

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第5104167号
(P5104167)

(45) 発行日 平成24年12月19日(2012.12.19)

(24) 登録日 平成24年10月12日(2012.10.12)

(51) Int. Cl. F 1
G 0 6 Q 40/02 (2012.01)
 G 0 6 F 17/60 2 0 2
 G 0 6 F 17/60 2 3 6 E

請求項の数 2 (全 12 頁)

<p>(21) 出願番号 特願2007-251770 (P2007-251770) (22) 出願日 平成19年9月27日 (2007. 9. 27) (65) 公開番号 特開2009-86717 (P2009-86717A) (43) 公開日 平成21年4月23日 (2009. 4. 23) 審査請求日 平成22年2月23日 (2010. 2. 23)</p>	<p>(73) 特許権者 000000295 沖電気工業株式会社 東京都港区虎ノ門一丁目7番12号 (74) 代理人 100069615 弁理士 金倉 喬二 (72) 発明者 吉岡 博之 東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電 気工業株式会社内 審査官 小島 哲次</p>
--	--

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 窓口業務処理システム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

顧客の来店を受け付けて受付番号が印刷された整理券を発行する受付端末と、受付番号に基づいて窓口呼び出された顧客が希望する取引を行う窓口端末とを備えた窓口業務処理システムにおいて、

受付端末で来店を受け付けた顧客に付与した受付番号、前記受付番号が付与された顧客が行う取引の進行状況を待機中、取引中、または取引終了として示す進行状況情報、および前記進行状況情報が取引中または取引終了を示す顧客の取引を受け付けた窓口端末を識別するための窓口端末識別情報を関連付けて格納するとともに、

前記受付番号を付与した顧客を識別するための顧客識別情報、前記窓口端末識別情報で示される窓口端末を操作する係員を識別するための係員識別情報、該窓口端末で取引を開始した日時を示す取引開始日時、該取引を終了した取引終了日時、該取引の内容を示す取引内容を前記受付番号に関連付けて格納する取引管理データベースと、

付与した受付番号を前記取引管理データベースに格納するとともに前記進行状況情報および前記窓口端末識別情報を顧客の取引を受け付けた窓口端末から受信して前記取引管理データベースに格納し、

窓口端末識別情報を含む顧客の呼出の依頼を窓口端末から受信し、該窓口端末識別情報に基づいて前記取引管理データベースを検索して該窓口端末の進行状況情報を抽出し、該進行状況情報に取引中を示す情報が含まれていないとき、前記取引管理データベースの進行状況情報が待機中の受付番号を抽出する管理サーバとを設け、

10

20

前記管理サーバが、該窓口端末で行なわれていた取引の終了を確認して該窓口端末の新たな顧客の取引の受付を許可し、

顧客の取引を受付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、その旨を役席者が操作する役席端末へ通知して表示させ、

受付端末から受信した顧客識別情報および窓口端末から受信した係員識別情報、取引開始日時、取引終了日時ならびに取引内容を前記取引管理データベースに取引の履歴情報として格納し、

顧客の取引を受付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、前記取引管理データベースの進行状況情報に、該取引が取消されたことを示す取引取消を格納し、

役席端末から受信した要求に応じて前記取引管理データベースから取引取り消しを示す進行状況情報に関連付けられた受付番号および窓口端末識別情報を抽出して該役席端末へ送信し、該役席端末が受信した受付番号および窓口端末識別情報に基づいて取消された取引の一覧表を出力できるようにしたことを特徴とする窓口業務処理システム。

【請求項 2】

顧客の来店を受け付けて受付番号が印刷された整理券を発行する受付端末と、受付番号に基づいて窓口呼び出された顧客が希望する取引を行う窓口端末とを備えた窓口業務処理システムにおいて、

受付端末で来店を受け付けた顧客に付与した受付番号、前記受付番号が付与された顧客が行う取引の進行状況を待機中、取引中、または取引終了として示す進行状況情報、および前記進行状況情報が取引中または取引終了を示す顧客の取引を受け付けた窓口端末を識別するための窓口端末識別情報を関連付けて格納する取引管理データベースと、

付与した受付番号を前記取引管理データベースに格納するとともに前記進行状況情報および前記窓口端末識別情報を顧客の取引を受け付けた窓口端末から受信して前記取引管理データベースに格納し、

窓口端末識別情報を含む顧客の呼出の依頼を窓口端末から受信し、該窓口端末識別情報に基づいて前記取引管理データベースを検索して該窓口端末の進行状況情報を抽出し、該進行状況情報に取引中を示す情報が含まれていないとき、前記取引管理データベースの進行状況情報が待機中の受付番号を抽出する管理サーバとを設け、

前記管理サーバが、

該窓口端末で行なわれていた取引の終了を確認して該窓口端末の新たな顧客の取引の受付を許可し、

顧客の取引を受付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、その旨を役席者が操作する役席端末へ通知して表示させ、

顧客の取引を受付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、前記取引管理データベースの進行状況情報に、該取引が取消されたことを示す取引取消を格納し、

役席端末から受信した要求に応じて前記取引管理データベースから取引取り消しを示す進行状況情報に関連付けられた受付番号および窓口端末識別情報を抽出して該役席端末へ送信し、該役席端末が受信した受付番号および窓口端末識別情報に基づいて取消された取引の一覧表を出力できるようにしたことを特徴とする窓口業務処理システム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、銀行等の金融機関の営業店において顧客の来店を受け付ける受付端末および該顧客ならびに金融機関の係員の操作を受け付けて現金の入金や出金等の取引を行う窓口端末からなる窓口業務処理システムに関する。

【背景技術】

【0002】

従来の窓口業務処理システムは、顧客の来店を受け付ける受付端末に設けたカメラで顧

10

20

30

40

50

客の画像を撮影し、その顧客が窓口端末で取引を行うとき、その窓口端末の表示部に受付端末のカメラで撮影した顧客の画像を表示させて係員が受付端末で受け付けた顧客であることを確認し、取引を確実に行えるようにしているものがある（例えば、特許文献1参照）。

【特許文献1】特開2004-240600号公報（段落「0016」～段落「0025」、図1）

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0003】

しかしながら、上述した従来の技術においては、窓口端末を操作する金融機関の係員が顧客の現金を納付書等の帳票とともに預かり、その現金や帳票を窓口端末で適正に処理することなく、領収書を発行してその現金を窃取するなどの不正行為を防止することができないという問題があり、またそのような不正行為が行われた場合、その不正行為の発見および確認が困難であるという問題がある。

【0004】

本発明は、このような問題を解決することを課題とする。

【課題を解決するための手段】

【0005】

そのため、本発明は、顧客の来店を受け付けて受付番号が印刷された整理券を発行する受付端末と、受付番号に基づいて窓口呼び出された顧客が希望する取引を行う窓口端末とを備えた窓口業務処理システムにおいて、受付端末で来店を受け付けた顧客に付与した受付番号、前記受付番号が付与された顧客が行う取引の進行状況を待機中、取引中、または取引終了として示す進行状況情報、および前記進行状況情報が取引中または取引終了を示す顧客の取引を受け付けた窓口端末を識別するための窓口端末識別情報を関連付けて格納するとともに、前記受付番号を付与した顧客を識別するための顧客識別情報、前記窓口端末識別情報で示される窓口端末を操作する係員を識別するための係員識別情報、該窓口端末で取引を開始した日時を示す取引開始日時、該取引を終了した取引終了日時、該取引の内容を示す取引内容を前記受付番号に関連付けて格納する取引管理データベースと、付与した受付番号を前記取引管理データベースに格納するとともに前記進行状況情報および前記窓口端末識別情報を顧客の取引を受け付けた窓口端末から受信して前記取引管理データベースに格納し、窓口端末識別情報を含む顧客の呼出の依頼を窓口端末から受信し、該窓口端末識別情報に基づいて前記取引管理データベースを検索して該窓口端末の進行状況情報を抽出し、該進行状況情報に取引中を示す情報が含まれていないとき、前記取引管理データベースの進行状況情報が待機中の受付番号を抽出する管理サーバとを設け、前記管理サーバが、該窓口端末で行なわれていた取引の終了を確認して該窓口端末の新たな顧客の取引の受付を許可し、顧客の取引を受け付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、その旨を役席者が操作する役席端末へ通知して表示させ、受付端末から受信した顧客識別情報および窓口端末から受信した係員識別情報、取引開始日時、取引終了日時ならびに取引内容を前記取引管理データベースに取引の履歴情報として格納し、顧客の取引を受け付けた窓口端末から該取引を取消した旨の通知を受信したとき、前記取引管理データベースの進行状況情報に、該取引が取消されたことを示す取引取消を格納し、役席端末から受信した要求に応じて前記取引管理データベースから取引取り消しを示す進行状況情報に関連付けられた受付番号および窓口端末識別情報を抽出して該役席端末へ送信し、該役席端末が受信した受付番号および窓口端末識別情報に基づいて取消された取引の一覧表を出力できるようにしたことを特徴とする。

【発明の効果】

【0006】

このようにした本発明は、窓口端末を操作する金融機関の係員の不正行為を防止することができ、また不正行為が行われた場合であってもその不正行為を容易に発見および確認することができるという効果が得られる。

10

20

30

40

50

【発明を実施するための最良の形態】**【0007】**

以下、図面を参照して本発明による窓口業務処理システムの実施例を説明する。

【実施例】**【0008】**

図1は実施例における窓口業務処理システムの構成を示すブロック図である。

図1において、1は受付端末であり、金融機関の営業店のロビーに設置され、来店した顧客の操作を受け付けて後述する窓口端末での取引の処理を待つための受付番号が印刷された整理券を発行するものである。

この受付端末1は前面に、液晶ディスプレイ等の表示部上にタッチパネル等の入力を受け付けるための操作部を備えた顧客操作表示部、カードの挿入を受け付けるとともにそのカードを排出するカード挿入排出口、通帳の挿入を受け付けるとともにその通帳を排出する通帳挿入排出口、および整理券を発行するための整理券発行口が設けられている。

【0009】

この顧客操作表示部は顧客の操作を誘導するための画面等を表示し、その画面に表示されたキーを指で触れることでタッチパネルを介してキー入力操作が行えるようになっている。

また、受付端末1はカード挿入排出口から挿入されたカードの磁気ストライプやICチップ等に記録された口座番号等の顧客を識別するための顧客識別情報を読み取るカードリーダ部、通帳挿入排出口から挿入された通帳の磁気ストライプ等に記録された口座番号等の顧客を識別するための顧客識別情報を読み取る通帳リーダ部、受付番号を整理券に印刷し、その整理券を整理券発行口から発行する整理券発行部、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶部、通信回線7を介して各種データの送受信を行う通信部、CPU(Central Processing Unit)、MPU(Micro Processing Unit)等の演算および制御を行う制御部等を備えるものである。

【0010】

2は窓口端末であり、金融機関の営業店の窓口を設置され、顧客と金融機関の係員が対面し、両者の操作を受け付けて顧客が希望する現金の入金や出金、振込等の取引を処理するものである。この窓口端末2はCPU等の演算および制御を行う制御部、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶部、液晶ディスプレイ等の表示部、カードリーダ付きキーボード等の操作部、液晶ディスプレイ等の表示部上にタッチパネル等の入力を受け付けるための操作部を備えた顧客操作表示部、顧客が取引内容等を記入した伝票を読み取るスキャナ部、カードに記録された口座番号等の顧客識別情報を読み取るカードリーダ部、通帳や伝票を印刷する通帳伝票プリンタ部、紙幣等の現金の入金および出金を行う現金処理部および通信回線7を介して各種データの送受信を行う通信部等を備えるものである。

【0011】

このように構成された窓口端末2は、係員の操作により顧客が持参した振込依頼書等の伝票をスキャナ部で読み取り、また顧客が持参したカードをカードリーダ部、顧客が持参した通帳の磁気ストライプを通帳伝票プリンタ部で読み取り、さらに持参した現金を現金処理部で計数および収納して入金取引や振込取引等を行い、また現金処理部で計数して現金を払い出す出金取引等を行うものである。

【0012】

また、記憶部には窓口端末2を識別するための窓口端末識別情報が予め記憶されているものとし、さらに窓口端末2を操作する係員が所持するカードから操作部が読取った係員を識別するための係員識別情報を記憶しているものとする。

なお、この窓口端末2は取引に伴って入金や出金される現金に金融機関の係員が手に触れることなく取引を行うことができるようになっている。

【0013】

3は役席端末であり、金融機関の営業店に設置され、窓口端末2で行う取引において支店長等の役席者の承認が必要であるとき、その役席者が承認作業を行うためのものである

10

20

30

40

50

この役席端末3はCPU、MPU等の演算および制御を行う制御部、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶部、CRT、液晶ディスプレイ等の表示部、キーボード等の入力部および通信回線7を介して他の装置と送受信を行う通信部等で構成されたパーソナルコンピュータ等である。

【0014】

4は管理サーバであり、金融機関の営業店に設置され、CPU等の演算手段を含む制御手段、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶手段および通信手段等を備え、また通信回線2を介して他の機器と相互に通信可能に接続されている。

5は取引管理データベースであり、管理サーバ4の記憶手段に備えられ、営業店に来店した顧客の受付や窓口端末2で行なわれる取引の進行状況を管理するとともにその取引の履歴を記録するためのものである。

【0015】

ここで取引管理データベース5を図2の実施例における取引管理データベースの構成を示す説明図に基づいて説明する。

図2において、51は受付番号であり、受付端末1で顧客の来店を受け付けた順位を示すものであり、受付端末1の整理券発行部で整理券に印刷する番号である。

52は顧客識別情報であり、顧客が持参したカードや通帳の磁気ストライプ等に記録された口座番号等の顧客を識別するための情報である。

【0016】

53は来店目的情報であり、窓口端末2で行うことを希望する取引の種別を示す情報である。この来店目的情報53は、例えば入金取引を示す「入金」、出金取引を示す「出金」、振込取引を示す「振込」等である。

受付端末1は営業店に来店した顧客の操作により希望する取引の種別を来店目的情報として入力を受け付け、また挿入されたカードや通帳から口座番号等の顧客識別情報を読取るとその来店目的情報および顧客識別情報とともに顧客の来店を受け付けた旨の通知を管理サーバ4へ送信する。その通知を受信した管理サーバ4は受付番号を付与して受付番号51に格納し、その受付番号に関連付けて受信した来店目的情報を来店目的情報53、顧客識別情報を顧客識別情報52にそれぞれ格納する。

【0017】

54は進行状況情報であり、来店を受け付けた顧客の取引、すなわち来店目的情報53で示される取引の進行状況を示す情報である。この進行状況情報54は、例えば窓口端末2における取引の実行を待機していることを示す「待機中」、窓口端末2における取引の実行を開始したことを示す「取引中」、窓口端末2における取引の実行を終了したことを示す「取引終了」、待機している顧客を呼び出したがその顧客が窓口に現れないため取引を取り消したことを示す「取引取消」等である。

【0018】

55は窓口端末識別情報であり、来店を受け付けた顧客の取引を行う窓口端末2を識別するための情報である。

56は係員識別情報であり、来店を受け付けた顧客の取引を行う窓口端末2を操作する係員を識別するための情報である。

管理サーバ4は、来店を受け付けた顧客の取引を行う窓口端末2から窓口端末識別情報および係員識別情報を受信し、その窓口端末識別情報および係員識別情報を受付番号51に関連付けて窓口端末識別情報55および係員識別情報56にそれぞれ格納する。

【0019】

57は取引開始日時、58は取引終了日時であり、来店を受け付けた顧客の取引を窓口端末2で開始した年月日時分、その取引を終了した年月日時分を示す情報である。なお、取引が取消された場合、取引開始日時57は取引が取消された日時を示す(取引取消日時)。

59は取引内容であり、来店を受け付けた顧客の取引を窓口端末2で行った内容を示す

10

20

30

40

50

情報である。

【 0 0 2 0 】

管理サーバ 4 は、来店を受け付けた顧客の取引を行う窓口端末 2 から取引を開始した旨の通知を受信した年月日時分を取引開始日時 5 7、取引を終了した旨の通知を受信した年月日時分を取引終了日時 5 8、行った取引の内容を取引内容 5 9 に受付番号 5 1 と関連付けてそれぞれ格納する。

このように取引管理データベース 5 は、受付番号 5 1、顧客識別情報 5 2、来店目的情報 5 3、進行状況情報 5 4、窓口端末識別情報 5 5、係員識別情報 5 6、取引開始日時 5 7、取引終了日時 5 8、および取引内容 5 9 で構成され、受付番号 5 1 に関連付けてそれぞれを記憶するものである。

10

【 0 0 2 1 】

図 1 の説明に戻り、6 は呼出番号表示盤であり、管理サーバ 4 から受付番号および取引可能な窓口端末 2 のカウンタ番号とともに顧客を呼び出す通知を受信するとその受付番号およびカウンタ番号を表示部に表示して顧客を取引可能な窓口端末 2 へ誘導するものである。この呼出番号表示盤 6 は、受付番号およびカウンタ番号を表示する表示部、CPU、MPU 等の演算および制御手段、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶手段および通信手段等を備えるものである。

【 0 0 2 2 】

なお、金融機関の事務センタ等には図示しないホストコンピュータが設置されている。このホストコンピュータは顧客の口座毎の口座残高等を記憶するデータベースを備え、窓口端末 2 との間で入金、出金、振込等の取引電文の送受信を行い顧客の口座の残高不足等が発生しないことを確認して顧客の取引を成立させるか否か等を判定する。また、ホストコンピュータは CPU、MPU 等の演算および制御手段、磁気ディスク、半導体メモリ等の記憶手段および通信手段等を備えるものである。

20

【 0 0 2 3 】

上述したように窓口業務処理システムは受付端末 1、窓口端末 2、役席端末 3、管理サーバ 4、取引管理データベース 5、および呼出番号表示盤 6 等で構成され、受付端末 1、窓口端末 2、役席端末 3、管理サーバ 4、取引管理データベース 5、および呼出番号表示盤 6 は通信回線 7 を介して通信可能に接続されている。

上述した構成の作用について説明する。

30

【 0 0 2 4 】

図 3 は実施例における顧客呼出および取引処理の流れを示すフローチャートであり、図中 S で表すステップにしたがって窓口業務処理システムが行う顧客呼出および取引処理を説明する。

なお、以下に説明する各部の動作は、図示しないメモリや磁気ディスク等の記憶手段に格納されたプログラム（ソフトウェア）に基づいて図示しない中央処理装置等の制御手段により制御される。

【 0 0 2 5 】

S 1 a：受付端末 1 の顧客操作表示部は来店目的を入力するための画面を表示しているものとする。この画面は、「入金」、「出金」、「振込」、「定期預金」、「税公金」等の取引種目およびこれらの取引種目を選択することを促す案内文言等が表示されたものである。

40

営業店に来店した顧客は受付端末 1 を操作して来店目的である取引種目を選択するものとし、受付端末 1 の顧客操作表示部はその入力操作を受け付ける。

【 0 0 2 6 】

S 2 a：来店目的である取引種目を選択する操作を受け付けると受付端末 1 の顧客操作表示部はカードまたは通帳の挿入を促す画面を表示し、顧客はカードまたは通帳をカード挿入排出口または通帳挿入排出口から挿入するものとする。

受付端末 1 のカードリーダ部または通帳リーダ部は挿入されたカードまたは通帳に記録された顧客識別情報を読み取り、その後カードまたは通帳をカード挿入排出口または通帳挿

50

入排出口から排出して顧客に返却する。

【0027】

受付端末1は入力された来店目的の情報および読取った顧客識別情報を管理サーバ4へ送信する。

S3a：来店目的の情報および顧客識別情報を受信した管理サーバ4は通番等の受付番号を取得する。

S4a：受付番号を取得するとその受付番号を取引管理データベース5の受付番号51に格納するとともにその受付番号51に関連付けて受信した来店目的の情報および顧客識別情報を取引管理データベース5の来店目的情報53および顧客識別情報52にそれぞれ格納する。

10

【0028】

来店目的の情報および顧客識別情報を取引管理データベース5の来店目的情報53および顧客識別情報52に格納すると管理サーバ4は取得した受付番号を受付端末1へ送信する。

S5a：受付番号を受信した受付端末1の整理券発行部はその受付番号を整理券に印刷して顧客に発行する。

【0029】

顧客はその整理券を受取り、整理券に印刷された受付番号が呼出番号表示盤6に表示されるまで待機する。

このようにして受付端末1は来店する顧客を順次受け付け、また管理サーバ4は受付端末1から受信した来店目的の情報および顧客識別情報に受付番号を付与して取引管理データベース5に格納する。

20

【0030】

なお、顧客は待機中に必要に応じて伝票等へ必要事項の記入や押印を済ませておくものとする。

S6a：一方、窓口では係員が顧客との取引業務を実行しており、その取引業務が終了すると係員は窓口端末2で次に取引を行う顧客を呼び出す操作を行う。

次の顧客を呼び出す操作を受け付けた窓口端末2は、窓口端末2を識別するための窓口端末識別情報とともに顧客の呼び出しを行う旨を管理サーバ4へ送信する。

【0031】

30

S7a：顧客の呼び出しを行う旨を受信した管理サーバ4は取引管理データベース5の進行状況情報54が「取引中」である窓口端末識別情報55を抽出し、その窓口端末識別情報55に窓口端末2から受信した窓口端末識別情報が含まれているか否かを判定する。すなわち、顧客の呼び出しを行う旨を送信した窓口端末が取引を終了しているか否かを判定する。

【0032】

抽出した窓口端末識別情報55に窓口端末2から受信した窓口端末識別情報が含まれていないと判定すると管理サーバ4は取引管理データベース5の進行状況情報54が「待機中」であり、最も小さい受付番号51を抽出し、その受付番号51を呼出番号表示盤6へ送信して新たな顧客の取引の受け付けを許可するとともにその窓口端末2へ顧客を呼び出し

40

【0033】

呼出番号表示盤6は受信した受付番号51を表示するとともに図示しないスピーカで受付番号を音声出力して待機中の顧客を窓口へ呼び出す。

一方、抽出した窓口端末識別情報55に窓口端末2から受信した窓口端末識別情報が含まれていると判定すると管理サーバ4は顧客を呼び出すことができない旨をその窓口端末2へ送信し、顧客を呼び出すことなく受信した顧客の呼び出しを行う旨を破棄する。

【0034】

このようにすることにより取引を終了していない窓口端末2で待機中の顧客を呼び出すことができないようにすることができる。

50

S 8 a : 呼び出した顧客が窓口に来ると係員は顧客から整理券や伝票等を受け取り、窓口端末 2 を操作して取引を開始する。係員の操作を受け付けて取引を開始した窓口端末 2 は受付番号、窓口端末識別情報、および係員識別情報とともに取引を開始した旨を管理サーバ 4 へ送信する。

【 0 0 3 5 】

S 9 a : 管理サーバ 4 は受信した受付番号に関連付けて受信した窓口端末識別情報および係員識別情報を取引管理データベース 5 の窓口端末識別情報 5 5 および係員識別情報 5 6 にそれぞれ格納し、進行状況情報 5 4 を「取引中」、取引開始日時 5 7 に現在の日時を格納する。

S 1 0 a : 取引を開始した旨を管理サーバ 4 へ送信した窓口端末 2 は顧客および係員の操作を受け付けて取引処理を行う。

【 0 0 3 6 】

S 1 1 a : 取引処理を終了すると窓口端末 2 は受付番号および行った取引の内容とともに取引を終了した旨を管理サーバ 4 へ送信する。

S 1 2 a : 管理サーバ 4 は受信した受付番号に関連付けて受信した取引内容を取引管理データベース 5 の取引内容 5 9 に格納し、進行状況情報 5 4 を「取引終了」、取引終了日時 5 8 に現在の日時を格納する。

【 0 0 3 7 】

このようにして顧客呼出および取引処理を行い、受付番号に関連付けて取引の開始日時、終了日時、取引内容、その取引を行った窓口端末識別情報および係員識別情報を取引管理データベース 5 に取引の履歴情報として格納する。

次に、上述した取引処理を例えば税公金取引として、図 4 の実施例における窓口端末で行う取引処理の流れを示すフローチャートの S で表すステップにしたがって説明する。

【 0 0 3 8 】

S 1 b : 窓口呼び出された顧客は必要事項を記入した納付依頼書と納付書を係員に提示する。

S 2 b : 係員はその納付依頼書・納付書を受領する。

S 3 b : 窓口端末 2 は係員の操作により税公金取引が選択され、入金金額等の入力を受け付けて税公金取引を開始する。なお、窓口端末 2 は税公金取引を選択する操作を受け付けたとき、取引を開始した旨を管理サーバ 4 へ送信するものとする。

【 0 0 3 9 】

S 4 b : 窓口端末 2 は入力された入金金額を顧客操作表示部に表示し、顧客は表示された入金金額を確認する。

S 5 b : 入金金額を確認した顧客は顧客操作表示部に表示された確認ボタンを押下して処理を次に進める。確認ボタンの押下を検知した窓口端末 2 の現金処理部は現金投入口を開放して現金の投入を待つ。顧客はその現金投入口へ持参した現金を投入するものとする。

【 0 0 4 0 】

S 6 b : 現金の投入を検知した窓口端末 2 の現金処理部はその現金を計数する。

S 7 b : 窓口端末 2 は計数した現金の金額を顧客操作表示部に表示し、顧客は計数結果であるその金額を確認して顧客操作表示部に表示された確認ボタンを押下して処理を次に進める。

S 8 b : 確認ボタンの押下を検知した窓口端末 2 は金額を確定し、現金処理部は計数した現金を金庫に収納する。

【 0 0 4 1 】

S 9 b : なお、釣銭がある場合、現金処理部は釣銭としての現金を現金支払口へ支払い、顧客はその釣銭を受領する。

S 1 0 b : 顧客が釣銭を受領した後、納付書の領収書に押印する。

S 1 1 b : 係員はその領収書を顧客に返却する。

S 1 2 b : 顧客はその領収書を受領する。係員は窓口端末 2 で取引が完了した旨の入力

10

20

30

40

50

操作を行うものとし、その操作を受け付けた窓口端末 2 は取引が終了した旨を管理サーバ 4 へ送信する。

【 0 0 4 2 】

このようにして顧客および係員は窓口端末 2 において取引を行うものとする。

次に、窓口業務処理システムが行う顧客呼出および取引取消処理を図 5 の実施例における顧客呼出および取引取消処理の流れを示すフローチャートの S で表すステップにしたがって説明する。

S 1 c ~ S 7 c : 図 3 における S 1 a ~ S 7 a と同様なのでその説明を省略する。

【 0 0 4 3 】

S 8 c : 顧客を呼び出してもその顧客が窓口に見れない場合、係員は顧客の呼出を取り消す操作を窓口端末 2 で行い、窓口端末 2 はその操作を受け付ける。顧客の呼出を取り消す操作を受け付けた窓口端末 2 は受付番号、窓口端末識別情報、および係員識別情報とともに顧客の呼出しを取消す旨、すなわち取引を取り消す旨を管理サーバ 4 へ送信する。

S 9 c : 管理サーバ 4 は受信した受付番号に関連付けて受信した窓口端末識別情報および係員識別情報を取引管理データベース 5 の窓口端末識別情報 5 5 および係員識別情報 5 6 にそれぞれ格納し、進行状況情報 5 4 を「取引取消」、取引開始日時 5 7 および取引終了日時 5 8 に現在の日時を格納する。

【 0 0 4 4 】

S 1 0 c : 管理サーバ 4 は、受信した受付番号、窓口端末識別情報、および係員識別情報とともに取引が取り消された旨を役席端末 3 へ通知する。その役席端末 3 は取引が取り消された旨、受付番号、窓口端末識別情報、および係員識別情報を表示部に表示する。なお、取引が取り消された旨を役席端末 3 へ通知した受付番号に関連付けて通知済みである情報を取引管理データベース 5 に格納するものとする。

【 0 0 4 5 】

役席端末 3 は操作者の操作を受け付けて取引取消一覧表を表示部に表示または図示しない印刷装置により印刷することができるようになっている。

この取引取消一覧表は図 6 に示すように取り消された受付番号、顧客識別番号、来店目的、窓口端末番号、係員氏名、取引取消日時等で構成されている。

取引取消一覧表を出力する操作を受け付けた役席端末 3 は取引取消一覧を要求する旨を管理サーバ 4 へ送信し、その旨を受信した管理サーバ 4 は取引管理データベース 5 の進行状況情報 5 4 を検索して「取引取消」の受付番号 5 1、顧客識別情報 5 2、来店目的情報 5 3、窓口端末識別情報 5 5、係員識別情報 5 6、および取引開始日時 5 7 を抽出し、抽出したすべての受付番号 5 1、顧客識別情報 5 2、来店目的情報 5 3、窓口端末識別情報 5 5、係員識別情報 5 6、および取引開始日時 5 7 をその役席端末 3 へ送信する。

【 0 0 4 6 】

役席端末 3 は受信した受付番号 5 1、顧客識別情報 5 2、来店目的情報 5 3 を取引取消一覧表の受付番号、顧客識別番号、来店目的とし、窓口端末識別情報 5 5 および係員識別情報 5 6 を窓口端末番号および係員氏名に変換し、取引開始日時 5 7 を取引取消日時として出力するものとする。

なお、この取引取消一覧表は窓口端末 2 で操作を受け付けてその窓口端末 2 の表示部に表示するようにしてもよい。

【 0 0 4 7 】

また、本実施例では、窓口端末 2 は係員が顧客の現金に触れることなく取引を行うもので説明したが、係員が顧客から現金を受け取って取引を行う窓口端末 2 やローカウンタの窓口端末 2 であってもよい。

このように窓口端末 2 において顧客を呼び出したが顧客の取引を行うことなく取引が取消された場合、その旨を役席端末 3 へ通知するようにしたことにより係員の不正行為を未然に防止することができる。

【 0 0 4 8 】

また、窓口端末 2 において不正行為が行われた場合であっても取引取消一覧表を出力す

10

20

30

40

50

ることにより、その不正行為を容易に発見および確認することができるようになる。

以上説明したように、本実施例では、取引を終了していない窓口端末2で待機中の顧客を呼び出すことができないようにすることにより、窓口端末2を操作する金融機関の係員

【0049】

また、窓口端末2において取消された取引の一覧表を出力することができるようにしたことにより、仮に不正行為が行われた場合であってもその不正行為を容易に発見および確認することができるという効果が得られる。

【図面の簡単な説明】

【0050】

【図1】実施例における窓口業務処理システムの構成を示すブロック図

【図2】実施例における取引管理データベースの構成を示す説明図

【図3】実施例における顧客呼出および取引処理の流れを示すフローチャート

【図4】実施例における窓口端末で行う取引処理の流れを示すフローチャート

【図5】実施例における顧客呼出および取引取消処理の流れを示すフローチャート

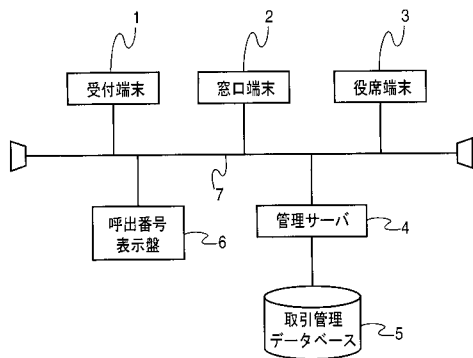
【図6】実施例における取引取消一覧表を示す説明図

【符号の説明】

【0051】

- 1 受付端末
- 2 窓口端末
- 3 役席端末
- 4 管理サーバ
- 5 取引管理データベース
- 6 呼出番号表示盤

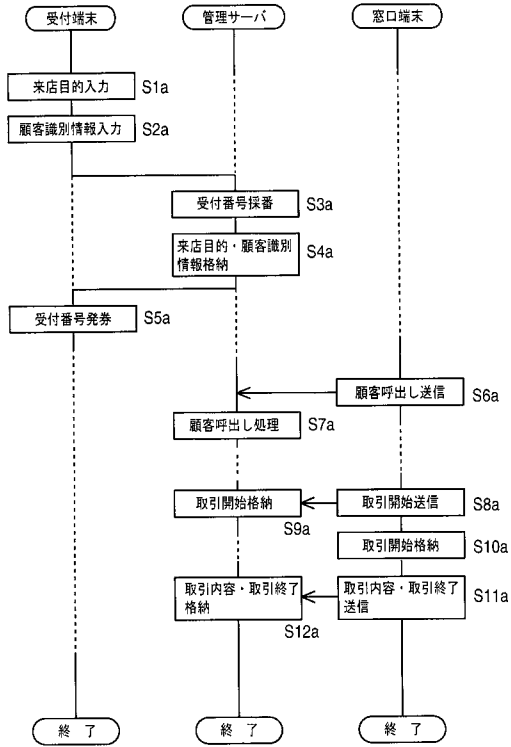
【図1】



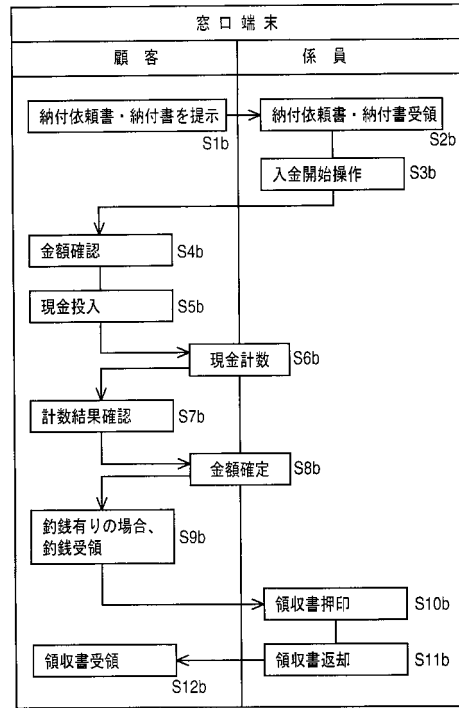
【図2】

...	0003	1234569	出金	待機中
0001	1234567	振込	取引終了	XXX1	YY1	2007年2月2日 9:00	2007年2月2日 9:05	10,000円 振込		
0002	1234568	入金	取引中	XXX2	YY2	2007年2月2日 9:05				

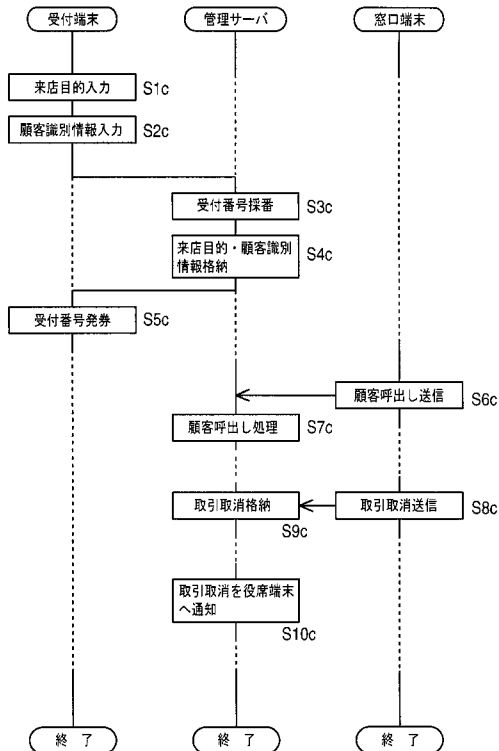
【図3】



【図4】



【図5】



【図6】

受付番号	0008	顧客識別情報	2345678	来店目的	振込	窓口端末番号	3号機	係員氏名	ZZZZ	取引取消日時	2007年2月2日9:35
...	0020	...	3456789	入金	6号機	...	WWWW	...	2007年2月2日10:00

フロントページの続き

- (56)参考文献 特開平10 - 143582 (JP, A)
特開2004 - 265200 (JP, A)
特開2004 - 240600 (JP, A)
特開平10 - 063717 (JP, A)

- (58)調査した分野(Int.Cl., DB名)
G06Q 10/00 ~ 50/34