

LINE WORKS連携 操作マニュアル



カイクラ



LINE WORKS

1. LINE WORKS連携について	．．．．．	p.3
1.1 LINE WORKS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
2.1 LINE WORKS連携設定	．．．．．	p.5
2.2LINE WORKS連携の通知時間設定	．．．．．	p.6
3. LINE WORKS連携後の画面	．．．．．	p.7
4. 権限管理	．．．．．	p.9

1.1 LINE WORKS連携とは

カイクラCTIの画面から、LINE WORKSのトーク履歴を閲覧できる機能です。
従来の通話履歴だけでなく、LINE WORKS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便利に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。

<活用方法>

- ✓ 顧客のLINEと連携することで**LINE WORKS**から案内した履歴が見れます
- ✓ 電話・携帯電話・メール・SMS・ビデオ通話・**LINE WORKS**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**LINE WORKS**で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	定期保存	5分おきにカイクラからLINE WORKSのAPIを利用してLINE WORKS上の履歴を取得して保存する。
履歴参照	履歴閲覧	カイクラのログインユーザが参加しているトークルームの会話を画面上で履歴を閲覧できる。 (LINE WORKSへの遷移も可能)
	履歴検索	履歴を検索する。
権限管理	全員閲覧	カイクラに保存されている全てのLINE WORKSの履歴を閲覧できる。
	自分閲覧	ログインユーザに紐づくLINE WORKSのユーザIDが参加しているチャンネルのみ履歴を閲覧できる。

1.3 注意事項

①連携利用のためのプラン

「**スタンダードプラン**」以上を利用していること（LINE WORKSのAPIを利用するため）
※プラン内容および料金等については事前にLINEWORKS様のHPやご契約状況のご確認をお願いいたします

②履歴の反映タイミング

リアルタイムではなく、定期的な履歴の取得であり反映まで**5～10分**必要のため、ポップアップ通知は不可となります。

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 WORKS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 WORKSユーザーIDの一括登録はできません。**

④メッセージ対応表

メッセージの種類	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) https://xxxxx (スタンプのURL)
写真	(写真) xxx.png (ファイル名)
位置情報	(位置情報) xxx (住所)
音声	(音声トーク) 時間： 0時間 0分 4秒 (時間)

添田哲郎
2024-01-17 12:10:29

(スタンプ) <https://static.worksmobile.net/static/wm/stickers/0/0/1/30216/PC/635312390.png>

添田哲郎
2023-12-21 16:34:39

こんにちは

開発部社員
2023-12-21 14:08:58

(写真) スクリーンショット 2023-12-21 14.08.45.png

※写真・音声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。

2.1 LINE WORKS連携設定

設定方法については以下連携シート内のタブ“連携アプリ作成”をご確認ください。

■連携シート：https://kaiwa.cloud/wp/wp-content/uploads/2026/09/LINEWORKS_SHEET_v1.2-1.xlsx

【設定までのおおまかな流れ】

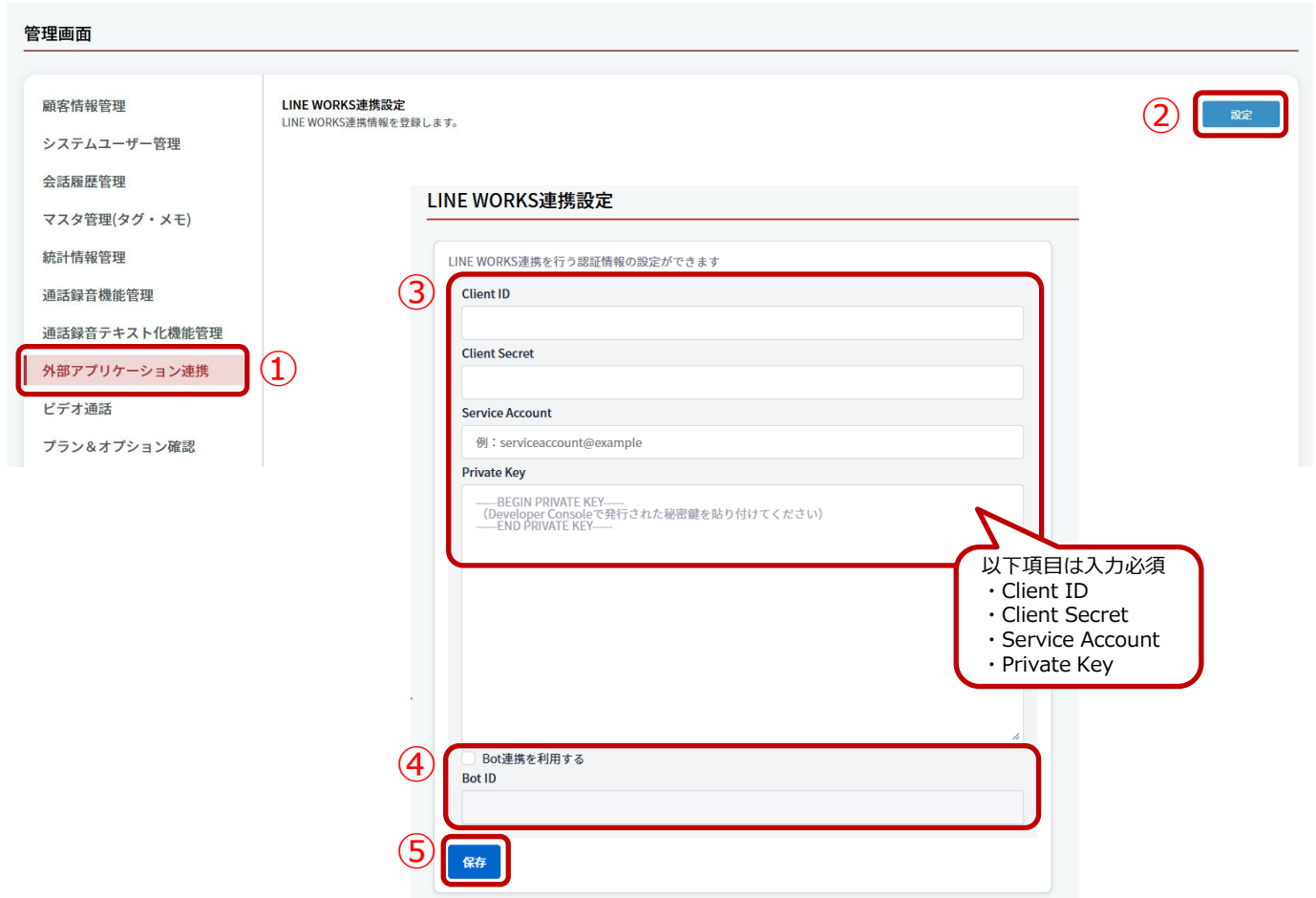
- 1) カイクラ連携専用のアプリを作成の手順に沿って
LINE WORKS Developers上の設定でアプリを作成
- 2) 「Service Account」を発行する
- 3) 「Private Key」を発行・保存する
- 4) カイクラの管理画面より設定情報を入力・保存して完了

◆設定情報の入力方法

- ①管理画面内の外部アプリケーション連携をクリック
- ②LINE WORKS連携設定の「設定」ボタンをクリック
- ③認証情報を入力

※タスク抽出のBot通知機能を利用したい場合のみ設定

- ④「Bot連携を利用する」にチェックを入れ、Bot IDを入力
- ⑤保存をクリックし、完了



The screenshot shows the '管理画面' (Management Screen) with a sidebar on the left containing various management options. The '外部アプリケーション連携' (External Application Integration) option is highlighted with a red box and labeled ①. The main content area is titled 'LINE WORKS連携設定' (LINE WORKS Integration Settings) and includes a sub-header 'LINE WORKS連携を行う認証情報の設定ができます' (You can set authentication information for LINE WORKS integration). The form contains several input fields: 'Client ID', 'Client Secret', 'Service Account' (with an example 'serviceaccount@example'), and 'Private Key' (with instructions to paste the key from the Developer Console). A red box labeled ③ encompasses these fields. A red box labeled ② is around the '設定' (Settings) button in the top right. At the bottom, a checkbox for 'Bot連携を利用する' (Use Bot integration) is labeled ④, and a red box labeled ⑤ is around the '保存' (Save) button. A callout box on the right states: '以下項目は入力必須' (The following items are required for input) and lists: '・ Client ID', '・ Client Secret', '・ Service Account', and '・ Private Key'.

2.2 LINE WORKS連携の通知設定

LINEWORKSへタスクを通知する時間が設定できます。
各ログインユーザーごとに設定ができます。

◆タスクの通知時間の設定方法

- ① マイページよりLINE WORKS設定をクリック
 - ② 「タスクをLINE WORKSに通知する」にチェックする
 - ③ 通知したい時間を入力
 - ④ 保存して完了
- ※通知されるタスクは、「担当者」がログインのユーザーに設定されている場合のみ



The screenshot shows the 'マイページ' (My Page) section with a red box around the 'LINE WORKS設定' (LINE WORKS Settings) link, labeled ①. A red arrow points down to the 'LINE WORKS通知設定' (LINE WORKS Notification Settings) page. On this page, the 'タスク通知' (Task Notification) section has a checkbox 'タスクをLINE WORKSに通知する' (Notify tasks to LINE WORKS) labeled ②, which is checked. Below it, the '通知時間' (Notification Time) is set to '18:00' with a clock icon, labeled ③. A '保存' (Save) button is labeled ④. Below the notification settings, the 'LINE WORKS ID' section shows a 'ユーザー編集画面へ' (Go to User Edit Screen) link, which is also highlighted with a red box.

ユーザーに設定されたLINEWORKSユーザーIDが表示されます
ユーザーに管理権限がある場合のみ「ユーザー編集画面へ」が表示されます

3. LINE WORKS連携後の画面

顧客情報画面

開発部社員様

顧客情報を編集

履歴を確認したいトークルーム（チャンネル）を選択します

本日着信回数：0回
前到着信：
累計着信回数：0回

自社めいわく情報：該当なし

トークルームの説明を登録できます

顧客データ

すべて表示

入力された項目のみ表示

編集

性別

生年月日

顧客状況

郵便番号

住所

メールアドレス

メモ履歴

会話履歴

SMS履歴

新規SMS

メール履歴

LINE履歴

LINE WORKS履歴

CSol部 社員1, CSol部 社員2, 開発部社員

チャンネル1

LINE WORKSで開く

開発部社員
2024-02-14 20:14:44
よろしくお願ひします。

開発部社員
2024-02-14 20:14:44
よろしくお願ひします。

CSol部 社員2
2024-01-24 08:28:01
私はCSol部 社員（2）です。

LINE WORKSのトーク内容が表示されます
「LINE WORKSで開く」をクリックすると、LINE WORKSのトーク画面へ遷移します。
※事前にLINE WORKSにログインが必要

顧客情報編集画面

名前

開発部社員

例) ヤマダ タロウ

電話番号 ※ハイフンなし

例) 000000000000

重複確認

+ グループ登録

顧客タグ

着信回数

本日着信回数：0回
前到着信：
累計着信回数：0回

自社めいわく情報：該当なし

顧客データ

性別

生年月日

顧客状況

郵便番号

住所

メールアドレス

追加

削除

LINEユーザーID

追加

削除

LINE WORKS ユーザーID

test1@sinkacorporation-9

項目を追加

キャンセル

確認

LINE WORKS上で管理されている固有のユーザーIDが表示されます
※履歴の保存のタイミングでLINE WORKSユーザーIDも保存されます

3. LINE WORKS連携後の画面

会話履歴画面

折返し
☒ チェックあり&なし ☐ チェックあり ☐ チェックなし

LINE WORKSの履歴のみに絞り込むことが可能です

LINE WORKS

項目から検索
キーワード検索

メモから検索
キーワード検索

期間選択 ※期間の選択は必須です。
2023/07/17 ~ 2024/05/27

相手番号
番号を入力

自番号
番号を入力

タグ検索
着信タグ検索 発信タグ検索 顧客タグ検索

LINE WORKSチャンネル検索
チャンネル 1

通録テキストから検索
通録テキストを入力

検索条件をクリア 検索

顧客名 ※カイクラ上未登録の顧客はLINE WORKS上で管理されている名前が表示されます

選択した履歴をテキスト化 選択した履歴の通録をダウンロード 選択した履歴の通録を削除

1/1

SMS送信 履歴をダウンロード

日時(通話時間)/回数/自番号 再生 自由項目 1

LINE WORKS 開発部社員

2024-02-14 20:14:44
受信者: CSol部 社員1, CSol部 社員2
チャンネル 1

トークのやり取りが分かる画面を表示します

LINE WORKS履歴

添田哲郎, 開発部社員

チャンネルA

LINE WORKSで開く

LINE WORKSのトーク画面へ遷移します。
※事前にLINE WORKSにログインが必要

(スタンプ) https://static.worksmob.../static/wm/stickers/0/0/1/30216/PC/635312390.png

添田哲郎
2023-12-21 16:34:39
こんにちは

開発部社員
2023-12-21 14:08:58
(写真) スクリーンショット 2023-12-21 14:08:45.png

添田哲郎
2023-12-21 14:06:25
(リンク先) [タスク作成] モンキーをやる。

開発部社員, CSol部 社員1, CSol部 社員2
メンバー 3

開発部社員
私は開発部の社員です。 既読 2 > 08:26

CSol部 社員2
私はCSol部 社員 (2) です。 既読 2 > 08:28

2024. 2. 14. (水)

開発部社員
よろしくお願いします。 既読 2 > 20:14

メッセージを入力してください。 [Enter]で送信 / Shift + Enterで改行



LINE WORKS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しました。

LINE WORKS連携	
☒ LINE WORKS履歴検索	会話履歴画面でLINE WORKS履歴を検索できます。
☒ 全員のLINE WORKS履歴	全てのトークルームで送受信したメッセージを閲覧できます。
☒ 自分のLINE WORKS履歴	自分の所属するトークルームで送受信したメッセージを閲覧できます。

※デフォルト設定

LINE WORKS履歴検索 : 管理者、編集、参照 に付与

全員のLINE WORKS履歴 : 管理者 に付与

自分のLINE WORKS履歴 : 管理者、編集、参照 に付与

※自分のLINE WORKS履歴の権限が付与されている場合は

設定したLINE WORKSユーザIDが参加しているトークルームのみ閲覧でき、複数設定可能です。（システムユーザー情報管理で編集できます）

携帯電話番号 ※携帯通録オプションをご契約の場合

15文字以内で入力してください0/15

LINE WORKSユーザーID

※LINE WORKS連携オプションをご契約の場合

※複数ユーザーの閲覧権限を付与する場合は、半角スペース区切りで入力してください。

10,000文字以内で入力してください0/10000

保存する

キャンセル