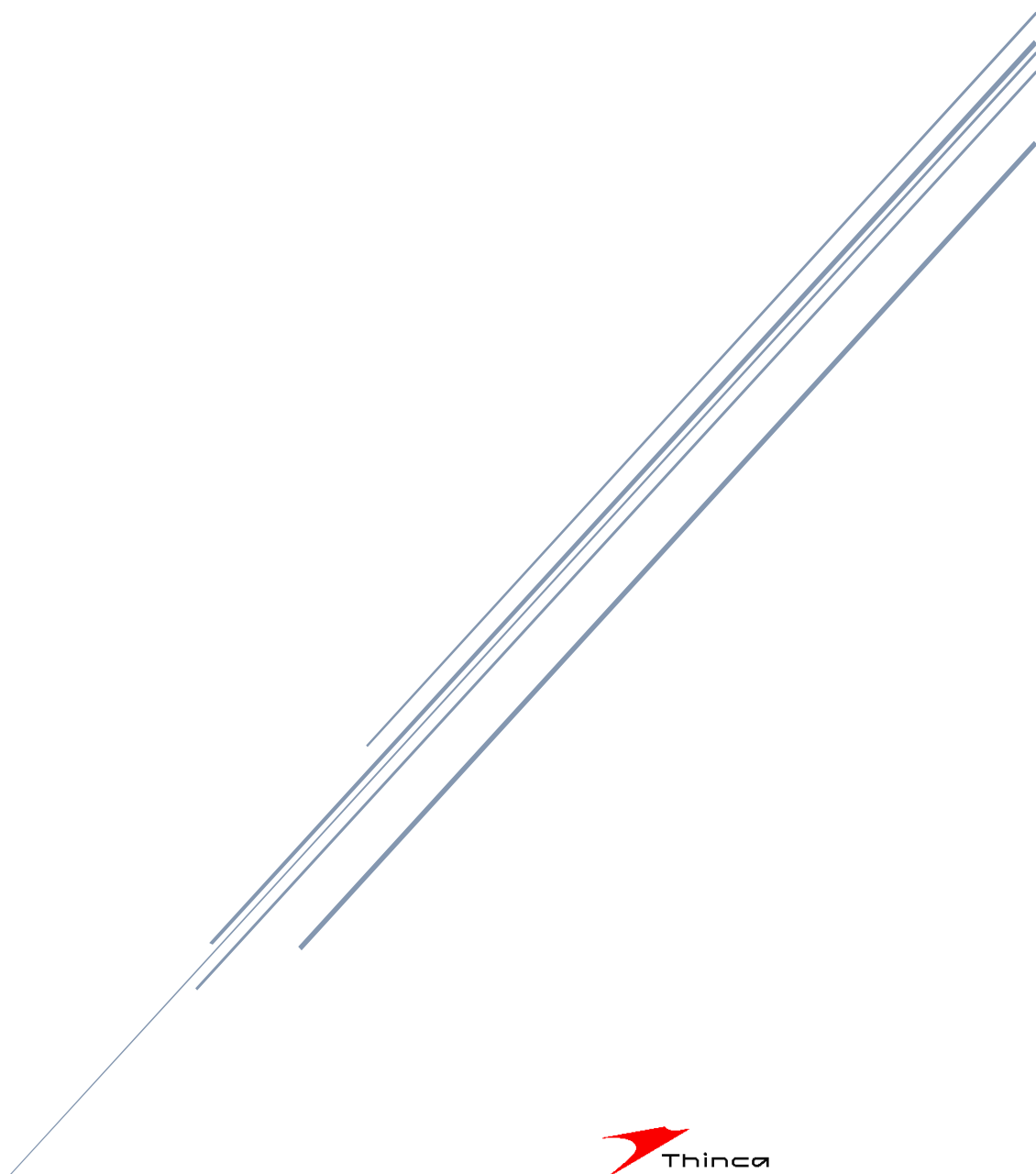


# カイクラ CTI

利用者マニュアル



株式会社シンカ

## 内容

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 0.カイクラ CTI の画面構成 .....              | 3  |
| 1. カイクラCTIの起動 .....                 | 4  |
| 1.1. 「ログインしたままにする」について .....        | 5  |
| 1.2. 「着信窓で起動」について .....             | 5  |
| 2. 電話着信時の表示内容 .....                 | 7  |
| 2.1. お客様情報を登録している方から着信があった場合 .....  | 7  |
| 2.2. 未登録の方から着信があった場合 .....          | 8  |
| 2.3. 公衆電話から着信があった場合 .....           | 9  |
| 2.4. 非通知の着信があった場合 .....             | 9  |
| 3. お客様情報の登録・変更 .....                | 10 |
| 3.1. 名前・住所等の登録・変更 .....             | 10 |
| 3.1.1. 着信後にそのまま登録・変更する場合 .....      | 10 |
| 3.1.2. 過去に着信があったお客様を登録・修正する場合 ..... | 13 |
| 3.1.3. お客様を新規登録する場合（1件） .....       | 15 |
| 3.1.4. 登録済みのお客様情報を変更する場合 .....      | 16 |
| 3.1.5. お客様を一括で登録する場合 .....          | 18 |
| 3.2. 写真の登録・変更 .....                 | 20 |
| 3.3. めいわく電話・クレームの登録 .....           | 21 |
| 3.4. お客様情報の削除 .....                 | 23 |
| 3.4.1. お客様情報を削除する場合（1件） .....       | 23 |
| 3.4.2. お客様情報を一括で削除する場合 .....        | 25 |
| 4. 会話履歴を検索する .....                  | 27 |
| 4.1 会話履歴検索画面について .....              | 27 |
| 4.1.1. 顧客の詳細情報 .....                | 30 |
| 4.1.2. 検索条件を入力して会話履歴を検索する .....     | 32 |
| 4.1.3. 会話履歴をダウンロードする .....          | 33 |
| 4.2 お客様を検索する .....                  | 34 |
| 5. グループینگ機能 .....                  | 35 |
| 5.1. 電話着信時の表示内容 .....               | 35 |
| 5.2. グループイングの登録 .....               | 36 |
| 5.3. グループイングの解除 .....               | 41 |
| 5.4. グループイングの変更 .....               | 43 |
| 5.5. グループイングの確認 .....               | 45 |
| 5.6. グループイングの一括登録 .....             | 47 |
| 6. お客様情報の Export／Import 機能 .....    | 50 |
| 6.1 お客様情報を Export する .....          | 50 |
| 6.2 お客様情報を Excel で修正する .....        | 51 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 6.2.1 CSV ファイルを開く.....             | 51 |
| 6.2.2 お客様情報を CSV で保存 .....         | 51 |
| 6.3 お客様情報を Import する.....          | 52 |
| 6.4 データのフォーマット変換.....              | 53 |
| 7. 便利な使い方.....                     | 55 |
| 7.1 デスクトップにショートカットを作成する .....      | 55 |
| 7.2 スタートアップに登録する .....             | 58 |
| 7.3 メモ機能について .....                 | 59 |
| 7.4 発信履歴機能(スタンダードプランご契約の方向け) ..... | 64 |
| 7.5 統計情報機能について.....                | 65 |
| 7.6 顧客タグ機能について .....               | 67 |
| 7.7 着信タグ／発信タグ機能について .....          | 69 |
| 7.8 折り返しフラグについて .....              | 71 |
| 7.9 ポップアップアプリについて .....            | 72 |

## 0.カイクラ CTI の画面構成

カイクラCTIは下記の 3 つの画面から構成されています。

### 【ホーム画面】

着信すると情報が表示される画面です。



ホーム画面のスクリーンショット。左側には「ホーム」「会話履歴」「顧客管理」「SMS管理」「管理」のメニューがあります。中央には「シンカ 花子」の顧客情報が表示されています。

| 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                         | 女                          | 生年月日  | 1972/8/5    | 顧客状況 | 管理内U |
| 郵便番号                       | 9830032                    |       |             |      |      |
| 住所                         | 宮城県仙台市1-1-1                |       |             |      |      |
| 担当                         | 東京店 シンカ 太郎                 |       |             |      |      |
| 特記事項                       | 強ル〜                        |       |             |      |      |
| HTC会員番号・Honda JAF有効期限・契約車両 | HTC1234567 202503          |       |             |      |      |
| 顧客コード                      | 12345                      |       |             |      |      |
| 車名・車両NO・車両番号               | NBOX 仙台11111234 JF3-123456 |       |             |      |      |
| 初年度登録年月・次回車検日              | 202105 2024/5/11           |       |             |      |      |
| 任意保険加入区分・保険会社・終期           | 自加入 東京海上日動火災 2025/7/11     |       |             |      |      |
| チャオ/マモル                    | 5T S                       |       |             |      |      |
| サービス最終締日                   | 2023/12/10                 |       |             |      |      |

### 【管理画面】

顧客登録や各種設定を行う画面です。



管理画面のスクリーンショット。左側には「ホーム」「会話履歴」「顧客管理」「SMS管理」「管理」のメニューがあります。中央には「管理画面」のタイトルがあり、右側には「システムユーザー管理」「システムユーザー権限管理」「パスワード管理」「ユーザーモーニング管理」の4つのセクションがあります。

### 【会話履歴画面】

発着信履歴を検索する画面です。



会話履歴画面のスクリーンショット。左側には「ホーム」「会話履歴」「顧客管理」「SMS管理」「管理」のメニューがあります。中央には「会話履歴」のタイトルがあり、右側には「詳細検索」「簡易検索」の2つのタブがあります。検索条件として「発信元」「受信元」「キーワード」などが設定されています。

# 1. カイクラ CTI の起動

① ブラウザを立ち上げます。

Google chrome、Edge など、いずれでも構いません。(IE のみ非対応となります)

② カイクラ CTI の URL を入力してアクセスします。

URL は契約時にご連絡したものです。

ex) <https://n1.thincacti.com/CTI/xxxxxxxxxxx>

③ ログイン名とパスワードを入力します。

※初期ユーザは、契約時にご連絡したものです。



## 1.1. 「ログインしたままにする」について

「ログインしたままにする」にチェックを入れてログインすると、一定の期間(24時間)は、ログイン状態を継続することができます。

これにより、一度、カイクラ CTI の画面(ブラウザ)を閉じ、再度画面を開く際に、ログインの操作(上記③のログイン名とパスワードの入力)が不要になります。

なお、有効期間は24時間ですので、翌朝の起動時にも有効ですが、土日の休み明け(24時間以上経過した場合)には、再度ログインが必要になります。



## 1.2. 「着信窓で起動」について

「着信窓で起動」にチェックを入れてログインすると、「着信窓」が表示され、カイクラ CTI のホーム画面は表示されません。

ログイン時から、「着信窓」を使用する場合は、こちらにチェックを入れてログインすると便利です。



### 【注意事項】

着信窓を初めて使用する際、着信窓(ブラウザ)が表示されない場合があります。これは、ご使用されているブラウザの設定で、ポップアップが禁止(ブロック)されているためです。GoogleChrome をご利用の場合は、下記の手順でポップアップを許可します。

## ■ ポップアップがブロックされた際に、今後はポップアップを許可するように設定する

### ①ポップアップがブロックされた場合は、下記のようなアイコンが表示されます。



### ②アイコンをクリックし、「常に許可する」を選択し、完了ボタンをクリックします。

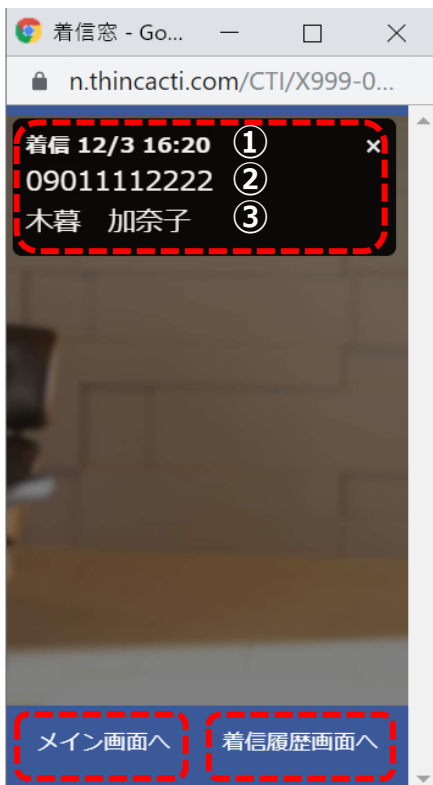
この設定により、今後、着信窓のポップアップ表示が禁止されることはありません。

## ■ 着信窓とは

電話着信があった場合に、着信通知を別ウィンドウ(着信窓と呼ぶ)に表示する機能です。

電話着信の際に、カイクラ CTI の画面を前面表示させずに、着信窓を参照することで、パソコン業務を中断することなく、必要な場合にのみカイクラ CTI の画面を参照できます。

## ■ 電話着信時の表示内容



着信のたびに黒いメッセージウィンドウが表示されます。  
メッセージウィンドウは、上から着信順に表示されます。  
表示項目は下記のとおりです。

- ① 着信日時が表示されます
- ② かかってきた電話番号が表示されます
- ③ 登録されているお客様の名前が表示されます  
※未登録の場合は表示されません

メッセージウィンドウ内の②③部分をクリックすると、  
メイン画面(お客様情報)を表示することができます。

ウィンドウ最下部には、「メイン画面」、および、  
「会話履歴画面」を表示するためのリンクがあります。  
なお、ウィンドウサイズは自由に変更可能です。

## 2. 電話着信時の表示内容

① 電話が着信すると、カイクラ CTI の画面（ブラウザ）が表示されます

② 電話をかけてきた情報が画面に表示されます。

その内容を確認して、お客様にあった最適な電話対応を行ってください。

### 2.1. お客様情報を登録している方から着信があった場合



The screenshot displays the Kikura CTI interface for a customer named 'シンカ花子' (Shinka Hanako). The interface is divided into several sections:

- Customer Information (顧客データ):** Located on the right, it shows details such as gender (女性), birth date (1995年10月12日), customer status (入居者), and address (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).
- Call History (会話履歴):** Located at the bottom, it shows a list of calls with columns for status (e.g., 着信), time, and content. The first call is highlighted with a red box and a red circle 7.
- Customer Tags (顧客タグ):** Located on the left, it shows tags for the customer, such as '着信回数' (Number of calls received) and 'SMS'.
- Call Log (着信履歴):** Located on the left, it shows a list of incoming calls with columns for date, time, and count. The first call is highlighted with a red box and a red circle 4.
- Customer Information Summary (顧客情報概要):** Located on the left, it shows a summary of the customer's information, including name, phone number, and address. The first call is highlighted with a red box and a red circle 1.
- Call Log Summary (着信履歴概要):** Located on the left, it shows a summary of the call log, including the number of calls received and the date of the last call. The first call is highlighted with a red box and a red circle 5.

① 着信した電話番号・登録されているお客様の名前が表示されます。

② FaceTalk(ビデオ通話)が利用できます。詳細は「カイクラ FaceTalk 操作マニュアル」をご確認ください。

③ お客様がかけてこられた自社の窓口(電話番号)が表示されます。

④ 前回着信日、当日・累計の着信回数が表示されます。

⑤ 迷惑電話のチェック状況が表示されます。

⑥ お客様情報が表示されます。

⑦ 登録したメモを確認できます。

⑧ 常に CTI ご利用拠点の最終着信日時が表示されます。

## 2.2. 未登録の方から着信があった場合

お客様情報が登録されていない方からの電話の場合、電話番号以外何も表示しません。

最終着信時刻: 2021-12-20 14:43:41

07099887766 ×

 07099887766

 [顧客情報を登録](#)

[写真を登録](#)

📞 着信番号 : 0367210415

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 : 2021-12-20 14:43:41  
 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 ○ すべて表示 ● 入力された項目のみ表示 [編集](#)

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM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<br>11:07:49 |      | <a href="#">メモ編集</a> | AI判定 | 要約 | <a href="#">要約編集</a> |

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、折り返し連絡する旨を伝え、了解を得て電話を終えました。

お客様情報を登録していなくても着信情報は記録しています。  
 同じ電話番号から電話がかかってきた場合、着信回数はカウントされます。

07099887766 ×

 07099887766

 [顧客情報を登録](#)

[写真を登録](#)

📞 着信番号 : 0367210415

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 : 2021-12-20 14:43:41  
 累計着信回数 : 1回

顧客データ

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 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|
| 着信  |  | 2026-09-30<br>11:07:49 |      |

## 2.3. 公衆電話から着信があった場合

Coin line/pay ×

 Coin line/payph  
 [顧客情報を登録](#)  
[写真を登録](#)

**着信回数**  
 本日出信回数 : 1回  
 最新着信 : 2021-01-27 15:22:52  
 累計着信回数 : 1回

**顧客データ**

|      |      |
|------|------|
| 性別   | 生年月日 |
| 郵便番号 |      |
| 住所   |      |
| 担当者  |      |
| 備考   |      |

## 2.4. 非通知の着信があった場合

Anonymous ×

 Anonymous  
 [顧客情報を登録](#)  
[写真を登録](#)

**着信回数**  
 本日出信回数 : 1回  
 最新着信 : 2021-01-27 15:27:45  
 累計着信回数 : 6回

**顧客データ**

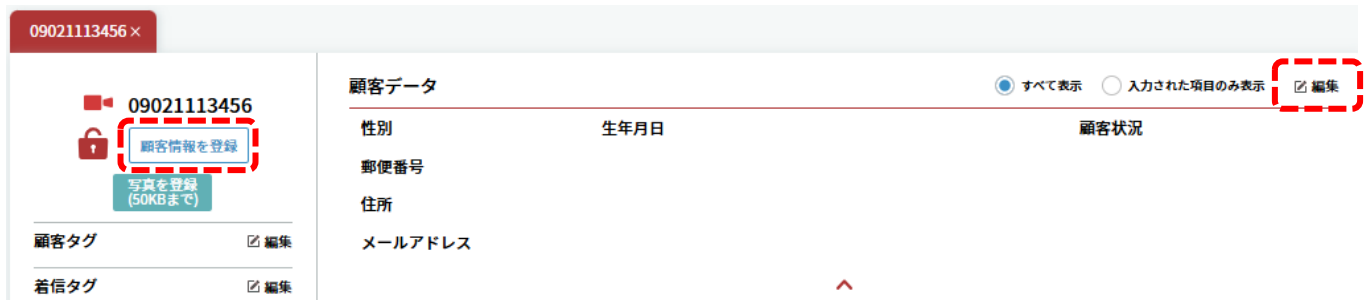
|      |      |
|------|------|
| 性別   | 生年月日 |
| 郵便番号 |      |
| 住所   |      |
| 担当者  |      |
| 備考   |      |

## 3. お客様情報の登録・変更

### 3.1. 名前・住所等の登録・変更

#### 3.1.1. 着信後にそのまま登録・変更する場合

① 「顧客情報を登録」または「編集」をクリックします。



② お客様の情報を入力・修正します(固定項目)



下記は固定項目です。

- 電話番号(必須)
- 名前(必須)
- ナマエカナ
- 郵便番号
- 住所
- 性別

- 顧客状況
- メールアドレス

### ③ お客様の情報を入力・修正します(自由項目)

09021113456

名前

山田 花子

ヤマダ ハナコ

電話番号 ※ハイフンなし

09021113456

+ グループ登録

顧客タグ

着信タグ

着信回数

本日着信回数 : 1回

前回着信 : 2021-01-27 15:30:59

累計着信回数 : 2回

自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ

性別 女性

郵便番号

住所 東京

メールアドレス c\_success@thinca

削除

追加

自由記入項目を登録します。表示したら便利だ  
と思う項目を設定してください。

| 項目名    | 内容        |                                                                                     |
|--------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 自社担当営業 | 松尾        |  |
| 支払方法   | 口座振替      |  |
| 前回発注日  | 2020/10/5 |  |
|        |           |  |

自由項目は、「項目名」「項目内容」を入力してください。

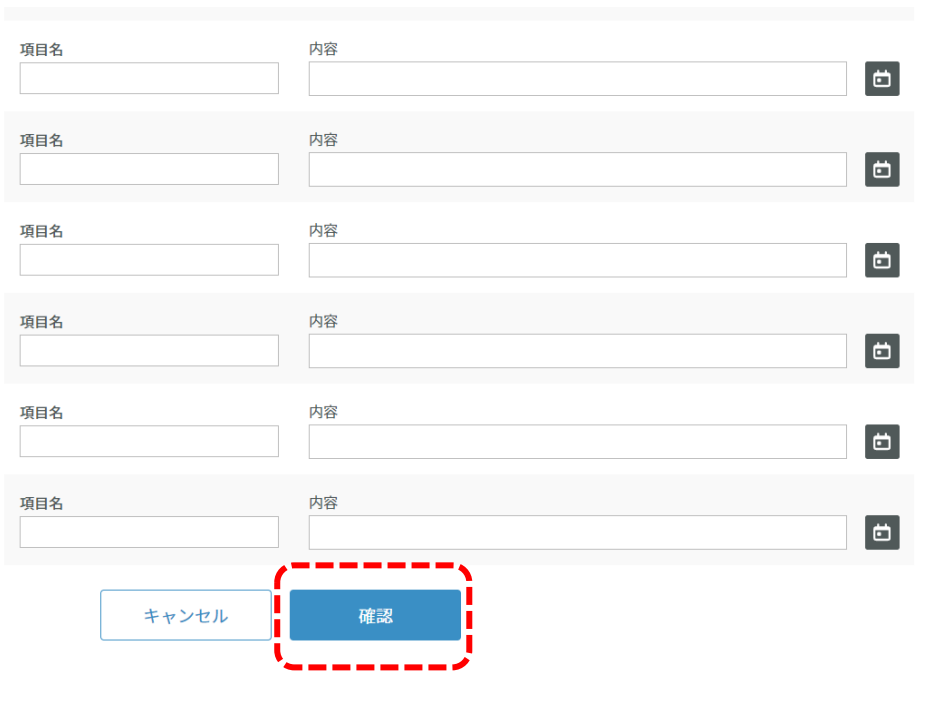
ex) 項目名:趣味 項目内容:野球

※ 「項目名」のみを入力した場合は、登録されますが、着信時に表示されません

※ 「項目内容」のみを入力した場合は、登録も表示もされません

#### ④ 登録内容の確定を行います。

すべての入力終了したら、最下部までスクロールし、「確認」ボタンをクリックします。



The image shows a registration form with six identical rows. Each row contains two input fields: '項目名' (Item Name) and '内容' (Content). To the right of each '内容' field is a small calendar icon. At the bottom of the form, there are two buttons: 'キャンセル' (Cancel) and '確認' (Confirm). The '確認' button is highlighted with a red dashed border.

登録確認の小窓が表示されますので、「OK」をクリックしてください。



The image shows a confirmation dialog box with the text 'n.thincacti.com の内容' and '顧客情報を更新します。よろしいですか？'. There are two buttons: 'OK' and 'キャンセル'. The 'OK' button is highlighted with a red dashed border. A red arrow points from the 'OK' button to a green success message box that says '✓ 顧客データを更新しました。'. Below the message box, there is a table with the following data:

| 性別 | 男性 | 生年月日 | 199 |
|----|----|------|-----|
|    |    |      |     |

「顧客データを更新しました」という小窓が表示されましたら、登録完了です。

### 3.1.2. 過去に着信があったお客様を登録・修正する場合

以前に電話があったお客様の情報をあとから入力する場合は、会話履歴から入力します。

| 選択                       | 発着信 | 折返し | 顧客情報        | 日時 / 回数 / 自番号                        | 再生 |
|--------------------------|-----|-----|-------------|--------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 着信  |     | 09021113456 |                                      |    |
| <input type="checkbox"/> | 着信  |     | Anonymous   | 2021-01-27 15:27:45<br>/ 6回<br>自番号 : |    |

07099887766



顧客情報を登録

写真を登録

着信番号：0367210415

顧客タグ

編集

着信タグ

編集

顧客データ

☐ すべて表示
 ☒ 入力された項目のみ表示
 

編集

メモ履歴

新規メモ

会話履歴

SMS履歴

新規SMS

DM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

| 発信先 | 折返し | 会話日時                   | メモ内容 | メモ編集 | AI判定 | 要約                                                                                      | 要約編集 |
|-----|-----|------------------------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 発信  |     | 2026-09-30<br>11:41:01 |      |      |      | 同席対応中の顧客へ、仮旧作業の進捗状況を報告しました。完了まで時間がかかることを伝え、ご迷惑をおかけしていることとお詫びし、担当者へ状況を共有する旨を伝えて電話を終えました。 |      |

ホーム画面上に該当電話番号の情報が表示されますので、[3.1.1.着信後にそのまま登録する場合](#)に沿って登録をおこなってください。

### 3.1.3. お客様を新規登録する場合（1件）



ホーム

会話履歴

顧客管理

SMS管理

管理

「管理」をクリックします。

管理画面

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

プラン&オプション確認

CTIアダプタ管理

環境設定

AI機能管理

対面録音管理

顧客情報を新規登録

新規登録

登録

CSVで一括登録

CSVで一括登録します。CSVのサンプルフォーマットは[こちら](#)

アップロード

選択されていません

登録

CSVのフォーマットを変換して一括登録

CSVの列を並び替えて一括登録します。

変換画面へ

電話番号グループ情報を登録

電話番号グループ情報をCSVで一括登録します。  
ご自宅の電話番号と携帯電話の番号など、  
一人の方が持つ複数の電話番号をグループ化します。

アップロード

選択されていません

登録

顧客情報をバックアップ/復元

ようこそ 管理者 さま

顧客情報登録画面

登録確認

キャンセル

必要な項目を入力します。

電話番号

名前

ナマエカナ

郵便番号/住所

性別

生年月日

顧客状況

「登録確認」をクリック後、内容を確認して問題なければ「登録確定」をクリックして完了です。

### 3.1.4. 登録済みのお客様情報を変更する場合



The screenshot shows the Kikura CTI interface. On the left is a navigation menu with the following items: ホーム (Home), 会話履歴 (Conversation History), 顧客管理 (Customer Management), SMS管理 (SMS Management), and 管理 (Management). The '顧客管理' (Customer Management) item is highlighted with a red dashed box, and a callout bubble points to it with the text: 「顧客管理」をクリックします。 (Click on 'Customer Management').

The main content area is titled '検索 (管理者権限)' (Search (Admin Rights)) and 'ようこそ 管理者 さま' (Welcome, Admin). It contains a search form for customers. The form has the following fields: 電話番号 (Phone Number), 名前 (Name), ナマエカナ (Name Kanji), 生年月日 (Date of Birth), 性別 (Gender), 顧客状況 (Customer Status), 住所 (Address), 自由項目 (Free Item), キーワード1 (Keyword 1), キーワード2 (Keyword 2), and キーワード3 (Keyword 3). The entire search form is enclosed in a red dashed box. Below the form are three buttons: 顧客検索 (Customer Search), ダウンロード(タグなし) (Download (No Tag)), and ダウンロード(タグあり) (Download (With Tag)). A callout bubble points to the '顧客検索' button with the text: 修正したいお客様の情報(電話番号・名前など)を入力し、「顧客検索」をクリックします。 (Enter the information of the customer you want to modify (phone number, name, etc.) and click 'Customer Search').

顧客を検索します

電話番号: 09011112222 名前: ナマエカナ: 顧客状況: 生年月日: 性別: 住所: 自由項目 キーワード1: キーワード2: キーワード3: 顧客検索 ダウンロード(タグなし) ダウンロード(タグあり)

先頭 前頁 [ 1 - 2 / 2 ] 次頁 最終

DM発送 SMS送信 S

修正したいお客様の電話番号をクリックします。

番号(#)のリンクをクリックする

| <input type="checkbox"/> | # | 電話番号                        | 顧客名    | 住所                       | 着信 | 最終着信日               |
|--------------------------|---|-----------------------------|--------|--------------------------|----|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | <a href="#">09011112222</a> | 木暮 加奈子 | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル... | 15 | 2020-06-24 14:12:56 |

チェックした顧客を削除

ようこそ 管理者さま

顧客情報登録

登録確認

必要な項目を修正し、「登録確認」ボタンをクリックします。  
次画面で内容に間違いがないかを確認し、「登録確定」をクリックします。

電話番号(グループ登録) 09011112222

名前 木暮 加奈子

ナマエカナ コグレ カナコ

郵便番号/住所 郵便番号 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル37F

性別 女

生年月日 1990年01月01日

一館今昌

## 【補足事項】

項目「電話番号」の値を変更した場合は、変更後の新しい電話番号で顧客情報が新規に登録されます。この際、「電話番号」以外の他項目は、画面に表示されている内容で登録されます。登録済みの顧客情報を元にして、新しい顧客情報を登録する場合に便利です。

なお、「電話番号」の値を変更した場合、元の電話番号の顧客情報は変更されません。  
(変更後の電話番号が既に存在する場合は、新規登録ではなく上書きされます。)

### 3.1.5. お客様を一括で登録する場合

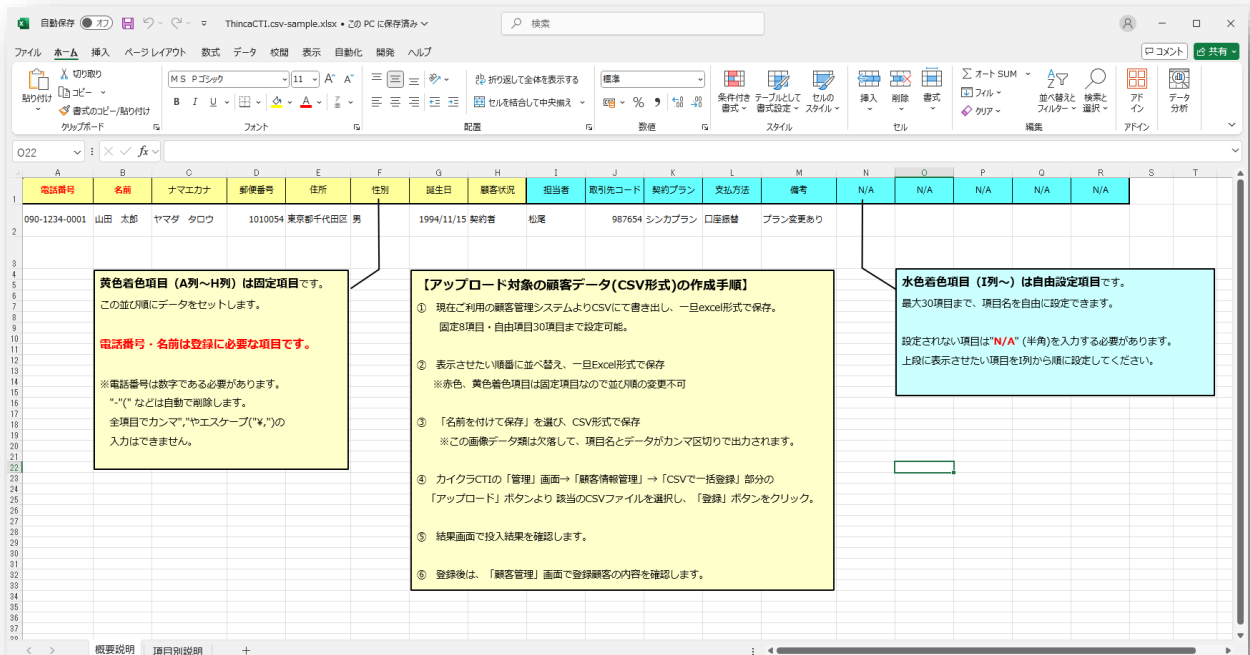
お客様情報を CSV ファイルから一括登録することができます。

#### ① 登録する CSV ファイルを準備する

登録できる項目数は、固定項目 8 項目、自由項目 30 項目の合計 38 項目です。

作成した並び順に画面に表示されます。

詳細は、「[Excel フォーマット](#)」の「概要説明」タブを参照ください。

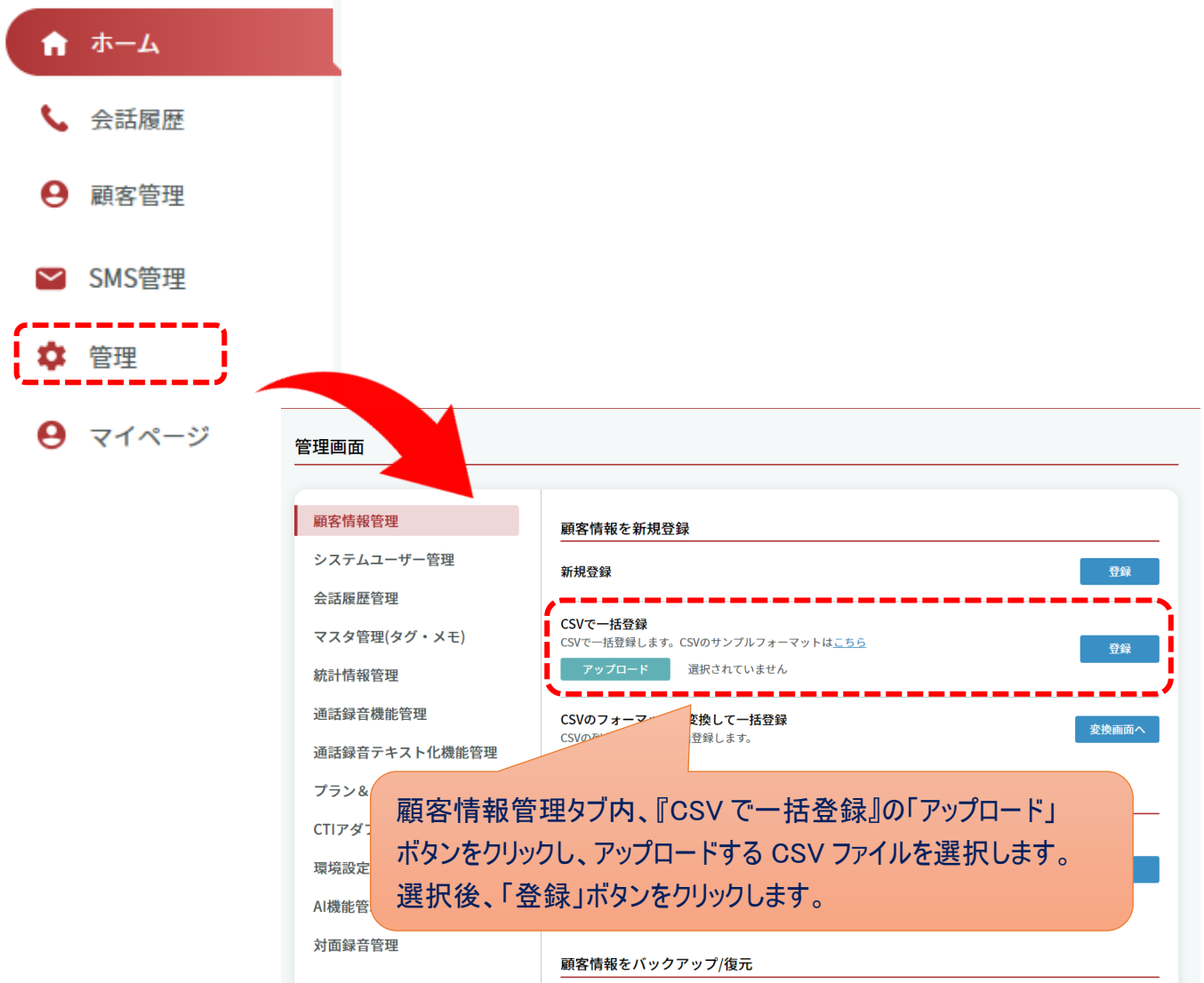


#### 【作成する CSV ファイルの注意事項】

- ・ 「電話番号」は必須項目です
- ・ 「電話番号」に “-”、“/” は入力できません(入っていれば、自動で削除します)
- ・ 対応している CSV ファイルは、カンマで区切り、ダブルクォーテーション無しの形式です

## ② CSV ファイルをアップロードする

メイン画面左の「管理」をクリックします。



アップロード後に、登録結果が画面に表示されます。

正常に登録された件数を確認してください。

エラーとなり、登録できなかったデータは、登録されずにスキップされています。

スキップしたデータの行番号が表示されていますので、該当データを確認し、エラーとなった原因を修正してください。

改めて、修正したデータをアップロードします。

修正したデータのためのアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。

## 3.2. 写真の登録・変更

電話着信時に表示させる写真を登録します。  
お客様の顔写真や、直近で購入された商品を表示させると便利です。

写真は、電話番号に対して一つの登録が可能です。

登録されたい場合は、ホーム画面内「写真を登録」ボタンより画像をアップロードしてください。

シンカ太郎 様

09058498804

顧客情報を編集

**写真を登録**

顧客タグ 編集

問い合わせ中

着信タグ 編集

顧客データ

|      |                      |      |            |
|------|----------------------|------|------------|
| 性別   | 男性                   | 生年月日 | 1989.01.11 |
| 郵便番号 |                      |      |            |
| 住所   | 123-111東京都千代田区11-111 |      |            |
| 担当者  | 佐藤                   |      |            |
| 管理NO | 11234                |      |            |
| プラン  | 〇〇プラン                |      |            |

写真のサイズは、**50kbyte** までです

同じ手順で、ご登録いただいた画像を変更することもできます。

### 3.3. めいわく電話・クレームの登録

迷惑なお客様やクレマーを「迷惑電話」として登録できます。



項目名 内容

納車日 平成31年3月31日

項目名 内容

購入方法

項目名 内容

車検満了日

項目名 内容

関連URL

項目名 内容

めいわく

項目を追加

キャンセル 確認

自由入力項目の「項目名」に  
“めいわく”もしくは“迷惑”と入力します。  
※項目詳細に入力した場合は、  
迷惑電話として登録されません。

電話着信時に、「自社めいわく情報」欄に“ヒット！”と表示されます。



着信タグ  編集

着信回数

本日着信回数 : 0回

前回着信 : 2019-12-13 12:38:53

累計着信回数 : 10回

SMS

タイトル : オイル交換キ

送信日時 : 2019-11-26 18:19:57

自社めいわく情報 : ヒット！

「ヒット！」と表示されます。

登録時に記入した項目名の“めいわく”“迷惑”を削除すれば、自社のめいわく情報の登録が解除されます。

|                                                                   |                                                               |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名<br>納車日                                                        | 内容<br>平成31年3月31日                                              |  |
| 項目名<br>購入方法                                                       | 内容<br>一括支払い                                                   |  |
| 項目名<br>車検満了日                                                      | 内容<br>令和年3月24日                                                |  |
| 項目名<br>関連URL                                                      | 内容<br><a href=https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tQeaHiQ |  |
| 項目名<br><div style="border: 2px dashed red; padding: 2px;"> </div> | 内容<br>                                                        |  |

項目を追加

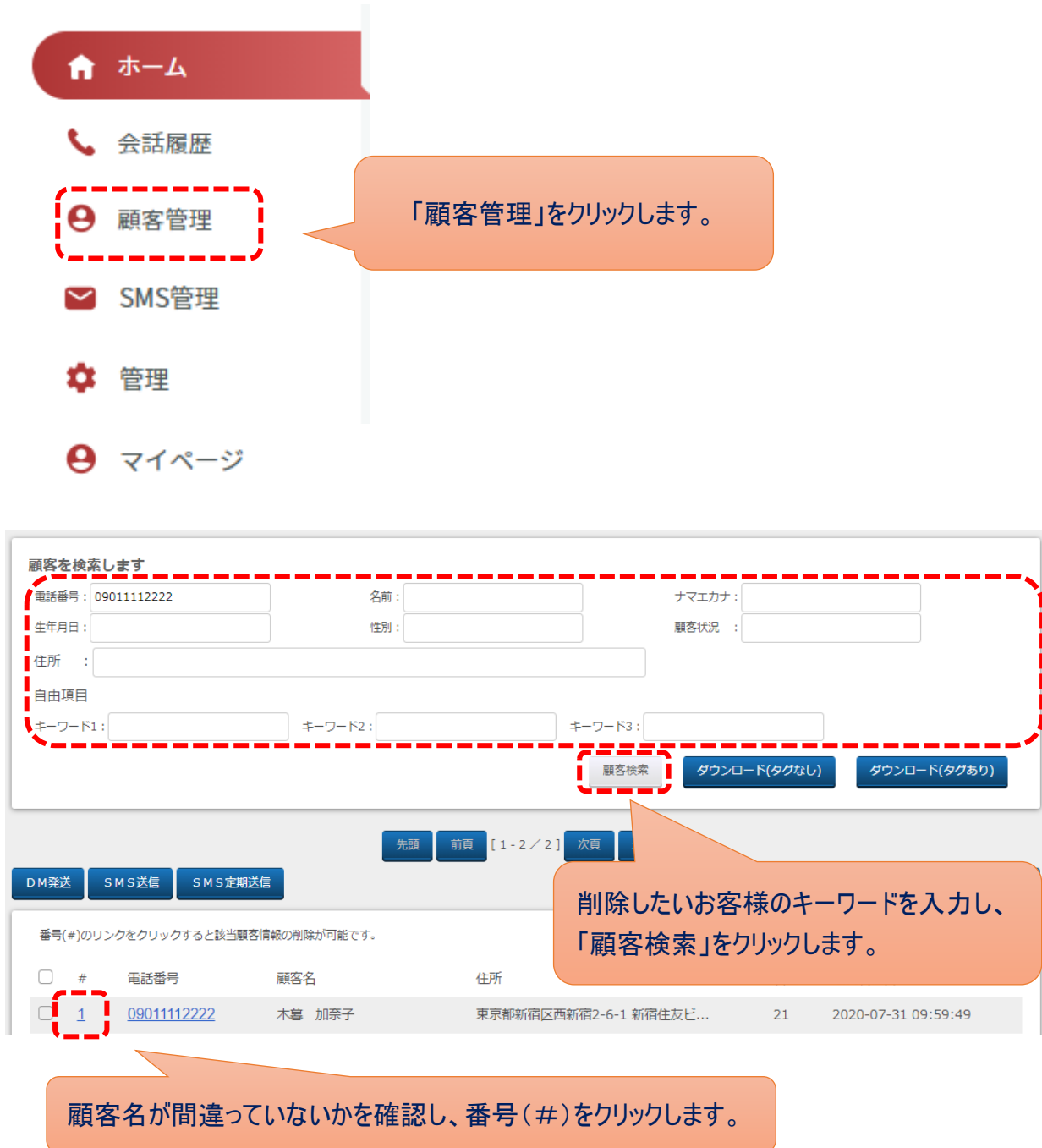
キャンセル

確認

項目名の“めいわく”“迷惑”を削除します。

## 3.4. お客様情報の削除

### 3.4.1 お客様情報を削除する場合（1件）



ホーム

会話履歴

**顧客管理**

SMS管理

管理

マイページ

顧客を検索します

電話番号: 09011112222 名前: ナマエカナ: 顧客状況:

生年月日: 性別:

住所:

自由項目

キーワード1: キーワード2: キーワード3:

顧客検索 ダウンロード(タグなし) ダウンロード(タグあり)

先頭 前頁 [ 1 - 2 / 2 ] 次頁

DM発送 SMS送信 SMS定期送信

番号(#)のリンクをクリックすると該当顧客情報の削除が可能です。

| <input type="checkbox"/>            | # | 電話番号        | 顧客名    | 住所                       |    |                     |
|-------------------------------------|---|-------------|--------|--------------------------|----|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | 09011112222 | 木暮 加奈子 | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル... | 21 | 2020-07-31 09:59:49 |

顧客名が間違っていないかを確認し、番号（#）をクリックします。

CTI 顧客情報削除 (管理者権限)

ようこそ 管理者 さま ログオフ

管理画面

| 項目名   | 削除対象の内容                  |
|-------|--------------------------|
| 電話番号  | 09011112222              |
| 名前    | 木暮 加奈子                   |
| ナマエカナ | コグレ カナコ                  |
| 住所    | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル37F |
| 性別    | 女                        |
| 生年月日  | 1990年01月01日              |
| 顧客状況  | 一般会員                     |
| 担当車   | 中古 営業部長                  |

---

|        |                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|
| 担当者    | 田中 営業部長                                                               |
| 車種     | N-BOX                                                                 |
| 車両カラー  | ホワイト                                                                  |
| 車両ナンバー | 習志野xx あ33-44                                                          |
| 初年度登録日 | 平成31年3月25日                                                            |
| 納車日    | 平成31年3月31日                                                            |
| 購入方法   | 一括支払い                                                                 |
| 車検満了日  | 令和年3月24日                                                              |
| 関連URL  | <a href=https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tQeahiQw3-f-KsEoNDvYk |
|        |                                                                       |

上記の顧客情報を削除します。削除する場合は削除実行ボタンを押下してください。

削除実行

キャンセル

内容に間違いがないかを確認し、ページ下部「削除実行」をクリックします。

## 3.4.2 お客様情報を一括で削除する場合

お客様情報を CSV ファイルから一括削除することができます。

### ① 削除する CSV ファイルを準備する

「[一括削除用フォーマット\(excel\)](#)」をご利用ください

※ ↑ クリックすると自動的にダウンロードが始まります

一行目のタイトル行は登録時と同じもの。二行目以降は下記の3項目を入力します。

- ・電話番号 : **削除すべき電話番号**  
※必ずハイフン無しで入力してください
- ・名前 : 半角大文字 **DELETE** の文字
- ・ナマエカナ : **顧客 ID** (例 J123-0001-001-01)  
※カイクラ URL の一部

「～thincacti.com/CTI/J\*\*\*-\*\*\*-\*\*\*-\*～」

↑ 下線部分が顧客 ID です

上記の三項目以外は入力不要です。

左記の三項目以外(郵便番号項目以降)は、入力不要です。

ナマエカナ項目には、顧客ID(おとてなし電話番号の一部)  
例: J111-2222-001-01 を入力します。

名前項目には、半角大文字で **DELETE** の文字を入力します。

電話番号項目には、**削除すべき電話番号**を入力します。  
入力には数字である必要があります。

**一括削除対象の顧客データ(csv形式)の作成手順**

- ①本「data」シートの形式で削除データを準備する。  
電話番号、名前、ナマエカナの三項目に左記のとおり設定します。
- ②データがきたらExcel形式で一旦保存
- ③次に、名前を付けて保存、を選びcsv形式で保存  
この画像データ類は欠落して、項目名とデータがカンマ区切りで出力されます。
- ④管理画面の【顧客データを一括登録します】から、該当csvを選択し  
アップロードボタンを押下します。  
アップロードは管理者のみ実行可能です。
- ⑤結果画面で投入結果を確認します。
- ⑥削除後は、検索で該当顧客が削除されていることを確認します。

## ② CSV ファイルをアップロードする

「管理」をクリックし、管理画面を開きます。



アップロード後に、削除結果が画面に表示されます。

正常に削除された件数を確認してください。

エラーとなり、削除できなかったデータは、削除されずにスキップされています。

スキップしたデータの行番号が表示されていますので、該当データを確認し、

エラーとなった原因を修正してください。

改めて、修正したデータをアップロードします。

修正したデータのためのアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。

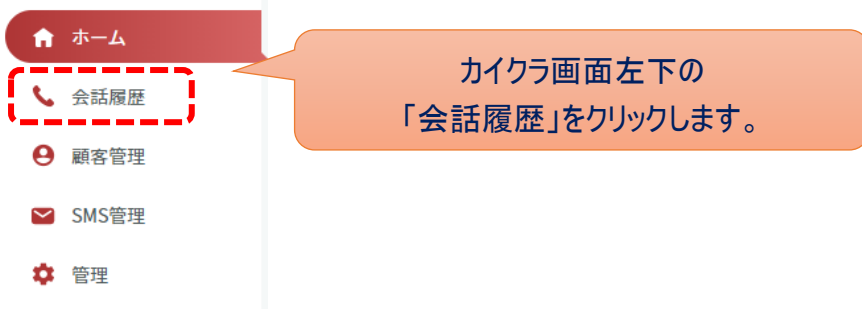
### 【補足事項】

お客様の登録と削除を、纏めてひとつのCSVで実施することもできます。上記の要領で作成する削除データを、登録データ(3.1.5. お客様を一括で登録する場合を参照)と混ぜてひとつのCSVでアップロードすることで実現できます。

## 4. 会話履歴を検索する

### 4.1 会話履歴検索画面について

#### 4.1.1 顧客の詳細情報

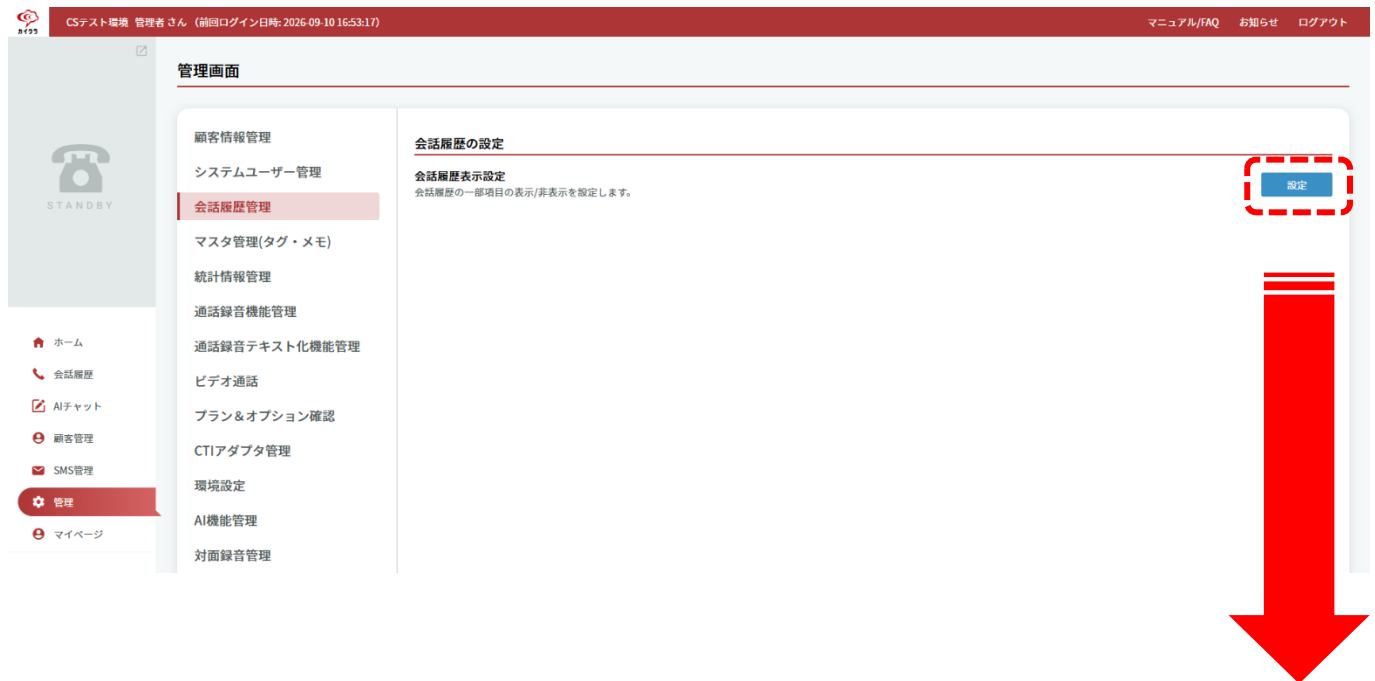


期間・電話番号・項目のキーワード検索やメモ内に含まれるキーワードなど、複合的な検索ができます。下には、最新のもののから履歴が表示されています。

簡易検索画面に切り替えることもできます。

管理画面内「会話履歴管理」の会話履歴表示設定から、会話履歴画面内に表示させる項目の表示/非表示が選択できます。

(設定した内容は、カイクラをお使いのすべての端末・アカウントで反映されます)



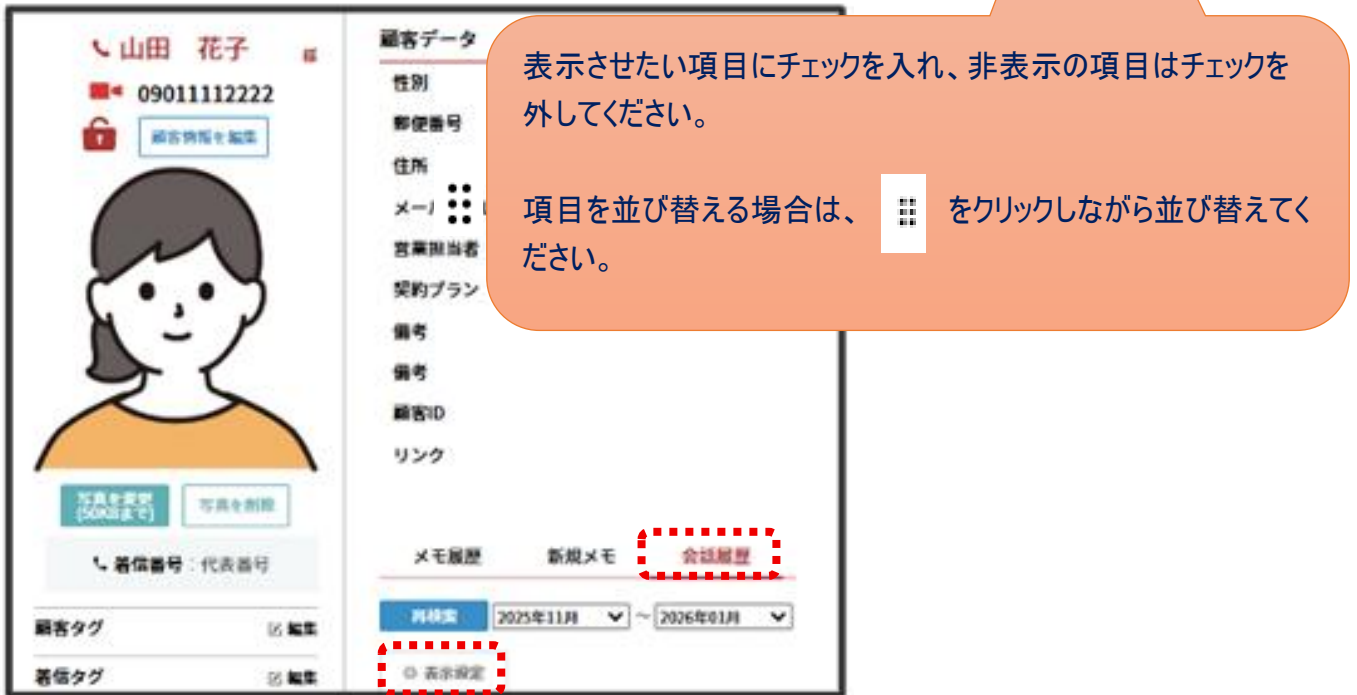
会話履歴画面、ホーム画面の「表示設定」ボタンから、個別に表示させる項目の表示/非表示を選択したり、並び替えも可能です。(設定した内容は、お使いのブラウザのみ反映されます。)

## <会話履歴画面>



The screenshot shows the '会話履歴' (Conversation History) screen. A red box highlights the search filters on the left, including '折返し' (Callback), '発信信' (Outgoing Message), '項目から検索' (Search by Item), '相手番号' (Contact Number), '自番号' (My Number), 'タグ検索' (Tag Search), and 'AI判定タグ検索' (AI Judgment Tag Search). Another red box highlights the '表示設定' (Display Settings) panel on the right, which lists various items to be displayed or hidden, such as '選択' (Select), '発信信' (Outgoing Message), '折返し' (Callback), '顧客情報' (Customer Information), '日時/回数/自番号' (Date/Time/Number of Calls/My Number), '再生' (Playback), 'メモ' (Memo), and '要約' (Summary). A third red box highlights the '表示設定' button in the bottom left corner of the search filter area.

## <ホーム画面> 「会話履歴」タブ内の「表示設定」



The screenshot shows the Home screen of the application. On the left, there is a customer profile for '山田 花子' (Yamada Hanako) with a phone number '09011112222'. On the right, there is a '顧客データ' (Customer Data) section with various fields like '性別' (Gender), '郵便番号' (Postal Code), '住所' (Address), 'メール' (Email), '営業担当者' (Sales Representative), '契約プラン' (Contract Plan), '備考' (Remarks), '顧客ID' (Customer ID), and 'リンク' (Link). Below this, there are tabs for 'メモ履歴' (Memo History), '新規メモ' (New Memo), and '会話履歴' (Conversation History). The '会話履歴' tab is selected and highlighted with a red dashed box. Below the tabs, there is a date range selector for '2025年11月' to '2026年01月'. A red dashed box highlights the '表示設定' (Display Settings) button in the bottom left corner of the '会話履歴' tab. A callout box explains that users should check the items they want to display and uncheck the items they do not want to display. It also mentions that users can click the '並び替' (Sort) button to sort the items.

#### 4.1.1 顧客の詳細情報

上記の履歴検索で表示された一覧の中からお客様の詳細情報を知りたい場合は、名前・電話番号をクリックすると、顧客情報画面に遷移します。

全14件中 1-14件を表示

20件

<

1 / 1

>

選択

発信

折返し

顧客情報

日時 / 回数 / 自番号

再生

着信タ

☐

発信



進化 太郎  
09011112225

2019-12-05 14:32:14  
/ 1回  
自番号: 新宿本社

☐

発信



佐藤太郎  
090111222

2019-12-05 12:53:58  
/ 4回  
自番号: 新宿本社

また、メモを入力することができます。

履歴にカーソルをあわせた際に表示されるメニュー内、「メモ編集」をクリックすると、履歴画面から直接、その着発信時のメモの入力/変更ができます。



The background interface shows a list of call records. A red dashed box highlights the 'メモ編集' button in the action menu at the bottom right of the list.

対象の履歴についての情報を、1 クリックでコピーすることもできます。



The screenshot shows the KaiKura CTI interface. At the top, there are tabs for 'タグ検索' (Tag Search) and '品質判定' (Quality Judgment). Below these are buttons for '着信タグ検索' (Incoming Tag Search), '発信タグ検索' (Outgoing Tag Search), and '顧客タグ検索' (Customer Tag Search). There are also dropdown menus for 'AI判定タグを選択' (Select AI Judgment Tag) and '総合評価点数を選択' (Select Overall Evaluation Score). A '検索' (Search) button is on the right. Below the search bar, there are buttons for '表示設定' (Display Settings), 'SMS送信' (SMS Send), and '履歴をダウンロード' (Download History). A red dashed box highlights the 'コピー' (Copy) button in the 'その他' (Other) tab.

「その他」をクリックして表示される「コピー」をクリックすると、下記の情報がコピーされます。

- ・お客様のお名前
- ・電話番号
- ・発着信日時
- ・自番号
- ・メモ
- ・自由項目（※管理画面内「会話履歴管理」>「会話履歴表示設定」で、自由項目を「表示する」に設定されている場合）

### 【活用メモ】

タブレットやスマートフォンで会話履歴を検索すると、外出先や家でも会社や店舗にかかってきた電話の履歴が確認できるため、便利にお使いいただけます。

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 ②  
 キーワード検索

メモから検索 ①  
 キーワード検索

期間選択 ③  
 ※期間の選択は必須です。  
 2026/09/11 ~ 2026/09/18

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  
 通録テキストを入力

要約内容から検索 ④  
 要約キーワードを入力

タグ検索

AI判定タグ検索

検索

検索したいキーワードを入力し、  
「検索」をクリックします。

## 4.1.2 検索条件を入力して会話履歴を検索する

### ① 電話番号による検索

| 検索条件         | 検索入力例      | 検索結果                                        |
|--------------|------------|---------------------------------------------|
| 電話番号を入力する    | 0311110001 | 電話番号「0311110001」からの会話履歴が表示されます              |
| 電話番号の一部を入力する | 03         | 「03」で始まる電話番号など、電話番号に「03」が含まれる会話履歴をすべて表示します。 |

### ② 名前による検索

| 検索条件        | 検索入力例 | 検索結果                                   |
|-------------|-------|----------------------------------------|
| 名前を入力する     | 鈴木 一郎 | 顧客名に「鈴木 一郎」に一致する会話履歴が表示されます。           |
| 名前的一部分を入力する | 鈴木    | 名字が「鈴木」さんなど、名前に「鈴木」が含まれる会話履歴をすべて表示します。 |

### ③ 日付による検索

カレンダーのアイコンをクリックすることで、期間を選択する画面が表示されます。  
期間を選択後、検索をかけることで条件に沿った履歴が抽出されます。



### ④ タグ検索

「着信タグ」、「発信タグ」、「顧客タグ」それぞれで条件を設定して、履歴を抽出することができます。



## 4.1.3 会話履歴をダウンロードする

検索した期間の会話履歴を『履歴をダウンロード』ボタンよりダウンロードすることが可能です。



## 4.2 お客様を検索する

メイン画面左「顧客管理」をクリックすると顧客検索画面が表示されます。



The screenshot shows the main menu on the left with options: ホーム (Home), 会話履歴 (Conversation History), 顧客管理 (Customer Management), SMS, and 管理 (Management). The '顧客管理' option is highlighted with a red dashed box and a red arrow pointing to the search screen.

The search screen is titled '顧客を検索します' (Search for customers) and contains the following fields:

- 電話番号: (Phone Number)
- 名前: (Name)
- ナマエカナ: (Name Kana)
- 生年月日: (Date of Birth)
- 性別: (Gender)
- 顧客状況: (Customer Status)
- 住所: (Address)
- 自由項目 (Free Item):
  - キーワード1: (Keyword 1)
  - キーワード2: (Keyword 2)
  - キーワード3: (Keyword 3)

At the bottom right of the search area, there are three buttons: 顧客検索 (Customer Search), ダウンロード(タグなし) (Download (No Tag)), and ダウンロード(タグあり) (Download (With Tag)). The '顧客検索' button is highlighted with a red dashed box.

検索したい内容にそった項目を入力し「顧客検索」をクリックしてください。  
また、検索結果を CSV でダウンロードすることができます。



The screenshot shows the search screen with the same fields as the previous one. The '顧客検索' button and the two download buttons are highlighted with a red dashed box.

検索した内容を CSV 形式でダウンロードすることができます。(タグあり、タグなし選択可)

## 5. グループینگ機能

着信があった場合に、代表(親番号)として登録されている顧客情報を表示する機能です。  
グループینگ機能の主な用途は大きく下記の2つです。

### ① ひとりのお客様が複数の電話を持つ場合

例: 自宅電話と携帯電話のどちらから受電しても同じ情報を表示したい等

### ② ご家族が電話をかけてくる場合

例: ご家族のどなたから受電しても同じ情報を表示したい等

【親番号: 代表として顧客情報を表示させたい番号】

【子番号: 親番号の顧客情報と紐づけさせたい番号】

### 5.1. 電話着信時の表示内容



田中 ゆい×

① 田中 ゆい 様  
07055443322  
顧客情報を編集  
写真を登録

着信番号: 0367210415

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: 2021-12-20 17:20:12  
累計着信回数: 1回  
自社めいわく情報: 該当なし

②

顧客データ  
○ すべて表示 ● 入力された項目のみ表示 [編集]

担当: 山田  
物件名: ハイツシンカ  
号室: 301  
顧客番号: T-11023

③

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

| 発着信 | 会話日時                | メモ内容                | メモ編集 |
|-----|---------------------|---------------------|------|
| 着信  | 2021-12-20 17:20:12 | 鍵の受け渡しについて問い合わせ【木暮】 | [編集] |

④

① 登録されているお客様の名前・電話番号が表示されます

② かかってきた電話番号で登録されているタグ・着信日・着信回数の確認やタグの登録ができます

③ 「親番号の顧客情報」の固定項目・自由項目が表示されます

④ かかってきた電話番号とグループینگ登録で紐づいている電話番号のメモが時系列で表示されます

上記、【①②】は、代表の顧客情報ではなく、かかってきた電話番号に対して登録されている情報が表示されます。【③】は、親番号の顧客情報が表示されます。

【④】は、親番号と子番号で登録されているメモが表示されます。

## 5.2. グループिंगの登録

新規、または既に登録済みの電話番号に対して、親番号の顧客情報を紐付け登録します。

① 「顧客情報を編集」をクリックします。



田中 ゆい ×

田中 ゆい 様

09084417375

顧客情報を編集

写真を登録 (50KBまで)

着信番号：代表番号

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：2025-01-27 14:04:41

累計着信回数：4回

SMS

タイトル：SMS一括送信画面よ...

送信日時：2024-11-11 18:00:00

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 1994/11/1

担当 山田

物件名 ハイツシンカ

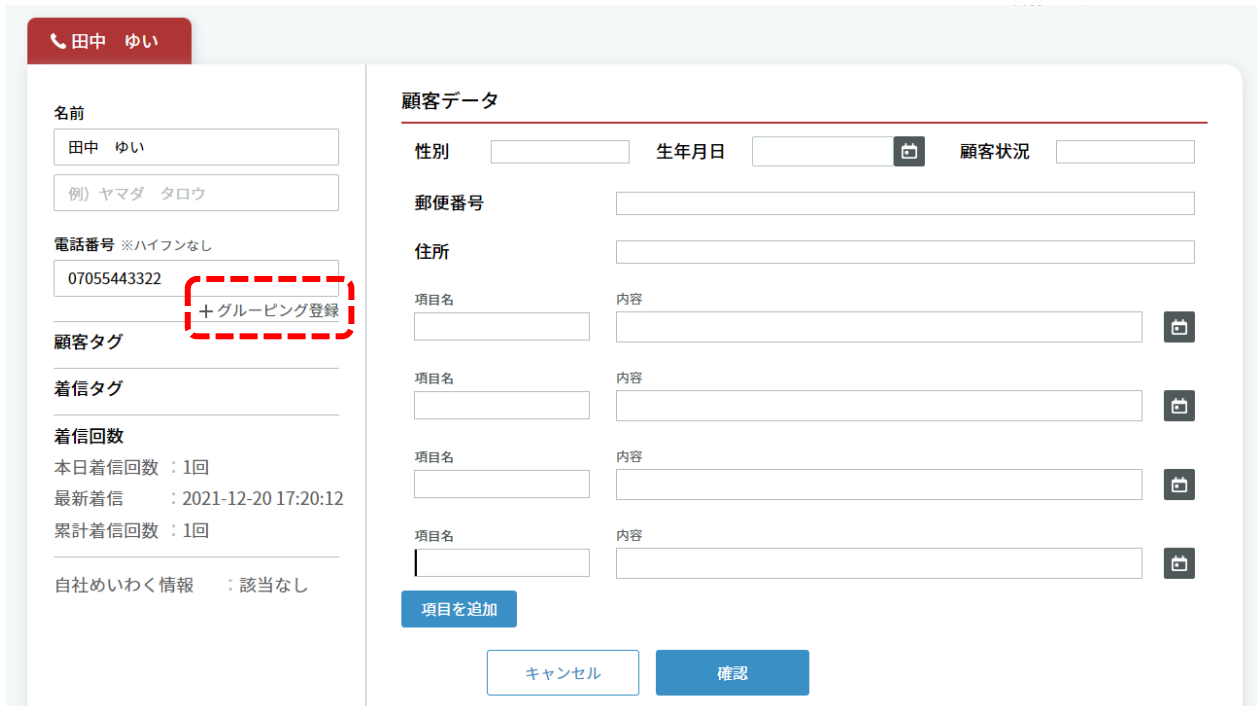
号室 301

顧客番号 T-11023

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

| 発信 | 会話日時                | メモ内容               | メモ編集 |
|----|---------------------|--------------------|------|
| 着信 | 2025-01-24 14:28:47 | 鍵の受け取りについてお問合せ【松尾】 | 編集   |
| 着信 | 2025-01-24 14:28:34 | 契約に関してご連絡あり【松尾】    | 編集   |
| 着信 | 2023-09-01 12:24:48 | 【松尾】               | 編集   |
| 着信 | 2023-02-08 10:32:33 | 【松尾】               | 編集   |

② 顧客情報登録画面を表示し、「グループिंग登録」をクリックします。



田中 ゆい

名前

田中 ゆい

(例) ヤマダ タロウ

電話番号 ※ハイフンなし

07055443322

+グループिंग登録

顧客タグ

着信タグ

着信回数

本日着信回数：1回

最新着信：2021-12-20 17:20:12

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

項目名 内容

項目名 内容

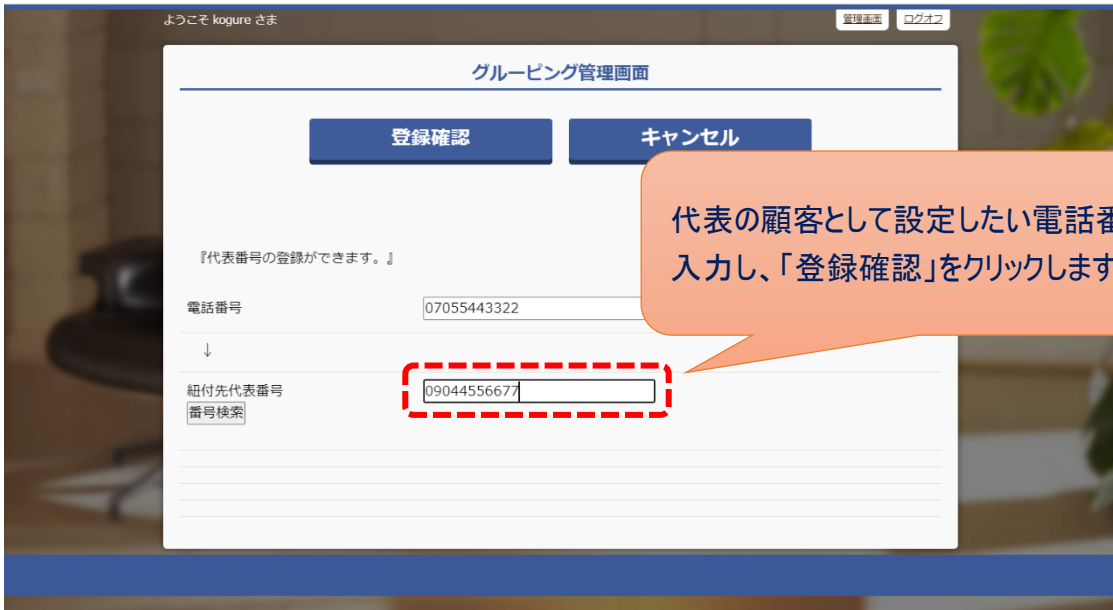
項目名 内容

項目名 内容

項目を追加

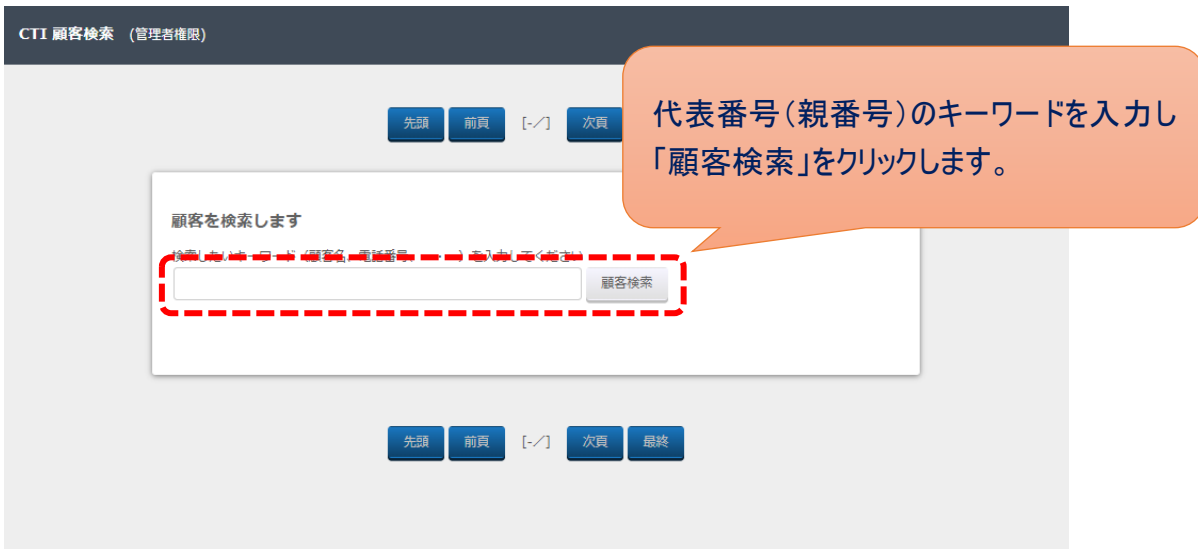
キャンセル 確認

### ③ 紐付先代表番号(親番号)を登録します

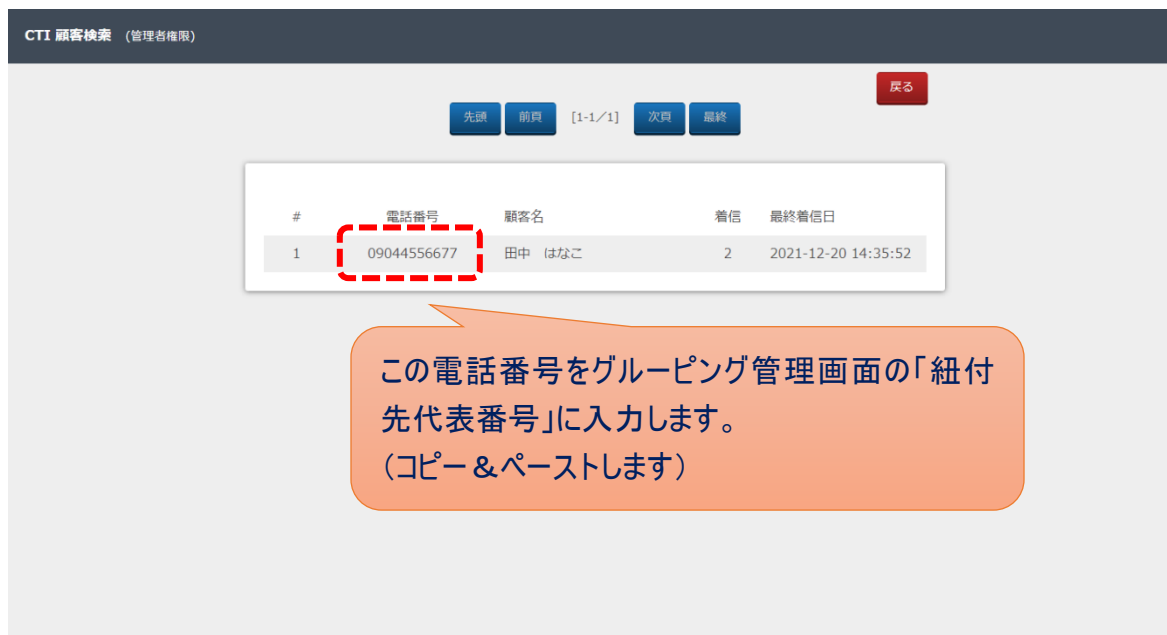


#### 【番号検索ボタンについて】

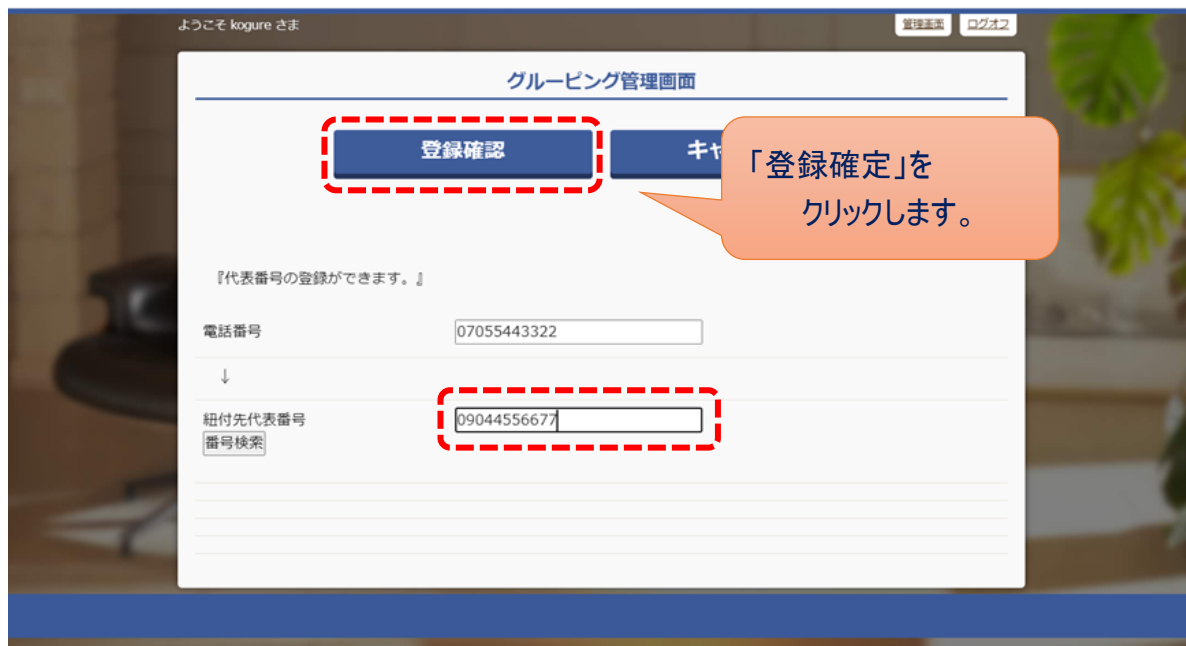
紐付先代表番号(親番号)を検索したい場合は、「番号検索」をクリックします。  
以下の画面が表示され、キーワードによる顧客検索ができます。



「顧客検索」をクリックすると、検索結果が表示されます。



#### ④ 登録内容の確定を行います



入力内容が問題なければ、「登録確定」をクリックします。  
修正する場合は、「戻る」をクリックしてください。  
登録が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。

ようこそ kogure さま 管理画面 ログオフ

### グルーピング管理画面

[メインへ](#)

『紐付先代表番号登録が完了しました。』

電話番号

↓

紐付先代表番号

### ※注意※

未登録のお客様（電話番号のみの登録）の場合はグルーピング登録ができないので、必ず以下の画面で顧客情報の登録を確定させてからグルーピング登録を行ってください。

※親番号・子番号どちらも登録が必要です。

## 【グルーピング登録を行うための必須項目】

- ①電話番号
- ②名前

**顧客情報登録画面**

登録確認

キャンセル

|         |   |                                           |                                           |
|---------|---|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 電話番号    | ① | 0356565632                                |                                           |
| 名前      | ② | 千葉                                        |                                           |
| ナマエカナ   |   | <input style="width: 100%;" type="text"/> |                                           |
| 郵便番号/住所 |   | 郵便番号                                      | <input style="width: 100%;" type="text"/> |

未登録の顧客情報の登録の方法は、上記 [3.1.名前・住所等の登録・変更](#)を参照ください。

## 5.3. グループिंगの解除

### ① 顧客情報登録画面を表示し、「グループ管理」をクリックします

(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [3.1.名前・住所等の登録・変更](#) を参照ください)

顧客データ 代表のデータを表示しているため、名前以外は編集できません。

|        |                          |      |             |      |      |
|--------|--------------------------|------|-------------|------|------|
| 性別     | 女                        | 生年月日 | 1990年01月01日 | 顧客状況 | 一般会員 |
| 郵便番号   |                          |      |             |      |      |
| 住所     | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル37F |      |             |      |      |
| 担当     |                          |      |             |      |      |
| 車両カラー  | ホワイト                     |      |             |      |      |
| 車両ナンバー | 習志野×× あ33-44             |      |             |      |      |
| 初年度登録日 | 平成31年3月25日               |      |             |      |      |
| 納車日    | 平成31年3月31日               |      |             |      |      |
| 購入方法   | 一括支払い                    |      |             |      |      |
| 車検満了日  | 令和年3月24日                 |      |             |      |      |
| 関連URL  | サポート登録はこちら               |      |             |      |      |

### ② 「登録解除確認」をクリックします

ようこそ ctouser さま

グループ管理画面

変更確認 登録解除確認 キャンセル

『グループ登録済みの番号です。代表番号の変更、登録解除ができます。』

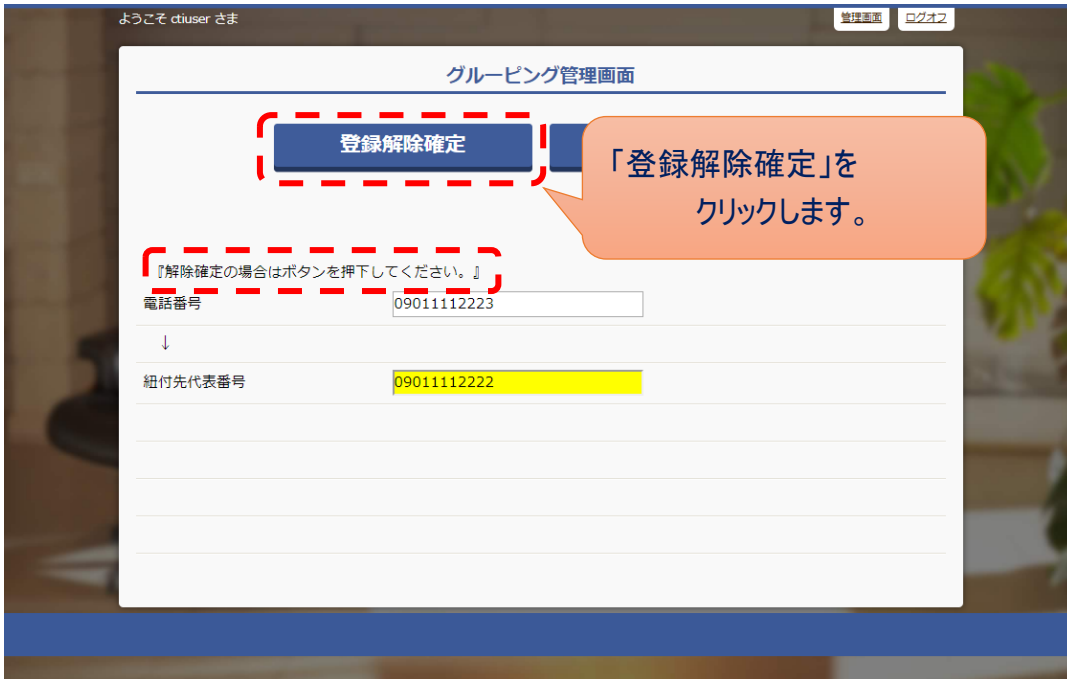
電話番号 09011112223

↓

紐付先代表番号 09011112222

番号検索

### ③ 「登録解除確定」をクリックします



ようこそ ctuser さま

グループ핑管理画面

**登録解除確定**

「登録解除確定」をクリックします。

『解除確定の場合はボタンを押下してください。』

電話番号 09011112223

↓

紐付先代表番号 09011112222

登録解除をしない場合は、「戻る」をクリックしてください。  
登録解除が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。



ようこそ ctuser さま

グループ핑管理画面

メインへ

『紐付先代表番号解除が完了しました。』

電話番号 09011112223

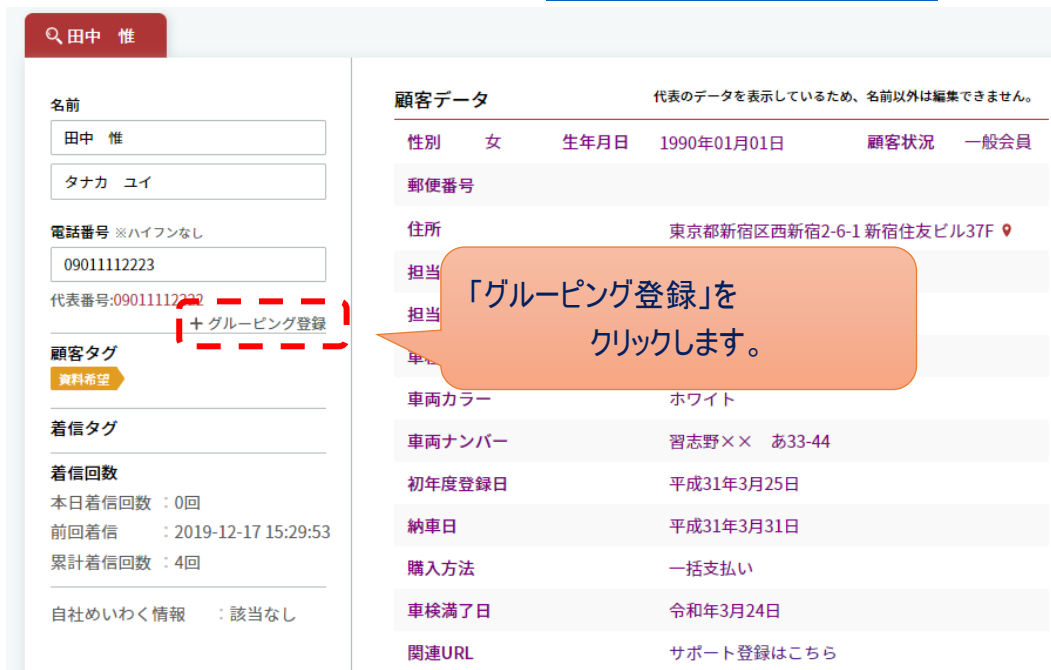
↓

紐付先代表番号 09011112222 解除済み

## 5.4. グループिंगの変更

### ① 顧客情報登録画面を表示し、「グループ管理」をクリックします

(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [3.1.名前・住所等の登録・変更](#) を参照ください)

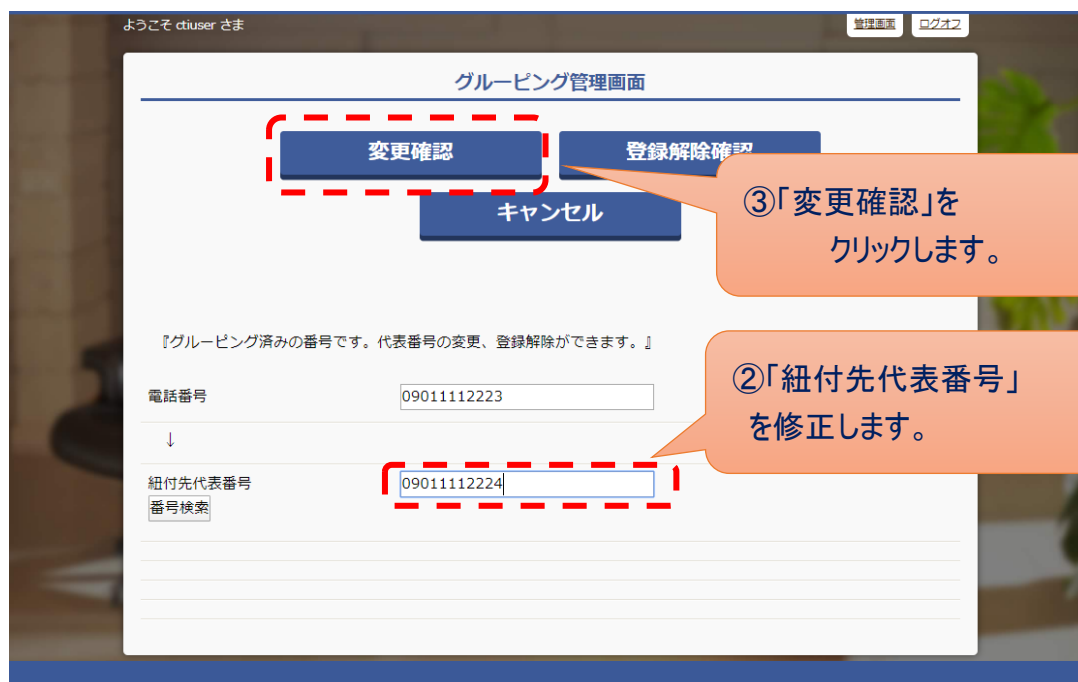


顧客データ 代表のデータを表示しているため、名前以外は編集できません。

|        |                          |      |             |      |      |
|--------|--------------------------|------|-------------|------|------|
| 性別     | 女                        | 生年月日 | 1990年01月01日 | 顧客状況 | 一般会員 |
| 郵便番号   |                          |      |             |      |      |
| 住所     | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル37F |      |             |      |      |
| 担当     | 「グループ登録」をクリックします。        |      |             |      |      |
| 担当     |                          |      |             |      |      |
| 車種     |                          |      |             |      |      |
| 車両カラー  | ホワイト                     |      |             |      |      |
| 車両ナンバー | 習志野×× あ33-44             |      |             |      |      |
| 初年度登録日 | 平成31年3月25日               |      |             |      |      |
| 納車日    | 平成31年3月31日               |      |             |      |      |
| 購入方法   | 一括支払い                    |      |             |      |      |
| 車検満了日  | 令和年3月24日                 |      |             |      |      |
| 関連URL  | サポート登録はこちら               |      |             |      |      |

### ② 「紐付先代表番号」の設定値を修正します

### ③ 「変更確認」をクリックします



グループ管理画面

『グループ済みの番号です。代表番号の変更、登録解除ができます。』

電話番号 09011112223

↓

紐付先代表番号 09011112224

番号検索

#### ④ 「登録確定」をクリックします

変更をしない場合は、「戻る」をクリックしてください。  
変更が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。



ようこそ ctuser さま 管理画面 ログアウト

グループ管理画面

[メインへ](#)

『紐付先代表番号更新が完了しました。』

電話番号

↓

紐付先代表番号

## 5.5. グループINGの確認

グループINGの状況は、顧客情報登録画面にて確認できます。

(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [3.1.名前・住所等の登録・変更](#) を参照ください)

### <電話番号が代表番号(親番号)としてグループING登録されている場合の表示>



顧客データ

|        |                  |      |             |
|--------|------------------|------|-------------|
| 性別     | 女                | 生年月日 | 1990年01月01日 |
| 郵便番号   |                  |      |             |
| 住所     | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新 |      |             |
| 項目名    | 内容               |      |             |
| 担当者    | 田中 営業部長          |      |             |
| 項目名    | 内容               |      |             |
| 担当者TEL | 08011112222      |      |             |
| 項目名    | 内容               |      |             |
| 車種     | N-BOX            |      |             |
| 項目名    | 内容               |      |             |
| 車両カラー  | ホワイト             |      |             |

名前  
木暮 加奈子  
コグレ カナコ

電話番号 ※ハイフンなし  
09011112222

代表 + グループING登録

顧客タグ  
着信タグ  
着信回数  
本日着信回数 : 0回

代表番号として登録されている旨が表示されます(赤字)。代表番号の場合は、「グループING登録」をクリックすると、その顧客とグループINGされている全電話番号(子番号)が表示されます。



ようこそ ctuser さま

グループING管理画面

戻る メイン

『09011112222 は代表番号です』

1件の番号がグループING登録されています。  
紐づけられている子番号は以下の通りです。

(1) 09011112223

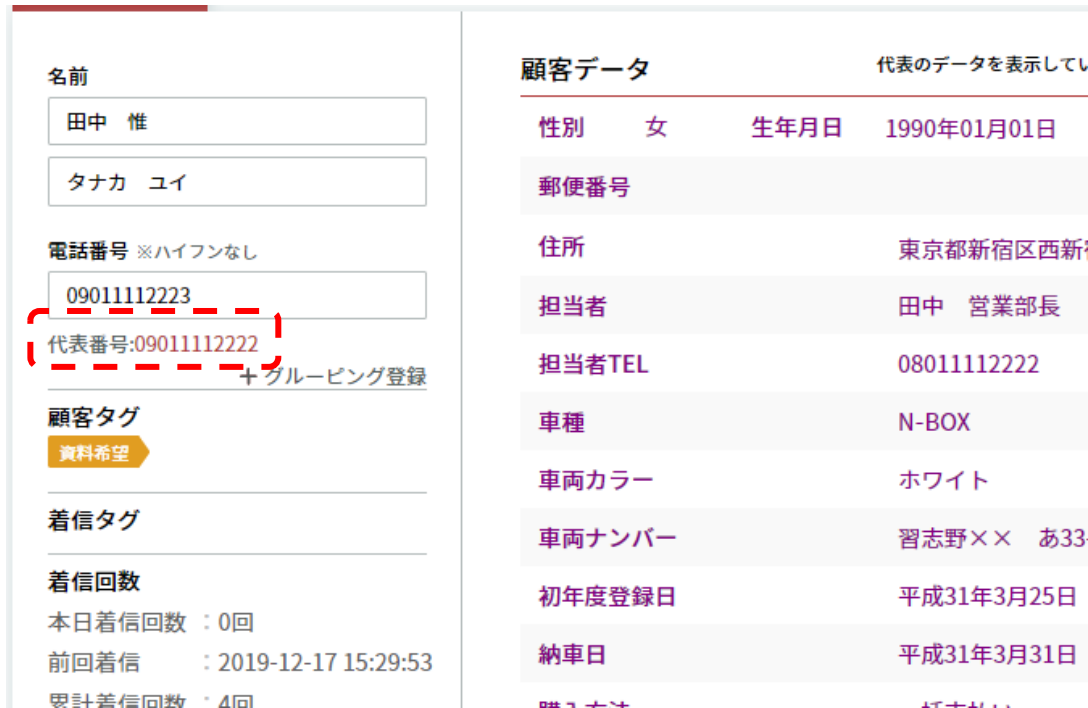
子番号をクリックします。

代表番号にグルーピング登録されている全ての子番号が表示されます。  
子番号のリンクをクリックすると、グルーピングの変更／解除が可能です。



グルーピングの変更及び解除方法は、「[5.3 グルーピングの解除](#)」「[5.4 グルーピングの変更](#)」を参照ください。

### <電話番号が子番号としてグルーピング登録されている場合の表示>



| 顧客データ  |             | 代表のデータを表示して      |
|--------|-------------|------------------|
| 性別     | 女           | 生年月日 1990年01月01日 |
| 郵便番号   |             |                  |
| 住所     | 東京都新宿区西新宿   |                  |
| 担当者    | 田中 営業部長     |                  |
| 担当者TEL | 08011112222 |                  |
| 車種     | N-BOX       |                  |
| 車両カラー  | ホワイト        |                  |
| 車両ナンバー | 習志野×× あ33   |                  |
| 初年度登録日 | 平成31年3月25日  |                  |
| 納車日    | 平成31年3月31日  |                  |

代表番号が表示されます。

「グルーピング登録」をクリックすると、グルーピングの変更／解除が可能です。また、代表番号のリンクをクリックすると、代表番号の顧客情報登録画面が表示されます。

## 5.6. グループिंगの一括登録

グループングの登録／変更／解除を CSV ファイルから一括で実施することができます。

### ① CSV ファイルを準備する

「[グループング一括登録用フォーマット\(excel\)](#)」をご利用ください。

※ ↑ クリックすると自動的にダウンロードが始まります

グループングを登録／変更／解除したい電話番号を指定して CSV ファイルを準備します。  
入力する項目は、「子番号」、「親番号」の2項目のみです。

一行目のタイトル行には、「子番号」、「親番号」の順番に入力します。  
二行目以降には、登録／変更／解除に応じて下記のとおり入力します。

#### <登録もしくは変更する場合>

[5.2.グループングの登録](#) と同様、「子番号」に対して紐付け先の「親番号」を指定します。  
なお、指定した子番号に対して既に親番号が設定されている場合は、今回指定された内容で親番号が変更されます。

- ・子番号 : グループングを登録したい電話番号を入力します。
- ・親番号 : 上記に対して代表番号(親番号)として紐付けたい電話番号を入力します。

#### <解除する場合>

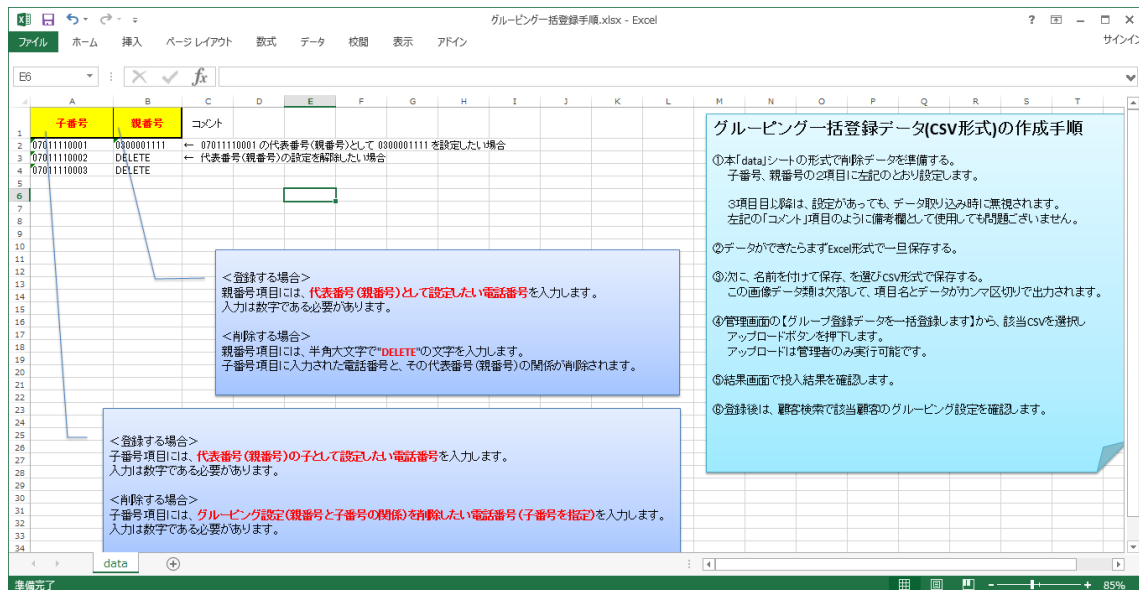
[5.3.グループングの解除](#) と同様、不要な子番号と親番号の紐付けを解除します。

- ・子番号 : グループングを解除したい電話番号(子番号)を入力します。
- ・親番号 : 半角大文字で“DELETE”の文字を入力します。

#### 【CSV ファイル作成時の注意事項】

- ・「子番号」、「親番号」は、共に 必須項目 です(未入力、空白は不可)
  - ・「子番号」、「親番号」は、数字のみ設定可能です  
ただし、電話番号に使用される記号 “-”、“(”、“)” は自動で省いて登録します
  - ・16 桁以上の電話番号は設定できません
- ※上記の入力条件に反する場合は、エラーとなり該当行のデータ登録はスキップされます。  
なお、スキップされた件数は、CSVアップロード後の結果画面に表示されます。

CSV作成方法の詳細は、Excel ファイル「グルーピング一括登録手順」を参照ください。



## ② CSV ファイルをアップロードする

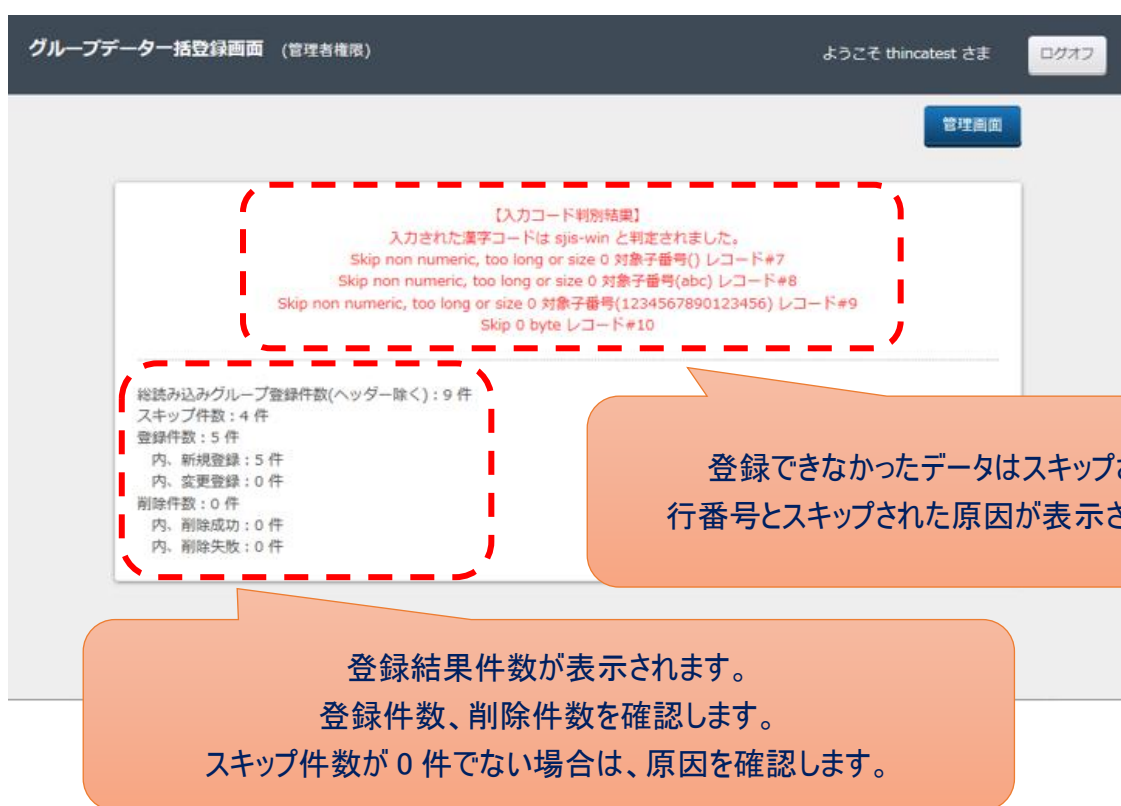
管理画面を開き、顧客情報管理タブ内『電話番号グループ情報を登録』の「アップロード」ボタンをクリックし、アップロードする CSV を選択後「登録」ボタンをクリックします。



### ③ 登録結果を確認する

アップロード後に、登録結果が画面に表示されます。  
正常に登録された件数を確認してください。

なお、エラーとなり、登録できなかったデータは、登録されずにスキップされます。  
スキップしたデータの行番号が表示されますので、該当データを確認し、エラーとなった原因を修正してください。  
修正後に改めて、修正したデータをアップロードします。  
修正したデータのみのアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。



**【入力コード判別結果】**  
入力された漢字コードは sjis-win と判定されました。  
Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号( ) レコード#7  
Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号(abc) レコード#8  
Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号(1234567890123456) レコード#9  
Skip 0 byte レコード#10

総読み込みグループ登録件数(ヘッダー除く): 9 件  
スキップ件数: 4 件  
登録件数: 5 件  
内、新規登録: 5 件  
内、変更登録: 0 件  
削除件数: 0 件  
内、削除成功: 0 件  
内、削除失敗: 0 件

登録できなかったデータはスキップされ、  
行番号とスキップされた原因が表示されます。

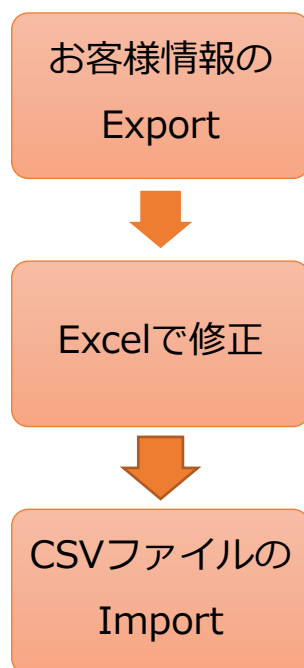
登録結果件数が表示されます。  
登録件数、削除件数を確認します。  
スキップ件数が 0 件でない場合は、原因を確認します。

なお、上記の例では、CSVファイルの9件(9行)のうち、4件がスキップされています。  
画面表示では、スキップされた原因がそれぞれ以下であることを示しています。

- ・7行目 : 子番号項目が未設定(空)であるため
- ・8行目 : 子番号項目が数値以外(abc)であるため
- ・9行目 : 子番号項目が16桁以上であるため
- ・10行目 : 入力がないため(10行目に何も値がない)

## 6. お客様情報の Export／Import 機能

登録したお客様情報を CSV ファイルで Export(データの吐き出し)して編集し、その後 Import(データの登録)することができます。お客様情報を一括して編集する際に便利な機能です。



### 6.1 お客様情報を Export する

- ① 管理者権限でログインします
- ② 画面左下「管理」をクリックし、「顧客情報管理」メニュー内の「顧客情報をバックアップ/復元」を開きます
- ③ 「バックアップ」部分の開始ボタンをクリックします。  
その際、ダウンロードしたファイルにパスワードを設定する場合は、任意の文字列でパスワードを設定してください。
- ④ 「ファイルダウンロード」でダウンロードされます
- ⑤ ダウンロードされたファイルは、圧縮ファイル(ZIP)ファイルです。解凍してご利用ください。パスワードを設定した場合は、パスワードを入力してください。

## 6.2 お客様情報を Excel で修正する

### 6.2.1 CSV ファイルを開く

- ① Excel ファイルを開きます（新規ファイル）
- ② メニューバーの「データ」|「テキストファイル」をクリックします
- ③ 解凍した CSV ファイルを選択し、「インポート」ボタンをクリックします
- ④ 「カンマやタブなどの区切り文字によってフィールドごとに区切られたデータ(D)」をチェックし、「次へ」をクリックします
- ⑤ 「カンマ」にチェックをし、「次へ」をクリックします
- ⑥ すべての列の「列のデータ形式」を「文字列」にチェックします  
※電話番号など、頭に0がついている項目を正しく読み取るために行います
- ⑦ 「完了」をクリックします。
- ⑧ 「既存のワークシート」にチェックをして、「OK」をクリックします
- ⑨ Excel でお客さま情報が開くので、必要な箇所を修正します。

### 6.2.2 お客様情報を CSV で保存

- ① 修正が完了したら、「ファイル」⇒「名前をつけて保存」をクリックします
- ② 保存したい場所を選び、ファイルの種類を「CSV(カンマ区切り)」を選択、任意の名前で保存します
- ③ 「CSV(カンマ区切り)として保存する場合、ブックの一部の機能が失われる可能性があります。この形式でブックを保存しますか？」と表示されますが、「はい」をクリックします。

## 6.3 お客様情報を Import する

- ① カイクラ管理画面内、「顧客情報をバックアップ/復元」の「復元」部分の「アップロード」をクリックし、先ほど保存した CSV ファイルを選択します
- ② 「復元」ボタンをクリックします
- ③ データが Import され、結果が画面に表示されます。読み込んだ行数、スキップした行数、登録された行数が表示されます。

### ＜スキップ行数に関する補足説明＞

- ファイル説明行(1行目)、タイトル行(2行目)、最終行はスキップされます  
→ 3行は必ずスキップされます
- 電話番号の「Anonymous」や「Unavailable」の行はスキップされます  
→ 非通知の電話など、電話番号が取得できていない行はスキップされます

## 6.4 データのフォーマット変換

お持ちの顧客データの列の並び替えをし、そのまま一括登録できます。

- ① 管理画面を開き、顧客情報管理タブ内『CSV のフォーマットを変換して一括登録』の「変換画面へ」をクリック



- ② アップロードするファイルの文字コードを選択し、「ファイルを選択」から該当ファイルを選択



③ ファイルを選択すると下部の表に、選択ファイル内の項目名が反映されますので、カイクラ CTI の項目に合致する項目をそれぞれ選択

※「顧客状況」以下は、選択した項目名がそのまま項目名として登録されます。

※該当項目がない場合は、「選択してください」を選択してください。

※項目名選択後「設定を更新する」をクリックすると、カイクラ CTI の項目名に対してどの項目名を設定するか、記憶させることができます。(3 通りまで記憶可能です)

設定 1

設定を更新する

| おもてなし電話の項目 | 左記の項目に対応する CSV ファイルの列を選択してください |
|------------|--------------------------------|
| 電話番号       | 連絡先                            |
| 名前         | 名前                             |
| ナマエカナ      | 選択してください                       |
| 住所         | 住所                             |
| 性別         | 選択してください                       |
| 誕生日        | 選択してください                       |
| 顧客状況       | 選択してください                       |
| 入居物件       | 入居物件                           |
| 号室         | 号室                             |
| 特記事項       | 特記事項                           |
|            | 選択してください                       |

④ ページ上部の「アップロード」ボタンをクリックして、アップロード完了です

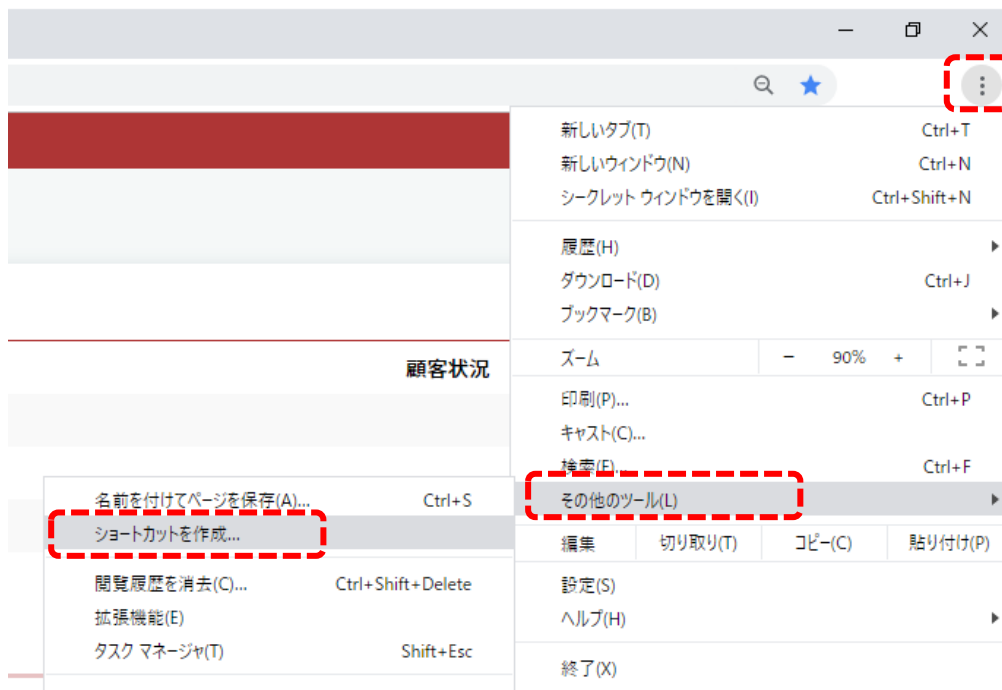
## 7. 便利な使い方

### 7.1 デスクトップにショートカットを作成する

<Google Chrome の場合>

① 画面右上にある  をクリック

② 出てきたメニュー内にある「その他のツール」から「ショートカットを作成」を選択



③ 小窓が表示されたら「ウィンドウとして開く」のチェックを外し、「作成」をクリック



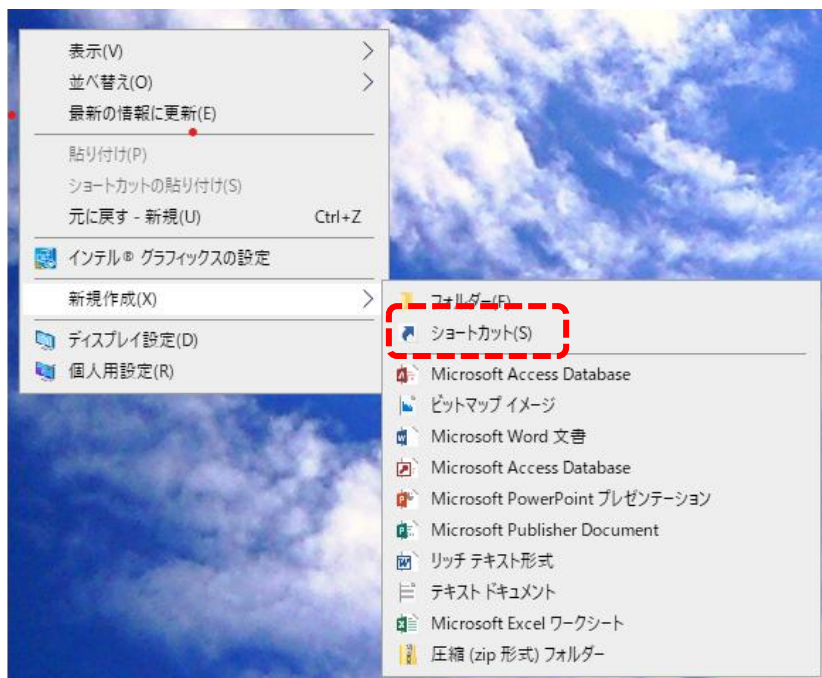
## <firefox の場合>

URL 部分の  アイコンをクリックしたまま、マウスのボタンから指を離さずにデスクトップまで移動する(ドラッグアンドドロップ)

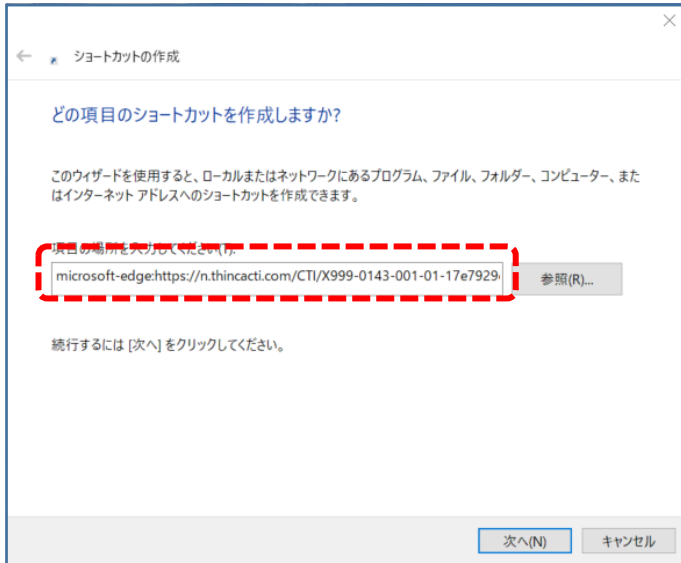


## <Microsoft edge の場合>

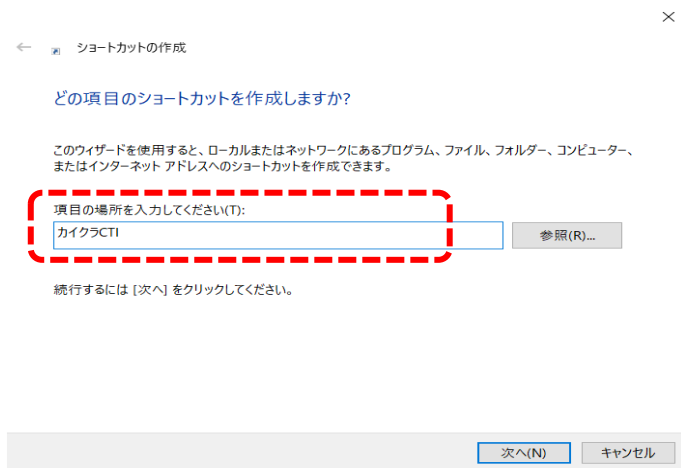
① デスクトップの何も無いところで右クリックし、「新規作成」→「ショートカット」を選択



- ② 項目の場所に「microsoft-edge:～」と入力し、「次へ」をクリック  
 ※「～」部分には、カイクラ CTI の URL を入力してください



- ③ ショートカットの名前を入力し、「完了」をクリック



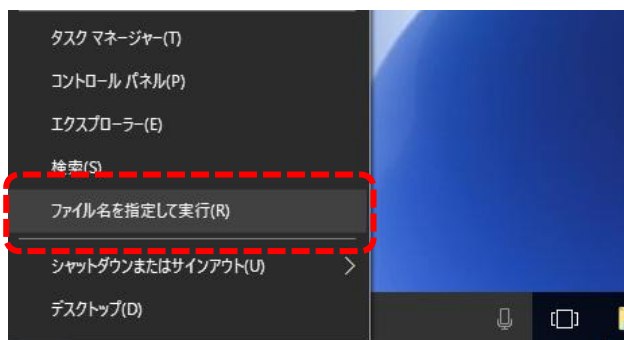
## 7.2 スタートアップに登録する

スタートアップに登録すれば、パソコンを起動させると同時にカイクラ CTI が立ち上がるため、いちいち起動させる手間が省けて便利です。

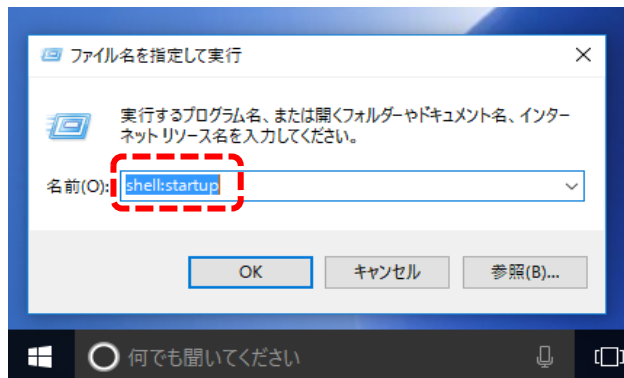
### 【登録方法】

Windows10・windows11 の場合

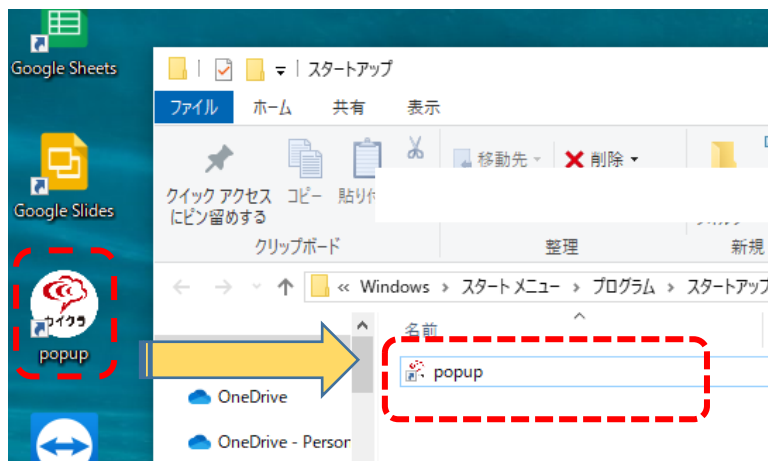
- ① スタートボタン(※デスクトップ画面の左下もしくは中央下部)にマウスカーソルを持っていき、右クリック
- ② メニューの中から「ファイル名を指定して実行」をクリック



- ③ 表示されるウィンドウの検索窓に「shell:startup」と入力し、「OK」をクリック



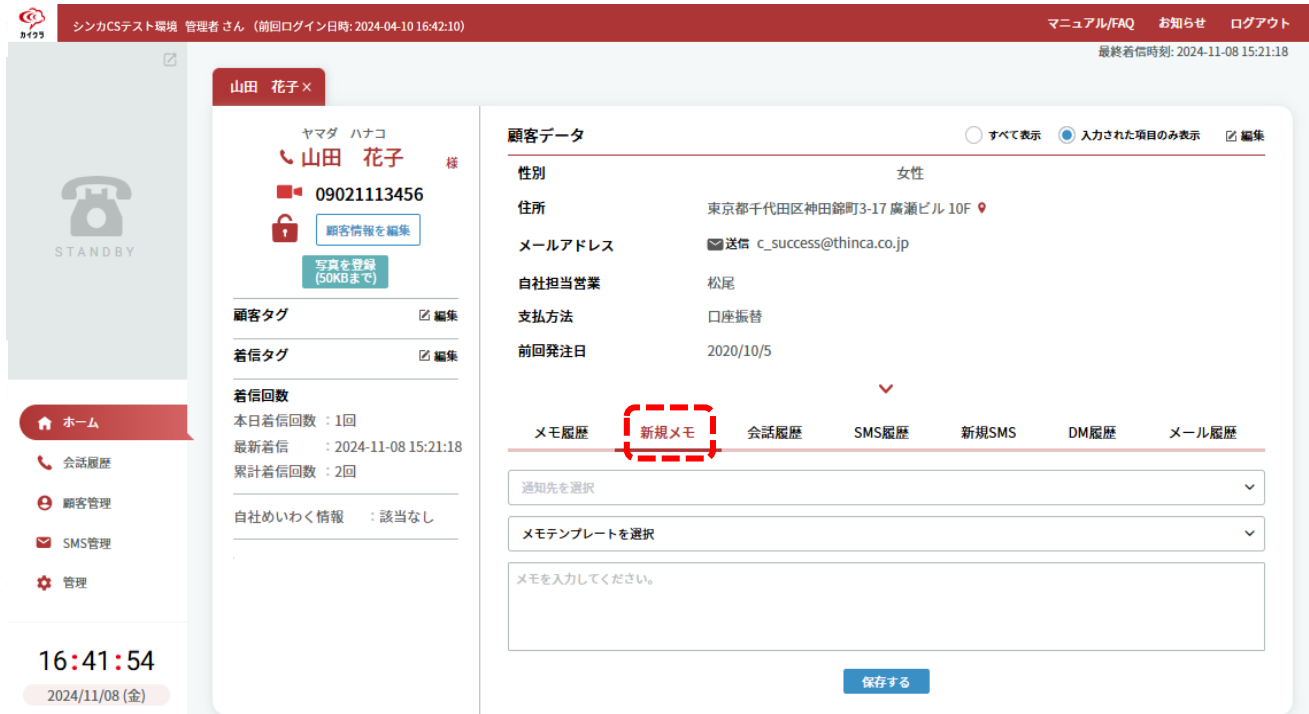
- ④ カイクラ CTI のショートカットを「スタートアップ」フォルダにドラッグアンドドロップする



## 7.3 メモ機能について

- ・メモ機能を使うことで、お客様からのお問い合わせ内容を記録していくことができます。

### ① 「新規メモ」をクリック



山田 花子 ×

ヤマダ ハナコ  
山田 花子 様  
09021113456  
顧客情報を編集  
写真を登録 (50KBまで)

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 : 2024-11-08 15:21:18  
累計着信回数 : 2回  
自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ  
性別 女性  
住所 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル 10F  
メールアドレス 送信 c\_success@thinca.co.jp  
自社担当営業 松尾  
支払方法 口座振替  
前回発注日 2020/10/5

メモ履歴 **新規メモ** 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

通知先を選択  
メモテンプレートを選擇  
メモを入力してください。  
保存する

### ② メモ入力欄に内容を入力し、「保存する」ボタンをクリック。

- 入力したメモの内容と一緒に、ログインしているアカウントのユーザ名が自動で登録されます。
- メモに登録した内容は、次回着信時よりホーム画面下部の「メモ履歴」欄に表示されます。



山田 花子 ×

ヤマダ ハナコ  
山田 花子 様  
09021113456  
顧客情報を編集  
写真を登録 (50KBまで)

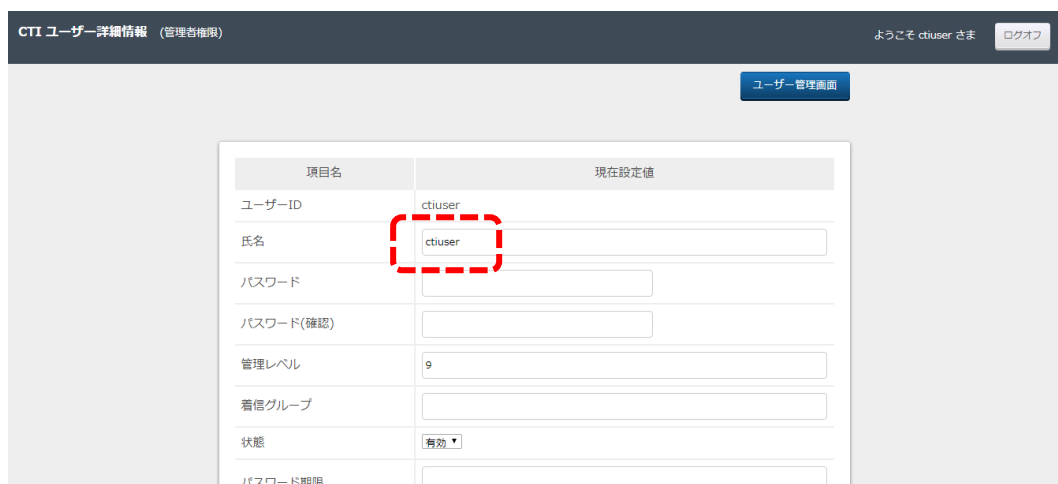
顧客タグ [編集]  
着信タグ [編集]  
着信回数  
本日着信回数 : 2回  
最新着信 : 2024-11-08 16:45:22  
累計着信回数 : 3回  
自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ  
性別 女性  
住所 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル 10F  
メールアドレス 送信 c\_success@thinca.co.jp  
自社担当営業 松尾  
支払方法 口座振替  
前回発注日 2020/10/5

メモ履歴 **新規メモ** 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

| 発着信 | 会話日時                | メモ内容                   | メモ編集                                                                                  |
|-----|---------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 着信  | 2024-11-08 16:45:22 | 【松尾】                   |  |
| 着信  | 2024-11-08 15:21:18 | 支払方法変更の件でお問合せ⇒対応済み【松尾】 |  |

・ユーザ名は、管理画面『システムユーザー管理』タブ内の「システムユーザー情報管理」から変更できます。



・「メモ履歴」画面から、以前登録したメモの内容修正をすることもできます。

## ① 修正したい履歴の操作アイコンをクリック



CSテスト環境 松尾 さん (前回ログイン日時: 2024-11-05 10:38:27) マニュアル/FAQ お知らせ ログアウト 最終着信時刻: 2024-11-08 16:45:22

山田 花子 ×

ヤマダ ハナコ  
山田 花子 様  
09021113456  
顧客情報を編集  
写真を登録 (50KBまで)

顧客タグ [編集]  
着信タグ [編集]

着信回数  
本日着信回数 : 2回  
最新着信 : 2024-11-08 16:45:22  
累計着信回数 : 3回  
自社めいわく情報 : 該当なし  
kintoneリンク

顧客データ

性別 女性  
住所 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル 10F  
メールアドレス 送信 c\_success@thinca.co.jp  
自社担当営業 松尾  
支払方法 口座振替  
前回発注日 2020/10/5

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

| 発着信 | 会話日時                | メモ内容                   | メモ編集 |
|-----|---------------------|------------------------|------|
| 着信  | 2024-11-08 16:45:22 | 【松尾】                   | [編集] |
| 着信  | 2024-11-08 15:21:18 | 支払方法変更の件でお問合せ⇒対応済み【松尾】 | [編集] |

16:55:25  
2024/11/08 (金)

## ② 内容追記後、同じアイコンをクリック



CSテスト環境 松尾 さん (前回ログイン日時: 2024-11-05 10:38:27) マニュアル/FAQ お知らせ ログアウト 最終着信時刻: 2024-11-08 16:45:22

山田 花子

ヤマダ ハナコ  
山田 花子 様  
09021113456  
顧客情報を編集  
写真を登録 (50KBまで)

顧客タグ [編集]  
着信タグ [編集]

着信回数  
本日着信回数 : 2回  
最新着信 : 2024-11-08 16:45:22  
累計着信回数 : 3回  
自社めいわく情報 : 該当なし  
kintoneリンク

顧客データ

性別 女性  
住所 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル 10F  
メールアドレス 送信 c\_success@thinca.co.jp  
自社担当営業 松尾  
支払方法 口座振替  
前回発注日 2020/10/5

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

| 発着信 | 会話日時                | メモ内容                   | メモ編集 |
|-----|---------------------|------------------------|------|
| 着信  | 2024-11-08 16:45:22 | 【松尾】                   | [編集] |
| 着信  | 2024-11-08 15:21:18 | 支払方法変更の件でお問合せ⇒対応済み【松尾】 | [編集] |

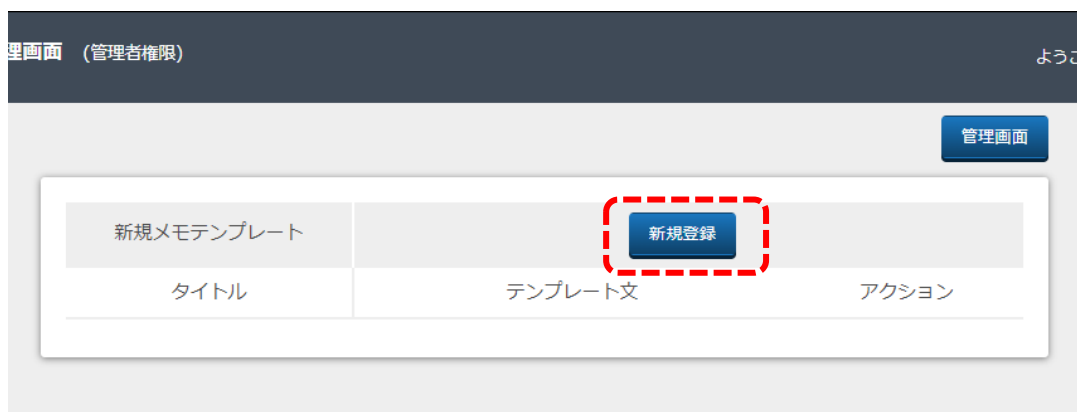
16:56:55  
2024/11/08 (金)

・メモ入力の時間の短縮に、ぜひテンプレート設定をご活用ください。

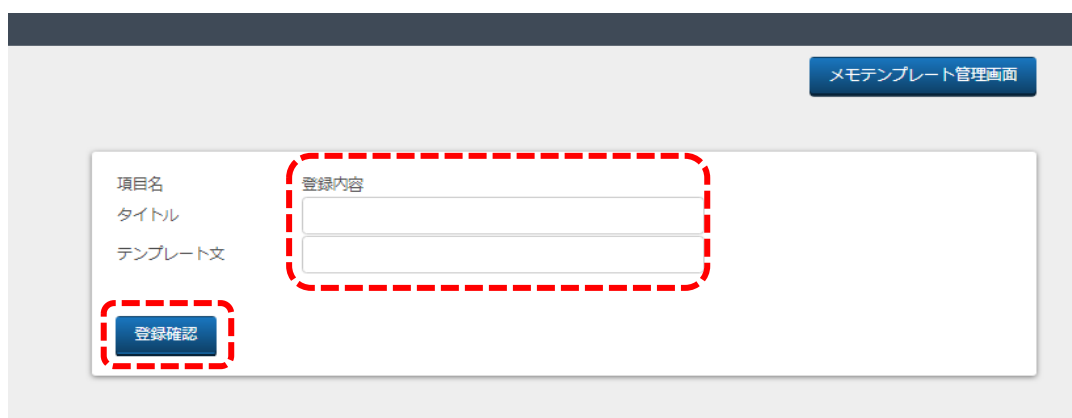
① 管理画面『マスタ管理(タグ・メモ)』タブを開き、メモのテンプレート管理の「管理画面へ」ボタンをクリック



② 「新規登録」をクリック



③ タイトル・テンプレート文を入力し、「登録確認」をクリック後に「登録確定」で登録



・メモ登録時に、選択したユーザーに通知メールを送信するメンション機能もございます。

① 通知先を選択します。

メモ編集

顧客名 シンカ太郎

電話番号 09077778888

着信日時 2024-06-20 09:05:49

佐貴

メモテンプレートを選択

シンカ太郎さんから契約の件でご連絡です。  
16時以降に折り返しほしいとのことです。

保存する

キャンセル

② メモを保存すると登録されているメールアドレス宛に通知が届きます。

【カイクラ】メモ登録通知

カスタマーサクセス

no-reply@thinca.co.jp

To c\_success

会話履歴へのメモ登録が行われました。

-----

発着信日時: 2024-06-20 09:05:49

お相手: シンカ太郎

電話番号: 09077778888

メモ内容:

シンカ太郎さんから契約の件でご連絡です。  
16時以降に折り返しほしいとのことです。

[https://n.thincacti.com/CTI/X999-0143-001-01-17e7929ddd92cba0/hist\\_search.php?tel=09077778888](https://n.thincacti.com/CTI/X999-0143-001-01-17e7929ddd92cba0/hist_search.php?tel=09077778888)

登録者: ○○

※事前に各アカウントにメールアドレスを設定する必要がありますので、ご確認ください。

\* 権限レベル名

管理者権限

\* 状態

有効

メールアドレス

○○@thinca.co.jp

メール連携用アドレス

メールアドレスを入力してください

※転送設定済みのアドレスをご登録ください。

※カイクラ画面からメール送信時、こちらで設定したメールアドレスがBCCに登録されます。

## 7.4 発信履歴機能（スタンダードプランご契約の方向け）

会話履歴の画面から、発信履歴も併せて確認することができます。

下記※部分のプルダウンから

「着信のみ」/「発信のみ」/「SMS のみ」/「ビデオ通話のみ」/「メール送信」/「メール受信」を選んで検索をすることができます。

（SMS、ビデオ通話、メール送信、メール受信は設定されている場合のみ表示されます）



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

発信履歴  
 発信履歴を選択

不在着信  
☒ 含める

※ から検索

項目から検索  
 キーワード検索

期間選択 ※期間の選択は必須です。  
 2026/09/09 ~ 2026/09/16

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

通話テキストから検索  
 通話テキストを入力

要約内容から検索  
 要約キーワードを入力

タグ検索

AI判定タグ検索  
 AI判定タグを選択

品質判定  
 総合評価点数を選択

プルダウンをクリックすると、条件を複数選択することができます。



発信履歴

着信 Press enter to select

発信

SMS

ビデオ通話

携帯着信

携帯発信

対面録音

## 7.5 統計情報機能について

管理画面を開き、『統計情報管理』タブ内統計情報の「表示」ボタンをクリックすると、  
 会話履歴を基に、任意の日付から1週間の  
 「曜日別着信数」「時間帯別着信数」「週間着信番号ベスト 10」が確認できます。  
 スタッフの方のシフト調整や業務状況の確認などに、ぜひご利用ください。



管理画面

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  
 プラン&オプション確認  
 CTIアダプタ管理  
 環境設定  
 AI機能管理  
 対面録音管理

統計情報  
 着信比率や発信比率などを表示します。  
**表示**

着信履歴  
 着信履歴をダウンロードします。  
 ダウンロード

レポート通知先設定  
 週に1度、着信回数や顧客情報の登録状況をメールでご案内します。  
 設定

新統計情報

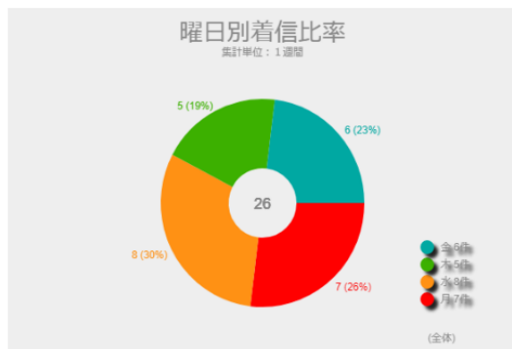
総合 会話データ統計情報表示  
 会話データの統計情報を表示します。  
 表示

総合 その他統計情報表示  
 会話履歴以外、統計情報を表示します。  
 表示

時間帯・日別 統計情報表示  
 時間帯・日別 統計情報を表示します。  
 表示

19:00:44

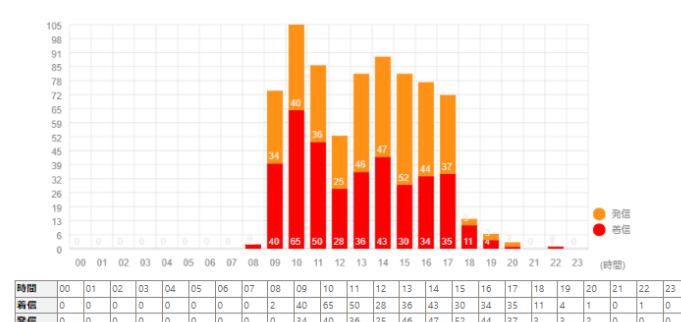
曜日別着信数



着信番号ベスト10

| 順位 | 電話番号        | 着信件数 |
|----|-------------|------|
| 1  | 09044556677 | 24   |
| 2  | 09033395416 | 23   |
| 3  | 09078469845 | 5    |
| 4  | 09019373937 | 5    |
| 5  | 0386262936  | 4    |
| 6  | 0394658135  | 4    |
| 7  | 0312345678  | 3    |
| 8  |             | 3    |
| 9  |             | 2    |
| 10 |             | 2    |

時間帯別発着件数



## 【新統計情報機能について】

管理画面を開き、『統計情報管理』タブ内新統計情報の各「表示」ボタンをクリックすると、会話データや会話履歴以外の、より詳細な統計情報をグラフや表で確認することができます。「曜日別発着信数」「時間別・日別・月別」での確認ができるため、営業活動促進の分析などにご利用ください。

## ＜仕様＞

- ・会話履歴・顧客情報・SMS 送信履歴は 1 時間ごとに統計サーバーに送信されます。
- ・日別ログイン数は毎日深夜に統計サーバーに送信されます。
- ・会話履歴・顧客情報・日別ログイン数の保存期間は 2 年間になります。
- ・ランキング表示件数は最大 50 件までになります。



## 7.6 顧客タグ機能について

ホーム画面より、お客様の属性を簡単に登録できます。

顧客タグ部分の「編集」ボタンをクリック後、「タグ一覧」の中から該当するタグを選択し、「追加」をクリックします。追加したタグが「登録タグ」の欄にストックされたら「保存する」ボタンをクリックすることでタグが登録されます。

最終着信時刻: 2021-12-20 14:35:52

田中 はなこ ×

田中 はなこ 様

09044556677

顧客情報を編集

写真を登録

着信番号: 0367210415

顧客タグ 編集

着信タグ 編集

着信回数

本日は着信回数: 2回

最新着信: 2021-12-20 14:35:52

累計着信回数: 2回

自社めいわく情報: 該当なし

顧客データ

担当: 山田

物件名: ハイッシンカ

号室: 301

顧客番号: T-11023

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM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

| 発信先 | 折返し | 会話日時                | メモ内容 | メモ編集 | AI判定   | 要約                                                                                                                          | 要約編集 |
|-----|-----|---------------------|------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 発信  | 折返し | 2026-09-30 12:00:00 |      |      | カスハラ疑い | 発注書の内容について電話で確認しました。数量や納期に変更がないことを相互に確認し、正式に手配を進めることを了承しました。担当者に共有して電話を終えました。                                               |      |
| 発信  | 折返し | 2026-09-30 11:12:10 |      |      |        | 小暮は、田辺様からのお電話に対して、明日の約束の確認の電話だったようで、明日の予定変更がないか確認している。田辺はそのままだと大丈夫と応じており、小暮はそれを了承し、中野に伝えたと述べ、田辺も了承している。最後にお互い礼を言って電話を切っている。 |      |
| 発信  | 折返し | 2026-09-30 11:06:08 |      |      |        | 顧客から提案内容に関する電話があり、質問に答えました。前向きにご検討いただけるということで、次のアクションについて合意し、担当者に共有して再度連絡する旨を伝えて電話を終えました。                                   |      |

### 顧客タグ編集

顧客名 田中 はなこ

電話番号 09044556677

タグ一覧 0/9

検索

- 通話録音自動テキスト化対象
- クレーム対応中
- 問い合わせ中
- 契約締結中
- 既存顧客
- 資料希望

登録タグ 0/0

検索

データなし

< 削除

追加 >

保存する

キャンセル

タグの新規登録・編集・削除は、管理画面『マスタ管理(タグ・メモ)』内のタグ部分「管理画面へ」よりおこなえます。



管理画面

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

プラン&オプション確認

CTIアダプタ管理

タグ  
タグのマスタを管理します。

メモのテンプレート管理

管理画面へ

管理画面へ

10:31:23

タグ管理画面

| 顧客タグ    |       |       |
|---------|-------|-------|
| 発信タグ    |       |       |
| 着信タグ    |       |       |
| タグ名     | 説明    | 新規登録  |
| 自社迷惑    |       |       |
| 問い合わせ中  | 問い合わせ | 編集 削除 |
| 資料希望    | 資料希望  | 編集 削除 |
| クレーム対応中 | クレーム  | 編集 削除 |
| 契約締結中   | 契約締結  | 編集 削除 |

※タグ名は最長 50 文字、説明は最長 100 文字まで登録可能です。

### ※注意事項

- ・タグの編集→過去に紐づけたタグが上書きされます。
- ・タグの削除→過去に紐づけたタグも削除されます。(復元不可)

## 7.7 着信タグ／発信タグ機能について

会話履歴画面より、該当の着信／発信の属性を簡単に登録できます。

履歴にカーソルを合わせると表示されるメニューの中から「タグ編集」をクリック後、「タグ一覧」の中から該当するタグを選択し、「追加」をクリックします。追加したタグが「登録タグ」の欄にストックされたら「保存する」ボタンをクリックすることでタグが登録されます。

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

発信信  
 発信信を選択

不在着信  
☒ 含める

項目から検索

メモから検索

期間選択 ※期間の選択は必須です。  
 2026/09/10 ~ 2026/09/17

相手番号

自番号

アラート  
☒ あり&なし ☐ あり ☐ なし

通録テキストから検索

要約内容から検索

タグ検索

AI判定タグ検索

品質判定

◎ 表示設定

全110件中 1~20件を表示 20件

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                       | 発信信 | 折返し | 顧客情報                 | 日時 / 回数 / 自番号                        | 再生                                | タグ                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|-----|-----|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 着信  |     | シンカ太郎<br>09058498804 | 2021-01-21 16:46:28<br>/ 21回<br>自番号: | <input type="button" value="再生"/> | <input checked="" type="button" value="着信タグ編集"/> <input type="button" value="メモ編集"/> <input type="button" value="送信文作成"/> <input type="button" value="リンク"/> <input type="button" value="その他"/> |

着信タグ編集

顧客名 木暮 加奈子  
 電話番号 09011112222  
 着信日時 2020-07-31 09:59:49

タグ一覧 0/3

登録タグ 0/1

タグ一覧  
☐ 問い合わせ中  
☐ 資料希望  
☐ クレーム対応中

登録タグ  
☐ 契約解除中

タグの設定は、顧客タグ同様管理画面内『マスタ管理(タグ・メモ)』より登録・更新・削除できます。

また、会話履歴画面からホーム画面(照会画面)への遷移時も発信タグ・着信タグも編集できます。



顧客データ

性別

郵便番号

住所

コード

都道府県

住所

その他

全項目表示

※こちらから登録したタグは、最新の着発信に紐づけられます。

着信タグ編集

顧客名 木暮 加奈子

電話番号 09088403458

着信日時 2020-11-18 16:22:32

タグ一覧 0/4

検索

クレーム対応中

問い合わせ中

契約締結中

資料希望

< 削除

追加 >

登録タグ 0/0

検索

データなし

## 7.8 折り返しフラグについて

会話履歴画面の電話のアイコンをクリックすると、赤と黒を切り替えることができます。

不在着信と、発信時に繋がらなかった場合に自動的に赤表示になります。

※SMS 送付時の履歴には折り返しマークは表示されません。



全2件中 1~2件を表示 20件 ▼

| 選択 ▼                     | 発着信 | 折返し                                                                               | 顧客情報                 | 日時 (通話時間) / 回数 / 自番号                  |
|--------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 着信  |  | 星野 次郎<br>07011223344 | 2025-08-20 16:34:00<br>/ 2回<br>自番号：代表 |

検索抽出の際、チェックあり(赤)、チェックなし(黒)を選択することができます。



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

発着信  
 発着信を選択 ▼

不在着信  
☒ 含める

項目から検索

メモから検索

期間選択 ※期間の選択は必須です。  
 2026/09/09 ~ 2026/09/16

相手番号

自番号

アラート  
☒ ありなし ☐ あり ☐ なし

通話テキストから検索

要約内容から検索

タグ検索

AI判定タグ検索

品質判定

### 【活用メモ】

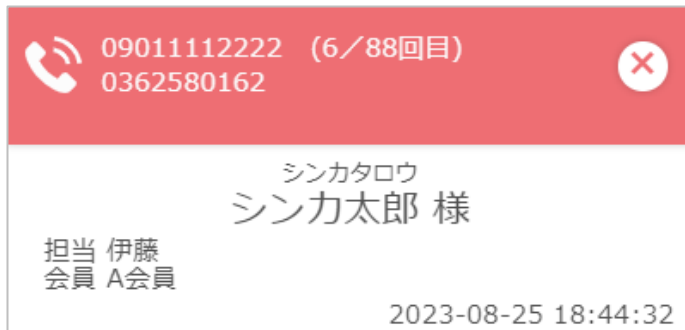
チェックありで検索すると、不在着信や繋がらなかったものを一覧で見ることができるため、対応していないものを確認することができます。

対応が完了したら赤をクリックして黒に変更するようにすれば、対応漏れ防止になります。

## 7.9 ポップアップアプリについて

カイクラを使用する PC 端末にポップアップアプリをインストールいただくと、着信時に自動的にポップアップが表示され、電話をかけてこられたお客様の情報が確認しやすくなります。

### ※ポップアップ表示内容※



設定方法などの詳細は、カイクラ画面上部「マニュアル/FAQ」内の『[PC 用「ポップアップアプリ」マニュアル](#)』をご確認ください。

