

カイクラ
通話録音・テキスト化
AI機能マニュアル



1. 通話録音

1.1 録音された音声の再生	．．．．．	p.4
1.2 音声のダウンロード/削除	．．．．．	p.5

2. 通話録音機能管理画面

2.1 通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理	．．．．．	p.8
2.2 通話録音データ使用量	．．．．．	p.11

3. 音声のテキスト化

3.1 音声のテキスト化の表示方法	．．．．．	p.12
3.2 テキスト化時間の上限が近づいてきたら	．．．．．	p.14
3.3 テキスト化検索方法	．．．．．	p.15
3.4 テキスト化ダウンロード	．．．．．	p.16

4. 通話録音テキスト化機能管理画面

4.1 テキスト化履歴	．．．．．	p.18
4.2 通話録音自動テキスト化設定	．．．．．	p.19
4.3 追加バック購入	．．．．．	p.20
4.4 テキスト化表示設定	．．．．．	p.21
4.5 辞書登録	．．．．．	p.22
4.6 アラートワード管理	．．．．．	p.23
4.7 頻出ワード管理	．．．．．	p.24
4.8 AI要約	．．．．．	p.28
4.9 自動テキスト化設定	．．．．．	p.29

5. AI機能

5.1 録音自動要約の利用方法	．．．．．	p.32
録音自動要約の編集	．．．．．	p.33
録音自動要約の削除	．．．．．	p.34
要約レベルの設定	．．．．．	p.35
5.2 クレームカスハラ判定	．．．．．	p.36
5.3 感情ラベリングについて	．．．．．	p.37
5.4 タスク抽出の利用方法	．．．．．	p.38
5.5 自動発着信タグ付け機能	．．．．．	p.40
5.6 重要会話判定	．．．．．	p.43
5.7 AI送信文作成サポート機能	．．．．．	p.47
5.8 カイクラAIチャット機能	．．．．．	p.49

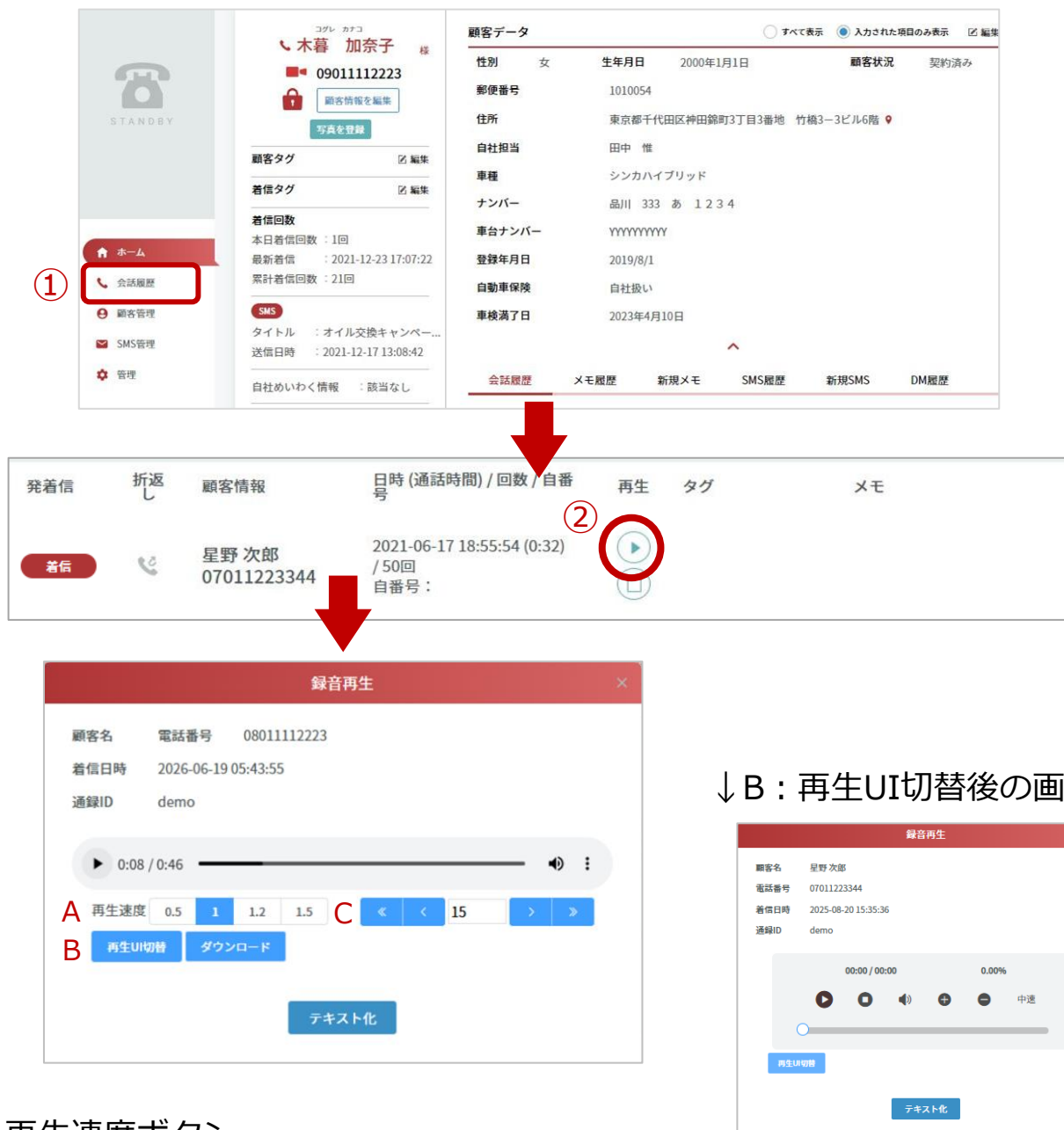
6. 携帯通録

6.1 携帯通録権限設定	．．．．．	p.51
--------------	-------	------

1.1 録音された音声の再生

①ホーム画面「会話履歴」をクリック

②会話履歴画面内の再生アイコンをクリックすると音声の再生ができます。



The interface shows a sidebar with '会話履歴' (Conversation History) highlighted. The main area displays customer information and a list of messages. A red circle and arrow point to a play button in the message list. Below, two detailed views of the message player are shown. The first view shows playback controls like speed and volume. The second view shows a different UI for the same player.

録音再生

顧客名 電話番号 08011112223
着信日時 2026-06-19 05:43:55
通録ID demo

0:08 / 0:46

A 再生速度 0.5 1 1.2 1.5 C < 15 >

B 再生UI切替 ダウンロード

テキスト化

↓ B : 再生UI切替後の画面 ↓

録音再生

顧客名 星野 次郎
電話番号 07011223344
着信日時 2025-08-20 15:35:36
通録ID demo

00:00 / 00:00 0.00%

再生UI切替

テキスト化

A : 再生速度ボタン

再生速度を0.5～1.5倍に変更できます。

B : 再生UI切替ボタン

一部のiOS等で再生バーを表示したい場合にご利用ください。

C : 送り・戻しボタン

再生位置を変更できます。

「<」と「>」で移動する秒数は中央の数字入力ボックスで指定可能です。

1.2 音声のダウンロード/削除

通話録音の「音声データのダウンロード」「音声データの削除」ができます。
※ボタンが表示されていない場合は権限が付与されていない可能性があります。

<ダウンロード方法Ⅰ>

- ①会話履歴画面を開く
- ②ダウンロードしたい履歴のチェックボックスをクリック（複数選択可）
- ③「選択した履歴の通録をダウンロード」をクリック

※顧客情報により、保存されるファイル名が異なります。

ファイル名：<顧客情報あり> 年月日_時間_顧客名（相手番号）_自番号
(例) 2026-06-19_041449_シンカ太郎(08011112222)_0322224444.m4a

<顧客情報なし> 年月日_時間_相手番号_自番号
(例) 2026-06-19_054355_08011112223_0322224444.m4a



1.2 音声のダウンロード/削除

<ダウンロード方法Ⅱ>

- ①会話履歴画面を開く
 - ②ダウンロードしたい履歴の録音再生ボタン「○」をクリック
 - ③「ダウンロード」ボタンもしくは「⋮」から「ダウンロード」をクリック
- ※③のダウンロード方法により、保存されるファイル名が異なります。



【「⋮」からダウンロードした場合】

ファイル名：通録ID
(例) demo.m4a

【「ダウンロード」ボタンからダウンロードした場合】

※ <ダウンロード方法Ⅰ> と同様のファイル名になります。

ファイル名：<顧客情報あり> 年月日_時間_顧客名(相手番号)_自番号
(例) 2026-06-19_041449_シンカ太郎(08011112222)_0322224444.m4a

<顧客情報なし> 年月日_時間_相手番号_自番号
(例) 2026-06-19_054355_08011112223_0322224444.m4a

1.2 音声のダウンロード/削除

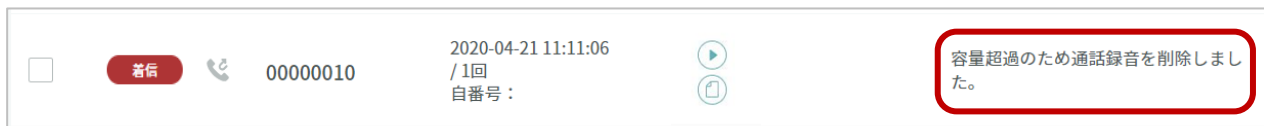
<削除方法>

- ①会話履歴画面を開く
- ②削除したい履歴のチェックボックスをクリック（複数選択可）
- ③「選択した履歴の通録を削除」をクリック

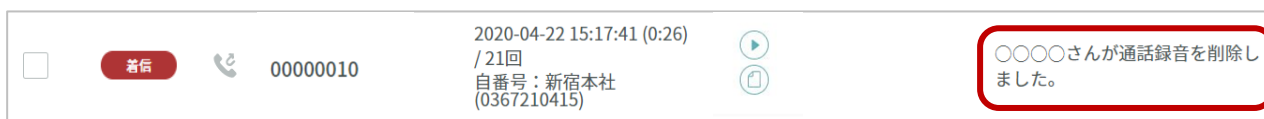


音声削除された場合、該当履歴には削除された旨のメモが残ります。

- ・保存容量を超えたため削除された場合



- ・手動で削除された場合



※音声のダウンロード・削除は、デフォルトでは「管理者権限」に与えられている機能となります。（権限の変更方法：管理者マニュアル p.4～参照）

※ご契約のプランによっては、音声ダウンロード／削除機能がお使いいただけない場合がございます。

2.1 通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理

■ブロックリスト／セーフリストの登録

ブロックリストを登録すると、対象番号からの着信／対象番号あての発信は録音されなくなります。

セーフリストを登録すると、対象番号からの着信／対象番号あての発信以外は録音されなくなります。

※セーフリストを空欄のまま登録すると全ての電話番号が通話対象外となります。

※ブロックリスト／セーフリストを同時にご利用いただくことはできません。

※ご利用環境により、本機能がご利用いただけない場合がございます。

※電話番号はハイフンなしでご登録ください。



<登録方法>

- ①管理画面内「通話録音機能管理」をクリック
- ②「通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理」の「設定」ボタンをクリック
- ③ブロックリスト／セーフリストいずれかのラジオボタンを選択
- ④新規登録ボタンをクリック
- ⑤設定したい電話番号・備考（設定した理由など）を入力し、
発信チェックボタンで必要なものにチェックを入れる
- ⑥「保存する」ボタンをクリック

2.1 通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理

■ブロックリスト／セーフリストをCSVで一括登録

ブロックリスト／セーフリストをCSVで一括登録ができます。

通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理画面

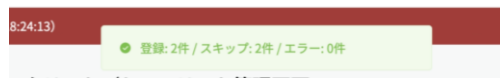
<登録方法>

- ①ブロックリスト／セーフリストのいずれかのラジオボタンを選択
- ②CSV登録ボタンをクリック
- ③CSV雛形をダウンロードし、セーフリスト／ブロックリストに登録したい電話番号・備考（設定した理由など）を入力
（発着信：1＝発信のみ、0＝着信のみ、空欄＝発着信）
※備考は入力必須ではありません。
- ④ファイルを選択で、③で作成したファイルを選択する
- ⑤登録ボタンをクリックし、完了

登録が完了すると画像のように【登録/スキップ/エラー】の件数が表示されます。

登録：1件以上の登録が成功した件数

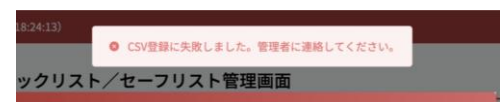
スキップ：読み込めなかった/登録できなかった件数



エラー：入力した行にエラーがある件数（例：番号が空白など）



登録処理プログラムで何らかのエラーが発生失敗した場合のみ、
「CSV登録に失敗しました。管理者に連絡してください。」と表示されます。



2.2 通話録音データ使用量

録音データの使用量が確認できます。

<確認方法>

- ①管理画面内「通話録音機能管理」をクリック
- ②「通話録音データ使用量管理」の「設定」ボタンをクリック

顧客情報管理

システムユーザー管理

会話履歴管理

マスタ管理(タグ・メモ)

統計情報管理

通話録音機能管理

通話録音テキスト化機能管理

通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理

通話録音ブロックリスト／セーフリスト管理
通話録音対象外／通話録音対象の電話番号を設定します。

設定

通話録音データ使用量管理

通話録音データ使用量
通話録音データの容量と現在の使用量を確認します。

設定



通話録音データ使用量管理

通録保存先ID	日付	サイズ
> T999-0002-001-01	全て	738.916MB / 100GB

「通録保存先ID」のID部分をクリックすると、日毎のデータ量が表示されます。



通録保存先ID	日付	サイズ
	2020/04/13	35.056MB
	2020/04/14	28.249MB
	2020/04/15	19.403MB
	2020/04/16	49.032MB
	2020/04/17	14.273MB
	2020/04/18	286.188KB
	2020/04/19	857.939KB
	2020/04/20	72.661MB
	2020/04/21	18.535MB

※毎月1日にデータのメンテナンスを行っているため、毎月1～2日は正しい内容が表示されない場合があります。

3.音声のテキスト化

※テキスト化オプションをご契約の方



3.1 音声のテキスト化の表示方法

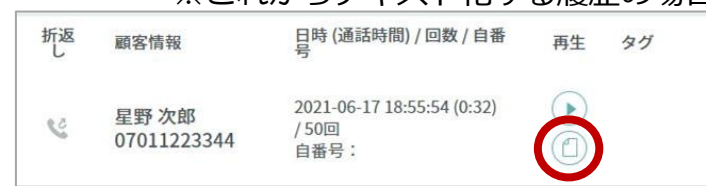
<パターン1>

録音再生画面の「テキスト化」ボタンをクリック

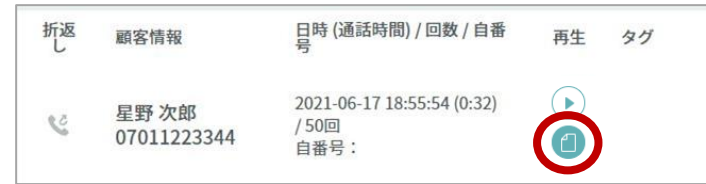


<パターン2>

会話履歴画面の「テキスト化アイコン」をクリック ※これからテキスト化する履歴の場合

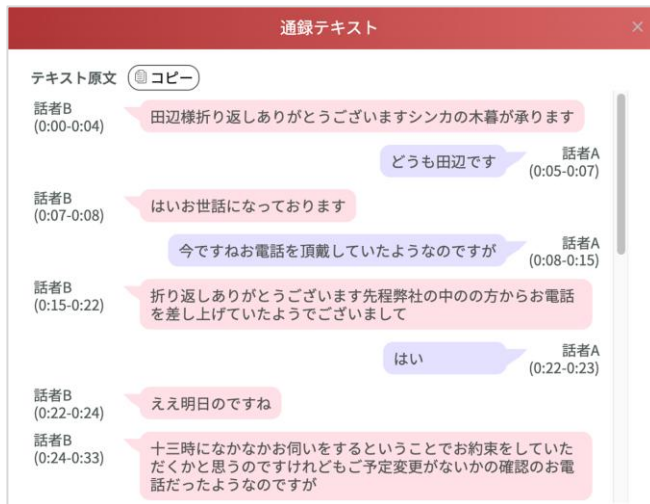


※テキスト化が完了している履歴の場合



<パターン3>

会話履歴画面で履歴を選択し、「選択した履歴をテキスト化」をクリック
※選択した履歴を一括でテキスト化することが出来ます



※デフォルトで、通話分数が「30秒～25分」のものは自動的に変換されています。
自動で変換される通話分数を変更したい場合は「音声テキスト自動変換設定」のページをご確認ください。

3.音声のテキスト化

※テキスト化オプションをご契約の方

3.1 音声のテキスト化の表示方法

【注意】

■従量課金プランでのご利用について

- ・意図しない課金の防止：「テキスト化」ボタンを押した際、必ず確認のアラートが表示されます。
- 「OK」ボタンを押すとテキスト化が開始され、課金されますのでご注意ください。
- ・本機能を利用する場合は、事前に管理者様へご確認・ご相談をお願いいたします。



3.音声のテキスト化

※テキスト化オプションをご契約の方

3.2 テキスト化時間の上限が近づいてきたら

変換結果画面でお知らせします。



■メールでお知らせ

あらかじめメールアドレスを設定しておく、メールにてお知らせします。

<メールアドレス設定手順>

- ①ホーム画面の「管理」ボタンをクリック
- ②「システムユーザー管理」の管理者メールアドレス「設定」ボタンをクリック
- ③送付先メールアドレスを入力し、「変更確認」ボタンをクリック



3.音声のテキスト化

※テキスト化オプションをご契約の方



3.3 テキスト化検索方法

テキスト検索を行うことで、テキスト化した内容から検索ワードが使われている履歴を抽出します。

会話履歴

詳細検索

簡易検索

折返し
☒ チェックあり&なし ☐ チェックあり ☐ チェックなし

他拠点の履歴
☐ 含める

発着信
発着信を選択

不在着信
☒ 含める

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。
2021/03/19 ~ 2021/03/26

相手番号
番号を入力

自番号
番号を入力

アラート
☒ あり&なし ☐ あり ☐ なし

通録テキストから検索
お世話になっております

タグ検索
着信タグ検索 発信タグ検索 顧客タグ検索

検索条件をクリア 検索



全222件中 1~20件を表示 20件 < 1 / 12 >

SMS送信 履歴をダウンロード

選択	発着信	折返し	顧客情報	日時 (通話時間) / 回数 / 自番号	再生	タグ	メモ
☐	着信			2021-06-17 18:55:54 (0:32) / 50回 自番号:			

テキスト原文

話者B(0:11-0:15): お世話になっております私株式会社シンカの岡本と申します
話者A(0:16-0:17): お世話になります

※テキスト化オプションをご契約の方

テキスト化した通話録音のデータをダウンロードすることができます。

①会話履歴画面を開く

②「履歴をダウンロード」をクリック

③テキストありを選択しダウンロード実行

④テキスト化した通話録音のデータをダウンロードできます。

※ボタンが表示されていない場合は権限が付与されていない可能性があります。

全345件中 1~20件を表示

20件

< 1 / 18 >

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

SMS送信

履歴をダウンロード

↓

選択	発信	折返し	顧客情報	日時 (通話時間) / 回数 / 自番号	再生	タグ	メモ
☒	着信		シンカ学校 090123789	2021-06-18 15:36:18 / 6回 自番号: 代表番号			
☐	着信		シンカ学校 090123789	2021-06-18 15:35:52 / 5回 自番号: 代表番号			
☐	着信		シンカ学校 090123789	2021-06-18 15:27:05 / 4回 自番号: 代表番号			

SMS送信

履歴をダウンロード

☐ タグあり

☒ タグなし

☒ テキストあり

☐ テキストなし

ダウンロード実行

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1		相手番号	発信	自番号	顧客名	日時	通話時間	回数	宛/発信元メモ		通話音声テキスト	テスト1		
2	1	9.1E+09	着信		永瀬 花子	*****			27 着信実行			A-12345		
3	2	9.1E+09	着信		深瀬 成江	*****			319 着信実行					
4	3	9.1E+09	着信		出沢 信	*****			40 着信実行			2243878-2		
5	4	9.1E+09	着信		伊藤 裕貴	*****			74 着信実行			2022年3月25日 9時		
6	5	9.1E+09	着信		伊藤 裕貴	*****			73 着信実行			2022年3月25日 9時		
7	6	9.1E+09	着信		出沢 信	*****			39 着信実行			2243878-2		
8	7	9.1E+09	着信		深瀬 成江	*****			318 着信実行					
											通話A(0:00-0:04): 田 辺様折り返しありますが とうございますシン カの木暮が承ります 通話B(0:05-0:06): ど うも田辺です 通話A(0:06-0:08): あ はいお世話になって おります 通話B(0:10-0:15): あ 今ですなお電話を頂 戴していたようなの ですが 通話A(0:15-0:22): は い折り返しありがと うございます先様御 社の中の方からお			
	8	8.08E+09	発信	8.05E+09	田辺啓介	*****	8:20		9 APP発信					

※検索した会話履歴の件数が30000件を超えている場合に、CSVをダウンロードすると会話履歴画面で「検索結果がCSVダウンロード上限を超えています」と表示されるようになります。CSVがダウンロードされませんのでご注意ください。

① 検索結果がCSVダウンロード上限を超えています

4.通話録音テキスト化機能管理画面

※テキスト化オプションをご契約の方



3.4 音声テキスト化のダウンロード

■通話録音テキスト化機能管理

テキスト化履歴の確認、パックの購入履歴やテキスト化時間の確認、追加パックの購入、テキスト変換条件の設定などができます。

①ホーム画面より「管理」ボタンをクリック

STANDBY

ホーム

会話履歴

顧客管理

SMS管理

管理

コグレ カナコ

木暮 加奈子 様

09011112223

顧客情報を編集

写真を登録

顧客タグ 編集

着信タグ 編集

着信回数

本日着信回数 : 1回

最新着信 : 2021-12-23 17:07:22

累計着信回数 : 21回

SMS

タイトル : オイル交換キャンペー...

送信日時 : 2021-12-17 13:08:42

自社めいわく情報 : 該当なし

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	女	生年月日	2000年1月1日	顧客状況	契約済み
郵便番号	1010054				
住所	東京都千代田区神田錦町3丁目3番地 竹橋3-3ビル6階				
自社担当	田中 惟				
車種	シンカハイブリッド				
ナンバー	品川 333 あ 1 2 3 4				
車台ナンバー	YYYYYYYY				
登録年月日	2019/8/1				
自動車保険	自社扱い				
車検満了日	2023年4月10日				

会話履歴 メモ履歴 新規メモ SMS履歴 新規SMS DM履歴



②「通話録音テキスト化機能管理」をクリックするとメニューが表示されます

顧客情報管理

システムユーザー管理

会話履歴管理

マスタ管理(タグ・メモ)

統計情報管理

通話録音機能管理

通話録音テキスト化機能管理

DM(ダイレクトメール)管理

ビデオ通話

通話録音テキスト化管理

テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴を確認します。

確認

通話録音自動テキスト化設定

通話録音テキスト化を自動で行う際の条件を設定します。

設定

追加パック購入

追加パックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

購入

テキスト化表示設定

テキスト化ダイアログの見た目を変更します。

設定

辞書登録

4.1 テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴が確認できます。

通話録音テキスト化管理

テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴を確認します。

確認

通話録音自動テキスト化設定

通話録音テキスト化を自動で行う際の条件を設定します。

設定

追加パック購入

追加パックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

購入

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

アップロード

アップロード

選択されていません

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

アラートワード管理

アラートワード管理

アラートワードを登録することで、通録テキストに登録した言葉が含まれる場合に強調表示されます。

登録



今月の合計					
テキスト化時間		21分13秒			
無料時間		30時間0分0秒			
追加パック購入時間		0秒			
前月からの繰越し		0秒			
残り時間		29時間38分47秒			
追加パック購入履歴					
名称		購入日時		購入者	
通話録音テキスト化履歴					
発着信	顧客名	自番号	着信日時	使用時間	テキスト化日時
着信	星野 次郎 07044408130	0367210418	2019-09-16 15:01:58	1分7秒	2019-09-16 16:37:48

4.2 通話録音自動テキスト化設定

設定した通話時間内の録音データを、自動テキスト化することができます。

- ・ 任意の録音のみテキスト化をしたい場合は通話時間を「0分0秒～0分0秒」と設定してください。
- ・ 着信のみを自動でテキスト化したい場合は「着信」にチェックを、
発着信全て自動でテキスト化したい場合は「全て」にチェックしてください。

※自動でテキスト化されるように設定したものは、トータルのテキスト化時間に含まれますのでご注意ください。

通話録音テキスト化管理

テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴を確認します。

確認

通話録音自動テキスト化設定

通話録音テキスト化を自動で行う際の条件を設定します。

設定

追加バック購入

追加バックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

購入

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒～1分程度の時間を要します。

アップロード

アップロード

選択されていません

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

アラートワード管理

アラートワード管理

アラートワードを登録することで、通録テキストに登録した言葉が含まれる場合に強調表示されます。

登録



自動テキスト化の対象

発着信

☒ 全て ☐ 着信 ☐ 発信

通話時間

0分30秒～50分0秒

変更確認

Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

p19

4.通話録音テキスト化機能管理画面

※テキスト化オプションをご契約の方



4.3 追加パック購入

テキスト化の時間が不足した場合は、追加パックを購入いただくことで残り時間を増やすことができます。

通話録音テキスト化管理

テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴を確認します。

確認

通話録音自動テキスト化設定

通話録音テキスト化を自動で行う際の条件を設定します。

設定

追加パック購入

追加パックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

購入

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

アップロード

選択されていません

アップロード

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

アラートワード管理

アラートワード管理

アラートワードを登録することで、通話テキストに登録した言葉が含まれる場合に強調表示されます。

登録

オプション名	価格	
音声テキスト化/AI要約追加パック ※AI要約は該当機能をお使いのお客様のみ提供		
音声テキスト化 10時間/AI要約 120回	¥ 10,000	購入
音声テキスト化 30時間/AI要約 360回	¥ 28,000	購入
音声テキスト化 50時間/AI要約 600回	¥ 40,000	購入
音声テキスト化 100時間/AI要約 1200回	¥ 70,000	購入
音声テキスト化 300時間/AI要約 3600回	¥ 200,000	購入
音声テキスト化 500時間/AI要約 6000回	¥ 320,000	購入
音声テキスト化 1000時間/AI要約 12000回	¥ 600,000	購入

※必要な時間分、追加でご購入いただくことができます。

残り時間は無期限で繰り越しが可能です。返金はいたしかねますので購入時にはご注意ください。

Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

p20

4.通話録音テキスト化機能管理画面

※テキスト化オプションをご契約の方

4.4 テキスト化表示設定

要約結果の表示方法を変更することができます。
管理画面の「通話録音テキスト化管理」の「テキスト化表示設定」より
表示設定をカスタマイズできます。
また、アラートワードは赤字で表示されます。（色変更不可）

テキスト化表示設定画面

☐ 個人別の表示設定を有効にする

テキスト化表示エリア背景色 ☐

左側の吹き出しの色

左側の文字の色

右側の吹き出しの色

右側の文字の色

話者ラベル

それぞれクリックすると以下の設定画面が表示されます

ラベル名の変更ができます

見本

以下のアラートワードを検知しました。
アラート

話者A (0:00-0:04) おはようございます

こんにちは 話者B (0:05-0:08)

話者A (0:09-0:10) アラート見本

アラート見本 (0:11-0:12)

保存

話者ラベル

見本

以下のアラートワードを検知しました。
アラート

話し手A (0:00-0:04) おはようございます

こんにちは 話し手B (0:05-0:08)

話し手A (0:09-0:10) アラート見本

アラート見本 話し手B (0:11-0:12)

4.通話録音テキスト化機能管理画面

※テキスト化オプションをご契約の方

4.5 辞書登録

辞書登録することで、テキスト化する際の重要ワードの変換精度を高めます。

<辞書登録方法>

- ①テキストファイルを用意し、緑の「アップロード」ボタンをクリック
- ②テキストファイルを選択し、青の「アップロード」ボタンをクリック

通話録音テキスト化管理

テキスト化履歴

音声テキスト化の実行履歴を確認します。

確認

通話録音自動テキスト化設定

通話録音テキスト化を自動で行う際の条件を設定します。

設定

追加バック購入

追加バックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

購入

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

①

アップロード

選択されていません

②

アップロード

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

テキスト例

*無題 - メモ帳

ファイル(F) 編集(E) 書式(O) 表示(V)

株式会社シンカ
カイクラ
通話録音テキスト化

※注意点※

- ・必ずテキストファイルを使用してください
- ・1行1単語で、文字数は10文字以内です
- ・句読点、半角カタカナは使用不可です
- ・文字コードはsjis(windows31j), UTF-8, EUC-JP
- ・辞書登録できる単語数は10,000単語までです

辞書登録したものを確認したい場合は、「辞書ダウンロード」よりご確認ください。

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

アップロード

アップロード

選択されていません

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

p22

4.6 アラートワード管理

アラートワード（要注意ワード）を登録することで、右の図のように会話履歴に警告を表示させます。
一目でテキスト化した中にアラートワードが出ていないか確認することができます。



<アラートワード登録方法>

- ①「アラートワード管理」の「登録」ボタンをクリック
- ②「新規登録」ボタンをクリック
- ③アラートワードを入力（説明は任意で入力）
- ④「登録確認」ボタン→「登録確定」ボタンの順にクリック

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

アップロード

アップロード

選択されていません

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

アラートワード管理

アラートワード管理

アラートワードを登録することで、通話テキストに登録した言葉が含まれる場合に強調表示されます。

登録



アラートワードの変更や削除も可能です。

アラートワード管理画面（管理者権限）

ようこそ 管理者 さま

ログオフ

管理画面

新規

新規登録

アラートワード	説明	アクション
alert12	1	変更 削除
折り返し	1	変更 削除

※注意点※

- ・アラートワードの1つの文字数は255文字まで
- ・アラートワードの件数は50件まで

Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

p23

4.7 頻出ワード管理

頻出ワード機能は、自社の電話内容を見える化し、その傾向をつかめる機能です。テキスト化された通話データから、「どのようなワードがよく使われているのか」分析することができます。

<頻出ワードの確認方法>

- ①管理画面内「通話録音テキスト化機能管理」
- ②「頻出ワード管理」の頻出ワード表示ボタンをクリック
- ③頻出ワードTOP20がグラフで表示されます。

通話録音テキスト化機能管理

DM(ダイレクトメール)管理

外部アプリケーション連携

ビデオ通話

追加バックを購入し、テキスト化の残り時間を増やします。

辞書登録

辞書登録

音声をテキスト化する際にAIが参照する辞書ファイルを管理します。
※AIの学習結果を初期化し、新しくアップロードされた単語を学習します。
※アップロード後、AIへの反映に20秒〜1分程度の時間を要します。

アップロード

選択されていません

アップロード

辞書ダウンロード

AIが学習している単語をダウンロードします。

ダウンロード

アラートワード管理

アラートワード管理

アラートワードを登録することで、通話テキストに登録した言葉が含まれる場合に強調表示されます。

登録

頻出ワード管理

頻出ワード表示

通話で出現したワードを表示します。

表示

集計対象品詞設定

集計対象のワードを品詞単位で設定します。

設定

集計対象ワード設定

集計対象のワードを単語単位で設定します。

設定



Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

p24

4.7 頻出ワード管理

■ 頻出ワード表示画面

頻出ワードダッシュボード

①

日付指定

発着信

すべて/直接指定

今日

昨日

過去1週間

過去1ヵ月

すべて

着信

発信

着信日時(開始)

着信日時(終了)

相手番号

自番号

通話時間(秒/最小)

通話時間(秒/最大)

ワード

名前

名前カナ

住所

②

頻出ワードTOP20

ワード

③

システム情報

最終更新日時

2021-1-8, 3:30 午後

④

ワードごとの出現数一覧

ワード	出現数
方	7,759
今	5,637
頂く	5,268
電話	5,073
御世話	3,574
御座る	2,936
思う	2,730

2000の行1~7

⑤

着信ごとのワード出現数

電話番号	名前	自番号	着信日時	発着信	通話時間	ワード	出現数	照会
07010405012				発信	438	1	1	LINK

<頻出ワード画面の見方>

- ①日付指定や発着信別、また通話時間・相手番号など、各種条件で絞り込みが可能です。
- ②絞り込まれた条件で頻出ワードTOP20が表示されます。
(件数はグラフにカーソルを合わせることで表示されます。)
- ③最終更新日時を確認することができます。
- ④ワードごとの出現回数を確認することができます。
- ⑤「着信ごとのワード出現数」も確認できます。

4.7 頻出ワード管理

■集計対象ワード設定画面

頻出ワードの集計対象は「品詞」ごとに設定が可能です。



集計対象品詞設定画面

品詞	集計対象
動詞	☒
形容詞	☒
形容動詞	☒
名詞	☒
副詞	☐
連体詞	☐
接続詞	☐
感動詞	☐

※保存した内容は、次回集計時より反映されます。

保存

変更履歴 (最新5件)

設定変更日時	集計対象品詞
2020-12-23 17:15:20	動詞,名詞,形容詞
2020-12-23 14:27:52	名詞
2020-12-17 16:49:55	名詞

<集計対象の設定方法>

- ①「？」カーソルを合わせることでその品詞の例が表示されます
- ②対象の品詞に☑を入れ、保存をクリック
- ③直近5件の設定内容が表示されます

4.7 頻出ワード管理

■集計対象ワード設定画面

個別に「集計対象外ワード」を設定することもできるため、
自社のニーズに沿ったカスタマイズが可能となっています。

＜集計対象ワード設定方法＞

- ①設定するワードを集計の「対象」とするか「対象外」とするか選択する
- ②ワードを入力した上で、保存を押す
 - ※設定したいワードが複数ある場合「+」ボタンを押して追加する
- ③直近5件の設定内容が表示される



集計対象ワード設定画面

①

一覧に設定したワードを

②

ワード

+

③

変更履歴（最新5件）

設定変更日時	集計対象設定	集計対象ワード
2020-12-17 16:50:02	保存対象外とする	カイクラ

4.8 AI要約の表示方法

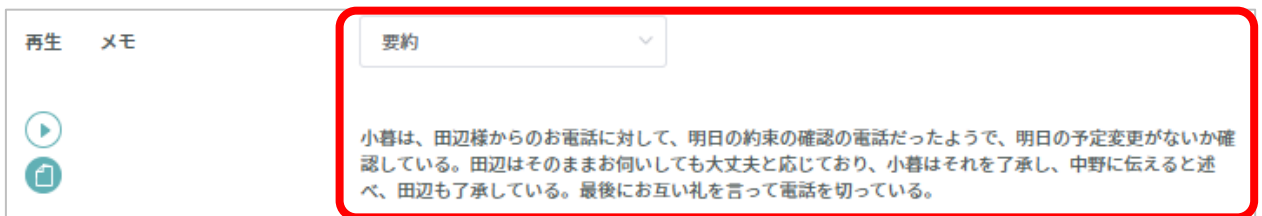
生成AIを使い、会話内容について要約／感情ラベリング／タスク抽出をすることができます。（※テキスト化済みの履歴のみ表示可能）

<手順>

①要約したい発着信履歴のテキスト化ボタンをクリック



②テキスト化ボタンが緑色になればテキスト化完了、「要約」を選択



■仕様や制限

- ・AI要約の結果は100%正しいとは限りません。
- ・テキスト化原文の文字数が多い場合、AI要約は実施できません。
※目安：日本語で約80,000文字程度まで
- ・結果は通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

4.通話録音テキスト化機能管理画面

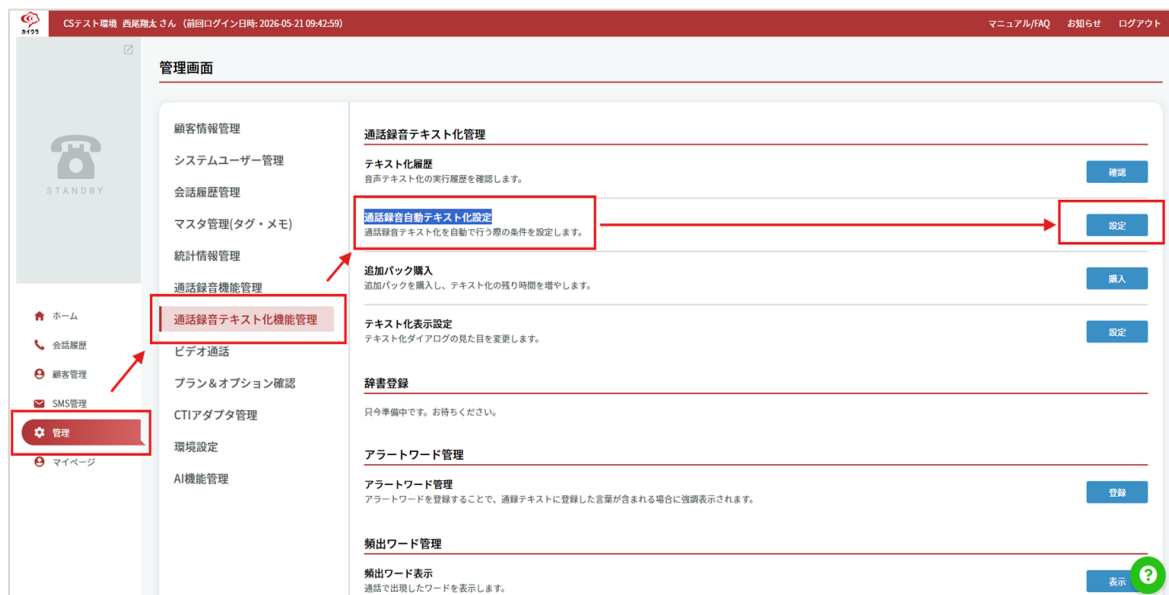
※テキスト化オプションをご契約の方

4.9 自動テキスト化設定

新たに「発着信タグ」を条件として追加することが可能となり、自動テキスト化の対象をより細かく指定できるようになりました。
例えば発着信タグを条件として利用することで、「相談」や「お問い合わせ」といった特定のタグが付与された履歴のみを自動テキスト化の対象にすることが可能です。

<手順>

- ①カイクラの「管理」>「通話録音テキスト化機能管理」>「通話録音自動テキスト化」の「設定」を選択



※手動・従量課金の方も設定画面自体は表示されますが、シンカ側で自動テキスト化設定をしないと表示されません。

4.9 自動テキスト化設定

②自動テキスト化を反映させたい条件を「全て」「発信」「着信」から選択

発着信

☒ 全て

☐ 発信

☐ 着信

③通話時間を任意で設定を行う

通話時間

この範囲内の通話時間のみテキスト化されます

0分30秒

 ~

25分0秒

・自動テキスト化を反映させた通話録音の時間を入力ください

④キーワードの設定を任意で行う

キーワード条件

☒ 一致する顧客との会話をテキスト化しない

☐ 一致する顧客との会話をテキスト化する

キーワード条件1

×

自由項目名

自由項目名を入力

キーワード

キーワードを入力

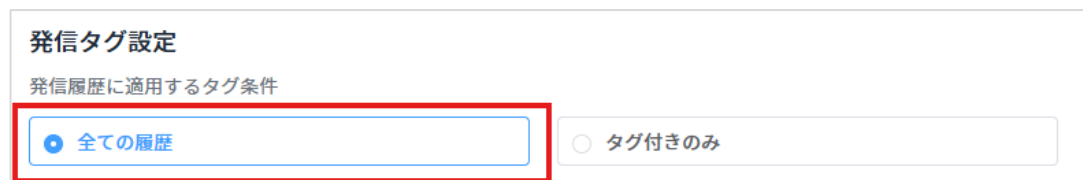
一致条件

一致する

・特定のキーワードを含む通話録音を含む場合は上記キーワード条件を指定する
・一致条件は「一致する・一致しない・含む・含まない」の4つから選択可能

4.9 自動テキスト化設定

④発信履歴の設定を任意で行う



- ・すべての履歴を選択すると、タグの有無関係なくテキスト化が反映される



- ・タグ付きのみを選択すると、指定したタグのみの通話録音がテキスト化反映される
※着信タグも発信タグと同じ仕様

⑤「保存」を押下し設定を更新する



- ・保存を忘れてしまいますと、上記で設定した条件は保存されないので注意

※注意

- ・設定後の履歴から反映されます（設定後、30分更新）
- ・AIの発信タグにも反応してテキスト化されます

5.1 録音自動要約の利用方法

録音データに基づき、AIが通話内容を自動で要約します。
通話終了後、画面を更新することで要約を確認できます。
(※生成までにお時間をいただく場合があります)

<ホーム画面>

シンカ 太郎

09012345678

顧客情報を編集

写真を登録
(50KBまで)

着信番号: 0387654321

顧客タグ

着信タグ

着信回数
本日着信回数 : 0回
最新着信 : 2025-07-18 10:22:38
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 顧客状況

郵便番号

住所

メールアドレス

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 メール履歴

再検索 2026年07月 ~ 2026年09月 ※該当期間の会話履歴を表示しています。

表示設定

発着信	折返し	会話日時	メモ内容	メモ編集	AI判定	要約	要約編集
着信		2026-09-30 11:46:26			クレーム	製品に関するクレームのお電話があり、詳細な状況を伺いました。ご不便をおかけしたことをお詫びし、担当者に連携して対応策を検討の上、改めて連絡する旨を伝えました。	
着信		2026-08-18 17:50:46			クレーム	顧客からシステム障害の報告を受け、現状を伺いました。すぐに技術担当者に状況を共有し、取り返し連絡する旨を伝え、了承を得て電話を終えました。	

<会話履歴画面>

日時(通話時間) / 回数 / 自 番号	再生	発着信タグ	顧客タグ	項目	メモ
2026-09-30 11:46:26 / 192回 自番号: 代表				契約中	要約 製品に関するクレームのお電話があり、詳細な状況を伺いました。ご不便をおかけしたことをお詫びし、担当者に連携して対応策を検討の上、改めて連絡する旨を伝えました。

■ 注意点

- ・ 自動要約の結果は100%正しいとは限りません。
- ・ 自動要約の結果は、通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.1 録音自動要約の利用方法

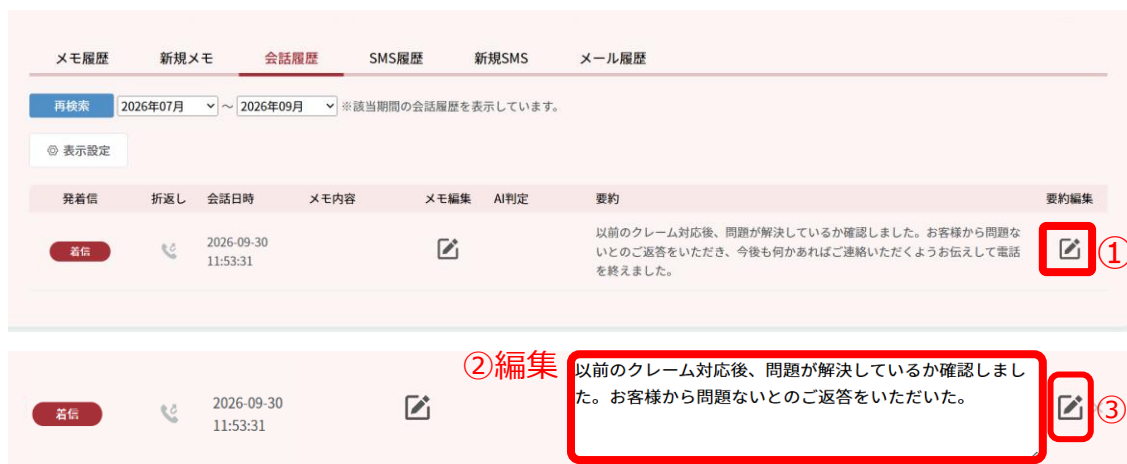
録音自動要約の編集

録音自動要約を編集することが可能です。

※編集の権限はデフォルトでは「管理者権限」に与えられている機能となります。
(権限の変更方法：管理者マニュアル p.4～参照)

<ホーム画面>

※要約のみ編集が可能です（感情ラベリング・タスク抽出は編集できません）



ホーム画面の「要約」列を編集するための操作手順が示されています。

① 要約列の編集アイコンをクリック

② 編集

③ 保存

<会話履歴画面>



会話履歴画面の「要約」列を編集するための操作手順が示されています。

① 要約列の編集アイコンをクリック

② 編集内容を選択

③ 編集

④ 保存

④完了

■ 注意点

- 履歴を他拠点と共有をしている場合、他拠点の要約を編集することはできません。
- 編集後には必ず、編集者と日時が記録されます。
- 結果は、通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.1 録音自動要約の利用方法

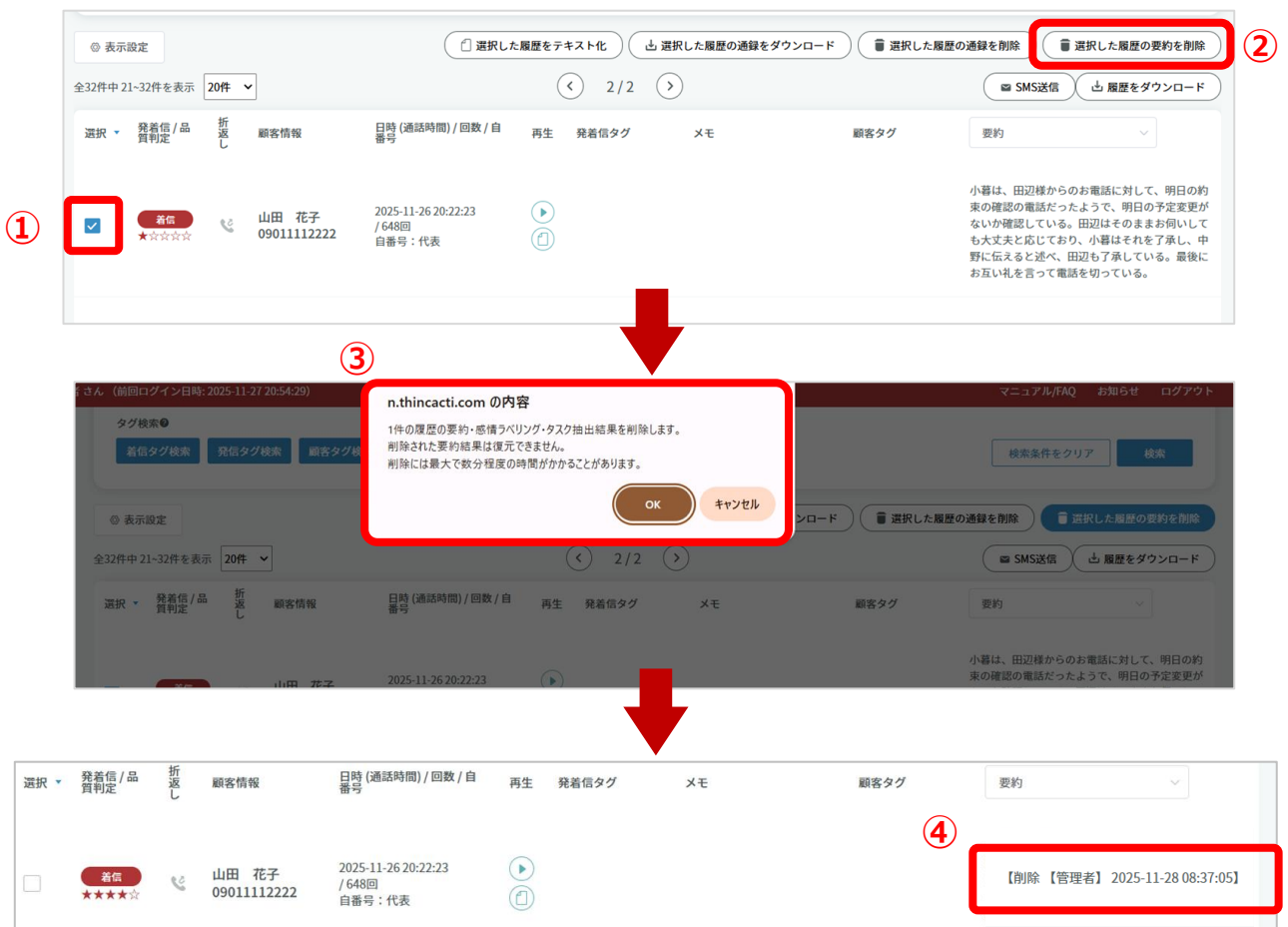
録音自動要約の削除

録音自動要約を削除することが可能です。

※編集の権限はデフォルトでは「管理者権限」に与えられている機能となります。
(権限の変更方法：管理者マニュアル p.4～参照)

＜会話履歴画面＞ ※要約の削除は会話履歴画面のみとなります。

- ①削除したい履歴を選択
- ②「選択した履歴の要約を削除」をクリック
- ③削除する場合には「OK」をクリック
- ④削除完了



The screenshot illustrates the steps to delete a summary from the conversation history screen. It shows a list of records with columns for selection, status, customer info, date/time, and summary. A red box highlights the 'Delete summary of selected history' button in the top right. A dialog box appears with the message 'n.thincacti.comの内容' and '1件の履歴の要約・感情ラベリング・タスク抽出結果を削除します。' (Delete the summary, sentiment labeling, and task extraction results of 1 record). The 'OK' button is highlighted. Finally, the record is shown with a red 'X' icon and a timestamp '【削除【管理者】 2025-11-28 08:37:05】'.

■ 注意点

- ・履歴を他拠点と共有をしている場合、他拠点の要約を編集することはできません。
- ・編集後には必ず、編集者と日時が記録されます。
- ・結果は、通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.1 録音自動要約の利用方法

要約レベルの設定

自動要約に反映させる自社名の設定や、通話時間ごとに要約の出力文字数を設定できます。

(管理画面> AI機能管理> 自動要約管理)

自動要約管理

① 自社表示名

要約結果に表示させたい自社名を入力してください。(上限50文字)

② 通話時間ごとの要約レベル設定

通話時間に応じて要約の文字数を設定できます。

レベル	文字数目安	要約想定時間
1	100～150字	～3分
2	200～300字	3～10分
3	400～500字	10～30分
4	800～1,000字	30～60分
5	1,200～1,800字	60分～

[要約例を見る \(同一の約10分の会話音声\)](#)

通話時間

要約レベル

分 ~

▼

追加

保存

キャンセル

- ①自社名を設定できます
- ②通話時間ごとに要約の文字数を設定できます

■ 注意点

- ・編集するには「自動要約設定」の権限が必要になります。
- ・要約レベル設定は最大10個まで設定できます。
- ・結果は通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.2 クレーム・カスハラ判定

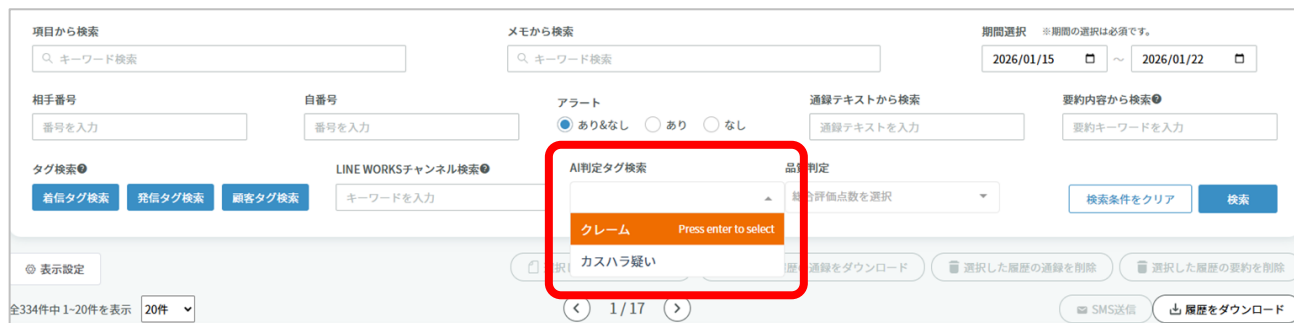
録音したデータから「どんな内容の電話か」AIが自動で解析。
解析結果に基づき、「クレーム」「カスハラ疑い」を判定します。
リスクのある通話が迅速に共有されることで、組織的に早期の適切な対応が実現
できます。
※判定結果にカーソルを合わせると判定理由も確認できます。
(下図①)

<会話履歴画面>



<AI判定タグ検索>

会話履歴画面上部の詳細検索からAI判定タグ検索が可能です。



■クレーム・カスハラ判定制度について

- ・AI判定の結果は100%正しいとは限りません。
- ・AI判定の右側の削除アイコンからAIタグの削除も可能です。
(※「AI判定結果削除」権限の付与が必要です。)
- ・結果は通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.1 録音自動要約の利用方法

録音自動要約の削除

録音自動要約を削除することが可能です。

※編集の権限はデフォルトでは「管理者権限」に与えられている機能となります。
(権限の変更方法：管理者マニュアル p.4～参照)

<会話履歴画面> ※要約の削除は会話履歴画面のみとなります。

- ①削除したい履歴を選択
- ②「選択した履歴の要約を削除」をクリック
- ③削除する場合には「OK」をクリック
- ④削除完了



■ 注意点

- ・履歴を他拠点と共有をしている場合、他拠点の要約を編集することはできません。
- ・編集後には必ず、編集者と日時が記録されます。
- ・結果は、通話終了日の翌日23時59分までに反映されます。

5.4 タスク抽出の利用方法

通話終了後、録音したデータからAIが自動的にタスクを抽出。
抽出されたタスクを管理、実行することで業務効率化に役立ちます。

<表示手順>

会話履歴画面から「タスク抽出」を選択することで表示。



The screenshot shows the top of a conversation history interface. At the top, there are tabs: '再生' (Play), '発着信タグ' (Incoming/Outgoing Tag), '顧客タグ' (Customer Tag), 'メモ' (Memo), and '担当者' (Staff). A dropdown menu is open, showing options: '要約' (Summary), '要約' (Summary), '感情ラベリング' (Sentiment Labeling), and 'タスク抽出' (Task Extraction). The 'タスク抽出' option is highlighted with a red box.



The screenshot shows the same conversation history interface, but now the 'タスク抽出' (Task Extraction) option is selected in the dropdown menu. The extracted tasks are displayed in a list:

- ・会話の分類: 電話連絡による予定確認 (担当者未設定): 完了
- ・誰が: 田辺 (話者A) と木暮 (話者B) (担当者未設定): 対応中
- ・将来のタスク: 予定通りに明日13時に訪問すること (担当者未設定): 未対応

A red box highlights the list of extracted tasks. There is also a 'クレーム' (Complaint) button on the left side of the screen.

5.4 タスク抽出の利用方法

タスク管理画面からタスクの検索と編集が可能です。
担当者の割当や「対応」「未対応」などの状態を設定することで
タスクの管理が容易になります。



※会話履歴1件当たり10個までタスクが設定できます。
※「全体のタスク管理」・「自分と担当者未割当のタスク管理」どちらかの権限が必要です。

5.5 自動発着信タグ付け機能

作成した着信タグ/発信タグを元に、自動発着信タグ付け条件設定画面にて設定した判定条件をもとに、AIが自動で発着信タグの付与を行います。

＜自動タグ付け時＞



＜事前準備＞

事前にAIで反映させたいタグの作成を行う必要があります。

作成方法については、利用者マニュアル p.69 『7.7 着信タグ/発信タグ機能について』を参照ください。

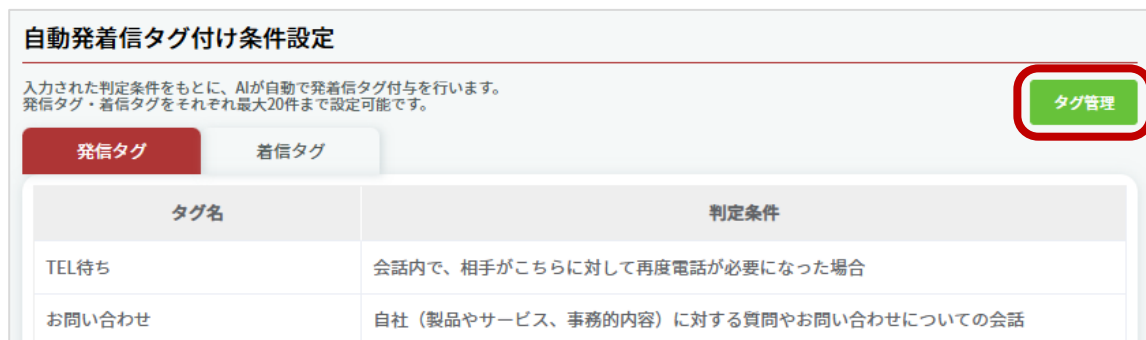
＜作成手順＞

▼タグ作成方法

①「管理」→「AI機能管理」→「自動発着信タグ付け管理」の右側『管理画面へ』をクリック



②右上の『タグ管理』をクリック



5.5 自動発着信タグ付け機能

③右上の『自動発信タグ付け条件設定』をクリック

④『新規登録』をクリック



タグ管理画面

顧客タグ 発信タグ 着信タグ 自動発着信タグ付け条件設定

タグ名	説明	新規登録
発信規制	発信規制	
着信拒否	着信拒否	

⑤タグ追加画面が表示されるため、タグ名と説明を入力

⑥タグ種別：「顧客タグ」「発信タグ」「着信タグ」の中から、設定したい項目にチェックを入れてください

⑦『保存する』をクリック



タグ追加

* タグ名 50文字以内で入力してください 0/50

* 説明 100文字以内で入力してください 0/100

* タグ種別 ☒ 顧客タグ ☐ 発信タグ ☐ 着信タグ

保存する キャンセル

※『自動発信タグ付け条件設定』をクリックし、次に行う条件設定画面へ遷移ください。



タグ管理画面

顧客タグ 発信タグ 着信タグ 自動発着信タグ付け条件設定

タグ名	説明	新規登録
発信規制	発信規制	
着信拒否	着信拒否	
自社迷惑		
通話録音自動テキスト化対象外		

5.5 自動発着信タグ付け機能

▼作成したタグを設定画面で追加する

①「編集」をクリック



タグ名	判定条件
TEL待ち	会話内で、相手がこちらに対して再度電話が必要になった場合
お問い合わせ	自社（製品やサービス、事務的内容）に対する質問やお問い合わせについての会話
営業電話	会話内容が相手先の製品やサービスの営業を目的とした電話の場合
繰り返し	会話内で、こちらから再度電話相手に折り返しの電話の約束をして会話が終了したとき
間違え電話	相手が別の電話相手にかけたつもりが、誤って弊社に電話をかけてしまった場合

②画面の追加

『追加』をクリックし、追加したいタグを選択

①すでにマスタに登録されているタグから選択する

②①で設定したタグの判定条件を入力する

※こちらで設定した条件で、AIが該当の通話録音にタグ付けを行うかの判断をします

③『保存』をクリックし、完了

※作成したタグを削除したい場合は、「削除」→「保存」をクリック追加で追加と削除が可能です



5.AI機能

※別途お申し込みが必要です



5.6 重要会話判定機能

■機能概要

重要会話判定は録音された会話（固定電話、携帯通話録音、対面録音）の中から、あらかじめ設定した条件に合致する重要な会話を自動で判定しわかりやすくする機能です。

■判定条件の設定

<手順>

- 1.管理画面を開く
- 2.「AI機能管理」を選択する
- 3.重要会話判定設定から「管理画面へ」を選択する

5.6 重要会話判定機能

■重要会話判定条件設定

<手順>

- ①判定結果のタグとして表示させたい名前（例：「保険」など）を入力
- ②AIが「分類名」を判定するための条件（キーワードや文章）を入力
設定した条件が「すべて」会話に含まれている場合、該当する履歴にタグが表示される
（例：「料金」「教えて」と設定すると、両方を含む会話の対象になります。）
- ③判定された会話の中で、特に注目したいキーワードを入力
表示されたAI判定タグにカーソルを合わせると、キーワードの出現回数が表示される
（例：「初期費用」「注意事項」と設定すると、以下のように表示されます。）
- ④入力完了したら画面左下の「保存」ボタンをクリックして設定を完了



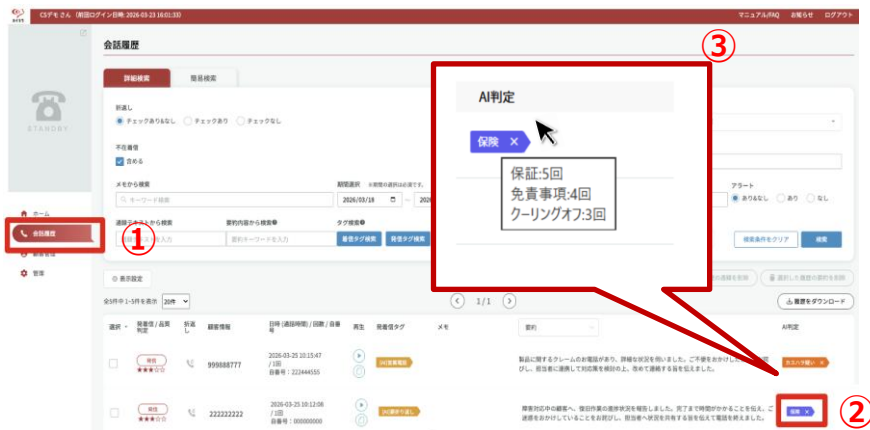
The screenshot shows the '重要会話判定設定' (Important Conversation Judgment Setting) interface. It includes a header with '保険' and a plus sign. Below are three input sections: '分類名' (Classification Name) with '保険' entered (Step 1), '判定条件' (Judgment Condition) with '保険案内' entered and an '追加' button (Step 2), and 'キーワード' (Keyword) with '免責事項 保証 クーリングオフ' entered and an '追加' button (Step 3). A list of '設定済み判定条件' (Set Judgment Conditions) shows '保険案内' with a green tag. A list of '設定済みキーワード' (Set Keywords) shows '免責事項', '保証', and 'クーリングオフ' with blue tags. Red arrows and numbers 1-4 indicate the sequence of actions. At the bottom right, a '保存' (Save) button is highlighted with a red box and number 4, next to a 'キャンセル' (Cancel) button. Red text instructions state that pressing '追加' adds green tags for conditions and blue tags for keywords.

5.6 重要会話判定機能

■ 判定結果を確認

<手順>

- ①カイクラのホーム画面から「会話履歴」を選択する
- ②会話履歴一覧の「AI判定」列を確認する
条件に合致した会話には、設定した分類名のタグ（青紫色のタグ）が表示される
- ③タグにカーソルを合わせると、設定されたキーワードが何回出現しているか



■ 判定結果を検索

<手順>

- ①「会話履歴」から「詳細検索」を選択する
- ②AI判定タグに分類で入力したキーワードを入力する
- ③検索をクリックすることで、指定した重要会話判定のタグがついている会話履歴を検索できる



5.6 重要会話判定機能

■機能概要

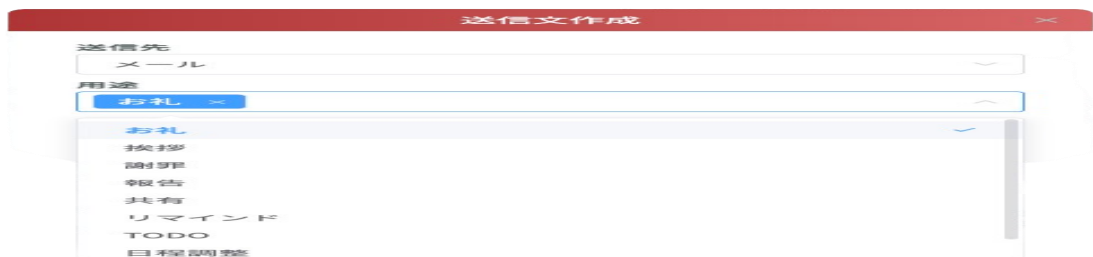
日付と作業履歴（対象履歴）を選ぶだけで、簡単に日報を作成できます。
また、作成した日報は、同じ環境を利用している他のユーザー（メンバー）へ手軽に共有することが可能です。

<手順>

①カイクラホーム画面から「マイページ」>「AI日報」を選択



②「AI日報作成」を選択し、日報を作成したい日付を設定



5.7AI送信文作成サポート機能

■機能概要

AI送信文作成サポート機能では、顧客との会話データをもとに、お礼連絡や日程調整などの「次の連絡文」を自動で生成します。
SMS・LINE・メールなど媒体ごとの文字数やマナーに合わせて文章を都度作成する手間を削減し、顧客対応のスピード向上とスタッフの負担軽減を支援します。

<手順>

①カイクラのホーム画面から「会話履歴」を選択し、該当の会話履歴にカーソルを合わせて「送信文作成」をクリックします。



②送信先を「SMS」「メール」「LINE」から選択し、用途を選んで「作成」をクリックします。



5.7AI送信文作成サポート機能

<手順>

③送信文生成画面が表示されたら内容を確認し、「メール作成」をクリックするとメールが作成されます。



※「コピー」を押すと、本文をコピーして任意の画面に貼り付けることもできます。

5.8カイクラAIチャット機能

機能概要

カイクラAIチャット機能は、「カイクラ」に蓄積されたコミュニケーション履歴（会話履歴、メモ履歴等）をもとに、AIに質問するだけで必要な情報をすぐ確認できる機能です。

通話中の情報確認、問い合わせ内容の予測、過去の対応履歴、振り返り、データ分析などに活用でき、業務をよりスムーズにします。

「AIチャット」画面、もしくは「ホーム」画面からの確認が可能です。

■AIチャット画面からの確認

<手順>

1. 「AIチャット」画面を開き、検索欄にカーソルを合わせて通話履歴についての質問を打ち込み、虫眼鏡マークをクリックします。



2. 期間や番号等の検索条件を指定した上で「この条件で絞り込む」で確定します。

▽ 検索条件の変更 ×

期間選択 ※必須	他拠点の履歴
2026/02/01 ~ 2026/07/16	☐ 含める

折返し	不在着信	アラート
☒ あり & なし	☒ 含める	☒ あり & なし
☐ あり		☐ あり
☐ なし		☐ なし

発信値
発信値を選択

相手番号	自番号	項目から検索
番号を入力	番号を入力	日時・電話番号・名前から検索

メモから検索	通話テキストから検索	要約内容から検索
キーワードを入力	テキストを入力	キーワードを入力

品質判定	AI判定タグ検索
総合評価点数を選択	AI判定タグを選択

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

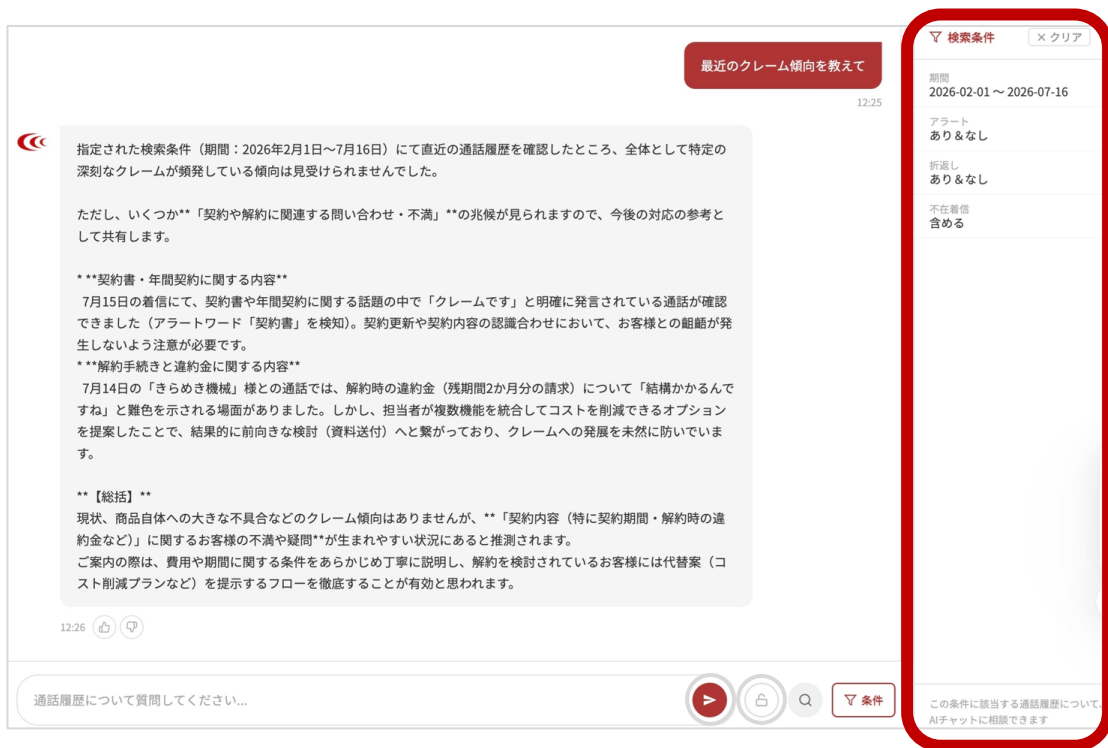
チャンネル名を入力

条件をクリア この条件で絞り込む

5.8カイクラAIチャット機能

<手順>

- 3.メール送信ボタン（）を押すと、AIが内容を簡潔にまとめてくれます。
検索条件は画面右側でも確認できます。



<補足>

- ・検索範囲はカイクラ上の全ての会話データです。
- ・通話録音プランを契約なくともご利用いただけます。
- ・過去の会話履歴の内容は参照できません。
- ・Windows : Ctrl + Enter、Mac : command + Enterで送信可能です。
- ・送信ロックボタン（）をクリックすると、メール送信ボタン（）のみ送信が可能となり、誤送信を防げます。

5.8カイクラAIチャット機能

■ホーム画面から顧客別に確認

<手順>

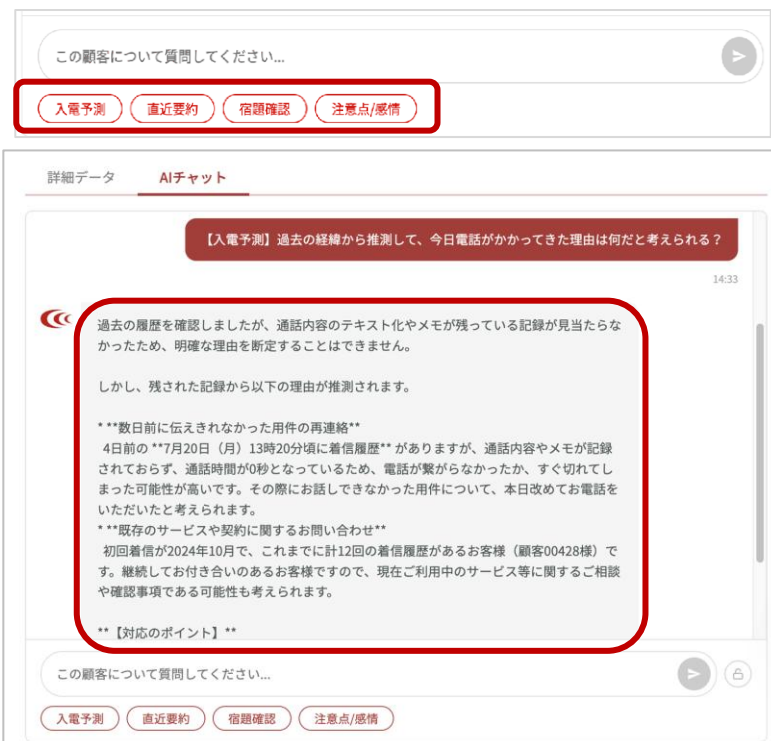
- 1.「ホーム画面」から「AIチャット」を開きます
- 2.質問内容を打ち込み、送信ボタンを押すと、AIが内容を簡潔にまとめてくれます。



<ボタン機能>

検索は以下の4つのボタンからでも可能です。自動入力され、AIが解答します。

- ・入電予測：過去の経緯から予測プロンプトを投げる
- ・直近要約：前回の会話内容を3行でまとめる
- ・宿題確認：顧客に対して、返答すべき「宿題」や「未解決事項」の確認
- ・注意点／感情：過去の会話での「NGワード」や、顧客の温度感を提示



5.8カイクラAIチャット機能

■AIチャットの利用権限設定機能

＜機能概要＞

管理画面で、ユーザーごとにAIチャット利用可否を設定できます。
チャット利用を可能にしたユーザー以外はAIチャット機能を利用できません。

AIチャットユーザー管理

2 / 10 設定済

ユーザーID	ユーザー名	状態	AIチャット利用可否
aluser	管理者	有効	☒
aluser02	aluser	有効	☒

利用ユーザー数の上限までONに
できる

6.携帯通録

※携帯通録オプションをご契約の方

6.1携帯通録権限設定

権限編集画面で携帯通録に関する権限を設定いただくことで、全ての携帯電話もしくはご自身の携帯電話での通話録音を再生できます。

音声を再生する際は、会話履歴画面内の再生アイコンをクリックして下さい。



↓ B : 再生UI切替後の画面 ↓



A : 再生速度ボタン

再生速度を0.5～1.5倍に変更できます。

B : 再生UI切替ボタン

一部のiOS等で再生バーを表示したい場合にご利用ください。

C : 送り・戻しボタン

再生位置を変更できます。

「<」と「>」で移動する秒数は中央の数字入力ボックスで指定可能です。