

MOBI VOICE リリースノート

v 1.41.0

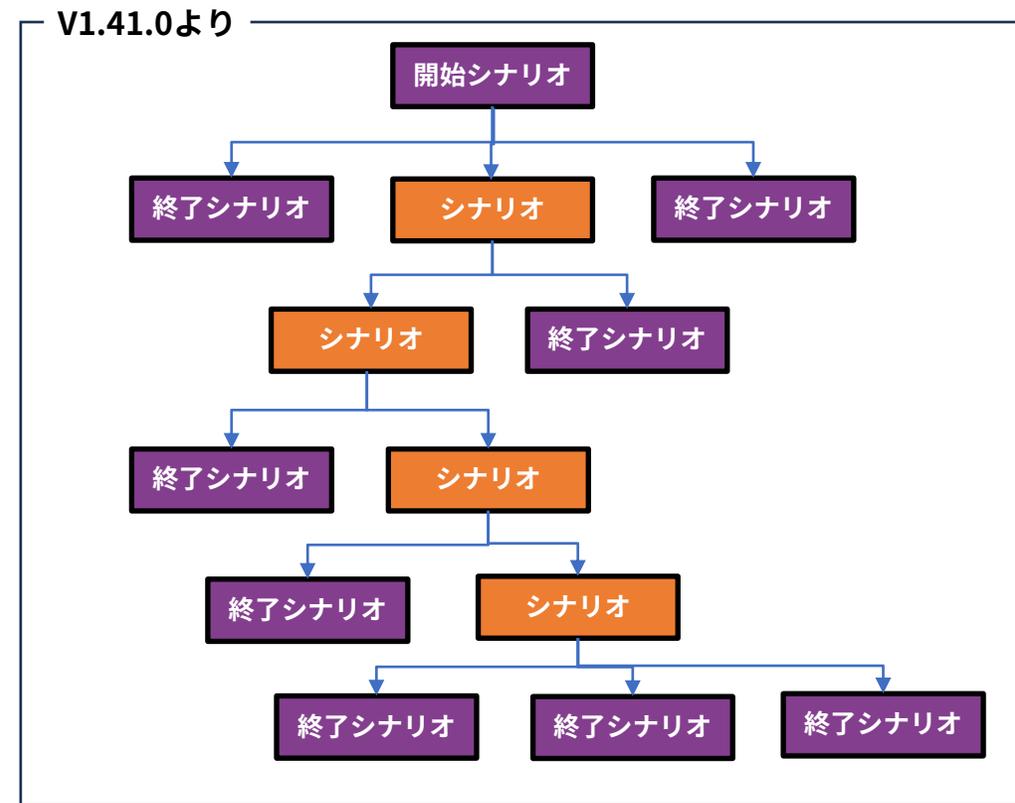
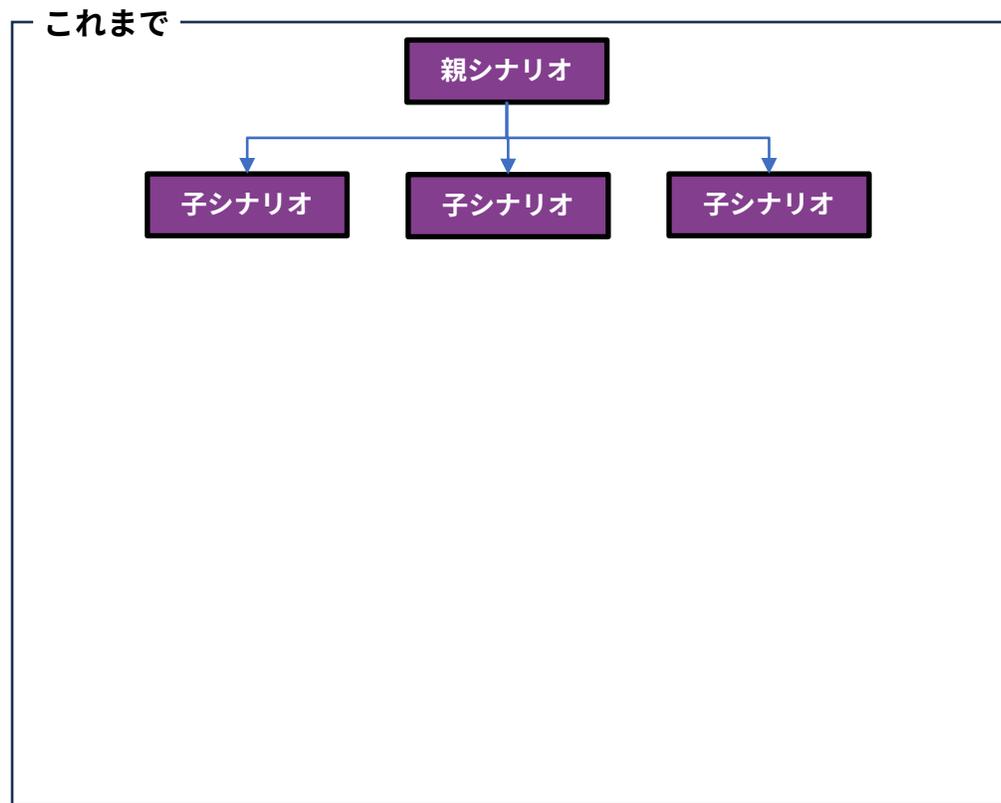
リリース内容

Release
contents

- 1 **[新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加**
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

複数のシナリオを紐づけて、最大6階層の分岐シナリオが作れるようになりました。

これまでの分岐シナリオ設定では2階層のシナリオ構成しか作れませんでした。最大6階層のシナリオ構成が作れるようになりました。これにより、問い合わせカテゴリを細かく分類してヒアリングすることができるようになります。



着信コールフローの通話ログも、着信ログ画面で確認できます。

ログ > 着信ログ一覧 で、「コールフロー名」を入力して検索すると着信コールフローの通話ログのみを抽出できます。
一覧の「詳細モード」では、コールフロー利用時に通った分岐の経路を確認できます。

着信ログ一覧 一括ダウンロードファイル作成

着信日時 2024/06/28 00:00 ~ 2024/07/28 23:59

受付番号

シナリオ名 コールフロー名

処理ステータス 担当者

回答ステータス なし MBAログ連携待ち 回答待ち 回答済み 回答閲覧済み 解決済み

詳細検索

検索を開始

詳細モード 20件 1-12 / 全12件

| 受付番号 着信日時 | タイプ | 番号名 シナリオ名 / コールフロー名 | 発信電話番号 | 着信電話番号 | ダウンロード |
|--|-----------|----------------------------|--|---------------|---|
| 20240718112558-VJFRWd 2024/07/18 11:25:58 | Call Flow | お問い合わせ窓口 お問い合わせ対応コールフロー | 000-1111-1111 再入電 24時間以内 | 050-0000-0000 | ファイル 詳細 |
| ステータス | 担当者 | 通話時間 00:26 | 選択経路 | | |
| | | | 1 お問い合わせ内容確認シナリオ 2 商品選択シナリオ 3 お問い合わせ種別選択シナリオ | | |

着信コールフローを利用した着信ログCSVには、着信コールフロー専用の項目を出力します。

着信ログCSVの「回答50(子)」(HI列)から「マイページ追加設問1～」(IF列)の間に、着信コールフロー専用の項目を追加しました。コールフローを利用しない通話の場合、ログの出力仕様に変更はありません。

| 列番号 | CSV追加項目名 |
|------|---------------------------------------|
| 218 | ガイダンス開始(コールフロー) |
| 219 | ガイダンス分岐1(コールフロー) |
| (省略) | |
| 223 | ガイダンス分岐5(コールフロー) |
| 224 | 終了メッセージ(コールフロー) |
| 225 | 分岐設問1 |
| 226 | 分岐選択1 |
| (省略) | |
| 233 | 分岐設問5 |
| 234 | 分岐選択5 |
| 235 | コールフロー設問 _n ※発話された設問分繰り返し出力 |
| 236 | コールフロー回答 _n ※回答された設問分繰り返し出力 |

登録済みの分岐シナリオ設定を元にした、着信コールフローのサンプルデータをご提供します。

本リリース実施日時時点で分岐シナリオ設定をご利用中のすべてのドメインを対象として、登録されてる分岐シナリオ設定を元にした「着信コールフローのサンプルデータ」を登録してご提供します。

- ※ 「着信コールフローのサンプルデータ」の登録は、本リリース時に一度だけ実施いたします。
リリース後にご登録された分岐シナリオ設定、リリース後に編集された分岐シナリオ設定は反映されませんのでご注意ください。
- ※ 「着信コールフローのサンプルデータ」として登録するシナリオは、「分岐シナリオ」を利用している着信シナリオのみです。
- ※ 「着信コールフローのサンプルデータ」の登録による、既存のシナリオへの影響はありません。
- ※ 既存の分岐シナリオ機能は、2025年1月末に機能の提供を終了する予定です。
提供終了後は分岐シナリオ機能が使えなくなりますので、それまでに着信コールフローの運用に切り替えてください。

リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

着信コールフローの通話状況を元に、分岐経路や離脱率を分析できるようになりました。

通話の中で、エンドユーザーが何を選択してどこで離脱したのかを、横方向の階層図で確認できるようになりました。

階層図は、分岐の中で選択された件数の多いシナリオの組み合わせ順に表示します。

コールフロー行動分析機能を利用することで、シナリオ構成の改善ポイントを見つけやすくなります。

※コールフロー行動分析機能のご利用にはビジネスプラン以上のご契約が必要です。



リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 **[機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加**
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

マイページ編集時、ならびに確認送信時に通知メールを受信できるようになりました。

設定 > マイページ設定 に『メール通知設定』を追加しました。エンドユーザーがマイページを編集保存したとき、または「マイページ確認設定」にチェックを入れて保存したときに、指定されたメールアドレス宛にメール送信ができます。

通知メールを受け取れるようになることで、着信後に行われた通話内容の変更に気づきやすくなります。

マイページ設定一覧 / 編集

キャンセル プレビュー コピー 削除 保存

編集時間設定

編集受付可能時間* 60 分 (0日1時間0分)

メール通知設定

編集保存時

example@example.com

宛先はカンマ区切りで複数設定できます。

設問回答を含める

通知用件名

件名を指定しない場合、発信電話番号と着信電話番号が件名になります。

確認送信時

example@example.com

宛先はカンマ区切りで複数設定できます。

設問回答を含める

通知用件名

件名を指定しない場合、発信電話番号と着信電話番号が件名になります。

リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 **[機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加**
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

「マイページ追加設問」を最大10個まで登録できるようになりました。

シナリオ > 発着信シナリオ > 編集 の『マイページ追加設問設定』で、登録できる設問数を5個から10個に拡張しました。
これにより、着信ログCSVに「マイページ追加設問6～10」の項目も出力されるようになります。

| 列番号 | CSV追加項目名 |
|------|-------------|
| 249 | マイページ追加設問6 |
| 250 | マイページ回答6 |
| (省略) | |
| 257 | マイページ追加設問10 |
| 258 | マイページ回答10 |

リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 **[仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更**
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

CSVファイルダウンロード時の『文字コード：UTF-8』を『BOM付き』に変更しました。

これまでのダウンロード形式は『UTF-8 (BOMなし)』だったためExcelで開いた際に文字化けが発生しておりましたが、『UTF-8 (BOM付き)』に変更することで、文字化けを回避できるようになりました。

※BOMとは、ファイルを仕様するアプリケーションが文字コードを判別するためのデータです

ファイルダウンロード

CSV出力テンプレート
ダウンロードで利用するテンプレートを選んでください。

CSV出力テンプレートを利用しない

CSVデータ
CSVファイルの文字コードを選択してください。

UTF-8 SHIFT_JIS ?

音声データ
音声ファイルをダウンロードする場合にチェックを入れてください。

音声ファイルを含めてダウンロードする

キャンセル ダウンロード

リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

セキュリティ強化のため、CSV出力仕様を変更しました。

各種ログファイル出力に関するセキュリティ強化のため、CSVファイル内の各カラム（セル）の先頭に特定の1文字が含まれる場合、文字列を改変して出力するように変更しました。

「特定の1文字」について、詳しくは製品マニュアルページをご参照ください。

対象ログCSV

- ・ 着信ログCSV
- ・ 発信ログCSV
- ・ SMS送信ログCSV
- ・ 操作ログCSV
- ・ 祝日登録CSV

MOBI VOICEマニュアルページ

<https://mobilus.co.jp/support/manual/v-35>

※マニュアルページの閲覧にはパスワードの入力が必要です。ご契約時にご案内しているマニュアル用パスワードをご利用ください。

リリース内容

Release
contents

- 1 [新機能] シナリオ：着信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：着信コールフロー行動分析機能の追加
- 3 [機能拡張] 設定：マイページ更新時の通知メール追加
- 4 [機能拡張] 発着信シナリオ：マイページ追加設問の登録上限追加
- 5 [仕様変更] 各種ログ：CSVダウンロード出力仕様の変更
- 6 [仕様変更] 各種ログ：CSVファイルのセキュリティ対応
- 7 [その他] 軽微な修正

[改善1] 発着信シナリオ：「SMS送信先指定設問」の音声認識結果の補正機能を追加しました。

設問オプション「SMS送信先指定設問」が有効な設問が設定されているとき、その設問の回答結果から「数字」と「ハイフン」以外の文字列を自動的に除去する処理を追加しました。

これにより、適切な電話番号形式の回答を得られることができるようになります。

[改善2] 電話番号：音声認識エンジンを変更することができるようになりました。

[電話番号](#) > [電話番号一覧](#) > [詳細/編集](#) の『音声設定』で、音声認識エンジンを切り替えることができます。

また、音声認識エンジンにアドバンスド・メディアの『AmiVoice』とMicrosoftの『Azure』が追加されました。それぞれの音声認識エンジンに特徴があるので、シナリオの設問やそれぞれの音声認識エンジンの精度をご確認の上ご利用ください。

[改善3] 電話番号：Google Text-to-Speechの音声合成のサンプル音声を更新しました。

[電話番号](#) > [電話番号一覧](#) > [詳細/編集](#) の『音声設定』で、Google Text-to-Speechを選択しているときのサンプル音声にGoogle APIの現行仕様の音声合成結果を反映しました。

[改善4] 電話番号：割り込み発話機能の処理を改善しました。

V1.39.0でリリースした「割り込み発話機能」はGoogle 音声認識エンジンの仕様変更により一部の設問でご利用がいただけない状態が続いておりましたが、本リリースでチューニングを行ったことで全設問でご利用いただけるようになりました。

[その他] その他軽微な修正

その他、軽微なバグの修正を行いました。

お問い合わせ・ご相談

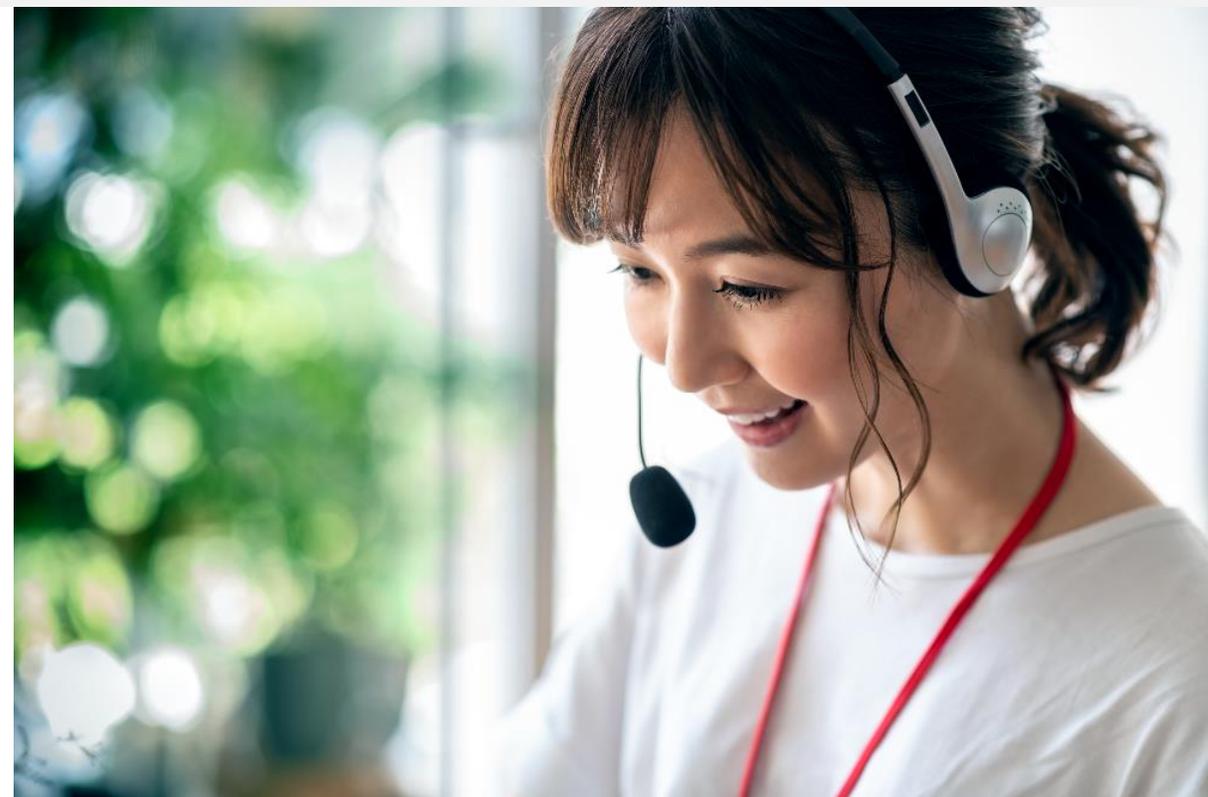
ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



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



contact@mobilus.co.jp



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————