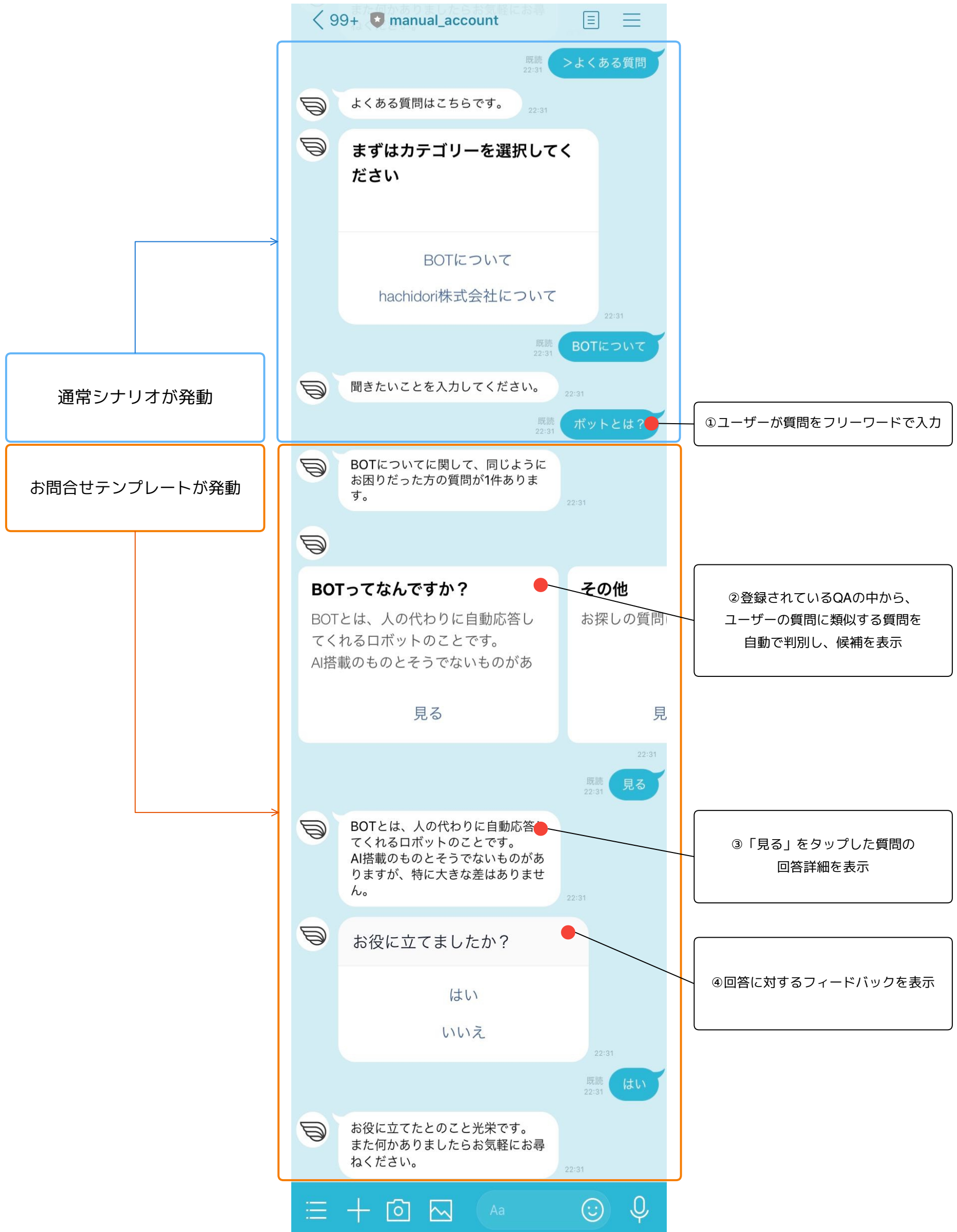


- お問い合わせテンプレートとは
- お問合せテンプレートの基本的な使い方
- QAをCSVインポートで一括登録する方法
- 選択式FAQの設定方法

お問合せテンプレート機能を使うと、
ユーザーの質問に対し、類似する質問をQAの中から探し出し、
回答を自動で表示させることができます



お問合せテンプレート - お問合せテンプレートの基本的な使い方-STEP1

設定完了まで2STEPあります

STEP 1 QAを登録する

STEP 2 通常シナリオからお問合せカテゴリに接続する

STEP 1 QAを登録する

①お問合せカテゴリを作成する

(1) 左メニューから、【お問合せテンプレート】を選択

(2) 【追加】ボタンをクリック

(3) 任意のカテゴリ名を入力

(4) 【保存】ボタンをクリック

新しいカテゴリが完成!

②QAを登録する

【質問・回答】をクリック

(2)質問
質問文を入力します。改行も可能です。

(3)類似の質問
質問に関連する単語や文章を入力します。*設定しない場合は空欄でもOK

(1)新しい質問と回答を作成する
1件ずつ作成できます。

(4)回答
質問に対応する回答文を入力します。

(5)保存
入力が完了したら保存します。

QAの登録が完了しました!

お問合せテンプレート - お問合せテンプレートの基本的な使い方-STEP2

STEP2 通常シナリオからお問合せカテゴリに接続する

①通常シナリオを作成する

(1) 左メニューから【シナリオ】を選択

(2) 【シナリオを追加する】をクリック

(3) シナリオタイトルを入力し、新規シナリオを作成

②シナリオ編集画面でお問合せシナリオへの接続を設定する

(1) 導線となるシナリオを作成します。

(2) 【接続】タブを選択します。

(3) 【お問い合わせシナリオ】を選択します。プルダウンに、STEP 1①で作成したカテゴリが表示されるので、接続したいカテゴリを選択します。

(4) 設定が完了したら、必ず【保存】をクリックしてください。

これで全ての設定が完了しました！

お問合せテンプレート - QAをCSVインポートで一括登録する方法-STEP1

設定完了まで2STEPあります
STEP1 CSVデータを整形する
STEP2 インポートする

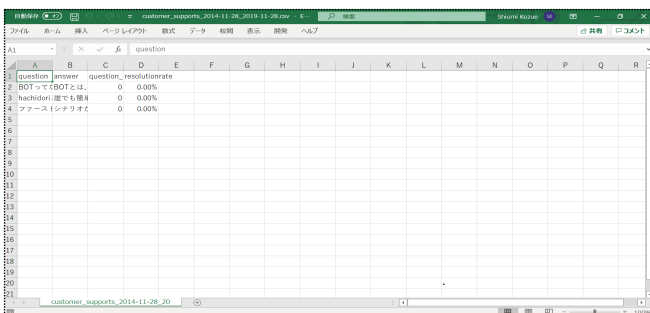
STEP1 CSVデータを整形する

①フォーマットをエクスポートする



【CSVでエクスポート】ボタンをクリックし、フォーマットをダウンロード

このようなデータがダウンロードされます



②データを整形する

(1)
【目的】ヘッダーになります。編集・削除はしないでください。

【A列】質問を入力します。元の文字列そのままに入力してください。
 ・category<OO></category> → (OO) にカテゴリ名を入力してください

② other_sentences<OO(OO)</other_sentences> → 「OO」に、【類似の質問】に登録したいワードを入力してください。
 ＊ワードとワードの間には半角の「|」(shift+キー-)を入れてください。

【記入例】
 類似<category>カテゴリ名</category><other_sentences>類似の質問</other_sentences>
 hachidorori株式会社ってなんの会社ですか?<category>hachidorori株式会社</category><other_sentences>ハチドリはちどり</other_sentences>

【B列】質問に対応する回答を入力します。

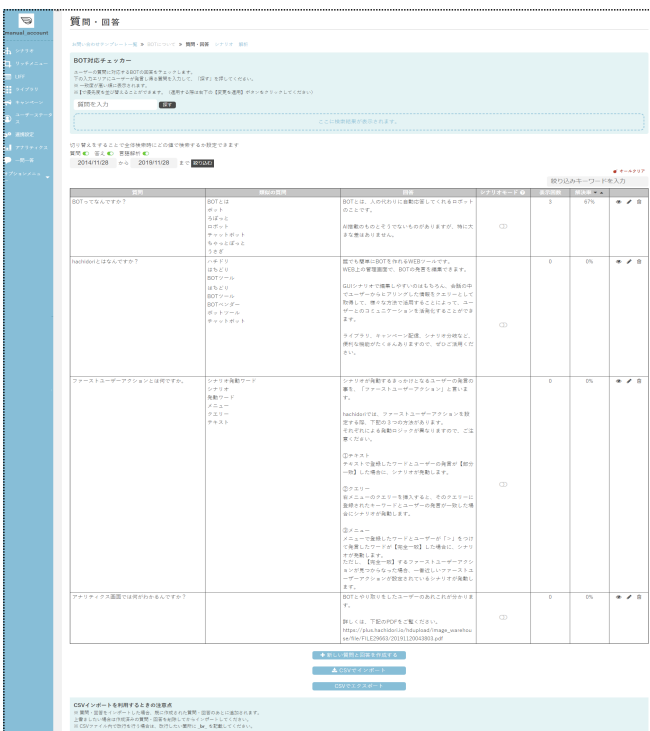
【全体の注意】
 ・改行したい場合は、「
」(半角)を入力してください。
 ＊セリフで改行しないでください。エラーになる場合があります。
 例) 「ア!」!!! (3個) ※
 ＊全角で半角は問題ありません。
 ◎CSVで追加したQAは、登録済みのQAに追加されます。
 登録済みのQAと同じQAをインポートした場合、複数登録することになりますので、ご注意ください。

STEP2 インポートする



【CSVでインポート】ボタンをクリックし、整形データをインポート

QAのインポートが完了しました!



お問合せテンプレート - QAをCSVインポートで一括登録する方法-STEP2

STEP2 インポートする

質問・回答

お問い合わせテンプレート一覧 > hachidori株式会社について > 質問・回答 シナリオ 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。
 ※一致度が低い順に表示されます。
 ※【】で優先度を並び替えることができます。(適用する際は右下の【変更を適用】ボタンをクリックしてください)

質問を入力

ここに検索結果が表示されます。

切り替えをすることで全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

2014/11/28 から 2019/11/28 まで

| 質問 | 類似の質問 | 回答 | シナリオモード | 表示回数 | 解決率 | 操作 |
|--------------------------|-------|--|---------|------|-----|----------|
| hachidori株式会社ってなんの会社ですか？ | | チャットボット開発プラットフォーム「hachidori」とシフト管理アプリ「CAST」を運営している会社です。 「すべての人に、価値ある仕事を」という理念を掲げ、『効率化』と『最速化』の2軸で、すべての人が人間にしかできない「価値ある」仕事に集中できる世界を作りたいという思いで、hachidoriはサービスを提供しています。 | ○ | 0 | 0% | 👁️ ✎️ 🗑️ |

【CSVでインポート】ボタンをクリックし、整形データをインポート



QAのインポートが完了しました！

質問・回答

お問い合わせテンプレート一覧 > BOTについて > 質問・回答 シナリオ 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。
 ※一致度が低い順に表示されます。
 ※【】で優先度を並び替えることができます。(適用する際は右下の【変更を適用】ボタンをクリックしてください)

質問を入力

ここに検索結果が表示されます。

切り替えをすることで全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

2014/11/28 から 2019/11/28 まで

絞り込みキーワードを入力

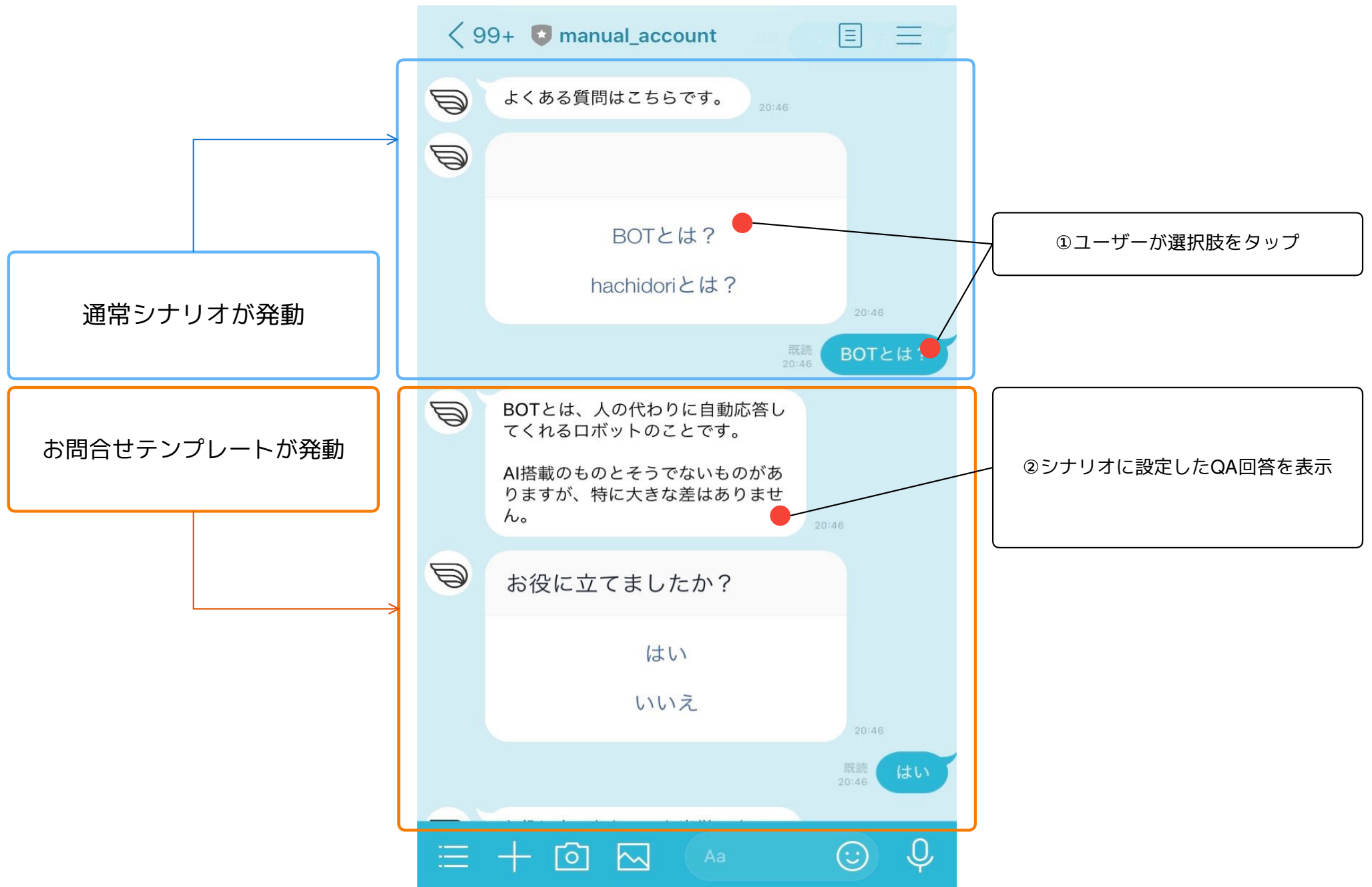
| 質問 | 類似の質問 | 回答 | シナリオモード | 表示回数 | 解決率 | 操作 |
|-----------------------|--|---|---------|------|-----|----------|
| BOTってなんですか？ | BOTとは ボット ろぼと ロボット チャットボット ちやとぼと うきぎ | BOTとは、人の代わりに自動応答してくれるロボットの事です。 AI搭載のものそうでないものがありますが、特に大きな差はありません。 | ○ | 3 | 67% | 👁️ ✎️ 🗑️ |
| hachidoriとはなんですか？ | ハチドリ はちどり BOTツール はちどり BOTツール BOTペンダー ボットツール チャットボット | 誰でも簡単にBOTを作るWEBツールです。 WEB上の管理画面で、BOTの発言を編集できます。 GUIシナリオで編集しやすいのももちろん、会話の中でユーザーからヒアリングした情報をクエリーとして取得して、様々な方法で活用することによって、ユーザーとのコミュニケーションを活性化することができます。 ライブラリ、キャンペーン配信、シナリオ分岐など、便利な機能がたくさんありますので、ぜひご活用ください。 | ○ | 0 | 0% | 👁️ ✎️ 🗑️ |
| ファーストユーザーアクションとは何ですか？ | シナリオ発動ワード シナリオ 発動ワード メニュー クエリー テキスト | シナリオが発動するきっかけとなるユーザーの発言の事を、「ファーストユーザーアクション」と言います。 hachidoriでは、ファーストユーザーアクションを設定する際、下記の3つの方法があります。それぞれによる発動ロジックが異なりますので、ご注意ください。 ①テキスト テキストで登録したワードとユーザーの発言が【部分一致】した場合に、シナリオが発動します。 ②クエリー 右メニューのクエリーを挿入すると、そのクエリーに登録されたキーワードとユーザーの発言が一致した場合にシナリオが発動します。 ③メニュー メニューで登録したワードとユーザーが「>」をつけて発言したワードが【完全一致】した場合に、シナリオが発動します。 ただし、【完全一致】するファーストユーザーアクションが見つからなかった場合、一番近いファーストユーザーアクションが設定されているシナリオが発動します。 | ○ | 0 | 0% | 👁️ ✎️ 🗑️ |
| アナリティクス画面では何がわかるんですか？ | | BOTとやり取りをしたユーザーのあれこれわかります。 詳しくは、下記のPDFをご覧ください。 https://plus.hachidori.io/hdupload/image_warehouse/file/FILE29663/20191120043803.pdf | ○ | 0 | 0% | 👁️ ✎️ 🗑️ |

CSVインポートを利用するときの注意点

※ 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。
 ※ 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。

選択式FAQとは

選択式FAQを設定すると、
ユーザーの固定ワードでQAを表示させることができます。
カテゴリごとにフリーワード検索と選択式の
使い分けも可能です。



お問合せテンプレート - 選択式FAQの設定方法

設定完了まで2STEPあります

STEP 1 お問合せテンプレートで回答詳細IDをコピーする

STEP 2 通常シナリオに回答詳細IDをペーストする

STEP 1 お問合せテンプレートで回答詳細IDをコピーする

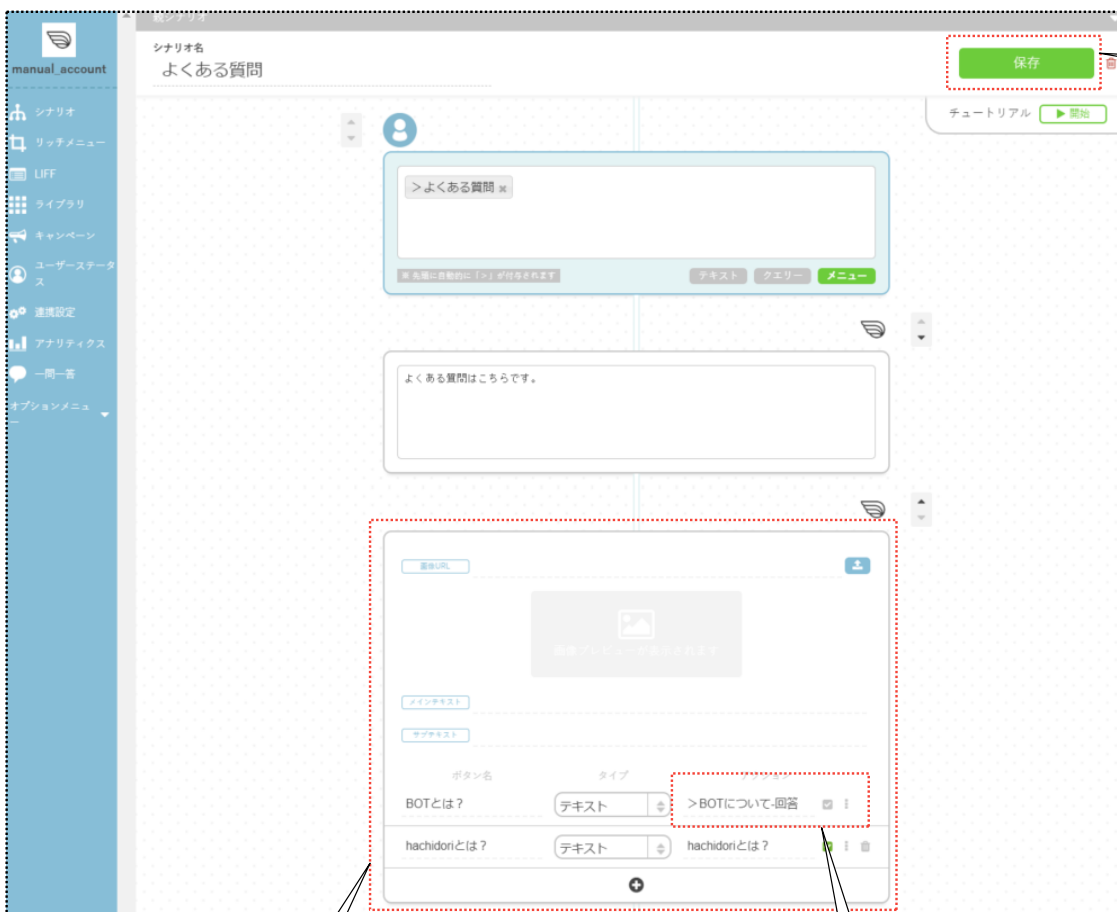
①お問合せテンプレートに登録したQAのシナリオモードをONにする



②【接続するシナリオ】に入り、シナリオ名(回答詳細ID)をコピーする



STEP 2 通常シナリオに回答詳細IDをペーストする



(3)
設定が完了したら、必ず【保存】をクリックしてください。

(1)
ボタンアクションによくある質問を入力します。

(2)
アクションに、STEP 1①でコピーした回答詳細IDをペーストします。