

MOBI AGENT リリースノート

v 1.40.0

リリース内容

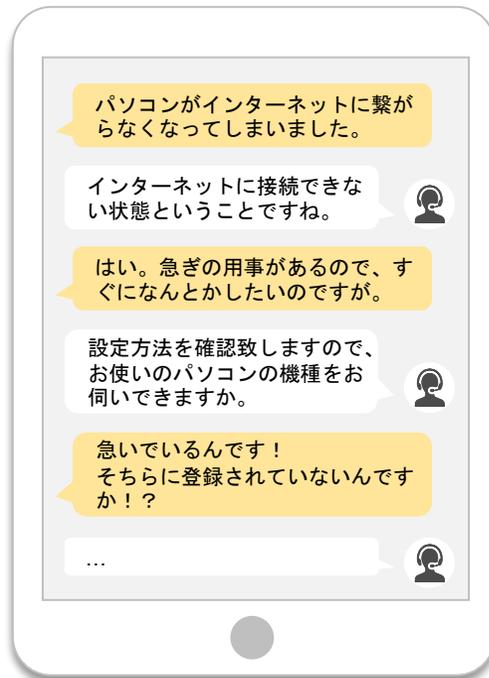
Release contents

- 1 **[新機能] 感情分析機能** : AIによるゲストの感情分析機能 **New!**
- 2 **[仕様変更] LINE連携** : 応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 **[仕様変更] 営業時間設定** : 休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 **[仕様変更] collaboSpace** : 通知設定機能の改善
- 5 **[機能拡張] 拡張ゲスト属性** : 属性数の拡張
- 6 **[不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正**
- 7 **[その他] 軽微な修正**

ゲスト発言をAIが感情分析し、ルーム全体の感情スコアを算出する機能を追加しました。

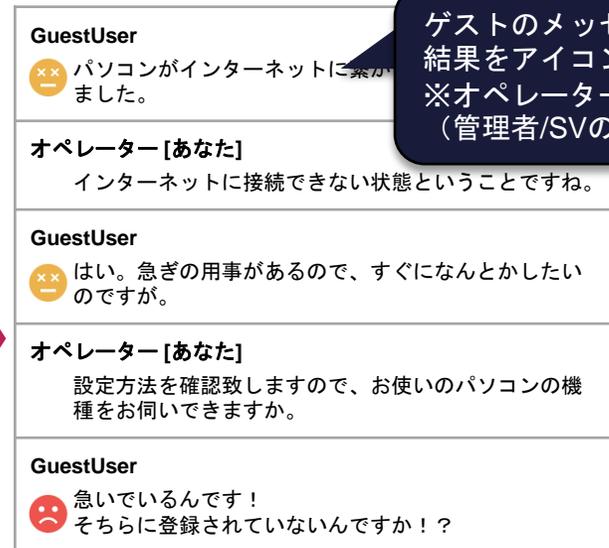
オペレーターによる感情分析結果の編集や、管理者/SV権限ユーザーによる承認・却下・修正も可能です。

ゲスト：チャット画面



ゲスト発言
の感情分析

オペレーター：チャット画面



メッセージ単位の感情分析結果を基にルーム全体の平均スコアを算出
クリックで推移グラフを表示

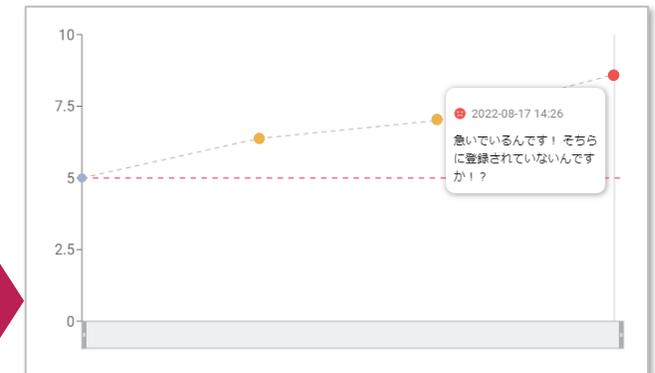
ゲストのメッセージ毎に感情分析結果をアイコンで表示
※オペレーターによる編集も可能
(管理者/SVの承認後に確定)

感情分析結果アイコン



8.6
感情分析の結果
Angry

感情の
推移グラフ



※ 感情分析機能のご利用には、別途オプションのお申し込みが必要です。

※ ダッシュボード対応、キーワードアラート機能、ルームの感情スコアが閾値を超えた際のアラート機能などは今後実装予定です。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

LINE Messaging APIの仕様変更に伴い、応答メッセージの送信時間制限を延長しました。

LINEから送信されたメッセージに対してオペレーターが返信する時間が約1分以内の場合、応答トークンを利用した「応答メッセージ」として送信できるようになりました。（変更前：約25秒以内）

LINEから送信されたメッセージに対して、オペレーターが返信する際に使用するLINE Messaging API

LINE Messaging API	ゲストからのメッセージに対してオペレーターが返信するまでの時間	
	約1分以内	左記を超える場合
応答メッセージ (reply)	●	
プッシュメッセージ (push)		●

参考：LINE Developers > Messaging APIリファレンス
<https://developers.line.biz/ja/reference/messaging-api/>

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

サンプルCSVダウンロード時に、常に最新の祝日情報を取得するよう改善しました。

これまでは定期メンテナンス作業にて祝日情報を更新しておりましたが、今後は休日設定用サンプルCSVファイルをダウンロードするタイミングで、常に最新の祝日情報を取得するよう改善しました。

なお最新の祝日情報は、内閣府ホームページより取得しています。

対象画面：オペレーション設定 > 営業時間設定 > 休日設定 > closed_days_sample.csv

休日設定

休日 キャンセル

ファイル選択	<input type="button" value="ファイル選択"/>
ファイル形式	Shift_JIS形式CSV
サンプル	closed_days_sample.csv



参考：内閣府ホームページ「国民の祝日」について
<https://www8.cao.go.jp/chosei/shukujitsu/gaiyou.html>

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

collaboSpace*に通知設定機能を追加しました。

collaboSpace で新着メッセージを受信した際のデスクトップ通知および通知音の設定が可能となりました。

対象画面 : collaboSpace > 個人設定 > 通知設定



* collaboSpaceは、MOBI AGENTのユーザーIDで利用できる内部グループチャット機能です。

機能概要やご利用に関するご相談は、お問い合わせ・相談窓口までお気軽にお問い合わせください。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

拡張ゲスト属性に[m_51]～[m_100]を追加し、属性数を最大100まで拡張しました。

管理画面やオペレーター画面で管理・設定できる拡張ゲスト属性を最大100まで拡張しました。

項目	拡張ゲスト属性タグ	タイプ	更新方法	表示仕様	変数対応	検索対象	CSV出力
既存項目	m_01～m_25	テキスト、数値、択一、複数、 真偽値(0/1)、現在時刻	編集、追加（管理画面） 上書き（API）	有効な拡張ゲスト属性 はすべてユーザー詳細 に表示される	●	●	●
	m_26～m_50					—	—
新規項目	m_51～m_100					—	—

対象画面：コールセンター管理 > ゲストユーザー管理 > ゲストユーザー検索 > 詳細 > ユーザー詳細情報
 コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ゲスト属性
 オペレーター画面 > 顧客情報モジュール
 その他、挨拶文メッセージ・定型文メッセージにおける変数[m_51]～[m_100]の利用

※ 拡張ゲスト属性検索での検索対象及び、統計情報 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter_data.csvへのデータ出力は従来通り[m_01]～[m_25]までとなります。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

特定の条件下で、オペレーター対応可能数が正しく計算されない不具合を修正しました。

実際は対応可能なオペレーターがいるにも関わらず、有人切り替えされない不具合を修正しました。

【発生条件（以下のすべてを満たすとき）】

- ・オペレーション設定>対応モード設定で、ステータス設定が「有効」である
- ・対応中のルームがあるオペレーターが、ステータスを手動で受付不可状態*にしている（*「新規受付可」に該当するステータス以外を設定した状態）

【設定例】 グループ設定：OFF

オペレーター対応可能問合せ数（ドメイン全体）：9

1オペレーターの対応可能問い合わせ数：3

オペレーターA			オペレーターB			オペレーターC		
新規受付可			新規受付可			新規受付可		
対応中	対応中		対応中	対応中		対応中	対応中	

$$\text{受付可能オペレーター数} \times \text{1オペレーターの対応枠} - \text{対応中のルーム数} = \text{対応可能数}$$

3 3 6 3

オペレーターA
ステータスを
手動変更

修正前

オペレーターA			オペレーターB			オペレーターC		
新規受付不可			新規受付可			新規受付可		
対応中	対応中	✕	対応中	対応中		対応中	対応中	

NG $\text{受付可能オペレーター数} \times \text{1オペレーターの対応枠} - \text{対応中のルーム数} = \text{対応可能数}$

2 3 6 0

オペレーターAの対応中ルーム数は
カウントから除外すべきところ、
カウントしてしまっていた

修正後

オペレーターA			オペレーターB			オペレーターC		
新規受付不可			新規受付可			新規受付可		
カウント対象外	✕		対応中	対応中		対応中	対応中	

OK $\text{受付可能オペレーター数} \times \text{1オペレーターの対応枠} - \text{対応中のルーム数} = \text{対応可能数}$

2 3 4 2

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 感情分析機能：AIによるゲストの感情分析機能 *New!*
- 2 [仕様変更] LINE連携：応答メッセージ送信時間制限の延長
- 3 [仕様変更] 営業時間設定：休日設定用サンプルCSVの利便性向上
- 4 [仕様変更] collaboSpace：通知設定機能の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ゲスト属性：属性数の拡張
- 6 [不具合修正] オペレーター対応可能数の計算ロジック修正
- 7 [その他] 軽微な修正

その他、軽微な修正を行いました。

軽微なバグの修正、説明文の追記や修正などを行いました。

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp

