

【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】平成20年11月20日(2008.11.20)

【公開番号】特開2006-285212(P2006-285212A)

【公開日】平成18年10月19日(2006.10.19)

【年通号数】公開・登録公報2006-041

【出願番号】特願2006-36852(P2006-36852)

【国際特許分類】

G 10 L 15/22 (2006.01)

H 04 M 3/51 (2006.01)

G 10 L 15/00 (2006.01)

【F I】

G 10 L 15/22 4 6 0 Z

H 04 M 3/51

G 10 L 15/00 2 0 0 A

G 10 L 15/00 2 0 0 B

【手続補正書】

【提出日】平成20年9月29日(2008.9.29)

【手続補正1】

【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】

電話を介した通話を記録するとともに、前記通話に伴うオペレータ業務を支援する、オペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラムであって、前記コンピュータを、

前記通話の音声データをテキストデータに変換する音声認識部と、

第一辞書であって、音声認識辞書と、あらかじめ音声認識に使用する単語単位に指定されたキーワードとを含む、第一辞書と、

あらかじめ指定されたキーワードを含む第二辞書と、

前記テキストデータに加工を施す応対ログ処理部と、

加工を施された前記テキストデータを表示する出力部と

として機能させ、

前記第二辞書に含まれる前記キーワードは変更可能であり、

前記音声認識部は、前記音声データを前記テキストデータに変換し、

前記音声認識部は、前記音声データを前記テキストデータに変換する際に、前記第一辞書に含まれるキーワードについては、マーキングを施し、

前記応対ログ処理部は、前記マーキングを施したテキストデータにおいて、前記第二辞書に含まれるキーワードについては、さらにマーキングを施し、

前記出力部は、前記マーキングされたキーワードを強調表示するものである
オペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【請求項2】

前記出力部は、前記マーキングされたキーワードを墨付きカッコで囲むことによって強調表示するものである、請求項1に記載のオペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【請求項3】

前記出力部は、さらに、前記テキストデータの表示とは別画面に、前記キーワードを通話に現れる順にリスト表示するものである、請求項1から2までのいずれかに記載のオペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【請求項4】

前記コンピュータを、さらに
前記オペレータの操作を受け付ける入力部
として機能させ、
前記第一辞書は、さらに前記キーワードに係わる説明文を含み、
前記第二辞書は、さらに前記キーワードに係わる説明文を含み、
前記出力部は、さらに前記入力部がキーワードを指定する操作を受け付けると、前記第一辞書または前記第二辞書のいずれかから前記キーワードに係わる説明文を取得して表示するものである

請求項1から3までのいずれかに記載のオペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【請求項5】

前記コンピュータを、さらに
前記オペレータの操作を受け付ける入力部
として機能させ、
前記出力部は、さらに前記入力部がキーワードを指定する操作を受け付けると、前記キーワードを含む前記テキストデータに対応する前記音声データを再生するものである
請求項3に記載のオペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【請求項6】

前記コンピュータを、さらに
前記オペレータの操作を受け付ける入力部と、
前記コンピュータが有する記憶部に前記テキストデータを記憶させる認識結果記憶部として機能させ、
前記出力部は、さらに前記テキストデータをテキスト編集領域に表示し、
前記認識結果記憶部は、前記入力部がテキストデータを修正する操作を受け付けると、修正された前記テキストデータを前記コンピュータが有する記憶部に記憶するものである
請求項1から3までのいずれかに記載のオペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラム。

【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0007

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0007】

上述の問題点を解決するため、この発明に係るプログラムは、電話を介した通話を記録するとともに、通話に伴うオペレータ業務を支援する、オペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させるためのプログラムであって、コンピュータを、通話の音声データをテキストデータに変換する音声認識部と、第一辞書であって、音声認識辞書と、あらかじめ音声認識に使用する単語単位に指定されたキーワードとを含む、第一辞書と、あらかじめ指定されたキーワードを含む第二辞書と、テキストデータに加工を施す応対ログ処理部と、加工を施されたテキストデータを表示する出力部ととして機能させ、第二辞書に含まれるキーワードは変更可能であり、音声認識部は、音声データをテキストデータに変換し、音声認識部は、音声データをテキストデータに変換する際に、第一辞書に含まれるキーワードについては、マーキングを施し、応対ログ処理部は、マーキングを施したテキストデータにおいて、第二辞書に含まれるキーワードについては、さらにマーキングを

施し、出力部は、マーキングされたキーワードを強調表示するものである、オペレータ業務支援システムとしてコンピュータを機能させる。

【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0008

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0008】

出力部は、マーキングされたキーワードを墨付きカッコで囲むことによって強調表示してもよい。

出力部は、さらに、テキストデータの表示とは別画面に、キーワードを通話に現れる順にリスト表示してもよい。

コンピュータを、さらに、オペレータの操作を受け付ける入力部として機能させ、第一辞書は、さらにキーワードに係わる説明文を含み、第二辞書は、さらにキーワードに係わる説明文を含み、出力部は、さらに入力部がキーワードを指定する操作を受け付けると、第一辞書または第二辞書のいずれからキーワードに係わる説明文を取得して表示するものであってもよい。

コンピュータを、さらにオペレータの操作を受け付ける入力部として機能させ、出力部は、さらに入力部がキーワードを指定する操作を受け付けると、キーワードを含むテキストデータに対応する音声データを再生するものであってもよい。

コンピュータを、さらにオペレータの操作を受け付ける入力部と、コンピュータが有する記憶部にテキストデータを記憶させる認識結果記憶部ととして機能させ、出力部は、さらにテキストデータをテキスト編集領域に表示し、認識結果記憶部は、入力部がテキストデータを修正する操作を受け付けると、修正されたテキストデータをコンピュータが有する記憶部に記憶せるものであってもよい。

【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0009

【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】0010

【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】0011

【補正方法】削除

【補正の内容】