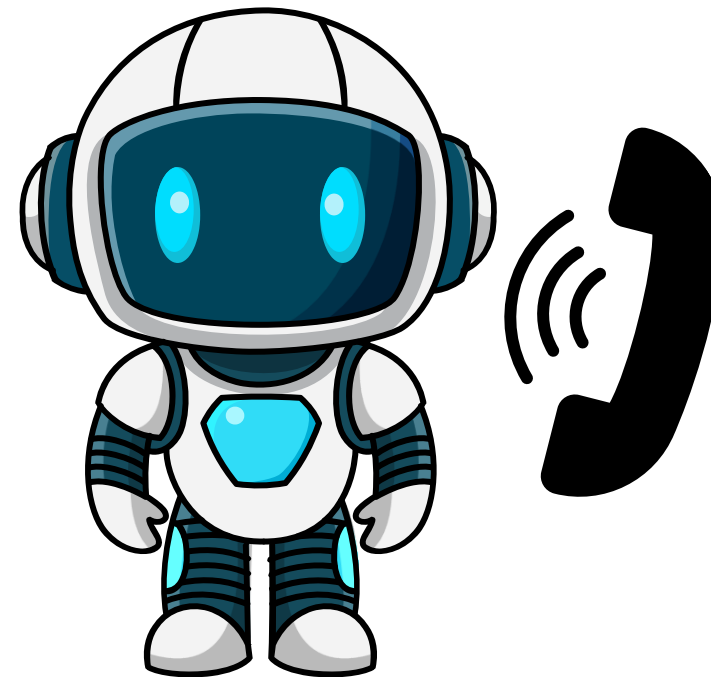


RSuite AI発信機能

コールセンター向け AIアポインター

AIが最初に電話をかけ、興味を持ったお客様だけをオペレーターへ接続



AIが自動発信を行い、お客様との会話を行います。

商品の案内やサービス説明、簡単な質問への回答をAIが担当し、「詳しく話を聞きたい」「担当者と話したい」といったお客様だけをオペレーターへ転送します。

これにより、オペレーターは見込みのあるお客様への対応に集中でき、架電効率の向上と人件費削減を実現できます。

AIアポインター導入イメージ

現 状

オペレーターがひたすら架電

留守・断り対応に時間を使う

人手不足

アポ数が伸びない



AIアポインター導入

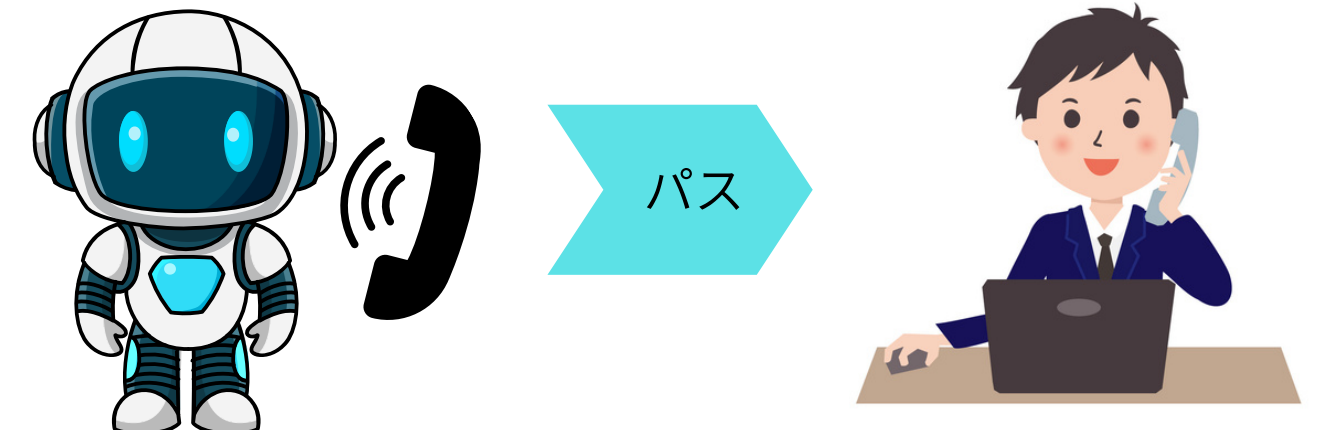
導入後

AIが一次対応

興味がある方だけ転送

オペレーターは商談に集中

架電効率アップ



AIポインターを始めるための準備

①AIサービス（OpenAI API）のご利用

AIとの会話には、OpenAI API（ChatGPT API）を利用します。
お客様ご自身でOpenAIとの契約およびAPIキーをご用意ください。

② 電話帳データ

発信先の電話番号一覧（CSVファイル）をご用意ください。

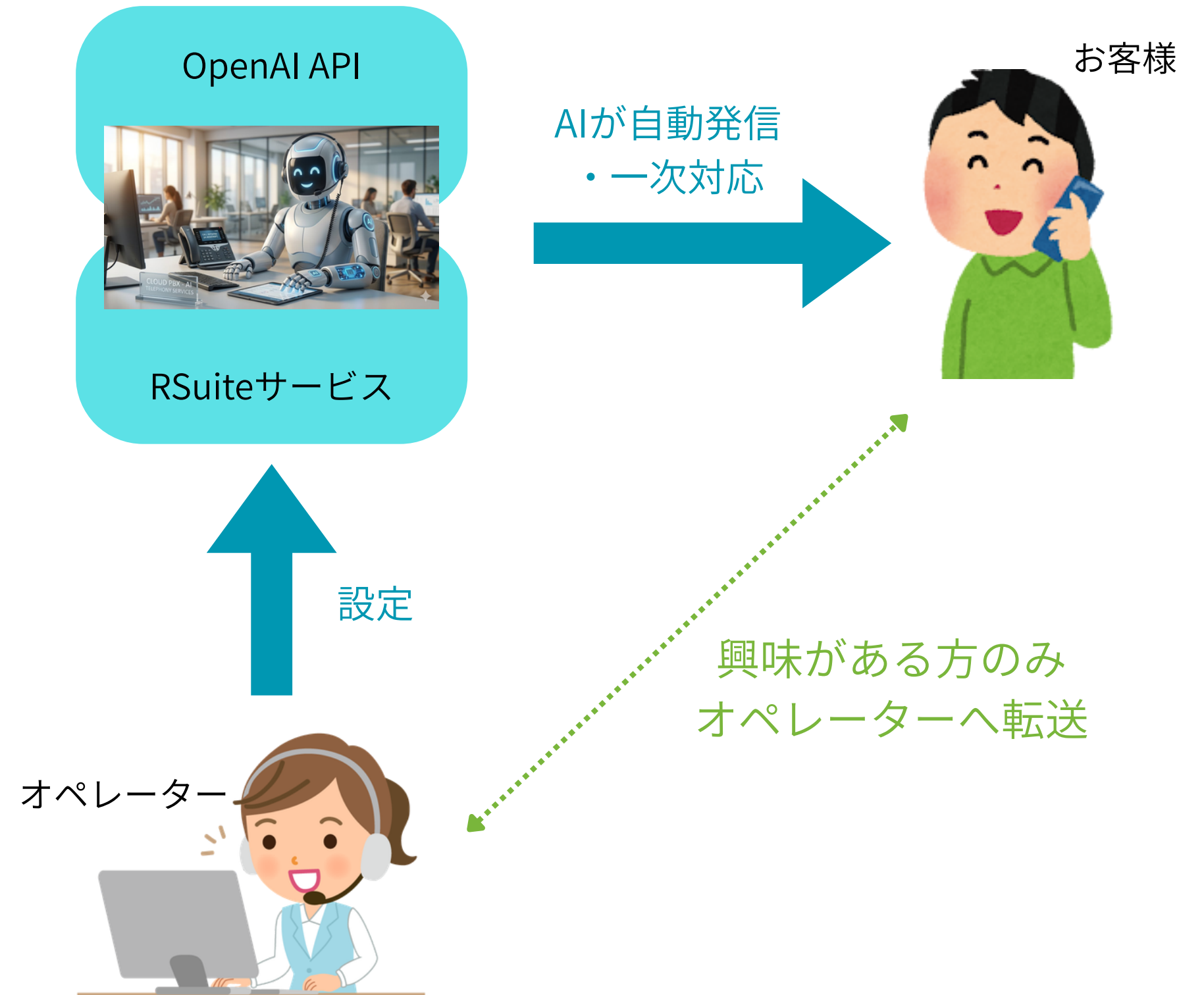
③ AIへの指示内容

AIが最初に話す内容や、お客様との会話内容を設定します。

【例】

- 会社名
- 商品・サービスの案内
- 質問への回答
- 担当者へ取り次ぐ条件

OpenAIとRSuiteが連携しているイメージ図



✓ AIへの指示内容は、後から何度でも変更できます。
まずは簡単な内容から始めて、運用しながら改善することも可能です。

AIポインター設定の流れ

1

OpenAI連携情報の取得と登録

- アカウントの作成とログイン
- 支払い情報の登録（クレカ登録・チャージ）
- APIキー/Project IDの発行
- Webhook Secretキーの取得
- クラウドPBXへの各キー登録

2

AI応答（IVR）を作成

- AI応答（IVR）を作成

3

タイムテーブルを作成

- タイムテーブルを作成

4

自動発信用の着信ユニットを作成

- 自動発信用の着信ユニットを作成

設定は一度行えば、その後はキャンペーンを作成する（電話帳の入れ替えなど）するだけで運用できます。

5

自動発信キャンペーンを作成・開始

- 自動発信キャンペーンを作成・開始

STEP 1-1：OpenAIアカウントの作成とログイン

💡 操作を始める前の重要なお願い

- クレジットカードの登録が必須です

クラウドPBXのAI機能を利用するためには、初期設定の中でクレジットカードによる事前チャージ（最低\$5～）が絶対に必要となります。

- 個人アカウントとの混同にご注意ください

個人のメールアドレスや個人のクレジットカードではなく、会社のルールに指定された情報を用いて登録を行ってください。

【手順①：ログイン画面の操作】

1．OpenAI Platform（<https://platform.openai.com/login>）にアクセスします。

2．会社が定めているEmail addressを入力後、Continueボタンをクリックして下さい。

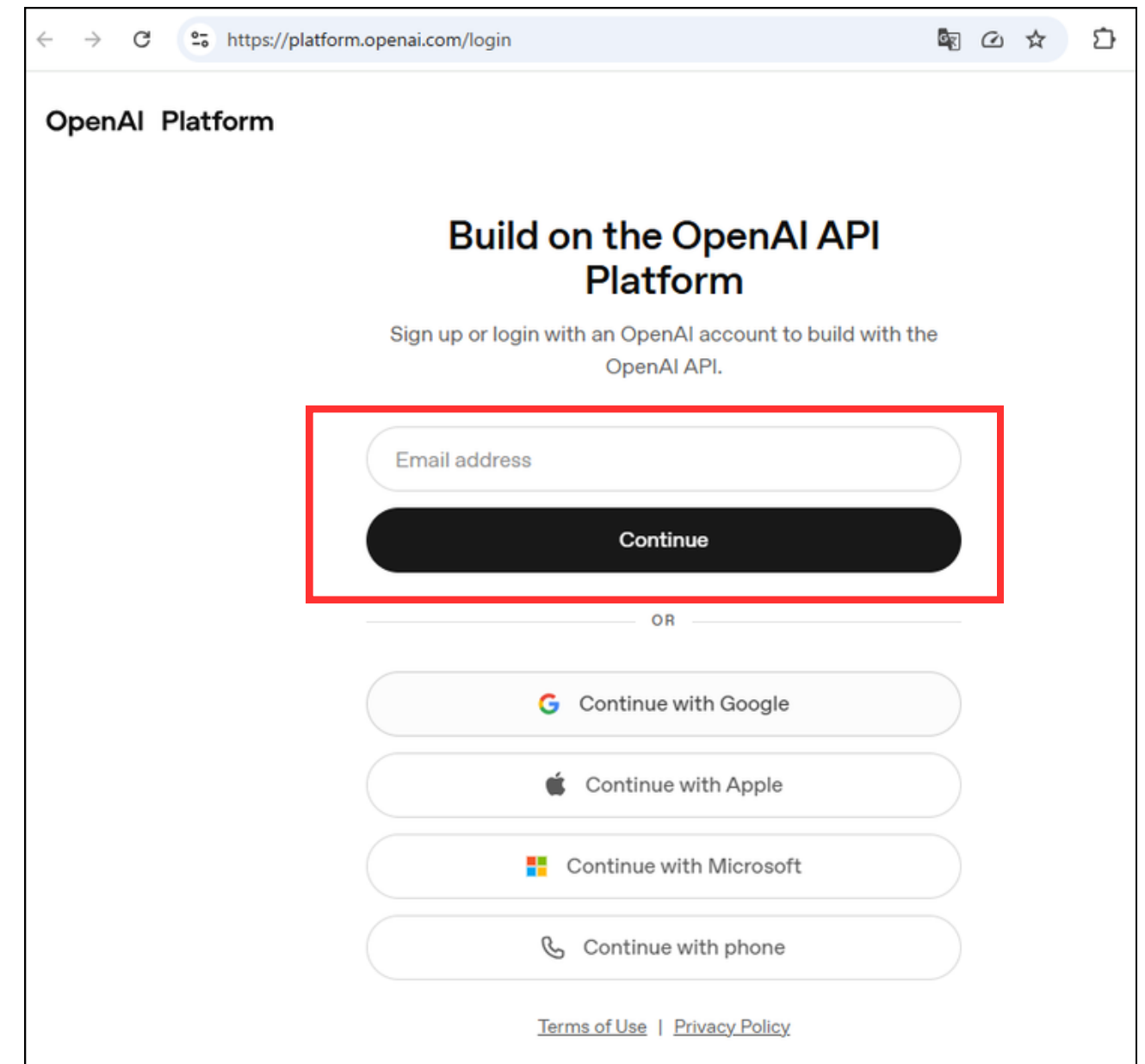
（※過去に**ChatGPT等で登録**がある場合は、そのままログイン画面へ、未登録の場合はパスワード設定画面へ自動で進みます）

Google / Microsoft の場合：

会社でGmailやTeams等のアカウントを使用している場合は、下部の各ボタンから簡単に連携・ログインが可能です。

Apple / Phone（電話番号）の場合：

アカウントの管理・セキュリティの観点から、会社用としての利用は推奨しません。



STEP 1-1：OpenAIアカウントの作成とログイン

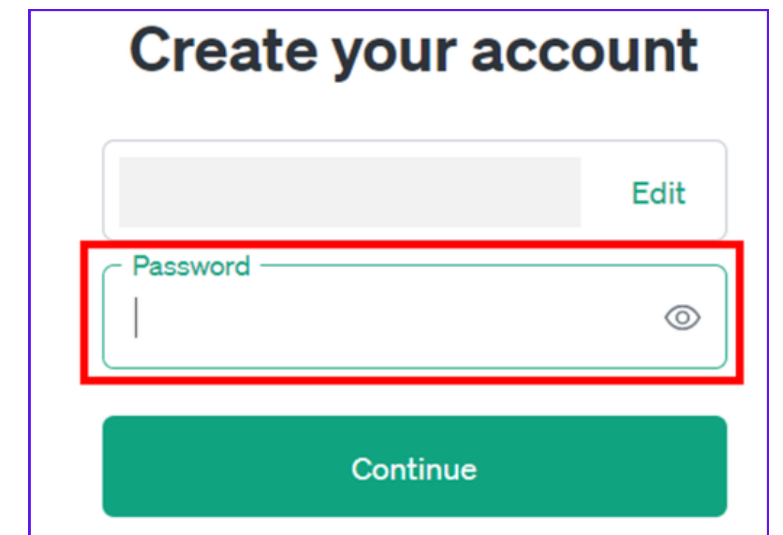
【手順②：アカウント登録の手続き】

1．パスワードを登録ます。

メールアドレスの登録が完了したら、パスワードを設定します。

「Password」のテキストボックスに英数字でパスワードを入れてください。なるべく他者から推察されにくい**パスワードを設定**しましょう。
なお、パスワードは少なくとも8文字以上で設定する必要があります。

パスワードを設定したら「Continue」のボタンを押します。



The screenshot shows the 'Create your account' page. At the top is the title 'Create your account'. Below it is a form with two input fields. The first field is for the email address, and the second field is for the password, labeled 'Password'. The password field is highlighted with a red rectangular box. To the right of the password field is an 'Edit' button. Below the input fields is a large green button labeled 'Continue'.

2．登録メールアドレスで受信するメールを認証する

メールアドレスとパスワードの登録が終わると、画面上に「Verify your email」という文字が表示されます。

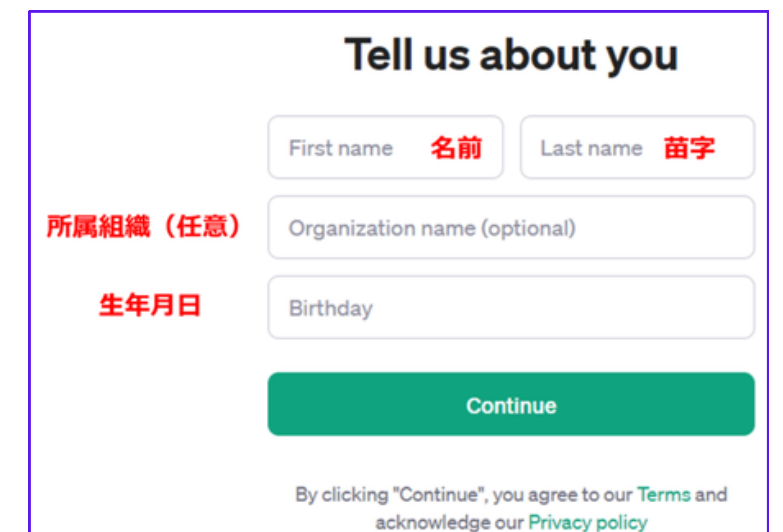
OpenAIに登録したメールアドレスにOpenAIから登録完了のメールが届きますので、いったんOpenAIのWebサイトから離れて、メールを確認してください。
OpenAIからのメール本文中にある **「Verify email address」のリンクを押しましょう。**
これで、あなたが登録したメールアドレスであることが認証されます。

3．氏名と生年月日を登録する

メール本文の「Verify email address」のリンクを押すと、OpenAIのWebサイトの以下の画面が開きます。「First name」に名前、「Last name」に苗字を入力してください。

「Organization name (optional)」には、**所属する組織の名前を登録**しましょう。

「Birthday」には生年月日を入力します。



The screenshot shows the 'Tell us about you' page. At the top is the title 'Tell us about you'. Below it is a form with four input fields. The first field is for the first name, labeled 'First name' and '名前'. The second field is for the last name, labeled 'Last name' and '苗字'. The third field is for the organization name, labeled 'Organization name (optional)'. The fourth field is for the birthday, labeled 'Birthday'. The 'Organization name (optional)' field is highlighted with a red rectangular box. Below the input fields is a large green button labeled 'Continue'. At the bottom of the form, there is a small text line: 'By clicking "Continue", you agree to our Terms and acknowledge our Privacy policy'.

STEP 1-1：OpenAIアカウントの作成とログイン

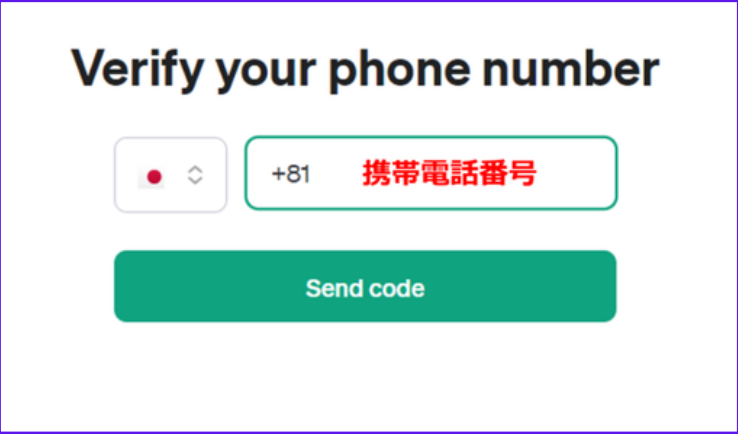
【手順②：アカウント登録の手続き（続き）】

4．携帯電話番号を登録する

次に「携帯電話番号」を入力します。左側のプルダウンの国旗が日本になっていることを確認して、テキストボックスに**携帯電話番号を入力**してください。

「Send code」を押します。

このボタンを押すと、登録した携帯電話番号にSMSで6桁のコードが送付されるので確認してください。



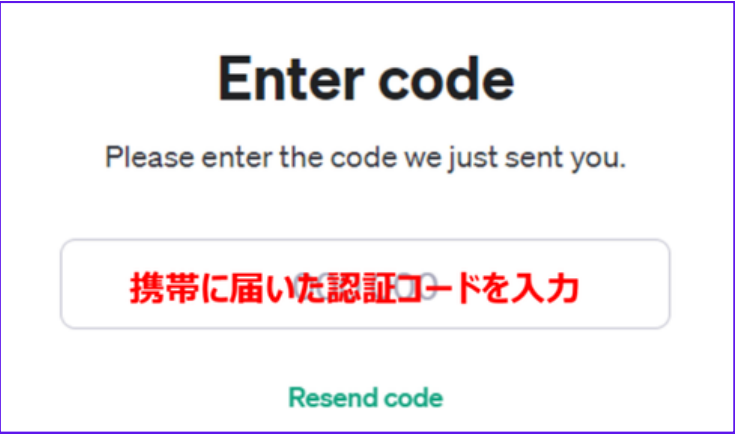
Verify your phone number

+81 携帯電話番号

Send code

5．SMSで受信した6桁の認証コードを入力する

携帯電話番号にSMSで6桁のコードが送信されるので、以下の画面のテキストボックスに**6桁のコードを入力**して認証をおこないます。



Enter code

Please enter the code we just sent you.

携帯に届いた認証コードを入力

Resend code

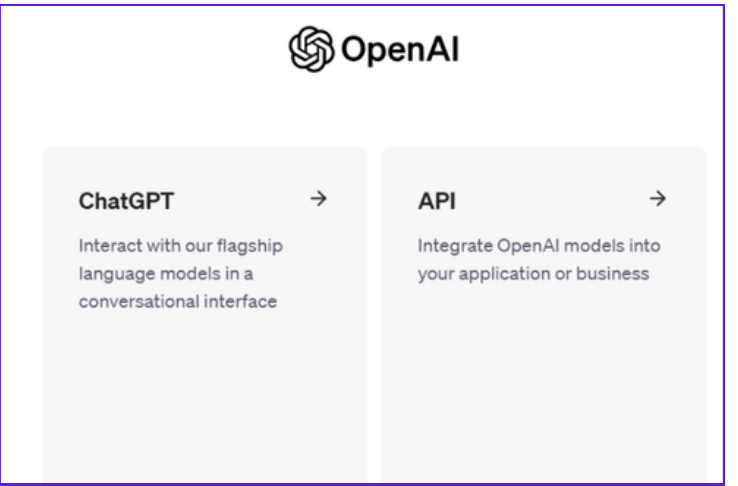
6．登録完了

6桁の認証コードの入力が完了すると、OpenAIのアカウント作成が完了し画面に切り替わります。

APIの選択してください。

※この段階で、画面を閉じしてしまった場合は、

「<https://platform.openai.com/>」よりログインを行ってください。



OpenAI

ChatGPT →
Interact with our flagship language models in a conversational interface

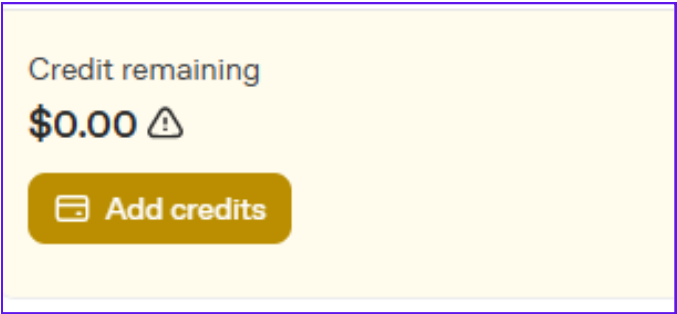
API →
Integrate OpenAI models into your application or business

STEP 1-2：支払い情報の登録（クレカ登録・チャージ）

【手順①：クレジットカードの登録】

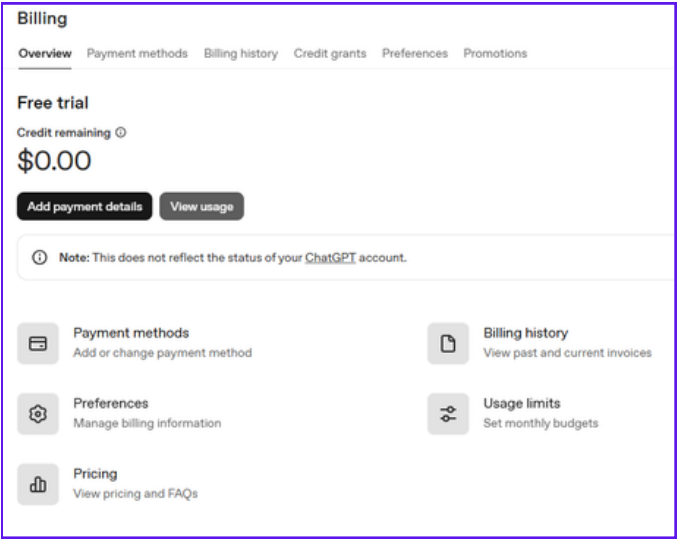
1．「Billing」のOverviewの画面遷移します

HOME画面の「Add credits」 ボタンをクリックしてください。
もしくは、サイドメニューから「Billing」 ページに移動し、「Add payment details」 ボタンをクリックしてください。



2．支払い方法の追加・登録をする

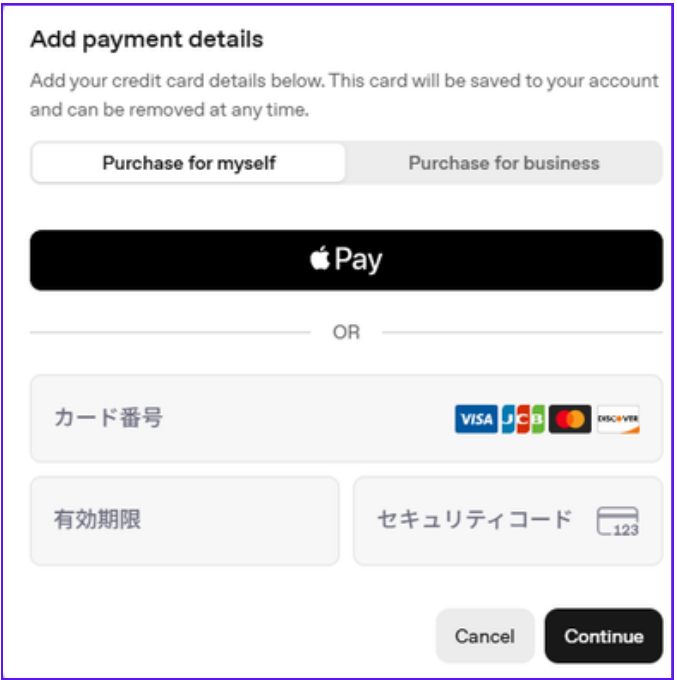
「**Add payment details**」を押下します。



3．自分用かビジネス用の支払い方法を選択します

Purchase for myself（自分用）かPurchase for business（ビジネス用）：を選択後、クレジットカード情報を入力します。
自分用の場合は、Apple Payでの支払いが可能です。

※ここでは、Purchase for business（ビジネス用）を選択する事をお勧めします。



STEP 1-2：支払い情報の登録（クレカ登録・チャージ）

【手順①：クレジットカードの登録（続き）】

4．カード名義など情報を入力します。

各情報を入力後「Continu」ボタンをクリックしてください。

※入力画面は、都度、変更される事がございます。

■入力項目

- Card information: クレジットカード番号、有効期限、セキュリティコード
- Name on card: カード名義人
- Billing address: 請求先住所（国、番地、町村、市区、郵便番号、都道府県）
- Business tax ID: 『JP CN』を選択し、13桁の「法人番号」を入力（インボイス登録番号ではない点に注意）

Add payment details

Add your credit card details below. This card will be saved to your account and can be removed at any time.

Card information

クレジットカード情報

カード番号

月 / 年

セキュリティコード

Name on card

カード名義（カードに印字されている名前）

Billing address

Country

国

Address line 1

番地

Address line 2

町村

City

市区

Postal code

郵便番号

State, county, province, or region

都道府県

Primary business address

This is the physical address of the company purchasing OpenAI services and is used to calculate any applicable sales tax.

Same as billing address

Business tax ID

If you are a business tax registrant, please enter your business tax ID here.

Select type

法人番号

『JP CN』を選択

Cancel

Continue

STEP 1-2：支払い情報の登録（クレカ登録・チャージ）

【手順②：クレジットカードのチャージ】

1. 金額と自動チャージの条件を設定します。

チャージ金額を入力後「Continu」ボタンをクリックしてください。

※入力画面は、都度、変更される事がございます。

■ 入力・設定項目

Initial credit purchase:

最初にチャージ（購入）する金額をドル単位で入力します（最低5ドル～最大100ドル）。

※画像では10ドルを設定しています。

Would you like to set up automatic recharge?:

残高が減った際に自動で追加チャージするかどうかを選択します。

- ・オフ（推奨）：残高がなくなるとAPIが自動停止します。

※使いすぎを防ぎたい場合はオフのままにしてください。

- ・オン: チェックを入れると、以下の詳細設定欄が表示されます。

When credit balance goes below:

自動チャージを実行する残高のしきい値を入力します（画像では5ドル）

Bring credit balance back up to:

チャージを実行した際、残高をいくらまで戻すかの目標金額を入力します（画像では10ドル）

Configure payment

Initial credit purchase

\$

10

初回チャージ金額（5～100ドル）

Enter an amount between \$5 and \$100

Model pricing

Would you like to set up automatic recharge?

☒

Yes, automatically recharge my card when my credit balance falls below a threshold

自動チャージのオン／オフ

When credit balance goes below

\$

5

自動チャージを実行する残高

Enter an amount between \$5 and \$95

Bring credit balance back up to

\$

10

チャージ後の目標残高

Enter an amount between \$10 and \$100

Back

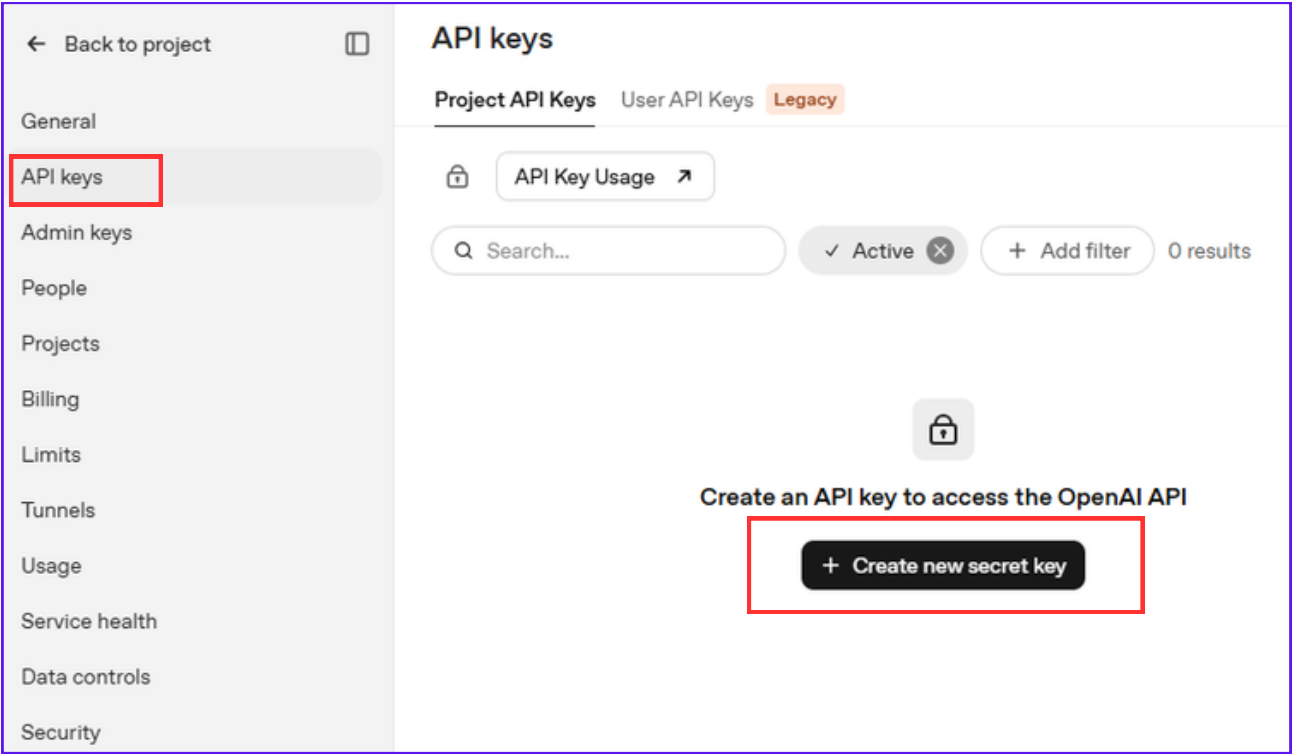
Continue

STEP 1-3：APIキー・Project IDの発行

【手順①：APIキーの新規発行】

1．API Keysの管理画面を開く

チャージ完了後、左側のメニュー一覧にある「**API Keys**」をクリックして、キーの管理画面を開きます。



2．新しいAPIキーを作成する

画面中央にある「**+ Create new secret key**」ボタンをクリックします。

3．キーの名前を入力する

「Name」欄に、分かりやすい名前（例：クラウドPBX連携用）を入力し、Projectを「**Default project**」に変更して右下の「**Create secret key**」ボタンをクリックします。※Permissions（権限）などの詳細設定は変更せず、そのまま構いません。

■ 入力・設定項目

Owned by: アカウントの所有者を選択します。

You（推奨）：あなた個人のアカウントにキーを紐づけます。

Service account：特定のプロジェクトや自動化処理用に独立したアカウントを紐づけます。

Name Optional: APIキーの識別名（管理用の名前）を任意で入力します。

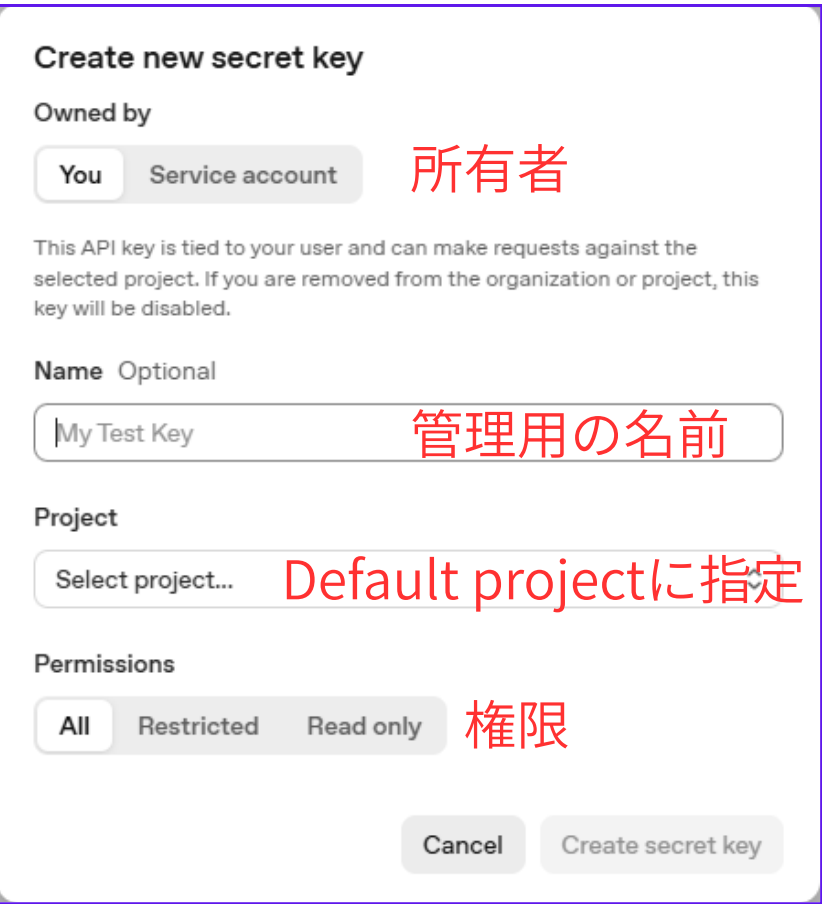
Project: APIキーをどのプロジェクトで使用するかを選択します。※最初は、Default projectを指定してください。

Permissions: APIキーにどこまでの操作を許可するかを選択します。

All（推奨）：すべての操作を許可します。

Restricted：特定の操作のみに権限を制限します。

Read only：データの読み取りのみを許可します。



STEP 1-3：APIキー・Project IDの発行

【手順②：APIキーの保管】

1. APIキーを確実にコピーする

「**Create secret key**」をクリックすると、画面に「sk-...」から始まる長い文字列（APIキー）が表示されます。「**Copy**」ボタンをクリックし、メモ帳や社内で指定された安全な場所に必ず貼り付けて保管してください。完了後、「**Done**」ボタンをクリックして閉じます。

Save your key

Please save your secret key in a safe place since **you won't be able to view it again**. Keep it secure, as anyone with your API key can make requests on your behalf. If you do lose it, you'll need to generate a new one.

[Learn more about API key best practices](#) 

sk-proj-IVyD_4N3s07bEs4xgpw5F3llAb

 Copy

Permissions

Read and write API resources

Done

 非常に重要な注意点（誰もがやる最大の罠）

- 生成されたAPIキーは、この画面を一度閉じると二度と表示されません。
- 画面を閉じた後に「キーをコピーし忘れた」「どこに保存したか分からなくなった」という場合は、セキュリティ上、中身を再表示させることができません。
- その際は、古いキーを削除し、もう一度「+ Create new secret key」から新しく鍵を作り直してクラウドPBXに登録し直す必要があります。

STEP 1-3：APIキー・Project IDの発行

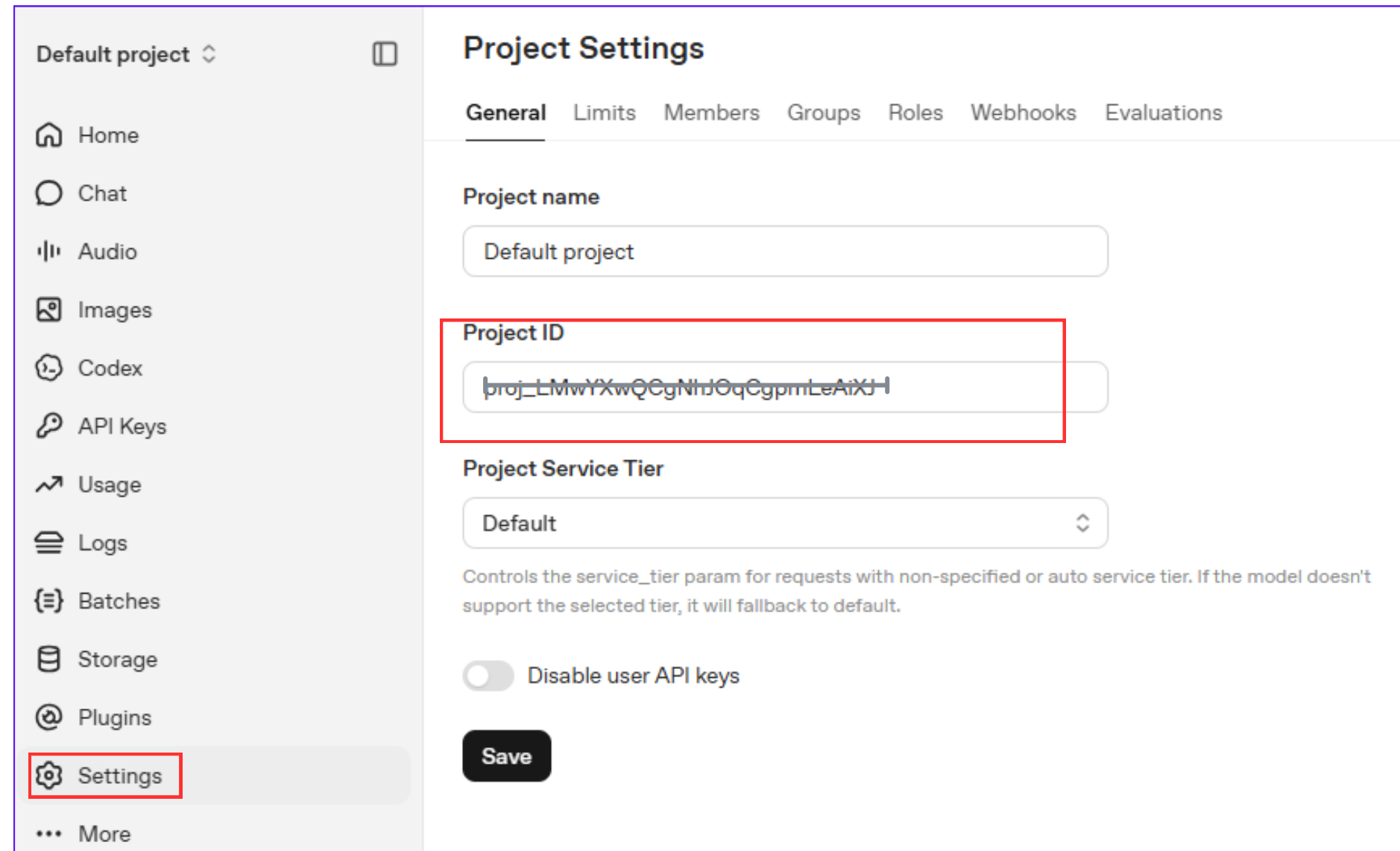
【手順③：Project IDの保管】

1．Project IDを表示させます

画面右上の「**歯車マーク (Settings)**」をクリックします。

2．Project IDを確実にコピーする

Project IDが表示されていますので、**ID**をクリックするとコピーされた状態になります。
メモ帳や社内で指定された安全な場所に 必ず貼り付けて保管してください。

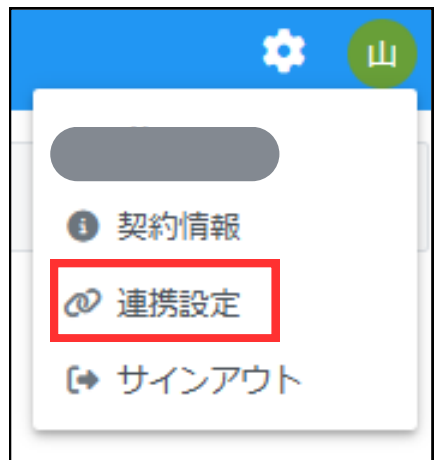
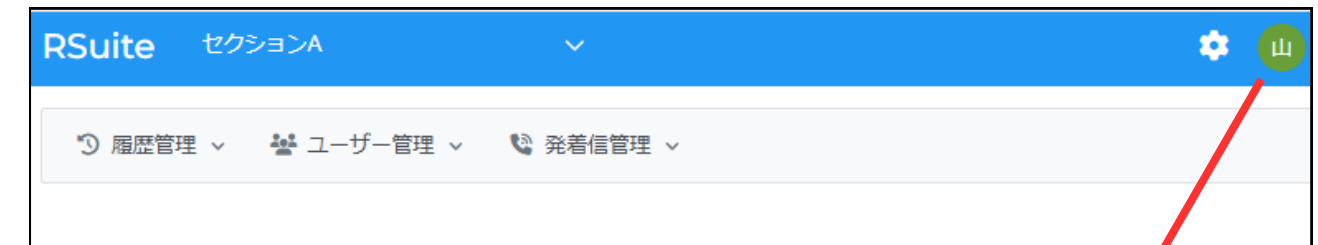


STEP 1-4：Webhook Secretキーの取得

【手順①：クラウドPBXからURLをコピーする】

1．クラウドPBX（RSuiteサービス）から連携設定情報を表示させます

RSuiteサービスの管理画面にログイン後、画面右上の「アイコン」をクリックを行い、連携設定を選択します。



2．Webhook登録に必要なURLを保管します

左メニューのIVR AI分岐設定を選択して、クラウドPBXの設定画面下部（青色のエリア）にある「OpenAIのWebhook登録画面で使用するURL」をコピーします。



OpenAIのWebhook登録画面では、以下のURLを使用してください。

 <https://s001.z.rsuite001.net:10099/rsuite-asterisk-agent/api/openai/realtime/webhook>

STEP 1-4：Webhook Secretキーの取得

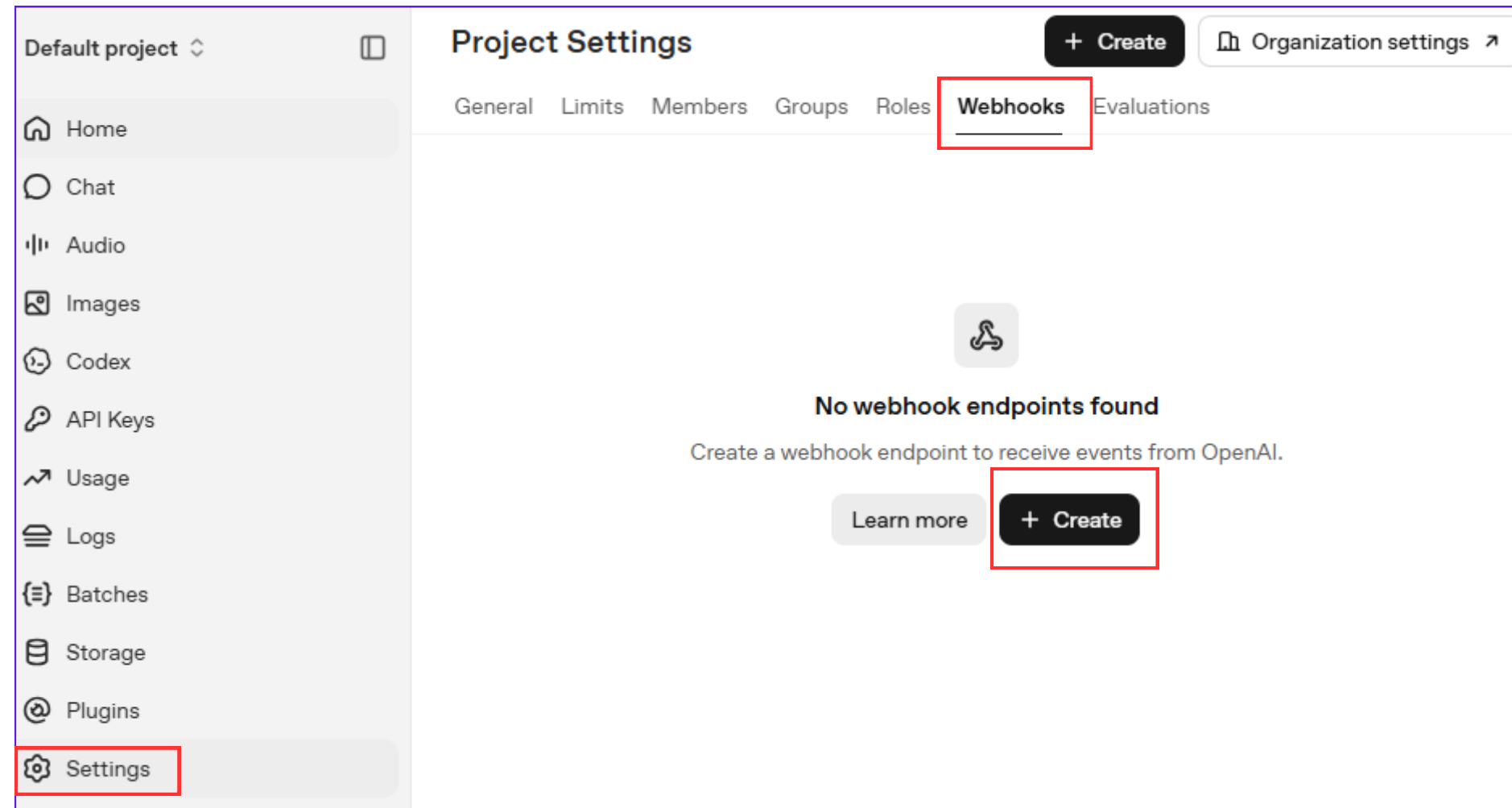
【手順②：Webhook Secretキー新規発行】

1. Webhooks画面を表示させます

画面右上の「**歯車マーク (Settings)**」をクリックを行い、「**Webhooks**」をクリックします。

2. Webhook Secretを新規作成します

画面中央にある「**+ Create**」ボタンをクリックします。



STEP 1-4：Webhook Secretキーの取得

【手順②：Webhook Secretキー新規発行（続き）】

3. Webhook のエンドポイント情報を入力します

「Name」欄に、分かりやすい名前（例：クラウドPBX連携）を入力し、URL欄には、手順①の2で取得したURLを貼り付けます。
Event typesには、『realtime.call.incoming』を選択を選択後、「Create」ボタンをクリックします。

■入力・設定項目

- Name: 任意で分かりやすい名前を入力（例：クラウドPBX連携）
- URL: クラウドPBXの画面からコピーしたURLを貼り付け
- Event types: 『realtime.call.incoming』を選択

4. Webhook Secretキーを保管します

「Webhook Secret」をコピーし、「Done」ボタンをクリックして閉じます

Create webhook endpoint

Name Optional

クラウドPBX連携名前

URL

The URL that OpenAI will POST webhook events to.

https://s001.z.rsuite001.net:10099/rsuite-asterisk-agent/api/cクラウドPBXのURL

Event types

API events that your endpoint is subscribed to.

realtime.call.incomingrealtime.call.incoming』を選択

Cancel

Create

Save your signing secret

Please save your signing secret in a safe place since you won't be able to view it again. Keep it secure, as anyone with your signing secret can impersonate requests from OpenAI to your endpoint. If you lose it, you'll need to generate a new webhook.

whsec_1kblENrjWLnmOINek3eUu/8e9diwATK

Done

STEP 1-4：Webhook Secretキーの取得

【手順③：Webhook Secretキーの保管】

- 1. Webhook Secretキーを保管します
「Webhook Secretキー」をコピーし、「Done」ボタンをクリックして閉じます

Save your signing secret

Please save your signing secret in a safe place since you won't be able to view it again. Keep it secure, as anyone with your signing secret can impersonate requests from OpenAI to your endpoint. If you lose it, you'll need to generate a new webhook.

whsec_1kbIENrjWLnmoINek3eUu/8e9diwATK

Done

- 2. 登録が完了すると、一覧画面に作成したWebhookが表示されます。

Project Settings

+ Create

Organization settings ↗

General

Limits

Members

Groups

Roles

Webhooks

Evaluations

NAME	URL	EVENT TYPES
クラウドPBX連携	https://s001.z.rsuite001.net:10099/rsuite-asterisk-agent/api/...	realtime.call.incoming

STEP 1-5：クラウドPBXへ各キーを登録

【手順①：クラウドPBXでの連携設定】

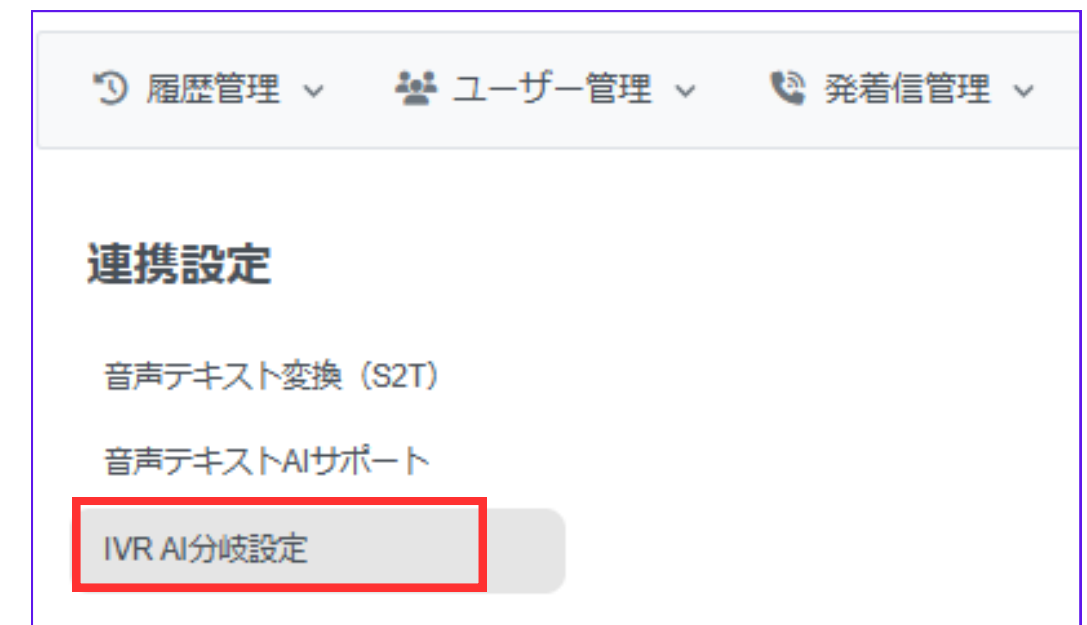
1. クラウドPBX（RSuiteサービス）から連携設定情報を表示させます

RSuiteサービスの管理画面にログイン後、画面右上の「アイコン」をクリックを行い、「**連携設定**」を選択します。



2. 「IVR AI分岐設定」を表示させます。

連携設定のメニュー一覧から「**IVR AI分岐設定**」をクリックします。



STEP 1-5：クラウドPBXへの各キー登録

【手順①：クラウドPBXでの連携設定（続き）】

3. 各項目を設定します

右記の画面を参考に、**各項目を入力・選択**してください。

■入力・設定項目

- AIプロバイダ：「OpenAI」を選択
- AIモデル：「gpt-realtime-mini」等を指定
- Project ID：STEP 1-3で取得したID
- API Key：STEP 1-3で取得したAPIキー
- Webhook Secret：STEP 1-4で取得したシークレット

AIプロバイダ

OpenAI

「OpenAI」を選択

OpenAI

OpenAI Realtime APIを利用するための設定

AIモデル

省コスト版 おすすめ gpt-realtime-mini

AIモデルを指定

表示されているモデルIDは、現在このモデル設定で利用するOpenAIモデルです。OpenAIの提供状況やR Suiteの対応方針により変更される場合があります。

Project ID

取得方法

proj*****KUGu

編集 クリア

STEP 1-3で取得したProject IDを入力

API Key

取得方法

sk-p*****C8wA

編集 クリア

STEP 1-3で取得したAPI Keyを入力

Webhook Secret

設定方法

whse*****enQ=

編集 クリア

STEP 1-4で取得したWebhook Secretを入力

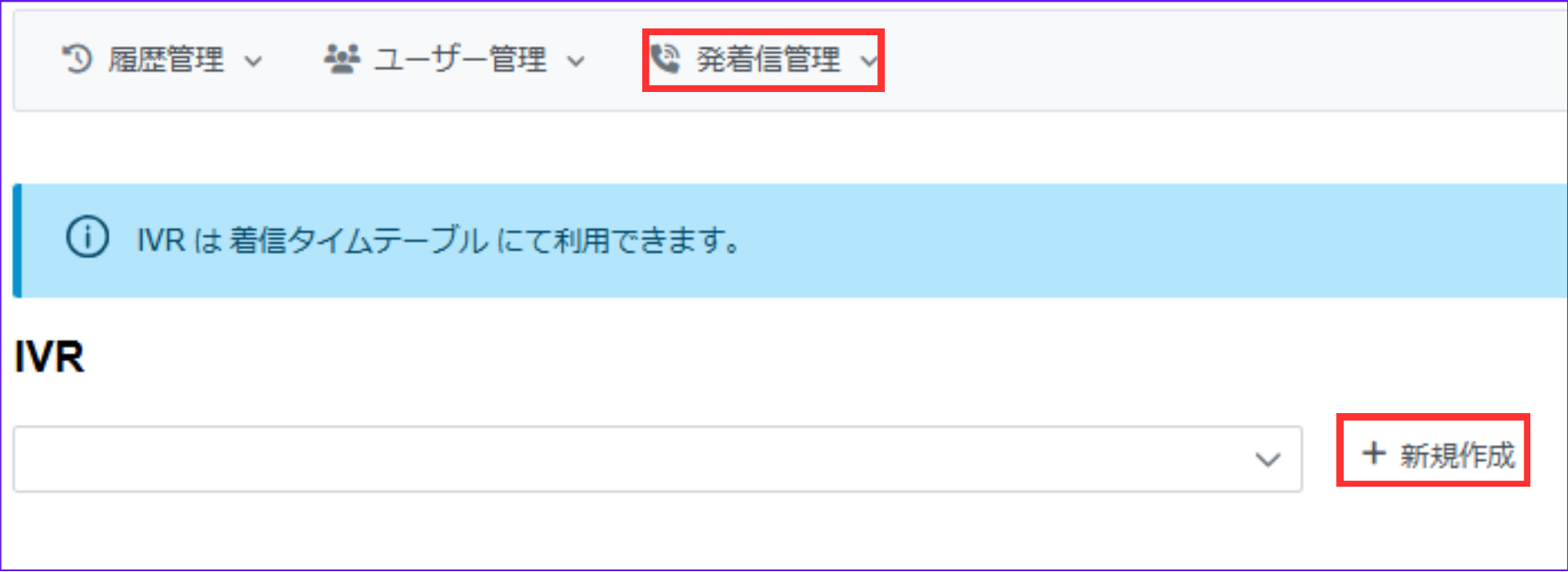
4. 画面を切り替えれば保存されます

STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順①：IVR新規作成】

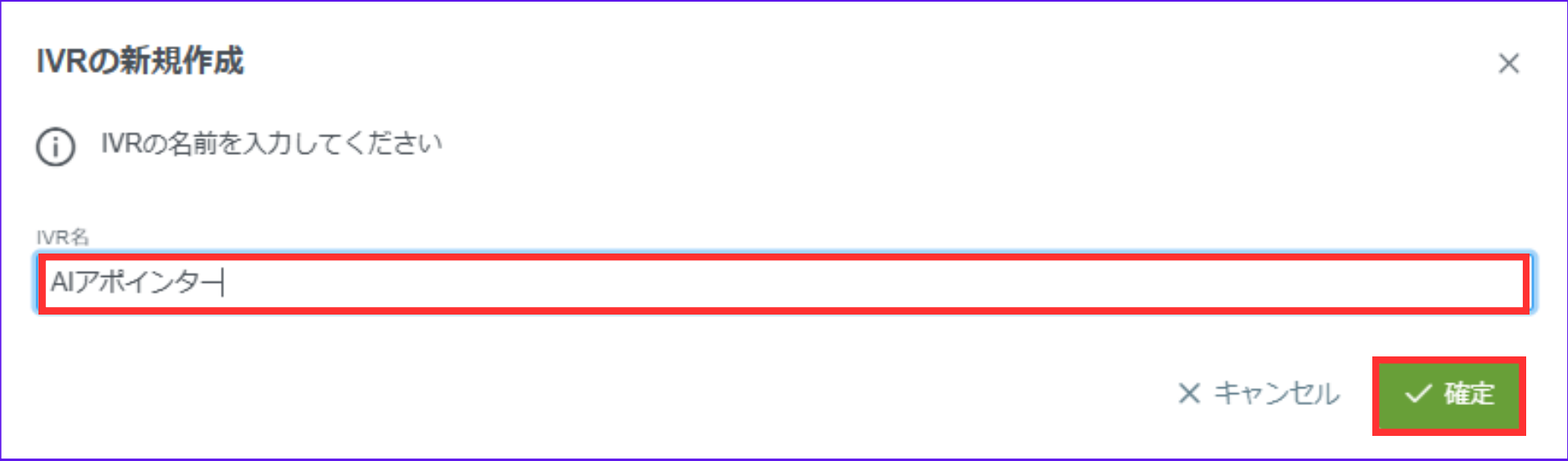
1．RSuiteの管理画面からIVR設定画面を表示させます

RSuiteサービスの管理画面にログインを行い、**発着信管理**のメニューから**IVR**を選択します。



2．IVR名を入力します。

「**新規作成**」ボタンをクリックしてIVRの名前(例：AIポインター)を入力行い、「**確定**」ボタンをクリックします。

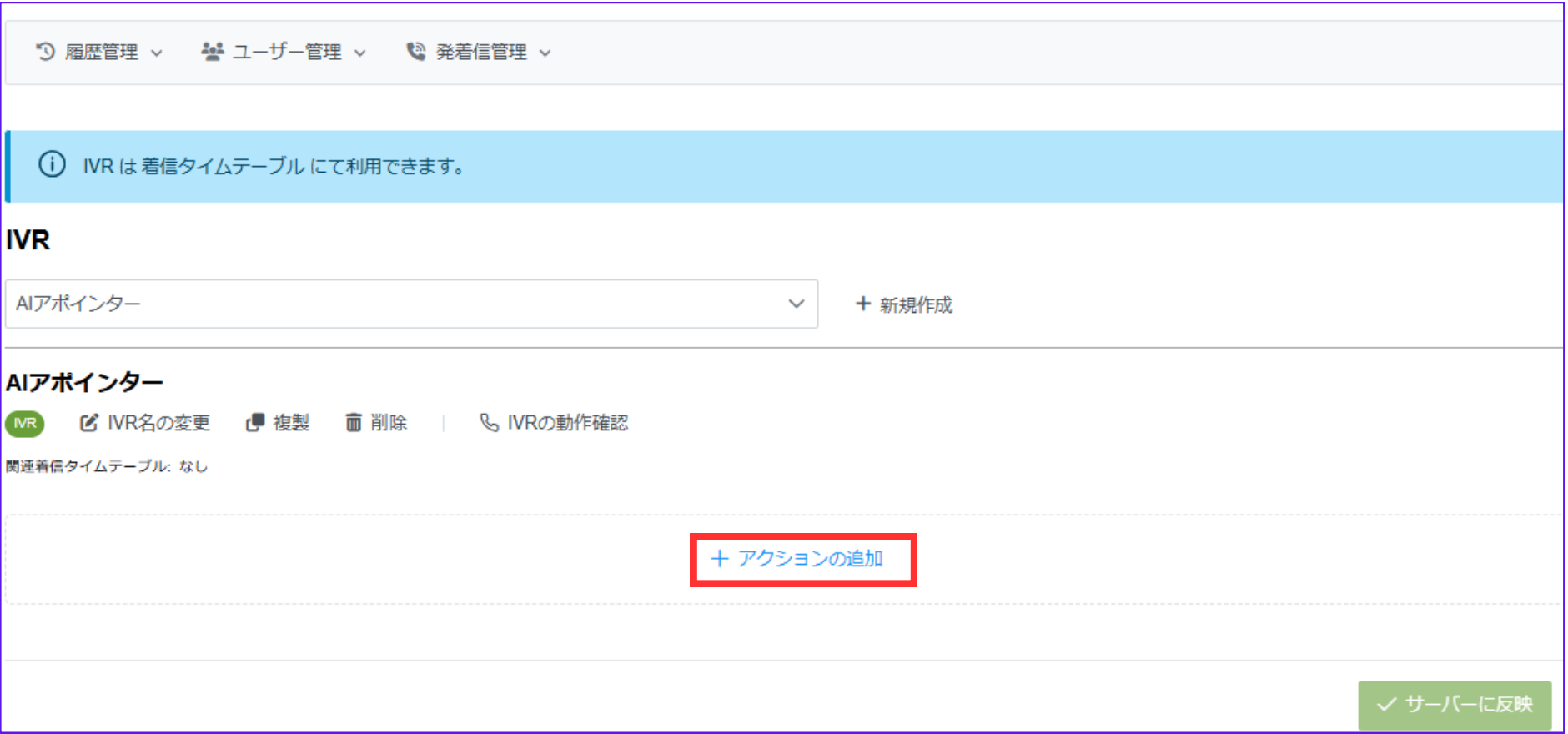


STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順②：アクション設定】

1．アクションを追加します

AIポインターのIVR設定画面が表示されますので、「+アクションの追加」をクリックします。



2．名前とアクションの種類を設定します。

名前欄（例：冒頭ガイダンス）を入力後、アクション種類を「AI分岐」を指定します。



STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順③：AI分岐のシナリオ・条件設定】

1．AIの役割を設定します

今回は、こちらから電話をするAIアポインターの役割なので、「AI営業マン」をクリックします。

※「その他」を選択すると、自由に応対方針をAIに支持する事が可能です。

2．AIの声を設定します

声を選択できますので、お好みのボイス名を指定します。（例、アロイ）

ボイス名	声の印象	推奨される用途
Ash	信頼感のある、やや低めの声	企業向けビデオ、チュートリアル
Alloy	バランスの取れた中性的な声	汎用的なナレーション、アシスタント
Verse	リズミカルで、表現力豊かな声	パフォーマンス、芸術的なナレーション
Echo	力強く、少し速い語り口	ニュース、プレゼンテーション
Coral	親しみやすく、快活な声	カスタマーサービス、ポッドキャスト
Shimmer	優しく、きらめくような女性風の声	ASMRコンテンツ、リラクゼーション
Sage	賢明で、思慮深い声	教育コンテンツ、哲学的な語り
Ballad	感情豊かで、詩的な語り口	詩の朗読、ドラマティックなコンテンツ

AI分岐 サンプル適用

基本設定

AIの役割

☐ 電話一次受付

☒ AI営業マン

☐ その他

自動発信と組み合わせて、商品案内や見込み確認などに利用できます。

応対方針 詳細を表示

営業向け

AIの声

アロイ (alloy)

AIへの補足指示 補足指示の作成について

あなたはAI営業担当です。架空の業務効率化クラウドサービス「RSuite Assist」を案内してください。

製品概要:

開始時の案内

最初の案内文 必須

突然のお電話失礼いたします。業務効率化クラウドサービス「RSuite Assist」のご案内でご連絡しました。少しお時間をいただけますでしょうか。代表電話の取次ぎや営業時間外対応でお困りのことがあれば、お聞かせください。|

【AI分岐サンプル適用】を指定すると、補足指示など含めたサンプルが反映されますので、初めての方はこちらを元に修正すると良いかと思います。

STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順③：AI分岐のシナリオ・条件設定（続き）】

3．AIへの補足指示を設定します。

AIにどんな立場で、どのような事を覚えさせるか指示します。

例

立場：あなたは「RSuite Assist」のAI営業担当です。
製品概要：RSuite Assistは、電話対応を自動化するクラウドサービスです。
主な機能：AIが自動で用件を聞き取り、担当者のスマートフォンへ転送します。
想定顧客：電話対応の人手不足や、業務中の電話対応に悩んでいる中小企業です。
営業ポイント：24時間365日対応でき、電話の取りこぼしをゼロにします。
価格：1ライセンス5980円からです
よくある質問への答え：既存の電話番号を使えるか聞かれたら、地域により利用可能です。
会話方針：明るく丁寧な敬語で、結論から短くわかりやすく話してください。

4．開始時の案内を設定します。

電話が接続した時の案内文（ガイダンス）を記入します。

例

突然のお電話失礼いたします。業務効率化クラウドサービス「RSuite Assist」のご案内でご連絡しました。少しお時間をいただけますでしょうか。代表電話の取次ぎや営業時間外対応でお困りのことがあれば、お聞かせください。

AI分岐 サンプル適用

基本設定

AIの役割

☐ 電話一次受付

☒ AI営業マン

☐ その他

自動発信と組み合わせて、商品案内や見込み確認などに利用できます。

応対方針 詳細を表示

営業向け

AIの声

アロイ (alloy)

AIへの補足指示 補足指示の作成について

あなたはAI営業担当です。架空の業務効率化クラウドサービス「RSuite Assist」を案内してください。

製品概要:

開始時の案内

最初の案内文 必須

突然のお電話失礼いたします。業務効率化クラウドサービス「RSuite Assist」のご案内でご連絡しました。少しお時間をいただけますでしょうか。代表電話の取次ぎや営業時間外対応でお困りのことがあれば、お聞かせください。|

STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順③：AI分岐のシナリオ・条件設定（続き）】

5．分岐の判断方針を設定します。

AIの役割が「AI営業マン」の場合は、変更できません。

- （※その他の場合のみ選択が可能です：
- ・早めに分岐を確定／
 - ・必要な情報が揃ってから分岐を確定）

6．振り分けルールを指定します。

AIが次のアクションへ進むための、判断基準（ルール）を記入します。

例

購入または導入に興味がある場合、詳しい説明を希望した場合、見積もりや相談を希望した場合、担当者との会話を希望した場合は「1」。

資料送付のみを希望し、担当者との会話までは希望していない場合は「2」

不要、興味がない、今は必要ない、今後の連絡を望まない、または会話継続が難しい場合は「切断」。

※1や2へ振り分ける場合は、下部の『IVR』エリアで、番号を押した際のアクション（第2階層）を必ず設定してください。

子ノードへの分岐

子ノードが未設定のため、現在は分岐しません。子ノード追加後、この設定で分岐します。

分岐の判断方針

必要な情報が揃ってから分岐を確定

振り分けルール 必須 例文を入力（AI営業マン）

購入または導入に興味がある場合、詳しい説明を希望した場合、見積もりや相談を希望した場合、担当者との会話を希望した場合は1。資料送付のみを希望し、担当者との会話までは希望していない場合は2。不要、興味がない、今は必要ない、今後の連絡を望まない、または会話継続が難しい場合は切断。

利用可能な子ノード

利用可能な子ノードはまだありません。

分岐先へ進む前の案内文

承知しました。少々お待ちください。

IVR

AIアポインター

AIアポインター

IVR ⅳ IVR名の変更 複製 削除 | IVRの動作確認

関連情報タイムテーブル: なし

第1階層

AI分岐

冒頭ガイダンス

AI営業マン アッシュ (ash)

第2階層

#1

ユニット転送

営業部

代表 - 電係和楽屋

番号を押した際のアクションが必要となります

STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順③：AI分岐のシナリオ・条件設定（続き）】

5．引き継ぎ転送の設定について

この設定画面では、子ノードへの分岐とは別機能となりますので、利用しなくても問題ありません。

AIが会話内容から転送先の内線番号を判断して転送します。
この機能の場合、転送先のオペレータとAIが、会話をしたのち、お客様と通話を会話する事ができます。



6．参照資料の設定について

「AIへの補足指示」に対して、補えない情報を、URL情報やファイル情報を指定する事で、AIがその情報を元に会話をさせる事ができます。

尚、AIが参照資料から回答に必要な情報を探するとき、結果を待つ最長時間を指定する必要があります。

引き継ぎ転送

設定内容

子ノードへの分岐とは別に、AIが会話内容から転送先の内線番号を判断して転送します。これにより、転送先の応答後、AIが通話内容を引き継ぎます。

対象: 個別候補 1件 / 判定名上書き 1件

設定変更

転送前の案内文

おつなぎしますので、少々お待ちください。

参照資料

参照資料の設定

未設定

参照資料を設定

AIが会話中に参照するURL資料や登録済みナレッジを設定します。

資料参照の待ち時間上限

30 秒

AIが参照資料から回答に必要な情報を探するとき、結果を待つ最長時間です。

STEP 2：AI応答（IVR）を作成

【手順③：AI分岐のシナリオ・条件設定（続き）】

7．AI会話の切断目安時間を設定する

AI会話の切断目安時間を指定する事ができます。お客様とAIの通話時間をAI側に認識させる事により、長時間の通話を避ける事ができます。

「有効」に切り替えて、秒数を指定します。

詳細設定

AI会話の切断目安時間

有効

180 秒

無効の場合は制限なしです。有効にすると、指定秒数を過ぎた後にAIが通話終了に向けた案内を行い、その後に切断します。切断のタイミングは会話状況により前後します。

× キャンセル

✓ 変更を確定

8．詳細設定を確定する

「変更を確定」ボタンをクリックします。
以上でアクションの設定は完了です。

9．IVR設定をサーバーに反映する

第2階層など、アクションの追加が必要な場合は「+追加」ボタンをクリックしてアクションを増やしてください。
完了しましたら、「サーバーに反映」ボタンをクリックします。

IVR

AIアポインター

+ 新規作成

AIアポインター

IVR

IVR名の変更

複製

削除

IVRの動作確認

関連着信タイムテーブル: なし

第1階層

AI分岐

冒頭ガイダンス

AI営業マン

アロイ (alloy)

+ 追加

編集

△ 未反映の変更があります。「サーバーに反映」を押すまで保存されません。

変更を破棄

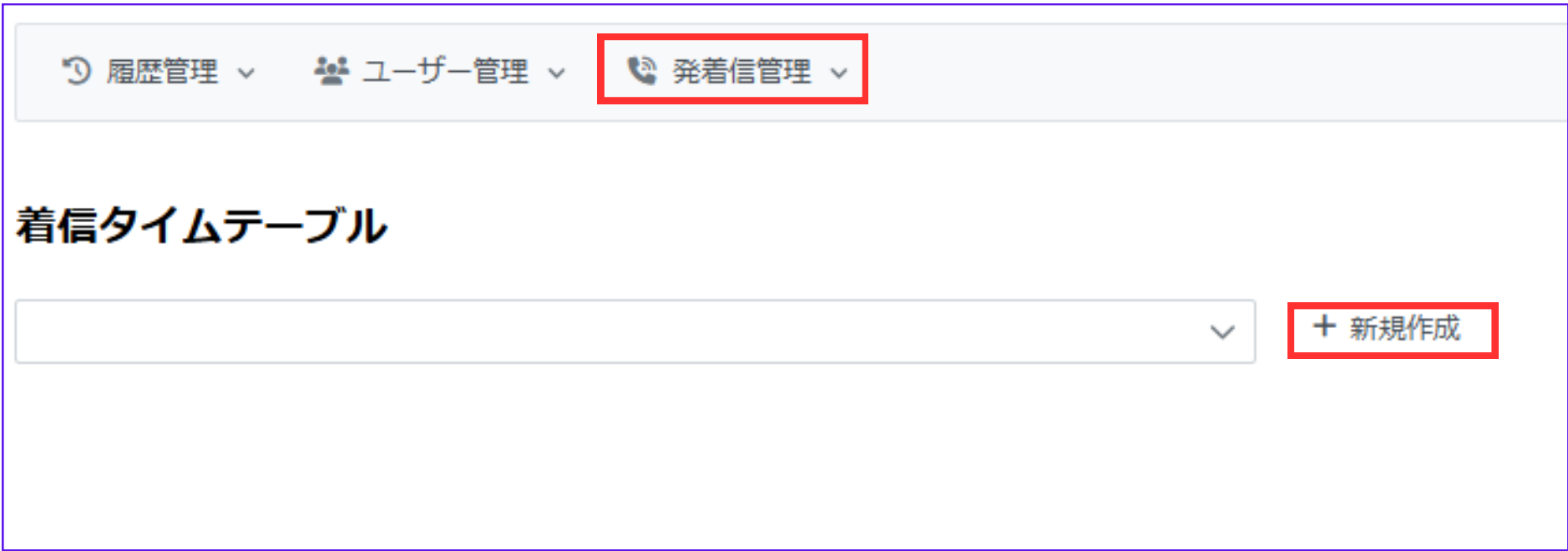
✓ サーバーに反映

STEP3：タイムテーブルを作成

【手順①：着信タイムテーブル新規作成】

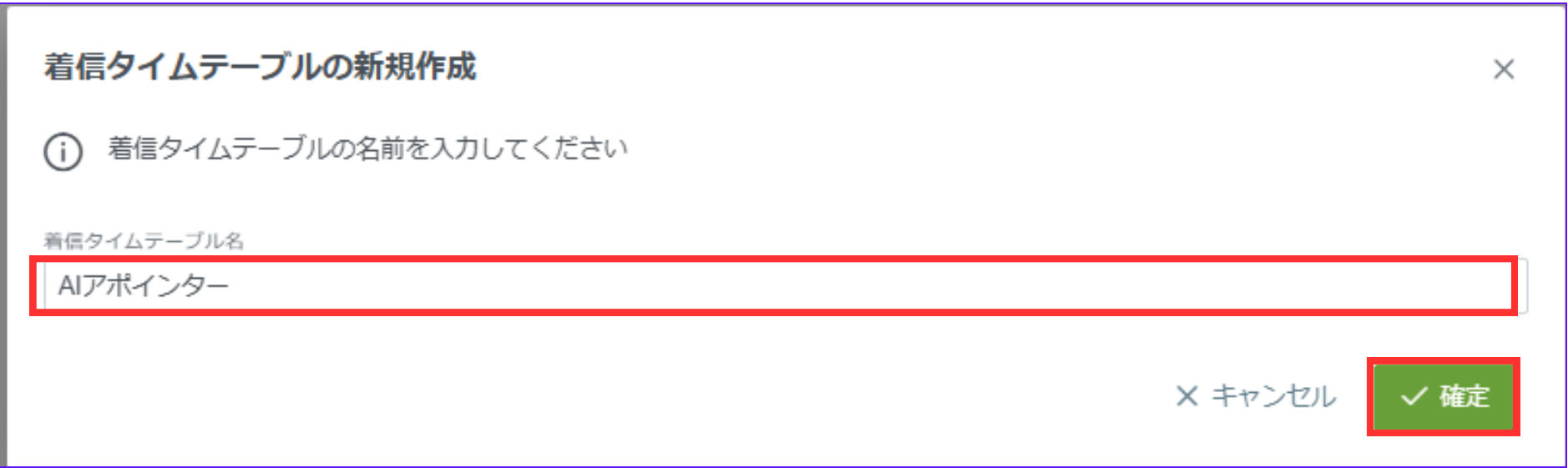
1．着信タイムテーブル設定画面を表示させます。

RSuiteサービスの管理画面にログインを行い、**発着信管理**のメニューから**着信タイムテーブル**を選択します。



2．着信タイムテーブル名を入力します。

「**+新規作成**」ボタンをクリックして着信タイムテーブルの名前(例：AIアポインター)を入力を行い、「**確定**」ボタンをクリックします。



STEP3：タイムテーブルを作成

【手順②：タイムテーブル設定】

1．曜日指定レコードを追加します。

曜日指定レコードの「+新規」ボタンをクリックします。

2．曜日指定レコードを設定をします。

該当の項目の設定を行い「新規作成」ボタンをクリックします。

■入力例：

名前：全日と入力

曜日設定：祝日も含めて全選択

時間設定：終日

着信ルール：IVRを指定

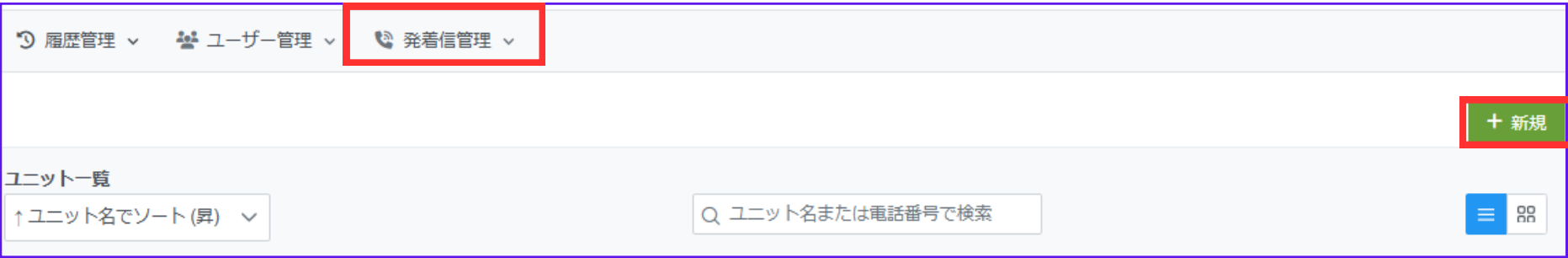
実行するIVR：AIアポインター

STEP4： 自動発信用の着信ユニットを作成

【手順①： 自動発信用の着信ユニットの新規作成】

1. ユニット一覧画面を表示させます。

RSuiteサービスの管理画面にログインを行い、**発着信管理**のメニューから**ユニット**を選択します。



2. ユニットの設定をします。

「**+新規**」ボタンをクリックしてユニットの名前(例：AIアポインター) を入力行い、着信タイムテーブルを「**AIアポインター**」に設定します。
「**+新規作成**」をクリックします。

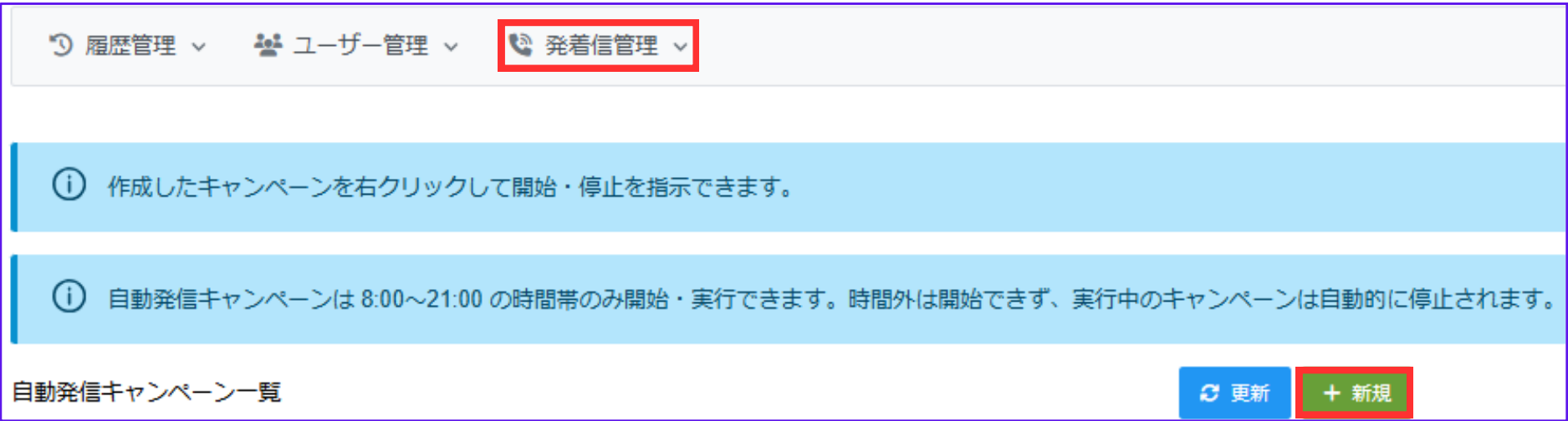


STEP5： 自動発信キャンペーンを作成・開始

【手順①： 自動発信用のキャンペーンの新規作成】

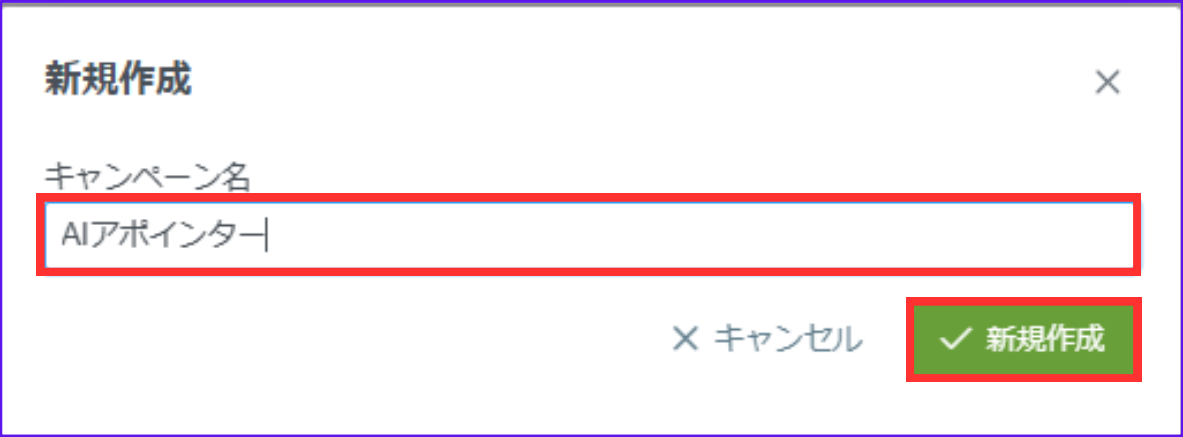
1．キャンペーン一覧画面を表示させます。

RSuiteサービスの管理画面にログインを行い、**発着信管理**のメニューから**自動発信**を選択します。



2．ユニットの設定をします。

「**+新規**」ボタンをクリックしてキャンペーンの名前(例：AIアポインター)を入力行い、**+新規作成**をクリックします。



STEP5： 自動発信キャンペーンを作成・開始

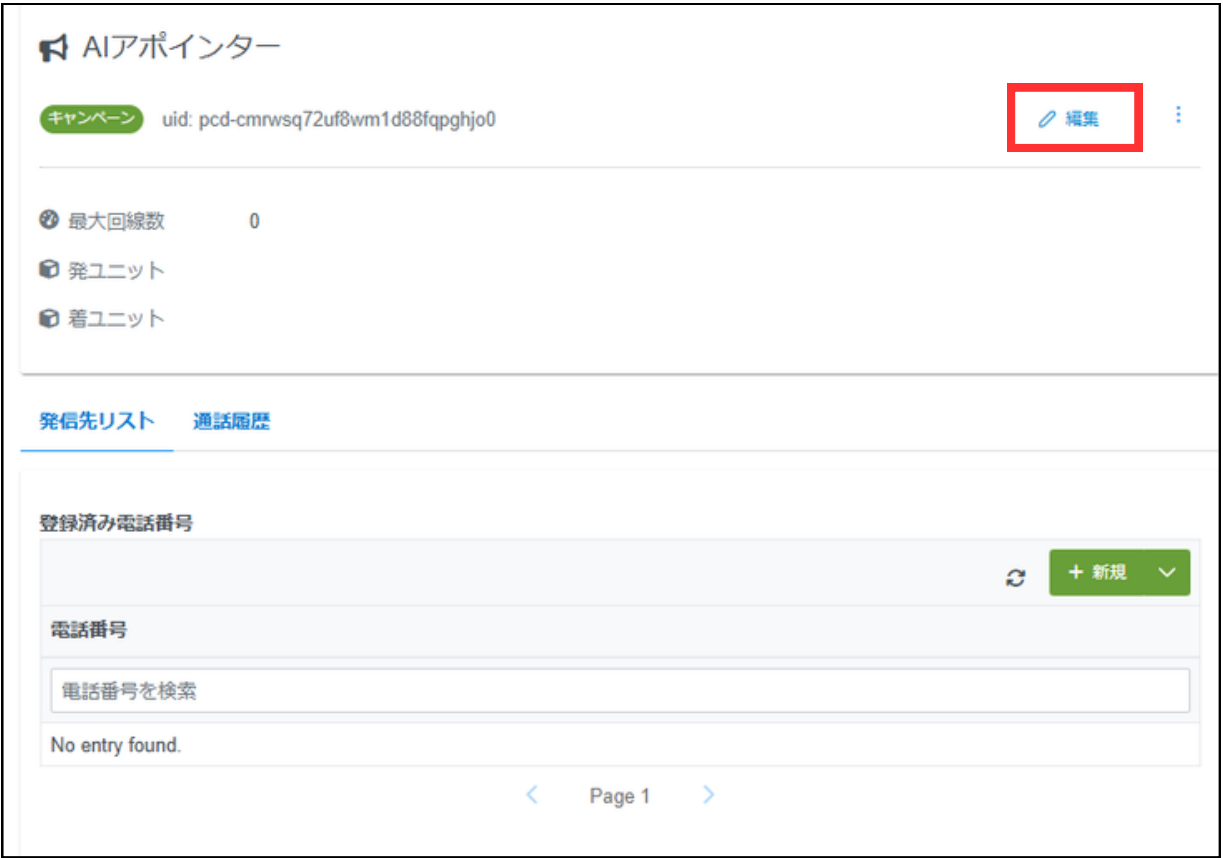
【手順②： 自動発信用のキャンペーンの設定】

1. キャンペーン一覧より、作成したキャンペーンを選択します。

自動発信キャンペーン一覧画面から、
キャンペーン（例、AIアポインター）をクリックして選択します。



2. キャンペーンの編集をします。
「**編集**」ボタンをクリックします。



STEP5： 自動発信キャンペーンを作成・開始

【手順②： 自動発信用のキャンペーンの設定（続き）】

3．回線数や、発信、着信ユニットを設定します。

各項目の入力、設定を行い「**保存**」ボタンをクリックします。

■入力について

- 最大回線数：一斉に発信する回線数を指定
- 発ユニット：電話番号に紐づいてるユニットを選択
- 着ユニット：STEP4で作成したユニットを選択
- 相手呼び出しタイムアウト：呼び出す秒数

IVRの設定で、オペレーターと接続させる場合は、
以下の機能により、発信のタイミングの調整を行う事ができます。

- 回線解放遅延の有効化：通話切断後、回線開放を遅らせる有無の選択
- 回線解放遅延の最小通話秒数：遅延対象とする条件
- 回線解放遅延の秒数：回線開放を遅らせる秒数

AIアポインター

キャンペーン uid: pcd-cmrwsq72uf8wm1d88fqpgghjo0

× キャンセル

✓ 保存

📢 キャンペーン名

AIアポインター

🕒 最大回線数

1

📠 発ユニット ?

代表 - 電信和楽屋

×

▼

📠 着ユニット ?

AIアポインター

×

▼

🕒 回線解放遅延の有効化 ?

☐ 無効

🕒 回線解放遅延の最小通話秒数 ?

30

▲

▼

🕒 回線解放遅延の秒数 ?

120

▲

▼

📞 相手呼び出しタイムアウト

20 秒

▲

▼

STEP5： 自動発信キャンペーンを作成・開始

【手順②：自動発信用のキャンペーンの設定】

4．発信者リストを登録します。

「+新規」をボタンをクリックして、発信先の電話番号を登録します。

+新規

一括登録

電話番号情報の新規作成

電話番号
電話番号を入力

備考
備考を入力

キャンセル 確定

一括登録

一括登録を行うと登録済みの電話番号は削除されます。

+ ファイル選択 上 アップロード

キャンセル

1件ずつ登録ができます。 CSVファイルを取り込むことで一括で登録ができます。

AIポインター

キャンペーン uid: pcd-cmrwsq72uf8wm1d88fqpgghjo0 編集

最大回線数 1

発ユニット 代表 - 電信和楽屋

着ユニット AIポインター

発信先リスト 通話履歴

登録済み電話番号

刷新 +新規

電話番号

電話番号を検索

No entry found.

< Page 1 >

5．一覧画面に戻ります。

「←」をボタンをクリックして、一覧画面に戻ります

←

AIポインター

キャンペーン uid: pcd-cmrwsq72uf8wm1d88fqpgghjo0 編集

STEP5： 自動発信キャンペーンを作成・開始

【手順③：自動発信の開始と停止】

1. キャンペーンを開始します

キャンペーン一覧画面に戻り、作成したキャンペーンに対して、**右クリック**をします。

開始、停止、予約のメニューが表示しますので、開始を選択します。

AIポインター

UID: pod-cmrw... Created: 07/23 09:51

未実行

定義			
総件数	1	最大CH	1
発ユニット	代表 - 電信和楽屋	着ユニット	AIポインター
状況			
進捗	0 / 1	利用中CH	0 / 1
開始日時	-	停止日時	-

▶ 開始

■ 停止

🕒 予約 >

注意事項



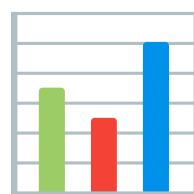
利用可能時間：8時～21時



通話中でも自動発信は継続



有人対応の場合は 着信応答なしアナウンス &
着信タイムアウト秒数を設定



接続結果は通話履歴で確認



キャンペーンは20個まで