

会員登録

下記 URL から手順に沿って会員登録できる

<https://actionbridge.io/Identity/Account/Login?culture=ja-JP>

インストラクション

会員登録し、初回ログイン後、インストラクションページの画面で出てくる。

初期設定として自分のチーム情報を入力する

まずはチームを作成しましょう。チーム名や説明はいつでも編集可能です。

チームの**ID**は、タスクやアクションのプレフィックスとして使用されるユニークな識別子です。3文字以上で、できるだけ短く設定することをおすすめします。このIDは後から変更できないため、ご注意ください。

チーム作成後、自分のメイン使うサービスを選択する（各サービスはメニューからアクセスできる）

- カスタマーサービスツールに接続する。
- 顧客のフィードバックデータを手動でアップロードする。
- タスク管理ツールのみを使用する。

次へ

問い合わせデータを入稿する

方法①JSON データでのデータ登録方法

手動でデータをアップロードする際には JSON または CSV フォーマットでデータをアップロードすることができます。

下記が JSON データのサンプルになります。この JSON フォーマットで JSON データ入稿画面から入稿ください。

```
{
  "inquiries": [
    {
      "CustomerId": "CUST001",
      "Source": "電話",
      "PlatformId": "ZENDESK",
      "CustomerName": "田中 太郎",
      "CustomerContact": "taro.tanaka@example.com",
      "IssueDescription": "iPhone のバッテリーがすぐに減ります。交換が必要ですか?",
      "Category": "テクニカルサポート",
      "IsFirstTime": true,
      "Urgency": "高",
      "ReceivedAt": "2024-10-03T10:00:00Z",
      "Notes": "顧客はバッテリーの問題が続いていると報告しています。",
      "PreviousIssued": null,
      "InquiryTextContent": "購入してから 2 年経ちましたが、最近バッテリーがすぐに減ってしまいます。交換が必要か教えてください。",
      "CustomTags": "{\"バッテリー\": \"劣化\", \"交換\": \"必要\"}",
      "PlatformTicketId": "TICKET001",
      "PlatformStatus": "Open",
      "AssignedAgent": "エージェント A",
      "PlatformSpecificMetadata": "{\"交換プログラム\": \"対象外\"}"
    }
  ]
}
```

```

"ConversationThread": "[{"message": "\u30d1\u30c3\u30c6\u30ea\u30fc\u306e\u95ee\u984d\u3092\u62a5\u54e1", "timestamp": "2024-10-03T10:05:30Z"}]",
"MessageCount": 1,
"SentimentScore": null,
"CustomerEmotionTags": null,
"LanguageUsed": "\u65e5\u672c\u8a9e",
"ActionItems": null,
"AutoSuggestionsForAgents": null,
"Keywords": "\u30a4\u30d5\u3046, \u30d1\u30c3\u30c6\u30ea\u30fc, \u4ea4\u636f",
"IssueSeverity": "\u9ad8",
"TopicClassification": "\u30c8\u30a8\u30ad\u30b9\u30a2\u30b8\u3068\u3044\u3080\u3044",
"FirstResponseTime": null,
"ResolutionTime": null,
"LastUpdatedAt": "2024-10-03T11:00:00Z"
}
]
}

```

JSON データ入力ページへの遷移方法

チーム詳細ページより、「キュー一覧」ボタンをタップ、次の画面にて画面右上の「データアップロード」をタップしてから「JSON データ」を選択。JSON データ入力画面のテキストボックス内に指定した JSON データフォーマットでデータを入力し、「処理実行」をタップしてください。



E
RIDC
ONB
ACTI

方法②CSV データでの入稿する登録方法

CSV フォーマットはこちらです。

サンプルファイルはこちらからダウンロードできる

<https://strprdab.blob.core.windows.net/sharefile/sample.csv>

CustomerId: 顧客の一意の識別子 (例: CUST101)。

Source: 問い合わせの発生元 (例: 電話、メール、チャット)。

PlatformId: 使用されたサポートプラットフォーム (例: ZENDESK、EMAIL)。

CustomerName: 顧客の名前 (例: 山田 太郎)。

CustomerContact: 顧客の連絡先メールアドレス (例: taro.yamada@example.com)。

IssueDescription: 顧客からの問い合わせ内容の説明 (例: 手が乾燥してしまうので、保湿効果を高めることはできませんか?)。

Category: 問い合わせのカテゴリ (例: 製品フィードバック、製品質問)。

IsFirstTime: 顧客の問い合わせが初めてかどうか (true/false)。

Urgency: 問題の緊急度 (例: 中、低)。

ReceivedAt: 問い合わせを受け取った日時 (ISO 8601 形式)。

Notes: サポートチームによるメモ (例: 顧客は手の乾燥に関して保湿効果の改善を希望しています)。

PreviousIssueId: 以前の問い合わせ ID (null の場合あり)。

InquiryTextContent: 顧客の具体的な問い合わせ内容。

CustomTags: カスタムタグ (JSON 形式で複数のタグが記録されている)。

PlatformTicketId: プラットフォーム上のチケット ID (例: TICKET101)。

PlatformStatus: プラットフォーム上でのチケットの状態 (例: Open)。

AssignedAgent: 担当エージェントの名前 (例: エージェント A)。

PlatformSpecificMetadata: プラットフォーム固有のメタデータ (JSON 形式)。

ConversationThread: 会話スレッド (JSON 形式、メッセージとタイムスタンプを含む)。

MessageCount: 会話スレッド内のメッセージ数。

SentimentScore: 顧客の感情スコア (null の場合あり)。

CustomerEmotionTags: 顧客の感情タグ (null の場合あり)。

LanguageUsed: 使用された言語 (例: 日本語)。

ActionItems: 必要なアクション項目 (null の場合あり)。

AutoSuggestionsForAgents: エージェントに対する自動提案 (null の場合あり)。

Keywords: 顧客の問い合わせに関連するキーワード (例: 保湿, 乾燥, ハンドソープ)。

IssueSeverity: 問題の重大度 (例: 中、低)。

TopicClassification: 問い合わせのトピック分類 (例: 製品フィードバック、製品改善)。

FirstResponseTime: 最初の回答までの時間 (null の場合あり)。

ResolutionTime: 解決までの時間 (null の場合あり)。

LastUpdatedAt: 最終更新日時 (ISO 8601 形式)。