

(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2008-83966
(P2008-83966A)

(43) 公開日 平成20年4月10日(2008.4.10)

(51) Int.Cl. F 1 テーマコード (参考)
G06Q 50/00 (2006.01) G06F 17/60 132
G06Q 10/00 (2006.01) G06F 17/60 506

審査請求 未請求 請求項の数 3 O L (全 11 頁)

(21) 出願番号 特願2006-262820 (P2006-262820)
 (22) 出願日 平成18年9月27日 (2006.9.27)

(71) 出願人 396011831
 トランス・コスモス株式会社
 東京都渋谷区渋谷3丁目25番18号
 (74) 代理人 100100549
 弁理士 川口 嘉之
 (74) 代理人 100090516
 弁理士 松倉 秀実
 (74) 代理人 100106622
 弁理士 和久田 純一
 (74) 代理人 100113608
 弁理士 平川 明
 (72) 発明者 河野 洋一
 東京都渋谷区渋谷3丁目25番18号 ト
 ランス・コスモス株式会社内

最終頁に続く

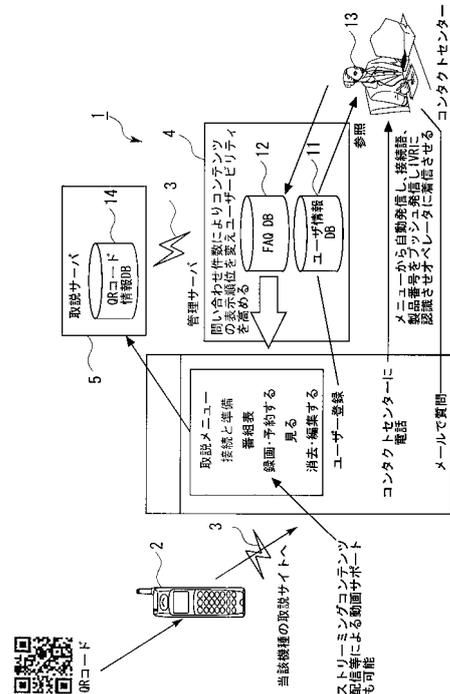
(54) 【発明の名称】 取扱説明書情報提供システム、取扱説明書情報提供方法

(57) 【要約】

【課題】本発明は、ユーザが簡易な操作で取扱説明書情報をユーザ端末を介して取得することができると共に機器のサポートサービスを提供するコンタクトセンターにおける業務を効率化することができる取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法を提供することを課題とする。

【解決手段】本発明は、携帯端末2と、携帯端末2からのアクセスを管理する管理サーバ4と、機器の取扱説明書情報を管理する取説サーバ5とを備えているシステム1であって、携帯端末2に設けられ、機器に付され、その機器の取扱説明書情報を格納した取説サーバ5のアドレス情報を含むQRコードを読み取る読取手段と、取説サーバ5のアドレス情報を記憶した記憶手段から、前記QRコードに含まれたアドレス情報を管理サーバ4を介して抽出する抽出手段と、抽出したアドレス情報を携帯端末2に送信する送信手段とを備えている。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

ネットワークを介して接続された、携帯端末と、前記携帯端末からのアクセスを管理する管理サーバと、前記携帯端末に提供する機器の取扱説明書情報を管理する取説サーバとを備えている取扱説明書情報提供システムであって、

前記携帯端末に設けられ、機器に付されており、その機器の取扱説明書情報を格納した前記取説サーバのアドレス情報を含む識別コードを読み取る読取手段と、

前記取説サーバのアドレス情報を記憶した記憶手段から、前記読取手段により読み取られた識別コードに含まれたアドレス情報を前記管理サーバを介して抽出する抽出手段と、

抽出した前記アドレス情報を前記携帯端末に送信する送信手段とを備えることを特徴とする取扱説明書情報提供システム。

10

【請求項 2】

前記携帯端末と前記管理サーバと前記取説サーバと前記ネットワークを介して接続され、機器の取り扱いに関する質問を受け付けるコンタクトセンター側の端末を更に備え、

前記携帯端末は、

前記コンタクトセンター側の端末を識別し且つ前記端末にアクセスするための接続情報と、

前記識別コードに含まれている機器の製品番号情報と、

前記携帯端末が直近にアクセスしていた取説サーバのアドレス情報とを前記コンタクトセンター側の端末に送信することを特徴とする請求項 1 に記載の取扱説明書情報提供システム。

20

【請求項 3】

ネットワークを介して接続された、携帯端末と、前記携帯端末からのアクセスを管理する管理サーバと、前記携帯端末に提供する機器の取扱説明書情報を管理する取説サーバとにより実行される取扱説明書情報提供方法であって、

機器に付されており、その機器の取扱説明書情報を格納した前記取説サーバのアドレス情報を含む識別コードを前記携帯端末にて読み取るステップと、

前記取説サーバのアドレス情報を記憶した記憶手段から、前記読取手段により読み取られた識別コードに含まれたアドレス情報を前記管理サーバを介して抽出するステップと、

抽出した前記アドレス情報を前記携帯端末に送信するステップとを含むことを特徴とする取扱説明書情報提供方法。

30

【発明の詳細な説明】**【技術分野】****【0001】**

本発明は、各種機器の取扱説明書をデータとし、ユーザ端末に提供する技術に関する。

【背景技術】**【0002】**

ユーザが家電製品や各種機器を購入すると、その機器の取り扱いを説明した取扱説明書が大抵の場合は付属してくる。ユーザはこの取扱説明書を読むことにより購入した機器の操作や設定を行う。

40

【0003】

しかしながら、このような取扱説明書の配布方法は、機器毎に取扱説明書が付属するため、機器類が増えるにしたがって取扱説明書も増えてしまうため、取扱説明書自体の管理（整理）が面倒なものになってしまう。例えば、従来の配布方法では、いざ取扱説明書を参照しようとしたときに、どの取扱説明書がどの機器のものかが分かり難かったり、取扱説明書を保存しておく保存スペースが余分にとられてしまう等の問題があった。

【0004】

そこで、利用者が取扱説明書を必要な時のみ使用でき、且つ取扱説明書を自身で管理する必要がなくなるように、利用者の端末から取扱説明書データを参照することができる装置が提案されている（特許文献 1 参照）。

50

【 0 0 0 5 】

特許文献 1 によれば、機器の利用者は、自身が所持する端末から必要なときに取扱説明書を参照することができる。

【特許文献 1】特開 2 0 0 3 - 2 8 1 2 9 0 号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【 0 0 0 6 】

ところで、特許文献 1 の発明では、取扱説明書の提供サービスを受けるために、利用者は、購入した機器の製造メーカー、型番、機器名、自身の氏名、住所、職業、電子メールアドレス等の利用者情報を取扱説明書提供サービス装置に提供し、所謂ユーザ登録を行う。

10

【 0 0 0 7 】

ユーザ登録が完了すると、利用者には識別番号が提供される。識別番号には、上述した利用者情報が紐付けられており、利用者は、取扱説明書の提供サービスを受ける際に、この識別番号を入力する。

【 0 0 0 8 】

そのため、利用者は、識別番号を覚えておくか、どこかに書き留めておくか等して、取扱説明書の提供サービスを受ける際にすぐに入力できるようにしておかなければならない。

【 0 0 0 9 】

しかしながら、近年では、インターネットを介してアクセスする各種のサイトを利用するためのユーザ登録や、各種ソフトウェアのサポートを受けるためのユーザ登録等、様々なユーザ登録が求められ、それに応じて発行されるユーザ ID 等の識別番号は一つに留まらないのが現状である。そのため、利用者は、取扱説明書の提供サービスを受けるために適切な識別番号を忘れてしまったり、他の識別番号と混同してしまう等の虞があった。

20

【 0 0 1 0 】

さらに、従来から、利用者からの機器の取り扱いについての質問やトラブル等の問い合わせに対応するサポートセンターがある。サポートセンターにおけるサポートサービスの提供方法として、電子メールによる回答や、オペレータとの電話による応答がある。オペレータが電話にて利用者の問い合わせに応答するためには、機器の種類や製品番号、さらにはどのような取り扱い操作に関する事柄なのかをオペレータが把握する必要がある。大抵の場合、オペレータは利用者からそれらの内容を聞き出した上で問い合わせ内容に応じた回答をする。

30

【 0 0 1 1 】

しかしながら、機器の種類、製品番号、問い合わせの内容をオペレータに伝えるには、その分の時間を要する。さらに、利用者から正確な情報（特に機器の種類や製品番号）が伝達されているか否かはオペレータ側では確認することができず、間違った情報が伝達されたり、どのような事柄で問い合わせているのかを明確でない場合は、問い合わせへの対応に時間や手間がかかってしまうことがあった。

【 0 0 1 2 】

そこで、本発明は、ユーザが簡易な操作で取扱説明書情報をユーザ端末を介して取得することができる取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法を提供することを課題とする。

40

【 0 0 1 3 】

さらに、本発明は、利用者からの問い合わせに応じて、機器の取り扱い等のサポートサービスを提供するコンタクトセンターにおける業務を効率化することができる取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法を提供することを課題とする。

【課題を解決するための手段】

【 0 0 1 4 】

本発明は上記事項に鑑みてなされたものであり、本発明は、ネットワークを介して接続

50

された、携帯端末と、携帯端末からのアクセスを管理する管理サーバと、携帯端末に提供する機器の取扱説明書情報を管理する取説サーバとを備えている取扱説明書情報提供システムであって、携帯端末に設けられ、機器に付されており、その機器の取扱説明書情報を格納した取説サーバのアドレス情報を含む識別コードを読み取る読取手段と、取説サーバのアドレス情報を記憶した記憶手段から、読取手段により読み取られた識別コードに含まれたアドレス情報を管理サーバを介して抽出する抽出手段と、抽出したアドレス情報を携帯端末に送信する送信手段とを備えていることを特徴とする。

【0015】

本発明における識別コードとは、QRコード(Quick Response code)に代表される二次コードやバーコード等とすることができる。識別コードには、機器に関する各種の情報が記録されている。例えば、機器の製品番号(型番)、シリアル番号、製造年月日、製造工場名、メーカー名、取説サーバに格納されている取扱説明書情報のアドレス情報等を含んでいる。尚、これらの情報は、各々が関連づけられていると好ましい。尚、取説サーバは、機器のメーカーが運営しているサーバとしてもよいし、メーカーとは別の外部サーバとしてもよい。

10

【0016】

このように、本発明によれば、携帯端末に設けられた読取手段により識別コードを読み取るという簡易な操作方法で、機器の取り扱い説明の情報を携帯端末により得ることができる。

【0017】

さらに、本発明によれば、携帯端末を取扱説明書として利用することができるため、これまで冊子で提供されていた取扱説明書を作成する必要性が低くなる。これにより、資源の節約に繋がる。

20

【0018】

また、本発明は、携帯端末と管理サーバと取説サーバとネットワークを介して接続され、機器の取り扱いに関する質問を受け付けるコンタクトセンター側の端末を更に備えた構成とすることもできる。このとき、携帯端末は、コンタクトセンター側の端末を識別し且つ端末にアクセスするための接続情報と、識別コードに含まれている機器の製品番号情報と、携帯端末が直前にアクセスしていた取説サーバのアドレス情報とをコンタクトセンター側の端末に送信すると好ましい。

30

【0019】

接続情報には、コールセンター側の電話番号、コンタクトセンター側の端末のインターネットプロトコルアドレス(以下、IPアドレスと称す)、電子メールアドレス等の端末を特定することができる情報が含まれている。この接続情報は、携帯端末が取説サーバの取扱説明書情報が含まれていると好ましい。例えば、取扱説明書情報が表示される画面のメニュー項目に“コンタクトセンターに電話する”というようなメニュー項目を設け、このメニュー項目にコンタクトセンターの電話番号やIPアドレスを紐づけておき、そのメニュー項目を選択すると同時にコンタクトセンターに電話がかかるようにする。

【0020】

これにより、ユーザは携帯端末からコンタクトセンターに容易な操作でアクセスすることができる。

40

【0021】

また、携帯端末からは、読取手段にて読み込まれた識別コードに含まれている機器の製品番号と、携帯端末が直前までアクセスしていた取扱説明書情報が表示されていた画面のURLとが、コンタクトセンター側の端末に送信される。

【0022】

つまり、コンタクトセンター側の端末に、携帯端末からコンタクトセンターに連絡してきたユーザが、どの機器のどの機種の、どのような事柄について問い合わせしてきたのかといった情報を表示させることができる。このため、コンタクトセンターのオペレータは、ユーザの問い合わせ内容の条件を迅速に絞り込むことができ、オペレーティング作業の

50

効率化を図ることができる。

【 0 0 2 3 】

また、本発明によれば、ユーザは、取扱説明書や保証書等で製品番号や機種名を確認することなく、コンタクトセンターに問い合わせができるようになる。

【 0 0 2 4 】

さらに、本発明によれば、コンタクトセンター側の端末では、電話やEメールにてユーザから寄せられた質問やトラブルに関する情報をデータベース化し、それらの情報を管理サーバに提供することができる。

【 0 0 2 5 】

これにより、管理サーバは、携帯端末にこれらの情報をFAQ (Frequently Asked Question) 情報として提供することができ、ユーザビリティを高めることができる。 10

【 0 0 2 6 】

また、本発明は、ネットワークを介して接続された、携帯端末と、前記携帯端末からのアクセスを管理する管理サーバと、携帯端末に提供する機器の取扱説明書情報を管理する取説サーバとにより実行される取扱説明書情報提供方法であって、機器に付されており、その機器の取扱説明書情報を格納した取説サーバのアドレス情報を含む識別コードを携帯端末にて読み取るステップと、取説サーバのアドレス情報を記憶した記憶手段から、前記読取手段により読み取られた識別コードに含まれたアドレス情報を管理サーバを介して抽出するステップと、抽出したアドレス情報を携帯端末に送信するステップとを含むことを特徴とする。 20

【 発明の効果 】

【 0 0 2 7 】

本発明によれば、ユーザが簡易な操作で取扱説明書情報をユーザ端末を介して取得することができる取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法を提供することが可能となる。

【 0 0 2 8 】

さらに、本発明によれば、利用者からの問い合わせに応じて、機器の取り扱い等のサポートサービスを提供するコンタクトセンターにおける業務を効率化することができる取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法を提供することが可能となる。

【 発明を実施するための最良の形態 】 30

【 0 0 2 9 】

以下、本実施形態の取扱説明書情報提供システム及び取扱説明書情報提供方法について詳説する。本システムは、電化製品（テレビ、ビデオ・ハードディスク・DVDレコーダ、パーソナルコンピュータ、携帯電話機等の家電製品全般を含む）の取り扱い説明が掲載されているサイトのURL (Uniform Resource Locator) 等の情報が記録されているQRコード (Quick Response code) (識別コード) を、ユーザ端末により読み取り、ユーザがユーザ端末にて適宜の取り扱い説明の掲載されたサイト（画面）を閲覧することを可能とするシステムである。

【 0 0 3 0 】

図1に本実施形態の取扱説明書情報提供システムの概念図を示す。本システム1では、QRコードの読み取りが可能なユーザ端末（本実施形態では携帯電話機として説明する）2と、携帯電話機2からのアクセス及びユーザ管理を行う管理サーバ4と、QRコードに記録された取扱説明書情報を管理する取説サーバ5とがインターネット3を介して接続されている。尚、本実施形態では、取説サーバ5は、機器を製造している製造メーカーが運営しているサーバであるとするが、取説サーバ5と管理サーバ4とが同じサーバであってもよい。 40

【 0 0 3 1 】

QRコードには、機器の、メーカー名、製品番号、シリアル番号、取扱説明書情報が掲載されたサイトのURL（以下、取説サイトURLと称す）が記録されている。尚、この他に、QRコードに、機器の製造工場名、出荷年月日の情報を記録してもよい。 50

【 0 0 3 2 】

携帯電話機 2 は、上述したように、QRコードを読み取る機能（読取手段）を有し、さらに、インターネット 3 に接続機能を有しているものとする。QRコードを読み取る機能は、携帯電話機にインストールされているアプリケーションソフトにより実現するものとする。

【 0 0 3 3 】

管理サーバ 4 は、携帯電話機 2 のユーザの管理や、QRコードに記録されている情報に基づき適切な取説サーバにアクセスさせる役割を果たす。一方、取説サーバ 5 は、QRコードに記録されている各種情報を格納したデータベースを有している。ここで、管理サーバ 4 及び取説サーバ 5 のハードウェア構成について説明する。

10

まず、管理サーバ 4 は、図 2 に示すように、一般的なパーソナルコンピュータであり、管理サーバ 4 の全体的な処理制御を行う CPU（Central Processing Unit）（抽出手段）6 と、CPU 6 の処理に伴う情報を一時的に記録する RAM（Random Access Memory）7 と、基本的な処理を行う基本プログラムや各種プログラムを格納する ROM（Read Only Memory）8 と、インターネット 3 に接続し携帯電話機 2 と情報の送受信を行う送受信部（送信手段、アクセス手段）9 と、各種データベースやデータが格納されたハードディスク（記憶手段）10 とを有している。

【 0 0 3 4 】

ハードディスク 10 内には、本システム 1 を利用するためにユーザが登録したユーザ情報を格納するユーザ情報データベース 11 と、ユーザからの質問事項を蓄積した FAQ データベース 12 とが構築されている。

20

【 0 0 3 5 】

また、ユーザ情報データベース 11 には、ユーザ登録に伴ってユーザから提供された、ユーザの、氏名、メールアドレス（パソコン用のメールアドレスと携帯電話機用のメールアドレスとを含む）、電話番号、住所、電化製品の製品番号、シリアル番号、メーカー名等が格納されている。尚、本実施形態では、ユーザは、これらのユーザ情報をサーバ 4 に登録することで、本システム 1 を利用することができるものとし、以下の説明では、既にユーザ登録が完了しているものとして説明する。

【 0 0 3 6 】

尚、電化製品の製品番号、シリアル番号、メーカー名等の QRコードに含まれている情報については、QRコードを読み取ることにより管理サーバ 4 に送信することができるため入力しなくてもよい。このように、QRコードに含まれた情報を利用して、ユーザ登録を行うことができるため、ユーザ登録の多くの方法として普及している、商品に添付されたユーザ登録用のカードに、ユーザが諸事項を記入してメーカーに送付するという煩雑な作業を省略することができる。

30

【 0 0 3 7 】

さらに、管理サーバ 4 は、図 1 に示すように、ユーザからの電話やメールにおける問い合わせを受け付けるコンタクトセンターの端末 13 とインターネット 3 を介して接続されている。コンタクトセンターでは、ユーザから受け付けた問い合わせの内容をデータ化し、そのデータをインターネット 3 を介して管理サーバ 4 に提供する。

40

【 0 0 3 8 】

そして、管理サーバ 4 では、コンタクトセンターの端末 13 から送信された、ユーザからの問い合わせデータ及びそれに対する回答データを問い合わせ件数順序に表示順位を変えるようにして FAQ データベース 12 内に格納しデータベースを構築する。尚、FAQ データベース 12 内に格納された情報は、ユーザの要求があれば閲覧することができる。

【 0 0 3 9 】

このように、FAQ データベース 12 内のデータを問い合わせ件数順に並べ替えることにより、ユーザからの問い合わせデータ及びそれに対する回答データをユーザに提供する際のユーザビリティを高めることができる。

以上が、サーバ 4 のハードウェア構成である。

50

【 0 0 4 0 】

次に、取説サーバ5のハードウェア構成を説明する。取説サーバ5は、管理サーバ4から、要求のあったQRコード情報をデータベースから抽出し、管理サーバ4に送信する。つまり、QRコード情報は、管理サーバ4を介して取説サーバ5から携帯電話機2に提供される。

【 0 0 4 1 】

取説サーバ5も、管理サーバ4と同じく一般的なパーソナルコンピュータであり、主要な構成は管理サーバ4と同じであり、CPU, ROM, RAM, HDD, 送受信部を備えている。管理サーバ4との違いは、HDD中のデータベースが、QRコードに記録されている諸情報(機器の、メーカー名、製品番号、シリアル番号、取扱説明が掲載されたサイトのURL)を格納したQRコード情報データベース14であることである。

10

【 0 0 4 2 】

図3にQRコード情報データベース14内のデータテーブルを示す。データテーブルに格納されている、機器の、メーカー名、製品番号、シリアル番号、取扱説明が掲載されたサイトのURL(例えば、機器製造メーカーの自社ホームページ等)の各種情報は、それぞれに対応づけられている。つまり、例えば、QRコードに製品番号のみが記録されていた場合、QRコード情報データベース14内のデータテーブルから製品番号に対応する取説サイトURLの情報を引き出す。

以上が、取説サーバ5のハードウェア構成である。

【 0 0 4 3 】

20

次に、本システム1による取扱説明書情報提供方法について説明する。

まず、ユーザは、電化製品に付されたQRコードを携帯電話機2にて読み取り、管理サーバ4に送信する。尚、QRコードは、例えば、電化製品がテレビ、ビデオデッキ、エアコン等のリモコンを有するものであればリモコンに貼付し、リモコンが無いものについては電化製品本体に貼付するようにする。

【 0 0 4 4 】

管理サーバ4はQRコード情報を受信すると共に取説サーバ5に接続する。すると、取説サーバ5のCPU(抽出手段)は、QRコード情報に含まれている、製品番号、シリアル番号、取説サイトURLを、QRコード情報データベース14内に格納されているデータから抽出し、製品番号とシリアル番号とに依じた取説サイトURLを管理サーバ4を介して携帯電話機2に送信する処理を実行する。つまり、ユーザ側からは、QRコード情報は管理サーバ4から送信されているということになる。

30

【 0 0 4 5 】

ユーザは、管理サーバ4から送信されてきた取説サイトURLのサイト画面を携帯電話機2により閲覧する。図1に示すように、本システム1におけるサイト画面は、取説メニューの項目(例えば、1.接続と準備, 2.番組表, 3.録画、予約する・・・等)と、ユーザ登録の項目と、コンタクトセンターに電話という項目と、メールで質問という項目とが表示される。ユーザは、これらの項目から必要な情報を得るための項目を選択する。

【 0 0 4 6 】

取説メニューの項目の情報の提供については、取扱説明書を文字により提供してもよいし、ストリーミングコンテンツ配信等による動画による提供とすることもできる。

40

【 0 0 4 7 】

また、製品番号、シリアル番号等(QRコードに製造工場、出荷年月日の情報が含まれている場合はこれらの情報からも)による製品不良情報があれば、不良情報を報告する画面を優先的に携帯電話機2に表示させる。

【 0 0 4 8 】

さらに、図1に示すように、ユーザが携帯電話機2により「コンタクトセンターに電話」という項目を選択すると、その項目に対応づけであるコンタクトセンターの電話番号が自動的にダイヤルされ、コンタクトセンターのオペレータに繋がる。これにより、ユーザがコンタクトセンターの電話番号を調べ、ダイヤルする操作を省略することができると共

50

に電話番号の入力間違いを未然に防ぐことができる。

【 0 0 4 9 】

また、「コンタクトセンターに電話」という項目をユーザが選択すると、管理サーバ4は、携帯電話機2から送信されてきたQRコードに含まれている製品番号をIVR (Interactive Voice Response) を介してコンタクトセンター側の端末13に送信する処理を行う。すると、コンタクトセンター側の端末13では製品番号から、ユーザが所有している機器の種類や型番等を特定することができる。

【 0 0 5 0 】

これにより、コンタクトセンター（オペレータ）では、ユーザが所有している機器を迅速に且つ正確に特定することができ、コンタクトセンターにおける業務の効率を向上させることができる。

10

【 0 0 5 1 】

加えて、携帯電話機2からコンタクトセンター側の端末13に、ユーザが携帯電話機2により直前まで閲覧していた取扱サイトのURL情報を送信するようにしてもよい。これにより、コンタクトセンターでは、ユーザがどのような内容で問い合わせをしてきたか見当を付けることができ、ユーザからの問い合わせにスムーズに対応し易くなる。

【 0 0 5 2 】

以上のように、本実施形態の取扱説明書情報提供システム及び方法によれば、ユーザはQRコードを携帯電話機で読み取るという簡易な操作で、取扱説明書情報を取得することができる。

20

【 0 0 5 3 】

また、本実施形態のシステム及び方法によれば、QRコード情報の一部をユーザ登録情報に利用することができるため、ユーザのユーザ登録に要する煩雑な作業を軽減することができる。

【 0 0 5 4 】

さらに、電化製品の本体又は付属品に、取扱説明書情報を閲覧するための情報が記録されているQRコードを貼付することにより、取扱説明書を冊子で同封することを省略すること、或いは分厚い取扱説明書の冊子を不要とすることが可能となり、資源の節約にも繋がる。

【 0 0 5 5 】

また、本実施形態の取扱説明書情報提供システム及び方法によれば、コンタクトセンターにおける応答業務の精度を高めると共に応答業務を効率化することができる。

30

【 図面の簡単な説明 】

【 0 0 5 6 】

【 図 1 】 本実施形態の取扱説明書情報提供システムの概要図である。

【 図 2 】 本実施形態に係る管理サーバ及び取説サーバのハードウェア構成図である。

【 図 3 】 本実施形態に係るQRコード情報データベースのテーブルデータのイメージ図である。

【 符号の説明 】

【 0 0 5 7 】

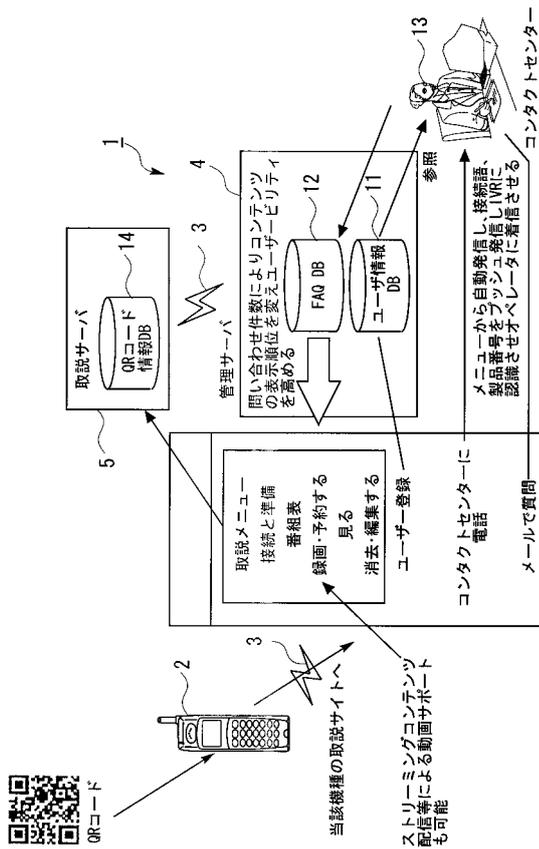
- 1 取扱説明書情報提供システム
- 2 携帯電話機（読取手段）
- 3 インターネット（ネットワーク）
- 4 管理サーバ
- 5 取説サーバ
- 6 CPU
- 7 RAM
- 8 ROM
- 9 送受信部
- 10 ハードディスク（HDD（記憶手段））

40

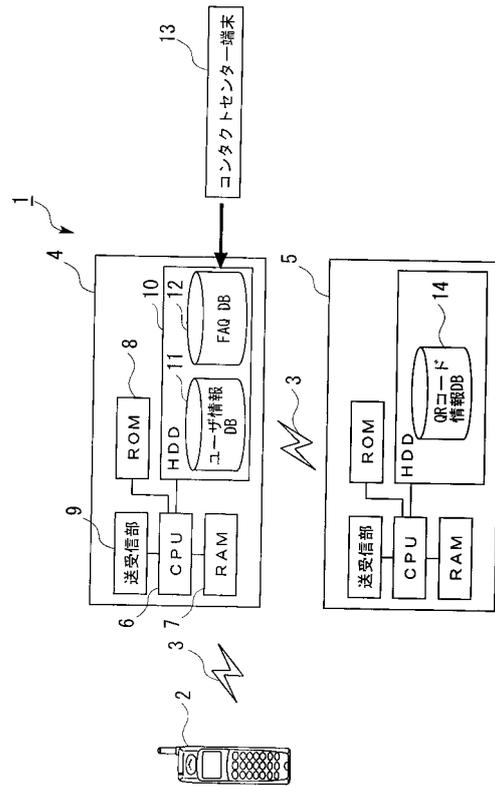
50

- 1 1 ユーザ情報データベース
- 1 2 F A Qデータベース
- 1 3 コンタクトセンター側の端末
- 1 4 Q Rコード情報データベース

【 図 1 】



【 図 2 】



【 図 3 】

メーカー名	製品番号	シリアル番号	取説サイトURL
〇〇社 △△社	1 2 3 4 5 9 8 7 6 5	x x x x x 〇〇 x △	abc@co.jp xyz@co.jp

フロントページの続き

(72)発明者 香村 洋平

東京都渋谷区渋谷3丁目2番18号 トランス・コスモス株式会社内

(72)発明者 内田 斉

東京都中央区日本橋茅場町2丁目17番5号 アライド・ブレインズ株式会社内