

ミライ AI

「各ブロックの使用マニュアル」(基本編)



「AI会話」ブロック

The image shows the editor for the 'AI Conversation' block. On the left is a workflow diagram on a grid background. It starts with a green circle labeled '会話開始' (Start Conversation), followed by a blue circle labeled '最初の挨拶' (Initial Greeting). Below this, a text box contains the message: 'お電話ありがとうございます。株式会社ソフツーでございます。' (Thank you for the call. This is Sofutoo Co., Ltd.). A green circle is at the end of the flow. On the right is the configuration panel titled 'AI会話'. It has a close button (X) in the top right. The 'ブロック名*' (Block Name) field contains '最初の挨拶'. The 'AI発話内容*?' (AI Speech Content) field is highlighted with an orange border and contains the same message. A blue circle with the number '1' is next to this field. To the right of the text area is a button labeled '▶ 音声を聞く' (▶ Listen to Voice), with a blue circle and the number '2' next to it. Below the text area is a section for '利用可能情報参照名?' (Usable Information Reference Name) with a link '使い方はこちら' (Click here for usage). It lists several variables: #{Callee}, #{Caller}, #{InboundPhoneNumber}, #{PhoneNumber}, and #{callStartTime}. At the bottom is a button labeled 'このブロックを削除' (Delete this block).

1 AIに話させたい文章を入力

「AI発話内容」の広い枠に、お電話口でお話するご挨拶などを、そのまま文字で入力します。

2 音声を聞いて確認する

入力欄の右上にある「▶ 音声を聞く」ボタンを押すと、実際のAIの声で読み上げを確認できます。

「情報収集 + 分岐」ブロック

情報収集 + 分岐

ブロック名*

情報収集 + 分岐

情報収集 + 分岐の説明

AI発話内容②

▶ 音声を開く

1 お電話ありがとうございます。こちらではお問い合わせを受け付けております。次から選択してください。新規の問い合わせ、既存の問い合わせ

利用可能情報参照名② [使い方はこちら](#)

条件設定 (最大10分岐)

条件1 (条件1)

条件名* ②

条件1

条件* ②

2 カスタムキーワード

キーワード* 分岐用キーワードはここに登録↓

新規×

条件2 (条件2)

条件追加

情報収集 + 分岐

お電話ありがとうございます。こちらではお問い合わせを受け付けております。次から選択してください。新規の問い合わせ、既存の問い合わせ

3

1 選択肢を含めた質問を入力

「AI発話内容」の入力欄に、お客様に選んでほしい内容を入力します。
(例：新規のお問い合わせですか、既存のお問い合わせですか？)

2 聞き取る形式を選ぶ

「聞き取り項目」から形式を選びます。キーワードで分岐させる場合は「発話内容全て」を、はい/いいえで分岐させる場合は「はい、いいえ」を選択します。キーワード分岐の場合は、「カスタムキーワード」に**分岐用キーワード**を登録します。

3 答えによって分岐を分ける

条件追加をすると、キャンバス上のブロックの下に**「緑色の丸」**が増えます。この丸から「新規」「既存」など、別々の対応ブロックへ分岐線を引きます。

「担当者探し」ブロック（基本的にデフォルトの設定のまま）

担当者探し

ブロック名*

担当者探し

担当者探しの説明

AI発話内容*

1 繋ぎたい担当者をおっしゃってください。担当者名がわからない場合は、「分かりません」とおっしゃってください。

利用可能情報参照名* [使い方はこちら](#)

#[Callee] #[Caller] #[InboundPhoneNumber]

#[PhoneNumber] #[callStartTime]

検索範囲

グループ検索

担当者名再確認

担当者名が曖昧な時*

2 お探しいたい担当者は#[Department] #[Callee]ですか？

3

1 担当者を尋ねる文章を入力

「AI発話内容」に、繋ぎたい担当者の名前をお客様に尋ねる文章を入力します。（例：繋ぎたい担当者をおっしゃってください。）

2 担当者名再確認

「担当者名が曖昧な時」の欄では、聞き取った担当者名に似た名前の担当者がある場合にAIが確認のために発話する内容です。
#[Callee]には見つかった担当者候補の名前が入力されます。

3 結果によって矢印を分ける

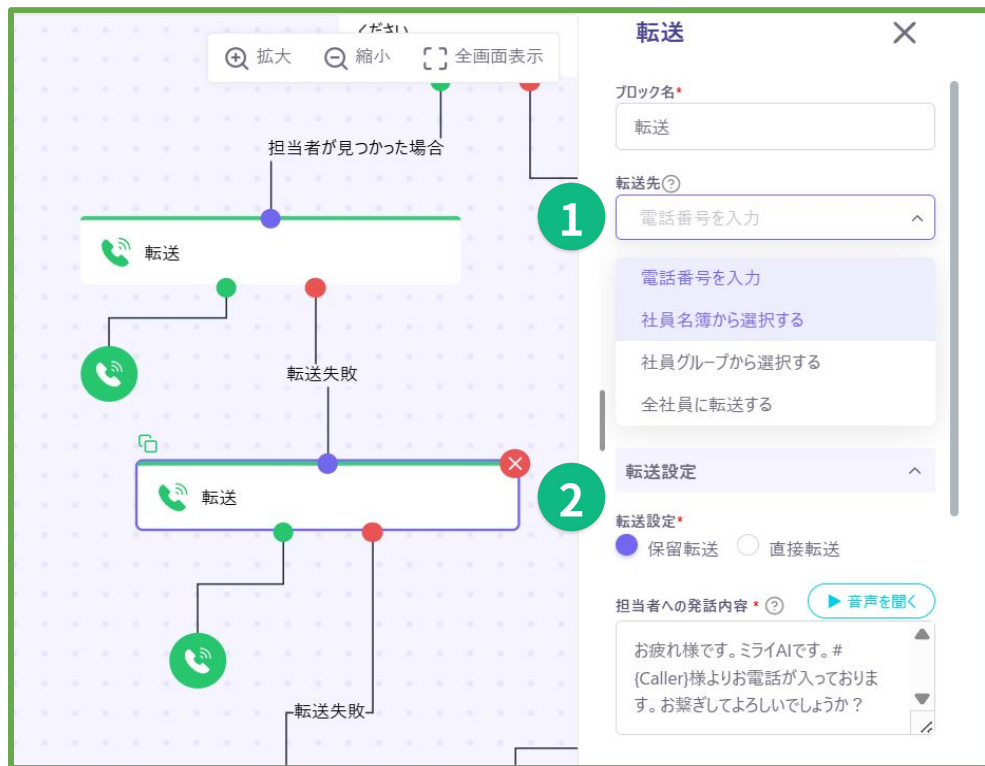
キャンバス上のブロックの下にある丸（緑・赤）から、「見つかった場合」「見つからなかった場合」それぞれの次の対応へ矢印を引きます。

社員名簿に登録されている社員を特定して、呼び出し（転送）や個別通知（メール・チャット）を行います。

利用条件 社員名簿（月額300円/1名）への登録と、対象者のステータスが「着信可」である必要があります。

代替案 社員名簿を利用しない場合や登録社員の着信ステータスが着信不可に設定の場合は「情報収集ブロック」をご利用ください。

「転送」ブロック



1 転送先の登録

「電話番号(最大10番号)」 「社員(最大10人)」
「グループ(最大10グループ)」 「全社員(最大50人)」 から選択可能です。
※全社員の制限：最大50人まで。
51人以上の場合はランダムに50人が選択されます。

2 転送方法の選択

直接転送： 確認を挟まずに、転送先を直接呼び出します。
保留転送： 人が取り次ぐように、AIが担当者へ確認を入れます。

保留転送のイメージ (人間による取次ぎと同様)

AI： 山田様よりお電話が入っております。お繋ぎしてよろしいでしょうか？」

担当者： 「はい」「いいえ」

3 タイムアウト秒数の設定

秒数指定した時間呼び出しを行います。
指定した秒数を超えると**転送失敗の分岐**に進みます。

「チャット送信」ブロック



1 連携するチャットを選ぶ

「連携設定」から通知を送りたいチャット（Slack / Teams / GoogleChat / ChatWork / LINE WORKS）を追加します。

💡 詳しい設定方法は画面内の「チャット連携マニュアルはこちら」から確認可能です。

2 送信する本文を作成する

「本文」の欄に、チャットに送りたい内容を入力します。
「情報参照名」を用いることで、お客様から聞き取った内容（会社名や名前など）を、自動的に本文に埋め込むことができます。

！ フローに確実に配置する

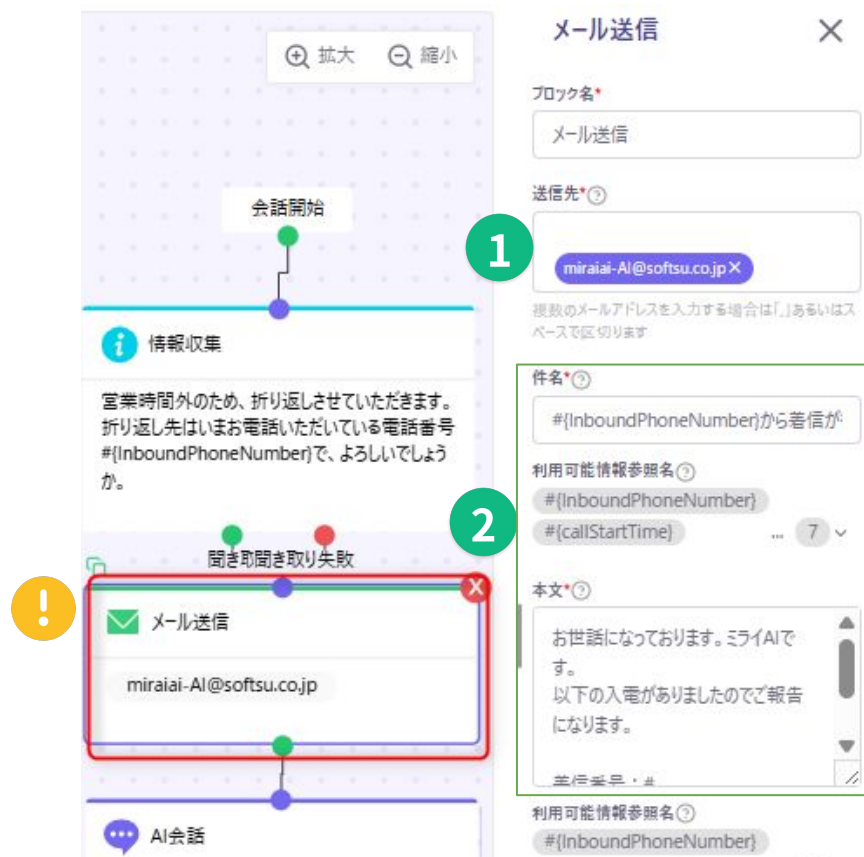
ヒアリングや転送が終わった後の「分岐先」に配置します。
※注意： ブロックを通過しないと通知は送信されません。
終話直前にこのブロックを設置するのではなく、終話の挨拶などを行う前など必要情報のヒアリングがすべて終わるブロックの直後に配置を推奨します。

💡 分岐先で、特定のチャット通知先へそれまでにヒアリングした情報を通知します。

利用条件 事前に利用するチャットツールとの連携設定（Webhook URL等の取得）を済ませておく必要があります。

注意点 「担当者が見つからなかった場合」や「転送失敗」のルートなど、通知が必要なすべての分岐先に忘れずに配置してください。

「メール送信」ブロック



1 送信先を入力する

「送信先」の欄に、通知を受け取りたいメールアドレスを入力します。
Enterを押すと紫色に変化し、データ化されます。

最大10個まで設定可能で、複数のアドレスを入力する場合は「, (カンマ)」あるいはスペースで区切ります。

2 件名と本文を作成する

送付するメールの「件名」と「本文」を入力します。

「**情報参照名**」を用いることで、お客様から聞き取った内容（会社名や名前など）を、自動的にメール内に埋め込むことができます。

！ フローに確実に配置する

ヒアリングや転送が終わった後の「**分岐先**」に配置します。

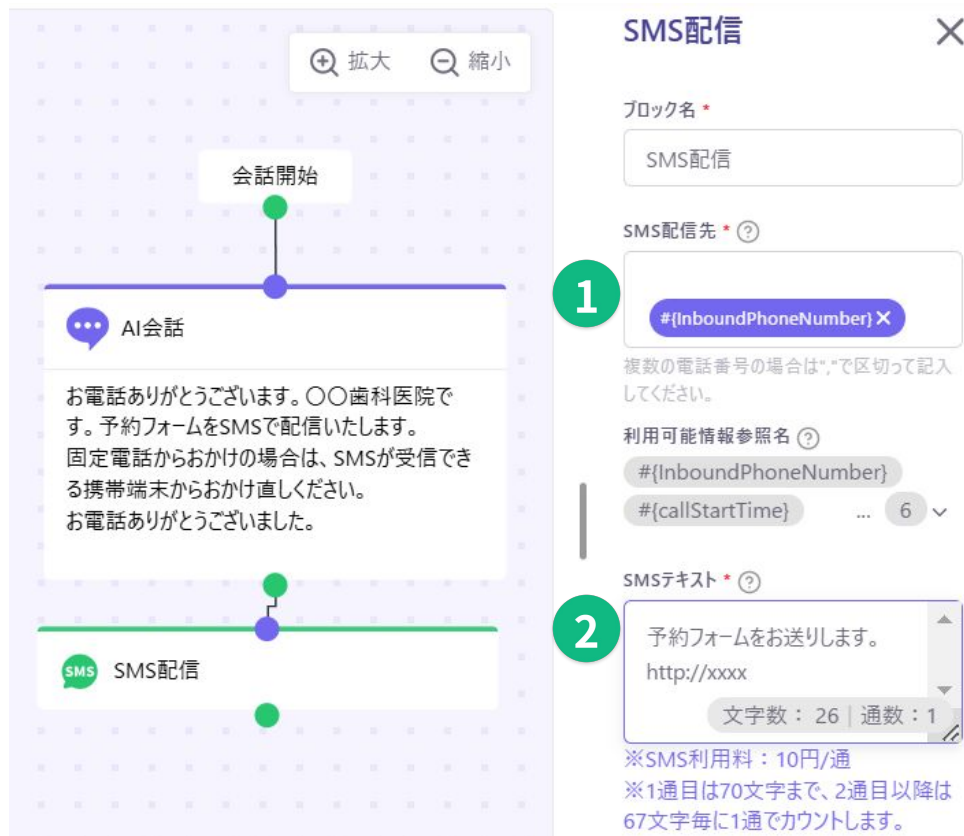
※注意： このブロックを通過しないと、メール通知は送信されません。

💡 設定したメールアドレス宛に、任意の内容を送信します。

注意点① 録音ファイルの直接添付はできません。本文内に「録音URL」を記載する形でご利用ください。

注意点② 「担当者が見つからなかった場合」や「転送失敗」のルートなど、通知が必要なすべての分岐先に忘れずに配置してください。

「SMS配信」ブロック



SMS配信

ブロック名 *

SMS配信

SMS配信先 * ?

1 `{InboundPhoneNumber}`

複数の電話番号の場合は","で区切って記入してください。

利用可能情報参照名 ?

`{InboundPhoneNumber}`

`{callStartTime}` ... 6

SMSテキスト * ?

2 予約フォームをお送りします。
`http://xxxx`

文字数: 26 | 通数: 1

※SMS利用料: 10円/通
※1通目は70文字まで、2通目以降は67文字毎に1通でカウントします。

1 SMSの配信先を設定する

初期設定ではかけてきた番号（`{InboundPhoneNumber}`）宛になります。
固定電話からの着信も想定される場合は、事前に「情報収集」ブロックを使って**携帯番号をヒアリング**し、その変数を設定します。

2 送信するテキストを入力する

「SMSテキスト」送りたい文章（予約フォームのURL等）を入力します。

💡 文字数を節約するため、「x.gd」等のURL短縮サービスを活用して短いURLを記載するのがおすすめです。

! 文字数と利用料金に注意する

SMS送信には料金がかかります。**最初の70文字までは10円**、以降は**67文字追加ごとに10円が加算**されます（最大660文字）。
※画面内の「文字数・通数」表示は目安となります。

💡 SMS受信ができる携帯端末に対し、指定したメッセージ（予約フォームURLなど）を配信します。

注意点① 固定電話へはSMSが届きません。別途、携帯番号などSMS受信可能番号をヒアリングする工夫が必要です。

注意点② 長文を送信すると予想以上の料金が発生する場合があります。簡潔な文章にすると共に、URLを記載する際には短縮URLの使用が可能です。

「情報収集」ブロック

情報収集

ブロック名*

情報収集

情報収集の説明

AI発話内容?

1 おん社名とお名前をお伺いします。

音声を開く

利用可能情報参照名? [使い方はこちら](#)

#{Callee} #{Caller} #{InboundPhoneNumber}

#{PhoneNumber} #{callStartTime} ... 4

情報参照名*?

3 var_10

聞き取り設定

聞き取り項目*?

2 会社名と名前

カタカナ変換?

復唱設定

1 AIに話させる質問を入力

右側の「AI発話内容」の広い枠に、お客様に尋ねたい質問（例：おん社名とお名前をお伺いします。）をそのまま文字で入力します。

2 聞き取る情報の種類を選択

「聞き取り項目」から、お客様が答える内容（会社名と名前、電話番号など）を正しく選びます。ここを間違えるとAIが認識できません。項目にないものは、「発話内容全て」を選択。

3 情報参照名（変数）の確認

聞き取った情報は、「var_10」などの「情報参照名」として保存されます。後でチャットに通知を送付する際に、この名前を使います。名前は、任意に変更可能です。

「ジャンプ」ブロック



1 移動先のシナリオを指定する

「指定シナリオ」のプルダウンから、現在のフローから移動（ジャンプ）させたい別のシナリオを選択します。

🔔 「基本設定」の通知先と要約文について

- ・ **ジャンプ先のシナリオ**の「基本設定」に登録の通知先には、**通知は飛びません。**
※ **ジャンプ元シナリオ**の「基本設定」に登録の通知先には、飛ばすことが可能
- ・ シナリオ全体を通した「要約文」は、**ジャンプ元のシナリオ**の「基本設定」に登録された通知先のみへ送られます。

📌 ジャンプ先で個別に通知を行う場合

ジャンプ先のシナリオ内に「チャット/メール送信ブロック」を配置すれば、個別通知が可能です。

【重要】 ジャンプ先のブロック通知では、通話内容全体の「要約文」は記載されません。

💡 別のシナリオへ移動します。複雑なフローを分割管理したり、共通の受付から各部署のシナリオへ振り分ける際に便利です。

重要事項

シナリオ基本設定の通知設定は「ジャンプ元」のみが有効です。ジャンプ先の基本設定の通知設定が行われても機能しません。
ジャンプ先で個別に送信ブロックを配置した場合は「要約文が出ない」「通過しないと通知されない」点にご注意ください。

「分岐」ブロック

分岐

ブロック名 *

分岐

分岐の説明

条件設定

条件1 (条件1)

条件名 *

条件1

入力タグ *

入力タグは必須項目です

比較演算子 *

=

キーワード *

キーワードは必須項目です

条件2 (条件2)

条件追加

1 判定元の「入力タグ」を設定する

「情報収集」や「情報収集＋分岐」ブロックなどで事前に取得した情報の保存先である**情報参照名（変数）**を入力します。この中身を基準にして条件を判定します。

2 「比較演算子」を選ぶ

どうやって判定するか（ルール）を選びます。
[=] 同じ [≠] 同じでない [>] 大きい [<] 小さい
[含む] 指定した文字が含まれる（曖昧な表現も許容します）

3 比較する「キーワード」を入力する

判定の基準となる値（キーワード）を入力します。
「条件追加」ボタンを押すことで、**最大10個まで**条件（矢印の分岐先）を増やすことができます。

💡 取得した情報を系統的に判定し、条件によって自動的にフローを枝分かれさせます。

条件名の活用

「条件名」は実際の処理には影響しません。後から見て何の分岐かわかりやすい名前をつけて管理に役立ててください。

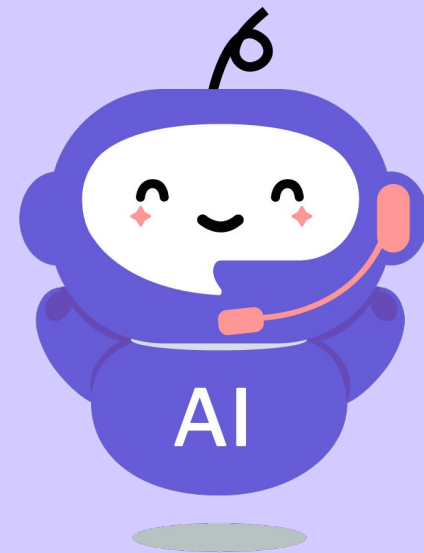
「切断/終話」ブロックの仕様と注意点



1 ブロックの役割

通話を終了し、お客様との電話を切るためのブロックです。
AI会話や通知などがすべて完了したルートの**一番最後**に必ず配置します。

閲覧ありがとうございました。



ご覧いただきありがとうございます。

ご不明な点等ございましたらお気軽にお問い合わせください。