

LINEチャット機能 マニュアル

2. 事前準備

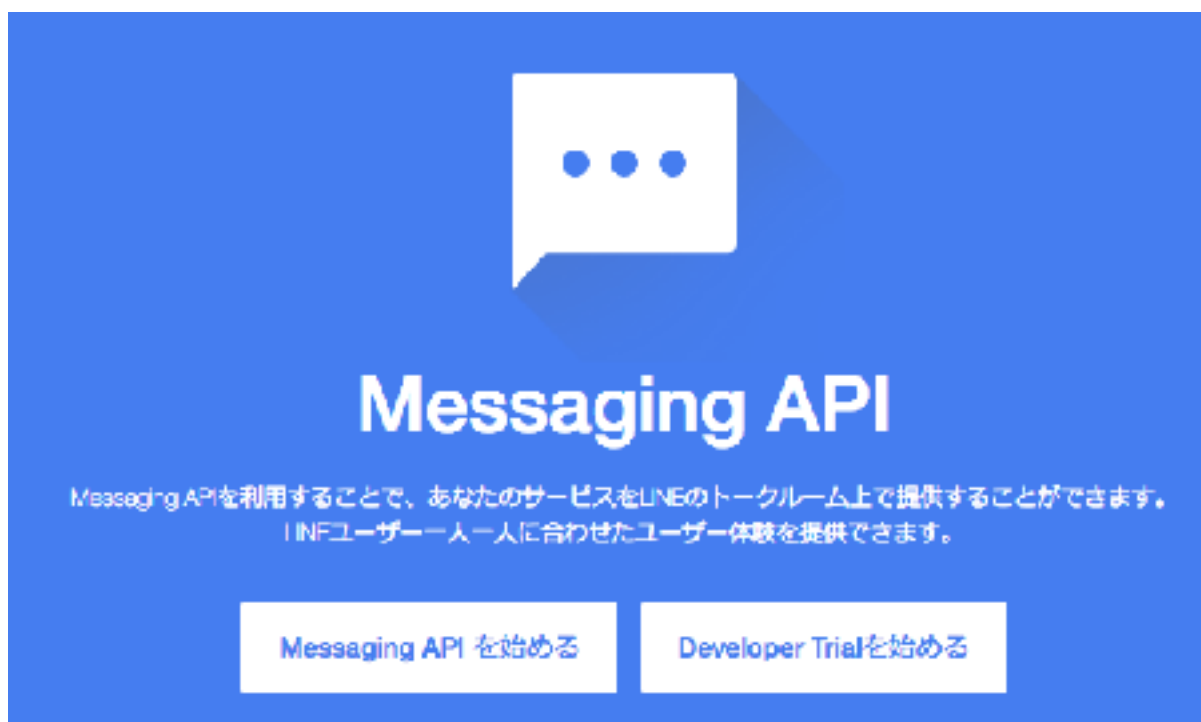
この機能を使うためには、
事前にLINEビジネスアカウントの登録が必要です。

この章ではアカウントの登録から動作確認までを説明していきます。

▼ LINEビジネスアカウントの登録

1. LINEアカウントをお持ちでない方は、まずスマートフォンからLINEアプリをインストールしてあらかじめアカウントを作成しておきます。
2. 下記URLにアクセスし、自分のLINEのIDでログインします。

<https://business.line.me/ja/services/bot>



3. お持ちのLINEアカウントでログイン後、画面左下の
[Messaging APIを始める]をクリックし、必要な情報を入力します。

LINE BUSINESS CENTER

Globe tauchiya > Messaging API

Globe tauchiya

ビジネスアカウントのアイコン、アカウント名を設定してください。
アイコン画像は最大640x640ピクセルの正方形にしてください。

業種 + 必須

通信・情報・メディア = 特種サービス

[LINE利用規約](#)
[LINE利用規約 | Messaging API 利用規約](#)
上記を同意の上で承認し、読みください。

キャンセル 確認する

プライバシーポリシー | 利用規約 | ヘルプ 日本語

© LINE Corporation

4. アカウント名の入力と業種の選択が完了したら
「確認する」を押して、以降は画面の指示に従い
ビジネスアカウントを作成して下さい。

▼アカウントの設定

1. ビジネスアカウントの登録が完了すると
そのままLINE@Manager画面に進みます。

(進まない場合には、下記URLから
登録したメールアドレスでログインして下さい。

<https://admin-official.line.me>)

LINE@Managerにログインしたらサイドバーの「アカウント設定」
をクリックします。

サイドバーの「アカウント設定」の下に「Bot設定」
の項目が現れるので、「APIを利用する > 確認」
を押してBotアカウントに変更します。

※LINE@など、既に運用している
既存のBusinessアカウントを使用する場合には
注意事項をよく読んで上で、自己責任で変更してください。

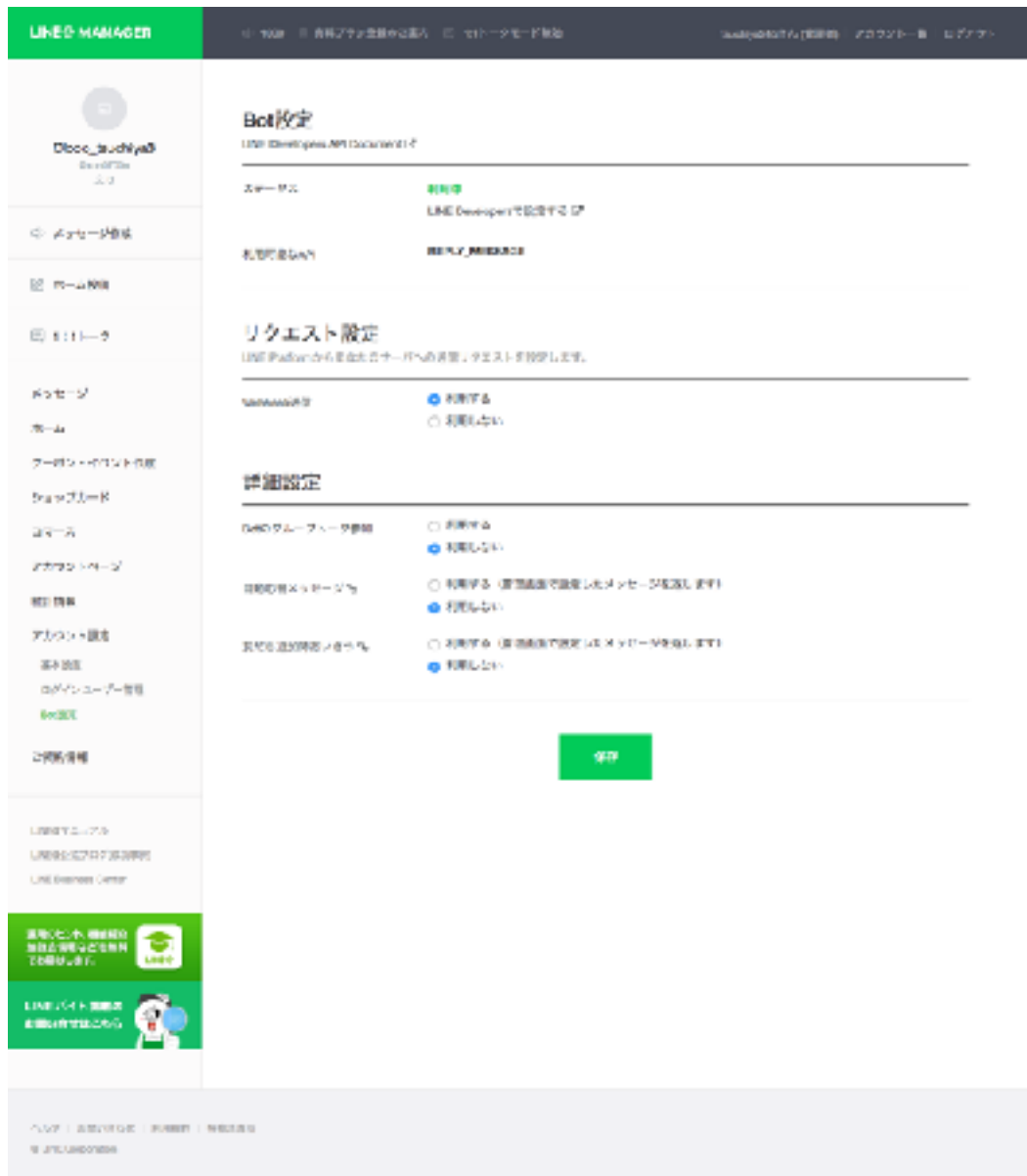
2. 「Bot設定」の各設定項目を下記のように変更して
「保存」ボタンを押して設定を保存して下さい。

Webhook送信 利用する

Botのグループトーク参加 利用しない

自動応答メッセージ 利用しない

友だち追加時あいさつ 利用しない



3.

続けて「Bot設定」の項目「ステータス」にある
「LINE Developersで設定する」をクリックします。

4. 直接「Basic Information」の画面へとジャンプするので一番右下のEditボタンを押し編集画面にします。

Webhook URL

Channel Access Token Long term token which is displayed permanently.

ISSUE


EDIT

5. Webhook URL の欄に

「https://cti○○○-demo.cldpbx.com/line」

と入力して「SAVE」ボタンを押します。

※○○○内はサーバーごとの番号を入力して下さい。



Webhook URL

https://cti○○○-demo.cldpbx.com/line
255 characters

SAVE

SAVE

6. Channel Access Token の右にある「ISSUE」ボタンを押して表示される文字列をコピーして、メモ帳などに貼り付けて控えておきます。

7. Channel Secretの「SHOW>OK」を押して表示される文字列も同じようにコピーして、メモ帳などに控えておきます。

▼CTI側の設定

コールセンターシステムにログインしたら

「管理設定 > LINE設定」よりLINE設定画面に移動し

控えておいたChannel SecretとChannel Access Tokenを入力して

「変更を保存」ボタンを押して設定を保存します。

LINE設定

Mode Reply Push

Channel Secret

Channel Access Token

ステータス更新 2017-07-21 11:01:55

変更を保存

以上で設定は完了です。

▼動作確認

1. お持ちのLINEアカウントから作成したビジネスアカウントに友達申請します。
既に友達申請済みの場合には、一度ブロックしてから解除して下さい。
2. コールセンターの「CRM > LINEチャット」から一覧画面に行きます。

3. 全ての検索オプションが未入力になっていることを確認して「検索」ボタンを押します。
4. リストに先ほど友達申請したアカウントが表示されていれば正常に設定が反映されています。

▼ 一覧に表示されていない場合

お手数ですが、まずは以下の操作で

Channel Secret, Channel Access Tokenの設定をご確認下さい。

1. LINE@Managerにログイン
<https://admin-official.line.me/>
2. アカウント一覧から作成したビジネスアカウントをクリックしアカウント管理画面に移動します。
3. サイドバーの「アカウント設定」をクリックします。
4. 再度サイドバーの「Bot設定」をクリックします。
5. 「ステータス」の右にある「LINE Developersで設定する」のリンクをクリックします。
6. Channel SecretとChannel Access Tokenの項目を確認してそれぞれの項目が端から端まで選択されていることを確認してコピーします。
7. 再度CTIのLINE設定のChannel SecretとChannel Access Tokenにそれぞれペーストします。

8. お持ちのLINEアカウントからビジネスアカウントに対してブロック、ブロック解除を行って下さい。
9. CTIの「CRM>LINEチャット」一覧画面で絞込みが全て未入力であることを確認して「検索」ボタンを押して下さい。
10. 以上の操作を行った上で一覧にアカウントが表示されない場合にはお手数ですが直接お問い合わせ下さい。

使い方

▼チャット対応の流れ

1. LINEからビジネスアカウントに友達申請します。（顧客）
2. LINEからビジネスアカウントにメッセージを送信します。（顧客）
3. 一覧にお客様のLINEアカウントが表示されます。（エージェント）

LINEチャット

顧客ID	顧客ID	顧客名	ステータス	対応中エージェント	対応開始日時
------	------	-----	-------	-----------	--------

LINEチャット一覧

4. リスト左のフォルダアイコンをクリックすると、詳細画面が表示され、受信したメッセージがチャット欄に表示されます。（エージェント）

LINEチャット詳細

LINEチャット詳細

表示名

顧客 未読

対応エージェント

ステータス 未読 対応中 完了

From 2017-07-15

To 2017-07-20

ファイルを選択 選択されていません

メッセージ

もしお留守でもよろしいでしょうか? 2017-07-20 04:06

TOP

5. ステータス「対応中」をクリックして対応を開始します。（エージェント）

対応を開始しました

表示名

顧客 未読

対応エージェント 未読

ステータス 未読 対応中 完了

From 2017-07-15

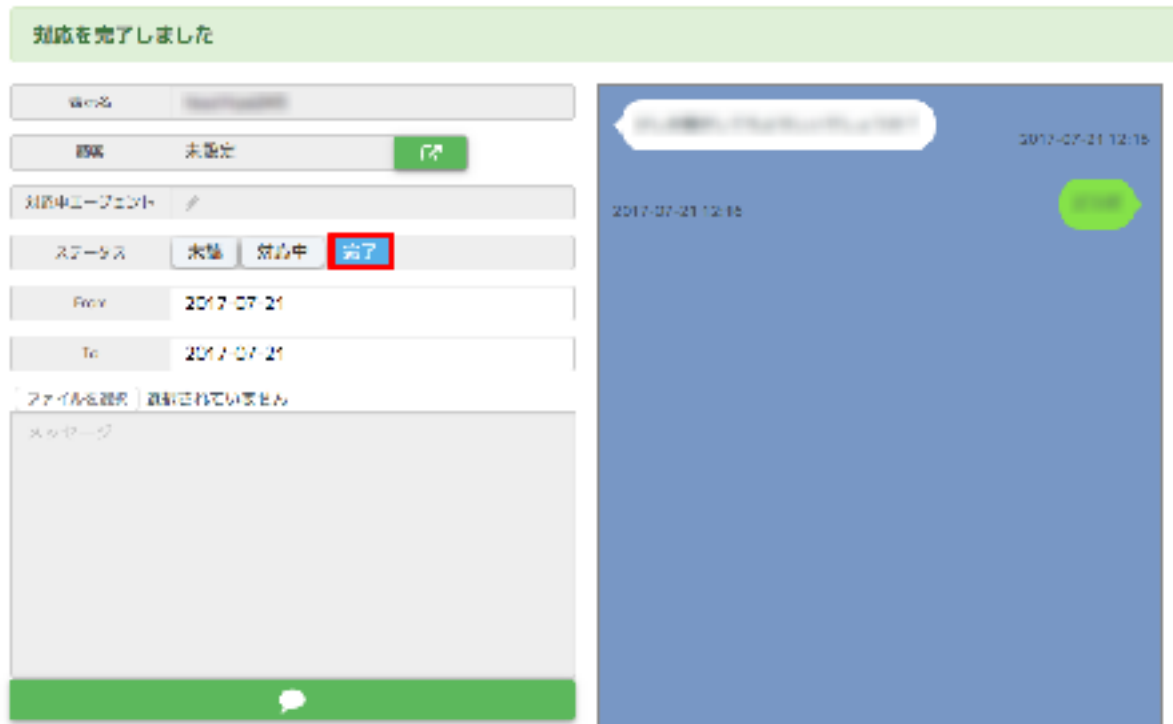
To 2017-07-20

ファイルを選択 選択されていません

メッセージ

もしお留守でもよろしいでしょうか? 2017-07-20 04:06

6. メッセージ欄に入力したメッセージを下のボタンで顧客に送信できるようになります。（エージェント）
7. 対応が完了したら完了ボタンを押して完了状態にします。



以上のように、LINEとコールセンターシステム間でメッセージのやりとりが可能です。

▼画像の送信について

メッセージ入力欄の上にある「ファイルを選択」というボタンから画像を選択してそのまま送信ボタンを押すことでLINEアカウント宛に画像を送信することができます。

▼ステータスについて

ステータスを操作することで、LINEでの顧客の対応状態を簡単に管理することができます。

対応中というボタンを押したエージェントのみメッセージを送信でき、完了ボタンが押されるまで他のエージェントから送信することはできません。

対応状況に応じてこのステータスを操作することで一人の顧客に対して同時に二人のエージェントから返信してしまうといったことを防ぐことができます。

また、ステータスが「完了」になっているものは新規メッセージ受信時に自動で「新規」に変更されます。

▼顧客との関連付け

お客様ごとのLINEアカウントは顧客情報と関連付けすることができます。エージェント側で関連付けする方法と、顧客側で関連付けしてもらう方法の2通りのパターンがあるので、それぞれ解説していきます。

・エージェント側で関連付けする方法

1. LINEチャット詳細画面の「顧客」ボタンを押します。

LINEチャット詳細

TOP

LINEチャット詳細

名前: [不明]

状態: 未設定 **?**

別の中継エージェント: /

ステータス: 未読 読込中 完了

From: 2017/07/27

To: 2017/07/28

ファイルを選択 | 追加されています

メッセージ

2. リストから関連付けたい顧客を選択して実行ボタンを押すと関連付けが完了し、LINE一覧から顧客名や顧客IDで検索できるようになります

顧客

ID: /

名称: /

電話番号: /

Q 検索

1 - 1 of 1

ID	名称
<input type="radio"/>	未設定

顧客一覧

× 戻る **✓ 実行**

・顧客側で関連付けしてもらう場合

1. あらかじめ「顧客管理>詳細」で関連付けたい顧客のLINEパスコードを発行しておく

The screenshot shows a management interface for a LINE Business Account. At the top, there is a search bar. Below it are several buttons: 'タグ' (Tag) with a green arrow icon, 'パスコード登録、更新' (Register/Update Passcode) with a green refresh icon, 'LINEパスコード' (LINE Passcode) with the value '@105-908', 'パスコード有効期限' (Passcode Validity Period), '登録' (Register), and '更新' (Update). At the bottom, there are two main buttons: '変更を保存' (Save Changes) in green and '削除する' (Delete) in red. Below the buttons, there is a link for '変更履歴' (Change History) and a 'TOP' button.

2. 発行したパスコード（@を含む文字列）をお客様のLINEからビジネスアカウント宛に送信する

以上のように顧客情報とLINEアカウントを関連付けることができます。

▼ REPLYモードとPUSHモードの違いについて

LINEビジネスアカウントの契約プランによって

「管理設定>LINE設定」からREPLYモードかPUSHモードを選択します。

初期状態ではどのプランでも対応できるREPLYモードが選択されています。

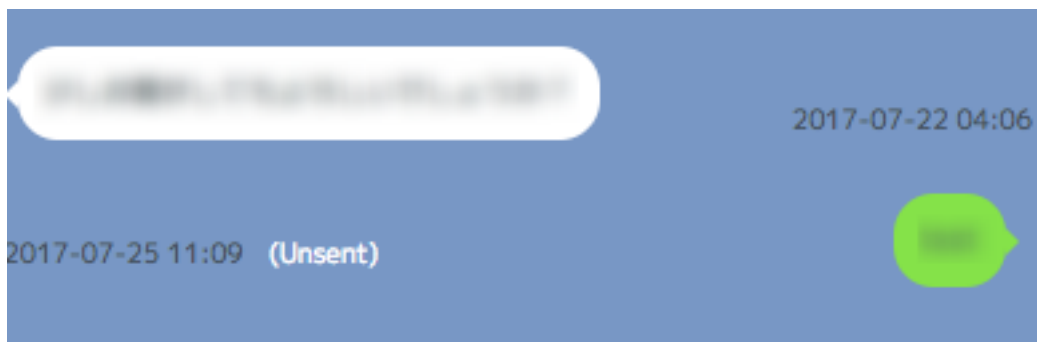
PUSHモードではエージェント、顧客ともに任意のタイミングでチャットできますが

REPLYモードではLINEビジネスアカウントの動作制限によって、エージェント側のチャット送信に下記の制限があります。

- エージェントは、顧客からのメッセージ受信から約30秒以内に1通だけメッセージを返信できる。

この制限により、REPLYモードでは下記のような動作になります。

- 連投されたメッセージや、受信から30秒以降のものはメッセージ横に未送信マーク(Unsent)が表示される



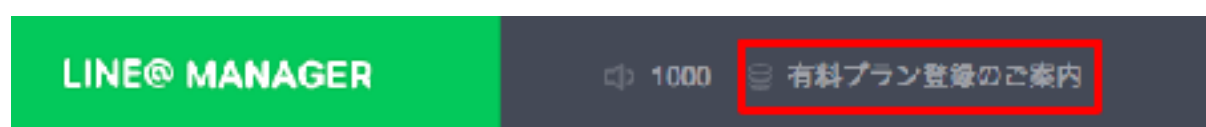
- 顧客LINEからのチャット受信時に、それまでエージェントが送信したメッセージが順次送信される
- メッセージ連投分は1つのメッセージに結合されて一度に送信される
- 途中で画像の送信を挟むと、顧客からのメッセージ1通ごとにメッセージ、画像、メッセージの順に送信される
- 顧客に送信されたメッセージは、履歴から未送信マークが消える

以上の制限が無いPushモードに設定するには、

下記の手順に従って、ビジネスアカウントのプランを

「プロ（API）」に変更して下さい。

1. LINE@Managerから有料プラン登録のご案内ページにジャンプする



2. 画面の指示に従ってビジネスアカウントをプロ（API）にアップグレードする

プロ	¥21,600/月	無制限 (100000人まで*)	無制限	100	<ul style="list-style-type: none"> ・リッチメッセージ ・ターゲット設定メッセージ ・統計情報（年齢、性別、地域） 	
<input type="radio"/>	プロ(API)	¥32,400/月	無制限 (100000人まで*)	無制限	100	<ul style="list-style-type: none"> ・リッチメッセージ ・ターゲット設定メッセージ ・統計情報（年齢、性別、地域） ・Messaging API (Push API含む)

※プラン変更後、有効な打ち数が上限を越えるとメッセージ送信など一部の機能が制限されます。アップグレードいただくことで制限が解除されます。

月額プラン利用規約
利用規約に同意の上でプランを変更

プラン変更

送信中メッセージ

ステータス: 未送 | 送信中 | **完了**

From: 2017-07-21 18

To: 2017-07-21 18

ファイルを選択 | 選択されていません

メッセージ

2017-07-21 12:16

2017-07-22 04:06

3. コールセンター側の「管理設定>LINE設定」のモードをPushに変更して「設定を保存」ボタンを押します。

LINE設定

Mode	Reply Push
Channel Secret	No update
Channel Access Token	No update
ステータス更新	2017-07-21 12:16

変更を保存

▼ 画面説明

- ・LINEアカウント一覧画面

LINEチャット

電話番号 / 顧客登録状態

顧客名 / ステータス

対応中エージェント

検索

表示名	顧客ID	顧客名	ステータス	対応中エージェント	対応開始日時
-----	------	-----	-------	-----------	--------

LINEチャット一覧

絞り込み検索の各項目については下記の通りです。

顧客ID: 関連付けされた顧客のIDで検索します (ex. #C15であれば15と入力)

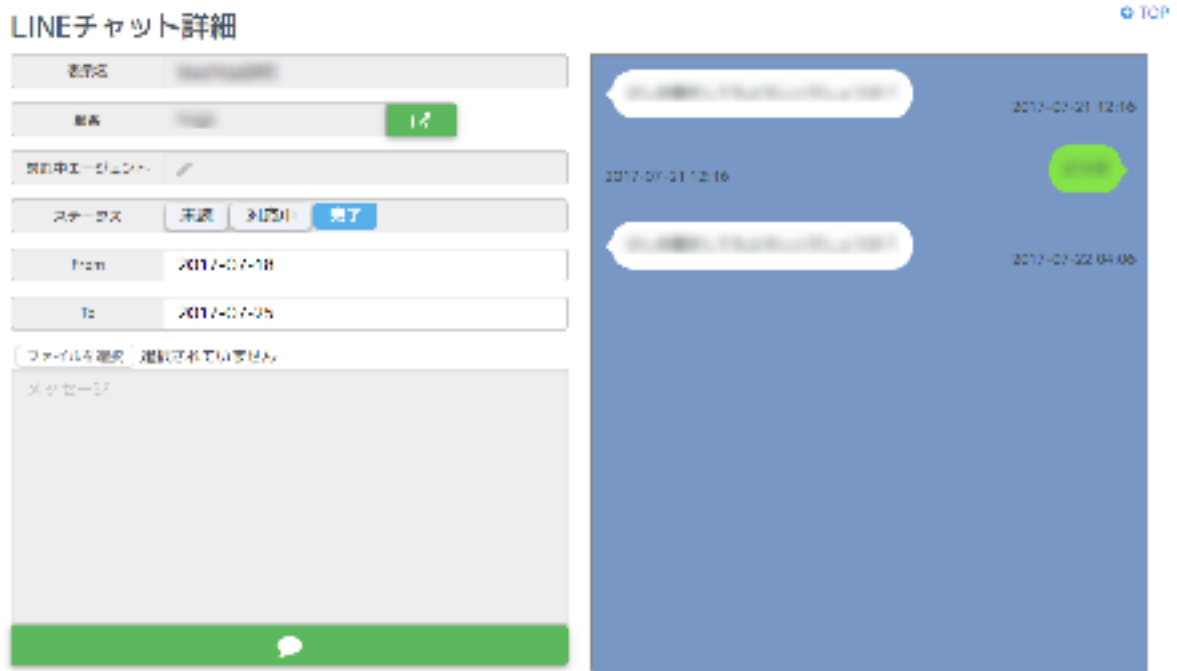
顧客名: 関連付けされた顧客名前で検索します

対応中エージェント: 現在対応中のエージェント名で検索します

顧客登録状態: 顧客情報関連付けが、「登録済」か、「未登録」かで検索します

ステータス: 現在ステータスが「未読」か「対応中」か「完了」かで検索します

・ 詳細画面（チャット画面）



各項目については下記の通りです。

表示名：顧客LINEアカウントの名前

顧客：関連付けされた顧客の名前

対応中エージェント：現在対応中のエージェント名

ステータス：現在の「未読」「対応中」「完了」のステータス

From, To：参照する履歴の範囲（デフォルトでは直近1週間が表示されています）