LINE WORKS連携
操作マニュアル

カイクラ

LINE WORKS

Ver.1.5　2026年11月18日

目次

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.7
3. LINE WORKS連携後の画面	・・・・・	p.8
4. 権限管理	・・・・・	p.10

カイクラ　LINE WORKS

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

1．LINE WORKS連携について

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。

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

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

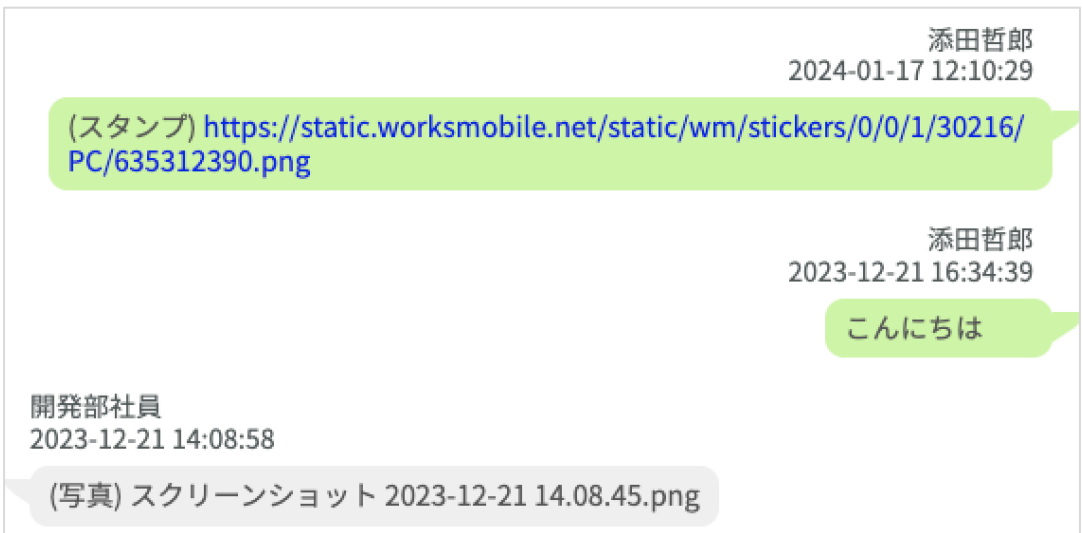
リアルタイムではなく、定期的な履歴の取得であり反映まで**５～１０分**必要のため、ポップアップ通知は不可となります。

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）



※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。

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

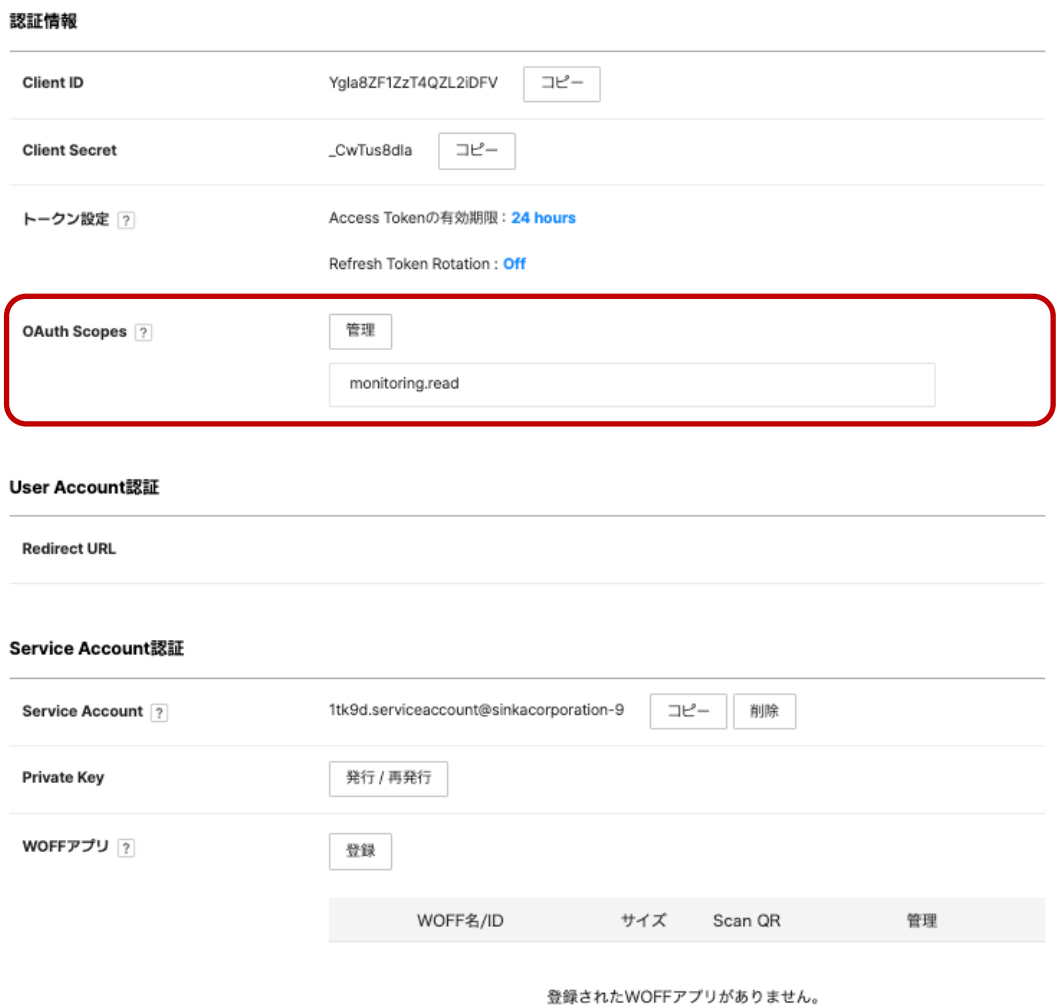
2.1 LINE WORKS連携設定

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/2026/11/LINEWORKS_SHEET_v1.4.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手順に沿ってLINE WORKS Developers上の設定する
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

※アプリ作成の際に、 認証情報のOAuth Scopesには「monitoring.read」が入力されていることをご確認ください。



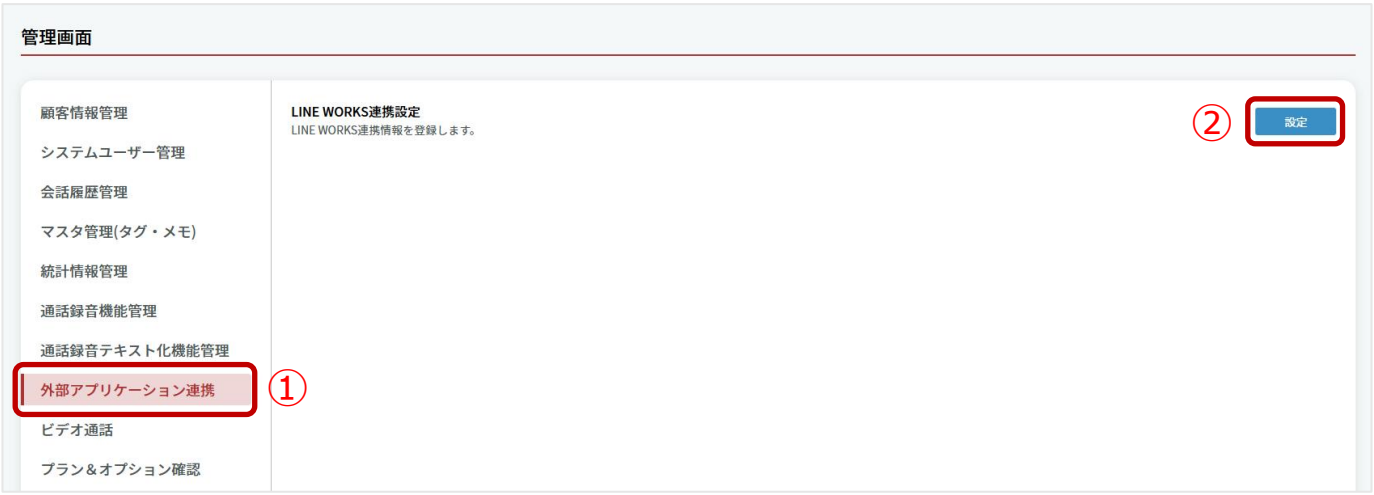
Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

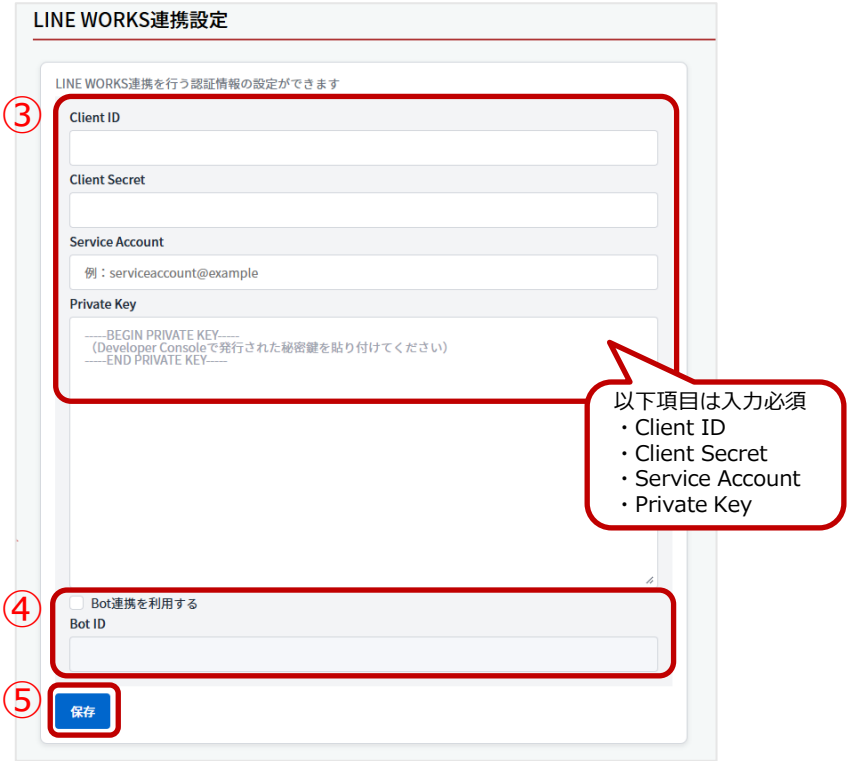
2.1 LINE WORKS連携設定

◆カイクラ画面への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保存するをクリックし、完了





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

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



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

3. LINE WORKS連携後の画面

顧客情報画面



顧客情報編集画面



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

3. LINE WORKS連携後の画面

会話履歴画面



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

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）



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