

【公報種別】特許法第 17 条の 2 の規定による補正の掲載

【部門区分】第 6 部門第 3 区分

【発行日】平成27年10月8日(2015.10.8)

【公開番号】特開2015-76086(P2015-76086A)

【公開日】平成27年4月20日(2015.4.20)

【年通号数】公開・登録公報2015-026

【出願番号】特願2014-17672(P2014-17672)

【国際特許分類】

G 0 6 Q 10/00 (2012.01)

【F I】

G 0 6 Q 10/00 1 2 0

【手続補正書】

【提出日】平成27年8月19日(2015.8.19)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

顧客の端末から送信されたメッセージを受信する通信部と、

前記顧客とメッセージの送受信をする複数の第 1 アシスタント候補の属性を管理する管理部と、

前記複数の第 1 アシスタント候補の少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を前記顧客の端末に表示させる表示制御部と、

を備え、

前記通信部が、前記複数の第 1 アシスタント候補から前記顧客が選択した第 1 アシスタントを示す選択情報を前記顧客の端末から受信すると、前記管理部は、前記顧客と、前記第 1 アシスタントと、前記第 1 アシスタントとともに前記顧客とメッセージの送受信をする第 2 アシスタントと、を関連付けて記憶部に記憶させ、

前記通信部は、前記第 2 アシスタントが前記顧客に送信するメッセージを受信すると、当該メッセージを、前記第 1 アシスタントが作成したことを示す情報を含むメッセージに変換した後のメッセージを前記顧客に送信する、

アシスタント管理装置。

【請求項 2】

前記通信部が受信した前記メッセージに基づいて、前記顧客の属性を推定する属性推定部をさらに有し、

前記表示制御部は、前記顧客の属性と前記複数の第 1 アシスタント候補の属性とに基づいて選択された前記少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を前記顧客の端末に表示させる、

請求項 1 に記載のアシスタント管理装置。

【請求項 3】

前記顧客の属性と前記複数の第 1 アシスタント候補の属性とに基づいて、前記複数の第 1 アシスタント候補の優先順位を決定する決定部をさらに有し、

前記表示制御部は、前記決定部が決定した前記優先順位に基づいて、前記複数の第 1 アシスタント候補の少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を前記顧客の端末に表示させる、

請求項 1 に記載のアシスタント管理装置。

【請求項 4】

前記通信部が、前記複数の第 1 アシスタント候補から前記顧客が選択した第 1 アシスタントを示す選択情報を前記顧客の端末から受信すると、前記顧客の属性と、前記第 1 アシスタントの属性とに基づいて、複数の第 2 アシスタント候補から少なくとも 1 名の第 2 アシスタントを選択する決定部をさらに有し、

前記管理部は、前記顧客と、前記第 1 アシスタントと、前記決定部が選択した前記第 2 アシスタントと、を関連付けて記憶部に記憶させる、

請求項 1 から 3 のいずれか 1 項に記載のアシスタント管理装置。

【請求項 5】

顧客の端末から送信されたメッセージを受信する手順と、

前記顧客とメッセージの送受信をする複数の第 1 アシスタント候補の少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を前記顧客の端末に表示させる手順と、

前記複数の第 1 アシスタント候補から前記顧客が選択した第 1 アシスタントを示す選択情報を前記顧客の端末から受信すると、前記顧客と、前記第 1 アシスタントと、前記第 1 アシスタントとともに前記顧客とメッセージの送受信をする第 2 アシスタントと、を関連付けて記憶部に記憶させる手順と、

前記第 2 アシスタントが前記顧客に送信するメッセージを受信すると、当該メッセージを、前記第 1 アシスタントが作成したことを示す情報を含むメッセージに変換した後のメッセージを前記顧客に送信する手順と、

を有するアシスタント管理方法。

【請求項 6】

予め登録された顧客の顧客端末と、互いにメッセージの送受信をする第 1 アシスタント及び前記顧客を管理するアシスタント管理装置とを備えるアシスタント管理システムであって、

前記アシスタント管理装置は、

前記顧客端末から送信されたメッセージを受信する装置通信部と、

前記顧客とメッセージの送受信をする複数の第 1 アシスタント候補の属性を管理する管理部と、

前記複数の第 1 アシスタント候補の少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を前記顧客端末に表示させる表示制御部と、

を有し、

前記顧客端末は、

前記複数の第 1 アシスタント候補の少なくとも一部の第 1 アシスタント候補の属性を表示する表示部と、

前記顧客の操作を受け付ける操作受付部と、

前記複数の第 1 アシスタント候補から前記顧客が選択した第 1 アシスタントを示す選択情報を前記アシスタント管理装置に送信する端末通信部と、

を有し、

前記装置通信部が、前記選択情報を前記顧客端末から受信すると、前記管理部は、前記顧客と、前記第 1 アシスタントと、前記第 1 アシスタントとともに前記顧客とメッセージの送受信をする第 2 アシスタントと、を関連付けて記憶部に記憶させ、

前記装置通信部は、前記第 2 アシスタントが前記顧客に送信するメッセージを受信すると、当該メッセージを、前記第 1 アシスタントが作成したことを示す情報を含むメッセージに変換した後のメッセージを前記顧客端末に送信する、

アシスタント管理システム。