# WebexEngage 管理者向けセットアップ ガイド

# Webex コンタクトセンター

日付: 2025 年 8 月 19 日

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Cisco 社外秘

# コンテンツ

1 新しいデジタルチャネルについて ..... 4
2 新しいデジタルチャンネルコンソール ..... 4
2.1 管理コンソール ..... 4
2.1.1 ダッシュボード ..... 6
2.1.2 設定 ..... 18
2.1.3 ユーザ（Users） ..... 18
2.1.4 アセット ..... 20
2.1.5 テンプレート ..... 33
2.1.6 プロアクティブ チャット ..... 62
2.2 カスタマーケアコンソール ..... 68
2.2.1 ダッシュボード ..... 68
2.2.2 禁止リストの単語 ..... 72

Cisco 社外秘

# 1 新しいデジタルチャネルについて

Webex Contact Center は、強化された機能により、新しいデジタル チャネル (SMS、Facebook Messenger、ライブチャット、電子メール、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp) をサポートします。 デジタルチャネルにより、ビジネスへのアクセスが向上します。 人口統計や個人の習慣が変化するにつれ、消費者は自分が選んだチャネルを通じて企業に連絡することを期待するようになりました。 企業は、あらゆる一般的なコミュニケーション チャネルを通じて利用できる必要があります。

# 2 新しいデジタルチャンネルコンソール

新しいデジタル チャネル管理ポータルは、次の領域に分かれています。

- 管理コンソール - 管理者は、ポリシーやチャネル資産の構成など、デジタル チャネル オファリングのテナント全体の構成を管理できます。 管理ポータルのナビゲーション バーで、[新しいデジタル チャネル] をクリックして、既定のコンソールを起動します。
- カスタマー ケア コンソール - 主に過去の会話の記録やエージェント監視機能にアクセスするために使用されます。

## 2.1 管理コンソール

次の表は、管理コンソールのコンポーネントを説明しています。

| コンポーネント | 説明 |
|---|---|
| ダッシュボード | チャット トラフィックと従業員関連のメトリックに関する情報を表示します。 |
| グループ | 会話ライフサイクルイベントに基づいて呼び出されるワークフローへのエントリポイントを設定したり、エージェントが手動でトリガーしてオンデマンドで呼び出すように設定したりできます。<br>会話。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | |
|---|---|
| 設定 | テナント全体に適用可能な設定、例えば添付ファイルポリシーやメール関連の設定を<br>有効にします。 |
| [ユーザ（Users）] | オムニチャネルアクセスが有効になっているか、ライセンスが付与されているユーザの読み取り専用ビューを表示します。<br>Control Hub から同期されたプレミアム エージェント。 |
| アセット | チャネルアセットとレスポンステンプレート（レスポンス定型文）の設定を有効にします。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

### 2.1.1 ダッシュボード

リアルタイムのダッシュボードは、コンタクト センターが現在処理しているインバウンドの会話トラフィックをひと目で確認できます。

#### 2.1.1.1 グループ

[グループ] メニューは地理的なサイトを表しています。 Control Hub からサイトを管理することはできますが、管理コンソールでこれらのサイトを同期することはできません。　デフォルトでは、管理コンソールには Default と呼ばれる事前設定されたグループがあります。 デフォルト グループには、プレミアム エージェント ライセンスを持つすべてのエージェントが含まれます。

[グループ] メニューのコンテンツを次の表に示します:

| フィールド名 | 説明 |
|---|---|
| グループ名 | グループ名 |
| 部門 | グループを物理的な組織階層にマッピングするためのエイリアス |
| チーム数 | グループ内のチーム数。 |
| グループ管理者数 | グループ内のグループ管理者数。 |

（注）
グループ名は変更できません。

##### **2.1.1.1.1　チーム（Teams）**

[チーム（Teams）] メニューは、特定のグループ（サイト）内の特定の機能、例えば、「Sales」や「Complaints」で働く人々のグループを表します。 Webex Contact Center 管理ポータルはチームを管理しますが、管理ポータルはチームを同期しません。 デフォルトでは、管理コンソールのデフォルトグループ内にデフォルトと呼ばれる 1 つのチームがあります。 すべてのプレミアム エージェント ライセンス エージェントは、デフォルト チームにマップされます。

| 列名 | 説明 |
|---|---|
| チームロゴ | 既定のロゴを表示します。 |
| チーム名 | デフォルトに設定されているチームの名前を表示します。 |
| チャネル | SMS、Facebook Messenger、ライブチャット、メール、Apple Messages for Business (AMB) に設定<br>そして WhatsApp。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | |
|---|---|
| 数<br><br>マネージャー | このチームを管理するマネージャーの数を表示します。 |
| エージェント数 | このチームに所属するエージェントの数を表示します。 |
| その他 | アナリストなど、他の役割に属しているユーザの数を表示します。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| 列名 | 説明 |
| --- | --- |
| | 今日の Webex Contact Center に適用されます。 |

チーム名のリンクをクリックすると、次のタブを表示することができます。

- [ユーザ（Users）]
- ユーザーのイベ

ントとルール

[ユーザ] テーブルには、既定のチームにマッピングされたユーザの読み取り専用ビューが表示されます。

| 列名 | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | コントロールハブで設定されたユーザ名（<名><姓) |
| ログイン ID | ユーザのログイン ID – Cisco CI ユーザ ID に<br>設定します。 （注）<br>これは、ユーザが Webex Contact Center にログインする方法には影響しません。 |
| 電子メール | コントロールハブで設定されたユーザのメール ID |
| ロール | ユーザーのロールは、クライアント管理者またはエージェントになります。 |
| Status（ステータス） | Agent Desktop 上のユーザのステータス（アクティブ、非アクティブなど） |
| 日付 | ユーザが最後にアクティブだった日付 |
| 時刻 | ユーザが最後にアクティブだった時間 |

イベントとルール

イベントとルールを使用すると、会話データを投稿して、外部システムでワークフローまたは任意の HTTP API をトリガーできます。 イベントを使用すると、エージェントはアクティブな会話中にオンデマンドでワークフローをトリガーできます。 システムは、さまざまな会話型ライフサイクルイベントに基づいてルールをトリガーします。

新規イベント手順の追加

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[グループ] > [イベントとルール] を選

択します。 ステップ 3

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

画面右上の [新規イベントの追加（Add New Event）] をクリックします。 [イベントの設定] ページが表示されます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 4

イベントの [名前] を入力しま

す。 ステップ 5

フィールドに URL を入力します。 イベントがトリガーされると、システムはこの URL を呼

び出します。 ステップ 6

以下のいずれかの方法を選択します。

- Get
- Put
- Post
- Patch
- Delete

ステップ 7

[予期される応答形式] フィールドで応答形式のタイプを JSON に設定します。 ステ

ップ 8

[応答を待機] チェックボックスをオンにします。これにより、ターゲットシステムから応答を受信するまで、同じイベントが再トリガーされなくなります。

ステップ 9

エージェントがチャット コンソールでターゲット システムの応答を確認できるようにするには、[チャット コンソールに応答を表示する] チェック ボックスをオンにします。

ステップ 10

[キー値ペア（Key Value Pair）] または [カスタムペイロード（Custom Payload）] のいずれかを使用してペイロードを渡すことを選択できます。

[キー値ペア（Key Value Pair）] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアリングが画面に表示されます。

[フォームエンコードされたリクエストボディ（Form Encode Request Body）] チェックボックスをオンにして、リクエスト本文でフォーム エンコード パラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、API リクエストで渡すことができます。

パラメータを追加するには、以下の手順に従います。

a. [パラメータの追加] をクリックします。

   [パラメータの追加] ポップアップウィンドウが表示されます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

b. [パススルー] ドロップダウンリストから [ヘッダー/クエリパラメータ/リクエストボディ] を選択します。
c. パラメータ名を入力します。
d. イベントのトリガー時にシステムでこのパラメータを使用する必要がある場合は、[必須パラメータ] チェックボックスを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

e. ドロップダウン メニューから [値] を選択します。

f. リストから値として [カスタムパラメータ] を選択する場合、これらのラジオボタンのいずれかを選択します:

   - エージェントが手動で値を入力できるようにする: このオプションを選択すると、エージェントは外部 URL を呼び出してデータを POST する前に、手動で値を入力できます。
   - エージェントが事前定義された値のセットから選択できるようにする: このオプションにより、エージェントは外部 URL を呼び出してデータを POST する前に、事前構成された値を選択できます。 このラジオボタンを選択すると、画面にテキストボックスが表示されます。 テキストボックスに定義済みの値を入力します。

g. それぞれのラジオ ボタンをクリックし、[追加] をクリックしてパラメータを保存します。

h. [編集] および [削除] アイコンを使用して、パラメータを編集または削除します。

新しいルール手順の追加

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[グループ] > [イベントとルール] を選

択します。 ステップ 3

画面の右上にある [新しいルールの追加] をクリックします。

[ルールの設定] ページが表示されます。

ステップ 4

ルール名を入力します。

ステップ 5

[ファイヤー時（Fire When）] ドロップダウンリストから条件を選択します。 ルールは、特定の事前設定された条件に基づいて自動的にトリガーされます。 このリストには、ルールで許可される以下の条件が含まれます。

- メッセージが到着: 受信メッセージに対してルールがトリガーされます。
- 受信メッセージに含まれるもの: 受信メッセージに設定された単語が含まれている場合にルールがトリガーされます。 この条件を選択すると、テキスト ボックスが表示されます。 指定されたテキスト フィールドに単語 (最大 30 文字) を入力します。
- 送信メッセージに含まれるもの: 送信メッセージに設定された単語が含まれている場合にルールがトリ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ガーされます。 この条件を選択すると、テキスト ボックスが表示されます。 指定されたテキスト フィールドに単語 (最大 30 文字) を入力します。

- チャットが閉じられたとき: チャットが閉じられたときにルールがトリガーされます。 オプションを選択してルールをトリガーします

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

手動、API による、またはシステムによる。 このルールをテナントで機能させるには、API によって選択する必要があります。

- チャットが作成されました: チャットが作成されると、ルールが自動的にトリガーされます。 チャットが作成されるたびに、POST リクエスト (サードパーティの URL) を作成できます。 このルールをテナントで機能させるには、API によって選択する必要があります。
- チャットが再開されました: チャットが再開されたときにルールがトリガーされます。 オプションを選択してルールを手動でトリガーします

  または API またはシステムによって。 このルールをテナントで機能させるには、API によるルールを選択する必要があります。
- メッセージが送信されました: メッセージが送信され

たときにルールがトリガーされます。 ステップ 6

以下のいずれかの方法を選択します。

- Get
- Put
- Post
- Patch
- Delete

ステップ 7

イベントがトリガーされたときに、指定されたフィールドにリクエストを行うための URL を入力します。 ステップ 8

[期待される応答形式] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。 [キー値ペア（Key Value Pair）] または [カスタムペイロード（Custom Payload）] のいずれかを使用してペイロードを渡すことを選択できます。

[キー値ペア（Key Value Pair）] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアリングが画面に表示されます。 ステップ 9

[フォームエンコードされたリクエストボディ（Form Encode Request Body）] チェックボックスをオンにして、リクエスト本文でフォーム エンコード パラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、API リクエストで渡すことができます。

ステップ 10

パラメータを追加するには、以下の手順に従います。

a. [パラメータの追加] をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[パラメータの追加] ポップアップウィンドウが表示されます。

b. [パススルー] ドロップダウンリストから [ヘッダー/クエリパラメータ/リクエストボディ] を選択します。

c. パラメータ名を入力します。

d. ドロップダウン メニューから [値] を選択します。

e. [追加

（Add）] をクリ

ックします。

ステップ 11

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[カスタムペイロード（Custom Payload）] ラジオボタンを選択して、ペイロードを JSON 形式で渡します。

データフィールド内では、パラメータの先頭に @@ を付け、中括弧で {} で閉じる

必要があります。 ステップ 12

[ルールの保存（Save Rule）] をクリックし

て、設定したルールを保存します。 ステッ

プ 13

JavaScript コードでルールを設定できます。 これを行うには、[ルールの設定] ページの右上にある

[JavaScript ルールのオン/オフ] トグルをオンにします。

ステップ 14

[ルールの保存] をクリックします。

イベントとルールの編集

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

クライアント管理コンソール > グループ > イベントとルール

を選択します。 ステップ 3

イベントまたはルールの [アクション（ Actions）] 欄にある

[編集（Edit）] アイコンをクリックします。 [イベントの設定/

ルールの設定（Configure Event/Configure Rule）] ページが

表示されます。

ステップ 4

必要な変更を行います。 ステッ

プ 5

[イベントの保存/ルールの保存（Save Event/Save Rule）] をクリックします。

イベントとルールの削除

ステップ 1

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

クライアント管理コンソール > グループ > イベントとルール

を選択します。 ステップ 3

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

イベントまたはルールの [アクション] 欄にある [削除] アイコン

をクリックします。 画面に確認のメッセージが表示されます。

ステップ

[OK] をクリックして、選択したイベントまたはルールを削除します。

### 2.1.2 設定

[設定（Settings）] を使用して、デジタルチャネルストリームのテナント全体の設定を管理します。 次のパラメータを設定できます。

| フィールド名 | 説明 |
|---|---|
| Customer Care コンソールの添付ファイルを有効にする | このトグルを使用して、エージェントデスクトップで添付ファイルを有効または無効にします。 さらに、添付ファイルの許容数、添付ファイルを設定することができます。<br>サイズ、ファイル形式。 |
| エージェントの返信でチャット履歴を有効にする | TURN の「メールの返信でチャット履歴を有効にする」チャンネルのトグルをオンにすると、エージェントが返信でチャット履歴を送信できるようになります (Webex には適用されません)<br>コンタクトセンター |
| アカウントの休眠 | 連続30日間、デジタルチャネルでの接触がない場合、ユーザーは [休眠（Dormant）] として<br>マークされます。 |

### 2.1.3 ユーザ（Users）

Webex Engage ユーザは Control Hub で管理されます。 Control Hub で追加または削除されたユーザは自動的に同期され、ユーザ リストに表示されます。 コントロールハブでユーザを作成する方法の詳細については、以下を参照してください。 コンタクトセンターユーザの管理。

Webex Engage に正常にログインしたら、左側のペインの [ユーザ] に移動してユーザのリストを表示できます。 ユーザ セクションには、プレミアム エージェント ライセンスまたは標準エージェント ライセンスにマップされたユーザの読み取り専用ビューが表示されます。

（注）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 同期されたユーザリストには、現在ログインしているユーザまたは管理者は含まれません。
- エージェント ライセンスが割り当てられたユーザが Webex Engage ユーザ リストから見つからない場合は、Control Hub でユーザを手動で再同期するか、Cisco サポートに問い合わせてください。
- Control Hub でユーザが削除されると、Webex Engage で非アクティブになります。 再度追加するには

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

同じメールでは再アクティブ化されません。 これは既知の問題です。 これらのユーザを再アクティブ化するには、Cisco サポートにお問い合わせください。

- 非アクティブなユーザは、Webex Engage Admin UI にログインしたり、Agent Desktop でデジタル連絡先を処理したりすることはできません。

### 2.1.4 アセット

このセクションでは、次の内容について説明します。

- チャネルアセット
- ライブチャットウィジェットを設定する

#### 2.1.4.1 チャネルアセット

チャネルアセットは、顧客がビジネスコンタクトセンターに連絡するためのビジネスエントリポイントです。 Webex Contact Center で Webex Connect アプリケーションから登録されたチャネル アセットがここに表示されます。 アセットページに SMS 番号、Facebook Messenger ページ、ライブチャットアプリ、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp、ビジネスメールアカウントなどのアセットが表示されない場合は、Webex Connect アプリケーションでアセットの登録ステータスを確認し、次のようになっていることを確認してください。 *登録日* <*タイムスタンプ*>。

（注）

- 管理者が Webex Connect 上の資産を削除すると、それらの資産は Control Hub または Webex Engage Assets 画面に表示されなくなります。
- ライブ チャット ウィジェットの構成を除き、[チャネル アセット] ページで直接アセットの詳細を編集しないでください。

左側のメニューの「チャンネル アセット」アイコンをクリックすると、Webex Contact Center に登録されている現在のチャンネル アセットのリストが表示されます。 各タブにはチャンネルが表示され、チャンネルアセットが含まれます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| 列 | 説明 |
| --- | --- |
| チャネル（Channel） | コントロールハブで設定されたユーザの名前 (<名><姓>) |
| アセットの詳細 | 資産のビジネスアドレス（SMS 番号、WhatsApp 番号、ライブチャットアプリなど）<br>ID、ビジネスメール ID、Apple Messages for Business ID、Facebook ページリンク |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| 列 | 説明 |
|---|---|
| アセット名 | Webex Connect アプリケーションで構成されたアセットの名前 |
| ID | Webex Contact Center によってアセット用に生成された内部 ID |
| 追加日 | 資産が TURN に登録されたときのタイムスタンプ |
| Priority | チャンネルアセットに適用されるデフォルトの優先度（現在 Webex には適用されません）<br>コンタクトセンター |
| アクション | 編集（Edit） |

#### 2.1.4.2 ライブチャットウィジェットの設定

Livechat チャネルを使用すると、企業はウェブサイトの訪問者や顧客と交流し、サポートすることができます。 顧客は、ライブチャット ウィジェットを使用してコンタクトセンターとの会話を開始できます。

はじめる前に

ライブチャット チャネル アセットは Webex Connect アプリケーションで作成する

必要があります。 手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [チャンネル アセット] を

選択します。 ステップ 3

[ライブチャット] タブ
をクリックします。
ステップ 4

ライブチャット資産の [アクション] 列にある [編集] アイコン

をクリックします。 ステップ 5

[全般設定] タブを構成します。

a. [デフォルトチーム（Default Team）] ドロップダウンリストから [デフォルトチーム（Default team ）] を選択します。

b. 再ログイン時にエンドユーザにチャットの会話履歴を表示するトグルが無効になっていこ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

とを確認します。 このトグルは、顧客が Web サイトに再度アクセスしたときにチャットの会話履歴を表示するか非表示にするかを制御します。

c. TURN ライブチャットウィジェットからチャットの記録をリクエストできるようにするオン/オフを切り替えます

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

顧客が Livechat ウィジェットからチャットの記録をリクエストできるようにするか無効にします。

- エージェントのプライバシーを保護するために、チャット トランスクリプト内のエージェント名または汎用エイリアスをエージェント識別子として設定できます。

d. TURN は、エンド ユーザのウィジェットのスレッドをクリアするトグルで、顧客が [チャットの終了] をクリックしたとき、別の Web サイトに移動したとき、またはブラウザーを閉じたときに会話をクリアします。

e. チャットの放棄時にサーバ上のチャットを閉じるトグルが無効になっていることを確認します。 このトグルは、顧客がチャットを放棄したときにサーバ上のチャットを自動的に閉じるようにアプリケーションに指示します。 この機能はまだ Webex Contact Center テナントには適用されません。

f. 通知音の切り替えを有効にすると、エンドユーザが新しいメッセージを受信したときにチャイム音が再生されます。

g. 「勤務時間とエージェント在席チェックの抑制」トグルを有効にすると、チームがスケジュールされた勤務時間外であっても、対応可能なエージェントがいない場合でも、Livechat ウィジェットを 24 時間 365 日利用できるようになります。

h. [変更を保存] をクリックします。

ステップ 6

Web サイトタブを設定します。

a. [ウェブサイトの追加] をクリックします。
   [ウェブサイトの設定] ページが表示されます。

b. [全般] タブで、次のフィールドを設定します。

| フィールド名 | 説明 |
|---|---|
| チャットウィジェットの言語 | [チャットウィジェットの言語] ドロップダウンリストから言語を選択します。<br>デフォルトの言語は英語です。 すべてのアナウンス、アクションボタン テキスト、エラー<br>通知とチャットの記録はウィジェット上で設定された言語で表示されます。 |
| 表示名 | ウィジェットのヘッダーに表示される名前を入力します。 |
| バイラインテキスト | ヘッダーの下に表示されるサポートテキストを入力します。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | |
|---|---|
| ボタンテキスト | CTA ボタンの名前を入力します。最大文字数は<br>ボタンのテキスト フィールドで許可される文字数は 30 です。 |
| 挨拶メッセージ | 顧客が顧客ウィジェットで見るパーソナライズされた挨拶メッセージを入力します<br>顧客ウィジェット。 このフィールドの最大文字数は 500 です。 |
| PCI コンプライアンス | メッセージが PCI ではない場合に顧客に表示されるメッセージを入力します。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| バナーメッセージ | 準拠しています。 |
| ドメイン | ウィジェットが表示されるドメイン名またはサブドメイン名を入力します。 |

c. 「待ち時間の設定」セクションで、ウィジェットで顧客が連絡したときに表示されるおおよその待ち時間を設定します。

TURN の [おおよその待ち時間を表示] トグルをオンにして、次のいずれかのラジオ ボタンをクリックします。

- 通常、数分以内に返信します。
- 通常、数時間以内に返信します。
- 通常 1 日以内に返信します。

d. [チャットアナウンスの設定（Set Chat Announcement）] セクションで、[チャットアナウンスメントのログ記録を許可する（Allow logging of chat announcement）] トグルをオンにして、ウィジェット上のパーソナライズされたアナウンスを設定します。

テキスト フィールドで変数として $(agent) と $(team) を使用してアナウンスを作成します。 このアナウンスは、エージェントがチャット コンソールから最初の送信メッセージを送信したときに表示されます。 このフィールドにはすべての Unicode 文字を入力できます。 チャットアナウンスフィールドの最大文字数は 100 文字です。

e. [メールの記録（Email Transcript）] セクションで、次の詳細を入力します。

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| 件名 | $(transdate) および $(brandname) パラメータを使用して、Livechat トランスクリプトの件名を設定できます。 件名は、件名に記載された設定言語で表示されます。<br>電子メールのトランスクリプトセクションの下のフィールド。 このフィールドの最大文字数は 100 です。 |
| フッター | メールのトランスクリプトで表示したい言語でフッターを設定するには、<br>メールトランスクリプトの下のフッター フィールドに必要なフッター テキストを入力します。 このフィールドの最大文字数は 1000 です。 |

注: 電子メールのトランスクリプトでは、エージェントの名のみが表示されます。

f. [変更を保存] をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

これにより、[アピアランス（Appearance）] および [ウィジェット（Widget）] タブが有効になります。

g. [アピアランス（Appearance）] タブで次のフィールドを設定します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| ウィジェット色 | ウィジェットの [カラーコード（Color Code）] を入力します。 色を選択するか、ヘックスコードを入力できます。 |
| ウィジェットボタンの種類 | ウェブサイトに表示されるチャット ウィジェット ボタンのデザインを選択します。 |
| ロゴ | ロゴを含む画像ファイルをアップロードします。 |
| メッセージコンポーザ | Livechat メッセージ作成ツールで次の設定を構成します。<br>クイック返信が送信されたときにコンポーザーを表示する: このトグルを TURN すると、提案されたクイック返信が顧客の意図と一致しない場合に、エージェントがコンポーザーで新しいメッセージを作成できるようになります。<br>カルーセルの送信時にコンポーザーを表示する: このトグルを TURN すると、カルーセルが送信されたときにユーザがコンポーザーで新しいメッセージを作成できるようになります。<br>絵文字を許可: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェットでの会話中に絵文字を使用できるようになります。 デフォルトの絵文字リストがウィジェット上に提供されます。 顧客は、デフォルトのリストにある任意の絵文字を使用してエージェントと通信できます。<br>添付ファイルを許可: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェットでの会話中に添付ファイルを送信できるようになります。<br>（注）<br>添付ファイルをドロップする PCI コンプライアンスオプションを選択した場合、システムは添付ファイルの許可設定を上書きします。<br>テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。 |

h. [変更を保存] をクリックします。

i. [ウィジェットの表示] タブで、ウェブサイト上のウィジェットの表示を指定します。

- ウィジェットの表示に設定されている制限に関係なく、ウィジェットを常に表示するには、[制限なしで表示] ラジオ ボタンをクリックします。
- [OOO バナーを表示] ラジオボタンをクリックして、不在通知 (OOO) バナーメッセージをウィジェットに表示します。 OOO メッセージはメッセージコンポーザーのテキストボックスで設定できます。

  バナーの長さは 75 文字までです。 バナーは < お

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

よび > パラメータを受け付けません。

- ウィジェットを完全に非表示にするには、「完全に非表示にする」ラジオボタンをクリックします。
- ウェブサイトの TURN を強制的にオフにするトグルを使用して、ライブチャット ウィジェットから TURN を強制的にオフにします。 設定する

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

次の設定:

- [利用不可バナー メッセージ] テキスト フィールドに、ウィジェットが利用不可であることに関するメッセージを入力します。 システムは、ウィジェットにアクセスしようとする顧客にこのメッセージを表示します。
- TURN は、新規顧客に対してウィジェットを非表示にするか、既存顧客がブラウザを更新したときに、バナー メッセージを表示せずに新規顧客に対してウィジェットを非表示にするトグルです。

  既存の顧客はブラウザを更新するとバナー メッセージを表示できます。

j. [変更を保存] をクリックします。

この変更を保存すると、既存の顧客はチャットを継続できるようになります。 顧客が会話を終了してスレッドのリストをクリックするか、ウェブページを表示または更新しようとすると、システムはウィジェットを非表示にします。

[強制オフ（Force Turn Off）] トグルのアクションは、ブラウザを更新せずに顧客に表示されます。

ウィジェット設定で行った変更は、顧客がウェブページを更新した後にのみ反映されます。

k. 禁止された顧客 Tab では、ライブチャット ウィジェットで顧客がエージェントに連絡することを禁止できます。 禁止済み顧客のリストで顧客の IP アドレスを構成することができます。

禁止済みの顧客 IP アドレスを追加するには:

a. 禁止済み顧客の画面で [IP の追加] をクリックします。
b. テキストボックスに、[IP 開始範囲（IP Start Range）]、[IP 終了範囲（IP End Rage）]、および [顧客の禁止理由（Reason for banning a customer）] を入力します。
c. [送信] をクリックします。

成功のメッセージが画面に表示され、システムは禁止された顧客の画面に IP の詳細をリストします。

l. 禁止済みの顧客 IP アドレスを編集するには:

a. 特定の顧客の [アクション] カラムで [編集] アイコンをクリックします。
b. 必要なフィールドを編集します。
c. [変更を保存] をクリックします。

禁止された顧客の IP アドレスを削除するには、特定の顧客の [アクション（Actions）] 列で [削除

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

（Delete）] アイコンをクリックします。

m. [インストール] タブを設定します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

LiveChat クッキーの同意

a. Livechat ウィジェットで顧客から手動で同意を得るには、「顧客からの同意を得る」トグルスイッチをオンにします。
b. [コピー] をクリックして、ウィジェット スクリプトをコピーします。
c. HTML DOM の </body> タグの上にスクリプトを貼り付け

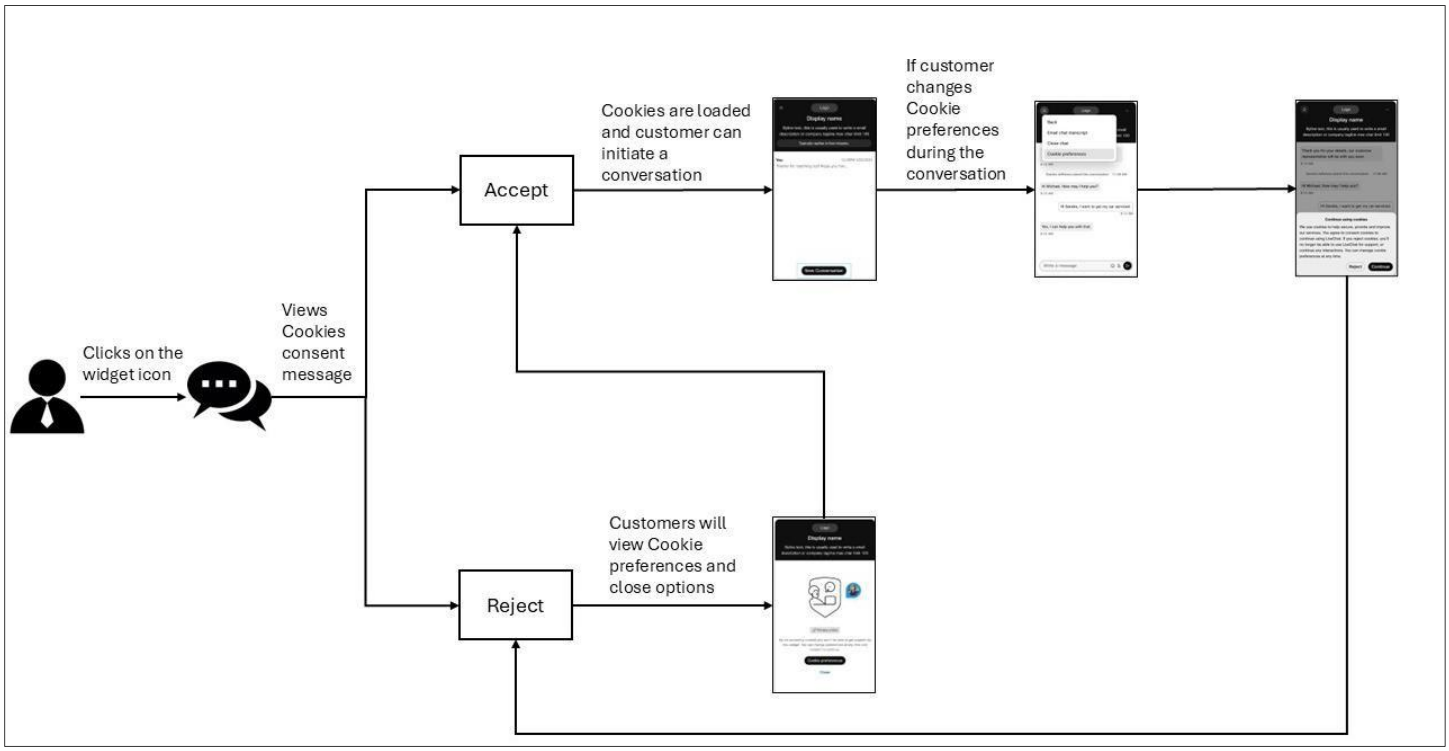
ます。 注 :

- 同意メッセージとボタンラベルを除き、クライアントのコード内で Livechat ウィジェットのインストール スクリプトを変更しないことを強くお勧めします。 最適な機能性を確保し、親サイトとの潜在的な競合を回避するために、スクリプトを提供されたとおりに正確に埋め込み、body タグの下に配置することが重要です。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ライブチャットウィジェットでの顧客体験

アセットに対して「顧客からの同意を得る」設定が有効になっている場合、顧客は次のジャーニーを進みます。




注意: 接続が切断されると、エンド カスタマーの Livechat ウィジェットにネットワーク接続が弱いことを示すバナーが表示されます。

### 2.1.5 テンプレート

エージェントが顧客の問い合わせに応答するときに使用できる応答を事前に設定できます。 [テンプレート] の応答をセットアップし、テンプレート グループにグループ化して、コンテンツを整理し、テンプレートを見つけやすくすることができます。

#### 2.1.5.1 テンプレート グループを追加

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[アセット] > [テンプレート] を選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 3

テンプレートグループテーブルのヘッダーの隣にある + アイ

コンをクリックします。 ステップ 4

[グループ名] フィールドでテンプレートグループ名を入力します。最大 35 文字まで入力できます。 ステ

ップ 5

[追加（Add）] をクリックします。

### 2.1.5.2 テンプレート グループの削除

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

テンプレートグループ名の隣にある削除アイコンをクリ

ックします。ステップ 4

[OK] をクリックして、テンプレートグループとグループに保存されているすべてのテンプレートを削除します。

### 2.1.5.3 テンプレートのアップロード

テンプレートのアップロード機能を使用して、テンプレートの一括アップロードを実行します。 一括アップロードにより、個々のウィジェットのテンプレートを作成するのにかかる時間が短縮されます。

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートのアップ

ロード] をクリックしま

す。 ステップ 4

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[サンプル ファイルをここにダウンロード] リンクをクリックして、サンプルの .csv ファイルをダウンロードします。 ステップ 5

サンプル ファイルの名前を一意の名前に変更します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 6

サンプルファイルを開き、対応するセルに次の詳細を入力します：注

サンプルファイル中のすべてのフィールドは必須です。

列ヘッダーの名前を編集または変更しないでください。 TeamNames 列でチーム名がコンマで区切られていることを確認してください。

- チャンネル: チャンネルの名前を入力します。例: すべて、Facebook、SMS、メール、ライブチャット、Apple Messages for Business (AMB)、または WhatsApp。
- TemplateGroup：テンプレートグループ名を入力します。
- TemplateName: テンプレートの名前を入力します。
- テキスト: 各チャネル テンプレートに設定されている文字数制限に従って、テンプレート テキストを作成します。

| テンプレートタイプ | 最大文字数 |
|---|---|
| すべて（All） | 320 |
| SMS | 320 |
| Facebook メッセンジャー | 2000 |
| ライブチャット | 1000 |
| 電子メール | 制限なし |
| WhatsApp | 4096 |
| ビジネス版 Apple メッセージ | 10000 |

（注）

- ファイル サイズは 5 MB を超えてはならず、シートあたりのテンプレートの最大数は 1000 個です。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- テキスト列はすべての Unicode 文字をサポートします。
- テキスト列に複数行のテキストを入力するには、区切り文字としてパイプ記号 (|) を使用します。
- アップロード テンプレート ファイルでは、1 つのレコードが区切り文字 (|) で終わる場合でも、そのファイル内のすべてのレコードが同じ区切り文字で終わる必要があります。
- ロック済み: はいを入力してテンプレートをロックするか、またはいいえを入力してロック解除状態を維持します。
- TeamNames: チーム名をカンマ区切り値で入力します。 テンプレートが設定されたチーム間で共有さ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

れることを、複数のチーム名が示しています。

ステップ 7

.csv ファイルのヘルプメモをアップロードする前に削除します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 8

ファイルを
保存しま
す。

ステップ 9

[ファイルのアップロード（Upload File）] をクリックし

ます。 .csv 形式のファイルのみをアップロードしてく

ださい。 ステップ 10

アップロードしたファイルの状況を表示するには、[アップロードステータスの追跡（Track Upload Status）] をクリックします。

a. [次の期間のアクティビティを表示（Show Activity Between）] フィールドで日付範囲を選択し、その後 [適用（Apply）] をクリックします。
b. [検索] をクリックして、選択した期間中にアップロードしたすべてのファイルを表示します。
c. 必要に応じて、[検索（Search）] フィールドにファイル名を入力して、テーブルの結果をフィルタリングします。
d. [状況] 列には、アップロードされたファイルの状況が、完了、完了 (エラーあり)、または失敗とし

   て表示されます。

ステップ 11

状況が [完了 (エラーあり)] または [失敗] の場合:

a. [アクション] 列の [レポートのダウンロード] をクリックします。
b. レポートの結果に基づいてファイルのエラーを修正します。
c. ファイルを再度アップロードするには、ステップ 9 に戻ります。

### 2.1.5.4 テンプレートの追加

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成するか、チャンネル専用のテンプレートを作成するかを選

択できます。 次のチャンネルのテンプレートを作成できます。

- SMS
- Facebook メッセンジャー
- 電子メール
- ライブチャット
- WhatsApp

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- Apple Messages for Business (AMB)

#### 2.1.5.4.1 共通テンプレートの作成

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成することが

できます。 手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加

（Add Template）] をク

リックします。 ステッ

プ 4

すべてのチャネルに共通のテンプレートを作成するには、「すべて」をクリックします。

ステップ 5 [テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入

力します。 ステップ 6 (オプション) [送信者 ID] フィールドに、送信者

ID を入力します。

（注）

デフォルトの Sender ID (SMS がチャネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられる短いコード) は、テンプレートを作成すると自動的にロードされます。 この機能により、テンプレートを作成して追跡することができます。 ステップ 7 [テンプレート] テキストフィールドに、テキストを入力します。

（注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 320 文字まで入力できます。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- カスタムフィールド：山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 8

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 9

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 10

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

#### 2.1.5.4.2 SMS テンプレートの作成

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加

（Add Template）] をク

リックします。 ステッ

プ 4

SMS をクリックして、SMS テンプレートを作成します。

ステップ 5 [テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入

力します。 ステップ 6 (オプション) [送信者 ID] フィールドに、送信者

ID を入力します。

（注）

デフォルトの Sender ID (SMS がチャネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられる短いコード) は、テンプレートを作成すると自動的にロードされます。 この機能により、テンプレートを作成して追跡することができます。 ステップ 7 [テンプレート] テキストフィールドに、テキストを入力します。

（注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 800 文字まで入力できます。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- カスタムフィールド：山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれか

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

を選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

（注）

設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 8

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 9

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 10

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

#### 2.1.5.4.3 メールテンプレートの作成

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加

（Add Template）] をク

リックします。 ステッ

プ 4

メールテンプレートを作成するには、[メー

ル] をクリックします。 ステップ 5

[テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力

します。 ステップ 6

テンプレートテキストフィールドにテキストを入力します。

- カスタマイズしたテキストに絵文字を追加できます。 表を参照して、リッチフォーマットスタイルをテキストに適用することができます。

| アイコン | 説明 |
|---|---|
| 太字 | テキストを太字にします。 |
| 斜体 | テキストを斜体にします。 |
| 下線を適用する | テキストに下線を付けます。 |
| 取り消し線 | テキストに取り消し線を付けます。 |
| フォントの色 | フォントの色を変更します。 |
| 番号付きリスト | 順に並べたリストを作成します。 |
| 未発注リスト | 番号なしリストを作成します。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| アイコン | 説明 |
| --- | --- |
| 表 | 表を挿入します。 |

（注）

- カスタムフィールド：山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 9

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

#### 2.1.5.4.4 Livechat テンプレートを作成する

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加（Add Template）] をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 4

Livechat をクリックして、Livechat テンプレートを作成します。

ステップ 5 [テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力します。 ステップ 6 [テンプレート] テキストフィールドに、テキストを入力します。

（注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 2000 文字まで入力できます。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- カスタムフィールド：山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 9

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

#### 2.1.5.4.5 Facebook Messenger テンプレートを作成する

手続き ステ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加（Add Template）] をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 4

Facebook テンプレートを作成するには、

「Facebook」をクリックします。 ステップ 5

[テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 テンプレートタイプとして [テキスト（Text）] を選択し、

テキストテンプレートを設定します。 （注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 2000 文字まで入力できます。
- カスタムフィールド : 山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）
- 設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。

ステップ 7

ボタン テンプレートを作成するには、テンプレート タイプとしてアクション

テンプレートを選択します。 （注）

顧客が迅速な対応を期待している場合にこのオプションを使用できます。 システムは画像とボタンを含むメッセージを送信し、顧客がボタンをクリックするだけで応答できるようにします。

アクション テンプレートを構成するには:

- ボタンのチェックボックスを選択します。
- 画像を参照して添付するには、「画像のアップロード」をクリックします。
- 「名前」フィールドにボタン名を入力します。
- ボタン タイプ ドロップダウン リストからボタン タイプを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 「コール URL」フィールドにコールバック URL を入力します。
- テンプレートテキストフィールドにテキ

ストを入力します。 （注）

- アクション テンプレートは最大 320 文字をサポートします。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 8

さまざまなマルチメディア テンプレートを作成するには、テンプレート タイプとしてマ

ルチメディア テンプレートを選択します。 （注）

次のマルチメディア テンプレートを作成できます。

- 画像
- 音声
- ビデオ
- [File]

マルチメディア テンプレートを構成するには:

- 「メディア タイプ」ドロップダウンから、メディア タイプを選択します。
- 「メディア URL を入力」に URL を入力します。

ステップ 9

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 10

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 11

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

#### 2.1.5.4.6 WhatsApp テンプレートを作成する

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加] を

クリックします。 ステ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ップ 4

[WhatsApp] をクリックして、WhatsApp テンプレートを作成します。

ステップ 5 [テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力します。 ステップ 6 [テンプレート] テキストフィールドに、テキストを入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

（注）

- [テンプレート] テキストフィールドは、最大 4096 文字まで入力できます。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- カスタムフィールド：山括弧（\<>）を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

ステップ 9

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

#### 2.1.5.4.7 Apple Messages for Business(AMB) テンプレートを作成する

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を

選択します。 ステップ 3

[テンプレートの追加

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

（Add Template）] をク

リックします。 ステッ

プ 4

Apple Message for Business をクリックして、AMB テンプレートを

作成します。 ステップ 5

テンプレート名を入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 6

「テンプレート タイプ」ドロップダウン リストからテンプレート

タイプを選択します。 （注）

AMB チャネルでは、テキスト、添付ファイル付きテキスト、時間ピッカー、リストピッカー、リッチリンク、クイック返信、フォームのテンプレート タイプを作成できます。

ステップ 7

テキスト テンプレートを構成するには、テンプレート タイプと

してテキストを選択します。 ステップ 8

テンプレートテキストフィールドにテキス

トを入力します。 （注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 10000 文字まで入力できます。
- テンプレート/クイック返信に追加された余分な行スペースは切り取られる場合があります。
- カスタム フィールド: シェブロン (<>) 括弧を使用して、テンプレート本文にカスタム フィールドまたは編集可能なフィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 9

添付ファイル付きテキストをテンプレートタイプとして選択し、添付ファイル付きテキストテンプレートを構成およびサポートします。 ステップ 10

「添付ファイルのアップロード」セクションで、「ファイルの選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックして添付ファイルをアップロードします。 （注）

添付ファイルのアップロード フィールドでは、最大 5 MB までの制限がサポートされます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 11

テキストおよび添付ファイル付きテキストのテンプレート タイプをロックするには、[テンプレートのロック] チェックボックスをオンにします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 12

顧客の時間枠を構成するには、タイムピッカー テンプレート タイプを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。
- (オプション) イベントの詳細を構成します。
- イベントの詳細を事前に入力するには、「イベントの詳細を事前入力」トグルを有効にします。
  - イベントタイトルフィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [場所の詳細] フィールドに場所の情報を入力します。
  - (オプション) [地図上に表示] フィールドに座標を入力します。
  - 「タイムスロット」フィールドで、それぞれのフィールドから日付、時刻、期間を選択します。
  - 時間枠をさらに追加するには、「追加」アイコンをクリックします。
- 返信メッセージのプレビューを構成します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」ま

たは「ここにファイルをドロップ」をクリックします。 ステップ 13

タイムピッカー テンプレート タイプを選択して、アイテムのリストとそれらに関する情報を構成します。

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。
- リスト詳細を設定します。
  - [セクションタイトル] フィールドにタイトルを入力します。
  - 複数のセクションを構成するには、「セクションの複数選択を許可する」チェックボックスをオンにします。
  - 画像ファイルをアップロードするには、「ここにファイルをドロップしてアップロード」をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 「アイテムタイトル」フィールドにタイトルを入力します。
- (オプション) [アイテムのサブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
- 複数のアイテムを追加するには、[アイテム名] フィールドの横にある [追加] アイコンをクリックします。
- リストを保存するには、「セクションの追加」をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 返信メッセージのプレビューを構成します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」ま

たは「ここにファイルをドロップ」をクリックします。 ステップ 14

リッチ リンク テンプレート タイプを選択して、リッチ リンクを構成し、コンシューマー デバイスに送信します。

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - URL フィールドにリッチ リンク URL を入力します。
  - ドロップダウン リストからメディア タイプを

    選択します。 （注）
    - メディア フィールドは画像またはビデオ ファイルをサポートします。
    - メディア タイプとしてビデオを選択した場合は、識別と視認性を容易にするため

      にサムネイル画像をアップロードします。 ビデオファイルは MP4 形式である必

      要があります。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」ま

たは「ここにファイルをドロップ」をクリックします。 ステップ 15

質問とオプションを構成するには、クイック返信テンプレート タイプを選択します。

- 「タイトル」フィールドに質問を入力します。
- オプションの追加フィールドにオプション

を入力します。 （注）

[オプションの追加] フィールドでは、最小 2 個、最大 5 個のオプションを設定できます。 ス

テップ 16

フォーム テンプレート タイプを選択し、単一の JSON ペイロードを使用して、iOS および iPadOS デバイス

のユーザ向けに豊富な複数ページのインタラクティブ フローを構成します。

- [説明] フィールドにフォームの説明を入力し、フォーム テンプレートを使用するエージェントに

  追加情報を提供します。
- [エディターでサンプルを読み込む] をクリックしてサンプル JSON を読み込み、カスタマイズするか、有

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

効な JSON を入力します。

- 「エディターでサンプルを読み込む」の隣にある「Beautify」をクリックして、JSON をフォーマットし、読み取り可能にします。 ステップ 17

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 18

「変更を保存」をクリックしてテンプレートを保存します。

### 2.1.6 プロアクティブ チャット

Webex Contact Center では、プロアクティブ チャットにより、企業は事前定義されたルールとトリガーを使用して顧客との会話を開始し、エンゲージメントを強化して問題をより迅速に解決できます。 企業は、Webex Engage 管理コンソールで設定されたページ訪問や滞在時間などのユーザ行動に基づいて自動メッセージを送信できます。 管理者は、1 つのアカウントでさまざまなアセットや Web サイトに対して複数のルールを設定し、営業時間に合わせてメッセージをカスタマイズできます。 システムは一致率、送信、開封、返信などのパフォーマンス分析を追跡し、タイムリーで効果的な顧客とのやり取りを保証します。 この機能は、Web サイトでのユーザ アクティビティに応じてトリガーされる、カスタマイズされたルールベースのメッセージングを通じて、企業のエンゲージメントを向上させるのに役立ちます。

#### 2.1.6.1 プロアクティブなメッセージを作成する

ステップ 1

ログインする コントロールハブ。 ステップ 2

左側のペインで、コンタクト センターに移動します。 ステップ 3

[クイック リンク] セクションで、Webex Engage > [プロアクティブ チャットの管理] に移動します。 プロアクティブ メッセージング画面が表示されます。

ステップ 4

「メッセージを追加」をクリックします。

プロアクティブ メッセージング画面が表示されます。 この画面には次のセクションが含まれています: 開始

- メッセージを構築する
- 予選トリガー
- メッセージを公開

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 5

メッセージの名前を入力しま

す。 ステップ 6

「資産名」ドロップダウン リストから資産を選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 7

資産を選択します。 これにより、Web サイトのドロップダウン リストが自動的に入力されます。

注: エンド カスタマーが企業の Web サイトを閲覧中にトリガー条件に複数回一致する可能性がありますが、プロアクティブ チャットの招待は 1 回だけ配信されます。 エンド カスタマーのコンテキストですでに呼び出されているルールは、ブラウザーのストレージにローカルに保持されます。 エンド カスタマーがブラウザーのストレージを消去すると、次にトリガー条件に一致したときにルールが再度呼び出されます。 ステップ 8

「開始」セクションで、次のパラメータを設定して、訪問者属性のルールやネイティブ Web サイト イベント オプションなどの自動メッセージをトリガーする方法を定義します。

- 自動メッセージをトリガーするルールを定義するには、「訪問者属性のルール」を選択します。 訪問者 (ビジネス ページ上) が訪問者属性のルール フィールドで設定された条件を満たしている場合、コンテキスト プロアクティブ メッセージがトリガーされます。
  - 1 つ以上の IF または OR 条件を使用してルールを定義します。
  - [変更を保存] をクリックします。
- ネイティブ ウェブサイト イベントを選択して、HTML イベント (クリック時、変更時、ホバー時など) を定義し、ビジネス ページでの訪問者のアクションに基づいてプロアクティブなメッセージをトリガーします。 ペイロードを渡して、プロアクティブメッセージをトリガーするルールを定義することもできます。
  - それぞれのドロップダウン リストから、クリック時、変更時、ホバー時などのイベントをトリガーする方法を選択します。
  - 追跡する DOM 要素を構成します。 それぞれのドロップダウン リストから ID またはクラス (名前) を使用してこれらの DOM エンティティをターゲットにし、対応する値を入力できます。
  - オプションで DOM からコンテキスト ペイロードを渡すには、[ペイロードを渡しますか?] トグルで TURN を実行します。 キー名と値を入力します。 値はプレフィックスなしで DOM 要素の ID を指す必要があります。
    注: ウィジェットが同じ ID を持つ要素を見つけた場合、プロアクティブ チャット ルール設定で設定された DOM 要素 ID と一致する最初の要素を DOM から選択します。
  - これらのペイロード値でフィルタリングし、特定の場合にのみトリガーを適用することもできます。条件が一致する（例：IF customer_plan が 'Gold' と等しい）
  - 1 つ以上の IF または OR 条件を入力してください
  - [変更を保存] をクリックします。

ステップ 9

「メッセージの構築」で、次のパラメータを設定します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- 送信者名（メッセージのタイトル）を入力します。
- 「チーム」ドロップダウンリストからチームを選択します。

このルールをコンタクト センター キュー (Control Hub > コンタクト センター > キューのチャットキューのリストから取得) にマッピングできます。 エンドカスタマーがこのプロアクティブチャットに応答すると

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

招待すると、このキューのコンテキストが Webex Connect フローに渡されます。 詳細については、プロアクティブチャットのフローを構成する。

- メッセージ フィールドでメッセージを作成し、次のいずれかのオプションを選択します。
  - バッジ通知 – この通知はサイレント通知として表示されます。 顧客はメッセージを表示するために通知をクリックする必要があります。
  - メッセージの一部 – この通知にはメッセージの一部のみが表示されます。 顧客は、完全なメッセージを表示するには省略記号をクリックする必要があります。
  - メッセージの完全なプレビュー – この通知には完全なメッセージが表示されます。
  - 中央ページ POST – この通知は、ページの中央にメッセージを表示します。 通常、これは顧客に必須の情報を提供するために使用されます。
- 「メッセージを保存」をクリックします。

ステップ 10

適格トリガーセクションでは、オプションで営業時間を使用してプロアクティブ チャット ルールを適格にすることができます。 オンにすると、選択した営業時間が勤務シフト内の場合にのみルールがトリガーされます。

- ドロップダウンリストから必要な営業時間を選択します。 詳細については、 仕事 営業時間。
- [変更を保存] をクリックします。

ステップ 11

[公開] セクションで、[変更を保存して公開] をクリック

します。 画面に成功メッセージが表示されます。

このプロアクティブ メッセージはライブとなり、プロアクティブ メッセージング画面に表示されます。

### 2.1.6.2 プロアクティブメッセージを非公開にする

これらの招待によりビジネスで予想外のチャット量が発生した場合は、ルールを非公開にすることで、対応するプロアクティブ チャット招待を非アクティブ化できます。 状況が整理されると、クライアント管理者はルールを再公開できます。 プロアクティブ メッセージを非公開にするには、次の手順を実行します。

- プロアクティブ メッセージング画面に移動します。
- 特定のプロアクティブ メッセージの [アクション] 列で [編集] をクリックします。
- 「公開」セクションに移動して、「変更を非公開にする」をクリックします。

画面に確認のメッセージが表示されます。 プロアクティブ メッセージのステータスが [ライブ] から [下書き] に変更され、プロアクティブ メッセージング画面に表示されます。

プロアクティブ メッセージは編集可能になり、新しいメッセージとして公開できます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

次にすべきこと:

POST 上記の設定を行うには、Webex Connect のフローを設定して、

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

特にプロアクティブチャット。 詳細については、「プロアクティブ チャットのフローを構成する」を参照してください。

## 2.2 カスタマーケアコンソール

### 2.2.1 ダッシュボード

ダッシュボードを使用して、エージェントの返信を待っているチャットのリストを表示します。 ダッシュボードは、

列に並んで待っている顧客。

ダッシュボードには次のタブが含まれます:

- 会話
- 要員

#### 2.2.1.1 会話

[会話] タブで開いている会話の数を確認できます。 オープン会話の数は、特定のチームのキュー、アクティブ、保留中のステータスにあるチャットの合計数です。 各ステータスをそれぞれのカードで表示して、そのステータスの具体的なチャット数を確認できます。 これらの各カードをクリックすると、選択したステータスのチャットの詳細を表示できます。

（注）

Webex Contact Center は保留ステータスをサポートしていません。

アクティブ ステータス カードは、エージェントの応答を待っているチャットと、顧客の応答を待っているチャットをグループ化します。

ステータス カードの選択に基づいて、チャット ID、顧客 ID、優先度、エージェント ID、平均応答時間、処理時間、最終更新日などのチャットの詳細を表示できます。

会話の記録を見る

デフォルトでは、デジタル チャネル ユーザは、UI と API 経由で最新の 6 か月間のライブ データを表示できます。 6 か月を超えるデータを表示する場合は、サポート チームにお問い合わせください。 サポート チームはオフラインで最大 24 か月分のデータを提供できます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ダッシュボードの右上隅にある「カスタマーケアに切り替える」ボタンをクリックしま

す。 ステップ 3

チャットの「アクション」列にある「チャット ログ」

アイコンをクリックします。 チャット ログ ダイアログ

ボックスが画面に表示されます。

特定のフィルターに基づいてチャットを検

索する手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

ダッシュボードの右上隅にある「カスタマー ケアに切り替える」ボタンをクリックしま

す。 ステップ 3

ダッシュボード画面で「フィルターの追加」ボタンをク

リックします。 ステップ 4

[チャットのフィルタリング] 画面で条件を作成し

ます。 ステップ 5

フィルター条件を満たすチャットを表示するには、「結果を表示」をクリックします。

検索結果の表には、フィルター条件に一致するすべての結果が表示されます。 トラ

ンスクリプトの検索と表示

手続き ステ

ップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコン

ソールを起動します。 ステップ 2

ダッシュボードの右上隅にある「カスタマー ケアに切り替える」ボタンをクリックしま

す。 ステップ 3

次のフィールド値に基づいて、[検索（Search）] ページで会話のトランスクリプトを検索して表示できます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | |
|---|---|
| 名前 | チャンネルから受け取った顧客の氏名と、フローの [会話を作成（Create Conversation）] ノードの設定。 Facebook Messenger および Livechat チャネルに適用されます。<br>電子メールの場合: デフォルトでは、主な顧客の電子メール アドレス (送信元アドレス) に設定されます。 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | SMS の場合: デフォルトで顧客の携帯電話番号に設定されます。<br>（注）<br>部分検索には対応していません。 検索では大文字と小文字は区別されません。 |
| 携帯電話番号 | 顧客の SMS モバイル番号です。 SMS の会話を検索するのに役立ちます。 |
| メール ID | 顧客のメール ID です。 メールの会話を検索する場合に便利です。 |
| チャット ID（会話 ID） | 会話の一意の識別子です。 |
| ライブチャット ID | 一意の UUID—ライブチャットウィジェットによって顧客のブラウザに設定されます。 |
| WhatsApp モバイル番号（Number） | お客様の登録携帯電話番号。 |
| Apple Messages for Business（AMB） | Apple ID に関連付けられた番号またはメール ID。 |
| タグ | Webex Contact Center には適用されません |
| Priority | Webex Contact Center には適用されません |
| エージェント ID（Agent ID） | エージェント ID が CI ユーザー ID に設定されています。 現在は使用しないでください。 |
| 顧客 ID | ビジネスで定義された顧客の一意の識別子です。 Contact Center Enterprise には Webex Contact Center. |

### 2.2.2 禁止リストの単語

エージェントが会話で使用を控えるべきブロック単語を設定できます。 これらの単語が顧客のメッセージに表示された場合は、エージェントに送信される前にアスタリスク (*) に置き換えられます。 この機能では、英語および世界のほとんどの言語に対応するすべての Unicode 文字をサポートしています。

この画面で次の操作を実行できます:

- メッセージからフィルタリングする必要があるブロックワードを設定するか、事前に設定されたブロックワードを検索します。
- エージェントが顧客に送信しようとした送信メッセージにブロックされた単語が見つかった場合にレポートを送信する受信者の電子メール ID を構成します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- エージェントがブロックされた単語を含むメッセージを入力すると、システムは

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

警告であり、エージェントがその単語を削除するまでメッセージは送信されません。

デフォルトのブロックリストの単語

次の表に、デフォルトのブロックリストの単語を示します。 アクティブにも非アクティブにもできます。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ディ | ヴァグナ | シパ | クソ野郎 | クミング | 刺す |
| アホ | 膣 | クリット | クソ | クムス | 刺すような |
| 尻 | ヴァジナ | クリトリス | クソ | クニリングス | プロン |
| アッシュル | ヴァジナ | クリトリス舐め | フェラチオ | クウィフ | 陰毛 |
| アッシュレス | 外陰部 | クリトリス | フェッカー | l3i+ch | プセ |
| クソ野郎ども | バカ野郎 | クリトリス | フェルチング | リッチ | プッシー |
| 尻顔 | オナニー | 汚いゴミ | フェラチオする | 陰唇 | プッシーズ |
| アッシュ 0 ル | えっと | 混乱 | フェラチオ | レン | プッシー |
| 尻軽野郎 | 売春婦 | クヌート | 指ファック | 爆笑 | 猫の屁 |
| クソ野郎 | ウィガー | コック | 指ファック | 爆笑 | プッシーパレス |
| バスターズ | ウィリー | コックポケット | 指ファッカー | 欲望 | プッシー |
| ろくでなし | ウォグ | コックの鼻水 | 指ファッカー | 欲望 | クイーフ |
| ろくでなし | ボール | 意地悪な顔 | 指マン | m0f0 | 奇妙な |
| ろくでなし | クソ | コックヘッド | 指ファック | m0fo | 直腸 |
| バスターズ | くそ | コックマンチ | フィストファック | m45terbate | 遅れた |
| ビッチ達！ | 50 ヤードのクソパント | コックマンチャー | フィストファック | マ 5 ターブ 8 | リムジョー |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 雌犬 | 5 時 1 分 | 雄鶏 | フィストファック | マスターベート | アナル舐め |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 雌犬ども。 | ラジ | フェラチオ | フィストファッカー | マフグリー | ヒット |
| ぼやけた | a_s_s | フェラチオ | フィストファッカー | マゾ | すいません。 |
| 馬鹿げた話 | a2m | チンコ野郎 | フィストファック | マスター b8 | くそっ |
| ナンセンス | a55 | チンコ野郎 | フィストファック | マスターバット* | サディズム |
| クソッタレ | アダルト | フェラチオ | フィストファック | マスターバット 3 | サディスト |
| ボロックス | アマチュア | チンポしゃぶり | フランジ | マスターベーション | 砂州 |
| お尻拭き | アナル | コックスカ | 丸太を鞭打つ | マスターベイト | ソーセージクイーン |
| チンコ | 肛門突き刺し | コックスカ | フック | マスターベーション | ペニス |
| cntz | 肛門からの漏れ | コック | フッカー | マスターベーション | ねじ込み |
| 頭がおかしい | アナルリングス | コックマンチャー | ファックホール | 自慰行為をする | スクロウト |
| クソ野郎 | 肛門 | コックサッカ | ファック人形 | モフ 0 | 陰嚢 |
| ダイビング | ar5e | アライグマ | ファックトロフィー | クソ野郎 | 陰嚢 |
| ドミナトリックス | お尻 | 盗む<br>木材 | ファック・ユー・ママ | モーフォ | 精液 |
| ドミナトリックス | 尻 | コーンホール | くそ | クソ野郎 | セックス |
| 支配者 | クソ野郎 | 企業の売春婦 | クソ野郎 | クソ野郎 | しーっ！+ |
| ばか | お尻 | コックス | クソ野郎 | クソ野郎ども | くそっ |
| くそったれ | アナルファック | 精液 | クソ女 | マザファッカズ | くそっ |
| ファッジ | ロバ | ザーメンチャガー | 犯された | クソったれ | シャグ |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| フカ | クソ野郎 | 精液<br>ゴミ箱 | バカ | クソ野郎 | シャガー |
| フキン | クソ野郎 | 精液マニア | クソ野郎ども | クソ野郎ども | セックス |
| ゲイボーイ | アナルファッカ | 精液飲み干し | クソ野郎 | クソ野郎 | セックス |
| ゲイズ | 下衆野郎 | 精液ダンプ | バカ野郎ども | クソ野郎 | ニューハーフ |
| h00r | クソ野郎ども | カマー | クソッ | クソ野郎ども | shi+ |
| 霜 | 尻粘液 | カミング | クソ | クソ野郎ども | くそ |
| ホレ | アスマンチ | 絶頂 | クソッ | クソ野郎 | クソ野郎 |
| 鍬 | 尻の穴 | 射精 | クソ野郎 | クソ野郎 | クソ野郎 |
| ホーア | 自慰行為 | クンニリングス | ファックミー | クソッ | くそ |
| フーア | ビッチ | クンニリングス | ファックミート | クソったれ | うんちした |
| 日本人 | おっぱい | クンニリングス | クソ | クソ野郎 | ひどい |
| ジシム | b17ch | 女性器 | ファックトイ | クソ野郎ども | クソッ |
| ジス | ビッチ | 陰毛 | クソ野郎 | クソッ！ | ひどい |
| ジョーダー | ボールバッグ | クソ野郎 | 馬鹿野郎 | クソッ | クソ野郎 |
| キケ | ボールサック | 女舐め | ファッジパッカー | クソ野郎ども | クソ |
| ノブ | 箱を叩く | 女たらし | ファッジパッカー | クソ野郎 | 糞 |
| ノブズ | バンブロス | 女体舐め | ファック | クソ野郎ども | くそ |
| クーン | ベアバック | クソ女 | クソ野郎 | マフ | うんちをした |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| クント | ろくでなし | 女体化 | クソ野郎 | マフパフ | クソ |
| クント | 獣のような | 女に襲われた | ふきん | 母 | トイレ |
| クンツ | 獣姦 | ロープを切る | クソ | マザーフェッカー | 排便 |
| レズビアン | ビーフカーテン | シアリス | くそっ | クソ野郎 | 排泄物 |
| マゾヒスト | ベルエンド | サイバーファック | 馬鹿野郎 | 母親 | ひどい |
| 大量消費 | 獣のような | サイバーファック | フックス | クソ野郎 | スカンク |
| マストークベート | 獣姦 | サイバーファック | ファックス 0r | n1gga | スロープ |
| マスターベーション | ビ+チ | サイバーファッカー | 輪姦 | 黒人 | 痴女 |
| ミンゲ | ビッチ | サイバーファッカー | 輪姦 | ナチス | 痴女バケツ |
| 母親-<br>バカ | ビンボス | サイバーファッキング | 輪姦 | チンポが必要 | 売春婦 |
| n1gr | バードロック | ディック | 輪姦された | ニガー | スマグマ |
| ノンス | 雌犬 | くそ | 輪姦 | nigg4h | わいせつ |
| オルガスム | ビッチ・ティット | ディック | ガスが溜まったお尻 | ニガー | スナッチ |
| パキ | 意地悪な人 | ペニスの穴 | ゲイロード | ニガー | クソ野郎 |
| パッキー | 意地悪な奴ら | ペニスが恥ずかしい | ゲイセックス | ニガーズ | スペース |
| パッキー | 雌犬 | バカ野郎 | ヤギ | ニガズ | 勇気 |
| パキ | 意地悪な | ディルド | 神 | ニガー | t1tt1e5 |
| パキ | 愚痴 | ディルド | くそっ | 黒人 | t1tties |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| パキー | 血まみれの | ディンク | くそっ | ノブ | 歯 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ピーヌス | 吹いて | ディンクス | くそっ | ノブ・ジョーキー | ティーズ |
| ピーナス | 泥を吹く | ディルサ | くそっ | 頭の悪い | 精巣 |
| ペニス | フェラチオ | ダーティ・サンチェス | くそったれ | ノブジョッキー | 睾丸 |
| ペニス | フェラチオ | dlc | ハムフラップ | ノブジョキー | シジュウカラ |
| ペン 1s | ブルーワッフル | 犬野郎 | ハードコアセックス | バカ | おっぱいオナニー |
| ペニスの息 | ブランプキン | 後背位 | 地獄 | ナッツバター | パイズリ |
| ペニス | ボイオラ | 後背位 | ヘシェ | ナッツサック | おっぱい |
| ペヌス | 馬鹿げた | ドギン | 霜 | ああ、神様 | ティット |
| プーカー | クソッタレ | ドッギング | ホーア | オーガズム | ティッティー 5 |
| プッカー | 勃起 | ロバリバー | ホーアー | オーガズム | おっぱいファッカー |
| ポラック | 胸 | ドゥーシュ | 同性愛者 | オーガズム | おっぱい |
| ポラック | おっぱい | 公爵 | 同性愛的な | オーガズム | パイズリ |
| ふぅ | 胸 | 堤防 | ホア | ポルノ | おっぱいオナニー |
| プーナニ | おっぱい | チンコを食べる | 最も興奮した | ポーン | おっぱいオナニー |
| pr1c | バッチ 1 | ヘアパイを食べる | 興奮した | ペッカー | 投げる人 |
| プリック | xxx | 射精する | ホットセックス | 陰茎 | 糞 |
| pr1k | バカ | 射精した | 殺す方法 | ペニスファッカー | ツイート |
| プッシー | m0ron | 射精する | 殺人の方法 | 電話セックス | クソ野郎 |
| 吐く | くそっ | 射精する | ジャックオフ | ファック | 頭の悪い人 |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| プーカー | 4r5e | 射精する | 自慰行為 | プック | 意地悪な |
| クィア | おっぱい | 射精 | ジャップ | プーケッド | トゥント |
| クィアズ | おっぱい | 射精する | ジャーク | プーキング | トゥンター |
| クウィアーズ | 胸 | エロチック | 自慰行為 | プックド | v14gra |
| クウィールズ | ブセタ | くそ | 精液 | プッキング | v1gra |
| レクタム | 厄介者 | バカ | ジズ | フック | 膣 |
| スキャン | お尻 | くそ | 精液 | フック | バイアグラ |
| セクシー | バニーファッカー | f4nny | 精液 | 豚野郎 | 外陰部 |
| シャッター | 大量に発射する | フェイシャル | カウク | ポン引き | 悪い |
| くそっ | 巨乳 | たばこ | 変態イエス | 小便 | 王 |
| シャッター | お尻 | ファギング | ノブ | 怒っている | オナニー |
| シュ 1 ツ | アナルファック | ファギット | ノブエンド | 怒らせる人 | 自慰行為者 |
| シティ | 肛門 | ホモ野郎 | ノブヘッド | 小便をする人たち | 自慰行為 |
| シッツ | バットマッチ | ファッグス | ノブ付き | 小便 | 鳴き声 |
| くそっ | アナルプラグ | ホモ野郎 | ノブエンド | 小便ふた | 売春婦 |
| シャイテ | チンコ | ホモ野郎 | 頭の悪い人 | 小便 | ウィリーズ |
| スカンキー | クソ野郎 | タバコ | ノブジョッキー | 放尿 | ウィリー |
| スカンク | カーペットマンチャー | ファニー | ノブジョーキー | うっとうしい | 何だこれ |
| スカンキー | カーペットマ | ファニーフラ | コック | うんこ | 成人向け |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ンチャー | ップ | | | |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 淫乱 | 鳴く | ファニーファッカー | コンドゥム | ポルノ | T!T |
| ふしだらな女 | 隙間 | ファンイ | コンダム | ポルノ | ビッチ |
| クソ野郎 | チョーデ | デブ | クム | ポルノ | T T |
| ヴァジナ | チョタバッグ | クソ | クマー | ポルノ | 殺す |

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ブロックリストの管理手

順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。 ステップ 2

カスタマーケアコンソールに切り替えます。 ステップ 3

[設定] > [管理] > [ブロックリスト] を選択します。

[デフォルトのブロックリスト（Default Blocklist）] セクションには、デフォルトのブロック単語が表示されます。 これらの単語を削除することはできませんが、有効または無効にすることはできます。

ステップ 4

単語を無効にするには、以下を行います。

a. [アクティブ（Active）] リストから単語を選択します。 必要に応じて、検索フィールドを使用してリストをフィルタリングします。

（注）

Shift キーを押しながら禁止単語を複数選択し、一度に無効にすることができます。

b. 右矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を [非アクティブ（Inactive）] リストに移動します。

c. [OK] をクリックして、単語を [非アクティブ（Inactive）] から [アクティブ（Active）] リストに移動します。 ステップ 5

単語を有効にするには、以下を行います。

a. [非アクティブ（Inactive）] リストから単語を選択します。 オプションで、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

b. 左矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を [アクティブ（Active）] リストに移動します。

c. [OK] をクリックして、単語を [非アクティブ（Inactive）] から [アクティブ（Active）] リストに移動します。 ステップ 6

[カスタムブロックリスト（Custom Blocklist）] セクションで、独自の単語リストをブロックリストに追加します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

a. 「単語を追加」ボタンの横にある「ブロックリストに単語を入力」フィールドにブロックする単語を入力します。

b. [単語を追加（Add Word）] をクリックします。

テキストボックスに単語が表示されます。 同様に、任意の数の単語を設定できます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 7

[エスカレーション] セクションで、エスカレーションを有効にできます。

a. [エスカレーション] チェックボックスをオンにします。
b. テキストボックスにカンマ区切りのメール ID を入力します。 送信メッセージにブロックされた単語が含まれる場合、設定されたすべての電子メール ID に通知されます。
c. 受信メッセージ内のブロックされた単語をエージェントがマスク解除できるようにするには、「受信メッセージ内に表示されるブロックされた単語をエージェントがマスク解除できるようにする」チェックボックスをオンにして、受信メッセージ内のブロックされた単語をエージェントがマスク解除するためのアクセス権限を付与します。

ステップ 8

変更の保存をクリッ
クします。

（注）

ブロックリスト画面で実行したアクションを適用するには、画面右下の [変更を保存（Save Changes）] をクリックする必要があります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco および Cisco ロゴは、Cisco またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。 Cisco の商標の一覧は、http://www.cisco.com/web/JP/trademark_statement.html でご確認いただけます。 記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。 「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 (1110R)