

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3573238号

(P3573238)

(45) 発行日 平成16年10月6日(2004.10.6)

(24) 登録日 平成16年7月9日(2004.7.9)

(51) Int. Cl.⁷

F I

H O 4 M 3/42

H O 4 M 3/42 B

G O 6 F 17/60

H O 4 M 3/42 Z

H O 4 M 11/08

G O 6 F 17/60 3 1 O Z

G O 6 F 17/60 3 3 6

H O 4 M 11/08

請求項の数 14 (全 8 頁)

(21) 出願番号	特願平9-18206	(73) 特許権者	390035493
(22) 出願日	平成9年1月31日(1997.1.31)		エイ・ティ・アンド・ティ・コーポレーション
(65) 公開番号	特開平9-212560		AT&T CORP.
(43) 公開日	平成9年8月15日(1997.8.15)		アメリカ合衆国 10013-2412
審査請求日	平成10年2月26日(1998.2.26)		ニューヨーク ニューヨーク アヴェニュー
(31) 優先権主張番号	08/594552		オブ ジ アメリカズ 32
(32) 優先日	平成8年1月31日(1996.1.31)	(74) 代理人	100064447
(33) 優先権主張国	米国 (US)		弁理士 岡部 正夫
		(74) 代理人	100085176
			弁理士 加藤 伸晃
		(72) 発明者	ユージェン ジョン ジョセフ
			アメリカ合衆国 07701 ニュージャ
			ーシイ, シュルウスバリー, ブレイズ ラ
			ン ドライヴ 19
			最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 チャットセッション中の情報提供方法

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

電気通信キャリアにより運営されるチャットセッションに参加している各加入者に、該電気通信キャリアによって提供される通信サービスの割引を含む、該電気通信キャリアから利用可能なサービスに関して告知する方法であって、

前記チャットセッションの各加入者に対し、該通信キャリアから利用可能なサービスに関する少なくとも一つの告知を与えるステップであって、該告知が該サービスを提供されることを希望していることを示す少なくとも一つの応答を入力するよう該加入者に促すよう該キャリアにより提供される通信サービスの割引を含むステップと、

該告知に対する該加入者の応答を受信するステップと、

その応答に従って該各加入者に対して該サービスを提供するステップとを含む方法。

【請求項 2】

請求項 1 に記載の方法において、

複数の告知が、該各加入者に対して順次なされる方法。

【請求項 3】

請求項 2 に記載の方法において、

該告知の各々が、該各加入者の応答を促すものである方法。

【請求項 4】

請求項 1 に記載の方法において、

該サービスの提供が、長距離電話サービスの割引の提供を含むものである方法。

10

20

【請求項 5】

請求項 1 に記載の方法において、
該サービスの提供に関する告知が、該チャットサービスそれ自体に対する費用の割り引きの申し出を含むものである方法。

【請求項 6】

請求項 1 に記載の方法において、
該各加入者の応答を受信するステップが、該加入者により入力されるデュアルトーン多重信号を受信するステップを含む方法。

【請求項 7】

請求項 1 に記載の方法において、
該各加入者の応答を受信するステップが、該各加入者により入力される音声命令を受信するステップを含む方法。

10

【請求項 8】

電気通信キャリアにより運営されるチャットセッションに参加している加入者に、該電気通信キャリアにより提供される通信サービスの割引を含む、該電気通信キャリアから利用可能なサービスに関して告知する方法であって、

既にチャットセッション内に参加している加入者からの、該チャットセッション内で利用できる拡張機能に対する要求を受信するステップと、

該加入者の要求に応じて、該要求された拡張機能を提供する前（または後）にサービスを提供するステップであって、該サービスは該通信キャリアから利用でき、かつ該加入者が該サービスを提供されることを希望していることを示す少なくとも一つの応答を入力する

20

ように促すように通信サービスの割引を含むステップと、

該告知に対する該加入者の応答を受信するステップと、

その応答に従って該各加入者に対して該サービスを提供するステップと

該要求された拡張機能を加入者に提供するステップとを含む方法。

【請求項 9】

請求項 8 に記載の方法において、
複数の告知が該各加入者に順次なされる方法。

【請求項 10】

請求項 9 に記載の方法において、
該告知の各々が、該各加入者に応答を促すものである方法。

30

【請求項 11】

請求項 8 に記載の方法において、
該サービス提供が長距離電話サービスの割引の提供を含むものである方法。

【請求項 12】

請求項 8 に記載の方法において、
該サービスの提供についての告知が、チャットセッション自体の費用の割り引きの申し出を含むものである方法。

【請求項 13】

請求項 8 に記載の方法において、
該各加入者の応答を聴取するステップが、該各加入者により入力されたデュアルトーン多重周波数信号を受信するステップを含むものである方法。

40

【請求項 14】

請求項 8 に記載の方法において、
該各加入者の応答を受信するステップが、該各加入者により入力された音声命令を受信するステップを含む方法。

【発明の詳細な説明】**【0001】****【発明の属する技術分野】**

本発明はチャットセッションへの発呼者に情報を提供する技術に関する。

50

【 0 0 0 2 】

【従来の技術及び発明が解決しようとする課題】

多くのオンライン コンピュータ サービスは、加入者に、互いに文書ファイルを共有することにより匿名で知り合いになってチャット（会話）を交わす機会を提供している。オンライン コンピュータ サービスに登録された加入者は、興味のある特定の主題に関する文書ファイルを共有している種々の“チャットルーム”（すなわち、一群の他のコンピュータ ユーザー）から選ぶことができる。特定のチャットルームに入ることにより、加入者は、同じチャットルーム内の一人以上の他の加入者と私的またはサイドバー（“補足記事”）会話をするように選ぶことができる。各々のサイドバー会話は、その会話がチャットルームそのもの内で進行中の会話から独立しているという観点から私的なものである。換言すれば、二人以上の加入者の間の各々の私的な会話は本質的に新しいチャットルームになる。

10

【 0 0 0 3 】

離れた場所にいる二人以上の個人に互いに匿名でやり取りするのを許すという概念は、今では、電話サービスプロバイダによって提供されている。他の発呼者と匿名でやり取りするために、電話加入者は、チャットサービスプロバイダ、例えば構内交換キャリア（L E C）またはA T & T等の中間交換キャリア（I X C）によって維持される電話橋渡しと関連する電話番号をダイヤルする。電話ブリッジは、加入者からの着信呼を、同じ番号をダイヤルした他の加入者に接続すなわち橋渡しする。このように、特定の橋渡し番号をダイヤルした加入者は、“チャットセッション”に入って互いにチャットを交わすことができる。A T & Tで維持されるもののようないくつかのタイプの電話橋渡しは、その橋渡しにダイヤルした二人以上の加入者の呼が同じ橋渡しに接続された他人を除外して私的にブリッジされるのを許容する能力を有する。このタイプの“私的”橋渡しは、オンライン コンピュータ サービスの二人の加入者が、チャットルームに入った後に私的会話に入る時の状態に匹敵している。

20

【 0 0 0 4 】

いつも、発呼がチャットセッション中私的に橋渡しされるべきことを日常的に要求する多くの電話加入者は、後で、チャットサービス外で1つ以上の私的な電話による会話をしている。このような加入者が同じ構内電話発呼エリア内に住んでいなければ、前記発呼者は前記発呼の料金を負担することがある。チャットサービスを提供する中間交換キャリアにとって、このような私的会話をするチャットサービス加入者によって発生し得る付加ビジネスを捕らえるマーケティング機会が存在する。キャリアがこのような発呼者トラフィックのシェアを得ることができる1つの方法は、チャットサービスに加入する者に割引情報を提供することであろう。しかしながら、割引について何の告知もない場合、加入者は違うキャリアを介して発呼をかけることがある。したがって、チャットサービスのプロバイダによって提供されたチャットサービス加入者に告知を与える技術が必要とされる。

30

【 0 0 0 5 】

【課題を解決するための手段】

要約すれば、チャットサービスのプロバイダより商品及び/またはサービス販売のに関する告知をチャットサービスへの発呼者に与える方法が提供される。初めに、チャットサービスにアクセスしようとする発呼者は、このサービスと関連する電話番号をダイヤルする。チャットサービスへの接続後、チャットサービスプロバイダは、商品及び/またはサービスの提供に関する簡潔なメニューを告知することができる。例えば、このメニューは、チャットサービス発呼者に特に適応した特別な長距離サービスプランに関する情報を含むことができる。また、このメニューは、チャットサービス自体の割引を含むことができる。メニューの告知後、チャットサービスプロバイダは、音声応答、または発呼者の電話の関連ボタンで発呼者より入力されたデュアルトーン多重周波数（D T M F）（タッチトーン）信号のいずれかを“受信する”。次いで、この応答が確認され、その後、サービスの提供を登録するかさもなければ受け取るための発呼者の希望を表わす加入者選択データに翻訳される。

40

50

【 0 0 0 6 】

かわりに、発呼者が入力したコマンドは、追加のサービス提供に関する告知を多分追加メニューの形で始めさせることができる。このような追加の告知は、告知されたサービス提供への発呼者の登録を含む追加の応答を入力するように発呼者を促す。最後に、発呼者は、特定のデータ入力を肯定的に行なうかまたは何もせずに規定された時間待機するかのいずれかによりこのメニューを退出する。メニューの退出後、発呼者はチャットサービスに接続される。

【 0 0 0 7 】

チャットサービスプロバイダは、発呼者をチャットセッションに入れるために着信呼を橋渡しする前に選択された商品及び/またはサービス販売に関する告知をしないように選択することができる。むしろ、チャットサービスプロバイダは、発呼者がチャットセッションに加わった後であるが、発呼者より要求されたチャットサービスの拡張機能を受け取る機会を発呼者に与える前に、このような告知をすることができる。例えば、発呼者は、チャットセッションに入れられた後、自分の呼が進行中のチャットセッションに関係している発呼者の小集団に私的にブリッジされるように要求することができる。代わりに、発呼者はチャットサービスで提供されるある情報へのアクセスを要求することができる。このような拡張機能への要求を受信した後、チャットサービスプロバイダは、選択された商品及び/またはサービス販売を告知するように選択することができる。このような告知に続いて、チャットサービスプロバイダは発呼者の応答に聞き耳を立て、前に説明したように反応するだろう。その後、発呼者は、要求した拡張されたチャットサービスの拡張機能（例えば、私的会話への橋渡し）を受け取る。発呼者より要求されたチャットサービス拡張機能を発呼者に提供する前に選択された商品及び/またはサービス販売を告知するよりむしろ、チャットサービスプロバイダは、発呼者がチャットサービス拡張機能を受け取った後、その選択されたサービスの提供に関する告知をすることができる。

【 0 0 0 8 】

【 発明の実施の形態 】

図 1 は、構内交換キャリア (L E C) または A T & T 等の中間交換キャリア (I X C) のような電話サービスのプロバイダによって維持される電話ネットワーク 1 0 を示す。(実際には、ネットワーク 1 0 は L E C 及び I X C で維持されるネットワークの一部を含むことができる。) 電話ネットワーク 1 0 は、加入者群 1 2 , 1 4 , 1 6 の 1 人を他の加入者に接続するための 1 台以上の電話交換機 (図示しない) 及び他の機器からなる。他の加入者 1 4 と直接やり取りしたい加入者 1 2 はまず “ オフフック ” する。換言すれば、加入者 1 2 は自分の電話機の受話器を持ち上げてネットワーク 1 0 から発信音を受信する。次に、加入者 1 2 は加入者 1 4 の番号をダイヤルする。ダイヤルされた番号の受信に基づき、ネットワーク 1 0 は 2 人の加入者間の接続を確立する。

【 0 0 0 9 】

いくつかの例では、電話加入者 1 2 は、コンピュータユーザーがオンラインサービスで提供される “ チャットルーム ” 内で互いにやり取りする仕方と同じ仕方でチャットセッション中ランダムに数人の加入者とやり取りするのを望むかもしれない。チャットセッションで互いにやり取りするための電話加入者の望みに合わせるために、電話ネットワーク 1 0 のオペレータ、すなわち独立したエンティティは、この目的のために設計された呼プラットフォーム 1 6 で電話ベースのチャットサービスを提供することができる。呼プラットフォーム 1 6 は周知の電話橋渡しの形で呼プロセッサ 1 8 を含み、これは中継線 2 0 を介して電話ネットワーク 1 0 に接続される。呼プロセッサ 2 0 は 2 つ以上の呼を互いに橋渡しする能力を有し、したがって、加入者 1 2 , 1 4 及び 1 6 がチャットセッション中互いに全面的にやり取りするのを可能にする。

【 0 0 1 0 】

このように互いにやり取りするために、加入者 1 2 , 1 4 及び 1 6 は各々、まずオフフックし、次いでチャットサービスと関連する番号をダイヤルする。ダイヤルされた番号にしたがって、ネットワーク 1 0 は加入者 1 2 , 1 4 を呼プロセッサ 1 8 に接続し、次いで、

10

20

30

40

50

呼プロセッサ18は加入者の発呼を互いにブリッジする。實際上、呼プロセッサ18は個々の発呼を別々に橋渡しする能力をもっている。このようにして、呼プラットフォーム16は、異なる話題で変えることができるいくつかのチャットセッションを提供することができる。

【0011】

着信した加入者の発呼をブリッジすることに加えて、呼プロセッサ18は、各加入者と関連する電話番号等のネットワーク10からのある情報も受信する。電話加入者の自動番号識別(ANI)のための周知の技術が存在し、それにより、請求書発送の目的で加入者を識別する。

【0012】

本発明によれば、チャットサービスプロバイダ(すなわち、プラットフォーム16を維持するエンティティ)は、ある種の商品及び/またはサービスの提供をチャットサービスへの加入者へ勧めることを望むことができる。そのために、呼プラットフォーム16は、各々が特定の加入者応答を促す、典型的には1つ以上の連続するメニューの形の種々の音声告知を作るための提供ホストを音声応答装置の形態で含む。プラットフォーム16を維持するエンティティがAT&T等の長距離サービスプロバイダならば、利用できるかもしれない特別な長距離割引をチャットサービス加入者に通知する音声告知を提供することができる。この音声メッセージはチャットサービス自体に対するいくつかの割引情報を告知するかもしれない。

【0013】

いくつかの例では、呼プロセッサ18にとって、着信呼の受信後だが呼が橋渡しされる前に、音声告知を作るために提供ホストに信号を送るのが望ましいことがある。換言すれば、提供ホスト20は、加入者が実際にチャットサービスに入る前に加入者に告知をする。提供ホスト20より提供される告知が加入者よりのアクションを必要としない場合は、加入者は、規定時間後に自動的にチャットセッションに入る。通常、提供ホスト20は一連の音声告知を連続的に行ない、各々の告知は、加入者に特定の応答を入力するように促すメニューを含む。例えば、提供ホスト20が行う最初の音声告知には、いくつかの異なる長距離割引プランの情報を含むことができる。最初の告知の最後に、加入者は、特定の言葉を話すかまたは電話機の特定のキーを押して特定のDTMF周波数を送るかによって、特定のプランを選択するようにすすめられる。

【0014】

加入者からの応答を求める最初の告知に続いて、呼プロセッサ18はその応答を“受信する。”加入者からの応答は後続処理に適したフォーマットに変換される。例えば、その告知が、特定の長距離サービスプランに入る機会を加入者に最初に提供した場合は、そのプランを選択する加入者応答は要求通りに加入者を入れるために処理されるだろう。その後、加入者の長距離請求書発送が選択された割引プランに従って調整されるだろう。加入者はすでにそのキャリアを選択しなかった場合、むしろ、AT&T等の特定のIXCを選択するように加入者を促す。

【0015】

説明したように、提供ホスト20は、各々特定の応答を要求する一連のメニューを告知することができる。提供ホスト20が特定のメニューを告知するか否かは、典型的には前のメニューに続く加入者の応答に依存するだろう。例えば、提供ホスト20で作られる最初の告知は、各々がいくつかのオプションを有するいくつかの長距離プランの中からの選択を加入者に提供するメニューからなる。加入者がいずれかのプランに入ることを選択しなかった場合、提供ホスト20は特定のプランの特徴に関する告知を行わないだろう。いったん提供ホスト20がその最後の告知を行ったならば(また、加入者応答またはそれが無いことが登録されたならば)、加入者の呼が橋渡しされるので、加入者はチャットセッションに参加することができる。

【0016】

チャットセッションが進行中、加入者は呼プラットフォーム16より提供されたいくつか

10

20

30

40

50

の特別な拡張機能を得るのを望むことができる。例えば、加入者は、会議で生じる会話から離れて、他のチャットセッション参加者と私的またはサイドバー会話をするのを望むことができる。代替として、加入者は、チャットサービスより提供される情報を受信するのを望むことができる。チャットサービス加入者にこのような機能を提供するために、呼プラットフォーム16は、提供ホスト20及び呼プロセッサ18に接続された、プロセッサの形態の特殊音声機能履行装置を含む。この履行装置22は、加入者からの所望の機能を示す音声/DTMFコマンドに回答して発生する呼プロセッサ18からのコマンドに回答する。例えば、加入者は、私的会話をしたければ、呼プロセッサ18に関連コマンドを入力するだろう。次いで、呼プロセッサ18はこのコマンドを確認する。その後、呼プロセッサは、提供ホスト20を介して履行装置22に送られるコマンドを発生する。履行装置22は呼プロセッサからのこのコマンドに回答して、要求されたサービスを開始する。

10

【0017】

前述したように、呼プロセッサ18は、チャットセッションの最初から(つまり、加入者の呼をブリッジする前に)加入者に1つ以上の告知を提供するために提供ホスト20を動かすことができる。代わりに、呼プロセッサ18は、加入者が、履行装置22を介して私的会話のような特別な機能を受け取るためのコマンドを入力すれば、提供ホスト20を動かすことができる。要求された特別な機能を加入者に提供する前に販売ホスト20を動かすより、要求された特別な機能を加入者に提供した後に販売ホストを動かすこともできる。したがって、例えば、加入者がチャットセッション中前に要求された私的会話を終わらせた後に種々の告知を提供するために、提供ホスト20を動かすことができる。もし望む

20

【0018】

上記は、チャットサービスプロバイダから加入者に利用可能な商品及び/またはサービスの告知を伴うチャットサービスを加入者に提供する方法を説明している。

【0019】

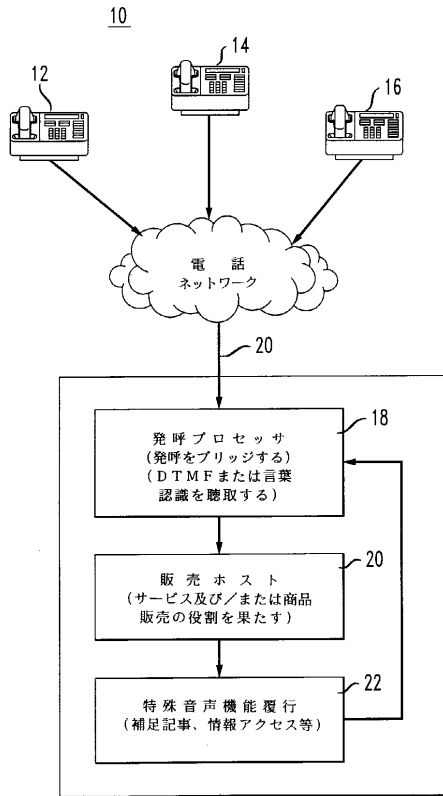
上述の実施例は本発明の原理の単なる例示であることが理解されるべきである。本発明の原理を具体化し、その精神及び範囲内にある種々の変形や変更がそれに対して当業者により行われ得る。

30

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明を実施するチャットサービスプラットフォームのブロック図を電話ネットワークと共に示す。

【図1】



フロントページの続き

- (72)発明者 デール ユージェン ストーン
アメリカ合衆国 07927 ニュージャーシイ, セダー クノールズ, クレスト ロード 3
- (72)発明者 トーマス デー . スノッドグラス
アメリカ合衆国 08807 ニュージャーシイ, ブリッジウォーター, キャボット ヒル ロード 571
- (72)発明者 ローズマリー シー . ニューベリー
アメリカ合衆国 07702 ニュージャーシイ, シュルウスバリー, コンステチューション ドライヴ 36

審査官 吉村 博之

(56)参考文献 特開平01-286665(JP, A)

(58)調査した分野(Int.Cl.⁷, DB名)

H04M 3/42
H04M 11/08
G06F 17/60,310
G06F 17/60,336