



(19) 대한민국특허청(KR)
 (12) 등록특허공보(B1)

(45) 공고일자 2008년08월26일
 (11) 등록번호 10-0854558
 (24) 등록일자 2008년08월20일

(51) Int. Cl.

G06Q 30/00 (2006.01)

(21) 출원번호 10-2005-0108555
 (22) 출원일자 2005년11월14일
 심사청구일자 2005년11월14일
 (65) 공개번호 10-2006-0106608
 (43) 공개일자 2006년10월12일

(30) 우선권주장

JP-P-2005-00111512 2005년04월08일 일본(JP)

(56) 선행기술조사문헌

KR1020010084892 A

(73) 특허권자

가부시키가이샤 히타치세이사쿠쇼

일본국 도쿄도 치요다구 마루노우치 1초메 6반 6
고

(72) 발명자

하세가와 아쓰시

일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부
시키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내
이또 아끼히또일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부
시키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내
(뒷면에 계속)

(74) 대리인

구영창, 장수길

전체 청구항 수 : 총 20 항

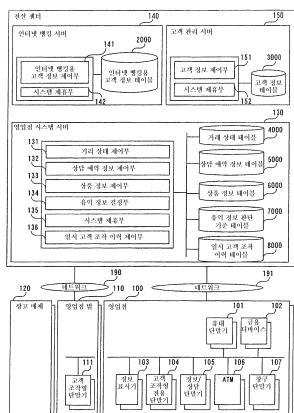
심사관 : 유진태

(54) 영업점 시스템

(57) 요 약

영업점 시스템에서, 고객에게 특별한 작업을 요구하지 않고서 고객의 금융 상품에의 의식에 대한 정보를 취득하고, 또한, 취득한 고객 의식에 맞춘 효과적인 정보를 제공한다. 복수의 정보 처리 장치와 네트워크를 통하여 접속하는 영업점 시스템에 있어서, 영업점 시스템 서버 내에, 상기 인터넷 뱅킹 서버와 제휴하는 부분과, 상기 고객 관리 서버와 제휴하는 부분과, 거래 상태를 취득하는 부분과, 상담 예약 정보를 취득하는 부분과, 상품 정보를 취득하는 부분과, 유익 정보 판단 기준에 따라 유익 정보를 판단하는 부분과, 고객의 조작 이력을 보유하는 부분을 구비하고, 다양한 상품의 구매자의 정보를 유연하고 또한 효율적으로 이용함으로써, 고객에 대하여 효과적인 세일즈를 행하는 것을 실현한다.

대표도 - 도1



(72) 발명자

아베 마사히로

일일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부
시키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내

구라따 가즈마

일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부시
키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내

이파꾸라 마사따까

일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부시
키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내

쓰쓰이 도시유끼

일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부시
키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내

미네모또 다케시

일본 도쿄도 지요다구 마루노우찌 1조메 6-1가부시
키가이샤 히타치세이사쿠쇼 지적재산권본부 내

특허청구의 범위

청구항 1

금융 상품의 거래를 지원하고, 복수의 정보 처리 장치와 네트워크를 통하여 접속하는 영업점 시스템으로서, 복수의 구매자 각각을 식별하는 식별자, 복수의 금융 상품 각각을 식별하는 금융 상품 식별자, 및 상기 식별자에 의해 나타내어진 구매자가, 상기 금융 상품 식별자에 의해 식별되는 금융 상품에 대하여 흥미를 갖고 있지 않다는 것을 나타내는 플래그인 알아차림 플래그를 대응지어 기억하는 기억 장치와, 상기 네트워크와 접속하는 접속 장치와, 상기 접속 장치 및 상기 기억 장치에 접속되는 처리 장치를 포함하고, 상기 처리 장치는, 구매자에 대하여, 정보 처리 장치를 통하여, 복수의 금융 상품에 포함되는 금융 상품의 개요를 나타내는 개요 정보를 제시하고, 제시된 개요 정보에 대한 상기 구매자로부터의 입력을 접수하고, 상기 구매자를 식별하는 식별자와, 상기 개요 정보가 제시된 금융 상품을 식별하는 금융 정보 식별자와, 상기 구매자가 그 금융 상품에 대한 현재의 스테이터스가 이해인 것을 나타내는 이해 플래그를 각각 대응지어 상기 기억 장치에 기억하고, 상기 구매자로부터 금융 상품에 대한 입력을 접수한 경우, 그 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 금융 상품의 상세 정보를 상기 구매자에게 제시하고, 상기 구매자로부터 금융 상품을 구입하기 위한 검토 희망의 입력을 접수한 경우, 그 검토 희망된 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 이해 플래그를, 검토 희망을 나타내는 납득 플래그로 변경하여 상기 기억 장치에 기억함으로써, 상기 납득 플래그가 기억된 구매자에게, 대응하는 금융 상품의 구입을 권하는 처리를 실행하는 영업점 시스템.

청구항 2

제1항에 있어서, 상기 처리 장치는, 상기 구매자에 대하여, 검토 희망이 입력된 금융 상품에 대하여, 상세 정보를 제시하는 영업점 시스템.

청구항 3

제1항에 있어서, 상기 처리 장치는, 상기 플래그를 대응지어 기억하는 수단에서의 기억 및 상기 납득 플래그를 기억하는 수단에서의 기억에 따라 금융 상품 구입 단계를 구분하여 관리하고, 상기 구분된 단계에 따른 금융 상품에 관한 정보를 제시하는 영업점 시스템.

청구항 4

제1항에 있어서, 상기 처리 장치는, 상기 검토 희망의 입력 이력을 상기 기억 장치에 기억하는 영업점 시스템.

청구항 5

제1항에 있어서,

상기 처리 장치는, 영업 점원으로부터의 요구에 따라서, 상기 검토 희망의 입력 이력을 제시하는 영업점 시스템.

청구항 6

제5항에 있어서,

상기 처리 장치는, 상기 구매자의 거래를 영업 점원이 대응하는 장면에서, 상기 거래와 상기 검토 희망의 금융 상품에 관한 거래를, 영업 점원의 입력에 따라 절환하는 영업점 시스템.

청구항 7

금융 상품의 거래를 지원하고, 복수의 정보 처리 장치와 네트워크를 통하여 접속하는 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법으로서,

구매자에 대하여, 정보 처리 장치를 통하여, 복수의 금융 상품에 포함되는 금융 상품의 개요를 나타내는 개요 정보를 제시하는 단계와,

제시된 개요 정보에 대한 상기 구매자로부터의 입력을 접수하는 단계와,

상기 구매자를 식별하는 식별자와, 상기 개요 정보가 제시된 금융 상품을 식별하는 금융 정보 식별자와, 상기 구매자가 그 금융 상품에 대한 현재의 스테이터스가 이해인 것을 나타내는 이해 플래그를 각각 대응지어 기억하는 단계와,

상기 구매자로부터 금융 상품에 대한 입력을 접수한 경우, 그 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 금융 상품의 상세 정보를 상기 구매자에게 제시하는 단계와,

상기 구매자로부터 금융 상품을 구입하기 위한 검토 희망의 입력을 접수한 경우, 그 검토 희망된 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 이해 플래그를, 검토 희망을 나타내는 납득 플래그로 변경하여 기억하는 단계를 포함함으로써,

상기 납득 플래그가 기억된 구매자에게, 대응하는 금융 상품의 구입을 권하는 것을 실현하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 8

제7항에 있어서,

상기 구매자에 대하여, 검토 희망이 입력된 금융 상품에 대하여, 상세 정보를 제시하는 단계를 더 포함하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 9

제7항에 있어서,

상기 플래그를 대응지어 기억하는 수단에서의 기억 및 상기 납득 플래그를 기억하는 수단에서의 기억에 따라 금융 상품 구입 단계를 구분하여 관리하는 단계와,

상기 구분된 단계에 따른 금융 상품에 관한 정보를 제시하는 단계를 더 포함하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 10

제7항에 있어서,

상기 검토 희망의 입력 이력을 기억하는 단계를 더 포함하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 11

제7항에 있어서,

상기 검토 희망의 입력 이력을 영업 점원이 참조하는 단계를 더 포함하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 12

제7항에 있어서,

상기 구매자의 거래를 영업 점원이 대응하는 장면에서, 상기 거래와 상기 검토 희망의 금융 상품에 관한 거래를, 영업 점원의 판단으로 절환하는 단계를 더 포함하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

청구항 13

금융 상품의 거래를 지원하고, 복수의 정보 처리 장치와 네트워크를 통하여 접속하는 영업점 시스템으로서,

구매자에 대하여, 정보 처리 장치를 통하여, 복수의 금융 상품에 포함되는 금융 상품의 개요를 나타내는 개요 정보를 제시하는 수단과,

제시된 개요 정보에 대한 상기 구매자로부터의 입력을 접수하는 수단과,

상기 구매자를 식별하는 식별자와, 상기 개요 정보가 제시된 금융 상품을 식별하는 금융 정보 식별자와, 상기 구매자가 그 금융 상품에 대한 현재의 스테이터스가 이해인 것을 나타내는 이해 플래그를 각각 대응지어 기억하는 수단과,

상기 구매자로부터 금융 상품에 대한 입력을 접수한 경우, 그 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 금융 상품의 상세 정보를 상기 구매자에게 제시하는 수단과,

상기 구매자로부터 금융 상품을 구입하기 위한 검토 희망의 입력을 접수한 경우, 그 검토 희망된 금융 상품의 금융 상품 식별자에 대응지어진 플래그가 이해 플래그이면, 그 이해 플래그를, 검토 희망을 나타내는 납득 플래그로 변경하여 기억하는 수단을 포함함으로써,

상기 납득 플래그가 기억된 구매자에게, 대응하는 금융 상품의 구입을 권하는 것을 실현하는 영업점 시스템.

청구항 14

제13항에 있어서,

상기 구매자에 대하여, 검토 희망이 입력된 금융 상품에 대하여, 상세 정보를 제시하는 수단을 더 포함하는 영업점 시스템.

청구항 15

제13항에 있어서,

상기 플래그를 대응지어 기억하는 수단에서의 기억 및 상기 납득 플래그를 기억하는 수단에서의 기억에 따라 금융 상품 구입 단계를 구분하여 관리하는 수단과,

상기 구분된 단계에 따른 금융 상품에 관한 정보를 제시하는 수단을 더 포함하는 영업점 시스템.

청구항 16

제13항에 있어서,

상기 검토 희망의 입력 이력을 기억하는 수단을 더 포함하는 영업점 시스템.

청구항 17

제15항에 있어서,

상기 검토 희망의 입력 이력을 영업 점원이 참조하는 수단을 더 포함하는 영업점 시스템.

청구항 18

제17항에 있어서,

상기 구매자의 거래를 영업 점원이 대응하는 장면에서, 상기 거래와 상기 검토 희망의 금융 상품에 관한 거래를, 영업 점원의 판단으로 절환하는 수단을 더 포함하는 영업점 시스템.

청구항 19

제1항 또는 제13항에 있어서,

상기 플래그가 이해 플래그, 알아차림 플래그, 납득 플래그의 우선순위로 금융 상품에 대한 유익 정보를 선택하는 영업점 시스템.

청구항 20

제7항에 있어서,

상기 플래그가 이해 플래그, 알아차림 플래그, 납득 플래그의 우선순위로 금융 상품에 대한 유익 정보를 선택하는, 영업점 시스템을 이용한 정보 관리 방법.

명세서**발명의 상세한 설명****발명의 목적****종래기술의 문헌 정보**

<62> [특허 문헌 1] 일본특허공개 2002-91780호

<63> [특허 문헌 2] 일본특허공개 2004-265289호

<64> [특허 문헌 3] 일본특허공개 2004-157704호

발명이 속하는 기술 및 그 분야의 종래기술

<65> 본 발명은, 영업점 안과 영업점 밖에 있는 복수의 정보 처리 장치를 이용하여 업무를 실현하는 영업점 시스템에 관한 것이다.

<66> 종래의 영업점 시스템에서는, 특허 문헌 1에 개시하는 바와 같이, 이하의 처리를 행하고 있었다. 금융 기관의 단말 장치를 연동시켜, 고객 한 사람 한 사람에 적합한 정보를 단말 장치의 종류에 따라 표시하기 위해, 고객마다 단말 장치에 대응한 표시 내용 지시 테이블을 설치하고, 상기 테이블 상에서 상품 정보 단계를 관리하며, 고객의 단말 장치로부터의 입력 정보 및 고객 테이블 상의 정보로부터 다음 회의 상품 정보 단계를 갱신하는 방법이 제시되어 있다.

<67> 또한, 특허 문헌 2에 개시하는 바와 같이, 이하의 처리를 행하고 있었다. 영업점 앞에 고객 자신이 조작하는 단말기를 설치하고, 앙케이트 등을 제시하여, 고객으로 하여금 단말기를 조작하게 해서 상기 앙케이트 등을 회답하게 함으로써, 영업점에서의 세일즈에 활용하기 위해 상기 고객의 개인 정보나 상품에 대한 흥미 정보 등을 취득하는 방법이 제시되어 있다.

<68> 또한, 특허 문헌 3에는, 내점한 고객에 대하여, 내점 요건, 고객 정보 및 영업점의 혼잡도에 따라, 처리할 플로우를 결정하여, 고객에 대한 효과적인 서비스를 실현하는 것이 개시되어 있다.

<69> 그러나, 특허 문헌 1에 개시되어 있는 종래 기술은, 개개의 고객마다 표시할 상품 정보 단계를 관리하고, 그 단계에 맞는 상품 정보를, 고객이 조작하는 정보 처리 장치에 표시하고 있기 때문에, 어느 고객에 대해서나 표시하는 정보가 다를 뿐이고, 아직 너무 흥미가 없는 고객용 혹은 흥미를 보이고 있는 고객용 등의 고객의 금융 상품에의 의식에 맞춘 효과적인 정보의 제공이 실현되어 있지 않다.

<70> 또한, 고객이 정보 처리 장치를 조작하였을 때에는 상품 정보를 표시함으로써 참조할 수 있지만, 그러면, 액션이 멈추게 되어, 고객에의 세일즈의 다음 단계로 진행하기 어렵다.

<71> 또한, 현재 퍼블릭한 스페이스에 복수의 고객이 시간적으로 겹치는 타이밍에서 참조하는 정보 처리 장치가 늘어나고 있고, 이 정보 처리 장치에서의 세일즈 활동이 활발해져 가는 것으로 생각된다.

<72> 또한, 특허 문헌 2에 개시되어 있는 종래 기술은, 앙케이트에 대한 회답이라고 하는 영업점에서의 세일즈를 위한 작업을 고객에게 요청하고 있어, 고객에게 불쾌감을 줄 위험이나 고객이 앙케이트에 회답하지 않을 위험이

존재한다.

<73> 또한, 특히 문헌 3에 개시되어 있는 종래 기술은, 혼잡 상태 등은 고려되어 있지만, 각 개인의 의식 페이즈에 대해서는 고려되어 있지 않다.

<74> 금후의 영업점 시스템에서는, 각 고객 개인의 속성 및 의식 페이즈도 근거로 하여, 여러 가지 정보 처리 장치를 이용한, 효과적인 고객 정보 취득 및 상품 정보 안내를 하는 것이 요망된다.

발명이 이루고자 하는 기술적 과제

<75> 본 발명의 목적은, 고객마다 상품 지식에 대한 의식 페이즈로서, 알아차림, 이해, 납득의 3 페이즈를 설정하고, 고객 행동에 따라 그 플로우를 관리함으로써, 고객의 금융 상품에 대한 의식 페이즈에 맞는 효과적인 세일즈를 행할 수 있는 시스템 등을 제공하는 것이다.

<76> 본 발명의 목적은, 금융 기관이 제공하는 상품 정보에 대하여 고객이 흥미를 가진 경우에 액션을 일으키기 쉽고, 또한, 그 경우에 다음 페이즈로의 유도를 스무드하게 행하게 함으로써, 고객 편리성을 향상시키고, 또한 금융 기관의 세일즈를 효과적으로 행할 수 있는 시스템 등을 제공하는 것이다.

<77> 본 발명의 목적은, 영업점 안밖의 퍼블릭한 스페이스에 설치되고, 여러 사람이 시간적으로 겹쳐 볼 수 있는 정보 처리 장치에 대하여, 개인이 이용하는 다른 정보 처리 장치에 입력되는 개인 정보를 활용함으로써, 퍼블릭한 스페이스에서 복수의 고객에 대해 동시에 효과적인 세일즈를 행할 수 있는 시스템 등을 제공하는 것이다.

<78> 본 발명의 목적은, 영업점에 방문한 고객에 대하여 특별한 작업을 의식하게 하지 않고서 자연스러운 흐름 중에 고객에게 적절한 상품을 영업점측에서 제시할 수 있는 시스템을 제공하는 것이다.

발명의 구성 및 작용

<79> 상기 목적을 해결하기 위해, 본 발명에서는, 구매자에 대한 상품 정보의 단계(스테이터스)를 복수 준비해 두고, 그 단계에 따른 상품 제공을 위한 정보 처리를 실행한다. 단계에는, 알아차림, 이해, 납득의 단계가 포함된다. 또한, 본 발명에서는, 영업점 안에 설치된 단말기에 대한 구매자의 조작 이력의 소득과, 영업 점원에 의한 구매자의 조작 이력의 참조를 실행한다. 보다 구체적인 구성은 이하와 같다.

<80> 상품의 구매자(이하, 고객이라고 함) 혹은 행원이 조작하는 복수 종류의 정보 처리 장치와 복수의 정보 처리 장치를 구비하는 영업점과, 상기 영업점의 상기 정보 처리 장치로부터의 조작에 의해 액세스되어 각종 처리를 행하는 기능을 갖는 영업점 시스템 서버와, 네트워크를 통하여 접속하는 영업점 시스템으로서,

<81> 상기 영업점 시스템 서버는, 영업점 밖에 설치된 정보 처리 장치로부터 액세스되는 인터넷 뱅킹 서버 및 고객의 정보를 관리하는 고객 관리 서버와 네트워크를 통하여 접속되어 있고,

<82> 상기 영업점 시스템 서버는, 상기 인터넷 뱅킹 서버와 제휴하는 부분과, 상기 고객 관리 서버와 제휴하는 부분과, 거래 상태를 취득하는 부분과, 상담 예약 정보를 취득하는 부분과, 상품 정보를 취득하는 부분과, 유의 정보 판단 기준에 의해 유의 정보를 판단하는 부분과, 영업점 안에 설치된 고객이 조작하는 정보 처리 장치의 조작 이력을 취득하는 부분을 구비하고,

<83> 상기 영업점 시스템 서버는, 고객에 대해, 정보 처리 장치를 통하여, 상기 상품의 개요를 나타내는 개요 정보를 제시하는 수단과, 제시된 개요 정보에 대한 상기 고객으로부터의 입력을 접수하는 수단과, 상기 고객을 식별하는 식별자와 상기 상품에 대하여 「알아차린 것을 나타냄」 플래그를 대응지어 기억하는 수단과, 상기 고객으로부터의 입력에 대응하여 상기 상품의 상세 정보를 상기 고객에게 제시하는 수단과, 상기 고객으로부터 상품을 구입하기 위한 검토 희망의 입력을 접수하는 수단과, 상기 식별자와 상기 「검토 희망」 플래그를 대응지어 기억하는 수단을 포함함으로써, 검토 희망 플래그가 기억된 고객에게 상기 상품의 구입을 권하는 것을 실현한다.

<84> 또한, 상기 영업점 시스템 서버는, 상기 고객에 대하여 상품에의 흥미를 갖게 하거나, 상기 고객이 흥미를 갖고 있는 상품을 명확하게 하는 단계와, 상기 고객이 흥미를 갖고 있는 상품에 대하여, 보다 상세한 정보를 상기 고객에게 제공하여, 상기 상품에 대한 상기 고객의 이해를 깊게 하는 것을 지원하는 단계와, 상기 상품에 대하여 이해한 상기 고객이, 현재의 자신의 상황을 검토한 경우, 상기 상품이 자신이 취하기에 적절한지의 여부를 판단하는 재료로 되는 정보를 제공하여, 상기 판단을 지원하는 단계를 갖는다.

<85> 또한, 상기 영업점 시스템 서버는, 상기 고객이 조작하는 정보 처리 장치로부터 입력된 정보나, 영업점 안에 설치된 정보 처리 장치로부터 입력된 정보나, 영업점 시스템 내의 테이블 등에 저장된 상기 고객의 정보를 함께

상기 각 단계 사이를 천이하는 것을 특징으로 한다.

- <86> 또한, 상기 영업점 시스템 서버는, 상기 고객의 조작하는 정보 처리 장치로부터 입력된 정보나, 영업점 안에 설치된 정보 처리 장치로부터 입력된 정보나, 영업점 시스템 내의 테이블 등에 저장된 상기 고객의 정보를, 영업점원이 참조하는 수단을 포함한다.
- <87> <실시예>
- <88> 이하, 본 발명의 실시 형태(실시예)를 설명한다.
- <89> 도 1은 본 발명의 시스템 구성을 도시하는 도면이다. 도 1에 도시하는 바와 같이, 이 시스템은, 영업점(100)의, 휴대 단말기(101), 금융 디바이스(102), 정보 표시기(103), 고객 조작형 전용 단말기(104), 정보/상담 단말기(105), ATM(106), 창구 단말기(107) 등과, 영업점 밖(110)의, 고객 조작형 단말기(111) 등의 단말기군과, 광고 매체(120)와, 영업점 시스템 서버(130), 인터넷 뱅킹 서버(140), 고객 관리 서버(150)의 서버군으로 구성되고, 영업점(100) 안의 각 단말기와 서버군은 네트워크(191)로 접속되고, 영업점 밖(110)의 각 단말기와 서버군은 네트워크(190)로 접속되어 있다. 네트워크(191)는 적당한 네트워크이고, 네트워크(190)는 인터넷을 상정하지만, 각각 사용하는 네트워크의 종류는 자유이다.
- <90> 영업점 시스템 서버(130)는, 현재 고객이 어떤 상품 정보를 필요로 하고 있는 것인지 혹은 현재 고객이 어떤 상품 정보에 흥미를 갖고 있는 것인지를 추측하고, 고객에게 제시할 상품 정보를 결정하는 유의 정보 결정부(134)와, 각종 정보를 보유, 관리하는 각종 정보 제어부와, 다른 시스템과의 제휴를 행하는 시스템 제휴부(135)로 구성된다.
- <91> 영업점(100)은, 휴대 단말기(101)와, 금융 디바이스(102)와, 지정된 영상을 표시하는 정보 표시기(103)와, 내점한 고객이 스스로 정보를 입력하여 거래를 행하는 고객 조작형 전용 단말기(104)와, 영업점(100) 안에서 인터넷 뱅킹을 행한다거나, 은행이나 상품의 정보를 검색, 열람한다거나 하는 것이 가능한 정보/상담 단말기(105)와, ATM(106)과, 창구에서 행원이 고객과 직접 응대할 때에 행원이 조작하는 창구 단말기(107)로 구성된다.
- <92> 금융 디바이스는, 예를 들면, 통장 프린터나 현금 입출금기 등의 특수한 주변 장치를 지칭한다. 다음으로, 도 2~도 7을 이용하여, 본 발명의 각 테이블에 대하여 설명한다.
- <93> 도 2는 인터넷 뱅킹에서의 고객 인증에 이용되는 인터넷 뱅킹용 고객 정보 테이블(2000)로서, 고객 ID(2100)와 인터넷 뱅킹 로그인용 ID(2200)와 인터넷 뱅킹 로그인용 패스워드(2300)로 구성된다. 본 실시예에서, 본 테이블은 인터넷 뱅킹 서버(140) 내의 인터넷 뱅킹용 고객 정보 제어부(141)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 변경 가능한 구성이여도 된다.
- <94> 도 3은 고객에 관한 각종 정보를 관리하고 유의 정보의 결정에 반영하는 데 사용되는 고객 정보 테이블(3000)로서, 고객 ID(3100)와 성별(3200)과 연령(3300)과 고객 종별(3400)과 가족 구성(3500)과 소지 계좌(3600)와 거래(예입/차입) 금액(3700)으로 구성된다. 유의 정보란, 고객에게 필요하다고 추측되는, 혹은, 고객이 흥미를 갖고 있다고 추측되는 정보이다. 본 실시예에서, 본 테이블은 고객 관리 서버(150) 내의 고객 정보 제어부(151)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블 중 고객 ID(3100) 이외의 각 항목은, 필요로 되는 고객 정보에 따라 자유롭게 변경하여도 된다.
- <95> 도 4는 고객의 행동 이력을 관리하는 것으로, 각 고객에게 적합한 상품 제안을 하는 데 이용되는 거래 상태 테이블(4000)로서, 대항목인, 고객 ID(4100)와 거래 종류를 나타내는 거래 종별(4200)과 스테이터스(4300)와 플래그(4400)로 구성된다. 상기 플래그(4400)는, 소항목인, 정보 표시(4410)와 흥미 있음(有)(4420)과 정보 취득(4430)과 상담 예약(4440)과 상담(4450)과 거래 완료(4460)로 구성된다. 스테이터스(4300)는 고객의 거래마다, 고객의 거래에 대한 흥미, 이해의 정도를 나타내고, 「알아차림」, 「이해」, 「납득」의 3 종류의 값을 갖는다. 상기 플래그(4400)는, 고객이 어떤 상품에 대하여 행한 과거의 행동 이력, 혹은, 상기 고객에 대하여 행해진, 영업점에 의한 상기 상품의 제시 이력을 나타낸다. 정보 표시(4401)는 영업점이 과거에 고객에 대하여 어떤 상품의 제시를 행하였는지의 여부를 나타낸다. 흥미 있음(4402)은 제시된 상품에 대하여 고객이 관심을 보이는 행동을 일으켰는지의 여부를 나타낸다. 정보 취득(4403)은 고객이 어떤 상품에 대한 상세한 정보를 열람하였다거나 가져오게 하였다거나 하였는지의 여부를 나타낸다. 상담 예약(4404)은 고객이 어떤 상품에 대한 상담을 예약하였는지의 여부를 나타낸다. 상담(4405)은 고객이 실제로 내점하여 상기 고객으로부터 해당 상품에 대한 상담을 행원이 응했는지의 여부를 나타낸다. 거래 완료(4406)는 고객이 어떤 상품을 구입하였다는 것을 나타낸다. 본 실시예에서, 본 테이블은 영업점 시스템 서버(130) 내의 거래 상태 제어부(131)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블 중 상기 플래그(4400)에

대해서는, 그 소항목의 구성은 자유롭게 변경하여도 된다. 즉, 각 소항목(정보 표시(4410) 등)은 스테이터스(4300)를 정의하는 것만 있어도 된다. 이 때문에, 도 4에 도시한 것 이외의 것을 추가하여도, 혹은, 도시한 것을 삭제하여도 된다.

- <96> 상기 스테이터스(4300)의 값인 「알아차림」은 고객이 어떤 상품에 대하여 흥미를 갖고 있지 않다는 것을 나타내고, 예를 들면, 본 스테이터스를 갖는 고객에 대하여 영업점은 상기 상품에 대한 흥미를 환기하기 위해 상기 상품의 개요 정보를 제시한다.
- <97> 상기 스테이터스(4300)의 값인 「이해」는 고객이 어떤 상품에 대하여 흥미를 갖고 있다는 것을 나타내고, 예를 들면, 본 스테이터스를 갖는 고객에 대하여 영업점은 상기 상품에 대한 상기 고객의 이해를 깊게 하기 위해서 상기 상품의 상세 정보를 제시한다.
- <98> 상기 스테이터스(4300)의 값인 「납득」은 고객이 어떤 상품에 대하여 어느 정도 이해를 깊게 하였다는 것을 나타내고, 예를 들면, 본 스테이터스를 갖는 고객에 대하여 영업점은 상기 상품이 상기 고객에 대하여 유익한지의 여부를 상기 고객 자신이 판단하는 것을 지원하기 위해, 상기 상품에 대한 상담에 응한다거나, 상기 고객의 데이터를 기초로 한, 상기 상품에 대한 시뮬레이션 결과를 제시한다.
- <99> 본 실시예에서는, 본 시스템이, 상기 거래 상태 테이블(4000)에 의해, 고객의 상품에 대한 흥미와 이해의 정도를 관리하고, 상기 정도를 고려한 상품 제안을 행하는 것에 특징이 있다.
- <100> 도 5는, 고객이 각 영업점과의 사이에서 주고 받은 상담 예약의 정보를 관리하고, 영업점에 상담을 위해 방문하는 고객에 대하여 적절한 응대를 하는 데 이용되는 상담 예약 정보 테이블(5000)로서, 대항목인, 고객 ID(5100)와 예약 번호(5200)와 예약 일시(5300)와 거래(5400)로 구성된다. 또한, 상기 거래(5400)는, 소항목인, 지점명(5410), 종별(5420), 연락처(5430)로 구성된다. 본 실시예에서, 본 테이블은 영업점 시스템 서버(130) 내의 상담 예약 정보 제어부(132)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블 중 상기 거래(5400)에 대해서는, 그 소항목의 구성은 자유롭게 변경하여도 된다.
- <101> 도 6은 인터넷 뱅킹이나 정보/상담 단말기(105)로부터의 액세스에 대해 상품 정보를 제공하는 데 이용되는 상품 정보 테이블(6000)로서, 상품 명칭(6100)과 최저 거래(예입/차입) 금액(6200)과 최고 거래(예입/차입) 금액(6300)과 최대 거래 가능 년수(6400)로 구성된다. 본 실시예에서, 본 테이블은 영업점 시스템 서버(130) 내의 상품 정보 제어부(133)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블의 각 항목은, 필요로 되는 상품 정보에 따라 자유롭게 변경하여도 된다.
- <102> 도 7은 상기 고객 정보 테이블(3000), 상기 거래 상태 테이블(4000)이 보유하는 데이터로부터 각 고객에게 제안 할 상품을 결정하는 데 이용하는 유익 정보 판단 기준 테이블(7000)로서, 대항목인, 전제 정보(7100)와 유익 정보(7200)로 구성된다. 또한, 상기 전제 정보(7100)는, 종항목인, 고객 연령(7010)과 거래(예입/차입) 금액(7020)과 스테이터스(7030)와 플래그(7040)로 구성된다. 또한, 상기 스테이터스(7030)는, 소항목인, 외화 예금(7031)과 주택론(7032)으로 구성되고, 상기 플래그는, 소항목인, 외화 예금-정보 표시(7041)와 외화 예금-흥미 있음(7042)과 외화 예금-상담(7043)과 주택론-흥미 있음(7044)으로 구성된다. 상기 스테이터스(7030)는 도 4에 도시하는 거래 상태 테이블(4000)에서의 스테이터스(4030)와 마찬가지이다. 본 실시예에서, 본 테이블은 영업점 시스템 서버(130) 내의 유익 정보 결정부(134)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블 중 종 항목, 소 항목의 구성은 자유롭게 변경하여도 된다.
- <103> 도 21은 영업점 안에 설치된 정보/상담 단말기(105)에 대한 조작 이력을 일시적으로 보유하는 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)로서, 대항목인, 고객 ID(8100)와 외화 예금 콘텐츠(8200)와 주택론 콘텐츠(8300)로 구성된다. 또한, 상기 외화 예금 콘텐츠(8200)는, 소항목인, 보통 예금 설명(8210)과 정기 예금 설명(8220)과 시세 정보(8230)와 운용 시뮬레이션(8240)으로 구성되고, 상기 주택론 콘텐츠(8300)는, 소항목인, 변동 타입 설명(8310)과 고정 타입 설명(8320)과 론 금리(8330)와 반제 시뮬레이션(8340)으로 구성된다. 본 실시예에서, 본 테이블은 영업점 시스템 서버(130) 내의 일시 고객 조작 이력 제어부(136)에 의해 관리되지만, 어느 서버에 의해 관리되는지는 자유롭게 변경하여도 된다. 또한, 본 테이블 중 상기 고객 ID(8100) 이외의 대항목, 소항목의 구성은 자유롭게 변경하여도 된다.
- <104> 상기 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)의 내용은, 예를 들면 일시적인 데이터로서, 예컨대 당일 조작 이력만이 저장되어 있고, 날마다의 배치 처리에 의해 상기 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)의 내용은 임의의 룰에 따라 상기 거래 상태 테이블(4000)에 반영된다. 단, 상기 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)의 내용을 상기 거래 상태 테이블(4000)에 반영하는 상기 룰에 대해서는, 본 발명에서는 언급하지 않는다.

- <105> 본 실시예에서, 상기 인터넷 뱅킹용 고객 정보 테이블(2000)과 상기 고객 정보 테이블(3000)과 상기 거래 상태 테이블(4000)과 상기 상담 예약 정보 테이블(5000)과 상기 상품 정보 테이블(6000)과 상기 유익 정보 판단 기준 테이블(7000)과 상기 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)은 데이터베이스로써 관리되지만, 그 관리 방법은 자유이다.
- <106> 이상이, 본 시스템에서 이용되는 테이블의 구성이다.
- <107> 다음으로, 본 발명의 처리 수순을 설명한다.
- <108> 특히, ATM(106)에서의 처리와 영업점 밖의 고객 조작형 단말기(111)에서의 처리에 대해서는 도 8~도 10의 플로우를 이용하여 상세히 설명한다. 또한, 영업점 안의 정보/상담 단말기(105)와 창구 단말기(107)에서의 처리에 대해서는 도 22~도 23의 플로우를 이용하여 상세히 설명한다.
- <109> 도 8은 ATM(106)에 광고가 표시된 때의 고객의 조작에 따라서 영업점 시스템 서버(130)가 거래 상태 테이블(4000)을 변경하는 처리를 도시하고 있다. 도 9는 영업점 시스템 서버(130)가 고객의 정보를 이용하여 각 고객에 대한 유익 정보를 선택하는 처리를 도시하고 있다. 도 10은 인터넷 뱅킹에서의 고객의 조작에 따라서 영업점 시스템 서버(130)가 거래 상태 테이블(4000)을 변경하는 처리를 도시하고 있다. 도 22는 고객의 정보/상담 단말기(105)에 대한 조작에 따라서 영업점 시스템 서버가 조작 이력을 캡신하는 처리를 도시하고 있다. 도 23은 영업점 시스템 서버가 고객의 조작 이력을 창구 단말기 상에 표시하게 하는 처리와, 고객의 본래의 내점 목적인 거래와 고객이 관심을 보이고 있는 상품의 거래를 절환하는 처리를 도시하고 있다.
- <110> 우선, 도 8의 ATM 제어 플로우도를 이용하여, ATM에 의한 유익 정보 표시로부터 거래 상태 테이블(4000)의 캡신 까지의 처리 수순을 설명한다. 도 8에서는 ATM(106)에서의 처리의 흐름 및 영업점 시스템 서버(130)에서의 처리의 흐름을 도시하고 있다. 또한, 도 11~도 14를 이용하여 ATM(106)에서 표시되는 화면예를 도시한다.
- <111> 우선, ATM의 터치 패널 디스플레이 상에 도 11의 ATM 화면(메뉴 화면)(1100)이 표시되어 있다(단계 801). 어떤 거래를 목적으로 영업점에 내점한 고객이 상기 ATM(106) 상에서 상기 거래를 개시하고, 자신의 캐시 카드를 상기 ATM(106)에 삽입하였을 때, 상기 ATM(106)은 상기 캐시 카드가 삽입된 것을 검지한다(단계 802). 상기 ATM(106)은 삽입된 상기 캐시 카드의 정보를 기초로 영업점 시스템 서버(130)에 대하여 고객 정보의 취득과 유익 정보의 선택을 행하는 고객 특정-유익 정보 결정 처리의 이벤트 코드 및 상기 캐시 카드의 정보를 송신한다(단계 803). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 특정-유익 정보 결정 처리에 의해 유익 정보를 결정하고, 상기 ATM(106)에 유익 정보를 처리 결과로서 회신한다(단계 804). 상기 고객 특정-유익 정보 결정 처리의 상세 내용은 도 9에서 후술한다. 상기 ATM(106)은, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대하여, 상기 유익 정보가 대상으로 된 상품에 대해 거래 상태 테이블(4000)에서의 정보 표시(4410) 플래그를 ON으로 하는 의뢰를 보낸다(단계 805). 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 ATM(106)으로부터의 의뢰에 기초하여, 거래 상태 테이블(4000)에 대해 스테이터스(4300)나 플래그(4400)의 내용을 변경하는 스테이터스 변경 처리를 실행한다(단계 806). 상기 ATM(106)은, 상기 거래 중의 처리 대기 시간 중에, 상기 영업점 시스템 서버(130)에서 처리 결과로서 지정된 상기 유익 정보를, 도 12의 ATM 화면(처리 중 화면)(1110)에 도시하는 바와 같이 광고로서 표시한다(예로써, 외화 예금에 관한 정보)(단계 807).
- <112> 상기 고객이 상기 유익 정보에 흥미를 가져서 터치 패널 디스플레이 상의 지정 부위를 접촉한 경우, 상기 ATM은 상기 지정 부위에의 상기 고객의 접촉을 검지하고, 상기 접촉을 검지하지 않은 경우에는 상기 거래의 처리 종료 까지 도 12의 ATM 화면(처리 중 화면)(1110)을 계속해서 표시한다(단계 808). 상기 ATM(106)이 상기 접촉을 검지한 경우, 상기 ATM(106)은, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대하여, 상기 상품에 대해 거래 상태 테이블(4000)에서의 흥미 있음(4420) 플래그를 ON으로 변경하고, 스테이터스(4300)를 「이해」로 변경하는 스테이터스 변경 처리의 이벤트 코드를 송신한다(단계 809). 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 ATM(106)으로부터의 이벤트 코드에 기초하여, 거래 상태 테이블(4000)에 대해 상기 스테이터스 변경 처리를 실행한다(단계 810).
- <113> 상기 ATM(106)은, 상기 접촉을 검지한 경우, 유익 정보 상세를 도 13의 ATM 화면(유익 정보 표시 화면)(1120)과 같이 화면에 표시하고, 상기 거래의 처리가 종료된 경우, 그 취지를 표시한다(단계 811).
- <114> 상기 고객은, 상기 거래의 처리가 종료되거나, 상기 유익 정보 상세를 다 끊어 보면, 모든 거래 종료를 위한 소정의 수속(소정 버튼 누름이나 캐시 카드의 배출 등)을 행하고, 상기 ATM은 상기 소정의 수속을 검지한다(단계 812). 상기 ATM(106)은 모든 거래를 종료하고(단계 813), 처리가 완료되었다는 취지를 도 14의 ATM 화면(처리 완료 화면)(1130)과 같이 화면에 표시한 후, 통상 메뉴의 표시로 되돌아간다(단계 814).

- <115> 이상이, ATM에 의한 유익 정보 표시로부터 거래 상태 테이블(4000)의 갱신까지의 처리 수순의 설명이다.
- <116> 다음으로, 도 9의 고객 특정-유익 정보 결정 플로우도를 이용하여, 도 8에서의 고객 특정-유익 정보 결정 처리(단계 804)의 처리 수순을 설명한다. 도 9에서는, 영업점 시스템 서버에서의 처리, 각종 서버군에서의 처리를 나누어 도시하고 있다.
- <117> 우선, 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 특정-유익 정보 결정 처리 의뢰를 받고서, 고객 관리 서버(150)에, 상기 캐시 카드로부터 취득한 고객 ID를 송신하고, 고객 정보를 요구한다(단계 901). 고객 관리 서버(150)는, 수신한 상기 고객 ID를 기초로 고객 정보 테이블(3000)을 검색하고, 해당하는 고객의 고객 정보를 취득하여 상기 영업점 시스템 서버(130)에 송신한다(단계 902). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 관리 서버(150)로부터 송신된 상기 해당하는 고객의 고객 정보를 취득한다(단계 903). 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 고객 정보에 포함되는 상기 고객의 고객 ID를 이용하여, 거래 상태 테이블(4000)로부터 상기 고객의 거래 상태를 취득한다(단계 904). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 정보와 상기 거래 상태를 유익 정보 판단 기준 테이블(7000)과 대조함으로써 상기 고객에 대한 유익 정보를 선택한다(단계 905). 이 유익 정보 결정 과정에서는, 영업점(100)이 봄비는 시기 또는 영업점(100)이 봄비는 시간대에는 상품의 제시를 대기하는 등, 현장 상황에 맞춘 판단을 구성하여도 된다. 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객에 대한 유익 정보에 대하여 상품 정보 테이블(6000)로부터 상세한 정보를 취득하여 회신한다(단계 906).
- <118> 또한, 여기서 사용되고 있는 유익 정보 판단 기준 테이블(7000)은 거래 상태 테이블(4000)에서의 스테이터스(4300)가 「이해」인 상품에 대한 상세 정보를 우선적으로 선택하고, 다음으로, 거래 상태 테이블(4000)에서의 스테이터스(4300)가 「알아차림」인 상품에 대한 개요 정보를 우선적으로 선택하며, 거래 상태 테이블(4000)에서의 스테이터스(4300)가 「납득」인 상품에 대한 상품 정보의 선택을 가능한 한 대기하는 구성을 한다.
- <119> 다음으로, 도 9에서의 유익 정보 결정 처리를, 보다 구체적인 예를 기초로 설명한다.
- <120> 예로써, 상기 고객의 거래 상태 테이블(4000)이, 스테이터스(4300)가 「알아차림」이고, 플래그(4400)에 대해, 정보 표시(4410)가 OFF, 흥미 있음(4420)이 OFF, 정보 취득(4430)이 OFF, 상담 예약(4440)이 OFF, 상담(4450)이 OFF, 거래 완료(4460)가 OFF인 경우를 생각한다. 상기 고객의 고객 정보 테이블(3000)이, 고객 연령(3300)이 35세, 거래(예입/차입) 금액(3700)이 2,000,000엔인 경우, 유익 정보 판단 기준 테이블(7000)의 전제 조건(7100)과 대조하면, 유익 정보로서 외화 예금이 선택된다.
- <121> 이상이, 도 9에서의 고객 특정-유익 정보 결정의 처리 수순의 설명이다.
- <122> 다음으로, ATM(106)을 제외한 영업점(100) 안의 정보 처리 장치의 처리 수순에 대하여 설명한다. 본 실시예에서는, 상기 ATM(106)을 제외한 영업점(100) 안의 정보 처리 장치의 예로서 정보 표시기(103)와 정보/상담 단말기(105)를 듣다.
- <123> 우선, 상기 정보 표시기(103)에 대하여 설명한다. 상기 정보 표시기(103)는 영업점(100) 안에 설치된 대형의 디스플레이로서, 휴대 단말기(101) 등(예로써, 휴대 전화나 PDA)으로부터의 적외선 등에 의한 정보 입력(전파에 의한 통신이어도 됨)을 접수하는 수단이나, IC 카드 등으로부터의 정보를 판독하는 수단을 구비한다. 상기 정보 표시기(103)는 영업점 안의 고객의 정보로부터 유익 정보를 선택하거나, 거리적으로 가장 가까운 고객에 대한 유익 정보를 선택하거나, 임의의 유익 정보를 선택하고, 도 15의 정보 표시기 화면(1200)과 같이, 디스플레이에 표시하는 것으로 한다. 정보 표시기(103)의 고객 접지 기능 등, 정보 표시기(103)의 사양에 대해서는 본 발명의 범위 외로 한다. 또한, 고객은 상기 정보 표시기(103)에 표시되어 있는 정보에 대한 상세 정보를 상기 휴대 단말기(101)에 저장하거나, 상기 IC 카드 등을 제시함으로써 상세 정보의 표시를 요구하는 것이 가능하다. 본 시스템은, 고객에 의한 상기 상세 정보 저장이나, 상기 상세 정보 표시의 요구가 있었던 경우, 고객 ID를 특정하고, 거래 상태 테이블(4000)의 플래그(4400)의 흥미 있음(4420)과 정보 취득(4430)을 ON으로 변경하고, 거래 상태 테이블(4000)의 스테이터스(4300)가 「알아차림」이었던 경우에는 스테이터스(4300)를 「이해」로 변경한다. 또한, 고객에 의한 상기 상세 정보 저장이나, 상기 상세 정보 표시의 요구가 있었던 경우, 인터넷 뱅킹의 URL의 제시나, 영업점 안에 설치된 정보 처리 장치의 소개를 행하고, 상기 고객이 상기 상품에 대한 보다 상세한 정보를 입수하도록 유도한다.
- <124> 다음으로, 상기 정보/상담 단말기(105)에 대하여 설명한다. 상기 정보/상담 단말기(105)는 영업점(100) 안에 설치된 정보 처리 장치로서, 고객에 의한 은행이나 상품에 관한 정보의 검색, 열람이 가능하다. 또한, 상기 정보/상담 단말기(105)는, 상기 정보 표시기(103)와 달리, 고객이 접유하여 사용하는 것이 가능하다. 상기 정보/상담 단말기(105)는 임의의 고객 인증 수단을 포함하고, 고객에 대한 유익 정보의 제시를 행하고, 고객의 조작

에 따라서 거래 상태 테이블(4000)을 변경한다. 도 16의 정보/상담 단말기 화면(1300)을 정보/상담 단말기의 화면예로서 도시한다. 상기 정보/상담 단말기(105)의 사양에 대해서는 본 발명의 범위 외로 한다. 또한, 상기 정보/상담 단말기(105)도, 상기 정보 표시기(103)와 마찬가지로, 인터넷 뱅킹이나 행원과의 상품에 관한 상담 등, 그 밖의 정보 입수 수단을 거래 상태 테이블(4000)에 의해 제시한다. 이와 같이, 고객의 흥미, 이해의 정도를 거래 상태 테이블(4000)에 의해 관리함으로써, 적합하다고 판단되는 정보 입수 방법이나 적합하다고 판단되는 정보 처리 장치로 고객을 유도할 수 있다.

<125> 다음으로, 도 10의 인터넷 뱅킹 제어 플로우도를 이용하여, 고객 조작형 단말기(111)(예로써, 자택에 설치된 개인용 퍼스널 컴퓨터 등)에 의한, 인터넷 뱅킹에서의 로그인 조작 후의 유익 정보 상세 표시로부터 상담 예약까지의 처리 수순을 설명한다. 도 10에서는 고객 조작형 단말기(111)에서의 처리의 흐름 및 영업점 시스템 서버(130)에서의 처리의 흐름을 도시하고 있다. 또한, 도 17~도 20을 이용하여 고객 조작형 단말기(111)에 표시되는 화면예를 도시한다.

<126> 우선, 고객 조작형 단말기(111)의 디스플레이 상에 도 17의 인터넷 뱅킹 화면(메뉴 화면)(1400)이 표시되어 있다(단계 1001). 상기 고객은 인터넷 뱅킹용 ID와 인터넷 뱅킹용 패스워드를 화면 내의 소정의 랜에 입력하고, 로그인 버튼을 누르면, 고객 조작형 단말기(111)는 상기 로그인 버튼의 누름을 검지하고, 상기 인터넷 뱅킹용 ID와 상기 인터넷 뱅킹용 패스워드를 취득한다(단계 1002). 상기 고객 조작형 단말기(111)는, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 로그인 처리의 이벤트 코드와 인터넷 뱅킹용 ID와 상기 인터넷 뱅킹용 패스워드를 송신함으로써 로그인 처리를 요구한다(단계 1003). 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 인터넷 뱅킹 서버(140)에 대해, 상기 로그인 처리의 이벤트 코드와 상기 인터넷 뱅킹용 ID와 상기 인터넷 뱅킹용 패스워드를 송신함으로써 로그인 처리를 요구하고, 인터넷 뱅킹 서버(140)는 상기 로그인 처리의 이벤트 코드와 상기 인터넷 뱅킹용 ID와 상기 인터넷 뱅킹용 패스워드를 사용하여 로그인 처리를 행하고, 상기 인터넷 뱅킹용 ID를 인터넷 뱅킹용 고객 정보 테이블(3000)과 대조하여 상기 고객을 인증하고, 상기 고객의 고객 ID를 취득하여 로그인 완료의 이벤트 코드와 함께 상기 영업점 시스템 서버(130)에 회신하고, 상기 로그인 완료의 이벤트 코드와 상기 고객 ID를 수취한 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 고객 조작형 단말기(111)에 대해, 상기 로그인 완료의 이벤트 코드와 상기 고객 ID를 송신한다(단계 1004). 상기 고객 조작형 단말기(111)는, 수신한 상기 고객 ID를 기초로, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 고객 특정-유익 정보 결정 처리의 이벤트 코드 및 상기 고객 ID를 송신한다(단계 1005). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 특정-유익 정보 결정 처리에 의해 유익 정보를 결정하여 상기 고객 조작형 단말기(111)에 처리 결과로서 회신한다(단계 1006). 도 10에서의 고객 특정-유익 정보 결정 처리(단계 1006)의 처리 수순은 도 8에서의 고객 특정-유익 정보 결정 처리(단계 804)와 마찬가지이다.

<127> 상기 고객 조작형 단말기(111)는 도 18의 인터넷 뱅킹 화면(고객 톱 화면)(1410)을 표시한다. 이 때, 화면 상에는, 상기 유익 정보가 표시되어 있다(예로써, 외화 예금에 대한 상세 정보)(단계 1007).

<128> 인터넷 뱅킹에는 행원과의 상품에 대한 상담을 예약하는 상담 예약 기능이 있고, 여러 가지 수단으로 상품에 대한 정보를 입수하여 상품에 대한 이해를 깊게 한 고객이 행원과의 상담을 희망한 경우, 상기 상담 예약 기능에 의해 상기 예약을 행하는 것이 가능하다. 상기 고객은 도 19의 인터넷 뱅킹 화면(상담 예약 화면)(1420)으로 이동하여, 필요 항목 입력 후, 상담 예약을 실행하고, 상기 고객 조작형 단말기(111)는 상기 상담 예약의 실행을 검지한다(단계 1008). 상기 고객 조작형 단말기(111)는, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 상담 예약 실행의 이벤트 코드와 상담 예약 내용을 송신함으로써 상담 예약 실행을 의뢰한다(단계 1009). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 상담 예약을 상담 예약 정보 테이블(5000)에 추가하고, 상기 고객 조작형 단말기(111)에 대해 상담 예약 실행 완료의 이벤트 코드를 회신한다(단계 1010). 상기 상담 예약 완료의 이벤트 코드를 수신한 상기 고객 조작형 단말기(111)는, 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 상기 상담 예약의 대상으로 된 상품에 대하여 거래 상태 테이블(4000)에서의 상담 예약(4440) 플래그를 ON으로 하고, 상기 상품에 대하여 거래 상태 테이블(4000)에서의 스테이터스(4300)를 「납득」으로 변경하는 의뢰를 보낸다(단계 1011). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 조작형 단말기(111)로부터의 의뢰에 기초하여 거래 상태 테이블(4000)에 대해 스테이터스 변경 처리를 실행한다(단계 1012). 상기 고객 조작형 단말기(111)는 상담 예약의 신청이 완료되었다는 취지를 고객에 표시하는, 도 20의 인터넷 뱅킹 화면(상담 신청 완료 화면)을 표시한다(단계 1013).

<129> 이상이, 고객 조작형 단말기(111)에 의한, 인터넷 뱅킹에서의 로그인 조작 후의 유익 정보 상세 표시로부터 상담 예약까지의 처리 수순의 설명이다.

<130> 다음으로, 도 22의 정보/상담 단말기 플로우도를 이용하여, 정보/상담 단말기(105)에 의한, 고객의 정보 검색에 수반하는 고객의 조작 이력 취득의 처리 수순을 설명한다. 단, 고객의 유익 정보 결정, 표시의 처리는 이미

(단계 801~단계 807로써) 설명하였기 때문에, 본 처리 수순에서는 생략한다. 도 22에서는 정보/상담 단말기(105)에서의 처리의 흐름 및 영업점 시스템 서버(130)에서의 처리의 흐름을 도시하고 있다. 또한, 도 24~도 25를 이용하여, 정보/상담 단말기(105)에서 표시되는 화면예를 도시한다.

<131> 우선, 정보/상담 단말기(105)의 화면 상에 도 24의 정보/상담 단말기 화면(메뉴 화면)(1500)이 표시되어 있다(단계 601). 정보 검색을 위해 상기 정보/상담 단말기(105)를 방문한 고객이, 영업점 시스템에 등록되어 있는 자신의 개인 정보를 이용하여, 보다 자신에게 적합한 정보를 검색하는 것을 목적으로, 상기 정보/상담 단말기(105)에 대하여 자신의 캐시 카드의 삽입을 행하였을 때, 상기 정보/상담 단말기(105)는 상기 캐시 카드가 삽입된 것을 검지한다(단계 602). 상기 정보/상담 단말기(105)는, 삽입된 상기 캐시 카드의 정보를 기초로, 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 고객 정보의 취득을 행하는 고객 특정 처리의 이벤트 코드 및 상기 캐시 카드의 정보를 송신한다(단계 603). 상기 영업점 시스템 서버(130)는 상기 고객 특정 처리의 결과를 상기 정보/상담 단말기(105)에 회신한다(단계 604). 상기 정보/상담 단말기(105)는, 고객의 조작에 따라, 도 25의 정보/상담 단말기 화면(론 금리 화면)(1510)과 같이, 조작 이력 취득의 대상으로 되는 콘텐츠를 화면에 표시할 때(단계 605), 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해, 조작 이력의 등록, 개선을 행하는 조작 이력 개선 처리의 이벤트 코드와 표시 콘텐츠의 ID와 상기 고객의 정보와 현재 시간을 송신한다(단계 606). 여기서, 조작 이력 취득의 대상으로 되는 콘텐츠는 특정 콘텐츠가 대상이어도 되고, 모든 콘텐츠가 대상이어도 된다. 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 정보/상담 단말기(105)로부터의 의뢰에 기초하여, 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)의 내용을 개선한다(단계 607). 상기 정보/상담 단말기(105)가 조작 이력 취득의 대상으로 되는 콘텐츠를 표시할 때마다 마찬가지의 조작 이력의 개선 처리를 행한다(단계 608~단계 610).

<132> 상기 고객은, 상기 정보 검색이 종료되면, 모든 정보 검색 처리 종료를 위한 소정의 수속(소정의 버튼 누름이나 캐시 카드의 배출 등)을 행하고, 상기 정보/상담 단말기(105)는 상기 소정의 수속을 검지한다(단계 611). 상기 정보/상담 단말기(105)는 거래를 종료하고(단계 612), 도 24의 정보/상담 단말기 화면(메뉴 화면)(1500)을 표시한다.

<133> 이상이, 정보/상담 단말기(105)에 의한, 고객의 정보 검색에 수반하는 고객의 조작 이력 취득의 처리 수순의 설명이다.

<134> 다음으로, 도 23의 창구 단말기 플로우도를 이용하여, 창구 단말기(107)에 의한, 창구에서의 고객 대응에 대한 거래 절환의 처리 수순을 설명한다. 도 23에서는 창구 단말기(107)에서의 처리의 흐름 및 영업점 시스템 서버(130)에서의 처리의 흐름을 도시하고 있다. 또한, 도 26~도 28을 이용하여, 창구 단말기(107)에 표시되는 화면예를 도시한다.

<135> 우선, 창구 단말기(107)의 화면 상에 도 26의 창구 단말기 화면(고객 리스트 화면)(1600)이 표시되어 있다(단계 701). 영업 점원이 창구 거래를 개시하는 고객의 접수 번호를 선택하면, 창구 단말기(107)는 상기 접수 번호가 선택된 것을 검지한다(단계 702). 상기 창구 단말기(107)는, 상기 접수 번호와, 고객의 조작 이력을 취득하는 고객 조작 이력 취득 처리의 이벤트 코드를, 영업점 시스템 서버(130)에 송신한다(단계 703). 상기 영업점 시스템 서버는, 상기 고객 조작 이력 취득 처리에 의해, 일시 고객 조작 이력 테이블(8000)로부터 상기 고객의 조작 이력을 취득하고, 상기 창구 단말기(107)에 상기 조작 이력을 처리 결과로서 회신한다(단계 704). 상기 창구 단말기(107)는, 도 27의 창구 단말기 화면(메인 거래 화면)(1610)에 도시하는 바와 같이, 고객의 스테이터스 정보로서 고객의 조작 이력을 포함한 형태로, 메인 거래 화면을 표시한다(단계 705). 여기서, 상기 고객의 본래의 내점 목적인 거래를 메인 거래, 영업 점원이 고객의 조작 이력을 참고로 세일즈를 행하는 거래를 서브 거래라고 칭한다.

<136> 영업 점원이 고객과의 창구 거래 중에 조작 이력 상의 상품에 대한 상기 고객의 흥미를 감지하였을 때, 상기 메인 거래 중 혹은 완료 후에 조작 이력의 버튼을 선택하면, 상기 창구 단말기(107)는 조작 이력이 선택된 것을 검지한다(단계 706). 상기 창구 단말기(107)는 서브 거래 절환 처리의 이벤트 코드를 영업점 시스템 서버(130)에 대해 송신한다(단계 707). 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 창구 단말기(107)로부터의 의뢰에 기초하여, 상기 메인 거래로부터, 선택된 조작 이력에 대응한 서브 거래로, 거래 처리의 절환을 행하고, 상기 서브 거래의 정보를 상기 창구 단말기(107)에 송신한다. 이 때, 상기 메인 거래의 처리가 도중에 있었던 경우, 상기 메인 거래의 처리 도중의 내용을 일시적으로 보유해 둔다(단계 708). 상기 창구 단말기(107)는, 도 28의 창구 단말기 화면(서브 거래 화면)(1620)에 도시하는 바와 같이, 고객의 스테이터스 상세로서 고객의 조작 이력 상세 내용을 포함한 형태로, 서브 거래 화면을 표시한다(단계 709). 상기 창구 단말기(107)는 「본 거래로 되돌아감」 버튼의 선택 혹은 상기 서브 거래의 완료를 검지한다(단계 710). 상기 창구 단말기(107)는 메인 거래 절환

처리의 이벤트 코드를 상기 영업점 시스템 서버(130)에 대해 송신한다(711). 상기 영업점 시스템 서버(130)는, 상기 창구 단말기(107)로부터의 의뢰에 기초하여, 상기 서브 거래로부터 상기 메인 거래로 거래 처리의 절환을 행한다. 이 때, 상기 메인 거래의 처리가 완료되었으면 모든 거래를 종료하지만, 상기 메인 거래가 처리 도중에 있었던 경우, 상기 영업점 시스템 서버는 상기 메인 거래의 처리 도중의 내용을 취득하여 상기 창구 단말기(107)에 송신한다(단계 712). 상기 메인 거래가 처리 도중에 있었던 경우, 상기 창구 단말기(107)는 단계 705와 마찬가지로 메인 거래 화면을 표시한다(단계 713).

<137> 상기 영업 점원은, 상기 메인 거래가 종료되면, 모든 거래 종료를 위한 소정의 수속(소정의 버튼 누름 등)을 행하고, 상기 창구 단말기(107)는 상기 소정의 수속을 검지한다(단계 714). 상기 창구 단말기(107)는 모든 거래를 종료하고, 도 26의 창구 단말기 화면(고객 리스트 화면)(1600)을 표시한다(단계 715).

<138> 이상이, 상기 창구 단말기(107)에 의한, 창구에서의 고객 대응에 대한 거래 절환의 처리 수순의 설명이다.

<139> 이상, 본 발명의 실시 형태에 대하여, 실시예를 기초로 구체적으로 설명하였지만, 본 발명의 실시 형태는 본 실시예에 한정되는 것이 아니라, 그 요지를 일탈하지 않는 범위에서 여러 가지로 변경 가능하다.

발명의 효과

<140> 본 발명에 따르면, 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 이용한 업무에서, 다양한 고객의 정보를 유연하고 또한 효율적으로 이용함으로써, 고객에 대하여 효과적인 세일즈를 행할 수 있다.

도면의 간단한 설명

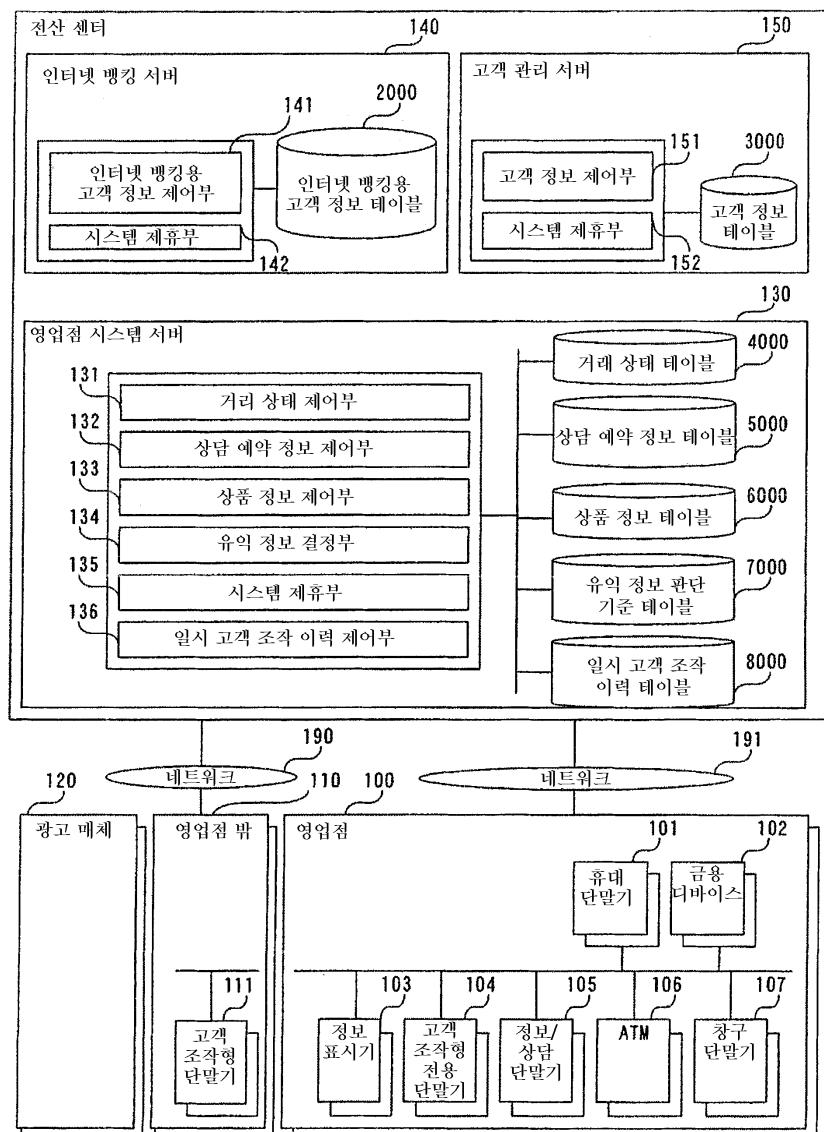
- <1> 도 1은 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 포함하는 네트워크 구성도.
- <2> 도 2는 본 실시 형태에서의 인터넷 뱅킹용 고객 정보 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <3> 도 3은 본 실시 형태에서의 고객 정보 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <4> 도 4는 본 실시 형태에서의 거래 상태 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <5> 도 5는 본 실시 형태에서의 상담 예약 정보 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <6> 도 6은 본 실시 형태에서의 상품 정보 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <7> 도 7은 본 실시 형태에서의 유익 정보 판단 기준 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <8> 도 8은 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 제어하는 방법에서의 ATM 제어의 플로우를 도시하는 도면.
- <9> 도 9는 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 제어하는 방법에서의 고객 특정, 유익 정보 결정 플로우를 도시하는 도면.
- <10> 도 10은 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 제어하는 방법에서의 인터넷 뱅킹 제어의 전체 플로우를 도시하는 도면.
- <11> 도 11은 본 실시 형태에서의 ATM 화면예 1을 도시하는 도면.
- <12> 도 12는 본 실시 형태에서의 ATM 화면예 2를 도시하는 도면.
- <13> 도 13은 본 실시 형태에서의 ATM 화면예 3을 도시하는 도면.
- <14> 도 14는 본 실시 형태에서의 ATM 화면예 4를 도시하는 도면.
- <15> 도 15는 본 실시 형태에서의 정보 표시기 화면예를 도시하는 도면.
- <16> 도 16은 본 실시 형태에서의 정보 테이블 화면예를 도시하는 도면.
- <17> 도 17은 본 실시 형태에서의 인터넷 뱅킹 화면예 1을 도시하는 도면.
- <18> 도 18은 본 실시 형태에서의 인터넷 뱅킹 화면예 2를 도시하는 도면.
- <19> 도 19는 본 실시 형태에서의 인터넷 뱅킹 화면예 3을 도시하는 도면.
- <20> 도 20은 본 실시 형태에서의 인터넷 뱅킹 화면예 4를 도시하는 도면.

- <21> 도 21은 본 실시 형태에서의 일시 고객 조작 이력 테이블의 예를 도시하는 도면.
- <22> 도 22는 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 제어하는 방법에서의 고객 조작 이력 취득을 도시하는 도면.
- <23> 도 23은 본 실시 형태에서의 영업점 시스템 및 정보 처리 장치를 제어하는 방법에서의 고객 조작 이력에 따른 거래 절환 처리의 전체 플로우를 도시하는 도면.
- <24> 도 24는 본 실시 형태에서의 정보/상담 단말기 화면예 1을 도시하는 도면.
- <25> 도 25는 본 실시 형태에서의 정보/상담 단말기 화면예 2를 도시하는 도면.
- <26> 도 26은 본 실시 형태에서의 창구 단말기 화면예 1을 도시하는 도면.
- <27> 도 27은 본 실시 형태에서의 창구 단말기 화면예 2를 도시하는 도면.
- <28> 도 28은 본 실시 형태에서의 창구 단말기 화면예 3을 도시하는 도면.
- <29> <도면의 주요 부분에 대한 부호의 설명>
- <30> 100 : 영업점
- <31> 101 : 휴대 단말기
- <32> 102 : 금융 디바이스
- <33> 103 : 정보 표시기
- <34> 104 : 고객 조작형 전용 단말기
- <35> 105 : 정보/상담 단말기
- <36> 106 : ATM
- <37> 107 : 창구 단말기
- <38> 110 : 영업점 밖
- <39> 111 : 고객 조작형 단말기
- <40> 120 : 광고 매체
- <41> 130 : 영업점 시스템 서버
- <42> 131 : 거래 상태 제어부
- <43> 132 : 상담 예약 정보 제어부
- <44> 133 : 상품 정보 제어부
- <45> 134 : 유익 정보 결정부
- <46> 135 : 시스템 제휴부
- <47> 136 : 일시 고객 조작 이력 제어부
- <48> 140 : 인터넷 뱅킹 서버
- <49> 141 : 인터넷 뱅킹용 고객 정보 제어부
- <50> 142 : 시스템 제휴부
- <51> 150 : 고객 관리 서버
- <52> 151 : 고객 정보 제어부
- <53> 152 : 시스템 제휴부
- <54> 190, 191 : 네트워크

- <55> 2000 : 인터넷 뱅킹용 고객 정보 테이블
 <56> 3000 : 고객 정보 테이블
 <57> 4000 : 거래 상태 테이블
 <58> 5000 : 상담 예약 정보 테이블
 <59> 6000 : 상품 정보 테이블
 <60> 7000 : 유익 정보 판단 기준 테이블
 <61> 8000 : 일시 고객 조작 이력 테이블

도면

도면1



도면2

인터넷 맹킹용 고객 정보 테이블 2000		
고객 ID	인터넷 맹킹 로그인용 ID	인터넷 맹킹 로그인용 패스워드
3009711	122233564456	Pass0001
3009811	789665407788	abcaabcab

도면3

고객 정보 테이블 3000

고객 ID	성별	연령	고객 종별	가족 구성	소지 계좌	거래 (예입/차입)금액
3009711	남	25	일반	독신	네트 전용 계좌	2,000,000
3009712	남	30	일반	아내, 자식(×1)	일반 보통 예금	5,000,000
3009712	남	30	일반	아내, 자식(×1)	외화 보통 예금	5,000,000
3009811	남	35	일반	독신	네트 전용 계좌	5,000,000
3009822	남	40	일반	독신	일반 보통 예금	20,000,000
3009911	여	55	부유	아내, 자식(×1)	일반 보통 예금	50,000,000

도면4

거래 상태 테이블 4000

고객 ID	거래 종별	스테이터스	플래그					
			정보 표시	홍미 있음	정보 취득	상담 예약	상담	거래 완료
3009811	교육론	이해	ON	ON	ON	OFF	OFF	OFF
3009811	외화 보통 예금	납득	ON	ON	ON	ON	ON	ON
3009811	정기 예금	납득	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	ON
3009811	주택론	알아차림	ON	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF
4001212	보통 예금	납득	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	ON

도면5

상담 예약 정보 테이블 5000

고객 ID	예약 번호	예약 일시	거래			연락처
			지점명	종별		
3009811	071	2003/09/11 09:30	신가와사끼	외화 보통 예금		044XXXXXXX
3009811	072	2003/10/18 10:00	도쓰까	교육론		044XXXXXXX
3009811	073	2003/10/20 10:00	신가와사끼	외화 보통 예금		044XXXXXXX

도면6

상품 정보 테이블 6000

상품명칭	최저 거래 (예입/차입)금액		최고 거래 (예입/차입)금액	거래 가능 년수
	6100	6200		
보통 예금		1	100,000,000	-
외화 보통 예금		10,000	100,000,000	-
정기 예금		10,000	100,000,000	10년
저축 예금		100,000	100,000,000	-
주택론		1,000,000	100,000,000	50년
교육론		1,000,000	50,000,000	10년

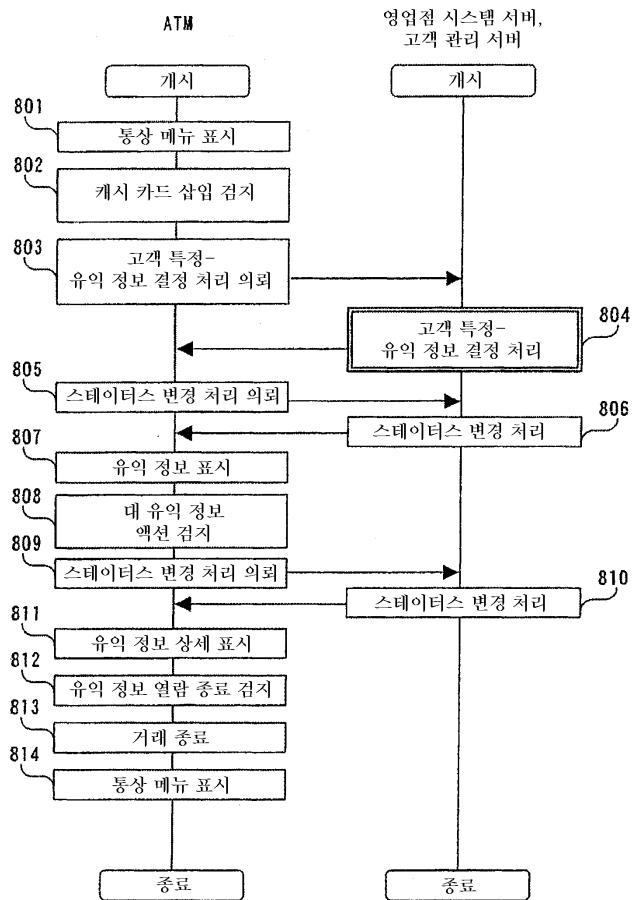
도면7

유익 정보 판단 기준 테이블 7000

전체 정보		유익 정보							
고객 연령	거래 (예입/ 차입 금액)	스테이터스		플래그					
		외화 예금	주택론	외화 예금 -정보 표시	외화 예금 -홍미 있음	외화 예금 -상담	주택론 -정보 표시		
30 ~ 40	~3,000,000	알아 차립	알아 차립	OFF	OFF	OFF	OFF	외화 금액	
30 ~ 40	~3,000,000	이해	알아 차립	ON	ON	ON	ON	외화 금액 (상세)	
30 ~ 40	~3,000,000	이해	이해	ON	ON	ON	ON	외화 금액 (상세)	
30 ~ 40	~3,000,000	납득	이해	ON	ON	ON	OFF	주택론	

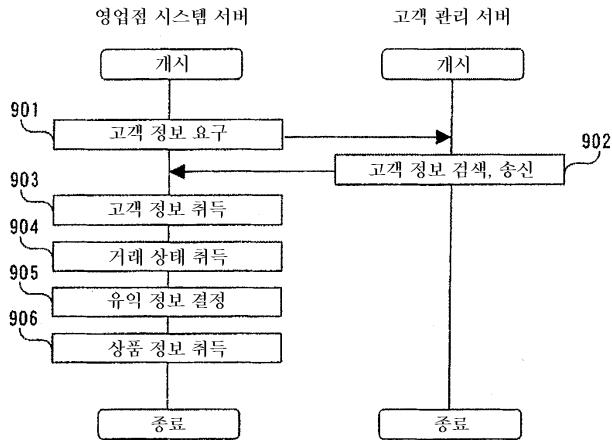
도면8

ATM제어 플로우



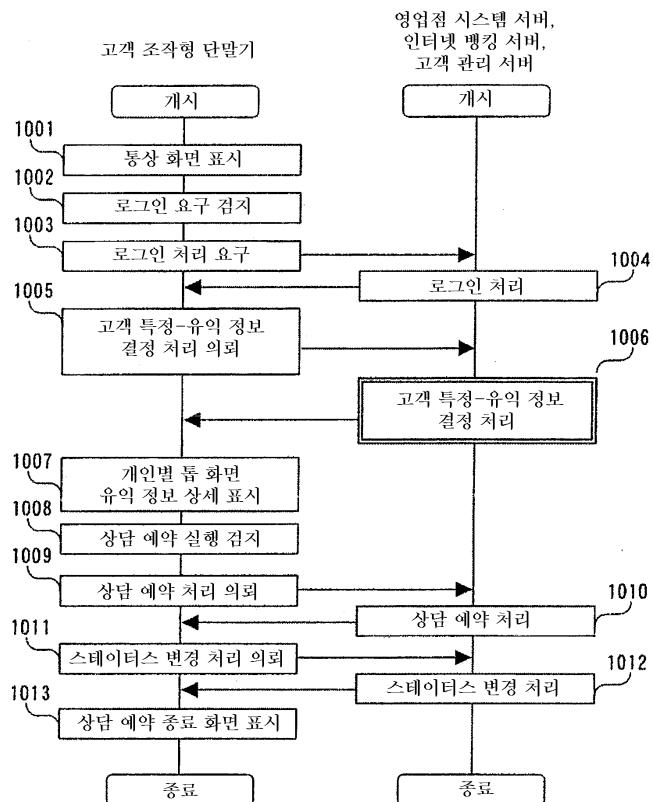
도면9

고객 특정-유익 정보 결정 플로우



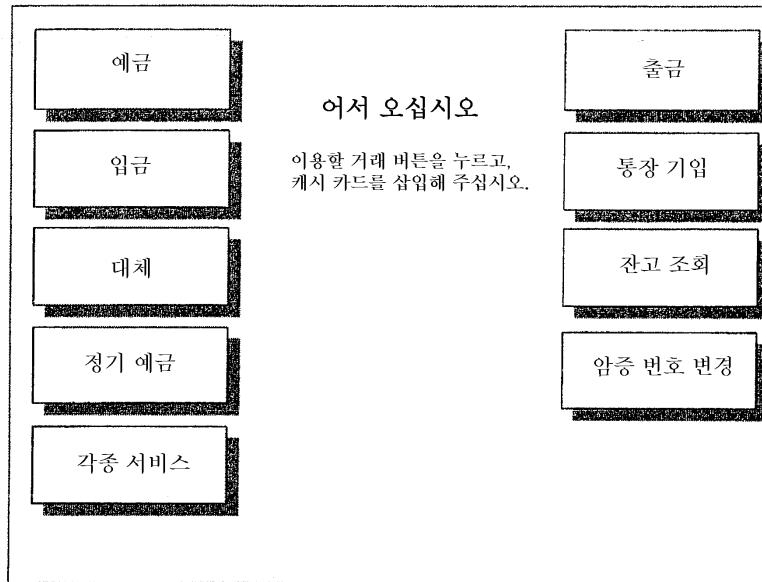
도면10

인터넷 맹킹 전체 플로우



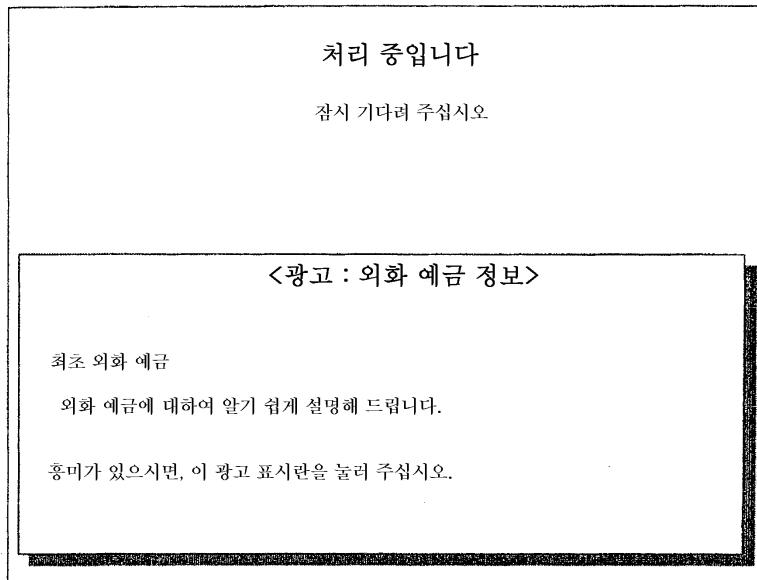
도면11

ATM 화면 (메뉴 화면) 1100



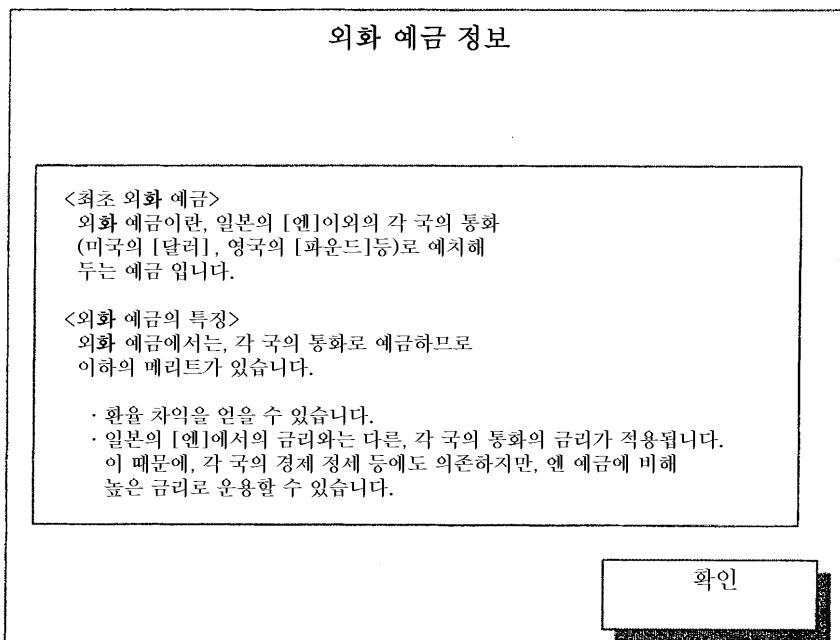
도면12

ATM 화면(처리중 화면) 1110



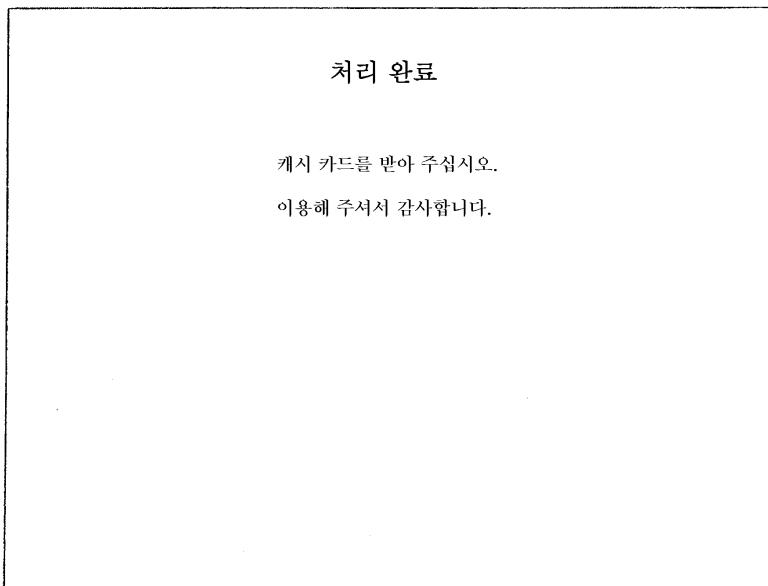
도면13

ATM 화면 (유의 정보 표시 화면) 1120



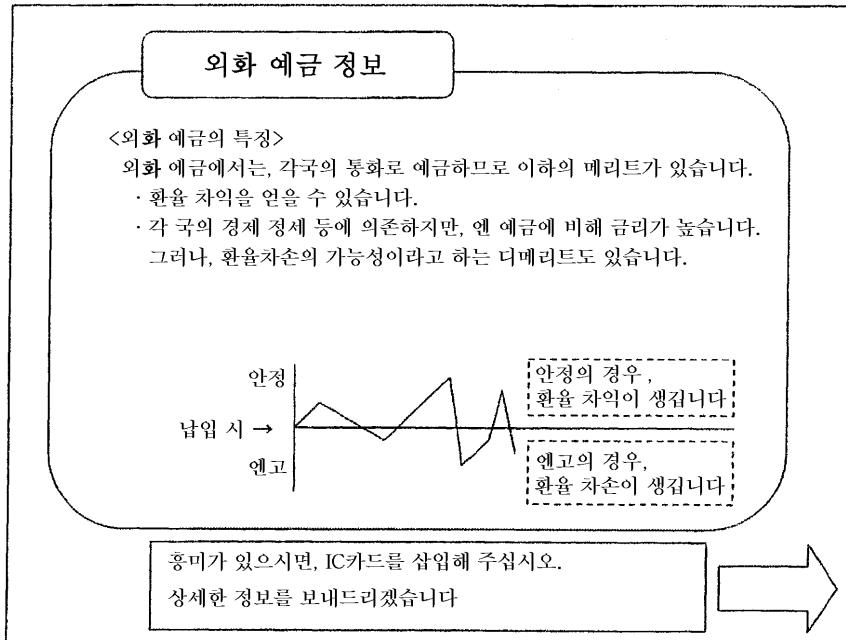
도면14

ATM 화면 (처리 완료 화면) 1130

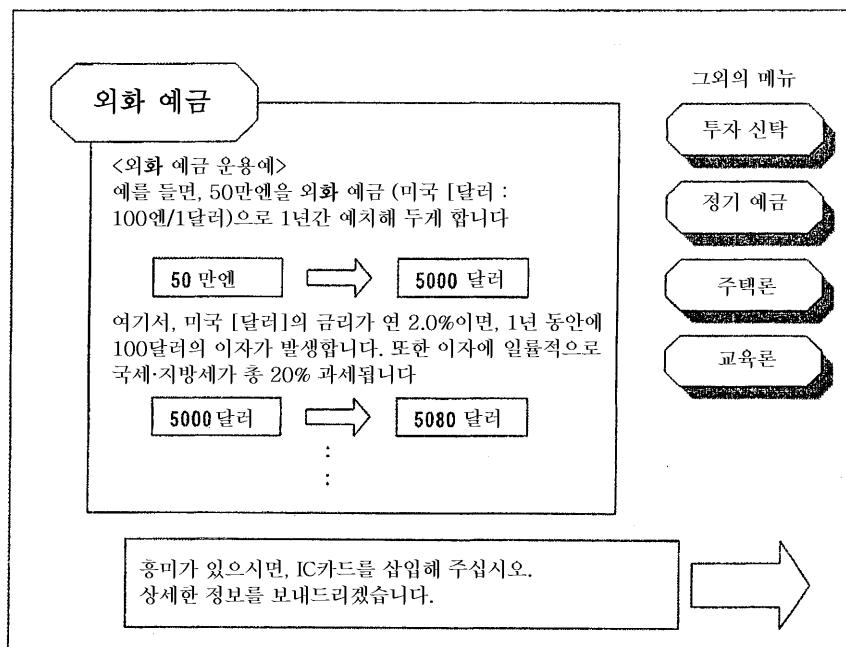


도면15

정보 표시기 화면 1200

**도면16**

정보/ 상담 단말기 화면 1300



도면17

인터넷 뱅킹 화면 (메뉴 화면) 1400

XXX은행 인터넷 뱅킹	
메뉴	계약자 번호 1111XXXX
<ul style="list-style-type: none"> 원하는 메뉴를 선택해 주십시오. 	
계좌를 개설함	히타치 다이렉트
<ul style="list-style-type: none"> 통합 계좌 인터넷 전용 계좌 	
각종 서비스	자금을 운용함
<ul style="list-style-type: none"> 주소 변경 공공요금 자동 지불 외화 예금 투자 신탁 	

도면18

인터넷 뱅킹 화면 (고객 톱 화면) 1410

XXX은행 인터넷 뱅킹	
외화 예금 정보	가와사끼 타로우 님 로그아웃
<ul style="list-style-type: none"> 외화 운영이라면 좋은 이용이 매력, 귀하의 자산 운용에 부디 도움이 되게 하십시오. 	
상품 일람	외화 예금 상품을 열람 할 수 있습니다.
상담 신청	점포에서의 상담 예약을 받습니다.
계좌를 개설함	히타치 다이렉트
<ul style="list-style-type: none"> 통합 계좌 텔레폰 뱅킹 	

도면19

인터넷 맹킹 화면 (외화 예금 상담 신청 화면) 1420

XXX 은행 인터넷 맹킹	
외화 예금 상담 신청	
• 상담 신청 내용을 입력해 주십시오.	
내점일	평성 <input type="text" value="14"/> 년 <input type="text" value="11"/> 월 <input type="text" value="11"/> 일
내점 일시	<input type="text" value="9"/> 시 <input type="text" value="30"/> 분
지점명	XXX 지점
연락처	000-XXXX-XXXX
<input type="button" value="신청"/>	

도면20

인터넷 맹킹 화면(상담 신청 완료 화면) 1430

XXX 은행 인터넷 맹킹	
외화 예금 상담 신청 완료	
• 예약 번호 :1234	
• 내점시에는, 캐시 카드를 지참하시기 바랍니다	
<input type="button" value="홈으로 되돌아감"/>	

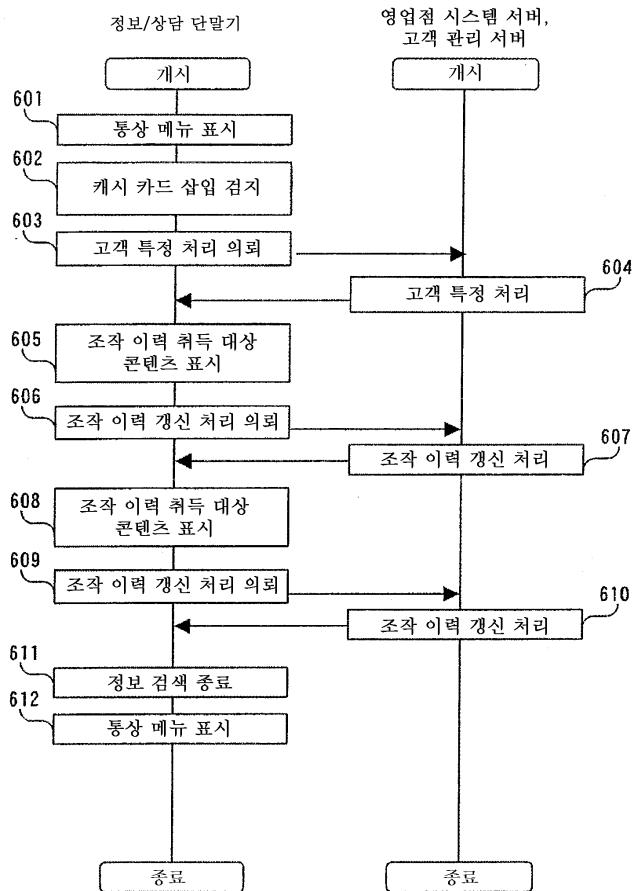
도면21

일시 고객 조작 이력 테이블 8000

고객 ID	의화 예금 콘텐츠								주택론 콘텐츠									
	보통 예금 설명	정기 예금 설명	시세 정보	운용 시뮬레이션	변동 타입 설명	고정 타입 설명	론 금리	반제 시뮬레이션	8210	8220	8200	8230	8240	8310	8320	8300	8330	8340
3009811	13:15			13:40	14:00													
3009822			14:15			14:00									13:50			
4001212	14:17	14:19				14:15								14:30	14:22	14:12		
2004343				15:09														

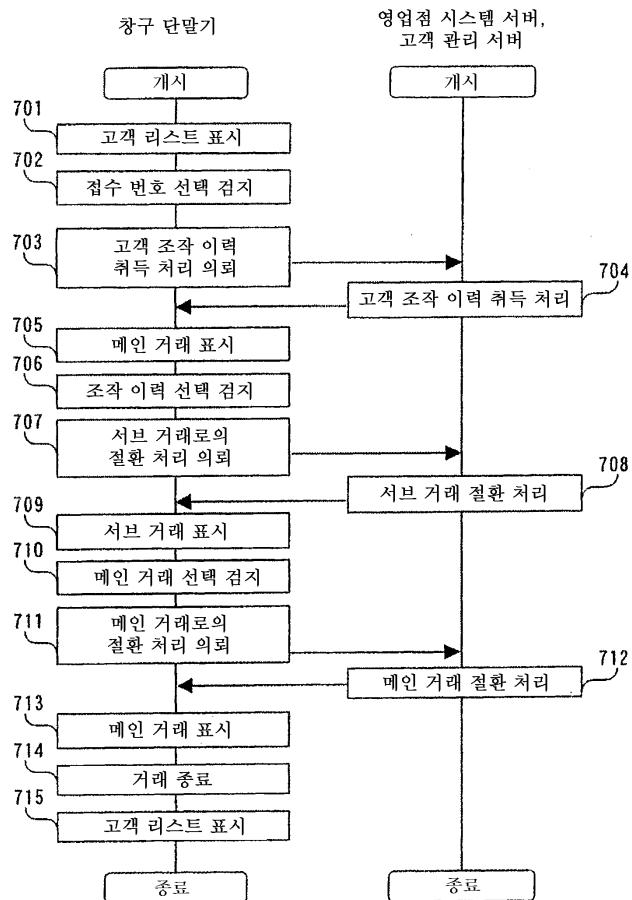
도면22

정보/상담 단말기 플로우



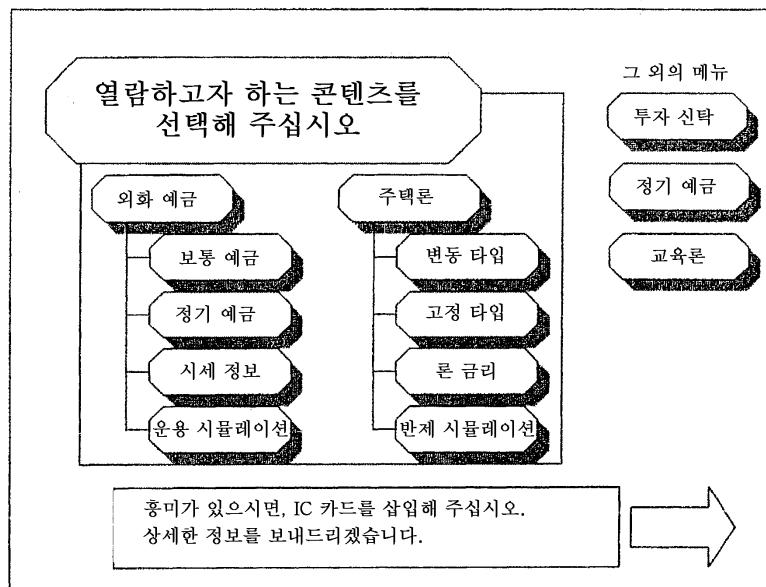
도면23

창구 단말기 플로우

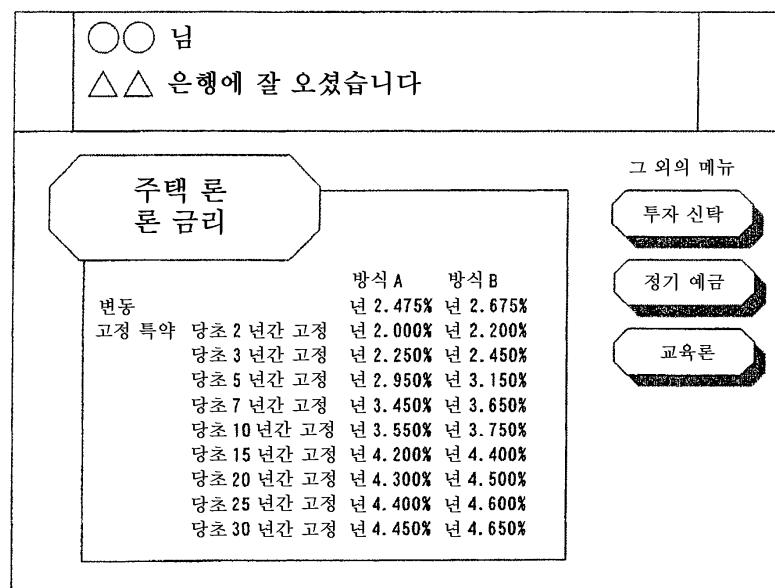


도면24

정보/상담 단말기 화면(메뉴 화면) 1500

**도면25**

정보/상담 단말기 화면(론 금리 화면) 1510



도면26

창구 단말기 화면(고객 리스트 화면) 1600

도면27

창구 단말기 화면(메인·거래 화면) 1610

메인 화면 (입출금 화면)	<p>스테이터스 정보</p> <p>○hh:mm 외화 정보 열람</p> <p>○hh:mm 주택론 열람</p> <p>고객 정보</p>
	<p>실행</p> <p>상세</p>
네비게이션(메인)	<p>TOP</p>

도면28

창구 단말기 화면(서브 거래 화면) 1620

