

LINE連携 操作マニュアル



1. LINE連携について	．．．．．	p.3
1.1 LINE連携とは	．．．．．	p.3
1.2 機能概要	．．．．．	p.3
1.3 注意事項	．．．．．	p.4
2. 設定方法	．．．．．	p.5
3. LINE連携後の画面	．．．．．	p.6
4. 権限管理	．．．．．	p.9

1.1 LINE連携とは

カイクラCTIの画面から、公式LINEのトーク履歴を閲覧・送受信できる機能です。従来の通話履歴だけでなく、公式LINEのトーク履歴もカイクラで一元管理することにより、お客様とのコミュニケーションを把握できるようになり、社内での情報共有や業務引き継ぎ時の情報漏れを防止します。

※カイクラに反映される履歴は受信したメッセージ、カイクラ上から送信したメッセージです。LINEから送信したメッセージはカイクラには反映されません。

<活用方法>

- ✓ 公式LINEと連携することでカイクラ画面から送受信した履歴が確認できます
- ✓ 電話・携帯電話・メール・SMS・ビデオ通話・公式LINEのすべてのやり取りがカイクラを見るだけでわかります
- ✓ 早期の折り返しの対応時にはポップアップも表示されるため公式LINEだけでなくカイクラ画面上でも社内共有を行えます

1.2 機能概要

カテゴリ	機能	機能概要
履歴保存		
	履歴保存	エンドユーザーから公式チャンネルにトークを投稿したタイミングで、カイクラに履歴が保存される。
履歴参照		
	履歴閲覧	カイクラにログインしているユーザが、カイクラの画面上で履歴を閲覧できる。
	履歴検索	カイクラの画面上で履歴を検索する。
トーク送信		
	トーク送信	カイクラの画面上から、エンドユーザーに向けてトークを送信する。
通知機能		
	トーク受信通知	エンドユーザーから公式チャンネルにトークを投稿したタイミングで、ポップアップ通知が行われる。
権限管理		
	送受信履歴	LINEの送受信履歴を参照できるようになる。
	ポップアップ通知	LINE受信時のポップアップ通知が有効になる。
	メッセージ送信	エンドユーザー宛にLINEメッセージを送信できるようになる。

1.3 注意事項

①連携利用のためのプラン

全てのプランで利用可能となっております。（2024/3/18時点）

②履歴の反映タイミング

リアルタイムでの反映。メッセージ受信時にポップアップ通知の表示がされます。

③カイクラに登録済みの顧客との紐づけ

カイクラの顧客情報にLINEユーザーIDを登録することで、顧客の紐付けが可能です。
LINEユーザーIDの一括登録はできません。

④メッセージ受信時の対応表

メッセージ種別	カイクラで表示される内容
テキスト	そのまま表示
スタンプ	「スタンプを送信しました」という固定文字列を表示する。
画像	「画像を送信しました」という固定文字列を表示する。
動画	「動画を送信しました」という固定文字列を表示する。
音声	「音声を送信しました」という固定文字列を表示する。
位置情報	送信者の現在地の住所を指す。 例）日本、〒101-0051 東京都千代田区神田神保町1丁目10
ファイル	「ファイルを送信しました」という固定文字列を表示する。
イメージマップ	画像を指す。画像にリンクを含ませたりするメッセージ。 「イメージマップを送信しました」という固定文字列を表示する。
テンプレート	「テンプレートを送信しました」という固定文字列を表示する。



※スタンプ・画像等は中身を取得できないため、上記のような表記になります。

設定方法については以下LINE連携シート内のタブ“お客様側作業”をご確認ください。

■LINE連携シート：

<https://kaiwa.cloud/wp/wp-content/uploads/2024/05/e4ec71470ad63265948ee0f2cccba97d.xlsx>

【ご利用開始までのおおまかな流れ】

- 1) お申込み
- 2) LINE連携シートを記入の上シンカへ送付
- 3) シンカで設定を行い完了

■送付先：株式会社シンカ カスタマーサクセス< c_success@thinca.co.jp >

3. LINE連携後の画面

会話履歴画面

LINEの履歴のみに
絞り込むことが可能です

紐づけした電話番号
で検索が可能です

顧客名
※カイクラ上未登録の顧客は
LINE上で管理されている名前が
表示されます
※顧客名に絵文字がある場合は
「？」に変換して表示されます

トークのやり取りが
分かる画面を表示します



カイクラ画面から顧客へ
トークの送信が可能です

最新のトーク内容を
表示更新します

左側) 顧客側のトーク
右側) カイクラユーザーのト
ーク

LINE履歴

CS松尾

メッセージを入力

送信

最新の内容を表示

2024-04-17 14:42:22
よろしくお願いします。

2024-04-17 14:42:10
こんにちは

2024-04-17 14:20:03
画像を送信しました

2024-04-17 14:13:33
日本、〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3丁目3-1 2-2



3. LINE連携後の画面

顧客情報画面



シンカ松尾

顧客情報を編集

写真を登録 (50KBまで)

顧客タグ ☒ 編集

着信回数

本日着信回数 : 0回

最新着信 : 2024-04-10 11:05:10

累計着信回数 : 1回

自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ

性別 生年月日

郵便番号

住所

メモ履歴 会話履歴 SMSお申込

公式アカウント名 X999-0285-001-01

LINEユーザーID Ud239e41ee672b758d602edc59fa8206d

メッセージを入力

送信残数:0

送信

2024-04-17 15:46:14

よろしくお願ひします

2024-04-17 15:43:45

最新の内容を表示

LINEユーザーに対して既存の電話番号を紐づけることができます

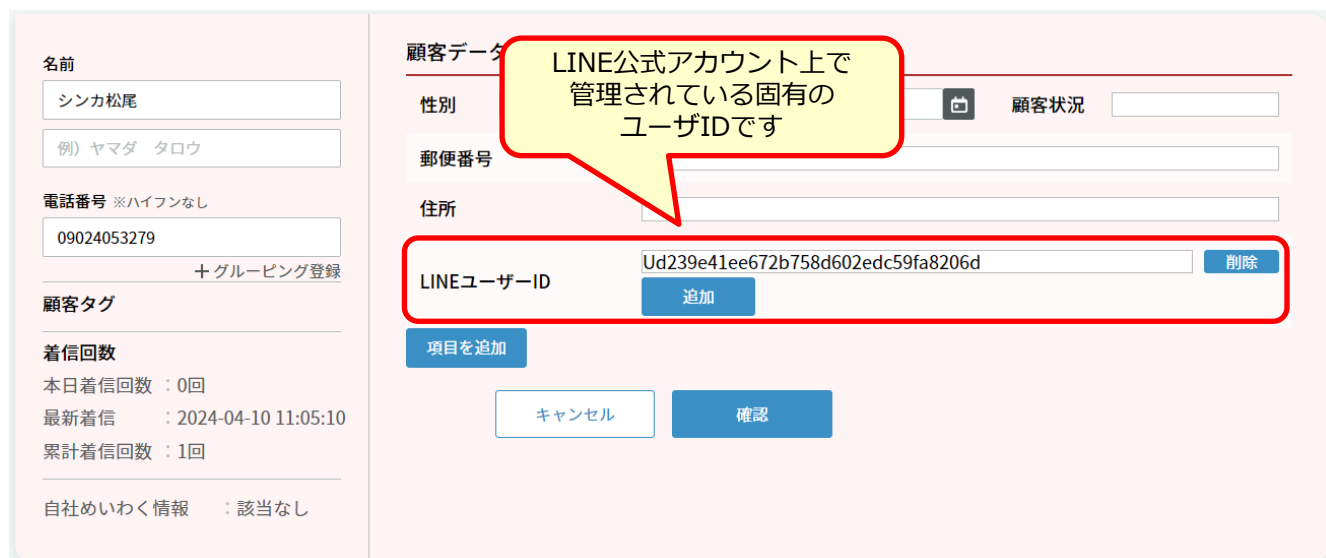
該当の電話番号はすでに登録されています。登録された顧客情報を呼び出しますか？

いいえ **はい**

カイクラ画面から顧客へトークの送信が可能です

最新のトーク内容を表示更新します

顧客情報編集画面



名前

シンカ松尾

例) ヤマダ タロウ

電話番号 ※ハイフンなし

09024053279

+ グループ登録

顧客タグ

着信回数

本日着信回数 : 0回

最新着信 : 2024-04-10 11:05:10

累計着信回数 : 1回

自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ

性別 顧客状況

郵便番号

住所

LINEユーザーID Ud239e41ee672b758d602edc59fa8206d **削除**

追加

項目を追加

キャンセル **確認**

LINE公式アカウント上で管理されている固有のユーザーIDです

3. LINE連携後の画面

顧客データの紐づけ



『顧客情報を編集』を押下

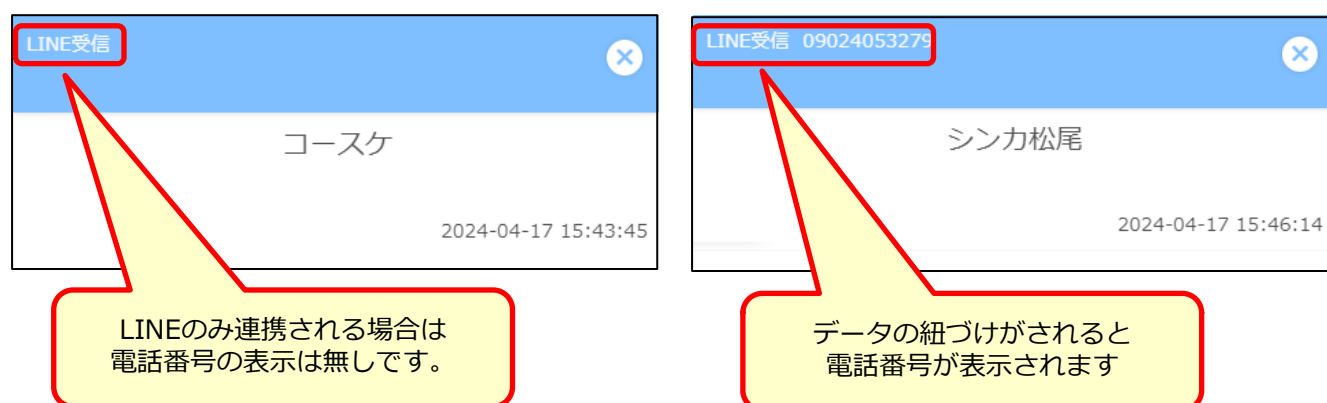
LINEユーザーに対して既存の電話番号を入力し紐づけすることができます

確認ボタンにて紐づけが完了します。

該当の電話番号はすでに登録されています。
登録された顧客情報を呼び出しますか？

いいえ はい

LINE連携 ポップアップ表示



LINE受信

コースケ

2024-04-17 15:43:45

LINEのみ連携される場合は電話番号の表示は無しです。

LINE受信 09024053279

シンカ松尾

2024-04-17 15:46:14

データの紐づけがされると電話番号が表示されます

LINE連携の権限管理

システムユーザー権限に新たに権限項目を追加いたしました。

LINE連携	
☒ LINE送受信履歴	LINEの送受信履歴を参照できます。
☒ LINEポップアップ通知	LINE受信時のポップアップ通知が有効になります。
☒ LINEメッセージ送信	顧客宛にLINEメッセージを送信できます。

※デフォルト設定

- LINE送受信履歴 : 管理者、編集、参照 に付与
- LINEポップアップ通知 : 管理者、編集、参照 に付与
- LINEメッセージ送信 : 管理者、編集 に付与