

(12) 特許協力条約に基づいて公開された国際出願

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局

(43) 国際公開日
2019年10月3日(03.10.2019)



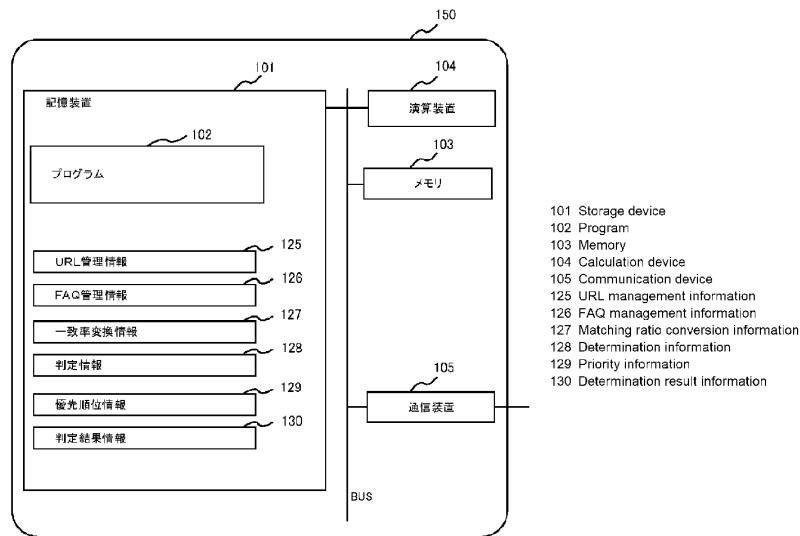
(10) 国際公開番号

WO 2019/186678 A1

- (51) 国際特許分類:
G06Q 10/00 (2012.01) G06Q 30/00 (2012.01)
- (21) 国際出願番号: PCT/JP2018/012319
- (22) 国際出願日: 2018年3月27日(27.03.2018)
- (25) 国際出願の言語: 日本語
- (26) 国際公開の言語: 日本語
- (71) 出願人: 株式会社日立製作所(HITACHI, LTD.)
[JP/JP]; 〒1008280 東京都千代田区丸の内一丁目6番6号 Tokyo (JP).
- (72) 発明者: 山岸 崇志 (YAMAGISHI, Takashi);
〒1008280 東京都千代田区丸の内一丁目6番6号 株式会社日立製作所内 Tokyo (JP).
- (74) 代理人: 一色国際特許業務法人 (ISSHIKI & CO.); 〒1080073 東京都港区三田3丁目11番36号三田日東ダイビル Tokyo (JP).
- (81) 指定国(表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KR, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL, PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL,

(54) Title: CUSTOMER SERVICE ASSISTANCE SYSTEM AND CUSTOMER SERVICE ASSISTANCE METHOD

(54) 発明の名称: 顧客対応支援システムおよび顧客対応支援方法



(57) Abstract: [Problem] To efficiently achieve an accurate understanding of a user's intent and provide an automated answer having suitable content. [Solution] A customer service assistance system 100 comprises: a storage device 101 which stores the address 125 of each automated answering device 150 that accumulates knowledge relating to services provided via each output screen of a service system 300 that responds to inquiries made by customers; and a calculation device 104 which, upon receiving an inquiry specifying an address from a customer terminal 200, compares both an

[続葉有]

SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA,
UG, US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW.

- (84) 指定国(表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT, RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

添付公開書類:

- 国際調査報告 (条約第21条(3))

inquiry sentence and identification information about an output screen, indicated by the inquiry, with question-and-answer collection information 126 that is retained for each service provision output screen by the automated answering device 150 associated with said specified address, the calculation device 104: estimating a question matching an intent represented by the inquiry, from among the questions included in the question-and-answer collection information 126, on the basis of whether or not the screen associated with each question included in the question-and-answer collection information 126 coincides with said output screen, and on the basis of the degree of similarity between each question sentence included in the question-and-answer collection information 126 and said inquiry sentence; and extracting an answer to said estimated question from the question-and-answer collection information 126 and returning that answer to the customer terminal 200.

(57) 要約: 【課題】 ユーザ意図の的確な把握および好適な内容での自動応答を、効率的に行う。 【解決手段】 顧客対応支援システム 100 において、顧客の問い合わせ対象たる業務システム 300 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 150 のアドレス 125 を格納する記憶装置 101 と、顧客端末 200 から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、当該アドレスに紐付く自動応答装置 150 にて提供業務の出力画面ごとに保持する問答集情報 126 に照合し、問答集情報 126 が含む各質問と紐付く画面と出力画面との一致有無、および、問答集情報 126 が含む各質問の文と問い合わせ文との類似度の高さ、に応じて問答集情報 126 における各質問のうち問い合わせの意図にマッチする質問を推定し、当該質問に対する回答を問答集情報 126 から抽出して顧客端末 200 に返信する演算装置 104 を含む構成とする。