



(12)发明专利

(10)授权公告号 CN 104574099 B

(45)授权公告日 2018.01.23

(21)申请号 201410592359.2

(22)申请日 2014.10.29

(65)同一申请的已公布的文献号

申请公布号 CN 104574099 A

(43)申请公布日 2015.04.29

(30)优先权数据

2013-223818 2013.10.29 JP

(73)专利权人 株式会社日立制作所

地址 日本东京都

(72)发明人 森多俊之 岛村敦司 阿部正弘

板仓正卓 池田宪人

(74)专利代理机构 北京银龙知识产权代理有限公司

公司 11243

代理人 曾贤伟 文志

(51)Int.Cl.

G06Q 30/00(2012.01)

G06Q 20/40(2012.01)

G07F 19/00(2006.01)

(56)对比文件

CN 1967591 A,2007.05.23,

CN 101578622 A,2009.11.11,

JP 2004157704 A,2004.06.03,

JP 2002236769 A,2002.08.23,

审查员 涂丹辉

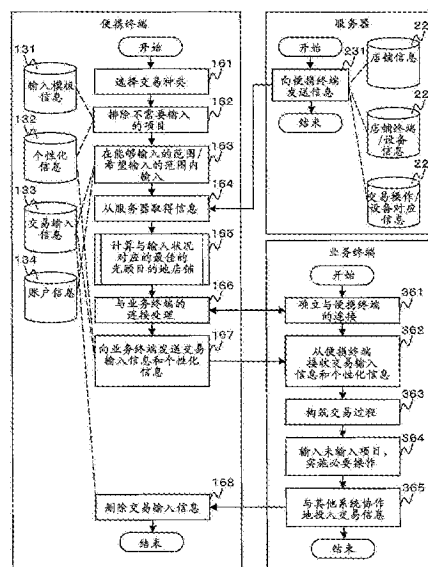
权利要求书2页 说明书13页 附图10页

(54)发明名称

便携终端应用交易系统和方法

(57)摘要

本发明提供一种便携终端应用交易系统和方法,能够与应用便携终端的交易的事先的输入状况、顾客希望的交易手段对应地,将顾客引导到最佳的店铺。在便携终端中,在能够事先输入的范围内向对每个交易种类定义的输入模板进行输入,保存为交易输入信息(步骤163),从服务器取得店铺信息、店铺终端/设备信息、交易操作/设备对应信息等(步骤164),根据交易输入信息和保存了顾客希望的交易手段的个性化信息,计算完成剩余的交易的输入最佳的光顾目的地店铺(步骤165)。在业务终端中,根据从便携终端收到的交易输入信息和个性化信息,构筑进行剩余交易的输入来完成处理(步骤364)。



1. 一种便携终端应用交易系统,服务器经由通信网与事先进行预定的交易的便携终端和用于执行上述交易的剩余的处理的业务终端连接,该便携终端应用交易系统的特征在于,

上述便携终端取得个性化信息,该个性化信息包含对上述便携终端进行上述交易的事先输入的用户希望的交易手段,从上述服务器取得汇总了各店铺的业务终端的使用状况、能够应对交易的营业员的接待状况而得到的拥挤信息,根据上述用户事先任意输入的交易输入信息、上述个性化信息和上述拥挤信息,计算对于处理事先没有输入的剩余的交易最佳的光顾目的地店铺,

上述业务终端在光顾目的地店铺中从上述便携终端接收上述个性化信息和上述交易输入信息,完成上述剩余的交易的处理。

2. 根据权利要求1所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,抽出在上述交易的事先输入中没有输入的交易输入项目,根据使从上述服务器接收到的交易输入项目和需要的业务终端或业务设备相对应的交易操作/设备对应信息,锁定为了输入或操作上述没有输入的交易输入项目所需要的业务终端。

3. 根据权利要求2所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,针对上述锁定的业务终端,将设置有上述业务终端,并且在用户的光顾希望时间段中能够利用上述业务终端的店铺作为光顾目的地店铺的候选。

4. 根据权利要求3所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,根据基于各店铺的位置信息而分类为多个的地区组、基于在各店铺中能够应对的交易的种类而分类为多个的交易组,从店铺一览中锁定计算光顾目的地店铺的范围。

5. 根据权利要求3或4所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,根据从上述服务器汇总了在各店铺出勤的营业员、上述营业员能够应对的接待技能、以及上述营业员在每个时间段的接待预定而得到的与营业员技能有关的信息,将具有为了执行上述剩余的交易的处理所需要的接待技能的营业员出勤,并且将上述营业员在用户的光顾希望时间段中能够接待的店铺锁定为光顾目的地店铺的候选。

6. 根据权利要求3或4所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,优先将接近用户的当前位置的店铺、接近用户的移动目的地的店铺、或接近从当前位置向移动目的地的移动路径的店铺锁定为光顾目的地店铺的候选。

7. 根据权利要求3或4所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端在对于处理上述剩余的交易最佳的光顾目的地店铺的计算中,在上述个性化信息中保存表示用于锁定光顾目的地店铺的优先度的项目,并根据用户的希望对上述项目赋予优先顺序,根据上述优先顺序进行光顾目的地店铺的候选的锁定。

8. 根据权利要求3或4所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述便携终端保存不依存于特定的银行而能够在银行之间共通地利用的交易输入模

板,应用上述交易输入模板事先输入交易内容。

9. 根据权利要求3或4所述的便携终端应用交易系统,其特征在于,

上述业务终端根据从上述便携终端接收到的上述个性化信息和上述交易输入信息,从交易过程中排除用户不希望的交易手段以及已经输入的项目,由此构筑交易过程使用户只输入剩余的交易输入项目。

10. 一种便携终端应用交易系统,服务器经由通信网与事先进行预定的交易的设置型终端或可移动型终端、保存从上述设置型终端或可移动型终端事先输入的交易输入信息的便携终端、以及用于执行上述交易的剩余的处理的业务终端连接,该便携终端应用交易系统的特征在于,

上述设置型终端或可移动型终端取得个性化信息,该个性化信息包含对上述设置型终端或可移动型终端进行上述交易的事先输入的用户希望的交易手段,从上述服务器取得汇总了各店铺的业务终端的使用状况、能够应对交易的营业员的接待状况而得到的拥挤信息,根据上述用户事先任意输入的交易输入信息、上述个性化信息和上述拥挤信息,计算对于处理事先没有输入的剩余的交易最佳的光顾目的地店铺,

上述便携终端从上述设置型终端或可移动型终端接收上述交易输入信息并保存,

上述业务终端在光顾目的地店铺中从上述便携终端接收上述个性化信息和上述交易输入信息,完成上述剩余的交易的处理。

11. 一种便携终端应用交易方法,使用了服务器经由通信网与事先进行预定的交易的便携终端和用于执行上述交易的剩余的处理的业务终端连接的便携终端应用交易系统,该便携终端应用交易方法的特征在于,

上述便携终端取得个性化信息,该个性化信息包含对上述便携终端进行上述交易的事先输入的用户希望的交易手段,从上述服务器取得汇总了各店铺的业务终端的使用状况、能够应对交易的营业员的接待状况而得到的拥挤信息,根据上述用户事先任意输入的交易输入信息、上述个性化信息以及上述拥挤信息,计算对于处理事先没有输入的剩余的交易最佳的光顾目的地店铺,

上述业务终端在光顾目的地店铺中从上述便携终端接收上述个性化信息和上述交易输入信息,完成上述剩余的交易的处理。

便携终端应用交易系统和方法

技术领域

[0001] 本发明涉及一种用于使多个信息处理装置协作来执行规定的处理的技术。其中，还特别涉及一种根据作为信息处理装置的便携终端的交易的事先输入的状况提示最佳的光顾目的地店铺，在光顾后使便携终端与用于执行交易的业务终端进行协作，由此高效地实行光顾后的剩余的交易的交易的技术。

背景技术

[0002] 现在，在提供各种服务时，使进行交易的多个信息处理装置协作，由此进行与交易有关的信息处理。例如，在专利文献1中记载了在对交易物进行处理的工作中能够加快其交易时间的交易方法以及用于执行该交易方法的自动交易装置。其概要是提供一种交易方法，该交易方法使用与主计算机进行通信来执行对交易物进行处理的规定的交易的自动交易装置，该交易方法的特征为：通过便携通信终端向主计算机发送在与自动交易装置的交易中需要的交易信息，并且接收与主计算机生成、存储、发送的交易信息对应的交易认证信息，通过自动交易装置接收从便携通信终端发送的交易认证信息，进而向主计算机发送所接收到的交易认证信息，根据与从主计算机接收的交易认证信息对应的应答信息来执行交易，预先使用便携通信终端进行在与自动交易装置的交易中需要的处理，从便携通信终端向自动交易装置发送与预先进行的该预处理相关联的信息（交易认证信息），由此不需要重新向自动交易装置输入交易所需要的信息，能够相应地缩短交易时间。

[0003] 另外，在专利文献2中记载了顾客在外出目的地等也能够接受最佳的店铺引导的店铺引导装置。其主要是以如下内容为特征：根据从便携电话机那样的终端设备发送的当前所在地位置信息和交易请求信息，通过可交易店铺检索部从存储在店铺信息存储单元中的店铺信息中检索位于接近当前所在地位置的地方并且在当前时刻能够应对交易请求的店铺，并通过路线检索部从存储在地图信息存储单元中的地图信息检索从当前所在地位置到通过可交易店铺检索部检索出的店铺的路线，并向发送方的终端设备发送店铺信息、表示到店铺的路线的地图信息。

[0004] 在专利文献1中，在光顾前使用便携终端进行交易的事先输入，在光顾时使便携终端与自动交易装置协作，由此能够缩短光顾后的交易时间。这时，应该事先在便携终端输入的项目和光顾后在自动交易装置中显示的画面流程是固定的。在现金的存取、转账等单纯的交易的情况下，能够事先输入所需要的全部的输入项目。

[0005] 但是，在投资信托、定期存款的购入等输入项目多的交易的情况下，有时希望在光顾前在能够输入的范围内进行输入，对于未输入项目，在光顾后一边从营业员接受建议一边决定交易内容。在专利文献1中，无法这样在顾客希望的范围（能够输入的项目或希望输入的项目）内进行输入。

[0006] 另外，根据顾客的不同，如果有希望作为认证手段而输入密码（例如输入4位的数字）的顾客，那么也会有希望进行生物体信息认证（例如手指静脉认证）的顾客。并且，根据顾客的不同，如果有希望面向初学者容易理解地显示交易画面的引导的方式（交易画面的

进展方法)的“温馨方式”的顾客,那么也会有希望缩减为必要的最小限度的显示来缩短交易时间的“简略方式”(例如省略确认画面的显示)的顾客。在专利文献1中,如上述那样,事先应该在便携终端输入的项目和光顾后在自动交易装置中显示的画面流程是固定的,因此无法通过与顾客的希望相符的交易手段进行交易。

[0007] 另一方面,在专利文献2中,能够根据便携终端的位置信息和交易种类,引导最佳的店铺(距离当前所在地近的店铺、能够处理希望交易的店铺、拥挤少的店铺)。

[0008] 但是,无法根据事先的交易输入的状况、顾客对交易手段的希望,判断去哪里的店铺为最佳。例如,在事先输入的阶段决定了希望购买的投资信托商品的顾客在光顾店铺后只进行各手续即可,因此不需要营业员的支持,但还没有决定希望购买的投资信托商品的顾客在光顾店铺后必须由具有商品知识的营业员应对。另外,在希望在光顾后一边看着大画面显示器一边操作剩余的交易(商品比较、模拟)的情况下,不知道哪里的店铺设置了具有能够使用的大画面显示器的终端。

[0009] 专利文献1:专利第4076954号公报

[0010] 专利文献2:日本特开2002-236769号公报

发明内容

[0011] 在本发明中,其课题在于,谋求使用了信息处理装置(包含便携终端)的交易的高效化。

[0012] 为了解决上述课题,在本发明中,在应用便携终端进行交易的事先输入的情况下,确定与包含该事先输入的状况(内容)的顾客的状况(希望的交易手段、此时的事先输入的状况)对应的最佳的店铺。由此能够引导顾客到最佳的店铺。此外,本申请中的“最佳的店铺”是反映了表示顾客状况的多个因素(输入的状况等)的店铺,是至少满足其中一部分的店铺中的最适合于这些多个因素的店铺。

[0013] 另外,作为本发明的一个方式,还包含使用通过便携终端输入的信息。服务器一侧协作来确定“最佳的店铺”。

[0014] 以下记述更具体的内容。假设服务器经由通信网与事先进行规定的交易的一部分的便携终端、用于执行该交易的剩余的处理的业务终端连接。便携终端保存以下信息:存储了使用便携终端进行交易的事先输入的使用者希望的交易手段的个性化信息、对每个交易种类定义了交易内容的事先输入所需要的输入项目的输入模板信息、保存了使用者对输入模板信息的事先输入内容的交易输入信息、以及使用者能够利用的账户信息。另外,即使便携终端自身不保存这些各信息,只要能够存取这些信息即可。

[0015] 在此,服务器保存以下信息:保存了能够在各店铺处理的交易和店铺的位置信息的店铺信息、汇总了与在各银行内的店铺中设置的终端和终端所装备的设备相关的信息的店铺终端/设备信息、汇总了在各银行内的一个交易过程中各个操作(称为交易操作)所需要的设备相关的信息的交易操作/设备对应信息、与每个银行的营业员技能有关的信息、与每个银行的各店铺的终端使用状况和各营业员的应对状况相关的信息等。

[0016] 针对来自使用者的光顾前所希望的交易种类,接受便携终端上的选择输入,在能够输入的范围或希望输入的范围内容接受交易内容的输入,作为交易输入信息进行保存。当结束了使用者在便携终端上进行的交易内容的事先输入时,从服务器取得上述信息。然后,

根据交易的事先输入的内容(交易输入信息)、希望的交易手段(个性化信息)、从服务器取得的上述信息(店铺信息等),计算使用者的最佳的光顾目的地店铺。具体地说,抽出店铺来作为光顾目的地店铺的候选,该抽出的店铺设置有用于使用者在光顾店铺后进行剩余交易的交易过程中所需要的终端/设备。进而,根据店铺中的终端/设备的使用状况、具有能够应对的技能的营业员的接待状况、到光顾目的地店铺的移动距离等信息,锁定光顾目的地店铺的候选。由此,能够与使用者的状况(希望的交易手段、此时的事先输入的状况)对应地,向使用者提示最佳的光顾目的地店铺,因此使用者从提示的光顾目的地店铺的候选中决定光顾目的地店铺来进行光顾。

[0017] 根据使用者的输入/指示,向设置在店铺内的业务终端发送光顾后在便携终端内部保存的交易输入信息和个性化信息。业务终端根据接收到的交易输入信息和个性化信息,构筑用于进行交易的剩余的处理的交易过程。具体地说,针对通常的交易过程,参照个性化信息,从交易过程中排除对于使用者来说不需要的处理。并且,参照交易输入信息,从交易过程中排除对于使用者来说已经输入的处理。由此,使用者根据事先输入的状况和希望的交易手段,只输入完成交易所需要的剩余的项目即可。

[0018] 在业务终端上接受按照上述构筑的交易过程进行的来自使用者的输入、即交易的剩余的输入项目的输入。当输入完成时,业务终端使执行交易的系统与交易信息协作来完成交易执行。

[0019] 根据本发明,起到谋求事先输入的交易处理的高效化的效果。

附图说明

[0020] 图1是表示本发明的一实施方式的便携终端应用交易系统的功能结构例子的图。

[0021] 图2是表示本发明的一实施方式的输入模板信息的一个例子的图。

[0022] 图3是表示本发明的一实施方式的个性化信息的一个例子的图。

[0023] 图4是表示本发明的一实施方式的交易输入信息的一个例子的图。

[0024] 图5是表示本发明的一实施方式的账户信息的一个例子的图。

[0025] 图6是表示本发明的一实施方式的店铺信息的一个例子的图。

[0026] 图7是表示本发明的一实施方式的店铺终端/设备信息的一个例子的图。

[0027] 图8是表示本发明的一实施方式的交易操作/设备对应信息的一个例子的图。

[0028] 图9是表示本发明的一实施方式的用于执行交易的整个处理流程的图。

[0029] 图10是表示本发明的一实施方式的用于计算最佳的光顾目的地店铺的处理流程的图。

[0030] 图11是表示本发明的一实施方式的在光顾后构筑交易过程的考虑方法的图。

具体实施方式

[0031] 以下,使用附图说明本发明的一实施方式。

[0032] 在本实施方式中,使用以下的便携终端应用交易系统和方法的例子(即,以金融领域的交易为例子进行说明),在银行营业厅中购买投资信托、定期存款商品等时,顾客通过便携终端事先在能够输入的范围内进行输入,根据此时的输入的状况和顾客希望的交易手段,向顾客提示最佳的光顾目的地店铺,在光顾后使便携终端和业务终端协作,由此进行交

易的剩余的输入、操作。但是,本发明的技术思想并不限于该例子。即,也能够应用于金融领域以外的交易,另外,还能够应用于交易以外的协商等业务。

[0033] 此外,本发明所述的“顾客”表示接受银行服务的使用者(最终用户)。“便携终端”表示可移动的PC(个人计算机)、平板终端、智能手机、移动电话等,只要是能够执行用于交易金融商品的程序的计算机(信息处理装置)即可。“业务终端”表示设置在店铺中进行交易的PC或专用装置等,只要是能够执行用于交易金融商品的程序的计算机(信息处理装置)即可。“交易”表示投资信托购入、账户开设、继承协商、转账、存取款等在银行营业厅或因特网银行等中提供的各种服务。即,考虑交易由申请书的制作、申请内容的确认、现金的支付等一连串交易过程组成。

[0034] 在本实施方式中,设想以下这样的使用场景。在现金的存取、转账等单纯的交易的情况下,能够事先输入全部的必须的输入项目。但是,在投资信托、定期存款的购入等输入项目多的交易的情况下,在光顾前在能够输入的范围内进行输入,对于未输入项目,有时希望在光顾后一边从营业员接受建议一边决定交易内容。另外,根据顾客的不同,如果有希望作为认证手段输入密码(例如输入4位的数字)的顾客,那么也会有希望进行生物体信息认证(例如手指静脉认证)的顾客。并且,根据顾客的不同,如果有希望面向初学者容易理解地显示交易画面的引导的方式(交易画面的进展方法)的“温馨方式”的顾客,那么也会有希望缩减为必要的最小限的显示来缩短交易时间的“简略方式”(例如省略确认画面的显示)的顾客。即,设想希望事先输入的范围(或能够输入的范围)、希望的交易手段由于顾客的不同而不同。

[0035] 另外,在事先输入的阶段决定了希望购入的投资信托商品的顾客在光顾后只要进行各手续即可,因此不需要营业员的支持,但还没有决定希望购入的投资信托商品的顾客在光顾后必须由具有商品知识的营业员进行应对。另外,在希望在光顾后一边看着大画面显示器一边操作剩余的交易(商品比较或模拟)的情况下,需要光顾设置了大画面显示器的店铺。即,为了应对顾客要求的服务,必须将顾客引导到具备所需要的营业员、设备的店铺。在此,“设备”是指业务终端所装备的大画面显示器、生物体认证装置、现金存取款机、存折记账机等为了交易金融商品所需要的装置。

[0036] 根据以上所述,在顾客通过便携终端事先进行了输入时,需要根据事先的输入状况、希望的交易手段、是否为拥有所需要的营业员技能、终端/设备的店铺等状况,向顾客提示最佳的光顾目的地店铺。

[0037] 图1是表示本发明的便携终端应用交易系统的功能结构例子的图。多个便携终端1、多个服务器2、多个业务终端3经由通信网4连接。这时,便携终端1和服务器2之间的通信网4既可以是无线通信网(局域无线网或移动电话网等),也可以是有线通信网。同样,便携终端1和业务终端3之间既可以利用无线通信网,也可以利用有线通信网,并且还可以利用局域无线通信技术(例如NFC(近场通信)、红外线通信等)进行连接。

[0038] 便携终端1具备5个功能,服务器2具备2个功能,业务终端3具备5个功能,这些功能通过各设备的硬件和控制硬件的程序来进行动作。即,依照软件的程序,通过作为便携终端的硬件资源的运算部中的运算来执行各功能。

[0039] 便携终端1的第一功能是将信息显示在便携终端1的显示装置上的画面显示功能11。显示装置例如是内置于便携终端1中的液晶显示器。画面显示功能11显示由顾客在便携

终端1输入的内容、从服务器2或业务终端3接收到的信息。便携终端1的第二功能是顾客事先输入交易的内容的事先输入功能12。交易内容的“事先输入”例如表示在光顾前只生产申请书的一部分等,在光顾前完成交易过程的一部分。这时,在以后说明的信息管理功能13中管理事先输入的信息。便携终端1的第三功能是管理在便携终端1内部处理的信息的信息管理功能13。信息管理功能13对输入模板信息131、个性化信息132、交易输入信息133、账户信息134进行管理。在便携终端1内的存储器上或外部存储装置上保存这些信息。

[0040] 安全地管理这些各种信息,以便在便携终端1丢失时,这些各信息不会泄漏到外部而被非法使用。例如,通过使用具有加密功能的带安全功能的SD(安全数字:Secure Digital)卡(存储卡)、防篡改模块等,能够安全地管理这些各种信息。便携终端1的第四功能是最佳店铺计算功能14,其使用通过事先输入功能12输入并通过信息管理功能13管理的各种信息,与事先输入的内容和希望的交易手段对应地计算最佳的光顾目的地店铺。在以后的图10中说明最佳店铺计算功能14的具体处理内容。便携终端1的第五功能是在便携终端1和服务器2之间,或在便携终端1和业务终端3之间收发各种信息的收发功能15。以后,假设便携终端1和服务器2之间通过移动电话网连接,便携终端1和业务终端3之间使用局域无线技术连接。

[0041] 服务器2的第一功能是在便携终端1和服务器2之间收发各种信息的收发功能21。服务器2的第二功能是管理在服务器2内部处理的信息的信息管理功能22。信息管理功能22对店铺信息221、店铺终端/设备信息222、交易操作/设备对应信息223进行管理。在服务器2内的存储器上或外部存储装置上保存这些各种信息。依照软件的程序,通过作为服务器2的硬件资源的运算部中的运算来执行这些各功能。

[0042] 业务终端3的第一功能是在便携终端1和业务终端3之间收发各种信息的收发功能31。业务终端3的第二功能是对应于从便携终端1接收到的事先输入的内容,构筑在光顾后进行的剩余的交易过程的交易过程构筑功能32。在此后的图11中说明交易过程构筑功能32的具体处理内容。业务终端3的第三功能是将信息显示在与业务终端3连接的显示装置上的画面显示功能33。显示装置例如是内置于业务终端3中的液晶显示板、外部连接的大画面显示器、液晶投影仪等。画面显示功能33显示在以后说明的输入功能34中由顾客输入的内容、从便携终端1接收到的信息。业务终端3的第四功能是依照由交易过程构筑功能32生成的交易过程,由顾客在光顾后输入剩余的交易内容的输入功能34。业务终端3的第五功能是向既有的业务系统传递顾客输入的交易内容的信息的系统协作功能35。此外,既有的业务系统既可以在业务终端3内部启动的其他程序,也可以是在经由通信网连接的外部系统中启动的程序。

[0043] 图2是表示本发明的一实施方式的输入模板信息131的一个例子的图。输入模板信息131针对每个交易种类而定义,定义了事先输入交易内容时所需要的输入项目。交易种类例如表示投资信托购入、账户开设等交易的种类。在事先输入功能12中由顾客事先输入交易内容时利用该输入模板信息131。

[0044] 例如,在图2的例子中,表示在购入投资信托时,在交易内容的事先输入所需要的输入项目。列1311的第一行的“交易种类”表示该输入模板信息与“投资信托购入”(以下简称“投信购入”)有关,第二行以后的“商品名”、“购入金额”、“账户号码”等表示是投信购入的事先输入所需要的输入项目。

[0045] 输入模板信息131定义为不依赖于进行交易的银行,能够在银行间通用。如果根据进行交易的银行而有不足的输入项目的情况下,在光顾后使用业务终端输入不足的部分。或者,也可以对每个进行交易的银行定义输入模板信息131。

[0046] 图3是表示本发明的一实施方式的个性化信息132的一个例子的图。个性化信息132定义了在进行交易时顾客希望的交易手段。在事先输入功能12中由顾客事先输入交易内容时使用该个性化信息132。

[0047] 例如,在图3的例子中,表示在作为认证手段1321能够选择“密码输入”(例如输入4位的数字)和“生物体认证”(例如手指静脉认证)中的某一个时,希望“生物体认证”。同样地,表示在作为引导方式1322能够选择“温馨方式”(面向不习惯交易的顾客而显示补足说明,或追加显示确认画面的方式)或“简略方式”(面向习惯交易的顾客只显示必要的最小限的确认画面以便能够缩短交易时间的方式)中的某一个时,希望“简略方式”。并且,优先顺序1323表示在对应于交易的事先输入的状况来提示最佳的光顾目的地店铺时,优先提示“移动距离”、“店铺拥挤度”、“营业员技能”中的哪个。在该例子中,表示按照“店铺拥挤度”、“营业员技能”、“移动距离”的顺序进行优先。此外,图3所示的个性化信息132是一个例子,并不限于该例子。此外,假设个性化信息132被事先定义,存储在便携终端1的内部。

[0048] 图4是表示本发明的一实施方式的交易输入信息133的一个例子的图。交易输入信息133针对选择出的输入模板信息131保存了交易的事先输入内容。顾客通过事先输入功能12,并通过在便携终端1的内部存储的交易程序,按顺序或一次性输入交易内容。例如,通过以下这样的交易过程按顺序输入交易内容,即在交易程序的第一个画面中选择希望购入的投资信托商品,在第二个画面中输入购入金额,在第三个画面中选择购入资金的转账方账户。或者,在一个画面中如“商品选择标签”、“金额输入标签”、“账户输入标签”那样显示多个标签,一边切换标签一边输入交易内容。这时,在交易输入信息133中依次保存通过交易程序输入的项目。

[0049] 此外,根据顾客的不同,如果有“决定了希望购入的投资信托的商品、金额,希望光顾店铺用现金支付购入资金”这样的顾客,则还会有“决定了希望购入的投资信托的金额,但苦恼于商品,因此希望光顾店铺一边与营业员商量一边决定”这样的顾客。即,能够事先输入的交易内容的范围根据这时的顾客的状况而不同。因此,交易输入信息133不需要输入在输入模板信息131中定义的全部输入项目(例如商品名、购入金额、账户号码等),而是由顾客根据此时的状况在能够输入的范围或希望输入的范围进行输入即可。

[0050] 例如,在图4的例子中,表示当前正在进行事先输入的交易种类1331是“投信购入”,商品名1332还没有输入。这时,将没有输入的项目标记为“—”。另一方面,表示购入金额1333已经输入了“500,000日元”,账户信息1334已经选择“储蓄#1”。此外,在此后的图5中说明账户信息。另外,在图3的例子中,作为个性化信息132的认证手段1321希望“生物体认证”,因此不需要输入密码。因此,图4的密码1335没有被作为输入项目而使用,因此标记为“(不要)”。如以上那样,交易输入信息133由已经输入的项目、还没有输入的项目、不需要输入的项目组成。

[0051] 图5是表示本发明的一实施方式的账户信息134的一个例子的图。账户信息134能够保存多个账户信息,各行表示一个账户信息。各行的账户名1341表示用于唯一识别各账户的名称,银行1342表示该账户的银行名,店铺1343表示该账户的店铺名,账户号码1344表

示该账户的账户号码,种类1345表示该账户的种类(例如普通存款账户、活期存款账户等),名义人名1346表示拥有该账户的名义人名称。除了这些项目以外,还可以有银行代码、店铺代码等信息,并不限于该例子。此外,因为通过数值决定了与银行名对应的银行代码、与店铺名对应的店铺代码,所以通过参照这些银行代码、店铺代码,能够使银行名和银行代码、店铺名和店铺代码对应起来。在实际进行交易的程序上,使用这些银行代码、店铺代码进行处理。

[0052] 例如,在图5的例子中,存储有2个账户信息,第一个账户信息表示“通过储蓄#1这样的账户名进行识别,在〇〇银行的户塚支行具有账户号码1234567的普通存款账户,名义人名是山田太郎”。

[0053] 此外,账户名1341可以作为交易输入信息133的账户信息1334的选择内容来使用。例如,在图4的例子中,选择“储蓄#1”作为账户信息1334,该“储蓄#1”的具体账户信息表示是图5的第一行的账户信息。

[0054] 图6是表示本发明的一实施方式的店铺信息221的一个例子的图。店铺信息221是汇总了与各银行内的店铺有关的信息的一览,各行表示与一个店铺有关的信息。各行的店铺2211表示店铺的名称,营业时间2212表示该店铺的营业时间,处理交易2213表示在该店铺中正在处理的交易种类,店铺位置2214表示店铺的位置信息(在此为纬度/经度信息)。除了这些项目以外,还可以有营业时间、地址、电视窗口的有无等信息,并不限于该例子。

[0055] 例如,在图6的例子中,存储有多个店铺信息,第一个店铺信息表示“户塚支行的营业时间是9:00到15:00,处理投信购入、外币汇款/兑换,店铺的(纬度、经度)是(35.40506、139.53915)”。

[0056] 此外,对每个银行在服务器2内保存店铺信息221,根据来自便携终端1内部的装有事先输入功能12的交易程序的发送请求,能够在便携终端1内利用该店铺信息221。

[0057] 图7是表示本发明的一实施方式的店铺终端/设备信息222的一个例子的图。店铺终端/设备信息222是汇总了与各银行内的店铺中设置的业务终端、业务终端所装备的设备相关的信息的一览,各行表示与一个业务终端有关的信息。在此,业务终端表示在顾客和营业员之间双向地开展交易的协商系统的终端(也简称为协商终端)、以存取款和转账等结算处理为中心进行处理的结算系统的终端(也简称为结算终端)等。另外,设备表示大画面显示器、触摸屏等通用装置、现金存取款机、存折记账机等对金融系统业务专门使用的金融专用装置等。

[0058] 店铺终端/设备信息222在根据顾客的事先输入的状况计算最佳的光顾目的地店铺时使用,但是在按顺序检索银行内的全部店铺的全部业务终端的方法中,处理时间有可能增大。因此,基于与顾客的当前位置和交易种类有关的信息锁定检索范围,由此实现检索时间的高速化。具体地说,基于各店铺的位置信息(纬度、经度)或市町村区划来对地区进行分组。例如,将位于相同区内的户塚支行和东户塚支行设为相同的地区组,将位于其他区内的横滨支行设为其他的地区组。同样,可以根据交易内容决定使用的终端,因此基于交易种类对交易进行分组。例如,将协商系统的交易设为一个交易组,将结算系统的交易设为一个交易组。根据以上所述,如果根据事先输入的内容决定了一个(或相邻的多个)地区组和交易组,则只抽出满足该两者的店铺作为光顾目的地店铺的候选即可,因此能够缩短检索/锁定所需要的处理时间。

[0059] 这时,店铺终端/设备信息222的各行的地区组2221表示用于识别上述地区组的名称,交易组2222表示用于识别上述交易组的名称,店铺2223表示店铺的名称,终端2224表示在该店铺中设置的业务终端的名称,设备2225表示该终端所装备的设备的一览。

[0060] 例如,在图7的例子中,存储有多个店铺内终端的信息,第一个店铺内终端的信息表示“在设置在户塚支行中的协商终端#1中作为设备装备有生物体认证装置和双方显示器,地区组是R1,交易组属于T1”。

[0061] 此外,对每个银行在服务器2内保存店铺终端/设备信息222,根据来自便携终端1内部的装有事先输入功能12的交易程序的发送请求,能够在便携终端1内利用该店铺终端/设备信息222。

[0062] 图8是表示本发明的一实施方式的交易操作/设备对应信息223的一个例子的图。交易操作/设备对应信息223是汇总了在各银行内的一个交易过程中与各个操作(称为交易操作)所必需的设备的对应关系的一览。针对一个交易操作,也可以有多个设备。

[0063] 例如,在图8的例子中,存储有多个交易操作和必要设备之间的对应关系,第一个对应关系表示“在某交易过程中作为交易操作2231需要生物体认证的情况下,作为必要设备2232需要生物体认证装置”。

[0064] 此外,对每个银行在服务器2内保存交易操作/设备对应信息223,根据来自便携终端1内部的装有事先输入功能12的交易程序的发送请求,能够在便携终端1内利用该交易操作/设备对应信息223。

[0065] 通过服务器2的信息管理功能22管理的消息也可以有上述店铺信息221、店铺终端/设备信息222、交易操作/设备对应信息223以外的消息。

[0066] 作为第一个例子,考虑对每个银行保存与营业员的技术有关的消息。具体地说,是对银行内的每个营业员,将工作目的地的店铺、能够应对的交易技能等一览化所得的消息。例如是“在户塚支行工作的营业员A具有应对全部协商系统业务的技术”、“在横滨支行工作的营业员B在协商系统业务中具有应对投信购入和贷款商品购入的技术”等消息。

[0067] 另外,作为第二个例子,考虑对每个银行保存与店铺的终端使用状况、各营业员的应对状况有关的消息。具体地说,是将各店铺内的业务终端的空闲状况(当前为了交易而几台被专用,几台空闲)、按营业员技术不同的营业员的接待状况(当前哪个营业员正在接待,哪个营业员等待接待)等一览化所得的消息。例如是“当前户塚支行的协商终端#1和协商终端#2空闲,但协商终端3被专用”、“当前横滨支行的营业员X和营业员Y正在接待,但营业员Z等待接待”等消息。此外,不只是当前的状况,也可以一并具有将来预测的状况。这通过取得店铺内的号码单发行机的发行消息、基于因特网等在线光顾预约的光顾预约消息,能够预测将来的状况。

[0068] 图9是表示本发明的一实施方式的用于执行交易的整个处理流程的图。图9的处理流程由顾客在光顾前使用便携终端1事先输入交易内容的处理、在光顾后向业务终端3发送便携终端1的输入内容后结束交易的剩余的操作的处理构成。光顾前的处理是此后说明的便携终端1的步骤161至步骤165以及服务器2的步骤231,光顾后的处理是此后说明的便携终端1的步骤166至步骤168以及业务终端3的步骤361至步骤365。并且,在步骤161至步骤164中利用便携终端1的事先输入功能12,在步骤165中利用最佳店铺计算功能14,在步骤164和步骤166至步骤168中利用收发功能15,在步骤231中利用服务器2的收发功能21,在步

骤361、步骤362、步骤365中利用业务终端3的收发功能31,在步骤363中利用交易过程构筑功能32,在步骤364中利用输入功能34,在步骤365中利用系统协作功能35。此后说明各步骤的详细情况。

[0069] 在步骤161中,顾客启动存储在便携终端1的内部的交易过程,选择进行事先输入的交易种类。例如,如果启动了交易过程,则显示交易的菜单画面(转账、投信购入、账户开设等可选择交易一览),从该菜单中选择顾客希望的交易。在此,假设选择了投信购入。

[0070] 在步骤162中,从输入模板信息131中取得与在步骤161中选择的交易种类对应的与输入模板有关的信息,参照个性化信息132,从输入模板中排除输入所不需要的输入项目。例如,取得与投信购入对应的图2那样的输入模板信息131,通过参照图3那样的个性化信息132的认证手段1321,判断为不需要向输入模板信息131中的密码的输入栏的输入,如图4那样向密码1335的输入栏赋予“(不要)”的标记。

[0071] 在步骤163中,在交易程序上顾客在能够输入的范围或希望输入的范围事先输入交易内容,将输入内容保存在交易输入信息133中。交易程序提供输入交易内容的交易过程(输入画面),顾客依照该交易过程(输入画面),输入交易内容。如果有无法事先输入的项目或不希望事先输入的项目,则跳过该项目的输入。这时,如果在交易程序上提供跳过项目的输入的按键等,则能够通过普通的技术实现输入的跳过的处理。例如在投信购入的情况下,针对购入的商品希望在光顾后与营业员协商,因此不事先进行输入,针对购入金额决定为500,000日元,因此假定为事先进行输入。这时,如图4那样向交易输入信息133的商品名1332赋予“—”标记,对购入金额1333输入为“500,000日元”。另外,在顾客决定了投信购入的支付账户的情况下,参照账户信息134,向交易输入信息133的账户信息1334选择输入账户信息134的账户名1341。

[0072] 在步骤164中,与直到步骤163为止的事先输入内容对应地,向服务器2请求发送用于计算顾客的最佳光顾目的地店铺所需要的信息,从服务器2接收各种信息。这时,在步骤163中在顾客决定了所利用的银行的情况下,向该银行的服务器请求信息发送。另一方面,在顾客没有决定所利用的银行的情况下,参照账户信息134,向在账户信息134中保存的全部银行的服务器请求信息发送。然后,在此后的步骤165中,汇总从全部银行的服务器接收到的各种信息,计算最佳光顾目的地店铺。

[0073] 在服务器2的步骤231中,接受来自便携终端1的信息发送的请求,取得在服务器2内管理的各种信息(店铺信息221、店铺终端/设备信息222、交易操作/设备对应信息223、与营业员技能有关的信息、与各店铺的终端使用状况、各营业员的应对状况有关的信息等),发送给便携终端1。

[0074] 在步骤165中,根据在步骤163中输入的事先输入的内容、在步骤164中从服务器接收到的各种信息等,计算顾客的最佳光顾目的地店铺。在图10中说明具体的处理流程。

[0075] 图10是表示本发明的一实施方式的用于计算最佳光顾目的地店铺的处理流程的图。本处理按顺序执行以下的4个处理块:(A)锁定作为顾客的剩余的交易过程所必需的条件(剩余的交易所需要的终端/设备)的“必要条件锁定处理块”171(此后说明的步骤1651和步骤1652);(B)为了使用于计算光顾目的地店铺的候选的处理时间高速化而锁定光顾目的地店铺的检索对象组的“检索对象锁定处理块”172(此后说明的步骤1653和步骤1654);(C)按照顾客希望的顺序进一步锁定具体的光顾目的地店铺的“光顾目的地店铺锁定处理块”

173 (此后说明的步骤1655和步骤1658); (D) 向顾客提示锁定的光顾目的地店铺的候选的“光顾目的地店铺提示处理块”174 (此后说明的步骤1659)。

[0076] 在步骤1651中,取得在步骤163中输入的交易输入信息133。例如取得图4那样的交易输入信息133。

[0077] 在步骤1652中,通过参照在步骤1651中取得的交易输入信息133,抽出还没有输入的输入项目。例如,在图4的例子的情况下,可知还没有输入被赋予了“—”的标记的商品名,还没有实施生物体认证和模拟,也还没有进行条款确认。另外,通过参照从服务器2取得的交易操作/设备对应信息223,抽出为了实施这些未输入/未操作项目所必需的终端/设备。例如,参照图8那样的交易操作/设备对应信息223,抽出双向显示器作为决定商品名1332时的交易操作 (在此为商品选择) 所必需的设备。同样,因为还没有实施生物体认证,所以抽出生物体认证装置作为生物体认证所必需的设备。

[0078] 在步骤1653中,参照银行内的店铺终端/设备信息222,确定检索对象组 (在此为地区组和交易组)。关于地区组,应用便携终端1所装备的GPS (全球定位系统),取得当前的位置信息 (纬度、经度),确定与当前所在地相应的地区组 (或者除了当前所在地以外,也可以是相邻的多个地区组)。关于交易组,根据在步骤1652中抽出的设备的集合,确定应用这些设备的交易组。通过保存对应表来实现设备的集合和交易组的对应。例如,在图7的例子中,将地区组确定为R1,将交易组确定为T1。

[0079] 在步骤1654中,参照店铺终端/设备信息222,抽出与在步骤1653中确定的地区组和交易组相应的店铺,由此锁定光顾目的地店铺的候选。这时,通过确定与地区组和交易组相应的店铺,能够缩短此后的锁定店铺的处理时间。例如,在图7的例子中,抽出地区组是R1、并且交易组是T1那样的行 (第一行、第二行、第四行等的记录),由此作为光顾目的地店铺的候选而锁定为户塚支行、东户塚支行等。

[0080] 在步骤1655中,参照个性化信息132的优先顺序1323,确定用于决定光顾目的地店铺的优先顺序。例如,在图3的例子中,第一个优先项目是店铺拥挤度,第二个优先项目是能够应对的营业员技能,第三个优先项目是到光顾目的地店铺的移动距离,因此在此后的步骤中,在最初的步骤1656中进行第一个优先项目 (店铺拥挤度),在其下一个步骤1657中进行第二个优先项目 (营业员技能),在最后的步骤1658中进行第三个优先项目 (移动距离)。此外,如果优先顺序1323的排序不同,则与之对应地变更步骤1656至步骤1658的执行顺序。另外,个性化信息132的优先顺序1323并不需要限定于图3所示的3个项目,既可以是2个项目,也可以是4个项目以上,内容也可以是移动距离、店铺拥挤度、营业员技能以外的项目。在该情况下,还使步骤1656以后的步骤也与优先顺序1323的各项目对应地实施处理。

[0081] 在步骤1656中,参照在步骤164中从服务器2取得的“与每个银行的各店铺的终端使用状况、各营业员的应对状况相关的信息”,从在步骤1654中锁定的光顾目的地店铺的候选中,锁定不拥挤的店铺。即,在其他顾客的交易中正在利用设置在店铺的全部多个终端的情况下,判断为拥挤,从光顾目的地店铺的候选中排除。或者,也可以在不是全部终端,在预先另外确定的终端台数 (或终端比例) 以上的终端正在被利用的情况下,从光顾目的地店铺的候选中排除。另外,除了是否正在利用以外,也可以根据因故障等不能使用的终端是否为一定数以上 (包含全部的终端) 来进行判断。

[0082] 在步骤1657中,参照在步骤164中从服务器2取得的“与每个银行的营业员技能相

关的信息”，从在步骤1656中锁定的光顾目的地店铺的候选中，锁定存在具备适合于接待顾客的剩余的交易的技能的营业员，并且该营业员能够接待（不是正在接待中）的店铺。即，从光顾目的地店铺的候选中排除具有适当的技能的营业员无法接待的店铺。这通过对每个交易存储在交易中要求的技能，将本次的交易的技能和对每个营业员记录的该营业员所具备的技能进行比较，来进行判断。

[0083] 在步骤1658中，参照在步骤164中从服务器2取得的店铺信息221，从在步骤1657中锁定的光顾目的地店铺的候选中，锁定与顾客的当前所在地更近的店铺以便成为预先确定的一定数以下。可以利用便携终端1的GPS来取得顾客的当前所在地，可以从店铺信息221的店铺位置2214取得店铺位置，因此能够应用纬度和经度的信息计算移动距离。或者，也可以作为外部的第三者服务，显示考虑了道路信息的2地点之间的移动路径，提供计算该移动距离的服务，因此应用这样的服务。

[0084] 在步骤1659中，向顾客提示在步骤1658中锁定的光顾目的地店铺的候选。也可以预先设定向顾客提示的光顾目的地店铺的候选数的上限值来向顾客提示。在步骤1654和步骤1656至步骤1658的锁定的处理中，在光顾目的地店铺的候选数低于向顾客提示的上限值时，锁定的处理到该步骤为止，不执行剩余的锁定的步骤，结束图10的处理。即，进行到光顾目的地店铺的候选数成为零之前的处理为止。

[0085] 返回到图9的各步骤的说明。通过结束步骤165的处理，与事先输入内容和顾客希望的交易手段对应地向顾客提示最佳的光顾目的地店铺，因此顾客依照该提示决定光顾目的地店铺来进行光顾。此后的步骤是光顾店铺后的步骤。

[0086] 在便携终端1的步骤166中，顾客为了进行剩余的交易，进行在便携终端1和业务终端3之间进行信息的收发的通信连接处理。

[0087] 在业务终端3的步骤361和，与来自便携终端1的通信的连接请求对应地进行连接处理，确立通信路径的连接。例如，通过局域无线通信在便携终端1和业务终端3之间进行终端间的配对处理，通过该处理能够在相互的终端之间收发信息。此外，业务终端3是具备通过图10的处理顾客进行剩余的交易所必需的设备的终端。

[0088] 在便携终端1的步骤167中，接受步骤166的连接处理，将存储在便携终端1内的交易输入信息133和个性化信息132发送到业务终端3。

[0089] 在业务终端3的步骤362中，从便携终端1接收交易输入信息133和个性化信息132，在业务终端3的内部保存。

[0090] 在业务终端3的步骤363中，参照在步骤362中接收到的交易输入信息133和个性化信息132，构筑用于进行交易的剩余的处理的交易过程。在此后的图11中说明交易过程的构筑。

[0091] 图11是表示本发明的一实施方式的在光顾后构筑交易过程的考虑方法的图。(a)通常的交易过程3631表示在没有进行事先输入的情况下输入全部的项目的时的交易过程。(b)反映了个性化信息的交易过程3632表示参照在步骤362中接收到的个性化信息132，从上述(a)的交易过程中排除对于顾客来说不需要输入或操作的处理。例如，顾客希望生物体认证作为认证手段1321，因此不需要明确地向顾客显示选择认证手段的画面。因此，可以从上述(a)的交易过程中排除“认证手段判断”和“密码输入”的处理。另外，顾客希望简略方式作为引导方式1322，因此在交易过程中不需要明确地显示确认画面。因此，能够从上述(a)

的交易过程中排除“确认”的处理。并且，(c)反映了事先输入/已操作项目的交易过程3633参照在步骤362中接收到的交易输入信息133，从上述(b)的交易过程中排除对于顾客来说已经输入的处理。例如，顾客已经事先输入了购入金额1333，因此可以从交易过程中排除“金额输入”的处理。通过如以上那样构筑交易过程，顾客能够与事先输入的状况、希望的交易手段对应地输入剩余的项目。

[0092] 这时，依照如上述(c)那样构筑的交易过程，向顾客显示用于输入剩余的项目的画面。另一方面，在业务终端3的系统上，用于执行上述(a)那样的通常的交易过程的程序进行动作。例如，不向顾客显示“金额输入”画面，而是由交易程序自动地代入已输入数据，也不向顾客显示“认证手段判断”画面而是自动地判断转移目标。即，实际动作的交易程序进行上述(a)那样的处理，但对于已经输入的项目，程序自动地进行输入内容的代入处理，因此对于顾客来说，意味着只显示上述(c)那样的处理的画面。

[0093] 在业务终端3的步骤364中，顾客依照在步骤363中构筑的交易过程，输入还没有完成的剩余的项目，或进行剩余的操作。例如在图4的例子中，应用双向显示器，一边与营业员协商，一边选择希望购入的投资信托的商品，或者为了确认购入商品而进行生物体认证。

[0094] 在业务终端3的步骤365中，交易程序与执行交易的系统(例如会计系统)协作地处理在步骤364中输入完成的交易信息来完成交易的执行。执行交易的系统既可以是业务终端3内部的系统，也可以是经由通信网与外部连接的系统。如果交易完成，则业务终端3向便携终端1发送交易完成通知。

[0095] 在便携终端1的步骤168中，从业务终端3接收交易完成通知，删除交易输入信息133。通过以上的步骤，能够完成全部一连串的交易。

[0096] 以下从(1)到(5)进行上述说明的补充说明。

[0097] (1)在图1和图9的说明中，说明了顾客使用便携终端1进行交易的事先输入。另一方面，也可以不是便携终端1，而是设置型终端(例如桌面型PC(个人计算机))、可移动型终端(例如笔记本型PC)。即，在设置型终端或可移动型终端中进行在便携终端1的内部进行的步骤161至步骤165的处理，将直到步骤164为止得到的交易输入信息133和个性化信息132转送到便携终端1，在光顾目的地店铺中使便携终端1和业务终端3进行通信，由此进行步骤166以后的剩余的处理。如果这些处理完成，则删除保存在便携终端1、设置型终端、或可移动型终端中的交易输入信息133和个性化信息132。

[0098] (2)在图1和图9的说明中，说明了进行交易的事先输入的交易程序存储在顾客的便携终端1的内部。另一方面，也可以不将交易程序的实体配置在便携终端1的内部，而是作为Web应用程序配置在服务器2中。这时，可以应用Cookie、HTML5的局域存储等功能，将输入模板信息131、个性化信息132、交易输入信息133、账户信息134本地保存在便携终端1的内部。或者，也可以是以下的方法：在服务器2上保管这些信息，在步骤361中在光顾目的地店铺中进行了便携终端1和业务终端3的连接处理后，在步骤362中由业务终端3从服务器2取得这些信息。但是，在该情况下，事先决定希望进行交易的银行，利用该银行的服务器2上的交易程序，向该银行的服务器2发送事先输入的内容。另一方面，在图9中，即使没有事先决定希望进行交易的银行，也可以进行事先输入。

[0099] (3)在计算最佳的光顾目的地店铺时，在步骤1653中，通过在店铺终端/设备信息222中设定地区组和交易组，来进行检索对象组的锁定。但是，除了这些地区组和交易组以

外,也可以根据支行的规模(大规模店铺、中规模店铺、小规模店铺)、有人店铺还是无人店铺等进行分组。

[0100] (4) 在计算最佳的光顾目的地店铺时,在步骤1656中,作为店铺的拥挤状况,参照在线的预约状况、号码单发行机的发行状况,判断店铺内的拥挤的状况。根据顾客的不同,可以不是现在马上光顾,而是还考虑希望指定时间段进行光顾的情况。因此,也可以在交易的事先输入时指定光顾时间段,在该情况下,根据预约信息、当前的拥挤状况推测该时间段的店铺的拥挤状况。

[0101] (5) 说明了在计算最佳的光顾目的地店铺时,在步骤1658中,使距离顾客的当前所在地更近的店铺优先。但是,也可以不是顾客的当前所在地,而是例如从地图上选择顾客的出差目的地的信息,应用该位置信息,使距离出差目的地更近的店铺优先。或者,也可以使在从当前所在地向出差目的地的行进途中的移动路径上更近的店铺优先。

[0102] 根据以上的实施方式,使用者一侧能够与事先的输入状况、希望的交易手段对应地知道光顾目的地店铺,因此能够接受符合自身的状况的恰当的服务,能够减少店铺中的等待时间、提高服务的易理解性。另外,服务提供者一侧(例如银行)能够将需要营业员的支持的使用者、需要特定的终端/设备的使用者引导到适当的店铺,因此营业员能够锁定需要支持的使用者来进行支持,能够使整个店铺的营业员的业务负荷、终端/设备的运转状况合理化。

[0103] 附图标记说明

[0104] 1:便携终端;2:服务器;3:业务终端;4:通信网。

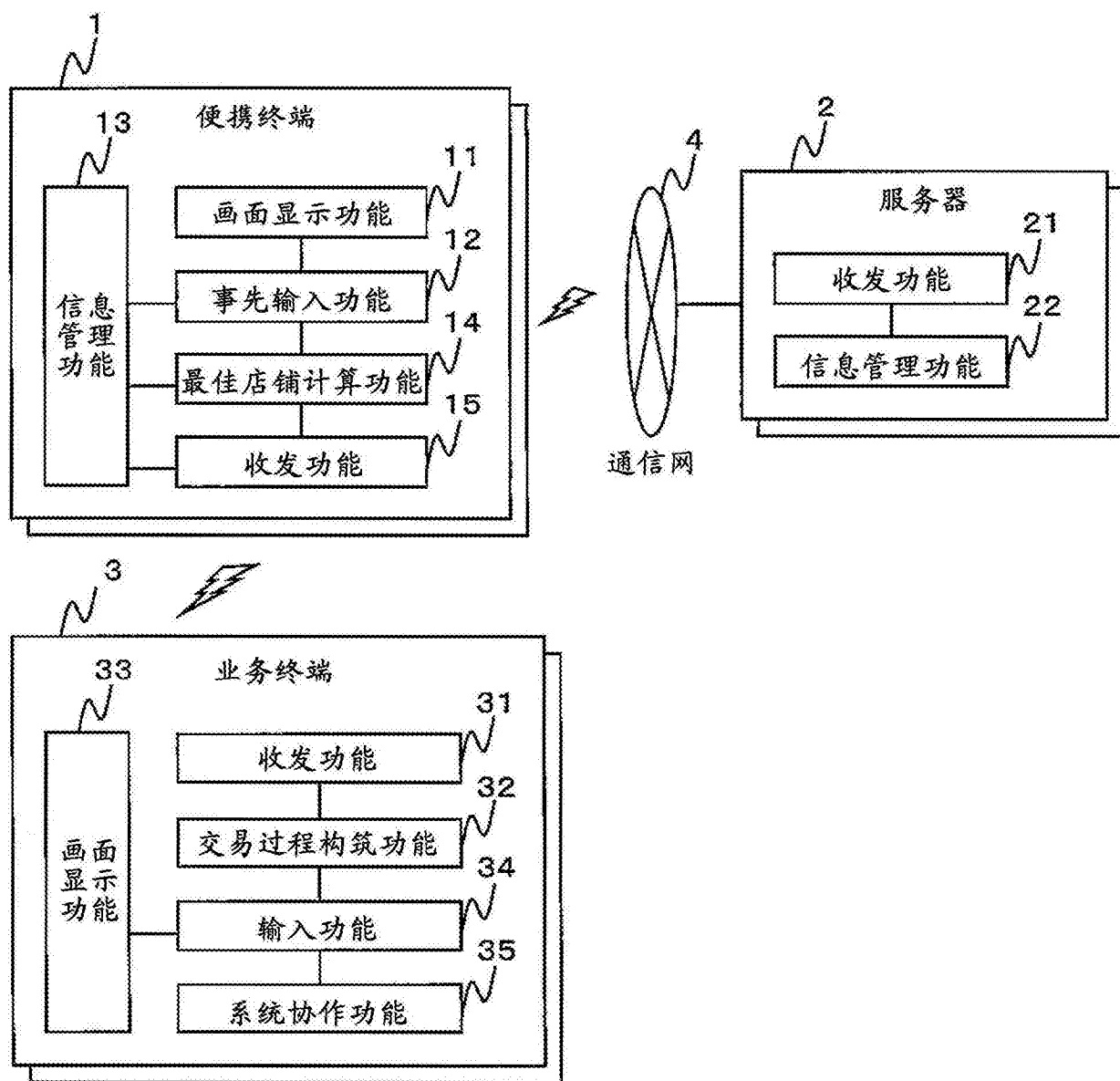


图1

131
N

输入模板信息	
1311 N	1312 N
交易种类	投资信托购买
商品名	—
购入金额	—
账户号码	—
密码	—
生物体认证有无	—
模拟有无	—
条款确认	—
...	...

图2

132

个性化信息	
1321 认证手段	☐ 密码输入 ☒ 生物体认证
1322 引导方式	☐ 温馨方式 ☒ 简略方式
输入方式	☒ 流程方式 ☐ 标签选择方式
广告显示	☐ 有 ☒ 无
1323 优先顺序	☒ 移动距离 ☐ 1 店铺拥挤度 ☐ 2 营业员技能
...	...

图3

133

交易输入信息		
1331	交易种类	投资信托购买
1332	商品名	—
1333	购入金额	500、000日元
1334	账户信息	储蓄#1
1335	密码	(不要)
	生物体认证有无	—
	模拟有无	—
	条款确认	—
	...	...

图4

134

账户信息					
1341 账户名	1342 银行	1343 店铺	1344 账户号码	1345 种类	1346 名义人名
储蓄#1	〇〇 银行	户塚 支行	1234567	普通	山田太郎
结算#2	△△ 银行	横滨 支行	2345678	普通	山田太郎
...	...	...	...	...	...

图5

221

店铺信息				
2211 店铺	2212 营业时间	2213 处理交易	2214 店铺位置	...
户塚 支行	9:00 ~15:00	投资信托购买 外币汇款/兑换	(35. 40506、 139. 53915)	...
横滨 支行	9:00 ~20:00	投资信托购买 外币汇款/兑换 债权购入 各种保险代办	(35. 46228、 139. 62228)	...
...	...	...	...	...

图6

222

店铺终端/设备信息				
2221 地区组	2222 交易组	2223 店铺	2224 终端	2225 设备
R1	T1	户塚支行	协商终端#1	生物体认证装置 双向显示器
R1	T1	户塚支行	协商终端#2	生物体认证装置 双向显示器
R1	T2	户塚支行	结算终端#1	现金存取款机 存折记账机
R1	T1	东户塚支行	协商终端#1	生物体认证装置 双向显示器
...	...	...	...	...
R2	T1	横滨支行	协商终端#1	生物体认证装置 双向显示器
R2	T1	横滨支行	协商终端#2	生物体认证装置 双向显示器
...	...	...	...	...

图7

223
N

交易操作/设备对应信息	
2231 N	2232 N
交易操作	必要设备
生物体认证	生物体认证装置
模拟	双向显示器
商品选择	双向显示器
...	...

图8

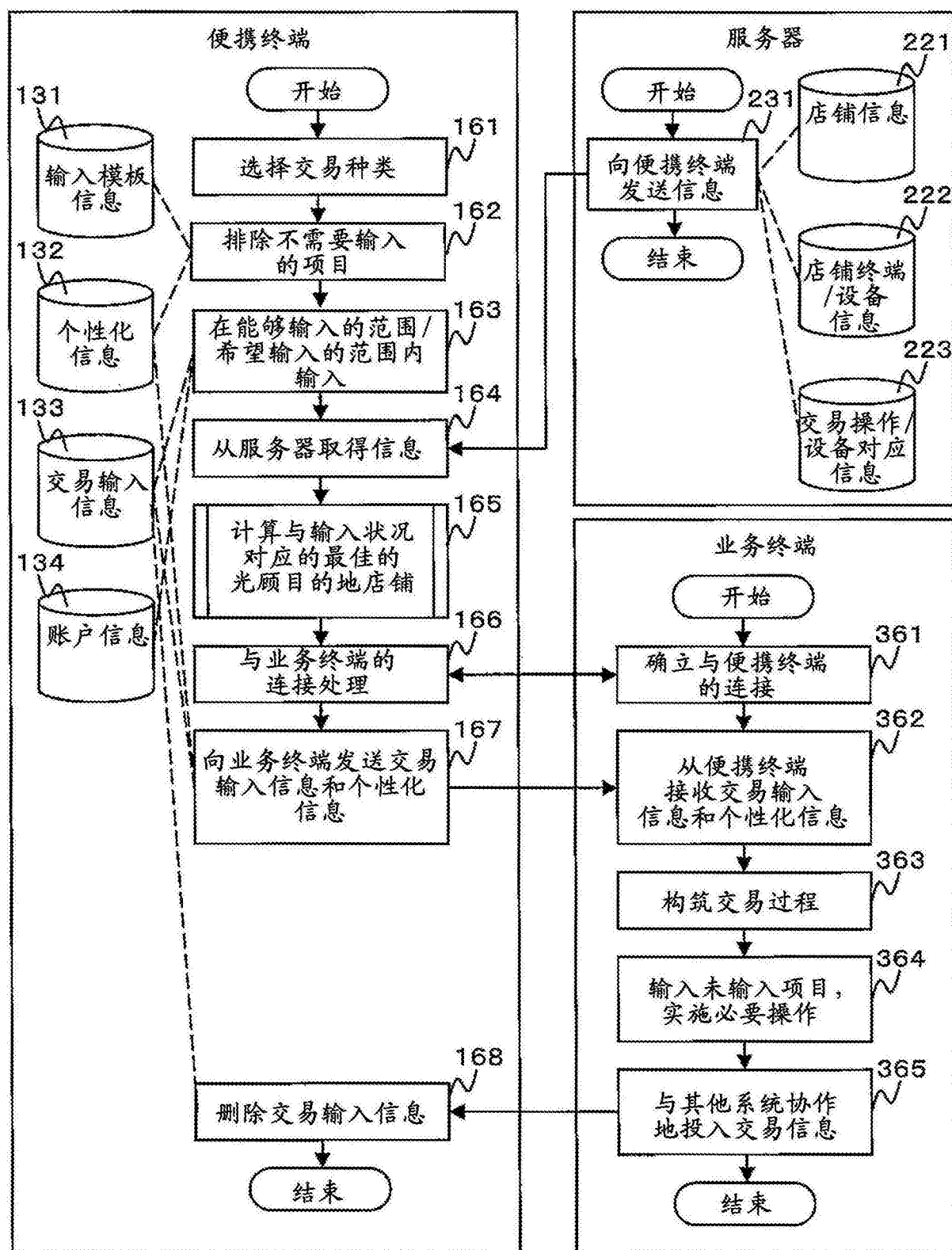


图9

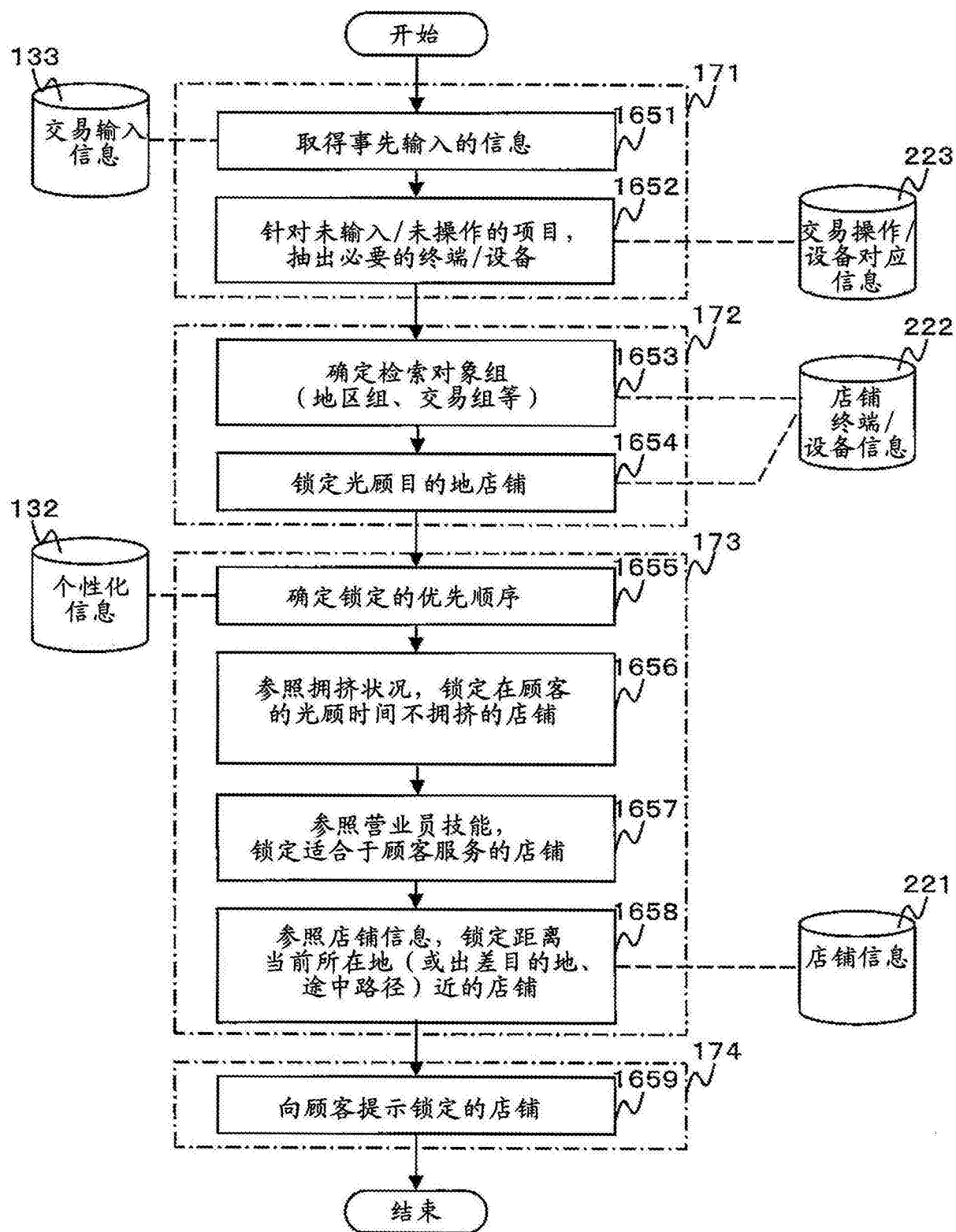


图10

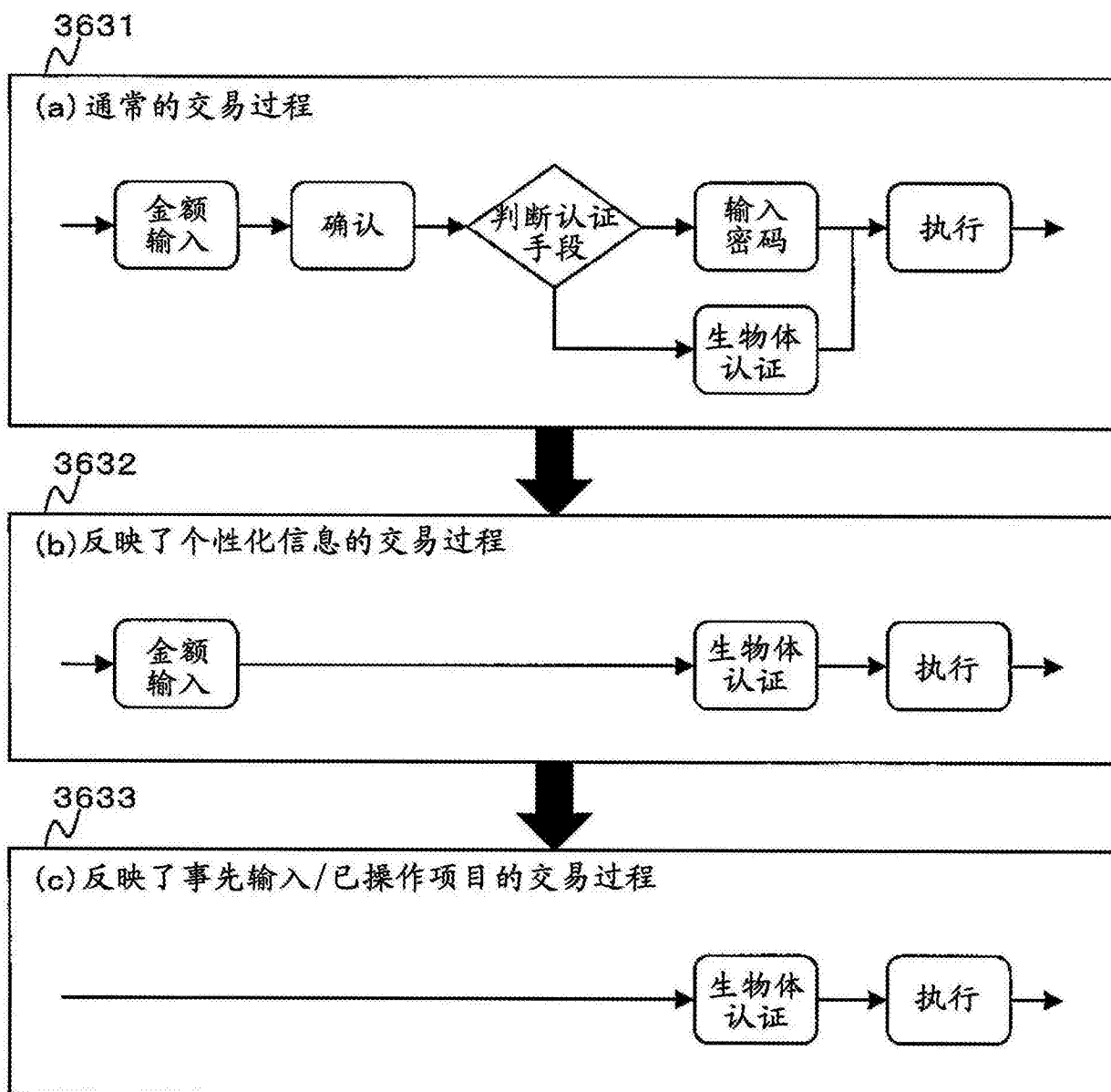


图11