

(19)대한민국특허청(KR)  
(12) 공개특허공보(A)

(51) Int. Cl.<sup>7</sup>  
G06F 17/60

(11) 공개번호 10-2005-0089256  
(43) 공개일자 2005년09월08일

(21) 출원번호 10-2004-0014581  
(22) 출원일자 2004년03월04일

(71) 출원인 권의택  
서울특별시 강서구 등촌동 638번지 서광아파트 106동 1104호  
이흥규  
인천 부평구 갈산1동 416번지 태화아파트 102동 1802호

(72) 발명자 권의택  
서울특별시 강서구 등촌동 638번지 서광아파트 106동 1104호  
이흥규  
인천 부평구 갈산1동 416번지 태화아파트 102동 1802호

(74) 대리인 이경란

심사청구 : 없음

(54) 네트워크 기반의 상담 서비스 제공 방법

요약

네트워크 기반의 상담 서비스 제공 방법이 개시된다. 본 발명의 상담 서비스 제공 방법은 질문자 단말기로부터 수신된 질문을 복수의 상담후보자 단말기로 전송하는 단계; 상기 복수의 상담후보자 단말기 중 적어도 어느 하나로부터 상기 질문에 관한 상담 승낙을 수신하면, 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록을 생성하여 상기 질문자 단말기로 전송하는 단계; 상기 질문자 단말기로부터 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록에 포함된 상담후보자 중 어느 하나에 대한 선택신호를 수신하면, 상기 선택된 상담후보자(이하, 최종 상담자라 함)와 상기 질문자간 상담을 위한 통신 채널 형성을 허용하는 단계; 및 상기 통신 채널이 종료되면 상기 최종 상담자의 상담 수수료율을 이용하여 상기 상담수수료를 산출하는 단계를 포함한다. 본 발명에 따르면, 질문자는 질문 내용을 복수의 상담 후보자들에게 제공하여, 그 중 상담에 응하겠다고 응답한 상담 후보자들의 정보를 비교하여 가장 적절한 상담자를 선택할 수 있다. 따라서, 질문자는 자신이 선택한 상담자로부터 즉시 상담을 받을 수 있다.

대표도

도 1

명세서

도면의 간단한 설명

- 도 1은 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위한 망 구성의 일 예를 설명하기 위한 도면이다.
- 도 2는 콜렉트 콜 교환기를 이용하여 전화호를 설정하는 일 예를 나타내는 도면이다.
- 도 3은 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위한 망 구성의 일 예를 설명하기 위한 도면이다.

도 4는 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 나타내는 흐름도이다.

도 5는 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 나타내는 흐름도이다.

도 6은 상담 후보자들에게 질문을 전달하는 과정의 일 예를 나타내는 흐름도이다.

## 발명의 상세한 설명

### 발명의 목적

#### 발명이 속하는 기술 및 그 분야의 종래기술

본 발명은 네트워크 기반의 상담 서비스 제공 방법에 관한 것이다. 좀 더 자세하게 설명하면, 본 발명은 질문자가 복수의 상담후보자 중 자신이 선택하는 상담자로부터 거의 실시간으로 상담 서비스를 받을 수 있도록 하는 상담 서비스 제공 방법에 관한 것이다.

일반인들은 궁금한 사항이 생기면, 즉시 알고 싶어하는 경향이 있다. 이러한 특성의 질문이나 의문 사항에 대한 정보를 제공받는 방법으로서 종래에 ARS를 이용한 상담이나, 인터넷을 이용한 검색 등이 있다.

먼저, 종래의 ARS를 이용한 상담 서비스를 살펴보자.

상담 희망자는 유료 상담을 받기 위해 이미 알고 있는 전화 번호를 이용하여 상담 전화를 건다. 유/무선 전화를 통한 유료 상담은 ARS(Automatic Response System)를 통해 제공되며, 대표적인 유료 상담으로 운세, 증권, 세무 상담 등이 있다. 상담 전화를 수신한 ARS는 상담 희망자가 선택할 수 있는 몇 가지 사항, 예를 들어, 희망하는 상담 서비스의 종류 선택 및 상담원 선택 등의 메뉴를 미리 저장된 음성으로 출력한 후 상담 희망자의 선택을 수신한다. 상담 희망자에 의해 선택된 상담원과 통화가 연결되면, 상담 희망자는 상담 내용을 먼저 설명한 후, 상담원으로부터 상담 결과를 듣게 된다.

이러한 ARS 상담 서비스는 상담 서비스의 종류 등에 따라 미리 정해진 ARS 번호를 알아야 하며, 제공받을 수 있는 상담 서비스의 종류 및 상담원이 제한적인 단점이 있다. ARS 상담 서비스는 실시간으로 진행되므로, 상담원이 부재중이거나 동시에 복수의 상담이 요청되는 경우에는 상담 서비스를 제공할 수 없다.

인터넷을 이용하여 궁금한 사항을 질문하고 답변을 얻는 과정을 살펴보자.

인터넷 사용자가 소정의 홈페이지에 접속하여 궁금한 사항을 입력하여 검색함으로써, 궁금한 사항에 관련된 정보나, 이와 관련되어 이미 타인이 질문하고 답한 사항을 찾아 볼 수 있다. 이렇게 검색된 정보 중에서 원하는 답이 없는 경우에는 질문을 등록할 수 있다. 그러면, 등록된 질문을 보고 제 3 자가 답변을 한다. 답변은 복수 개 가능하며, 질문을 등록한 사람은 복수의 답변 중 가장 적합한 답변을 고를 수 있다.

상기의 인터넷을 이용한 질문과 답변은 질문자가 원하는 답변자를 선택하여, 1:1로 상담 서비스를 받을 수 없다는 단점이 있다.

#### 발명이 이루고자 하는 기술적 과제

따라서, 본 발명이 이루고자 하는 기술적 과제는 상담 서비스의 종류 및 상담원의 제한 없이, 질문자가 원하는 상담원으로부터 즉시 1:1 상담을 받을 수 있는 상담 서비스 제공 방법을 제공하는 것이다.

### 발명의 구성 및 작용

상기 목적들을 달성하기 위하여, 본 발명의 바람직한 일 측면에 따르면, 네트워크 기반의 상담 서비스 제공 방법에 있어서, 질문자 단말기로부터 수신된 질문을 복수의 상담후보자 단말기로 전송하는 단계; 상기 복수의 상담후보자 단말기 중 적어도 어느 하나로부터 상기 질문에 관한 상담 승낙을 수신하면, 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록을 생성하여 상기 질문자 단말기로 전송하는 단계; 상기 질문자 단말기로부터 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록에 포함된 상담후보자 중 어느 하나에 대한 선택신호를 수신하면, 최종 상담자와 상기 질문자간 상담을 위한 통신 채널 형성을 허용하는 단계-상기

최종 상담자는 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록에 포함된 상담후보자 중 상기 질문자에 의해 선택된 상담후보자임-; 및 상기 통신 채널이 종료되면 상기 최종 상담자의 상담 수수료를 이용하여 상기 상담수료를 산출하는 단계를 포함하는 상담 서비스 제공 방법 및 이를 수행하는 프로그램을 기록한 기록매체가 제공된다.

바람직하기로는, 상기 상담 서비스 제공 방법은 상기 통신 채널이 종료되면 상기 질문자 단말기로부터 상기 최종 상담자에 대한 평가 결과를 수신하여, 상기 평가 결과에 따라 상기 최종 상담자의 상담 수수료를 조절하는 단계를 더 포함한다.

또한 바람직하기로는, 상기 상담 서비스 제공 방법은 상기 상담을 승낙한 상담후보자의 정보를 상기 질문자 단말기로 전송하는 단계를 더 포함하고, 상기 상담을 승낙한 상담후보자의 정보는 상담 가능 시간, 상담 수수료율, 성별, 지역, 상담 이력, 직업, 전문 분야 중의 적어도 어느 하나를 포함한다.

또한 바람직하기로는, 상기 복수의 상담후보자는 상기 질문이 해당되는 카테고리에 속하는 상담후보자이거나, 상기 질문이 해당되는 카테고리에 속하는 상담후보자 중 웹서버에 로그인되어 있는 상담후보자이다.

또한 바람직하기로는, 상기 최종 상담자와 상기 질문자간 상담을 위한 통신 채널 형성을 허용하는 단계는, 상기 질문자 단말기로부터 수신한 콜렉트 콜 전화번호를 상기 최종 상담자 단말기로 전송하는 단계를 포함하며, 상기 최종 상담자 단말기는 상기 콜렉트 콜 전화번호를 이용하여 상기 질문자 단말기로 전화호를 발신한다.

또한 바람직하기로는, 상기 콜렉트 콜 전화번호는 상기 최종 상담자에게 노출되지 않으며, 통화가 종료된 이후에는 상기 최종 상담자의 단말기에서 삭제된다.

본 발명과 본 발명의 동작상의 이점 및 본 발명의 실시예에 의하여 달성되는 목적을 충분히 이해하기 위해서는 본 발명의 바람직한 실시예를 예시하는 첨부 도면 및 첨부 도면에 기재된 내용을 참조하여야만 한다.

이하, 첨부한 도면을 참조하여 본 발명의 바람직한 실시예를 설명함으로써, 본 발명을 상세히 설명한다. 각 도면에 제시된 동일한 참조부호는 동일한 부재를 나타낸다.

도 1은 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위한 망 구성의 일 예를 설명하기 위한 도면이다. 이를 참조하면, 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위하여 상담 서비스 서버(100), 상담서비스 서버(100)와 연결되는 데이터베이스들(132, 134, 136, 138)이 구비된다.

질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 인터넷(140)을 통하여 상담 서비스 서버(100)에 접속할 수 있다. 이 때, 질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 인터넷 접속이 가능한 단말기를 이용하여 상담 서비스 서버(100)에 접속한다. 질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 상담 서비스 가입자인 것이 바람직하다. 즉, 질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 상담 서비스 이용 전에 상담 서비스 서버(100)에 접속하여 소정 형식의 회원 가입서를 작성함으로써, 회원으로 등록되는 것이 바람직하다. 회원 가입시 입력되는 가입자 정보는 가입자 DB(132)에 저장되어 관리된다. 상담 서비스 가입자는 누구나 질문자가 될 수 있다. 그러나, 상담 후보자(120\_1~120\_m)는 상담 서비스 가입자들 중 상담 후보자로 별도로 등록한 사람들에 한정되는 것이 바람직하다. 즉, 가입자가 상담자로 활동하고 싶으면, 상담 등록에 필요한 추가적인 정보-예를 들어, 상담하고자 하는 카테고리, 직업, 지역, 성별, 전문 분야 등-를 더 기입하여 상담후보자로 미리 등록하는 것이 바람직하다.

상담 서비스 가입자 중 질문, 즉 상담을 받기를 원하는 사항이 있으면 상담 서비스 서버(100)에 접속하여 질문을 올릴 수 있다. 이 때, 질문을 게시하는 가입자를 질문자라 칭하며, 도 1에서는 질문자1(110\_1)이 질문자인 것으로 가정한다.

질문자(110\_1)는 상담 서비스 서버(100)에 접속하여 질문을 올린다. 그러면, 상담 서비스 서버(100)는 질문자 단말기로부터 질문을 수신하게 되고, 수신된 질문을 복수의 상담후보자 단말기로 전송하는 된다.

상담 서비스 서버(100)는 인터넷(140)에 연결되는 웹 서버로, 질문자가 용이하게 질문을 올릴 수 있도록 미리 정해진 형태의 게시판 또는 창을 제공하는 것이 바람직하다. 질문자(110\_1)는 인터넷(140)에 접속 가능한 단말기(예를 들어, 컴퓨터, PDA, 노트북, 핸드폰 등)를 이용하여 상담 서비스 서버(100)에 접속할 수 있다.

상담 서비스 서버(100)는 질문이 게시되면, 질문의 카테고리를 파악하여 해당 카테고리에 속하는 등록된 상담후보자들의 목록과 이들에 대한 정보를 가입자 DB(132)로부터 추출한다. 상담 후보자는 상담하고자 하는 질문 카테고리 외에 소정의 질문 수신 조건을 더 설정하여 등록할 수 있다. 예를 들면, 질문 제목에서 특정의 키워드가 포함되어 있는 경우에만, 그

질문을 수신하는 것으로 질문 수신 조건을 설정해 둘 수 있다. 그러면, 상담 서비스 서버(100)는 설정된 질문 수신 조건을 고려하여 해당되는 상담후보자 목록만 추출할 것이다. 상담 서비스 서버(100)는 추출된 상담후보자들에게 질문을 전달한다. 이 때, 상담 서비스 서버(100)는 추출된 상담 후보자들 중 상담 서비스 서버(100)에 로그인된 상담 후보자들의 단말기로 질문을 전달하는 것이 바람직하다. 또한, 상담 서비스 서버(100)는 질문 내용 전체를 전달하기에 앞서, 질문 제목이나 개요를 전달한 후 이를 수신한 상담 후보자가 상세 질문 내용을 요청하는 경우 질문 전체 내용을 전달하는 것이 바람직하다.

상술한 바와 같이, 상담 서비스 서버(100)가 게시된 질문에 상응하는 상담 후보자(120\_1~120\_m)의 단말기로 질문을 전달해 줄 수도 있지만, 상담 후보자(120\_1~120\_m)가 상담 서비스 서버(100)에 접속하여 게시된 질문을 열람함으로써 게시된 질문이 상담 후보자(120\_1~120\_m)의 단말기로 전달될 수도 있다.

상담 후보자(120\_1~120\_m)가 상담 서비스 서버(100)에 게시된 질문 또는 본인의 단말기로 전송된 질문을 열람하여, 본인이 대답하기를 원하는 질문을 선택하여 상담을 승낙한다.

상담 후보자(120\_1~120\_m)가 질문에 답하겠다는 신호를 보내면, 즉 상담을 승낙하는 신호를 보내면, 상담 서비스 서버(100)는 해당 질문을 한 질문자(110\_1)에게 질문을 상담 승낙을 한 상담 후보자의 목록을 생성하여 전송한다. 이 때, 상담 서비스 서버(100)는 상담을 승낙한 상담후보자의 목록을 소정의 기준 데이터에 따라 정렬하고, 정렬된 순서대로 질문자(110\_1)의 단말기에 표시되도록 할 수도 있다. 소정의 기준 데이터란 상담을 승낙한 상담후보자의 상담 가능 시간, 상담 수수료율, 지역, 상담 이력수 등이다. 어떤 데이터를 기준 데이터로 할지는 상담 서비스 서버(100)에 의해 결정될 수도 있고, 질문자(110\_1)에 의해 선택될 수도 있다.

상담 서비스 서버(100)는 또한 상담을 승낙한 상담 후보자의 정보를 전송한다. 이 때, 상담 서비스 서버(100)는 상담을 승낙한 상담 후보자의 목록을 먼저 전송한 후, 질문자로부터 정보 요청이 있는 경우에 각 상담 후보자의 정보를 전달할 수도 있다. 상담 후보자의 정보에는 질문자가 최종 상담자를 결정하는데 도움이 될 수 있는 정보들-예를 들어, 상담 가능 시간, 상담 수수료, 상담자의 직업, 지역, 성별, 전문 분야 등-이 포함되는 것이 바람직하다. 이러한 정보는 상술한 바와 같이, 가입자가 상담 후보자로 등록할 때 입력되어, 가입자 DB(132)에 저장되는 것이 바람직하다.

동일한 상담을 승낙한 상담 후보자가 여러 명 존재할 수 있다.

질문자는 상담을 승낙한 상담 후보자의 정보를 검토하여 상담 받기를 원하는 상담 후보자를 선택한다. 즉, 질문자는 본인이 올린 질문에 대답하겠다고 선택한 복수의 상담 후보자의 정보를 보고 판단하여, 최종적으로 한 명을 선택한다. 질문자가 선택한 상담 후보자를 최종 상담자라 칭한다.

질문자가 최종 상담자를 선택하면, 즉, 질문자로부터 최종 상담자에 대한 선택 신호를 입력받으면, 상담 서비스 서버(100)는 최종 상담자와 질문자간 상담을 위한 통신 채널이 형성되도록 허용한다. 이는 질문자의 전화 번호를 최종 상담자에게 전송함으로써 이루어질 수도 있고, 최종 상담자의 전화번호를 질문자에게 전송함으로써 이루어질 수 있으나, 전자가 바람직하다. 질문자의 전화번호는 후술되는 콜렉트 콜 전화번호인 것이 바람직하다. 질문자가 최종 상담자를 선택하면, 상담 서비스 서버(100)는 또한 질문자의 식별자, 최종 상담자의 식별자 등을 내부에 저장하는 것이 바람직하다. 여기서, 식별자는 예를 들면 가입자 아이디이다.

질문자와 최종 상담자 간에 전화망(150)을 통하여 전화호가 설정되어 질문자와 최종 상담자간에 일대일 상담이 이루어진다. 최종 상담자의 단말기가 수신된 질문자의 콜렉트 콜 전화 번호로 전화를 걸어서 전화호가 설정되는 것이 바람직하다.

그러나, 질문자가 최종 상담자의 전화번호로 전화를 걸어서 질문자와 최종 상담자 간에 전화망(150)을 통하여 전화호가 설정될 수도 있다. 이 경우에는, 질문자가 최종 상담자를 선택하면, 상담 서비스 서버(100)는 최종 상담자의 전화번호를 질문자에게 제공하게 된다.

전화호가 연결되면, 상담료 산출 및 부과를 위하여 빌링 데이터가 작성되어 상담 빌링 DB(134)에 저장된다. 빌링 데이터에는 통화 시작 시각, 통화 종료 시간, 통화 시간 등이 포함되는 것이 바람직하다. 상담 빌링 DB(134)의 빌링 데이터를 이용하여 각 질문자의 상담료를 산출하고, 이를 질문자에게 통지한다.

질문자가 게시한 질문은 질문 DB(136)에 저장된다. 질문자와 최종 상담자간에 일대일 상담이 완료된 후, 상담 결과는 상담 결과 DB(138)에 저장된다. 상담 결과 DB(138)의 각 상담결과는 질문 DB(136)의 해당 질문에 매핑되도록 저장되는 것

이 바람직하다. 상담 결과 DB(138)의 각 상담결과는 질문자에 의해 공개 여부가 설정될 수 있으며, 공개된 상담 결과는 다른 사용자들이 열람하여 활용할 수도 있다. 만약, 질문자의 자신의 질문 및 이에 대한 상담 내용을 공개할 수 있도록 설정하면, 상담에 따른 상담 수수료를 감면해주는 것이 바람직하다.

도 2는 콜렉트 콜 교환기(210)를 이용하여 전화호를 설정하는 일 예를 나타내는 도면이다.

질문자(110\_1)가 최종 상담자(120\_1)를 선택하면, 질문자(110\_1)의 콜렉트 콜 전화번호가 질문자 단말기로부터 상담 서비스 서버(100)로 전송된다. 또한 질문자의 식별자(예를 들어, 질문자의 아이디) 및 최종 상담자의 식별자(예를 들어, 최종 상담자의 아이디) 역시 질문자 단말기로부터 상담 서비스 서버(100)로 전송될 수 있다. 상담 서비스 서버(100)는 질문자(110\_1)의 콜렉트 콜 전화번호, 질문자 식별자 및 최종 상담자 식별자를 상담 빌링 데이터베이스(134)에 저장하고, 최종 상담자 식별자에 상응하는 최종 상담자(120\_1)의 단말기로 콜렉트 콜 전화번호를 전송한다.

최종 상담자(120\_1)의 단말기는 상담 서비스 서버(100)로부터 질문자(110\_1)의 콜렉트 콜 전화번호를 수신하면 수신된 콜렉트 콜 전화번호로 전화를 건다. 최종 상담자(120\_1)의 단말기는 상담 서비스 서버(100)로 통화가 시작되었음을 통지한다. 최종 상담자(120\_1)의 단말기는 콜렉트 콜 전화번호를 최종 상담자에게 노출시키지 않으며, 최종 상담자(120\_1)가 통화 버튼을 눌러 콜렉트 콜 교환기(210)로 접속되면 이를 최종 상담자(120\_1)의 단말기에서 삭제하는 것이 바람직하다.

최종 상담자 단말기로부터 통화 시작 통지를 받은 상담 서비스 서버(100)는 해당 질문에 관한 콜렉트 콜 전화번호, 질문자 식별자 및 최종 상담자 식별자에 상응하도록 통화 시작 시간을 저장한다.

최종 상담자의 단말기는 콜렉트 콜 전화번호를 콜렉트 콜 교환기(210)로 전송한다. 이에 의해, 최종 상담자(120\_1)는 자신의 단말기와 콜렉트 콜 교환기(210)사이에 형성된 통화 채널을 이용해 질문자(110\_1)와 통화할 수 있게 된다. 최종 상담자 단말기-콜렉트 콜 교환기(210)-질문자 단말기 간 호 설정/통화/호 해제 등에 대해서는 본 기술 분야에서는 널리 알려져 있으므로 여기서 상세한 설명은 생략한다. 최종 상담자 단말기는 CDR 생성을 위해, 최종 상담자 식별자를 콜렉트 콜 전화번호와 함께 콜렉트 콜 교환기(210)로 전송하는 것이 바람직하다. 콜렉트 콜 교환기(210)는 통화 시작 시간, 통화 종료 시간, 콜렉트 콜 전화번호 이외에 최종 상담자 식별자를 포함하는 CDR을 생성하여 교환기 빌링 데이터베이스(220)에 저장한다.

콜렉트 콜 교환기(210)는 콜렉트 콜 전화번호로 통화채널을 형성하며, 질문자(110\_1)가 일대일 상담을 위해 콜렉트 콜을 수락하면, 최종 상담자(120\_1)와의 통화 채널을 연결한다. 질문자(110\_1)와 최종 상담자(120\_1) 간의 통화 채널이 연결되면, 질문자(110\_1)와 최종 상담자(120\_1)간에 자유롭게 상담이 이루어질 수 있다. 상담은 주로 음성으로 이루어질 가능성이 높지만, 질문자와 최종 상담자간의 단말기의 성능 및 통화 채널에 따라 음성 외의 영상, 텍스트 등이 오고 갈 수도 있다. 따라서, 본 발명의 상담은 음성 통화에 의한 상담에 제한되지 않는다.

통화가 정상적으로 종료되면, 통화 종료 시간이 콜렉트 콜 교환기(210)에 의해 기록되며, 상담 서비스 서버(100)도 최종 상담자의 단말기(120\_1)로부터 통화 종료 통지를 받아 통화 종료 시간을 기록할 수 있다.

통화가 종료되면, 상담 서비스 관리 서버(100)는 통화시간과 최종 상담자의 상담 수수료율을 이용하여 상담 수수료를 산출한다. 콜렉트 콜 교환기(210) 역시 통화 시간을 이용하여 전화 이용료 및/또는 상담 수수료를 산출할 수 있다.

실제적인 과금 청구는 콜렉트 콜 교환기(210)를 보유한 사업자에 의해서 이루어지므로, 상담 수수료도 콜렉트 콜 교환기(210)에 의해 산출되어 전화 이용료와 함께 질문자(110\_1)에게 청구되는 것이 바람직하다.

그러나, 상담 수수료는 상담 서비스 관리 서버(100)에서 산출되어, 전화이용료와 별도로 질문자에게 부과될 수도 있다. 특히, 전화 이용료가 무료인 경우, 즉 무료 전화호의 경우에는, 상담 서비스 관리 서버(100)에서 상담 수수료를 산출하여 질문자에게 부과하는 것이 바람직하다.

상술한 콜렉트 콜 교환기(210)를 이용한 통화호의 설정 외에 다음과 같은 통화호 설정 방법이 있을 수 있다.

질문자가 최종 상담자를 선택하면, 최종 상담자의 전화번호가 질문자의 단말기로 전송된다. 질문자는 표시된 최종 상담자의 전화번호를 이용하여 컴퓨터-컴퓨터 또는 컴퓨터-일반 전화 또는 일반 전화-일반 전화로 통화를 할 수 있게 된다. 이때, 최종 상담자의 개인 정보 보호를 위하여 최종 상담자의 전화 번호가 질문자의 단말기에 표시되지 않을 수도 있다. 예를 들어, 소정의 메시지(예를 들어, '상담자와 통화하시겠습니까?')를 표시하고 이에 응답하여 질문자가 소정의 확인 버튼을 클

릭하면, 또는 자신의 단말기에 표시된 통화 버튼을 누르면, 단말기가 내부적으로 최종 상담자의 전화 번호를 이용하여 통화를 시도할 수 있다. 또한, 통화가 연결된 후에는, 최종 상담자의 전화 번호는 질문자의 단말기에서 자동으로 삭제될 수 있다.

전화호를 설정하는 또 다른 방법으로는, 질문자가 최종 상담자를 선택하면, 질문자의 전화 번호가 최종 상담자의 단말기로 전송될 수 있다. 최종 상담자는 표시된 질문자의 전화 번호를 이용하여 컴퓨터-컴퓨터 또는 컴퓨터-일반 전화 또는 일반 전화-일반 전화로 통화를 할 수 있게 된다. 이 때에도 역시, 질문자의 개인 정보 보호를 위하여 질문자의 전화 번호는 최종 상담자의 단말기에 표시되지 않을 수도 있다.

상기 두 가지 경우에, 전화를 거는 측 혹은 전화를 받는 측 단말기에서 통화 시작 시간, 통화 종료 시간을 상담 서비스 서버(100)로 전송하는 것이 바람직하다. 그러면, 상담 서비스 서버(100)는 최종 상담자 식별자 및 질문자 식별자에 상응하는 통화 시각을 상담 빌링 DB(134)에 기록하고, 이를 바탕으로 상담 수수료를 산출할 수 있다.

전화를 이용한 상담이 종료되면 상담에 따른 상담수수료가 산출되어 질문자에게 부과된다. 상담료는 상담자의 상담료 레이트와 상담 시간에 따라 결정된다.

상담이 종료되면, 질문자는 상담 결과를 가지고 최종 상담자를 평가한다. 이 때, 평가를 용이하게 하기 위하여 상담 서비스 서버(100)는 미리 정해진 형태의 상담 평가표를 제공하는 것이 바람직하다. 상담 평가표는 예를 들어, 상담 만족도를 상, 중, 하로 입력하게 할 수 있다. 또는 상담 평가표는 세부적인 항목들(예를 들어, 상담 내용, 상담자의 상담 태도, 상담료 등)에 대한 만족도를 0에서 100 사이의 점수로 입력하게 할 수 있다. 이 외에도 상담 평가는 다양한 방법으로 이루어질 수 있을 것이다.

질문자의 상담 평가 결과에 따라, 해당 상담자의 상담료 레이트를 조정한다. 조정 방법의 일 예는 상담 결과에 대한 만족도가 소정의 제1 기준치 이상인 경우에는 현재 상담료 레이트에 소정의 증가분을 더하고, 만족도가 소정의 제2 기준치 이하인 경우에는 현재의 상담료 레이트에서 소정의 감소분을 빼며, 만족도가 제1 기준치와 제2 기준치 이내이면, 현재 상담료 레이트를 유지하는 것이다. 그러나, 이 외에, 다양한 방법으로 상담료가 조정될 수 있다. 예를 들면, 만족도 점수에 비례하여 상담료 레이트가 조정되도록 할 수도 있다.

도 1에 도시된 본 발명의 일 실시예에서는, 질문자(110\_1~110\_n)가 상담 서비스 서버(100)에 질문을 게시하고, 상담후보자(120\_1~120\_m) 역시 상담 서비스 서버(100)에 접속하여 게시된 질문을 열람하거나 혹은 상담 서비스 서버(100)로부터 질문을 전송받는 것으로 기술하였다.

그러나, 상담 서비스 서버(100)의 일부 기능은 제휴 사이트를 통해 제공될 수도 있다. 예를 들어, 상담 서비스 제공업자가 특정의 포털 사이트와 제휴하여, 상담 서비스를 제공하기 위해 필요한 기능들의 일부를 포털 사이트에서 제공하도록 할 수 있다. 예를 들면, 질문자에게 질문 게시판을 제공하고, 상담후보자에게 게시된 질문을 열람할 수 있도록 하는 등의 질문자 및 상담 후보자와의 인터페이스 기능은 포털 사이트를 통해 제공될 수 있다. 그러한 예가 아래에 기술된다.

도 3은 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위한 망 구성의 일 예를 설명하기 위한 도면이다. 이를 참조하면, 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 제공하기 위하여 상담 서비스 서버(100), 상담서비스 서버(300)와 연결되는 데이터베이스들(134, 136, 138), 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)가 구비된다.

제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)는 포털 사이트의 홈 페이지, 예를 들어, 네이버(www.naver.com), 야후(kr.yahoo.kr), 다음(www.daum.net)의 홈 페이지인 것이 바람직하다.

질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 인터넷(140)을 통하여 상담 서비스 서버(300) 및 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)에 접속할 수 있다. 이 때, 질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 인터넷 접속이 가능한 단말기를 이용하여 상담 서비스 서버(300) 및 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)에 접속한다.

질문자들(110\_1~110\_n) 및 상담후보자들(120\_1~120\_m)은 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)의 어느 하나의 가입자(회원)인 것이 바람직하다. 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)의 회원은 누구나 해당 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)에 접속하여 질문할 수 있다. 그러나, 상담 후보자(120\_1~120\_m)는 회원 중 상담 후보자로 별도로 등록한 사람들에 한정되는 것이 바람직하다. 즉, 제휴 홈 페이지 회원이 상담자로 활동하고 싶으면, 상담 등록에 필요한 추가적인 정보-예를 들어, 상담하고자 하는 카테고리, 직업, 지역, 성별, 전문 분야 등-를 더 기입하여 상담후보자로 미리 등록하는 것이 바람직하다.

여기서는, 설명의 편의상, 질문자(110\_1)는 제휴 홈 페이지(160\_1)의 회원으로서, 상담을 받기 위하여 질문 사항(상담받기를 원하는 사항)을 제휴 홈 페이지(160\_1)에 게시하는 것으로 가정한다. 또한, 상담 후보자들(120\_1~120\_m) 역시 제휴 홈 페이지(160\_1)의 회원들인 것으로 가정한다.

제휴 홈 페이지(160\_1)은 질문자가 용이하게 질문을 올릴 수 있도록 미리 정해진 형태의 게시판 또는 창을 제공하는 것이 바람직하다. 질문자(110\_1)는 인터넷(140)에 접속 가능한 단말기(예를 들어, 컴퓨터, PDA, 노트북, 핸드폰 등)를 이용하여 제휴 홈 페이지(160\_1)에 접속할 수 있다.

제휴 홈 페이지(160\_1)는 질문이 게시되면, 질문의 카테고리를 파악하여 해당 카테고리에 속하는 등록된 상담후보자들의 목록과 이들에 대한 정보를 회원 DB(332)로부터 추출한다. 회원 DB(332)는 제휴 홈 페이지(160\_1)의 회원 정보를 저장하는 데이터베이스이다.

상담 후보자는 상담하고자 하는 질문 카테고리 외에 소정의 질문 수신 조건을 더 설정하여 등록할 수 있다. 예를 들면, 질문 제목에서 특정의 키워드가 포함되어 있는 경우에만, 그 질문을 수신하는 것으로 질문 수신 조건을 설정해 둘 수 있다. 그러면, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 설정된 질문 수신 조건을 고려하여 해당되는 상담후보자 목록만 추출할 것이다.

제휴 홈 페이지(160\_1)는 추출된 상담후보자들에게 질문을 전달한다. 이 때, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 추출된 상담 후보자들 중 제휴 홈 페이지(160\_1)에 로그인된 상담 후보자들의 단말기로 질문을 전달하는 것이 바람직하다. 또한, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 질문 내용 전체를 전달하기에 앞서, 질문 제목이나 개요를 전달한 후 이를 수신한 상담 후보자가 상세 질문 내용을 요청하는 경우 질문 전체 내용을 전달하는 것이 바람직하다. 또한 상담 후보자가 제휴 홈 페이지(160\_1)에 접속하여 게시된 질문을 열람할 수도 있다.

제휴 홈 페이지(160\_1)에 게시된 질문은 제휴 홈 페이지(160\_1) 내에 혹은 제휴 홈 페이지(160\_1)에 연결된 데이터 베이스에 저장되는 동시에, 상담 서비스 서버(300)로 전달되어 상담 서비스 서버(300)와 연결되어 있는 질문 DB(136)에 저장되는 것이 바람직하다. 이는 추후에 다른 질문자 혹은 회원들에 의하여 재사용할 수 있도록 하기 위함이다.

상담 후보자가 제휴 홈 페이지(160\_1)에 게시된 질문 또는 본인의 단말기로 전송된 질문을 열람하여, 본인이 대답하기를 원하는 질문을 선택하여 상담을 승낙한다.

상담 후보자가 상담을 승낙하면, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 해당 질문을 한 질문자에게 상담을 승낙한 상담 후보자의 목록을 전송한다. 제휴 홈 페이지(160\_1)는 또한 상담을 승낙한 상담 후보자의 정보를 전송한다. 이 때, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 상담을 승낙한 상담 후보자의 목록을 먼저 전송한 후, 질문자(110\_1)로부터 정보 요청이 있는 경우에 상담후보자의 정보를 전달할 수도 있다. 상담 후보자의 정보에는 질문자가 최종 상담자를 결정하는데 도움이 될 수 있는 정보들-예를 들어, 상담 가능 시간, 상담료, 상담자의 직업, 지역, 성별, 전문 분야 등-이 포함되는 것이 바람직하다. 이러한 정보는 상술한 바와 같이, 가입자가 상담후보자로 등록할 때 입력되어, 회원 DB(332)에 저장되는 것이 바람직하다.

동일한 상담을 승낙한 상담 후보자가 여러 명 존재할 수 있다.

질문자(110\_1)는 상담을 승낙한 상담 후보자의 정보를 검토하여 상담 받기를 원하는 상담 후보자, 즉 최종 상담자를 선택한다. 여기서는, 상담후보자1(120\_1)이 최종 상담자인 것으로 가정한다.

질문자(110\_1)가 최종 상담자(120\_1)를 선택하면, 제휴 홈 페이지(160\_1)는 제휴 홈 페이지의 식별자, 질문자의 식별자 및 콜렉트 콜 전화번호, 최종 상담 후보자의 식별자를 상담 서비스 서버(300)로 전송하는 것이 바람직하다. 제휴 홈 페이지 식별자는 각 제휴 홈 페이지(160\_1~160\_k)를 구분하기 위한 것으로 해당 제휴 홈 페이지에 미리 설정되는 것이 바람직하다. 질문자의 식별자 및 콜렉트 콜 전화번호, 최종 상담 후보자의 식별자는 질문자(110\_1)로부터 제휴 홈 페이지(160\_1)로 전달되고, 다시 상담 서비스 서버(300)에 전달될 수 있다. 제휴 홈 페이지의 식별자, 질문자의 식별자, 최종 상담 후보자의 식별자는 상담 서비스 서버(300)와 연결된 데이터베이스에 저장된다.

최종 상담자(120\_1)의 단말기는 상담 서비스 서버(100)로부터 질문자(110\_1)의 콜렉트 콜 전화번호를 수신하면 수신된 콜렉트 콜 전화번호로 전화를 건다. 이로서, 질문자(110\_1)와 최종 상담자(120\_1) 간에 전화망(150)을 통하여 전화호가 설정되어 질문자(110\_1)와 최종 상담자(120\_1)간에 일대일 상담이 이루어진다. 콜렉트 콜 전화번호를 이용하여 콜렉트 콜 교환기(도 2의 210)를 통하여 전화호를 설정하는 방법은 도 2와 관련하여 상술한 바와 같다. 물론 질문자(110\_1)와 최종 상담자(120\_1) 간의 전화호는 상술한 바와 같이 다른 방식으로 얼마든지 설정될 수 있다.

전화호가 연결되면, 상담료 산출 및 부과를 위하여 빌링 데이터가 작성되어 상담 빌링 DB(134)에 저장된다. 따라서, 상담 빌링 DB(134)의 빌링 데이터를 이용하여 각 질문자의 상담 수수료를 산출하고, 이를 질문자에게 통지한다.

전화호를 설정하고 상담수수료를 산출하는 과정은 도 1 및 도 2와 관련하여 상세한 바와 다를 바 없다. 따라서, 이들 과정에 대해서는 설명의 중복을 피하기 위하여 여기서 상세한 설명은 생략된다.

질문자와 최종 상담자간에 일대일 상담이 완료된 후, 상담 결과는 상담 결과 DB(138)에 저장된다. 상담 결과 DB(138)의 각 상담결과는 질문 DB(136)의 해당 질문에 매핑되도록 저장되는 것이 바람직하다. 상담 결과 DB(138)의 각 상담결과는 질문자에 의해 공개 여부가 설정될 수 있으며, 공개된 상담 결과는 다른 사용자들이 열람하여 활용할 수도 있다.

도 4는 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 나타내는 흐름도이다. 이를 참조하여, 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스가 이루어지는 과정들을 다시 한 번 정리하면, 다음과 같다.

상담을 받기를 원하는 자 혹은 질문이 있는 자는 상담 서비스 서버에 접속하여(S412), 질문 사항을 게시한다(S414). 상담 서비스 서버는 상담 후보자들에게 게시된 질문을 전달한다(S416). 이 때, 상담 서비스 서버는 소정 조건의 상담 후보자들에게만 질문을 전달하는 것이 바람직하다. 상담 후보자들에게 질문을 전달하는 과정의 일 예가 도 6에 도시된다.

도 6을 참조하면, 상담 서비스 서버는 먼저 질문자에 의해 게시된 질문의 카테고리를 판단한다(S612). 질문의 카테고리를 판단하기 위해서는, 게시된 질문의 소정의 분류 기준에 따라 복수의 카테고리 중의 하나 이상의 카테고리로 구분하는 것이 바람직하다. 질문의 카테고리 분류를 용이하게 하기 위하여, 질문자가 질문을 게시할 때, 질문의 카테고리를 함께 표시하게 할 수도 있다. 또는 질문 제목의 키워드를 이용하여 상담 서비스 서버가 질문의 카테고리를 판단할 수도 있다.

질문의 카테고리가 판단되면, 해당 카테고리에 속하는 상담 후보자 목록을 추출한다(S614). 다음으로, 추출된 각 상담 후보자의 단말기로 해당 질문을 전송한다(S616).

다시 도 4를 참조하면, 상담 후보자들은 전송되어온 질문에 답할 것인지, 즉, 상담에 응할 것인지를 선택한다(S418). 상담 후보자에게 질문이 오는 경우, 각 상담 후보자의 그 때 상황에 따라 답변을 할 수 있는 경우도 있고, 없는 경우도 있을 것이다. 또한, 질문자의 질문 내용에 따라 답을 해줄 수 있는 질문도 있고, 답을 해 줄 수 없는 질문도 있을 것이다. 이러한 각 상담후보자의 상황에 따라 어떤 상담 후보자는 질문을 선택할 수도 있고, 선택하지 않을 수도 있다. 즉, 상담을 승낙할 수도 있고, 승낙하지 않을 수도 있다.

그러면, 해당 질문에 대하여 답하겠다고 한 상담 후보자들의 정보가 질문자에게 전달되어 표시된다(S420). 질문자는 각 상담 후보자들의 정보를 보고 상담을 받을 최종 상담자를 선택한다(S422). 그러면, 최종 상담자와 질문자간의 통화 채널(전화호)이 연결된다(S424). 이 때, 전화호는 유료 전화인 것이 바람직하다.

전화호가 연결되면, 최종 상담자와 질문자 간에 전화를 통하여 자유롭게 상담이 이루어질 수 있다(S426). 상담이 종료되면, 상담수수료가 산출되고, 질문자에게 산출된 상담 수수료가 부과된다(S428). 또한 상담이 종료되면, 질문자는 상담내용의 충실도 및 최종 상담자의 태도 등에 따라 최종 상담자를 평가한다(S430). 최종 상담자의 평가는 질문자가 상담 서비스 서버에 접속하여, 미리 정해진 평가 양식에 따라 이루어지는 것이 바람직하다. 상담 서비스 서버는 평가 결과에 따라 해당 상담자의 상담 수수료율을 조정한다(S432).

도 5는 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법을 나타내는 흐름도이다. 이를 참조하여, 본 발명의 다른 일 실시예에 따른 상담 서비스가 이루어지는 과정들을 다시 한 번 정리하면, 다음과 같다.

상담을 받기를 원하는 자 혹은 질문이 있는 자는 상담 서비스 제공업체와 제휴된 제휴 홈 페이지(예를 들어, 포털 사이트)에 접속하여(S512), 질문 사항을 게시한다(S514). 상담 후보자들은 제휴 홈 페이지에 접속하여 게시된 질문을 열람한다(S516). 이 때, 제휴 홈 페이지는 게시된 질문에 대한 제목이나 개요를 소정의 상담 후보자들에게 전달함으로써, 이를 수신한 상담 후보자들이 제휴 홈 페이지에 접속하여 해당 질문의 내용을 열람할 수 있도록 유도할 수 있다.

또한, 도 6에 도시된 바와 같이, 질문의 카테고리를 판단하여, 해당 카테고리에 속하는 상담 후보자들에게 질문을 전달할 수 있다. 도 6에 도시된 내용은 도 4에 도시된 본 발명의 일 실시예에 따른 상담 서비스 방법과 관련하여 상세히 상세하였으므로 여기서, 상세한 설명은 생략한다.



게시된 질문을 열람한 상담 후보자는 질문에 답할 것인지, 즉, 상담에 응할 것인지를 선택한다(S518). 그러면, 해당 질문에 대하여 답하겠다고 한 상담 후보자들의 정보를 추출하여(S520), 질문자에게 제공된다(S522).

질문자에게 상담후보자의 정보가 제공된 이후의 단계들(S524 내지 S534)은 도 4에 도시된 단계들(S422 내지 S432)과 동일하므로, 설명의 중복을 피하기 위하여 생략된다.

본 발명은 도면에 도시된 일 실시예를 참고로 설명되었으나 이는 예시적인 것에 불과하며, 본 기술 분야의 통상의 지식을 가진 자라면 이로부터 다양한 변형 및 균등한 타 실시예가 가능하다는 점을 이해할 것이다. 따라서, 본 발명의 진정한 기술적 보호 범위는 첨부된 등록청구범위의 기술적 사상에 의해 정해져야 할 것이다.

### 발명의 효과

상술한 바와 같이 본 발명에 따르면, 질문자는 질문 내용이나 상담 내용을 미리 여러 상담 후보자들에게 제공하여, 그 중 상담에 응하겠다고 응답한 상담 후보자들의 정보(조건들-예를 들면, 상담 수수료, 이력, 성별, 지역 등)를 비교하여 가장 적절한 상담자를 선택할 수 있다. 따라서, 질문자는 상담 서비스의 종류나 질문 내용에 구애됨이 없이, 자신이 원하는 상담자로부터 즉시 상담을 받을 수 있다.

또한, 본 발명에 따르면, 상담이 이루어진 후에 상담자에 대한 평가를 바탕으로 상담 수수료의 효율이 조정되므로, 상담자는 최선을 다하여 상담 서비스를 제공하게 되고, 따라서, 상담 서비스의 질이 개선될 수 있다.

### (57) 청구의 범위

#### 청구항 1.

네트워크 기반의 상담 서비스 제공 방법에 있어서,

질문자 단말기로부터 수신된 질문을 복수의 상담후보자 단말기로 전송하는 단계;

상기 복수의 상담후보자 단말기 중 적어도 어느 하나로부터 상기 질문에 관한 상담 승낙을 수신하면, 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록을 생성하여 상기 질문자 단말기로 전송하는 단계;

상기 질문자 단말기로부터 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록에 포함된 상담후보자 중 어느 하나에 대한 선택신호를 수신하면, 최종 상담자와 상기 질문자간 상담을 위한 통신 채널 형성을 허용하는 단계-상기 최종 상담자는 상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록에 포함된 상담후보자 중 상기 질문자에 의해 선택된 상담후보자임-; 및

상기 통신 채널이 종료되면 상기 최종 상담자의 상담 수수료율을 이용하여 상기 상담수수료를 산출하는 단계

를 포함하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 2.

제 1 항에 있어서, 상기 상담 서비스 제공 방법은

상기 통신 채널이 종료되면 상기 질문자 단말기로부터 상기 최종 상담자에 대한 평가 결과를 수신하여, 상기 평가 결과에 따라 상기 최종 상담자의 상담 수수료율을 조절하는 단계를 더 포함하는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 3.

제 1 항에 있어서, 상기 상담 서비스 제공 방법은

상기 상담을 승낙한 상담후보자의 정보를 상기 질문자 단말기로 전송하는 단계를 더 포함하는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 4.

제 3 항에 있어서, 상기 상담을 승낙한 상담후보자의 정보는

상담 가능 시간, 상담 수수료율, 성별, 지역, 상담 이력, 직업, 전문 분야 중의 적어도 어느 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 5.

제 1 항에 있어서, 상기 복수의 상담후보자는

상기 질문이 해당되는 카테고리에 속하는 상담후보자인 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 6.

제 1 항에 있어서, 상기 복수의 상담후보자는

상기 질문이 해당되는 카테고리에 속하는 상담후보자 중 소정의 웹서버에 로그인되어 있는 상담후보자인 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 7.

제 1 항에 있어서, 상기 상담 서비스 제공 방법은

상기 상담을 승낙한 상담후보자 목록을 소정의 기준 데이터에 따라 정렬하는 단계를 더 포함하는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 8.

제 7 항에 있어서, 상기 소정의 기준 데이터는

상기 상담을 승낙한 상담후보자의 상담 가능 시간, 상담 수수료율, 지역, 상담 이력수 중의 어느 하나인 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 9.

제 7 항에 있어서, 상기 소정의 기준 데이터는

상기 질문자에 의해 선택될 수 있는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

#### 청구항 10.

제 1 항에 있어서,

상기 최종 상담자와 상기 질문자간 상담을 위한 통신 채널 형성을 허용하는 단계는,

상기 질문자 단말기로부터 수신한 콜렉트 콜 전화번호를 상기 최종 상담자 단말기로 전송하는 단계를 포함하며,

상기 최종 상담자 단말기는 상기 콜렉트 콜 전화번호를 이용하여 상기 질문자 단말기로 전화호를 발신하는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

### 청구항 11.

제10항에 있어서, 상기 콜렉트 콜 전화번호는

상기 최종 상담자에게 노출되지 않으며, 통화가 종료된 이후에는 상기 최종 상담자의 단말기에서 삭제되는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

### 청구항 12.

제 1 항에 있어서, 상기 상담 서비스 제공 방법은

상기 질문자 단말기로부터 상기 질문 및 상기 질문에 상응하는 상담 내용의 공개 여부에 대한 선택 신호를 수신하는 단계를 더 포함하며,

상기 질문 및 상기 질문에 상응하는 상담 내용은 상기 공개 여부에 대한 선택 신호에 따라 제3자에게 이용될 수 있는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

### 청구항 13.

제 12 항에 있어서, 상기 상담 수수료는

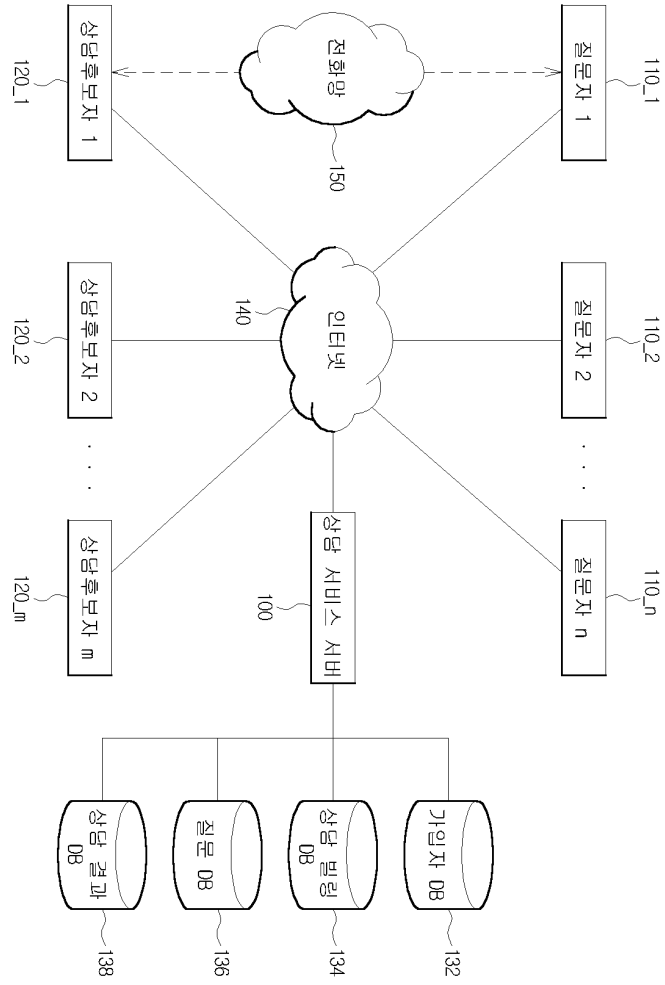
상기 공개 여부에 대한 선택 신호에 따라 달라지는 것을 특징으로 하는 상담 서비스 제공 방법.

### 청구항 14.

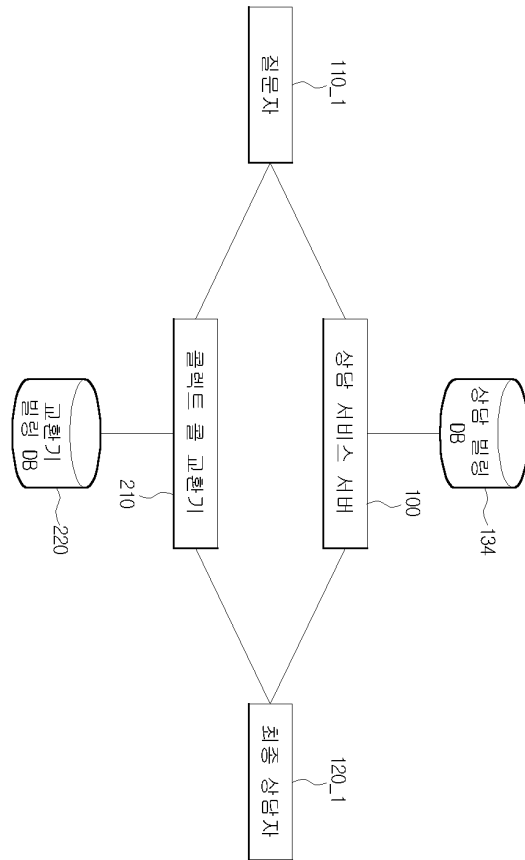
제 1 항 내지 제 13 항 중의 어느 한 항에 기재된 상담 서비스 제공 방법을 수행하기 위하여 디지털 처리 장치에 의해 실행될 수 있는 명령어들의 프로그램이 유형적으로 구현되어 있으며 디지털 처리 장치에 의해 판독될 수 있는 프로그램을 기록한 기록매체.

도면

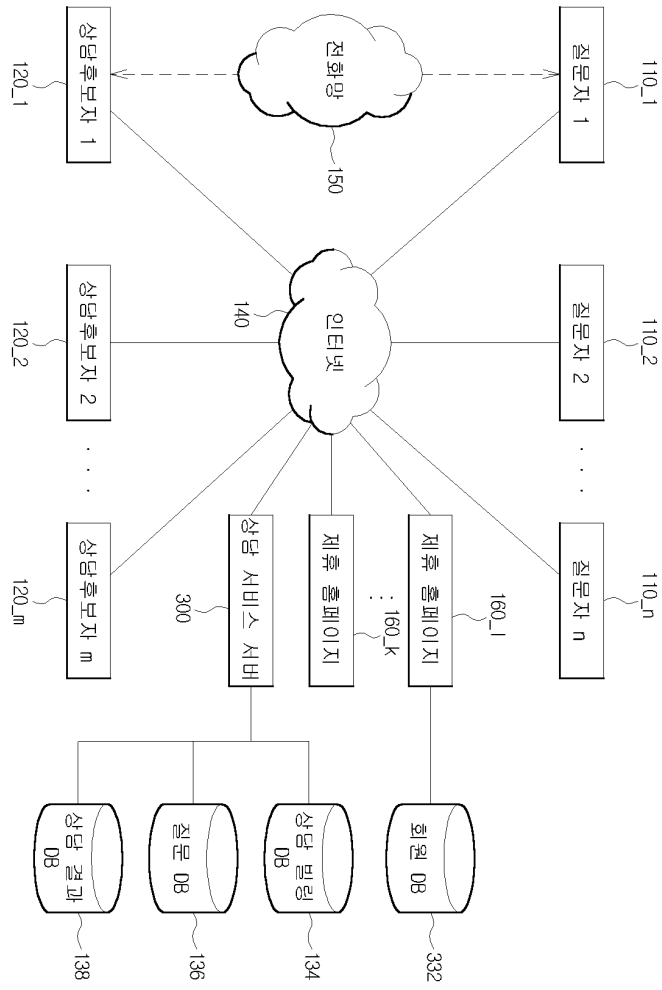
도면1



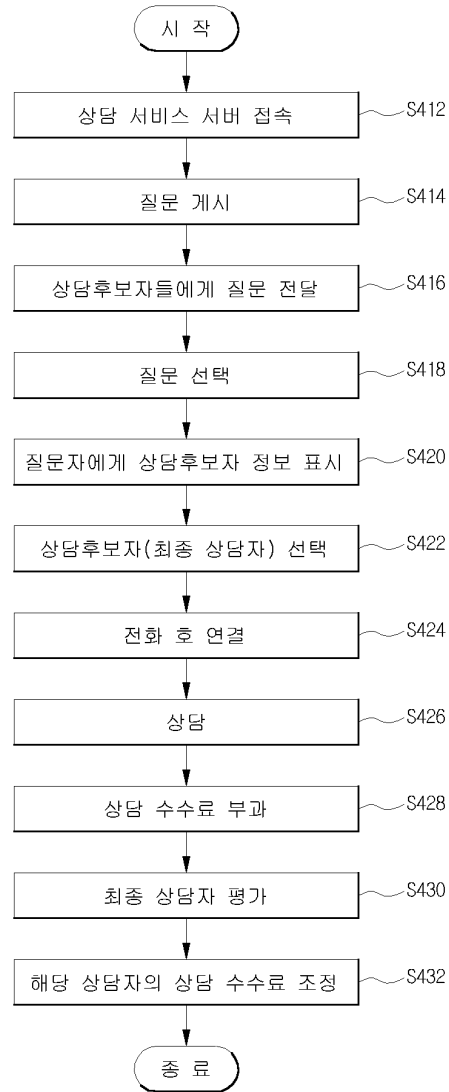
도면2



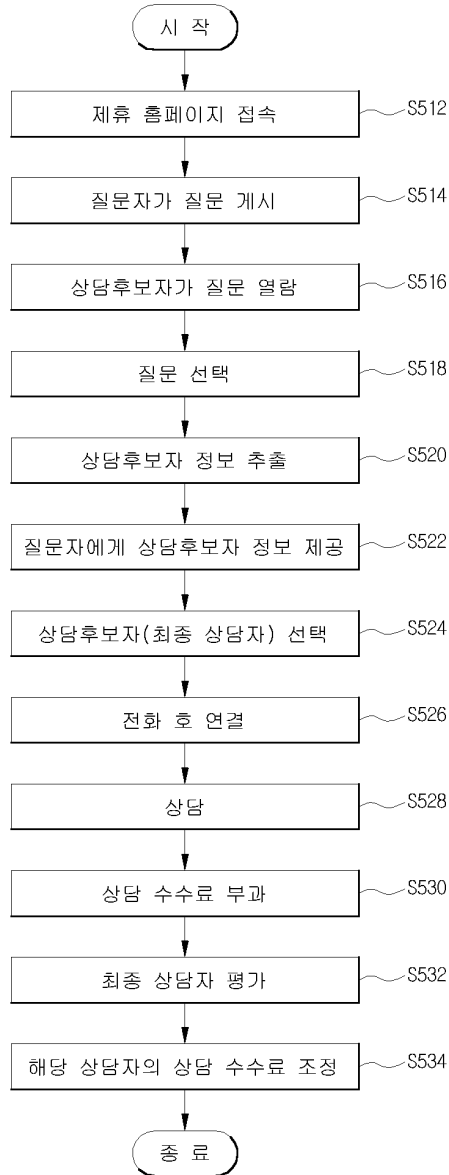
도면3



도면4



도면5



도면6

