

MOBI AGENT リリースノート

v 1.43.4

リリース内容

Release contents

1

[新機能] 対話内容要約機能の実装 ※有料オプション

終了済みルームのゲストとオペレーターの対話内容を生成AIを用いて要約できるようになりました。

要約機能を利用することにより、ルームでのやり取りの内容を生成AIを用いて要約することができるようになりました。

申し送り情報の均一化、ナレッジ蓄積などにご活用いただけます。

また、ルーム毎の要約内容はCSVデータ*でダウンロード可能です。

※出力対象は mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 完了ルーム検索 > finishRooms.csv となります。

要約内容はオプション機能を有効にしている場合のみ出力されます。



※対話内容要約機能のご利用には、別途オプションの申し込みが必要です。

1.要約機能の対象ルームについて

対話内容要約は終了済みかつ、完了前のルームで行うことができます。

終了済みのルーム上部の完了ボタンを押下していただき、その後に表示される、

完了ダイアログ>要約ボタン>確認ダイアログ内の「要約する」ボタンを押下することで、対話内容を要約いただくことができます。

※要約対象はwebからの問い合わせのみとなります。各種snsからの問い合わせにはご利用いただけません。

botからの流入の場合は、有人対応の開始以降のやりとりが要約対象となります。

対話内容要約機能は完了したルームにはご利用いただけません。その他の注意事項はマニュアルをご確認ください。



2.要約結果について

要約結果は最大1,000文字で出力されます。

出力された要約結果は、完了ダイアログ内で編集することが可能です。

The screenshot shows the '完了する' (Complete) dialog box. At the top, there is a green bar with the text '完了する'. Below this, there are several fields for classification and status. The '完了ステータス' (Completion Status) is set to 'オペレーター通常完了' (Operator Normal Completion). There are three '分類区分' (Classification) fields, each with a '選択する' (Select) button. Below these is a '単一選択' (Single Selection) field with a '選択する' (Select) button. The 'オペレーターメモ' (Operator Memo) field is empty. The '要約' (Summary) field contains the text: 'お客様からの問い合わせでは、テレビのリモコンが動かないというトラブルがありました。オペレーターは、まず電池が切れていないか確認するようアドバイスしました。また、リモコンとテレビの型番が一致しているかも確認するように案内しました。さらに、ボタ'. To the right of the text is a '要約' (Summary) button. Below the summary field is the '主質問/主回答' (Main Question/Main Answer) section, which includes a '主質問' (Main Question) and '主回答' (Main Answer) area with 'メッセージ選択' (Message Selection) buttons and '言語' (Language) dropdowns. At the bottom right, there are 'キャンセル' (Cancel) and '完了する' (Complete) buttons.



The screenshot shows the '完了する' (Complete) dialog box after editing. The '要約' (Summary) field now contains the text: 'お客様から、テレビのリモコンが動かないという問題でお問い合わせをいただきました。以下の解決方法を提案しました。'. This text is enclosed in an orange rectangular box. The rest of the dialog box, including the '完了ステータス', classification fields, 'オペレーターメモ', and '主質問/主回答' section, remains the same as in the previous screenshot. The 'キャンセル' (Cancel) and '完了する' (Complete) buttons are still visible at the bottom right.

2.要約結果について（続き）

要約機能を利用し保存された情報は、ルーム詳細情報で確認することが可能です。

対象画面：mobiAdmin > 完了ルーム検索 > ルーム名 > ルーム詳細情報

バージョン	1.43.3
アクセス元IP	
TraceId	
ポート番号	照会
要約	<p>お客様から、テレビのリモコンが動かないという問題でお問い合わせをいただきました。</p> <p>以下の解決方法を提案しました。</p> <ul style="list-style-type: none">・新しい電池に入れ替えることをお試しください。・テレビとリモコンの型番が一致しているか確認してください。
自動応答状態("0": 有人対応, "1": ...)	0
ゲスト評価	

※完了したルームの要約は編集することができません。

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



