

Bot自動応答を設定する

2020.07.03更新

Botの自動応答設定機能をご活用いただく場合、事前に以下が必要になります。

- **サーバサイドAPI機能のお申し込み**
- **Webhookプラグインのインストール**
- **β版機能トライアル利用規約の同意**

詳しくは営業担当、もしくはカスタマーサクセス担当にお問い合わせください。

本資料はこちらを全てご対応いただいた前提での内容になります。ご了承ください。

bot作成手順

- 1 チャットアイコンの設定（一部カスタマイズ）
- 2 API / Webhookの設定（KARTE Apps）
- 3 チャットの自動アサイン設定
- 4 Botの自動応答内容の設定

bot作成手順

- 1 チャットアイコンの設定（一部カスタマイズ）
- 2 API / Webhookの設定（KARTE Apps）
- 3 チャットの自動アサイン設定
- 4 Botの自動応答内容の設定

チャットアイコンの設定

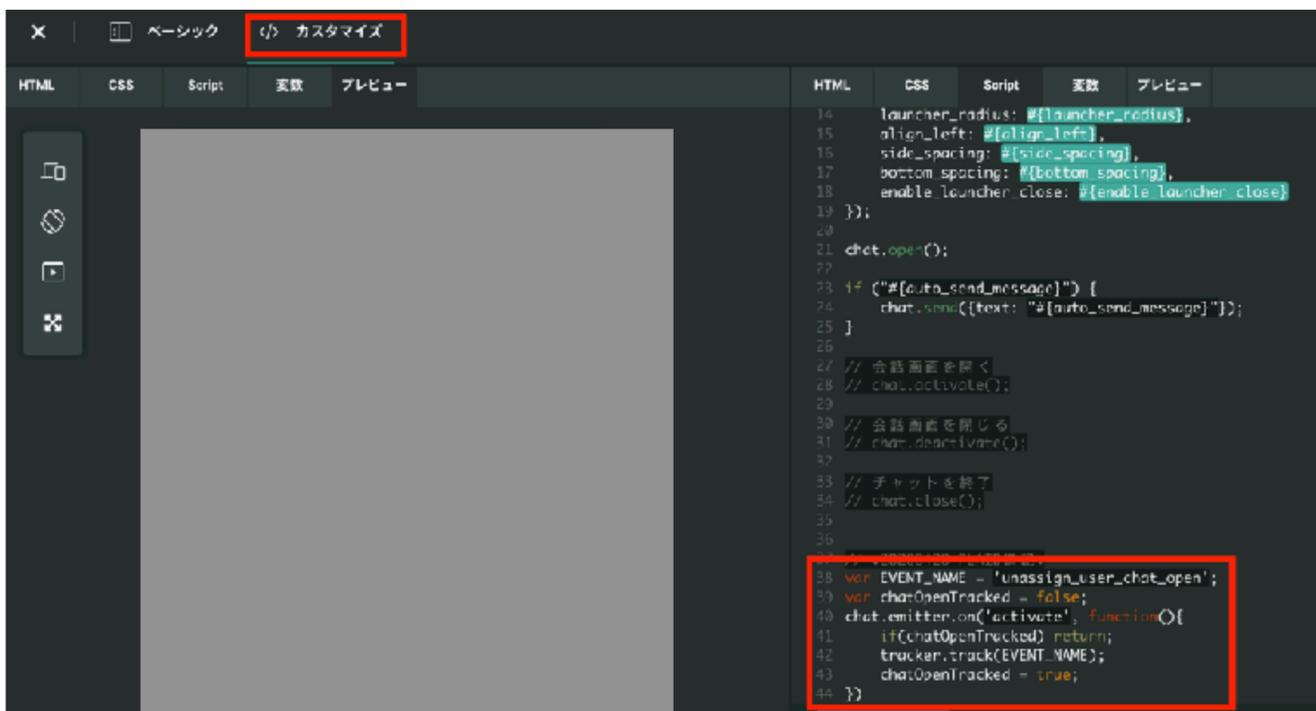


1. 接客サービスから「ウェブチャット」を選択し、通常の接客サービス配信の要領で設定を進めます。

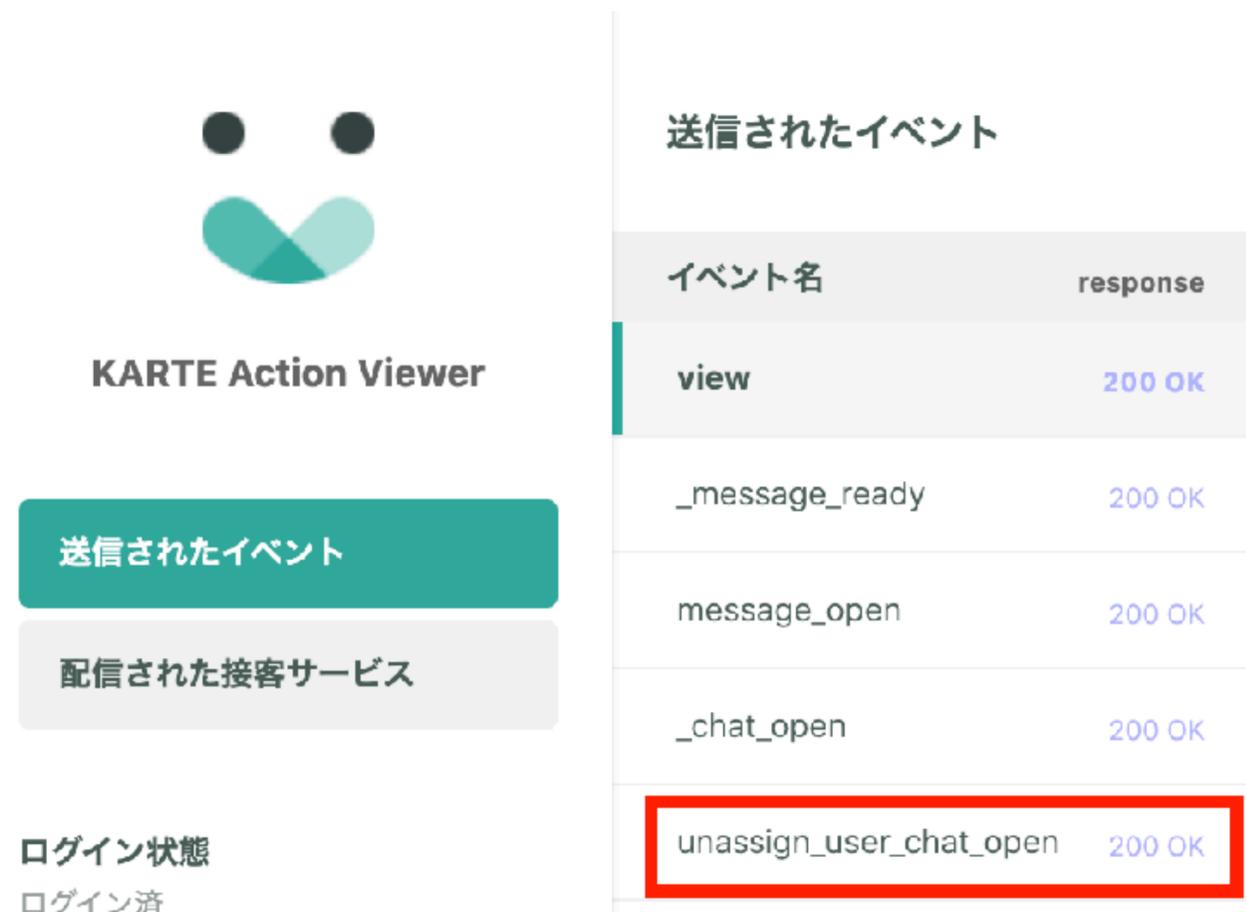
チャットアイコンの設定



- 接客アクションの「編集」を選択し、画面上部にある「カスタマイズ」から「Script」を選択、末尾に以下を追記してください。
※ イベント名は任意で変更可能ですがこちらでは `unassign_user_chat_open` としています。



チャットアイコンの設定



The screenshot displays the KARTE Action Viewer interface. At the top left is the KARTE logo, a stylized face with two black dots for eyes and a teal smile. Below the logo is the text "KARTE Action Viewer". On the left side, there are two buttons: a teal button labeled "送信されたイベント" (Events Sent) and a grey button labeled "配信された接客サービス" (Delivered Customer Service). Below these buttons, the "ログイン状態" (Login Status) is shown as "ログイン済" (Logged In). On the right side, a table titled "送信されたイベント" (Events Sent) lists various events and their responses. The "view" event is highlighted with a teal bar on the left. The "unassign_user_chat_open" event is highlighted with a red border.

イベント名	response
view	200 OK
_message_ready	200 OK
message_open	200 OK
_chat_open	200 OK
unassign_user_chat_open	200 OK

3. チャットアイコンをテスト配信してください。

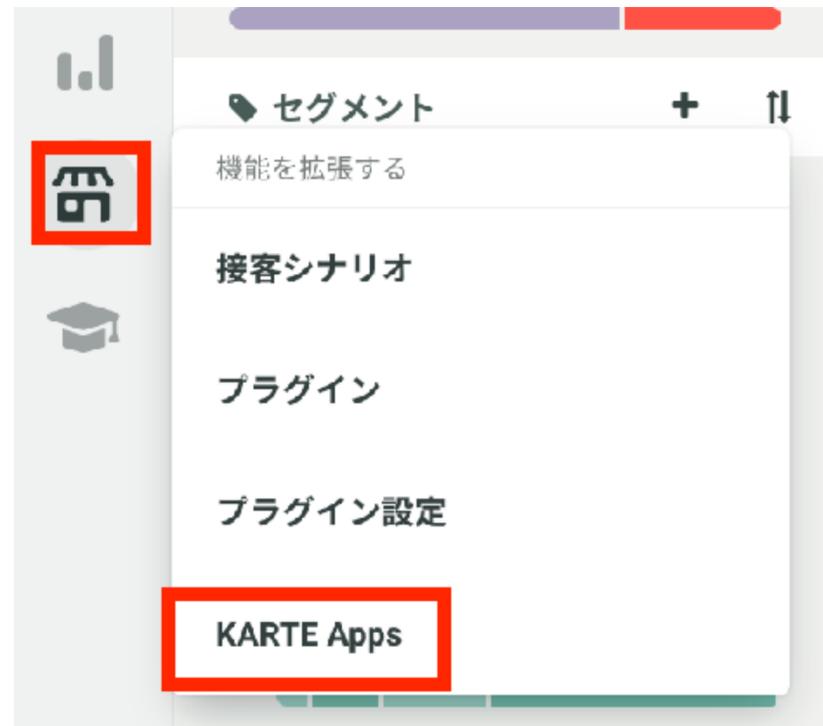
テスト配信したチャットアイコンをクリックし、チャットパネルが開いた際に、2で設定したイベントが発火していることを確認します。

※イベントの発火確認には、Action Viewerがおすすめです。ぜひご活用ください。

bot作成手順

- 1 チャットアイコンの設定（一部カスタマイズ）
- 2 **API / Webhookの設定（KARTE Apps）**
- 3 チャットの自動アサイン設定
- 4 Botの自動応答内容の設定

API / Webhookの設定



API / Webhookの設定をします。

1. 左メニューから「KARTE Apps」を選択し、「Appを作成」をクリックしてください。

Appを作ってみよう

Appを作成

API / Webhookの設定

App名	<input type="text" value="名称未設定"/>																																
説明	<input type="text" value="説明"/>																																
Scope	<table><tr><td>Event</td><td></td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> event.write</td><td>イベントをKARTEに送信</td></tr><tr><td>Talk</td><td></td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.message.read</td><td>KARTE Talkに送信されたメッセージの読込</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.message.write</td><td>KARTE Talkにメッセージを送信</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.message.reply</td><td>Webhookで送られてきたメッセージに回答</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.read</td><td>KARTE TALKの担当者変更の読込</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.write</td><td>KARTE TALKの担当者を変更</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> talk.note.write</td><td>KARTE TALKのノートにメッセージを送信</td></tr><tr><td>Campaign</td><td></td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> campaign.publish</td><td>接客サービスの公開・非公開の切替</td></tr><tr><td>Datahub</td><td></td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> datahub.jobflow.read</td><td>KARTE Datahubのジョブフローの読込</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> datahub.jobflow.execute</td><td>KARTE Datahubのジョブフローの実行</td></tr><tr><td>Segment</td><td></td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> segment.read</td><td>セグメントの読込</td></tr></table>	Event		<input checked="" type="checkbox"/> event.write	イベントをKARTEに送信	Talk		<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.read	KARTE Talkに送信されたメッセージの読込	<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.write	KARTE Talkにメッセージを送信	<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.reply	Webhookで送られてきたメッセージに回答	<input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.read	KARTE TALKの担当者変更の読込	<input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.write	KARTE TALKの担当者を変更	<input checked="" type="checkbox"/> talk.note.write	KARTE TALKのノートにメッセージを送信	Campaign		<input type="checkbox"/> campaign.publish	接客サービスの公開・非公開の切替	Datahub		<input type="checkbox"/> datahub.jobflow.read	KARTE Datahubのジョブフローの読込	<input type="checkbox"/> datahub.jobflow.execute	KARTE Datahubのジョブフローの実行	Segment		<input type="checkbox"/> segment.read	セグメントの読込
Event																																	
<input checked="" type="checkbox"/> event.write	イベントをKARTEに送信																																
Talk																																	
<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.read	KARTE Talkに送信されたメッセージの読込																																
<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.write	KARTE Talkにメッセージを送信																																
<input checked="" type="checkbox"/> talk.message.reply	Webhookで送られてきたメッセージに回答																																
<input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.read	KARTE TALKの担当者変更の読込																																
<input checked="" type="checkbox"/> talk.assign.write	KARTE TALKの担当者を変更																																
<input checked="" type="checkbox"/> talk.note.write	KARTE TALKのノートにメッセージを送信																																
Campaign																																	
<input type="checkbox"/> campaign.publish	接客サービスの公開・非公開の切替																																
Datahub																																	
<input type="checkbox"/> datahub.jobflow.read	KARTE Datahubのジョブフローの読込																																
<input type="checkbox"/> datahub.jobflow.execute	KARTE Datahubのジョブフローの実行																																
Segment																																	
<input type="checkbox"/> segment.read	セグメントの読込																																

Appの詳細を設定していきます。

- 「App名」「説明」を設定してください。
こちらは追って編集可能です。
- 「Scope」を左図の通りチェックしてください。

API / Webhookの設定

Webhook

<https://api-systems.karte.io/chatbot/hook> 4

Assign

Message (ユーザー) 5

Webhookを追加

次にWebhookを設定します。

4. 「Webhook」の欄に以下を記載します。

`https://api-systems.karte.io/chatbot/hook`

5. 「Webhookを追加」を選択し、「Assign」「Message (ユーザー)」を設定してください。

API / Webhookの設定

Bot 使用する

Bot名

Bot画像



ファイル形式：JPG / GIF / PNG

Botの表示設定をします。

6. Bot「使用する」にチェックを入れ、「Bot名」「Bot画像」を設定します。

こちらで設定したBot名とBot画像がユーザーに表示されます。

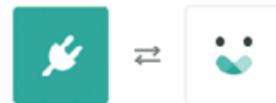
API / Webhookの設定



トークンをインストールします。

トークン

インストール



チャットbot用は、以下が可能となります。

KARTE Talk	KARTE Talkに送信されたメッセージの読込
	KARTE Talkにメッセージを送信
	Webhookで送られてきたメッセージに回答
	KARTE TALKの担当者変更の読込
	KARTE TALKの担当者を変更
	KARTE TALKのノートにメッセージを送信
セグメント	セグメントの読込

キャンセル

許可する

- 画面右上の「有効化」にチェックを入れ、その右にある「保存」をクリックしてください。
- トークンの「インストール」を選択すると左図の画面が表示されますので、末端の「許可する」をクリックしてください。

bot作成手順

- 1 チャットアイコンの設定（一部カスタマイズ）
- 2 API / Webhookの設定（KARTE Apps）
- 3 **チャットの自動アサイン設定**
- 4 Botの自動応答内容の設定

チャットの自動アサイン設定

条件設定

すべての期間 ▼ KARTE Talkログ ▼ ×

content.log_data.chatSt ▼ の 最新の値 ▼ が

open * waiting * ▼ のどれかと一致する ▼

正規表現を使用する

▶ サンプル値を表示 (過去このサイトで実際に計測された値です)

アサイン設定に先駆けて、必要なセグメントをひとつ設定しておきます。

1. 左図のようにセグメントを設定

すべての期間 > KARTE Talkログ > content.log_data.chatStatus > 最新の値 > open waiting > のどれかと一致する

チャット対応中のユーザーにはbotが配信されないようにするための設定にこちらのセグメントが必要になります。

セグメント名は任意ですがここでは「チャット対応中」として作成します。

チャットの自動アサイン設定



自動アサイン用の接客を配信、Botが自動でアサインされるための設定を行います。

2. 接客サービスから「オペレータアサイン」を選択します。

チャットの自動アサイン設定

対象ユーザー

条件

全員 ビジターのみ メンバーのみ

AND

条件を追加 来訪回数や滞在時間、流入元などの基本的な条件で絞り込むことができます。サポートサイトはこちら

AND

セグメント

次を除く [PLAID作成] チャット対応中 × +または

AND

セグメントを追加 セグメントを作成

対象イベント

配信トリガー

その他のイベント

unassign_user_chat_open > 送信日時 > 存在する

AND 条件を追加

配信トリガーを保存

配信頻度

アクセス毎 セッション毎 ユーザー毎

接客の詳細を設定します。

3. 対象ユーザーを設定します。

- 条件：「全員」
- セグメント：（1.で設定済）を除く

4. 対象イベントを設定します。

- 配信トリガー：

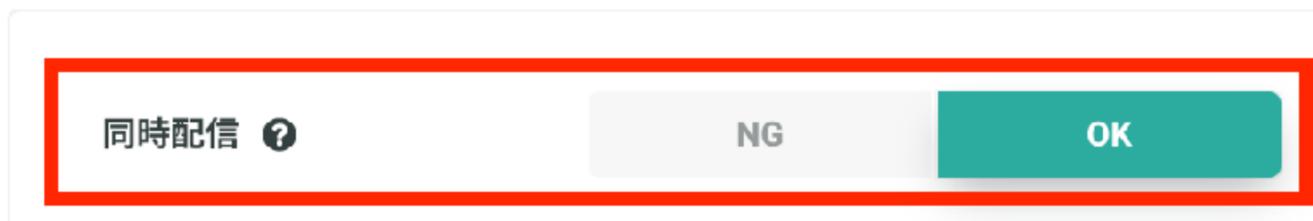
unassign_user_chat_open > 送信日時 > 存在する

※ 7Pのイベント発火を確認していない場合、こちらのトリガー設定ができません。事前のイベント発火を必ず確認してください。

- 頻度：「アクセス毎」

チャットの自動アサイン設定

オプション



同時配信 ⓘ

NG OK

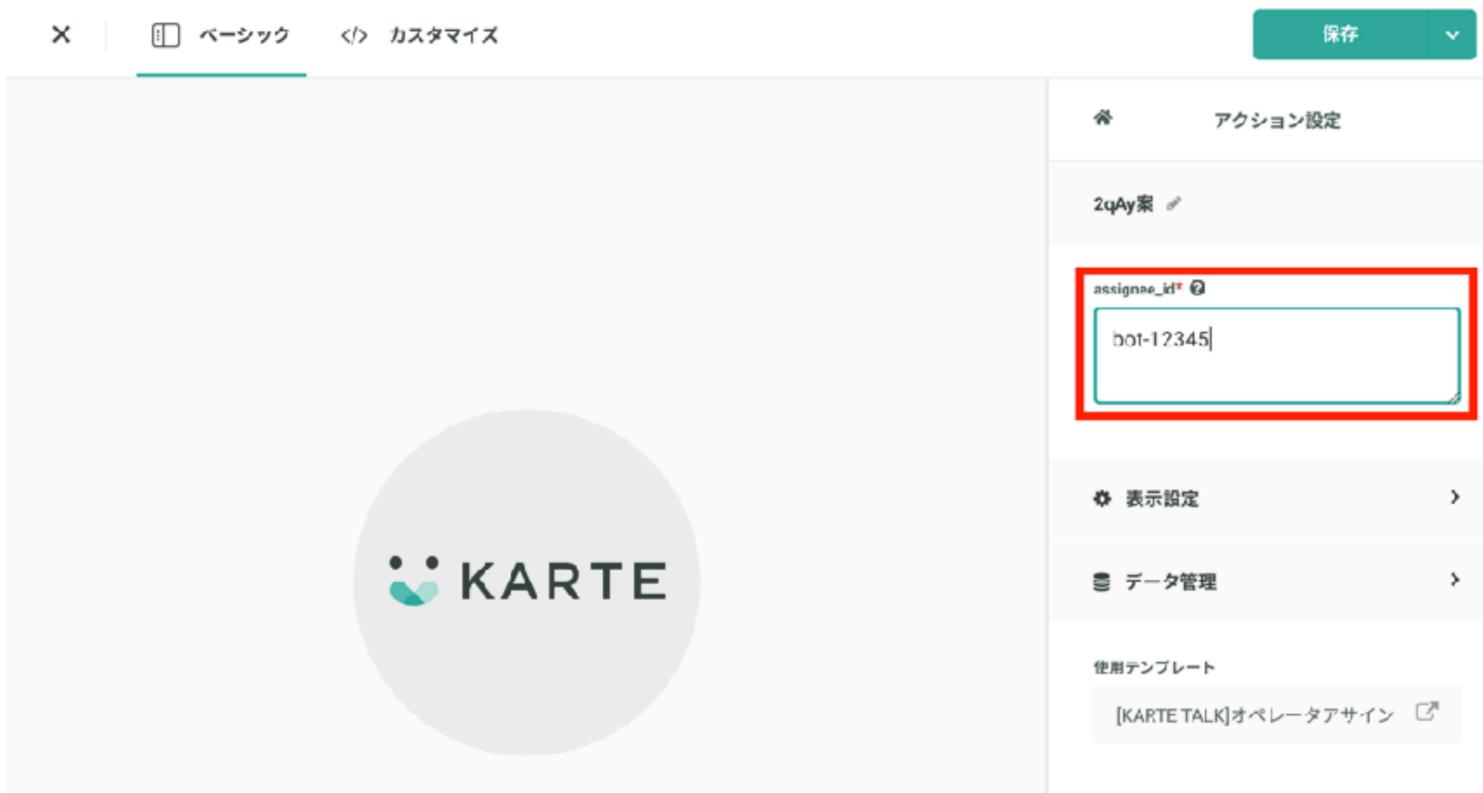
4. 同時配信は「OK」を選択してください。
5. ページ上部に戻り、アクションの「編集」を選択し編集画面を開いてください。



アクション	配信率
 2qAy案 アクションID: 2qAy 最終更新: 2020/04/20 16:24 by maresuke.hiqashihara@plaid.co.jp	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%

編集

チャットの自動アサイン設定



自動アサインにBotを割り当てます。

6. 「assignee_id」に、「bot-[client-id]」形式で「client-id」を入力し、保存してください。

例) bot-1234567890

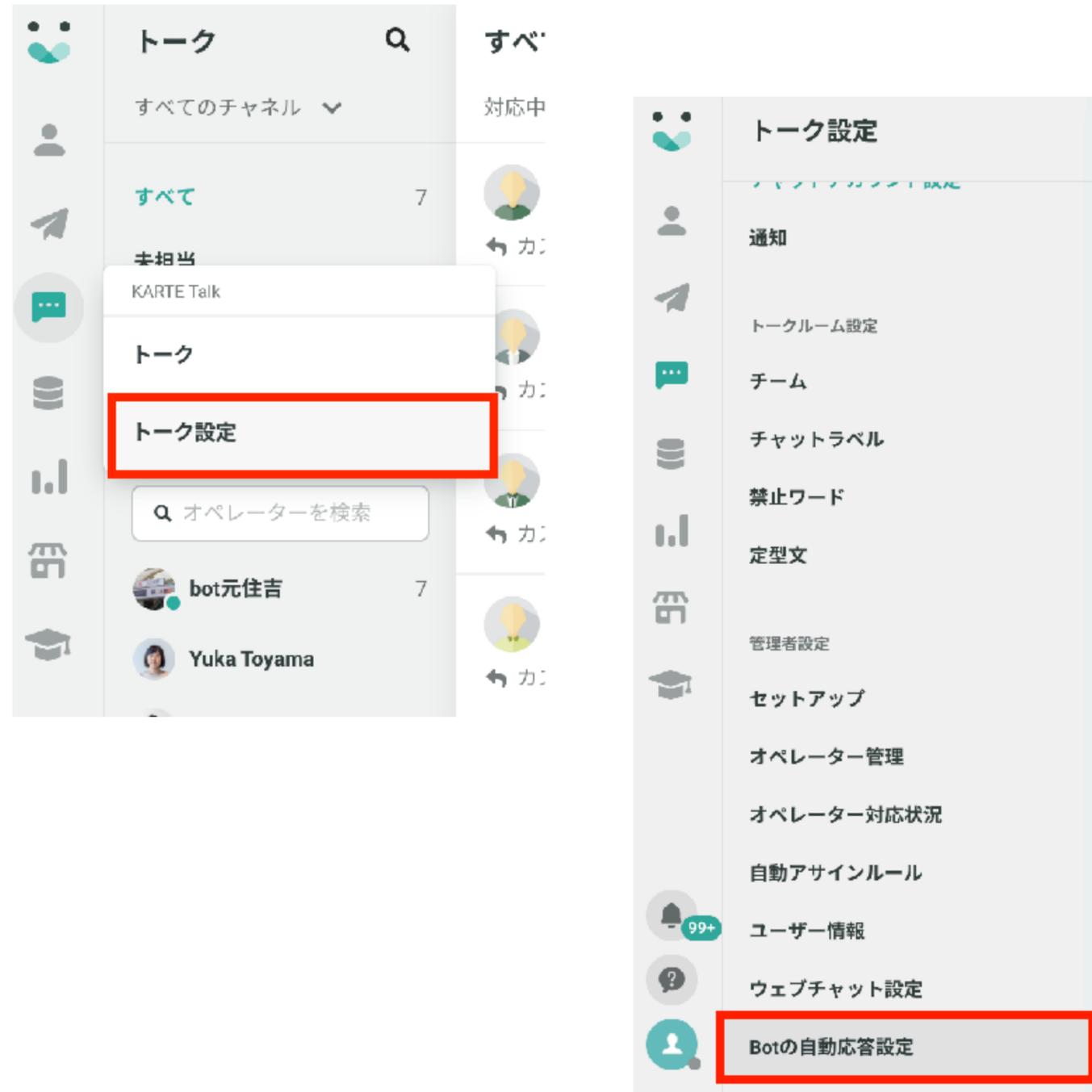
client-idは、9P～で設定したKARTE Appsの画面から確認できます！



bot作成手順

- 1 チャットアイコンの設定（一部カスタマイズ）
- 2 API / Webhookの設定（KARTE Apps）
- 3 チャットの自動アサイン設定
- 4 Botの自動応答内容の設定

Botの自動応答設定



Botの内容を設定していきます。

1. 「トーク設定」を選択し、
「Botの自動応答設定」を選択します。

Botの自動応答設定

自動応答させるBotを追加

サービスアカウントのclient_id(必須)

Abc1eDf2ghI3Jkl4mNo5pqR6Stu7vWx8

サービスアカウントのアクセストークン(必須)

aBC1EdF2GHI3JKL4MnO5PwR6sTU7VwX8YZa9bCD0EfG=

説明

Botに関するメモを入力してください

キャンセル

追加する

BotのID/Tokenを設定します。

2. 「新規追加」を選択し、「client_id」「アクセストークン」を入力します。

「client_id」「アクセストークン」は、
KARTE Appsの画面から確認できます！

The screenshot shows the 'チャットボット用' (Chatbot) configuration page. The '基本情報' (Basic Information) section displays the status as '有効' (Active) and the description as '自動応答の設定を行うための設定です。' (Settings for automatic response). The 'Client Id' field is highlighted with a red box, and the 'Client Secret' field is also highlighted. The 'Tokens' section shows a table with columns for 'タイプ' (Type), 'トークン' (Token), 'Scope', and '有効期限' (Expiration). The 'Access Token' row is highlighted with a red box.

タイプ	トークン	Scope	有効期限
Access Token	[Redacted]	①	—

Botの自動応答設定

Botの自動応答設定(β) 保存

編集するBotを変更 新規追加

Bot ID(Client Id) Bot削除

████████████████████

アクセストークン

██

説明

テスト

自動応答の有効化

ON

3. 「自動応答の有効化」を「ON」にします。

Botの自動応答設定

Botの自動応答設定(β) 保存

編集するBotを変更 新規追加

Bot ID(Client Id) Bot削除

アクセストークン

説明

テスト

自動応答の有効化 ON

アサイン時

アサインされた

ボタンクリック時 追加

ルール編集

トリガー

トリガー種別	アサイン
値	アサインされた

トリガー発生時のアクション

メッセージ送信	追加		
タイプ	内容		削除

チャットにアサインされた時の挙動を設定します。

- まずは「アサインされた」を選択し、
「メッセージ送信」の「追加」をクリックします。

Botの自動応答設定

メッセージ編集

タイプ

テキスト

テキスト

✓ テキスト

リンク

ボタン

5. メッセージの内容を設定します。

テキスト：

シンプルなテキストを配信

リンク：

テキストに加えてURLを指定して、
指定ページへの誘導が可能

ボタン：

選択肢を提示してクリックさせる

ここでは例として「ボタン」を選択してみます。

Botの自動応答設定

メッセージ編集

タイプ

タイトル

テキスト

ボタン

テキスト	イベント送信	イベント名	フィールド名	フィールド値	削除
お探しの商品について	<input type="radio"/>	test_chat_osagashi	btn_click	clicked	<input type="button" value="削除"/>
ご注文について	<input type="radio"/>	test_chat_gotyumon	btn_click	clicked	<input type="button" value="削除"/>
その他のご質問	<input type="radio"/>	test_chat_other	btn_click	clicked	<input type="button" value="削除"/>

6. 左図を参考に、ボタンの内容を適宜入力します。

実際にチャットウィンドウを開いた時の様子が以下。



Botの自動応答設定

ボタン編集

テキスト

お探しの商品について

イベント送信

送信する

イベント名

test_chat_osagashi

半角英小文字(a-z)、半角数字(0-9)と'_'が使用できます。

フィールド名

btn_click

半角英小文字(a-z)、半角数字(0-9)と'_'が使用できます。

フィールド値

clicked

【参考：ボタンクリックをイベント送信したい場合】

ボタンを選択した時に、イベントを送信することができるので、任意で設定します。

左図は、「お探しの商品について」をクリックした際に、test_chat_osagashi というイベントを発火させる設定です。Action viewerからは以下のようなイベントが確認できます。

test_chat_osagashi

リスト 詳細

項目名	データ型	値
btn_click	文字列	"clicked"

Botの自動応答設定



ボタンをクリックした際の挙動を設定します。

7. 「ボタンクリック時」の「追加」をクリックし、「トリガーを選択」から先程作ったボタンを選びます。

ボタン作成、保存した後でないと、こちらのプルダウンが選択できません。ご注意ください。

Botの自動応答設定

アサイン時

アサインされた

ボタンクリック時 追加

[#お探しの商品について] 削除

[#ご注文について] 削除

[#その他のご質問] 削除

トリガー

トリガー種別 ボタンクリック

値 [#お探しの商品につい▼]

トリガー発生時のアクション

アサイン アサインを外す

対応状況 対応済みにする

メッセージ送信 追加

タイプ 内容 削除

テキスト 担当者にお繋ぎいたします。少々お待ちください。 削除

例：

前ページの設定で「お探しの商品について」を追加した場合、左図のように選択できるようになります。

その後、ボタンクリック後の挙動をこちらで設定可能です。また改めて「テキスト」「リンク」「ボタン」が選択できます。

左の図の例では、「お探しの商品について」を選択した時に「担当者にお繋ぎいたします。少々お待ちください。」というテキストを出す設定にしています。

※ボタン選択肢にボタンを重ねることで、複数の分岐を設定することが可能です。

設定はここまでで完了です。お疲れ様でした！

テスト配信して、Botの挙動をご確認ください。