【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７部門第３区分
【発行日】平成22年2月4日(2010.2.4)

【公開番号】特開2008-153889(P2008-153889A)
【公開日】平成20年7月3日(2008.7.3)
【年通号数】公開・登録公報2008-026
【出願番号】特願2006-338991(P2006-338991)
【国際特許分類】
Ｈ０４Ｍ　11/00　　(2006.01)
Ｈ０４Ｍ　 3/50　　(2006.01)
【ＦＩ】
Ｈ０４Ｍ　11/00　　３０２
Ｈ０４Ｍ　 3/50　　Ａ

【手続補正書】
【提出日】平成21年12月15日(2009.12.15)
【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】
顧客が備える通信機器からの電話着信を、通信制御機能を備えるサーバ装置を用いて自動音声で応答する応答業務取次システムであって、
前記サーバ装置には、顧客の氏名等のデータ（以下「顧客データ」という。）と、顧客の担当のデータ（以下「顧客担当データ」という。）とが、顧客の識別情報に関連付けて保存されており、
自動音声による応答で、顧客の通信機器に入力された識別情報を、ネットワークを介して取得する識別情報取得手段と、
前記識別情報取得手段により取得した顧客の識別情報と、前記顧客担当データと、に基づき、顧客を担当する顧客担当を判定して、該顧客担当の端末の電話番号を抽出する顧客担当特定手段と、
前記識別情報取得手段により取得した顧客の識別情報と、前記顧客データと、に基づき、着信があった顧客を判定して、該顧客の氏名等を顧客担当に通知する着信通知データを生成し、前記顧客担当特定手段により抽出した顧客担当が備える端末に送信する着信通知手段と、
前記サーバ装置が備える通信制御機能を実行して、顧客からの電話の回線接続を、前記顧客担当特定手段により抽出した顧客担当が備える通信機器の電話番号に転送する電話転送手段と、
を備えることを特徴とする応答業務取次システム。
【請求項２】
前記着信通知手段により生成される着信通知データの一部または全部は、前記サーバ装置が備える音声合成機能により生成された音声データであることを特徴とする請求項１記載の応答業務取次システム。
【請求項３】
前記着信通知データを受信した顧客担当が備える端末から、受信を確認したときに顧客担当により入力される受信確認データを取得する受信確認手段を備え、
前記電話転送手段は、受信確認手段により受信確認データを取得した後に、顧客からの

電話の回線接続を顧客担当が備える通信機器に転送することを特徴とする請求項１または２記載の応答業務取次システム。

【請求項４】

顧客からの電話着信に応答するオペレータの電話応答状況に基づき、顧客からの電話着信にオペレータが応答可能か否かを判定する応答可否判定手段を備え、

前記電話転送手段は、該応答可否判定手段によりオペレータが応答可能ではないと判定された場合に、顧客からの電話の回線接続を顧客担当が備える通信機器に転送することを特徴とする請求項１ないし３のいずれか一に記載の応答業務取次システム。

【請求項５】

前記顧客担当データには顧客担当が応答可能な時間の情報を含み、該顧客担当データに基づき、現在の時刻が、顧客担当が応答可能な時間か否かを判定する応答時間判定手段を備え、

前記電話転送手段は、該応答時間判定手段により顧客担当が応答可能な時間であると判定された場合に、顧客からの電話の回線接続を顧客担当が備える通信機器に転送することを特徴とする請求項１ないし４のいずれか一に記載の応答業務取次システム。

【請求項６】

前記顧客データには顧客の属性情報を含み、該顧客データに基づき、顧客が所定の属性を備えるか否かを判定する属性判定手段を備え、

前記電話転送手段は、該属性判定手段により顧客が所定の属性を備える顧客であると判定された場合に、顧客からの電話の回線接続を顧客担当が備える通信機器に転送することを特徴とする請求項１ないし５のいずれか一に記載の応答業務取次システム。