

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2008-152575  
(P2008-152575A)

(43) 公開日 平成20年7月3日(2008.7.3)

(51) Int.Cl.	F I	テーマコード (参考)
<b>G06Q 50/00 (2006.01)</b>	G06F 17/60 118	
<b>G06Q 10/00 (2006.01)</b>	G06F 17/60 506	
	G06F 17/60 150	

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 14 頁)

(21) 出願番号 特願2006-340447 (P2006-340447)  
(22) 出願日 平成18年12月18日 (2006.12.18)

(71) 出願人 00005223  
富士通株式会社  
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号  
(74) 代理人 100103528  
弁理士 原田 一男  
(72) 発明者 照井 泰之  
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

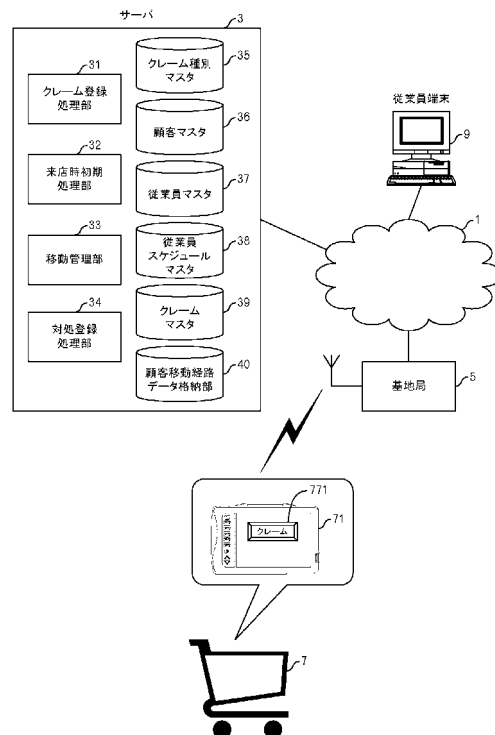
(54) 【発明の名称】 クレーム処理方法及び装置

(57) 【要約】

【課題】店舗等において苦情や不満などのクレームをより容易に入力可能にする。

【解決手段】本クレーム処理方法は、ユーザ端末からクレーム入力指示を受信するステップと、処理部により、ユーザ端末の位置情報を取得する取得ステップと、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第1データ格納部を、ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定ステップと、特定された上記発生し得るクレーム項目をユーザ端末に送信する送信ステップと、ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第2データ格納部に格納するステップとを含む。このようにすれば、不満に思った時点で可能性の高いクレーム項目がユーザ端末に提示されるため、顧客は簡単にクレームを選択することができ、クレームをより多く汲み上げ且つ対処することができるようになる。

【選択図】 図1



## 【特許請求の範囲】

## 【請求項 1】

処理部により、ユーザ端末からクレーム入力指示を受信するステップと、  
前記処理部により、前記ユーザ端末の位置情報を取得する取得ステップと、  
前記処理部により、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第 1 データ格納部を、前記ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定ステップと、  
前記処理部により、特定された前記発生し得るクレーム項目を前記ユーザ端末に送信する送信ステップと、  
前記ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第 2 データ格納部に格納するステップと、  
を含み、コンピュータにより実行されるクレーム処理方法。

10

## 【請求項 2】

前記取得ステップが、  
前記ユーザ端末の過去の位置情報を取得し、位置情報格納部に格納するステップを含み、  
前記特定ステップが、  
前記第 1 データ格納部を、前記ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、前記ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップを含み、  
過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された前記発生し得るクレーム項目を並べるステップ  
をさらに含む請求項 1 記載のクレーム処理方法。

20

## 【請求項 3】

前記取得ステップが、  
前記ユーザ端末の過去位置情報及び通過時刻情報を取得し、位置情報格納部に格納するステップを含み、  
前記特定ステップが、  
前記第 1 データ格納部を、前記ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、前記ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップを含み、  
過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された前記発生し得るクレーム項目を並べるステップと、  
選択された前記クレーム項目に対応する通過時刻情報を前記位置情報格納部から特定し、現在時刻又はクレーム項目受信時刻と前記通過時刻情報との差に基づき緊急度を特定するステップと、  
前記緊急度が所定レベル以上である場合には、選択された前記クレーム項目についての対応者に加え、緊急対応を行うために特定された従業員に通知を送信するステップと、  
をさらに含む請求項 1 記載のクレーム処理方法。

30

40

## 【請求項 4】

請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 つ記載のクレーム処理方法。

## 【請求項 5】

ユーザ端末からクレーム入力指示を受信する手段と、  
前記処理部により、前記ユーザ端末の位置情報を取得する取得手段と、  
前記処理部により、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第 1 データ格納部を、前記ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定手段と、  
前記処理部により、特定された前記発生し得るクレーム項目を前記ユーザ端末に送信する送信手段と、

50

前記ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第2データ格納部に格納する手段と、

を有するクレーム処理装置。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、店舗などにおける苦情（すなわちクレーム）についての情報処理技術に関する。

【背景技術】

【0002】

スーパーマーケット等で買い物中に顧客は不満や不快を感じることもあるが、現在、店側は、その情報を得るために、アンケート用紙などを用意して顧客にそのアンケート用紙などを記入して提出してもらっていた。そして、店側はそのアンケート用紙などを見てコメントをつけ、掲示板などに張ってお詫びをするといったことを行っている。

【0003】

また、例えば特開2002-259806号公報には、過去のユーザの購買履歴情報だけでなく、接続時取得情報（位置、時間、目的など）を加味して、予め用意された複数の店舗情報の中から、そのユーザの今の目的にマッチした店舗情報を提供可能とする技術が開示されている。具体的には、実際にユーザが訪れることが可能な店舗情報のみを端末の位置情報から割り出して、その位置情報に応じた店舗情報を提供したり、当該位置情報をユーザの要求する店舗を探し出すための時間/位置/目的/動作属性のデフォルト値として、ターゲットとなる店舗情報を絞り込むようにすることが可能な店舗情報を提供するものである。しかし、上で述べたような不満や不快を店舗側に通知することについては考慮されていない。

【特許文献1】特開2002-259806号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

上で述べたようなアンケート用紙などに不満を記入するのは手間であるため、不満を感じていても書かない場合が多く、顧客はその店に行かなくなるようになっていたり、店側としてはクレームに気付くことができず、知らないうちに客が離れていっているということも考えられる。

【0005】

従って、本発明の目的は、苦情や不満などのクレームをより容易に入力可能とするための情報処理技術を提供することである。

【0006】

また、本発明の他の目的は、クレーム内容に応じた迅速な対応を可能とするための情報処理技術を提供することである。

【課題を解決するための手段】

【0007】

本発明に係るクレーム処理方法は、処理部により、ユーザ端末からクレーム入力指示を受信するステップと、処理部により、ユーザ端末の位置情報を取得する取得ステップと、処理部により、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第1データ格納部を、ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定ステップと、処理部により、特定された上記発生し得るクレーム項目をユーザ端末に送信する送信ステップと、ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第2データ格納部に格納するステップとを含む。

【0008】

このようにすれば、不満に思った時点で可能性の高いクレーム項目がユーザ端末に表示されるため、顧客は簡単にクレームを選択することができ、店側はクレームをより多く汲

10

20

30

40

50

み上げ且つ対処することができるようになる

また、上で述べた取得ステップは、ユーザ端末の過去の位置情報を取得し、位置情報格納部に格納するステップを含むようにしてもよい。その際、上で述べた特定ステップは、第1データ格納部を、ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップを含むようにしてもよい。そして、本発明は、過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された上記発生し得るクレーム項目を並べるステップをさらに含むようにしてもよい。

【0009】

このようにクレーム入力指示の時点だけではなく、例えば店舗内の移動経路中における不満を過去に遡る際にも、自然な形で顧客にクレーム項目を提示することができるようになる。

10

【0010】

さらに、上で述べた取得ステップは、ユーザ端末の過去位置情報及び通過時刻情報を取得し、位置情報格納部に格納するステップを含むようにしてもよい。その際、特定ステップは、第1データ格納部を、ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップを含むようにしてもよい。そして、本発明は、過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された上記発生し得るクレーム項目を並べるステップと、選択されたクレーム項目に対応する通過時刻情報を位置情報格納部から特定し、現在時刻又はクレーム項目受信時刻と通過時刻情報との差に基づき緊急度を特定するステップと、緊急度が所定レベル以上である場合には、選択されたクレーム項目についての対応者に加え、緊急対応を行うために特定された従業員に通知を送信するステップとをさらに含むようにしてもよい。

20

【0011】

このようにすれば、顧客の不満の大きさを推測して緊急度を特定し、緊急度に応じて迅速な対応が可能となる。

【0012】

本発明のクレーム処理方法をコンピュータに実行させるためのプログラムを作成することができ、当該プログラムは、例えばフレキシブル・ディスク、CD-ROM、光磁気ディスク、半導体メモリ、ハードディスク等の記憶媒体又は記憶装置に格納される。また、ネットワークを介してデジタル信号にて頒布される場合もある。なお、処理途中のデータについては、コンピュータのメモリ等の記憶装置に一時保管される。

30

【発明の効果】

【0013】

本発明によれば、苦情や不満などのクレームをより容易に入力可能となる。

【0014】

また、本発明の他の側面によれば、クレーム内容に応じた迅速な対応が可能となる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0015】

図1に本発明の一実施の形態におけるシステム概要図を示す。例えばスーパーマーケットや百貨店のような店舗において、PDA(Personal Digital Assistant)のような表示装置を有する端末装置71が備えられたショッピングカートであるスマートカート7が用いられる。この端末装置71は、例えば無線LAN(Local Area Network)規格に従って、無線基地局5を介してサーバ3と通信可能となっている。無線基地局5は、店舗内の各所に設置され、スマートカート7の移動先で端末装置71と無線通信が可能となっている。

40

【0016】

さらに、店舗内においてスマートカート7の位置は把握可能となっているものとする。スマートカート7の位置は、厳密な精度は要求されないので、例えば無線通信を行っている無線基地局5の位置から特定するようにしてもよい。また、使用できるようであればGPS(Global Positioning System)端末を端末装置71に設けて、例えば定期的に位置

50

を特定するようにしても良い。さらに、床などにRF (Radio Frequency) IDを埋め込み、スマートカート7又は端末装置71にRFIDリーダを備えさせ、RFIDと位置とを予め対応付けて管理しておき、いずれのRFIDを読み取ったかによって位置を特定するようなシステムを導入しても良い。いずれにせよ、スマートカート7の移動に従って、端末装置71、無線基地局5又はサーバ3によって、スマートカート7の位置の履歴が特定されるものとする。

【0017】

なお、端末装置71は、例えばICカードリーダを含むICカード挿入部を保持するようにしても良い。このようにすれば、顧客がサーバ3にログインする際に、入力の手間を減ずることができるようになる。また、本実施の形態とは直接関係しないが、端末装置71は、店舗内の様々な情報をサーバ3から受信して、表示装置に表示する。例えば、現在の位置に応じた安売り情報や新製品の広告などを受信し、表示装置に表示する。

10

【0018】

また、サーバ3は、ネットワーク1を介して多数の無線基地局5と接続している。さらに、ネットワーク1には、店舗の従業員等が操作する複数の従業員端末9にも接続されている。そして、サーバ3は、クレーム登録処理部31と、来店時初期処理部32と、移動管理部33と、対処登録処理部34と、クレーム種別マスタ35と、顧客マスタ36と、従業員マスタ37と、従業員スケジュールマスタ38と、クレームマスタ39と、顧客移動経路データ格納部40とを有する。

20

【0019】

クレーム種別マスタ35に格納されるデータの一例を図2に示す。図2のテーブル例では、クレーム種別IDと、場所と、クレーム内容と、クレーム通知者の名称と、クレームを発送した顧客に即時に返信する即時回答文と、対処報告期間と、対処後に顧客に送信する事後報告文と、ポイントとが登録されるようになっている。

【0020】

また、顧客マスタ36に格納されるデータの一例を図3に示す。図3のテーブル例では、顧客IDと、名前と、入手ポイントなどが登録されるようになっている。ポイントは、適切なクレームを通報して頂いたお礼として後に金券などに交換するためのものである。図3には示されていないが、他の顧客情報を登録するようにしても良い。

30

【0021】

従業員マスタ37に格納されるデータの一例を図4に示す。図4のテーブル例では、従業員IDと、通知先ID (例えばメールアドレス、電話番号など) と、名前と、現在位置とが登録されるようになっている。なお、厳密な精度は不要であるので現在位置ではなく、所在フロアであってもよい。

【0022】

従業員スケジュールマスタ38に格納されるデータの一例を図5に示す。図5のテーブル例では、日時と、従業員IDと、担当とが登録されるようになっている。例えば、クレーム種別マスタ35から、「フロア掃除係」が特定されると、現在日時でその「フロア掃除係」である従業員を特定できるようになる。

40

【0023】

クレームマスタ39に格納されるデータの一例を図6に示す。図6のテーブル例では、クレームの発生した日時と、クレームを通知した顧客の顧客IDと、クレーム種別IDと、担当する従業員の従業員IDと、対処完了時刻と、顧客への報告時刻と、適切なクレームであったか否かを表す適正フラグとを登録されるようになっている。なお、図示されていないが、各個別クレームを特定するためのIDも存在している。

【0024】

顧客移動経路データ格納部40に格納されるデータの一例を図7に示す。図7のテーブル例は、一人分のデータを示したものであって、当該テーブル例には、位置と、時刻とが登録されるようになっている。この顧客の例であれば、ログインした後、入口から、化粧品売場、トイレ、食品売場、そしてレジを通過している。

50

## 【 0 0 2 5 】

次に、移動管理部 3 3 の処理を図 8 を用いて説明する。まず、サーバ 3 の図示しない認証処理部によって顧客のログインが認められると、当該認証処理部から顧客 ID 及び端末装置 7 1 の端末 ID (例えば MAC アドレスなど) が移動管理部 3 3 に通知され、移動管理部 3 3 は、当該通知に基づき、当該顧客 ID について、ログイン及び現在時刻を顧客移動経路データ格納部 4 0 に格納する (ステップ S 1)。そして、定期的に又は任意のタイミングで、ログインした顧客の位置情報を取得し、顧客移動経路データ格納部 4 0 に格納する (ステップ S 3)。位置情報は、上で述べたように端末装置 7 1 から受信しても良い。また、無線基地局 5 から端末装置 ID と当該無線基地局 5 の機器 ID とを受信し、予め取得しておいた、端末装置 7 1 の端末 ID と顧客 ID との対応関係及び機器 ID と位置情報との対応関係から、処理に係る顧客 ID に対応する位置情報を特定するようにしてもよい。さらに、RFID を端末装置 7 1 から受信した場合には、予め保持されている RFID と位置情報の対応関係から、位置情報を特定するようにしてもよい。

10

## 【 0 0 2 6 】

そして、移動管理部 3 3 は、図示しない認証処理部などからの情報に基づきログアウトしたか判断する (ステップ S 5)。ログアウトでなければステップ S 3 に戻る。一方、ログアウトしたと判断される場合には、ログアウトを現在時刻と共に顧客移動経路データ格納部 4 0 に格納する (ステップ S 7)。但し、ログアウト後には、そのデータを用いないということであれば、ステップ S 7 でこれまでその顧客 ID について登録したデータを削除しても良い。例えば店舗内における顧客の回遊状態などの分析に用いる場合には、ステップ S 7 までに登録されたデータを用いればよい。

20

## 【 0 0 2 7 】

次に、クレーム登録処理について図 9 を用いて説明する。まず、端末装置 7 1 は、顧客の指示に応じてサーバ 3 にアクセスして例えばメニュー画面を表示し、顧客は、その中に含まれるクレームボタン 7 7 1 (図 1) をクリックする。端末装置 7 1 は、クレームボタン 7 7 1 のクリックを受け付け、クレーム入力指示としてサーバ 3 に送信する。サーバ 3 のクレーム登録処理部 3 1 は、端末装置 7 1 からクレーム入力指示を受信する (ステップ S 1 1)。そして、顧客移動経路データ格納部 4 0 から、クレーム入力指示に係る顧客の移動経路データを取得する (ステップ S 1 3)。

## 【 0 0 2 8 】

さらに、クレーム登録処理部 3 1 は、移動経路データを基にクレーム種別マスタ 3 5 を検索し、過去に遡るほど優先順位を低くするような態様で優先順位付けされたクレームリストを生成し、当該クレームリストを含むページ・データを端末装置 7 1 に送信する (ステップ S 1 5)。図 7 の例で現在がレジであれば、レジについてのクレーム項目が最上位となり、食品売場のクレーム項目が第 2 位となり、トイレのクレーム項目が第 3 位となり、化粧品売場のクレーム項目が第 4 位となり、入口のクレーム項目が第 5 位となる。各順位において複数のクレーム項目が含まれるが、同じ順位のクレーム項目の順番については、クレーム種別マスタ 3 5 における登録順序又は他の基準に基づき決定して、全体のクレームリストが生成される。

30

## 【 0 0 2 9 】

このようにすれば、ユーザは、クレームを入力することを決意した時点で最も関係すると思われるクレーム項目が上位で表示されるので、より簡単に選択できるようになる。また、移動経路中少々前のクレームを入力する場合には、少々画面をスクロールすればよいし、移動経路中ずいぶん前のクレームを入力する場合には、大きく画面をスクロールさせればよい。従って、クレーム発生から入力までの時間間隔に対応した形態でクレームリストが提示できるようになる。

40

## 【 0 0 3 0 】

端末装置 7 1 は、サーバ 3 からクレームリストを含むページ・データを受信し、表示装置に表示する。そして、顧客は、該当するクレーム項目を選択する。端末装置 7 1 は、当該クレーム項目の選択指示を受け付け、サーバ 3 に送信する。サーバ 3 のクレーム登録処

50

理部 3 1 は、端末装置 7 1 からクレーム項目の選択指示を受信し、顧客 ID、選択指示に係るクレーム項目のクレーム種別 ID 及び現在日時を、クレームマスタ 3 9 に登録する（ステップ S 1 7）。さらに、クレーム発生場所通過時刻を特定し、当該クレーム発生場所通過時刻からクレーム項目の選択指示受信時刻又は現在時刻までの時間を算出し、例えばメインメモリなどの記憶装置に格納する（ステップ S 1 9）。クレーム発生場所通過時刻については、クレーム項目のクレーム種別 ID に対応する場所（すなわち位置）をクレーム種別マスタ 3 5 から特定し、さらに当該場所（すなわち位置）に基づき時刻を顧客移動経路データ格納部 4 0 から特定する。

#### 【 0 0 3 1 】

そして、クレーム登録処理部 3 1 は、ステップ S 1 9 で算出された時間が緊急レベルであるか判断する（ステップ S 2 1）。例えば所定の閾値より短い時間であるか否かを判断する。緊急レベルであると判断すると、近隣の従業員を従業員マスタ 3 7 を用いて特定し、クレーム通知者に追加する（ステップ S 2 3）。従業員マスタ 3 7 は、各従業員の位置情報を保持しているので、顧客移動経路データ格納部 4 0 に格納されている現在位置から近隣の従業員の通知先 ID を特定し、例えばメインメモリなどの記憶装置に格納する。但し、同じフロアの従業員であってもよいし、サービス担当の従業員であっても良い。その後処理はステップ S 2 5 に移行する。一方、緊急レベルではないと判断された場合にはステップ S 2 5 に移行する。

#### 【 0 0 3 2 】

そして、クレーム登録処理部 3 1 は、クレーム項目のクレーム種別 ID に基づきクレーム種別マスタ 3 5 から即時回答文及びクレーム通知者を特定する（ステップ S 2 5）。そして、即時回答文をクレーム項目の送信元である端末装置 7 1 に送信する（ステップ S 2 7）。端末装置 7 1 は、即時回答文を受信し、表示装置に表示する。例えば「申し訳ございません。すぐに清掃いたします。」といったメッセージが端末装置 7 1 の表示装置に表示される。

#### 【 0 0 3 3 】

また、クレーム登録処理部 3 1 は、クレーム通知者に基づき従業員スケジュールマスタ 3 8 から現在日時におけるクレーム通知者の従業員 ID を特定すると共に、従業員マスタ 3 7 から通知先 ID を抽出し、クレームを通知先 ID に通知する（ステップ S 2 9）。なお、ステップ S 2 3 で特定されたクレーム通知者の場合には、従業員スケジュールマスタ 3 8 を参照せずとも既に通知先 ID が特定されている。また、クレームマスタ 3 9 の該当レコードに、ステップ S 2 9 で特定された担当の従業員の従業員 ID を登録する。

#### 【 0 0 3 4 】

これによって、緊急でなければ担当の従業員にクレームが通知され、緊急であれば、担当の従業員に加え、近隣の従業員にもクレームが通知されるようになる。なお、クレームの通知には、端末装置 7 1 の機器 ID（又はスマートカート 7 の ID）又は顧客の名前などの情報を含むことが好ましい。そうすれば、近隣の従業員は、該当する端末装置 7 1 又はスマートカート 7 若しくは顧客を捜して、謝罪し、状況を聞き出し、直ぐに対処することができるようになる。

#### 【 0 0 3 5 】

次に、図 1 0 を用いてクレームに対する対処処理を説明する。例えば、担当した従業員は、従業員端末 9 を操作して、サーバ 3 にログインする。ログインのための認証処理は、図示しない認証処理部によって実施する。ログインの際に入力される従業員 ID は対処登録処理部 3 4 に出力する。対処登録処理部 3 4 は、従業員 ID でクレームマスタ 3 9 を検索し、当該従業員の取り扱いクレームを抽出し、従業員端末 9 に出力する（ステップ S 3 1）。従業員端末 9 は、当該従業員の取り扱いクレームのリストを受信し、表示装置に表示する。例えばクレームに対応して、対処完了時刻の入力欄、適正フラグのチェックボックスなども同時に表示され、従業員は、対処を行ったクレームについて、対処完了時刻を入力すると共に、適正なクレームが否かに応じて適正フラグをセットするか又はリセットする。そして、送信ボタンをクリックすることによって、対処を行ったクレームの識別情

10

20

30

40

50

報と共に対処完了時刻及び適正フラグを含む対処データを従業員端末 9 にサーバ 3 へ送信させる。

【 0 0 3 6 】

サーバ 3 の対処登録処理部 3 4 は、従業員端末 9 から、特定のクレームに対する対処データを受信し、クレームマスタ 3 9 に登録する（ステップ S 3 3）。すなわち、対処完了時刻を登録すると共に、適正フラグをセットするかリセットする。そして、対処登録処理部 3 4 は、特定のクレームに対する適正フラグがセットされているか否かで、適切なクレームであったか判断する（ステップ S 3 5）。不適切なクレームである場合には、顧客に対するポイント付与は不要であるから、ステップ S 4 3 に移行する。

【 0 0 3 7 】

一方、適正フラグがセットされている場合には、特定のクレームの顧客 ID に対応して顧客マスタ 3 6 においてポイントを付与する（ステップ S 3 7）。すなわち、クレーム種別マスタ 3 5 においてクレーム種別 ID に対応して登録されているポイント値を、特定のクレームの顧客 ID に対応して顧客マスタ 3 6 に登録されていたポイント値に加算して上書き登録する。

【 0 0 3 8 】

そして、対処登録処理部 3 4 は、特定のクレームを出した顧客が店内にいるか、顧客移動経路データ格納部 4 0 を参照して判断する（ステップ S 3 9）。すなわちログインしているかを判断する。ログインしている場合には、特定のクレームのクレーム種別 ID でクレーム種別マスタ 3 5 を検索して該当する事後報告文を取得し、当該顧客が使用しているスマートカート 7 の端末装置 7 1 に事後報告文を含むメッセージを送信する（ステップ S 4 1）。端末装置 7 1 は、サーバ 3 から事後報告文を含むメッセージを受信し、表示装置に表示する。これによって顧客はクレームへの対処が完了したことを知ることができる。

【 0 0 3 9 】

また、対処登録処理部 3 4 は、クレームマスタ 3 9 において特定のクレームに対応して報告時刻に現在日時を登録する（ステップ S 4 3）。これによって事後報告も完了したことが登録される。

【 0 0 4 0 】

一方、特定のクレームを出した顧客が店内にいないと判断された場合、対処登録処理部 3 4 は、特定のクレームのクレーム種別 ID でクレーム種別マスタ 3 5 を検索し、対処報告期間を取得する（ステップ S 4 5）。ここで、対象報告期間が「店内にいる間」であるか判断する（ステップ S 4 7）。対処報告期間が「店内にいる間」となっている場合にはステップ S 4 3 に移行する。一方、対処報告期間が「店内にいる間」ではない場合には処理を終了する。

【 0 0 4 1 】

このような処理を行うことによって、対処が完了したクレームについて適切に顧客に事後報告を行うことができるようになる。

【 0 0 4 2 】

次に、図 1 1 を用いて、来店時処理について説明する。まず、図示しない認証処理部などから、来店時初期処理部 3 2 は、ログインした顧客の顧客 ID 及び端末装置の機器 ID を取得し、例えばメインメモリなどの記憶装置に格納する（ステップ S 5 1）。そして、当該顧客 ID に対応して報告時刻が未入力のレコードが存在するか否かを確認するためクレームマスタ 3 9 を走査する（ステップ S 5 3）。当該顧客 ID に対応して未処理の報告時刻未入力レコードが存在しない場合には（ステップ S 5 5 : N o ルート）、処理を終了する。

【 0 0 4 3 】

一方、当該顧客 ID に対応して未処理の報告時刻未入力レコードが存在する場合には（ステップ S 5 5 : Y e s ルート）、来店時初期処理部 3 2 は、当該顧客 ID に対応する未処理の報告時刻未入力レコードを 1 つ特定する（ステップ S 5 7）。そして、当該レコードにおいて対処完了時刻が入力済みであるか判断する（ステップ S 5 9）。対処完了時刻

10

20

30

40

50

が未入力である場合には、まだ対処が完了していないクレームであるからステップ S 5 5 に戻る。

【 0 0 4 4 】

一方対処完了時刻が入力済みである場合には、来店時初期処理部 3 2 は、ステップ S 5 7 で特定された報告時刻未入力レコードにおいてクレームが発生した日時を取得する（ステップ S 6 1）。そして、当該報告時刻未入力レコードのクレーム種別 ID でクレーム種別マスタ 3 5 を検索し、対応する対処報告期間を取得し、例えばメインメモリなどの記憶装置に格納する（ステップ S 6 3）。そして、クレームが発生した日時から本日までの期間が対処報告期間より短いかに判断する（ステップ S 6 5）。すなわち、対処報告期間内に顧客が来店して報告できるような状態となったか判断する。但し、対処報告期間内に報告できるような状態となっても、その間顧客が来店しなければ報告はできない。クレームが発生した日時から本日までの期間が対処報告期間以上となってしまった場合にはステップ S 6 9 に移行する。

10

【 0 0 4 5 】

クレームが発生した日時から本日までの期間が対処報告期間より短い場合には、来店時初期処理部 3 2 は、クレーム種別マスタ 3 5 をクレーム種別 ID で検索して、対応する事後報告文を抽出し、当該事後報告文を含むメッセージを、ログインした顧客が使用している端末装置 7 1 に送信する（ステップ S 6 7）。そして、報告時刻として現在時刻を登録する（ステップ S 6 9）。その後処理はステップ S 5 5 に戻る。

【 0 0 4 6 】

以上のような処理を実施すれば、来店したときに事後報告を行うべき案件が存在していれば、事後報告を顧客に通知することができるようになる。

20

【 0 0 4 7 】

以上のように処理を実施すれば、顧客はより簡単に店舗に対するクレームを提出することができるようになるため、店舗側は顧客の不満に迅速に対応して顧客満足度を上げることができるようになる。

【 0 0 4 8 】

以上本発明の一実施の形態を説明したが、本発明はこれに限定されるものではない。例えば図 1 に示したサーバ 3 の機能ブロックは一例であって必ずしも実際のプログラム構成及びファイル構成に対応しない場合もある。

30

【 0 0 4 9 】

また、処理フローについても結果が同一であればステップの順番を入れ替えたり、並列実行しても良い部分がある。

【 0 0 5 0 】

さらに、スマートカート 7 ではなく、端末装置 7 1 自身を顧客に貸し出すような形態を採用するようにしても良い。さらに、顧客の携帯電話機を用いてクレームを入力するようにしても良い。その際には、例えばクレーム発生場所をユーザに入力してもらうようにすればよい。さらに、GPS 機能付きの携帯電話機に特別なアプリケーションプログラムをインストールして、定期的サーバ 3 に位置情報を送信するようにしても良い。

【 0 0 5 1 】

また、サーバ 3 に主要な機能を有するようにした構成例を示したが、端末装置 7 1 と機能分担を行うようにしても良い。

40

【 0 0 5 2 】

なお、緊急レベルが否かを判断するような実施の形態を説明したが、複数レベル規定して、緊急レベルに応じて通知する従業員の人数や階級を変化させるようにしても良い。

【 0 0 5 3 】

なお、本実施の形態におけるサーバ 3、従業員端末 9、端末装置 7 1 は、コンピュータ装置であって、図 1 2 に示すように、メモリ 2 5 0 1 と CPU 2 5 0 3 とハードディスク・ドライブ（HDD）2 5 0 5 と表示装置 2 5 0 9 に接続される表示制御部 2 5 0 7 とリムーバブル・ディスク 2 5 1 1 用のドライブ装置 2 5 1 3 と入力装置 2 5 1 5 とネットワ

50

ークに接続するための通信制御部 2517 とがバス 2519 で接続されている。オペレーティング・システム（OS：Operating System）及び本実施例における処理を実施するためのアプリケーション・プログラムは、HDD 2505 に格納されており、CPU 2503 により実行される際には HDD 2505 からメモリ 2501 に読み出される。必要に応じて CPU 2503 は、表示制御部 2507、通信制御部 2517、ドライブ装置 2513 を制御して、必要な動作を行わせる。また、処理途中のデータについては、メモリ 2501 に格納され、必要があれば HDD 2505 に格納される。本発明の実施例では、上で述べた処理を実施するためのアプリケーション・プログラムはリムーバブル・ディスク 2511 に格納されて頒布され、ドライブ装置 2513 から HDD 2505 にインストールされる。インターネットなどのネットワーク及び通信制御部 2517 を経由して、HDD 2505 にインストールされる場合もある。このようなコンピュータ装置は、上で述べた CPU 2503、メモリ 2501 などのハードウェアと OS 及び必要なアプリケーション・プログラムとが有機的に協働することにより、上で述べたような各種機能を実現する。

10

20

30

40

50

## 【0054】

(付記1)

処理部により、ユーザ端末からクレーム入力指示を受信するステップと、  
 前記処理部により、前記ユーザ端末の位置情報を取得する取得ステップと、  
 前記処理部により、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第1データ格納部を、前記ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定ステップと、  
 前記処理部により、特定された前記発生し得るクレーム項目を前記ユーザ端末に送信する送信ステップと、  
 前記ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第2データ格納部に格納するステップと、  
 を含み、コンピュータにより実行されるクレーム処理方法。

## 【0055】

(付記2)

前記取得ステップが、  
 前記ユーザ端末の過去の位置情報を取得し、位置情報格納部に格納するステップ  
 を含み、  
 前記特定ステップが、  
 前記第1データ格納部を、前記ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、前記ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップ  
 を含み、  
 過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された前記発生し得るクレーム項目を並べる  
 ステップ  
 をさらに含む付記1記載のクレーム処理方法。

## 【0056】

(付記3)

前記取得ステップが、  
 前記ユーザ端末の過去位置情報及び通過時刻情報を取得し、位置情報格納部に格納する  
 ステップ  
 を含み、  
 前記特定ステップが、  
 前記第1データ格納部を、前記ユーザ端末の過去の位置情報を基に検索して、前記ユーザ端末の過去の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定するステップ  
 を含み、  
 過去に遡るほど順位を下げる態様で、特定された前記発生し得るクレーム項目を並べる  
 ステップと、  
 選択された前記クレーム項目に対応する通過時刻情報を前記位置情報格納部から特定し

、現在時刻又はクレーム項目受信時刻と前記通過時刻情報との差に基づき緊急度を特定するステップと、

前記緊急度が所定レベル以上である場合には、選択された前記クレーム項目についての対応者に加え、緊急対応を行うために特定された従業員に通知を送信するステップと、  
をさらに含む付記 1 記載のクレーム処理方法。

【 0 0 5 7 】

(付記 4)

付記 1 乃至 3 のいずれか 1 つ記載のクレーム処理方法。

【 0 0 5 8 】

(付記 5)

ユーザ端末からクレーム入力指示を受信する手段と、  
前記処理部により、前記ユーザ端末の位置情報を取得する取得手段と、  
前記処理部により、位置情報と発生し得るクレーム項目とを対応付けて保持する第 1 データ格納部を、前記ユーザ端末の位置情報を基に検索して、当該ユーザ端末の位置情報に対応して発生し得るクレーム項目を特定する特定手段と、

前記処理部により、特定された前記発生し得るクレーム項目を前記ユーザ端末に送信する送信手段と、

前記ユーザ端末から、選択されたクレーム項目に関する情報を受信し、第 2 データ格納部に格納する手段と、

を有するクレーム処理装置。

【図面の簡単な説明】

【 0 0 5 9 】

【図 1】本発明の実施の形態におけるシステム概要図である。

【図 2】クレーム種別マスタに格納されるデータ例を示す図である。

【図 3】顧客マスタに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 4】従業員マスタに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 5】従業員スケジュールマスタに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 6】クレームマスタに格納されるデータの一例を示す図である。

【図 7】顧客移動経路データ格納部に格納されるデータの一例を示す図である。

【図 8】移動管理処理の処理フローを示す図である。

【図 9】クレーム登録処理の処理フローを示す図である。

【図 10】対処登録処理の処理フローを示す図である。

【図 11】来店時処理の処理フローを示す図である。

【図 12】コンピュータの機能ブロック図である。

【符号の説明】

【 0 0 6 0 】

- |     |               |   |         |
|-----|---------------|---|---------|
| 1   | ネットワーク        | 3 | サーバ     |
| 5   | 無線基地局         | 7 | スマートカート |
| 9   | 従業員端末         |   |         |
| 3 1 | クレーム登録処理部     |   |         |
| 3 2 | 来店時初期処理部      |   |         |
| 3 3 | 移動管理部         |   |         |
| 3 4 | 対処登録処理部       |   |         |
| 3 5 | クレーム種別マスタ     |   |         |
| 3 6 | 顧客マスタ         |   |         |
| 3 7 | 従業員マスタ        |   |         |
| 3 8 | 従業員スケジュールマスタ  |   |         |
| 3 9 | クレームマスタ       |   |         |
| 4 0 | 従業員移動経路データ格納部 |   |         |
| 7 1 | 端末装置          |   |         |

10

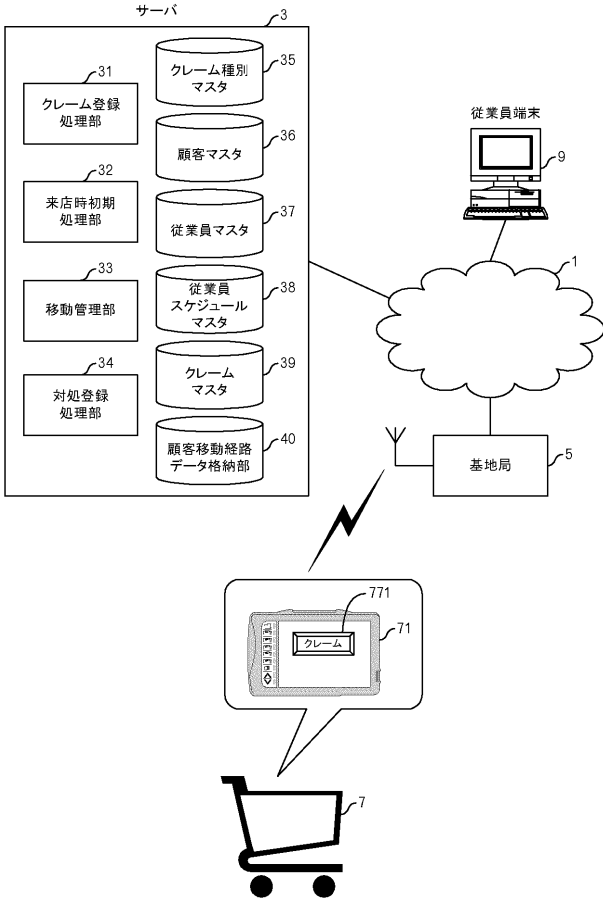
20

30

40

50

【 図 1 】



【 図 3 】

顧客ID	名前	入手ポイント
1	富士 良子	3
2	藤田 通	4
3	田中 紀子	3
4	鈴木 ハナコ	2
⋮	⋮	⋮

【 図 4 】

従業員ID	通知先ID	名前	位置
0	tencho.com	店長	p1
1	meruado.com	従業員a	p2
2	meruado2.com	従業員b	p3
3	7000-2999	c	p4
4	7000-2000	d	p5
5	7000-1999	e	p6
⋮	⋮	⋮	⋮

【 図 2 】

クレーム種別ID	場所	クレーム内容	クレーム通知者	即時回答文	対処報告期間	事後報告文	ポイント
F1	フロア	従業員の態度が悪い	店長	申し訳ございません。注意いたします	1週間	〇月〇日従業員に接客に関する更新報告を依頼しました。今後ともよろしくお願いたします。	1
F2	フロア	欲しい商品がない 商品が品切れ	店長 在庫補充係	商品取り扱いを検討させていただきます	1ヶ月	〇月〇日商品を入荷しましたので、是非お買い求め下さい。	1
F3	フロア	フロアが汚れている	フロア掃除係	すぐに在庫を補充します	店内にいる間	在庫補充しました。	1
F4	フロア	フロアが汚れている	フロア掃除係	申し訳ございません。すぐに清掃いたします	店内にいる間	清掃が完了しました。ご指摘ありがとうございます。	1
T1	トイレ	汚れている	トイレ掃除係	申し訳ございません。すぐに清掃いたします	店内にいる間	清掃が完了しました。	1
T2	トイレ	紙がない	トイレ掃除係	申し訳ございません。すぐに補充いたします	店内にいる間	紙を補充しました。	2
T3	トイレ	水がでない	店長	申し訳ございません。確認致します	1週間	〇月〇日修理完了しました。	1
I1	入り口	フロアマップが古い	店長	現在作成中です。しばらくお待ちください。	2ヶ月	〇月〇日フロアマップを新しくしました。	1
I2	入り口	かごが置いていない	フロア見回り担当	すぐにお持ちします	店内にいる間	かごを補充しました	1
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

【 図 5 】

日時	従業員ID	担当
5月25日	1	フロア掃除係
	2	トイレ掃除係
	3	フロア見回り担当
	4	在庫補充係
	5	レジ担当
⋮	⋮	⋮

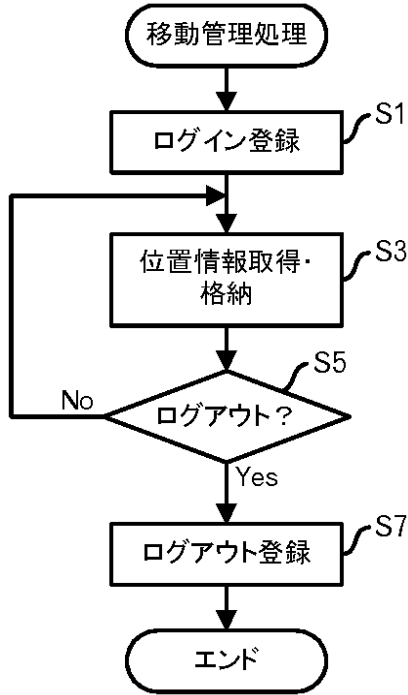
【 図 6 】

日時	顧客ID	クレーム種別ID	従業員ID	対処完了時刻	報告時刻	適正フラグ
5月25日13時10分	1	F1				
5月25日13時20分	2	F2				
5月25日15時40分	3	I2				
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

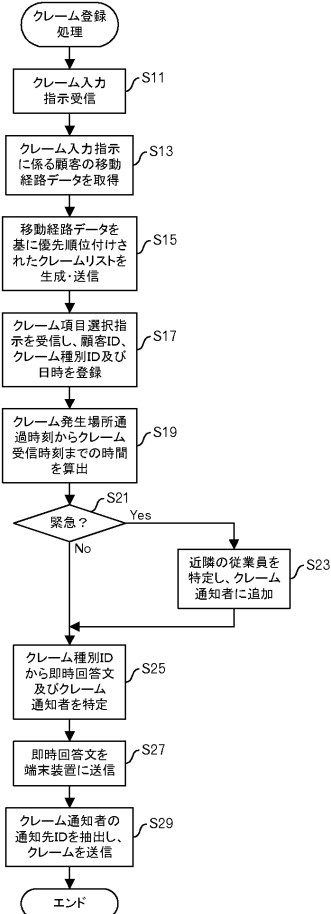
【 図 7 】

位置	時刻
ログイン	t1
p11(入口)	t2
p12(化粧品売場)	t3
p13(トイレ)	t4
p14(食品売場)	t5
p15(レジ)	t6
⋮	⋮

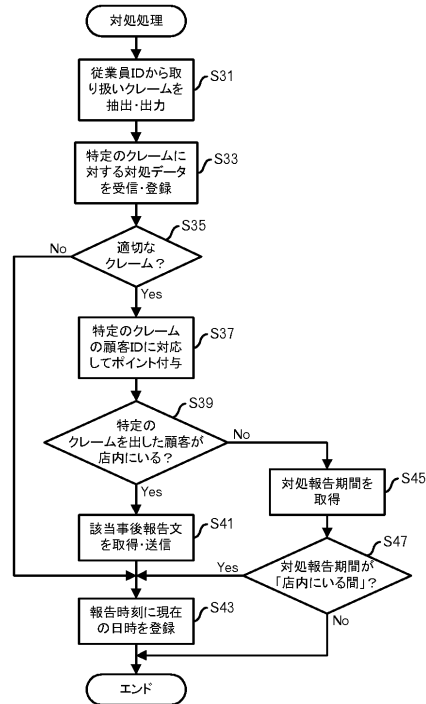
【 図 8 】



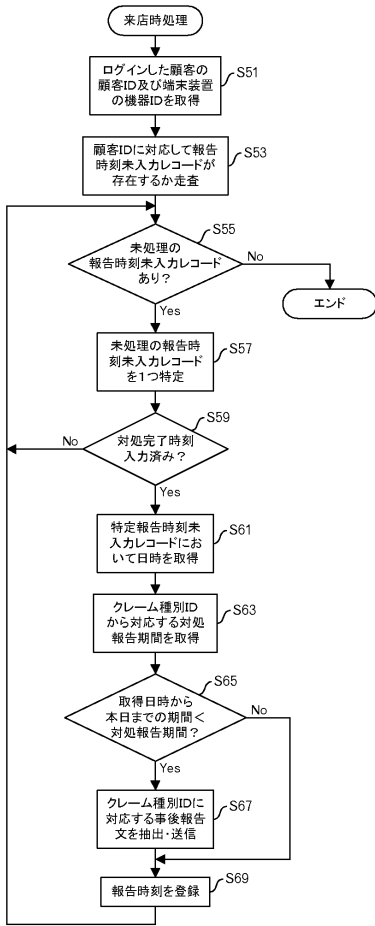
【 図 9 】



【 図 10 】



【 図 1 1 】



【 図 1 2 】

