明　細　書

発明の名称 ： 本人情報取得システムおよび本人情報取得方法

技術分野

[0001] 本発明は、本人情報取得システムおよび本人情報取得方法に関する。

背景技術

[0002] タブレット端末等の可搬型端末の普及に伴い、顧客先に携行した端末を用いた金融商品・サービスの説明や契約業務が行われるようになった。こうした、いわゆる顧客対面型の営業活動に際しては、重要事項説明や契約時の顧客意思確認の手順を確実に行うことが必要である。この手順は、法令対応の側面のみならず、後日に生じる顧客側からの一方的な契約不履行や契約意向の事後否定といった事態に備える側面でも重要となっており、その履歴を保存する手法も提案されている。

[0003] すなわち、商品を対面販売する形態において、商品に関しどのような説明がどのような経緯で行われたかを記録として残すべく、窓口端末が、窓口担当者による販売商品説明の事実を示す動作情報をデータベースに記録し、このデータベースに記録された動作情報を販売商品説明書に印刷するシステム（特許文献１参照）などが提案されている。

先行技術文献

特許文献

[0004] 特許文献1：特開２００９－１２２７９６号公報

発明の概要

発明が解決しようとする課題

[0005] ところが、顧客先で使用するタブレット端末は、可搬型故にそのデータ処理能力や記憶容量、或いは各種のインターフェイス仕様に制限があり、上述の重要な手順を含めて対面営業中の広範な事象を網羅的に記録し、自在に出力するといったことは困難である。他方、そうした欠点を補うべく、生体情報リーダー等の外部装置をタブレット端末に接続して記録作業等を実行する

場合、タブレット端末における可搬性を損なうことにつながる上、営業対話中の顧客に対して不要な心理的圧迫を与えかねない。また、外部装置導入のための追加的なコストも生じることとなり、機器管理の手間が増えることも併せ、営業コスト増大や営業効率低下の問題が生じやすい。

[0006] そこで本発明の目的は、タブレット端末を用いた対面営業に際し、意向を含む顧客の所定動作の証左を低コストで効率良く取得する技術を提供することにある。

課題を解決するための手段

[0007] 上記課題を解決する本発明の本人情報取得システムは、撮像装置およびタッチパネルと、金融商品に関する対面営業活動の業務フロー、および前記業務フローに応じたコンテンツ、の各情報を格納した記憶装置と、前記タッチパネルでの入力事象に応じた前記業務フローの進退処理と、当該進退処理により至った手順のコンテンツを前記タッチパネルで表示する処理とを実行し、前記業務フロー中の特定手順に至った際、対面営業対象である顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する演算装置と、を備えたタブレット端末であることを特徴とする。

[0008] また、本発明の本人情報取得方法は、撮像装置およびタッチパネルと、金融商品に関する対面営業活動の業務フロー、および前記業務フローに応じたコンテンツ、の各情報を格納した記憶装置と、を備えたタブレット端末が、前記タッチパネルでの入力事象に応じた前記業務フローの進退処理と、前記進退処理により至った手順のコンテンツを前記タッチパネルで表示する処理と、前記進退処理によって前記業務フロー中の特定手順に至った際、対面営業対象である顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する処理と、を実行することを特徴とする。

発明の効果

[0009] 本発明によれば、タブレット端末を用いた対面営業に際し、意向を含む顧

客の所定動作の証左を低コストで効率良く取得することが可能となる。

図面の簡単な説明

[0010] [図1]本実施形態の本人情報取得システムたるタブレット端末を含むネットワーク構成例を示す図である。

[図2]本実施形態のタブレット端末のハードウェア構成例を示す図である。

[図3]本実施形態の申込テーブルの構成例を示す図である。

[図4]本実施形態のログテーブルの構成例を示す図である。

[図5]本実施形態の顧客テーブルの構成例を示す図である。

[図6]本実施形態の本人情報取得方法の処理手順例を示すフロー図である。

[図7]本実施形態における画面例１を示す図である。

[図8]本実施形態における画面例２を示す図である。

発明を実施するための形態

[0011] 以下に本発明の実施形態について図面を用いて詳細に説明する。図１は本実施形態の本人情報取得システムたるタブレット端末１００を含むネットワーク構成例を示す図である。図１に示す本人情報取得システムであるタブレット端末１００は、当該タブレット端末１００を用いた対面営業に際し、意向を含む顧客の所定動作の証左を低コストで効率良く取得するためのコンピュータ端末である。このタブレット端末１００は、金融商品に関する対面営業活動を行う金融機関担当者が所持し、顧客先に携行する端末となる。

[0012] そのためこのタブレット端末１００は、金融商品の対面営業活動用に予め設計された業務フローとそれに伴うコンテンツ（画面データや音声データ等）の各データを当然に備えており、担当者や顧客の操作に応じて業務フローの手順を進めたり、或いは戻したりといった手順の進退制御やそれに伴う出力コンテンツの切替処理も可能となっている。

[0013] 図１で例示するように、各担当者が所持するタブレット端末１００は、ネットワーク２０を介して金融機関サーバ２００と通信可能となっている。或いは、ネットワーク２０ではなく、タブレット端末１００の通信インターフェイスと金融機関サーバ２００との間が通信用ケーブルで直接接続されると

してもよい。金融機関サーバ２００は、上述の金融機関担当者が所属する金融機関店舗にて管理、運営されるサーバ装置である。この金融機関サーバ２００は、各顧客に関する種々の情報（ＩＤ、氏名、住所、口座番号、預金残高、信用情報等）を所定の記憶装置で管理しており、要求に応じてタブレット端末１００に対して該当顧客の情報を読み出して提供する。また金融機関サーバ２００は、顧客先での対面営業活動の結果情報について、タブレット端末１００から取得し、記憶装置における該当顧客のレコードに対応付けて格納する機能も備えている。

[0014] 一方、上述のタブレット端末１００を所持して顧客先に出向いた金融機関担当者は、対面した顧客に対し、タブレット端末１００にて金融商品に関する商品説明情報を表示させ、これにより顧客における商品理解度を高め、最終的には該当商品の契約締結を目指すことになる。但し、そうした金融商品の販売に際しては、重要事項説明や契約時の顧客意思の最終確認など、法令的にも必須とされる特定の手順が含まれており、相応の配慮が必要となる。また、そうした特定手順に関しては、対面時に顧客が示した意思を後に否定されるといった事態が生じても確実に対応出来るよう、証左を残しておくことは重要である。

[0015] こうしたタブレット端末１００のハードウェア構成は以下の如くとなる。図２は、本実施形態におけるタブレット端末１００のハードウェア構成例を示す図である。本実施形態におけるタブレット端末１００は、ＳＳＤ（Ｓｏｌｉｄ Ｓｔａｔｅ Ｄｒｉｖｅ）やハードディスクドライブなど適宜な不揮発性記憶装置で構成される記憶装置１０１、ＲＡＭなど揮発性記憶装置で構成されるメモリ１０３、記憶装置１０１に保持されるプログラム１０２をメモリ１０３に読み出すなどして実行し端末自体の統括制御を行なうとともに各種判定、演算及び制御処理を行なうＣＰＵなどの演算装置１０４、筐体と元々一体に備わる撮像装置１０５、タッチパネル１０６、ネットワーク１０と接続し金融機関サーバ２００との通信処理を担う通信装置１０７、およびマイク１０８（音声入力装置）を備える。

[0016] なお、記憶装置１０１内には、本実施形態の本人情報取得システムたるタブレット端末１００として必要な機能を実装する為のプログラム１０２に加え、各種処理に必要なデータ類が記憶されている。このデータ類には、申込テーブル１２５、ログテーブル１２６、および、業務フローデータ１５０（業務フローおよび業務フローに応じたコンテンツ）が含まれる。業務フローデータ１５０は、既存の営業支援システム等で既に提案されているものと同様であるので、その具体的なデータ構造についての説明は省略する。

[0017] タブレット端末１００が記憶装置１０１で保持するテーブルのうち、申込テーブル１２５について具体的な構造例を図３にて示す。この申込テーブル１２５は、対面営業活動による業務フローの進行と共に、重要事項説明や、契約申込に伴う顧客意思の最終確認といった特定手順にまで至った各取引の内容を格納したテーブルである。図３で例示する申込テーブル１２５は、上述の特定手順に至った取引毎に一意に発行する申込ＩＤ、該当取引を特定する取引ＩＤ、該当顧客が希望する申込データ、重要事項説明に伴う顧客顔画像のデータ、契約申込の顧客意思の最終確認に伴う顧客顔画像のデータ、各顔画像に付与した電子署名、照合基準画像との照合結果、該当対面営業に際して担当者と顧客との間で生じた会話をマイク１０８で録音した収録音声データ、の各データを対応付けたレコードの集合体となっている。

[0018] 図３における申込テーブル１２５において、申込ＩＤ「０００２」のレコードには、重要事項説明に伴う顧客顔画像「ｉｍ０１５．ｄａｔ」は格納されている。一方、契約申込の顧客意思の最終確認に伴う顧客顔画像は格納されていない。また、照合基準画像との照合結果欄は「ＮＧ」となっている。これは、タブレット端末１００において、重要事項説明に伴う顧客顔画像を撮影出来たものの、その画像が、該当顧客に関して事前に得ていた照合基準画像と一致せず、不正が推定されるとして、重要事項説明の手順より後の手順である契約申込の手順には進めなかった取引であったことを意味している。

[0019] また、ログテーブル１２６は、図４にて示すように、各取引における手順

の遷移と、各手順の開始、終了の時刻、その際の顧客顔画像撮影や会話音声収録の各状況といったデータが格納されたテーブルである。こうしたログテーブル１２６は、各手順の発生時刻をキーとして、該当取引ＩＤ、顧客ＩＤ、手順、照合基準画像や特定手順に伴う顧客顔画像の撮影状況、その際に得られた顔画像の画像ファイル、担当者と顧客との会話音声の収録状況、その際に得られた音声ファイル、といったデータを対応付けたレコードの集合体となっている。

[0020] 図４に示すログテーブル１２６の例においては、取引ＩＤ「ｔ００１」の取引に関して行われた各手順、すなわち「業務フロー始動。商品説明開始」→「商品説明終了」→「重要事項説明開始」→「重要事項説明終了」→「確認ボタン受付・顔画像撮影」→「申込内容確認開始」→・・・、といった手順の遷移毎にレコードが登録されている。

[0021] また、「業務フロー始動。商品説明開始」手順では、その時点までに顧客ＩＤ「ｕ００１」に関して照合基準画像を保持していないことをタブレット端末１００は記憶装置１０１内を検索して感知するため、この手順において照合基準画像の撮影を行い、「ｂ００１．ｄａｔ」なる画像ファイルを得たことを示している。また、「確認ボタン受付・顔画像撮影」手順では、タブレット端末１００が顧客に告知する顧客顔画像撮影の要件（撮影枠線内に顔が全て収まり、合焦している）が満たされ、顧客意思の確認ボタンが押下されたことにより、該当顧客の顔画像「ｉｍ００１．ｄａｔ」が得られたことを示している。

[0022] また、「業務フロー始動。商品説明開始」手順に伴って、マイク１０８での音声収録が「開始」されて音声ファイル「ｓｄ００１ｓ．ｄａｔ」に該当データが格納され、以後の手順でもそのまま収録が「継続」していたが、「確認ボタン受付・顔画像撮影」手順にて顧客意思の確認ボタンが押下されたことを受けたタブレット端末１００が、当該「確認ボタン受付・顔画像撮影」手順より前の手順までの収録分（重要事項説明終了手順の時刻、すなわち２０１３／３／２０　１０：４９以前の収録分）を、音声ファイル「ｓｄ００

１ｓ．ｄａｔ」から削除し、「確認ボタン受付・顔画像撮影」手順を含む以後の手順についてのみ収録対象とした新たな音声ファイル「ｓｄ００１．ｄａｔ」として収録を継続していることを示している。

[0023] なお、金融機関サーバ２００は、顧客情報を管理することについては既に述べた。この顧客情報として、金融機関サーバ２００は、その記憶装置において顧客テーブル２２５を備えている。顧客テーブル２２５は、図５に示すように、顧客ＩＤをキーとして、該当顧客に関して得ている顔画像の照合基準用の画像、すなわち照合基準画像と、該当照合基準画像の特徴量といった値が対応付けたレコードの集合体となっている。なお、照合基準画像は、対面営業活動に際してタブレット端末１００が特定手順（例：重要事項説明や契約時の顧客意思確認の各手順）前に撮影した該当顧客の顔画像データを、該当タブレット端末１００からネットワーク１０を介して取得し、格納したものであってもよい。図５に示す顧客テーブル２２５の例では、顧客ＩＤ「ｕ００１」の顧客について、照合基準画像が未格納となっている。一方、他の顧客ＩＤ「ｕ００２」や顧客ＩＤ「ｕ００３」の顧客については、照合基準画像が格納済となっている。この場合、顧客ＩＤ「ｕ００１」の顧客について対面営業活動を実行する際に、上述した特定手順の前に、該当タブレット端末１００にて照合基準画像を撮影する必要があることを意味している。

[0024] 続いて、本実施形態のタブレット端末１００が備える機能について説明する。上述したように、以下に説明する機能は、例えばタブレット端末１００が備えるプログラム１０２を実行することで実装される機能と言える。

[0025] タブレット端末１００は、タッチパネル１０６での入力事象に応じた業務フローの進退処理と、当該進退処理により至った手順のコンテンツをタッチパネル１０６で表示する処理とを実行し、業務フロー中の特定手順に至った際、対面営業対象である顧客の顔画像撮影を撮像装置１０５で実行し、当該顔画像を上述の特定手順および該当顧客の情報（業務フロー始動時に担当者ないし顧客からの入力を受けている顧客ＩＤ等）と対応付けて記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する機能を有する。な

お、上述の顔画像は、本実施形態の本人情報取得方法における処理を担うアプリケーション以外からのアクセスが出来ないよう、タブレット端末１００の記憶装置１０１に設けたセキュアな格納領域に格納するものとする。こうした顔画像（特徴量も含む）の管理概念については、金融機関サーバ２００における照合基準画像とその特徴量の取り扱いに関しても同様である。

[0026] また、タブレット端末１００は、上述のように撮像装置１０５で撮影した顧客の顔画像、顔画像撮影の契機となった特定手順、および該当顧客の情報のうち少なくとも顔画像について、所定の暗号化アルゴリズムによる暗号化処理、ないし電子証明書の添付処理を施した上で記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する機能を備えている。

[0027] また、タブレット端末１００は、上述の進退処理により重要事項説明等の特定手順に至った際、顔画像撮影の告知情報と撮影枠をタッチパネル１０６に表示して、撮像装置１０５による該当顧客の撮影中画像を撮影枠に表示し、当該撮影枠内に該当顧客の顔輪郭が収まり、かつ合焦状態であることを画像認識処理（既存のアルゴリズムを利用すればよい）で判定した場合に、上述の特定手順に関する該当顧客の意向確認ボタンを活性化させてタッチパネル１０６に表示する機能を備えている。

[0028] また、タブレット端末１００は、上述の意向確認ボタンの押下をタッチパネル１０６で受けた場合に、上述の撮影枠内に収まっている該当顧客の顔画像を撮像装置１０５より取得し、当該顔画像を上述の特定手順および該当客の情報と対応付けて記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する機能を備えている。

[0029] また、タブレット端末１００は、少なくとも上述の特定手順に至るいずれかの時点で、該当顧客の顔画像を、撮像装置１０５により撮影し取得するか又は所定のインターフェイスを介して外部媒体或いは上述の金融機関サーバ２００から取得し、該当顧客用の照合基準画像として記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する機能を備えている。

[0030] また、タブレット端末１００は、上述の特定手順に至った際の顔画像撮影

で得た該当顧客の顔画像と、該当顧客の照合基準画像とを照合し、両画像が一致した場合に、該当顧客の顔画像および照合結果の少なくとも顔画像を該当特定手順および該当顧客の情報と対応付けて記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する機能を備えている。

[0031] また、タブレット端末１００は、上述の業務フローの開始ないし所定時点から、対面営業中の担当者と顧客との間に生じた会話音声をマイク１０８で継続的に収録して、当該収録した音声データを、該当顧客および収録時刻の情報と共に記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納し、上述の特定手順に至った際に、該当顧客の顔画像撮影を撮像装置１０５で実行した場合、該当特定手順以前の手順の実行時刻に該当顧客に関して収録していた音声データを削除する機能を備えている。

[0032] 以下、本実施形態における本人情報取得方法の実際手順について図に基づき説明する。以下で説明する本人情報取得方法に対応する各種動作は、本人情報取得システムであるタブレット端末００がメモリ１０３に読み出して実行するプログラム１０２によって実現される。そして、こうしたプログラム１０２は、以下に説明される各種の動作を行うためのコードから構成されている。

[0033] 図６は、本実施形態における本人情報取得方法の処理手順例を示すフロー図である。ここでは、タブレット端末１００が金融機関担当者により顧客先に携行され、該当顧客との対面営業活動の業務フローが開始された状況を想定する。また、タブレット端末１００は、金融機関担当者が対面中の該当顧客に関する情報、すなわち顧客ＩＤや氏名等についての入力を、タッチパネル１０６で受付済みであるとする。なお、タブレット端末１００は、業務フロー始動に伴い、業務フローにおける各手順の開始、終了の時刻を自身の時計機能等を利用して検知し、その時刻情報を該当手順に対応付けてログテーブル１２６に逐次格納するものとする。

[0034] 上述のような状況におけるタブレット端末１００は、該当顧客との今回の対面営業に関する取引ＩＤを所定アルゴリズムに従って採番し、記憶装置１

０１の申込テーブル１２５およびログテーブル１２６にて対応するレコードを生成し、更には、金融機関担当者と該当顧客との間の会話音声に対するマイク１０８での収録を開始する（ｓ１００）。この収録で得られる音声データは、該当顧客の顧客ＩＤおよび収録時刻の情報と共に記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納される。

[0035] また、タブレット端末１００は、上述のステップｓ１００に合わせて、自身の記憶装置１０１内にて該当顧客の顧客ＩＤをキーに照合基準画像のファイル検索を実行し、該当顧客の照合基準画像の有無を特定しておく（ｓ１０１）。この処理の結果、該当顧客に関して照合基準画像が特定出来なかった場合（ｓ１０２：ｎ）、タブレット端末１００は、撮像装置１０５を起動し、該当顧客の顔画像を撮影し、この撮影画像を該当顧客用の照合基準画像として記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する（ｓ１０３）。この照合基準画像の撮影処理は、後述する「重要事項説明」や「契約時の顧客意思確認」等の特定手順に伴う顧客顔画像の撮影時に要求される基準で撮影される。

[0036] その後、タブレット端末１００は、タッチパネル１０６での入力事象に応じた上述の業務フローの進退処理と、当該進退処理により至った手順のコンテンツをタッチパネル１０６で表示する処理とを繰り返し実行し、例えば、金融商品の商品説明を完了したとする（ｓ１０４）。ここで、例えば該当顧客は、商品説明を受けた金融商品について契約申込の意思が固まり、その契約申込の開始指示をタブレット端末１００におけるタッチパネル１０６で行ったとする。

[0037] この場合、タブレット端末１００は、この契約申込の開始指示を受け、所定アルゴリズムにより申込ＩＤを採番し、上述のステップｓ１００で申込テーブル１２５やログテーブル１２６において生成してある該当取引ＩＤのレコードに対応付ける（ｓ１０５）。こうして顧客からの契約申込の意思が判明した状況を認識したタブレット端末１００は、該当金融商品に関する重要事項説明の手順に業務フロー中の手順を遷移させ、重要事項説明用のコンテ

ンツをタッチパネル１０６に表示する（ｓ１０６）。

[0038] 重要事項説明の手順は業務フロー中における重要な意味を持った特定手順であるため、当該手順に関して業務フローデータ１５０にて予めフラグ等の識別子が設定されている。従ってタブレット端末１００は、該当手順に遷移した際に特定手順に至ったことを自身でも確認できる。

[0039] 上述の重要事項説明の手順に遷移したことに伴い、タブレット端末１００は、撮像装置１０５を起動すると共に、顔画像撮影の告知情報と撮影枠をタッチパネル１０６に表示し、撮像装置１０５による該当顧客の撮影中画像を撮影枠に表示する（ｓ１０７）。図７に、タッチパネル１０６における、顔画像撮影の告知情報７０１と撮影枠７０２を含む表示画面７００の例を示す。この表示画面７００は、上述の告知情報７０１として「※重要事項説明の御確認後、撮影枠線内にお顔が収まるようカメラを見つめてください。重要事項説明をご理解頂けたものとして、お客様の顔画像を撮影させて頂きます。」といったメッセージと、撮影枠７０２、該当顧客の氏名７０３、顧客ＩＤ７０４、住所７０５、対象となる金融商品とその重要事項説明７０６、の各オブジェクトが含まれている。

[0040] 上述の顧客は、この表示画面７００を閲覧して告知情報７０１を認識すると、重要事項説明７０６を読了した上で、撮像装置１０５に視線を向けることになる。タブレット端末１００は、起動済みの撮像装置１０５で該当顧客の画像撮影を行い、その撮影画像を撮影枠７０２内に表示させる。図７の例では、顧客の顔の半分程度しか撮影枠７０２内に収まっていない。

[0041] このような場合、タブレット端末１００は、撮影枠７０２内に該当顧客の顔輪郭が収まっていないことを画像認識処理（既存のアルゴリズムを利用すればよい）で判定し（ｓ１０８：ｎ）、現時点の手順である重要事項説明の手順に関する意向確認ボタン７１０は不活性化させた状態でタッチパネル１０６に表示する（ｓ１０９）。またこの時、タブレット端末１００は、「撮影枠７０２内に顔が収まるよう顔の向きを変えてみてください」といったアラートを表示画面７００内にて表示させるとしても好適である。

[0042] その後、該当顧客が撮影枠７０２内に自信の顔画像の輪郭が収まるよう配慮したとする。この場合、タブレット端末１００は、撮影枠７０２内に該当顧客の顔輪郭が収まり、かつ合焦状態であることを画像認識処理（既存のアルゴリズムを利用すればよい）で判定し（ｓ１０８：ｙ）、重要事項説明の手順に関する該当顧客の意向確認ボタン７１０を活性化させてタッチパネル１０６に表示する（ｓ１１０）。図８に、活性化した意向確認ボタン７１０を表示させた表示画面８００の例を示す。図８の表示画面８００では、撮影枠７０２内に該当顧客の顔画像輪郭が全て収まっており、合焦している。また、意向確認ボタン７１０は押下可能に活性化された状態となっている。

[0043] このような状況において、タブレット端末１００は、意向確認ボタン７１０の押下を一定時間待ち、一定時間経過後も押下事象が無かった場合（ｓ１１１：ｎ）、撮影枠７０２内における該当顧客の顔画像のデータは消去し（ｓ１１２）、今回の取引を終了する。

[0044] 他方、一定時間経過前に意向確認ボタン７１０の押下をタッチパネル１０６で受けた場合（ｓ１１１：ｙ）、タブレット端末１００は、上述の撮影枠７０２内に収まっている該当顧客の顔画像を撮像装置１０５より取得し、ここで得た該当顧客の顔画像と、該当顧客の照合基準画像（例：ログテーブル１２６に保持）とを照合する（ｓ１１３）。また、このステップｓ１１３に合わせて、当該重要事項説明の手順以前の手順の実行時刻に該当顧客に関して収録していた音声データを削除する（ｓ１１４）。

[0045] 続いて、ステップｓ１１３での照合処理により、上述の両画像が一致した場合（ｓ１１５：ｙ）、タブレット端末１００は、該当顧客の顔画像に対する所定の暗号化アルゴリズムによる暗号化処理、ないし電子証明書の添付処理を施した上で、上述の照合結果、該当特定手順すなわち重要事項説明の手順および該当顧客の情報と対応付け、記憶装置１０１の申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納する（ｓ１１６）。他方、ステップｓ１１３での照合処理により、上述の両画像が一致しなかった場合（ｓ１１５：ｎ）、タブレット端末１００は不正を推定して以降の処理を終了する。

[0046] 以降、業務フローの流れに沿って、特定手順に遷移する毎に上述の重要事項説明の手順に伴う処理と同様、顧客の顔画像撮影等の処理が繰り返し実行されることとなる。

[0047] こうして申込テーブル１２５やログテーブル１２６に格納された顧客の顔画像やその照合結果のデータは、申込み内容やログデータと共に、適宜なタイミングで金融機関サーバ２００に送信されることとなる。金融機関サーバ２００ではこうして得た顧客の顔画像等を該当取引に関する顧客意向の証左として保存し、後の事態に備えて管理することとなる。

[0048] なお、本実施形態では顔画像と共に、金融機関担当者と顧客との会話に関する音声データを収録することを示したが、音声データではなく、動画像データであっても同様に処理可能である。

[0049] 以上、本発明を実施するための最良の形態などについて具体的に説明したが、本発明はこれに限定されるものではなく、その要旨を逸脱しない範囲で種々変更可能である。

[0050] こうした本実施形態によれば、タブレット端末を用いた対面営業に際し、意向を含む顧客の所定動作の証左を低コストで効率良く取得することが可能となる。

[0051] 本明細書の記載により、少なくとも次のことが明らかにされる。すなわち、本実施形態の本人情報取得システムにおいて、前記演算装置は、前記顔画像、前記特定手順、および前記顧客の情報のうち少なくとも顔画像について、暗号化処理ないし証明書添付処理を施して記憶装置に格納するものである、としてもよい。

[0052] これによれば、顧客による契約不履行や契約意向の事後否定に対して、有効な反論根拠となる証左を改竄等の無い真正なものとして管理することが可能となる。

[0053] 上述の本人情報取得システムにおいて、前記演算装置は、前記進退処理により前記特定手順に至った際、顔画像撮影の告知情報と撮影枠を前記タッチパネルに表示して、前記撮像装置による前記顧客の撮影中画像を前記撮影枠

に表示し、当該撮影枠内に前記顧客の顔輪郭が収まり、かつ合焦状態であることを画像認識処理で判定した場合に、前記特定手順に関する前記顧客の意向確認ボタンを活性化させてタッチパネルに表示する処理と、前記意向確認ボタンの押下を受けた場合に、前記撮影枠内に収まっている前記顧客の顔画像を前記撮像装置より取得し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する処理とを実行するものであるとしてもよい。

[0054] これによれば、重要事項説明や契約処理といった特定手順に際し、上述の告知情報の表示や所定精度での顔画像撮影により、該当顧客に対してその重要性を明確に意識させると共に、証左として十分な質を担保した顔画像を撮影出来る場合にのみ、意向確認を受け付けるといった業務フロー制御が可能となる。

[0055] 上述の本人情報取得システムにおいて、前記演算装置は、少なくとも前記特定手順に至るいずれかの時点で、前記顧客の顔画像を、前記撮像装置により撮影し取得するか又は所定のインターフェイスを介して外部媒体から取得して、該当顧客用の照合基準画像として記憶装置に格納し、前記特定手順に至った際の顔画像撮影で得た前記顧客の顔画像と、該当顧客の前記照合基準画像とを照合し、両画像が一致した場合に、前記顔画像および前記照合の結果の少なくとも顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納するものであるとしてもよい。

[0056] これによれば、対面営業活動の対象となっている顧客が、上述の照合基準画像の撮影対象とは異なる人物であるといった不正を確実に検知し、これを排除することが可能となる。

[0057] 上述の本人情報取得システムにおいて、音声入力装置を更に備え、前記演算装置は、前記業務フローの開始ないし所定時点から、対面営業中の音声を前記音声入力装置で継続的に収録して、当該収録した音声データを、前記顧客および収録時刻の情報と共に記憶装置に格納し、前記特定手順に至った際に、前記顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行した場合、前記特定手順以

前の手順の実行時刻に前記顧客に関して収録していた音声データを削除する処理を更に実行するものであるとしてもよい。

[0058] これによれば、顔画像に加えて、対面営業中の会話音声に関しても証左として確実に保存すると共に、データサイズが大きくなりがちな音声データについては、必要な箇所のみを残す対応が可能となる。記憶容量が限定的である場合が多いタブレット端末においては、こうした格納対象のデータサイズを削減することは、営業活動中に記憶容量の関係でデータ格納が出来ずに営業行為自体が滞る事態等を回避可能となり、意義は大きい。

符号の説明

[0059] １０　ネットワーク

１００　タブレット端末（本人情報取得システム）

１０１　記憶装置

１０２　プログラム

１０３　メモリ

１０４　演算装置

１０５　撮像装置

１０６　タッチパネル

１０７　通信装置

１０８　マイク（音声入力装置）

１２５　申込テーブル

１２６　ログテーブル

１５０　業務フローデータ

２００　金融機関サーバ

２２５　顧客テーブル

請求の範囲

[請求項1] 撮像装置およびタッチパネルと、

金融商品に関する対面営業活動の業務フロー、および前記業務フローに応じたコンテンツ、の各情報を格納した記憶装置と、

前記タッチパネルでの入力事象に応じた前記業務フローの進退処理と、当該進退処理により至った手順のコンテンツを前記タッチパネルで表示する処理とを実行し、前記業務フロー中の特定手順に至った際、対面営業対象である顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する演算装置と、

を備えたタブレット端末である、

ことを特徴とする本人情報取得システム。

[請求項2] 前記演算装置は、

前記顔画像、前記特定手順、および前記顧客の情報のうち少なくとも顔画像について、暗号化処理ないし証明書添付処理を施して記憶装置に格納するものである、

ことを特徴とする請求項１に記載の本人情報取得システム。

[請求項3] 前記演算装置は、

前記進退処理により前記特定手順に至った際、顔画像撮影の告知情報と撮影枠を前記タッチパネルに表示して、前記撮像装置による前記顧客の撮影中画像を前記撮影枠に表示し、当該撮影枠内に前記顧客の顔輪郭が収まり、かつ合焦状態であることを画像認識処理で判定した場合に、前記特定手順に関する前記顧客の意向確認ボタンを活性化させてタッチパネルに表示する処理と、

前記意向確認ボタンの押下を受けた場合に、前記撮影枠内に収まっている前記顧客の顔画像を前記撮像装置より取得し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する処理と、

を実行するものである、

ことを特徴とする請求項１に記載の本人情報取得システム。

[請求項4] 前記演算装置は、

少なくとも前記特定手順に至るいずれかの時点で、前記顧客の顔画像を、前記撮像装置により撮影し取得するか又は所定のインターフェイスを介して外部媒体から取得して、該当顧客用の照合基準画像として記憶装置に格納し、

前記特定手順に至った際の顔画像撮影で得た前記顧客の顔画像と、該当顧客の前記照合基準画像とを照合し、両画像が一致した場合に、前記顔画像および前記照合の結果の少なくとも顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する、

ものであることを特徴とする請求項１に記載の本人情報取得システム。

[請求項5] 音声入力装置を更に備え、

前記演算装置は、

前記業務フローの開始ないし所定時点から、対面営業中の音声を前記音声入力装置で継続的に収録して、当該収録した音声データを、前記顧客および収録時刻の情報と共に記憶装置に格納し、前記特定手順に至った際に、前記顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行した場合、前記特定手順以前の手順の実行時刻に前記顧客に関して収録していた音声データを削除する処理を更に実行する、

ものであることを特徴とする請求項１に記載の本人情報取得システム。

[請求項6] 撮像装置およびタッチパネルと、金融商品に関する対面営業活動の業務フロー、および前記業務フローに応じたコンテンツ、の各情報を格納した記憶装置と、を備えたタブレット端末が、

前記タッチパネルでの入力事象に応じた前記業務フローの進退処理と、

前記進退処理により至った手順のコンテンツを前記タッチパネルで表示する処理と、

前記進退処理によって前記業務フロー中の特定手順に至った際、対面営業対象である顧客の顔画像撮影を前記撮像装置で実行し、当該顔画像を前記特定手順および前記顧客の情報と対応付けて記憶装置に格納する処理と、

を実行することを特徴とする本人情報取得方法。