

# MOBI AGENT リリースノート

v 1.41.0

2023.3.3 内容修正

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 **New!**
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 **New!**
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 **New!**
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

## 個人情報が含まれるメッセージの送信制御機能を追加しました。(Web小窓のみ)

「ゲストユーザーとのチャットにおいて個人情報が含まれるメッセージの受信を避けたい」というニーズにお応えし、該当メッセージに対し「送信を許可しない」または「マスキングして送信する」の送信制御が可能となりました。

ゲスト：Web小窓

「送信を許可しない」設定の場合

「マスキングして送信する」設定の場合

メッセージをチェック

個人情報をもスキング

ゲストユーザーに表示するエラー・ワーニングメッセージ文言も任意の内容で設定可能

個人情報に該当する範囲をマスキング(物理削除)して送信  
※ゲストのチャット画面、オペレータのチャット画面共通

※ 個人情報送信制御機能のご利用には、別途オプションのお申し込みが必要です。

# リリース内容

Release contents

1

[新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 New!

2

[新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 New!

3

[新機能] collaboSpace：内部チャット機能 New!

4

[仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善

5

[機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能

6

[機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加

7

その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

## ルーム状況やチャット内容に応じて管理者向けアラートを自動発動する機能を追加しました。

ルーム全体の感情分析スコアの閾値や、ゲスト/オペレーター発言に対する特定キーワード・回数を予め設定しておくことで、閾値を超えた際に管理者/SVに対して自動アラート (エスカレーション) が挙がる仕組みです。

mobiAdmin > 感情分析管理 > 閾値・アラート設定

ルーム全体の感情分析スコア

8(怒り) ▼ 以上

ルーム感情  
スコアをウ  
ォッチ

オペレーター：チャット画面

GuestUser  
×× XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

GuestUser  
×× XXXXXXXXXXXXXXX

ルーム全体の感情分析  
スコアが閾値を超えた！



管理者/SV：エスカレーション一覧 > 有人アラート一覧タブ

ルーム名	アラ...	担当者	応対時間(...アラート...	状態	アラート理由
15:41_001	1	Mobi...	00:51	00:51	アラート中 閾値

アラート発動

管理者/SVはアラートに対して以下の操作が可能

- ・フォローに入る
- ・担当を割り当てる
- ・ルームを引き継ぐ
- ・対応不要とする

キーワードリスト (ゲスト)

分かりません,2  
分からない,2

キーワードリスト (オペレーター)

ダメ,1  
分かりません,1

ゲスト/オペ  
レーター発言を  
ウォッチ

GuestUser  
×× 分かりません!

GuestUser  
×× やっぱり分かりません。

特定キーワードが指定  
回数以上発言された！

ルーム名	アラ...	担当者	応対時間(...アラート...	状態	アラート理由
16:38_002	1	Mobi...	00:12	00:12	アラート中 分かりま

※ 感情分析機能、およびエスカレーション機能のご利用には、別途オプションのお申し込みが必要です。

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 **New!**
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 **New!**
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 **New!**
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

問い合わせルーム対応中に、内部メンバー間でやり取りできるチャット機能を追加しました。

collaboSpace(オプション機能)をご利用いただくことで、ゲストユーザーとの対応中に、管理者/SVなど内部メンバーへの確認や相談を、MOBI AGENT内で行えるようになりました。

メンバー全員がゲストとのやり取りを見ながら内部チャットができるため、円滑なコミュニケーションが可能です。

オペレーター：チャット画面

有人対応モードのルーム生成時に内部チャットルームを自動生成(ルーム完了で内部チャットルームも閉じる)

内部チャットメッセージ送信では、ルームのメンバーに対してメンションが可能 (allで全員にメンション)

- ・問い合わせ一覧
- ・エスカレーション一覧
- ・私の担当一覧

すべての一覧に内部チャットアイコンを表示

すべての一覧>ルーム>内部チャットタブにてメッセージの確認・送信が可能

また、自分宛にメンションされた未読メッセージがある場合は、未読数バッチを表示

※ 内部チャット機能のご利用には、別途 collaboSpaceオプションのお申し込みが必要です。  
collaboSpace画面でも内部チャットメッセージの確認・送信が可能です。

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 New!
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 New!
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 New!
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正



## ユーザー・サマリー「同時対応件数(時間平均・時間内最大数)」の算出仕様を見直しました。

より詳細な数値を把握できるよう、画面/CSV項目の見直しを行いました。

1. 対象画面：mobiAdmin > データ・統計管理 > ダッシュボード > ユーザー・サマリー > 期間内集計サマリー

追加	削除	画面項目	項目説明
●		同時対応件数 CNC / 0件包含	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーが同時に対応していたルーム数の平均と最大</li> <li>ユーザーがログインしているとき、5分毎に同時対応件数をチェックして最大と平均を算出</li> <li>対応件数が0件だった時間も、平均件数の計算に利用する</li> </ul>
●		同時対応件数 CNC / 0件除外	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーが同時に対応していたルーム数の平均と最大</li> <li>ユーザーがログインしているとき、5分毎に同時対応件数をチェックして最大と平均を算出</li> <li>対応件数が0件だった時間は、平均件数の計算に利用しない</li> </ul>
	●	同時対応件数 CNC	-

※CNC ⇒ Chat Concurrency

2. 対象画面：mobiAdmin > mobiAdmin > データ・統計管理 > ダッシュボード > ユーザー・サマリー > ユーザー別期間内集計サマリー (平均/総合計)

追加	削除	画面項目	項目説明
●		同時対応件数 / 0件包含 (平均)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1と同じ(平均値)</li> </ul>
●		同時対応件数 / 0件包含 (最大)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1と同じ(最大値)</li> </ul>
●		同時対応件数 / 0件除外 (平均)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1と同じ(平均値)</li> </ul>
●		同時対応件数 / 0件除外 (最大)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1と同じ(最大値)</li> </ul>
	●	同時対応件数(最大)	-
	●	平均対応件数/時間(CPH)(平均)	-

※CPH ⇒ Chat Per Hour

3. 対象CSV：mobiAdmin > データ・統計管理 > ダッシュボード > ユーザー・サマリー > ユーザー別期間内集計サマリー (平均/総合計) > CSV > dashboard\_userSummary.csv

追加	削除	CSV項目	項目説明
●		同時対応件数 / 0件包含 (平均)	・ 1と同じ (平均値)
●		同時対応件数 / 0件包含 (最大)	・ 1と同じ (最大値)
●		同時対応件数 / 0件除外 (平均)	・ 1と同じ (平均値)
●		同時対応件数 / 0件除外 (最大)	・ 1と同じ (最大値)
	●	同時対応件数(平均)	-
	●	同時対応件数(最大)	-
	●	平均対応件数/時間(CPH)(平均)	-

【オペレーターの同時対応件数の考え方】 (例) 0件包含パターン、ステータス設定=OFF

	9:00	9:05	9:10	9:15	9:20	9:25	9:30	9:35	9:40	9:45	9:50	9:55
Ope1	0	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	0
Ope2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Ope3	ログインしていない				0	1	1	1	ログインしていない			

- ドメイン全体の「同時対応 最大件数」はOpe1の「3」となる
- ドメイン全体の「同時対応 平均件数」は「0.571」となる

計算ロジック：21ルーム (=16+2+3：全オペレーターの対応ルーム数合計)  
÷ 28ポイント (=12+12+4：全オペレーターの計算ポイント合計)



#### Ope1

Ope1 がこの日にログインしていたタイミングは■で表す 12回のポイントである  
この 12回のポイントの中で担当していたルームの合計は 16  
■で表す12回 で割って、 $16 \div 12 = 1.333$  (小数点第4位切り捨て)  
Ope1のこの日の同時対応件数は、**最大3、平均1.333**となる



#### Ope2

Ope2 がこの日にログインしていたタイミングは■で表す 12回のポイントである  
この 12回のポイントの中で担当していたルームの合計は 2  
■で表す 12回 で割って、 $2 \div 12 = 0.166$  (小数点第4位切り捨て)  
Ope2のこの日の同時対応件数は、**最大1、平均0.166**となる



#### Ope3

Ope3 がこの日にログインしていたタイミングは■で表す 4回のポイントである  
この 4回のポイントの中で担当していたルームの合計は 3  
■で表す 4回 で割って、 $3 \div 4 = 0.75$   
Ope3のこの日の同時対応件数は、**最大1、平均0.75**となる

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 New!
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 New!
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 New!
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

## 過去の「拡張ルームタグ(tag31～tag60)」の情報を自動削除する機能を追加しました。

MOBI BOTや外部システムから連携・設定し、不要となった拡張ルームタグ情報を時限削除する仕組みです。

対象画面：mobiAdmin > ドメイン設定管理 > ドメイン設定 > ドメイン設定

古い拡張ルームタグの削除

number  
30

n日以前に完了したルームのルームタグが1日1回削除されます。削除しない場合は0を指定します。(最大2,000日)

(例) 30(日)と設定した場合

本日(削除処理実施日時)より30日以前に完了しているルームの拡張ルームタグをすべて削除

オペレーター：チャット画面

ルーム情報変更	
tag31	abcde
tag32	12345

外部システム連携

room.tag31: abcde  
room.tag32: 12345

拡張ルーム  
タグ設定

mobiAdmin > ルーム詳細情報

ルーム情報	
ルームID	xxxxxxxxxx
ルーム名	xxxxxxxxxx
完了日時	2022/09/30 15:10:10

  

拡張ルームタグ	
tag31	abcde
tag32	12345

2022/10/31  
削除処理

ルーム情報	
ルームID	xxxxxxxxxx
ルーム名	xxxxxxxxxx
完了日時	2022/09/30 15:10:10

  

拡張ルームタグ	
tag31	
tag32	

※ 自動削除機能を利用しない場合は「0(日)」を設定してください。

※ 設定された日数以前に完了しているルームが、拡張ルームタグの削除対象ルームとなります。

※ 特定の拡張ルームタグを指定しての削除はできません。全ての拡張ルームタグ情報が削除対象となります。

※ 拡張ルームタグ情報の削除は物理削除となります。途中で設定日数を変更した場合を含め、一度削除されたデータの復元はできかねますのでご注意ください。

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 New!
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 New!
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 New!
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

## ルーム情報 (画面・CSV) で「平均保留時間」を確認できるようになりました。

ルームの保留オペレーションに関する項目を見直しました。

1. 対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索/完了ルーム検索/あいま検索 > ルーム詳細情報  
mobiAdmin > コミュニケーション情報管理 > ルーム管理 > ルーム詳細情報

追加	削除	画面項目	項目説明
●		平均保留時間(秒)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ルーム対応中の合計保留時間(秒) ÷ ルーム対応中の保留回数</li> <li>小数点第4位切り捨て</li> </ul>

2. 対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > あいま検索 (検索条件)

追加	削除	画面項目	項目説明
	●	保留開始時刻	-
	●	保留終了時刻	-

3. 対象CSV：mobiAdmin > データ・統計管理 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter\_data.csv  
mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索/完了ルーム検索/あいま検索 > ルーム詳細情報 > callcenter\_data\_ルームID.csv  
mobiAdmin > コミュニケーション情報管理 > ルーム管理 > ルーム詳細情報 > callcenter\_data\_ルームID.csv

追加	削除	CSV項目	項目説明
●		平均保留時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>1と同じ</li> </ul>
	●	保留開始日時[room.tags.19]	-
	●	保留終了日時[room.tags.28]	-

※ ルームタグ「tag19：最後に保留を開始した時刻(unixtime)」「tag28：最後に保留を終了した時刻(unixtime)」は廃止となります。

# リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 個人情報送信制御：Web小窓での送信制御機能 New!
- 2 [新機能] 感情分析管理：閾値超過時のアラート機能 New!
- 3 [新機能] collaboSpace：内部チャット機能 New!
- 4 [仕様変更] ダッシュボード：サマリー項目「同時対応件数」の改善
- 5 [機能拡張] 拡張ルームタグ：ルームタグ情報の時限削除機能
- 6 [機能拡張] ルーム詳細情報：項目「平均保留時間」の追加
- 7 その他の新機能、改善、軽微な不具合修正

## [機能拡張] オペレーター画面/collaboSpace：通知サウンドを5パターン→10パターンへ拡張

新規問い合わせ発生時や新着メッセージ受信時などの通知設定で利用できるサウンドを10パターンへ拡張しました。

オペレーター画面>個人設定、collaboSpace>個人設定にて設定が可能です。

## [機能拡張] 管理画面：Web小窓設定\_メッセージ入力欄の行数 (1~4行) 設定機能を追加

対象画面：mobiAdmin>コールセンター管理>Web小窓設定>メッセージUI設定

ウィジェットタイプ：小窓タイプ、埋め込みタイプ

Web小窓のメッセージ入力欄のデフォルト行数を、1~4行で設定できるようになりました。

## [機能拡張] 管理画面：Web小窓設定\_同一送信日時のメッセージのタイムスタンプまとめて表示する機能を追加

対象画面：mobiAdmin>コールセンター管理>Web小窓設定>メッセージUI設定

ウィジェットタイプ：小窓タイプ

同一送信日時のメッセージが複数ある場合、最新のメッセージにのみタイムスタンプを表示し、より多くのメッセージを表示できるようになりました。

## [機能拡張] 管理画面：外部連携\_LINE WORKS API 2.0に対応

対象画面：mobiAdmin>ドメイン設定管理>SNS>LINE Works

LINE WORKS API 1.0は、2023年4月30日をもって利用不可となりますのでご注意ください。

## [機能拡張] 管理画面：複数ファイルの一括削除機能を追加

対象画面：mobiAdmin>コミュニケーション情報管理>ファイル管理

## [仕様変更] オペレーター画面：過去の問い合わせ一覧タブに表示する日付を「ルーム作成日」に変更

(変更前) ルーム完了日



## [仕様変更] 管理画面：Web小窓設定\_初期化した際の初期値を変更

対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > Web小窓設定

カテゴリ	設定項目	初期値（変更前）	初期値（変更後）
オプション設定	ファイルアップロード許可	無効	有効
	位置情報送信許可	無効	有効
	アイコンを表示する	無効	有効
	ポップアップで開くリンクを非表示	無効	有効
	問い合わせ終了時にルームを終了する	無効	有効
文言設定	エラー文言 利用不可エラー	利用不可	申し訳ございません。ただいま一時的な問題により、ご利用いただけません。

## [仕様変更] 管理画面：拡張ルームタグ一覧画面に「タイプ」「無効化」「必須項目」を追加

対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ルームタグ

## [仕様変更] 管理画面：拡張ゲスト属性一覧画面に「タイプ」を追加

対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ゲスト属性

## [仕様変更] 管理画面：ルーム一覧の並び順を「開始日時の降順」に変更

対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索 / 完了ルーム検索 / あいまい検索

mobiAdmin > コールセンター管理 > ゲストユーザー管理 > 検索結果の「詳細」 > ユーザー詳細情報 > 完了案件

※ユーザー詳細画面は、ルーム詳細情報などゲストユーザー名が表示される各画面から遷移可能

(変更前) 開始日時の昇順

## [仕様変更] オペレーター画面/管理画面：ルーム情報の項目「リファラ」の出力文字数を100文字→2,000文字へ拡張

対象画面：オペレーター画面 > 問い合わせルーム > ルーム情報

mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索/完了ルーム検索/あいまい検索 > ルーム詳細情報

mobiAdmin > コミュニケーション情報管理 > ルーム管理 > ルーム詳細情報

画面項目
リファラ

※オペレーター画面では、画面サイズによって表示文字数が制限されます。

## [仕様変更] 管理画面：ルーム情報CSVの項目「リファラ」の出力文字数を100文字→2,000文字へ拡張

対象CSV：mobiAdmin > データ・統計管理 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter\_data.csv

mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索/完了ルーム検索/あいまい検索 > ルーム詳細情報 > callcenter\_data\_ルームID.csv

mobiAdmin > コミュニケーション情報管理 > ルーム管理 > ルーム詳細情報 > callcenter\_data\_ルームID.csv

CSV項目
リファラー[room.tag21Obj.referer]

対象CSV：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

mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > あいまい検索 > rooms.csv

CSV項目
リファラ (小窓のみ) [room.tag21._]

※ ルームタグ「tag21\_“referer”」：問い合わせ元情報2\_ブラウザから取得できるリファラ情報(web小窓が設置されたページURL)の文字数も拡張されます。

## [仕様変更] 管理画面：外部連携\_AppleBusinessChat連携終了に伴うCSV関連項目の削除

対象CSV：mobiAdmin > データ・統計管理 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter\_data.csv

mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索/完了ルーム検索/あいまい検索 > ルーム詳細情報 > callcenter\_data\_ルームID.csv

CSV項目			
デバイスエージェント[room.tag21Obj.deviceAgent]	ケイパビリティ[room.tag21Obj.capabilities]	言語と地域[room.tag21Obj.locale]	グループ[room.tag21Obj.group]

対象CSV：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

mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > あいまい検索 > rooms.csv

CSV項目			
デバイスエージェント (Apple Business Chatのみ) [room.tag21._]	ケイパビリティ (Apple Business Chatのみ) [room.tag21._]	言語と地域 (Apple Business Chatのみ) [room.tag21._]	グループ (Apple Business Chatのみ) [room.tag21._]

## [仕様変更] 管理画面：オペレーターの状態情報からcollaboSpaceのログイン・ログアウト履歴を除去

対象画面：mobiAdmin > データ・統計管理 > オペレーター管理

対象CSV：mobiAdmin > データ・統計管理 > オペレーター管理 > ステータス (日別) > ユーザー別 > ユーザーID\_YYYY-MM-DD.csv

mobiAdmin > データ・統計管理 > オペレーター管理 > ステータス (日別) > 一括 > all\_YYYY-MM-DD.csv

mobiAdmin > データ・統計管理 > オペレーター管理 > ステータス (月別) > ユーザー別 > ユーザーID\_YYYY-MM.csv

mobiAdmin > データ・統計管理 > オペレーター管理 > ステータス (月別) > 一括 > all\_YYYY-MM.csv

日別/月別のステータスグラフの描画対象、およびCSVの出力対象にcollaboSpaceのログイン/ログアウト履歴が含まれていたため、これを除外しました。

## [不具合修正] 管理画面：ドメイン設定\_編集保存時にエラーが発生する不具合を修正

対象画面：mobiAdmin > ドメイン設定管理 > ドメイン設定 > ドメイン設定

編集保存時に「サーバ接続に失敗しました (-1)」エラーが発生し、編集内容が保存されない不具合を修正しました。

## [不具合修正] 管理画面：拡張ゲスト属性\_特定の条件下でCSVに空データが出力される不具合を修正

対象画面：mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ゲスト属性 > ダウンロード (CSV) > extraGuestAttributes.csv

択一選択 & 複数選択で選択肢未登録の場合、CSVに空データとして出力される不具合を修正しました。

# 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](mailto:contact@mobilus.co.jp)



