

【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17年10月27日(2005.10.27)

【公開番号】特開2002-183414(P2002-183414A)

【公開日】平成14年6月28日(2002.6.28)

【出願番号】特願2000-382489(P2000-382489)

【国際特許分類第7版】

G 06 F 17/60

【F I】

G 06 F 17/60 172

【手続補正書】

【提出日】平成17年7月19日(2005.7.19)

【手続補正1】

【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】受付業務支援システム

【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】特許請求の範囲

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

ユーザから製品に関する問合せを受け、当該製品を選択する受付業務支援システムにおいて、

前記問合せを受けるたびに、製品毎に少なくとも製品名、宣伝日及び宣伝媒体を記憶するマスタデータ記憶手段と、

前記問合せに応答するコミュニケーション端末より指定された製品の宣伝媒体に基づき、前記マスタデータ記憶手段から当該製品を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する業務支援装置を備え、

この業務支援装置は、

前記マスタデータ記憶手段に記憶される全宣伝媒体を前記コミュニケーション端末に一覧表示する宣伝媒体表示手段と、

この表示手段により表示された全宣伝媒体から任意の宣伝媒体が選択された場合、前記マスタデータ記憶手段から当該選択された宣伝媒体に関する少なくとも1つの製品候補を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する製品候補表示手段と、

この表示手段により表示された製品候補に対し、前記宣伝日を基準にソート処理を行い、当該処理結果を前記コミュニケーション端末に表示するソート処理手段とを備えたことを特徴とする受付業務支援システム。

【請求項2】

ユーザから製品に関する問い合わせを受け、当該製品を選択する受付業務支援システムにおいて、

前記問合せを受けるたびに、製品毎に少なくとも製品名、宣伝日及び宣伝媒体を記憶するマスタデータ記憶手段と、

予め問合せに対する各製品の製品情報を記憶する製品情報記憶手段と、

前記問合せに応答するコミュニケーション端末より指定された製品の宣伝媒体に基づき

、前記マスター記憶手段から当該製品を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する業務支援装置を備え、

この業務支援装置は、

前記マスター記憶手段に記憶される全宣伝媒体を前記コミュニケーション端末に一覧表示する宣伝媒体表示手段と、

この表示手段により表示された全宣伝媒体から任意の宣伝媒体が選択された場合、前記マスター記憶手段から当該選択された宣伝媒体に関する少なくとも1つの製品候補を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する製品候補表示手段と、

前記表示された製品候補から任意の製品が選択された場合、前記製品情報記憶手段から対応する製品情報を前記コミュニケーション端末に表示する製品情報表示手段と、
を備えたことを特徴とする受付業務支援システム。

【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】

【発明の属する技術分野】

本発明は、製造系、通信販売系などの各種企業の受付業務に利用される受付業務支援システムに関する。

【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0012

【補正方法】削除

【補正の内容】

【手続補正5】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0013

【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】0014

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0014】

【課題を解決するための手段】

(1) 上記課題を解決するために、本発明は、ユーザから製品に関する問合せを受け、当該製品を選択する受付業務支援システムにおいて、

前記問合せを受けるたびに、製品毎に少なくとも製品名、宣伝日及び宣伝媒体を記憶するマスター記憶手段と、前記問合せに応答するコミュニケーション端末より指定された製品の宣伝媒体に基づき、前記マスター記憶手段から当該製品を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する業務支援装置とを備え、

この業務支援装置は、前記マスター記憶手段に記憶される全宣伝媒体を前記コミュニケーション端末に一覧表示する宣伝媒体表示手段と、この表示手段により表示された全宣伝媒体から任意の宣伝媒体が選択された場合、前記マスター記憶手段から当該選択された宣伝媒体に関する少なくとも1つの製品候補を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する製品候補表示手段と、この表示手段により表示された製品候補に対し、

前記宣伝日を基準にソート処理を行い、当該処理結果を前記コミュニケーション端末に表示するソート処理手段とを設けた構成である。

【手続補正7】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0015

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0015】

この発明は以上のような構成とすることにより、コミュニケーション端末から製品の問合せに関して宣伝媒体の指示があれば、マスタデータ記憶手段から当該宣伝媒体に関する製品だけを取出して前記端末に表示するので、何時に宣伝された製品であるかが迅速に把握することが可能である。

【手続補正8】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0016

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0016】

(2) また、別の発明は、前記問合せを受けるたびに、製品毎に少なくとも製品名、宣伝日及び宣伝媒体を記憶するマスタデータ記憶手段と、予め問合せに対する各製品の製品情報を記憶する製品情報記憶手段と、前記問合せに応答するコミュニケーション端末より指定された製品の宣伝媒体に基づき、前記マスタデータ記憶手段から当該製品を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する業務支援装置を備え、

この業務支援装置は、前記マスタデータ記憶手段に記憶される全宣伝媒体を前記コミュニケーション端末に一覧表示する宣伝媒体表示手段と、この表示手段により表示された全宣伝媒体から任意の宣伝媒体が選択された場合、前記マスタデータ記憶手段から当該選択された宣伝媒体に関する少なくとも1つの製品候補を取り出して前記コミュニケーション端末に表示する製品候補表示手段と、前記表示された製品候補から任意の製品が選択された場合、前記製品情報記憶手段から対応する製品情報を前記コミュニケーション端末に表示する製品情報表示手段とを設けた受付業務支援システムである。

【手続補正9】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0017

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0017】

本発明は以上のような構成とすることにより、前記(1)項と同様の作用効果の他、表示された製品の中から該当製品の選択指示し、当該端末に製品情報を表示するので、該当製品の製品情報を速やかに把握でき、ユーザに適切な回答を迅速に提示することが可能である。

【手続補正10】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0018

【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】0019

【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】**0029**【補正方法】**変更**【補正の内容】****【0029】**

前記業務支援処理部9は、機能的には、電源立上げ時に不要なデータを消去したり、必要なデータを設定する初期化処理の他、コミュニケーション端末6a, 6bから何れの宣伝媒体が指定されたかを判断する宣伝媒体判断手段9Aと、この判断手段9Aによってある特定の宣伝媒体と判断されたとき、当該宣伝媒体の候補を順次選択することにより絞り込みを行う候補選択処理手段9Bと、コミュニケーション端末6a, 6bから入力される宣伝日又は発売日をキーデータとし、順次ソート処理を実行し同様にコミュニケーション端末6a, 6bの表示部に表示するソート処理表示手段9Cと、この表示手段9Cによって表示された該当宣伝媒体に基づく製品の中から問合せ対象製品を選択し、製品情報ファイル13cから該当製品情報を取出して表示する製品情報表示手段9Dが設けられている。

【手続補正13】**【補正対象書類名】**明細書**【補正対象項目名】**0037**【補正方法】**変更**【補正の内容】****【0037】**

しかる後、業務支援処理部9は、ソート処理表示手段9Cを実行する。

【手続補正14】**【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】**

このソート処理表示手段9Cは、コミュニケーション端末6aから宣伝日または発売日をキーとするキーデータが入力されると、ステップS7にてキー入力有りと判断し、例えばデータバッファ16上に保存される絞込まれた製品の一覧に基づき、キーデータである宣伝日または発売日をキーとして降順にソート処理を実施し(S8)、コミュニケーション端末6aの表示部に図2に示す(口)に示すような画面を表示することにより(S9)、より新しい情報を最上段に位置するように表示する。その理由は最新の情報に基づいて問合せや苦情の申出をしてくる場合が多い為である。

【手続補正15】**【補正対象書類名】**明細書**【補正対象項目名】**0049**【補正方法】**変更**【補正の内容】****【0049】**

次に、受付業務支援システムを用いたデータ加工分析装置の実施の形態について、図6を参照して説明する。

【手続補正16】**【補正対象書類名】**明細書**【補正対象項目名】**0050**【補正方法】**変更

【補正の内容】**【0050】**

この実施の形態は、全体的には図1とほぼ同様な構成であり、特にデータ加工分析装置については図4と同様な構成である。この図4に示すCPUで構成されたデータ加工処理部22は、受付データファイル13bに保存される「消費者、顧客の生の声」から製品の各属性ごとに評価の推移を把握可能な製品属性分析データファイル13eを作成する。従って、その他の構成は図1、図4と全く同様であるので、同一部分には同一符号を付し、その詳しい説明は省略する。

【手続補正17】**【補正対象書類名】明細書****【補正対象項目名】0051****【補正方法】変更****【補正の内容】****【0051】**

前記受付データファイル13bとしては、図6の上段に示すように、コミュニケーション端末6a、6bから問合せに基づく受付内容が入力されると、自動的に付される受付番号、受付日の他、他のファイル或は問合せに対する回答後に記述される製品日、宣伝日又は発売日、問合せ・苦情等のタイプ、製品のデザイン、容量、色等の属性内容（申出内容）、顧客の生の声等の情報が記録されている。

【手続補正18】**【補正対象書類名】明細書****【補正対象項目名】0063****【補正方法】削除****【補正の内容】****【手続補正19】****【補正対象書類名】明細書****【補正対象項目名】0064****【補正方法】削除****【補正の内容】****【手続補正20】****【補正対象書類名】明細書****【補正対象項目名】図4****【補正方法】変更****【補正の内容】**

【図4】 本発明に係る受付業務支援システムを用いたデータ加工分析装置の実施の形態を示す構成図。

【手続補正21】**【補正対象書類名】明細書****【補正対象項目名】図6****【補正方法】変更****【補正の内容】**

【図6】 本発明に係る受付業務支援システムを用いたデータ加工分析装置の他の実施の形態を説明するデータ加工の説明図。