

サテライトオフィス

LINE WORKS オプションサービス CX トークのご紹介



お問い合わせフォーム



CXトークとは？

いろいろな問い合わせを、まとめて、チームで対応できる
LINE WORKS のオプション商品です



LINE WORKS で



社内と社外からの



いろいろな方法の
問い合わせを



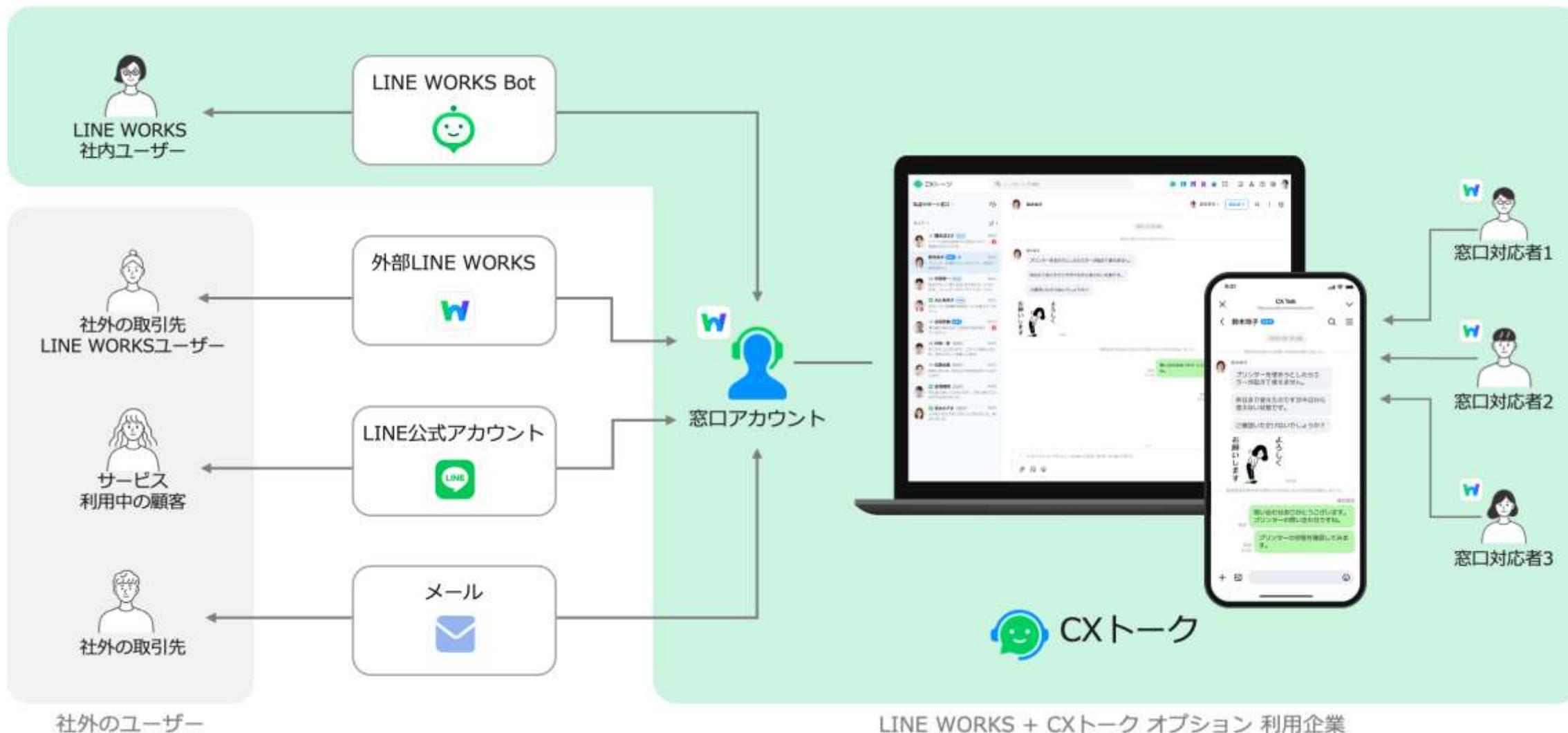
チームで



まとめてトークで
対応できる

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

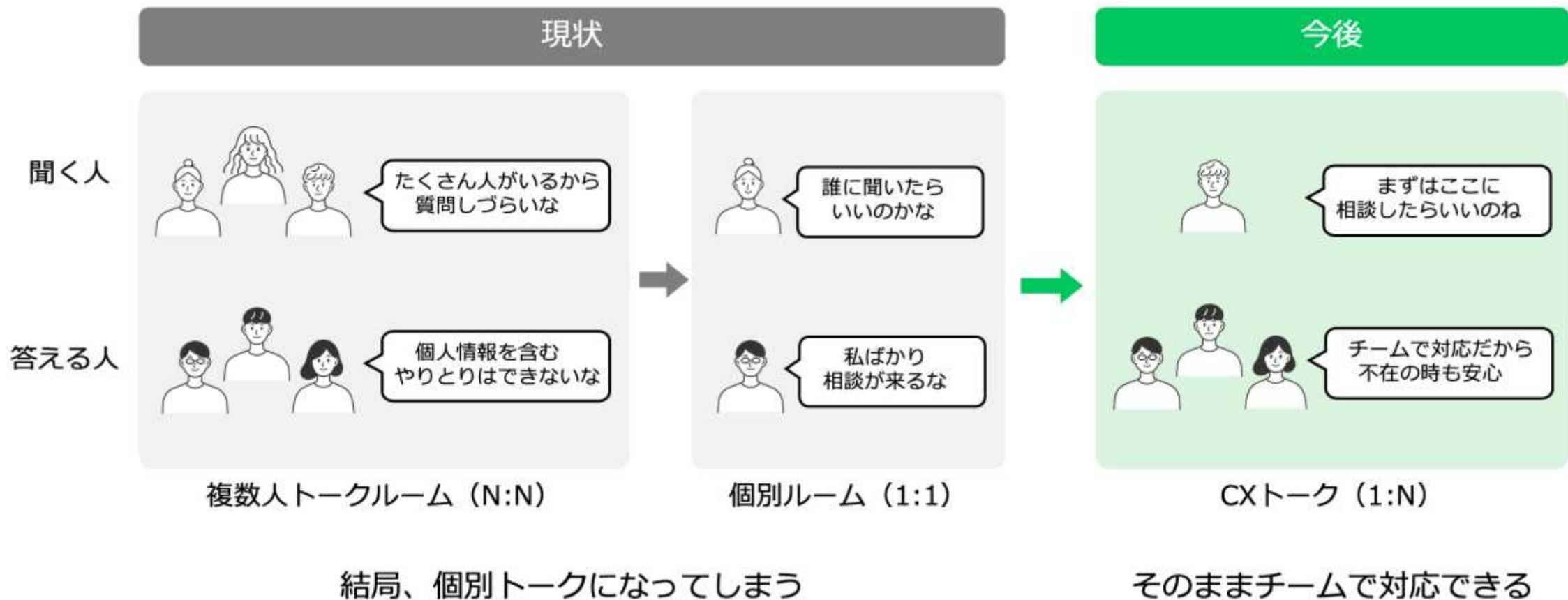
CXトークの全体像



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

CXトークの強み（1） - チーム（1対N）で対応できる

チームで対応したい場合は複数人のトークルームと 1:1 トークルームが利用されていた



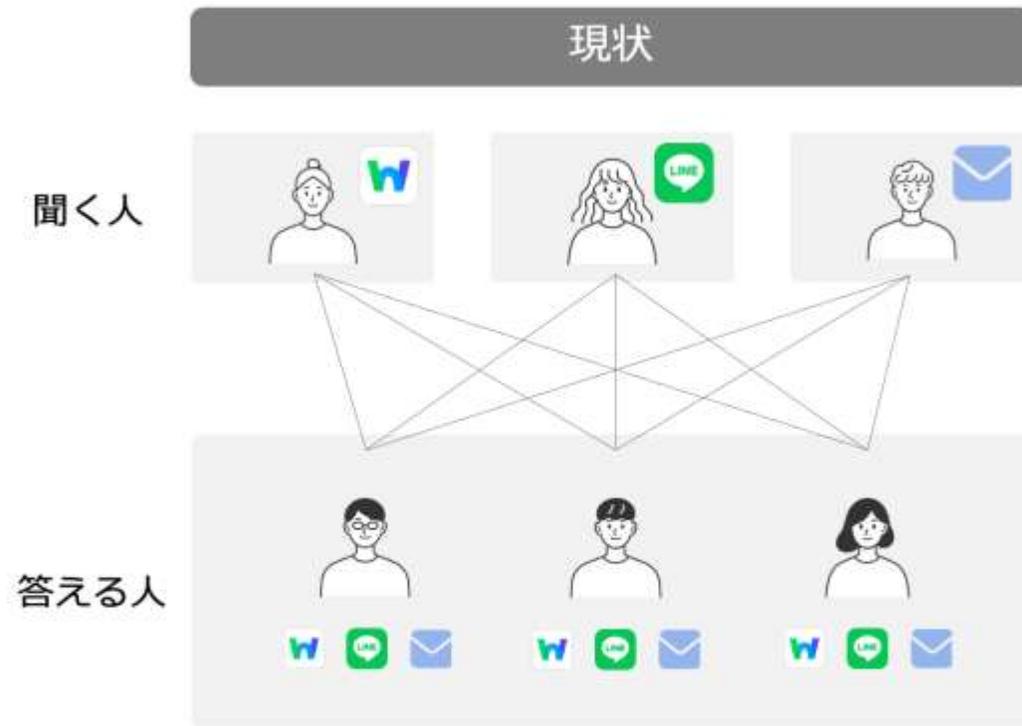
結局、個別トークになってしまう

そのままチームで対応できる

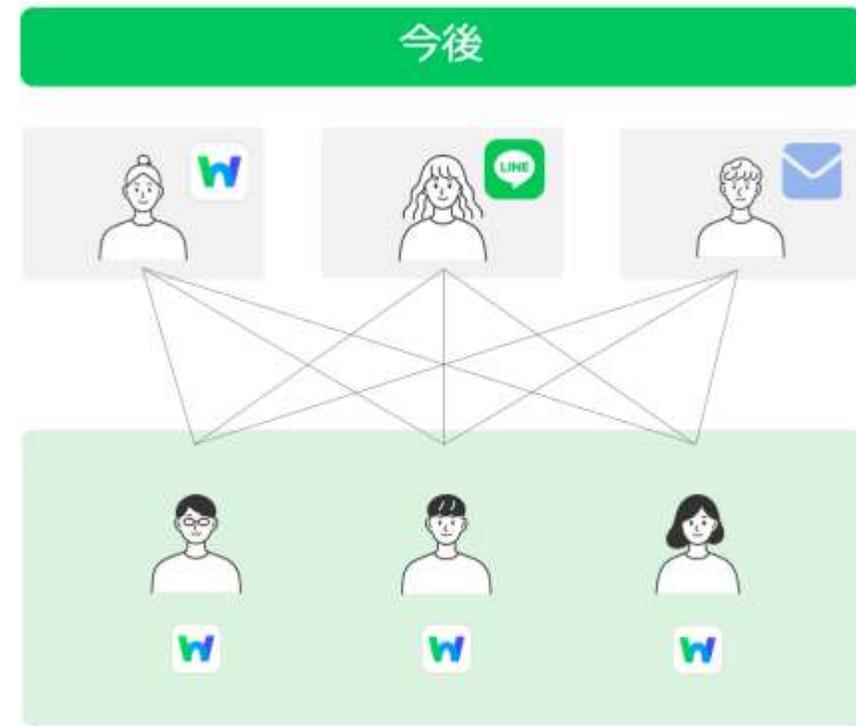
※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

CXトークの強み（２） – LINE WORKS ですべて対応できる

問い合わせ方法に合わせて、ツールを使い分ける必要があった



相手に合わせてツールを使い分ける必要がある



社内ユーザーも、社外のお客様も
LINE WORKS のみで
モバイルでも、PCでも対応できる

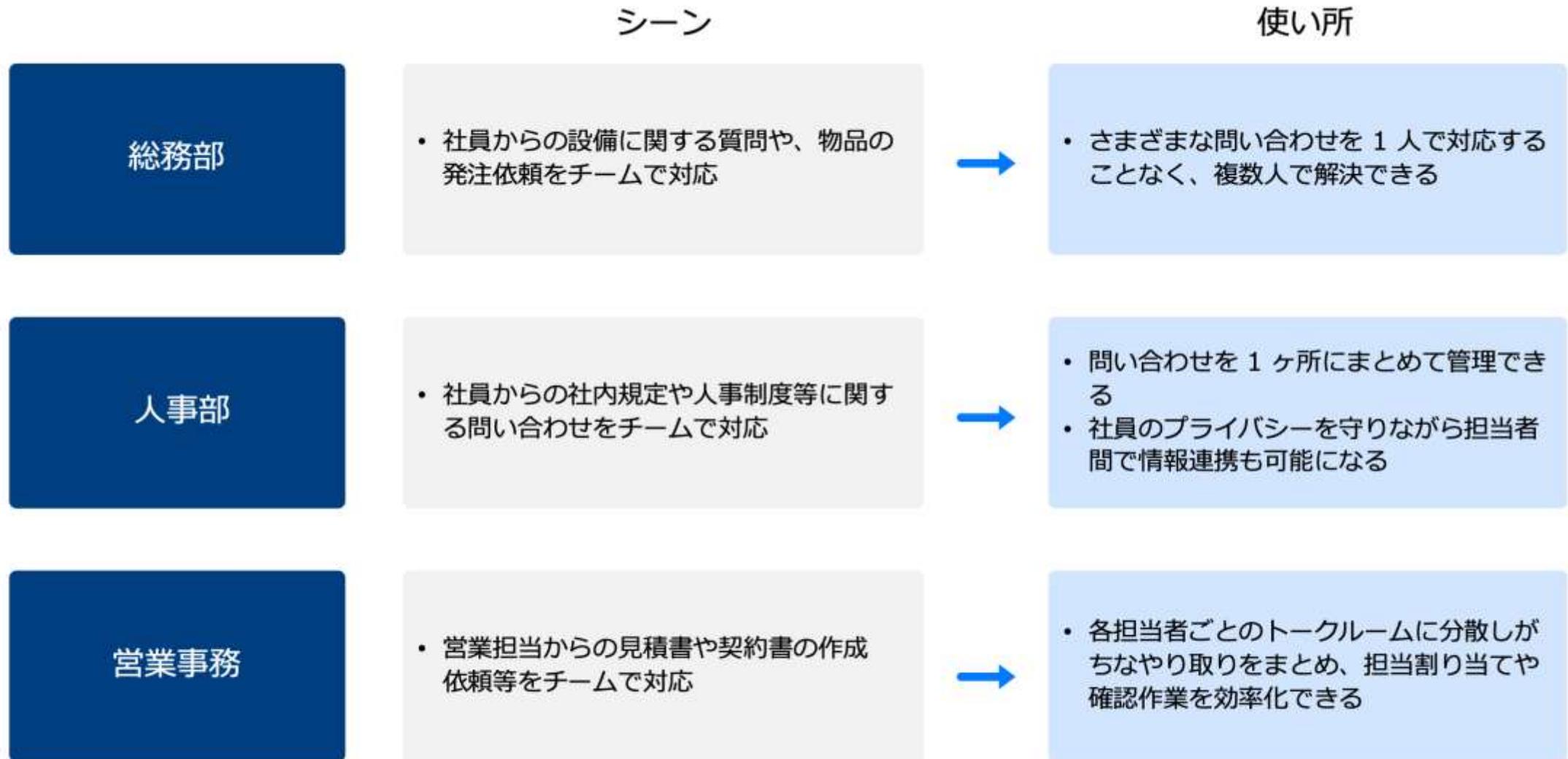
※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

解決できる課題 – 社内の問い合わせ対応の場合



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

利用シーン – 社内の問い合わせ対応



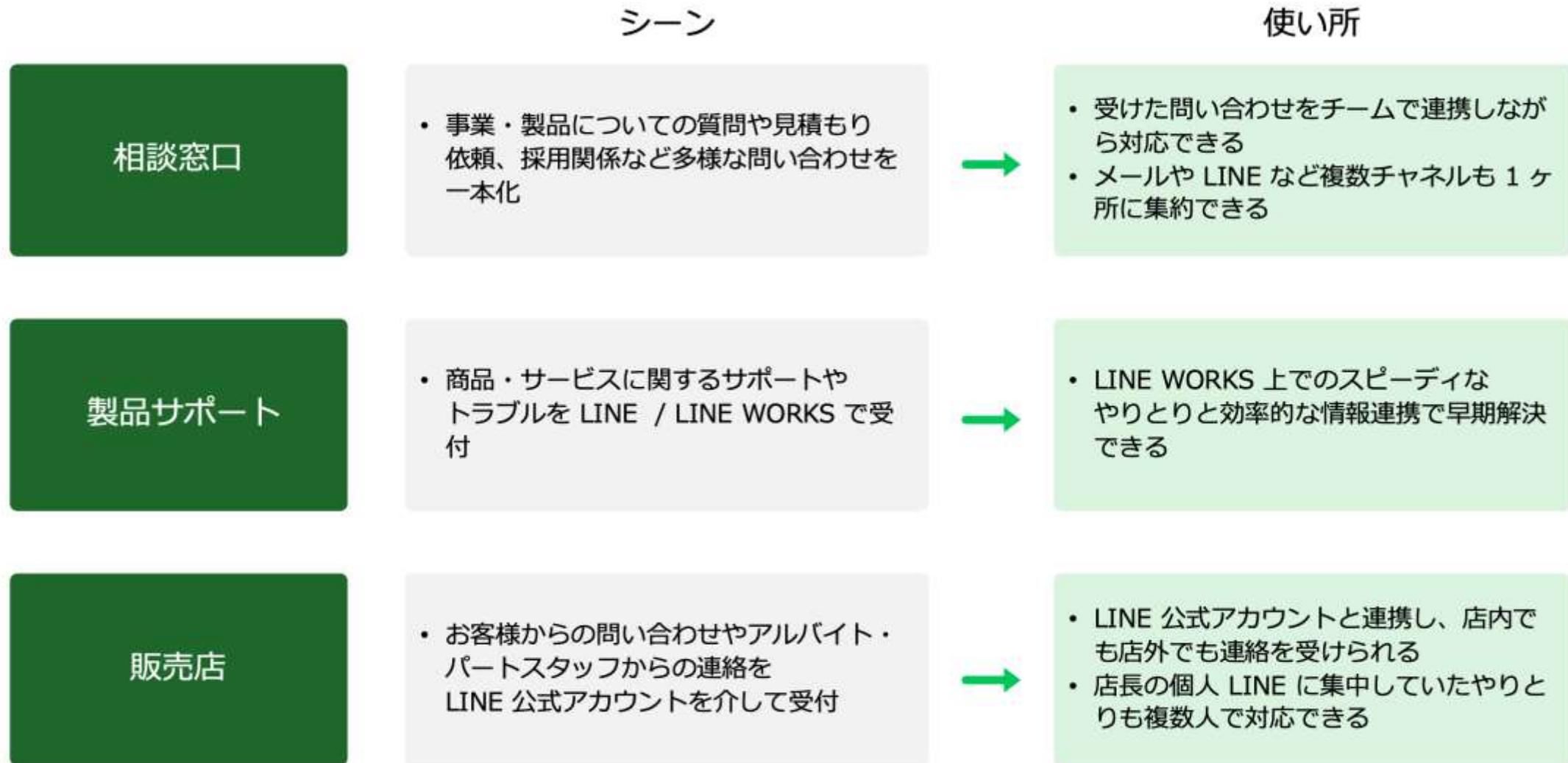
※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

解決できる課題 - 社外の問い合わせ対応の場合

	課題		CXトークなら
#1 問い合わせを 複数メンバーで対応したい	<ul style="list-style-type: none">1:1 のやり取りだと情報の共有や、担当が不在の際のフォローが難しいLW アカウントを共有して使うと、アカウント切り替えが不便で、通知を見落とすLW アカウントを共有して使うと、誰が回答したのかを把握できない	  	<ul style="list-style-type: none">やりとりの内容を、複数メンバーが同時に参照しながら対応できるLW アカウントの切り替え不要誰が対応しているか、回答内容もすぐにわかる
#2 複数のツールを 使いたくない	<ul style="list-style-type: none">電話、メール、LINE など、複数のツールを使い分けて対応するのは効率が悪い		<ul style="list-style-type: none">LINE WORKS のみで対応可能
#3 LINE で 顧客の問い合わせに 対応したい	<ul style="list-style-type: none">LINE公式アカウントはメッセージ配信などで利用しているが、顧客対応は実施できていないLINE 連携のソリューションの導入は少しハードルが高く、各ユーザーのアカウント管理も面倒	 	<ul style="list-style-type: none">LINE WORKS + CXトークで気軽に始められるLINE ビジネス ID などの別アカウント管理も不要

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

利用シーン - 社外の問い合わせ対応



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

画面イメージ

画面イメージ-問い合わせをするユーザーの画面

トークルームに「Bot」を追加。Bot経由で専用窓口に問い合わせをします。

The image shows a two-part screenshot of the LINE WORKS interface. The left part is the 'メンバー選択' (Member Selection) screen, where a search bar is at the top. Below it, there are tabs for 'よく使う項目' (Frequently used items), '組織図' (Organizational chart), 'グループ' (Groups), and 'Bot'. The 'Bot' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, a list of bots is shown, with 'サポートチーム' (Support Team) and '総務部問い合わせ窓口' (General Inquiries Window) highlighted with a red box. A red button labeled 'Botを追加' (Add Bot) is positioned below the list. The right part of the screenshot shows a chat window titled 'トーク' (Talk) with a search bar. A blue button labeled 'Botに質問' (Ask Bot) is overlaid on the top right. The chat history shows a conversation with the 'サポートチーム' bot. The messages are: 'ありがとうございます！ よろしくお返します。' (9:5), 'ありがとうございます。では、こちらでパスワードを強制リセットしますね。新しいパスワードを別途メールでお送りします。' (17:40), 'ありがとうございます！ お手数ですが、よろしくお願いします。' (17:40), 'お疲れ様です。共有フォルダにある「OOプロジェクト管理表.xlsx」が開けません。「ファイルが破損しています」と表示されます。' (17:42), 'お疲れ様です。ご連絡ありがとうございます。同じチームの他の方は開けるか確認できますか？' (17:46), 'はい、試しましたが状況は変わりません。' (17:46), and 'はい、隣の席の佐藤さんも同じエラーで開けないそうです。' (17:46). A text input field at the bottom contains the placeholder text 'メッセージを入力してください。[Enter]で送信 / Shift + Enterで改行'.

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

画面イメージ-「窓口対応者」の専用画面

通知、またはアイコンから「窓口対応者」用の専用画面にアクセスします。

The screenshot displays the CX Talk interface. On the left is a sidebar with a 'サポートチーム' (Support Team) list including '社外ユーザー' (External User), '一般ユーザー' (General User), and 'Nobuo Konnai' (Nobuo Konnai). The main chat area shows a conversation with a '一般ユーザー' (General User) regarding a login issue. The user reports they cannot log in to the internal service. The administrator (admin) responds, suggesting a PC restart and offering to reset the password if needed. The user confirms the restart didn't work, and the admin offers to reset the password via email. The user thanks the admin. A blue overlay menu titled '対応者の割当' (Assign Staff) is shown on the right, listing '管理者admin (自分)' (Admin (Self)), '佐藤太郎' (Sato Tarou), '日本花子' (Nippon Hanako), and '山田良子' (Yamada Ryouko). A '対応完了' (Response Complete) button is also visible.

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

画面イメージ-「対応者の割当」と「ステータス管理」

対応者の割当や、「対応中/対応完了」のステータス管理も可能です。

The screenshot displays a chat interface for a support team. On the left, a list of users is shown with their current status: '一般ユーザー' (General User) is '対応中' (In Progress), '社外ユーザー' (External User) is '対応中' (In Progress), '日本花子' (Nippon Hanako) is '対応完了' (Completed), and '佐藤太郎' (Sato Tarou) is '対応完了' (Completed). A red callout box labeled 'ステータス管理' (Status Management) points to this list. The main chat area shows a conversation with '一般ユーザー' (General User) regarding a VPN connection issue. A manager 'admin' responds with instructions. A blue callout box labeled 'ステータス管理' (Status Management) points to a dropdown menu in the chat header that allows selecting a responder (currently '対応者指定なし' - No responder assigned) and a status (currently '対応完了' - Completed). Below the chat, a 'トーク' (Chat) and 'カレンダー' (Calendar) section shows a history of responses, including a note about password resets. A disclaimer at the bottom states: '※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。' (Note: Service features and screens may be changed in the future.)

画面イメージ-窓口対応画面内でタスクやコンテンツ管理

専用画面内でタスクやコンテンツの管理が可能です。

The screenshot displays the Sateraito Office interface. On the left, a chat window shows a conversation between a support agent and a customer. A blue callout box with white text says "対応者専用のトークルームへ移動" (Move to the dedicated chat room for the responder). A red-bordered box highlights a button that says "窓口対応者のルームに移動" (Move to the room of the window responder). On the right, a panel titled "顧客情報" (Customer Information) shows details for a "一般ユーザー" (General User). Below this, there are sections for "コメント/メモ" (Comments/Memos) and "対応履歴" (Response History). A red callout box at the bottom right of the panel says "チーム内での各種管理" (Various management within the team).

チーム内での各種管理

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

画面イメージ-営業時間の設定やメッセージの管理

窓口対応者の管理、詳細設定、外部チャネル連携

CXトーク ?

CXトークの商品

契約中の商品 対応者5席の窓口 2 / 2

窓口アカウントのリスト

すべて 2

名前	詳細設定	招待用リンクURL ?	QRコード ?
 サポートチーム 4	管理	https://... URLをコピー	ダウンロード
 総務部問い合わせ窓口 3	管理	https://... URLをコピー	ダウンロード

窓口は複数作成可能です

窓口対応者の管理 詳細設定 外部チャネル連携

営業時間の設定

営業日/営業時間 ?

<input checked="" type="checkbox"/> 月	09:00	-	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> 火	09:00	-	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> 水	09:00	-	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> 木	09:00	-	21:00
<input checked="" type="checkbox"/> 金	09:00	-	17:00
<input type="checkbox"/> 土	09:00	-	18:00
<input type="checkbox"/> 日	09:00	-	18:00

あいさつメッセージ ?

こんにちは。ご用件を入力してください。

19/500

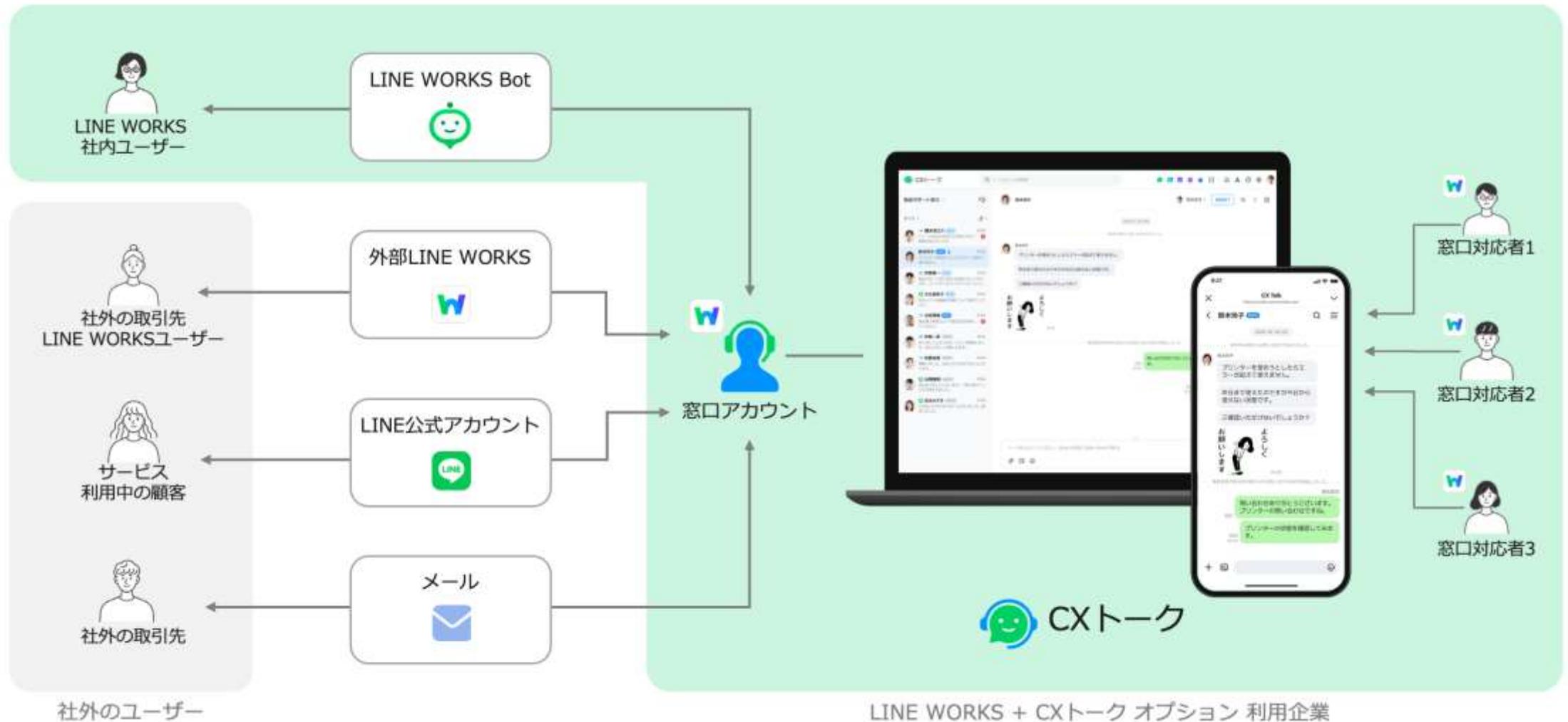
時刻 対応時間、メッセージの管理

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

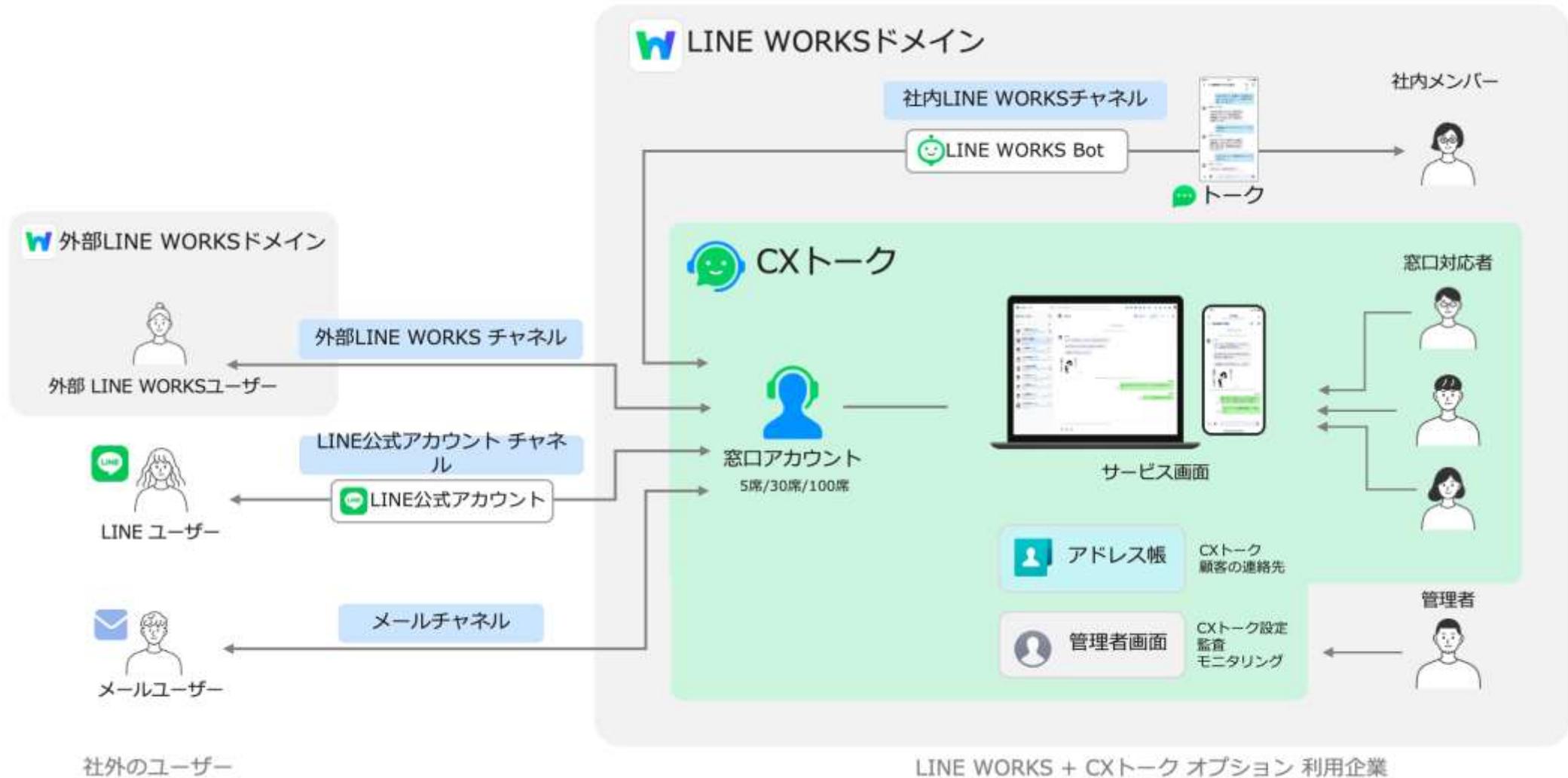
窓口アカウントについて

CXトークの全体像



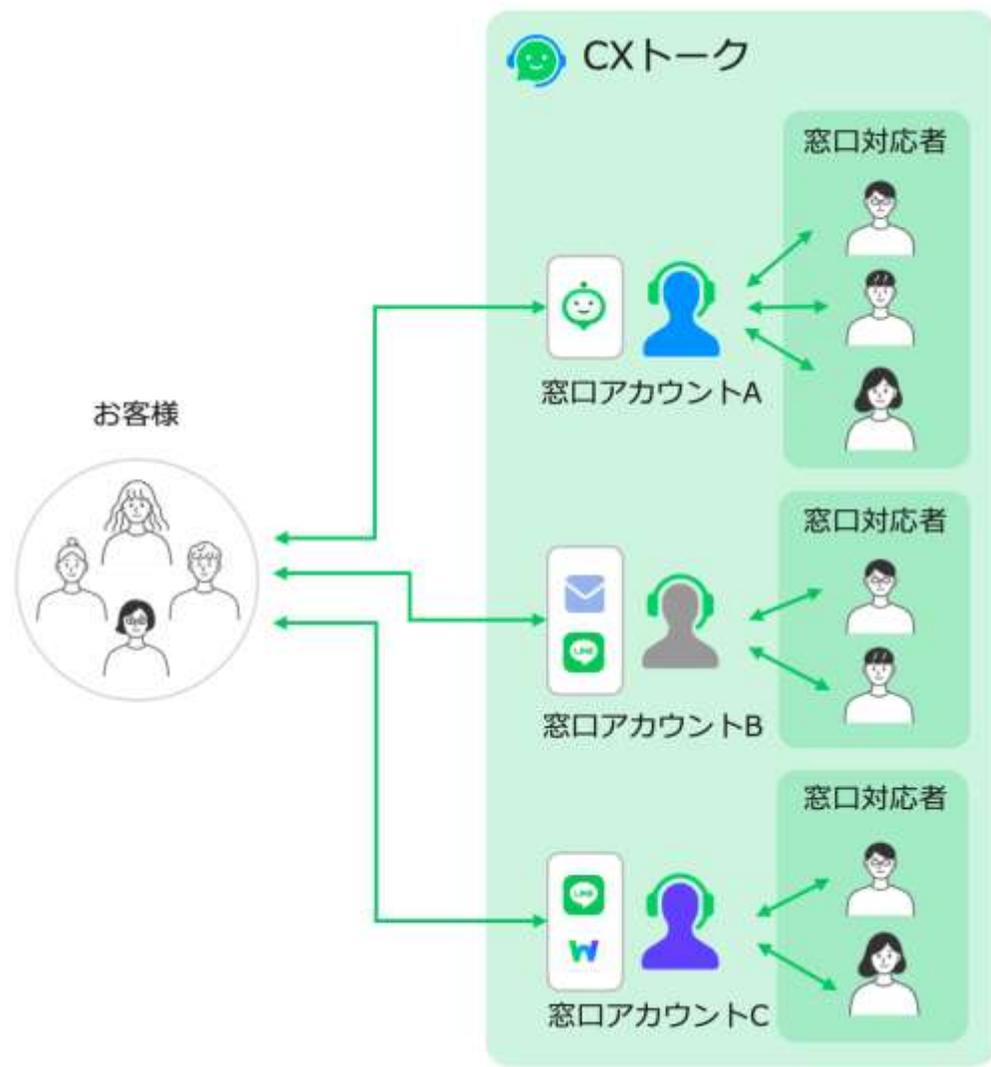
※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

CXトークの全体像 - 詳細版



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

窓口アカウントについて



- CXトークは複数の「窓口アカウント (略して窓口とも呼びます)」によって構成されます。
- 窓口アカウントはお客様の問い合わせ先となるアカウントです。「窓口対応者」として参加しているメンバーが窓口アカウントを介して問い合わせのやり取りを行います。

※ 窓口アカウントは「アカウント」と称してはいますが、ユーザーアカウントのようにログイン情報を持つものではなく、お客様との接点のために作られる仮想のアカウントです。

- 窓口アカウントごとにチャンネル (問い合わせの手段) を設定します。一つの窓口複数のチャンネルを設定できます。
- 窓口アカウントには3種類あります。
 - 対応者5席の窓口 : 窓口対応者を最大5人まで追加できる窓口
 - 対応者30席の窓口 : 窓口対応者を最大30人まで追加できる窓口
 - 対応者100席の窓口: 窓口対応者を最大100人まで追加できる窓口

アドレス帳
CXトークの連絡先



- 問い合わせを行なったお客様情報は、アドレス帳に「CXトークの連絡先」として管理されます。
- 窓口単位ではなく全体で管理されます。
- そのため、同じお客様が他の窓口にも問い合わせを行なっても同一の連絡先として管理されます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

問い合わせチャンネル

問い合わせチャンネル

現在、対応している問い合わせチャンネルは以下の4つです。

 社内LINE WORKS チャンネル	社内のLINE WORKSユーザーからの問い合わせを受け付ける → 社内で発生する各問い合わせ対応で活用
 メール チャンネル	メールを通して問い合わせを受け付ける → メールで受けている社外からの問い合わせ対応で活用
 LINE公式アカウント チャンネル	LINE公式アカウントを通してLINEから問い合わせを受け付ける → LINEのお客様からの問い合わせ対応で活用
 外部LINE WORKS チャンネル	外部のLINE WORKSユーザーから問い合わせを受け付ける → 外部LINE WORKS連携で受けている問い合わせ対応で活用

これらのチャンネルからの問い合わせを、各チャンネルごとにツールを使い分けるのではなく、CXトーク上でまとめて対応することができます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

社内 LINE WORKS チャンネル

社内LINE WORKS チャンネル – 概要

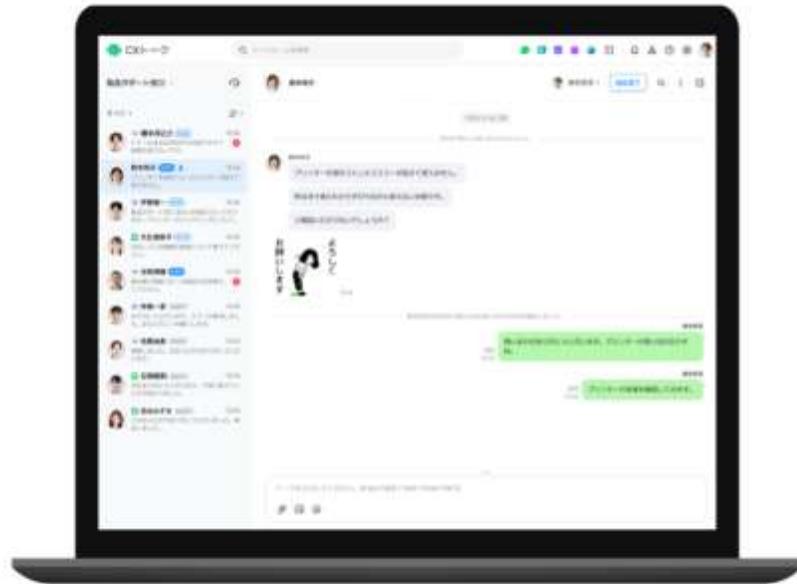
社内からの問い合わせを受け付けることができるチャンネルです。
従業員からのトークを Bot と窓口アカウントを介して窓口対応者が受け取り、やりとりします。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。



社内LINE WORKS チャンネル – 詳細



- 社内の LINE WORKSユーザーからの問い合わせに対応するチャンネルです。
- やりとりにはトークのBot機能を使います。
- 問い合わせをするメンバーはトーク画面で該当のBotとのトークルームを開いて会話を始めます。

通常のトーク機能と比べて一部制約があります

- 絵文字や一部のスタンプは利用できません。
- 複数人トークルームでは使えません。
- 通話は利用できません。
- リプライやリアクション、転送などの機能は利用できません。

これらにはBotとしての制約も含まれます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

メール チャンネル

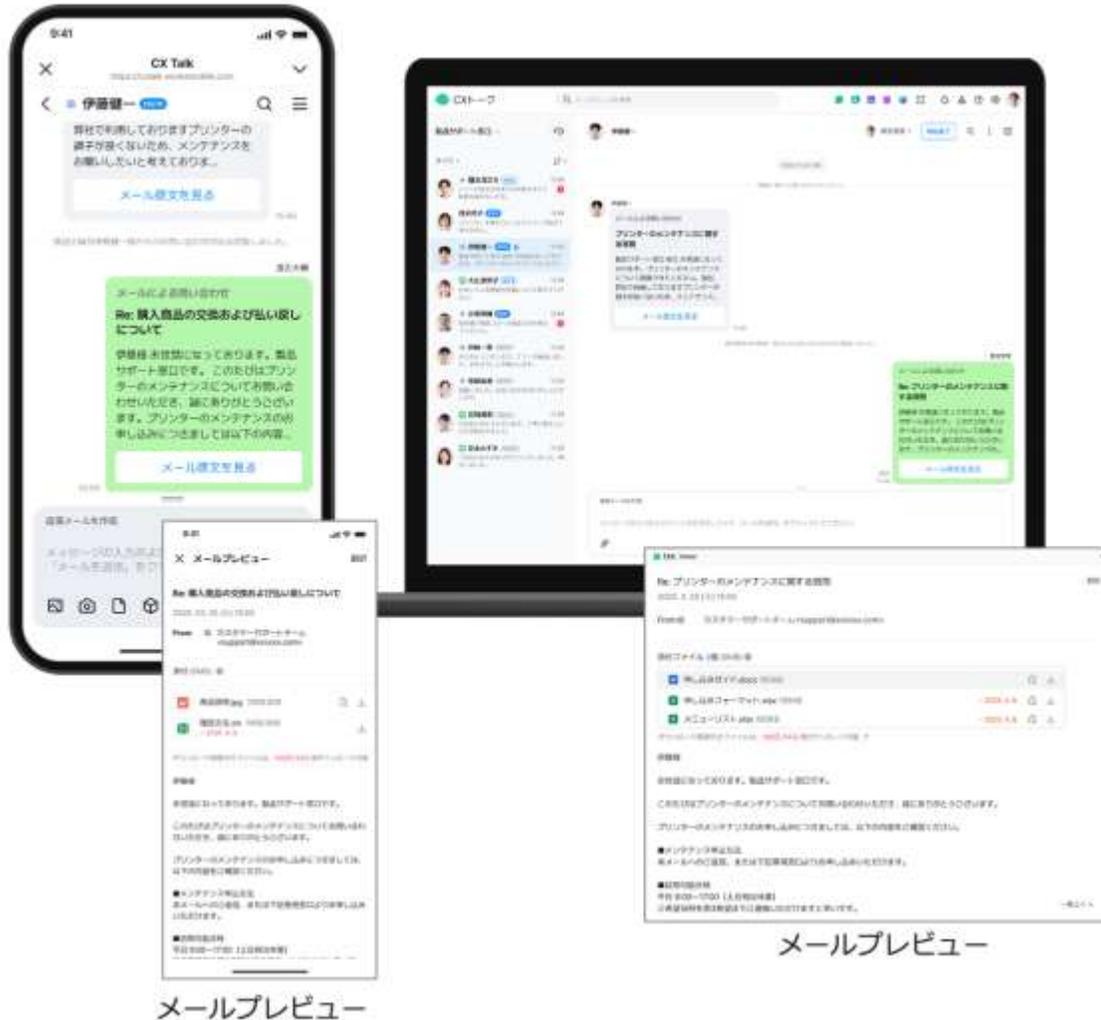
メール チャネル – 概要

顧客からの問い合わせをメールを通して受けられるチャネルです。メールを介してやり取りをします。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャンネル - 詳細



- 顧客は、該当の窓口に紐づいたメールアドレスにメールを送ることで問い合わせを送ることができます。

メールアドレスは、既定のメールアドレスをご利用いただけますが、自社のメールアドレスを通した送受信も可能です。

- テキストの他に画像やファイルなどの添付も可能です。
- 対応者が返信をすると、問い合わせメールにスレッドの形で追加され、CCも引き継がれます。

通常のトークやメールと比べて一部制約があります

- CXトークから返信をする際にメールのTO/CC/BCCやタイトルは変更できません

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャネル - UI

メールチャネルのUI について



専用の入力エリア

他のチャネルと合わせたチャットベースの UI になります。チャットとは異なり長文を送ったり添付ファイル付きで送ったりなどがあるため、専用の入力欄となっています。エリアを大きく広げることができます。

これによって長文のテキスト入力や画像やファイルなどの添付も可能です。[メールを送信] ボタンを押すことでメールを送信できます。



メール詳細はプレビューで確認

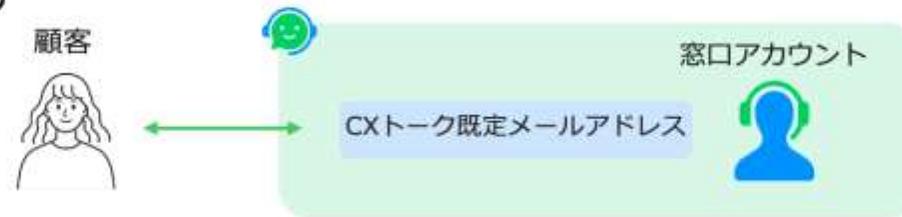
トーク上では一部のメール内容しか表示されていませんが、メール原文を確認できるプレビューを表示できます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

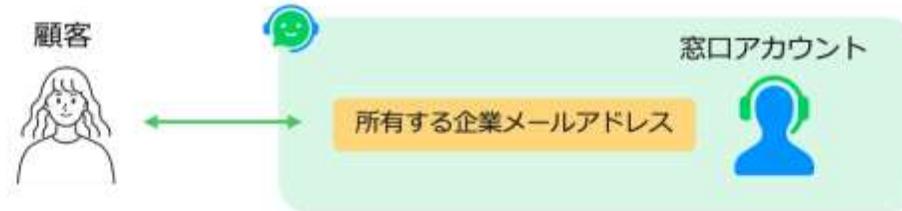
メール チャンネル – 利用可能なメールアドレス

CXトークで使用できるメールアドレスは3種類あります。

1. CXトーク既定メールアドレスを使う



2. 所有する企業メールアドレスを使う



3. LINE WORKSのメールアドレスを使う

※ LINE WORKS アドバンスプランのみ

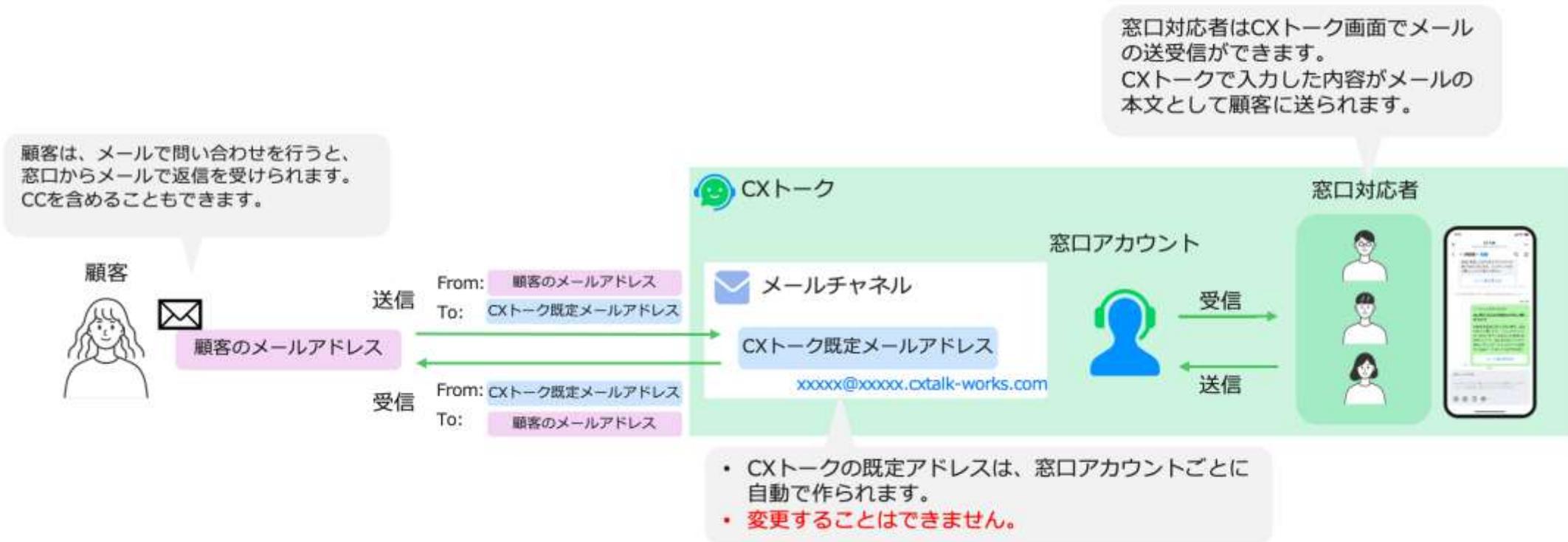


※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャンネル - CXトーク既定メールアドレス

1. CXトーク既定メールアドレスを使う

CXトークの窓口アカウントが持つ既定のメールアドレスを用いて送受信ができます。
自身でメールアドレスやメールサーバーなどを用意しなくても、窓口アカウントが持っているメールアドレスを使ってメール問い合わせに対応ができます。

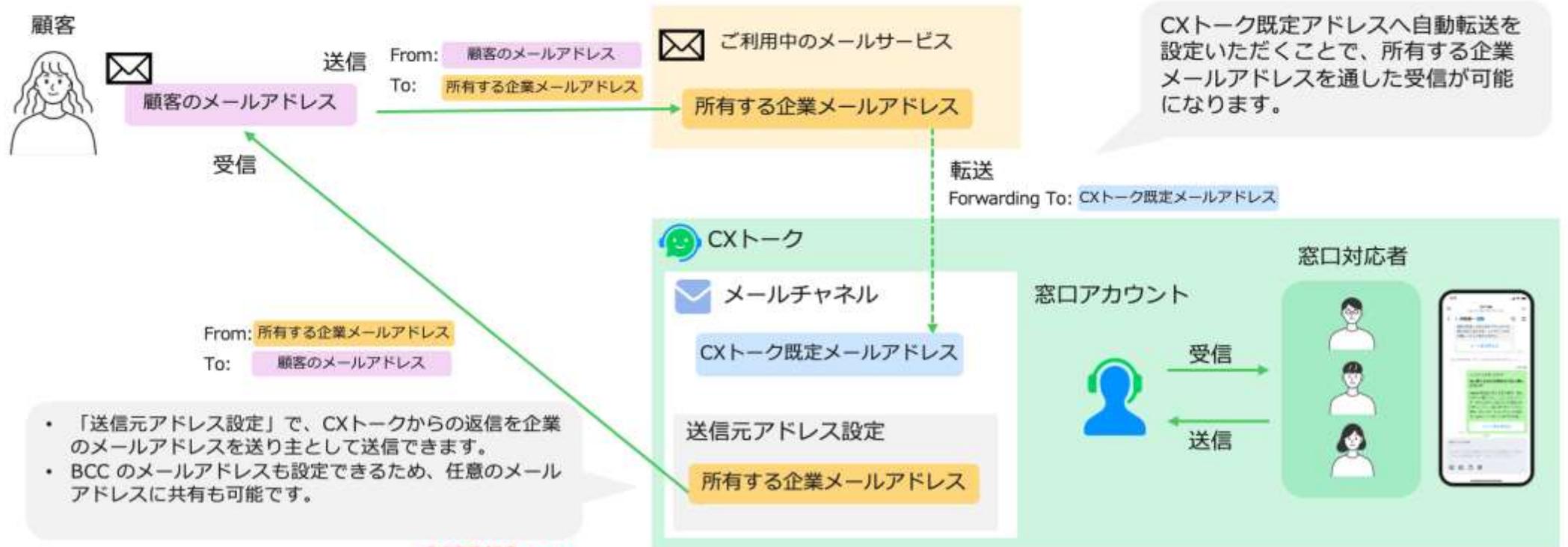


※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャンネル – 所有する企業メールアドレス

2. 所有する企業メールアドレスを使う

企業で所有する独自のメールアドレスを用いて送受信ができます。
ご利用中のメールサービスにて自動転送設定をすることで受信ができ、送信アドレス設定を行うことで送信ができます。



2025/08 new

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

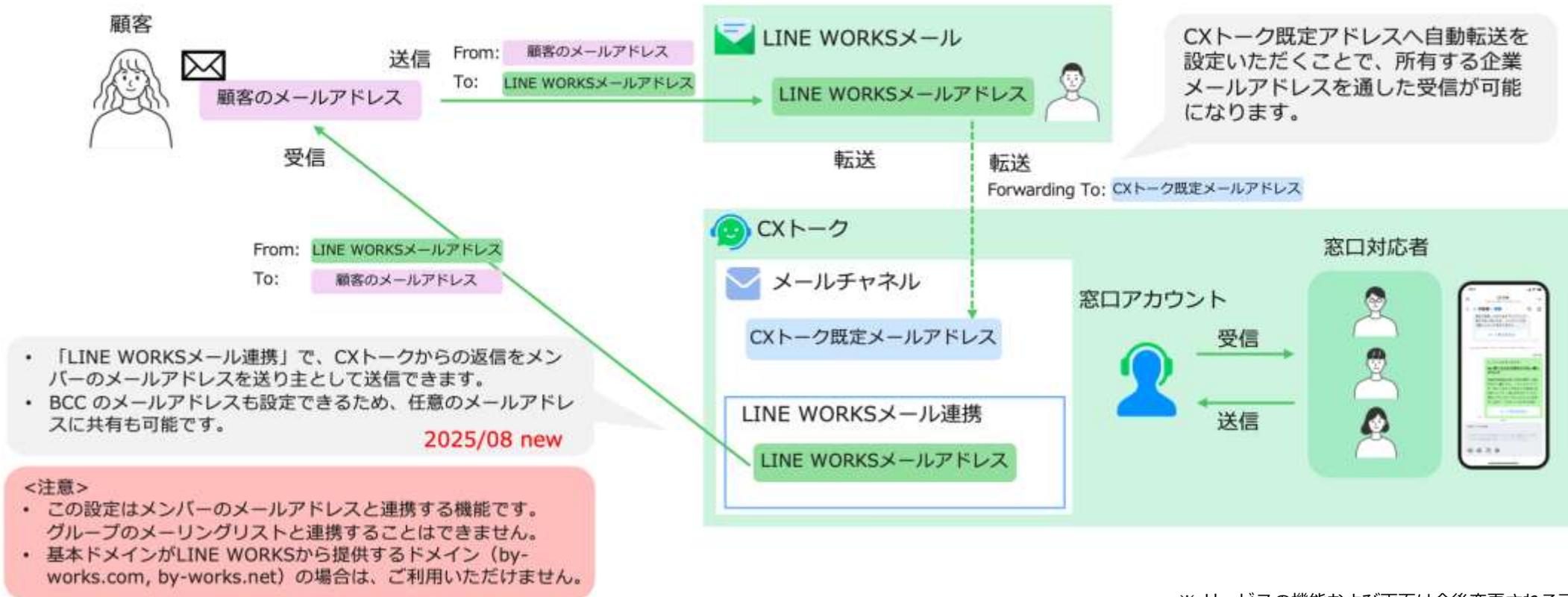
メール チャンネル – LINE WORKSメールアドレス

3. LINE WORKSのメールアドレスを使う

※ LINE WORKS アドバンスプランのみ

LINE WORKSメールを利用しているメンバーのメールアドレスを用いて送受信ができます。

メールの環境設定にて自動転送設定をすることで受信ができ、送信アドレス設定を行うことで送信ができます。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャンネル - メール転送設定

「外部メールアドレス / LINE WORKSのメールアドレス」と連携のために、管理者画面でのメールチャンネルの設定のほかに以下の設定が必要です。

<CXトークで受信するために>

該当のメールサービスにて自動転送設定が必要です。

外部メールと連携する場合

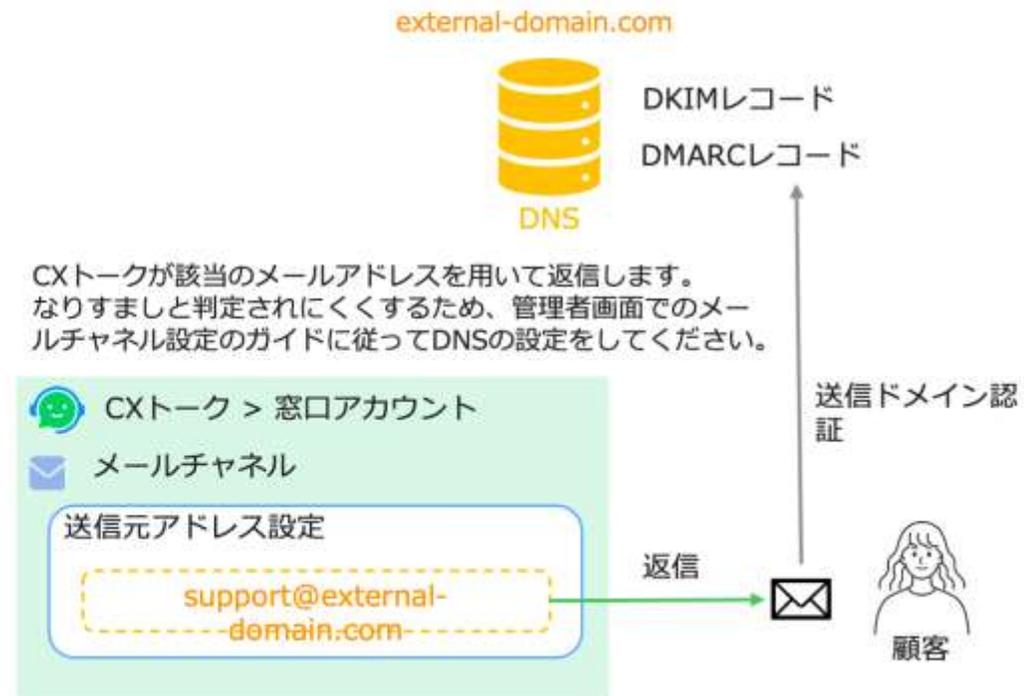


LINE WORKSメールと連携する場合



<CXトークから返信するために>

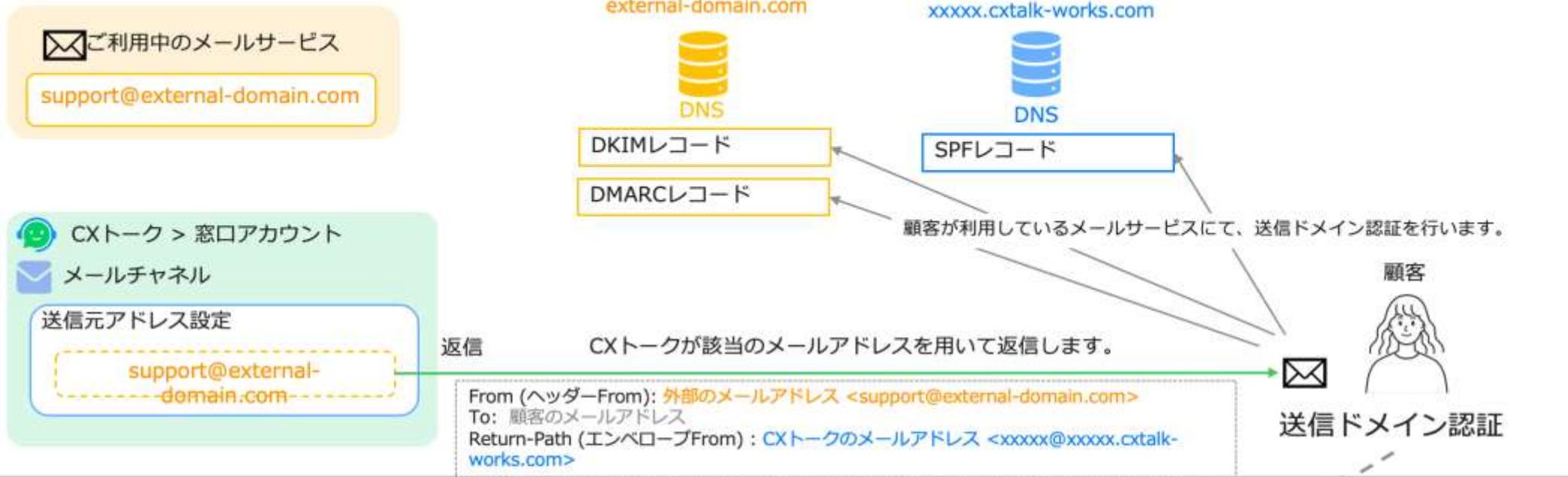
該当のDNSにて送信ドメイン認証 (DKIM / DMARC) の設定が必要です。



CXトークが該当のメールアドレスを用いて返信します。なりすましと判定されにくくするため、管理者画面でのメールチャンネル設定のガイドに従ってDNSの設定をしてください。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

メール チャンネル - 送信ドメイン認証



CXトーク利用者側で適切に設定がされていれば、以下の結果になります。

SPF	SPFアライメント	DKIM	DKIMアライメント	DMARC
エンベロープFromに入っているCXトークのメールアドレスをみて認証。CXトーク側のDNSにてSPFレコードが設定されているため PASS	ヘッダーFromとエンベロープFromは一致しないとFAIL (SPFアライメントかDKIMアライメントのどちらかがPASSであれば良い)	[利用者側で適切な設定が必要] 外部メールアドレスのドメインを用いる。DNSにてDKIM用の公開鍵が適切に設定されていれば PASS	ヘッダーFromのメールアドレスとDKIMで用いるメールアドレスが一致するため PASS	[利用者側で適切な設定が必要] DNSにてDMARCレコードが適切に設定されていればチェックされる。DKIMアライメントが合格なので PASS

SPF、DKIM、DMARC のすべてが **PASS** になることを推奨

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

LINE公式アカウント チャンネル

LINE公式アカウント チャンネル – 概要

LINE公式アカウントを通してLINEから問い合わせを受け付けるチャンネルです。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

LINE公式アカウント チャンネル – 詳細

- LINEユーザーからの問い合わせをに対応するチャンネルです。
- 別途用意した「LINE公式アカウント」を通してやりとりします。

※ トークの外部LINE連携のように窓口アカウントと直接LINEで繋がることはできません。必ずLINE公式アカウントを用意してください。

- 別途用意したLINE公式アカウントを、該当の窓口アカウントと連携設定を行うことで利用できます。
- やりとりには「LINE Messaging API」が利用されます。

※ CXトークからLINE ユーザーへメッセージを送信するときに、LINE公式アカウントのメッセージ通数を消費します。LINE ユーザーからのメッセージを受信するときの費用はかかりません。

通常のトーク機能と比べて一部制約があります

- 一部のスタンプは利用できません。
- リアクション、転送などの機能は利用できません。
- 通話は利用できません。

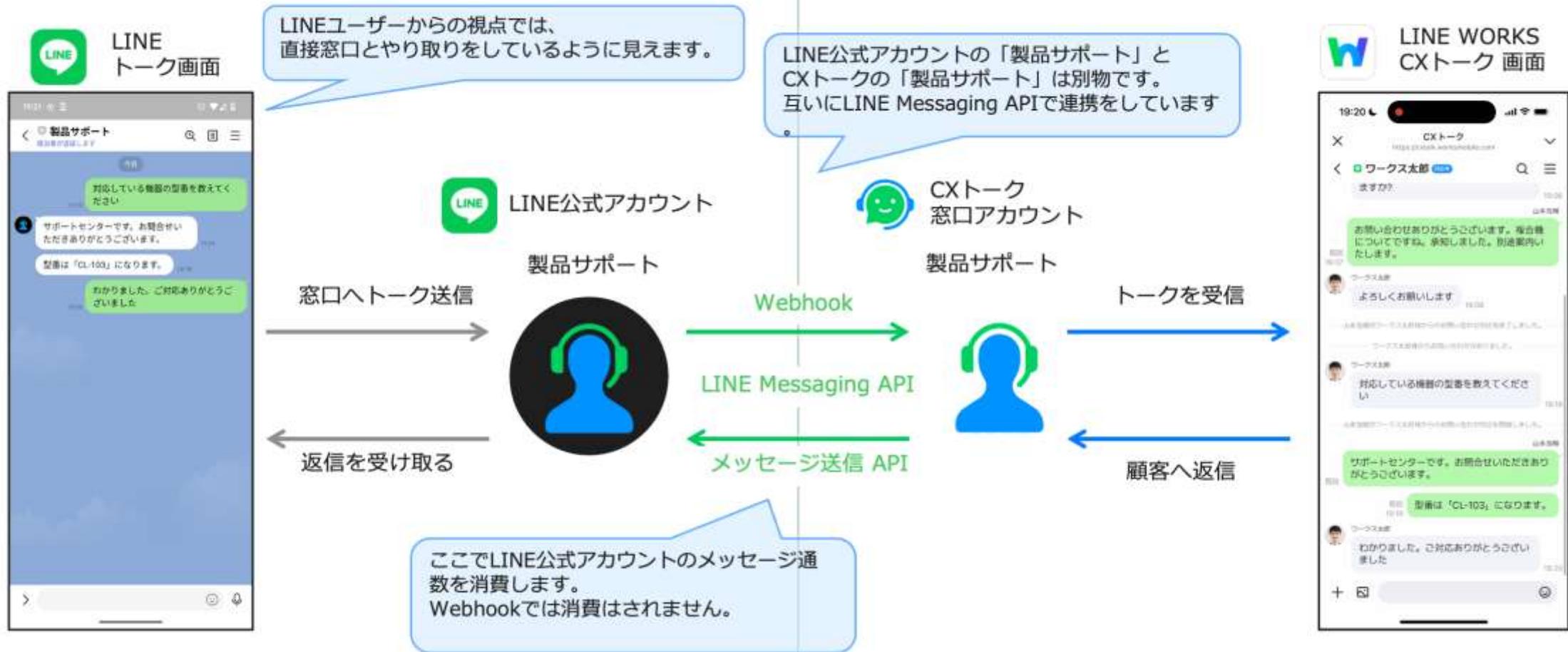
これらにはLINE公式アカウントとしての制約も含まれます

- やりとりには「LINE Messaging API」が利用されます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

LINE公式アカウント チャンネル – 使用する LINE公式アカウントの機能

「製品サポート」窓口を運用した場合



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

LINE公式アカウント チャンネル – LINE公式アカウントのプラン

LINE 公式アカウントの料金プラン (2025年8月1日時点)

<https://www.lycbiz.com/jp/service/line-official-account/plan/>

LINE公式アカウントの料金プランは LINEヤフー社のサイトを参照してください

– 料金プラン –

LINE公式アカウントでは3つの料金プランをご用意しています。
無料からはじめることができるため、どなたでもご利用しやすく、シンプルな料金プランとなっています。

3つの基本料金プラン

	コミュニケーションプラン	ライトプラン	スタンダードプラン
月額固定費 (税別)	0円	5,000円	15,000円
無料メッセージ通数 (月)	200通	5,000通	30,000通
追加メッセージ料金 (税別)	不可	不可	～3円/通※2

※1 メッセージ通数は送付人数×メッセージ通数でカウントされます。1通あたり3吹き出しまで送付いただけます。

※2 追加メッセージの単価は配信数によって異なります。詳細は[こちら](#)からご確認ください。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

外部 LINE WORKS チャンネル

外部LINE WORKS チャネル – 概要

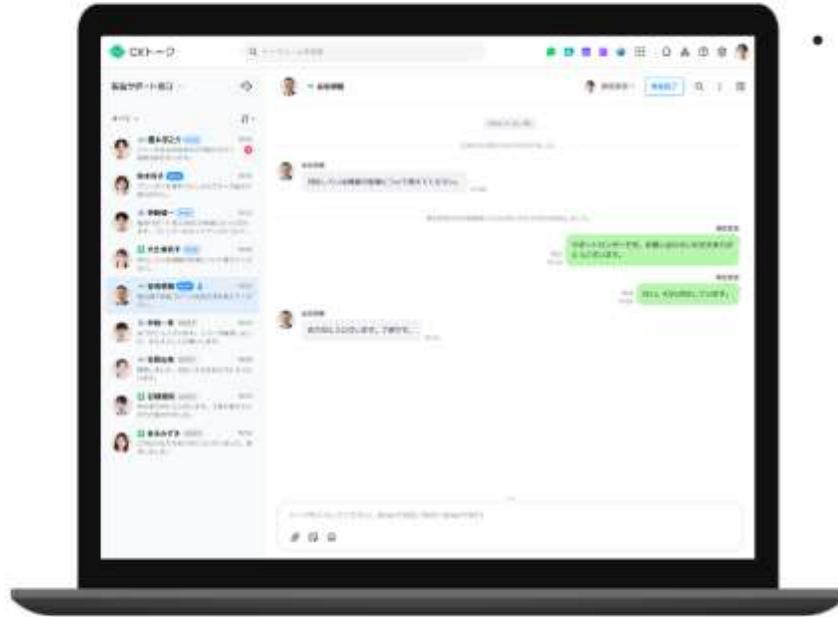
外部のLINE WORKSユーザーから問い合わせを受け付けるチャネルです。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。



外部LINE WORKS チャンネル – 詳細



- 外部のLINE WORKSユーザーからの問い合わせをに対応するチャンネルです。
- 外部LINE WORKSと同じ形式で招待およびトークをします。

※ トークの外部LINE WORKS連携の権限がないメンバーでも、CXトークの外部LINE WORKSチャンネルでの問い合わせ対応は可能です。

通常のトーク機能と比べて一部制約があります

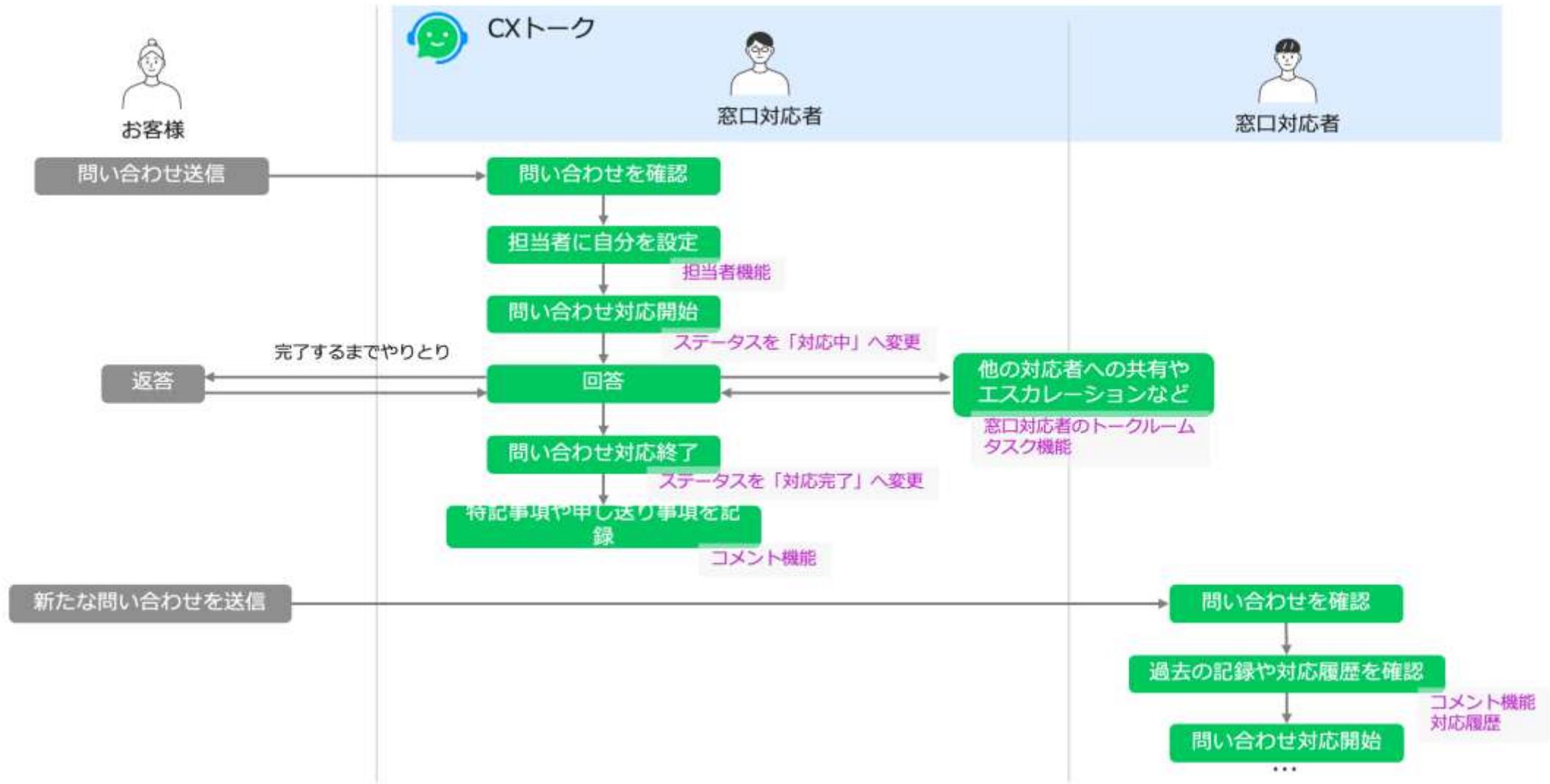
- リアクション、転送などの機能は利用できません。
- 通話は利用できません。
- 複数人トークルームでは使えません。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

機能紹介

問い合わせ対応に関する共有機能

CXトークを使った問い合わせ対応の流れ



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

各機能と画面 (ブラウザ版)

The screenshot displays the Sateraito Office web interface with several callout boxes highlighting key features:

- 窓口アカウント切り替え** (Switch Account): Located in the top left, it points to the account selection menu.
- 窓口対応者のトークルーム** (Support Staff Chat Room): Points to the main chat area.
- 担当者機能** (Staff Functions): Points to the top navigation bar.
- ステータス** (Status): Points to the status indicator for the selected staff member.
- タスク** (Tasks): Points to the task management panel on the right.
- 顧客情報** (Customer Information): Points to the customer profile card.
- コメント機能** (Comment Function): Points to the comment section within a task.
- 対応履歴** (Response History): Points to the list of previous responses.
- 問い合わせ一覧** (Inquiry List): Points to the list of inquiries on the left.
- フィルター** (Filter): Points to the filter menu for the inquiry list.

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

各機能と画面 (モバイル版)



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

問い合わせ対応のための便利機能 - ステータス

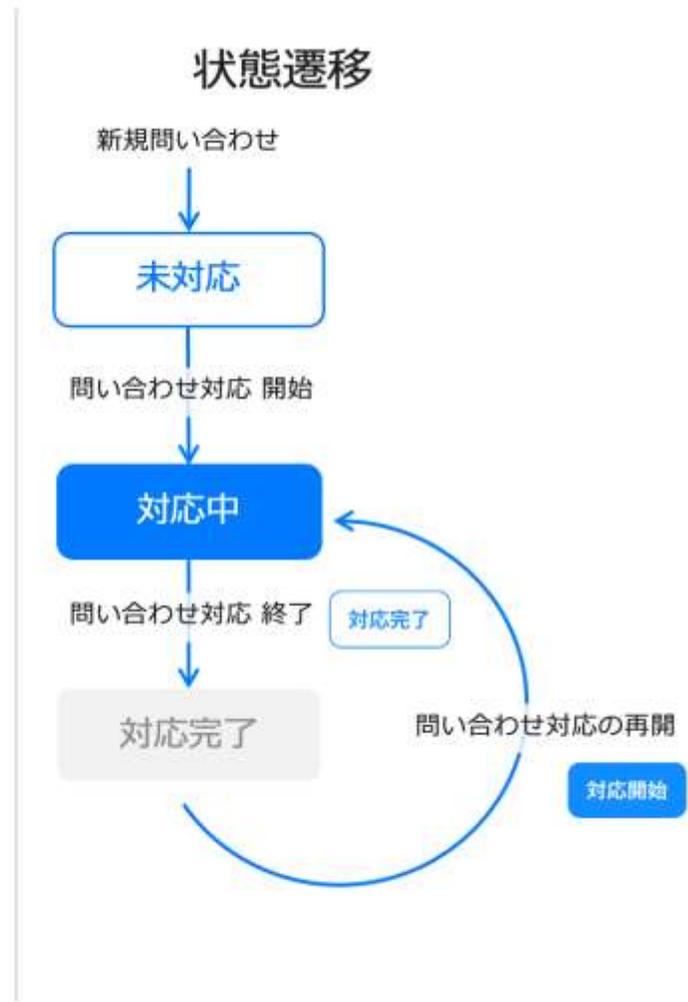
CXトーク上で行う問い合わせ対応は、ステータスを変えながら進行します。
ステータスは3つあります。



新規問い合わせを受けた状態。
「対応開始」からやり取りを始
めます。

対応中の状態。
「対応完了」から対応を
終了します。

対応が終了した状態。
「対応開始」からやり取りを
再開することもできます。



※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

問い合わせ対応のための便利機能 - コメント機能と対応履歴

The screenshot displays a user interface for handling inquiries. At the top, there are two tabs: '問い合わせ情報' (Inquiry Information) and '基本情報' (Basic Information). Below the tabs, the '問い合わせ経路' (Inquiry Path) is shown as '大辻美帆子' (Ohtsuzumi Mifuko). The 'CXトークルーム名' (CX Chat Room Name) is '製品サポート窓口, 販売代理店向け窓口' (Product Support Window, Window for Sales Agent). Below this, there are two main sections highlighted with a purple border: 'コメント/メモ 2' (Comments/Memo 2) and '相談履歴 2' (Consultation History 2). The 'コメント/メモ' section contains two entries: one from '藤宮愛実' (Fujiyama Aiemi) on 5/23 (Friday) regarding a replacement history for a composite machine, and another from '加藤大輝' (Kato Daiki) on 5/21 (Wednesday) regarding long-term use. The '相談履歴' section contains two entries: '入荷の問い合わせをします。' (I will inquire about the arrival) on 今日 3:48 (Today 3:48) and 'コピー機について質問です。' (I have a question about the copier) on 5/23 (Friday). Both entries in the history section specify the chat room name as '製品サポート窓口' (Product Support Window).

コメント機能

問い合わせ対応の申し送り事項などのメモに利用できるコメント機能です。

対応履歴

過去の対応履歴を閲覧できる機能です。
連絡先は窓口共通で管理されるため、別の窓口にお問い合わせがあった場合もその履歴を参照できます。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

問い合わせ対応のための便利機能 - 担当者指定機能

担当者を任意で割り当てることができます。
自分で自分を指定することも可能です。

自分が担当者となっている問い合わせは、
問い合わせ一覧でフィルターして見ることができます

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

問い合わせ対応のための便利機能 - タグ機能

The screenshot shows a customer profile page for 'ワークス太郎' (Works Taro). The page has tabs for '顧客情報' (Customer Information), 'タスク' (Tasks), and 'コンテンツ' (Content). Under '顧客情報', there is a profile picture, name, and a status 'CXトークの連絡先'. Below this, there are three tags: 'サービス利用者', '見込み顧客', and '西日本'. A red box highlights these tags with the text 'ブラウザ版のみ提供'. Below the tags are tabs for '問い合わせ情報' and '基本情報'. The '問い合わせ経路' (Inquiry Path) section shows 'ワークス太郎' as the contact. The 'CXトークルーム名' (CX Talk Room Name) is '製品サポート, 相談窓口5'. At the bottom, there is a 'コメント/メモ' (Comments/Memo) section with a plus sign and the text 'コメント/メモはありません。' (No comments/memos).

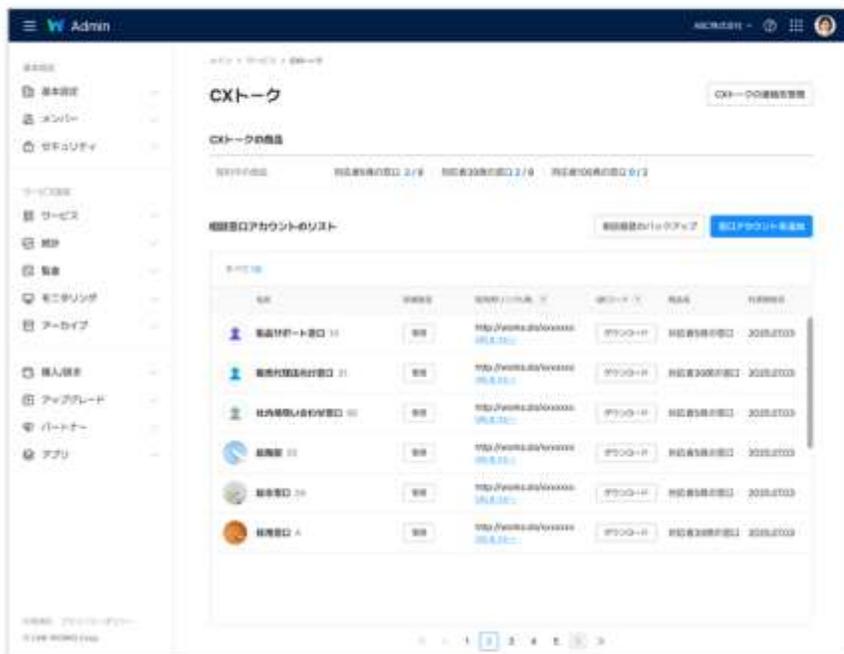
顧客の属性情報を追加できるタグ機能です。
顧客ごとにそれぞれ設定でき、また、新しくタグを追加することもできます。
アドレス帳サービスのタグと連動しています。

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

管理画面

CXトーク管理者画面

ブラウザ版のみ提供



CXトークの設定画面「サービス > CXトーク」

管理者画面では他にも
「監査>トーク」や「モニタリング>トークの内容」、
「サービス>アドレス帳>CXトークの連絡先管理」に該当の項目が追加されます。

CXトークの窓口アカウントの設定は管理者画面で行います。
主に以下の設定を行います。

- 窓口対応者の管理
- チャネル設定
- あいさつメッセージ
 - 友だち登録した際に送られるメッセージを設定できます。
 - LINE WORKS内Botチャネル、LINE公式アカウントチャネル、外部LINE WORKSチャネルが該当します。
- 営業時間の設定
 - 窓口が対応する時間帯を設定できます。
 - 時間外の場合の自動応答メッセージも設定できます。
- 休業日の設定
 - 営業時間とは別に一時休業する場合の期間を自動応答とともに設定できます。

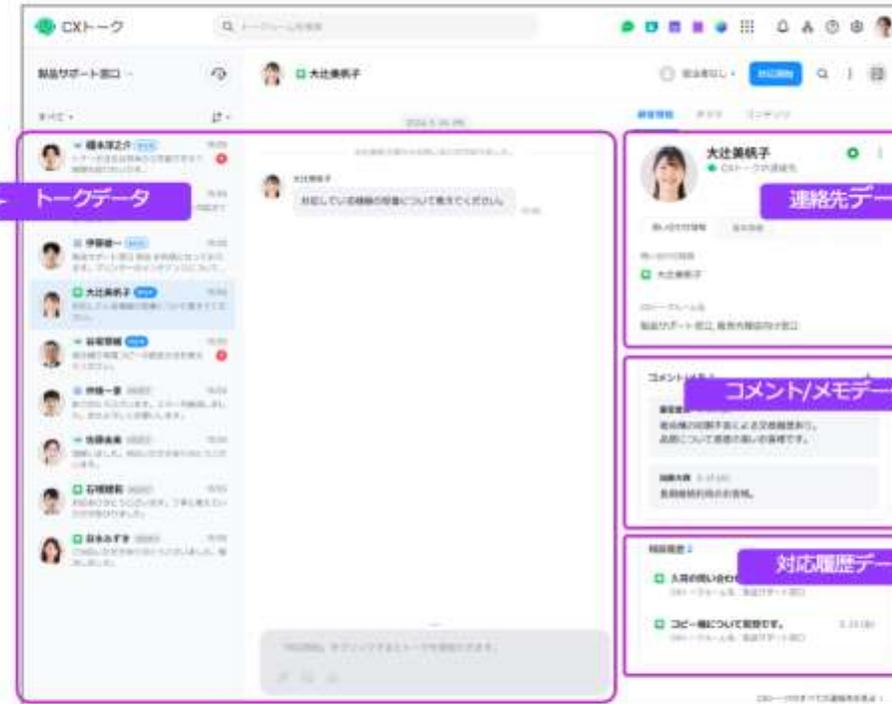
※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

CXトークでのデータの管理について

CXトークで扱うデータは、以下の3種類の領域を使用します。

- CXトーク上のトーク内容が LINE WORKS のトークサービスと共通で保存される。
- CXトーク上での保存期間や検索期間は、LINE WORKS のポリシー設定が反映される
- 同様にファイルの保存期間やファイルサイズ上限はLINE WORKS のポリシー設定が反映される
※ ただし、メールチャネルのファイル1つあたり10MBが上限になる
- **こちらに保存されるファイルデータは、LINE WORKS の共有ストレージ容量を消費する。**

LINE WORKS 共有ストレージを使用



- CXトーク上の連絡先情報は、LINE WORKS のアドレス帳とは異なり、CXトーク 内の専用領域で保管される。**(LINE WORKS のアドレス帳の連絡先登録可能数を消費しない。)**
- CXトークの窓口のプランや契約数によって、CXトークの連絡先上限が変更する。

- CXトーク内の専用領域で保管される。
- 対応終了したやりとりの内容が、対応履歴としてトークとは別の「対応履歴」として保管される。**(LINE WORKS トークのストレージ領域とは別で管理される)**

これらのデータはすべての窓口アカウントが削除されるまで保持され続ける。**(他の窓口が存在する限り、窓口アカウントを削除しても、その窓口アカウント内で作成されたデータは削除されない)**

CXトーク 専用ストレージを使用

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

利用可能な環境について

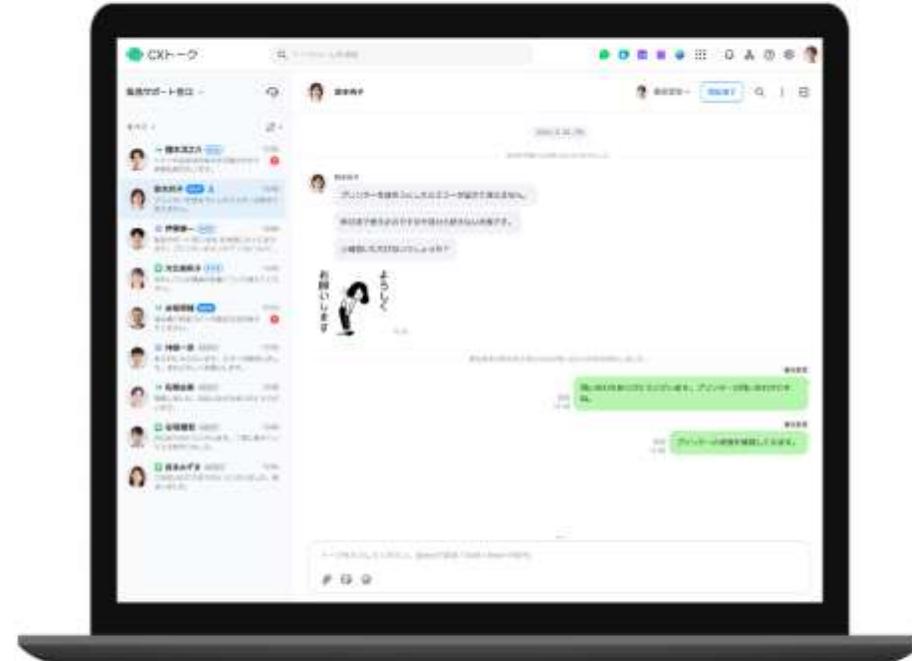
CXトークはモバイルアプリとPCブラウザ版を使用できます。

モバイル版



- iOS/AndroidのLINE WORKSアプリに対応
- v4.2 以上で利用可能
- 現行バージョンはアプリ内ブラウザベースでの提供
- 「ホーム」からアクセス

PC ブラウザ版



- LINE WORKSサービスのシステム要件に準ずる
<https://help.worksmobile.com/ja/use-guides/settings/supported-environment/>
- 画面上部のサービス一覧よりアクセス

※ サービスの機能および画面は今後変更される可能性があります。

料金プラン

CXトークオプション料金プラン

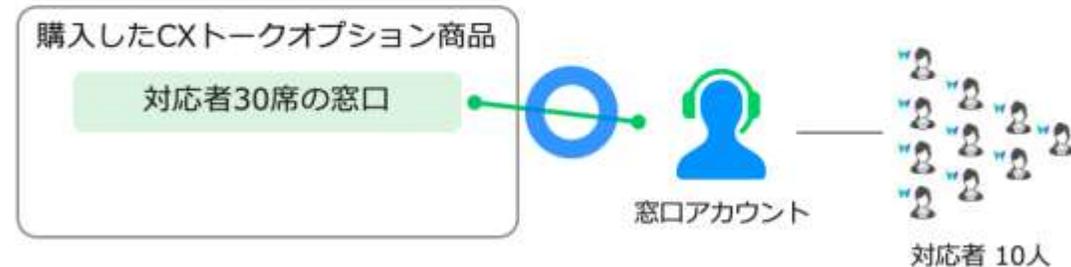
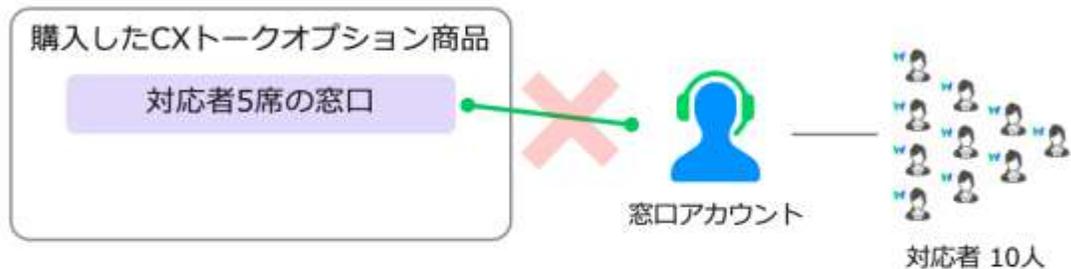
- LINE WORKS のオプションとして提供します（窓口対応者は LINE WORKS 上のメンバーである必要があります）
- 窓口アカウントに参加できる窓口対応者の数によってプランが異なります
 - 問い合わせを行う顧客の数に制限はありません
 - 必要な数の窓口アカウントを購入できます（例：5席の窓口を3個、30席の窓口を1個、など）
 - 各窓口を上限50個まで購入できます。（最大で5席を50個、30席を50個、100席を50個で合計150個まで購入できます）

プラン名	対応者5席の窓口	対応者30席の窓口	対応者100席の窓口
価格（年間契約）	3,000円（月額）	15,000円（月額）	40,000円（月額）
価格（月間契約）	3,600円（月額）	18,000円（月額）	48,000円（月額）
窓口に参加できる対応者の数（窓口対応者数）	<p>最大 5人</p>	<p>最大 30人</p>	<p>最大 100人</p>
機能（機能差はなし）	<ul style="list-style-type: none"> • 社外 LINE WORKS チャンネル • LINE チャンネル • メールチャンネル • 社内 LINE WORKS チャンネル 	<ul style="list-style-type: none"> • 社外 LINE WORKS チャンネル • LINE チャンネル • メールチャンネル • 社内 LINE WORKS チャンネル 	<ul style="list-style-type: none"> • 社外 LINE WORKS チャンネル • LINE チャンネル • メールチャンネル • 社内 LINE WORKS チャンネル
	CXトーク顧客情報の保存（1万件）	CXトーク顧客情報の保存（3万件）	CXトーク顧客情報の保存（5万件）

プラン選択例 1) 窓口対応者が 10人の場合

Q) 窓口対応をする部門のメンバー数が 10 人の場合はどの窓口を購入すればよいですか？

A) 30席の窓口を一つ購入後に窓口アカウントを作成し、「対応者30席の窓口」を紐付けてください。

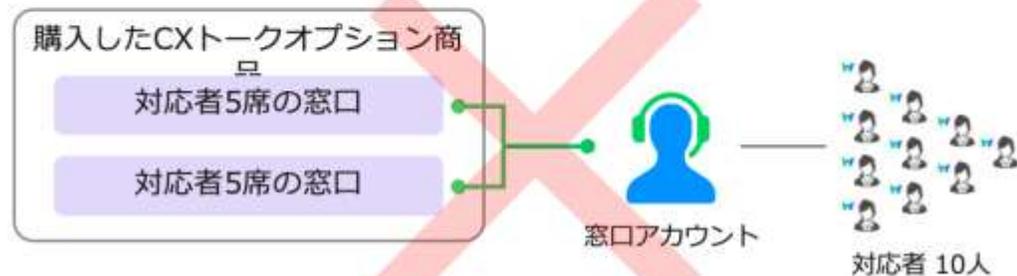


プランごとに一つの窓口に参加できるメンバーの上限があります。
10人で利用する場合は、「対応者30席の窓口」が必要になります。

よく誤解されるケース

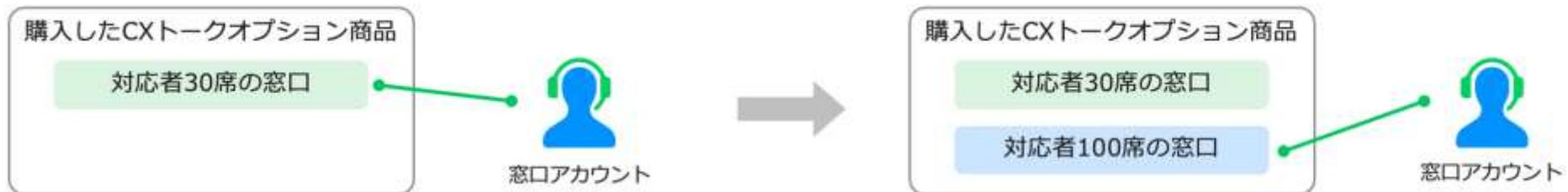
Q) 対応者5席の窓口を2つ購入して、合計で 10人とカウントしてそれをひとつの窓口で利用できますか？

A) いいえ、複数の商品をご購入いただいても、それを合算することはできません。



プラン選択例 2) 窓口対応者を10人から 50人に増員する場合

- Q) 窓口の対応者を 10人から 50人に増員します。この場合はどうすればよいですか？
- A) 「対応者100席の窓口」を別途購入いただき、窓口アカウントに紐づけているCXトーク商品の紐づけを「対応者30席の窓口」から「対応者100席の窓口」に変更します。
この際に「対応者30席の窓口」と「対応者100席の窓口」のどちらも契約中である必要があります。

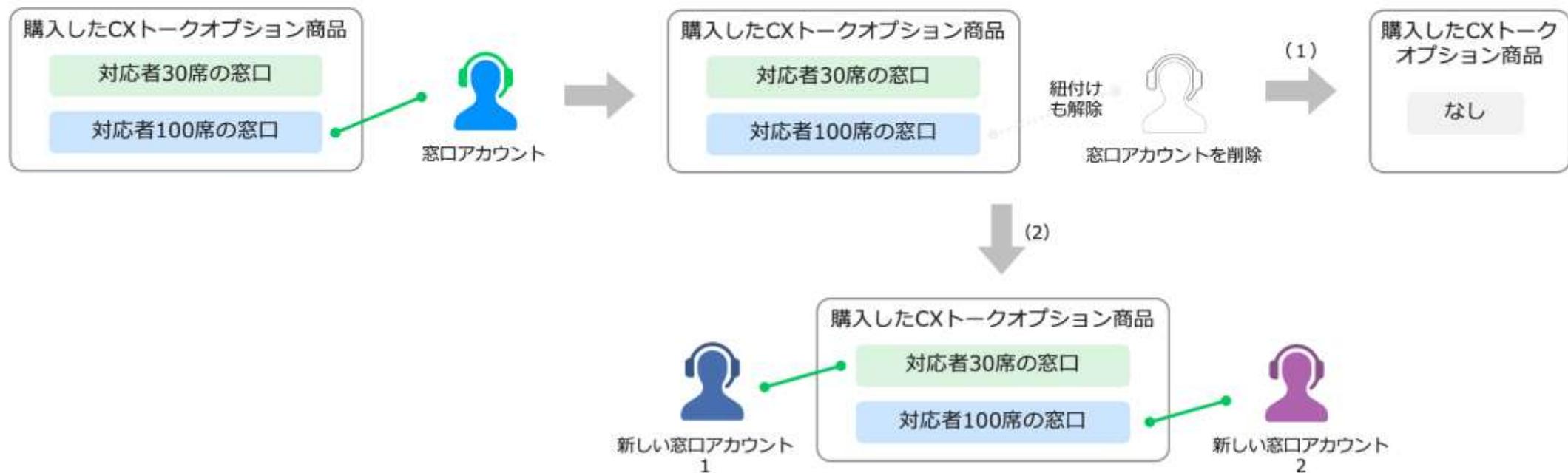


窓口アカウントの設定画面で、購入した「対応者100席の窓口」商品を紐付けます

既存の「対応者30席の窓口」は別の窓口に使用する、もしくはご解約ください。
解約する場合は、契約プラン（月契約・年契約）および契約先により手順が異なります。販売パートナー様とご契約されている場合は販売パートナー様へご相談ください。

プラン選択例 3) 窓口を閉じる場合

- Q) 100席で運営していた窓口をクローズします。この場合はどうすればよいですか？
- A) 管理画面から窓口アカウントを削除します。その後以下のいずれかを行います。
- 1) 使用されなくなった商品を解約する
 - 2) 別の窓口アカウントを作成し、使用されなくなった商品を紐づけて利用する



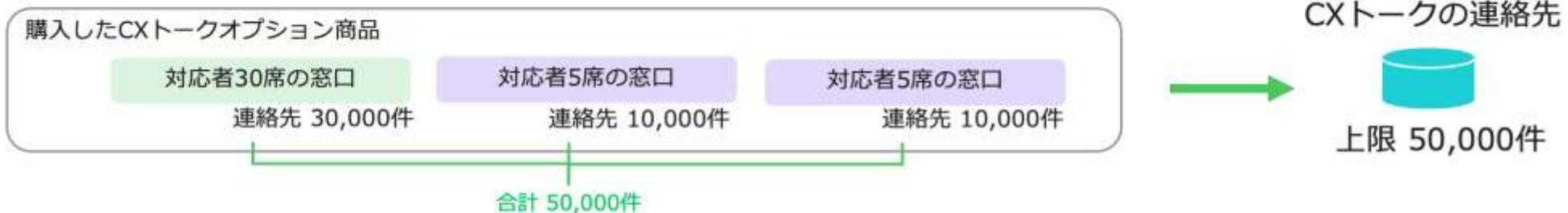
CXトークオプションの購入と「CXトークの連絡先の上限」について

「CXトークの連絡先」の保存上限は、購入した商品の種類と個数で変動します。

例1. 対応者 30 席の窓口を 1 つ購入した場合



例2. 対応者 30 席の窓口を1 つと、対応者 5 席の窓口を 2 つ購入した場合



- CXトークの連絡先は、窓口単位ではなく窓口共通で管理されます。
- 連絡先の上限数は、購入した商品がもつ上限の合計値となります。
- この上限を超えると、新規顧客から問い合わせがあっても連絡先には追加できません。
 - ただしトークの送受信は可能ですが、連絡先に紐づく一部機能は利用できません。

トライアルについて

トライアルについて

LINE WORKS の正式版をご利用中の場合

- LINE WORKSの正式版（Freeプラン、Standard プラン、Advanced プラン）をご利用中の場合は、CXトークのトライアルを行うことはできません。
 - 別の LINE WORKS ドメインを新規に作成し、CXトークをご利用いただきます。このため、LINE WORKS および CXトークのデータをご利用中の環境に引き継ぐことはできません。

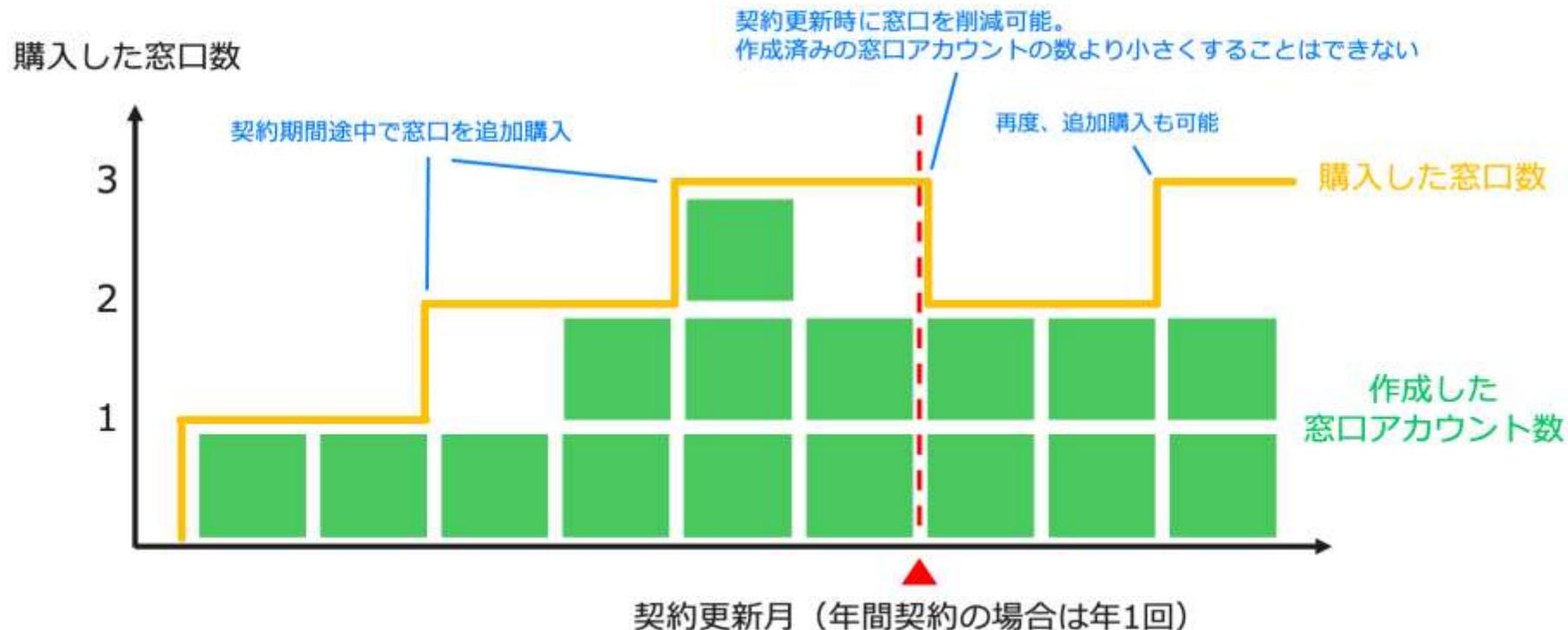
LINE WORKS をトライアル中の場合

- LINE WORKS のドメインがトライアル期間中の場合は、CXトークもトライアルを利用できます。
 - トライアルで使用できる CXトークのプランは「対応者5席の窓口」のみになります。最大 50 個までお試しください。
 - LINE WORKS ドメインのトライアル期間は基本的に30日間になります。
 - LINE WORKS ドメインのトライアル期間と CXトークのトライアル期間は同じになります。



CXトークオプション商品の追加/削減について

- CXトークは LINE WORKS のオプションであるため、契約期間は LINE WORKS 本体と同じになります。
- 商品 (窓口) は、契約期間の途中で追加購入することができますが、購入数の削減 (および解約) は契約更新時のみ可能です。



CXトークオプション商品の購入/請求に関する特記事項

1. CXトークオプション商品は 3 種類あり、それぞれ別の契約となります。
2. 購入する商品を 0 にすることはできません。CXオプションサービスの解約を行なってください。
3. 窓口アカウントに紐づける商品を途中で切り替えることは可能です。
ただし、切り替える際は切り替え前および切り替え後の両方の商品が契約中である必要があります。
 - 例えば、「対応者5席の窓口」商品が紐づいた窓口アカウントを「対応者30席の窓口」商品に切り替える際は、その「対応者5席の窓口」商品と「対応者30席の窓口」商品の両方がそれぞれ 1 つ以上契約中の状態である必要があります。
4. 契約更新を待たずして途中解約した場合、残期間の料金の請求が発生します。
5. 年額契約の場合、途中解約した同じ商品を、当月に再度契約をすることはできません。
6. その他については、他の LINE WORKS オプション製品と同じ仕様となります。

サポートについて

お問い合わせフォーム



サポートもおまかせください

79,000社以上の導入実績がもたらす豊富なノウハウ

79,000社以上（中小企業から大企業まで）の導入支援で培った豊富な情報とノウハウが強みです。新しい機能や技術に関するご質問も、導入済みのお客様との連携を通じて迅速に解決いたします。また、多くのお客様からのご要望が多い機能は、拡張アプリケーションとして順次リリースしてまいります。

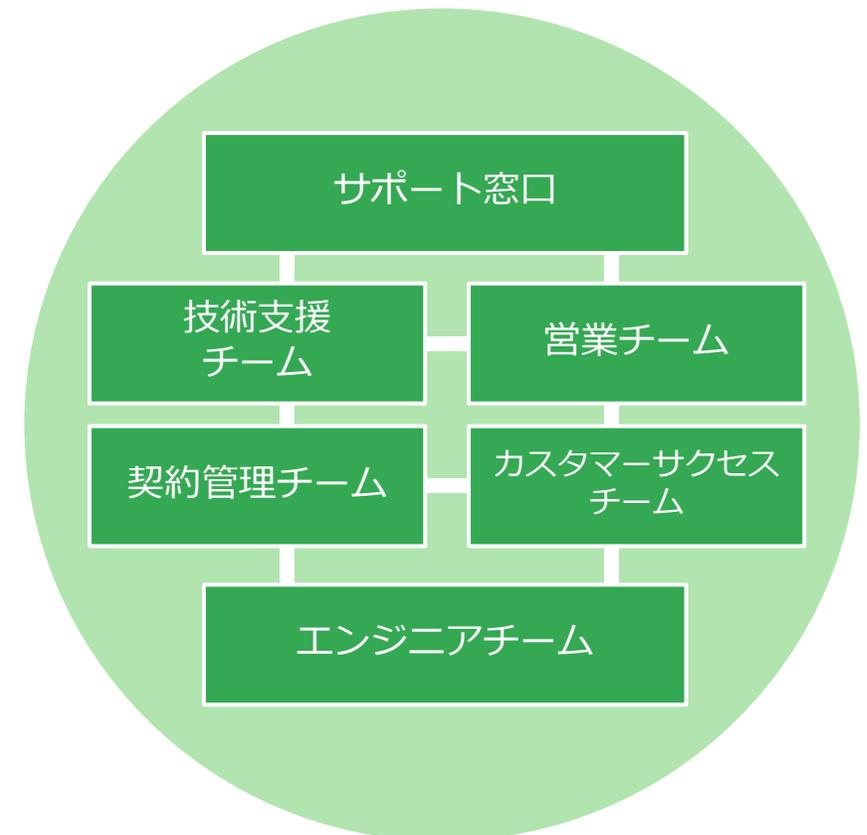
Google App Engine および API 連携による開発力

弊社Google App Engineフレームワークによるシステム開発が可能です。またAPIを利用した社内システムとの連携ソリューションも有効的です！今後もGoogle App EngineやAPI技術は、早い速度で拡張していきます。サテライトオフィスでは、いち早く技術を習得し、ソリューションとして、提供して行きます。

スピーディーなサポート体制

サテライトオフィスの**一番の強みはサポート**です。電話やテレビ会議を利用し、とにかくスピーディーに解決していきます。満足度の高いサポートを提供していきますので、よろしくお願いいたします。

弊社サポートは、部門間の連携が強みです。お客様の質問内容に応じて各担当が直接ご回答しますので、スピーディーな問題解決が可能です。



まずはお問い合わせください！

- 何ができるのかを教えてください
- 製品のデモをしてほしい
- 見積もりがほしい
- どんな支援をしてくれるの？
- こんなことはできるの？
- IT導入補助金について教えて

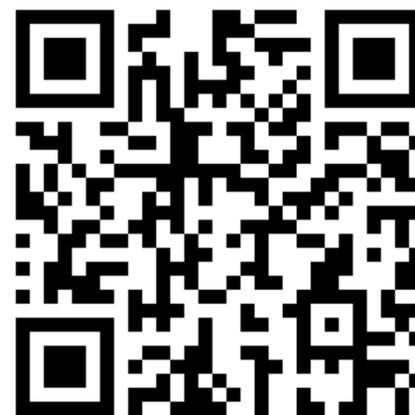
など、何でもけっこうですので、
お気軽にお問い合わせくださいませ！



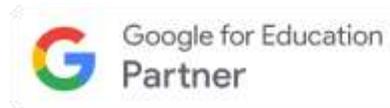
お問い合わせはこちら

<https://www.sateraito.jp/contact/index.html>

お問い合わせフォーム



Sateraito ~ for your best solution



認定ソリューション開発パートナー

株式会社サテライトオフィス
〒135-0016
東京都江東区東陽4-3-1

東陽町信栄ビル4F
TEL : 050-5835-0396 (代表)
FAX : 050-6861-2893

E-Mail : contact-info@sateraito.co.jp