

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 特 許 公 報 (B2)

(11) 特許番号

特許第4861713号
(P4861713)

(45) 発行日 平成24年1月25日 (2012. 1. 25)

(24) 登録日 平成23年11月11日 (2011. 11. 11)

(51) Int. Cl.

F I

H O 4 M 3/42 (2006. 01)

H O 4 M 3/42 Z

H O 4 M 11/00 (2006. 01)

H O 4 M 11/00 3 O 2

請求項の数 10 (全 22 頁)

(21) 出願番号 特願2006-23802 (P2006-23802)
 (22) 出願日 平成18年1月31日 (2006. 1. 31)
 (65) 公開番号 特開2006-217615 (P2006-217615A)
 (43) 公開日 平成18年8月17日 (2006. 8. 17)
 審査請求日 平成21年1月30日 (2009. 1. 30)
 (31) 優先権主張番号 10-2005-0008922
 (32) 優先日 平成17年2月1日 (2005. 2. 1)
 (33) 優先権主張国 韓国 (KR)
 (31) 優先権主張番号 10-2005-0048496
 (32) 優先日 平成17年6月7日 (2005. 6. 7)
 (33) 優先権主張国 韓国 (KR)

(73) 特許権者 506036390
 イーベイ コリア カンパニーリミテッド
 大韓民国, ソウル市, セオチョ・グ, セオ
 チョ・ドン1304-3, ナムソウル・ビ
 ルディング, 6階
 (74) 代理人 100110434
 弁理士 佐藤 勝
 (72) 発明者 ク ヨン ベー
 大韓民国, ソウル市, クワナク・グ, ボン
 チョン・ドン1713, ヒュンダイ・ホー
 ムタウン・アパート302-1211
 (72) 発明者 キム ムー セオン
 大韓民国, プサン市, セオ・グ, チョジャ
 ン・ドン59-7

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 知能型顧客対応システム、知能型顧客対応方法

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

情報提供者端末機と情報要請者端末機とにそれぞれ組み込まれているメッセージングプログラムを介したインスタントメッセージング機能を有し、情報要請者が情報提供者との音声通話を要請すると、前記情報提供者の実時間顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位情報とを用いて、要請時間で通信可能な前記情報提供者の対応通信手段を優先順位の順序通りに検索し、前記情報提供者と前記情報要請者との間の音声通話が行われるようにするメッセージングサーバーと、

前記メッセージングサーバーから入力されたメッセージを処理して経路を決定して前記情報提供者端末機と前記情報要請者端末機とに伝送し、音声通信のための呼を伝達するプロキシサーバーと、

前記情報提供者と前記情報要請者との位置をIP (Internet Protocol) に基づいて管理して前記メッセージングサーバーと前記プロキシサーバーとに伝達するRSサーバー (Redirect Server) と、

前記情報要請者端末機と前記情報提供者端末機又は各種電話とのインターネット電話網サービスを支援するVOIP (Voice over IP) ゲートウェイとを備え、

前記プロキシサーバーは、

前記情報要請者と前記情報提供者との評価結果による接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理し、

前記情報要請者又は前記情報提供者が接続遮断リストに含まれている場合には、前記情

10

20

報要請者と前記情報提供者との間の通信を遮断し、前記情報要請者又は前記情報提供者が通話時間制限リストに含まれている場合には、前記情報提供者と前記情報要請者間の通信が通話限界時間のみに行われるようにすること

を特徴とする智能型顧客対応システム。

【請求項 2】

前記情報提供者端末機と前記情報要請者端末機とのそれぞれのメッセージ画面に、顧客情報、商品情報、又は注文情報を含む付加情報を表示するためのメッセージを前記メッセージサーバーに伝達するウェブサーバーをさらに備えること

を特徴とする請求項 1 記載の智能型顧客対応システム。

【請求項 3】

前記対応通信手段は、IP 電話、特定事業者の IP 電話、一般有線電話、携帯電話及び / 又は海外電話のうち、少なくとも 1 種を含むこと

を特徴とする請求項 1 又は 2 のうちいずれか 1 項記載の智能型顧客対応システム。

【請求項 4】

前記対応通信手段として 2 つ以上の IP 電話が登録された状態である場合には、前記各 IP 電話の通話状態 (busy / available) を把握し、通話状態に応じて呼をルーティングし、ウェブページ及び / 又は前記情報要請者のメッセージ画面に表示すること

を特徴とする請求項 3 記載の智能型顧客対応システム。

【請求項 5】

情報提供者の通信手段情報を格納し、情報要請者から前記情報提供者との通信要請があれば前記情報提供者を追跡して前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が行われるようにする智能型顧客対応システムの智能型顧客対応方法において、

前記智能型顧客対応システムが、前記情報提供者の顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位情報とを格納した状態で、前記情報要請者から前記情報提供者との通信要請がある場合には、前記通信要請時間に通信可能な前記情報提供者の対応通信手段を優先順位の高い順序通りに呼び出す第 1 工程と、

前記智能型顧客対応システムが、前記第 1 工程の呼び出しに対して前記情報提供者の対応通信手段が応答した場合には、前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が行われるようにする第 2 工程と、

前記第 1 工程の呼び出しに対して前記情報提供者の全ての対応通信手段が応答しない場合には、前記情報要請者に既に入力された対応メッセージを出力する第 3 工程と、

前記情報要請者と前記情報提供者との間の通信時間及び / 又は前記情報要請者の前記情報提供者に対する評価を含む通信内訳を前記情報提供者の実績情報として格納する第 4 工程と、を備え、

前記通信内訳に基づいた情報要請者と情報提供者との評価結果に基づいて接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理し、

前記情報要請者又は前記情報提供者が接続遮断リストに含まれている場合には、第 1 工程と第 2 工程とを行わずに第 3 工程へと移行し、前記情報要請者に既に入力された対応メッセージを伝達し、

前記情報要請者又は前記情報提供者が通話時間制限リストに含まれている場合には、第 2 工程で前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が通話限界時間のみに行われるようにすること

を特徴とする智能型顧客対応方法。

【請求項 6】

前記智能型顧客対応システムが、新規登録する情報提供者から前記情報提供者の顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位情報との入力を受けて格納する工程をさらに備えること

を特徴とする請求項 5 記載の智能型顧客対応方法。

【請求項 7】

前記対応通信手段は、IP 電話、特定事業者の IP 電話、一般有線電話、携帯電話及び

10

20

30

40

50

/ 又は海外電話のうち、少なくとも 1 種を含むこと

を特徴とする請求項 5 又は請求項 6 のうちいずれか 1 項記載の智能型顧客対応方法。

【請求項 8】

前記対応通信手段として 2 つ以上の I P 電話が登録された状態である場合には、前記各 I P 電話の通話状態 (busy / available) を把握し、通話状態に応じて呼をルーティングし、ウェブページ及び / 又は前記情報要請者のメッセージ画面に表示すること

を特徴とする請求項 7 記載の智能型顧客対応方法。

【請求項 9】

前記対応通信手段は、文字チャット、音声チャット、及び / 又は画像チャットの 1 対 1 チャット又はマルチチャット環境を支援するメッセージングプログラムであること

を特徴とする請求項 5 又は請求項 6 のうちいずれか 1 項記載の智能型顧客対応方法。

【請求項 10】

前記情報要請者は、特定の商品を購入しようとする購買希望者、購買者又は販売者であり、前記情報提供者は、販売者又は前記商品を購入して使用したイノベーターであること

を特徴とする請求項 5 又は請求項 6 のうちいずれか 1 項記載の智能型顧客対応方法。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、智能型顧客対応システム、智能型顧客対応方法、及び智能型顧客対応プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に関し、特に、多数の販売者と多数の購買者との間の電子商取引を提供するオンラインショッピングモール、オンラインポータルサイト、及び B to B (Business to Business: 企業間取引)、B to C (Business to Customer: 企業消費者間取引) 環境で情報要請者の通信要求に対して知的に対応する智能型顧客対応システム、智能型顧客対応方法に関する。

【背景技術】

【0002】

インターネットユーザの急増にともない、電子商取引等のオンライン上での商品又はサービスに対する情報要請が益々拡大しつつあるが、このような電子商取引プラットフォームの一例として、オンラインマーケットプレイスがある。オンラインマーケットプレイスは、多数の個人又は事業者等の販売者 (e-dealer ともいう。) が自由に商品を登録、販売し、購買希望者がこのオンラインマーケットプレイスに接続して商品を検索、購買することができるようにするインターネット上の市場をいう。

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0003】

購買希望者がこのようなオンラインマーケットプレイスを含んだ電子商取引ウェブサイト (オークション / 逆オークションサイトを含む) でショッピングをするために商品を検索する過程で当該商品について問い合わせたい内容がある場合には、当該商品に対する「レビュー」又は「FAQ」に登録された質疑 / 応答を参照したり、販売者又は管理者に問い合わせメールを発信したりしなければならない。ところが、このような「レビュー」又は「FAQ」の場合には、一般的な内容のみが含まれていることから、購買希望者が個人的に知りたい内容に対する回答を得ることが難しく、管理者に問い合わせメールを発信した場合には、回答を得るために多くの時間を待たなければならないという不便さがある。このような問題点は、オンライン上で情報提供サービスを支援するポータルサイト又はオンラインコンテンツを提供するウェブサイトでも同様にみられる。

【0004】

本発明は、このような実情に鑑みてなされたものであり、例えば商品又はサービス購買者といった情報要請者が、商品に関する情報を得るために、例えば商品又はサービスの販売者やイノベーターといった情報提供者との通信を要請することにより、当該情報要請者の通信要請に知的に対応して当該情報提供者との実時間通信を可能とする智能型顧客応

10

20

30

40

50

対システム、知能型顧客対応方法を提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0005】

上述した目的を達成する本発明にかかる知能型顧客対応システムは、情報提供者端末機と情報要請者端末機とにそれぞれ組み込まれているメッセージングプログラムを介したインスタントメッセージング機能を有し、情報要請者が情報提供者との音声通話を要請すると、前記情報提供者の実時間顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位情報とを用いて、要請時間で通信可能な前記情報提供者の対応通信手段を優先順位の順序通りに検索し、前記情報提供者と前記情報要請者との間の音声通話が行われるようにするメッセージャーサーバーと、前記メッセージャーサーバーから入力されたメッセージを処理して経路を決定して前記情報提供者端末機と前記情報要請者端末機とに伝送し、音声通信のための呼を伝達するプロキシサーバーと、前記情報提供者と前記情報要請者との位置をIP (Internet Protocol) に基づいて管理して前記メッセージャーサーバーと前記プロキシサーバーとに伝達するRSサーバー (Redirect Server) と、前記情報要請者端末機と前記情報提供者端末機又は各種電話とのインターネット電話網サービスを支援するVOIP (Voice over IP) ゲートウェイとを備え、前記プロキシサーバーは、前記情報要請者と前記情報提供者との評価結果による接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理し、前記情報要請者又は前記情報提供者が接続遮断リストに含まれている場合には、前記情報要請者と前記情報提供者との間の通信を遮断し、前記情報要請者又は前記情報提供者が通話時間制限リストに含まれている場合には、前記情報提供者と前記情報要請者間の通信が通話限界時間のみに行われるようにすることを特徴としている。

【0006】

また、上述した目的を達成する本発明にかかる知能型顧客対応方法は、情報提供者の通信手段情報を格納し、情報要請者から前記情報提供者との通信要請があれば前記情報提供者を追跡して前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が行われるようにする知能型顧客対応システムの知能型顧客対応方法において、前記知能型顧客対応システムが、前記情報提供者の顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位情報とを格納した状態で、前記情報要請者から前記情報提供者との通信要請がある場合には、前記通信要請時間に通信可能な前記情報提供者の対応通信手段を優先順位の高い順序通りに呼び出す第1工程と、前記知能型顧客対応システムが、前記第1工程の呼び出しに対して前記情報提供者の対応通信手段が応答した場合には、前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が行われるようにする第2工程と、前記第1工程の呼び出しに対して前記情報提供者の全ての対応通信手段が応答しない場合には、前記情報要請者に既に入力された対応メッセージを出力する第3工程と、前記情報要請者と前記情報提供者との間の通信時間及び/又は前記情報要請者の前記情報提供者に対する評価を含む通信内訳を前記情報提供者の実績情報として格納する第4工程と、を備え、前記通信内訳に基づいた情報要請者と情報提供者との評価結果に基づいて接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理し、前記情報要請者又は前記情報提供者が接続遮断リストに含まれている場合には、第1工程と第2工程とを行わずに第3工程へと移行し、前記情報要請者に既に入力された対応メッセージを伝達し、前記情報要請者又は前記情報提供者が通話時間制限リストに含まれている場合には、第2工程で前記情報提供者と前記情報要請者との間の通信が通話限界時間のみに行われるようにすることを特徴としている。

【発明の効果】

【0008】

本発明によれば、オンラインマーケットプレイスを介して商品を購入しようとする購買希望者/又は既に購買した購買者が、そのオンラインマーケットプレイスで当該商品に対する追加情報を得るために、当該商品販売者又はイノベーターとの直接対話を所望する際に、販売者又はイノベーターの対応通信手段を追跡して購買者との直接通信を支援することにより、購買者が適切な情報を迅速に得ることが可能となるとともに、販売者が顧客に最適のサービスを提供することが可能となり、また、イノベーターが商品に対する正確な

10

20

30

40

50

評を購買者に提供して適切な補償を受けることが可能となる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0009】

以下、本発明を適用した具体的な実施の形態について図面を参照しながら詳細に説明する。

【0010】

図1に、本発明の実施の形態として示す智能型顧客対応システムの概略構成を示す。智能型顧客対応システム110には、同図に示すように、インターネット121を介して情報要請者として購買者端末機122が接続され、情報提供者として販売者端末機123、イノベーター端末機124、及びコールセンター端末機125が接続される。情報要請者は、商品若しくはサービス購買希望者、商品若しくはサービス購買者、又はB to B環境下における商品若しくはサービス販売者等を含む。なお、同図においては、それぞれ1つずつの購買者端末機122、販売者端末機123、イノベーター端末機124、及びコールセンター端末機125が智能型顧客対応システム110に接続されている様子を示しているが、実際には、それぞれ複数の端末機が智能型顧客対応システム110に接続される。

10

【0011】

このような智能型顧客対応システム110は、ウェブサーバー111と、メッセージサーバー112と、プロキシサーバー113と、RS(redirect server)サーバー114とを備える。商品/顧客/注文データベース115は、ウェブサーバー111に接続される。メッセージサーバー112とプロキシサーバー113とRSサーバー114とは、VOIP(Voice over IP)メッセージサーバーを構成し、特に、プロキシサーバー113とRSサーバー114とは、VOIPサーバーを構成する。顧客対応データベース116とVOIPゲートウェイ131とは、このVOIPメッセージサーバーに接続される。

20

【0012】

VOIPゲートウェイ131は、私設交換機132を介して図示しないコールセンターに接続され、外部の公衆網(PSTN:Public Switched Telephone Network)又は移动通信網133と接続されることにより、コールセンターと購買者が、販売者又はイノベーターとの間で、携帯電話134又は有線電話135を用いて通話を行うことを可能とする。

30

【0013】

なお、以下では、情報要請者を購買者と限定する場合には、その購買者とは、ウェブサーバー111で販売している任意の商品又はサービスについて問い合わせる内容がある購買希望者又は既購買者を意味するものとする。また、情報提供者としての販売者とは、ウェブサーバー111で当該商品又はサービスを販売する者を意味するものとする。さらに、情報提供者としてのイノベーターとは、ウェブサーバー111を介して当該商品を購入し、ウェブサーバー111にイノベーターとして登録した既購買者であって、購買者に当該商品に対して直接相談し、販売者又はウェブサーバー運営者から所定の補償を受ける者を意味するものとする。

40

【0014】

ウェブサーバー111は、通常の電子商取引ウェブサイトを運営して、複数の販売者と複数の購買者との間の商品又はサービスの売買が行われるようにする。そのため、ウェブサーバー111は、商品の登録/検索/注文/払い戻し/配送確認等、一般の電子商取引機能を有する上、本発明の情報提供者と情報要請者との間のメッセージが実行される開始点としての機能を有し、メッセージプログラム内に商品/顧客/注文情報等の付加的な情報を表示するためのHTML(HyperText Markup Language)メッセージをメッセージサーバー112に伝送する機能も備える。

【0015】

メッセージサーバー112は、インスタントメッセージング、各顧客の対話相手及

50

びグループ管理、ユーザ認証等のメッセージ機能を実現するためのサーバーであって、各情報要請者と情報提供者との間にメッセージングを行うことができるようにする。

【0016】

プロキシサーバー113及びRSサーバー114は、音声通信を制御するためのVOIPサーバーである。プロキシサーバー113は、メッセージサーバー112からの信号を受信し、これを処理するために必要な経路を決定し、呼とメッセージとを伝達する機能を有する。また、RSサーバー114は、IPアドレスに基づいて、メッセージサーバーにログインした購買者、販売者及びイノベーターの位置を管理（記憶、削除、修正）する。

10

【0017】

プロキシサーバー113は、情報要請者と情報提供者との間の通信時間、情報要請者の情報提供者に対する評価等の通信内訳を情報提供者の実績情報として格納し、通信内訳に基づいて、情報要請者と情報提供者とを評価して接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理する。そして、プロキシサーバー113は、情報要請者又は情報提供者が接続遮断リストに含まれている場合には、情報要請者と情報提供者との間の通信を遮断する一方で、情報要請者又は情報提供者が通話時間制限リストに含まれている場合には、情報提供者と情報要請者との間の通信が通話限界時間のみに行われるようにする。

【0018】

ここで、通話時間制限リストとは、不良情報提供者と情報要請者としての顧客と評価され、最大通話時間を限定する必要がある顧客に対するリストであり、接続遮断リストとは、非常に不良な顧客と評価され、通信機能を遮断しなければならない不良情報提供者と情報要請者としての顧客に対するリストを意味する。プロキシサーバー113は、音声通話のための呼接続の際に、情報要請者及び情報提供者の評価結果に基づいて、その接続有無と接続時間とを決定する。

20

【0019】

商品／顧客／注文データベース115は、商品情報を格納する商品データベースと、販売者情報を格納する販売者データベースと、注文関連情報を格納する注文データベースと、購買者情報を格納する購買者データベースとからなる。また、顧客対応情報データベース116には、販売者とイノベーターの顧客対応情報が格納される。

30

【0020】

VOIPゲートウェイ131は、インターネット電話網サービスを支援する装置であって、インターネット121を介しての購買者と販売者との間のPCtoPC音声チャット及び画像チャット、PCtoIP Phoneの音声チャット、PCtoPhoneの音声通話等を支援する。

【0021】

ここで、図2(a)乃至図2(e)を参照して、本発明の実施の形態として示す商品データベース、販売者データベース、注文データベース、購買者データベース、及び顧客対応情報データベースを構成するフィールドについて説明する。

【0022】

商品データベースは、図2(a)に示すように、電子商取引ウェブサーバー上で販売される商品に対する情報を格納／管理するデータベースであって、商品管理番号フィールド2111と、商品名フィールド2112と、商品カテゴリフィールド2113と、商品種類フィールド2114と、市価価格フィールド2115と、販売価格フィールド2116と、製造社フィールド2117と、ブランドフィールド2118と、原産地フィールド2119と、属性情報フィールド2120と、商品詳細説明フィールド2121と、イメージファイルフィールド2122と、送料タイプフィールド2123と、送料フィールド2124と、無利子割賦払いの月数フィールド2125と、クーポンフィールド2126と、謝恩品フィールド2127と、ランクポイントフィールド2128と、販売者情報フィールド2129と、イノベーター情報フィールド2130とを含む。

40

50

【 0 0 2 3 】

ここで、商品管理番号フィールド 2 1 1 1 には、商品毎の固有な管理番号が指定され、販売者情報フィールド 2 1 2 9 には、販売者データベースの位置が記録され、イノベーター情報フィールド 2 1 3 0 には、当該商品のイノベーターデータベースの位置が記録される。

【 0 0 2 4 】

販売者データベースは、図 2 (b) に示すように、ウェブサーバー 1 1 1 に商品を販売する販売者に対する情報を格納 / 管理するデータベースであって、販売者 ID フィールド 2 2 1 1 と、販売者名フィールド 2 2 1 2 と、有線電話番号フィールド 2 2 1 3 と、携帯電話番号フィールド 2 2 1 4 と、ファクシミリ番号フィールド 2 2 1 5 と、税金計算書発給有無フィールド 2 2 1 6 と、現金領収証発給有無フィールド 2 2 1 7 と、販売者紹介の弁フィールド 2 2 1 8 と、ミニショップロゴファイルフィールド 2 2 1 9 と、顧客評価等級フィールド 2 2 2 0 と、販売者の他の商品情報フィールド 2 2 2 1 と、ログイン情報フィールド 2 2 2 2 と、音声チャット情報フィールド 2 2 2 3 と、画像チャット情報フィールド 2 2 2 4 と、音声通話情報フィールド 2 2 2 5 と、実時間顧客対応申請有無フィールド 2 2 2 6 と、顧客対応可能時間、優先順位、対応通信手段フィールド 2 2 2 7 とを含む。

【 0 0 2 5 】

ここで、販売者の他の商品情報フィールド 2 2 2 1 には、当該販売者が販売する全ての商品に対する情報を記録するのが望ましい。また、顧客対応可能時間、優先順位、対応通信手段フィールド 2 2 2 7 には、販売者が直接入力した顧客対応可能時間別に対応通信手段（文字チャット、音声チャット、画像チャット、IP 電話、携帯電話、有線電話）及びその優先順位を格納する。さらに、ログイン情報フィールド 2 2 2 2 には、販売者が現在ログイン状態であるか否かを示す情報を格納し、音声チャット情報フィールド 2 2 2 3 には、販売者が音声チャットを行うことができるか否かを示す情報を格納し、画像チャット情報フィールド 2 2 2 4 には、販売者が画像チャットを行うことができるか否かを示す情報を格納し、音声通話情報フィールド 2 2 2 5 には、販売者が IP 電話への音声通話を行うことができるか否かを示す情報を格納する。

【 0 0 2 6 】

注文データベースは、図 2 (c) に示すように、買い物かご番号フィールド 2 3 1 1 と、締結番号フィールド 2 3 1 2 と、締結日フィールド 2 3 1 3 と、商品情報フィールド 2 3 1 4 と、数量フィールド 2 3 1 5 と、決済金額フィールド 2 3 1 6 と、決済状態フィールド 2 3 1 7 と、送料フィールド 2 3 1 8 と、決済方式フィールド 2 3 1 9 と、銀行名フィールド 2 3 2 0 と、受取人フィールド 2 3 2 1 と、受取人連絡先 2 3 2 2 と、受取人携帯電話フィールド 2 3 2 3 と、配送地住所フィールド 2 3 2 4 とを含む。

【 0 0 2 7 】

購買者データベースには、図 2 (d) に示すように、顧客名フィールド 2 4 1 1 と、顧客 ID フィールド 2 4 1 2 と、生年月日フィールド 2 4 1 3 と、有線電話番号フィールド 2 4 1 4 と、携帯電話番号フィールド 2 4 1 5 と、住所フィールド 2 4 1 6 と、購買商品情報フィールド 2 4 1 7 と、購買日付フィールド 2 4 1 8 と、購買者のログイン情報フィールド 2 4 1 9 と、購買商品別のイノベーター登録有無フィールド 2 4 2 0 と、顧客対応可能時間、優先順位、対応通信手段フィールド 2 4 2 1 と、評価情報フィールド 2 4 2 2 とを含む。

【 0 0 2 8 】

ここで、購買した商品情報フィールドには、購買者の購買した商品が記録され、顧客対応可能時間、優先順位、対応通信手段フィールド 2 4 2 2 には、イノベーターが直接入力した顧客対応可能時間別の対応通信手段（文字チャット、音声チャット、画像チャット、IP 電話、携帯電話、有線電話）及びその優先順位を格納する。

【 0 0 2 9 】

顧客対応情報データベースは、図 2 (e) に示すように、販売者又はイノベーターとしての顧客対応者 ID 2 5 1 1 と、販売又はイノベートする商品情報フィールド 2 5 1 2 と、

10

20

30

40

50

商品の顧客応対可能時間別応対通信手段（文字チャット、音声チャット、画像チャット、ＩＰ電話、携帯電話、有線電話）及び優先順位フィールド２５１３と、顧客応対者が応対した顧客情報２５１４と、応対実績（呼の開始時刻及び呼の終了時刻）フィールド２５１５と、補償情報フィールド２５１６とを含む。さらに、この顧客応対情報データベースは、接続遮断リストフィールド２５１７と、通話時間制限リスト及び通話限界時間フィールド２５１８とを含む。

【００３０】

このような知能型顧客応対システム１１０は、図３乃至図６に示すような一連の処理を行う。なお、図３には、販売者が実時間顧客応対登録を行う際の一連の処理を示し、図４には、購買者が商品問い合わせ及び購買を行う際の一連の処理を示し、図５には、図４に示す販売者との通信サブルーチンを示し、図６には、図４に示すイノベーターとの通信サブルーチンを示している。

10

【００３１】

まず、図３を参照しながら、販売者の実時間顧客応対登録処理について説明する。

【００３２】

知能型顧客応対システム１１０においては、同図に示すように、ステップＳ３０１において、販売者が自己の販売者端末機１２３を介してウェブサーバー１１１に接続してログインし、ステップＳ３０２において、実時間顧客応対登録を要請する。これに応じて、ウェブサーバー１１１は、ステップＳ３０３において、販売者端末機１２３にメッセージングプログラムをダウンロードしてインストールさせる。そして、知能型顧客応対システム１１０においては、ステップＳ３０４において、販売者端末機１２３にメッセージングプログラムを実行させ、販売者が顧客応対可能時間別の応対通信手段と優先順位とを入力するのに応じて、当該販売者が入力した顧客応対可能時間別の応対通信手段と優先順位情報とを、販売者データベースに格納する。ここで、応対通信手段としては、ＩＰ電話、特定事業者のＩＰ電話、有線電話、携帯電話、及び／又は海外電話等が含まれる。知能型顧客応対システム１１０においては、同一の応対可能時間に２つ以上の応対通信手段を設定することを許容する。

20

【００３３】

また、知能型顧客応対システム１１０においては、この顧客応対可能時間別の応対通信手段及び優先順位を、メッセージングプログラムの他に、販売者専用プログラム（ＧＳＭ）や当該ウェブサーバー１１１の電子商取引サイトでも設定することができるようにする。このメッセージングプログラムは、コールセンターへの転送機能を有し、複数の購買者と販売者とがマルチチャット（文字チャット、音声チャット又は画像チャット）することができるように技術的に支援する。

30

【００３４】

複数の販売者と複数の購買者との間の電子商取引を仲介するオンラインマーケットプレイスにおいては、各販売者が実時間顧客応対可否を登録するが、１人の販売者が独自の運営する電子商取引ウェブサイトの場合には、相談員又は管理者毎に実時間顧客応対可否を登録して顧客の通信要請に対応することもある。

【００３５】

つぎに、図４を参照しながら、購買者の商品問い合わせ及び購買処理について説明する。

40

【００３６】

知能型顧客応対システム１１０においては、同図に示すように、ステップＳ４０１において、購買者が自己の購買者端末機１２２を介してウェブサーバー１１１に接続してログインし、通常の商品検索手続きにしたがって商品を検索する。ここで、購買者端末機１２２には、購買者が特定の商品を選択するのに応じて、当該商品の詳細画面が表示画面に表示されるが、この商品の詳細画面には、商品に関する情報、販売者情報、及びイノベーター情報が含まれる。また、販売者情報としては、実時間顧客応対登録有無と現在チャット可否とを示す情報が含まれる。さらに、イノベーター情報としては、登録されたイノベ

50

ターのID、当該商品の購買日付、及び当該イノベーターの評価情報が含まれる。

【0037】

この際、購買者は、当該商品についての問い合わせを販売者又は当該商品の既使用者であるイノベーターとの通信によって行うことを希望する場合には、販売者との通信を要請することができる。また、図4において、購買者は、当該商品の購買希望者であって、追って商品を購入する者と明示されているが、本発明は、これに限定されず、当該商品の既購買者が当該商品の使用方法等を問い合わせるために販売者との通信を要請することもできる。

【0038】

ここで、プロキシサーバー113は、ステップS402において、購買者から販売者との通信要請がある場合には、ステップS403において、販売者との通信サブルーチンを行う一方で、ステップS404において、購買者から販売者との通信要請がなく、購買者からイノベーターとの通信要請がある場合には、ステップS405において、イノベーターとの通信サブルーチンを行う。なお、これらステップS403における販売者との通信サブルーチン及びステップS405におけるイノベーターとの通信サブルーチンの詳細な処理は、図5及び図6を参照して後述するものとする。

10

【0039】

そして、ウェブサーバー111は、ステップS406において、販売者若しくはイノベーターとの通信による問い合わせをした購買者又は問い合わせをしていない購買者から商品購買要請がある場合には、ステップS407において、通常の商品販売手続きを行う。すなわち、ウェブサーバー111は、購買者から注文者情報及び配送地情報の入力を受け、各種決済方式で決済が完了すると、配送処理を行う。

20

【0040】

また、知能型顧客対応システム110においては、ステップS408において、商品を購入、使用した購買者が自己の購買者端末機122を介してイノベーターとしての登録を希望した場合には、ステップS409において、当該購買者によるイノベーターの顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位との入力を受けて購買者データベースに格納する。このイノベーターの顧客対応可能時間別の対応通信手段と優先順位との入力処理は、販売者の顧客対応可能時間帯別の対応通信手段と優先順位との入力処理と同様である。すなわち、イノベーターの対応通信手段としては、IP電話、特定事業者のIP電話、有線電話、携帯電話、及び/又は海外電話等が含まれる。

30

【0041】

なお、図4においては、購買者が商品を購入した後、直ちにイノベーターとして登録するものとして示されているが、知能型顧客対応システム110においては、実際には、購買者が、当該商品が届いてから一定の時間が経過した後、イノベーターとして登録することができるようにすることにより、購買者が当該商品を使用して長所や短所を十分に熟知した後、イノベーターとして登録するようにする。

【0042】

つぎに、図5を参照しながら、図4中ステップS403における販売者との通信サブルーチンについて説明する。

40

【0043】

知能型顧客対応システム110においては、同図に示すように、購買者が販売者との通信を要請すると、ウェブサーバー111は、ステップS501において、購買者端末機122にメッセージングプログラムが組み込まれているかを確認し、組み込まれていない場合には、当該メッセージングプログラムをインストールさせる。購買者端末機122に当該メッセージングプログラムがインストールされると、メッセージングサーバー112は、ステップS502において、当該商品の販売者が実時間顧客対応登録を行ったか否かと、当該時間帯の対応通信手段が存在するか否かを検索する。ここで、メッセージングサーバー112は、ステップS503において、当該販売者が実時間顧客対応登録を行い、当該時間帯の対応通信手段が存在するものと判定した場合には、ステップS504において

50

、当該時間帯で優先順位が高い応対通信手段の順に販売者を呼び出す。

【 0 0 4 4 】

なお、プロキシサーバー 1 1 3 は、このステップ S 5 0 4 において、販売者が複数の I P 電話を登録した場合には、各 I P 電話の通話状態 (busy / available) を把握して呼をルーティングし、各 I P 電話の通話状態がウェブページ又はメッセージプログラムに表示されるようにする。続いて、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 5 0 5 において、販売者が応答すると、ステップ S 5 0 6 において、販売者と購買者との間の通信環境を提供し、呼開始時刻を格納する。そして、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 5 0 7 において、呼が終了すると、ステップ S 5 0 8 において、呼終了時刻を格納し、販売者の応対実績を格納する。一方、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 5 0 3 において、販売者が顧客応対登録をしていない場合や、応対通信手段が存在しない場合、並びにステップ S 5 0 5 において、販売者が応答しない場合には、ステップ S 5 0 9 において、購買者端末機 1 2 2 に既に入力された応対メッセージを出力する。

10

【 0 0 4 5 】

また、プロキシサーバー 1 1 3 は、販売者との通信内訳に基づいて、購買者と販売者とが通話する姿勢等を評価し、その評価結果に基づいて、接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理する。すなわち、プロキシサーバー 1 1 3 は、通信姿勢が不良の場合には、通話時間制限リストとして管理し、通信姿勢が非常に不良な場合には、接続遮断リストとして管理する。そして、プロキシサーバー 1 1 3 は、購買者から販売者との音声通話要請がある場合には、当該購買者と販売者とが接続遮断リストと通話時間制限リストとに含まれているか否かをチェックし、購買者又は販売者が接続遮断リストに含まれている場合には、当該購買者と当該販売者との間の通信を遮断し、購買者又は販売者が通話時間制限リストに含まれている場合には、当該購買者と当該販売者との間の通信が通話限界時間のみに行われるようにする。

20

【 0 0 4 6 】

つぎに、図 6 を参照しながら、図 4 中ステップ S 4 0 5 におけるイノベーターとの通信サブルーチンについて説明する。

【 0 0 4 7 】

知能型顧客応対システム 1 1 0 においては、同図に示すように、購買者がイノベーターとの通信を要請すると、ウェブサーバー 1 1 1 は、ステップ S 6 0 1 において、購買者端末機 1 2 2 にメッセージプログラムが組み込まれているかを確認し、組み込まれていない場合には、当該メッセージプログラムをインストールさせる。購買者端末機 1 2 2 に当該メッセージプログラムがインストールされると、メッセージサーバー 1 1 2 は、ステップ S 6 0 2 において、当該時間帯の応答通信手段が存在するか否かを検索する。ここで、メッセージサーバー 1 1 2 は、ステップ S 6 0 3 において、当該時間帯の応対通信手段が存在するものと判定した場合には、ステップ S 6 0 4 において、当該時間帯で優先順位が高い応対通信手段の順にイノベーターを呼び出す。続いて、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 6 0 5 において、イノベーターが応答すると、ステップ S 6 0 6 において、購買者とイノベーターとの間の通信環境を提供し、呼開始時刻を格納する。そして、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 6 0 7 において、呼が終了すると、ステップ S 6 0 8 において、呼終了時刻を格納し、イノベーターの応対実績を格納する。一方、プロキシサーバー 1 1 3 は、ステップ S 6 0 3 において、応対通信手段が存在しない場合や、ステップ S 6 0 5 において、イノベーターが応答しない場合には、ステップ S 6 0 9 において、購買者端末機 1 2 2 に既に入力された応対メッセージを出力する。

30

40

【 0 0 4 8 】

また、プロキシサーバー 1 1 3 は、イノベーターとの通信内訳に基づいて、購買者とイノベーターとが通話する姿勢等を評価し、その評価結果に基づいて、接続遮断リストと通話時間制限リストとを管理する。すなわち、プロキシサーバー 1 1 3 は、通信姿勢が不良の場合には、通話時間制限リストとして管理し、通信姿勢が非常に不良な場合には、接続遮断リストとして管理する。そして、プロキシサーバー 1 1 3 は、購買者からイノベータ

50

ーとの音声通話要請がある場合には、当該購買者とイノベーターとが接続遮断リストと通話時間制限リストとに含まれているか否かをチェックし、購買者又はイノベーターが接続遮断リストに含まれている場合には、当該購買者と当該イノベーターとの間の通信を遮断し、購買者又はイノベーターが通話時間制限リストに含まれている場合には、当該購買者と当該イノベーターとの間の通信が通話限界時間のみに行われるようにする。

【0049】

このような知能型顧客対応システム110において、購買者は、商品を購入した後、当該商品、販売者の相談内容、イノベーターの相談内容に対する評価を行うことができる。その評価結果は、それぞれデータベースに格納された後、他の購買者に情報として提供される。

10

【0050】

また、知能型顧客対応システム110において、購買者と販売者とのチャットのためのメッセージングプログラムの画面には、購買者が購買を希望する商品又は購買した商品に対する情報が表示され、また、コールセンターへの直接接続ボタンも含まれる。

【0051】

さらに、知能型顧客対応システム110においてメッセージングプログラムによって行われる販売者と購買者との間のチャットは、購買者の要請によって行われる上、販売者は自己が選択した商品を購入した購買者を選択し、メッセージングプログラムによって文字チャット、音声チャット、又は画像チャットを行うこともできる。この際、販売者は、複数の購買者とマルチチャットを行うこともできる。

20

【0052】

以上、本発明についてその好適な実施例を中心として説明したが、本発明の属する技術分野における通常の知識を有する者は、本発明の本質的特性から逸脱しない範囲内で、インターネットポータルサイトや、有料/無料コンテンツ提供サイト等、変形された形態でも本発明を実現できることを理解するであろう。したがって、開示された実施の形態は、限定的な観点ではなく、説明的な観点で理解されるべきである。本発明の技術的範囲は、上述した説明ではなく、特許請求の範囲によって定められるべきであり、それと同等な範囲内にある全ての差異点は、本発明に含まれるものと解釈されるべきである。

【図面の簡単な説明】

【0053】

30

【図1】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムの概略構成を示すブロック図である。

【図2(a)】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおける商品データベースのフィールドを例示する図である。

【図2(b)】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおける販売者データベースのフィールドを例示する図である。

【図2(c)】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおける注文データベースのフィールドを例示する図である。

【図2(d)】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおける購買者データベースのフィールドを例示する図である。

40

【図2(e)】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおける顧客対応情報データベースのフィールドを例示する図である。

【図3】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおいて、販売者が実時間顧客対応登録を行う際の一連の処理を示すフローチャートである。

【図4】本発明の実施の形態として示す知能型顧客対応システムにおいて、購買者が商品問い合わせ及び購買を行う際の一連の処理を示すフローチャートである。

【図5】図4に示す販売者との通信サブルーチンを示すフローチャートである。

【図6】図4に示すイノベーターとの通信サブルーチンを示すフローチャートである。

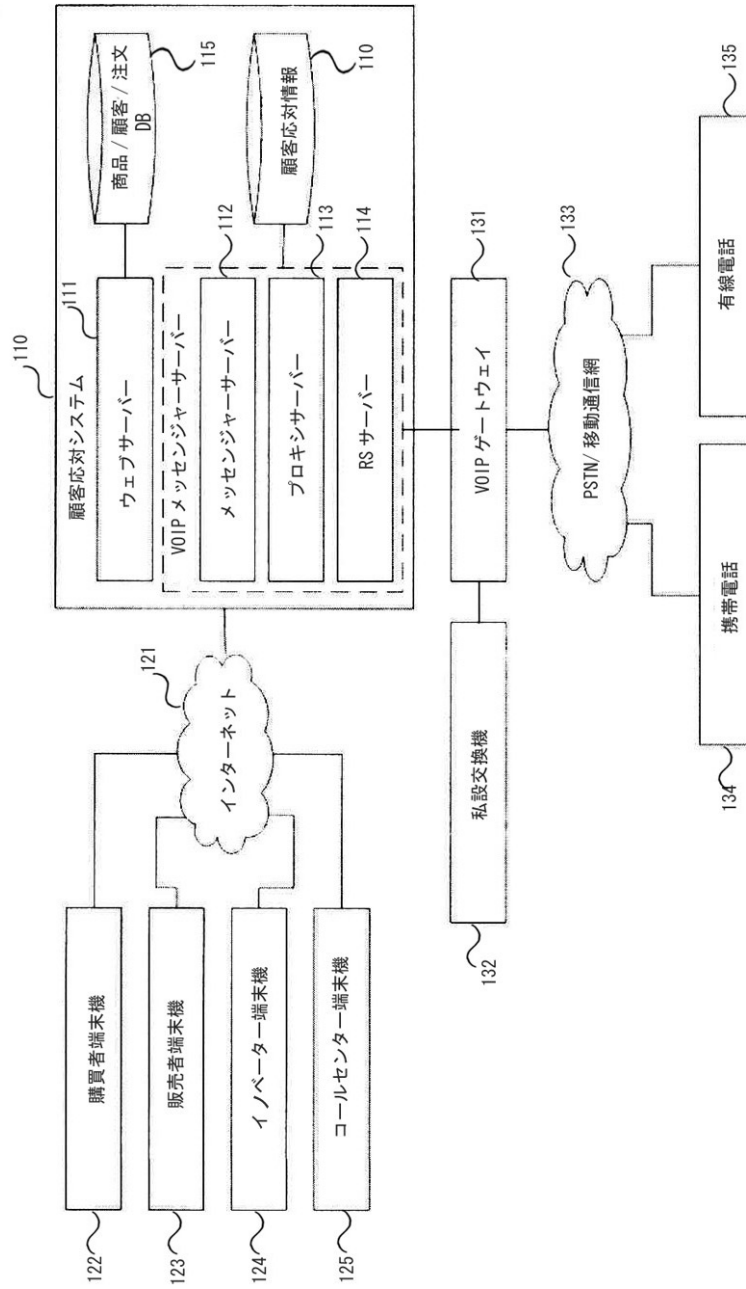
【符号の説明】

【0054】

50

- 1 1 0 顧客対応システム
- 1 1 1 ウェブサーバー
- 1 1 2 メッセージャーサーバー
- 1 1 3 プロキシサーバー
- 1 1 4 R Sサーバー
- 1 1 5 商品 / 顧客 / 注文データベース
- 1 1 6 顧客対応データベース
- 1 2 1 インターネット
- 1 2 2 購買者端末機
- 1 2 3 販売者端末機
- 1 2 4 イノベーター端末機
- 1 2 5 コールセンター端末機
- 1 3 1 V O I P ゲートウェイ
- 1 3 2 私設交換機
- 1 3 3 P S T N / 移動通信網
- 1 3 4 携帯電話
- 1 3 5 有線電話

【図 1】



【図 2 (a)】

商品データベース	
商品管理番号	〜 2111
商品名	〜 2112
商品カテゴリ	〜 2113
商品種類	〜 2114
市中価格	〜 2115
販売価格	〜 2116
製造者	〜 2117
ブランド	〜 2118
原産地	〜 2119
属性情報	〜 2120
商品詳細説明	〜 2121
イメージファイル	〜 2122
送料タイプ	〜 2123
送料	〜 2124
無利子割賦払いの月数	〜 2125
クーポン	〜 2126
謝恩品	〜 2127
ランクポイント	〜 2128
販売者情報	〜 2129
イノベーター情報	〜 2130

【図 2 (b)】

販売者データベース	
販売者 ID	2211
販売者名	2212
有線電話番号	2213
携帯電話番号	2214
ファクシミリ番号	2215
税金計算書発給有無	2216
現金領収証発給有無	2217
販売者紹介の弁	2218
ミニショップロゴファイル	2219
顧客評価等級	2220
商品情報	2221
ログイン情報	2222
音声チャット情報	2223
画像チャット情報	2224
音声通話情報	2225
実時間顧客応対申請有無	2226
顧客応対可能時間・優先順位・応対通信手段	2227

【図 2 (c)】

注文データベース	
	買い物かご番号
	締結番号
	締結日
	商品情報
	数量
	決済金額
	決済状態
	送料
	決済方式
	銀行名
	受取人
	受取人連絡先
	受取人計帯電
	配送地住所

〜 2311

〜 2312

〜 2313

〜 2314

〜 2315

〜 2316

〜 2317

〜 2318

〜 2319

〜 2320

〜 2321

〜 2322

〜 2323

〜 2324

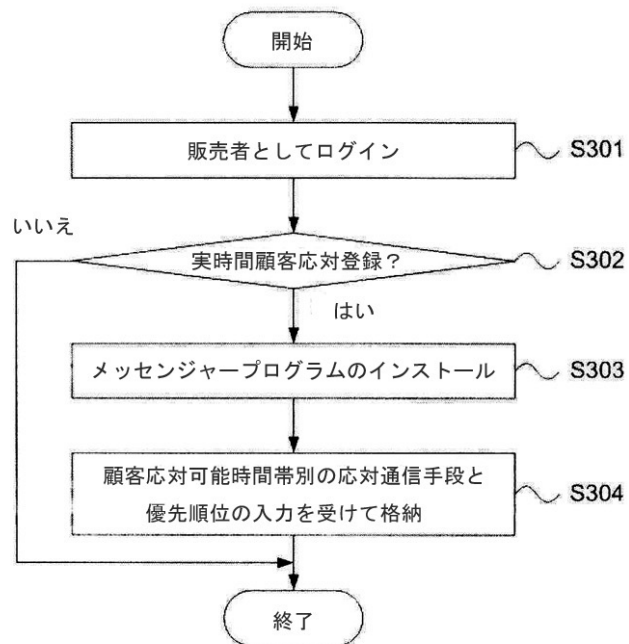
【図 2 (d)】

購買者データベース	
顧客名	〜 2411
顧客 ID	〜 2412
生年月日	〜 2413
有線電話番号	〜 2414
携帯電話番号	〜 2415
住所	〜 2416
購買商品情報	〜 2417
購買日付	〜 2418
ログイン情報	〜 2419
購買商品列のイノベーター登録有無	〜 2420
顧客対応可能時間、優先順位、対応通信手段	〜 2421
評価情報	〜 2422

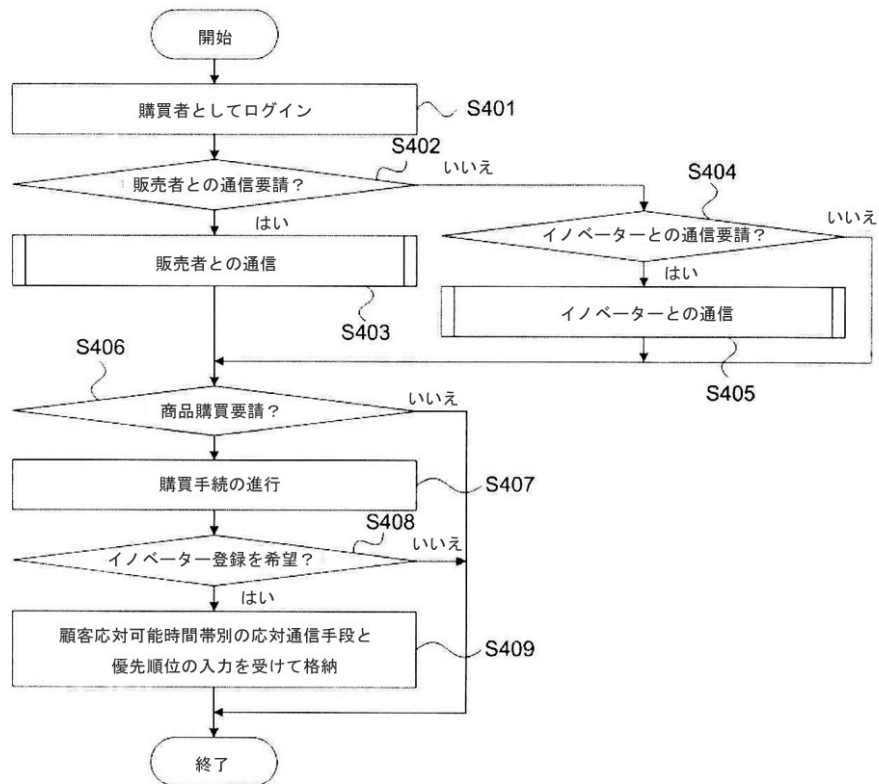
【図 2 (e)】

顧客対応データベース	
顧客対応者 ID	〜 2511
商品情報	〜 2512
顧客対応時間、優先順位、対応通信手段	〜 2513
対応した顧客情報	〜 2514
対応実績	〜 2515
補償有無	〜 2516
接続遮断リスト	〜 2517
通話時間制限リスト及び通話限界時間	〜 2518

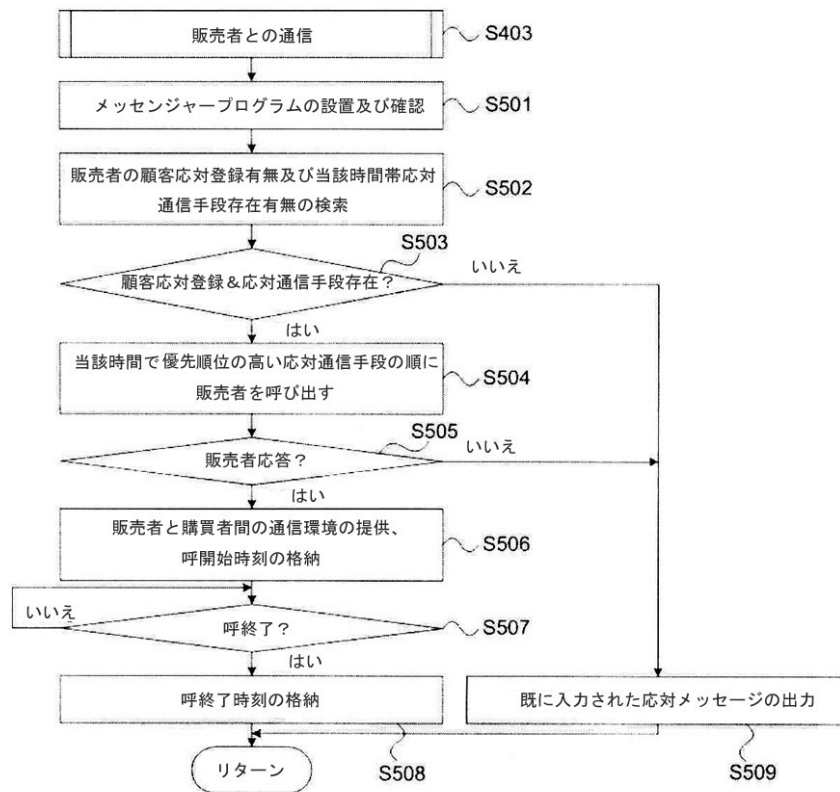
【図 3】



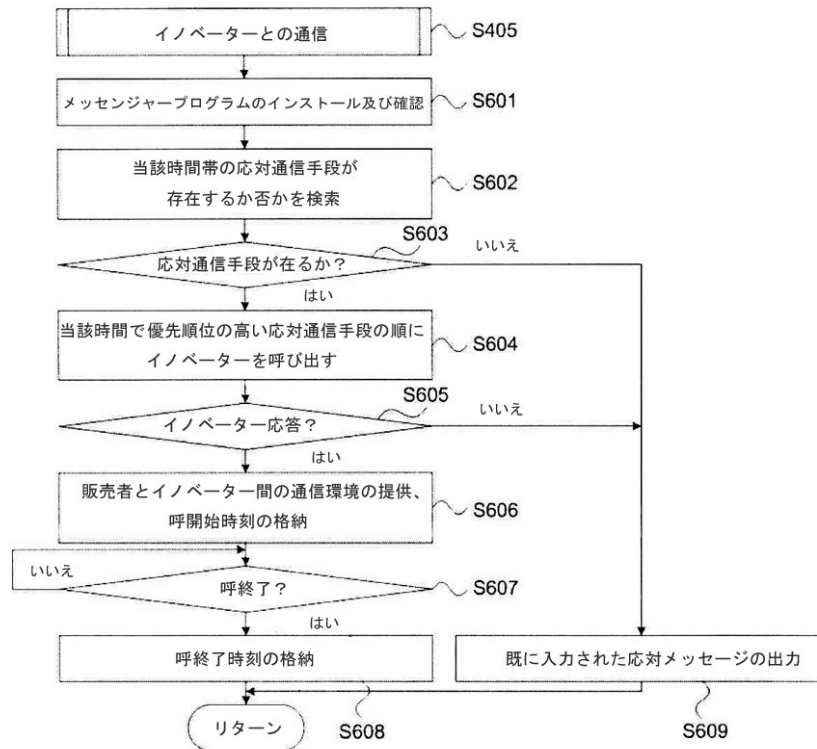
【図 4】



【図 5】



【図 6】



フロントページの続き

審査官 松元 伸次

(56)参考文献 特開 2 0 0 2 - 1 0 8 7 9 4 (J P , A)

特開 2 0 0 2 - 0 7 4 0 8 3 (J P , A)

特開 2 0 0 1 - 2 6 5 9 7 7 (J P , A)

特開 2 0 0 3 - 3 1 6 9 4 4 (J P , A)

(58)調査した分野(Int.Cl. , D B 名)

H 0 4 M 3 / 0 0、 3 / 1 6 - 3 / 2 0、 3 / 3 8 - 3 / 5 8、
 7 / 0 0 - 7 / 1 6、 1 1 / 0 0 - 1 1 / 1 0