



(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 공개특허공보(A)

(11) 공개번호 10-2020-0043894
(43) 공개일자 2020년04월28일

(51) 국제특허분류(Int. Cl.)
G06Q 10/06 (2012.01) G06Q 50/10 (2012.01)
(52) CPC특허분류
G06Q 10/0637 (2013.01)
G06Q 10/0639 (2013.01)
(21) 출원번호 10-2019-0106833
(22) 출원일자 2019년08월29일
심사청구일자 2019년10월07일
(30) 우선권주장
JP-P-2018-196621 2018년10월18일 일본(JP)

(71) 출원인
벨페이스 가부시킴가이샤
일본국 도쿄도 츄오구 교바시 3초메 1-1 도쿄 스
퀘어 가든 14층
(72) 발명자
나카지마 가즈아키
일본국 도쿄도 츄오구 교바시 3 초메 1-1 도쿄 스
퀘어 가든 14층 벨페이스 가부시킴가이샤 나이
(74) 대리인
리엔목특허법인

전체 청구항 수 : 총 10 항

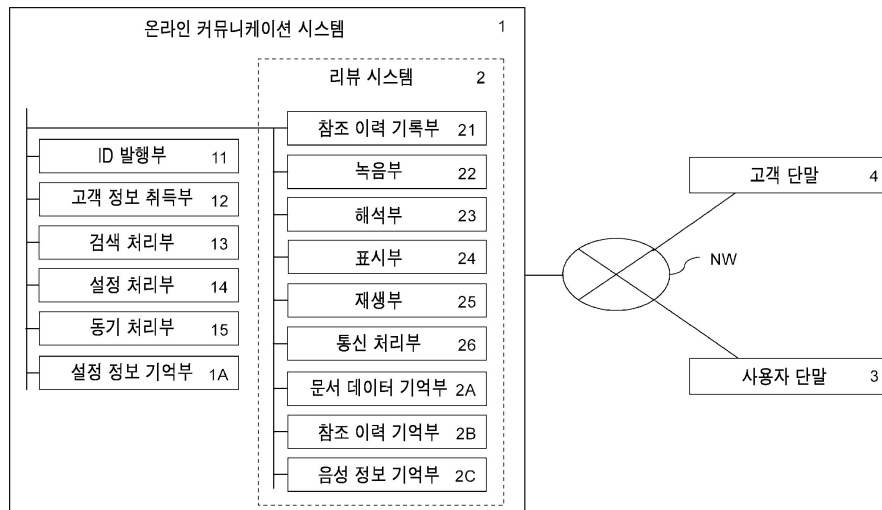
(54) 발명의 명칭 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템, 방법 및 컴퓨터 프로그램

(57) 요약

웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰를 가능하게 함과 아울러, 온라인 커뮤니케이션의 내용을 상세하
게 확인하거나 검토할 수 있도록 한다.

웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하는 리뷰 시스템은, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지
를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시
간을 참조 이력 기억부에 기록하는 참조 이력 기록부를 가진다. 표시부는, 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인
커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 사용자 단말 상에 표시시킴과 아울러, 참조된 웹페
이지마다의 참조 시간을 사용자 단말 상에 표시시킨다.

대표도



(52) CPC특허분류
G06Q 50/10A0 (2015.01)

명세서

청구범위

청구항 1

웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하는 시스템으로서,

온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부;

온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 참조 이력 기록부;

상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 제1 표시부; 및

참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 제2 표시부;를 갖는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 2

청구항 1에 있어서,

상기 제2 표시부는, 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 상기 공유된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 오브젝트의 크기에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 3

청구항 1에 있어서,

상기 제1 표시부 및 상기 제2 표시부는, 참조 시간이 소정의 시간 이하인 웹페이지의 타이틀 표시를 생략하는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 4

청구항 1에 있어서,

상기 온라인 커뮤니케이션의 음성을 음성 정보 기억부에 녹음하는 녹음부; 및

상기 음성 정보 기억부를 참조하여, 상기 제1 표시부에 의해 표시된 웹페이지의 타이틀 중 소정의 웹페이지의 타이틀의 지점에 따라, 이 소정의 웹페이지의 참조시의 음성을 재생하는 재생부;를 더 갖는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 5

청구항 4에 있어서,

상기 음성 정보 기억부를 참조하여, 상기 음성 정보를 해석하는 해석부; 및

상기 음성 정보를 해석하여 얻어진 해석 결과를 소정의 단말 상에 표시시키는 제3 표시부;를 더 갖는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 6

청구항 5에 있어서,

상기 해석부는, 상기 음성 정보에 포함되는 화자의 웃음소리를 식별하고,

상기 제3 표시부는, 상기 제1 표시부에 의해 시계열에 따라 표시된 웹페이지의 타이틀 중, 상기 화자의 웃음소리가 식별된 시점에서 참조되었던 웹페이지의 타이틀에 관련지어 웃음소리가 있었음을 나타내는 아이콘을 표시하는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 7

청구항 5에 있어서,

상기 해석부는, 상기 음성 정보에 포함되는 화자의 목소리를 화자마다 식별하고,

상기 제3 표시부는, 상기 음성 정보에 대해 화자마다의 목소리의 구성 비율을 소정의 단말 상에 표시시키는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 8

청구항 1에 있어서,

온라인 커뮤니케이션의 실행시에 있어서, 온라인 커뮤니케이션을 실행하고 있는 단말 상에서 복수의 윈도우가 전개되어 있을 때, 최전면에 표시되어 있는 액티브한 윈도우의 정보를 취득하는 윈도우 정보 취득부를 더 가지며,

상기 참조 이력 기억부는, 온라인 커뮤니케이션에서의 액티브한 윈도우의 정보를 더 기억하고,

상기 제1 표시부는, 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지를 표시하는 윈도우가 액티브하였는지 여부를 식별 가능하게 하여 소정의 단말 상에 표시시키는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템.

청구항 9

웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하는 방법으로서,

온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부를 갖는 시스템이,

온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 처리;

상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 처리; 및

참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 처리;를 실행하는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 방법.

청구항 10

웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하기 위한 컴퓨터 프로그램으로서,

온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부를 갖는 시스템에 대해,

온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 처리;

상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 처리; 및

참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 처리;를 실행시키는, 컴퓨터 프로그램.

발명의 설명

기술 분야

[0001] 본 발명은, 복수의 단(end) 사이에서 행해진, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰 가능하게 하는 기술에 관한 것이다.

배경 기술

[0002] 최근 인사이드 세일즈라고도 불리는 영업 수법에 있어서, 실시간으로 웹페이지나 콘텐츠를 공유하고, 이러한 웹페이지나 콘텐츠에 기초하여 상담(商談) 등을 행하기 위한 시스템이 널리 제공되어 있다. 이러한 시스템을 이용한 상담 등은, 그 후에 리뷰를 행함으로써 그 후의 상담 등을 보다 좋은 것으로 할 수 있고, 사내에서 리뷰를

공유함으로써 인재육성 등으로도 이어진다.

선행기술문헌

특허문헌

- [0003] (특허문헌 0001) 특허문헌 1: 일본특허 제6128668호 공보
(특허문헌 0002) 특허문헌 2: 일본특허 제6120422호 공보
(특허문헌 0003) 특허문헌 3: 일본공개특허 2012-049785호 공보
(특허문헌 0004) 특허문헌 4: 일본공개특허 2014-204411호 공보
(특허문헌 0005) 특허문헌 5: 일본공개특허 2018-073237호 공보

발명의 내용

해결하려는 과제

- [0004] 그러나, 웹페이지를 공유한 상담을 기록하고 이를 리뷰하여 그 후에 활용하는 것과 같은 시스템은 아직 제공되지 않았다.
- [0005] 그래서, 본 발명은, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰를 가능하게 함과 아울러, 온라인 커뮤니케이션의 내용을 상세하게 확인하거나 검토할 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다.

과제의 해결 수단

- [0006] 상기 목적을 달성하기 위해, 본 발명의 일 관점에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템은, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하는 시스템으로서, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부; 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 참조 이력 기록부; 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 제1 표시부; 및 참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 제2 표시부;를 가진다.
- [0007] 또한, 상기 제2 표시부는, 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 상기 공유된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 오브젝트의 크기에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 것으로 해도 된다.
- [0008] 또한, 상기 제1 표시부 및 상기 제2 표시부는, 참조 시간이 소정의 시간 이하인 웹페이지의 타이틀 표시를 생략하는 것으로 해도 된다.
- [0009] 또한, 상기 온라인 커뮤니케이션의 음성을 음성 정보 기억부에 녹음하는 녹음부; 및 상기 음성 정보 기억부를 참조하여, 상기 제1 표시부에 의해 표시된 웹페이지의 타이틀 중 소정의 웹페이지의 타이틀의 지정에 따라, 이 소정의 웹페이지의 참조시의 음성을 재생하는 재생부;를 더 갖는 것으로 해도 된다.
- [0010] 또한, 상기 음성 정보 기억부를 참조하여, 상기 음성 정보를 해석하는 해석부; 및 상기 음성 정보를 해석하여 얻어진 해석 결과를 소정의 단말 상에 표시시키는 제3 표시부;를 더 갖는 것으로 해도 된다.
- [0011] 또한, 상기 해석부는, 상기 음성 정보에 포함되는 화자의 웃음소리를 식별하고, 상기 제3 표시부는, 상기 제1 표시부에 의해 시계열에 따라 표시된 웹페이지의 타이틀 중, 상기 화자의 웃음소리가 식별된 시점에서 참조되었던 웹페이지의 타이틀에 관련지어 웃음소리가 있었음을 나타내는 아이콘을 표시하는 것으로 해도 된다.
- [0012] 또한, 상기 해석부는, 상기 음성 정보에 포함되는 화자의 목소리를 화자마다 식별하고, 상기 제3 표시부는, 상기 음성 정보에 대해 화자마다의 목소리의 구성 비율을 소정의 단말 상에 표시시키는 것으로 해도 된다.
- [0013] 또한, 온라인 커뮤니케이션의 실행시에 있어서, 온라인 커뮤니케이션을 실행하고 있는 단말 상에서 복수의 윈도우가 전개되어 있을 때, 최전면에 표시되어 있는 액티브한 윈도우의 정보를 취득하는 윈도우 정보 취득부를 더 가지며, 상기 참조 이력 기억부는, 온라인 커뮤니케이션시에서의 액티브한 윈도우의 정보를 더 기억하고, 상기 제1 표시부는, 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지를 표시하는 윈도우

우가 액티브하였는지 여부를 식별 가능하게 하여 소정의 단말 상에 표시시키는 것으로 해도 된다.

[0014] 또한, 본 발명의 다른 관점에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 방법은, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하는 방법으로서, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부를 갖는 시스템을 이용하여, 상기 방법은 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 처리; 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 처리; 및 참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 처리;를 실행하는 것을 포함한다.

[0015] 또한, 본 발명의 또 다른 관점에 관한 컴퓨터 프로그램은, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰하기 위한 컴퓨터 프로그램으로서, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지를 타이틀과 관련지어 기억한 문서 데이터 기억부를 갖는 시스템에 대해, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부에 기록하는 처리; 상기 참조 이력 기억부를 참조하여, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지의 타이틀을 시계열에 따라 소정의 단말 상에 표시시키는 처리; 및 참조된 웹페이지마다의 참조 시간을 소정의 단말 상에 표시시키는 처리;를 실행시킨다.

발명의 효과

[0016] 본 발명에 의하면, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰가 가능해지고, 온라인 커뮤니케이션의 내용을 상세하게 확인하거나 검토할 수 있다.

도면의 간단한 설명

[0017] 도 1은, 본 발명의 제1 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템이 구비하는 기능을 나타낸 기능 블록도이다.

도 2는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 설정 정보 기억부에 기억되는 데이터의 일례를 나타낸 도면이다.

도 3은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 문서 데이터 기억부에 기억되는 데이터의 일례를 나타낸 도면이다.

도 4는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 참조 이력 기억부에 기억되는 데이터의 일례를 나타낸 도면이다.

도 5는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 의해 실행되는 처리의 흐름을 나타낸 시퀀스도이다.

도 6은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 고객 단말 상에 표시되는 화면의 일례를 나타낸 도면이다.

도 7은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 고객 단말 상에 표시되는 화면의 일례를 나타낸 도면이다.

도 8은, 본 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 의해 실행되는 처리의 흐름을 나타낸 시퀀스도이다.

도 9는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 사용자 단말 상에 표시된 화면의 일례를 나타낸 도면이다.

도 10은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에서 실행되는 처리의 흐름을 나타낸 처리 흐름도이다.

도 11은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템에 의해, 사용자 단말 상에 표시되는 리뷰 화면의 일례를 나타낸 도면이다.

도 12는, 본 발명의 제2 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템이 구비하는 기능을 나타낸 기능 블록도이다.

도 13은, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템을 구비한 온라인 커뮤니케이션 시스템에 있어서, 참조 이력 기억부에 기억되는 데이터의 일례를 나타낸 도면이다.

도 14는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템에 의해, 사용자 단말 상에 표시되는 리뷰 화면의 일례를 나타낸 도면이다.

발명을 실시하기 위한 구체적인 내용

- [0018] 이하, 본 발명의 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템에 대해 도면을 참조하여 설명한다.
- [0019] 본 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템은, 복수의 사람에 의한 웹페이지를 공유한 커뮤니케이션을 가능하게 하는 온라인 커뮤니케이션 시스템의 일부를 구성하는 시스템으로서, 온라인으로 행해진 커뮤니케이션의 내용을 리뷰 가능하게 하는 것이다.
- [0020] 여기서, 온라인 커뮤니케이션 시스템에 의해 제공되는 서비스는, 서비스의 사용자와 그 사용자의 고객에 대해, 웹페이지를 공유한 커뮤니케이션의 장소를 제공하는 온라인 커뮤니케이션의 서비스와, 온라인 커뮤니케이션의 내용을 리뷰 가능하게 하는 리뷰의 서비스에 의해 구성된다. 이들 서비스가 상정하고 있는 실제적인 사용의 장면에 대해, 온라인 커뮤니케이션에서는, 사용자가 웹페이지 상에 설명 자료 등을 전개하고, 이를 고객과 공유하면서 상담이나 상품 설명 등을 행한다. 또한, 리뷰에서는, 사용자와 고객에 의한 온라인 커뮤니케이션의 내용을 리뷰하고 그 후의 상담 등에 활용할 수 있다.
- [0021] 실시예 1
- [0022] 도 1을 참조하여, 본 발명의 제1 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템(2), 및 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)이 구비하는 기능에 대해 상술한다.
- [0023] ●온라인 커뮤니케이션 시스템(1)
- [0024] 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, 사용자가 이용하는 사용자 단말(3)과 그 사용자의 고객이 이용하는 고객 단말(4)을 관련지어 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 가능하게 함과 아울러, 이에 의해 행해진 온라인 커뮤니케이션을 리뷰 가능하게 하기 위한 시스템이다.
- [0025] 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, CPU(Central Processing Unit) 등의 연산 장치, CPU에 의해 실행되는 컴퓨터 프로그램, RAM(Random Access Memory)이나 ROM(Read Only Memory) 등의 내부 메모리 등을 구비하고, ID 발행부(11), 고객 정보 취득부(12), 검색 처리부(13), 설정 처리부(14), 동기 처리부(15), 설정 정보 기억부(1A), 참조 이력 기록부(21), 녹음부(22), 해석부(23), 표시부(24), 재생부(25), 통신 처리부(26), 문서 데이터 기억부(2A), 참조 이력 기억부(2B) 및 음성 정보 기억부(2C)로 이루어지는 기능 블록을 구성한다.
- [0026] 이들 기능부 중, 참조 이력 기록부(21), 녹음부(22), 해석부(23), 표시부(24), 재생부(25), 통신 처리부(26), 문서 데이터 기억부(2A), 참조 이력 기억부(2B) 및 음성 정보 기억부(2C)는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템(2)을 구성하고 있다.
- [0027] 또한, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, 사용자 단말(3) 및 고객 단말(4)과 인터넷 등의 네트워크(NW)를 통해 통신 가능하게 구성되어 있다.
- [0028] ID 발행부(11)는, 온라인 커뮤니케이션을 행하는 사용자와 고객을 관련시키기 위해, 커뮤니케이션마다 고유한 커뮤니케이션 ID를 발행하는 처리부이다. 이 커뮤니케이션 ID는, 사용자와 고객의 사이에서 전개되는 커뮤니케이션을 개별적으로 식별하기 위해 발행되어 사용자 단말(3)을 통해 사용자에게 통지된다.
- [0029] 고객 정보 취득부(12)는, 고객 단말(4)로부터 커뮤니케이션마다 고유한 커뮤니케이션 ID의 발행 요구를 수신하였을 때, 고객 단말(4)을 식별 가능한 고객 식별 정보로서 고객 어드레스를 취득하는 처리를 실행한다. 여기서, 고객 어드레스는, 고객 단말(4)을 네트워크(NW) 상에서 식별 가능한 정보로서, 예를 들어 IP 어드레스이다.
- [0030] 또한, 고객 정보 취득부(12)는, 그 밖에 고객 단말(4)의 이용 환경에 관한 정보로서, 고객 단말(4)의 OS(Operating System)에 관한 정보나, 웹 카메라 등의 디바이스를 고객 단말(4)이 구비하고 있는지 여부 등의 정보 등도 취득할 수 있다.
- [0031] 검색 처리부(13)는, 사용자 단말(3)로부터 소정의 커뮤니케이션 ID의 검색 요구를 수신하였을 때, 설정 정보 기억부(1A)를 참조하여, 그 소정의 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 어드레스에 의해 식별되는 고객 단말(4)을 검색하는 처리를 실행한다.
- [0032] 검색 결과는 사용자 단말(3)에 대해 제공되고, 이에 의해 사용자는 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해, 검

색 결과에서 나타난 고객 단말(4)과의 커뮤니케이션의 개시를 요구한다.

- [0033] 설정 처리부(14)는, ID 발행부(11)에서 커뮤니케이션 ID가 발행되었을 때, 설정 정보 기억부(1A)를 참조하여, 그 발행된 커뮤니케이션 ID와 그 커뮤니케이션 ID의 발행을 요구한 고객 단말(4)의 관련을 설정한다.
- [0034] 또한, 설정 처리부(14)는, 사용자 단말(3)로부터 소정의 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 어드레스에 의해 식별되는 고객 단말(4)과의 커뮤니케이션의 개시 요구를 수신하였을 때, 설정 정보 기억부(1A)를 참조하여, 그 사용자 단말(3)과 그 소정의 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 어드레스에 의해 식별되는 고객 단말(4)의 관련을 설정한다.
- [0035] 동기 처리부(15)는, 설정 처리부(14)에 의해 서로 관련된 사용자 단말(3) 및 고객 단말(4)에 대해, 양 단말과 세션을 확립함과 아울러, 양 단말 상에서 전개되는 화면의 동기 처리를 실행한다.
- [0036] 이 동기 처리는, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)과, 서로 관련되어 있는 사용자 단말(3) 및 고객 단말(4)의 사이에 세션을 확립한 후 정기적인 폴링을 행하여 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 JavaScript(등록상표)를 해석함으로써, 각 단말에서의 웹페이지의 참조 이력이나, 사용자 또는 고객에 의한 단말 조작에 따른 마우스 좌표나 스크롤 위치 등의 조작 정보를 수집한다. 그리고, 한쪽의 단말에서 어떠한 액션 혹은 변화가 검지된 경우에, 다른 쪽 단말에 대해 그 검지된 액션 혹은 변화를 단말 상에서 재현함으로써 동기시킨다.
- [0037] 이에 의해, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)이 동일한 웹페이지를 공유할 수 있음과 아울러, 그 웹페이지 상에서 행해진 사용자 혹은 고객에 의한 단말 조작이 각 단말의 화면 상에 반영된다. 그 결과, 항상 동일한 웹페이지를 참조함과 아울러, 상대의 단말 조작을 파악하면서 커뮤니케이션을 도모할 수 있다.
- [0038] 설정 정보 기억부(1A)는, 사용자와 고객에 의한 커뮤니케이션마다 그 커뮤니케이션을 도모하는 사용자와 고객을 파악 가능한 정보를 기억한 기억부이다.
- [0039] 이 설정 정보 기억부(1A)에는 예를 들어, 도 2에 도시된 바와 같이, 커뮤니케이션마다 고유한 커뮤니케이션 ID에 관련지어 고객 어드레스와 사용자 ID가 기억되어 있다.
- [0040] 설정 정보 기억부(1A)에서는, ID 발행부(11)에서 커뮤니케이션 ID가 발행되었을 때, 설정 처리부(14)에 의해, 그 발행된 커뮤니케이션 ID와 그 커뮤니케이션 ID의 발행을 요구한 고객 단말(4)이 관련지어 기억된다. 그리고, 사용자 단말(3)로부터 커뮤니케이션의 개시 요구를 수신하였을 때, 그 사용자 단말(3)의 사용자 ID가 추가로 그 커뮤니케이션 ID에 관련된다.
- [0041] 또한, 본 실시형태에서는, 고객 정보 취득부(12)에 의해 취득된 고객 어드레스와 함께, 고객 단말(4)의 이용 환경에 관한 정보가 더 기억되어 있다.
- [0042] 또, 상술한 바와 같이, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)에서 온라인 커뮤니케이션을 가능하게 하기 위해, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)을 관련시키는 일련의 처리는 일례이며, 다른 예에 의할 수도 있다.
- [0043] ●리뷰 시스템(2)
- [0044] 리뷰 시스템(2)은, 온라인 커뮤니케이션을 실현하는 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)의 일부로서, 사용자와 고객의 사이에서 행해진, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션을 리뷰 가능하게 하는 시스템이다.
- [0045] 이 리뷰 시스템(2)은 상술한 바와 같이, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)을 구성하는 기능부 중, 참조 이력 기록부(21), 녹음부(22), 해석부(23), 표시부(24), 재생부(25), 통신 처리부(26), 문서 데이터 기억부(2A), 참조 이력 기억부(2B) 및 음성 정보 기억부(2C)에 의해 구성된다.
- [0046] 참조 이력 기록부(21)는, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되어 사용자와 고객에 의해 공유 및 참조된 웹페이지에 대해, 그 순서와 참조 시간을 참조 이력 기억부(2B)에 기록한다.
- [0047] 녹음부(22)는, 온라인 커뮤니케이션이 행해지고 있을 때의 음성을 음성 정보로서 음성 정보 기억부(2C)에 녹음한다. 이 녹음부(22)는, 사용자 단말(3)이나 고객 단말(4)이 구비하는 마이크 등의 음성 입력 수단으로부터 입력된 음성을 취득한다.
- [0048] 해석부(23)는, 음성 정보 기억부(2C)를 참조하여, 음성 인식 기술 등에 의해 음성 정보를 해석하고, 음성 정보에 포함되는 음성을 다양하게 식별한다. 구체적으로는, 화자, 웃음소리, 음량 등을 식별한다. 이에 의해, 음성 정보 전체에 차지하는 화자마다의 목소리의 구성 비율, 음성 정보 중의 웃음소리가 일어난 개소, 소정의 값을 넘는 볼륨의 목소리가 일어난 부분, 음성 전체로부터 판단되는 커뮤니케이션의 분위기 등을 파악할 수 있다.

- [0049] 표시부(24)는, 소정의 포맷에 기초한 리뷰 화면을 생성하여, 리뷰를 행하는 사용자의 사용자 단말(3) 상에 전개시킨다.
- [0050] 또, 표시부(24)에 의해 사용자 단말(3) 상에 전개되는 화면의 일례에 대해서는 후술한다.
- [0051] 재생부(25)는, 온라인 커뮤니케이션의 리뷰시에 있어서, 음성 정보 기억부(2C)에 기억되어 있는 음성 정보를 재생한다. 사용자는, 사용자 단말(3)이 구비하는 스피커 등의 음성 출력 수단에 의해 재생된 음성을 들을 수 있다.
- [0052] 통신 처리부(26)는, 사용자 단말(3)이나 고객 단말(4)과의 사이에서 인터넷 등의 네트워크(NW)를 통한 데이터의 송수신 처리를 실행한다.
- [0053] 이 통신 처리부(26)에 의해, 사용자 단말(3) 및 고객 단말(4)과의 사이에서 세션을 확립하여 양 단말과의 동기를 취하거나, 사용자 단말(3)에 대해 리뷰의 정보를 제공할 수 있다.
- [0054] 문서 데이터 기억부(2A)는, 온라인 커뮤니케이션에서 공유되는 웹페이지나, 그 웹페이지의 오리지널의 문서 데이터를 기억한 기억부이다.
- [0055] 이 문서 데이터 기억부(2A)에는 예를 들어, 도 3에 도시된 바와 같이, 문서 데이터를 등록하고 있는 사용자를 식별하기 위한 사용자 ID에 관련지어, 온라인 커뮤니케이션에서 참조되는 문서 데이터가 기억되어 있다.
- [0056] 문서 데이터는, 사용자에 의해 등록된 오리지널 데이터, 오리지널 데이터의 타이틀, 오리지널 데이터를 페이지마다 변환한 웹페이지, 웹페이지마다 부여된 타이틀로 이루어진다.
- [0057] 오리지널 데이터는, PDF나 파워포인트 등의 형식으로 이루어지고, 사용자에 의해 타이틀이 부여되어 있다. 또한, 이 오리지널 데이터를 페이지마다 변환한 웹페이지에는, 각 페이지 내의 내용에 기초한 타이틀이 자동으로 부여되어 있다.
- [0058] 또, 오리지널 데이터는, 페이지마다 고유의 URL이 할당된 복수의 웹페이지로 변환되는데, 변환 처리는 오리지널 데이터의 등록시에 행해져도 되고, 온라인 커뮤니케이션의 실행시에 행해지는 것이어도 된다.
- [0059] 또한, 각 웹페이지의 타이틀은 예를 들어 각 페이지의 서두의 텍스트로 구성할 수 있지만, 이에 관계없이, 각 페이지의 내용을 해석하여 타이틀을 생성해도 되고, 웹페이지의 등록 후에 사용자가 임의로 변경할 수 있게 되어 있어도 된다.
- [0060] 또한, 문서 데이터 기억부(2A)에는, 문서 데이터의 등록자인 사용자의 정보로서, 사용자를 인증하기 위한 인증 정보, 사용자의 명칭이나 연락처 등에 관한 그 밖의 상세 정보 등이 기억되어 있어도 된다.
- [0061] 참조 이력 기억부(2B)는, 온라인 커뮤니케이션에서 공유 및 참조된 웹페이지의 순서와 참조 시간을 기억하는 기억부이다.
- [0062] 이 참조 이력 기억부(2B)에는 예를 들어, 도 4에 도시된 바와 같이, 온라인 커뮤니케이션을 식별 가능한 커뮤니케이션 ID 및 온라인 커뮤니케이션을 행한 사용자 ID에 관련지어, 참조 이력에 관한 정보가 기억되어 있다. 참조 이력에 관한 정보에는, 공유된 웹페이지가 참조순으로 기억되고, 웹페이지마다 참조 시간이 기억되어 있다.
- [0063] 음성 정보 기억부(2C)는, 온라인 커뮤니케이션이 행해지고 있었을 때의 음성 정보를 기억하는 기억부이다.
- [0064] 음성 정보는, 각종 데이터 형식에 의해 기억할 수 있고, 녹음부(22)에 의해 기록되며 재생부(25)에 의해 재생된다.
- [0065] 사용자 단말(3)은, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 의해 제공되는 서비스의 사용자가 이용하는 단말로서, 그 사용자가 자신의 고객과 커뮤니케이션을 취하거나 그 커뮤니케이션을 리뷰하기 위한 단말이다.
- [0066] 이 사용자 단말(3)은, 이른바 퍼스널 컴퓨터나 태블릿 단말, 휴대 가능한 스마트 디바이스 등에 의해 구성되고, 디스플레이, 스피커, 키보드, 터치 패널, 포인팅 디바이스, 헤드 세트 등에 의해 실현되는 입출력 처리부, 데이터의 송수신을 행하기 위한 브라우저 프로그램 등의 통신 처리부 등의 기능부를 구비한다.
- [0067] 고객 단말(4)은, 사용자의 고객이 이용하는 단말이다.
- [0068] 이 고객 단말(4)은, 사용자 단말(3)과 같이 이른바 퍼스널 컴퓨터나 태블릿 단말, 휴대 가능한 스마트 디바이스 등에 의해 구성되고, 디스플레이, 스피커, 키보드, 터치 패널, 포인팅 디바이스 등에 의해 실현되는 입출력 처

리부, 데이터의 송수신을 행하기 위한 브라우저 프로그램 등의 통신 처리부 등의 기능부를 구비한다.

- [0069] 또, 본 실시형태에서는, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 의한 온라인 커뮤니케이션의 실행에 있어서, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)은 웹페이지를 참조하기 위한 브라우저 프로그램을 갖고 있으면 되고, 전용 소프트웨어나 애플리케이션 프로그램을 사용자 단말(3)이나 고객 단말(4)에 도입하지 않고 웹페이지를 공유할 수 있다.
- [0070] 다음에, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 의해 실행되는 처리의 흐름 중, 온라인 커뮤니케이션이 행해지기까지의 처리의 일례에 대해, 도 5~도 9를 참조하여 설명한다.
- [0071] 우선, 도 5에 도시된 바와 같이, 전화에 의해 고객과 커뮤니케이션을 취하였던 사용자는, 그대로 전화에 의해 그 사용자의 고객에 대해 본 서비스를 이용한 상담 혹은 상품 설명 등을 행하기 위해 커뮤니케이션 ID의 취득을 요구한다(S101).
- [0072] 이 커뮤니케이션 ID의 취득 요구에서는, 소정의 웹페이지로 고객을 유도하여, 그 웹페이지에서의 조작의 실행을 요구한다.
- [0073] 여기서, 고객 단말(4) 상에 표시되는 이러한 웹페이지의 일례를 도 6에 나타낸다.
- [0074] 웹페이지(101) 상에는, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해 커뮤니케이션 ID의 취득을 요구하는 「접속 넘버를 발행」 버튼(101a)만이 마련되어 있다.
- [0075] 고객이 웹페이지(101) 상에서 「접속 넘버를 발행」 버튼(101a)을 누르면, 고객 단말(4)로부터 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해 커뮤니케이션 ID의 발행 요구가 송신된다(S102).
- [0076] 고객 단말(4)로부터 커뮤니케이션 ID의 발행 요구를 수신한 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, ID 발행부(11)에 의해, 온라인 커뮤니케이션을 식별 가능한 커뮤니케이션 ID를 발행한다(S103).
- [0077] 여기서 ID 발행부(11)는, 새로 발행하는 커뮤니케이션 ID가 발행 중인 다른 커뮤니케이션 ID와 중복되는 일이 없도록, 설정 정보 기억부(1A)를 참조하여 중복되지 않는 커뮤니케이션 ID를 발행한다. 또, 커뮤니케이션 ID는 본 예에서 네자릿수의 숫자에 의해 구성되어 고객이 기억하기 쉽고 고객으로부터 사용자에게 착각하지 않고 전하기 쉬운 것으로 되어 있다.
- [0078] 또한, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, 고객 단말(4)로부터 커뮤니케이션 ID의 발행 요구를 수신한 타이밍에, 고객 정보 취득부(12)에 의해 고객 단말(4)의 고객 어드레스를 취득한다(S104).
- [0079] 그리고, ID 발행부(11)에 의해 발행된 커뮤니케이션 ID와, 고객 정보 취득부(12)에 의해 취득된 고객 어드레스는, 설정 처리부(14)에 의해 서로 관련지어져 설정 정보 기억부(1A)에 기억된다(S105).
- [0080] 커뮤니케이션 ID의 발행에 따라, 고객 단말(4)에 커뮤니케이션 ID가 통지된다(S106).
- [0081] 여기서, 고객 단말(4) 상에서, 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)으로부터 커뮤니케이션 ID가 통지될 때의 화면의 일례를 도 7에 나타낸다.
- [0082] 도 7에 도시된 바와 같이, 고객이 커뮤니케이션 ID의 발행을 요구하는 「접속 넘버를 발행」 버튼(101a)을 누름에 따라, 새로운 팝업 윈도우(102)가 떠오른다. 이 팝업 윈도우(102) 내에는, 커뮤니케이션 ID 표시란(102a)이 마련되어 있고, 이 커뮤니케이션 ID 표시란(102a)에 고객으로부터의 발행 요구에 따라 발행된 커뮤니케이션 ID가 표시되어 있다.
- [0083] 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)으로부터 커뮤니케이션 ID의 발행을 받은 고객은, 사용자에게 대해 전화에 의해 구두로 커뮤니케이션 ID를 통지한다(S107).
- [0084] 이어서, 고객으로부터 사용자에게 커뮤니케이션 ID가 통지된 이후의 처리에 대해, 도 8을 참조하여 설명한다.
- [0085] 고객으로부터 구두로 커뮤니케이션 ID를 들은 사용자는, 본 서비스의 사용자용으로 마련된 웹사이트 상에서 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 소정의 처리를 요구한다.
- [0086] 우선, 사용자는 사용자 단말(3)에 의해 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해, 고객으로부터 들은 커뮤니케이션 ID에 기초한 고객의 검색 요구를 송신한다(S201).
- [0087] 이에 따라 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)은, 검색 처리부(13)에 의해, 그 커뮤니케이션 ID에 기초하여 설정 정보 기억부(1A)의 검색을 실행한다(S202).

- [0088] 검색이 행해진 결과, 사용자에게 의해 지정된 커뮤니케이션 ID에 관련된 고객 단말(4)에 관한 정보가 추출되면, 사용자 단말(3)에 대해 이러한 정보가 검색 결과로서 송신된다(S203).
- [0089] 여기서, 사용자 단말(3)에 있어서 검색 결과가 표시된 화면의 일례를 도 9에 나타낸다.
- [0090] 검색 결과에서는, 사용자가 지정한 커뮤니케이션 ID와 함께, 커뮤니케이션 ID에 관련되어 있는 고객 어드레스 외에 고객 이용 환경이나 액세스 개시 일시 등의 정보가 표시되어 있다.
- [0091] 고객 이용 환경은, 고객 단말(4)의 OS(Operating System)에 관한 정보, 웹 카메라 등의 디바이스를 고객 단말(4)이 구비하고 있는지 여부 등의 정보이며, 액세스 개시 일시는, 고객이 커뮤니케이션 ID의 발행을 요구하기 위해 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해 액세스한 일시에 관한 정보이다.
- [0092] 이들 정보는, 적절히 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)이 고객 단말(4)로부터 액세스를 접수하였을 때에 취득되어, 고객 어드레스와 함께 설정 정보 기억부(1A)에 기억된 것이다.
- [0093] 또한, 검색 결과로서 나타난 커뮤니케이션 ID에 관련지어, 고객 단말(4)과 본 서비스에 의한 커뮤니케이션의 개시를 요구하기 위한 「Connect」 버튼(111)이 마련되어 있다.
- [0094] 사용자가 「Connect」 버튼(111)을 누르면, 사용자 단말(3)로부터 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해 검색 결과로서 나타나 있는 커뮤니케이션 ID를 지정하여, 이 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 단말(4)과의 커뮤니케이션의 개시 요구가 송신된다(S204).
- [0095] 이에 대해 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에서는, 설정 처리부(14)에 의해, 설정 정보 기억부(1A)를 참조하여, 커뮤니케이션의 개시를 요구한 사용자 단말(3)과, 사용자에게 의해 지정된 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 어드레스에 의해 식별되는 고객 단말(4)의 관련이 설정된다(S205).
- [0096] 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 관련지움과 동시에, 사용자는 고객과 공유하는 최초의 웹페이지를 선택한다(S206).
- [0097] 본 실시형태에 있어서, 선택되는 웹페이지는, 예를 들어 사용자가 문서 데이터 기억부(2A)에 미리 등록하고 있는 문서 데이터 중에서 사용자가 선택한 것을 웹페이지로 변환한 것이다.
- [0098] 또, 처음에 전개되는 웹페이지는 미리 사용자에게 의해 설정되어 있어도 된다.
- [0099] 사용자와 고객이 처음에 공유하는 웹페이지가 선택되면, 동기 처리부(15)에 의해, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)은 동기되어, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4) 양쪽의 단말에 동일한 웹페이지가 전개된다(S207).
- [0100] 그 이후는, 도 10에 도시된 바와 같이, 서로 관련된 사용자 단말(3) 혹은 고객 단말(4)에 의한 커뮤니케이션의 종료 조작이 실행될 때까지 동기 처리부(15)에 의해 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 동기가 도모된다(S301).
- [0101] 또한, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)이 동기되어 온라인 커뮤니케이션이 개시되면, 참조 이력 기록부(21)에 의해, 참조된 웹페이지를 그 순서 및 참조된 웹페이지의 순서에 관한 정보가 참조 이력 기억부(2B)에 등록된다(S302).
- [0102] 또한, 동시에, 녹음부(22)에 의해, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)에서 입력된 음성이 음성 정보로서 음성 정보 기억부(2C)에 녹음된다(S303).
- [0103] 참조 이력의 기록과 녹음은, 온라인 커뮤니케이션이 종료될 때까지 실행된다(S304).
- [0104] 이러한 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 의한 온라인 커뮤니케이션에서는, 전용 소프트웨어나 애플리케이션을 도입하지 않고, 사용자 단말(3)이나 고객 단말(4)의 브라우저 프로그램의 기능에 의해 웹페이지를 공유한 커뮤니케이션을 취할 수 있다.
- [0105] ●리뷰 화면
- [0106] 이상의 흐름으로 온라인 커뮤니케이션이 행해진 후, 참조 이력 기록부(2B)와 음성 정보 기억부(2C)에 기억된 정보에 기초하여 행해지는 리뷰에 대해, 사용자 단말(3) 상에 표시되는 리뷰 화면의 일례를 도 11에 나타낸다.
- [0107] 리뷰 화면(200)에는, 중앙에 공유 페이지 표시란(203), 하방에 오브젝트 표시란(201)이 마련되어 있다.
- [0108] 공유 페이지 표시란(203)은, 온라인 커뮤니케이션이 행해지고 있었을 때에 공유되었던 웹페이지를 표시하는 란이다. 또, 온라인 커뮤니케이션에서는 통상 복수의 웹페이지가 공유되는 바, 사용자의 조작에 기초하여, 온라인

커뮤니케이션 중의 소정의 시간에 표시되었던 웹페이지를 표시한다.

- [0109] 오브젝트 표시란(201)은, 참조 이력 기억부(2B)에 기억되어 있는 참조 이력에 관한 정보를 모식적으로 나타내는 란이다. 즉, 참조된 각 웹페이지의 정보가 소정의 형상으로 이루어지는 오브젝트(201a)에 의해 모식적으로 표시되어 있고, 이 오브젝트(201a)를 보면, 이하와 같이 참조된 웹페이지의 타이틀, 참조순, 참조 시간, 참조시의 모습 등을 파악할 수 있게 되어 있다.
- [0110] <참조된 웹페이지의 타이틀>
- [0111] 각 오브젝트(201a)에는, 문서 데이터 기억부(2A)의 정보에 기초하여, 대응하는 웹페이지의 타이틀이 표시되어 있다. 단, 보기 쉬움의 관점에서, 소정의 시간 이상 참조된 웹페이지를 나타내는 오브젝트(201a)에만 타이틀이 표시되어 있다. 이에 의해, 공유된 웹페이지의 타이틀을 바로 파악할 수 있음과 아울러, 참조 이력으로서 기록되어 있지만 페이지 이송시에 표시된 것에 불과하며 실재상은 참조되지 않은 웹페이지의 타이틀 등까지 표시되어 정보를 보기 어려워지는 것을 막고 있다.
- [0112] <참조순>
- [0113] 각 오브젝트(201a)는, 대응하는 웹페이지의 참조순에 따라 나란히 표시되어 있다. 본 예에서는, 도면에서, 좌측에서 우측으로 향하여 일렬로 나란히 표시되어 있다.
- [0114] 또, 오브젝트(201a)의 표시에서는, 참조된 웹페이지를 나타내는 오브젝트(201a)를 전부 표시하는 것으로 해도 되고, 참조 시간이 길었던 소정의 수의 웹페이지를 나타내는 오브젝트(201a) 등 소정의 조건을 만족시키는 오브젝트(201a)로 한정하여 표시해도 된다.
- [0115] <참조 시간>
- [0116] 또한, 각 오브젝트(201a)는, 그 참조 시간에 따른 길이 혹은 크기를 가지고 있고, 길면 길수록(크면 클수록) 참조 시간이 길고, 짧으면 짧을수록(작으면 작을수록) 참조 시간이 짧은 것이 직감적으로 이해된다. 본 실시형태에서는, 참조 시간은 각 오브젝트(201a)의 가로폭에 의해 나타나 있다.
- [0117] <참조시의 모습>
- [0118] 각 오브젝트(201a)에는, 대응하는 웹페이지를 참조하였을 때의 음성 정보에 기초하여, 그 분위기를 나타내는 아이콘(201b)이 표시되어 있다. 이는 해석부(23)에 의해 음성 인식이 행해진 결과에 기초한 것으로, 예를 들어 소정의 오브젝트(201a)에서 웃음소리가 일어난 경우에는 이를 나타내는 아이콘(201b)이 표시되어 있다.
- [0119] 또, 분위기를 나타내는 방법은, 아이콘(201b)에 의하지 않고, 미리 정해진 분위기마다의 색별을 각 오브젝트(201a)에 반영시키는 등 다른 방법에 의할 수도 있다.
- [0120] 오브젝트 표시란(201)에는 슬라이더(202)가 마련되어 있고, 오브젝트 표시란(201)에 표시된 오브젝트(201a)의 임의의 위치로 슬라이더(202)를 이동시킬 수 있다. 그리고, 슬라이더(202)가 위치하는 오브젝트(201a)가 나타내는 웹페이지가 공유 페이지 표시란(203)에 표시된다.
- [0121] <음성 재생>
- [0122] 리뷰 화면(200)에는, 음성 정보의 재생을 요구하기 위한 재생 버튼(204)이 마련되어 있다. 사용자가 재생 버튼(204)을 누르면, 음성 정보 기억부(2C)에 기억되어 있는 음성 정보에 기초하여, 슬라이더(202)의 위치로부터 음성이 재생된다.
- [0123] 또, 음성 정보는, 사용자에게 의한 재생 요구에 따라 재생하는 데에 그치지 않고, 텍스트화하여 리뷰 화면(200)상에 표시시킬 수도 있다. 또한, 헛기침 소리나 잡음 등, 이야기의 흐름과는 관계가 없는 음성을 음성 인식 기술에 의해 삭제할 수도 있다.
- [0124] 그 밖에 리뷰 화면(200)에는, 사용자의 이름을 표시하는 사용자명 표시란(211), 온라인 커뮤니케이션이 행해진 일시나 총시간을 나타내는 시간 정보 표시란(212), 고객의 이름(명칭)을 표시하는 고객명 표시란(213), 온라인 커뮤니케이션에서 처음에 참조한 자료의 타이틀을 나타내는 자료명 표시란(214), 온라인 커뮤니케이션 전체의 분위기를 아이콘에 의해 나타내는 무드 표시란(215), 온라인 커뮤니케이션에서 사용자와 고객의 이야기 비율을 나타내는 이야기 비율 표시란(216), 온라인 커뮤니케이션에서 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 사이에서 송수신된 데이터의 정보를 나타내는 송수신 데이터 표시란(217) 등이 마련되어 있다.
- [0125] 사용자명 표시란(211)이나 고객명 표시란(213)에 표시되는 사용자명이나 고객명은, 각각의 정보를 주소록과 같

은 소정의 기억부에 기억시켜 두고, 이를 참조시킴으로써 표시시킬 수 있다. 예를 들어, 고객명은 그 소정의 기억부에서 고객 단말(4)의 IP 어드레스와 고객명을 관련지어 두면 된다. 이에 의해, 온라인 커뮤니케이션의 개시시에 취득한 고객 단말(4)의 IP 어드레스로부터 고객을 판별하여 고객명을 표시시킬 수 있다.

- [0126] 무드 표시란(215)에 표시되는 아이콘은, 해석부(23)가 온라인 커뮤니케이션시의 음성 정보를 해석한 결과에 기초한 것이다.
- [0127] 또한, 이야기 비율 표시란(216)에 표시되는 사용자와 고객의 이야기 비율도, 해석부(23)가 온라인 커뮤니케이션시의 음성 정보에 대해 음성이나 음색 등으로부터 화자를 식별한 결과에 기초한 것이다.
- [0128] 송수신 데이터 표시란(217)의 표시는, 온라인 커뮤니케이션의 실행시에, 사용자나 고객이 서로에 대해 송수신한 데이터의 이름을 기록해 둬으로써 가능해진다.
- [0129] 또, 그 밖에도 온라인 커뮤니케이션의 기능에 따라 기능 실행 내용을 나타내는 란이 마련되어 있어도 된다.
- [0130] 이상의 본 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템(2)에 의하면, 웹페이지를 공유한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰가 가능해지고, 온라인 커뮤니케이션의 내용을 상세하게 확인하거나 검토할 수 있다.
- [0131] 실시예 2
- [0132] 이어서, 본 발명의 제2 실시형태에 관한 온라인 커뮤니케이션의 리뷰 시스템에 대해 설명한다.
- [0133] 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템은, 상술한 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)에서 공유된 웹페이지에 대해 실제로 공유되었는지 여부를 정밀도 높게 식별하고, 그 결과를 리뷰 화면에 반영시키는 것이다. 즉, 온라인 커뮤니케이션이 행해지고 있었을 때, 각 단말 상에서 멀티 윈도우가 전개됨과 아울러, 공유 웹페이지를 표시하는 브라우저 프로그램이 논액티브한 상태가 되고 다른 애플리케이션이 액티브가 되었을 때에, 이를 웹페이지가 공유되지 않은 상태로 판별한다.
- [0134] 도 12는, 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템(2) 및 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)이 구비하는 기능 블록을 나타내고 있다. 또, 본 실시형태에 특유한 기능부인 윈도우 정보 취득부(27) 이외의 기능부에 대해서는, 특별한 언급이 없는 한 상술한 제1 실시형태에 관한 리뷰 시스템(2)이 구비한 기능부와 동일한 기능을 나타낸다.
- [0135] 윈도우 정보 취득부(27)는, 온라인 커뮤니케이션의 실행시에 있어서, 온라인 커뮤니케이션을 실행하고 있는 사용자 단말(3)이나 고객 단말(4) 상에서 복수의 윈도우가 전개되어 있을 때, 최전면에 표시되어 있는 액티브한 윈도우의 정보를 취득하는 처리를 실행한다.
- [0136] 이 처리에서는, 예를 들어 각 단말에서의 애플리케이션 프로그램의 실행 상황에 관한 정보, 즉 각 단말에서 어떤 애플리케이션 프로그램이 액티브한지를 식별할 수 있는 정보를 각 단말로부터 취득한다.
- [0137] 이러한 정보에 기초하면, 각 단말 상에 전개되어 있는 웹페이지가 실제로 공유 및 참조되어 있는지 여부를 판별한다. 즉, 본 실시형태에서 공유되는 웹페이지는 브라우저 프로그램에 의해 각 단말 상에 표시되는 바, 윈도우 정보 취득부(27)에 의해 취득된 정보에 기초하여, 브라우저 프로그램이 액티브할 때에는, 실제로 웹페이지가 참조되어 공유되어 있다고 판별할 수 있고, 브라우저 프로그램 이외의 애플리케이션 프로그램이 액티브할 때에는, 실제로는 웹페이지는 참조되지 않고 공유되지 않는다고 판별할 수 있다.
- [0138] 본 실시형태에서의 표시부(24)는, 참조 이력 기억부(2B)를 참조하여, 리뷰 화면에서, 온라인 커뮤니케이션에서 공유된 웹페이지를 표시하는 윈도우가 액티브하였는지 여부를 식별 가능하게 하여 사용자 단말(3) 상에 표시시킨다. 즉, 리뷰 화면에서, 각 단말의 브라우저 프로그램에 의해 전개된 웹페이지가 사용자나 고객에 의해 실제로 참조되었는지 여부를, 그 웹페이지를 표시하는 브라우저 프로그램이 액티브하였는지 여부에 의해 식별 가능하게 나타낸다. 이는, 웹페이지를 표시하는 브라우저 프로그램이 액티브한 경우에는, 웹페이지가 실제로 공유되었다고 간주할 수 있는 반면, 웹페이지를 참조하는 브라우저 프로그램이 액티브하지 않은 경우에는, 다른 애플리케이션 프로그램이 조작되고 웹페이지가 실제로는 공유되지 않았다고 간주할 수 있는 것에 의한다.
- [0139] 본 실시형태에서의 참조 이력 기억부(2B)는, 도 13에 도시된 바와 같이, 온라인 커뮤니케이션에서 공유 및 참조된 웹페이지의 순서와 참조 시간에 더하여, 온라인 커뮤니케이션에서의 액티브한 윈도우의 정보를 기억한다.
- [0140] 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템(2)에 의한 리뷰에 대해, 사용자 단말(3) 상에 표시되는 리뷰 화면의 일례를 도 14에 나타낸다.
- [0141] 이 리뷰 화면(200)은, 도 11을 참조하여 설명한 리뷰 화면과 동일한 구성으로 이루어지지만, 오브젝트 표시란

(201)에서는, 오브젝트(201a)에서 나타난 웹페이지가 실제로 참조되었는지 여부가 식별 가능하게 표시되어 있다. 즉, 오브젝트 표시란(201)에서, 실제로는 참조되지 않은 오브젝트(201c)에는 이와 다른 표시가 실시되어 있다. 본 예에서는, 해당하는 오브젝트(201c)에 사선을 표시하고 있다.

- [0142] 또, 실제로 참조되었는지 여부를 나타내는 방법은, 오브젝트(201a(201c))의 색별이나 소정의 패턴에 의한 칠하기 등, 실제로 참조된 웹페이지를 나타내는 오브젝트(201a(201c))와의 차이를 인식할 수 있는 방법이면 특별히 한정되지 않는다.
- [0143] 이상의 본 실시형태에 관한 리뷰 시스템(2)에 의하면, 실제로 사용자 및 고객이 웹페이지를 참조하였는지 여부를 파악하면서 온라인 커뮤니케이션의 내용을 리뷰할 수 있다.
- [0144] 또, 이상의 본 실시형태에서는, 검색 처리부(13)에 의해, 사용자 단말(3)로부터 소정의 커뮤니케이션 ID의 검색요구를 접수함과 아울러, 사용자가 검색 결과를 참조한 후에 온라인 커뮤니케이션 시스템(1)에 대해 고객 단말(4)과의 관련지움 및 커뮤니케이션의 개시 요구를 송신하는 것으로 하였다.
- [0145] 한편, 다른 실시형태에서는, 검색 결과를 나타내지 않고, 사용자 단말(3)로부터 소정의 입력 폼 등을 통해 커뮤니케이션 ID를 수신하였을 때에, 그 커뮤니케이션 ID의 수신을 그 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 단말(4)과의 커뮤니케이션의 개시 요구로 간주하여, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 관련지움을 행하고, 커뮤니케이션을 개시하도록 해도 된다.
- [0146] 또한, 사용자 단말(3)에 대해 설정 정보 기억부(1A)에 기억되어 있는 정보를 목록으로 제시하고, 그 중에서 사용자가 소정의 커뮤니케이션 ID를 선택하여, 그 커뮤니케이션 ID와 관련된 고객 단말(4)과의 커뮤니케이션의 개시를 요구하도록 할 수도 있다.
- [0147] 또한, 본 실시형태에 있어서, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)에 대해 동기가 취해져 웹페이지를 공유한 커뮤니케이션이 도모되는 경우, 한쪽의 단말에서의 웹페이지의 천이나 마우스 조작 등이 다른 쪽의 단말에 동기되지만, 반드시 완전히 동일한 화면으로 해야 하는 것은 아니고, 임의의 설정에 따라 다른 표시가 이루어져 있어도 된다. 예를 들어 한쪽의 단말에서의 커서에 대해, 다른 쪽의 단말에서는 자단말에 의한 커서와 구별 가능해지도록 색별을 설정해도 된다. 또한, 사용자가 웹 카메라를 이용하는 경우이면, 웹 카메라의 영상은 고객 단말(4) 쪽에만 표시되는 것으로 해도 된다.
- [0148] 또한, 본 실시형태에 있어서, 사용자 단말(3)과 고객 단말(4)의 구성에 따라서는, 온라인 커뮤니케이션에서 서로의 라이브 영상을 표시하도록 해도 된다. 그리고, 이 경우, 온라인 커뮤니케이션 중의 라이브 영상을 기록함과 아울러, 리뷰 화면에서 참조된 웹페이지와 함께 라이브 영상을 표시하도록 해도 된다.

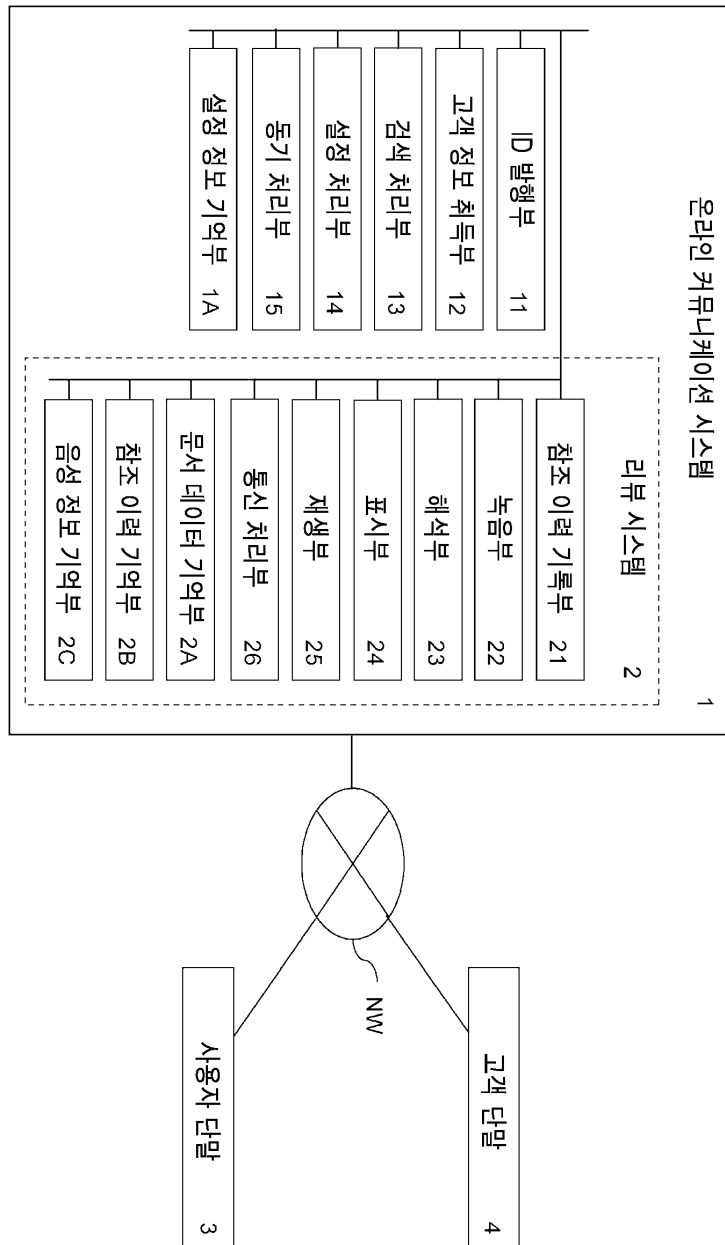
부호의 설명

- [0149] 1 온라인 커뮤니케이션 시스템
- 11 ID 발행부
- 12 고객 정보 취득부
- 13 검색 처리부
- 14 설정 처리부
- 15 동기 처리부
- 1A 설정 정보 기억부
- 2 리뷰 시스템
- 21 참조 이력 기록부
- 22 녹음부
- 23 해석부
- 24 표시부
- 25 재생부

- 26 통신 처리부
- 27 윈도우 정보 취득부
- 2A 문서 데이터 기억부
- 2B 참조 이력 기억부
- 2C 음성 정보 기억부
- 3 사용자 단말
- 4 고객 단말
- NW 네트워크

도면

도면1



도면2

커뮤니케이션 ID	고객 어드레스	고객이용환경	사용자 ID
1312	106.184.21.52	. . .	U1023
.	.	.	.
.	.	.	.
.	.	.	.

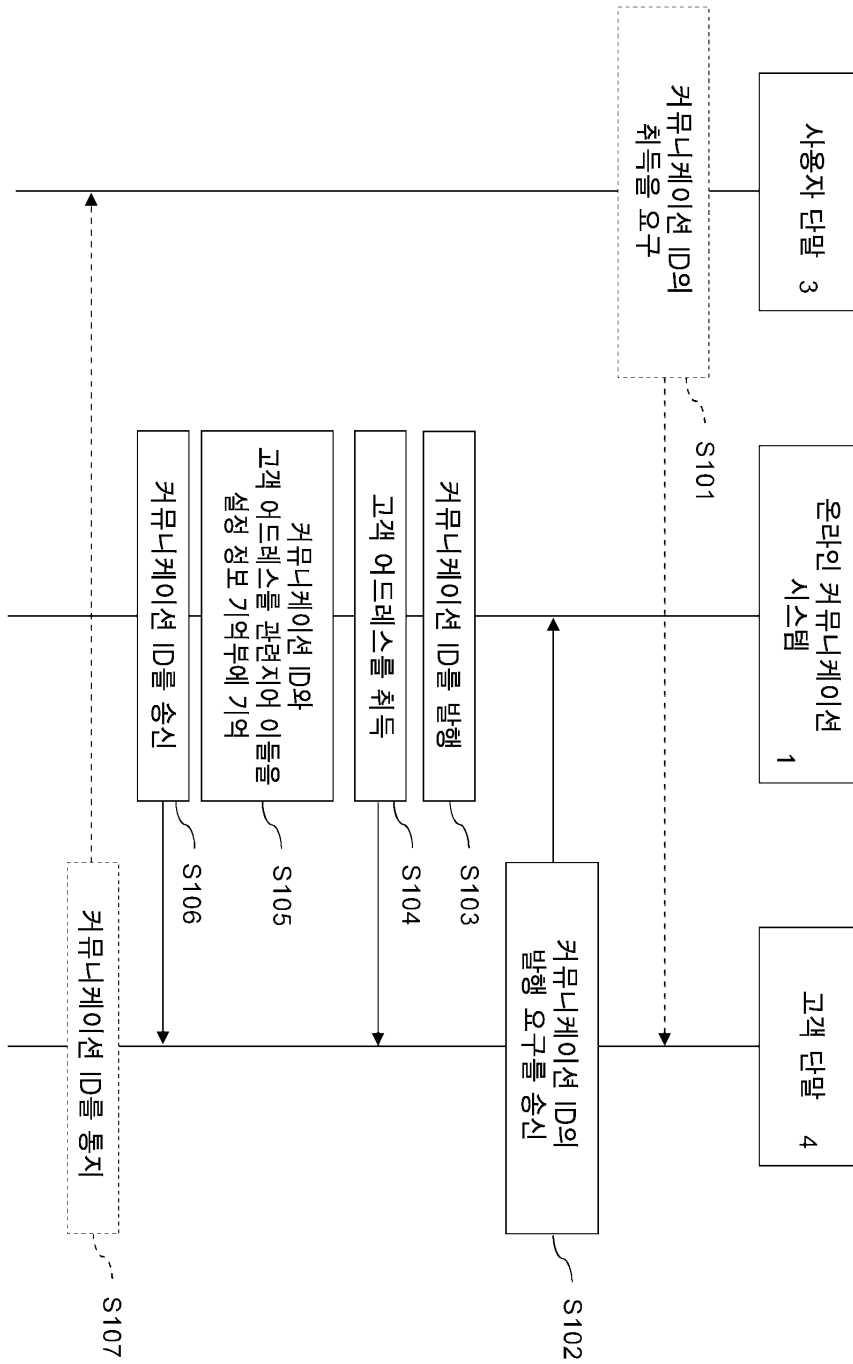
도면3

사용자 ID	문서 데이터			
	오리진널 데이터	타이틀	썸네일 이미지	타이틀
U0001	pdf	. . .	. . .	. . .
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.

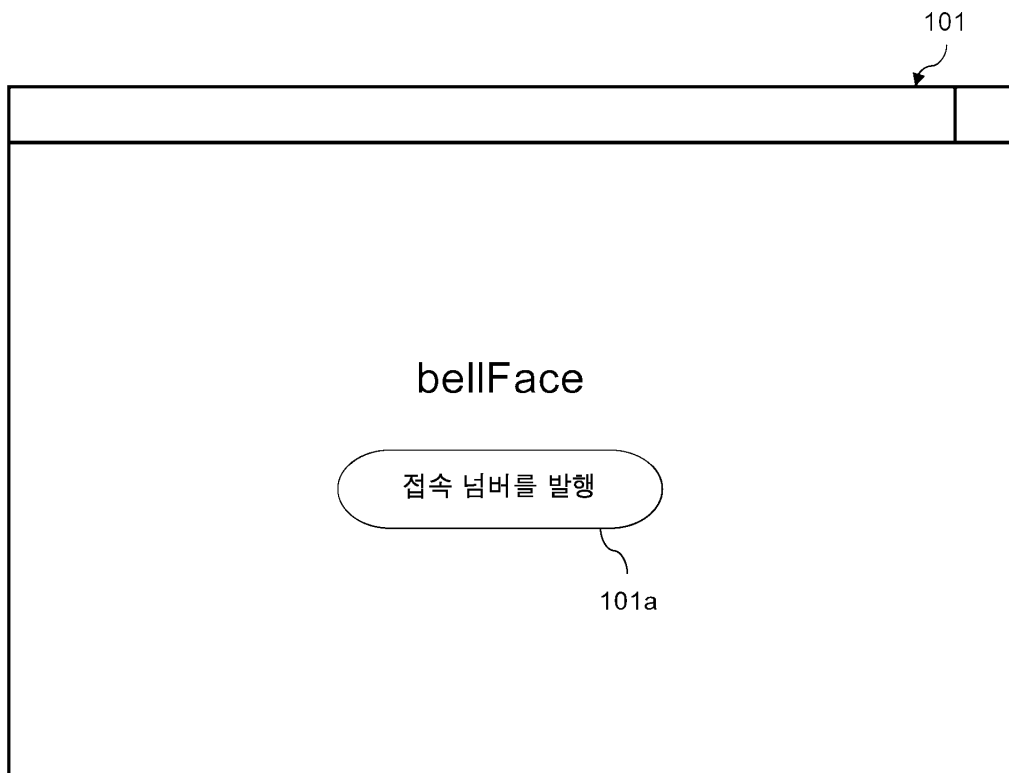
도면4

커뮤니케이션 ID	사용자 ID	참조이력	
		공유 웹페이지	참조시간
1312	U1023	https://	0:22
		https://	1:51
		https://	3:07
.	.	.	.
.	.	.	.
.	.	.	.

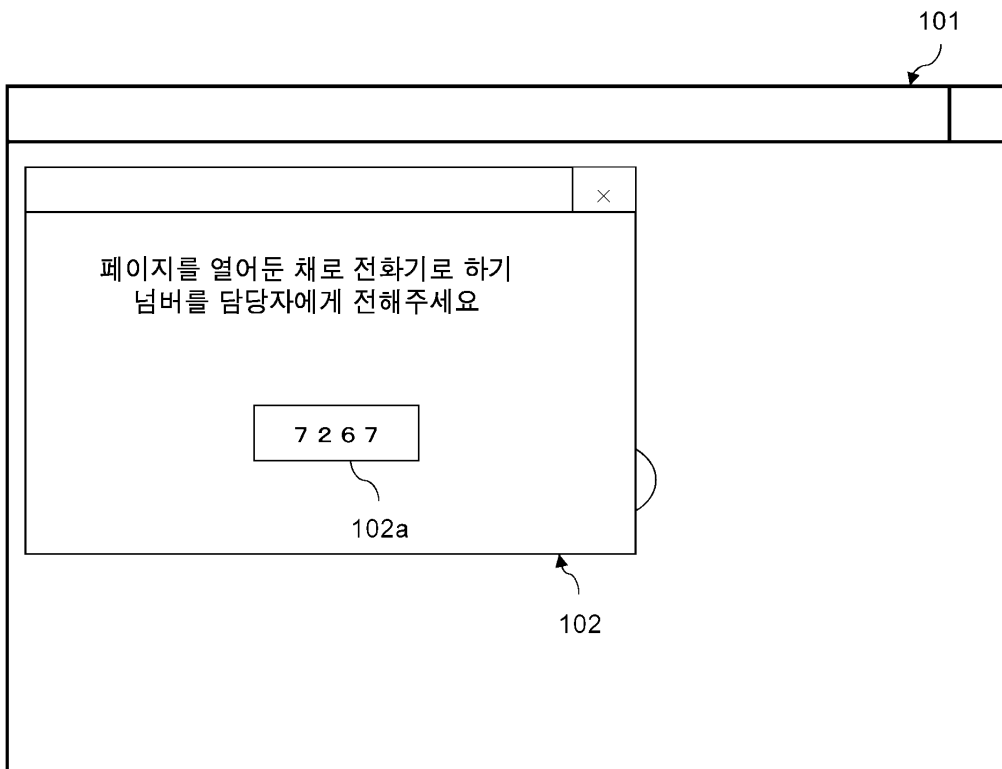
도면5



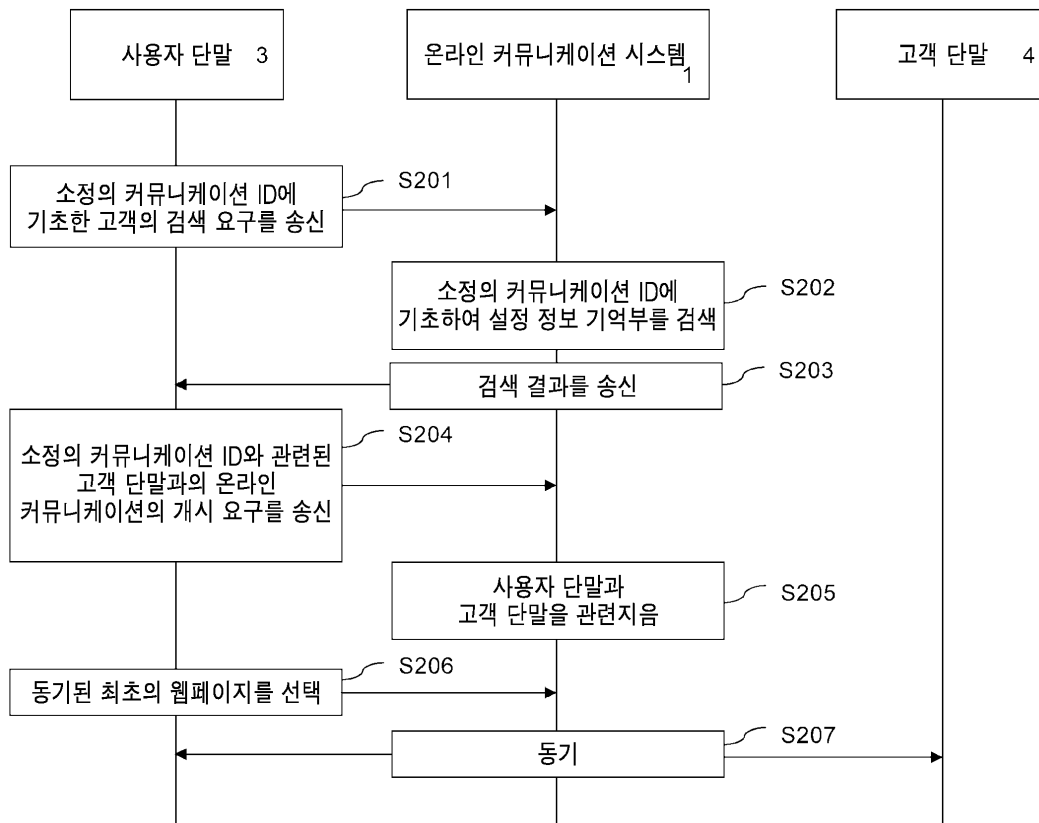
도면6



도면7



도면8



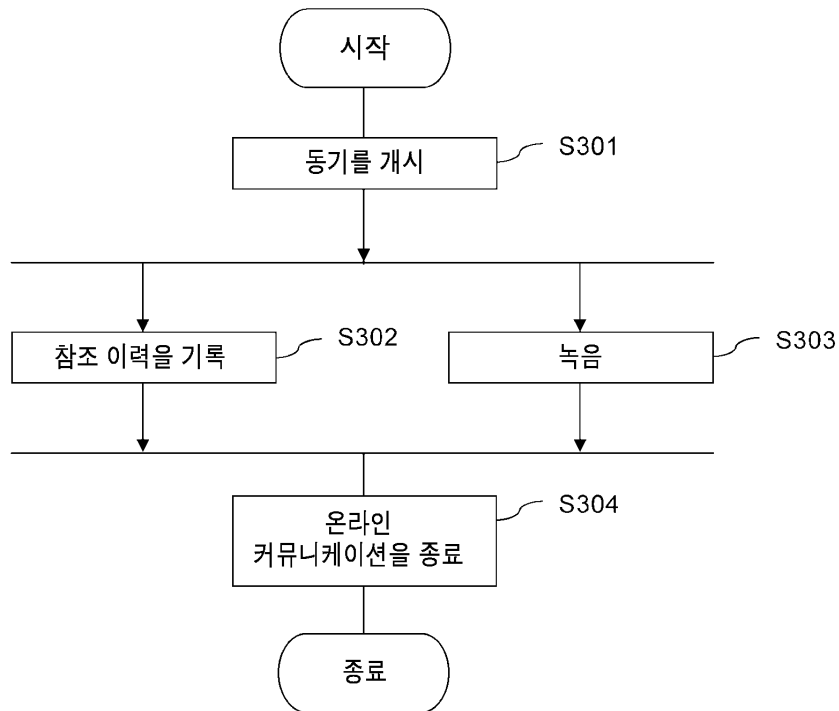
도면9

커뮤니케이션 ID		고객 어드레스	고객이용환경	액세스 개시일시
7267	Connect	106.184.21.52	. . .	2016/03/20 15:10:56

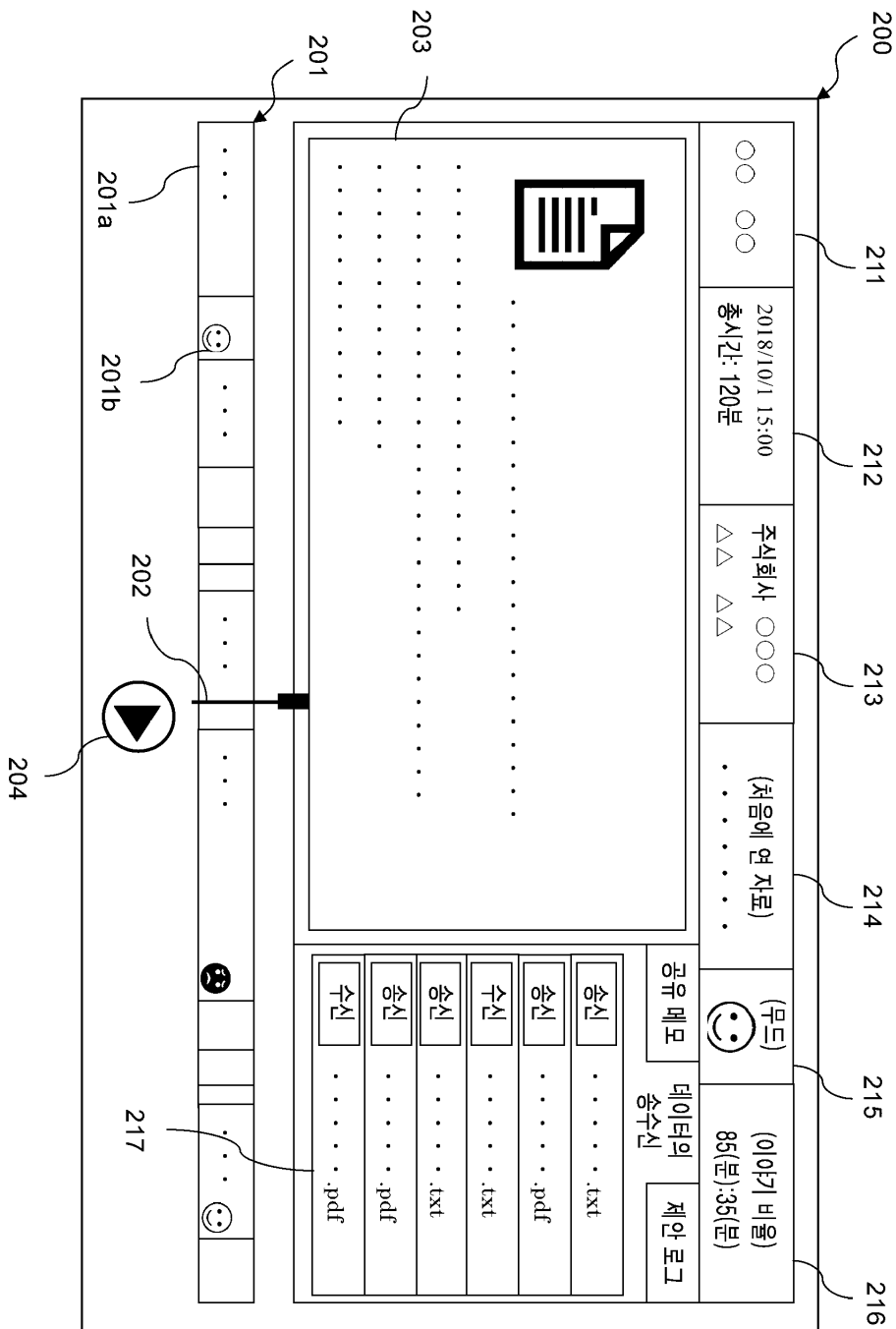
111

도면10

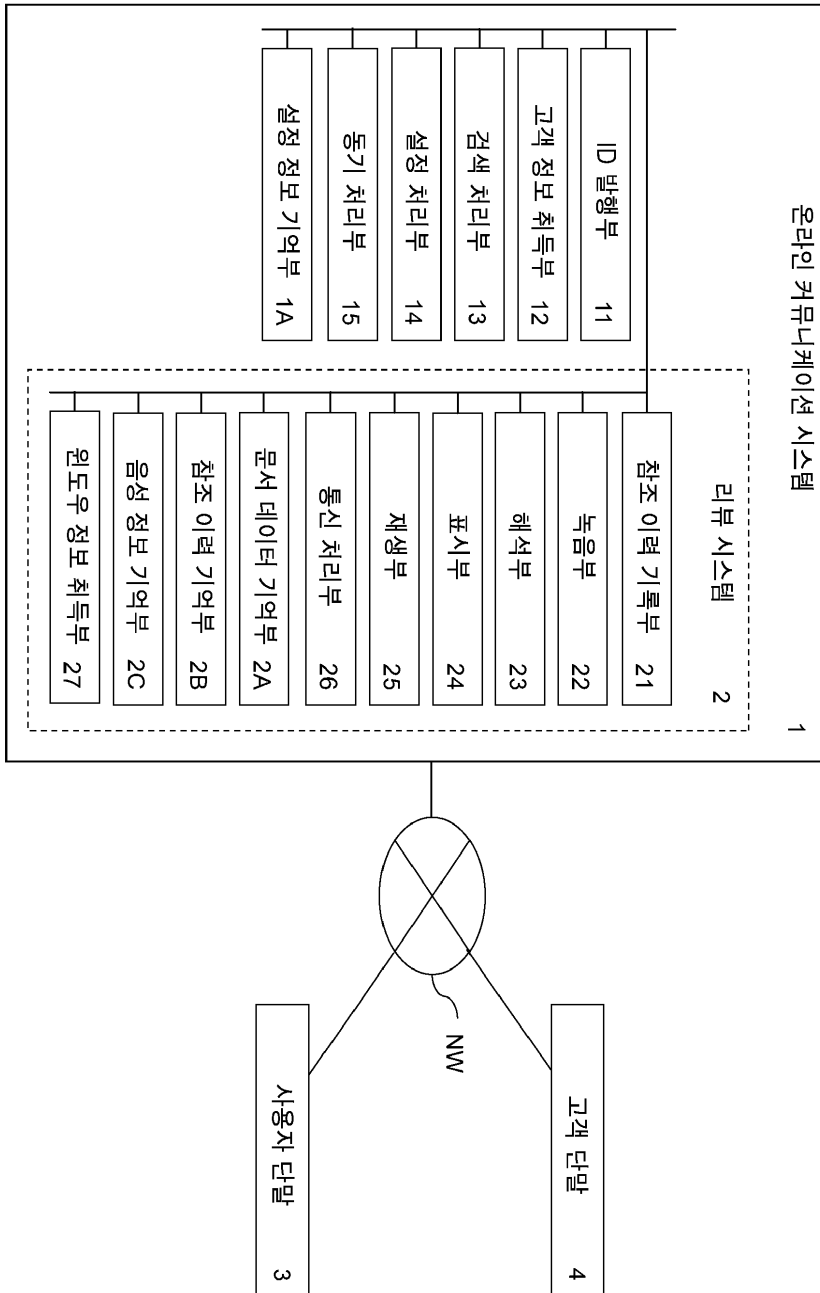
1 온라인 커뮤니케이션 시스템



도면11



도면12



도면13

커뮤니케이션 ID	사용자 ID	참조이력		원도우 정보	
		참조 웹페이지	참조시간	액티브 정보	시간
1312	U1023	https://	0:22	액티브	0:22
		https://	1:51	액티브	0:53
		https://	3:07	논액티브	1:21
				액티브	1:51
				액티브	3:07
.	.	.	.		
.	.	.	.		
.	.	.	.		

도면14

