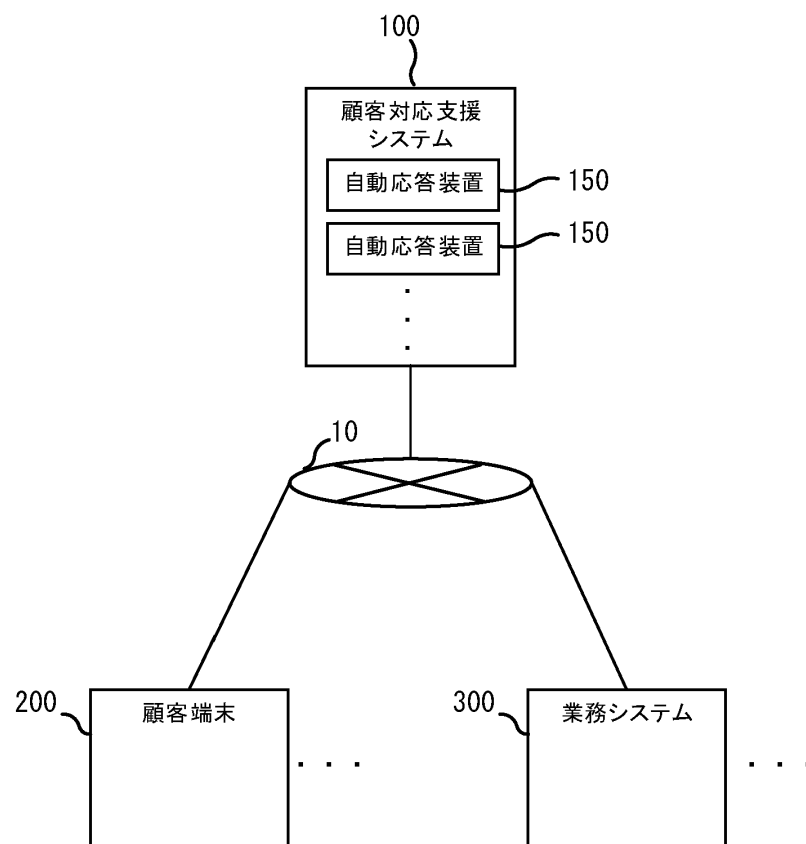
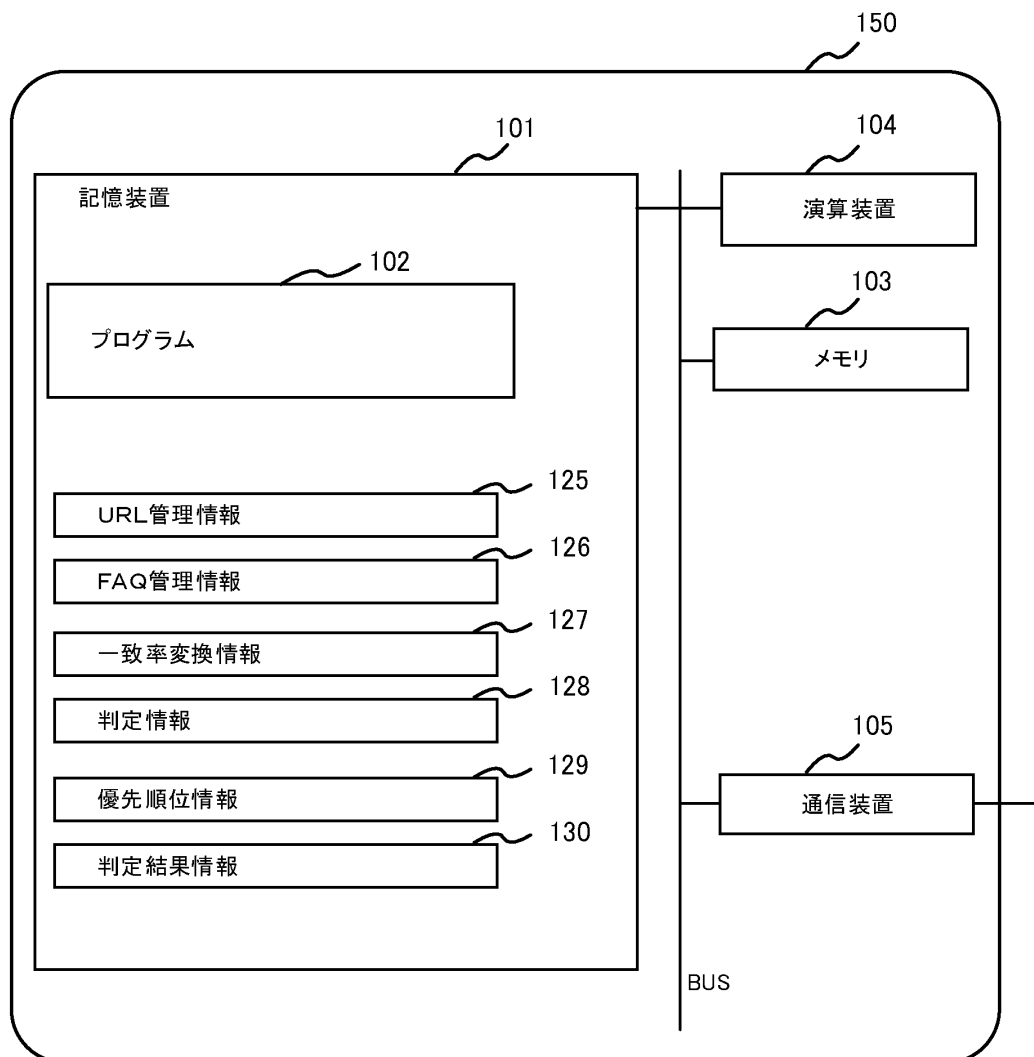


[図1]



[図2]



[図3]

URL管理情報

125

URL	画面ID	業務	画面ID	領域ID	リンク先URL
https://xxxxxx.xx001	Axxx001	入出金明細 照会	Axxx001	—	https://xxxxx.001A
...	...	...	...	...	...
https://xxxxxx.xx003	Bxxx001	資金移動	Bxxx001	—	https://xxxxx.xx003A
https://xxxxxx.xx004	Bxxx002	資金移動	Bxxx001	—	https://xxxxx.xx004A
https://xxxxxx.xx005	Zxxx001	ID／PW認証	Zxxx001	Z001A	https://xxxxx.xx005A
				Z001B	https://xxxxx.xx006B
...	...	...	...	...	...

[図4]

FAQ管理情報 126

管理 番号	区分	業務	画面ID	領域ID	エラー コード	質問	回答
001	認証	電子証明書 認証	Uxxx005	—	—	電子証明書の取得で ～	〇〇をご確認下さい。
002					—	証明書の有効期限が ～	証明書の有効期限は～
003					—	〇〇〇～	△△△△～
004	オンライ ン	資金移動	Bxxx001	—	4301E	振込で相手先の口座 番号が～	△△△が正しいか ご確認下さい。
005					—	◆◆～	◆◆◆～
006			Bxxx002	—	—	□□～	□□□～
007	認証	ID/PW認証	Zxxx001	Z001A	—	口座番号を忘れてし まったのですが～	〇〇〇へご連絡下さい。
008				Z001B	5002E	〇〇エラーが出るの ですが～	入力桁数と値の種類を 御確認ください。
009	オンライ ン	入出金明細 照会	Axxx001	—	—	照会範囲の指定で～	過去31日分の明細を 照会できます。
010			Axxx002	—	—	週指定で指定すると ～	〇〇の週で照会 できます。
011			Axxx003	—	—	日時で指定すると～	□□で照会できます。
...	...	...	...	...	...	...	...

[図5]

一致率変換情報 127

質問内容一致率	一致ポイント
0.9以上1.0以下	40P
0.8以上0.9未満	30P
0.7以上0.8未満	20P
0.6以上0.7未満	10P
0.5以上0.6未満	5P

[図6]

判定情報

優先 順位	管理番号	判定ポイント	画面一致ポ イント	エラーコード 一致ポイント	質問内容 一致ポイント
1	0000021	90P	30P	30P	30P
2	0000015	50P	30P	0	20P
3	0000036	40P	30P	0	10P
4	0000004	30P	30P	0	0
5	0000029	30P	0	0	30P

128

最も可能性が
高い答えとして
回答

※判定ポイントが同点の場合は画面一致ポイントを
優先とするなど、優先順位付け可能

今回の発明のポイント

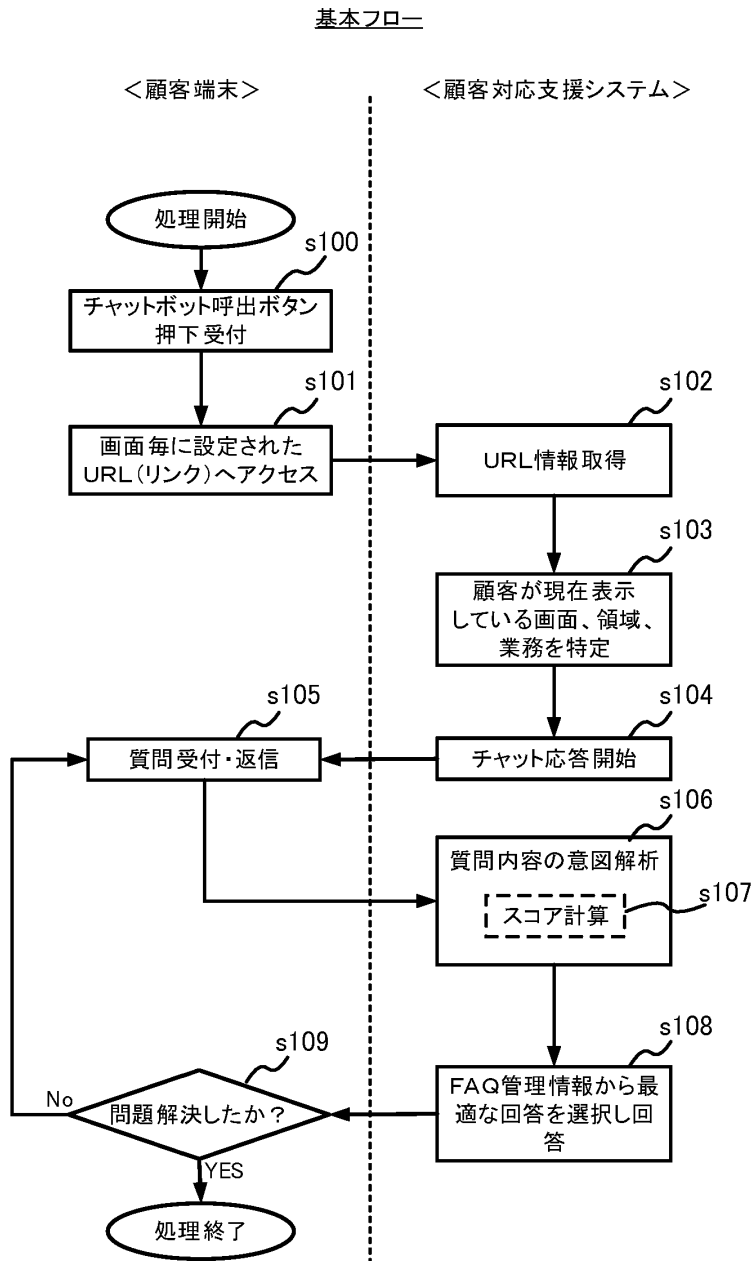
[図7]

優先順位情報

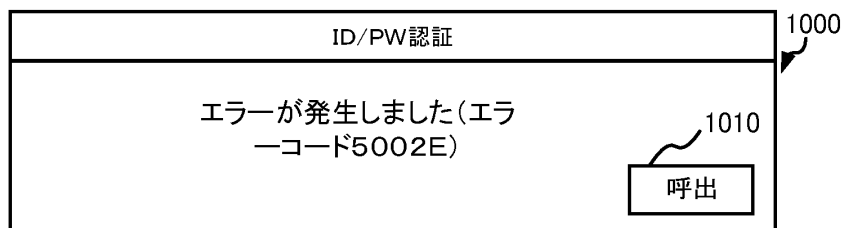
質問内容一致率	優先順位
画面一致ポイント	1
エラーコード一致ポイント	2
質問内容一致ポイント	3

129

[図8]



[図9A]



[図9B]

1100

ID/PW入力画面

支店コードと口座番号
またはユーザIDを
ご入力ください。

支店コード 001

口座番号 12345

ユーザID

1010 呼出

パスワードをご入力
ください。

1007 OK

1011 呼出

1005

1006

・
・
・

[図9C]

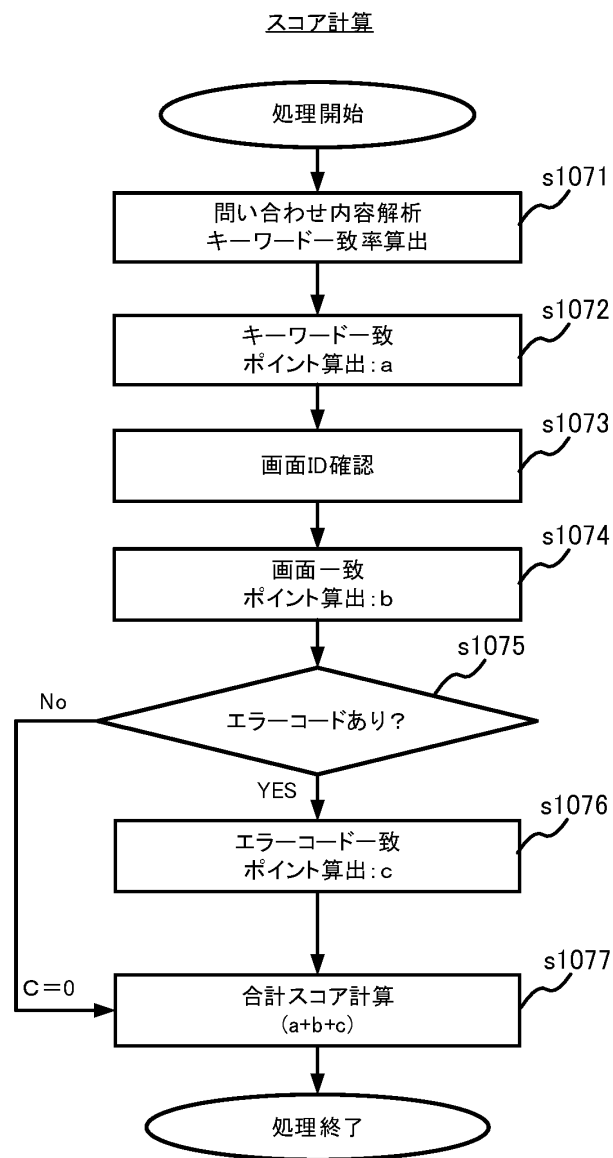
1200

チャット画面

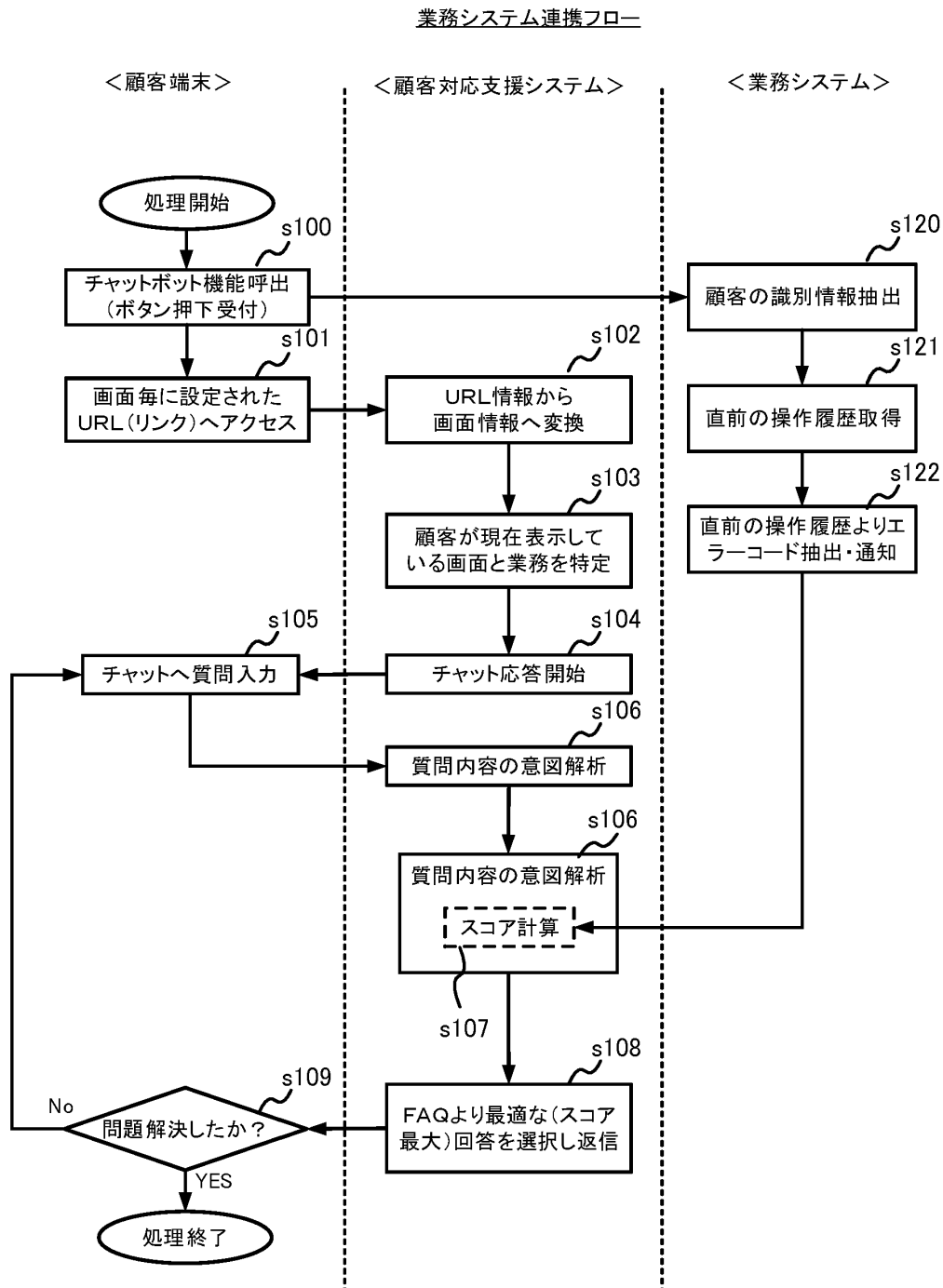
何かお困りでしょうか?

〇〇エラーが...

[図10]



[図11]



[図12]

130

判定結果情報

管理 番号	区分	業務	画面ID	領域ID	エラー コード	質問	回答
001	認証	電子証明書 認証	Uxxx005	—	—	電子証明書の取得で ～	〇〇をご確認下さい。
002					—	証明書の有効期限が ～	証明書の有効期限は～
003					—	〇〇〇～	△△△△～
...	...	...	...	...	...	...	...
007	認証	ID/PW認証	Zxxx001	Z001A	—	口座番号を忘れてし まったのですが～	〇〇〇へご連絡下さい。
008				Z001B	5002E	〇〇エラーが出るの ですが～	入力桁数と値の種類を 御確認ください。
...	...	...	...	...	...	...	...

画面一致	エラーコード 一致	質問内容 一致	合計スコア
—	—	—	—
—	—	—	—
—	—	—	—
...	...	...	...
30P	0	20P	50P
30P	30P	10P	70P
...	...	...	...