

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2008-250752

(P2008-250752A)

(43) 公開日 平成20年10月16日(2008. 10. 16)

(51) Int.Cl.		F I		テーマコード (参考)
G06Q 10/00	(2006.01)	G06F 17/60	172	5K201
H04M 3/42	(2006.01)	H04M 3/42	Z	
H04M 3/51	(2006.01)	H04M 3/51		

審査請求 未請求 請求項の数 10 O L (全 36 頁)

(21) 出願番号 特願2007-92056 (P2007-92056)
 (22) 出願日 平成19年3月30日 (2007. 3. 30)

(71) 出願人 394013002
 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社
 東京都港区芝浦四丁目13番23号
 (71) 出願人 000006013
 三菱電機株式会社
 東京都千代田区丸の内二丁目7番3号
 (74) 代理人 100099461
 弁理士 溝井 章司
 (72) 発明者 小林 信行
 東京都港区芝浦四丁目13番23号 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社内

最終頁に続く

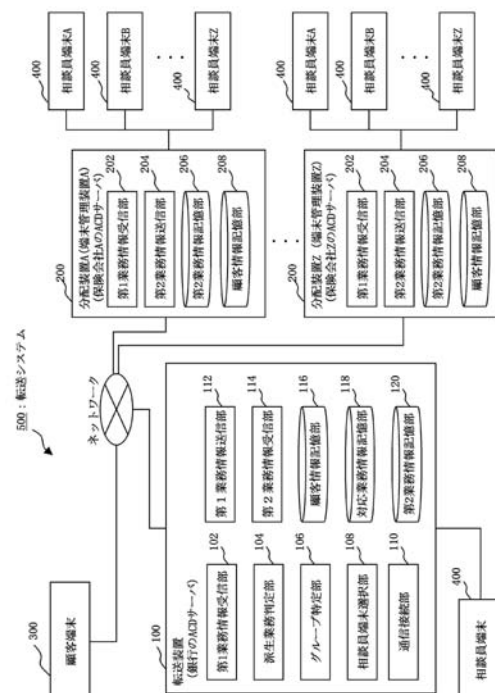
(54) 【発明の名称】 転送装置、転送プログラム、分配装置及び分配プログラム

(57) 【要約】

【課題】 第1のコールセンターで行った業務から派生する派生業務について、派生業務を行うのに適した第2のコールセンターのオペレータへ通信を転送することを目的とする。

【解決手段】 派生業務判定部104は、第1のコールセンターの相談員端末から受信した第1業務情報に基づき、派生する第2の業務が存在するかを判定する。グループ特定部106は、第2の業務の対応をさせるのに適する第2のコールセンターを特定する。相談員端末選択部108は、グループ特定部106が特定した第2のコールセンターの分配装置200から情報を収集して、転送先の相談員端末を選択する。

【選択図】 図3



【特許請求の範囲】

【請求項 1】

顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第 1 の業務に関する第 1 業務情報を上記転送元相談員端末から受信して記憶装置に記憶する第 1 業務情報受信部と、

上記第 1 業務情報受信部が受信した第 1 業務情報から派生する第 2 の業務が存在するかどうかを処理装置により判定する派生業務判定部と、

第 2 の業務が存在すると上記派生業務判定部が判定した場合、上記第 2 の業務について上記顧客端末と通信する他の相談員端末である転送先相談員端末を、上記第 1 業務情報に基づき複数の相談員端末から処理装置により選択する相談員端末選択部と、

上記相談員端末選択部が選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介して通信させる通信接続部と

を備えることを特徴とする転送装置。

【請求項 2】

上記転送装置は、さらに、

上記複数の相談員端末の各相談員端末が属するグループ毎に対応可能な業務を示す対応業務情報を記憶する対応業務情報記憶部と、

通信を転送する必要があると上記派生業務判定部が判定した場合、上記対応業務情報記憶部が記憶した対応業務情報に基づき、上記第 2 の業務について対応可能な相談員端末が属するグループを処理装置により特定するグループ特定部とを備え、

上記相談員端末選択部は、上記グループ特定部が特定したグループに属する相談員端末を転送先相談員端末として選択する

ことを特徴とする請求項 1 記載の転送装置。

【請求項 3】

上記転送装置は、さらに、

上記グループ特定部が複数のグループを特定した場合、上記複数のグループの各グループに設けられ、上記各グループに属する相談員端末と接続された端末管理装置へ、上記第 1 業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を通信装置を介して送信する第 1 業務情報送信部と、

上記第 1 業務情報送信部が上記少なくとも一部の情報を送信した結果、上記少なくとも一部の情報から特定される上記各グループで対応可能な第 2 の業務に関する第 2 業務情報を、上記各グループに設けられた端末管理装置から通信装置を介して受信する第 2 業務情報受信部とを備え、

上記相談員端末選択部は、上記第 1 業務情報と、上記第 2 業務情報受信部が受信した第 2 業務情報とに基づき、上記複数のグループから転送先相談員端末を選択する転送先グループを特定するとともに、特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする請求項 2 記載の転送装置。

【請求項 4】

上記第 2 業務情報受信部は、さらに、上記各グループに属する相談員端末それぞれが上記顧客端末と通信可能となるまでにかかる時間の指標となる接続待ち情報を受信し、

上記相談員端末選択部は、上記第 1 業務情報と上記第 2 業務情報とに基づき転送先グループを特定するとともに、上記接続待ち情報に基づき特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする請求項 3 記載の転送装置。

【請求項 5】

上記第 2 業務情報受信部は、さらに、上記各グループに属する相談員端末それぞれを使用する相談員の業務レベルを示す業務レベル情報を受信し、

上記相談員端末選択部は、上記第 1 業務情報と上記第 2 業務情報とに基づき転送先グループを特定するとともに、上記業務レベル情報に基づき特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする請求項 3 記載の転送装置。

【請求項 6】

顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第 1 の業務に関する第 1 業務情報の少なくとも一部の情報を受信して記憶装置に記憶する第 1 業務情報受信部と、

上記第 1 業務情報受信部が受信した第 1 業務情報の少なくとも一部の情報から特定される第 2 の業務についての、相談員端末を使用する相談員の業務レベルを記憶装置に記憶する第 2 業務情報記憶部と、

上記第 1 業務情報受信部が受信した第 1 業務情報の少なくとも一部の情報と、上記第 2 業務情報記憶部が記憶した相談員の業務レベルとに基づき、上記顧客端末と転送元相談員 10
端末との通信を転送して、上記第 2 の業務について上記顧客端末と通信する転送先相談員
端末を処理装置により選択する相談員端末選択部と、

上記相談員端末選択部が選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介し
て通信させる通信接続部と

を備えることを特徴とする分配装置。

【請求項 7】

上記第 2 業務情報記憶部は、業務レベルとともに、上記相談員端末と上記顧客端末とが
通信可能となるまでにかかる時間の指標となる接続待ち情報を記憶し、

上記相談員端末選択部は、上記第 1 業務情報の少なくとも一部の情報と、上記相談員の
業務レベルと、上記接続待ち情報とに基づき、転送先相談員端末を選択する 20
ことを特徴とする請求項 6 記載の分配装置。

【請求項 8】

上記第 1 業務情報受信部は、上記転送元相談員端末から上記第 1 業務情報を受信した転
送装置により上記第 1 の業務から派生する第 2 の業務が存在すると判定された場合に、上
記転送装置から上記第 1 業務情報の少なくとも一部の情報を受信する
ことを特徴とする請求項 6 記載の分配装置。

【請求項 9】

顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第 1
の業務に関する第 1 業務情報を上記転送元相談員端末から受信して記憶装置に記憶する第
1 業務情報受信処理と、 30

上記第 1 業務情報受信処理で受信した第 1 業務情報から派生する第 2 の業務が存在する
か否かを処理装置により判定する派生業務判定処理と、

第 2 の業務が存在すると上記派生業務判定処理で判定した場合、上記第 2 の業務につい
て上記顧客端末と通信する他の相談員端末である転送先相談員端末を、上記第 1 業務情報
に基づき複数の相談員端末から処理装置により選択する相談員端末選択処理と、

上記相談員端末選択処理で選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介
して通信させる通信接続処理と

をコンピュータに実行させることを特徴とする転送プログラム。

【請求項 10】

顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第 1
の業務に関する第 1 業務情報の少なくとも一部の情報を受信して記憶装置に記憶する第 1
業務情報受信処理と、 40

上記第 1 業務情報受信処理で受信した第 1 業務情報の少なくとも一部の情報と、予め記
憶装置に記憶した第 1 業務情報受信処理で受信した第 1 業務情報の少なくとも一部の情報
から特定される第 2 の業務についての相談員の業務レベルとに基づき、上記顧客端末と転
送元相談員端末との通信を転送して、上記第 2 の業務について上記顧客端末と通信する転
送先相談員端末を処理装置により選択する相談員端末選択処理と、

上記相談員端末選択処理で選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介
して通信させる通信接続処理と

をコンピュータに実行させることを特徴とする分配プログラム。 50

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、例えば、拠点間で電話等の通信を転送する技術に関するものである。特に、通信を転送する先を決定する技術に関するものである。

【背景技術】

【0002】

顧客からの電話等での問合せを受け付けるコールセンターがある。コールセンターには、電話と問合せ業務の処理を行うコンピュータとを統合したCTI（Computer Telephony Integration）サーバが導入されたものがある。また、電話回線で受付した顧客の呼を他のコールセンターへ転送する際、転送元のCTIサーバで受付処理された顧客情報をデータ回線で転送先のCTIサーバへ転送する技術がある。

【特許文献1】特開2002-149873号公報

【特許文献2】特開2004-56308号公報

【特許文献3】特開2001-217944号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0003】

例えば、住宅を購入し住宅ローンの契約をした場合には、火災保険の契約をする必要がある。このように、ある業務処理（元業務）がされた結果、他の業務処理（派生業務）を併せて行うことが必要になる場合がある。このような場合に、元業務を行うコールセンターと派生業務を行うコールセンターとが異なる場合がある。この場合、元業務を行うコールセンターから派生業務を行うコールセンターへ顧客との通信を転送する必要がある。

上記のような場合に、従来、通信を転送するには、元業務を行うコールセンターのオペレータの判断により、派生業務を行うコールセンターを選択して転送を行わなければならない。また、通信を転送された派生業務を行うコールセンターでは、転送された通信を一旦受付し、業務内容を確認した上で対応するオペレータを決定しなければならない。

ここで、近年の企業の多角経営等に伴い、各企業における業務は複雑化している。そのため、派生業務が存在するか否かをオペレータが的確に判断することは難しい。その結果、派生業務が存在するにもかかわらず、派生業務を行うコールセンターへ通信の転送がされないおそれがある。

また、元業務を行うコールセンターのオペレータは、派生業務を行うコールセンターの各オペレータの業務レベルを知ることはできない。そのため、元業務を行うコールセンターのオペレータは、派生業務を行うのに適したオペレータへ直接通信を転送することができない。したがって、派生業務を行うのに適したオペレータへ通信が転送されるまでに、顧客は何度も異なるオペレータと通信しなければならないおそれがある。

本発明は、例えば、派生業務を行うのに適したオペレータへ漏れなく通信を転送することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0004】

本発明に係る転送装置は、例えば、顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第1の業務に関する第1業務情報を上記転送元相談員端末から受信して記憶装置に記憶する第1業務情報受信部と、

上記第1業務情報受信部が受信した第1業務情報から派生する第2の業務が存在するか否かを処理装置により判定する派生業務判定部と、

第2の業務が存在すると上記派生業務判定部が判定した場合、上記第2の業務について上記顧客端末と通信する他の相談員端末である転送先相談員端末を、上記第1業務情報に基づき複数の相談員端末から処理装置により選択する相談員端末選択部と、

上記相談員端末選択部が選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介して通信させる通信接続部と

を備えることを特徴とする。

【0005】

上記転送装置は、さらに、

上記複数の相談員端末の各相談員端末が属するグループ毎に対応可能な業務を示す対応業務情報を記憶する対応業務情報記憶部と、

通信を転送する必要があると上記派生業務判定部が判定した場合、上記対応業務情報記憶部が記憶した対応業務情報に基づき、上記第2の業務について対応可能な相談員端末が属するグループを処理装置により特定するグループ特定部とを備え、

上記相談員端末選択部は、上記グループ特定部が特定したグループに属する相談員端末を転送先相談員端末として選択する

ことを特徴とする。

【0006】

上記転送装置は、さらに、

上記グループ特定部が複数のグループを特定した場合、上記複数のグループの各グループに設けられ、上記各グループに属する相談員端末と接続された端末管理装置へ、上記第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を通信装置を介して送信する第1業務情報送信部と、

上記第1業務情報送信部が上記少なくとも一部の情報を送信した結果、上記少なくとも一部の情報から特定される上記各グループで対応可能な第2の業務に関する第2業務情報を、上記各グループに設けられた端末管理装置から通信装置を介して受信する第2業務情報受信部とを備え、

上記相談員端末選択部は、上記第1業務情報と、上記第2業務情報受信部が受信した第2業務情報とに基づき、上記複数のグループから転送先相談員端末を選択する転送先グループを特定するとともに、特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする。

【0007】

上記第2業務情報受信部は、さらに、上記各グループに属する相談員端末それぞれが上記顧客端末と通信可能となるまでにかかる時間の指標となる接続待ち情報を受信し、

上記相談員端末選択部は、上記第1業務情報と上記第2業務情報とに基づき転送先グループを特定するとともに、上記接続待ち情報に基づき特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする。

【0008】

上記第2業務情報受信部は、さらに、上記各グループに属する相談員端末それぞれを使用する相談員の業務の業務レベルを示す業務レベル情報を受信し、

上記相談員端末選択部は、上記第1業務情報と上記第2業務情報とに基づき転送先グループを特定するとともに、上記業務レベル情報に基づき特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する

ことを特徴とする。

【0009】

本発明に係る分配装置は、例えば、顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第1の業務に関する第1業務情報の少なくとも一部の情報を受信して記憶装置に記憶する第1業務情報受信部と、

上記第1業務情報受信部が受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報から特定される第2の業務についての、相談員端末を使用する相談員の業務レベルを記憶装置に記憶する第2業務情報記憶部と、

上記第1業務情報受信部が受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報と、上記第2業務情報記憶部が記憶した相談員の業務レベルとに基づき、上記顧客端末と転送元相談員端末との通信を転送して、上記第2の業務について上記顧客端末と通信する転送先相談員端末を処理装置により選択する相談員端末選択部と、

10

20

30

40

50

上記相談員端末選択部が選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介して通信させる通信接続部とを備えることを特徴とする。

【0010】

上記第2業務情報記憶部は、業務レベルとともに、上記相談員端末と上記顧客端末とが通信可能となるまでにかかる時間の指標となる接続待ち情報を記憶し、

上記相談員端末選択部は、上記第1業務情報の少なくとも一部の情報と、上記相談員の業務レベルと、上記接続待ち情報とに基づき、転送先相談員端末を選択することを特徴とする。

【0011】

上記第1業務情報受信部は、上記転送元相談員端末から上記第1業務情報を受信した転送装置により上記第1の業務から派生する第2の業務が存在すると判定された場合に、上記転送装置から上記第1業務情報の少なくとも一部の情報を受信することを特徴とする。

【0012】

本発明に係る転送プログラムは、例えば、顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第1の業務に関する第1業務情報を上記転送元相談員端末から受信して記憶装置に記憶する第1業務情報受信処理と、

上記第1業務情報受信処理で受信した第1業務情報から派生する第2の業務が存在するか否かを処理装置により判定する派生業務判定処理と、

第2の業務が存在すると上記派生業務判定処理で判定した場合、上記第2の業務について上記顧客端末と通信する他の相談員端末である転送先相談員端末を、上記第1業務情報に基づき複数の相談員端末から処理装置により選択する相談員端末選択処理と、

上記相談員端末選択処理で選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介して通信させる通信接続処理とをコンピュータに実行させることを特徴とする。

【0013】

本発明に係る分配プログラムは、例えば、顧客端末と相談員端末である転送元相談員端末とが通信することにより決定された第1の業務に関する第1業務情報の少なくとも一部の情報を受信して記憶装置に記憶する第1業務情報受信処理と、

上記第1業務情報受信処理で受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報と、予め記憶装置に記憶した第1業務情報受信処理で受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報から特定される第2の業務についての相談員の業務レベルとに基づき、上記顧客端末と転送元相談員端末との通信を転送して、上記第2の業務について上記顧客端末と通信する転送先相談員端末を処理装置により選択する相談員端末選択処理と、

上記相談員端末選択処理で選択した転送先相談員端末と上記顧客端末とを通信装置を介して通信させる通信接続処理とをコンピュータに実行させることを特徴とする。

【発明の効果】

【0014】

本発明に係る転送装置によれば、派生業務が存在するか否かを派生業務判定部が判定する。派生業務が存在すると派生業務判定部が判定した場合には、相談員端末選択部が派生業務を行うのに適した相談員を選択する。そして、相談員端末選択部が選択した相談員へ通信接続部が通信を転送する。したがって、派生業務が存在する場合に、通信の転送を漏れなく行うことができる。また、派生業務を行うのに適したオペレータへ通信を転送することができる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0015】

図1は、実施の形態における転送システム500の外観の一例を示す図である。

図1において、転送システム500は、LCD901（液晶）、キーボード902（K

10

20

30

40

50

ey・Board：K／B）、マウス903、PC904（Personal Computer）、電話機905を備える装置（顧客端末300の一例）と、LCD901（液晶）、キーボード902、マウス903、PC904、電話機905を備える複数の装置（相談員端末400の一例）と、サーバ906（転送装置100の一例）と、サーバB907（分配装置200の一例）とを備える。

PC904、サーバA906、サーバB907は、コンピュータであり、ネットワークを介してそれぞれ接続されている。

【0016】

図2は、実施の形態における転送装置100、分配装置200、顧客端末300及び相談員端末400のハードウェア構成の一例を示す図である。

10

図2において、転送装置100、分配装置200、顧客端末300及び相談員端末400は、プログラムを実行するCPU911（Central・Processing・Unit、中央処理装置、処理装置、演算装置、マイクロプロセッサ、マイクロコンピュータ、プロセッサともいう）を備えている。CPU911は、バス912を介してROM913、RAM914、通信ボード915、磁気ディスク装置920と接続され、これらのハードウェアデバイスを制御する。磁気ディスク装置920の代わりに、光ディスク装置、メモリカード読み書き装置などの記憶装置でもよい。

また、顧客端末300及び相談員端末400は、図2に示したハードウェアの他、図1に示したハードウェアを備えている。

【0017】

20

RAM914は、揮発性メモリの一例である。ROM913、磁気ディスク装置920の記憶媒体は、不揮発性メモリの一例である。これらは、記憶部又は記憶装置の一例である。

通信ボード915、キーボード902、マウス903などは、入力部又は入力装置の一例である。

通信ボード915は、通信部又は通信装置の一例であり、ネットワークと接続される。

【0018】

磁気ディスク装置920又はROM913などには、オペレーティングシステム921（OS）、ウィンドウシステム922、プログラム群923、ファイル群924が記憶されている。プログラム群923のプログラムは、CPU911、オペレーティングシステム921、ウィンドウシステム922により実行される。

30

【0019】

上記プログラム群923には、以下に述べる実施の形態の説明において「～部」等として説明する機能を実行するプログラム、及び、各サーバの処理を実行するその他のプログラムがそれぞれ記憶されている。プログラムは、CPU911により読み出され実行される。

ファイル群924には、以下に述べる実施の形態の説明において、「第1業務情報」、「第2業務情報」、「顧客情報」、「対応業務情報」等として説明する情報やデータや信号値や変数値やパラメータが、「ファイル」や「データベース」の各項目として記憶されている。「ファイル」や「データベース」は、ディスクやメモリなどの記録媒体に記憶される。ディスクやメモリになどの記憶媒体に記憶された情報やデータや信号値や変数値やパラメータは、読み書き回路を介してCPU911によりメインメモリやキャッシュメモリに読み出され、抽出・検索・参照・比較・演算・計算・処理・出力・印刷・表示などのCPU911の動作に用いられる。抽出・検索・参照・比較・演算・計算・処理・出力・印刷・表示のCPU911の動作の間、情報やデータや信号値や変数値やパラメータは、メインメモリやキャッシュメモリやバッファメモリに一時的に記憶される。

40

また、以下に述べる実施の形態の説明において説明するフローチャートの矢印の部分は主としてデータや信号の入出力を示し、データや信号値は、RAM914のメモリ、コンパクトディスク、磁気ディスク装置920の磁気ディスク、その他光ディスク、ミニディスク、DVD（Digital・Versatile Disc）等の記録媒体に記録され

50

る。また、データや信号は、バス 9 1 2 や信号線やケーブルその他の伝送媒体によりオンライン伝送される。

【0020】

また、以下に述べる実施の形態の説明において「～部」として説明するものは、「～回路」、「～装置」、「～機器」、「～手段」、「～機能」であってもよく、また、「～ステップ」、「～手順」、「～処理」であってもよい。また、「～処理」として説明するものは「～ステップ」であっても構わない。すなわち、「～部」として説明するものは、ROM 9 1 3 に記憶されたファームウェアで実現されていても構わない。或いは、ソフトウェアのみ、或いは、素子・デバイス・基板・配線などのハードウェアのみ、或いは、ソフトウェアとハードウェアとの組み合わせ、さらには、ファームウェアとの組み合わせで実施されても構わない。ファームウェアとソフトウェアは、プログラムとして、磁気ディスク、フレキシブルディスク、光ディスク、コンパクトディスク、ミニディスク、DVD等の記録媒体に記憶される。プログラムはCPU 9 1 1 により読み出され、CPU 9 1 1 により実行される。すなわち、プログラムは、以下に述べる「～部」としてコンピュータを機能させるものである。あるいは、以下に述べる「～部」の手順や方法をコンピュータに実行させるものである。

10

【0021】

実施の形態 1.

実施の形態 1 では、元業務を行うコールセンターの ACD (Automated Call Distributor) サーバ (転送装置 100 の一例) が、派生業務を行うのに適したオペレータ (以下、相談員) を選択して通信を転送する転送システム 500 について説明する。

20

実施の形態 1 では、上述した住宅を購入し住宅ローンの契約をした場合には、火災保険の契約をする必要があるという例を用いて転送システム 500 について説明する。つまり、実施の形態 1 では、元業務 (以下、第 1 の業務) である住宅ローンの契約を行う銀行を転送元のコールセンターであるとし、派生業務 (以下、第 2 の業務) である火災保険の契約を行う保険会社を転送先のコールセンターであるとする。また、転送先となり得る保険会社は複数存在し、各保険会社には複数のオペレータ (以下、相談員) が存在するものとする。

【0022】

30

まず、実施の形態 1 に係る転送装置 100 が転送先の相談員を選択する動作の概要について説明する。転送装置 100 は、以下の (1) から (5) までの処理を行うことにより、転送先の相談員を選択する。

(1) 転送元の相談員から住宅ローンの契約を受信する。

(2) 住宅ローンの契約から派生する業務があるか否かを判定する。ここでは、火災保険の契約があると判定される。

(3) 顧客に適した火災保険の契約業務を行える保険会社を特定する。

(4) 特定した保険会社へ住宅ローンの契約に関する情報の一部を送信する。

(5) (4) で送信した情報に基づき保険会社が提供できる火災保険の詳細情報や対応する相談員の情報等を保険会社から取得する。

40

(6) 取得した火災保険の詳細情報や対応する相談員の情報に基づき、転送する相談員を選択する。

【0023】

次に、図 3 に基づき、実施の形態 1 に係る転送システム 500 の機能について説明する。図 3 は、実施の形態 1 に係る転送システム 500 の機能を示す機能ブロック図である。

転送システム 500 は、転送装置 100、分配装置 200、顧客端末 300、相談員端末 400 を備える。また、転送装置 100 と分配装置 200 と顧客端末 300 とはネットワークを介して接続される。

ここでは、転送元である銀行のコールセンターの ACD サーバを転送装置 100 であるとする。また、転送先となり得る保険会社のコールセンターの ACD サーバを分配装置 2

50

00であるとする。実際には、保険会社以外の証券会社等のACDサーバも分配装置200となり得るが、ここでは説明の簡単のため上記のように保険会社のコールセンターのACDサーバのみを分配装置200であるとする。

つまり、分配装置200は、複数存在する。図3では、分配装置200は、分配装置Aから分配装置Zまで存在する。ここでは、分配装置200は、各保険会社に1台ずつあるものとする。

また、各保険会社には複数の相談員がいるため、各分配装置200には複数の相談員端末400が接続されている。図3では、相談員端末400は、分配装置200毎に相談員端末Aから相談員端末Zまで接続されている。

また、転送装置100にも相談員端末400は接続されている。ここでは、転送装置100には1台の相談員端末400が接続されている。つまり、転送装置100に接続された相談員端末400が転送元の相談員が使用する端末（転送元相談員端末）である。もちろん、転送装置100に複数の相談員端末400が接続されていても構わない。

【0024】

転送装置100は、第1業務情報受信部102、派生業務判定部104、グループ特定部106、相談員端末選択部108、通信接続部110、第1業務情報送信部112、第2業務情報受信部114、顧客情報記憶部116、対応業務情報記憶部118、第2業務情報記憶部120を備える。以下、各機能について番号の若い順に説明する。処理の流れについてはフローチャートを用いて後述する。

第1業務情報受信部102は、上記(1)の処理を行う。第1業務情報受信部102は、顧客端末300と転送元相談員端末（相談員端末400）とが通信することにより決定された第1の業務に関する第1業務情報を転送元相談員端末から受信して記憶装置に記憶する。つまり、第1業務情報受信部102は、転送装置100に接続された相談員端末400が顧客端末300と通信して、住宅ローンの契約を行った場合に、住宅ローンの契約情報を上記相談員端末400から受信する。

派生業務判定部104は、上記(2)の処理を行う。派生業務判定部104は、第1業務情報受信部102が受信した第1業務情報から派生する第2の業務が存在するか否かを処理装置により判定する。つまり、派生業務判定部104は、第1業務情報受信部102が受信した住宅ローンの契約情報から派生する業務が発生するかを判定する。住宅ローンの契約情報であれば、上述したように火災保険の契約が派生業務として検索される。派生業務判定部104は、例えば、予め第1業務毎に派生する第2業務を記憶装置に記憶しておき、受信した第1業務情報に基づき記憶装置から第2業務情報を検索して派生業務が存在するか判定するとしても構わない。

グループ特定部106は、上記(3)の処理を行う。グループ特定部106は、派生する業務が存在するので、通信を転送する必要があると派生業務判定部104が判定した場合、後述する対応業務情報記憶部118が記憶した対応業務情報に基づき、第2の業務について対応可能な相談員端末が属するグループを処理装置により特定する。つまり、グループ特定部106は、対応業務情報記憶部118が記憶した対応業務情報に基づき、火災保険の契約について対応可能な保険会社（グループ）を特定する。また、グループ特定部106は、火災保険の契約について対応可能な保険会社の中でも特に転送先として適切な保険会社を特定する。適切な保険会社の特定方法については後述する。

相談員端末選択部108は、上記(6)の処理を行う。相談員端末選択部108は、第2の業務について顧客端末と通信する転送先相談員端末を、第1業務情報に基づき複数の相談員端末から処理装置により選択する。特に、相談員端末選択部108は、グループ特定部106が特定したグループに属する相談員端末の中から転送先相談員端末を選択する。つまり、相談員端末選択部108は、グループ特定部106が特定した適切な保険会社に属する相談員から、適切な相談員を選択する。また、相談員端末選択部108は、まず、第1業務情報と、後述する第2業務情報受信部114が受信した第2業務情報とに基づき、グループ特定部106が特定したグループ中から転送先相談員端末を選択する転送先グループを特定する。そして、相談員端末選択部108は、相談まで待ち時間の指標とな

10

20

30

40

50

る接続待ち情報や相談員の業務レベルを示す業務レベル情報に基づき特定した転送先グループから転送先相談員端末を選択する。相談員端末選択部108が適切な相談員を選択する方法の詳細については後述する。

通信接続部110は、上記(6)の処理の後、通信を転送する。通信接続部110は、相談員端末選択部108が選択した転送先相談員端末と顧客端末300とを通信装置を介して通信させる。つまり、通信接続部110は、相談員端末選択部108が選択した適切な相談員が使用する相談員端末400へ顧客端末300の通信を転送する。これにより、相談員端末選択部108が選択した相談員端末400と顧客端末300との通信が開始される。

第1業務情報送信部112は、上記(4)の処理を行う。第1業務情報送信部112は、グループ特定部106が複数のグループを特定した場合、複数のグループの各グループの分配装置200(端末管理装置)へ、第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を通信装置を介して送信する。つまり、第1業務情報送信部112は、グループ特定部106が特定した複数の保険会社の各分配装置200へ住宅ローンの契約情報の少なくとも一部を送信する。住宅ローンの契約情報の少なくとも一部とは、保険会社を取り扱う火災保険の内、顧客に適する火災保険をある程度絞り込める情報である。また、住宅ローンの契約情報の少なくとも一部とするのは、個人情報等の情報を他者へ送信することは望ましくないためである。

第2業務情報受信部114は、上記(5)の処理を行う。第2業務情報受信部114は、第1業務情報送信部112が第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を送信した結果、第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報から特定される各グループで対応可能な第2の業務に関する第2業務情報を、各分配装置200から通信装置を介して受信する。つまり、第2業務情報受信部114は、複数の保険会社の各分配装置200が住宅ローンの契約情報の少なくとも一部から絞り込んだ顧客に適する火災保険についての情報を各分配装置200から受信する。すなわち、第2業務情報受信部114は、グループ特定部106が特定した複数の保険会社それぞれで取り扱っている顧客に適する火災保険の情報を受信する。また、第2業務情報受信部114は、第2業務情報とともに、各グループに属する相談員端末それぞれが上記顧客端末と通信可能となるまでにかかる時間の指標となる接続待ち情報を受信する。つまり、第2業務情報受信部114は、グループ特定部106が特定した複数の保険会社の相談員が対応可能となるまでの待ち時間を受信する。

顧客情報記憶部116は、上記(1)で受信した情報等を記憶する。顧客情報記憶部116は、顧客情報と、その顧客が行った第1業務情報とを記憶装置に記憶する。つまり、顧客情報記憶部116は銀行の顧客の個人情報と契約情報とを記憶する。顧客情報記憶部116が記憶する情報の詳細については後述する。

対応業務情報記憶部118は、上記(3)の処理に使用される。対応業務情報記憶部118は、複数の相談員端末400の各相談員端末400が属するグループ毎に対応可能な業務を示す対応業務情報を記憶装置に記憶する。つまり、対応業務情報記憶部118は、各保険会社に対応可能な保険の内容について記憶する。対応業務情報記憶部118が記憶する情報の詳細については後述する。

第2業務情報記憶部120は、上記(5)で取得した情報等を記憶する。第2業務情報記憶部120は、第2業務情報受信部114が受信した第2業務情報を記憶装置に記憶する。第2業務情報受信部114が記憶する情報の詳細については後述する。

【0025】

各分配装置200は、第1業務情報受信部202、第2業務情報送信部204、第2業務情報記憶部206、顧客情報記憶部208を備える。以下、各機能について番号の若い順に説明する。処理の流れについてはフローチャートを用いて後述する。

第1業務情報受信部202は、上記(4)で送信された情報を受信する。第1業務情報受信部202は、第1業務情報送信部112が送信した第1業務情報の少なくとも一部の情報を受信して記憶装置に記憶する。つまり、第1業務情報受信部202は、住宅ローン

の契約情報の少なくとも一部を受信する。

第2業務情報送信部204は、上記(5)の情報を送信する。第2業務情報送信部204は、第1業務情報受信部202が受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報から特定される対応可能な第2の業務に関する第2業務情報を、後述する第2業務情報記憶部206が記憶する第2業務情報の中から抽出する。そして、第2業務情報送信部204は、抽出した第2業務情報を転送装置100へ通信装置を介して送信する。つまり、第2業務情報送信部204は、第1業務情報受信部202が受信した住宅ローンの契約情報の少なくとも一部から絞り込んだ顧客に適する火災保険についての情報を転送装置100へ送信する。

第2業務情報記憶部206は、上記(5)の情報を記憶する。第2業務情報記憶部206は、分配装置200の属するグループで対応可能な第2業務に関する第2業務情報を記憶装置に記憶する。つまり、第2業務情報記憶部206は、その分配装置200が設置された保険会社に対応可能な保険の情報について記憶する。また、第2業務情報記憶部206は、相談員端末400を使用する相談員の業務レベルを記憶装置に記憶するとしてもよい。つまり、第2業務情報記憶部206は、相談員の保険相談業務についての業務レベルを記憶するとしてもよい。

顧客情報記憶部208は、顧客情報と、その顧客が行った第2業務情報とを記憶装置に記憶する。つまり、顧客情報記憶部208は、保険会社の顧客の個人情報と契約情報とを記憶する。

【0026】

顧客端末300は、顧客が使用する端末である。顧客端末300は、例えば、電話機905やPC904である。

相談員端末400は、相談員が使用する端末である。相談員端末400は、例えば、電話機905とPC904との統合システムである。

【0027】

次に、図4と図5とに基づき、転送装置100の顧客情報記憶部116が記憶する情報について説明する。図4は、顧客情報記憶部116が記憶する顧客の個人情報(顧客情報)の一例を示す図である。図5は、顧客情報記憶部116が記憶する契約情報(顧客が行った第1業務情報)の一例を示す図である。

顧客情報記憶部116が記憶する情報は、派生業務が存在するか否かの判断の基礎となる情報である。また、顧客情報記憶部116が記憶する情報は、顧客に適した火災保険を選択する基礎となる情報である。つまり、第2の業務である火災保険の契約について対応させる転送先を絞り込む基礎となる情報である。

【0028】

図4に示すように、顧客情報記憶部116は、各顧客の個人情報を記憶する。顧客情報記憶部116が記憶する個人情報には、特に第2の業務の転送先を絞り込み可能な情報が含まれる。第2の業務の転送先を絞り込み可能な個人情報は、第2業務により異なる。

図4に示す情報の内、例えば、年齢、家族構成、会社名が火災保険の契約の業務についての転送先を絞り込み可能な個人情報である。年齢は、顧客の年齢である。年齢により保険への加入条件や料率が異なる。家族構成は、顧客の家族構成である。火災保険の場合、居住者数により、火災リスクが高くなるため料率が異なる。会社名は、顧客の所属する会社を示す。火災保険の場合、所属している会社や組織により、優遇措置がとられ、料率が異なる場合がある。これら、料率等に影響を与える情報については、顧客に適した火災保険を選択するための情報になる。つまり、転送先を絞り込み可能な必要な情報になる。

【0029】

図5に示すように、顧客情報記憶部116は、各顧客の契約情報について記憶する。ここで、図5は、図4に示すID1の顧客「佐藤」の契約情報であるとする。つまり、図5は、顧客「佐藤」が銀行等で行った契約についての情報である。顧客情報記憶部116が記憶する契約情報は、第2業務の転送先を絞り込み可能な情報が含まれる。第2業務の転送先を絞り込み可能な契約情報は、第2業務により異なる。

図 5 に示す情報の内、例えば、購入金額、購入時期、期間、購入対象品目、商品条件、優遇事項が火災保険の契約の業務についての転送先を絞り込み可能な契約情報である。購入金額は、住宅ローンの購入金額である。購入金額は火災保険の基準額として使用される。購入時期は、住宅ローンを購入した時期を示す。購入時期は火災保険適用時期の条件として使用される。期間は、ローン会社が必須とする火災保険期間を示す。期間は、火災保険の期間の条件として使用される。購入対象品目は、住宅ローンを契約するに当たり購入した住宅の所在地を示す。住宅所在地により、火災保険の料率が異なる。商品条件は、住宅の建築会社や建築工法等を示す。火災保険は建築会社や建築工法により料率や特約が異なる。優遇事項は、火災保険に該当する優遇事項を示す。例えば、契約者が 1 級建築士であれば優遇措置を受けられる保険が存在する。つまり、優遇事項の有無により料率が異なる。これら、料率等に影響を与える情報については、顧客に適した火災保険を選択するための情報になる。つまり、転送先を絞り込み可能な必要な情報になる。

10

また、図 5 に示す情報において、購入した金融商品は、契約した商品を示す。派生業務判定部 104 は、上述したように契約した商品に基づき派生する業務を記憶装置から検索して派生業務があるか否かを判定することができる。

【0030】

次に、図 6 に基づき、対応業務情報記憶部 118 が記憶する情報について説明する。図 6 は、対応業務情報記憶部 118 が記憶する情報の一例を示す図である。

図 6 に示すように、対応業務情報記憶部 118 は、各転送先のグループで対応可能な業務を示す対応可能情報を記憶する。図 6 では、対応可能な業務を示す指標として、取り扱い保険料を使用している。つまり、各保険会社により取り扱い可能な保険料が異なる。また、図 6 では、取り扱い保険料毎に便宜的に代理店の種別を初級代理店から上級代理店までのように付けている。

20

【0031】

次に、図 7 に基づき、第 2 業務情報記憶部 120 が記憶する第 2 業務情報について説明する。図 7 は、第 2 業務情報記憶部 120 が記憶する第 2 業務情報の一例を示す図である。

第 2 業務情報は、グループ特定部 106 が特定した複数の保険会社の分配装置 200 それぞれから受信した、各保険会社で取り扱う一部の保険商品の情報である。

図 7 に示す各項目について説明する。会社名は、グループ特定部 106 が特定した各保険会社の名称である。業務は保険会社で取り扱う一部の保険商品の名称である。待ち数は、各保険商品の相談を待っている人数を示す。つまり、待ち数が 1 以上である場合には通信を転送すると、相談開始までに待ちが発生することを示す。相談員は、各保険商品に対応可能な相談員を識別する。補償期間は、保険加入の期間毎の割引等を示す。複数年加入により割引される場合がある。建物の面積は、面積毎の料率を示す。面積が広いほど料率が高い。家族構成は、居住者数毎の料率を示す。建物の構造は、建物の構造毎の料率を示す。特約の選択は特約の条件を示す。特約の料率は特約毎の料率を示す。割引制度は割引の条件とその額を示す。特徴は保険商品の特性を示す。特徴は例えば保険商品の人気を示す。

30

補償期間、建物の面積、家族構成、建物の構造、特約の選択、特約の料率、割引制度、特徴は、それぞれ保険商品を選択する際に使用される情報である。つまり、第 2 業務情報の補償期間、建物の面積、家族構成、建物の構造等の項目と、顧客情報記憶部 116 が記憶する顧客の個人情報と契約情報とのマッチングを行い保険商品の絞り込みを行う。さらに、特約の選択、特約の料率、割引制度、特徴等の項目に基づき保険商品を絞り込むことができる。

40

【0032】

次に、図 8 から図 12 に基づき、実施の形態 1 に係る転送システム 500 の動作を説明する。図 8 は、動作説明の前提となる転送システム 500 の構成を示す図である。図 9 は、顧客端末 300 と転送元相談員端末である A 銀行の相談員端末 400 との接続処理を示すフローチャートである。図 10 は、通信を転送する先を決定する第 1 の処理である転送

50

先グループ決定処理を示すフローチャートである。図 1 1 は、通信を転送する先の相談員端末 4 0 0 を決定し、通信を転送する転送先決定処理を示すフローチャートである。図 1 2 は、転送先での通信終了後に通信を切断する切断処理を示すフローチャートである。

【0033】

まず、図 8 に基づき、動作説明の前提となる転送システム 5 0 0 の構成について説明する。

A 銀行の A C D サーバと A 保険会社の A C D サーバと B 保険会社の A C D サーバと C 保険会社の A C D サーバと顧客端末 3 0 0 とがネットワークを介して接続されている。また、A 銀行の A C D サーバと A 保険会社の A C D サーバと B 保険会社の A C D サーバと C 保険会社の A C D サーバとには、それぞれ相談員端末 4 0 0 が複数接続されている。

10

ここでは、上述した例と同様に、A 銀行のある相談員端末 4 0 0 が転送元相談員端末であるとする。つまり、A 銀行の A C D サーバが転送装置 1 0 0 である。また、A 保険会社の A C D サーバと B 保険会社の A C D サーバと C 保険会社の A C D サーバとが分配装置 2 0 0 である。すなわち、まず顧客端末 3 0 0 と A 銀行のある相談員端末 4 0 0 とが通信を行い、第 1 の業務を行う。ここでは、住宅ローンの契約をする。そして、第 2 の業務を行うために通信を転送する。ここでは、火災保険の契約をするために通信を転送する。

また、ここでは、顧客端末 3 0 0 は、P C 9 0 4 と電話機 9 0 5 とを備えるとする。

【0034】

次に、図 9 に基づき、顧客端末 3 0 0 と転送元相談員端末である A 銀行の相談員端末 4 0 0 との接続処理について説明する。つまり、住宅ローンの契約を行うために、顧客端末 3 0 0 と A 銀行の相談員端末 4 0 0 とが通信を開始する処理について説明する。

20

【0035】

まず、(S 1 0 1) では、顧客端末 3 0 0 は、住宅ローン相談画面を L C D 9 0 1 等の表示装置に表示する。住宅ローン相談画面には、住宅ローン相談先の一覧表等が表示される。

次に、(S 1 0 2) では、顧客端末 3 0 0 は、入力装置により住宅ローン相談画面内の A 銀行を選択する。すると、顧客端末 3 0 0 と A 銀行の A C D サーバとが接続される。

【0036】

次に、(S 1 0 3) では、A 銀行の A C D サーバの相談員端末選択部 1 0 8 は、接続の目的別に空いている相談員を検索する。つまり、相談員端末選択部 1 0 8 は、住宅ローンの業務を行うことができる相談員で空いている相談員を検索する。すなわち、相談員端末選択部 1 0 8 は、第 2 の業務についてのみでなく、第 1 の業務についても顧客に対応する相談員を選択する。

30

次に、(S 1 0 4) では、通信接続部 1 1 0 は、(S 1 0 3) で検索した相談員が使用する相談員端末 4 0 0 へ顧客端末 3 0 0 との接続に必要な接続先情報を送信する。

【0037】

次に、(S 1 0 5) では、相談員端末 4 0 0 は、(S 1 0 4) で送信された接続先情報を受信し、接続先の顧客端末 3 0 0 を認識する。

そして、(S 1 0 6) では、相談員端末 4 0 0 は、顧客端末 3 0 0 と接続する。これにより、住宅ローンの相談が開始される。

40

【0038】

つまり、A 銀行の A C D サーバは、顧客端末 3 0 0 から接続要求があった場合、A 銀行内の相談員端末 4 0 0 の中から接続要求に適した相談員端末 4 0 0 を選択して、顧客端末 3 0 0 と通信させる。また、A 銀行の A C D サーバは、接続要求に適した相談員端末 4 0 0 の中でも、特にすぐに通信を開始できる（待ち時間の短い）相談員端末 4 0 0 を選択する。

【0039】

次に、図 1 0 に基づき、通信を転送する先を決定する第 1 の処理である転送先グループ決定処理について説明する。つまり、住宅ローンの契約が終了し、顧客端末 3 0 0 の通信を保険会社の相談員端末 4 0 0 へ転送する処理である。まず、図 1 0 に示す処理では、転

50

送が必要であるか否かを判断する。そして、転送が必要である場合には、転送先の保険会社を決定する。

【0040】

まず、(S201)では、顧客端末300とA銀行の相談員端末400とは、住宅ローンの相談を行う。

そして、(S202)では、住宅ローンの相談が終了した場合、顧客端末300は、住宅ローンの内容を指定し、契約を行う。つまり、顧客端末300は、契約情報を相談員端末400へ送信する。

【0041】

次に、(S203)では、相談員端末400は、顧客端末300から契約情報を受信して、契約を確定する。相談員端末400は、確定した住宅ローンの情報(第1業務情報)を所定の業務サーバ等に記憶する。また、相談員端末400は、確定した住宅ローンの情報をA銀行のACDサーバへ送信する。

【0042】

次に、(S204)では、A銀行のACDサーバの第1業務情報受信部102は、(S203)で相談員端末400(転送元相談員端末)が送信した確定した住宅ローンの情報を受信する。

次に、(S205)では、顧客情報記憶部116は、受信した住宅ローンの情報を記憶装置に記憶する。つまり、図4と図5とに示す顧客の個人情報と契約情報とが記憶される。例えば、ここでは、図4に示すID1の顧客「佐藤」の個人情報と図5に示す契約情報とが記憶されたとする。

次に、(S206)では、派生業務判定部104は、顧客情報記憶部116が記憶した第1業務情報(ここでは、契約情報)から派生する第2の業務があるか否かを判定する。第1業務情報から派生する第2の業務があると派生業務判定部104が判定した場合(S206でYes)、(S207)へ進む。一方、第1業務情報から派生する第2の業務がないと派生業務判定部104が判定した場合(S206でNo)、通信を転送する必要がないため、顧客端末300とA銀行の相談員端末400との通信を切断する。つまり、(S206)では、派生業務判定部104は、住宅ローンの契約から派生する業務があるか否かを判定する。ここでは、派生業務判定部104は、住宅ローンの契約から派生する業務として火災保険の契約が必要であると判定する。

次に、(S207)では、グループ特定部106は、対応業務情報記憶部118が記憶した対応業務情報に基づき、第2の業務について対応可能なグループを特定する。つまり、グループ特定部106は、火災保険の契約について対応可能な保険会社を特定する。グループ特定部106は、特に、火災保険の契約の中でも、住宅ローンの契約をした顧客に適する火災保険の契約が行える保険会社を選択する。保険会社を選択する際、グループ特定部106は、図6に示す対応業務情報を参照する。ここでは、グループ特定部106は、契約した住宅ローンの情報に基づき、対応業務情報から顧客に適する保険料の取り扱いを行える保険会社を選択する。例えば、ここでは、A保険会社とB保険会社とが顧客に適する保険料の取り扱いを行えるとする。

次に、(S208)では、第1業務情報送信部112は、(S207)で特定したグループのACDサーバへ、第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を送信する。つまり、第1業務情報送信部112は、A保険会社のACDサーバと、B保険会社のACDサーバとへ、顧客の個人情報と住宅ローンの契約情報との少なくとも一部の情報を送信する。フローチャートでは簡単のため、A保険会社のACDサーバのみ示し、B保険会社のACDサーバについては省略する。ここでは、第1業務情報送信部112は、顧客の個人情報と住宅ローンの契約情報との少なくとも一部の情報として、図5に示す購入した金融商品「住宅ローン」と、購入対象品目「住宅」「所在地：神奈川県・・・」と、商品条件「A建設」「A構造」との情報を送信するものとする。

【0043】

次に、(S209)では、A保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとの

第1業務情報受信部202は、(S208)で送信された第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報を受信する。

次に、(S210)では、A保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとの第2業務情報送信部204は、第2業務情報記憶部206が記憶した第2業務情報を、(S209)で受信した第1業務情報から抽出した少なくとも一部の情報に基づき絞込む。そして、第2業務情報送信部204は、絞込みされた第2業務情報をA銀行のACDサーバへ送信する。つまり、第2業務情報送信部204は、図5に示す購入した金融商品「住宅ローン」と、購入対象品目「住宅」「所在地：神奈川県・・・」と、商品条件「A建設」「A構造」との情報に基づき、提供している火災保険を絞り込む。そして、第2業務情報送信部204は、絞込みした火災保険の情報を送信する。ここでは、第2業務情報送信部204は、図7に示す情報の内、待ち数と相談員との項目を除いた情報を送信するとする。

10

【0044】

次に、(S211)では、A銀行のACDサーバの第2業務情報受信部114は、(S210)で送信された第2業務情報を受信する。

次に、(S212)では、第2業務情報記憶部120は、(S211)で受信した第2業務情報を記憶装置に記憶する。つまり、第2業務情報記憶部120は、図7に示す表を作成して、記憶装置に記憶する。ここでは、待ち数と相談員との項目は空欄となる。

そして、(S213)では、相談員端末選択部108は、(S208)でA保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとへ送信していない情報を含めた第1業務情報に基づき、(S212)で作成した表を条件のよい順に整列する。つまり、相談員端末選択部108は、家族構成、特約等を含めた顧客の個人情報と住宅ローンの契約情報とに基づいて図7に示す表を条件のよい順に整列する。ここでは、図7に示すように、A火災保険>M火災保険>B火災保険>N火災保険の順に整列されたとする。

20

【0045】

つまり、A銀行のACDサーバは、第1業務情報を受信することにより、派生する第2の業務が存在するか否かを判定する。また、派生する第2の業務が存在すると判定した場合には、A銀行のACDサーバは、転送先となり得るグループを特定するとともに、条件のよいグループを特定する。

【0046】

(S213)で、相談員端末選択部108は、転送先のグループを絞り込んでも構わない。例えば、相談員端末選択部108は、条件のよい保険商品を扱うA保険会社のみを転送先の対象として、B保険会社を転送先の対象から削除してしまっても構わない。つまり、相談員端末選択部108は、上位1つのグループのみに絞り込んでしまっても構わない。

30

【0047】

次に、図11に基づき、通信を転送する先の相談員端末400を決定し、通信を転送する転送先決定処理について説明する。つまり、転送先グループ決定処理で特定された転送先の保険会社に属する相談員端末400から転送先にする相談員端末400を選択する処理について説明する。

40

【0048】

まず、(S301)では、A銀行のACDサーバの相談員端末選択部108は、(S213)で整列した表に基づき、各ACDサーバへ、保険商品の相談待ち状態を問合せする。つまり、相談員端末選択部108は、(S207)で特定したすべてのグループのACDサーバへ保険商品の相談待ち状態を問合せしてもよい。また、相談員端末選択部108は、(S213)で絞り込みして残ったグループのACDサーバへ保険商品の相談待ち状態を問合せしてもよい。すなわち、相談員端末選択部108は、A保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとへ保険商品の相談待ち状態を問合せしてもよいし、A保険会社のACDサーバへのみ保険商品の相談待ち状態を問合せしてもよい。ここでは、相談員端末選択部108は、A保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとへ各保

50

険商品の相談待ち状態を問合せするとする。フローチャートでは簡単のため、A保険会社のACDサーバのみ示し、B保険会社のACDサーバについては省略する。

【0049】

次に、(S302)では、A保険会社のACDサーバとB保険会社のACDサーバとは、保険商品の相談待ち状態についての問合せを受信して、各保険商品の相談待ち情報を送信する。ここで、各保険商品の相談待ち情報として、各保険商品の相談待ち数と、各保険商品に対応可能なオペレータの情報とを送信する。

【0050】

次に、(S303)では、A銀行のACDサーバの第2業務情報受信部114は、各保険商品の相談待ち情報を受信する。つまり、第2業務情報記憶部120は、図7の情報の待ち数とオペレータの情報とを記憶する。

10

次に、(S304)では、相談員端末選択部108は、各保険商品の相談待ち情報に基づいて、転送先の相談員端末400(転送先相談員端末)を選択する。相談員端末選択部108は、例えば、最も待ち数が少ない保険商品を選択して、その保険商品に対応可能な相談員端末400を転送先相談員端末として選択してもよい。この場合、M火災保険が保険商品として選択され、これに対応可能なC相談員とD相談員との相談員端末400のいずれかが選択される。または、相談員端末選択部108は、例えば、保険商品の条件のよさと、待ち数との関係から所定の方法で相談員端末400を選択するとしてもよい。例えば、待ち数に所定以上の差がなければ条件の最もよい火災保険を選択するとしてもよい。つまり、待ち数に2以上差がなければ条件の最もよい火災保険を選択する場合には、先ほどの例では、M火災保険が選択されたが、より条件のよいA火災保険とM火災保険との待ち数の差は1だけであるから、A火災保険が選択される。

20

次に、(S305)では、通信接続部110は、(S304)で選択した相談員端末400への接続要求をその相談員端末を管理するACDサーバへ送信する。ここでは、通信接続部110は、A保険会社の相談員端末400が転送先相談員端末として選択されたとして、A保険会社のACDサーバへ接続要求を送信する。

【0051】

次に、(S306)では、接続要求を受信したA保険会社のACDサーバは、転送先相談員端末の空きを待って、転送先相談員端末へ、顧客端末300とA銀行の相談員端末400と3者間接続の確立を指示する。

30

そして、(S307)では、A保険会社の相談員端末400である転送先相談員端末は、顧客端末300とA銀行の相談員端末400(転送元相談員端末)とのそれぞれと通信を確立し、3者間接続を行う。A銀行の相談員端末400は業務の引継ぎ終了後、通信を切断する。つまり、顧客端末300とA保険会社の相談員端末400との2者間での通信となる。

【0052】

一方、(S305)に続き、(S308)では、A銀行のACDサーバの第1業務情報送信部112は、A保険会社のACDサーバへ、(S208)では送信していない第1業務情報について送信する。ここで、第1業務情報送信部112はすべての第1業務情報を送信する必要はなく、A保険会社で火災保険の契約を行うのに必要となる情報のみを送信する。

40

【0053】

次に、(S309)では、A保険会社のACDサーバの顧客情報記憶部208は、(S308)で送信された第1業務情報を受信して記憶装置に記憶する。また、A保険会社のACDサーバは、例えば、受信した第1業務情報を転送先相談員端末の表示装置に表示させるとしても構わない。

【0054】

つまり、A銀行のACDサーバは、各保険商品の相談待ち状態に基づき、相談員端末400を決定する。

【0055】

50

また、（Ｓ３０１）で、相談員端末選択部１０８は、各保険商品の相談待ち状態を問合せするのではなく、各保険商品に対応可能な相談員が誰であるか（どの相談員端末４００であるか）と、各相談員の相談待ち状態とを問合せするとしても構わない。相談待ち状態とは、例えば、相談待ち数や予想相談待ち時間である。そして、（Ｓ３０４）で、相談員端末選択部１０８は、保険商品の条件のよさと、その保険商品に対応可能な相談員の相談待ち状態とに基づき、転送先相談員端末を選択してもよい。この場合、転送先相談員端末を１つに絞ることができる。

さらに、（Ｓ３０１）で、相談員端末選択部１０８は、各保険商品に対応可能な相談員が誰であるか（どの相談員端末４００であるか）と、各相談員の相談待ち状態と、各相談員の相談の業務レベルとを問合せするとしても構わない。相談の業務レベルとは、相談業務の習熟度を示す。そして、（Ｓ３０４）で、相談員端末選択部１０８は、保険商品の条件のよさと、その保険商品に対応可能な相談員の相談待ち状態と、相談の業務レベルとに基づき、転送先相談員端末を選択してもよい。つまり、大きな契約等につながりそうな顧客であれば相談の業務レベルの高い（習熟度の高い）相談員へ転送するようにすることが可能である。

【００５６】

また、（Ｓ２０４）でＡ銀行の相談員端末４００が住宅ローンの情報をＡ銀行のＡＣＤサーバへ送信したのち、Ａ銀行の相談員端末４００と顧客端末３００とはその他の業務を継続しているとしてもよい。この場合、Ａ銀行のＡＣＤサーバでは転送先の相談員端末４００を選択しているが、一方でＡ銀行の相談員端末４００と顧客端末３００との間では業務を継続している。そのため、例えば、（Ｓ２０４）でＡ銀行の相談員端末４００は、顧客端末３００との業務終了までの予想時間をＡ銀行のＡＣＤサーバへ送信するとしてもよい。この場合、（Ｓ３０４）で、相談員端末選択部１０８は、（Ｓ２０４）で受信した業務終了までの予想時間と、（Ｓ３０３）で受信した相談員の相談待ち状態とに基づき、待ち時間の少ない相談員端末４００を転送先相談員端末として選択してもよい。

【００５７】

また、（Ｓ３０４）では、相談員端末選択部１０８は、転送先相談端末を複数選択するとしてもよい。つまり、相談員端末選択部１０８は、例えば、所定の条件を満たす相談員端末４００をすべて転送先相談端末として選択してもよい。この場合、（Ｓ３０５）では、選択した転送先相談端末への接続要求を各グループのＡＣＤサーバへ送信する。そして、最も早く接続された転送先相談端末へ通信を転送する。また、その他の転送先相談端末への接続要求はキャンセルする。また、この場合、（Ｓ３０８）では、通信を転送したグループのＡＣＤサーバへのみ、（Ｓ２０８）では送信していない第１業務情報について送信する。

【００５８】

次に、図１２に基づき、転送先での通信終了後に通信を切断する切断処理について説明する。つまり、顧客端末３００とＡ保険会社の相談員端末４００との間で火災保険の契約が終了し、通信を切断する処理である。

【００５９】

まず、（Ｓ４０１）では、顧客端末３００とＡ保険会社の相談員端末４００とは、火災保険の相談を行う。

そして、（Ｓ４０２）では、顧客端末３００とＡ保険会社の相談員端末４００との間で火災保険の契約が成立する。つまり、相談が終了する。

【００６０】

次に、（Ｓ４０３）では、Ａ保険会社の相談員端末４００は、成立した契約情報をＡ銀行のＡＣＤサーバとＡ保険会社のＡＣＤサーバとへ送信する。

次に、（Ｓ４０４）では、Ａ銀行のＡＣＤサーバの第２業務情報受信部１１４は、（Ｓ４０３）で送信された契約情報を受信する。そして、顧客情報記憶部１１６は、受信した契約情報を記憶装置に記憶する。つまり、顧客情報記憶部１１６は、図５に示す契約情報に新たに情報を追加する。

10

20

30

40

50

また、（Ｓ４０５）では、Ａ保険会社のＡＣＤサーバでも同様に、顧客情報記憶部２０８が契約情報を記憶装置に記憶する。

そして、一方、（Ｓ４０６）では、Ａ保険会社の相談員端末４００は、顧客端末３００との通信を切断する。

【００６１】

つまり、転送先相談員端末は、第２の業務が終了すると、転送元のＡＣＤサーバへ第２の業務の結果の情報を送信する。つまり、転送元のＡＣＤサーバにおいても、第２の業務の結果についての管理をすることができる。

【００６２】

実施の形態１に係る転送システム５００によれば、以下のような効果がある。

10

まず、転送元コールセンターでの顧客との契約情報に応じた転送先コールセンターの相談員を割り当てることが可能である。

つまり、顧客通話と業務データの転送時、例えば高額な住宅ローン契約を締結した顧客には、保険業務にて習熟度の高い相談員を割り当てると、業務データに応じて、別コールセンターの最適な業務レベル（業務習熟度）を保有する相談員に転送することが可能である。

【００６３】

また、業務中に別企業のコールセンターの待ち行列に並んでおくことにより、顧客の待ち時間を削減できる。

【００６４】

20

さらに、顧客が複数の別のコールセンターにて業務を行う場合、次のコールセンターの相談員の空き状況を確認し、空いていない場合は、コールセンターの相談員との業務中に、次のテナントのコールセンターの待ち行列に入ることにより、顧客の待ち時間を少なくすることが可能である。さらに並行して複数のＡＣＤサーバの待ち行列に入ることができる。そして、最初につながった相談員へつなぐことができる。

【００６５】

実施の形態２．

実施の形態２では、派生業務を行うコールセンターのＡＣＤサーバ（分配装置２００の一例）が、元業務を行うコールセンターのＡＣＤサーバ（転送装置１００の一例）から元業務の情報を受信し、派生業務を行うのに適したオペレータを選択して通信を転送させる転送システム５００について説明する。

30

実施の形態２では、実施の形態１と同様に、住宅を購入し住宅ローンの契約をした場合には、火災保険の契約をする必要があるという例を用いて転送システム５００について説明する。

【００６６】

まず、実施の形態２に係る分配装置２００が転送先の相談員を選択する動作の概要について説明する。転送装置１００と分配装置２００とは、以下の（１）から（５）までの処理を行うことにより、転送先の相談員を選択する。

（１）転送装置１００は、転送元の相談員から住宅ローンの契約を受信する。

（２）転送装置１００は、住宅ローンの契約から派生する業務があるか否かを判定する。ここでは、火災保険の契約があると判定される。

40

（３）転送装置１００は、顧客に適した火災保険の契約業務を行える保険会社を特定する。

（４）転送装置１００は、特定した保険会社へ住宅ローンの契約に関する情報の一部を送信する。

（５'）分配装置２００は、（４）で送信された情報に基づき顧客に適した火災保険を選択するとともに、顧客に適した相談員を選択する。

つまり、実施の形態２に係る転送システム５００の動作は、実施の形態１に係る転送システム５００の動作とは、（５'）の点で異なる。すなわち、（１）から（４）までの動作は、実施の形態１に係る転送システム５００の動作と同様である。

50

【0067】

まず、図13に基づき、実施の形態2に係る転送システム500の機能について説明する。図13は、実施の形態2に係る転送システム500の機能を示す機能ブロック図である。ここでは、実施の形態2に係る転送システム500について、実施の形態1に係る転送システム500と異なる部分についてのみ説明する。

【0068】

転送装置100は、第1業務情報受信部102、派生業務判定部104、グループ特定部106、相談員端末選択部108、第1業務情報送信部112、顧客情報記憶部116、対応業務情報記憶部118を備える。実施の形態1で説明したその他の機能については備えていないとしてもよい。

10

【0069】

分配装置200は、第1業務情報受信部202、第2業務情報記憶部206、顧客情報記憶部208、相談員端末選択部210、通信接続部212を備える。つまり、実施の形態2に係る分配装置200は、実施の形態1に係る分配装置200に加え、相談員端末選択部210、通信接続部212を備える。また、実施の形態2に係る分配装置200は、実施の形態1で説明した第2業務情報送信部204については備えていないとしてもよい。

相談員端末選択部210は、上記(5')の処理を行う。相談員端末選択部210は、第1業務情報受信部202が受信した第1業務情報の少なくとも一部の情報と、第2業務情報記憶部206が記憶した相談員の業務レベルとに基づき、上記顧客端末と転送元相談員端末との通信を転送して、上記第2の業務について上記顧客端末と通信する転送先相談員端末を処理装置により選択する。つまり、相談員端末選択部210は、まず、第1業務情報受信部202が受信した住宅ローンの契約情報の少なくとも一部から顧客に適する火災保険を選択する。相談員端末選択部210は、次に、選択した火災保険についての業務レベルが高い相談員が使用する相談員端末400を転送先相談員端末として選択する。

20

通信接続部110は、上記(5')の処理の後、通信を転送する。通信接続部212は、相談員端末選択部210が選択した転送先相談員端末と顧客端末300とを通信装置を介して通信させる。

【0070】

次に、図14に基づき、実施の形態2に係る転送システム500の動作を説明する。図14は、実施の形態1において図11に基づき説明した、通信を転送する先の相談員端末400を決定し、通信を転送する転送先決定処理を示すフローチャートである。動作説明の前提となる転送システム500の構成は、実施の形態1において図8に示したものと同様である。また、図9、図10、図12に示したその他の処理については、実施の形態1と同様である。

30

【0071】

まず、(S501)では、A銀行のACDサーバの第1業務情報送信部112は、A保険会社のACDサーバへ、(S208)では送信していない第1業務情報について送信する。ここで、第1業務情報送信部112はすべての第1業務情報を送信する必要はなく、A保険会社で火災保険の契約を行うのに必要となる情報のみを送信する。実施の形態2に係る転送システム500では、(S213)で、相談員端末選択部108は、転送先のグループを1つに絞り込む。つまり、第1業務情報送信部112は、A保険会社のACDサーバへのみ(S208)では送信していない第1業務情報について送信する。

40

【0072】

次に、(S502)では、A保険会社のACDサーバの顧客情報記憶部208は、(S501)で送信された第1業務情報を受信して記憶装置に記憶する。

次に、(S503)では、A保険会社のACDサーバの相談員端末選択部210は、(S502)で受信した第1業務情報に基づき、顧客に適する火災保険を選択する。相談員端末選択部210は、次に、予め記憶装置に記憶した相談員情報を参照して、選択した火災保険についての業務レベルが高い相談員が使用する相談員端末400を転送先相談員端

50

末として選択する。相談員端末選択部 210 は、さらに、相談員の相談待ち情報を考慮して転送先相談員端末を選択してもよい。

次に、(S504)では、A 保険会社の ACD サーバの通信接続部 212 は、転送先相談員端末の空きを待って、転送先相談員端末へ、顧客端末 300 と A 銀行の相談員端末 400 と 3 者間接続の確立を指示する。

【0073】

そして、(S505)では、A 保険会社の相談員端末 400 である転送先相談員端末は、顧客端末 300 と A 銀行の相談員端末 400 とのそれぞれと通信を確立し、3 者間接続を行う。A 銀行の相談員端末 400 は業務の引継ぎ終了後、通信を切断する。つまり、顧客端末 300 と A 保険会社の相談員端末 400 との 2 者間での通信となる。

10

【0074】

つまり、A 保険会社の ACD サーバは、第 1 業務情報に基づき、顧客に適する火災保険を選択するとともに、選択した火災保険についての業務レベルと相談待ち情報とに基づき転送先相談員端末を選択する。

【0075】

また、(S501)で A 銀行の ACD サーバの第 1 業務情報送信部 112 は、(S213)で作成した表に基づき、火災保険を選択し、火災保険を指定する情報を送信してもよい。この場合、(S503)で、A 保険会社の ACD サーバの相談員端末選択部 210 は、指定された火災保険についての業務レベルが高い相談員が使用する相談員端末 400 を転送先相談員端末として選択する。また、上記同様に、相談員端末選択部 210 は、相談員の相談待ち情報を考慮して転送先相談員端末を選択してもよい。

20

【0076】

実施の形態 2 に係る転送システム 500 によれば、以下のような効果がある。

まず、転送先コールセンターでの顧客との契約情報に応じたオペレータを割り当てが可能である。

つまり、顧客通話と業務データの転送時、例えば高額な住宅ローン契約を締結した顧客には、保険業務にて習熟度の高いオペレータを割り当てるなど、業務データに応じて、別テナントの最適な業務スキルやスキルレベル（業務習熟度）を保有するオペレータに転送することが可能である。

特に、転送先コールセンターでは、相談員の業務レベルなどを他のコールセンターへ送る必要がない。

30

【図面の簡単な説明】

【0077】

【図 1】実施の形態における転送システム 500 の外觀の一例を示す図。

【図 2】実施の形態における転送装置 100、分配装置 200、顧客端末 300 及び相談員端末 400 のハードウェア構成の一例を示す図。

【図 3】実施の形態 1 に係る転送システム 500 の機能を示す機能ブロック図。

【図 4】顧客情報記憶部 116 が記憶する顧客の個人情報（顧客情報）の一例を示す図。

【図 5】顧客情報記憶部 116 が記憶する契約情報（顧客が行った第 1 業務情報）の一例を示す図。

40

【図 6】対応業務情報記憶部 118 が記憶する情報の一例を示す図。

【図 7】第 2 業務情報記憶部 120 が記憶する第 2 業務情報の一例を示す図。

【図 8】動作説明の前提となる転送システム 500 の構成を示す図。

【図 9】顧客端末 300 と転送元相談員端末である A 銀行の相談員端末 400 との接続処理を示すフローチャート。

【図 10】通信を転送する先を決定する第 1 の処理である転送先グループ決定処理を示すフローチャート。

【図 11】通信を転送する先の相談員端末 400 を決定し、通信を転送する転送先決定処理を示すフローチャート。

【図 12】転送先での通信終了後に通信を切断する切断処理を示すフローチャート。

50

【図 1 3】実施の形態 2 に係る転送システム 5 0 0 の機能を示す機能ブロック図。

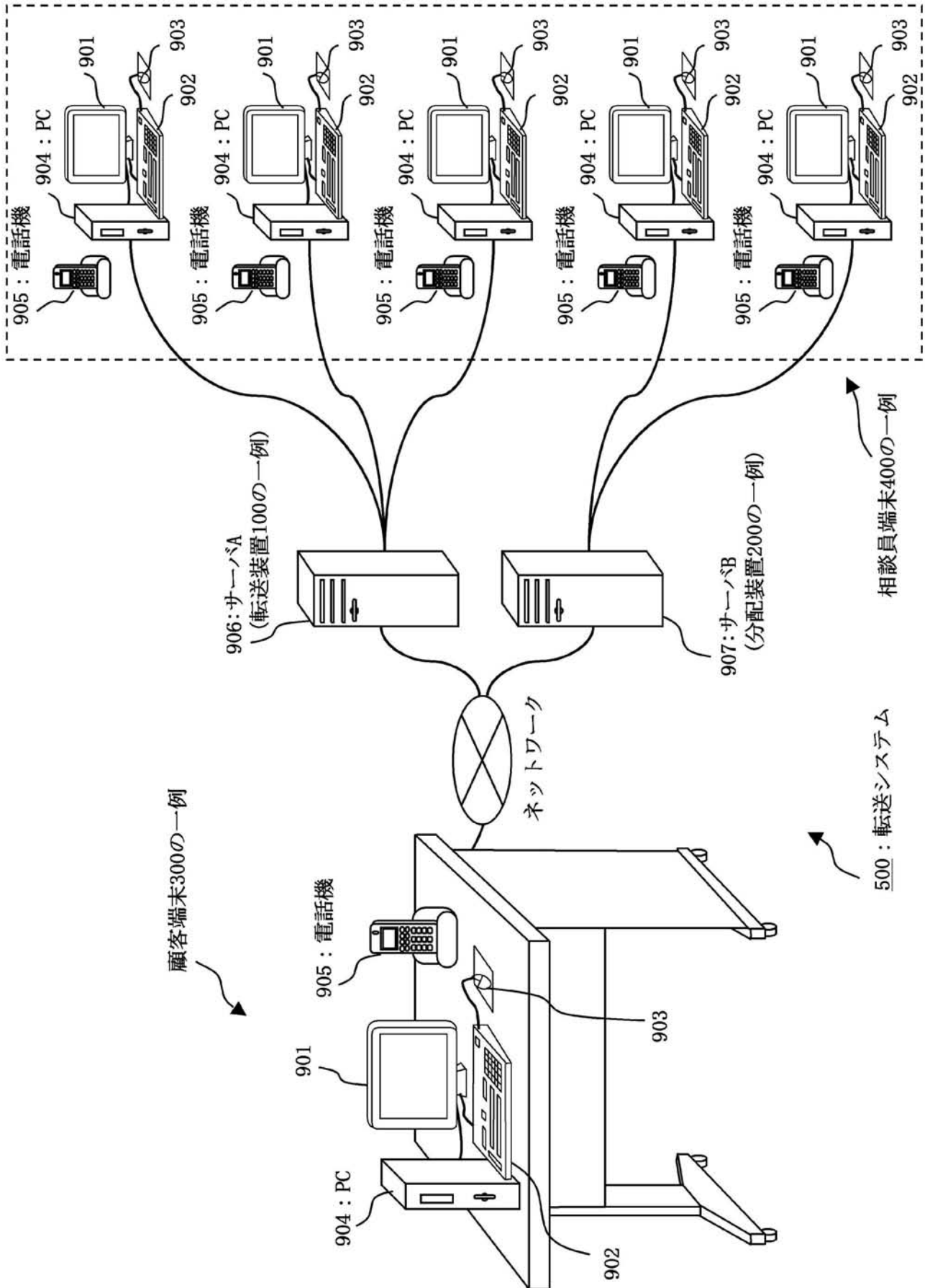
【図 1 4】通信を転送する先の相談員端末 4 0 0 を決定し、通信を転送する転送先決定処理を示すフローチャート。

【符号の説明】

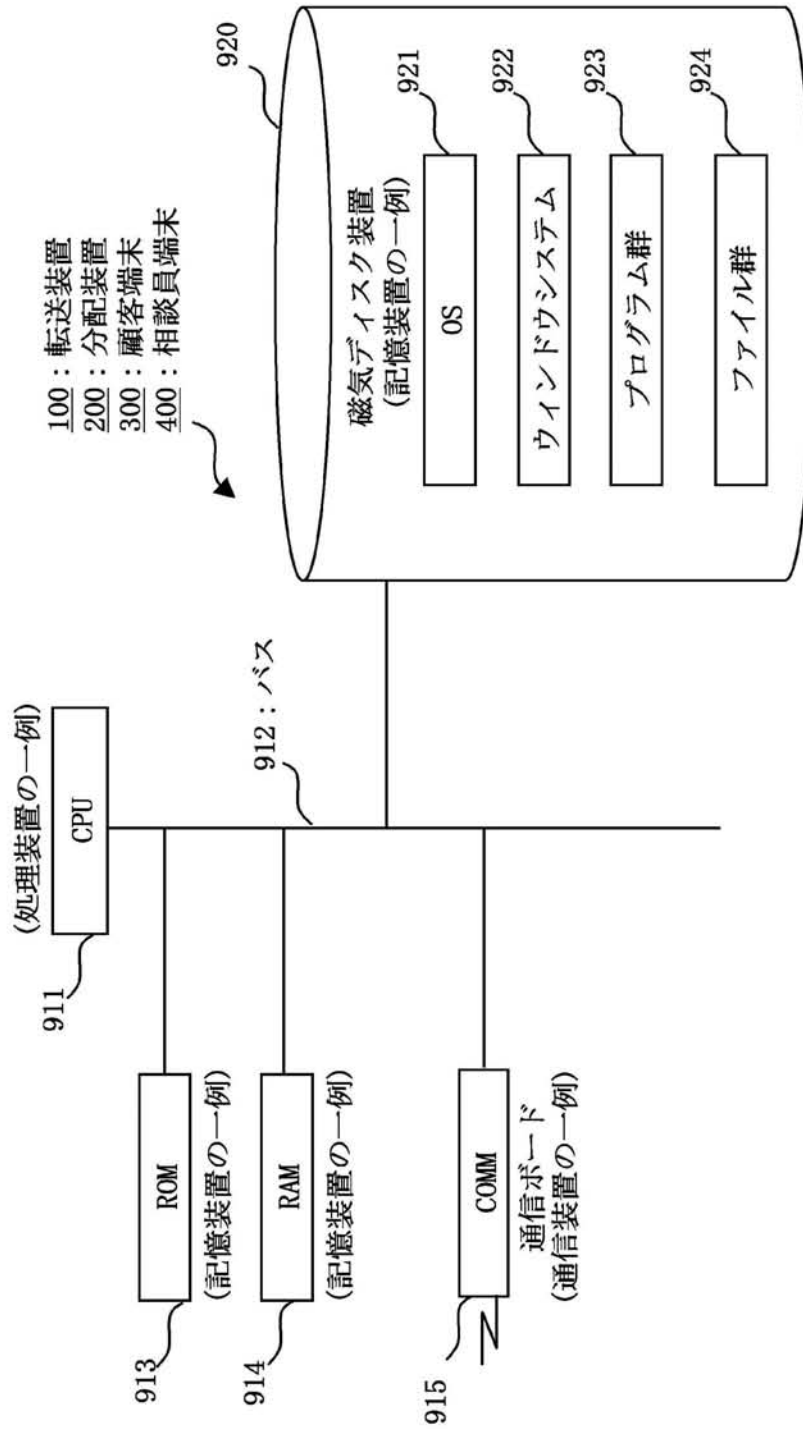
【 0 0 7 8 】

1 0 0 転送装置、1 0 2 第 1 業務情報受信部、1 0 4 派生業務判定部、1 0 6 グループ特定部、1 0 8 相談員端末選択部、1 1 0 通信接続部、1 1 2 第 1 業務情報送信部、1 1 4 第 2 業務情報受信部、1 1 6 顧客情報記憶部、1 1 8 対応業務情報記憶部、1 2 0 第 2 業務情報記憶部、2 0 0 分配装置、2 0 2 第 1 業務情報受信部、2 0 4 第 2 業務情報送信部、2 0 6 第 2 業務情報記憶部、2 0 8 顧客情報記憶部、2 1 0 相談員端末選択部、2 1 2 通信接続部、3 0 0 顧客端末、4 0 0 相談員端末、5 0 0 転送システム、9 0 1 L C D、9 0 2 キーボード、9 0 3 マウス、9 0 4 P C、9 0 5 電話機、9 0 6 サーバ A、9 0 7 サーバ B、9 1 1 C P U、9 1 2 バス、9 1 3 R O M、9 1 4 R A M、9 1 5 通信ボード、9 2 0 磁気ディスク装置、9 2 1 オペレーティングシステム、9 2 2 ウィンドウシステム、9 2 3 プログラム群、9 2 4 ファイル群。

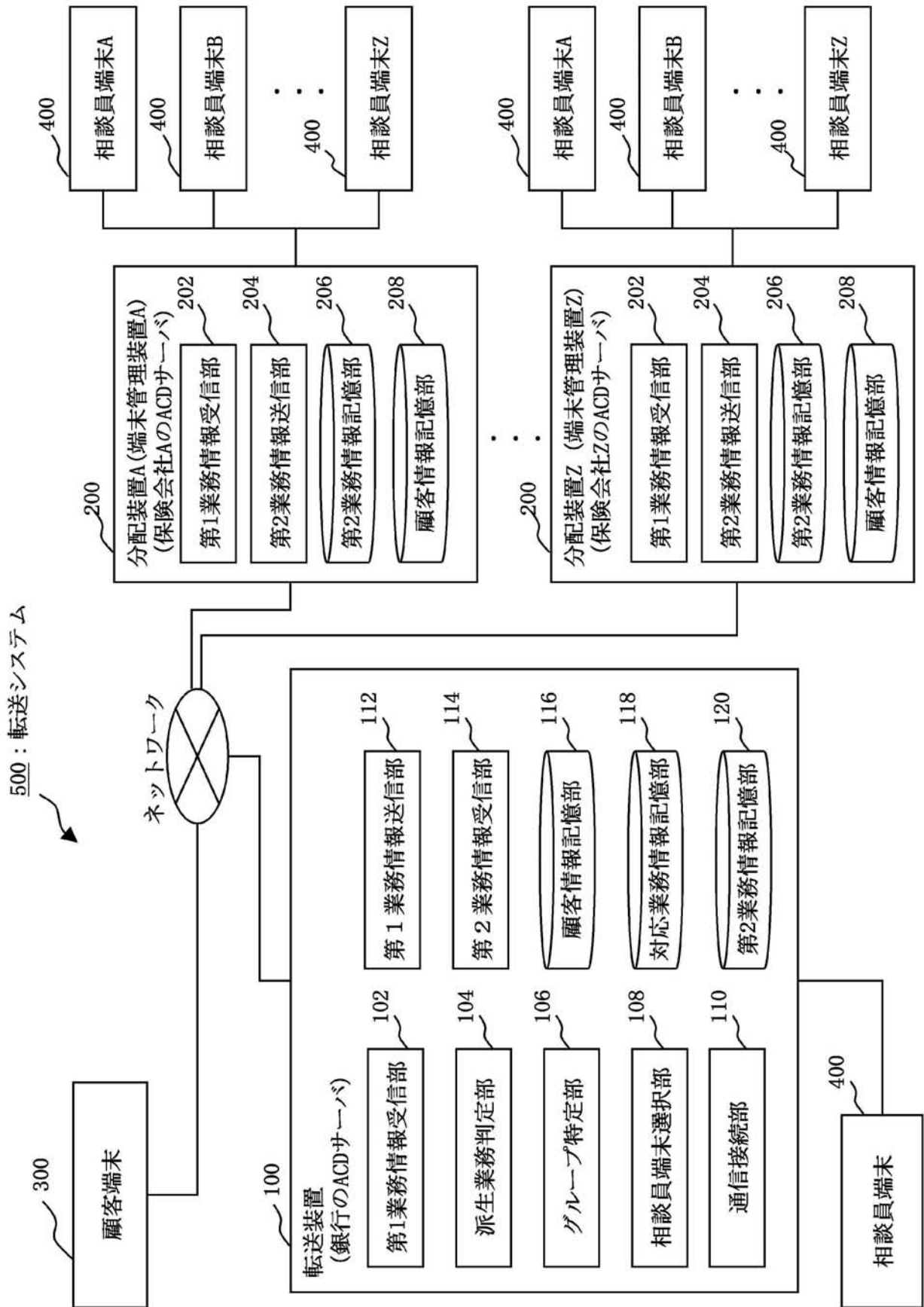
【図1】



【図 2】



【図 3】



[illegible]

顧客情報記憶部のデータ例(2) (契約情報)

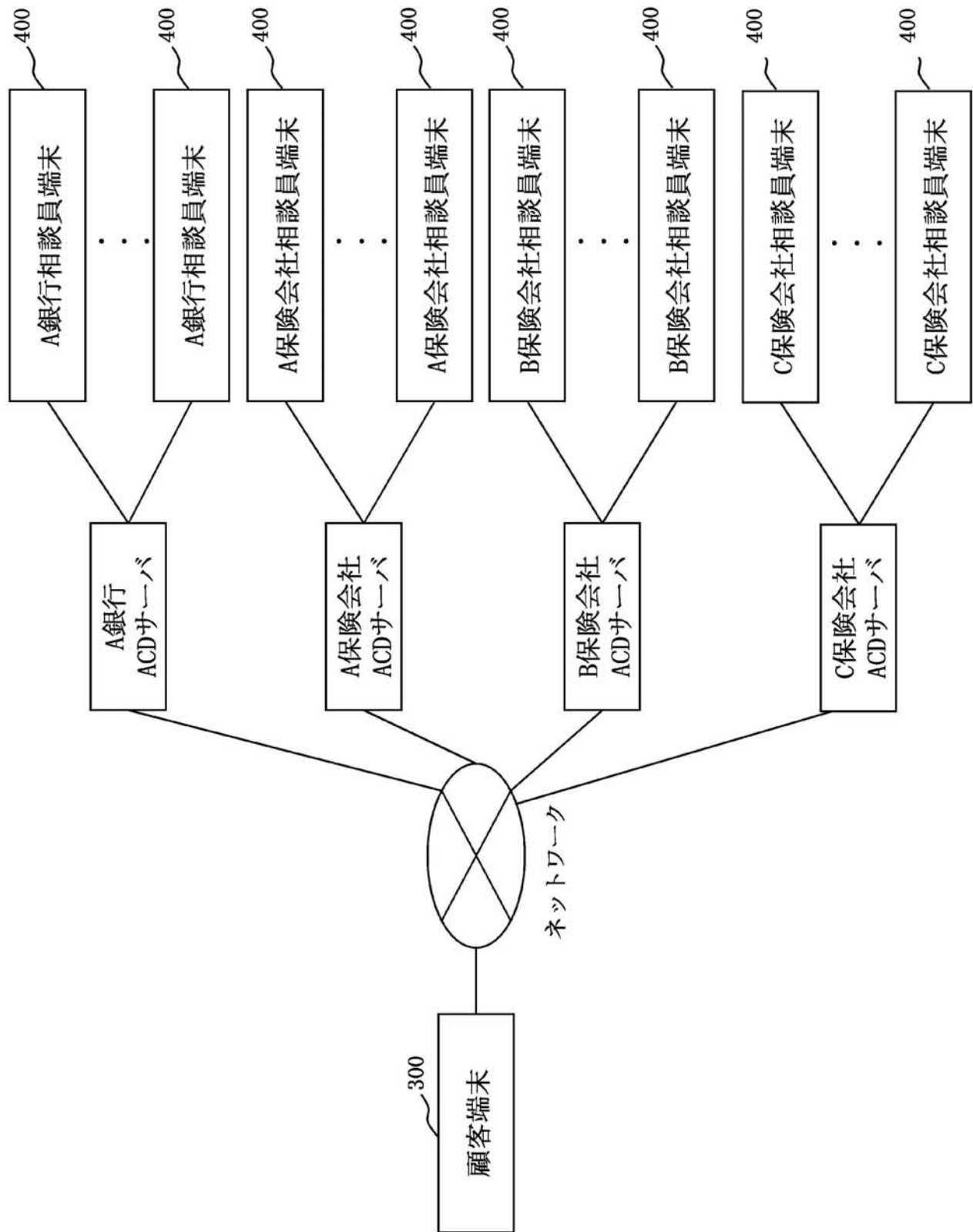
購入した 金融商品	購入 金額	購入時期	期間	購入対象品目	商品条件	特約	優遇 事項	担保
住宅ローン	3000万円	2006/07/27	2036/07/27	住宅 所在地 神奈川県.....	A建設 C構造	疾病 特約	スキルによ る優遇 一級建築士	第一抵 当権
学費ローン	100万円	2002/04/25	2010/03/31	-	-	-	-	-
生命保険	3000万円	30才	終身					
・ ・	・ ・	・ ・	・ ・					

対応業務情報記憶部のデータ例

会社名	代理店の種別	取り扱い保険料	代理店住所
A保険会社	上級代理店	XXX万円	神奈川県※※市
B保険会社	普通代理店	XXX万円	東京都※※区
C保険会社	初級代理店	XX万円	大阪府※※市

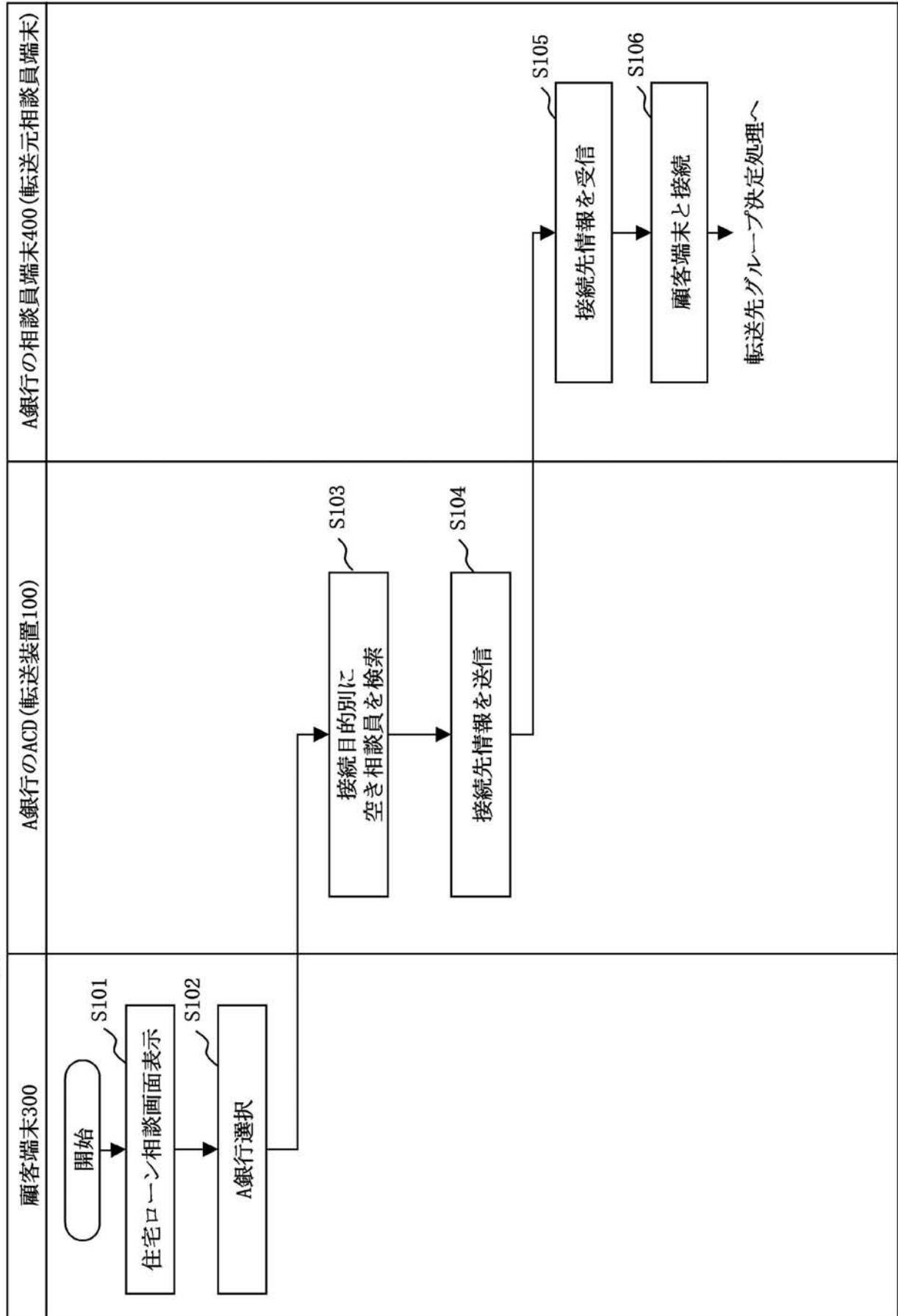
[illegible]

【図 8】

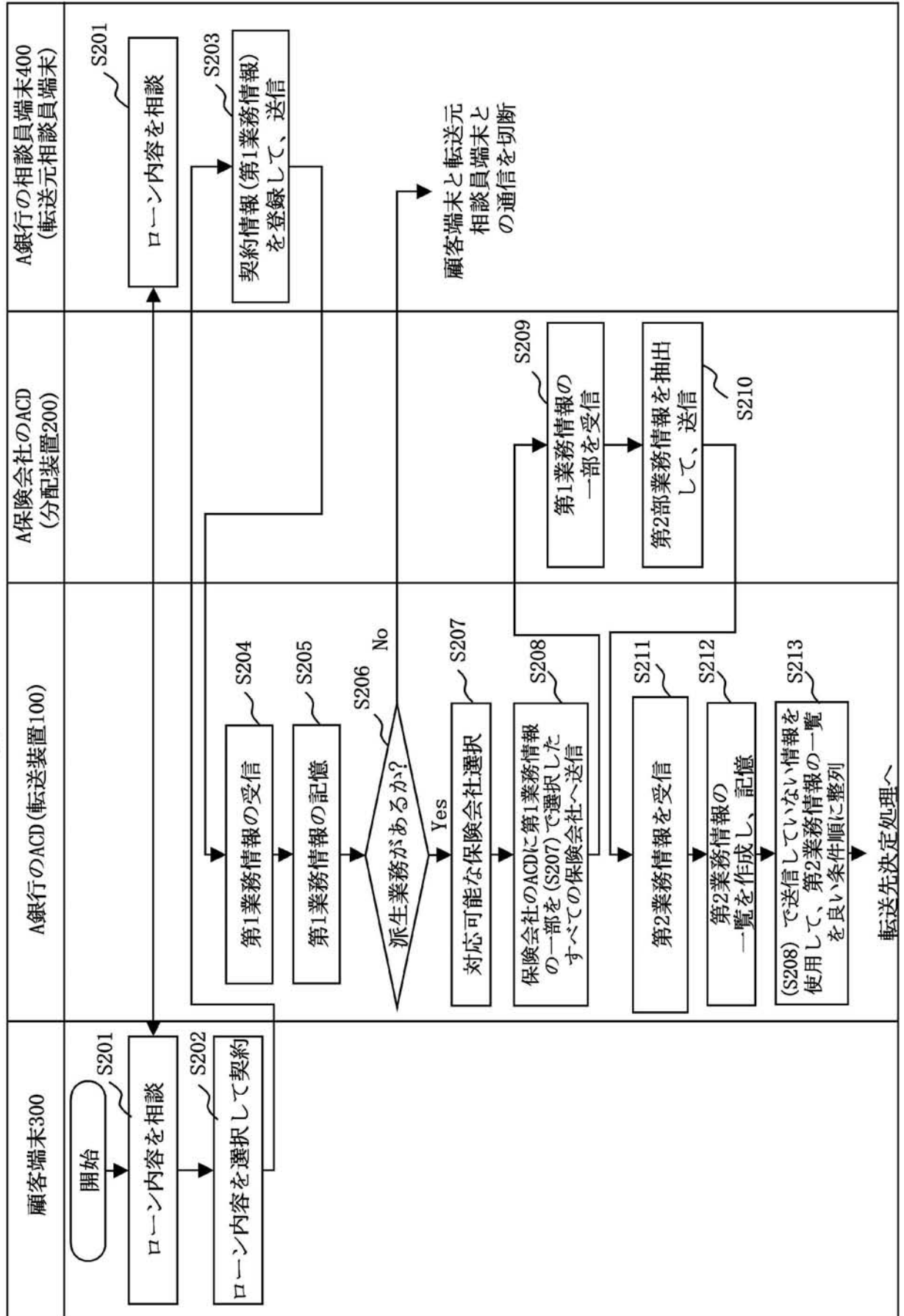


【図 9】

顧客端末300とA銀行の相談員端末400との接続の処理

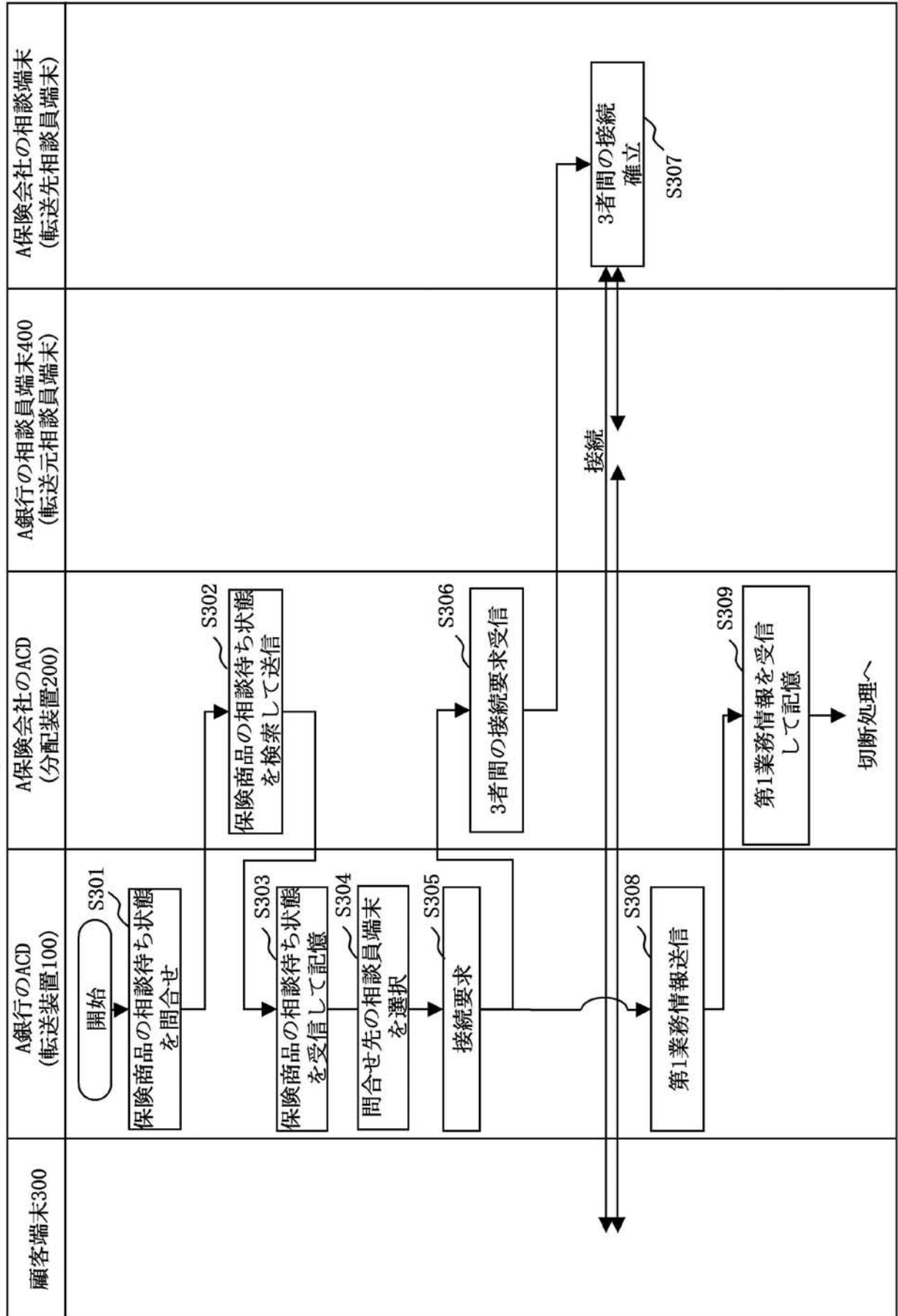


→ 転送先グループ決定処理

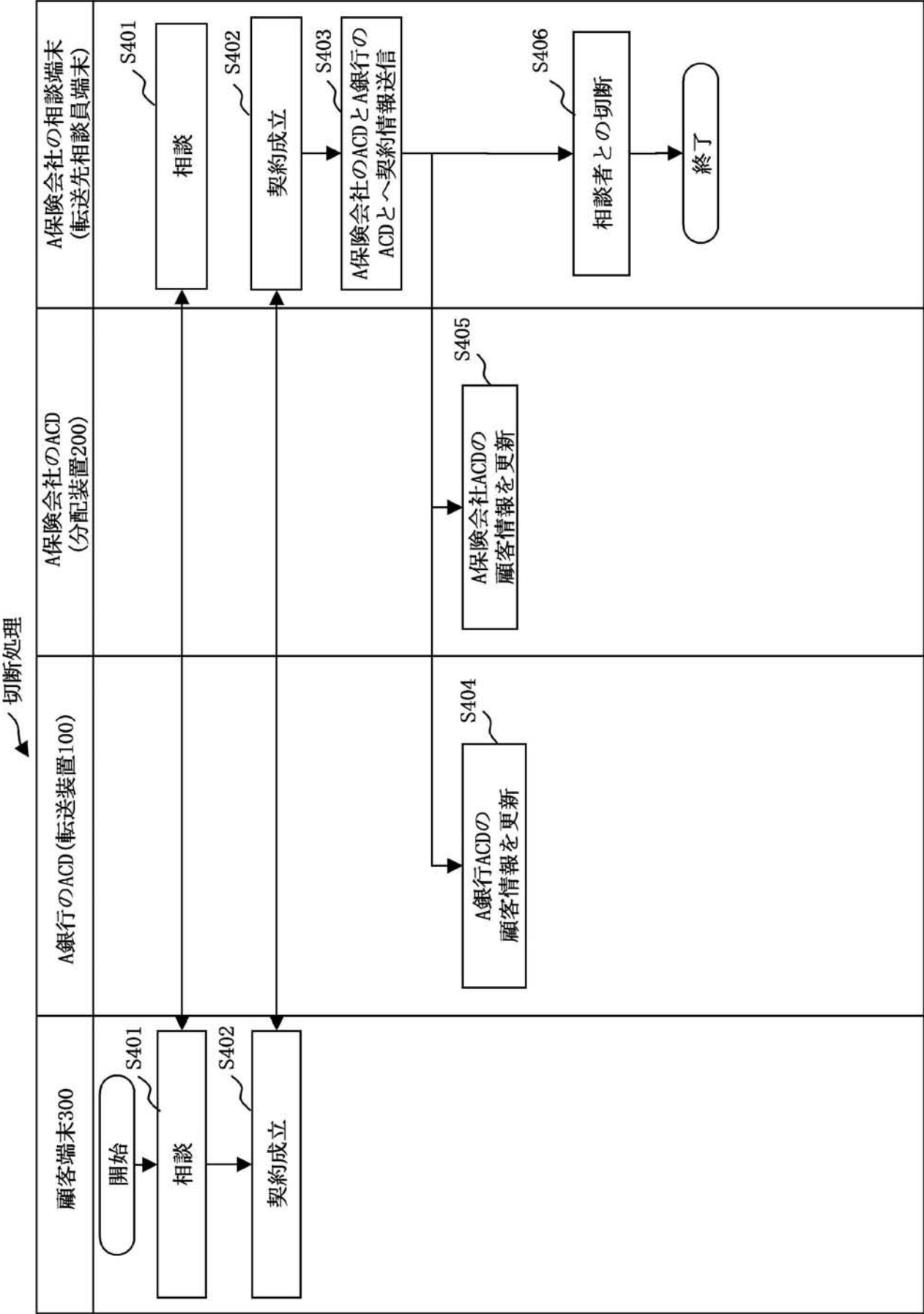


【図11】

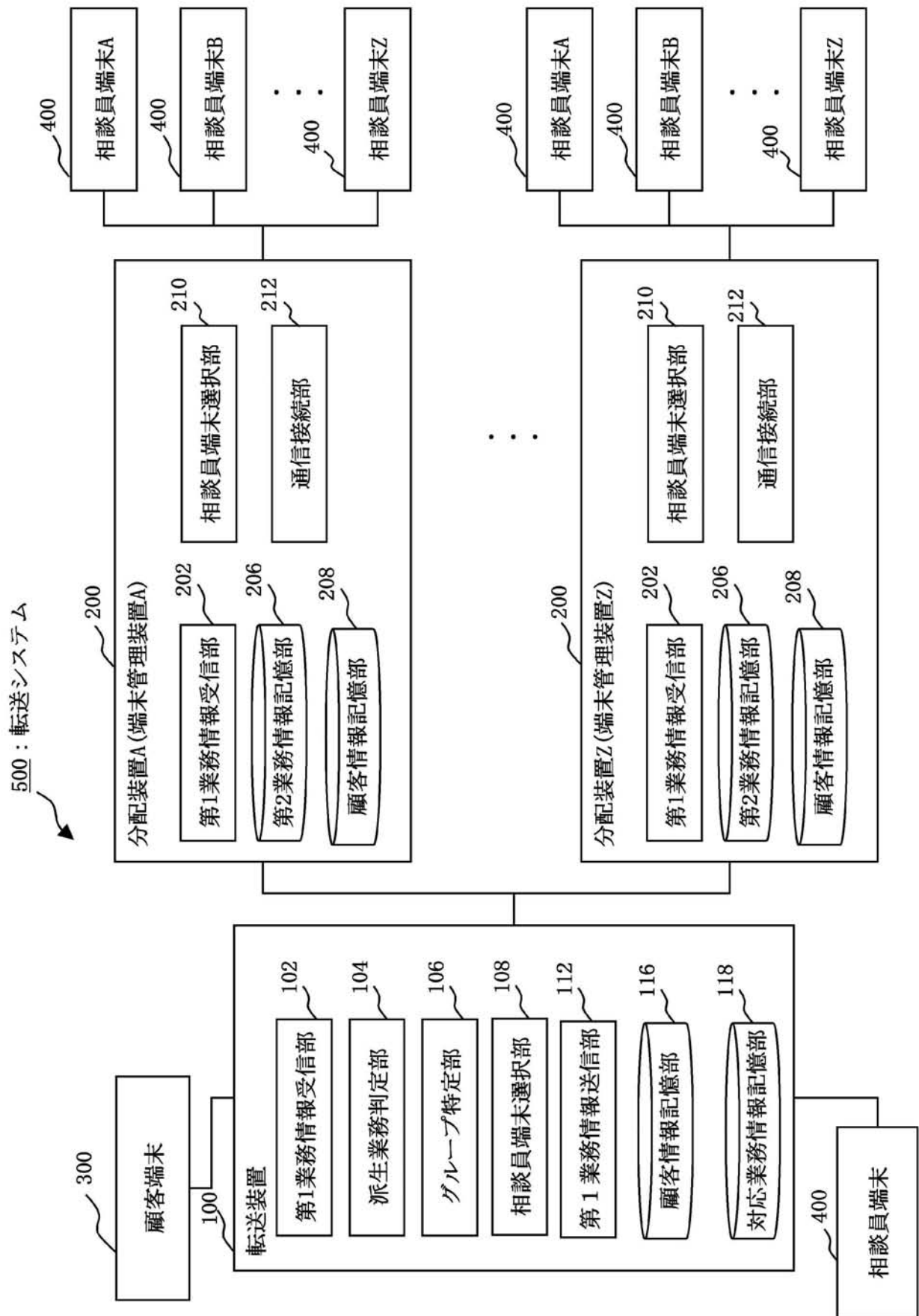
転送先決定処理



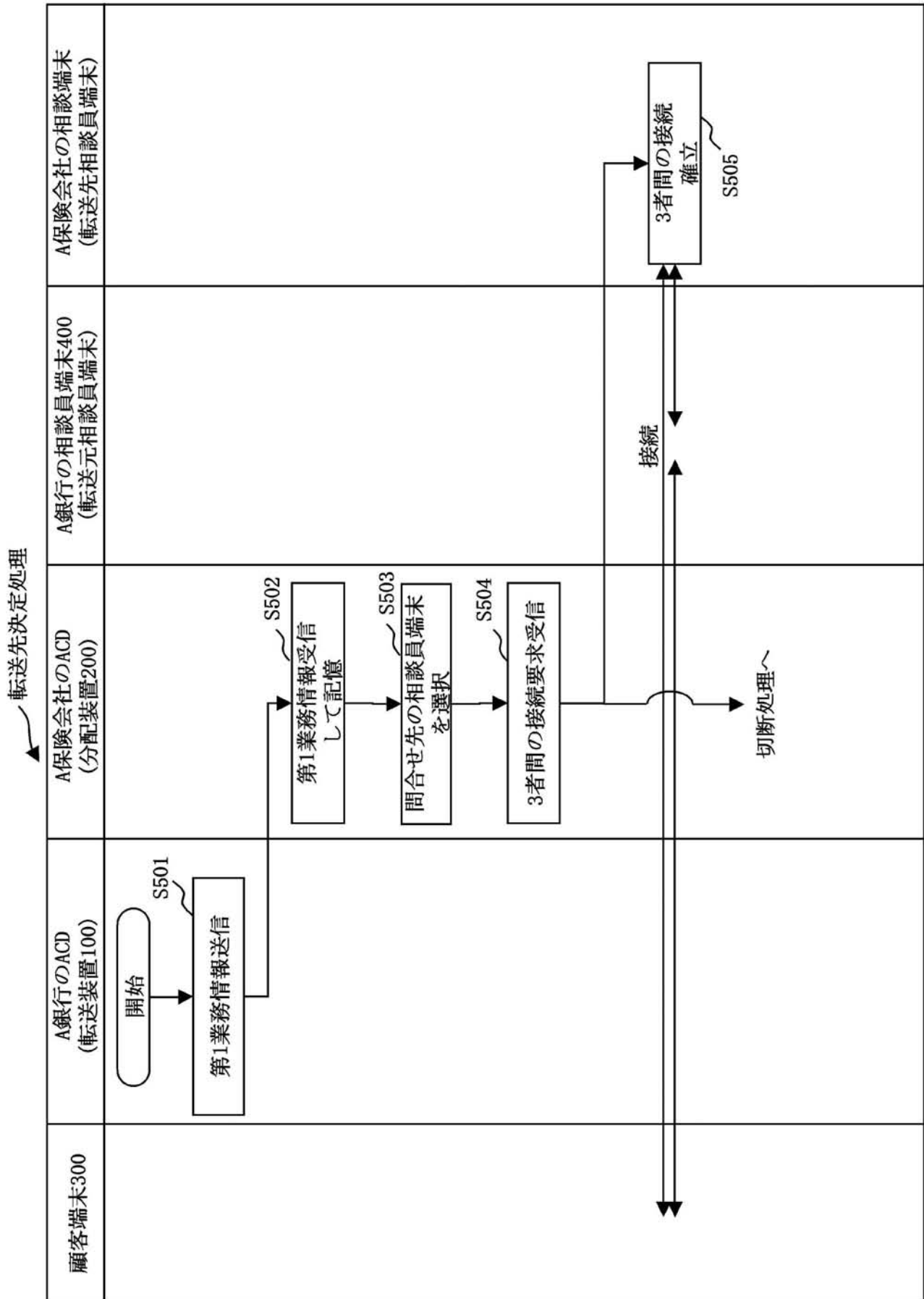
【図12】



【図 13】



【図 14】



フロントページの続き

- (72)発明者 田中 直子
東京都港区芝浦四丁目13番23号 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社内
- (72)発明者 福島 修
東京都港区芝浦四丁目13番23号 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社内
- (72)発明者 森垣 努
東京都港区芝浦四丁目13番23号 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社内
- (72)発明者 伊藤 俊之
東京都千代田区丸の内二丁目7番3号 三菱電機株式会社内
- (72)発明者 町井 義亮
東京都千代田区丸の内二丁目7番3号 三菱電機株式会社内

Fターム(参考) 5K201 AA05 BA13 BA14 BC06 BC17 CB02 CB13 DA03 EC06 ED10