【19】中華民國　　【12】專利公報　（U）

【11】證書號數：M688328
【45】公告日： 中華民國 115 (2026) 年 10 月 01 日
【51】Int. Cl.：　*G06F40/10 (2020.01)*　*G06F3/16 (2006.01)*
G06F17/40 (2006.01)　*G06Q30/01 (2023.01)*
G06Q50/10 (2012.01)

新型　　全 4 頁

【54】名　　稱：　智能行員訓練系統

【21】申請案號：　115207441　　【22】申請日： 中華民國 115 (2026) 年 08 月 05 日

【72】新型創作人：余淨儀 (TW) ；官心怡 (TW) ；朱冠燕 (TW) CHU, KUAN-YEN；張哲綸 (TW) CHANG, CHE-LUN；黃士珊 (TW) HUANG, SHIH-SHAN；王麗瑛 (TW) WANG, LI-YING；鄭竹珉 (TW) ；陳義旻 (TW)
【71】申 請 人：　中國信託商業銀行股份有限公司 CTBC BANK CO., LTD.
臺北市南港區經貿二路 166、168、170、186、188 號
【74】代 理 人：　楊祺雄；吳俊彥

【57】申請專利範圍

1. 一種智能行員訓練系統，適於與供一使用者操作的一使用端電子裝置通訊，並包含：一儲存單元；及一處理單元，電連接於該儲存單元；於一情境式對話訓練模式，該處理單元根據模擬客戶臨櫃辦理業務的一情境腳本，傳送一客戶訊息給該使用端電子裝置，使該使用端電子裝置以文字、圖片或語音的方式輸出；當該使用端電子裝置接收到該使用者以文字或語音輸入至該使用端電子裝置且對應於該客戶訊息的一答覆訊息，並將該答覆訊息傳送給該處理單元，該處理單元將該答覆訊息輸入一大語言模型以判斷該答覆訊息是否符合情境需求及服務規範而產生一答覆分析結果；該處理單元將該答覆分析結果傳送給該使用端電子裝置。
2. 如請求項 1 所述的智能行員訓練系統，其中，該答覆分析結果包含相關於服務話術及應對方式的一答覆修正建議。
3. 如請求項 1 所述的智能行員訓練系統，其中，該處理單元根據一業務準則資料、一作業規範資料、一正確服務模式資料及一腳本模板產生該情境腳本。
4. 如請求項 1 所述的智能行員訓練系統，其中，於一單據找錯模式，該處理單元將包含一單據影像的一找錯題目傳送給該使用端電子裝置；當該使用端電子裝置接收到該使用者輸入至該使用端電子裝置且對應於該找錯題目的一找錯答題資料，並將該找錯答題資料傳送給該處理單元，該處理單元判斷該找錯答題資料是否與該找錯題目對應的一找錯解答相符而產生一找錯答題分析結果；該處理單元將該找錯答題分析結果傳送給該使用端電子裝置。
5. 如請求項 1 所述的智能行員訓練系統，其中，於一系統操作訓練模式，該處理單元傳送可供該使用者操作的一系統模擬使用者界面給該使用端電子裝置；當該使用端電子裝置接收到該使用者輸入至該使用端電子裝置且對應於該系統模擬使用者界面的一操作指令或多個操作指令，並將該操作指令或該等操作指令傳送給該處理單元，該處理單元判斷該操作指令或該等操作指令是否與對應的一操作解答或多個操作解答相符而產生一操作分析結果；該處理單元將該操作分析結果傳送給該使用端電子裝置。

圖式簡單說明

本新型之其他的特徵及功效，將於參照圖式的實施方式中清楚地呈現，其中：圖 1 是本新型智能行員訓練系統的一個實施例的一硬體連接關係示意圖；圖 2 是該實施例的一流程圖，說明一情境式對話訓練模式；圖 3 是該實施例的一流程圖，說明一單據找錯模式；及圖 4 是該實施例的一流程圖，說明一系統操作訓練模式。

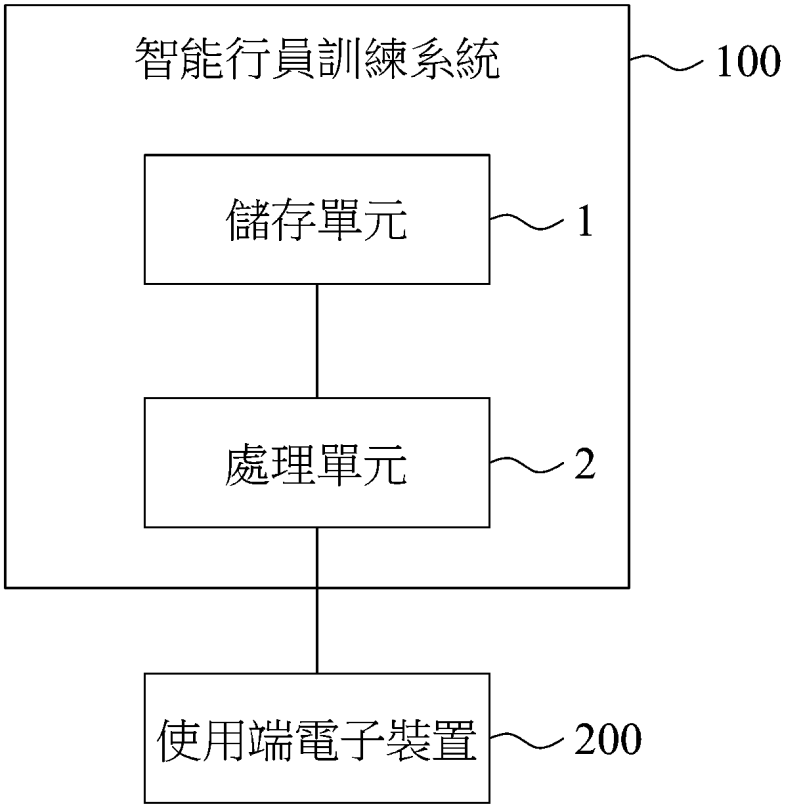


圖 1

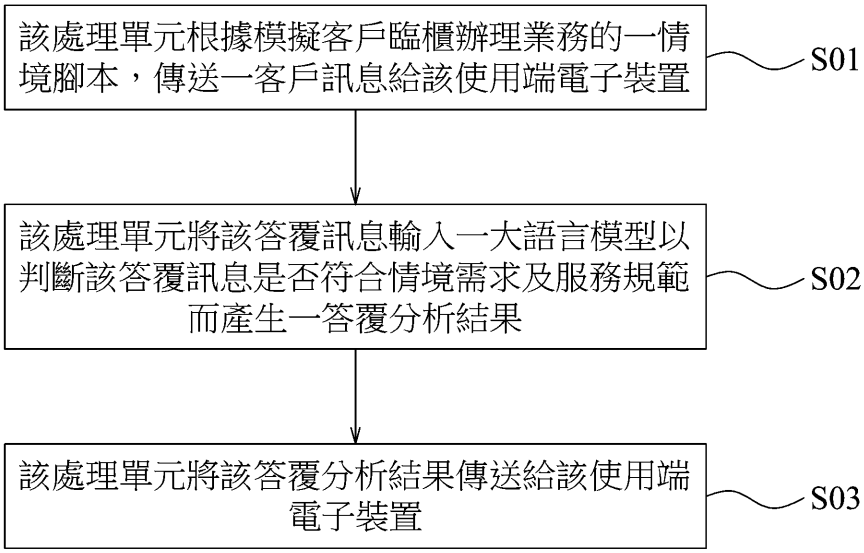

該處理單元根據模擬客戶臨櫃辦理業務的一情境腳本，傳送一客戶訊息給該使用端電子裝置
S01
該處理單元將該答覆訊息輸入一大語言模型以判斷該答覆訊息是否符合情境需求及服務規範而產生一答覆分析結果
S02
該處理單元將該答覆分析結果傳送給該使用端電子裝置
S03

圖 2

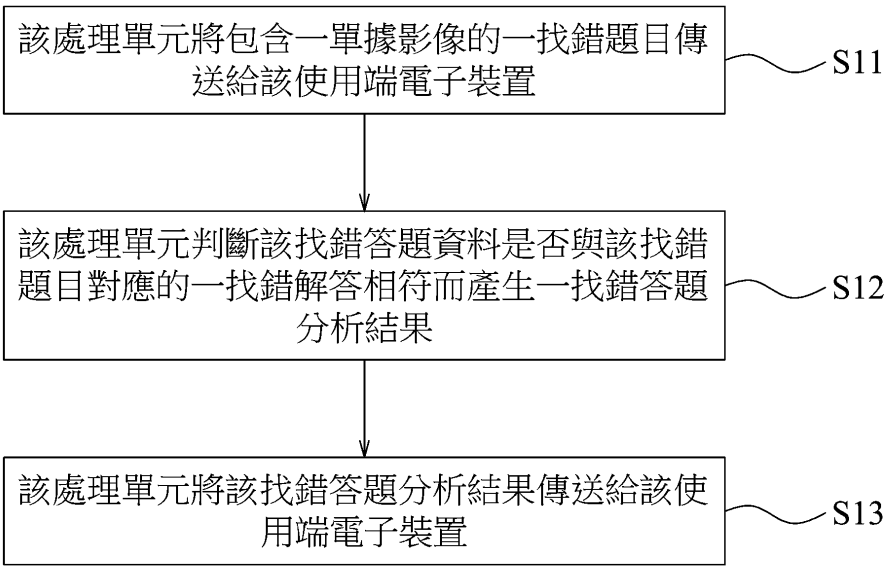

該處理單元將包含一單據影像的一找錯題目傳送給該使用端電子裝置
S11
該處理單元判斷該找錯答題資料是否與該找錯題目對應的一找錯解答相符而產生一找錯答題分析結果
S12
該處理單元將該找錯答題分析結果傳送給該使用端電子裝置
S13

圖 3

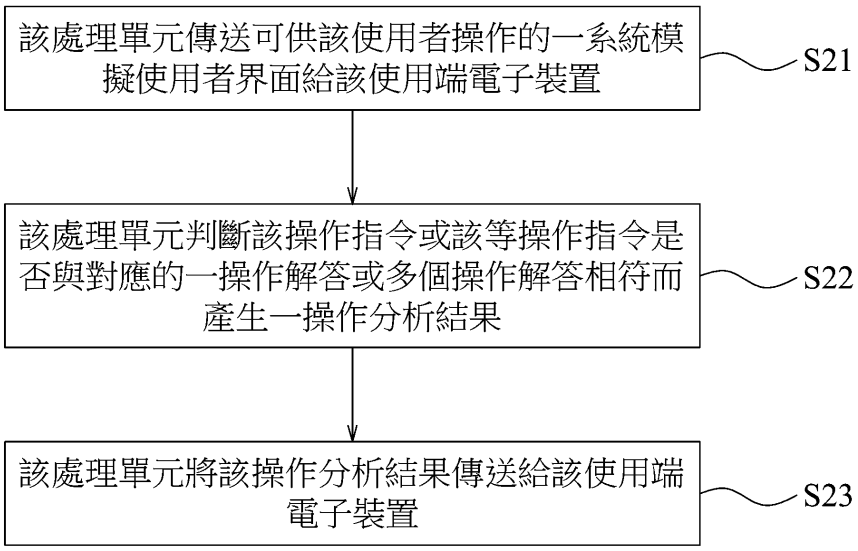

該處理單元傳送可供該使用者操作的一系統模擬使用者界面給該使用端電子裝置
S21
該處理單元判斷該操作指令或該等操作指令是否與對應的一操作解答或多個操作解答相符而產生一操作分析結果
S22
該處理單元將該操作分析結果傳送給該使用端電子裝置
S23

圖 4