

**CRM Connect** for FastHelp

# CRM Connect for FastHelp

リリースノート

v 1.0.0

**Mobilus**

# リリース内容

Release contents

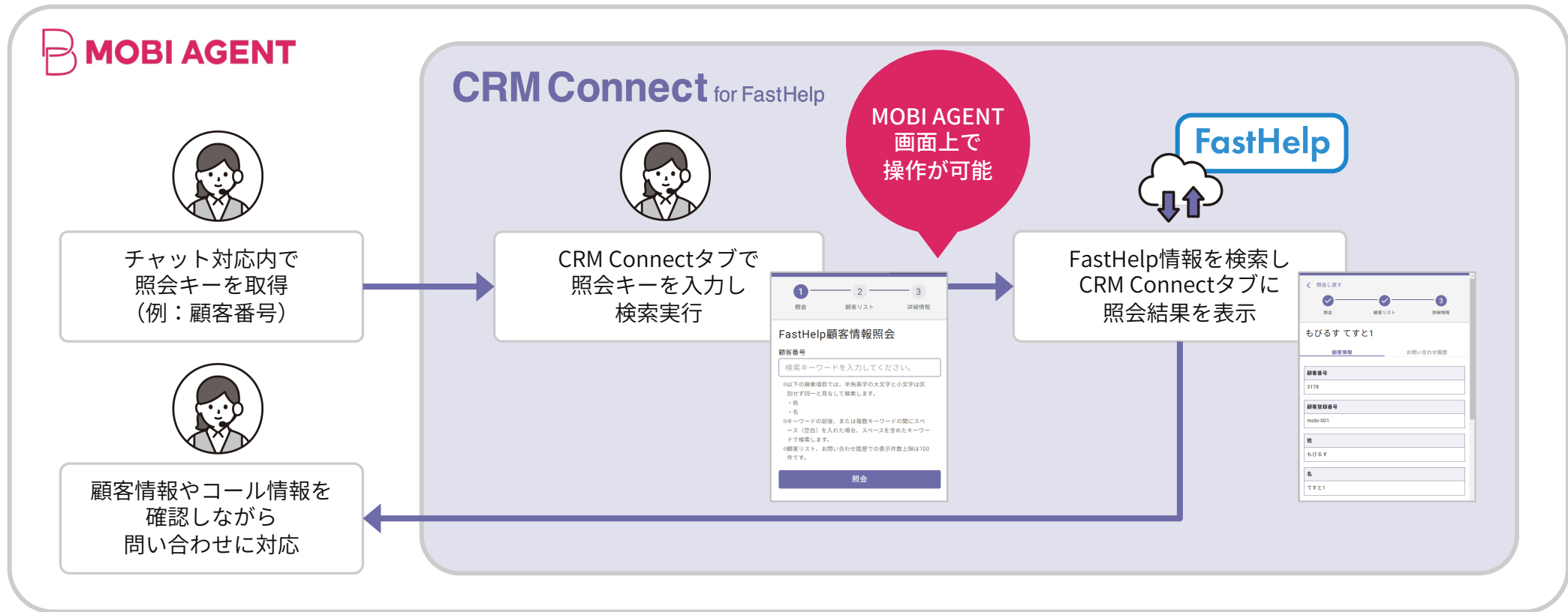
1

FastHelp情報の手動照会機能（MOBI AGENT連携）

2

FastHelp情報の自動照会機能（APIの提供）

MOBI AGENT\*オペレーター画面からCRM Connectを介してFastHelp顧客情報やコール情報を照会できる手動照会機能を提供します。



\* MOBI AGENTサービスでのCRM Connect for FastHelp連携機能のご利用には、別途お申し込みが必要です。弊社営業担当までお問い合わせください。

# リリース内容

Release contents

1

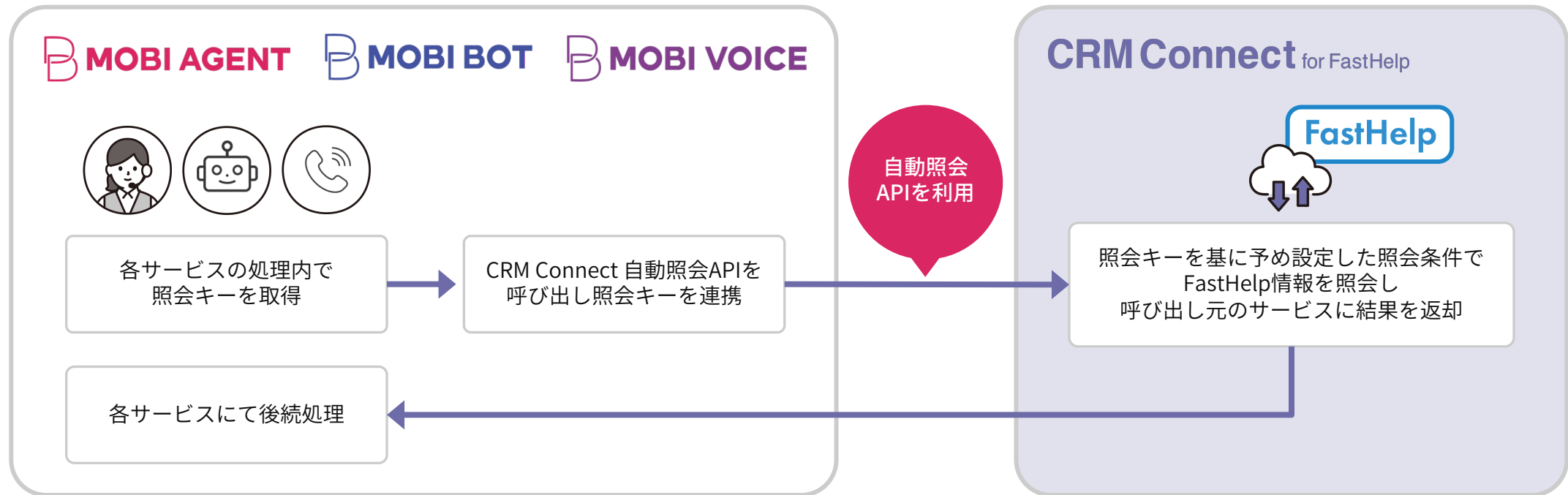
FastHelp情報の手動照会機能（MOBI AGENT連携）

2

FastHelp情報の自動照会機能（APIの提供）

モビシリーズの各サービス\*からCRM Connectを介してFastHelp顧客情報やコール情報を取得できる自動照会API（4種類）を提供します。各APIの概要と利用例は次ページ以降をご参照ください。

※本機能のご利用にはMOBI AGENT / MOBI BOT / MOBI VOICEでの機能実装が必要となるため、実際のご利用開始は各サービス対応時となります。また、各サービスが本APIを利用して提供する機能詳細については各サービスからのご案内をご確認ください。



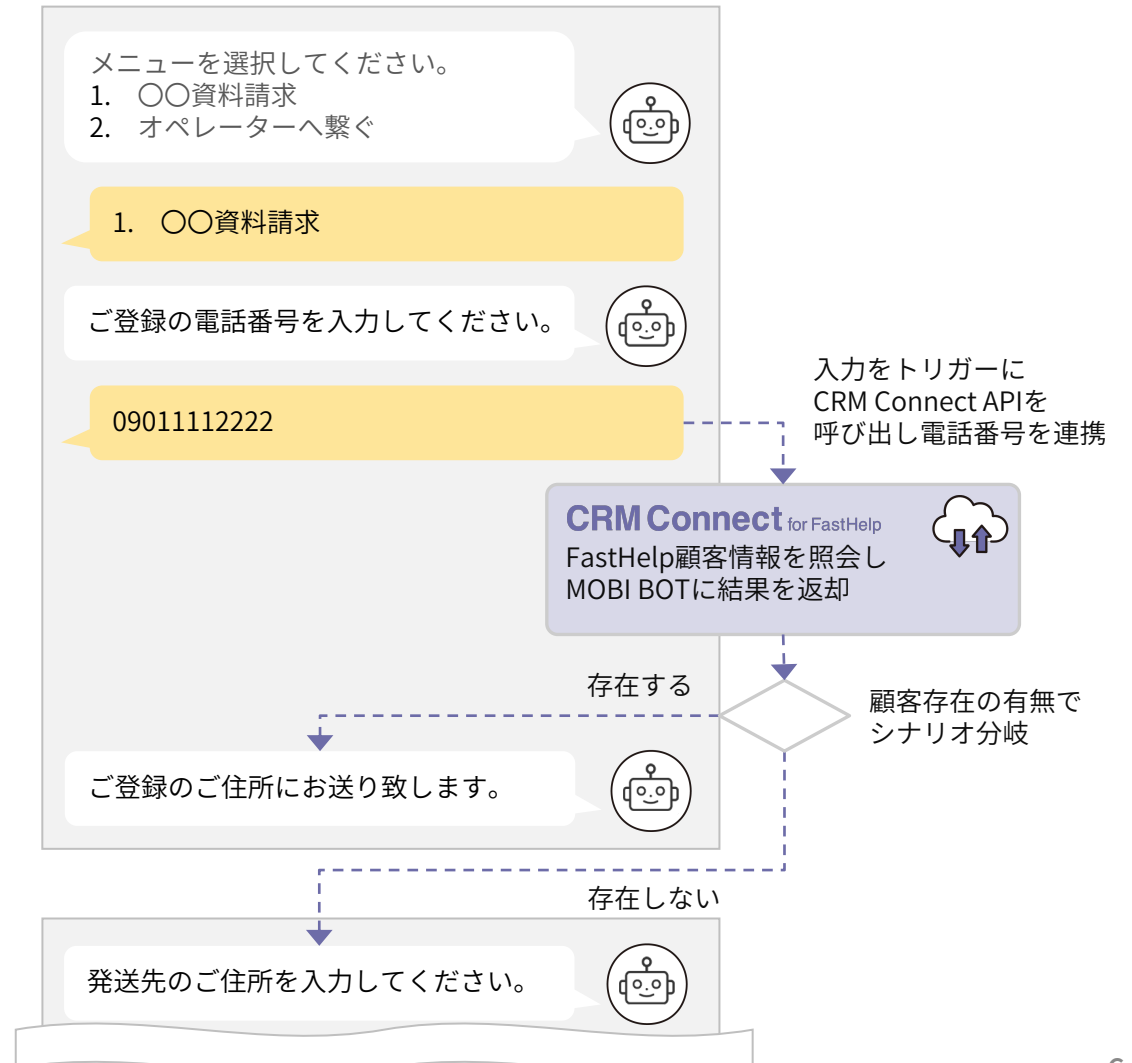
\* モビシリーズ各サービスでのCRM Connect for FastHelp連携機能のご利用には、別途お申し込みが必要です。弊社営業担当までお問い合わせください。

## 1. 顧客存在確認API

概要	照会キー（1つ）でFastHelpの顧客情報を検索し、検索結果の有無＝顧客存在の有無によって [true/false] の真偽値を結果として返却するAPI	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE、Secure Path®（MOBI AGENT/MOBI BOTからのフォーム呼び出しが前提）	
利用例	MOBI BOT	シナリオ内（Secure Path®フォームを含む）で取得した照会キーでFastHelp顧客存在確認をおこない、結果に応じてシナリオを分岐させる
	MOBI VOICE	シナリオ内で取得した照会キーでFastHelp顧客存在確認をおこない、結果に応じてシナリオを分岐させる

## MOBI BOT 利用例

※MOBI BOTでの機能実装が必要になります。

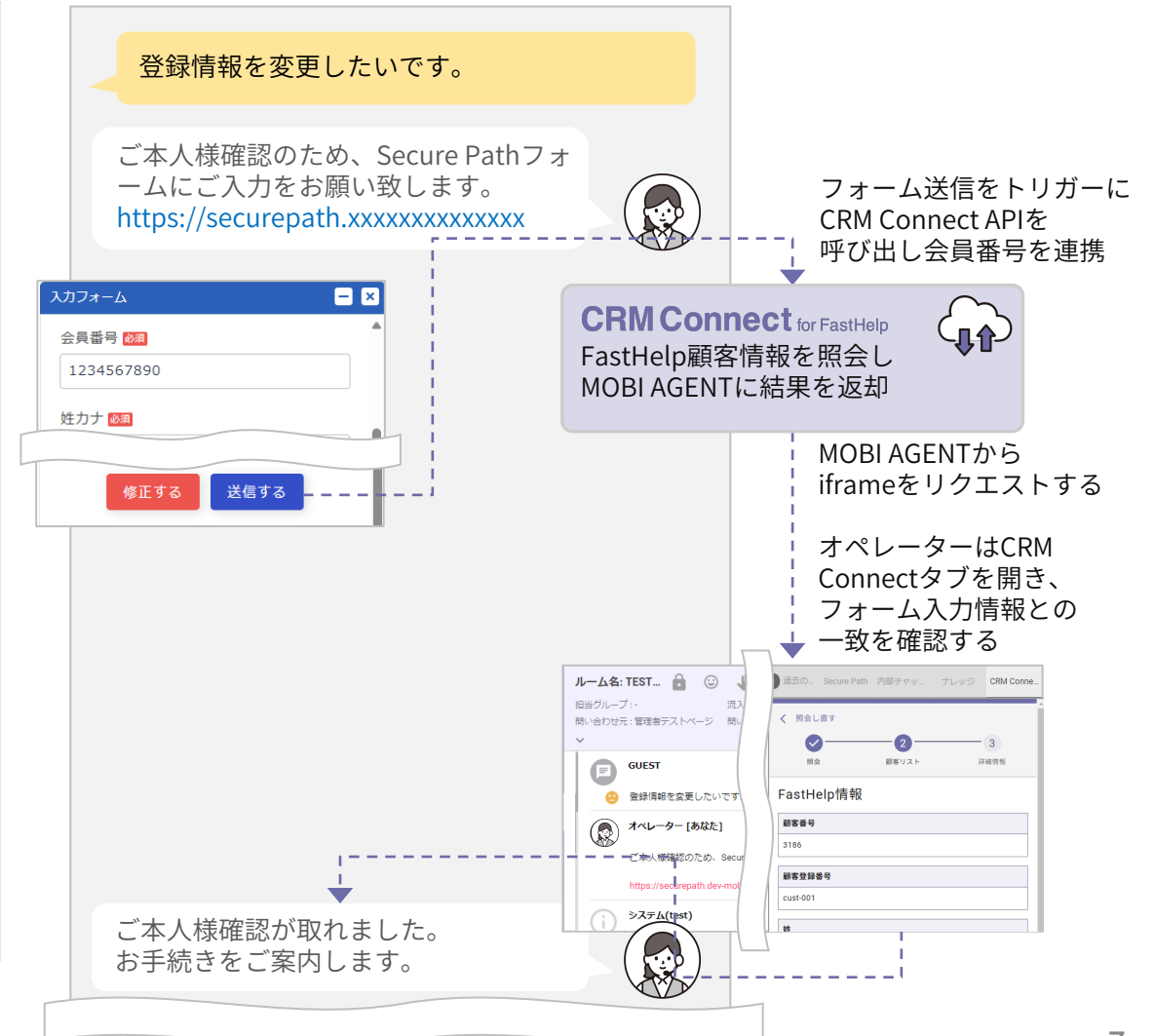


## 2. 顧客情報取得（本人確認情報）API

概要	照会キー（1つ）でFastHelpの顧客情報を検索し、予め設定した最大6項目の値を結果として返却するAPI
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE、Secure Path®（MOBI AGENT/MOBI BOTからのフォーム呼び出しが前提）
利用例	<p>MOBI AGENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてFastHelp顧客情報を自動取得し、オペレーター画面「CRM Connect」タブ内に取引先リストを表示する</li> <li>・ オペレーターが案内したSecure Path®フォームに入力された情報を照会キーにしてFastHelp顧客情報を自動取得し、オペレーター画面「CRM Connect」タブ内に取引先リストを表示する</li> </ul> <p>※MOBI AGENTでの本API利用は、オペレーター画面「CRM Connect」タブでの取引先リスト画面表示、およびオペレーターによる本人確認・顧客特定フローを前提とする</p>
	<p>MOBI BOT</p> <p>シナリオ内（Secure Path®フォームを含む）で取得した照会キーでFastHelp顧客情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する</p>

### MOBI AGENT 利用例（Secure Path フォーム経由）

※MOBI AGENTでの機能実装が必要になります。

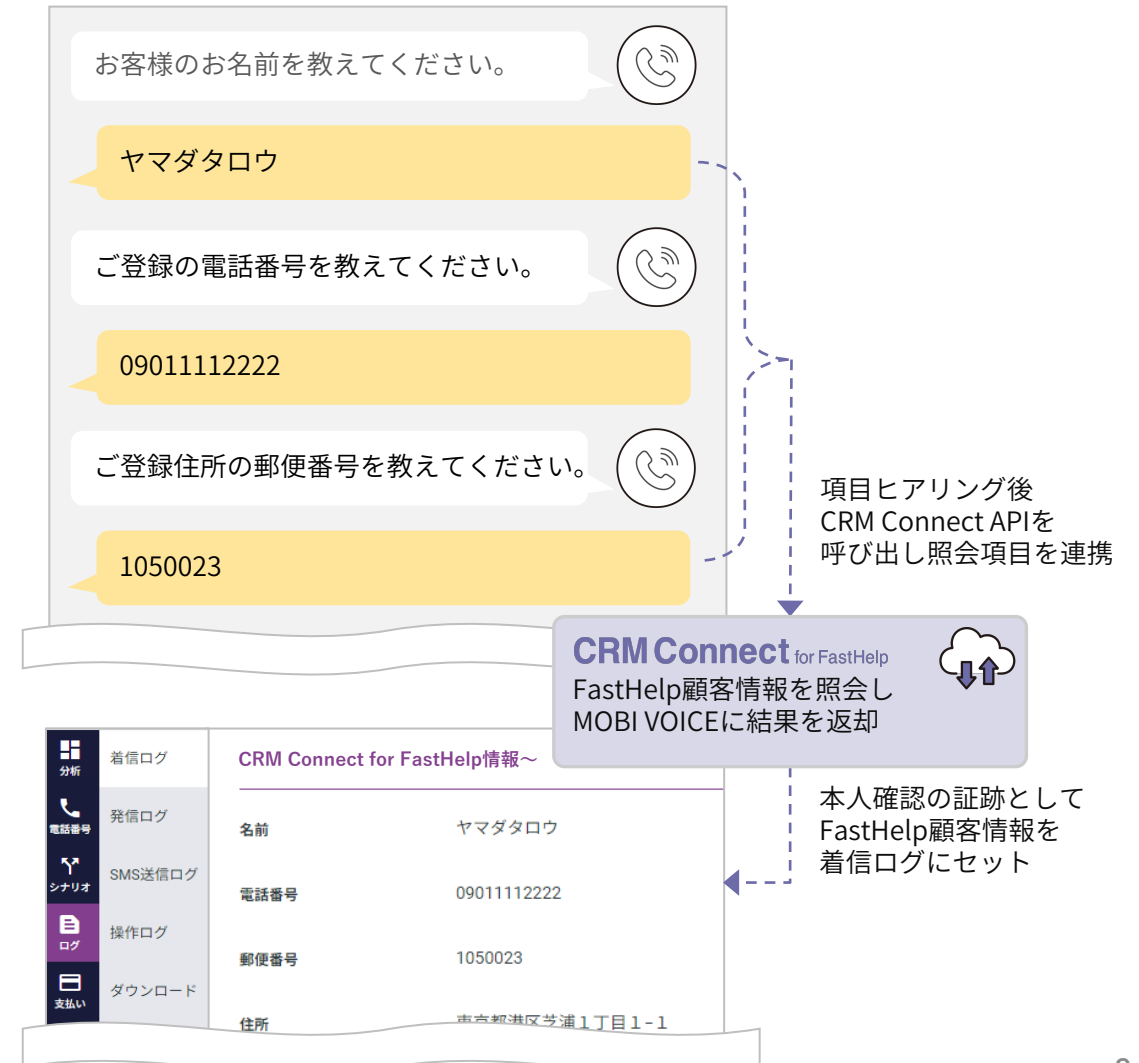


### 3. 顧客情報取得（詳細情報）API

概要	照会キー（最大5つ）でFastHelpの顧客情報を検索し、予め設定した項目の値を結果として返却するAPI	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE	
利用例	MOBI AGENT	ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてFastHelp顧客情報を自動取得し、MBAのルーム補足情報（拡張ルームタグ）やゲスト補足情報（拡張ゲスト属性）にセットする
	MOBI BOT	シナリオ内で取得した照会キーでFastHelp顧客情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する
	MOBI VOICE	同上

#### MOBI VOICE 利用例

※MOBI VOICEでの機能実装が必要になります。



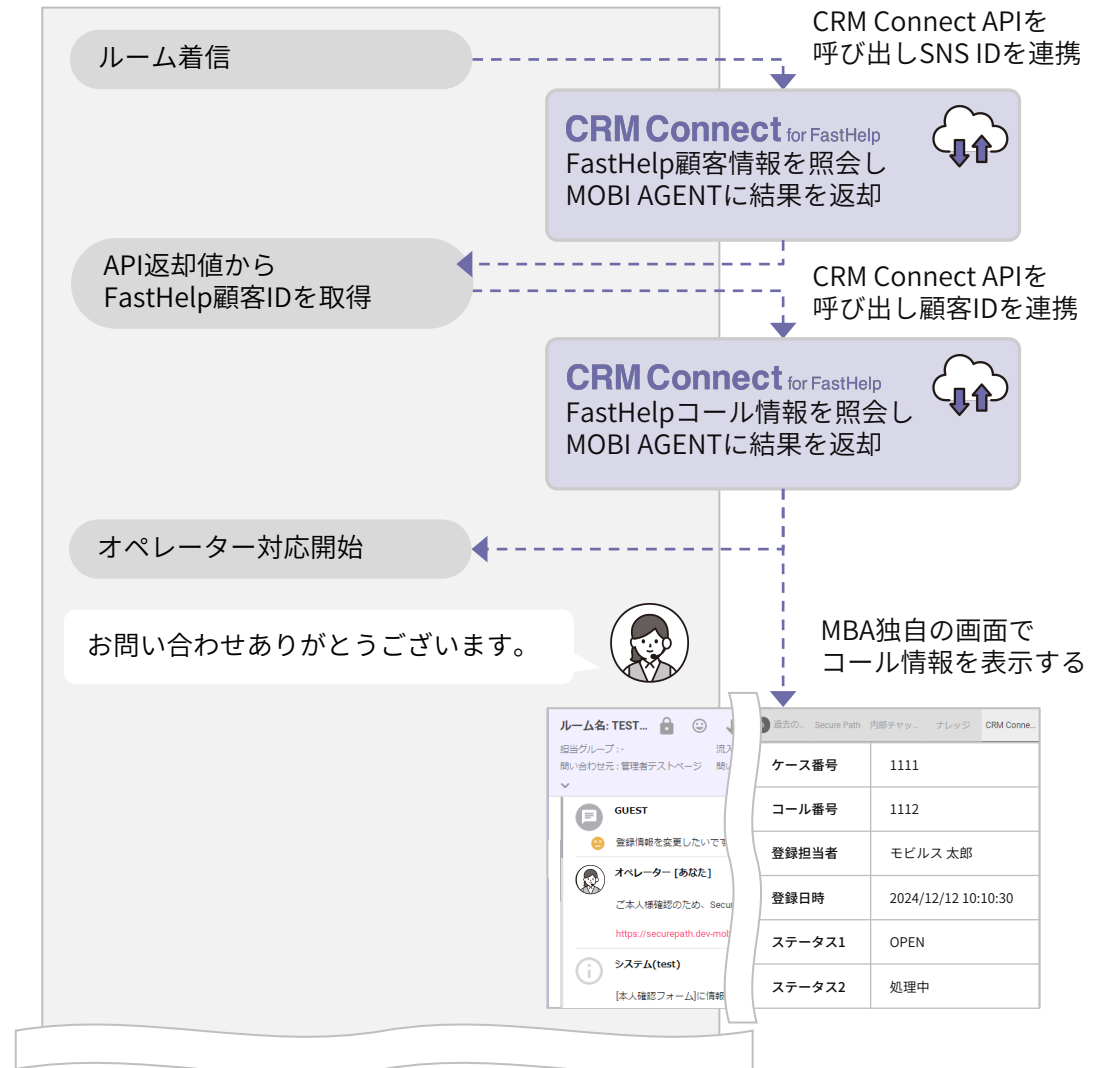


## 4. 顧客コール情報取得API

概要	顧客特定キーでFastHelpのコール情報を検索し、予め設定した項目の値を結果として返却するAPI  ※顧客に紐づくコール情報を取得するAPIのため、予め顧客特定キーを把握している必要がある（顧客情報取得APIとのセット利用など）	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE	
利用例	MOBI AGENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてFastHelp顧客コール情報を自動取得し、MBAのルーム補足情報（拡張ルームタグ）やゲスト補足情報（拡張ゲスト属性）にセットする</li> <li>iframeではないMBA独自の画面でコール情報を表示する</li> </ul>
	MOBI BOT	シナリオ内で取得した照会キーでFastHelpコール情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する
	MOBI VOICE	同上

## MOBI AGENT 利用例

※MOBI AGENTでの機能実装が必要になります。



自動照会APIの利用状況をモニタリングできる機能です。

対象年月毎・API毎のリクエスト回数をご確認いただけます。

Secure Path®経由でもご利用いただける顧客存在確認API、顧客情報取得（本人確認情報）APIについては、Secure Path®経由でのリクエスト回数を区別してカウントします。

API利用状況モニタリング

対象年月 必須  
 2025 年 02 月

API名  
 すべて

検索

20件 1-6 / 全6件

最初 < 1 > 最後

ダウンロード

API名	リクエスト回数
顧客コール情報取得	16
顧客存在確認	42
顧客存在確認 Secure Path経由	10
顧客情報取得（本人確認情報）	21
顧客情報取得（本人確認情報） Secure Path経由	3
顧客情報取得（詳細情報）	8

CSV形式での  
ダウンロード  
も可能



	A	B
1	API名	リクエスト回数
2	顧客コール情報取得	123
3	顧客存在確認	50
4	顧客存在確認 Secure Path経由	101
5	顧客情報取得（本人確認情報）	80
6	顧客情報取得（本人確認情報） Secure Path経由	210
7	顧客情報取得（詳細情報）	240

# 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)



**MOBILUS**

CX-Branding Tech. —————