

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

**特許第5935306号**  
(P5935306)

(45) 発行日 平成28年6月15日(2016. 6. 15)

(24) 登録日 平成28年5月20日(2016. 5. 20)

(51) Int. Cl.	F 1	
<b>G06Q 10/10 (2012.01)</b>	G06Q 10/10	1 1 0
<b>G06F 17/30 (2006.01)</b>	G06F 17/30	3 4 0 A
	G06F 17/30	3 5 0 C
	G06F 17/30	3 1 0 Z

請求項の数 6 (全 16 頁)

(21) 出願番号	特願2011-263614 (P2011-263614)	(73) 特許権者	000247719
(22) 出願日	平成23年12月1日(2011. 12. 1)		株式会社伊予エンジニアリング
(65) 公開番号	特開2013-117756 (P2013-117756A)		愛媛県松山市歩行町1丁目10番地13
(43) 公開日	平成25年6月13日(2013. 6. 13)	(74) 代理人	100069903
審査請求日	平成26年9月29日(2014. 9. 29)		弁理士 幸田 全弘
		(72) 発明者	松島 健
			愛媛県松山市歩行町1丁目10番地13
			株式会社 伊予エンジニアリング内
		(72) 発明者	山本 是樹
			愛媛県松山市歩行町1丁目10番地13
		審査官	毛利 太郎

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 訪問計画作成装置、方法及びプログラム

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有するサーバとがネットワークで接続され、クライアント用コンピュータからの要求により、顧客情報データに基づき訪問計画を作成する訪問計画作成装置であって、

前記クライアント用コンピュータは、

抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを入力する入力手段と、

入力した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介してサーバへ送る手段と、

前記サーバから送られてきた情報を受け取り、表示する手段と

を備え、

前記サーバは、

顧客情報データベースに、

少なくとも顧客の住所データと、

顧客の優先順位を設定したスコアを格納し、前記クライアント用コンピュータから送られてきた抽出条件もしくは顧客データに基づき、前記顧客情報データベースから、該当する顧客情報を抽出して取得する抽出結果取得手段と、

この抽出結果取得手段で得られた抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に、訪問先

として埋め込んで訪問計画を作成する訪問先作成手段と  
を有し、

作成した前記訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送  
ること  
を特徴とする訪問計画作成装置。

【請求項 2】

前記訪問先設定手段は、

訪問予定済み先の顧客と同一エリアで、先の顧客に近い顧客を次の訪問先として設定す  
ること

を特徴とする請求項 1 に記載の訪問計画作成装置。

10

【請求項 3】

前記訪問先設定手段は、

訪問予定済み先の顧客間の所要時間を計算し、顧客間の所要時間に応じてスコア上位の  
順に訪問計画の空白の時間帯に訪問先として埋め込んで訪問計画を作成すること

を特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の訪問計画作成装置。

【請求項 4】

前記スコアは、

訪問先を抽出するための抽出条件、訪問目的に応じて優先順位が設定されること  
を特徴とする請求項 1 ~ 3 のいずれかに記載の訪問計画作成装置。

【請求項 5】

クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有  
するサーバとがネットワークで接続され、前記クライアント用コンピュータからの要求に  
基づいて、顧客情報データに基づき訪問計画を作成する訪問計画作成方法であって、

前記クライアント用コンピュータから、抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを入  
力し、入力した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介  
して前記サーバへ送り、

前記サーバは、前記顧客情報データベースに、少なくとも顧客の住所データと、顧客の  
優先順位を設定したスコアを格納し、

前記クライアント用コンピュータから送られてきた抽出条件もしくは顧客情報データに  
基づき、前記顧客情報データベースから該当する顧客情報を抽出して取得し、

得た抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の  
顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に訪問先と  
して埋め込んで訪問計画を作成し、

作成した訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送ること  
と

を特徴とする訪問計画作成方法。

【請求項 6】

クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有  
するサーバとがネットワークで接続され、クライアント用コンピュータからの要求に基づ  
いて、前記顧客情報データに基づき、訪問計画を作成する処理を、クライアント用コンピ  
ュータとサーバとで実行させるためのプログラムであって、

前記クライアント用コンピュータは、

抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを格納し、

格納した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介して  
サーバへ送る処理を行い、

前記サーバは、

顧客情報データベースに、少なくとも顧客の住所データと顧客の優先順位を設定したス  
コアを格納し、

前記クライアント用コンピュータから送られた抽出条件または顧客データに基づき、前

50

記顧客情報データベースから該当する顧客情報を抽出して取得する処理と、

この抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に訪問先として埋め込んで訪問計画を作成する処理と、

作成した前記訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送る処理を行うこと

を特徴とするプログラム。

【発明の詳細な説明】

10

【技術分野】

【0001】

この発明は、金融機関等の営業担当者が顧客を訪問する際に、均一品質の訪問計画を作成し、営業担当者の訪問業務を支援するための訪問計画作成装置とその方法、及びプログラムに関するものである。

【背景技術】

【0002】

金融機関の営業担当者は、日常業務として預金開拓、融資開拓、融資深耕、集金など渉外活動を実施している。

【0003】

その際、地域を一定の範囲でエリア分けを行い、エリア毎に担当者を定めている。

営業担当者は、自分の担当エリア内の顧客に対して渉外活動を実施するが、渉外活動を実施する際、その活動を効率的に実施するために事前に訪問計画を作成している。

この訪問計画の作成時において、殆どの金融機関では、営業担当者個人の裁量又は営業店管理者の裁量で作成されている。

したがって、サービスの品質等にバラツキが発生しているため、これが成果のバラツキに繋がっている。

【0004】

一方、従来金融機関向けのシステムでは、営業計画を作成する際に、顧客の条件検索結果により作成された顧客リストから訪問計画を作成することはできた。

しかしながら、条件を指定するという行為で訪問計画を作成することは、計画のバラツキの要因となっている。

また、集金先やアポイントメント先を考慮した訪問計画の作成はできず、訪問先から次の訪問先への移動時間などにロスが生じる場合が多い。

【0005】

さらに、集金先やアポイントメントが取れている顧客は、定められた時間に訪問する必要があるため、集金先を優先しつつ、その他の訪問計画を定めていく必要がある。

【0006】

そこで、例えば、特許第3035485号公報（特許文献1）においては、顧客訪問スケジュール作成装置が提案されている。

この顧客訪問スケジュール作成装置は、データ通信のパーソナルコンピュータに携帯型入出力端末から顧客データ等を送信し、パーソナルコンピュータでデータ集計分析を行う。

集計分析後の顧客データ等を携帯型入出力端末装置に送信し、予め設定した地区ごとの訪問順序と地区内の顧客ごとの訪問順序に従い顧客訪問計画（スケジュール）を作成する、というものである。

【0007】

この特許文献1の顧客訪問スケジュール作成装置では、予め設定した地区毎の訪問順序と地区内の顧客毎の訪問順序に従って顧客訪問計画を作成することはできるが、前以て訪

50

問時間が決まっている顧客を含めた訪問計画を作成するものではない。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0008】

【特許文献1】特許第3035485号公報（特許請求の範囲）

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0009】

多くの企業においては、活用されないまま蓄積されるだけの既存のデータや、個人単位で作成したパーソナルコンピュータ内に埋もれている各種データおよび紙ベースで保管された台帳や案件に関する資料などを有しながら、殆ど活用されていないのが実情である。

【0010】

これら既存システムなどのデータ群を一元化して共有することのできるシステムの提供、全営業担当者において、集金先、アポイントメント先を考慮した移動ロスのない訪問計画や人的バラツキのない均一品質の訪問計画を作成する自動作成ツールが求められる。

【0011】

こうした自動作成ツールを使い、営業担当者が訪問計画を立てる際に、従来のシステムでは実現できなかった条件項目を指定して、漏れのない取引深耕活動を実現し、効率的な訪問計画が作成できなければならない。

【0012】

この訪問計画作成時に前以て訪問時間が決まっている顧客と、顧客の間を別の顧客でどう埋めていくかは大きな課題であった。

【0013】

この発明はかかる現状に鑑み、前以て訪問時間が決まっている顧客と、顧客の間を別の顧客を埋めて効率の良い訪問計画を作成することにある。

【課題を解決するための手段】

【0014】

前記の目的を達成するため、この発明の請求項1に記載の発明は、クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有するサーバとがネットワークで接続され、クライアント用コンピュータからの要求により、顧客情報データに基づき訪問計画を作成する訪問計画作成装置であって、

前記クライアント用コンピュータは、

抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを入力する入力手段と、

入力した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介してサーバへ送る手段と、

前記サーバから送られてきた情報を受け取り、表示する手段とを備え、

前記サーバは、

顧客情報データベースに、

少なくとも顧客の住所データと、

顧客の優先順位を設定したスコアを格納し、前記クライアント用コンピュータから送られてきた抽出条件もしくは顧客データに基づき、前記顧客情報データベースから、該当する顧客情報を抽出して取得する抽出結果取得手段と、

この抽出結果取得手段で得られた抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に、訪問先として埋め込んで訪問計画を作成する訪問先作成手段とを有し、

10

20

30

40

50

作成した前記訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送ること

を特徴とする訪問計画作成装置である。

【0015】

この発明の請求項2に記載の発明は、  
請求項1に記載の訪問計画作成装置において、  
前記訪問先設定手段は、

訪問予定済み先の顧客と同一エリアで、先の顧客に近い顧客を次の訪問先として設定すること

を特徴とするものである。

10

【0016】

この発明の請求項3に記載の発明は、  
請求項1又は2に記載の訪問計画作成装置において、  
前記訪問先設定手段は、

訪問予定済み先の顧客間の所要時間を計算し、顧客間の所要時間に応じてスコア上位の順に訪問計画の空白の時間帯に訪問先として埋め込んで訪問計画を作成すること

を特徴とするものである。

【0017】

この発明の請求項4に記載の発明は、  
請求項1～3のいずれかに記載の訪問計画作成装置において、  
前記スコアは、

訪問先を抽出するための抽出条件、訪問目的に応じて優先順位が設定されることを特徴とするものである。

20

【0018】

この発明の請求項5に記載の発明は、

クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有するサーバとがネットワークで接続され、前記クライアント用コンピュータからの要求に基づいて、顧客情報データに基づき訪問計画を作成する訪問計画作成方法であって、

前記クライアント用コンピュータから、抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを入力し、入力した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介して前記サーバへ送り、

30

前記サーバは、前記顧客情報データベースに、少なくとも顧客の住所データと、顧客の優先順位を設定したスコアを格納し、

前記クライアント用コンピュータから送られてきた抽出条件もしくは顧客情報データに基づき、前記顧客情報データベースから該当する顧客情報を抽出して取得し、

得た抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に訪問先として埋め込んで訪問計画を作成し、

作成した訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送ること

40

を特徴とする訪問計画作成方法である。

【0019】

さらに、この発明の請求項6に記載の発明は、

クライアント用コンピュータと、顧客情報データを格納した顧客情報データベースを有するサーバとがネットワークで接続され、クライアント用コンピュータからの要求に基づいて、前記顧客情報データに基づき、訪問計画を作成する処理を、クライアント用コンピュータとサーバとで実行させるためのプログラムであって、

前記クライアント用コンピュータは、  
抽出条件又は訪問予定済み先の顧客データを格納し、

50

格納した抽出条件もしくは訪問予定済み先の顧客データを、前記ネットワークを介してサーバへ送る処理を行い、

前記サーバは、

顧客情報データベースに、少なくとも顧客の住所データと顧客の優先順位を設定したスコアを格納し、

前記クライアント用コンピュータから送られた抽出条件または顧客データに基づき、前記顧客情報データベースから該当する顧客情報を抽出して取得する処理と、

この抽出データから、訪問予定済み先の顧客の住所データに基づき、訪問予定済み先の顧客と同一エリアの顧客情報データのスコアを算出し、

得たスコアの上位順に、前記同一エリアの顧客を、訪問計画の空白の時間帯に訪問先として埋め込んで訪問計画を作成する処理と、 10

作成した前記訪問計画を、前記クライアント用コンピュータにネットワークを介して送る処理を行うこと

を特徴とするプログラムである。

【発明の効果】

【0020】

この発明は、1日分の訪問計画を集金先やアポイントメント先を軸にして、訪問優先度の高い顧客を移動時間のロスを残さずして、顧客間の中に埋め込んで訪問計画を作成することができる。

【図面の簡単な説明】 20

【0021】

【図1】この発明の訪問計画作成装置の全体構成を示すブロック図である。

【図2】この発明の訪問計画作成装置を機能的に示したブロック図である。

【図3】顧客情報データベース(DB)の一例を示すブロック構成図である。

【図4】抽出条件、スコア、訪問目的を示すテーブル図である。

【図5】訪問先を入力した状態を示す訪問計画テーブル図である。

【図6】訪問計画を作成したテーブルを示す図である。

【図7】この発明の実施形態の情報の流れを示す概念図である。

【図8】この発明の情報登録動作を示すフロー図である。

【図9】この発明の実施形態における訪問計画作成動作を示すフロー図である。 30

【図10】この発明の到着アラートの動作を示すフロー図である。

【図11】この発明の他の実施形態の情報の流れを示す概念図である。

【図12】この発明の他の実施形態における訪問計画作成動作を示すフロー図である。

【発明を実施するための形態】

【0022】

この発明の実施の形態について、図面を参照しながら詳細に説明する。

なお、図中、同一又は相当部分には同一符号を付し、説明の重複を避けるため、その説明は繰返さない。

【0023】

この発明の訪問計画作成装置は、図1に示すように、社内LANやインターネットなどのネットワーク1を介して、WEBサーバ3と複数のクライアント用パーソナルコンピュータ(以下、クライアント用PCという。)2が接続される。 40

前記WEBサーバ3には、データベースサーバ4(以下、DBサーバという。)が接続されている。

このDBサーバ4には、年齢、趣味、取引額、家族構成などの種々の顧客情報が格納されている。

なお、図1においては、便宜上、WEBサーバ3とDBサーバ4とを別のサーバ構成としているが、実際は、種々のサーバ構成があるので、両者を一体にしたものや複数のWE

Bサーバ3、DBサーバ4でシステムを構成する場合にも、この発明は適用することができる。

【0024】

前記クライアント用PC2は、ノート型パーソナルコンピュータ、モバイル端末装置、デスクトップ型パーソナルコンピュータ等で構成され、営業担当者がネットワーク1に接続し、WEBサーバ3とアクセスする。

前記WEBサーバ3は、クライアント用PC2からの要求に応じて、DBサーバ4から必要なデータを読み出し、ネットワーク1を介してクライアント用PC2にこれらの情報を送信する。

さらに、このWEBサーバ3は、クライアント用PC2の要求に応じてプログラムを実行し、その結果を送信するとともに、DBサーバ4と連携したトランザクション処理を行う。

そして、前記WEBサーバ3は、DBサーバ4に格納された既存システムなどのデータ群から、必要な項目の情報を自動的に抽出し、スコアリングする機能を有する。

このスコアリング機能によって、年齢、趣味、取引額、家族構成などの情報をポイント化し、住所やスコアの高い顧客を優先して選び出すことができる。

【0025】

かかるクライアント用PC2は、営業担当者が使用するもので、営業店内での使用や外部への持ち出しでの使用が可能である。

なお、WEBサーバ3、DBサーバ4は、金融機関の本部又は営業店単位に構築される。

【0026】

ところで、金融機関の渉外活動においては、以下の前提がある。

- 1) 営業担当者には、営業担当エリアが定められている。
- 2) 集金先、アポイントメント先は、最優先で訪問する。
- 3) 一日当たりの訪問件数の目安がある。
- 4) 訪問計画は、訪問時間、訪問先、訪問目的、訪問結果等がデータベースで管理されている。

【0027】

上記前提に基づき、この発明は、最適な訪問計画を自動的に作成するものである。

この発明の構成につき、さらに説明する。

【0028】

図2は、この発明の訪問計画作成装置を機能的に示したブロック図、図3は顧客情報データベース(DB)の一例を示すブロック構成図である。

【0029】

図3に示すように、DBサーバ4の顧客情報データベース41は、既存システムとして存在する顧客基本情報データベース410が、勘定系システムホスト内に格納される。

この勘定系システムホストは、例えば、金融機関の本部内に設置される。

この顧客基本情報データベース410は、訪問計画システムデータベース420とネットワーク等を介して接続され、双方の間でデータが送受信される。

【0030】

訪問計画システムデータベース420は、例えば、営業店単位で設置される。

この訪問計画システムデータベース420は、訪問計画、結果の内容を格納する領域420a、案件、ニーズ、集金の内容を格納する領域420b、顧客情報の内容を格納する領域420c、見込客の内容を格納する領域420dを備える。

【0031】

図2に示すように、クライアント用PC(パーソナルコンピュータ)2は、ネットワーク1を介してWEBサーバ3とアクセスする。

前記WEBサーバ3は、クライアント用PC2からの要求に応じて、DBサーバ4から必要なデータを読み出し、ネットワーク1を介してクライアント用PC2にこれらの情報

を送信する。

【 0 0 3 2 】

前記クライアント用 P C 2 は、内部に C P U と H D D 等の記憶装置を備える。

このクライアント用 P C 2 は、記憶装置に格納されたプログラムにより動作し、情報入力部 2 1、表示部 2 2、条件入力部 2 3、プリント部 2 4 の機能に基づく動作を行う。

ユーザが、キーボード、マウスなどの入力手段を用いて、顧客情報、訪問計画の結果、見込客の内容等の各種情報を入力すると、情報入力部 2 1 が機能し、各種情報を W E B サーバ 3 に与える。

液晶パネルなどからなる表示部 2 2 には、情報入力に際して用いられる各種アイコン、コマンドや W E B サーバ 3 から送られた情報等が表示される。

10

訪問計画を得るため、訪問先、アポイントメント先、訪問目的などの条件を、入力手段を用いて入力すると条件入力部 2 3 が機能し、入力された条件が W E B サーバ 3 に与えられる。

【 0 0 3 3 】

なお、前記クライアント用 P C 2 には、必要に応じてプリンタが接続され、プリンタ部 2 4 から各種情報がプリンタに送られ、該当する情報の印刷が行える。

【 0 0 3 4 】

前記 W E B サーバ 3 は、内部に C P U と H D D 等の記憶装置を備える。

この W E B サーバ 3 は、記憶装置に格納されたプログラムにより動作し、入力情報受付部 3 1、情報取得部 3 2、入力情報受付部 3 3、抽出結果取得部 3 4、訪問目的作成部 3 5 の機能に基づく動作を行う。

20

前記入力情報受付部 3 1 は、前記クライアント用 P C 2 の情報入力部 2 1 から送られた各種情報を受け取り、 D B サーバ 4 へ送信する。

前記 D B サーバ 4 は、送られてきた各種情報を顧客情報データベース 4 1 に格納する。

【 0 0 3 5 】

前記入力条件受付部 3 3 は、クライアント用 P C 2 の条件入力部 2 3 から送られてきた訪問目的などの抽出条件を受け取り、その条件に基づいて、前記 D B サーバ 4 の顧客情報データベース 4 1 にアクセスし、条件に該当するデータを読み出し、そのデータを情報取得部 3 2 又は抽出結果取得部 3 4 に与える。

前記情報取得部 3 2 は、顧客情報データベース 4 1 から入手した各種情報を、クライアント用 P C 2 に送信する。

30

前記クライアント用 P C 2 の表示部 2 2 は、 W E B サーバ 3 から送られてきたデータを表示部 2 2 に表示させる。

また、必要であれば、プリント部 2 4 から該当する情報をプリンタに送り、印刷される。

【 0 0 3 6 】

前記抽出結果取得部 3 4 は、受け取った条件に該当するデータを、訪問目的作成部 3 5 に送る。

この訪問目的作成部 3 5 は、1日分の訪問計画を集金先やアポイントメント先を軸にして、時間の空白部分に顧客を埋めて作成し、その訪問計画を表示部 2 2、プリント部 2 4 に送信し、営業担当者が訪問計画を確認することができる。

40

【 0 0 3 7 】

つぎに、この訪問計画を作成するための手順につき説明する。

【 0 0 3 8 】

まず、顧客抽出条件及びスコアの設定が行われる。

顧客情報から、訪問すべき優先度の高い条件を抽出するための抽出条件を記録する。

抽出条件には、スコア、訪問目的を設定する。

【 0 0 3 9 】

図 4 は、抽出条件、スコア、訪問目的を示すテーブルの例である。

例えば、訪問目的が「住宅ローン開拓」である場合、抽出条件としては、「住宅ローン

50



案件の保有者」、「高額の預金者」、「30日以上未訪問」の3つの条件のANDで当て嵌めるものを顧客情報データベースから抽出するように設定する。

その際、この抽出の優先度であるスコアは「+5」に設定する。

【0040】

訪問目的が「年金開拓」である場合には、抽出条件としては、「年齢が年金受給年齢」、「60日以上未訪問」の2つの条件のANDで当て嵌めるものを、前記顧客情報データベースから抽出するように設定する。

その際、この抽出の優先度である「スコア」は「+4」に設定する。

【0041】

訪問目的が「定期預金開拓」である場合には、抽出条件としては「1日の預金額の変動が+500万円以上」とし、この条件に当て嵌めるものを顧客情報データベースから抽出するように設定する。

その際、この抽出の優先度である「スコア」は「+7」に設定する。

【0042】

この条件、スコアは、訪問計画の質を均一化するために、金融機関の本部又は営業単位で設定し、顧客情報データベース41に格納される。

【0043】

つぎに、訪問計画の作成について説明する。

訪問計画を作成する際には、クライアント用PC2からWEBサーバ3に、集金先やアポイントメント先の訪問先、時間を入力する。

例えば、1日の訪問目安が10件だとすると、集金先やアポイントメント先のみでの訪問計画は、図5に示すようになる。

この例では、午前エリア1で集金先Aがあり、午後エリア2でアポイントメント先B、エリア3で集金先Cが決まっているので、その訪問計画がまず策定される。

しかるのち、午前の訪問先の時間の空白部分を顧客抽出条件の高いスコアで、同一エリアの顧客で埋めて訪問計画を自動で作成する。

同様に、午後の「アポイントメント先B」、「集金先B」の近辺の時間の空白部分を、それぞれ同一エリアで、顧客優先順位の高いスコアで埋めて訪問計画を自動で作成する。

【0044】

これにより、図6に示すように、スコアの高い顧客、すなわち、訪問優先度の高い顧客を移動時間のロスを殆どなくした訪問計画を作成することができる。

【0045】

その際、移動時間のロスを解決するために、同一エリアの顧客を抽出して訪問計画を作成する。

このとき、地理情報作成システム(GIS)により空間情報を持つ場合には、「集金先から半径100m以内の顧客」のように、GIS情報を更に抽出条件に付加して、より移動ロスの少ない顧客の抽出ができる。

【0046】

上記手順は基本的な手順を簡潔に述べているが、訪問目的は預金開拓なら15分、融資開拓なら30分、融資深耕なら20分というように目安の所定時間があり、訪問計画自動作成時に所要時間を考慮して計画を作成することもできる。

このように、顧客間の所要時間で、訪問目的とスコアの高い顧客を考慮した訪問計画を作成することができる。

【0047】

また、営業担当者は訪問した結果を、訪問結果として、クライアント用PC2からWEBサーバ3にアクセスし、DBサーバ4の顧客情報データベース41に登録を行う。

なお、その入力時に、次回訪問目安を30日後、60日後のように設定してもよい。

【0048】

この訪問目安を抽出条件に、「次回訪問目安超過先」のように設定することで、顧客のサイクル訪問が可能となり、業務の改善、売り上げ目標の達成に大きく貢献することがで

きる。

【0049】

つぎに、この発明の実施形態の動作につき、図7ないし図10を参照して説明する。

図7は、この発明の実施形態の情報の流れを示す概念図、図8ないし図10は、それぞれこの発明の処理フローである。

【0050】

まず、顧客情報を登録する処理につき、図2、図7及び図8を参照して説明する。

営業担当者等のユーザが、クライアント用PC2をネットワーク1に接続し、WEBサーバ3とクライアント用PC2とを接続する。

ユーザは、クライアント用PC2のキーボード等を用いて、顧客情報等の登録情報を入力する(ステップS1)。

図7の例では、顧客名が山田太郎、訪問目的が新規案件、訪問結果が次回訪問目安を30日以上、との入力情報をクライアント用PC2を用いて入力する。

前記クライアント用PC2は、情報入力部21としての機能を用いて、入力された登録情報をWEBサーバ3に送る。

前記WEBサーバ3は、入力情報受付部31で登録情報を受け取り、この登録情報をDBサーバ4に送る(ステップS2)。

【0051】

前記DBサーバ4は、送られてきた登録情報を、顧客情報データベース41に格納する(ステップS3)。

【0052】

つぎに、この発明の実施形態により訪問計画を作成する処理につき、図2、図7及び図8を参照して説明する。

営業担当者がクライアント用PC2をネットワークに接続し、WEBサーバ3とクライアント用PC2とを接続する。

営業担当者がアクセスすることで、その営業担当者の担当エリアが設定される。

営業担当者は、クライアント用PC2のキーボード等を用いて、抽出条件を入力する(ステップS11)。

このとき、営業担当者の担当エリア情報も抽出条件として与えられる。

また、営業担当者は、予定している集金先、アポイントメント先の時間等の各種情報を入力する。

図7の例では、抽出条件として、住宅ローンが「あり」、預金金額が「1,000万円以上」、未訪問結果が「30日以上」との抽出条件を入力する。

【0053】

前記クライアント用PC2は、入力条件受付部33としての機能を用いて、入力された抽出条件をWEBサーバ3に送り、前記WEBサーバ3は、入力条件受付部33で抽出条件を受け取り、DBサーバ4の顧客情報データベース41をアクセスする(ステップS12)。

前記WEBサーバ3の抽出結果取得部34は、顧客情報データベース41の中から抽出条件に一致した顧客情報データを抽出する(ステップS13)。

この入力した抽出条件により、WEBサーバ3の抽出結果取得部34は、図4に示すように、抽出条件により、予め顧客情報データベース41に格納された抽出条件と、訪問目的と、スコアのテーブルから該当する訪問目的、スコアが顧客情報に関連づけられる。

【0054】

そして、図7に示すように、条件に一致した顧客データのファイルを作成する(ステップS14)。

この抽出結果の一覧には、顧客の住所を含む顧客情報と設定されている訪問目的、スコアが記録されている。

【0055】

つづいて、前記WEBサーバ3は、訪問目的作成部35にて、訪問計画自動作成の目安

に沿って、予定している集金先、アポイントメント先の間に訪問先を当て嵌めて埋め込むように情報の並び替えを行い、訪問計画を作成する（ステップS15）。

この並び替えの際、予定している集金先、アポイントメント先の住所を考慮して、移動ロスがなるべくないように、抽出した顧客一覧から住所データを元に訪問先を当て嵌めて埋め込む。

この図7においては、午前の集金先がエリアAであるので、抽出した顧客の中からエリアAの顧客が訪問先として当て嵌められる。

また、午後は、集金先がエリアBでアポイントメント先がエリアCで、その間にエリアBの顧客が訪問先として当て嵌められ、訪問先が埋め込まれる。

【0056】

その後、作成した訪問計画を顧客情報データベース41に登録するとともに、クライアント用PC3にその情報を送る（ステップS16）。

クライアント用PC2は、図7に示すような作成された訪問計画を表示部22に表示させ、必要に応じて印刷する。

【0057】

この訪問計画に従って、営業担当者が、訪問優先度の高い顧客を移動時間のロスを殆どすることなく訪問し、渉外活動が行える。

そして、営業担当者は、クライアント用PC2からWEBサーバ3にアクセスし、DBサーバ4の顧客情報データベース41に、各訪問先の顧客情報に訪問結果の登録を行う。

【0058】

図10に示すように、この実施形態は、新着アラート情報をWEBサーバ3が受け取る（ステップS21）と、表示対象となる新着アラートを読み出し（ステップS22）、その新着アラートをクライアント用PC2の表示部22で表示させる（ステップS23）。

この実施形態では、新着アラートがあった場合も、営業担当者にクライアント用PC2を通じて通知することができる。

【0059】

つぎに、この発明の他の実施形態の処理について、図2、図5、図11及び図12を参照して説明する。

この実施形態は、必要な項目情報を自動的に抽出し、スコアリングするものである。

図11は、この発明の他の実施形態における情報の流れを示す概念図、図12は、この発明の処理フローである。

【0060】

営業担当者がクライアント用PC2をネットワークに接続し、WEBサーバ3とクライアント用PC2とを接続する。

営業担当者がアクセスすることで、その営業担当者の担当エリアが設定される。

営業担当者は、クライアント用PC2のキーボード等を用いて、訪問予定済みの顧客情報を入力する。

このとき、営業担当者の担当エリア情報も抽出条件として与えられる。

営業担当者は、クライアント用PC2の入力手段を用いて、入力情報として、顧客名、訪問目的、訪問時間を入力する。

図11の例では、顧客名が山田太郎、その訪問目的が集金、訪問時間が午後2時、顧客名が山田次郎、その訪問目的が集金、訪問時間が午前10時、顧客名が山田三郎、その訪問目的がアポイントメント、訪問時間が午後1時と入力する。

【0061】

クライアント用PC2は、情報入力部31としての機能を用いて、入力された各種情報をWEBサーバ3に送り、当該WEBサーバ3は、入力情報受付部33で入力条件を受け取り、DBサーバ4の顧客情報データベース41にそのデータを送る。

このデータにより、図5に示すように、訪問計画の該当する時間に訪問予定済みの情報が入力され、顧客情報データベース41に登録される。

【0062】

10

20

30

40

50

この状態から、WEBサーバ3は必要な項目の情報を自動的に抽出し、スコアリングする処理を行う。

前記WEBサーバ3の抽出結果取得部34は、DBサーバ4の顧客情報データベース41の中から訪問予定済み先の周辺顧客を抽出する(ステップS31)。

【0063】

そして、図11に示すように、抽出して一致した顧客データのファイルを作成する(ステップS32)。

この顧客データには、予め抽出条件により抽出した訪問計画に基づくスコアが設定されている。

つづいて、WEBサーバ3は、訪問目的作成部35にて、訪問予定済み先の顧客間の時間を計算する(ステップS34)。

この時間計算により、周辺顧客データで移動に要する時間、訪問目的に要する時間を考慮して訪問先を選択することができる。

【0064】

しかるのち、WEBサーバ3の訪問目的作成部3は、計画を予定している集金先、アポイントメント先の空いている時間に訪問先を当て嵌めるように、顧客間の時間分だけ、地域を考慮して更にスコア上位より顧客を選び出し、顧客を埋め込み、訪問計画を作成する(ステップS35)。

その後、作成した訪問計画を顧客情報データベース41に登録するとともに、クライアント用PC2にその情報を送る。

前記クライアント用PC2は、図6、図11に示すような作成された訪問計画を表示部22に表示させるとともに、必要に応じて印刷する。

【0065】

なお、上記したスコアは、抽出条件に対応し設定される。

このため、顧客は、訪問目的によっては、スコアが変わる。

そこで、訪問目的を抽出条件として入力し、その訪問目的の中で、スコア上位から訪問計画を作成するように構成することも可能である。

このように構成すれば、訪問目的を日、週、月などで変え、それぞれに応じた訪問計画を作成することができる。

【0066】

つぎに、この発明の実施の形態によるプログラムについて説明する。

図1、図2について前述した動作に基づく処理を、クライアント用コンピュータ2及びWEBサーバ3のCPUを含む制御装置が実行するためのプログラムは、この発明のプログラムを構成する。

【0067】

このプログラムを記録するための記憶媒体としては、光ディスク、半導体メモリ、磁気記録媒体等を用いることができ、これらをROM、RAM、メモリカード等に構成して用いてもよい。

【0068】

これら記憶媒体等から、クライアント用コンピュータ2及びWEBサーバ3の記憶装置にそれぞれ該当するプログラムを書き込み、上述した機能をそれぞれ行うように構成される。

【0069】

今回開示された実施の形態は、すべての点で例示であって制限的なものではないと考えられるべきである。

この発明の範囲は、上記した実施の形態の説明ではなくて特許請求の範囲によって示され、特許請求の範囲と均等の意味および範囲内でのすべての変更が含まれることが意図される。

【産業上の利用可能性】

10

20

30

40

50

【 0 0 7 0 】

この発明は、金融機関の営業担当者の渉外活動のための訪問計画の作成以外に、種々の営業活動において、得意先に効率よく訪問が可能となる訪問計画の作成に用いることができる。

【符号の説明】

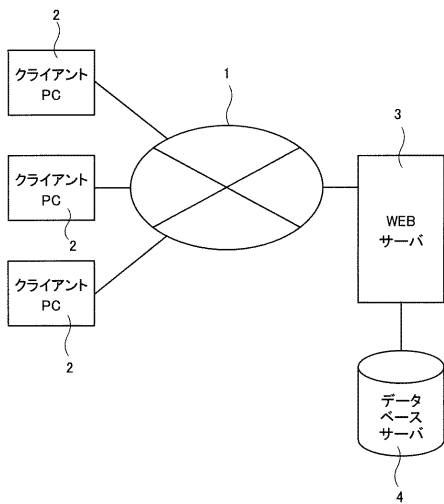
【 0 0 7 1 】

- 1 ネットワーク
- 2 クライアント用 P C
- 3 W E Bサーバ
- 4 データベースサーバ
- 2 1 情報入力部
- 2 2 表示部
- 2 3 条件入力部
- 2 4 プリント部
- 3 1 入力情報受付部
- 3 2 情報取得部
- 3 3 入力条件受付部
- 3 4 抽出結果取得部
- 3 5 訪問目的作成部
- 4 1 顧客情報データベース

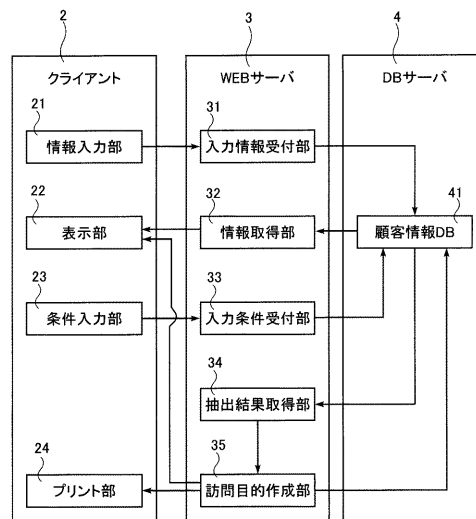
10

20

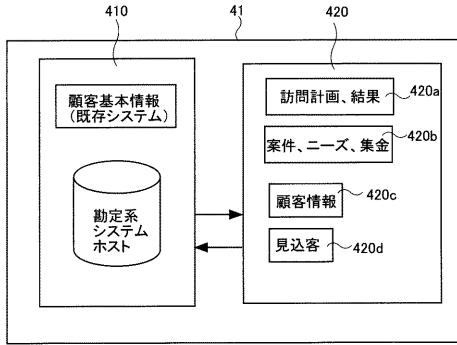
【 図 1 】



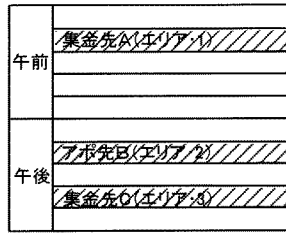
【 図 2 】



【図3】



【図5】



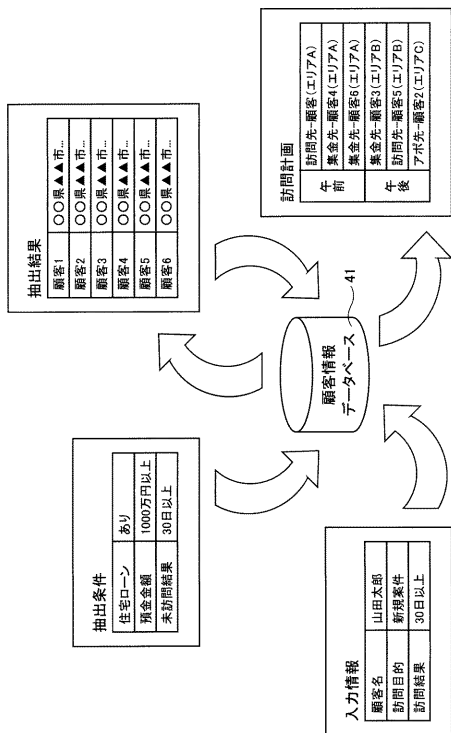
【図4】

No.	抽出条件	スコア	訪問目的
1	「住宅ローン案件の保有者」且つ「高額の預金者」且つ「30日以上未訪問」	+5	住宅ローン開拓
2	「年齢が年金受給年齢+1」且つ「60日以上未訪問」	+4	年金開拓
3	「一日の預金の変動が+500万円以上」	+7	定期預金開拓

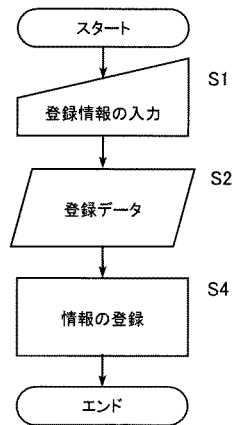
【図6】



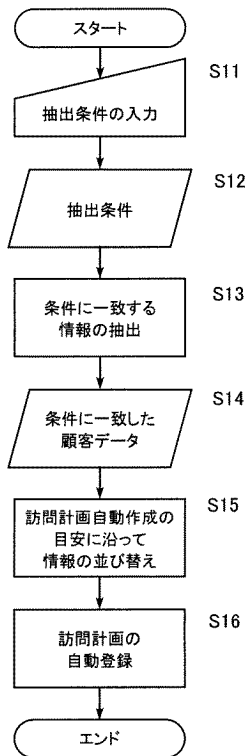
【図7】



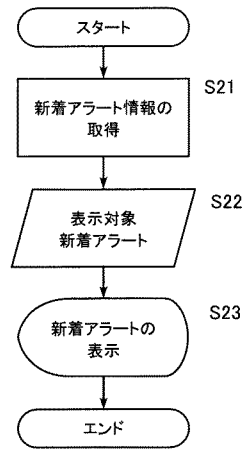
【図8】



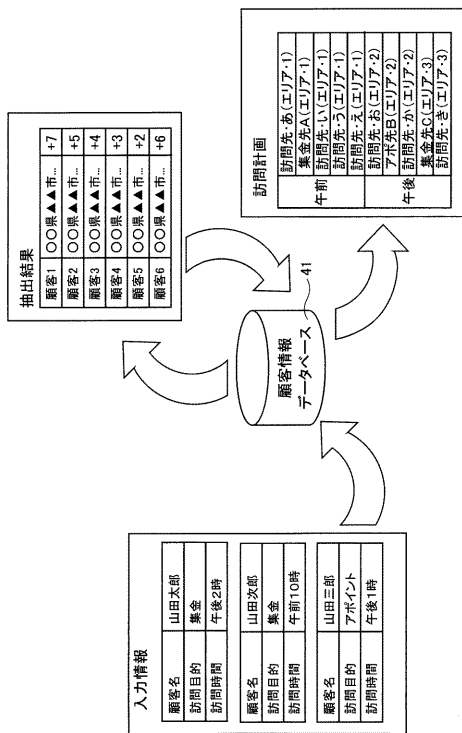
【図9】



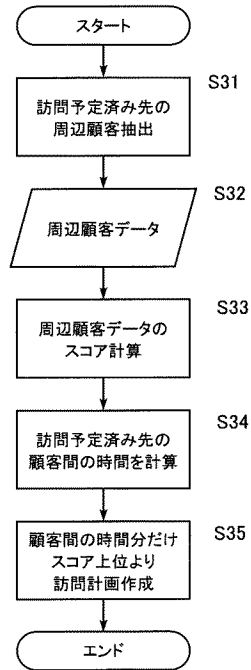
【図10】



【図11】



【図12】



---

フロントページの続き

(56)参考文献 特開2011-002887(JP,A)  
特開2004-295664(JP,A)  
特開2008-299419(JP,A)  
特開2005-158046(JP,A)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06Q 10/00 - 50/34  
G06F 17/30