

請求の範囲

- [請求項1] 顧客の問い合わせ対象たる業務システムにおける各出力画面について、当該出力画面での提供業務に関する知見を蓄積した自動応答装置のアドレスを格納する記憶装置と、
- 顧客端末から前記アドレスを指定した問い合わせを受け付けた場合、当該問い合わせが示す、出力画面の識別情報および問い合わせ文を、前記アドレスに紐付く自動応答装置にて前記提供業務の出力画面ごとに保持する問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付く画面と前記出力画面との一致有無、および、前記問答集情報が含む各質問の文と前記問い合わせ文との類似度の高さ、に応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理と、前記推定した質問に対する回答を前記問答集情報から抽出して前記顧客端末に返信する処理と、を実行する演算装置と、
- を含むことを特徴とする顧客対応支援システム。
- [請求項2] 前記演算装置は、
- 前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理に際し、前記顧客端末による前記業務システムでの直近の操作履歴を当該業務システムから取得し、前記操作履歴がエラーコードを含む場合、当該エラーコードを前記問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付くエラーコードとの一致有無、にさらに応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定するものである、
- ことを特徴とする請求項1に記載の顧客対応支援システム。
- [請求項3] 前記記憶装置は、
- 前記各出力画面における所定領域ごとに、当該領域における提供業務に関する知見を蓄積した自動応答装置のアドレスをさらに格納するものであり、

前記演算装置は、

前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理に際し、前記顧客端末から前記アドレスを指定した問い合わせを受け付けた場合、当該問い合わせが示す、出力画面および当該出力画面中の領域の各識別情報および問い合わせ文を、前記アドレスに紐付く自動応答装置にて前記提供業務の出力画面ごとに保持する問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付く画面の領域と前記出力画面の領域との一致有無、および、前記問答集情報が含む各質問の文と前記問い合わせ文との類似度の高さ、に応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定するものである、

ことを特徴とする請求項2に記載の顧客対応支援システム。

[請求項4]

顧客の問い合わせ対象たる業務システムにおける各出力画面について、当該出力画面での提供業務に関する知見を蓄積した自動応答装置のアドレスを格納する記憶装置を備えた情報処理システムが、

顧客端末から前記アドレスを指定した問い合わせを受け付けた場合、当該問い合わせが示す、出力画面の識別情報および問い合わせ文を、前記アドレスに紐付く自動応答装置にて前記提供業務の出力画面ごとに保持する問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付く画面と前記出力画面との一致有無、および、前記問答集情報が含む各質問の文と前記問い合わせ文との類似度の高さ、に応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理と、

前記推定した質問に対する回答を前記問答集情報から抽出して前記顧客端末に返信する処理と、

を実行することを特徴とする顧客対応支援方法。

[請求項5]

前記情報処理システムが、

前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理に際し、前

記顧客端末による前記業務システムでの直近の操作履歴を当該業務システムから取得し、前記操作履歴がエラーコードを含む場合、当該エラーコードを前記問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付くエラーコードとの一致有無、にさらに応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する、

ことを特徴とする請求項4に記載の顧客対応支援方法。

[請求項6]

前記情報処理システムが、

前記記憶装置において、前記各出力画面における所定領域ごとに、当該領域における提供業務に関する知見を蓄積した自動応答装置のアドレスをさらに格納し、

前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する処理に際し、前記顧客端末から前記アドレスを指定した問い合わせを受け付けた場合、当該問い合わせが示す、出力画面および当該出力画面中の領域の各識別情報および問い合わせ文を、前記アドレスに紐付く自動応答装置にて前記提供業務の出力画面ごとに保持する問答集情報に照合し、前記問答集情報が含む各質問と紐付く画面の領域と前記出力画面の領域との一致有無、および、前記問答集情報が含む各質問の文と前記問い合わせ文との類似度の高さ、にに応じて前記問答集情報における各質問のうち前記問い合わせの意図にマッチする質問を推定する、

ことを特徴とする請求項5に記載の顧客対応支援方法。