# カイクラ
# 通話録音・テキスト化
# AI機能マニュアル

Thinca

Ver.2.9.6　2026年10月26日

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

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

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 AI日報 ・・・・・・ p.43

5.7 AI送信文作成サポート機能 ・・・・・・ p.44

5.8 カイクラAIチャット機能 ・・・・・・ p.46

6. 携帯通録

6.1 携帯通録権限設定 ・・・・・・ p.51

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

## 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。







↓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。

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

## 1.2 音声のダウンロード/削除

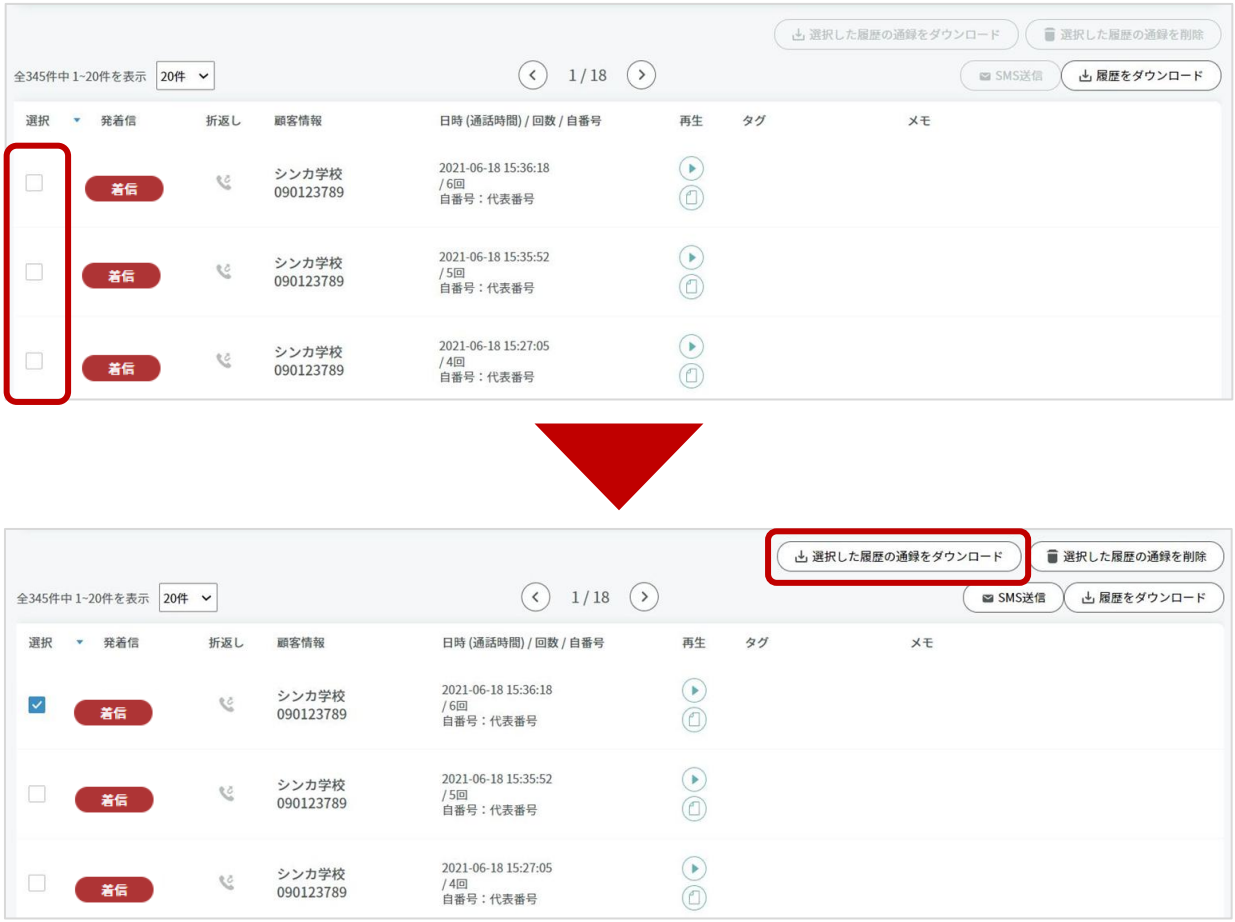
通話録音の「音声データのダウンロード」「音声データの削除」ができます。
※ボタンが表示されていない場合は権限が付与されていない可能性があります。

**＜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




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

## 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

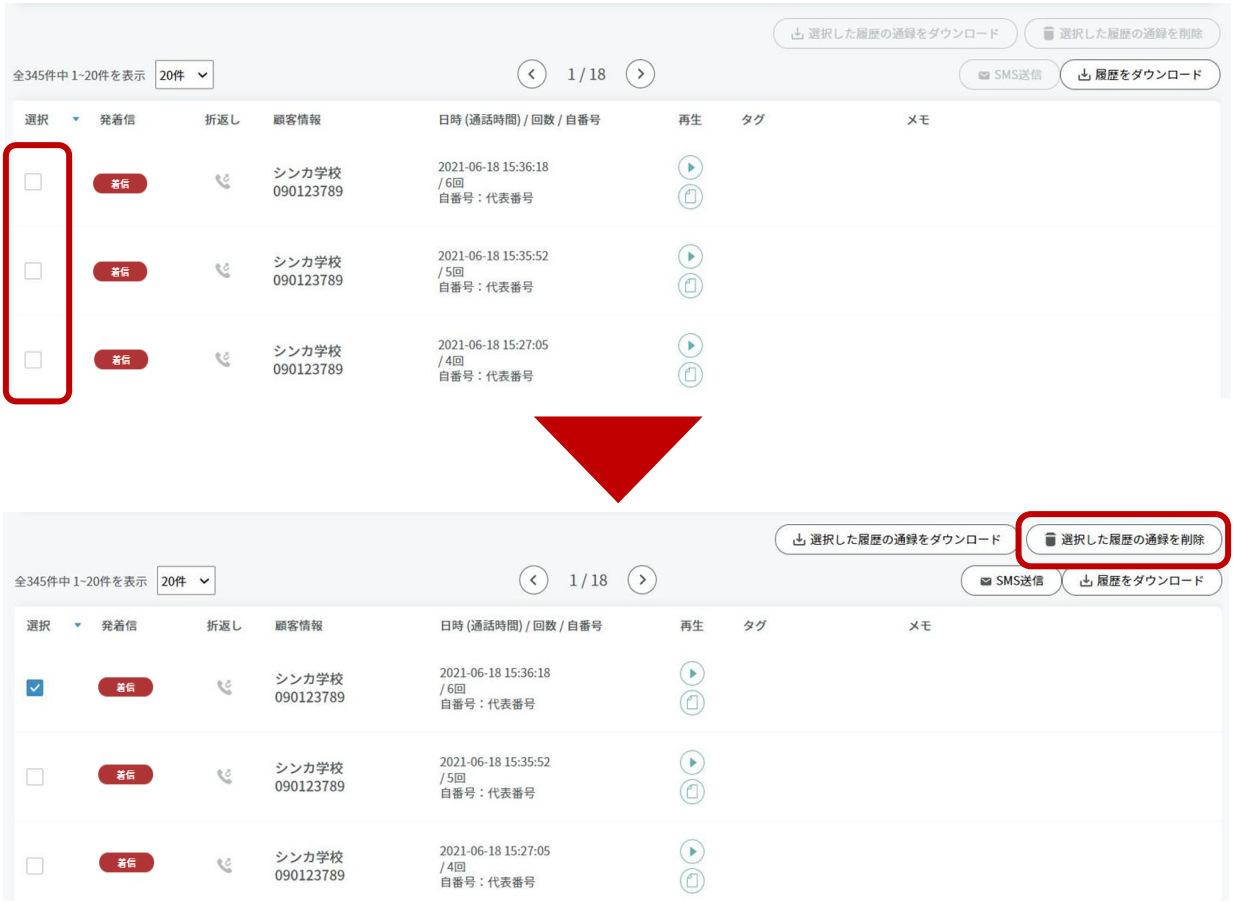
＜**顧客情報なし**＞　年月日_時間_相手番号_自番号
（例）2026-06-19_054355_08011112223_0322224444.m4a

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

## 1.2 音声のダウンロード/削除

**<削録方法>**

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

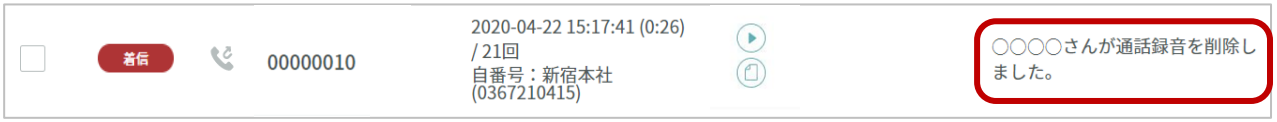



音声が削除された場合、該当履歴には削除された旨のメモが残ります。

・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。

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

# 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、
　発着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

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

## 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

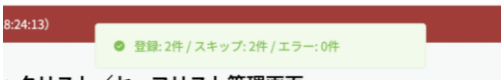
ブロックリスト／セーフリストをCSVで一括登録ができます。




**＜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

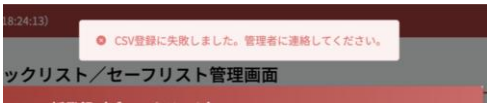
登録が完了すると画像のように【登録/スキップ/エラー】の件数が表示されます。
登録：1件以上の登録が成功した件数
スキップ：読み込めなかった/登録できなかった件数




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。




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

## 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／セーフリストの編集・削除

リスト登録済み番号の編集・削除をおこなう場合は、各電話番号の
「編集」「削除」ボタンをクリックしてください。

顧客情報に一致する電話番号がある場合、名前も表示されます。
また、「？」アイコンにカーソルを合わせると項目の説明が表示されます。




会話履歴画面からも通話録音ブロックリスト・セーフリストに追加できます




※ブロックリスト／セーフリストの管理は、デフォルトでは「管理者権限」に与えらている
機能となります。（権限の変更方法：管理者マニュアル参照）

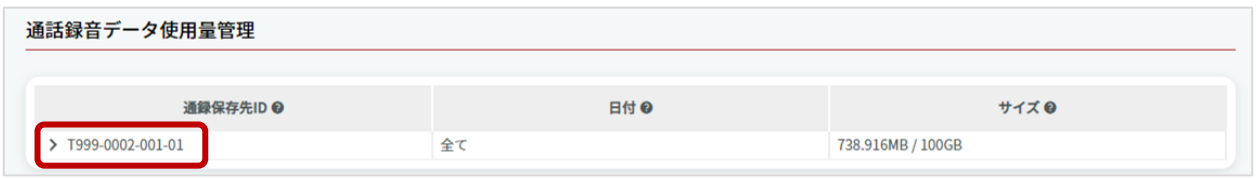
Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

## 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




「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。

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

## 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

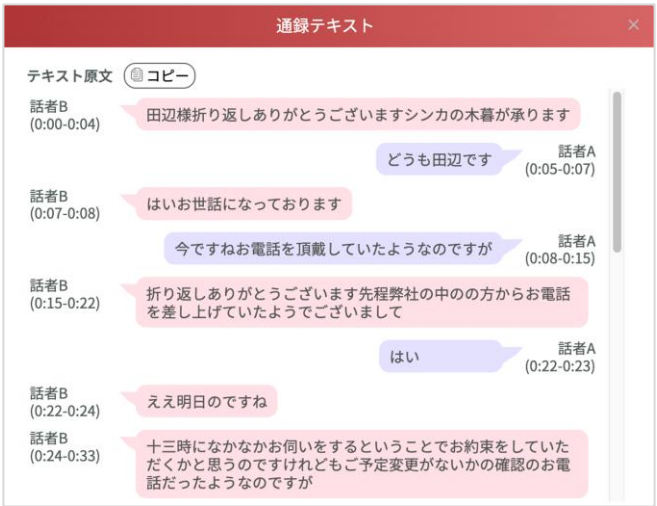



※テキスト化が完了している履歴の場合




### <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。

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

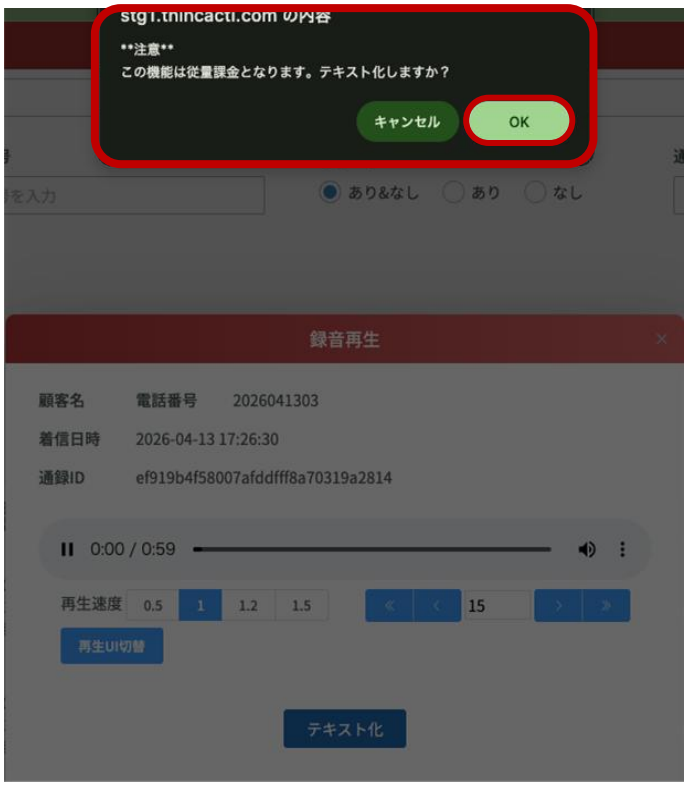
## 3.1 音声のテキスト化の表示方法

**【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。




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

## 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と、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




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

## 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。







**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

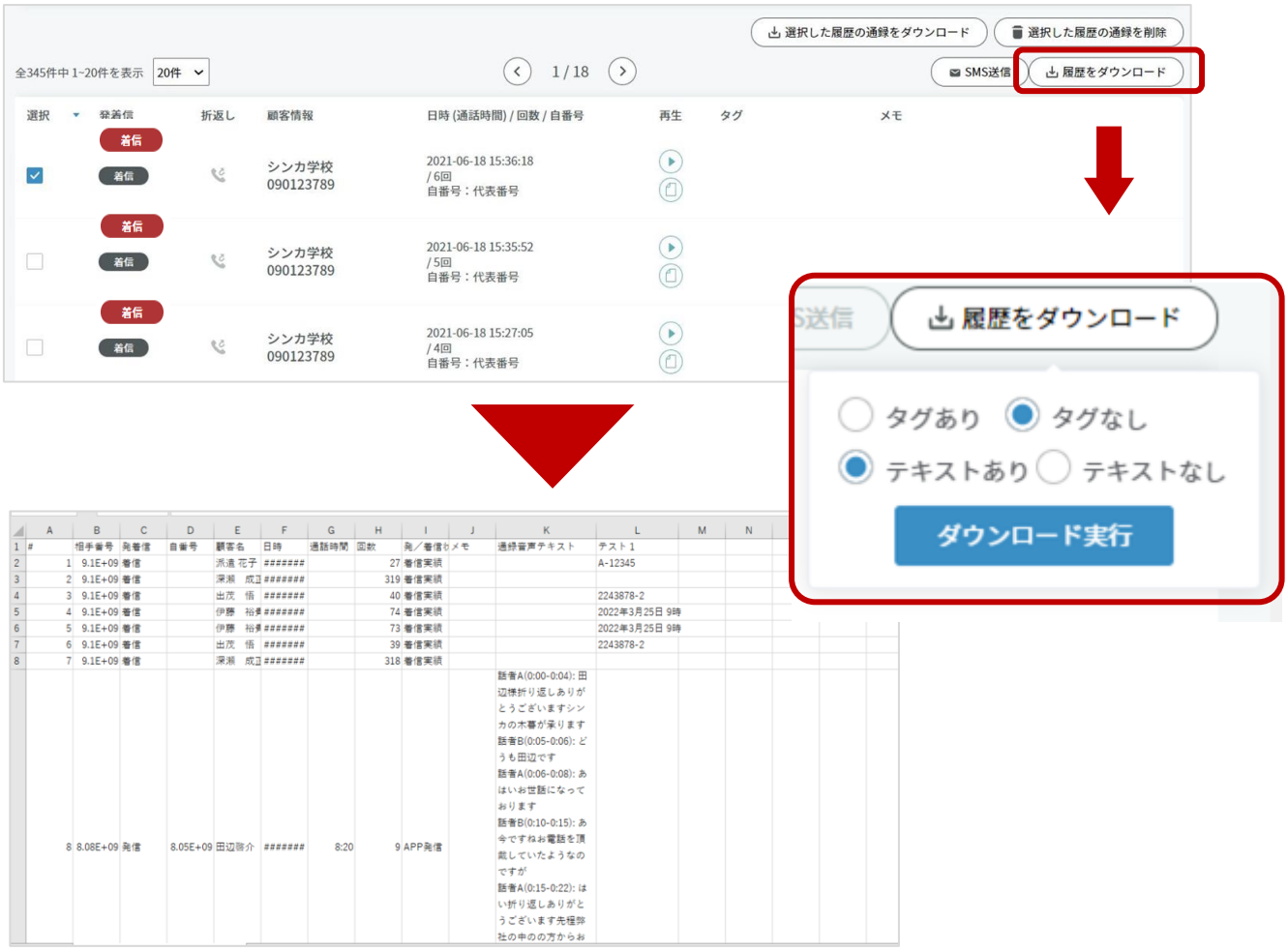
Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

## 3.4 音声テキスト化のダウンロード

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。

**<ダウンロード方法>**

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。




※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CSVがダウンロードされませんのでご注意ください。




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

## 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




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




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

## 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。






| 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<br>07044408130 | 0367210418 | 2019-09-16<br>15:01:58 | 1分7秒 | 2019-09-16<br>16:37:48 |

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

## 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。







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

## 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。






| 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 |

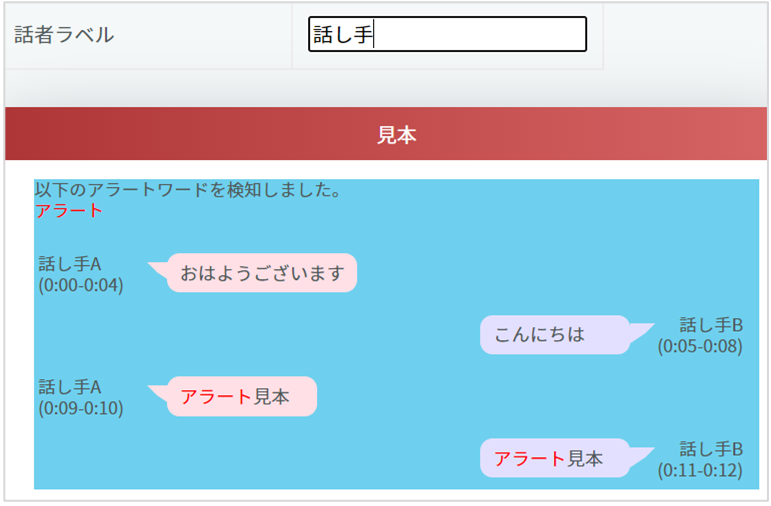
※必要な時間分、追加でご購入いただくことができます。
残り時間は無期限で繰り越しが可能ですが、返金はいたしかねますので購入時には
ご注意ください。

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

## 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）




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

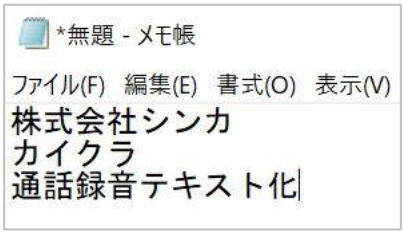
## 4.5 辞書登録

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




テキスト例




**※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
ご確認いただけます。




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

## 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




アラートワードの変更や削除も可能です。




**※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.

## 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。

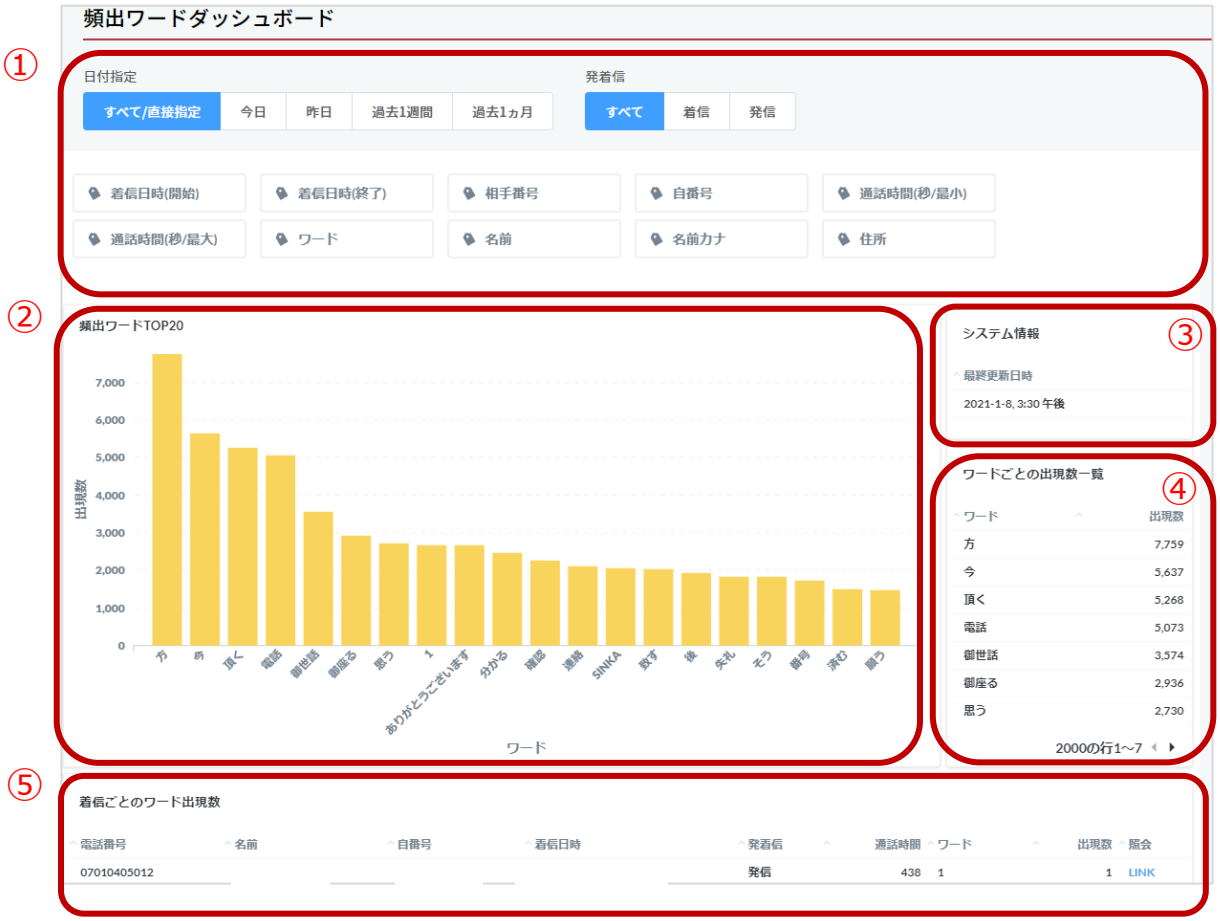
**＜頻出ワードの確認方法＞**
①管理画面内「通話録音テキスト化機能管理」
②「頻出ワード管理」の頻出ワード表示ボタンをクリック
③頻出ワードTOP20がグラフで表示されます。




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

## 4.7 頻出ワード管理

### ■頻出ワード表示画面




**<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。

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

## 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

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

## 4.7 頻出ワード管理

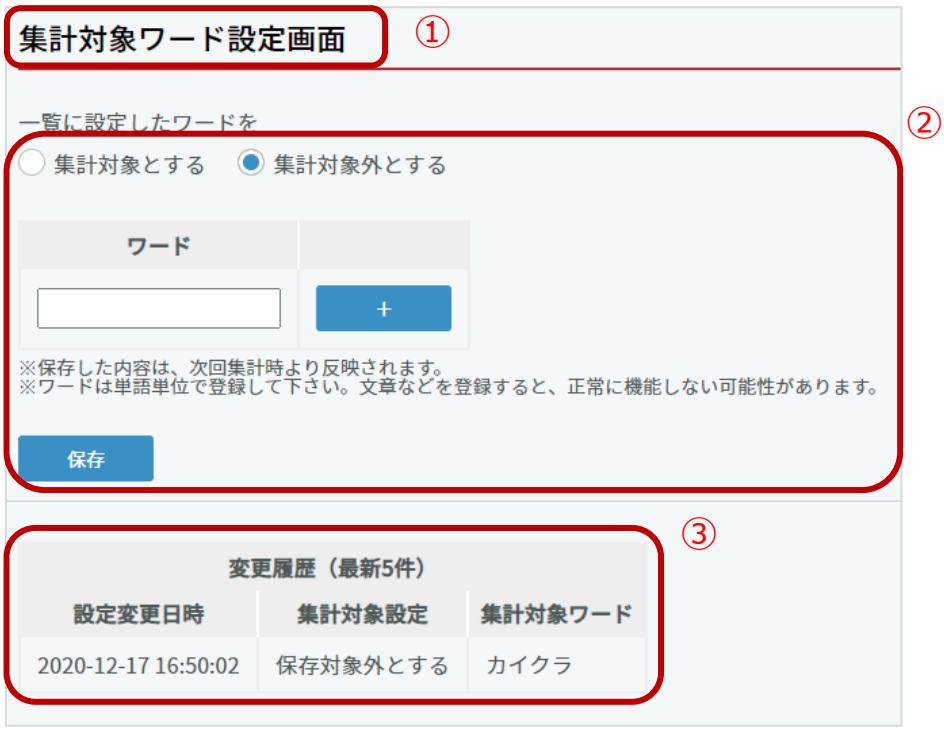
### ■集計対象ワード設定画面

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




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

## 4.8 AI要約の表示方法

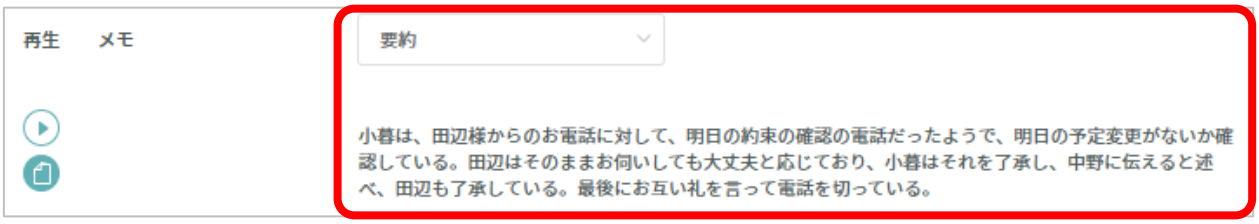
生成AIを使い、会話内容について要約／感情ラベリング／タスク抽出をすることができます。（※テキスト化済みの履歴のみ表示可能）

**＜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

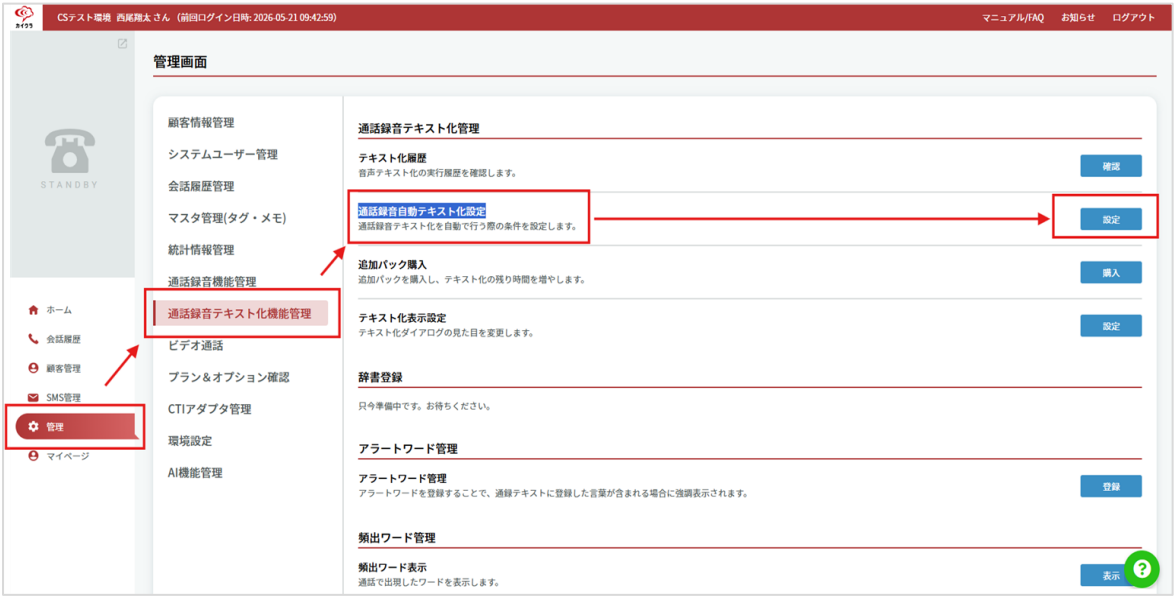
・AI要約の結果は100%正しいとは限りません。
・テキスト化原文の文字数が多い場合、AI要約は実施できません。
※目安：日本語で約80,000文字程度まで
・結果は通話終了日の**翌日23時59分まで**に反映されます。

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

## 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

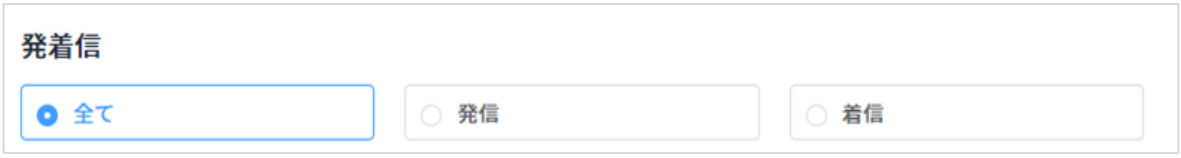



※手動・従量課金の方も設定画面自体は表示されますが、シンカ側で自動テキスト化設定をしないと表示されません。

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

## 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




③通話時間を任意で設定を行う




・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




・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

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

# 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

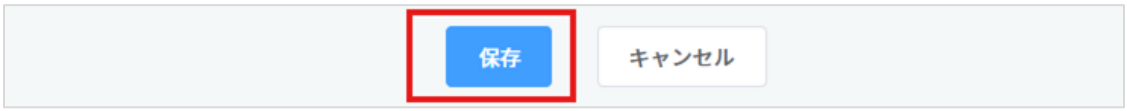



・すべての履歴を選択すると、タグの有無関係なくテキスト化が反映される




・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の発着信タグにも反応してテキスト化されます

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

# 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>




## <会話履歴画面>




## ■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。

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

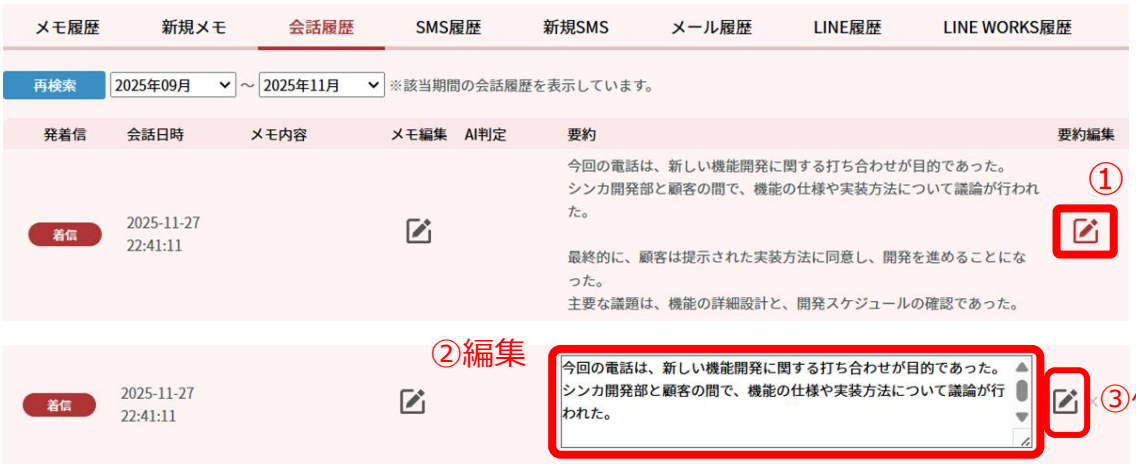
# 5.1 録音自動要約の利用方法

## 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）




### <会話履歴画面>




### ■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。

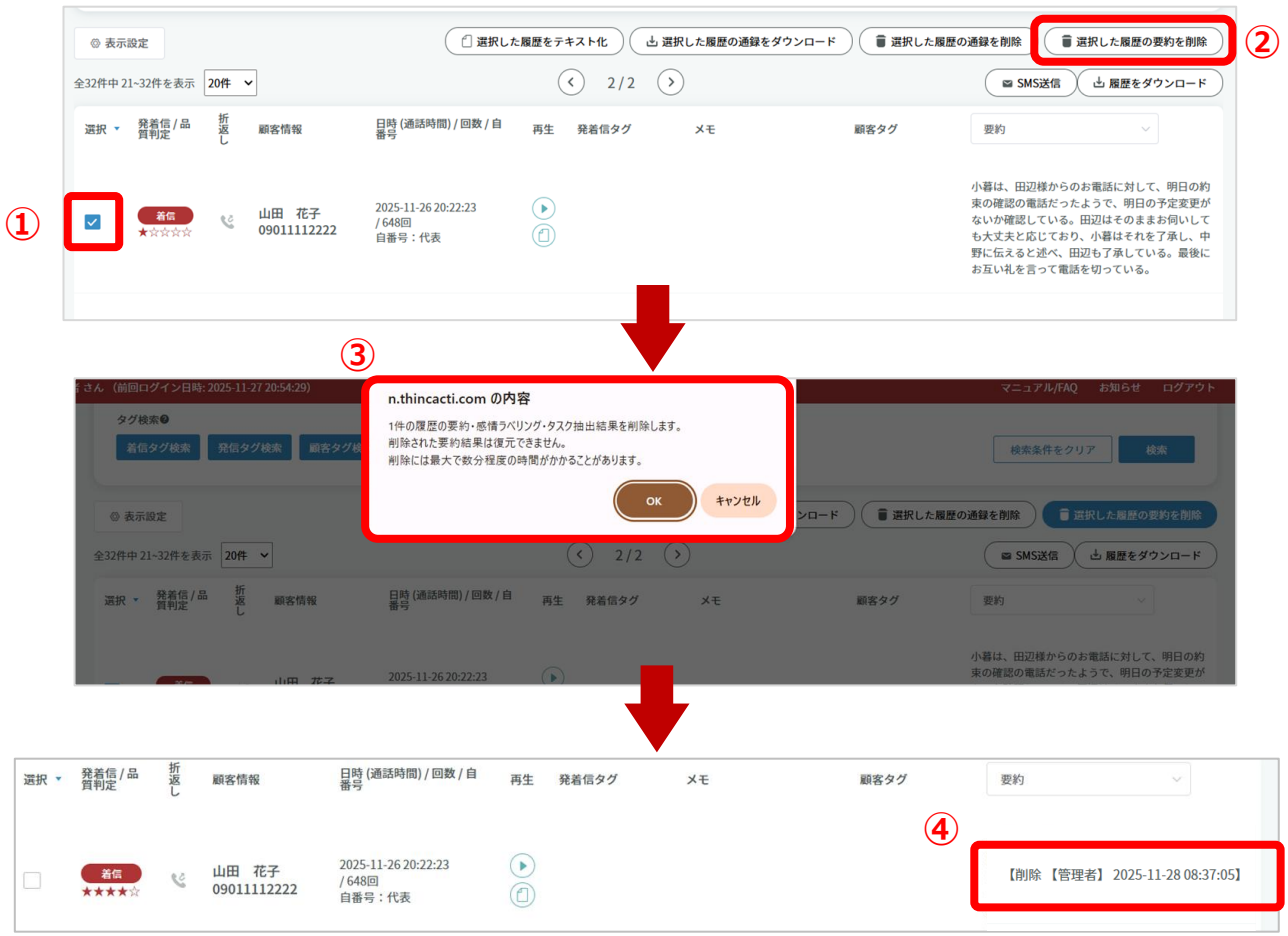
Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

# 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

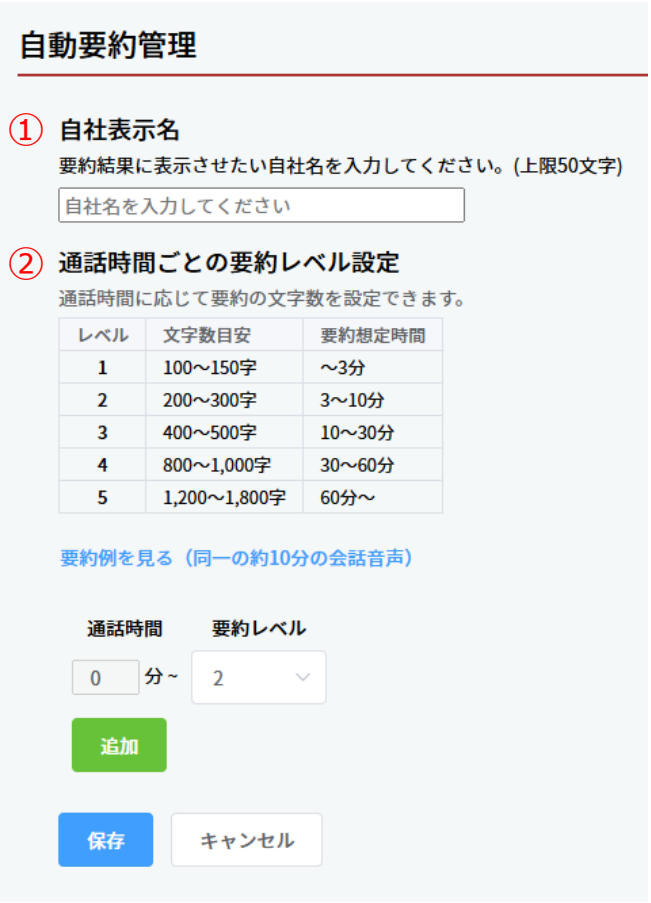
・履歴を他拠点と共有をしている場合、他拠点の要約を編集することはできません。
・編集後には必ず、編集者と日時が記録されます。
・結果は、通話終了日の**翌日23時59分まで**に反映されます。

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

# 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）




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。

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

# 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。

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

# 5.3 感情ラベリングについて

録音された会話の内容を統合的に判断して、話者ごとに感情づけを行います。
声のトーンは含みません。

感情は8つからラベリングされ、3つのグループに分類されます。
グループごとに特定の色が設定されます。

**グループ①**　「**喜び**」「**信頼**」「**期待**」
**グループ②**　「**恐れ**」「**驚き**」「**悲しみ**」
**グループ③**　「**嫌悪**」「**怒り**」

※いずれも当てはまらない場合は「平常」となります。

## 感情ラベリングの表示方法

### <手順>

①「要約　﹀」を選択
②「感情ラベリング」を選択







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

# 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。

＜手順＞

会話履歴画面から「タスク抽出」を選択







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

# 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。

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

# 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。

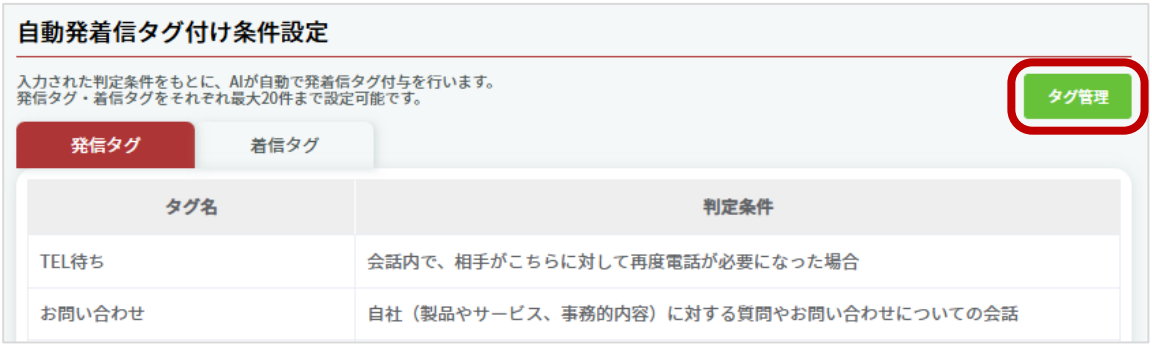
作成方法については、利用者マニュアル　p.69　『7.7 着信タグ／発信タグ機能について』を参照ください。

**＜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




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

# 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




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




※『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。




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

# 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




②画面の追加
『追加』をクリックし、追加したいタグを選択

❶すでにマスタに登録されているタグから選択する
❷❶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
❸『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




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

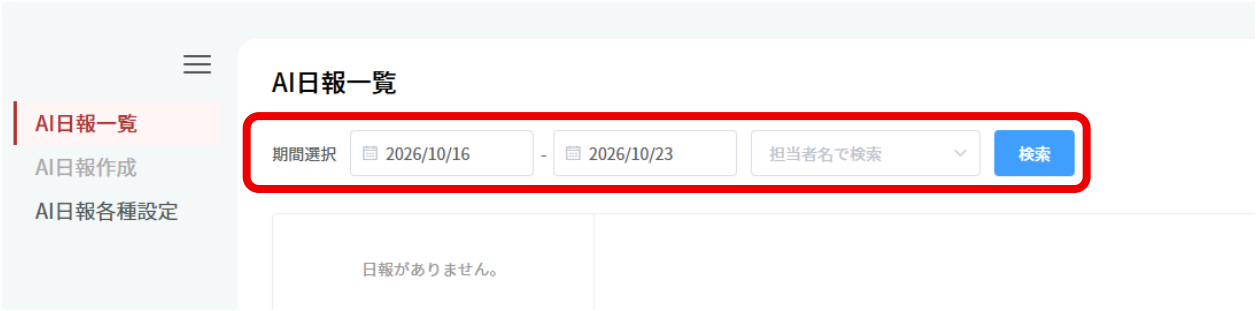
## 5.6 AI日報

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




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

# 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。




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

# 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。

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

# 5.8カイクラAIチャット機能

質問を入力するとAIが会話履歴をもとに回答してくれる機能です。
「AIチャット画面」・「ホーム画面」よりAIチャットをご利用いただけます。
【検索方法1】AIチャット画面：顧客全体の検索が可能です
【検索方法2】ホーム画面：顧客別での検索が可能です

## ■AIチャット画面からの検索

**＜手順＞**
①「AIチャット」をクリック
②検索したい内容を入力
③「標準検索へ」をクリック
④検索モード（標準検索・ディープ検索）を選択

標準検索：
**最長1ヶ月間**の会話履歴より、**直近100件**を使って**通常の応答速度**で回答。
ディープ検索：
**最長1年間**の会話履歴を使って詳しく検索。**回答に時間がかかる**場合がある。

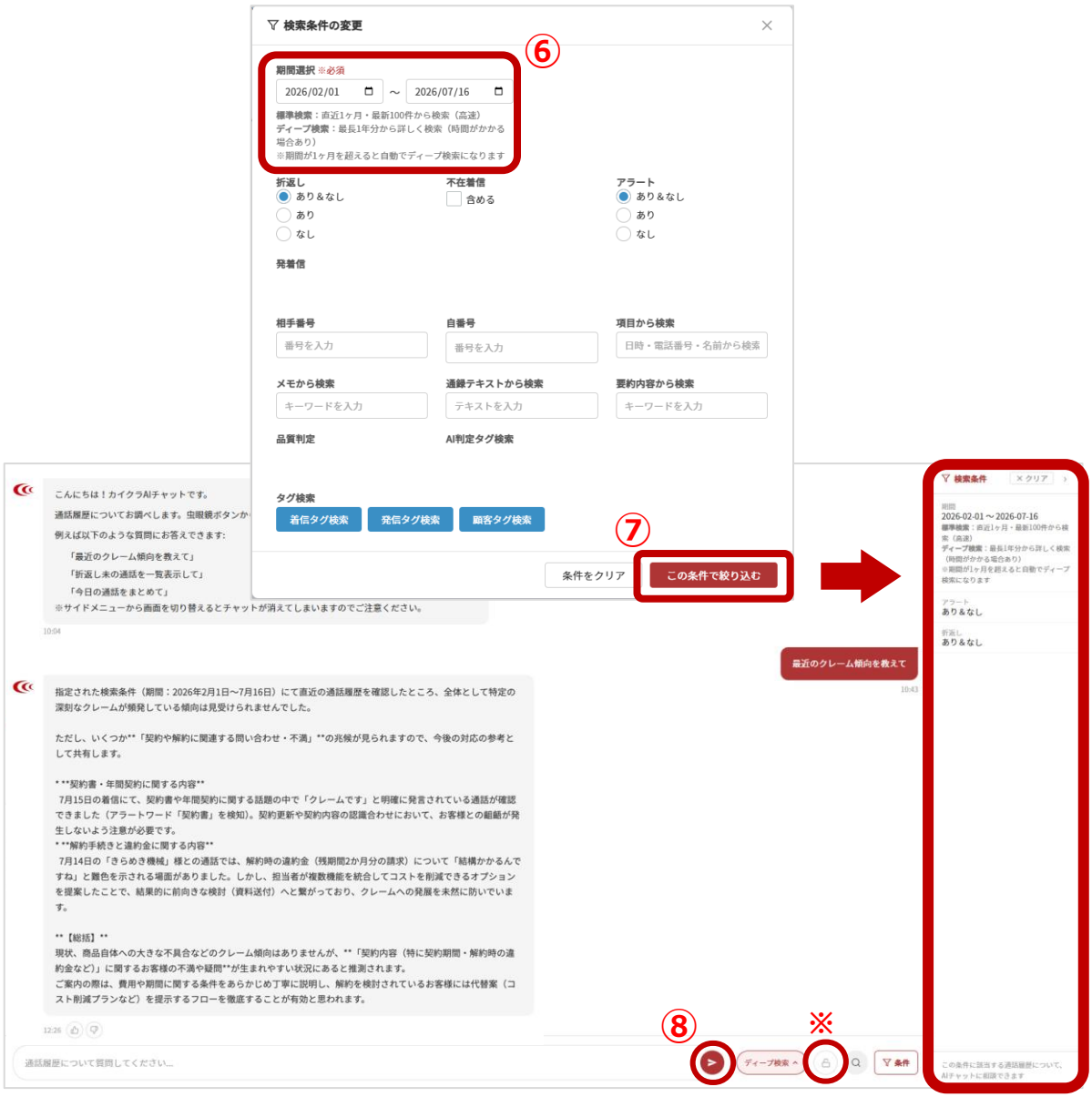
⑤（ 🔍 ）のボタンをクリック




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

# 5.8カイクラAIチャット機能

**＜手順＞**
⑥「検索条件の変更」画面より検索条件を指定する
※期間が1ヶ月を超えると自動でディープ検索になります。また、1年を超える期間は指定できません。
⑦「条件で絞り込む」をクリックすると、画面右側に検索条件が表示される
⑧送信ボタン（ ）をクリックすると、検索結果が表示される
※Windows：Ctrl＋Enter、Mac：command＋Enterでも送信可能。




※：送信ロックボタン（ ）をクリックすると、送信ボタン（ ）のみ送信可能となります。

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

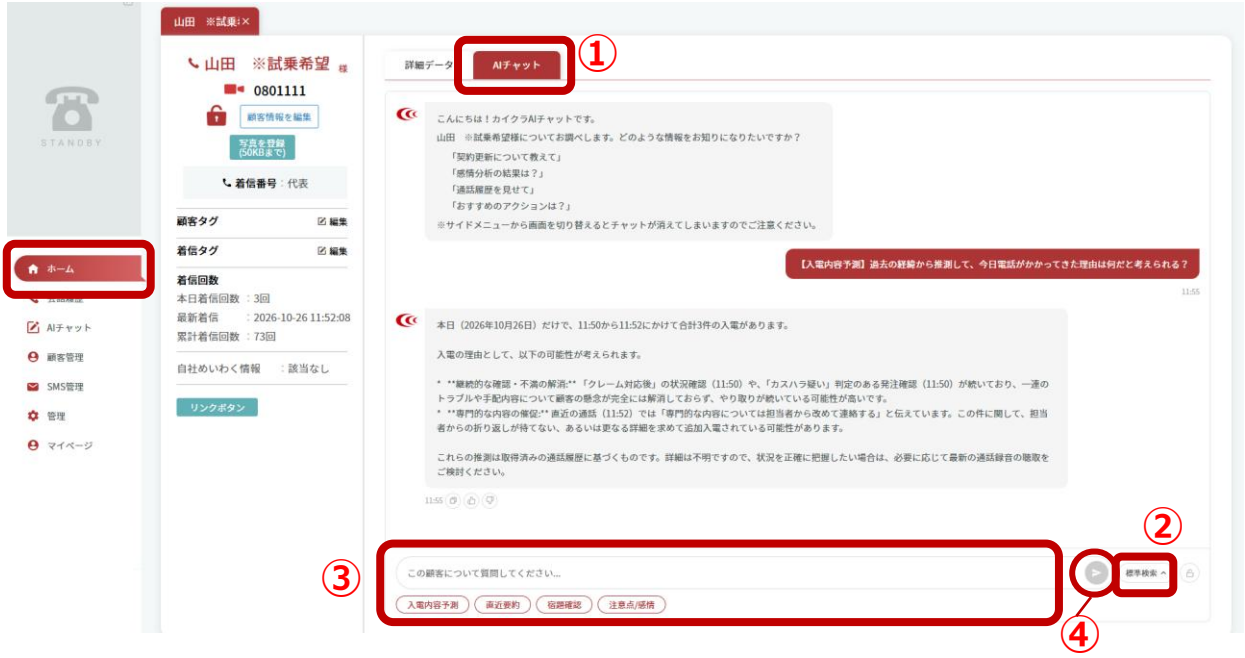
# 5.8カイクラAIチャット機能

## ■ホーム画面からの検索

**＜手順＞**
①ホーム画面の「AIチャット」をクリック
②検索モード（標準検索・ディープ検索）を選択
③検索したい内容を入力するか、または以下の4つのボタンを選択
※ボタンを選択すると以下の内容が自動入力されます

・**入電予測**：【入電内容予測】過去の経緯から推測して、今日電話がかかってきた理由は何だと考えられる？
・**直近要約**：【直近要約】前回の会話内容を3行でまとめて。特に「結論」は何だった？
・**宿題確認**：【宿題確認】この顧客に対して、こちらから返答すべき「宿題」や「未解決事項」は残っている？
・**注意点／感情**：【注意点/感情】過去の会話での「NGワード」や、顧客の温度感（怒っているか等）を教えて。

④検索したい内容を入力したときのみ（ ）のボタンをクリック



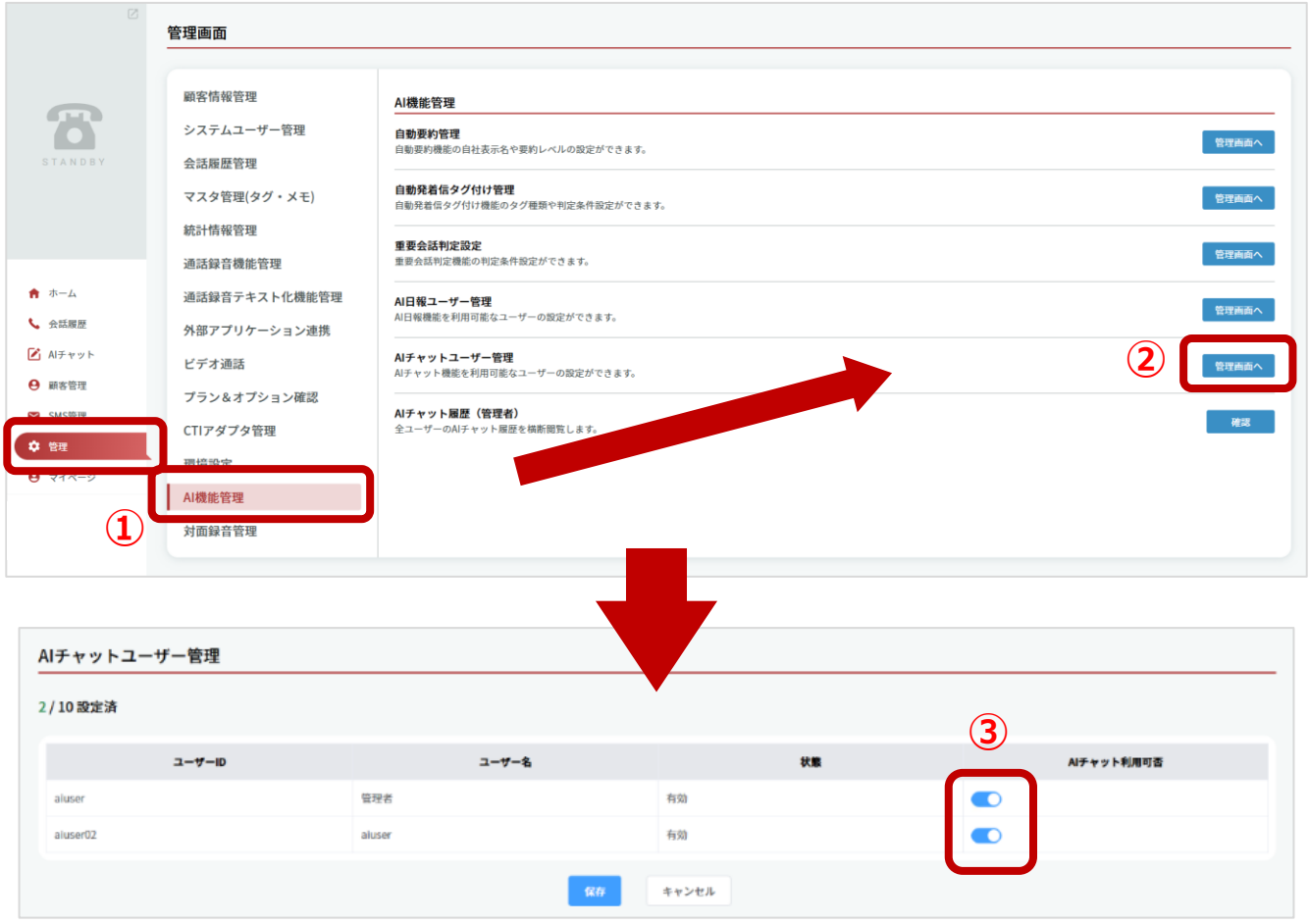

Copyright © Thinca Co., Ltd. All Rights Reserved.

# 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

AIチャットの利用可否をユーザーごとに設定できます。
※AIチャット利用をON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。

**＜手順＞**
①管理画面の「AI機能管理」をクリック
②「AIチャットユーザー」をクリック
③「AIチャットユーザ管理」画面よりユーザーごとにAIチャット利用可否を設定







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

# 5.8カイクラAIチャット機能

## ■AIチャットの履歴機能

「マイページ」よりAIチャット履歴を確認できます。
電話番号・顧客名のいずれかで絞り込み検索が可能です。
また、電話番号・顧客名の一部の入力でも絞り込み検索ができます。







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

## 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。

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