

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6458326号
(P6458326)

(45) 発行日 平成31年1月30日(2019.1.30)

(24) 登録日 平成31年1月11日(2019.1.11)

(51) Int.Cl. F I
G 0 6 Q 3 0 / 0 2 (2012.01) G 0 6 Q 3 0 / 0 2

請求項の数 13 (全 20 頁)

(21) 出願番号	特願2016-545174 (P2016-545174)	(73) 特許権者	304037131 株式会社C-GRI P 石川県金沢市諸江町中丁322番地5
(86) (22) 出願日	平成26年8月28日(2014.8.28)	(74) 代理人	100137394 弁理士 横井 敏弘
(86) 国際出願番号	PCT/JP2014/072626	(72) 発明者	黒口 秀己 石川県金沢市諸江町中丁322番地5 株 式会社C-GRI P内
(87) 国際公開番号	W02016/031027	審査官	梅岡 信幸
(87) 国際公開日	平成28年3月3日(2016.3.3)	(56) 参考文献	国際公開第2011/129346 (W O, A1) 特開2007-235775 (JP, A)
審査請求日	平成29年8月28日(2017.8.28)		最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 受付装置、受付システム、受付方法、及びプログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

顧客によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、顧客の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、

顧客による電話の発呼信号に基づいて、顧客の電話番号を特定する番号特定部と、

前記番号特定部により特定された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部と

を有する受付装置。

【請求項2】

前記アクセス情報取得部は、顧客の指示に応じてウェブページで行われた検索に関する情報を前記閲覧操作情報として取得し、

前記顧客情報提供部は、ウェブページにおける顧客の検索のうち、直近の検索に関する情報を、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供する

請求項1に記載の受付装置。

【請求項3】

前記ウェブページは、予約受付サイトであり、

前記アクセス情報取得部は、少なくとも、予約対象を特定するための情報、及び、予約日時を示す情報を取得し、

前記顧客情報提供部は、直近の検索における、予約対象及び予約日時を示す情報を電話

10

20

オペレータに提供する

請求項 2 に記載の受付装置。

【請求項 4】

前記アクセス情報取得部は、顧客が直近にアクセスしているウェブページを特定する情報を、前記閲覧操作情報として取得し、

前記顧客情報提供部は、前記アクセス情報取得部により取得された情報に基づいて、顧客が直近にアクセスしているウェブページを、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供し、

前記顧客情報提供部により提供されたウェブページに対する編集権限を前記電話オペレータに付与する編集許可部

をさらに有し、

顧客が閲覧又は操作するウェブページを電話オペレータと共有させる

請求項 1 に記載の受付装置。

【請求項 5】

前記ウェブページを介して、顧客の位置情報を取得する位置情報取得部

をさらに有し、

前記顧客情報提供部は、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報と、前記位置情報取得部により取得された顧客の位置情報とを、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供する

請求項 1 に記載の受付装置。

【請求項 6】

顧客端末と、ウェブサーバと、受付装置とを含む受付システムであって、

前記顧客端末は、前記ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作し、

前記ウェブサーバは、

前記顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録するアクセス情報登録部と、

前記受付装置からの要求に応じて、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報を前記受付装置に送信する送信部と

を有し、

前記受付装置は、

前記ウェブサーバから、前記アクセス情報登録部により登録されている閲覧操作情報を、前記顧客端末の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、

前記顧客端末による電話の発呼信号に基づいて、顧客端末の電話番号を特定する番号特定部と、

前記番号特定部により特定された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部と

を有する

受付システム。

【請求項 7】

前記顧客端末は、当該端末の位置情報を前記ウェブサーバに送信し、

前記ウェブサーバは、

前記顧客端末から受信した顧客端末の位置情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録する位置情報登録部

をさらに有し、

前記アクセス情報取得部は、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報と、前記位置情報登録部により登録された位置情報とを取得し、

前記顧客情報提供部は、前記番号特定部により特定された電話番号に基づいて、前記ウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報と、前記顧客端末の位置を示す情報とを提供する

10

20

30

40

50

請求項 6 に記載の受付システム。

【請求項 8】

前記顧客端末は、当該端末の位置情報を前記ウェブサーバに送信したことを条件として、前記受付装置への電話発呼を可能にする

請求項 7 に記載の受付システム。

【請求項 9】

前記アクセス情報取得部は、前記番号特定部により前記顧客端末の電話番号が特定されたことを条件として、前記ウェブサーバから、特定された電話番号に関連付けられた閲覧操作情報を取得する

請求項 8 に記載の受付システム。

10

【請求項 10】

前記ウェブサーバは、

前記受付装置への発呼を行うための操作エリアが含まれたウェブページを前記顧客端末に提供するページ提供部

をさらに有し、

前記アクセス情報登録部は、前記ページ提供部により提供されたウェブページに対する顧客の閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録する

請求項 6 に記載の受付システム。

【請求項 11】

20

顧客端末と、ウェブサーバと、受付装置とを含む受付システムであって、

前記顧客端末は、前記ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作し、このウェブページに関連付けて電話番号を前記ウェブサーバに送信し、

前記ウェブサーバは、

前記顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末から受信した電話番号に関連付けて登録するアクセス情報登録部と、

前記顧客端末からの要求に応じて、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報及び電話番号を前記受付装置に送信する送信部と

を有し、

前記受付装置は、

30

前記ウェブサーバから、前記アクセス情報登録部により登録されている閲覧操作情報を、前記顧客端末の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、

前記ウェブサーバに電話番号が登録された場合に、登録された顧客端末の電話番号を取得する番号取得部と、

前記番号取得部により取得された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部と、

前記番号取得部により取得された電話番号に基づいて、電話回線を介して前記顧客端末に発呼する発呼部と

を有する

40

受付システム。

【請求項 12】

顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末による閲覧又は操作のタイミングに関連付けて登録するアクセス情報登録部と、

前記顧客端末からの電話の着呼信号に基づいて、顧客端末から着信したタイミングを特定するタイミング特定部と、

前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報と、前記タイミング特定部により特定されたタイミングとに基づいて、ウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部と

を有する受付装置。

50

【請求項 13】

顧客端末が、ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作するステップと

、
前記ウェブサーバが、前記顧客端末による前記ウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録するステップと、

前記顧客端末が、電話回線を介して、受付装置に発呼するステップと、

前記受付装置が、前記顧客端末による電話の発呼信号に基づいて、顧客端末の電話番号を特定するステップと、

前記受付装置が、前記ウェブサーバから、特定された電話番号に関連付けて登録されている閲覧操作情報を取得するステップと、

前記受付装置が、取得された閲覧操作情報に基づいて、前記顧客端末により前記ウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を電話オペレータに提供するステップと

を有する受付方法。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、受付装置、受付システム、受付方法、及びプログラムに関する。

【背景技術】

【0002】

例えば、特許文献1には、顧客が使用している携帯電話などに付設されているGPS受信手段のGPSデータに基づいて都道府県、郡市町村などの地域を検索する配車運用管理システムが開示されている。また、特許文献1には、顧客端末からの電話番号やダイヤル番号などのダイヤルデータに基づき配車先を検索するダイヤル検索機能も開示されている。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0003】

【特許文献1】特開2002-245134

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

ウェブ受付の面倒を緩和する受付システムを提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0005】

本発明に係る受付装置は、顧客によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、顧客の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、顧客による電話の発呼信号に基づいて、顧客の電話番号を特定する番号特定部と、前記番号特定部により特定された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部とを有する。

【0006】

好適には、前記アクセス情報取得部は、顧客の指示に応じてウェブページで行われた検索に関する情報を前記閲覧操作情報として取得し、前記顧客情報提供部は、ウェブページにおける顧客の検索のうち、直近の検索に関する情報を、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供する。

【0007】

好適には、前記ウェブページは、予約受付サイトであり、前記アクセス情報取得部は、少なくとも、予約対象を特定するための情報、及び、予約日時を示す情報を取得し、前記顧客情報提供部は、直近の検索における、予約対象及び予約日時を示す情報を電話オペレータに提供する。

10

20

30

40

50

【0008】

好適には、前記アクセス情報取得部は、顧客が直近にアクセスしているウェブページを特定する情報を、前記閲覧操作情報として取得し、前記顧客情報提供部は、前記アクセス情報取得部により取得された情報に基づいて、顧客が直近にアクセスしているウェブページを、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供し、前記顧客情報提供部により提供されたウェブページに対する編集権限を前記電話オペレータに付与する編集許可部をさらに有し、顧客が閲覧又は操作するウェブページを電話オペレータと共有させる。

【0009】

好適には、前記ウェブページを介して、顧客の位置情報を取得する位置情報取得部をさらに有し、前記顧客情報提供部は、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報と、前記位置情報取得部により取得された顧客の位置情報とを、前記発呼信号による電話に対応している電話オペレータに提供する。

10

【0010】

本発明に係る受付システムは、顧客端末と、ウェブサーバと、受付装置とを含む受付システムであって、前記顧客端末は、前記ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作し、前記ウェブサーバは、前記顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録するアクセス情報登録部と、前記受付装置からの要求に応じて、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報を前記受付装置に送信する送信部とを有し、前記受付装置は、前記ウェブサーバから、前記アクセス情報登録部により登録されている閲覧操作情報を、前記顧客端末の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、前記顧客端末による電話の発呼信号に基づいて、顧客端末の電話番号を特定する番号特定部と、前記番号特定部により特定された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部とを有する。

20

【0011】

好適には、前記顧客端末は、当該端末の位置情報を前記ウェブサーバに送信し、前記ウェブサーバは、前記顧客端末から受信した顧客端末の位置情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録する位置情報登録部をさらに有し、前記アクセス情報取得部は、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報と、前記位置情報登録部により登録された位置情報とを取得し、前記顧客情報提供部は、前記番号特定部により特定された電話番号に基づいて、前記ウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報と、前記顧客端末の位置を示す情報とを提供する。

30

【0012】

好適には、前記顧客端末は、当該端末の位置情報を前記ウェブサーバに送信したことを条件として、前記受付装置への電話発呼を可能にする。

【0013】

好適には、前記アクセス情報取得部は、前記番号特定部により前記顧客端末の電話番号が特定されたことを条件として、前記ウェブサーバから、特定された電話番号に関連付けられた閲覧操作情報を取得する。

40

【0014】

好適には、前記ウェブサーバは、前記受付装置への発呼を行うための操作エリアが含まれたウェブページを前記顧客端末に提供するページ提供部をさらに有し、前記アクセス情報登録部は、前記ページ提供部により提供されたウェブページに対する顧客の閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録する。

【0015】

また、本発明に係る受付システムは、顧客端末と、ウェブサーバと、受付装置とを含む受付システムであって、前記顧客端末は、前記ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作し、このウェブページに関連付けて電話番号を前記ウェブサーバに送信し

50

、前記ウェブサーバは、前記顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末から受信した電話番号に関連付けて登録するアクセス情報登録部と、前記顧客端末からの要求に応じて、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報及び電話番号を前記受付装置に送信する送信部とを有し、前記受付装置は、前記ウェブサーバから、前記アクセス情報登録部により登録されている閲覧操作情報を、前記顧客端末の電話番号に関連付けて取得するアクセス情報取得部と、前記ウェブサーバに電話番号が登録された場合に、登録された顧客端末の電話番号を取得する番号取得部と、前記番号取得部により取得された電話番号と、前記アクセス情報取得部により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部と、前記番号取得部により取得された電話番号に基づいて、電話回線を介して前記顧客端末に発呼する発呼部とを有する。

10

【0016】

また、本発明に係る受付装置は、顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末による閲覧又は操作のタイミングに関連付けて登録するアクセス情報登録部と、前記顧客端末からの電話の着呼信号に基づいて、顧客端末から着信したタイミングを特定するタイミング特定部と、前記アクセス情報登録部により登録された閲覧操作情報と、前記タイミング特定部により特定されたタイミングとに基づいて、ウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する顧客情報提供部とを有する。

【0017】

また、本発明に係る受付方法は、顧客端末が、ウェブサーバから提供されたウェブページを閲覧又は操作するステップと、前記ウェブサーバが、前記顧客端末によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けて登録するステップと、前記顧客端末が、電話回線を介して、受付装置に発呼するステップと、前記受付装置が、前記顧客端末による電話の発呼信号に基づいて、顧客端末の電話番号を特定するステップと、前記受付装置が、前記ウェブサーバから、電話番号に関連付けて登録されている閲覧操作情報を取得するステップと、前記受付装置が、取得された閲覧操作情報に基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を電話オペレータに提供するステップとを有する。

20

【0018】

また、本発明に係るプログラムは、ウェブページにアクセスするためのリンクを表示するステップと、前記ウェブページを閲覧又は操作している時の位置を示す位置情報を、電話番号に関連付けた状態で、前記ウェブページを提供しているウェブサーバに送信するステップと、前記位置情報の送信完了を条件として、前記ウェブページに関連する受付業務を行う電話番号への発呼を開始するステップとをコンピュータに実行させる。

30

【発明の効果】

【0019】

ウェブ受付の面倒を緩和させることができる。

【図面の簡単な説明】

【0020】

【図1】受付システム1のハードウェア構成を例示する図である。

40

【図2】受付装置2のハードウェア構成を例示する図である。

【図3】受付装置2の機能構成を例示する図である。

【図4】受付サーバ7のハードウェア構成を例示する図である。

【図5】受付サーバ7の機能構成を例示する図である。

【図6】(A)は、ユーザ情報データベース750に登録される情報を例示し、(B)は、アクセス情報データベース752に登録される情報を例示し、(C)は、位置情報データベース754に登録される情報を例示する図である。

【図7】受付システム1における予約受付処理(S10)のシーケンス図である。

【図8】予約ウェブサイト8を例示する図である。

【図9】変形例1の受付プログラム23の機能構成を例示する図である。

50

【図 1 0】変形例 1 における予約受付処理 (S 2 0) のシーケンス図である。

【図 1 1】変形例 2 における受付システム 1 のハードウェア構成を例示する図である。

【図 1 2】変形例 2 における受付装置 2 7 の機能構成を例示する図である。

【発明を実施するための形態】

【 0 0 2 1 】

以下、本発明の実施形態を、図面を参照して説明する。

図 1 は、受付システム 1 のハードウェア構成を例示する図である。なお、本図における一点鎖線は電話回線を示し、二点鎖線はインターネット回線を示す。

図 1 に例示するように、受付システム 1 は、受付装置 2 と、受付サーバ 7 とを含む。受付装置 2 は、インターネットなどのネットワークにより受付サーバ 7 に接続する。

顧客が使用する顧客端末 3 は、インターネット経由で受付サーバ 7 に接続する。また、顧客端末 3 は、電話回線経由で受付装置 2 に接続する。

受付装置 2 は、本発明に係る受付装置の一例であり、公衆回線 (電話回線) に接続した電話 (受付電話 2 0) を有する。本例の受付装置 2 は、受付電話 2 0 が統合された C T I システムであり、電話オペレータによる電話受付を実現させる。

受付サーバ 7 は、受付装置 2 と同種の受付業務を行うウェブサーバである。顧客端末 3 は、顧客が使用する携帯電話である。本例の顧客端末 3 は、GPS などにより自身の位置情報を取得する機能を有している。

【 0 0 2 2 】

本例の受付システム 1 では、顧客は、インターネット経由のウェブ受付と、電話回線経由の電話受付とを併用して、各種の予約や注文を行い、受付装置 2 及び受付サーバ 7 は、互いに協働して、顧客からの予約や注文を受け付ける。注文は、例えば、タクシーや運転代行の配車注文、ピザなどの配達注文などである。予約は、美容院、エステ、病院、ゴルフ場、整体又は託児などの予約注文である。

ウェブ受付は、顧客のペースでいつでも予約状況 (予約可能な時間帯や空席状況など) 、料金、及び、商品又はサービスの内容を確認できるというメリットを有する。一方で、予約注文などにおいて種々の情報を入力する必要がある点や、ウェブ上の情報だけでは十分に理解できない場合などに、適時に双方向で質問等できない点がデメリットとして存在する。また、ウェブ受付では、ウェブサイトの運営者が本当に存在するのか不安になったり、顧客の注文が確実に受け付けられているのか不安になったりする場合もある。

電話受付は、会話によって注文受付が行われるため、ウェブ受付よりも安心感がある点や、電話オペレータによっては双方向の会話によりきめ細かなサービスの提案が可能であるなどのメリットを有する。電話オペレータの人数等によっては電話がかかるまで長時間待たされる場合もあり、電話オペレータのペースで注文受付が行われるため、顧客のペースに合わない場合もある。また、電話オペレータの能力によっては、顧客からの要望を十分に理解できず、却って顧客をイライラさせることもある。

本例の受付システム 1 は、受付装置 2 による電話受付と、受付サーバ 7 によるウェブ受付とを相互に連携・補完させて、効率的な受付作業を実現する。

なお、電話受付とウェブ受付とを単に併存させている例が多数存在するが、これらは互いに連携していないため、例えば、ウェブ受付で行き詰って電話受付に切り替えた場合に、電話で最初から注文をやり直す必要があり、あまり便利とは言えない状況である。

【 0 0 2 3 】

図 2 は、受付装置 2 のハードウェア構成を例示する図である。

図 2 に例示するように、受付装置 2 は、CPU 2 0 0、メモリ 2 0 2、HDD 2 0 4、ネットワークインタフェース 2 0 6 (ネットワーク I F 2 0 6)、表示装置 2 0 8、入力装置 2 1 0、及び、電話制御装置 2 1 2 を有し、これらの構成はバス 2 1 4 を介して互いに接続している。

CPU 2 0 0 は、例えば、中央演算装置である。

メモリ 2 0 2 は、例えば、揮発性メモリであり、主記憶装置として機能する。

HDD 2 0 4 は、例えば、ハードディスクドライブ装置であり、不揮発性の記録装置と

10

20

30

40

50

してコンピュータプログラムやその他のデータファイルを格納する。

ネットワーク I F 2 0 6 は、有線又は無線で通信するためのインタフェースであり、インターネットを介した受付サーバ 7 との通信を実現する。

表示装置 2 0 8 は、例えば、液晶ディスプレイである。

入力装置 2 1 0 は、例えば、キーボード及びマウスである。

電話制御装置 2 1 2 は、受付電話 2 0 を制御する制御装置であり、例えば、ターミナルアダプタを介して、受付電話 2 0 に接続している。

【 0 0 2 4 】

図 3 は、受付装置 2 の機能構成を例示する図である。

図 3 に例示するように、本例の受付装置 2 には、受付プログラム 2 2 がインストールされている。 10

受付プログラム 2 2 は、アクセス情報取得部 2 2 0、位置情報取得部 2 2 2、番号特定部 2 2 4、編集許可部 2 2 6、ページ共有部 2 2 8、閲覧履歴提供部 2 3 0、及び、顧客情報提供部 2 3 2 を有する。

なお、受付プログラム 2 2 の一部又は全部は、A S I C などのハードウェアにより実現されてもよい。また、受付プログラム 2 2 は、例えば、C D - R O M などの記録媒体に格納されており、この記録媒体を介してインストールされる。

【 0 0 2 5 】

受付プログラム 2 2 において、アクセス情報取得部 2 2 0 は、顧客によるウェブページの閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、顧客の電話番号に関連付けて取得する。閲覧操作情報は、例えば、閲覧したウェブページを特定するためのページ I D、ウェブページで顧客が入力した入力情報、複数のウェブページが閲覧された場合の閲覧履歴、又は、ウェブページで実施された検索の検索条件や検索結果などである。検索条件は、例えば、予約対象を特定するための情報、及び、予約日時を示す情報を含む。例えば、アクセス情報取得部 2 2 0 は、受付サーバ 7 から、各顧客の閲覧操作情報を、それぞれの顧客の電話番号に関連付けた状態で取得する。 20

【 0 0 2 6 】

位置情報取得部 2 2 2 は、受付サーバ 7 を介して、顧客端末 3 の現在位置を示す位置情報を取得する。例えば、位置情報取得部 2 2 2 は、顧客端末 3 がウェブページを介して受付サーバ 7 にアップロードした G P S 情報を、この顧客端末 3 の電話番号に関連付けた状態で受付サーバ 7 から取得する。 30

【 0 0 2 7 】

番号特定部 2 2 4 は、顧客による電話の発呼信号に基づいて、顧客の電話番号を特定する。例えば、番号特定部 2 2 4 は、受付電話 2 0 が顧客端末 3 からの発呼信号を着信した場合にナンバーディスプレイ信号を取り出し、取り出されたナンバーディスプレイ信号に基づいて、顧客端末 3 の電話番号を特定する。

【 0 0 2 8 】

編集許可部 2 2 6 は、顧客情報提供部 2 3 2 により提供されたウェブページに対する編集権限を電話オペレータの受付装置 2 に付与する。具体的には、編集許可部 2 2 6 は、アクセス情報取得部 2 2 0 により取得されたページ I D のうち、番号特定部 2 2 4 により特定された電話番号（すなわち、電話応対中の電話番号）に関連付けられたページ I D に対応するウェブページに対する編集権限を付与するよう受付サーバ 7 に要求する。すなわち、編集許可部 2 2 6 は、顧客端末 3 と受付装置 2 との間で電話回線での接続が確立されたことを条件として、顧客端末 3 がアクセスしたウェブページに対する編集権限を受付装置 2 に付与する。 40

【 0 0 2 9 】

ページ共有部 2 2 8 は、顧客情報提供部 2 3 2 により提供されたウェブページに対する閲覧権限を電話オペレータの受付装置 2 に付与する。具体的には、ページ共有部 2 2 8 は、アクセス情報取得部 2 2 0 により取得されたページ I D のうち、番号特定部 2 2 4 により特定された電話番号に関連付けられたページ I D に対応するウェブページに対する閲覧 50

権限を付与するよう受付サーバ7に要求する。すなわち、ページ共有部228は、顧客端末3と受付装置2との間で電話回線での接続が確立されたことを条件として、顧客端末3がアクセスしたウェブページに対する閲覧権限を受付装置2に付与して、顧客が閲覧するウェブページを電話オペレータと共有させる。

【0030】

閲覧履歴提供部230は、顧客情報提供部232からの指示に応じて、顧客が閲覧したウェブページの閲覧履歴を電話オペレータに提供する。本例の閲覧履歴提供部230は、顧客情報提供部232により表示された閲覧履歴のうち、電話オペレータが選択した閲覧履歴に対応するウェブページを受付サーバ7から取得し表示装置208に表示させる。

【0031】

顧客情報提供部232は、番号特定部224により特定された電話番号と、アクセス情報取得部220により取得された閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する。例えば、顧客情報提供部232は、番号特定部224により特定された電話番号（電話オペレータが応対中の電話番号）に対応する閲覧操作情報（ページID、入力情報、閲覧履歴、及び検索結果など）を電話オペレータの表示装置208に表示させる。さらに、本例の顧客情報提供部232は、ページ共有部228にページIDを提供することによって、顧客が閲覧したウェブページを表示装置208に表示させる。

【0032】

図4は、受付サーバ7のハードウェア構成を例示する図である。

図4に例示するように、受付サーバ7は、CPU700、メモリ702、HDD704、ネットワークインタフェース706（ネットワークIF706）、表示装置708、及び入力装置710を有し、これらの構成はバス714を介して互いに接続している。

CPU700は、例えば、中央演算装置である。

メモリ702は、例えば、揮発性メモリであり、主記憶装置として機能する。

HDD704は、例えば、ハードディスクドライブ装置であり、不揮発性の記録装置としてコンピュータプログラムやその他のデータファイルを格納する。

ネットワークIF706は、有線又は無線で通信するためのインタフェースであり、インターネットを介した携帯端末3との通信を実現する。

表示装置708は、例えば、液晶ディスプレイである。

入力装置710は、例えば、キーボード及びマウスである。

【0033】

図5は、受付サーバ7の機能構成を例示する図である。

図5に例示するように、本例の受付サーバ7には、サーバプログラム72がインストールされると共に、ユーザ情報データベース750（ユーザDB750）、アクセス情報データベース752（アクセス情報DB752）、及び位置情報データベース754（位置情報DB754）が構成される。

サーバプログラム72は、ページ提供部720、アクセス情報登録部722、位置情報登録部724、送信部726、発呼ボタン制御部728、及び、権限管理部730を有する。

なお、サーバプログラム72の一部又は全部は、ASICなどのハードウェアにより実現されてもよい。また、サーバプログラム72は、例えば、CD-ROMなどの記録媒体に格納されており、この記録媒体を介してインストールされる。

【0034】

サーバプログラム72において、ページ提供部720は、顧客端末3からの要求に応じて、受付を行うためのウェブページを顧客端末3に提供して、注文又は予約を受け付ける。本例のページ提供部720は、顧客端末3から入力されたユーザID及びパスワードに基づいて、各顧客専用の予約受付ページを提供する。予約受付ページには、図8に例示するように、受付装置2に電話回線で発呼するための操作エリア（図中の「電話発信ボタン」）が設けられている。なお、本例では、専用の予約受付ページへのアクセス権限を顧客

10

20

30

40

50

に付与する際に、ページ提供部 720 が、ユーザ ID、パスワード及び電話番号の登録を要求し、図 6 (A) に例示するように、顧客のユーザ ID、パスワード及び電話番号を互いに関連付けた状態でユーザ情報 DB 750 に登録する。

【 0035】

アクセス情報登録部 722 は、ページ提供部 720 により提供されたウェブページに対する顧客の閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の電話番号に関連付けてアクセス情報 DB 752 に登録する。本例のアクセス情報登録部 722 は、図 6 (B) に例示するように、閲覧又は操作した予約受付ページのページ ID、閲覧又は操作した日時、及び、操作内容をユーザ ID に関連付けてアクセス情報 DB 752 に登録する。登録された閲覧操作情報 (ページ ID、閲覧又は操作した日時、及び、操作内容) は、ユーザ ID を介して、顧客の電話番号に関連付けられている。

10

【 0036】

位置情報登録部 724 は、顧客端末 3 から受信した顧客端末の位置情報を、この顧客端末 3 の電話番号に関連付けて位置情報 DB 754 に登録する。本例の位置情報登録部 724 は、図 6 (C) に例示するように、顧客端末 3 からアップロードされた位置情報、及び、アップロードされた日時 (図中の「登録日時」) を、ユーザ ID に関連付けて位置情報 DB 754 に登録する。登録された位置情報及び登録日時は、ユーザ ID を介して、顧客の電話番号に関連付けられている。

【 0037】

送信部 726 は、受付装置 2 からの要求に応じて、アクセス情報登録部 722 により登録された閲覧操作情報を受付装置 2 に送信する。また、送信部 726 は、受付装置 2 からの要求に応じて、位置情報登録部 724 により登録された位置情報を受付装置 2 に送信する。本例の送信部 726 は、受付装置 2 から電話番号を受信すると、受信した電話番号に関連付けられた閲覧操作情報及び位置情報のうち、最新の閲覧操作情報及び位置情報を受付装置 2 に送信する。

20

【 0038】

発呼ボタン制御部 728 は、ページ提供部 720 により提供されるウェブページ内の電話発信ボタンを制御する。具体的には、発呼ボタン制御部 728 は、顧客端末 3 の位置情報が受付サーバ 7 に登録されていない場合には、受付装置 2 に電話発信するため電話発信ボタンを無効化しておき、顧客端末 3 の位置情報が受付サーバ 7 に登録されたことを条件として、この電話発信ボタンを有効化する。

30

【 0039】

権限管理部 730 は、ページ提供部 720 により提供されるウェブページに対する閲覧権限及び編集権限を管理する。本例の権限管理部 730 は、顧客端末 3 が受付電話 20 に対して発呼したことを条件として (すなわち、番号特定部 224 により顧客端末 3 の電話番号が特定されたことを条件として)、特定された電話番号に関連付けられた閲覧操作情報及び位置情報を送信部 726 に送信させて、ウェブページの共有と、電話オペレータによるウェブページの編集とを可能にする。

【 0040】

次に、受付システム 1 の動作を説明する。

40

図 7 は、受付システム 1 における予約受付処理 (S10) のシーケンス図である。なお、本例では、図 8 に例示する予約ウェブサイト 8 を介して、ピザのデリバリーの予約を受け付ける場合を具体例として説明する。

図 7 に例示するように、ステップ 100 (S100) において、顧客端末 3 は、受付サーバ 7 により提供される予約ウェブサイト 8 (図 8) にアクセスし、ユーザ ID 及びパスワードにより顧客専用の予約ウェブサイト 8 にログインする。

受付サーバ 7 のページ提供部 720 は、顧客端末 3 から受信したユーザ ID 及びパスワードに基づいてユーザ (顧客) を特定し、顧客専用の予約ウェブサイト 8 を顧客端末 3 に提供する。提供される予約ウェブサイト 8 には、ログインするための入力エリア 800 と、予約日時を入力する日時入力エリア 802 と、予約注文の対象となる商品を入力する商

50

品入力エリア 804 と、メニュー検索を行うための検索ボタン 806 と、注文を確定させるための注文ボタン 810 と、電話受付に電話するための電話発信ボタン 808 と、位置情報を登録するための位置情報送信ボタン 812 とが設けられている。なお、電話発信ボタン 808 は、位置情報が送信されるまで無効化され、グレーアウトしている。

【0041】

ステップ 102 (S102) において、顧客は、顧客端末 3 を操作して、ピザのデリバリーを予約する日時や、注文する商品の選択などを行う。

ステップ 104 (S104) において、受付サーバ 7 のアクセス情報登録部 722 は、顧客端末 3 による予約ウェブサイトの閲覧操作情報 (閲覧したページの ID、入力した文字列、選択した商品、閲覧履歴、検索結果など) を、この顧客のユーザ ID に関連付けてアクセス情報 DB 752 に順次登録していく。

10

【0042】

ステップ 106 (S106) において、顧客が、ピザの配達先を知らせるために位置情報送信ボタン 812 (図 8) をクリックすると、顧客端末 3 は、GPS データを受付サーバ 7 に送信する。

ステップ 108 (S108) において、受付サーバ 7 の位置情報登録部 724 は、顧客端末 3 から受信した GPS データを、この顧客のユーザ ID に関連付けて位置情報 DB 754 に登録する。

【0043】

ステップ 110 (S110) において、受付サーバ 7 の発呼ボタン制御部 728 は、顧客が閲覧している予約ウェブサイト 8 の電話発信ボタン 808 (図 8) を有効化する。具体的には、発呼ボタン制御部 728 は、ページ提供部 720 に対して、電話発信ボタン 808 が有効化された予約ウェブサイト 8 に更新させる。

20

【0044】

ステップ 112 (S112) において、顧客は、電話発信ボタン 808 をクリックすることにより、ウェブ受付の途中で、電話受付に切り替えることができる。

ステップ 114 (S114) において、電話発信ボタン 808 がクリックされると、顧客端末 3 は、受付電話 20 に対して発呼する。

【0045】

ステップ 116 (S116) において、受付電話 20 が、顧客端末 3 から着呼すると、受付装置 2 の番号特定部 224 は、ナンバーディスプレイ信号に基づいて、顧客端末 3 の電話番号を特定する。

30

ステップ 118 (S118) において、受付装置 2 のアクセス情報取得部 220 は、番号特定部 224 により特定された電話番号を受付サーバ 7 に通知し、受付サーバ 7 の送信部 726 から、特定された電話番号に関連付けられた最新の閲覧操作情報を取得する。

位置情報取得部 222 は、番号特定部 224 により特定された電話番号を受付サーバ 7 に通知し、受付サーバ 7 の送信部 726 から、特定された電話番号に関連付けられた最新の位置情報 (GPS データ) を取得する。

編集許可部 226 は、番号特定部 224 により特定された電話番号を受付サーバ 7 に通知して、受付サーバ 7 の権限管理部 730 から、取得したページ ID に対応するウェブサイト (顧客が閲覧中の予約ウェブサイト) の編集権限を要求する。権限管理部 730 は、通知された電話番号に関連付けられた最新のページ ID に対応する予約ウェブサイトの編集権限を受付装置 2 に付与する。

40

ページ共有部 228 は、番号特定部 224 により特定された電話番号を受付サーバ 7 に通知し、受付サーバ 7 の権限管理部 730 から、取得したページ ID に対応するウェブサイト (顧客が閲覧中の予約ウェブサイト) の閲覧権限を要求する。権限管理部 730 は、通知された電話番号に関連付けられた最新のページ ID に対応する予約ウェブサイトの閲覧権限を受付装置 2 に付与し、閲覧中の予約ウェブサイト 8 を顧客と電話オペレータとで共有させる。

【0046】

50

ステップ120(S120)において、顧客情報提供部232は、アクセス情報取得部220により取得された閲覧操作情報と、位置情報取得部222により取得された位置情報とを表示装置208に表示させる。電話オペレータは、表示装置208に表示された顧客の位置情報を、配達先の候補地として電話受付を引き継ぐことができる。

さらに、顧客情報提供部232は、ページ共有部228により閲覧権限が得られた予約ウェブサイト8を表示装置208に表示させる。電話オペレータは、これまでに顧客により入力された情報(配達日時、商品名など)に基づいて、ピザ配送の予約受付を引き継ぐことができる。

閲覧履歴提供部230は、アクセス情報取得部220により取得された閲覧履歴を表示装置208に表示させる。電話オペレータは、顧客の閲覧履歴に基づいて、未注文の商品を提案することができる。顧客が過去に見たウェブサイトの商品は、顧客の関心があるものである可能性が高いからである。

【0047】

ステップ122(S122)において、電話オペレータは、表示装置208に表示された閲覧操作情報などを参考にしながら、予約注文の受付をウェブ受付から引き継ぎ、受付装置2を操作しながら、電話で予約注文の内容を顧客から聞く。

ステップ114(S124)において、受付装置2は、電話オペレータの操作に応じて、権限管理部730により付与された編集権限に基づいて、電話で受け付けた予約注文の内容を予約ウェブサイト8に追記する。

【0048】

ステップ116(S116)において、受付装置2又は顧客端末3は、電話受付が完了すると、電話オペレータ又は顧客の操作に応じて、電話回線を切断する。電話切断後、顧客は、予約ウェブサイト8を閲覧して、電話オペレータが入力した注文内容を確認することができる。

【0049】

このように、受付システム1は、顧客がウェブ受付から電話受付に切り替えた場合に、ウェブ受付で入力された情報又は閲覧されたウェブサイトを経営者に引き継ぐことができる。顧客にとっても、注文を最初からやり直す必要がないため好適である。

【0050】

[変形例1]

次に、上記実施形態の変形例を説明する。

上記実施形態では、ウェブ受付から電話受付に切り替えるときに、顧客端末3から発呼しているが、変形例1では、受付電話20から発呼する。

また、本変形例では、予約受付した取引が完了した場合、又は、来店した場合に、ポイントを付与する。

【0051】

図9は、変形例1の受付プログラム23の機能構成を例示する図である。なお、本図に示された各構成のうち、図3に示されたものと実質的に同一のものには同一の符号が付されている。

図9に例示するように、変形例1の受付プログラム23は、図3の受付プログラム22の番号特定部224を番号取得部234に置換し、さらに、発呼部236及びポイント管理部238を追加した構成をとる。

番号取得部234は、顧客が受付サーバ7に電話番号を登録した場合に、登録された電話番号を取得する。

発呼部236は、番号取得部234により取得された電話番号に基づいて、電話回線を介して顧客端末3に発呼する。

ポイント管理部238は、受付装置2が受け付けた予約注文の取引が完了した場合、又は、この予約注文に関連付けられた場所(店舗など)に顧客が来店した場合に、この顧客にポイントを付与する。例えば、ポイント管理部238は、顧客が受付サーバ7に電話番号を登録した時から、発呼部236がこの顧客の顧客端末3に発呼する時までの所要時間

10

20

30

40

50

に応じて、ポイントを付与する。例えば、所要時間が長いほど多くのポイントが付与される。

【 0 0 5 2 】

図 1 0 は、変形例 1 における予約受付処理 (S 2 0) のシーケンス図である。なお、本例では、顧客の電話番号は初期登録時には受付サーバ 7 に登録されず、顧客が電話受付への切り替えを要求する時に電話番号が登録される。また、本例では、タクシーの配車受付を行う場合を具体例として説明する。

図 1 0 に例示するように、ステップ 2 0 0 (S 2 0 0) において、顧客端末 3 は、受付サーバ 7 により提供される予約ウェブサイト 8 (図 8) にアクセスし、ユーザ ID 及びパスワードにより顧客専用の予約ウェブサイト 8 にログインする。

受付サーバ 7 のページ提供部 7 2 0 は、顧客端末 3 から受信したユーザ ID 及びパスワードに基づいて顧客を特定し、顧客専用の予約ウェブサイトを提供する。提供される予約ウェブサイトには、電話発信ボタン 8 0 8 の代わりに、電話番号登録ボタン 8 1 4 が設けられている。

【 0 0 5 3 】

ステップ 2 0 2 (S 2 0 2) において、顧客は、顧客端末 3 を操作して、配車を予約する日時や、乗車人数の入力などを行う。

ステップ 2 0 4 (S 2 0 4) において、受付サーバ 7 のアクセス情報登録部 7 2 2 は、顧客端末 3 による予約ウェブサイトの閲覧操作情報 (閲覧したページの ID、入力した文字列など) を、この顧客のユーザ ID に関連付けてアクセス情報 DB 7 5 2 に順次登録していく。

【 0 0 5 4 】

ステップ 2 0 6 (S 2 0 6) において、顧客が、配車先を知らせるために位置情報送信ボタン 8 1 2 をクリックすると、顧客端末 3 は、GPS データを受付サーバ 7 に送信する。また、顧客は、電話受付への切り替えを要求するために、顧客端末 3 の電話番号を予約ウェブサイトで入力し電話番号登録ボタン 8 1 4 をクリックする。

ステップ 2 0 8 (S 2 0 8) において、受付サーバ 7 の位置情報登録部 7 2 4 は、顧客端末 3 から受信した GPS データを、この顧客のユーザ ID に関連付けて位置情報 DB 7 5 4 に登録する。

また、ページ提供部 7 2 0 は、予約ウェブサイトを通じて顧客端末 3 からアップロードされた電話番号をユーザ ID に関連付けてユーザ情報 DB 7 5 0 に登録する。

【 0 0 5 5 】

ステップ 2 1 0 (S 2 1 0) において、受付サーバ 7 の送信部 7 2 6 は、顧客の電話番号が登録されたことをトリガーとして、登録された電話番号を、この位置情報に示された位置から最も近い受付装置 2 に送信する。

【 0 0 5 6 】

ステップ 2 1 2 (S 2 1 2) において、電話番号を受信した受付装置 2 の番号取得部 2 3 4 は、送信部 7 2 6 から電話番号を受信する。

ステップ 2 1 4 (S 2 1 4) において、アクセス情報取得部 2 2 0 は、番号取得部 2 3 4 により受信された電話番号に基づいて、顧客の閲覧操作情報を受付サーバ 7 から取得する。

位置情報取得部 2 2 2 は、番号取得部 2 3 4 により受信された電話番号に基づいて、顧客の位置情報を受付サーバ 7 から取得する。

【 0 0 5 7 】

ステップ 2 1 6 (S 2 1 6) において、顧客情報提供部 2 3 2 は、アクセス情報取得部 2 2 0 により取得された閲覧操作情報と、位置情報取得部 2 2 2 により取得された位置情報とを表示装置 2 0 8 に表示する。

ステップ 2 1 8 (S 2 1 8) において、受付装置 2 の発呼部 2 3 6 は、番号取得部 2 3 4 により取得された電話番号に発呼するための発呼ボタンを表示装置 2 0 8 に表示する。

【 0 0 5 8 】

ステップ 2 2 0 (S 2 2 0) において、電話オペレータが発呼ボタンをクリックすると、発呼部 2 3 6 は、この電話番号に発呼する。

ステップ 2 2 2 (S 2 2 2) において、電話オペレータは、表示装置 2 0 8 に表示された閲覧操作情報などを参考にしながら、予約注文の受付をウェブ受付から引き継ぎ、受付装置 2 を操作しながら、電話で予約注文の内容を顧客から聞く。

ステップ 2 1 4 (S 2 2 4) において、受付装置 2 は、電話オペレータの操作に応じて、電話で受け付けた予約注文の内容を予約ウェブサイト に追記する。

【 0 0 5 9 】

ステップ 2 1 6 (S 2 1 6) において、受付装置 2 又は顧客端末 3 は、電話受付が完了すると、電話オペレータ又は顧客の操作に応じて、電話回線を切断する。電話切断後、顧客は、予約ウェブサイトを閲覧して、電話オペレータが入力した注文内容を確認することができる。

10

【 0 0 6 0 】

ステップ 2 2 8 (S 2 2 8) において、顧客端末 3 は、配車されたタクシーに乗車した時に、自身の電話番号を受付装置 2 に送信する。

ステップ 2 3 0 (S 2 3 0) において、受付装置 2 のポイント管理部 2 3 8 は、予約受付時に使用された顧客端末 3 から電話番号を受信すると、この顧客に対してポイントを付与する。

【 0 0 6 1 】

このように、変形例 1 の受付システム 1 によれば、ウェブ受付から電話受付に切り替えるときに、受付装置 2 から顧客端末 3 に電話発信することができる。また、ポイント付与により、ウェブ受付と電話受付が組み合わされた受付システムに顧客を誘導できる。

20

【 0 0 6 2 】

[変形例 2]

上記実施形態では、受付装置 2 と受付サーバ 7 が別体である場合を説明したが、これらが一体で構成されてもよい。また、上記実施形態では、顧客端末 3 の電話番号をキーとして電話オペレータに提供する情報 (閲覧操作情報) を選択する形態を説明したが、閲覧端末 3 がホームページを閲覧又は操作したタイミングをキーとして、電話オペレータに提供する情報 (閲覧操作情報) を選択してもよい。

変形例 2 では、受付装置 2 と受付サーバ 7 とが一体で構成され、かつ、閲覧端末 3 がホームページを閲覧又は操作したタイミングをキーとして、電話オペレータに提供する形態を説明する。本変形例は、同じタイミングでウェブ受付又は電話受付がなされる可能性が低い中小規模事業において有効である。

30

【 0 0 6 3 】

図 1 1 は、変形例 2 における受付システム 1 のハードウェア構成を例示する図である。

図 1 1 に例示するように、受付装置 2 7 は、ウェブ受付を行うウェブサーバの機能と、電話受付を支援する受付装置の機能とを有する。なお、上記実施形態と同様に、受付装置 2 7 の機能が、2 以上の端末に分担されてもよい。

【 0 0 6 4 】

図 1 2 は、受付装置 2 7 の機能構成を例示する図である。

40

図 1 2 に例示するように、本例の受付装置 2 7 には、受付プログラム 2 7 0 がインストールされると共に、ユーザ DB 7 5 0、アクセス情報 DB 7 5 2、及び位置情報 DB 7 5 4 が構成される。

受付プログラム 2 7 0 は、ページ提供部 7 2 0、アクセス情報登録部 7 2 2、位置情報登録部 7 2 4、権限管理部 7 3 0、候補情報抽出部 2 7 2、位置情報取得部 2 2 2、タイミング特定部 2 7 4、及び、顧客情報提供部 2 3 2 を有する。

なお、受付プログラム 2 7 0 の一部又は全部は、A S I C などのハードウェアにより実現されてもよい。また、受付プログラム 2 7 0 は、例えば、C D - R O M などの記録媒体に格納されており、この記録媒体を介してインストールされる。

【 0 0 6 5 】

50

受付プログラム 270 において、ページ提供部 720 は、顧客端末 3 からの要求に応じて、受付を行うためのウェブページを顧客端末 3 に提供して、注文又は予約を受け付ける。

【0066】

アクセス情報登録部 722 は、ページ提供部 720 により提供されたウェブページに対する顧客端末の閲覧又は操作に関する閲覧操作情報を、この顧客端末の閲覧又は操作のタイミングに関連付けてアクセス情報 DB 752 に登録する。本例のアクセス情報登録部 722 は、閲覧又は操作した予約受付ページのページ ID、閲覧又は操作した日時、及び、操作内容を、閲覧又は操作の日時に関連付けてアクセス情報 DB 752 に登録する。アクセス情報登録部 722 は、個人情報保護の観点から、アクセス情報 DB 752 に登録された閲覧操作情報のうち、登録時から既定時間経過したものを順次消去してもよい。

10

【0067】

位置情報登録部 724 は、顧客端末 3 からアップロードされた位置情報、及び、アップロードされた日時（図中の「登録日時」）を、ユーザ ID に関連付けて位置情報 DB 754 に登録する。位置情報登録部 724 は、個人情報保護の観点から、位置情報 DB 754 に登録された位置情報のうち、登録時から既定時間経過したものを順次消去してもよい。

【0068】

権限管理部 730 は、ページ提供部 720 により提供されるウェブページに対する閲覧権限及び編集権限を管理する。本例の権限管理部 730 は、顧客端末 3 から受付電話 20 が着信したことを条件として、候補情報抽出部 272 により抽出された閲覧操作情報（ページ ID）に対応するウェブページの閲覧権限及び操作権限を、着信した電話オペレータに付与する。

20

【0069】

候補情報抽出部 272 は、タイミング特定部 274 により特定された着信タイミングに基づいて、アクセス情報 DB 752 に登録されている閲覧操作情報の中から、候補となる閲覧操作情報を抽出する。例えば、候補情報抽出部 272 は、タイミング特定部 274 により特定された着信タイミングを基準時として、既定時間前から基準時までの間に登録された閲覧操作情報を候補として表示装置 208 に表示して、電話オペレータに選択させ、電話オペレータの選択操作に基づいて、候補の閲覧操作情報の中から、顧客の閲覧操作情報を確定させる。本例の候補情報抽出部 272 は、タイミング特定部 274 により特定された着信タイミングを基準時として、基準時の 30 分前から基準時までの間に登録された閲覧操作情報を候補として表示装置 208 に表示する。閲覧操作情報には、ページ ID に加えて、ユーザ ID や操作内容（検索条件など）も含まれており、電話オペレータは、電話によってユーザ ID などを顧客に確認することによって、候補となっている閲覧操作情報の中から、顧客の閲覧操作情報を選択する。

30

【0070】

位置情報取得部 222 は、位置情報 DB 754 に登録されている位置情報の中から、候補情報抽出部 272 により確定させた閲覧操作情報（具体的にはユーザ ID）に基づいて、顧客端末 3 の位置情報を取得する。

【0071】

タイミング特定部 274 は、顧客端末 3 からの電話の着呼信号に基づいて、顧客端末 3 から着信したタイミングを特定する。タイミングは、例えば、日時、時刻のみ、又は、電話着信があったタイミングのみであってもよい。

40

【0072】

顧客情報提供部 232 は、タイミング特定部 274 により特定されたタイミングと、アクセス情報 DB 752 に登録されている閲覧操作情報とに基づいて、顧客がウェブページで閲覧又は操作した内容を示す情報を提供する。例えば、顧客情報提供部 232 は、候補情報抽出部 272 により確定された閲覧操作情報に基づいて、電話対応中の顧客の閲覧操作情報を表示装置 208 に表示させる。

【0073】

50

上記構成により、変形例 2 の受付装置 2 7 は、顧客端末 3 から着信したタイミングをキーとして、ウェブページの閲覧又は操作の内容を示す閲覧操作情報を抽出し、抽出された閲覧操作情報を電話オペレータに提供する。

【産業上の利用可能性】

【0074】

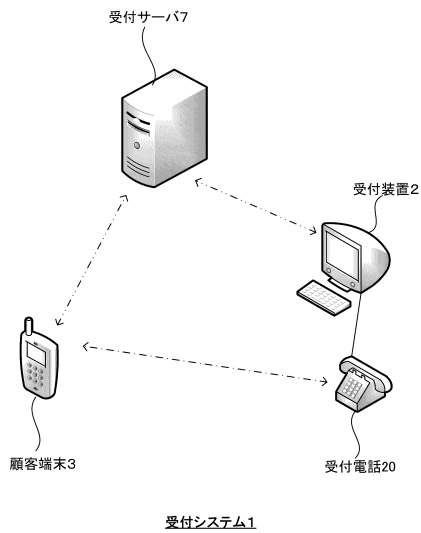
ウェブ受付及び電話受付を併用した受付業務に適用できる。

【符号の説明】

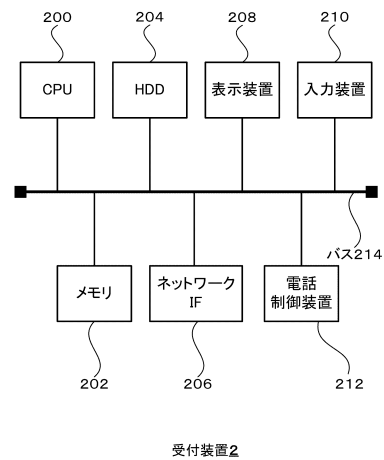
【0075】

- 1 ... 受付システム
- 2 ... 受付装置
- 20 ... 受付電話
- 7 ... 受付サーバ

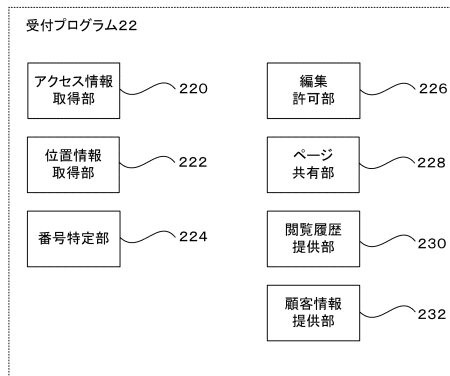
【図 1】



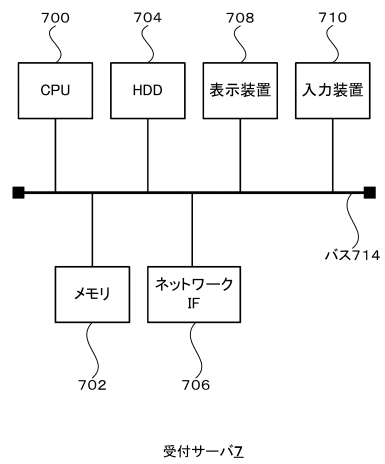
【図 2】



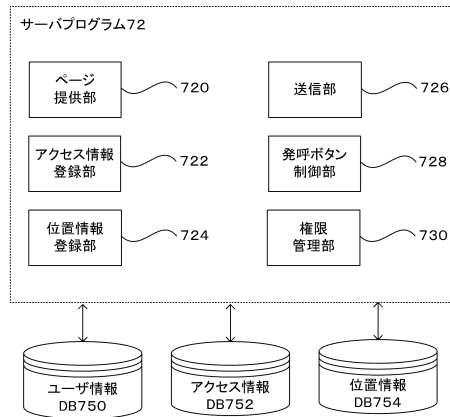
【図3】



【図4】



【図5】



【図6】

(A)

番号テーブル		
ユーザID	パスワード	電話番号
0001	****	090*****
0002	****	080*****
0003	****	090*****
...

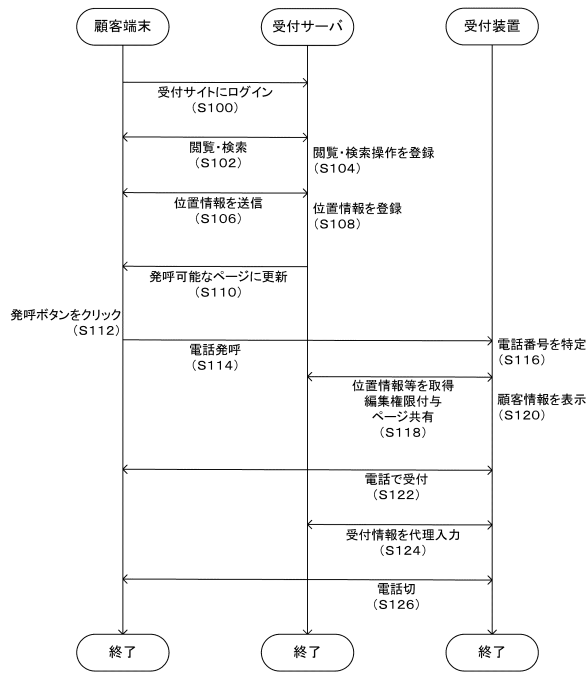
(B)

閲覧操作テーブル			
ユーザID	閲覧操作日時	ページID	操作内容
0001	20130612	AAビザ	検索「7月29日12時」
0002	20130613	BBカラオケ店	検索「5人部屋」
0001	20130620	CC鉄道	閲覧「空席情報」
...

(C)

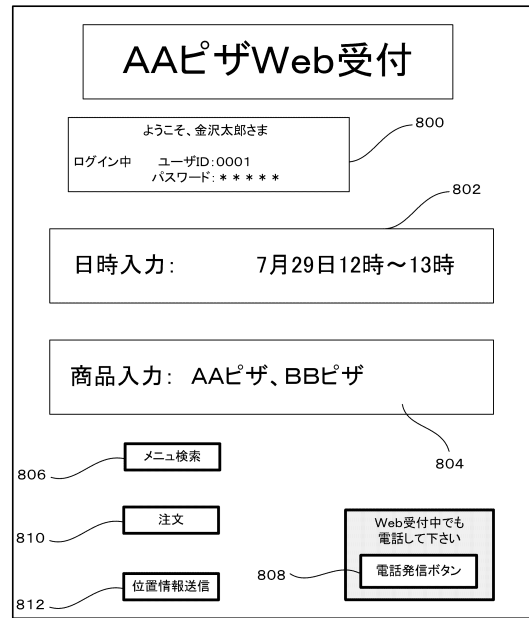
位置情報テーブル		
ユーザID	登録日時	位置情報
0001	20130612	*****
0002	20130613	*****
0001	20130620	*****
...

【図7】



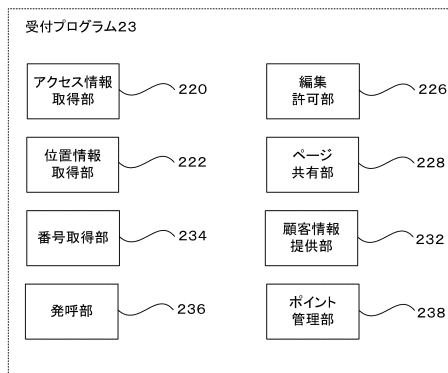
予約受付処理(S10)

【図8】

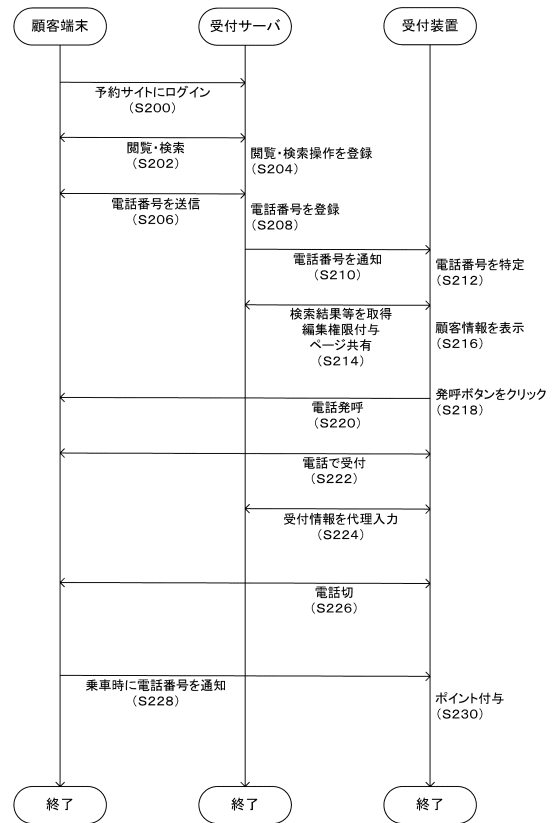


予約ウェブサイト

【図9】

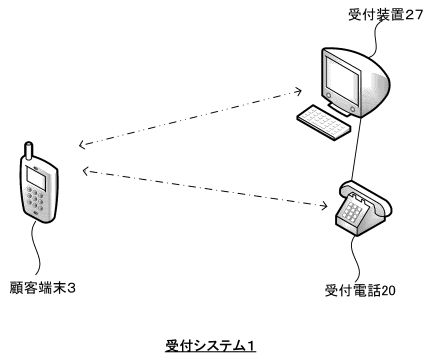


【図10】

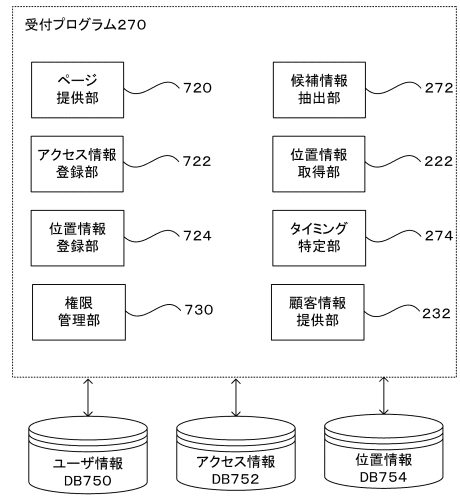


予約受付処理(S20)

【図11】



【図12】



フロントページの続き

(58)調査した分野(Int.Cl. , DB名)

G 0 6 Q 1 0 / 0 0 - 9 9 / 0 0