者番号に対応して宛先番号に発呼の規制を設定することを特徴とする電話装置。

10

【請求項 5】

請求項 3 または請求項 4 に記載の電話装置が有する機能を搭載することを特徴とする情報処理端末。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、発信規制用のデータベースを参照して発信を規制するシステムに関し、特に、電話勧誘を行う企業において、自主発信規制用のデータベースを持ち電話勧誘拒否の意思表示をした顧客への再呼を防止する機能を持った電話装置に関するものである。この電話装置としては、多機能電話機を用いて多数の顧客に電話勧誘を行う場合の、例えば一つの構内自動交換機またはボタン電話装置がある。

20

【背景技術】

【0002】

従来、内線から例えば公共の通信ネットワークに接続される外線を介して顧客にダイヤル接続する電話交換装置は、発呼した内線番号、外線へ接続する宛先番号、及び外線から得られる発呼者番号通知サービスによる発呼者番号、それぞれの組合せにより自主的に発信規制を実施している（例えば、特許文献 1 および特許文献 2 を参照。）。

【0003】

図 5 を参照すれば、例えば、経営者が構内自動交換機 1 2 0 で発信規制部 1 2 3 に発呼内線番号 A と外線宛先番号 B とを登録した状態では、この登録された内線番号 A を有する多機能電話機 1 1 0 から登録された宛先番号 B がダイヤルされた場合、この発信は規制される。同様に、例えば、多機能電話機 1 1 0 から発信規制登録ボタンで構内自動交換機 1 2 0 の発信規制部 1 2 3 に外線宛先番号 B を登録した状態では、多機能電話機 1 1 0 から宛先番号 B での発信を規制することができる。

30

【0004】

従って、電話勧誘拒否の意思表示をした顧客への再呼を防止する機能として、多機能電話機 1 1 0 から発信規制登録ボタンで構内自動交換機 1 2 0 の発信規制部 1 2 3 に電話勧誘拒否した顧客へのダイヤル番号を宛先番号として規制登録すればよい。

【0005】

40

しかしながら、複数の会社と契約し、その企業に代わって顧客に営業コールを実施するテレマーケティングを行う場合、顧客に通知する発信者番号が企業ごとに異なる、すなわち、企業毎に発信者番号を使い分けるケースがある。宛先の電話番号だけをデータベースに登録して自主発信規制機能を使用した場合、電話番号がデータベースに規制登録されている顧客には電話勧誘拒否されていない企業のマーケティング発信ができない。

【特許文献 1】特開平 0 4 - 0 9 6 5 5 8 号公報（第 2 ページ下から 2 行目から第 3 ページ 3 行目まで）

【特許文献 2】特開 2 0 0 2 - 3 7 4 5 4 8 号公報（図 1）

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

50

【 0 0 0 6 】

解決しようとする課題は、複数の企業のテレマーケティングを行う際、ある一つの企業へ勧誘拒否する顧客に対してその顧客の電話番号だけで発信規制する場合では、電話勧誘拒否されていない企業のテレマーケティングができないことである。

【課題を解決するための手段】

【 0 0 0 7 】

本発明では、規制対象に宛先の電話番号だけではなく発信者番号も付けて記録する。このことにより、複数の発信者番号毎の自主発信規制システムを構築することが可能になる。

【 0 0 0 8 】

10

図4を参照すれば、発信者番号は、例えば、通信ネットワーク40により提供される発呼者番号通知サービスに含まれるものである。構内自動交換機120の場合では通常の電話機に着呼した際は、外線Dとなる加入者回線に通信ネットワーク40により付与される加入者番号が、発呼者番号Cとして届く。発呼者番号通知サービスを受けている加入者はこの発呼者番号Cを知ることができる。

【 0 0 0 9 】

一方、例えば、特開2005-27151号公報に開示されたサーバ装置及び受付システムでは、テレマーケティングを行う際の複数のキャンペーンそれぞれに発信者番号を設定し、この発信者番号を付加した発信を行っている。図4に示される例では、CTIサーバ131に発信者番号管理部132を設け、構内自動交換機120は、キャンペーン識別コードに対応する発信者番号を付加して顧客に発信している。

20

【 0 0 1 0 】

従って、本発明は、複数企業それぞれに対応する発信規制を自主的に実行するため、前記電話装置の外線に付与される発信者番号を用い、電話装置で付与された複数の発信者番号それぞれを複数企業に対応付けして、データベースに再呼を禁止する宛先番号と発信者番号との組合せを登録し、宛先番号により発呼の際、上記データベースを検索し、この発呼の宛先番号と企業対応の発信者番号とが同一の組合せを検出した場合にはその発呼を規制することを特徴としている。

【 0 0 1 1 】

このため、電話装置では、外線への発呼の際に宛先番号と発信者番号とを対にしてリダイヤル記憶部に内線対応で記録し、外線への発呼で発信規制登録要求を発呼内線電話機の操作により受け付けの際に、リダイヤル記憶部に記録された対のデータを発信規制データとして上記データベースに記録している。

30

【発明の効果】

【 0 0 1 2 】

本発明の発信の自主規制方法及びその方法を用いた電話装置は、電話装置で付与された複数の発信者番号を各企業に対応付けして、データベースに再呼を禁止する宛先番号と発信者番号との組合せを登録し、発呼の宛先番号と企業対応の発信者番号とが同一の組合せを検出した場合にこの発呼を規制するため、規制が企業対応にできるので、一つの顧客に複数のテレマーケティングを実施できるという効果がある。

40

【発明を実施するための最良の形態】

【 0 0 1 3 】

一つの電話装置から一つの顧客に対して複数企業それぞれのテレマーケティングを実施するという目的を、電話装置で付与された複数の発信者番号を各企業に対応付けして、データベースに再呼を禁止する宛先番号と発信者番号との組合せを登録し、発呼の宛先番号と企業対応の発信者番号とが同一の組合せを検出した場合にこの発呼を規制することにより、容易に実現した。

【実施例1】

【 0 0 1 4 】

本発明の実施例1について図1から図3までを参照して説明する。図面では紙面に制限

50

があるので、本発明に係る部分を示し、装置として必須の機能でも、省略されているものがある。

【 0 0 1 5 】

図 1 は、本発明による電話装置をシステムとして機能ブロックの実施の一形態により示した説明図である。

【 0 0 1 6 】

図示されるシステムは、多機能電話機 1 0、ボタン電話装置 2 0、L A N (Local Area Network) 3 0、及び通信ネットワーク 4 0 により構成されている。

【 0 0 1 7 】

多機能電話機 1 0 は、ボタン電話装置 2 0 の内線 A に接続され、L C D (液晶ディスプレイ) のような画面表示部、発信規制登録ボタン、及び発信自主規制ボタンを有するものとする。多機能電話機 1 0 は、ボタン電話装置 2 0 により内線番号が付与されている。

【 0 0 1 8 】

ボタン電話装置 2 0 は、構内自動交換機でもよく、複数の内線 A それぞれに多機能電話機 1 0、複数の外線 D に通信ネットワーク 4 0 の電話交換局、無線基地局、及びインターネットのサーバなどを接続することができる。また、ボタン電話装置 2 0 は、多機能電話機制御部 2 1、外線選択制御部 2 2、リダイヤル記憶部 2 3、及び C T I (Computer Telephony Integration) サーバ通信部 2 4 を含むものとする。

【 0 0 1 9 】

多機能電話機制御部 2 1 は、多機能電話機 1 0 と接続してこれを制御する。外線選択制御部 2 2 は、多機能電話機 1 0 から外線接続される被呼者番号を宛先番号として受けた際に外線 D を選択し、その外線 D に付与された発信者番号を取得する。リダイヤル記憶部 2 3 は、外線選択制御部 2 2 により外線 D が選択された際に、リダイヤルのため、発呼内線対応にダイヤルされた宛先番号と外線選択により取得した発信者番号とを記録する。

【 0 0 2 0 】

L A N 3 0 は、H U B (集線装置) 3 1、C T I サーバ 3 2、及び D B (Data Base) サーバ 3 3 により構成され、H U B 3 1 を介してボタン電話装置 2 0 の C T I サーバ通信部 2 4 に接続している。L A N 3 0 とボタン電話装置 2 0 との間は、例えば、T C P (Transmission Control Protocol) / I P (Internet Protocol) パケットによってデータの授受を行う。

【 0 0 2 1 】

H U B 3 1 は、ボタン電話装置 2 0、C T I サーバ 3 2、及び D B サーバ 3 3 を接続して L A N 3 0 を構成する。C T I サーバ 3 2 は構内通信部とデータ検索用アプリケーションとを有する。この構内通信部は H U B 3 1 を介してボタン電話装置 2 0 と通信する。データ検索用アプリケーションは C T I サーバ 3 2 が D B サーバ 3 3 のデータを検索するものである。D B サーバ 3 3 は、発信自主規制電話番号記憶部を有し、宛先番号と対に発信規制対象の発信者番号が登録される。従って、C T I サーバ 3 2 のデータ検索用アプリケーションは D B サーバ 3 3 の発信自主規制電話番号記憶部を検索して発信の自主規制を設定する。

【 0 0 2 2 】

通信ネットワーク 4 0 は、例えば公衆電話網であり、電話局がその加入者線を外線 D としてボタン電話装置 2 0 を接続する。従って、外線 D には加入者電話番号が付与されている。この電話番号は発呼者番号通知サービスにより発呼者番号として被呼者に送られる。本発明の機能としては、外線 D に付与されたこの電話番号は発信者番号と呼ばれ、ボタン電話装置 2 0 では外線選択制御部 2 2 に登録することにより取得できる。

【 0 0 2 3 】

次に、図 2 に図 1 を併せ参照して内線 A の多機能電話機 1 0 が発呼した際のボタン電話装置 2 0 における主要動作手順について説明する。

【 0 0 2 4 】

ボタン電話装置 2 0 では、多機能電話機制御部 2 1 が多機能電話機 1 0 のオフフックに

10

20

30

40

50

よる呼設定要求に続くダイヤル番号を受付け（手順Ｓ１）する。このダイヤル番号が外線接続（手順Ｓ２がＹＥＳ）の場合、ダイヤル終了符号「＃」の受付け（手順Ｓ３）を待って、外線選択制御部２２が空きの外線Ｄを選択し、その発信者番号を取得（手順Ｓ４）する。ここで、発信自主規制ボタンによる発信規制要求なし（手順Ｓ５がＮＯ）の場合には、選択された外線Ｄを介した発呼手順となる図３に示されるような所定の手順Ｓ３０に進む。

【００２５】

手順Ｓ５が「ＹＥＳ」で、多機能電話機１０で内線Ａから発呼の際に「発信自主規制ボタンによる要求あり」の場合には、ＣＴＩサーバ通信部２４が、ＣＴＩサーバ３２と通信し、ダイヤル受信した宛先番号と外線選択で取得した発信者番号とをＣＴＩサーバ３２に転送（手順Ｓ６）する。

10

【００２６】

ＣＴＩサーバ３２では、受けた宛先番号と発信者番号とでＤＢサーバ３３を検索（手順Ｓ７）し、同一組登録の有無を判定（手順Ｓ８）し、ＣＴＩサーバ通信部２４に結果を通知する。

【００２７】

手順Ｓ８が「ＹＥＳ」で発信規制登録ありの場合、ＣＴＩサーバ通信部２４が「発信規制要求」を受付け（手順Ｓ２１）するので、ボタン電話装置２０は、多機能電話機制御部２１から多機能電話機１０へ発信規制を通知（手順Ｓ２２）して、ＬＣＤに発信規制を画面表示させると共に、内線Ａの接続を解放する。

20

【００２８】

他方、手順Ｓ８が「ＮＯ」で発信規制登録なしの場合、ＣＴＩサーバ通信部２４が「発信許可」を受付け（手順Ｓ９）するので、ボタン電話装置２０は、多機能電話機制御部２１から多機能電話機１０へ発信許可を通知し、選択された外線Ｄを介した発呼手順となる図３に示されるような所定の手順Ｓ３０に進む。

【００２９】

次に、図３に図１を併せ参照してＤＢサーバ３３へのデータ記録手順を含む外線発信手順について説明する。

【００３０】

外線発信を許可されたボタン電話装置２０は、受けたダイヤル番号を宛先番号として上記手順Ｓ４で選択された外線Ｄに発呼設定要求（手順Ｓ３１）すると共に、宛先番号と選択外線Ｄに付与された発信者番号とをリダイヤル記憶部２３に記録（手順Ｓ３２）する。記憶領域が満杯の場合には、最新登録データとして最古データが更新される。

30

【００３１】

通常、外線への発呼設定要求で被呼者電話機まで接続された場合、多機能電話機１０では、呼出し音が聴取され、被呼者応答により通話できる。しかし、テレマーケティングの場合、被呼者から「セールス拒否」の意思表示を受ける場合がある。企業側発信者であるオペレータは、この宛先番号に同一の発信者番号では再呼不能とするように発信規制登録ボタンを操作して自主的な発信規制を設定する。

【００３２】

40

すなわち、ボタン電話装置２０は、接続先から応答受付け（手順Ｓ３３がＹＥＳ）の場合で、多機能電話機１０から発信規制登録ボタンの操作により「発信規制登録」の要求を受付け（手順Ｓ３４がＹＥＳ）した場合、要求を発した内線Ａに対応して先の手順Ｓ３２でリダイヤル記憶部２３に記録したデータを検索（手順Ｓ３５）する。

【００３３】

ボタン電話装置２０は、検索した結果、発信者番号と宛先番号とを取得するので、これらをＣＴＩサーバ通信部２４によりＣＴＩサーバ３２に転送（手順Ｓ３６）する。

【００３４】

ＣＴＩサーバ３２は、転送を受けた発信者番号と宛先番号とを対にしてＤＢサーバ３３の発信自主規制電話番号記憶部にデータベースとし登録（手順Ｓ３７）し、発信規制登録

50

の完了をボタン電話装置 20 に通知する。

【0035】

ボタン電話装置 20 は、発信規制登録完了の通知を受付け（手順 S 38）した際、この組合せでの発信は受付けないので、この発信者番号と宛先番号との組合せ登録をリダイヤル記憶部 23 から削除（手順 S 39）すると共に、多機能電話機制御部 21 により多機能電話機 10 へ「発信規制登録完了」を通知（手順 S 40）して、その旨を多機能電話機 10 の LCD に画面表示させる。

【0036】

上記手順 S 33 が「NO」で接続先から輻輳、被呼者話中、解放などの信号またはメッセージが届いた場合、ボタン電話装置 20 は、手順 S 50 におけるそれぞれの所定動作手順を実行する。上記手順 S 34 が「NO」で「発信規制登録」の要求受付けがない場合には手順 S 50 における通常の外線接続が実行される。この手順 S 50 は本発明の範囲外なので説明は省略する。

10

【0037】

上記説明では、発信者番号が外線に対応しているので、「受信拒否」の顧客へ別の外線を介して同一企業または同一キャンペーンのテレマーケティング実施の可能性がある。しかし、外線選択制御部 22 が、発信者番号と外線とを対応付けしているので、多機能電話機 10 から発信者番号を指定することにより、指定された発信者番号の外線を選択することが可能である。

【0038】

20

上記説明では、機能ブロックを図示しているが、ブロックの構成は上記機能を満たす限り自由であり、上記説明が本発明を限定するものではない。

【0039】

このような構成を採用したので、オペレータが、接続先から「受信拒否」の意思表示を受けた際に「発信規制登録」を要求した場合、接続先に通知される発信者番号ではその宛先番号での発信が拒否される。従って「受信拒否」の顧客への同一発信者番号による再呼を防止することができる。

【実施例 2】

【0040】

実施例 2 について図 4 を参照して説明する。

30

【0041】

上述した実施例 1 では、いわゆる発呼者番号通知サービスを利用しているので、外線と発信者番号とが対応している。従って、記号に発信者番号を対応させるための機能が必要である。実施例 2 では、これを改善している。

【0042】

すなわち、図 4 が図 1 と相違する点は、多機能電話機 10 A に発信者番号設定ボタンを備えることである。ボタン電話装置 20 A が所定の手順で多機能電話機 10 A から発信者番号を受付けした際には、多機能電話機制御部 21 A が発信者番号を受けてリダイヤル記憶部 23 に宛先番号と共に記録する。

【0043】

40

従って、企業との対応が正確に一致した発信者番号が利用できる所以、その発信規制は確実性を向上させる。

【0044】

これ以外では、上述した実施例 1 と同様であり、その説明は省略する。

【0045】

[その他の実施例]

上記実施例では、電話交換システムを対象としているが、発信者番号または発信者アドレスと宛先番号または宛先アドレスとを対にして発信規制データベースに構成できるシステム全般に適用できる。すなわち、電話に限定せずデータ通信でも同様であり、通信ネットワークはインターネットでもよい。従って、PC (Personal Computer) を含む情報処

50

理端末であってもよい。勿論、I P (Internet Protocol) 電話のように多種機能を有する電話システムも含まれる。

【 0 0 4 6 】

また、C T I に限定されず、いわゆる、C R M (Customer Relationship Management) を駆使したシステム構成に組み込まれても適用が可能である。

【産業上の利用可能性】

【 0 0 4 7 】

発信規制データベースに発信者番号または発信者アドレスと宛先番号または宛先アドレスとを対にして登録することによって、複数企業に対応するテレマーケティング発信の際、受信拒否の顧客に対して対応する企業からの再呼防止が必要かつ不可欠な通信システムへの用途に適用できる。

10

【図面の簡単な説明】

【 0 0 4 8 】

【図 1】発信の自主規制システムにおける機能ブロックの実施の一形態を示した説明図である。(実施例 1)

【図 2】図 1 のシステムにおける発呼手順と発信規制ありの場合の手順とをフローチャートで示す説明図である。(実施例 1)

【図 3】図 2 に続く外線接続の際の主要動作手順と発信規制登録の場合の手順とをフローチャートで示す説明図である。(実施例 1)

【図 4】発信の自主規制システムにおける機能ブロックの実施の一形態を示した説明図である。(実施例 2)

20

【図 5】従来の発信自主規制システムにおける機能ブロックの一例を示した説明図である。

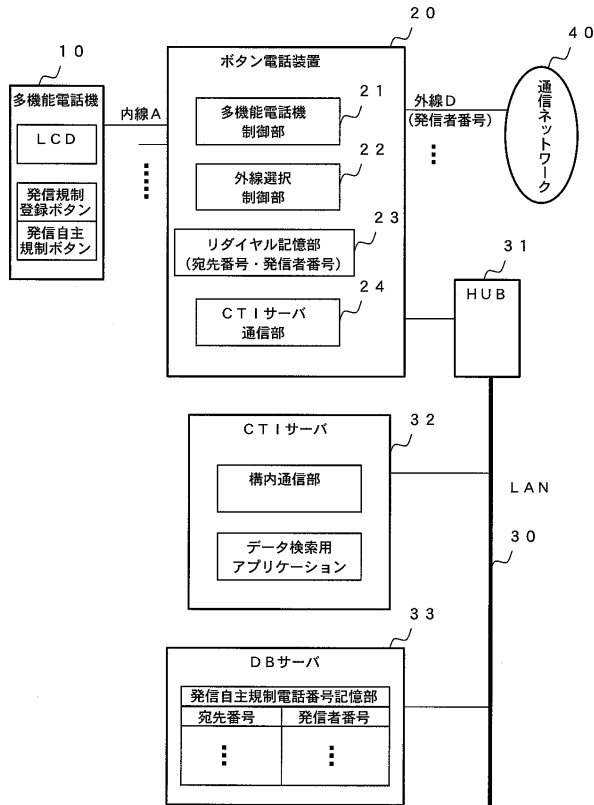
【符号の説明】

【 0 0 4 9 】

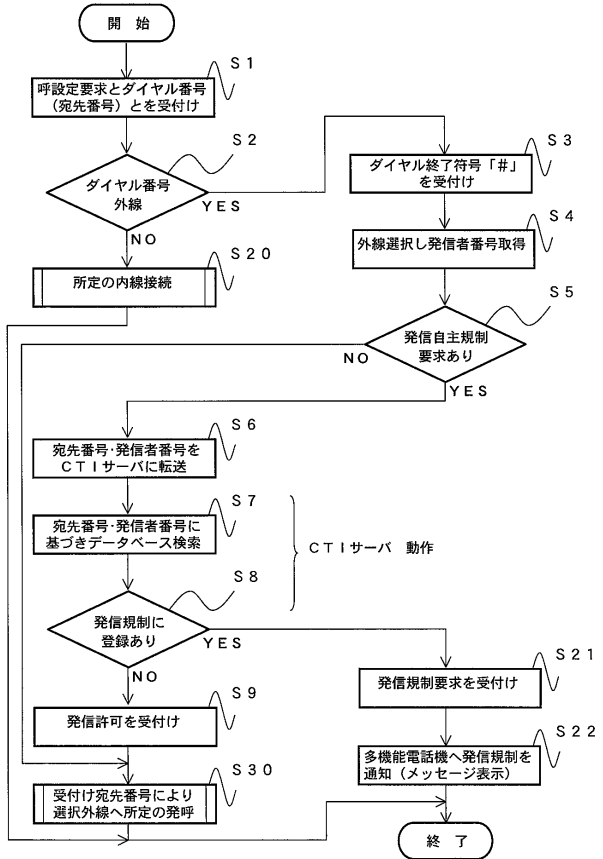
- 1 0、1 0 A 多機能電話機
- 2 0、2 0 A ボタン電話装置
- 2 1、2 1 A 多機能電話機制御部
- 2 2 外線選択制御部
- 2 3 リダイヤル記憶部
- 2 4 C T I サーバ通信部
- 3 0 L A N
- 3 1 H U B
- 3 2 C T I サーバ
- 3 3 D B サーバ
- 4 0 通信ネットワーク

30

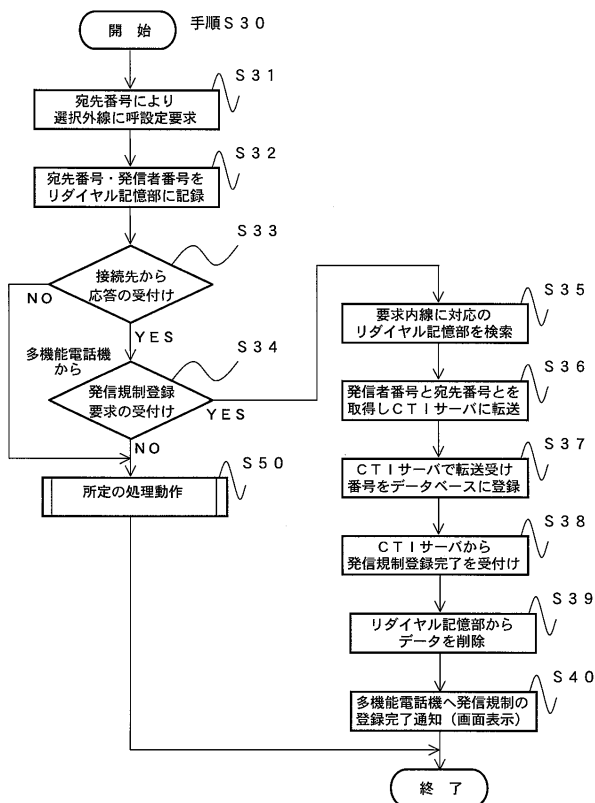
【図 1】



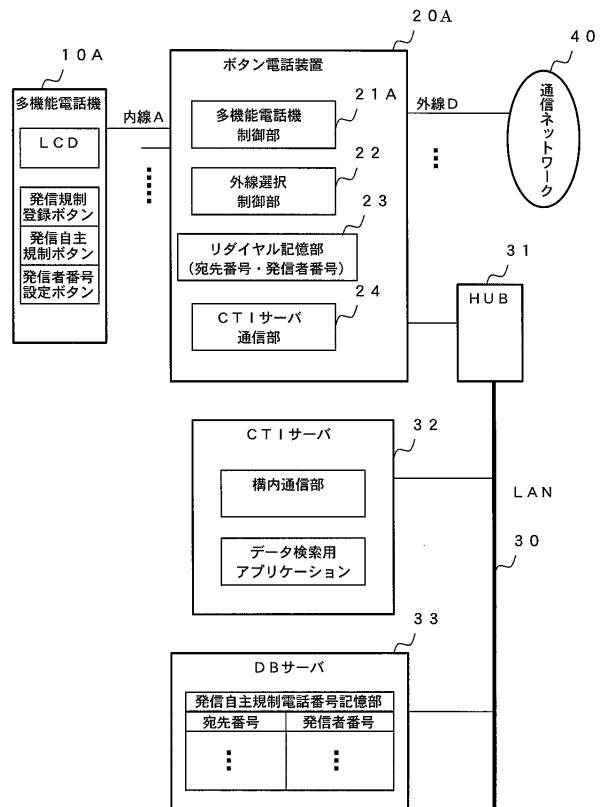
【図 2】



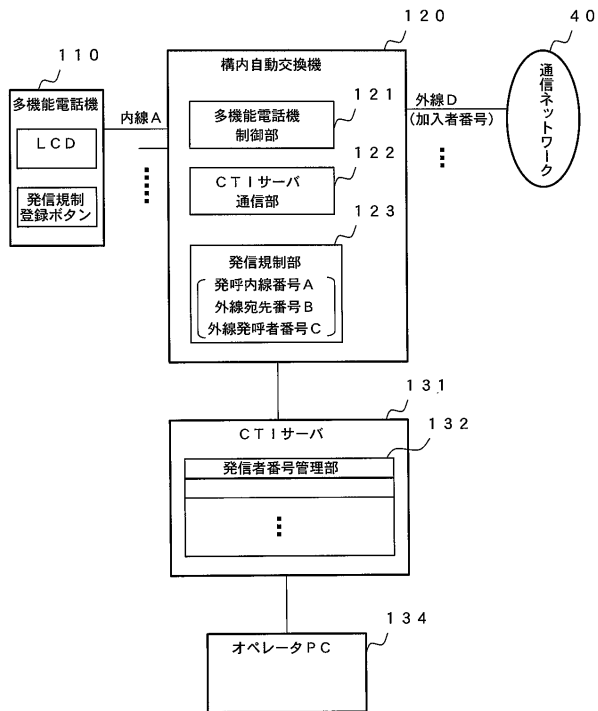
【図 3】



【図 4】



【図 5】



フロントページの続き

(56)参考文献 特開平04-290351(JP,A)
特開平06-090289(JP,A)
特開2005-086791(JP,A)
特開平06-098021(JP,A)
特開2003-199132(JP,A)
特開平09-093361(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

H04M 1/00、 1/24 - 1/62、 1/66 - 3/00、
3/16 - 3/20、 3/38 - 3/58、
7/00 - 7/16、 11/00 - 11/10、 99/00、
H04Q 3/58 - 3/62