

MOBI VOICE リリースノート

v2.0.0

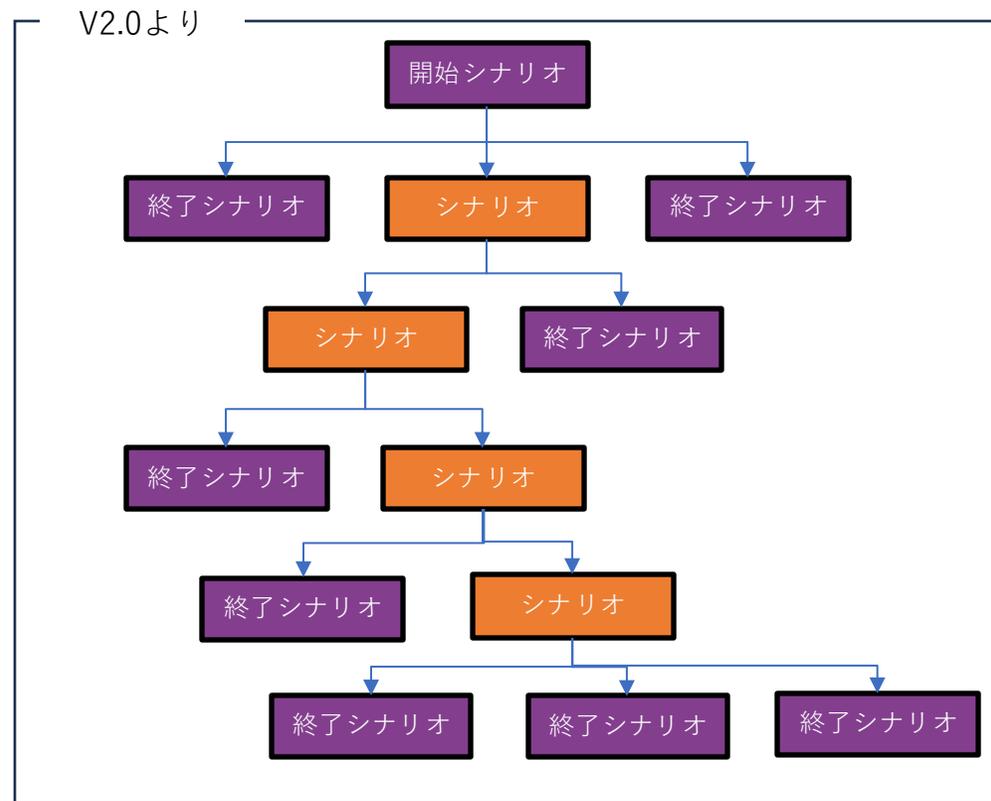
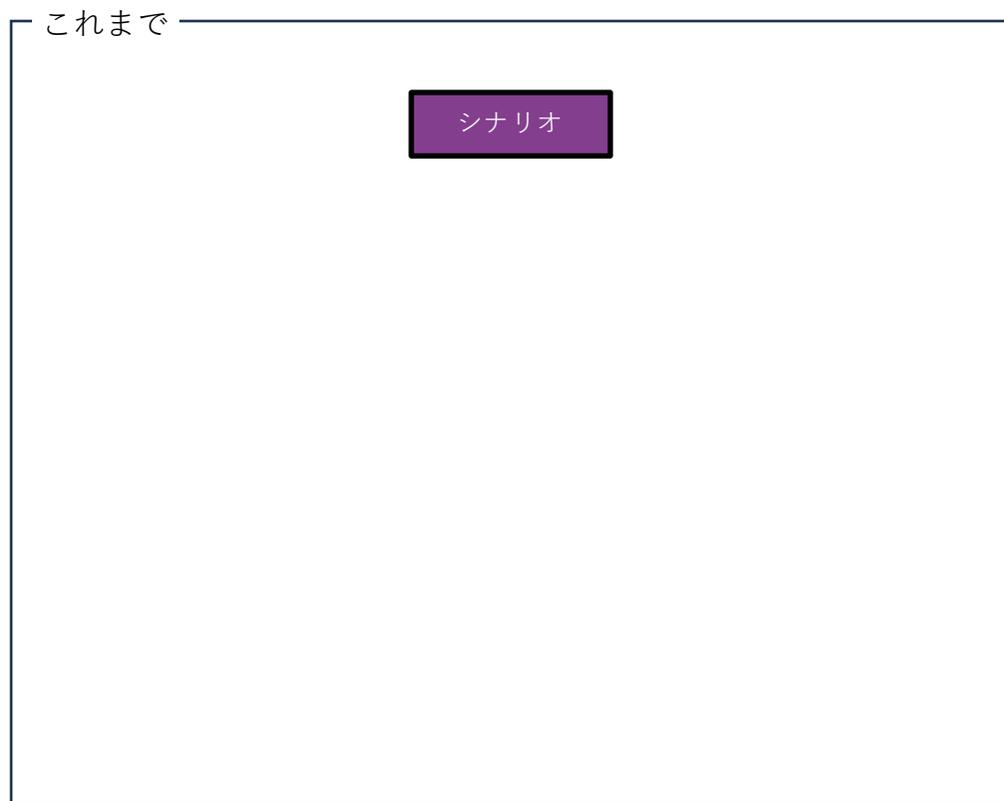
リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] シナリオ：発信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：シナリオ別離脱分析機能の追加
- 3 [新機能] シナリオ：お問い合わせSMS回答機能の追加
- 4 [仕様変更] シナリオ：分岐シナリオ機能の廃止
- 5 [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。

これまでの発信シナリオではシナリオ階層構成が作れませんでした。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。



発信コールフローの通話ログも、発信ログ画面で確認できます。

ログ > 発信ログ一覧 で、「コールフロー名」を入力して検索すると発信コールフローの通話ログのみを抽出できます。

発信ログ一覧 一括ダウンロードファイル作成

発信日時 2024/11/19 00:00 ~ 2024/12/19 23:59

受付番号

シナリオ名 コールフロー名 お問い合わせ対応フロー

タイプ Voice Call Flow

検索を開始

20件 1-4 / 全4件

発信日時/予約日時	タイプ	シナリオ名 / コールフロー名	発信元電話番号	発信数	ステータス	ダウンロード
2024/11/29 00:01:27	Call Flow	お問い合わせ対応フロー	050-0000-0000	1	発信済	ファイル 詳細

発信コールフロー機能の追加に伴い、発信ログCSVに出力項目が追加されます。

発信ログCSVの「SMS本文」(N列)と「電話転送」(O列)の間に共通で出力される「タイプ」の項目を追加しました。また、「回答10」(AI列)と「マイページ追加設問1～」(AJ列)の間に、発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、発信コールフロー専用の項目は出力されません。

列番号	CSV追加項目名
(省略)	
15	タイプ
(省略)	

列番号	CSV追加項目名
37	ガイダンス開始(コールフロー)
38	ガイダンス分岐1~5(コールフロー)
(省略)	
43	終了メッセージ(コールフロー)
44	分岐設問1
45	分岐選択肢1
46	分岐結果1
(省略)	1~5までそれぞれの項目繰り返し
59	コールフロー設問n ※発話された設問分繰り返し出力
60	コールフロー回答n ※回答された設問分繰り返し出力

リリース内容

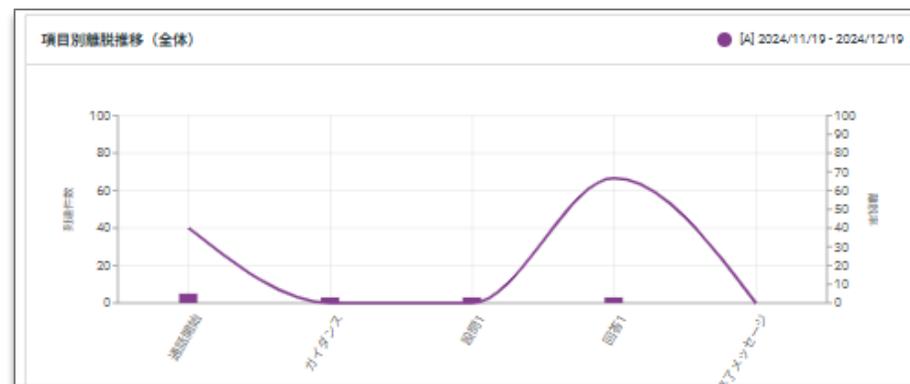
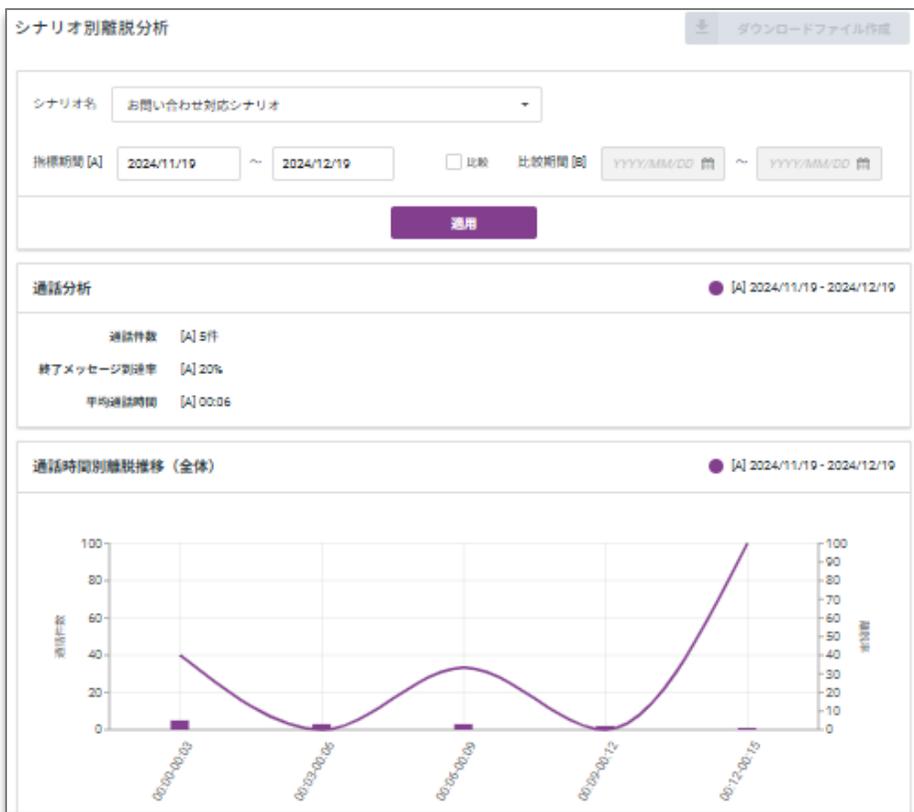
Release contents

- 1 [新機能] シナリオ：発信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：シナリオ別離脱分析機能の追加
- 3 [新機能] シナリオ：お問い合わせSMS回答機能の追加
- 4 [仕様変更] シナリオ：分岐シナリオ機能の廃止
- 5 [その他] 軽微な修正

シナリオの通話状況を元に、通話中ゲストが離脱した項目や時間を分析できるようになりました。

通話の中で、ゲストがどこで離脱したのかを、時間軸のグラフと設定項目軸のグラフで確認できるようになりました。

シナリオ別離脱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が見つかりやすくなります。



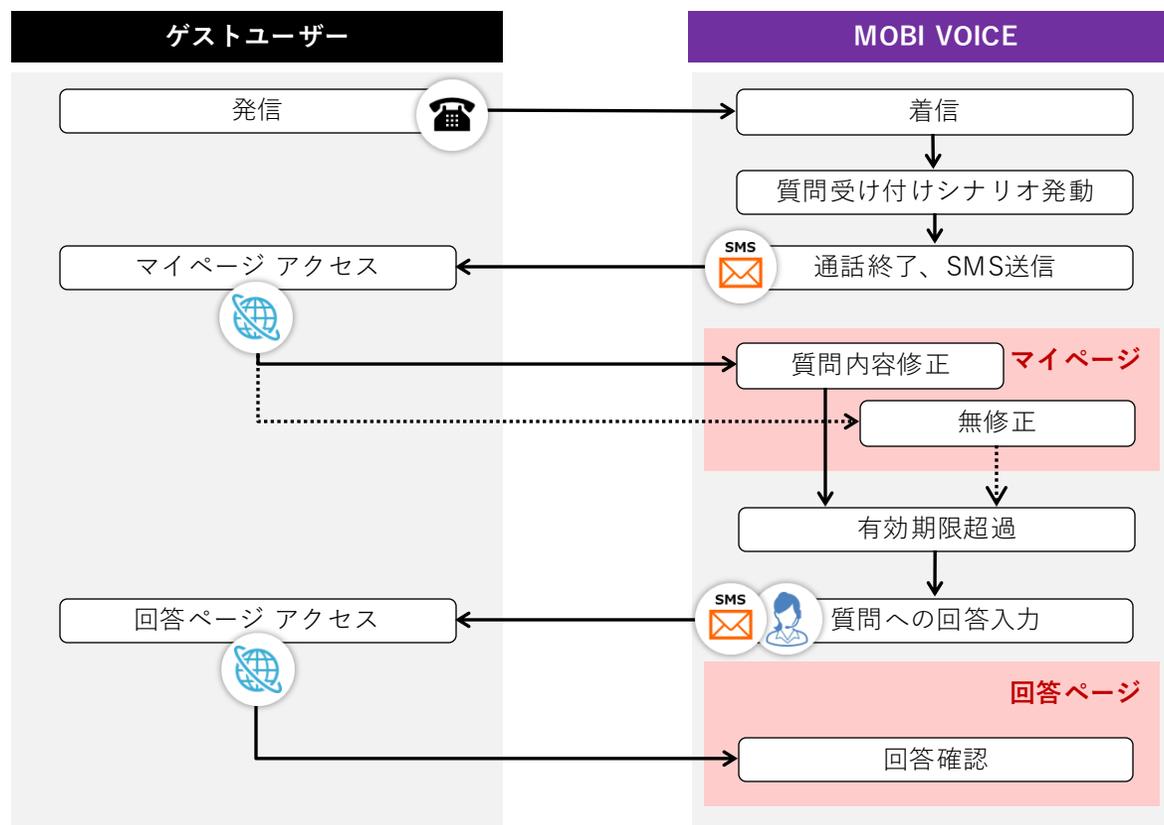
リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] シナリオ：発信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：シナリオ別離脱分析機能の追加
- 3 [新機能] シナリオ：お問い合わせSMS回答機能の追加
- 4 [仕様変更] シナリオ：分岐シナリオ機能の廃止
- 5 [その他] 軽微な修正

ゲストの問い合わせに、回答専用のページを通じて回答を返すことができるようになりました。

シナリオ > 着信シナリオ一覧 > 着信シナリオ編集 の『SMSメッセージ設定』に「問い合わせSMS回答」設定項目を追加しました。
本機能を利用している場合、ログ > 着信ログ一覧 > 着信ログ詳細 からお問い合わせ内容に回答することができるようになります。



リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] シナリオ：発信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：シナリオ別離脱分析機能の追加
- 3 [新機能] シナリオ：お問い合わせSMS回答機能の追加
- 4 [仕様変更] シナリオ：分岐シナリオ機能の廃止
- 5 [その他] 軽微な修正

着信コールフロー機能への移行期間終了に伴い、分岐シナリオ機能を廃止いたします。

本リリース実施日時点（2025/01/28）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削除します。

リリース完了後から分岐シナリオ機能はご利用いただけなくなりますので、必ず事前に着信コールフローの運用に切り替えてください。

着信コールフローの切り替えについて

<https://support.mobilus.co.jp/hc/ja/articles/41231385389977>

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] シナリオ：発信コールフロー機能の追加
- 2 [新機能] 分析：シナリオ別離脱分析機能の追加
- 3 [新機能] シナリオ：お問い合わせSMS回答機能の追加
- 4 [仕様変更] シナリオ：分岐シナリオ機能の廃止
- 5 [その他] 軽微な修正

[仕様変更1] 外部連携用APIのレスポンスフォーマットを改善しました。

メンテナンス性および利用者のカスタマイズ性を考慮し、シナリオ単体とコールフロー利用時のレスポンスフォーマットを統一しました。また、各項目の仕様変更及び項目の整理をしました。従来のレスポンスフォーマットでAPIを利用できる期間は、2025年3月末までとなります。期間を過ぎると従来のフォーマットは利用できなくなりますので、新しいフォーマットへの移行をお願いいたします。新しいフォーマットの詳細はDevelopersのv2項目および、ログ情報の項目をご参照ください。

https://developers.mobilus.me/#/mobivoice/external_api

[仕様変更2] ログ：着信ログCSVに「シナリオ名/コールフロー名」の項目を追加しました。

着信ログCSVの「発信番号」（D列）と「再入電」（E列）の間に「シナリオ名/コールフロー名」の項目を追加しました。着信ログCSV上でどのシナリオ/コールフローのログか特定することができるようになり、ログの分析がしやすくなります。

[機能拡張] シナリオ：発信シナリオへ回答タグ機能を追加しました。

着信シナリオ設定で使うことができる回答タグ機能を発信シナリオでも使えるようになりました。詳細はマニュアルをご参照ください。

<https://mobilus.co.jp/support/manual/v-71>

[機能改善1] ログ：着信ログをコールフローで選択されたシナリオ名で検索できるようになりました。

着信ログの検索項目「分岐シナリオ名」にコールフローで選択されたシナリオ名を入力することで、通話中に選択されたシナリオを通過している着信ログを検索できるようになりました。分岐シナリオの通話ログもこれまで通り検索できます。

[機能改善2] 設定：CSV出力テンプレート作成時の項目追加方法を改善しました。

「ログCSV項目一覧」および「ログCSVに出力する項目」で、shiftキーを押しながら位置の離れた2つの項目をクリックしたとき、項目の一括選択ができるようになりました。

[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

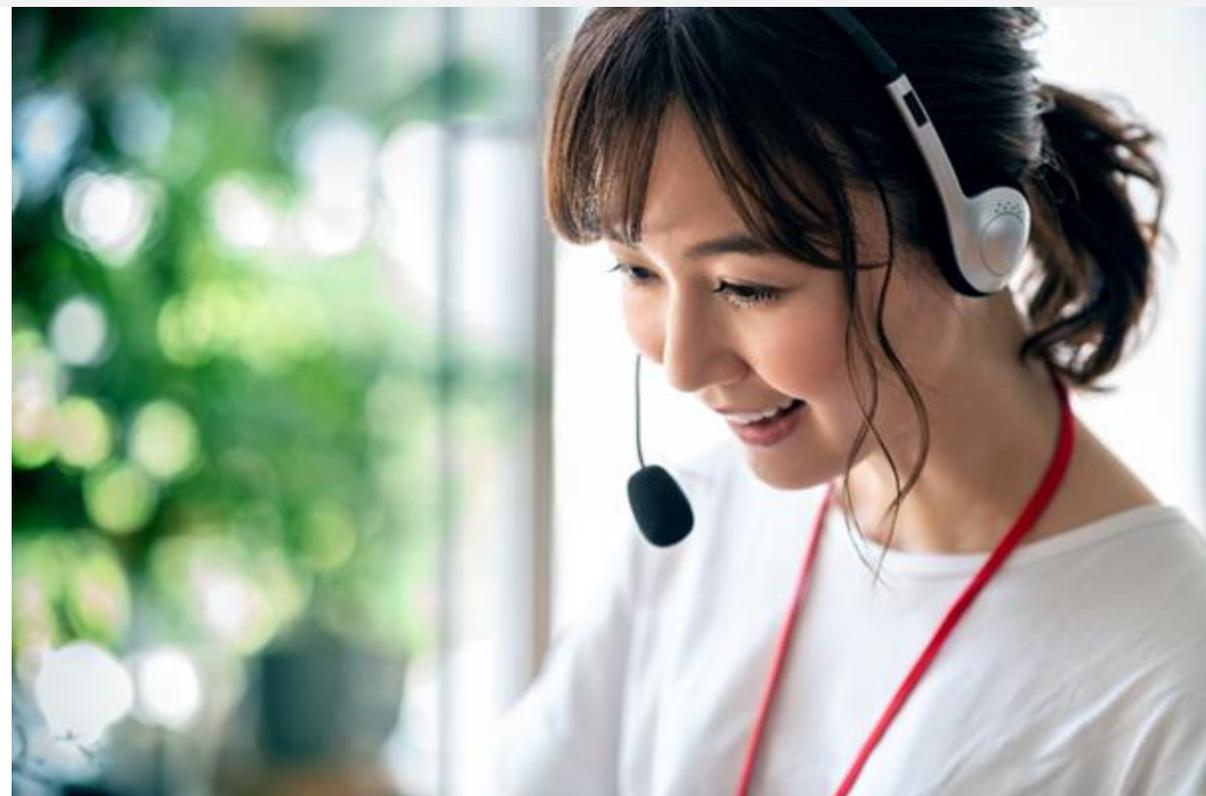
ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



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



contact@mobilus.co.jp



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————