

AI-FAQボット 設定用マニュアル



もくじ

環境設定とは

環境設定について [P3](#)

「_config_」シート [P4](#)

デフォルト項目 [P6](#)

ヒアリング機能・受付機能の違い [P9](#)

ヒアリング・受付の設定可能なタイミング [P10](#)

バリデーション項目 [P11](#)

ヒアリング機能とは

「_hearing_」シート [P13](#)

ヒアリングタブ [P14](#)

分析画面 [P15](#)

ヒアリングシートの設定

イベント項目名 [P18](#)

項目名・質問メッセージ [P19](#)

選択肢 [P20](#)

次の項目 [P21](#)

受付機能とは

「_application_」シート [P22](#)

受付タブ [P23](#)

分析画面 [P24](#)

受付シートの設定

イベント項目名 [P25](#)

項目名・質問メッセージ [P26](#)

入力 [P27](#)

次の項目 [P28](#)

次の項目（_initiated） [P29](#)



はじめに

この度は「AI-FAQボット」をご利用いただき誠にありがとうございます。

このマニュアルでは「AI-FAQボット」で設定できる内容について詳しくご説明いたします。

内容は「環境設定」「ヒアリング機能」「受付機能」の詳細となります。

※機能追加等により画面表示が異なる場合がございます

管理者の方向け案内やQAデータの作成方法は別途マニュアルをご用意しております。

[マニュアルページ](#)をご確認ください。

ご不明な点はAI-FAQボット事務局（support@faq-bot.ai）にお問い合わせください。



環境設定とは

環境設定について

回答を見つけられなかった際のメッセージや通知先、絞り込みを終了する数など、さまざまな項目を「環境設定」にて設定します。画面に表示されている項目はデフォルトの状態です。記載されている内容を変更したい場合は「_config_」シートで指定して管理ツールへインポートするか、管理ツール画面上で直接編集します。

※管理ツールの操作詳細は別途「管理者用マニュアル」をご参照ください。

項目名と現在設定されている値

編集画面で値を変更できます

カテゴリ指定可能な項目には+マークが表示されます

変更した値の取消ができます

ヘルプ画面が開いて設定の詳細確認できます



環境設定とは

「_config_」シート 1/2

環境設定はインポートするExcel®ファイルに「_config_」シートを作成するか、管理ツール画面の環境設定タブ内で直接編集し設定できます。

※管理ツール画面の操作詳細は別途「管理者用マニュアル」をご参照ください。

	A	B
1	categories_num_per_page	5
2	completion_notice@資料請求	sales@faq-bot.ai direct#資料請求共有
3	completion_notice@イベント・セミナー	event@faq-bot.ai
4	prompt_root	製品についてはこちらからどうぞ。カテゴリーを選ぶかメッセージを入力してください。
5	toolbar_answers	0

categories_num_per_page :

1メッセージあたり表示するカテゴリーの数を「5」に変更します。

completion_notice@資料請求 :

資料請求のカテゴリーで受付機能が利用された際に「sales@faq-bot.ai」と「direct」の「資料請求共有」というトークルームに通知します。 ※directなどチャットツールへの通知はチャット連携オプションを利用していないと利用できません。

completion_notice@イベント・セミナー :

イベント・セミナーのカテゴリーで受付機能が利用された際に「event@faq-bot.ai」に通知します。

prompt_root :

はじめにボットから送信するメッセージを「製品についてはこちらからどうぞ。カテゴリーを選ぶかメッセージを入力してください。」に設定します。

toolbar_answers :

よくある質問として表示する質問の数を「0（表示しない）」に設定します。



「_config_」シート 2/2

【カテゴリーの指定】

項目名の後に@カテゴリー名と記載することでカテゴリーの指定が可能です。
指定できる項目については環境設定画面に記載しています。

例：

	A	B
1	completion_notice@資料請求	sales@faq-bot.ai direct#資料請求共有
2	completion_notice@イベント・セミナー	event@faq-bot.ai

※サブカテゴリー以下を指定する場合はカテゴリーから記載してください。

例：completion_notice@資料請求@AI-FAQボット@クラウド版

【通知先の指定】

質問が見つからなかったときや受付機能を利用した場合、メールやチャットで通知が可能です。

※チャット通知はオプション契約をしていない場合はご利用いただけません。詳しくはお問い合わせください。

※連携ボットが指定したトークルームに参加している必要があります。（ペアトーク又はグループトーク）

direct#トークルーム名 direct#アカウント名	LINEWORKS#ユーザID	Slack#トークルーム名 Slack#アカウント名	Yammer#トークルーム名 Yammer#アカウント名
Skype#アカウント名	Teams#アカウント名	Chatwork#トークルーム名 Chatwork#アカウント名	



デフォルト項目 1/3

環境設定のデフォルトの値と簡単な説明になります。「_config_」シートから項目を削除した場合はデフォルトの値に戻ります。
詳しい説明は管理画面上のオンラインヘルプでご確認ください。

項目	デフォルトの値	簡易説明
auto_link		回答文やヒアリング/受付シナリオのメッセージに記載されたURLとメールアドレスをハイパーリンクに設定するかどうか (on、off)
categories_num_per_page	6	1回のメッセージで表示するカテゴリーの上限数 (1~20)
clustering_type	keyword	カテゴリーがなくなった際にカテゴリーを自動生成して選択できるようにするかどうか、その手法 (off、keyword、kmeans)
common_words	on	AI-FAQポットに搭載されている一般的な類義語辞書を使うかどうか (on、off)
completion_notice		受付機能を利用した時の通知先 デフォルトのままだと誰にも通知されない メールアドレスは20件、チャットは10件まで指定可能 (改行区切り)
expanded_search	off	回答が見つからなかったときに、絞り込んだカテゴリー以外の回答候補を表示する場合は on、表示しない場合は off を指定
first_categories	on	ポットのウィンドウを開いた際の、カテゴリーの表示・非表示 最初はテキスト入力による検索をさせたい場合はoffにする (on、off)
full_search	off	テキスト入力による検索を行った場合の検索対象 on : 質問文とタグと回答文とカテゴリー half : 質問文とタグとカテゴリー off : 質問文とタグ
go_back		受付やヒアリングのシナリオ中にひとつ前の項目に戻って修正するためのボタン名を設定 指定のない場合はボタンは非表示
go_home		「はじめに戻る」ボタンを表示するかどうかの設定 デフォルトは非表示 表示する場合はボタンの名前を指定
keywords_num_per_page	7	自動生成するカテゴリーの上限数 (1~20)



項目	デフォルトの値	簡易説明
navigation_expanded_search	カテゴリ外の候補を表示	絞り込みの結果が複数あり、かつ not_filtering_num 以下のときに、絞り込んだカテゴリ以外の回答候補を表示するためのボタン名
next_categories	▼次のカテゴリ▼	次のカテゴリを表示するときのボタン名 記載をなくすとすべてのカテゴリが表示される ※空白を指定しているとデフォルト値が設定される
no_target	(該当なし)	サブカテゴリと同階層の回答を表示するためのボタン名 記載をなくすと非表示 ※空白を指定しているとデフォルト値が設定される
not_filtering_num	5	質問数が指定の数字以下になった場合に絞り込みを終了（1～20）して質問文を表示
not_found_message	回答を見つけられず、すみませんでした。	回答が見つからなかった場合のメッセージ ※カテゴリ指定・通知可能（P5参照）
not_narrowed_down	入力したキーワードがすべての候補に含まれるため、絞り込みませんでした。	すべての候補に該当する場合のメッセージ
not_satisfied_message	適切な回答を提供できず、申し訳ありません。	回答が期待と異なった場合のメッセージ ※カテゴリ指定・通知可能（P5参照）
prev_categories	▲前のカテゴリ▲	前のカテゴリを表示するときのボタン名 記載をなくすとすべてのカテゴリが表示される ※空白を指定しているとデフォルト値が設定される
prompt_candidates	候補は以下になります。 お聞きになりたい質問文を以下から選んでいただくか、なければ別の絞り込みをしてください。	質問文を表示する時に表示するメッセージ
prompt_category	候補を出すために絞り込みをお願いします。 入力していただくか、以下から選んでください。	カテゴリで絞り込みをする時のメッセージ



項目	デフォルトの値	簡易説明
prompt_confirm	お聞きになりたい回答を得ることはできましたか？	期待した回答だったかの確認用メッセージ 選択肢は「はい」「いいえ」
prompt_expanded_search	選択しているカテゴリ以外で回答候補が見つかりました。表示しますか？	回答が見つからなかったときに、絞り込んだカテゴリ以外の回答候補を表示するか確認するメッセージ
prompt_feedback_ok	求める回答をご提供できて嬉しいです。	prompt_confirmで求める回答だった場合のメッセージ
prompt_keyword	候補を出すためにさらに絞り込みをお願いします。 以下の言葉から選ぶか、他のキーワードを入力してください。	カテゴリ検索をさせない場合のメッセージ
prompt_root	お聞きになりたいことを入力していただくか、以下から選んでください。	ボットからはじめに話しかける際のメッセージ
reduce_filter	< (絞り込みを減らす)	1つ前に戻るボタンの名称 記載をしない場合はボタン非表示
sort_by	score	カテゴリと質問文を表示する順序を指定する score : よく質問される順 description : FAQデータの記載順
toolbar_answers	3	よくある質問を表示する数 (0~10) 0を指定した場合は非表示
toolbar_buttons	off	最初に戻る、1つ戻るボタンを入力欄の上に表示するかどうか on : 表示する off : 選択肢に表示
user_tag	on	タグを自動学習をさせるかどうか on : 自動学習する off : 自動学習しない 検索結果を厳密に制御したい場合や、回答率が良い場合、または長期間メンテナンスができない場合などにはoffを推奨



ヒアリング機能・受付機能の違い

ヒアリング機能は、ユーザーに対してヒアリングを行う機能です。

連絡先を聞くことでユーザーを特定したり、

知りたかったことを直接入力してもらうことでQAの改善に生かすことが可能です。

ヒアリング機能は「ヒアリングシート」か、管理ツール画面の「ヒアリングタブ」から設定します。

設定した項目に環境設定で通知先が設定されている場合はメールや、チャットで通知されます。

受付機能はボットから直接申し込みを受付する機能です。

分析ツールの受付タブからcsvダウンロードが可能です。

受付機能は「受付（アプリケーション）シート」か、管理ツール画面の「受付タブ」から設定します。

受付したことを通知したい場合は、別途環境設定にて通知の設定をする必要があります。

メール・チャット（※オプション契約者のみ）での通知が可能です。



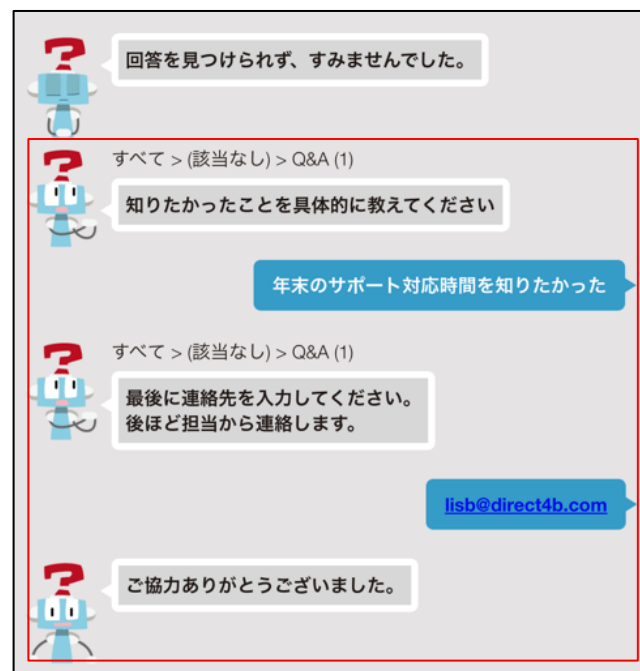
ヒアリング・受付の設定可能なタイミング

ユーザーの問い合わせで、下記の状態になった時にヒアリング・受付を行うことができます。
またそれぞれ、@をつけるとカテゴリーの指定が可能になります。

例：_not_found@製品説明@資料請求

※製品説明カテゴリーの下の資料請求というカテゴリーで回答が見つからなかった時

1. _initiated ...ウィジェットが開かれた時
2. _satisfied ...回答が期待通りの時
3. _not_found ...回答が見つからなかった時
4. _not_satisfied ...回答が期待と異なった時



「_not_found」の時にヒアリングの設定を行った画面



バリデーション項目 1/2

ヒアリング・受付の機能でご利用いただけるバリデーション一覧になります。

設定用シートのC列に記載（または管理ツール画面上で設定）すると利用者の方の入力内容の制限や住所の自動入力が可能となります。

※オンラインヘルプでもバリデーション内容をご確認いただけます。

※管理ツール画面の操作詳細は別途「管理者用マニュアル」をご参照ください。

項目	種類	バリデーション内容
[input:text]	任意のテキスト	なし
[input:num]	数字	数字（整数）のみ入力可能
[input:full-width]	全角	全角のみ入力可能
[input:full-width-hiragana]	全角ひらがな	全角ひらがなのみ入力可能
[input:full-width-kana]	全角カタカナ	全角カタカナのみ入力可能
[input:half-width]	半角	半角のみ入力可能
[input:ymd]	年月日	半角で以下のフォーマットのみ入力可能 yyyy/mm/dd yyyy-mm-dd yyyymmdd
[input:md]	月日	半角で以下のフォーマットのみ入力可能 mm/dd mm-dd mmdd



バリデーション項目 2/2

項目	種類	バリデーション内容
[input:hm]	時刻	半角で以下のフォーマットのみ入力可能 hh:mm hhmm
[input:postcode]	郵便番号	郵便番号の形式のみ入力可能 実際に存在する郵便番号のみ許可 入力された値による住所検索が可能（P24参照）
[input:tel]	電話番号	電話番号の形式のみ入力可能
[input:mail]	メールアドレス	メールアドレスの形式のみ入力可能
[input:birthday]	生年月日	半角数字のみ入力可能 未来の日付の設定は入力不可
[input:age]	年齢	半角数字のみ入力可能 整数以外、マイナス、150歳以上の入力不可
[input:{正規表現}]	正規表現	{ }内に記載した正規表現でバリデーション
[○○:△△]	選択肢	○○=表示ボタン名、△△=値 ○○と△△が同じ場合は△△は省略可能（P25参照）



ヒアリング機能とは

「_hearing_」シート

ヒアリング内容はインポートするExcel®ファイルに「_hearing_」シートを作成するか、管理ツール画面の「ヒアリングタブ」から設定できます。
シート作成時の設定詳細はP16～P19をご参照ください。

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_initiated			initiated_name
3	initiated_name	お名前を教えてください	[input:text]	initiated_mail
4	initiated_mail	メールアドレスを教えてください	[input:text]	initiated_end
5	initiated_end	問い合わせを進めさせていただきます		_next
6				
7	_satisfied			satisfied_reasons
8	satisfied_reasons	他にも知りたいことがあれば記入してください。担当から連絡します	[input:text]	satisfied_end
9	satisfied_end	ご協力ありがとうございました		_top :
10				
11	_not_found			not_found_reason
12	not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_found_end
13	not_found_end	ご協力ありがとうございました		_top
14				
15	_not_satisfied			not_satisfied_reasons
16	not_satisfied_reasons	回答内容についてお聞かせください	[回答内容が全く違う] [関連項目だが、意図した回答ではない]	not_satisfied_sono2
17	not_satisfied_sono2	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_satisfied_end
18	not_satisfied_end	ご協力ありがとうございました		_back



ヒアリング機能とは

ヒアリングタブ

ヒアリングタブではヒアリングシナリオの追加や、登録されている内容の確認/編集/削除ができます。

QAデータ

AIチャットボット

分析

アカウント

お知らせ

ホーム

ai-faq

FAQ (223) ファイル 同義語 (0) **ヒアリング** 受付 環境設定 オンラインヘルプ

追加 **編集/削除** **新規追加画面**

not_found 人事部用

● 回答が見つからなかった際のヒアリング

1	*pickup*not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]
2	not_found_contact	連絡先を教えてください	[input:text]
3	not_found_end	ご協力ありがとうございました	

not_satisfied 人事部用

● 期待と異なる回答だった際のヒアリング

1	not_satisfied_reasons	回答内容についてお聞かせください	[回答内容が関連項目]
2	not_satisfied_sono2	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]
3	not_satisfied_sono3	連絡先とお名前を入力してください（後ほど担当者から連絡致します）	[input:text]

ヒアリングシナリオ追加

識別子名 **必須**

_satisfied

ラベル

人事部用

No	項目名	質問メッセージ	入力	次の項目
1	satisfied_reasons	他にも知りたいことがあれば教えてください	[input:text]	satisfied_end

保存 キャンセル

Powered by AI-FAQボット



ヒアリング機能とは 分析画面

ユーザが回答したヒアリング内容は、「_not_found」、「_not_satisfied」のみ分析画面で確認できます。
[分析]->[回答なし]タブ、[分析]->[期待と異なる回答]タブで確認することができます。

※その他ヒアリング内容は「グラフ」タブの対話ログCSVをダウンロードしてご確認ください。

回答が期待と異なった質問

期間設定

期間: 2019年10月 ~ 2019年10月

回答が期待と異なった質問

- ・ 回答が見つからなかったキーワード
- ・ 回答が期待と異なった質問

対応状況で絞り込み

対応状況コメント記入/対応済みのものにチェック

クリックで対話ログ情報表示

ヒアリングしたすべての質問と回答

トップカテゴリーをクリックして絞り込み



ヒアリング機能とは

分析画面 トピックス

指定したヒアリング項目に回答があった場合、ヒアリング回答が表示されます。(日付降順、5件表示)

ai-faq

トピックス ランキング グラフ 回答なし 期待と異なる回答 受付

トピックスタブ

期間： 2022年08月 ~ 2022年08月

重要なヒアリング項目の回答

ヒアリングシナリオの項目名に接頭辞(Prefix) ***pickup*** をつけた項目がピックアップされます。

- オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？
- お勧めのランチデリバリーを知りたかった

※指定方法※

ヒアリングシナリオの項目名の接頭辞に
pickup をつけます。

例： ***pickup*not_found_reason**

FAQ (223) ファイル 同義語 (0) ヒアリング 受付 環境設定

_not_found 人事部用

1 ***pickup*not_found_reason** 知りたかったことを具体的に教えてください



ヒアリング機能とは

分析画面 トピックス②

トピックス画面で表示された回答をクリックすると、詳細対話ログ画面が表示されます。
「FAQに追加」ボタンからそのままFAQとして編集し登録することができます。

詳細対話ログ

対応状況	<input type="checkbox"/> チェックすると対応済に更新されます
問い合わせ 絞り込み	サービスの問い合わせ サービスの問い合わせ
質問文 回答文	オンラインサポートはありますか？ いいえ、ありません。
ヒアリング質問1 ヒアリング回答1	回答内容についてお聞かせください 関連項目だが、意図した回答ではない
ヒアリング質問2 ヒアリング回答2	最後に連絡先を入力してください。後ほど担当から連絡します。 オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？

UID

2022/08/18 22:48:40 (候補:315)
遠慮なく何でも聞いてください！
[相大ごみ全般]
[申し込み方法]
[相大ごみの出し方]
[収集方法]
[契約関係]
[サービスの問い合わせ]
[利用関係]
[他社比較・導入事例・資料請求]
[▼次のカテゴリ▼]

FAQ追加

対応状況: FAQ追加

問い合わせ
絞り込み: カテゴリー

質問文
回答文: 質問 **必須**
オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？

ヒアリング質問
ヒアリング回答: 回答 **必須**

UID: ラベル

2022/08/18 22:48:40

タグ

OK キャンセル



イベント項目名

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_not_found			not_found_reason
3	not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_found_contact
4	not_found_contact	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_found_end
5	not_found_end	ご協力ありがとうございました。		_top
6				
7	_not_satisfied			not_satisfied_reasons
8	not_satisfied_reasons	回答内容についてお聞かせください	[回答内容が全く違う] [関連項目だが、意図した回答ではない]	not_satisfied_sono2
9	not_satisfied_sono2	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_satisfied_sono3
10	not_satisfied_sono3	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_satisfied_end
11	not_satisfied_end	ご協力ありがとうございました		_back
12				
13				

①: 項目名 (A列) の設定
②: イベントブロック (A列) の設定

① イベント項目名

名称は固定で変更できません。各イベントに1ケースずつヒアリングを設定できます。必要なイベントのみ記載してください。カテゴリーを指定することでイベントを複数作成できますが、同じイベントは登録できません。

_initiated ... ウィジェットが開かれた時

_satisfied ... 回答が期待通りの時

_not_found ... 回答が見つからなかった時

_not_satisfied ... 回答が期待と異なった時

② イベントブロック



項目名・質問メッセージ

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_not_found			not_found_reason
3	not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_found_contact
4	not_found_contact	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_found_end
5	not_found_end	ご協力ありがとうございました。		_top
6				
7	_not_satisfied			not_satisfied_reasons
8	not_satisfied_reasons	回答内容についてお聞かせください	[回答内容が全く違う] [関連項目だが、意図した回答ではない]	not_satisfied_sono2
9	not_satisfied_sono2	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_satisfied_sono3
10	not_satisfied_sono3	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_satisfied_end
11	not_satisfied_end	ご協力ありがとうございました		_back
12				
13				

① 項目名 (rows 3, 8, 9)
② 質問メッセージ (row 3)

①項目名

自由に設定できます。記号は「-」「_」のみ使用できます。(32文字以下)「_」から項目名を始めることはできません。

※特に重要な項目に対して項目名の接頭辞に *pickup* をつけると、分析画面の「トピックス」タブに回答を表示させることができます。

「次の項目」と「項目名」は一致している必要があるため、ピックアップする前の行の「次の項目」にも「*pickup*」をつけてください。

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_not_found			*pickup*not_found_reason
3	*pickup*not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください。	[input:text]	not_found_end
4	not_found_end	ご協力をいただきまして、誠にありがとうございました。		_top

②質問メッセージ

チャットボットが話しかけるメッセージを設定します。改行はそのまま反映されます。

メッセージには特定の文字「#」、「[」、「>」を含めることができません。ただし、太文字として強調したい場合や、色やサイズを変更したい場合には、以下のように指定することが可能です。

記載例：強調したい太字

赤色にしたい文字

サイズを大きくしたい文字



選択肢

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_not_found			not_found_reason
3	not_found_reason	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_found_contact
4	not_found_contact	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_found_end
5	not_found_end	ご協力ありがとうございました。		_top
6				
7	_not_satisfied			not_satisfied_reasons
8	not_satisfied_reasons	回答内容についてお聞かせください	[回答内容が全く違う] [関連項目だが、意図した回答ではない]	not_satisfied_sono2
9	not_satisfied_sono2	知りたかったことを具体的に教えてください	[input:text]	not_satisfied_sono3
10	not_satisfied_sono3	最後に連絡先を入力してください。 後ほど担当から連絡します。	[input:text]	not_satisfied_end
11	not_satisfied_end	ご協力ありがとうございました		_back
12				
13				

① points to the 'not_found_reason' cell in column A.
③ points to the 'not_satisfied_reasons' cell in column C.

③ 選択肢

入力タイプを設定します。テキスト入力と選択肢ボタンを同時に設定することも可能です。

- ・ テキスト入力 : [input:text]
- ・ 選択肢ボタン（最大8個） : [ボタンに表示する文字]



次の項目

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	<code>_initiated</code>			<code>initiated_name</code>
3	<code>initiated_name</code>	お名前を教えてください	<code>[input:text]</code>	<code>initiated_mail</code>
4	<code>initiated_mail</code>	メールアドレスを教えてください	<code>[input:text]</code>	<code>initiated_end</code>
5	<code>initiated_end</code>	問い合わせを進めさせていただきます		<code>_next</code>

④次の項目

次に実施する項目名を指定します。下の行の①「項目名」と一致している必要があります。

最後の値には、ヒアリング終了後の動作として下記のどちらかを設定してください。

- ・最初に戻る：`_top`
- ・ヒアリングが行われる直前の選択肢を表示：`_back`

※「`_initiated`」のイベント項目を利用する際は「`_top`」「`_back`」は利用できません。

入力タイプ後に「>」と『次の項目』を指定することで、その選択肢を選択した際に遷移する項目を指定できます。

指定できるのは、その項目より後の行に記載した項目です。

例) 「はい」>確認 「はい」を選択すると次に項目名「確認」を実施する

「いいえ」>`_redo` 「いいえ」を選択するとこれまでの入力内容を破棄して最初から申し込みをやり直す

(`_initiated`のみ)

次に実施する項目名を指定します。下の行の①「項目名」と一致している必要があります。

最後の値には、ヒアリング終了後の動作として下記のどちらかを設定してください。

- ・ヒアリングを終了してFAQのトップに遷移する：`_next`
- ・ヒアリングに回答した内容をキーワードとして検索する：`_post`

※「`_satisfied`」「`_not_found`」「`_not_satisfied`」は利用後のヒアリング項目のため上記の次の項目は利用できません。



受付機能とは

「_application_」シート

受付内容はアップロードするExcel®ファイルに「_application_」シートを作成するか、管理ツール画面の環境設定タブ内で直接編集し設定できます。

※管理ツール画面の操作詳細は別途「管理者用マニュアル」をご参照ください。

シートの名前は「_application#受付名_」で設定する必要があります。

受付はカテゴリーや状況に応じて複数登録可能ですが、それぞれ異なる受付名の「_application_」シートを登録する必要があります。

項目名	メッセージ	入力	次の項目
_satisfied@資料請求			開始
開始	このままチャットで申し込みますか？	[[はい:null] [[いいえ:null]>_redo	製品名
製品名	対象の製品の名前を教えてください。 複数ある場合は、ひとつずつお願いします。	[input:text]	氏名
氏名	お名前を教えてください。	[input:text]	郵便番号
郵便番号	郵便番号を教えてください。	[input:postcode]	住所
住所	住所:{住所(郵便番号)}番地や建物名があれば、教えてください。	[スキップ:null] [input:text]	電話番号
電話番号	電話番号をハイフンなしで教えてください。	[input:tel]	メールアドレス
メールアドレス	メールアドレスを教えてください。	[input:mail]	備考
備考	コメントがあれば教えてください。	[特になし]>確認 [input:text]	確認
確認	入力内容を確認してください。{getConfirm()}	[問題なし:null] [やり直し:null]>_redo	_accept
_accept	チャットで申し込みが完了しました。 受付番号:{acceptNumber} 一両日中にメールにて連絡をいたしますので、ご確認ください。	[閉じる]>_close	_top

※資料請求というカテゴリーで求める回答を得られた際に受付を行う受付シートです。



受付機能とは 受付タブ

受付タブでは受付シナリオの追加や、登録されている内容の確認/編集/削除ができます。
複数の受付内容を登録する場合は受付名が一意となるようにして登録してください。

株式会社L is B

FAQ (223) ファイル 同義語 (0) ヒアリング **受付** 環境設定 オンラインヘルプ

資料請求 受付名
_satisfied 受付を開始する条件 (※正しい回答に辿り着いた場合の記載)

編集/削除 追加

新規追加画面

No.	項目名	質問メッセージ	入力	次の項目
1	開始	このままチャットで申請しますか?	[[はい:null][いいえ:null]>_redo]	氏名



受付機能とは 分析画面

ユーザが回答した受付内容は、分析ツールの受付タブでCSVをダウンロードできます。

株式会社L is B

トピックス ランキング グラフ 回答なし 期待と異なる回答 受付 期間設定

期間: 2021年01月 ~ 2021年01月

受付名

資料請求 (3) 受付済の件数

項目: 製品名 / 氏名 / 郵便番号 / 住所 / 電話番号 / メールアドレス / 備考 項目

CSVファイル csvのダウンロード



受付シートの設定

イベント項目名

	A	B	C	D
1	項目名	メッセージ	入力	次の項目
2	<u>satisfied@資料請求</u>	①		開始
3	開始	このままチャットで申し込みますか？	[[はい:null] [[いいえ:null]>_redo	製品名
4	製品名	対象の製品の名前を教えてください。 複数ある場合は、ひとつずつお願いします。	[input:text]	氏名
5	氏名	お名前を教えてください。	[input:text]	郵便番号
6	郵便番号	郵便番号を教えてください。	[input:postcode]	住所
7	住所	住所: {住所(郵便番号)}番地や建物名があれば、教えてください。	[スキップ:null] [input:text]	電話番号
8	電話番号	電話番号をハイフンなしで教えてください。	[input:tel]	メールアドレス
9	メールアドレス	メールアドレスを教えてください。	[input:mail]	備考
10	備考	コメントがあれば教えてください。	[特になし]>確認 [input:text]	確認
11	確認	入力内容を確認してください。{getConfirm()}	[問題なし:null] [やり直し:null]>_redo	_accept
12	_accept	チャットで申し込みが完了しました。 受付番号: {acceptNumber} 一両日中にメールにて連絡いたしますので、ご確認ください。	[閉じる]>_close	_top

①イベント項目名

名称は固定で変更できません。

改行すると複数イベントを指定できます。（他の受付シートで指定した項目名と重複は設定できません）

_initiated ...ウィジェットが開かれた時

_satisfied ...回答が期待通りの時

_not_found ...回答が見つからなかった時

_not_satisfied ...回答が期待と異なった時



受付シートの設定

項目名・質問メッセージ

項目名	メッセージ	入力	次の項目
開始	このままチャットで申し込みますか？	{はい:null} {いいえ:null}>_redo	開始
製品名	対象の製品の名前を教えてください。 複数ある場合は、ひとつずつお願いします。	[input:text]	製品名
氏名	お名前を教えてください。	[input:text]	氏名
郵便番号	郵便番号を教えてください。	[input:postcode]	郵便番号
住所	住所: {住所(郵便番号)}番地や建物名があれば、教えてください。	[スキップ:null] [input:text]	住所
電話番号	電話番号をハイフンなしで教えてください。	[input:tel]	電話番号
メールアドレス	メールアドレスを教えてください。	[input:mail]	メールアドレス
備考	コメントがあれば教えてください。	{特になし}>確認 [input:text]	備考
確認	入力内容を確認してください。{getConfirm()}	{問題なし:null} {やり直し:null}>_redo	確認
_accept	チャットで申し込みが完了しました。 受付番号: {acceptNumber} 一両日中にメールにて連絡をいたしますので、ご確認ください。	[閉じる]>_close	_accept

①項目名

自由に設定できます。記号は「-」「_」が使用できます。（32文字以下） 上の行の④「次の項目」と一致している必要があります。最後の項目は必ず「_accept」を設定してください。

※「_」から項目名を始めることはできません

②メッセージ

チャットボットが話しかけるメッセージを設定します。改行はそのまま反映されます。

{住所（項目名）} ...[input:postcode]で入力した郵便番号から取得した住所が表示されます。項目名は[input:postcode]を指定した行の項目名を入力します。 例) {住所（郵便番号）}

{getConfirm()} ... これまでに入力した内容を表示します。

{acceptNumber} ... 自動採番される番号を表示します。通知メールやCSVに表示されます。

※「項目名」と「次の項目」では「#」、「[」、「>」はメッセージに利用できません。

ただし、太文字として強調したい場合や、色やサイズを変更したい場合には、以下のように指定することが可能です。

記載例：強調したい太字

赤色にしたい文字

サイズを大きくしたい文字 ©L is B Corp.



受付シートの設定

入力

	A	B	C	D
1	項目名	メッセージ	入力	次の項目
2		<code>satisfied@資料請求</code>		開始
3	開始	このままチャットで申し込みますか？	<code>[[はい:null] [[いいえ:null]>_redo</code>	製品名
4	製品名	対象の製品の名前を教えてください。 複数ある場合は、ひとつずつお願いします。	<code>[input:text]</code>	氏名
5	氏名	お名前を教えてください。	<code>[input:text]</code>	郵便番号
6	郵便番号	郵便番号を教えてください。	<code>[input:postcode]</code>	住所
7	住所	住所: {住所(郵便番号)}番地や建物名があれば、教えてください。	<code>[スキップ:null] [input:text]</code>	電話番号
8	電話番号	電話番号をハイフンなしで教えてください。	<code>[input:tel]</code>	メールアドレス
9	メールアドレス	メールアドレスを教えてください。	<code>[input:mail]</code>	備考
10	備考	コメントがあれば教えてください。	<code>{特になし}>確認 [input:text]</code>	確認
11	確認	入力内容を確認してください。{getConfirm()}	<code>[[問題なし:null] [[やり直し:null]>_redo</code>	<code>_accept</code>
12	<code>_accept</code>	チャットで申し込みが完了しました。 受付番号: {acceptNumber} 一両日中にメールにて連絡をいたしますので、ご確認ください。	<code>[閉じる]>_close</code>	<code>_top</code>

③入力

入力タイプを設定します。テキスト入力と選択肢ボタンを同時に設定することも可能です。

- ・テキスト入力 : `[input:text]`
- ・選択肢ボタン (最大8個) : `[ボタンに表示する文字:値]`

ボタンに表示する文字と値が同じ場合は値を省略可能。

例) `[[はい]`

ボタン「はい」が表示され、選択すると「はい」が登録される

`[[いいえ:違います]`

ボタン「いいえ」が表示され、選択すると「違います」が登録される

入力タイプの後に「>」と『次の項目』を指定することで、その選択肢を選択した際に遷移する項目を指定できます。指定できるのは、その項目より後の行に記載した項目です。

例) `[[はい]>確認`

「はい」を選択すると次に項目名「確認」を実施する

`[[いいえ]>_redo`

「いいえ」を選択するとこれまでの入力内容を破棄して最初から申し込みをやり直す

シナリオの最後に `[閉じる]>_close` を指定することでウィジェットを閉じるボタンを設置できます。



受付シートの設定

次の項目

	A	B	C	D
1	項目名	メッセージ	入力	次の項目
2	<u>satisfied@資料請求</u>			開始
3	開始	このままチャットで申し込みますか？	[[はい:null] [[いいえ:null]>_redo	製品名
4	製品名	対象の製品の名前を教えてください。 複数ある場合は、ひとつずつお願いします。	[input:text]	氏名
5	氏名	お名前を教えてください。	[input:text]	郵便番号
6	郵便番号	郵便番号を教えてください。	[input:postcode]	住所
7	住所	住所: {住所(郵便番号)}番地や建物名があれば、教えてください。	[スキップ:null] [input:text]	電話番号
8	電話番号	電話番号をハイフンなしで教えてください。	[input:tel]	メールアドレス
9	メールアドレス	メールアドレスを教えてください。	[input:mail]	備考
10	備考	コメントがあれば教えてください。	[特になし]>確認 [input:text]	確認
11	確認	入力内容を確認してください。{getConfirm()}	[問題なし:null] [やり直し:null]>_redo	_accept
12	_accept	チャットで申し込みが完了しました。 受付番号: {acceptNumber} 一両日中にメールにて連絡いたしますので、ご確認ください。	[閉じる]>_close	_top

④次の項目

次に実施する項目名を指定します。下の行の①「項目名」と一致している必要があります。

最後の値には、ヒアリング終了後の動作として下記のどちらかを設定してください。

- ・ 最初に戻る : `_top`
- ・ 受付が行われる直前の選択肢を表示 : `_back`

※ 「_initiated」のイベント項目を利用する際は「_top」「_back」は利用できません。次ページでご説明します。



次の項目（_initiated）

	A	B	C	D
1	項目名	質問メッセージ	選択肢	次の項目
2	_initiated			initiated_name
3	initiated_name	お名前を教えてください	[input:text]	initiated_mail
4	initiated_mail	メールアドレスを教えてください	[input:text]	initiated_end
5	initiated_end	問い合わせを進めさせていただきます		_next

④ 次の項目（_initiatedのみ）

次に実施する項目名を指定します。下の行の①「項目名」と一致している必要があります。
最後の値には、ヒアリング終了後の動作として下記のどれかを設定してください。

- ・ 受付を完了して、FAQのトップに遷移する： `_next`
- ・ 受付を完了して、回答の内容をキーワードとして検索する： `_post`
- ・ 受付を完了して、受付の最初の画面に遷移する： `_finish_redo`

※ 「_satisfied」 「_not_found」 「_not_satisfied」 は利用後のヒアリング項目のため上記の次の項目は利用できません。

※ 「_finish_redo」 はQAデータを登録しないで受付機能のみ利用する際に設定します。

