

---

# hachidori 操作マニュアル

## シナリオ作成 第 1 版

作成者	hachidori
作成日	2017年4月26日
最終更新日	2017年6月23日

## シナリオ作成の流れ

シナリオ作成の流れについて説明します。まずは、あらかじめ作成されている「チュートリアル」シナリオに沿って操作して頂くことで以下のチュートリアルについて理解しやすくなります。

### 基本操作

まず[シナリオを追加する]をクリックし、シナリオを作成します。作成されたシナリオをクリックします。ファーストユーザーアクションとは、チャットボットを利用するユーザーによる最初のアクションです。



- テキスト:一般的なテキストを入力する場合に利用します
- クエリー:クエリーから始まる場合に利用します。  
※クエリーとは:お客様の情報収集の際に使用するもの。Ex)電話番号・メールアドレス etc...
- メニュー:自動的に「>」が付与されます。「>」を付与することで、ユーザーが過去の会話に戻って発言やボタン選択をした場合などにもボット対応が継続可能になります。

- 赤枠内がユーザーアクションです。
- 青枠内が BOT によるアクションです。

次に、シナリオ作成画面内右側にある[+]ボタンを押してみましょう。以下のような画面が現れます。  
通常テキスト以外にも BOT の様々なアクションを選択して追加することができます。



- 
- [テキスト](#)  
ボックス内に入力されたテキストを返します。
  - [ボタン](#)  
ボタンを表示し、タップしたユーザーをリンクへとばす、または設定したメッセージを入力させます。
  - [カルーセル](#)  
ボタンを並列して表示します。  
LINE:カルーセル数は5つ、ボタンは4つまで設定可能  
Facebook メッセンジャー:カルーセル数は10つ、ボタンは3つまで設定可能  
ウェブチャット:カルーセル数は10つ、ボタンは10つまで設定可能
  - [コンファーム](#)  
ボタンを表示し、タップしたユーザーをリンクへとばす、または設定したメッセージを入力させます。
  - [ファイル送信](#)  
画像を挿入し、チャット上に表示させることができます。
  - [イメージボタン](#)  
画像を表示し、タップしたユーザーをリンクへとばす、または設定したメッセージを入力させます。  
※LINE用の画像のみ対応しております。
  - [スタンプ](#)  
初期のLINEスタンプを使用することができます。
  - [APIリクエスト](#)  
チャット上で、APIを使用することができます。
  - [メール送信](#)  
内容を打ち込み送信すると、指定したメールアドレスに受信します。

次に、シナリオを分岐させる方法について説明します。

シナリオ作成画面の最下部にある[分岐]タブをクリックしてください。

例えば、「はい」「いいえ」などの選択により分岐する場合は[キーワード分岐]、予約の第二希望日がある場合とない場合でそれぞれのシナリオを設けるときには[クエリー分岐]、料金帯により分ける場合には[条件分岐]を使用します。分岐を選択後、キーワード等を入力し[設定する]を押してください。

分岐

接続

- キーワード分岐
- クエリー分岐
- 条件分岐
- 条件不一致分岐

キーワード分岐

このシナリオが終了する直前のユーザーのアクションが設定したキーワードと一致した場合に遷移するシナリオを作成します。

キーワードを入力

+

設定する

▶ キーワード分岐

分岐内容に入力したキーワードをユーザーが発言した際にシナリオが分岐します。複数入力することでそれぞれのキーワードに対応したシナリオが作成されます。

▶ クエリー分岐

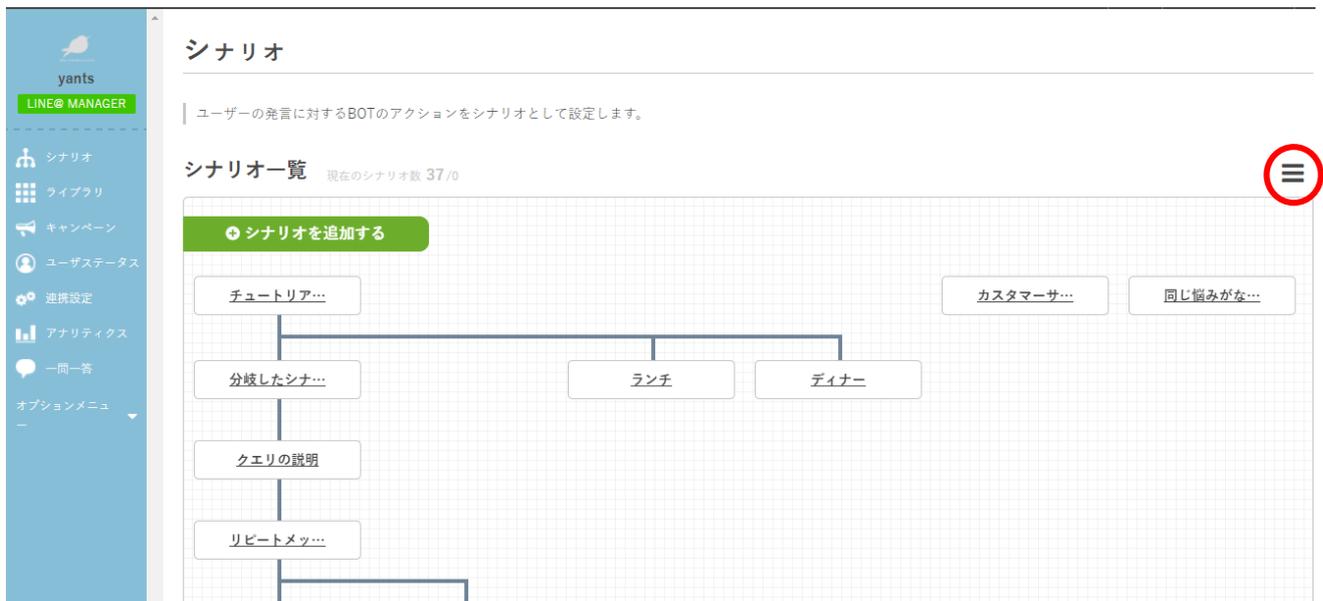
分岐内容に入力したクエリーをユーザーが全て満たした場合とそうでない場合のシナリオを作成します。

▶ 条件分岐

文字列または数値が設定された条件を全て満たした場合とそうでない場合のシナリオを作成します。

## BOT の設定

すべてのシナリオに共通する BOT の設定を編集するためには以下のボタンをクリックします。



クリックすると、以下のウィンドウが表示されます。



- ▶ **デフォルトメッセージ**  
未設定のキーワードを受信した際に返すメッセージを設定します。
- ▶ **エラーメッセージ**  
エラーが発生した際に返すメッセージを設定します。
- ▶ **リセットメッセージ**  
シナリオの初めに戻す際のキーワードおよびメッセージを設定します。
- ▶ **リピートメッセージ**  
クエリーに該当しないキーワードを受信した際に返すメッセージを設定します。
- ▶ **ウェルカムメッセージ**  
友達に追加された際に送るメッセージを設定します。

文章を変更するには、ボタンを押すと変更ができるページに飛びます。  
ボタンを押したら下のシナリオ部分に飛んでいただき、入力をして下さい。  
入力終了後、保存ボタンを押すとメッセージが保存されます。

※デフォルトメッセージ・エラーメッセージ・リセットメッセージ・リピートメッセージは、はじめから文章が入っています。  
しかし、作成の際には必ず修正をしてください。

The screenshot displays the 'yants LINE@ MANAGER' interface. On the left is a sidebar with icons for 'シナリオ' (Scenarios), 'ライブラリ' (Library), 'キャンペーン' (Campaigns), 'ユーザステータス' (User Status), '連携設定' (Integration Settings), 'アナリティクス' (Analytics), '一問一答' (Q&A), and 'オプションメニュー' (Options Menu). The main area is titled '親シナリオ' (Parent Scenario) and 'シナリオ名' (Scenario Name) 'デフォルトメッセージ' (Default Message). A green '保存' (Save) button is highlighted with a red box. Below it is a 'ファーストユーザーアクション' (First User Action) section with the text 'このシナリオではファーストユーザーアクションを設定する必要はありません。' (No need to set first user action for this scenario). At the bottom, a text input field contains the default message: 'これはデフォルトメッセージです。BOTが理解できなかった発言に対して返信します。このメッセージはシナリオ一覧の下、デフォルトメッセージから変更することができます。チュートリアルをするには、チュートリアル と話しかけてください。' This text is also highlighted with a red box.

## ライブラリ

ライブラリを作成することで、クエリーを満たすユーザーの発言に対して分岐した返答を設定することができます。以下に沿ってライブラリ作成画面を表示します。



例として以下の上図のようにライブラリを作成した場合、シナリオ上では下図のように適用します。

ライブラリ名 遊び検索ライブラリ

地名	遊び	result_回答	result_写真
渋谷	カラオケ	それならカラオケhachidori渋谷店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
渋谷	映画	それならhachidoriシネマズ渋谷店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
渋谷	ボーリング	それならハチドリポウル渋谷店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
銀座	カラオケ	それならカラオケhachidori銀座店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
銀座	映画	それならhachidoriシネマズ銀座店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
銀座	ボーリング	それならハチドリポウル銀座店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
六本木	カラオケ	それならカラオケhachidori六本木店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
六本木	映画	それならhachidoriシネマズ六本木店！	http://hachidori.conu.jp/images/onestep.png
六本木	ボーリング	それならハチドリポウル六本木店！	http://hachidori.conu.jp/images
.+	.+	すみません。見つかりませんでした。	

※result\_のアンダースコアの書き間違いにご注意ください。(半角アンダースコア×2)

該当するresult\_がけいときの返答

## 【適用方法】



## 【ラインでの表示】



## キャンペーン

配信期間・配信対象ユーザーを定めて、限定的なシナリオを作成することができます。



グループを作成することで対象ユーザーを限定できます。  
※すべての項目を埋める必要があります。



チェックボックスから、それぞれの項目で対象ユーザーを絞り込むことができます。



該当するユーザーリストから個別に選択/除外することができます。

対象ユーザーを固定することでチェックのついたユーザーを逆に除外することもできます。



キャンペーンを作成すると以下のようなキャンペーンシナリオが表示されます。  
キャンペーンシナリオの作成は通常のシナリオ作成と同様です。



## ユーザーステータス

ユーザーとのチャットで得たクエリデータを参照することができます。

ユーザー (画像/名前/対応状態)	年齢1	身長	クエリを選択
BOT対応 <span>ON</span> データなし 編集	データなし	データなし	編集
BOT対応 <span>ON</span> 24 編集	24	178	編集

[CSVでエクスポート]することにより、ローデータとして CSV ファイルを得ることができます。

### [CSVファイル 例]

	A	B	C	D	E
1	年齢1	身長			
2					
3	24	178			
4					
5					
6					
7					
8					

## テンプレート連携

外部 API などと連携設定をすることができます。  
設定した外部テンプレートはシナリオの中から BOT に適応することができます。



テンプレート作成の際は、各項目を以下の通り、入力してください。

- ・ タイトル:テンプレート識別する一意の名前
- ・ URL:API 連携先の URL
- ・ テスト URL:API 連携先の URL
- ・ API モード:API 連携のメソッド
- ・ リクエストボディ:API 連携のリクエストボディ
- ・ リクエストヘッダ:API 連携のリクエストヘッダ

なお、URL にはクエリーやライブラリの内容を動的に挿入することができます。



Bot と連携させる場合には、[API リクエスト] を選択します。



また、API を実行するには、[API 一覧から検索→郵便番号連携] を選択します



作成したテンプレートは、シナリオ詳細画面で利用することができます。

テンプレートは、シナリオ詳細画面右側のテンプレートより、該当のテンプレート名をクリック後、通常のテキストメッセージをクリックすることで利用することができます。

呼び出したテンプレートのサーバーからのレスポンスは、シナリオ詳細画面右側のテンプレート名の下側のレスポンス一覧から、利用することができます。

## アナリティクス

BOTを利用したユーザーの性別や、いつアクセスしているかの解析情報を見ることができます。さらにユーザーの発言を分析し、どのような言葉が聞き取れなかったのかなどの結果を改善に役立てることができます。



- **基本データ**  
日別受信メッセージ数、時間別受信メッセージ数、男女比を参照することができます。
- **メッセージ解析**  
リポートメッセージ、デフォルトメッセージの分析結果を参照することができます。  
ユーザーが発言したキーワードをドラッグ&ドロップでクエリーに追加することができます。
- **クエリー解析**  
お問い合わせにおいてユーザーが発言したキーワードの回数を参照することができます。
- **シナリオ解析**  
ユーザーが各シナリオに到達した回数を参照することができます。
- **キーワード解析**  
ユーザーが発言したキーワードを回数順に表示します。

[CSVでエクスポート]することにより、日付/時間/シナリオ/ユーザー名/発言者/発言のデータをCSVファイルに保存することができます。[ユーザーの発言をエクスポート]より、BOTの発言を除外したデータを表示することができます。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	日付	時間	シナリオ	ユーザー名	発言者	発言												
2	2017/4/20	2047			ユーザ	@トップ												
3	2017/4/20	2047			ユーザ	@トップ												
4	2017/4/20	2048			ユーザ	住所変更												
5	2017/4/20	2048	最初からや		ユーザ	>最初からやり直す												
6	2017/4/20	2048	カスタマー		ユーザ	キャンセル												
7	2017/4/20	2048			ユーザ	ない												
8	2017/4/20	2048	同じ悩みが		ユーザ	>同じ悩みがない												
9	2017/4/20	2050	最初からや		ユーザ	>最初からやり直す												
10	2017/4/20	2050			ユーザ	住所変更												
11	2017/4/20	2050	カスタマー		ユーザ	キャンセル												
12	2017/4/26	1441			ユーザ	@トップ												
13	2017/4/26	1441			BOT	{type:'text'}`text`このメッセージはリセットメッセージです。トップに戻る掌動をします。このメッセージはシナリオ一覧の下のリセットメッセージより変更す												
14	2017/4/26	1442	カスタマー		ユーザ	こんにちは												
15	2017/4/26	1442	カスタマー		ユーザ	こんにちは												
16	2017/4/26	1442			ユーザ	チュートリアル												

## 一問一答

ユーザーの発言に対して返答する機能をシナリオ作成なしで行えるように簡略化した機能です。



左にユーザーの発言、右に BOT の返答を登録します。

以下の例ではユーザーが「はじめまして」と発言したときに BOT が「はじめまして」と返答します。



※EXCELにおいて A 列のセルにユーザー、B 列のセルに BOT の発言を入力します。

CSV ファイルをインポートすることで効率的に一問一答を作成することができます。

[CSV 作成例]



## 予約管理

予約管理機能を使うことによって、ユーザーに日時を聞いたり、リマインドを送ったりすることができます。  
カレンダーと連携して使用すると、カレンダーの情報を反映し、自動で空き時間の取得などを行うことができます。



予約管理を作成するとシナリオに自動で追加され、予約管理の詳細から予約状況を確認できます。



## プロモーション

キャンペーン用のシナリオを作成することができます。

クイズ、タイプ診断、画像ジェネレーターから選択し作成することでシナリオに自動で追加されます。



タイトルと種類を選択します。

- ・ クイズ: 最大 3 択までのクイズを、作成することができます。
- ・ タイプ診断: 診断チャートを作成することができます。
- ・ 画像ジェネレーター:

Ex)クイズの場合



質問と答えを記入します。

### クイズ

質問と回答を入力してクイズシナリオを作成します。

質問  
今年の干支は？

画像

答え-1  
寅年

答え-2  
酉年

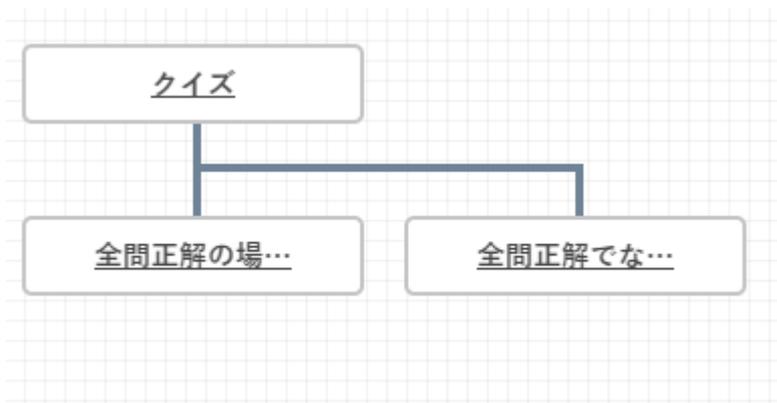
答え-3  
午年

クイズを追加する

削除する

シナリオを作成する

シナリオのページ戻ると、クイズのシナリオが作成されています。



クイズの部分のシナリオはこうなっています。

The screenshot shows the '観シナリオ' (View Scenario) interface in LINE@ Manager. The scenario name is 'クイズ' (Quiz). The interface includes a left sidebar with navigation options like 'シナリオ', 'ライブラリ', and 'ユーザーステータス'. The main workspace contains a flowchart with three nodes:

- Node 1:** A text box containing 'クイズ' with a 'テキスト' (Text) button below it.
- Node 2:** A text box containing a quiz question and options:  
【質問】 今年の干支は？  
【回答】 酉年  
【回答】 酉年  
【回答】 午年
- Node 3:** A text box containing 'ふるやま\_てすと\_クイズ\_1'.

Buttons for '+ BOTアクションを追加する' (Add BOT Action) and 'オプションメニュー' (Option Menu) are visible at the bottom of the workspace. A '保存' (Save) button is located in the top right corner.

## カレンダー

カレンダーとシナリオの中の予約管理オプションを使うことによって、カレンダーの空き時間などからスケジュールを自動で設定できるようになります。



### カレンダー

カレンダーとシナリオの中の予約管理オプションを使うことによって、カレンダーの空き時間などからスケジュールを自動で設定できるようになります。

新しいカレンダーを作る



## クエリーについて

クエリーはユーザーの発言をカテゴリー別に分類したものです。例えば、「地名」というクエリーをユーザーの発言(2 ページ**赤枠**)に設定すると、「渋谷」「六本木」などの発言をユーザーがした際にシナリオが進行します。

クエリーを編集するには以下の[クエリー編集]ボタンをクリックします。



### クエリー編集

クエリーは、ユーザーの発言に含まれる単語を「地名」や「電話番号」などカテゴリー別に分類し、リスト化したものです。ユーザーの発言の一部をクエリーとして取得したり、それを用いてライブラリから結果を返すことが可能です。クエリーを実際のBOTで使用される際は、BOTの編集画面よりクエリーのヘルプをご参照ください。

BOT編集画面に戻る

グループ	キーワード	除外リスト		
遊び	カラオケ 映画 ポーリング		⚙️	🗑️
地名	渋谷 銀座 六本木 恵比寿 三軒茶屋		⚙️	🗑️
hachidoriデモ_クイズ_クイズ_1	茨城県		⚙️	🗑️

編集したクエリーをシナリオ上で使用するには以下のボタンから選択してドラッグします。



## シソーラス編集

シソーラスは、あるキーワードと同義・類似関係にある語句をリスト化し、同様にキーワードとして認識します。  
例えば、キーワードが「東京」であれば、グループに「東京」、キーワードに「江戸」・「TOKYO」・「TOKIO」などの語句を設定しておけば、ユーザーが「TOKIO」や「江戸」と発言した場合でも BOT は「東京」と認識することができます。

### シソーラス編集

シソーラスは、特定の語句と同義・類似関係にある語句をリスト化したものです。  
グループに「東京」、キーワードに「江戸」・「TOKYO」・「TOKIO」などの語句を設定しておけば、ユーザーが「TOKIO」や「江戸」と発言した場合でも BOT は「東京」と認識することができます。

[BOT編集画面に戻る](#)

グループ	キーワード		
渋谷	SHIBUYA	⚙️	🗑️
銀座	GINZA	⚙️	🗑️
六本木	ROPPONGI	⚙️	🗑️
料金	キーワード 価額 時価 値段 料金 料足 代価 御代 価格 費用	⚙️	🗑️
朝食	キーワード 朝飯 あさごはん ごはん 朝食 ご飯 朝 朝食 朝餉 朝ごはん 朝御飯	⚙️	🗑️
新しいシソーラス5	キーワード	⚙️	🗑️

## ファイル管理

画像や動画、PDFなどのファイルをアップロードすることで、シナリオ作成において、ドラッグ&ドロップで簡単にファイルを挿入することができます。

※LINE用のBOTで画像を使用する際には枠内のボックスにチェックしてください。

hachidori

カレンダー クエリー編集 ショーフス編集 **ファイル管理** demodemo

### ファイル管理

画像や動画、PDFなどのファイルをアップロードすることで、BOTの中で使い回すことができます。  
LINEのImagemap Messageを使う場合は、チェックボックスにチェックを入れてください。

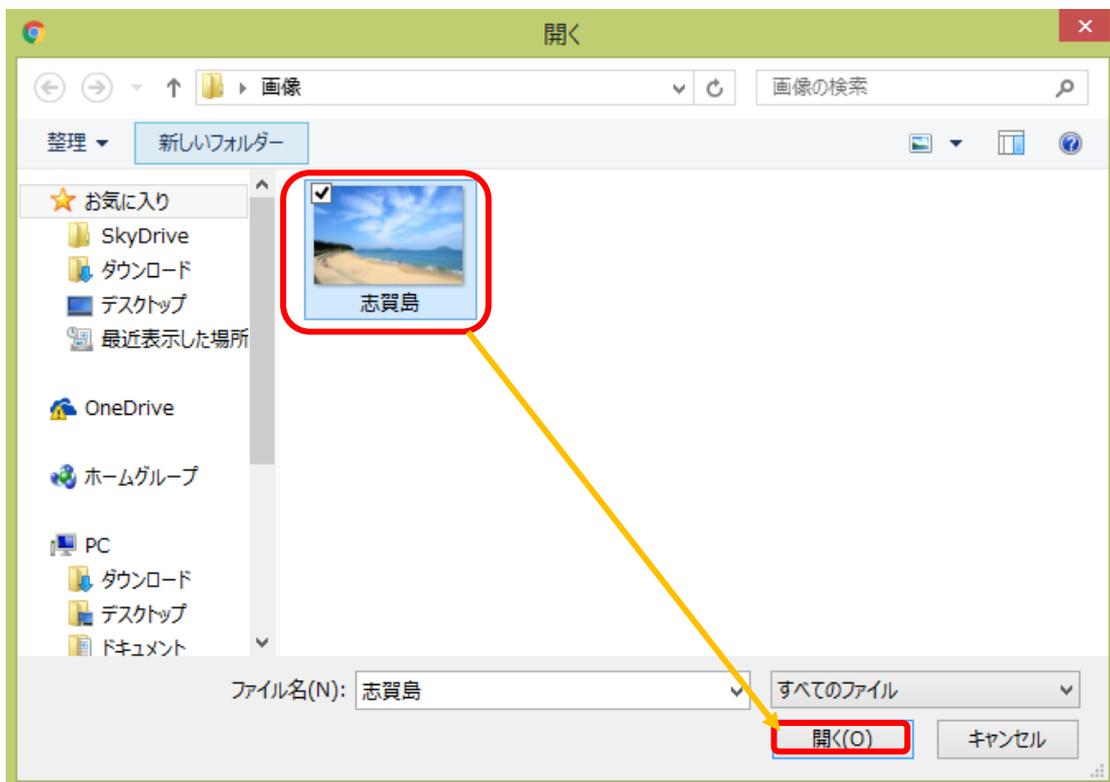
BOT編集画面に戻る

**ファイルを選択する**

画像を【LINE Imagemap Message】で使用する場合はチェックしてください

画像 動画 PDF

ふるさと割 アクティビティ イルミネーション\_地域 イルミネーション\_ポタン イルミネーション\_ランキング





LINE での表記

## お問い合わせテンプレートでできること

お問い合わせテンプレートをご利用いただくことにより、ユーザーの質問に対して回答を自動的に返信することができます。あらかじめ設定していただいた質問群から、システムが自動的にユーザーの質問を分析し、設定していただいた回答を返します。

## 基本操作（カテゴリーなし）

カテゴリーなしに分類された質問は、シナリオを設けることなく問い合わせ対応のできるシンプルな機能です。

### ① お問い合わせテンプレート画面を開く

[オプションメニュー]>[お問い合わせテンプレート]からお問い合わせテンプレート作成用の画面を開いてください。次に、カテゴリーを設けない場合は[カテゴリーなし]の[質問・回答]をクリックしてください。

お問い合わせテンプレート一覧

切り替えをすることで全体検索時にどの値で検索するか設定できます  
質問  答え  言語解析

カテゴリー	メニュー	メモ	検索切替	
カテゴリーなし	<a href="#">質問・回答 (1)</a> <a href="#">解析</a>	カテゴリーなし		

+ 追加

## ② 質問・回答を作成する

上の例のように質問と回答を入力した場合、チャット上では以下のようなやり取りが行われます。ユーザーの投稿を分析することである程度の表記ゆれに対応し、あらかじめ自動生成されているシナリオからユーザーへ応答します。また、[CSV ファイル]をインポートすることで効率的に質問と回答を作成することができます。

しかし、注意点が 2 つあります。

1. 質問・回答をインポートした場合、既に作成された質問・回答のあとに追加されます。上書きしたい場合は作成済みの質問・回答を削除してからインポートしてください。
2. CSV ファイル内で改行を行う場合は、改行したい箇所に `_br_` を記載してください。(※`_br_`にしなれば、`bot` で読み込むことが出来ないため)

質問・回答

お問い合わせテンプレート一覧 > カテゴリーなし > 質問・回答 解析

**BOT対応チェッカー**

ユーザーの質問に対応するBOTの回答をチェックします。  
下の入力エリアにユーザーが発言し得る質問を入力して、「探す」を押してください。  
※ 一致度が高い順に表示されます。

質問を入力

ここに検索結果が表示されます。

絞り込みキーワードを入力

質問	類似の質問	回答	シナリオモード	解決率	
住所変更		引越などをして住所変更をしたい場合の手続きについて説明します。	<input type="checkbox"/>	0%	<input type="button" value="編集"/>

既読 20:49 住所変更

同じようにお困りだった方の質問が2件あります。 20:49

**住所変更**  
引越などをして住所変更をしたい場合の手続きについて説明します。

**その他**  
同じ悩みは

LINEでの表記

## カテゴリにより問い合わせを分類する

質問・回答テーブルをカテゴリ分類することにより、シナリオからカテゴリ毎の問い合わせに分岐することができます。この場合、ユーザーが用意したシナリオにたどりついたときのみ、問い合わせが可能となります。カテゴリを分類することにより、同じ質問・似たような質問に対して、シナリオごとに異なる回答を用意することが可能となります。

### ① カテゴリと質問・回答を作成する

お問い合わせテンプレートのトップ画面より、[追加]をクリックすることで新しくカテゴリを作成できます。今回は例として“テスト”というタイトルでカテゴリを作成し、左記の質問・回答を作成します。

お問い合わせテンプレート一覧

切り替えをすることで全体検索時にどの値で検索するか設定できます  
質問  答え  言語解析

カテゴリ	メニュー	メモ	検索切替	
カテゴリなし	<a href="#">▶ 質問・回答 (1)</a> <a href="#">▶ 解析</a>	カテゴリなし		
テスト	<a href="#">▶ 質問・回答 (0)</a> <a href="#">▶ シナリオ</a> <a href="#">▶ 解析</a>			保存

+ 追加

お問い合わせテンプレート一覧

切り替えをすることで全体検索時にどの値で検索するか設定できます  
質問  答え  言語解析

カテゴリ	メニュー	メモ	検索切替	
カテゴリなし	<a href="#">▶ 質問・回答 (1)</a> <a href="#">▶ 解析</a>	カテゴリなし		
テスト	<a href="#">▶ 質問・回答 (0)</a> <a href="#">▶ シナリオ</a> <a href="#">▶ 解析</a>	登録されていません	<input type="checkbox"/>	

+ 追加

## ② シナリオを作成する

[シナリオ]>[シナリオを追加する]より現れる左記の画面にて、以下の文字を打ち込みシナリオを作成します。  
このシナリオに対応する BOT の動きが右のようになります。

**LINE での表記**

The screenshot displays the LINE Bot scenario editor interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'シナリオ', 'ライブフリ', and 'ユーザーデータ'. The main area shows a scenario named '予約' (Reservation) with a text input field containing the message '予約に関するご質問を入力してください。' (Please enter your question about reservations). A green '保存' (Save) button is visible. On the right, there is a list of variables and functions such as 'クエリー', 'ユーザーデータ', 'ライブフリ', 'APIのレスポンス', 'ファイル', 'LINE絵文字', and various input fields for phone numbers, email addresses, postal codes, ages, dates, times, and names. Below the editor, a chat log shows a user message '予約に関するご質問を入力してください。' and a bot response '予約'.

## ③ シナリオをカテゴリーへ分岐させる

ページ下部の[接続]をクリックし、[シナリオ接続]、[お問い合わせシナリオ]>[お問い合わせから選択]>[カテゴリー(“テスト”)]を選択した状態で[OK]をクリックしてください。その後右下の[設定する]より保存してください。そうすることで、シナリオを選択カテゴリーへと分岐させます。

これにより右のように、質問を入力したユーザーにカテゴリー内の質問・回答のみで対応します。

**LINE での表記**

The screenshot shows the '接続' (Connection) settings screen. The 'シナリオ接続' (Scenario Connection) option is selected. Under 'お問い合わせシナリオ' (Inquiry Scenario), the 'テスト' (Test) category is selected in the dropdown menu. A green '設定する' (Set) button is visible. On the right, a chat log shows a user message 'キャンセルしたい' (I want to cancel) and a bot response 'キャンセル' (Cancel). Below the chat log, there are two columns: 'キャンセルしたい' with the text 'こちらよりご予約をキャンセルして頂けます。' and '見る' (View) button, and 'その他' (Others) with the text '同じ悩みは' (Same problem is).

## csv ファイルから質問・回答をインポートする

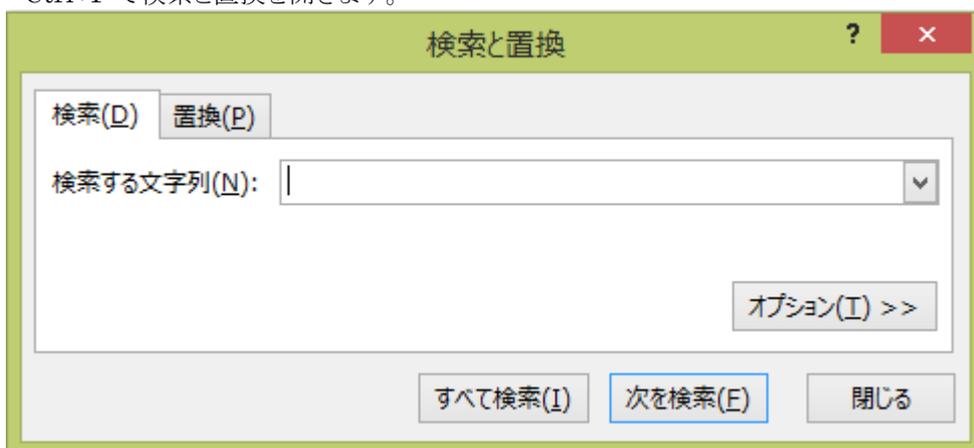
[質問・回答] > [csv でインポート]より csv ファイルを選択することにより、質問・回答をインポートすることができます。csv ファイルの書式については以下に図説します。

	A	B
1	question	answer
2	BOTはいくつ作成できますか？	β版ではBOTの作成数を2個に限定しております。_br_正式版ではBOT数に応じてプランをご用意する予定ですので、ご希望される数から最適なプランを選択し
3	BOTが自分しかアクセスできません。なぜですか？	BOTは公開されるまで各プラットフォームによって開発者のみに限定されております。_br_各プラットフォームにて公開するには、審査に出す必要があります。_br_
4	どんなBOTを作ればユーザーにとって使い易いものができるかわかりません。	hachidoriでは正式版リリースの後にBOTコンサルティングを随時開始する予定でございます。_br_β版にてご希望の際はsupport@hachidori.ioまでお気軽にお問い合わせ
5	人工知能を用いて雑談やしりとりなどのBOTを作りたいです。	hachidoriは各プラットフォームでのノンプログラミング開発のツールでございます。_br_ご要望に合わせて人工知能開発を進めて参りますが、現在は公開されている
6	BOTのアイコンがhachidoriで設定したものになりません。	アイコンの設定は各プラットフォームの開発者ページにて行う必要があります。

- ✓ A1セルに「question」、B1セルに「answer」を入力し、その下に質問と回答を入力します。
- ✓ 改行するには「\_br\_」と入力します。

※ Windows の場合

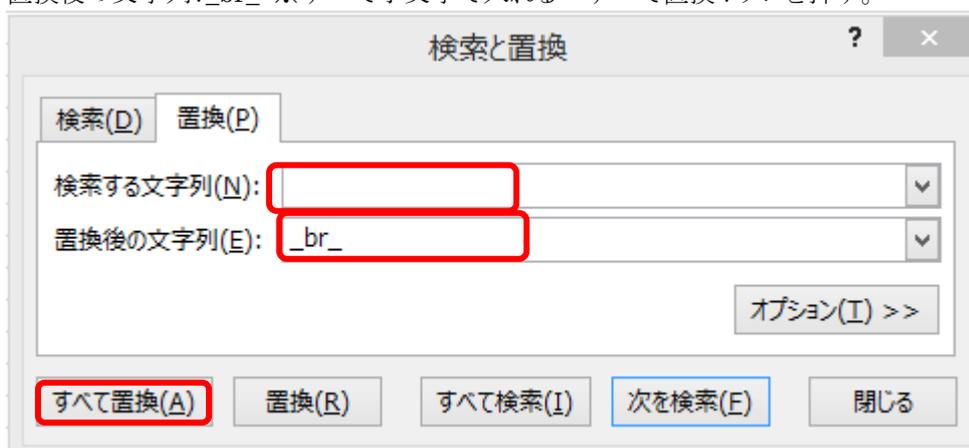
Ctrl+F で検索と置換を開きます。



[置換]のタブに行き、

検索する文字列: Ctrl+J 【改行という意味】

置換後の文字列: \_br\_ ※すべて小文字で入れる→すべて置換ボタンを押す。

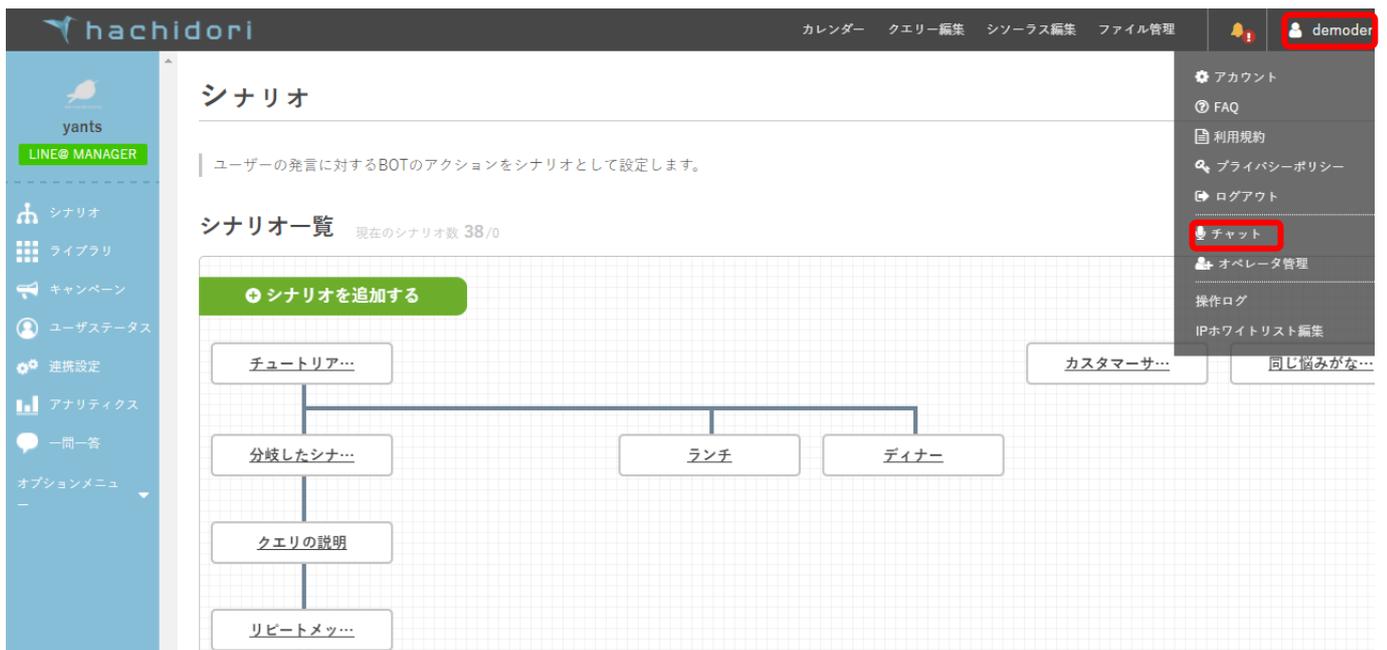
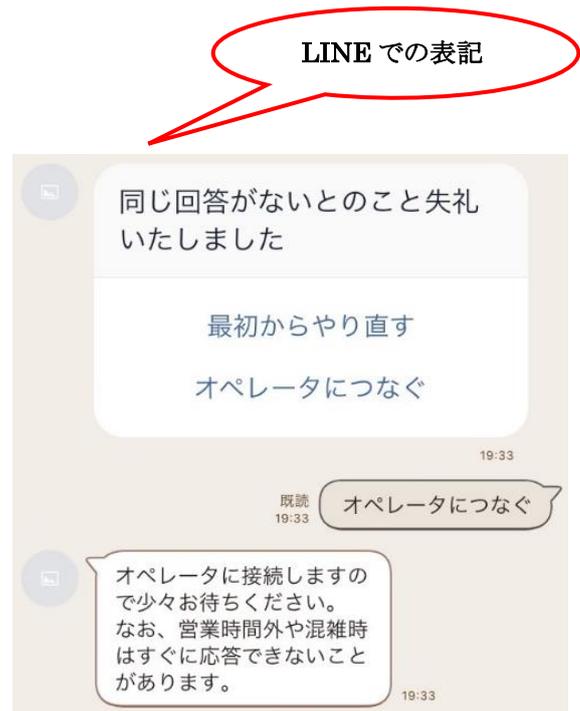


## オペレーターにつなぐ

### 通知とオペレーター対応

ユーザーが左のようなシナリオにたどり着いたとき、hachidori 画面右上の通知ボタンに  マークが現れ、クリックすると右のように通知が確認できます。

オペレーター対応を行う際は、hachidori 画面右上のアカウントボタンをクリックし、[チャット]よりオペレーター画面にログインして頂きます。



【ログイン画面】

自分の[ID/PW]を入力し、ログインをしてください。



[hachidori OPERATOR]の画面となり、オペレーターの対応が可能となります。



カテゴリには3つあって、上から

- 全て:すべての担当者の問い合わせが見れます
  - 担当者:ログインした担当者の対応するチャットが見れます。
  - 担当者なし:担当者がいないが、対応しなければいけないチャットが見れます。
- 対応する場合には、担当者を[担当者なし]→[対応するオペレーター]に変更して下さい。  
変更後に対応ができるようになります。



オペレーターが回答する場合、対応するユーザーをクリックすると対応画面が出てきます。  
右下の   に入力し送信ボタンを押すと、お客様に返信が出来ます。

また、返信方法も4つあり

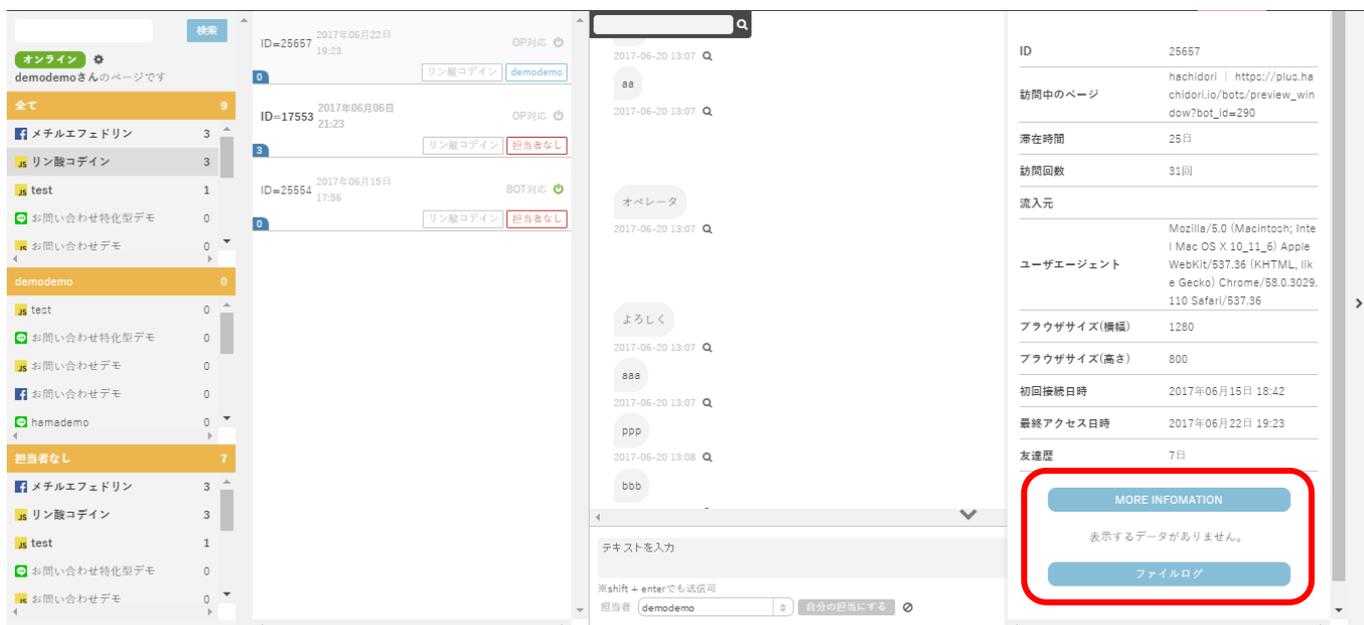
【Facebook・hachidori チャット】は、テキスト返信・画像の返信・動画の返信・PDFファイルでの返信が可能です。  
【LINE】は、テキスト返信・画像の返信・動画の返信+スタンプ返信が可能です。



また、お客様の情報が見れるページもあります。  
画面の右端に、ボタンがありますのでクリックをしてください。



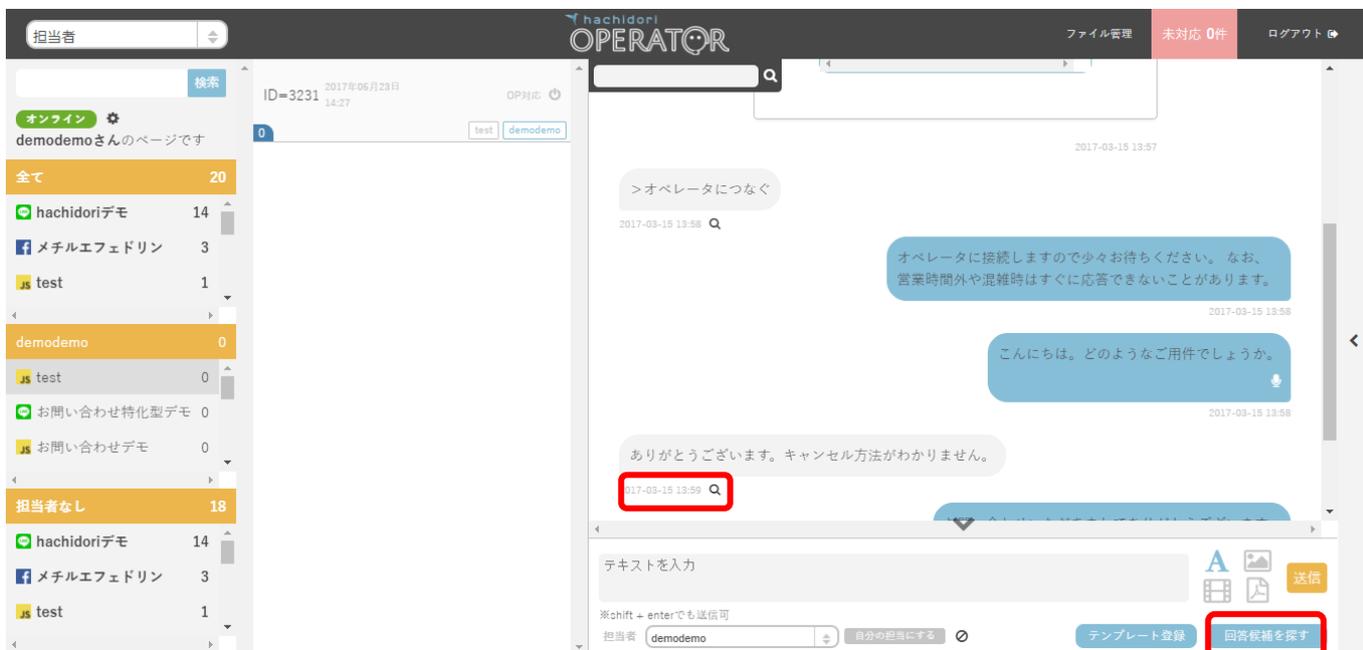
- MORE INFORMATION → クエリーで取得したお客様情報を見ることが出来ます。
- ファイルログ → チャット上でやり取りした[画像・動画・PDF]をみる事が出来ます。



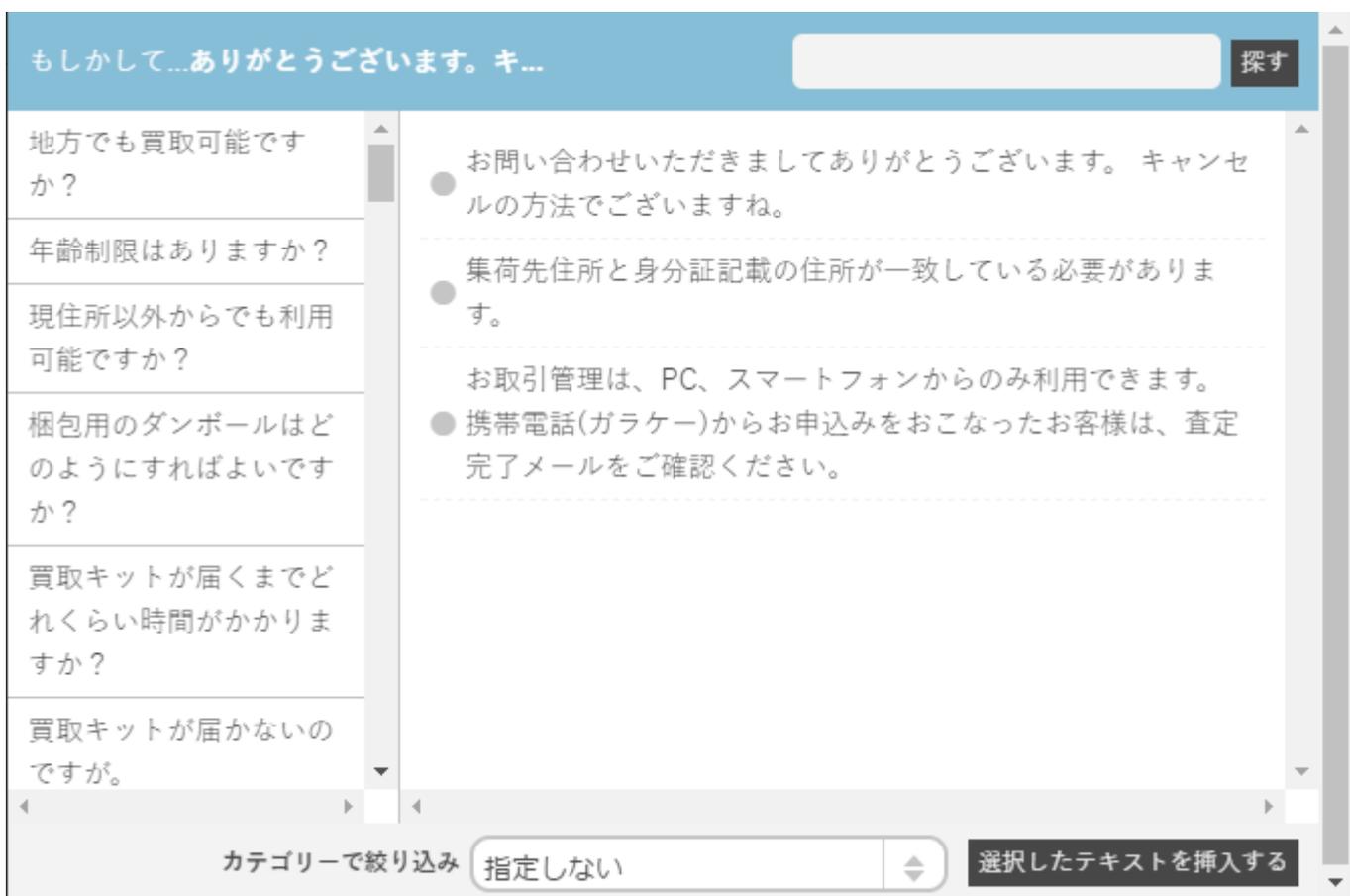
### 【回答候補を探す】

今回お問い合わせ頂いた内容に関して、以前にも似たようなお問い合わせを対応した場合自動的に返信ををピックアップしてくれる機能です。

お客様からの内容の下に、[虫眼鏡のマーク]がありますが、ここを押しても、回答候補を探すことができます。



[探すボタン][虫眼鏡マーク]を押すと、この画面が出てきます。



見えそうな回答があった場合、使用する文章の[グレーの○]をクリックします。  
[緑の○]になったら、選択されていることとなります。選択後、[選択したテキストを挿入する]をクリックして下さい。

もしかして...ありがとうございます。キ...

探す

地方でも買取可能ですか？

年齢制限はありますか？

現住所以外からでも利用可能ですか？

梱包用のダンボールはどのようにすればよいですか？

買取キットが届くまでどれくらい時間がかかりますか？

買取キットが届かないのですが。

● お問い合わせいただきましてありがとうございます。キャンセルの方法でございますね。

● 集荷先住所と身分証記載の住所が一致している必要があります。

お取引管理は、PC、スマートフォンからのみ利用できます。

● 携帯電話(ガラケー)からお申込みをおこなったお客様は、査定完了メールをご確認ください。

カテゴリで絞り込み 指定しない

選択したテキストを挿入する

先程選択した文章が、テキスト入力欄に反映されました。  
送信を押すと、お客様とのチャットに反映します。



対応が終了したら、担当者名の上にある[オペレーター対応]のところを[BOT 対応]に変更してください。  
 →変更をしないと、bot のボタンや返信してもすぐにオペレーターにつながってしまいます。

