

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3612640号

(P3612640)

(45) 発行日 平成17年1月19日(2005.1.19)

(24) 登録日 平成16年11月5日(2004.11.5)

(51) Int. Cl.⁷H04M 3/42
G06F 17/60

F I

H04M 3/42 Z
G06F 17/60 232
G06F 17/60 516

請求項の数 5 (全 12 頁)

(21) 出願番号	特願平9-66926	(73) 特許権者	000005223
(22) 出願日	平成9年3月19日(1997.3.19)		富士通株式会社
(65) 公開番号	特開平10-262117		神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号
(43) 公開日	平成10年9月29日(1998.9.29)	(74) 代理人	100070150
審査請求日	平成11年12月21日(1999.12.21)		弁理士 伊東 忠彦
審査番号	不服2003-2363(P2003-2363/J1)	(72) 発明者	島田 孝司
審査請求日	平成15年2月13日(2003.2.13)		神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内
		(72) 発明者	藤田 久
			神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 電話取引支援システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

電話を通した顧客との会話により取引を行う際に顧客と会話を行うオペレータを支援するための電話取引支援システムにおいて、
前記顧客の属性情報に基づいて、商品情報が格納されたデータベースを検索して前記顧客の属性情報に対応づけられて記憶されている商品が抽出されたことを検知することにより、前記顧客に対して勧めるべき商品が存在すると判断し、
前記オペレータが表示装置上に表示された商品のいずれかを指定して商品の情報を表示する操作を行ったことを検知することにより、前記オペレータが会話している顧客に対して指定された前記商品の説明を行ったと判断し、
前記オペレータが商品情報を検索する操作を行ったことを検知することにより、指定された前記商品が、前記オペレータの判断に基づいて抽出された商品であると判断し、
前記オペレータが前記商品の取引内容を入力する操作を行ったことを検知することにより、前記商品の取引が成立したと判断し、
前記オペレータが前記商品を断られた理由を入力する操作を行ったことを検知することにより、前記オペレータが前記商品の取引が成立しなかった場合の対応を行ったと判断し、
前記商品がデータベースから前記顧客に勧めるべき商品として抽出された商品もしくは前記オペレータが独自に抽出した商品のいずれかであるかの判断結果、前記顧客に前記商品の説明を行ったか否かの判断結果、前記商品の取引が成立したか否かの判断結果、前記商品の取引が成立しなかった場合の対応が行われたか否かの判断結果に応じて、前記オペレ

10

20

ータの顧客に対する対応内容を評価する評価値を決定し、前記評価値を前記オペレータの評価データとして前記オペレータの識別情報と対応付けて記憶装置に記憶する評価データ生成手段

を有することを特徴とする電話取引支援システム。

【請求項2】

請求項1記載の電話取引支援システムにおいて、

更に、前記評価データを所定数累計して累計データを求める累計データ生成手段を有することを特徴とする電話取引支援システム。

【請求項3】

請求項2記載の電話取引支援システムにおいて、

更に、前記累計データに基づいて適、不適の判定を行う判定手段と、

前記判定手段が不適と判定したときに前記オペレータにその判定結果を通知する判定通知手段とを備えたことを特徴とする電話取引支援システム。

【請求項4】

請求項1乃至3いずれか記載の電話取引支援システムにおいて、

更に、前記記憶装置に記憶された評価データを読みだして、読み出した前記評価データを前記オペレータと対応させて出力する出力手段とを有することを特徴とする電話取引支援システム。

【請求項5】

請求項2又は3記載の電話取引支援システムにおいて、

更に、前記累計データを前記オペレータと対応付けて蓄積する累計データ蓄積手段と、前記累計データ蓄積手段に蓄積された前記累計データを読みだして、読み出した前記累計データを前記オペレータと対応させて出力する出力手段とを有することを特徴とする電話取引支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、電話を通じた顧客との会話の際に、該顧客との取引に関する情報をオペレータに提供するための電話取引支援システムに係り、詳しくは、オペレータの取引の実態を客観的に評価できるようにした電話取引支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、電話を用いて銀行取引（振込、入金、出金、口座確認等の取引）を行うことが提案されている。このような形態の銀行取引では、顧客が、電話にて、例えば、自分の口座から他人の口座にある金額を振り込むように銀行側に伝えたと振込依頼書等の書面を銀行に提出しなくても、その伝えた内容での銀行取引（振込取引）が実行される。

【0003】

また、更に、このように電話を通して顧客と会話を行う際に、顧客との取引（住宅ローン、公共料金振替、年金振込、マイカーローン、積立定期預金等）に関する情報をオペレータに提供するようにしたシステムも提案されている。このようなシステムでは、システムから提供される情報に基づいて顧客に対してどのような対応を行うかということは、電話を受けたオペレータに任されている。即ち、システムから、例えば、顧客に適した住宅ローンに関する情報が提供された場合、その取引を熱心に進めるか否かはオペレータに任されている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

上記のようなシステムを用いる場合、システムから提供される情報に基づいた顧客への対応はオペレータに任されているので、顧客に対するサービスの質はオペレータの資質やその日の気分に影響される。従って、各オペレータによって均質なサービスを顧客に提供することが難しい。

10

20

30

40

50

【0005】

そこで、本発明の課題は、電話を通して顧客と会話を行う各オペレータによって顧客に対して均質な取引に関するサービスを提供できるような電話取引支援システムを提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】

そこで、上記課題を解決するため、本発明は、請求項1に記載されるように、電話を通じた顧客との会話により取引を行う際に顧客と会話を行うオペレータを支援するための電話取引支援システムにおいて、前記顧客の属性情報に基づいて、商品情報が格納されたデータベースを検索して前記顧客の属性情報に対応づけられて記憶されている商品が抽出されたことを検知することにより、前記顧客に対して勧めるべき商品が存在すると判断し、前記オペレータが表示装置上に表示された商品のいずれかを指定して商品の情報を表示する操作を行ったことを検知することにより、前記オペレータが会話している顧客に対して指定された前記商品の説明を行ったと判断し、前記オペレータが商品情報を検索する操作を行ったことを検知することにより、指定された前記商品が、前記オペレータの判断に基づいて抽出された商品であると判断し、前記オペレータが前記商品の取引内容を入力する操作を行ったことを検知することにより、前記商品の取引が成立したと判断し、前記オペレータが前記商品を断られた理由を入力する操作を行ったことを検知することにより、前記オペレータが前記商品の取引が成立しなかった場合の対応を行ったと判断し、前記商品がデータベースから前記顧客に勧めるべき商品として抽出された商品もしくは前記オペレータが独自に抽出した商品のいずれかであるかの判断結果、前記顧客に前記商品の説明を行ったか否かの判断結果、前記商品の取引が成立したか否かの判断結果、前記商品の取引が成立しなかった場合の対応が行われたか否かの判断結果に応じて、前記オペレータの顧客に対する対応内容を評価する評価値を決定し、前記評価値を前記オペレータの評価データとして前記オペレータの識別情報と対応付けて記憶装置に記憶する評価データ生成手段を有するように構成される。

10

20

【0007】

このようなシステムでは、提供した情報に基づいてオペレータが電話を通して顧客に対してどのような対応を行ったか（対応の実態）が検出される。そして、その検出された対応の実態に基づいて評価データが生成される。

30

管理者は、このように得られた各オペレータに対応して与えられた評価データに基づいて、各オペレータ間で均一な評価データが得られるようにオペレータに対する電話対応の教育を行うことができる。

【0008】

上記電話での対応の実態に対する評価データの付与基準は、システムが適用される業界（銀行業界等）での取引態様や目標とするサービスの質等に基づいて適宜定められる。また、評価データとして、点数、ランク、その他評価のための任意の情報をを用いることができる。

種々の取引に対するオペレータの対応から総合的に評価できるという観点から、本発明は、請求項2に記載されるように、上記電話取引支援システムにおいて、更に、評価データ生成手段にて生成された評価データを所定数累計して累計データを求める累計データ生成手段を有するように構成することができる。

40

【0009】

このようなシステムでは、累計データに基づいて各オペレータの対応の質が判定できる。また、オペレータに対応の質についての状況を知らせることができるという観点から、本発明は、請求項3に記載されるように、更に、該累計データ生成手段にて生成された累計データに基づいて適、不適の判定を行う判定手段と、該判定手段が不適と判定したときにオペレータにその判定結果を通知する判定通知手段とを備えるように構成することができる。

【0010】

50

このようなシステムでは、判定通知を受けたオペレータは、今までの顧客への対応が適切ではなかったことを認識することができる。

更にまた、管理者が容易に各オペレータの対応の実態を知ることができるという観点から、本発明は、請求項4に記載されるように、評価データ生成手段にて生成された評価データをオペレータと対応付けて蓄積する評価データ蓄積手段と、評価データ蓄積手段に蓄積された評価データを読みだして、該評価データをオペレータと対応させて出力する手段とを有するように構成できる。

【0011】

このようなシステムでは、管理者は、出力される評価データを見て、オペレータの顧客に対する電話対応の実態を容易に知ることができる。そして、その評価データに基づいて適

10

確なオペレータの教育を行うことができる。また、同様の観点から、本発明は、請求項5に記載されるように、更に、累計データ生成手段にて生成された累計データとをオペレータと対応付けて蓄積する累計データ蓄積手段を有した電話取引蓄積手段と、累積データ蓄積手段に蓄積された累積データを読みだして、該累積データをオペレータと対応させて出力する手段とを有するように構成することができる。

【0012】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の一形態を図面に基づいて説明する。

図3は、銀行取引を電話で行うこと(テレフォンバンキング)を可能にする電話取引支援

20

システムのハードウェア構成例を示す。図3において、複数のクライアント端末10(1)、...、10(n)、12及び13(1)、13(2)がLANに接続されている。各クライアント端末10(1)、...、10(n)は、顧客からの電話取引の受付を行うための端末で、以下適宜受付端末という。クライアント端末12は、システムの監視を行うための端末で、以下適宜監視端末という。各クライアント端末13(1)及び13(2)は、各受付端末にて受け付けられた銀行取引の承認を行うための端末で、以下適宜承認端末という。

【0013】

更に、データベースサーバ14、プリンタユニット16、コミュニケーションサーバ18、及び音声応答装置(Voice Response Unit: VRU)22がL

30

【0014】

公衆回線30に接続された交換機20(PBX/ACD)には、各受付端末10(1)、...、10(n)及び音声応答装置22が接続されている。交換機20は、原則的に外

40

【0015】

部からの呼を音声応答装置22に接続する。また、この交換機20は、自動呼分配機能(ACD)を備えており、所定のアルゴリズムに従って、外部からの呼が各受付端末10(1)、...、10(n)に振り分けられる。

【0016】

50

各受付端末10(1)、...10(n)は、例えば、図4に示すように構成されている。

図4において、受付端末は、いわゆるCPUを含む制御ユニット101、メモリユニット102、表示ユニット103、入力ユニット104、ディスクユニット105、LANユニット106、内蔵電話ユニット107及びCD-ROMドライブユニット108を有している。これらの各ユニットは、システムバスBを介して接続されている。

【0017】

制御ユニット101は、受付端末全体を制御すると共に、電話取引における受付に係わる処理とオペレータの顧客との対応を評価及び判定する処理を実行する。メモリユニット102は、RAM、ROM等のメモリを含み、制御ユニット101が実行すべきプログラム、処理の過程で得られた必要なデータ等を記憶する。表示ユニット103は、CRTやLCD(液晶表示パネル)等で構成され、オペレータに対する各種ガイダンス及びスクリプト、顧客に関する情報等を表示する。入力ユニット104は、キーボード、マウス等で構成され、オペレータ(受付担当者)が受付端末に情報を入力するために使用される。

10

【0018】

LANユニット106は、LANに接続されており、LANとの間でデータ通信を行う。内蔵電話ユニット107(TAPI)は、交換機20(PBX/ACD)に接続され、交換機20との間で、音声通信を行う。また、テレフォンヘッドセット11が内蔵電話ユニット107に接続されており、オペレータは、このテレフォンヘッドセット11を介して顧客からの電話の対応を行う。

20

【0019】

CD-ROM200には、電話取引における受付に係わる処理とオペレータの顧客との対応を評価及び判定する処理とを記述したプログラムが格納されている。CD-ROMドライブユニット108にセットされたCD-ROM200からプログラムがディスクユニット105にインストールされる。そして、受付端末を立ち上げる時にディスクユニット105から読み出されたプログラムがメモリユニット102に格納される。この状態で、制御ユニット101(CPU)は、メモリユニット102に格納されたプログラムに従って受付に係わる処理とオペレータの顧客との対応を評価及び判定する処理とを実行する。

【0020】

監視端末12は、例えば、図5に示すように構成される。

30

図5において、この監視端末も、上記の各受付端末と同様にそれぞれシステムバスBに接続された制御ユニット111(CPU)、メモリユニット112、表示ユニット113、入力ユニット114、ディスクユニット115、LANユニット116及びCD-ROMドライブユニット117を有する。

【0021】

CD-ROM201には、オペレータの電話取引状況の監視に関する処理を記述したプログラムが格納されている。このプログラムは、前述したのと同様にCD-ROMドライブユニット117を介してディスクユニット115にインストールされる。そして、この監視端末の起動時に、ディスクユニット115から読み出されたプログラムが、メモリユニット112に格納され、制御ユニット111(CPU)は、このプログラムに従って、オペレータの電話取引状況の監視に関する処理を行う。

40

【0022】

上記のようなシステムにおいて、顧客からの電話(呼)が交換機20に着信すると、電話が音声応答装置22に接続される。そして、音声応答装置22が所定の手順に従って顧客からの電話に対する音声処理を行った後に、顧客が電話での取引を希望する場合、この顧客からの電話(呼)がある受付端末に接続される。受付端末の内蔵電話ユニット107が顧客からの電話(呼)を受信し、制御ユニット101がそれを認識すると、制御ユニット101は、受付業務に係わる処理を開始する。この受付業務に係わる処理は、オペレータの顧客との対応を評価及び判定する処理を含む。この処理は、例えば、図1に示す手順に従って行われる。

50

【 0 0 2 3 】

顧客との会話が行われている状況で、制御ユニット101は、顧客が電話による銀行取引を許されたものとして登録されているかどうかを確認するための処理（本人確認処理）を行う（S0）。ここで、顧客が電話による銀行取引を許されたものとして登録されていた場合、制御ユニット101は、取引内容を入力する旨のガイダンスを表示ユニット103の画面に表示させる。オペレータは、このガイダンスに従って、顧客に対して希望する取引（口座振込等）を聞き、その取引内容（取引種別（口座振込等）、取り扱い金額、受付担当者等）を入力ユニット104を用いて入力する。

【 0 0 2 4 】

この取引内容は、データベースサーバ14に送信され、蓄積される。データベースサーバ14に蓄積された取引内容は、適宜承認端末によって読み出されて、その取引内容に関する承認処理が行われる。そして、承認された取引の内容は、更にコミュニケーションサーバ18を介して、ホストコンピュータに転送される。ホストコンピュータにおいて、この取引内容での処理（口座振込等）が行われる。

10

【 0 0 2 5 】

一方、オペレータが顧客との電話応対を行っている受付端末の制御ユニット101は、上記のような実際の取引情報に関する処理の後に、登録されている顧客の属性（年齢、年収、家族構成等）に基づいて、その顧客に適した商品（住宅ローン、公共料金振替、年金振込、マイカーローン、積立定期預金等）をデータベースサーバ14から検索する（S101）。なお、データベースサーバ14には、顧客の属性に応じて必要となる可能性の高い商品がデータベースとして予めまとめられている（例えば、特願平8-173939参照）。

20

【 0 0 2 6 】

上記の検索の結果、当該顧客に勧めるべき（適した）商品があると（S102、YES）、制御ユニット101は、その商品を表示ユニット103の表示画面に表示させる。このような状態で、オペレータの顧客に対する応対が、次のようにして評価される。

まず、表示ユニット103に表示された商品のいずれかを指定すると（マウス操作等）、その商品に関する情報（内容、特徴等）が検索され、その情報が表示ユニット103の画面に表示される。そして、オペレータは、その表示情報に基づいてその商品を電話を介して顧客に説明する。そして、その商品に関する取引が成立して、オペレータが受付端末にその取引内容を入力すると、上記と同様にその取引内容が承認された後に、ホストコンピュータに転送される。

30

【 0 0 2 7 】

オペレータが顧客に対してこのような応対を行った場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと（S103、YES）及びその商品に関する取引内容の入力操作があったこと（S104、YES）に基づいて該オペレータの顧客に対する応対に対して、例えば、評価点「+3」を与える。即ち、評価点「+3」がメモリユニット102に格納される（S109）。

【 0 0 2 8 】

一方、オペレータが顧客に適した商品の説明を行ったけれど、顧客がその商品に関する取引を断った場合、オペレータが更にその理由、他の希望商品等を聞いて受付端末からその理由に関する情報を入力すると、その理由や他の希望商品等がその顧客の属性に対応付けてデータベースサーバ14に蓄積される。

40

オペレータが顧客に対してこのような応対を行った場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと（S103、YES）、取引内容の入力操作がなかったこと（S104、NO）及び顧客が断った理由等の入力操作があったこと（S105、YES）に基づいて該オペレータの顧客に対する応対に対して、例えば、評価点「0」が与えられる。即ち、評価点「0」がメモリユニット102に格納される（S109）。

【 0 0 2 9 】

また、上記のようにして商品説明を行ったけれど、取引が成立しなかった場合にその理由

50

等を顧客から聞かなかった場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと(S103、YES)、取引内容の入力操作がなかったこと(S104、NO)及び顧客が断った理由等の入力操作がなかったこと(S105、NO)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対に対して、例えば、評価点「-5」が与えられる。即ち、評価点「-5」がメモリユニット102に格納される(S109)。

【0030】

更にまた、顧客に勧める商品が表示ユニット103の画面に表示されているにもかかわらず、顧客とのその後の応対を行わないで電話を切った場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作がなかったこと(S103、NO)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対に対して、例えば、評価点「-5」を与える。即ち、この場合も、評価点「-5」がメモリユニット102に格納される(S109)。

10

【0031】

上記ステップS101での検索の結果、当該顧客に勧めるべき(適した)商品がない場合(S102、NO)、オペレータの顧客に対する応対が次のようにして評価される。

まず、システムが顧客に勧める商品はないが、オペレータが顧客との会話から得られた情報に基づいて勧めることができそうだと判断した商品の情報(内容、特徴等)を指定する操作を行うと、制御ユニット101は、その商品の情報をデータベースサーバ14から読みだして、表示ユニット103に表示させる。この状態で、オペレータは、その表示情報に基づいてその商品を電話を介して顧客に説明する。そして、その商品に関する取引が成立して、オペレータが受付端末にその取引内容を入力すると、上記と同様にその取引内容

20

【0032】

オペレータが顧客に対してこのような応対を行った場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと(S106、YES)及びその商品に関する取引内容の入力操作があったこと(S107、YES)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対の評価点として例えば「+8」点をメモリユニット102に格納する(S109)。

【0033】

一方、オペレータが顧客に適した商品の説明を行ったけれど、顧客がその商品に関する取引を断った場合、オペレータが更にその理由、他の希望商品等を聞いて受付端末からその理由に関する情報を入力すると、前記と同様にその理由や他の希望商品等がその顧客の属性

30

【0034】

オペレータが顧客に対してこのような応対を行った場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと(S106、YES)、取引内容の入力操作がなかったこと(S107、NO)及び顧客が断った理由等の入力操作があったこと(S108、YES)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対の評価点として、例えば、「+3」点をメモリユニット102に格納する(S109)

また、上記のようにして商品説明を行ったけれど、取引が成立しなかった場合にその理由等を顧客から聞かなかった場合、制御ユニット101は、表示された商品の選択操作があったこと(S106、YES)、取引内容の入力操作がなかったこと(S107、NO)及び顧客が断った理由等の入力操作がなかったこと(S108、NO)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対の評価点として、例えば、「0」をメモリユニット102に格納する(S109)。

40

【0035】

更にまた、顧客に適した商品をシステムが勧めていないということで、オペレータがそのまま電話をきくと、制御ユニット101は、商品の情報の指定操作がなかったこと(S106、NO)に基づいて該オペレータの顧客に対する応対の評価点として、例えば、「0」をメモリユニット102に格納する(S109)。

【0036】

上記のようにして、受付端末のオペレータの顧客に対する応対の評価点がメモリユニット

50

102に格納されると、制御ユニット101は、メモリユニット102からその評価点を読み出す。そして、その評価点がオペレータのID及び受付端末番号と共にLANユニット106からLANを介してデータベースサーバ14に転送される(S110)。データベースサーバ14には、図2に示すようなオペレータ管理テーブル1が構築されており、受付端末から転送された評価値が対応するオペレータID、受付端末番号で特定されるレコードに記述される。

【0037】

この評価値は、オペレータIDに対応付けられてオペレータ管理テーブル1に蓄積され、その蓄積される毎に「会話回数」が+1だけインクリメントされる。その結果、オペレータ管理テーブル1には、各オペレータの顧客に対する対応の評価値の履歴が記述されることになる。更に、データベースサーバ14は、最近20回分のオペレータの顧客に対する対応の評価点を累積演算し、その合計点(累積値)をオペレータ管理テーブル1に記述する(図1におけるS131)。

10

【0038】

上記のようにして、オペレータの顧客に対する対応の評価点が受付端末からデータベースサーバ14に転送された後、データベースサーバ14は、最近20回分の評価点の合計を当該受付端末に返送する。そして、受付端末がその合計点を受信すると(S111)、制御ユニット101は、その合計点が「30」点以上であるか否かを判定する(S112)。ここで、その合計点が「30」点に達していない場合、制御ユニット101は、表示ユニット103の画面上の所定領域に警報マークを表示させる(S113)。

20

【0039】

この警報マークが表示された場合、オペレータは、最近の顧客に対する対応が全体的に見てあまり適切でなかったことを知ることができる。これにより、電話取引における顧客対応の教育が実際の業務の中で行われていく。なお、合計点が「30」点以上であれば、特に警報マークの表示がなされることなく、処理が終了する。

【0040】

また、監視端末12を操作してデータベースサーバ14内に格納されたオペレータ管理テーブル1(図2参照)の内容を読み出すことができる。これにより、管理者は、例えば、監視端末12の入力ユニット114を操作して、データベースサーバ14に格納された各オペレータの最近20回分の評価点の合計を読み出す。監視端末12の制御ユニット111は、受信した各オペレータの評価点の合計を表示ユニット113の画面に表示させる(図1におけるS121)。また、監督端末12の制御ユニット111はプリンタユニット16から各オペレータの評価点の合計値がオペレータに対応してプリントアウトされるように、出力制御処理を行う。管理者は、その表示され、あるいは、プリントアウトされた各オペレータ毎の合計点を見て、電話取引における各オペレータの顧客に対する対応の実態を把握することができる。

30

【0041】

そして、管理者は、例えば、評価点の合計の特に低いオペレータに対して顧客対応の仕方に関する教育を行う。その結果、電話取引において、顧客に対して均質なサービスを提供できるようになる。

40

上記のシステムにおいて、オペレータの顧客に対する対応に付与される評価点は、上記の例に限定されるものでなく、当該システムを使用する企業等の意向等によって任意に定めることができる。また、監視端末12では、データベースサーバ14から提供される各オペレータの評価点、その20回分の合計点を、そのオペレータに対する教育方針に従って、任意に加工することができる。そして、その加工されたデータに基づいてオペレータの顧客対応を多面的に評価することが可能となる。

【0042】

上記例では、CD-ROM200にて電話取引の受付に関する処理のプログラムとオペレータの顧客との対応を評価及び判定する処理とを、CD-ROM201にてオペレータの電話取引状況の監視に関する処理のプログラムを各受付端末、監視端末に提供しているが

50

、このプログラムの記録媒体は、これに限定されることなく、システムを構成するコンピュータに応じて、フロッピーディスク等の磁気ディスク、光磁気ディスク、磁気テープ等の他の記録媒体を用いることも可能である。

【0043】

更に、上記例に示す電話取引支援システムは、銀行取引に適用したものであるが、本発明は、これに限定されることなく、他の取引にも基本的に適用可能である。

なお、上記例における各処理と、本発明に係わる各手段との関係は以下の通りである。

【0044】

図1に示すステップS101からステップS108の処理が検出手段に対応し、ステップS109の処理が評価データ生成手段に対応する。また、データベースサーバ14が評価データ蓄積手段及び累計データ蓄積手段に対応する。ステップS111とS112の処理が判定手段に対応し、ステップS113が判定通知手段に対応し、データベースサーバ14の機能が累計データ生成手段に対応し、監視端末12の機能が評価データ、または、累積データをオペレータと対応させて出力する手段に対応する。

10

【0045】

【発明の効果】

以上、説明してきたように、各請求項記載の発明によれば、管理者は、各オペレータに対応して与えられた評価データに基づいて、均一な評価データが得られるようにオペレータに対する電話対応の教育を行うことができる。その結果、電話を通して顧客と会話を行う各オペレータによって顧客に対して均質な取引に関するサービスを提供できるようになる

20

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明のオペレータの評価に係わる処理フロー図である

【図2】本発明のオペレータ管理テーブルである。

【図3】電話取引支援システムのハードウェア構成図である。

【図4】受付端末のハードウェア構成図である。

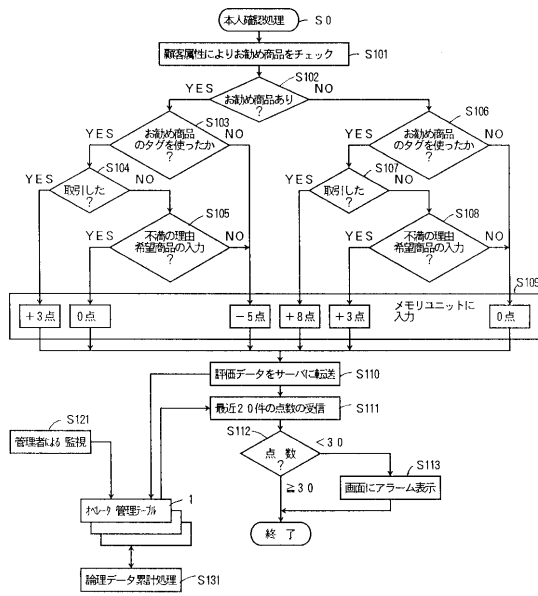
【図5】監視端末のハードウェア構成図である。

【符号の説明】

10(1)、...	10(n)	受付端末	
11(1)、...	11(n)	テレホンヘッドセット	30
12		監視端末	
13(1)、13(2)		承認端末	
14		データベースサーバ	
16		プリンタユニット	
18		コミュニケーションサーバ	
20		交換機	
22		音声応答装置	
30		公衆回線	
101、111		制御ユニット	
102、112		メモリユニット	40
103、113		表示ユニット	
104、114		入力ユニット	
105、115		ディスクユニット	
106、116		LANユニット	
107		内蔵電話ユニット	
108、117		CD-ROMドライブユニット	
200、201		CD-ROM	

【 図 1 】

本発明のオペレータの評価に係る処理フロー図



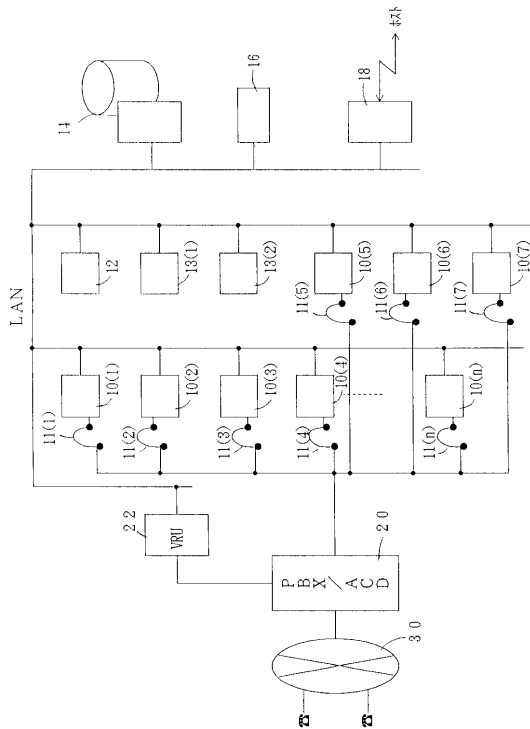
【 図 2 】

本発明のオペレータ管理テーブル

端末No.	オペレータID	オペレータ氏名	点数	...	合計得点	会話回数	最近20件の合計

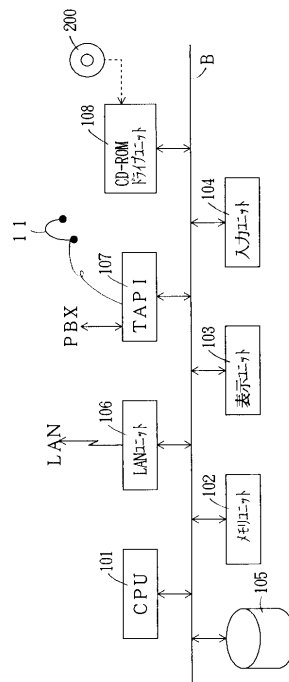
【 図 3 】

電話取引支援システムのハードウェア構成図



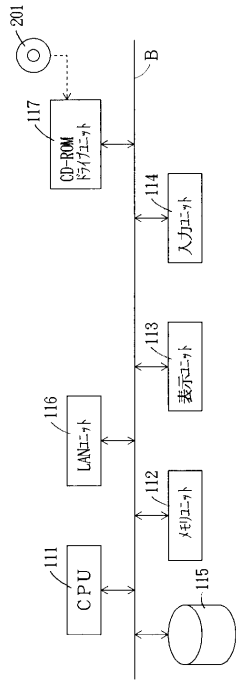
【 図 4 】

受付端末のハードウェア構成図



【 図 5 】

監視端末のハードウェア構成図



フロントページの続き

合議体

審判長 鈴木 康仁

審判官 有泉 良三

審判官 吉田 隆之

- (56)参考文献 特開平08 - 265432 (JP, A)
特開平07 - 200701 (JP, A)
特開平06 - 343102 (JP, A)