U&R Portal 紹介・説明スライド

RAVIE'S Link

あらゆる問い合わせを１つの受信箱で AI 対応

事業者用 ｜ つながる



PN2026-13 ｜ 2026 年 10 月 16 日 ｜ v1.1 ・事業者用

U&R GROUP ソフトウェア開発・運用事業部 RAVIES

事業者用

この資料について

RAVIE'S Link を導入・管理する事業者の方（事業者・管理者と担当者）向けの資料です。

- RAVIE'S Link を毎日使う方向けの説明は「利用者用」にまとめています。
- 公式サイトの RAVIE'S のページと、U&R Portal の「使い方の資料」から開けます。
- 画面写真は、説明のために見本のデータを入れて撮影したものです。利用シーンの写真は AI で作ったイメージです。



RAVIE'S Link とは

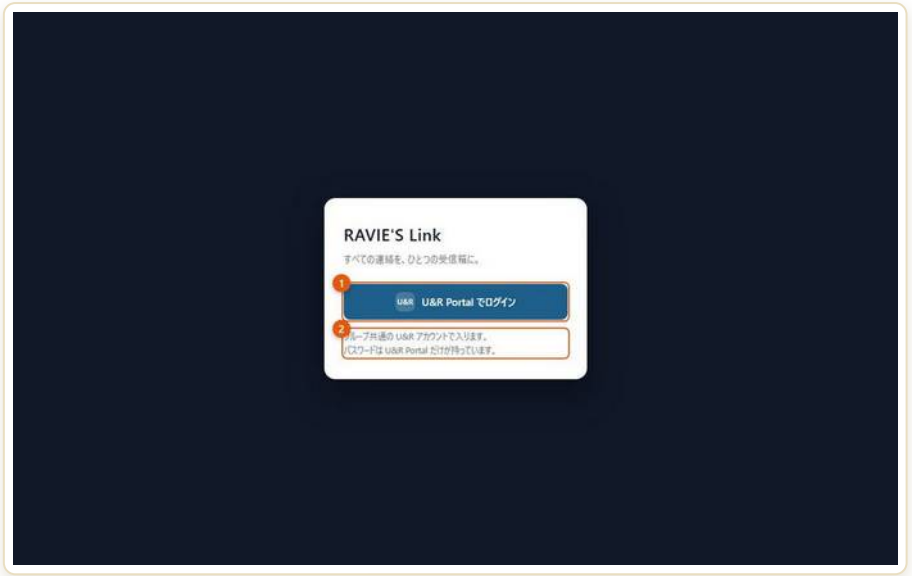
あらゆる問い合わせを１つの受信箱で AI 対応

RAVIE'S Link は、電話・ SMS ・メール・お問い合わせフォーム・ LINE ・ Instagram ・ Facebook などの SNS に届く連絡を、ひとつの受信箱にまとめ、 AI が返事の下書きを作るシステムです。営業時間の質問などナレッジに答えがあるものは自動で返信し、金額・契約・クレーム・個人情報に関わるものは必ず「承認待ち」で止めて人が確認してから送ります。登録した資料だけを根拠に答える AI チャットボットや、SNS のフォロー管理も備えています。



ここがポイント

1. AI が勝手に全部送るのではなく、大事な連絡は必ず人が確認してから送る（この止まり方は設定でも変えられない）
2. AI に推測させず、登録したナレッジ・資料だけを根拠に答えさせる。答えがなければ「確認してご連絡します」と返して人に回す
3. 無料で使える公式のつなぎ口を使い、無いものは手元の端末が代行するため、サービスごとの有料プラン契約が要らない
4. U&R アカウントでログインでき、 Portal で許可を外すと最長 30 分で締め出される
5. 説明書の画面写真は実物を自動撮影し、番号も実物のボタン位置に重ねている



玄関に一本化しているときのログイン画面

使う人と、できること

事

事業者（毎日受信箱で対応する人）

受信箱で連絡を確認し、 AI の返信案を読んで送る・直す・送らない、承認待ちの片づけ、社内メモ、検索を行います。管理者は窓口の接続、代行端末、ナレッジ・ルール・定型文、チャットボット、フォロー管理、自動対応の設定もできます。

管

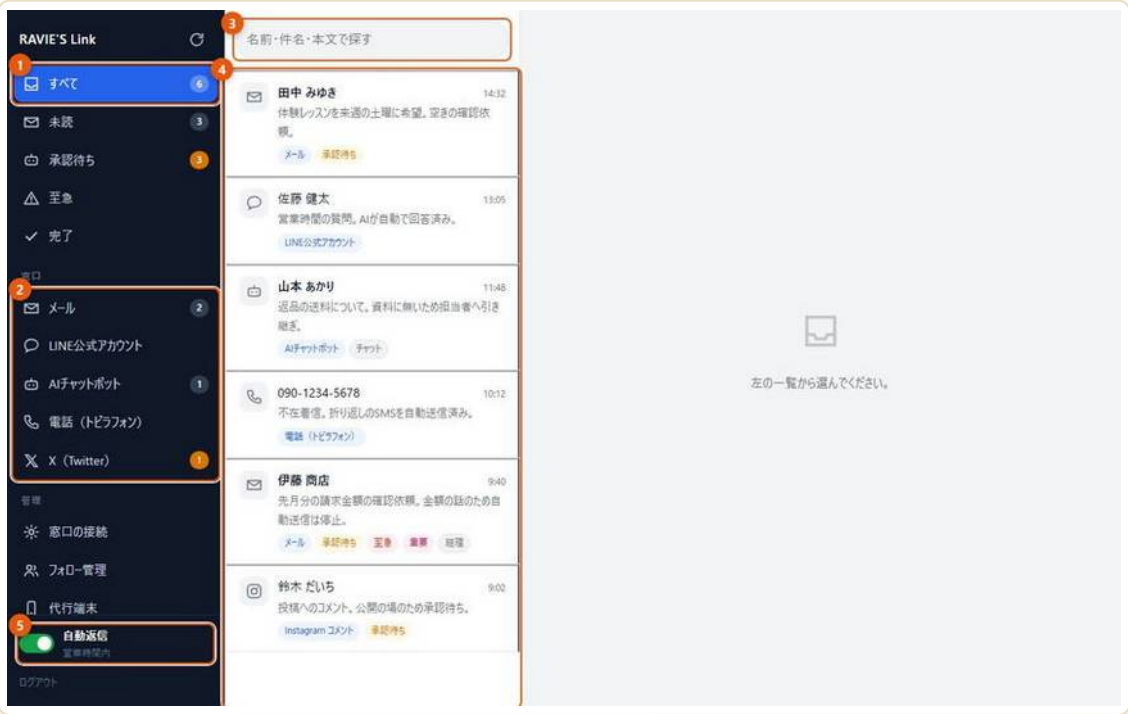
管理者（オーナー）と担当者（スタッフ）

U&R Portal の権限が オーナー / 管理者 の人は管理者（窓口の接続・設定・ボットの作成ができる）、メンバー の人は担当者（受信箱の対応・ナレッジの編集）になります。



使う人ごとの画面

事業者（毎日受信箱で対応する人）



ログインすると、この画面が出ます

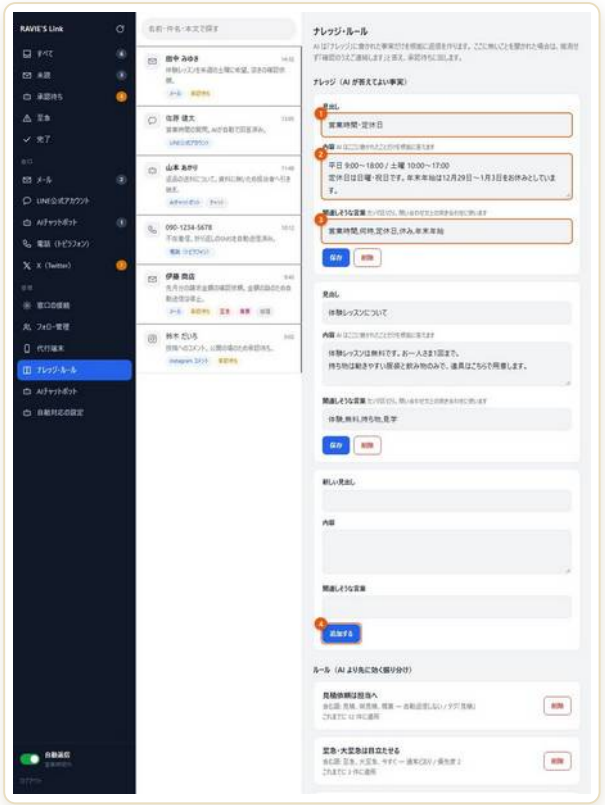
管理者（オーナー）と担当者（スタッフ）



1行が1つの会話です

主な機能

1. 全 18 種類の窓口（メール・フォーム・ LINE ・ Instagram ・ Facebook ・ Threads ・ YouTube ・ Google クチコミ・ X ・ TikTok ・ SMS ・電話・チャットボットなど）を 1 つの受信箱に集約
2. メール・電話番号・ SNS の ID で同じ人をまとめ、窓口をまたいで履歴をつなげる
3. AI が用件を判定・ 1 行要約し、社内ナレッジを根拠に返信文を作成
4. 内容で自動切替：定型は即返信、金額・契約・クレーム・個人情報・重要な相手などは必ず承認待ち
5. 承認待ちの一覧と、 3 時間たまったらメールで催促
6. 社内メモ、相手情報（会社名・重要連絡先・ブロック）、ルール（キーワードでの振り分け）、定型文、署名



上からナレッジ、ルール、定型文

主な機能（つづき）

7 営業時間の設定（時間外は一次受付だけ自動返信など）

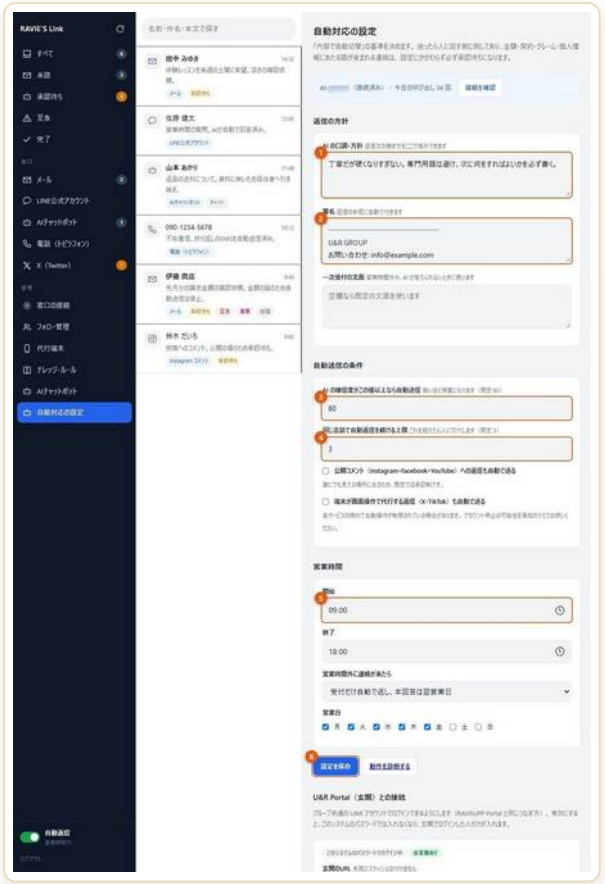
8 電話は着信通知メールを取り込み、 Android 端末の回線から折り返し SMS を自動送信

9 X ・ TikTok ・ SMS は手元のパソコン・スマートフォン（代行端末）が画面操作で送信

10 AI チャットボット（登録した資料だけを根拠に回答・根拠の資料名を表示・担当者への引き継ぎ・サイトへの埋め込み）

11 フォロー管理（いつ・誰がフォローした／外したかの記録、フォローを返す候補の選別と予定）

12 スマートフォン対応（ホーム画面に追加）、ダークモード、すべての送信を記録する監査ログ、診断画面



上から、 AI の状態・返信の方針・自動送信の条件・営業時間

操作説明

事業者用

事業者用 の操作を、画面の写真といっしょに順に説明します。



- はじめに
1 はじめに
2 ログインする（…
2 ログインする（…
3 受信箱を見る
4 一覧の読みかた
5 連絡に返事をす…
5 会話の画面のそ…
6 必ず止まる連絡
6 止まる条件のす…
7 電話と SMS
8 承認待ちをまと…
9 探す
10 窓口をつなぐ
10 窓口の接続の画…
11 代行端末
12 AI に教える
12 ルールと定型文
13 AI チャットボッ…
13 資料を登録する
13 ボットを育てる
14 フォロー管理
14 選別する
14 予定を実行する
14 アカウントを追…
14 取り込みと実行…
15 自動対応の設定
15 設定の決めかた
16 スマートフォン…
17 よくあるつまず…

はじめに

この説明書の見かた

画面写真の中のオレンジの丸数字は、本文の①②③ と対応しています。写真は実際の画面から機械が撮り直しているので、実物と食い違いません。



このシステムがすること

メール、お問い合わせフォーム、 LINE 、 Instagram 、 Facebook 、電話の着信、チャットボット…ばらばらの場所に届く連絡を、ひとつの受信箱にまとめます。そして、返事の下書きを AI が作ります。



大事なのは、 AI が勝手に全部送ってしまうわけではないということです。内容によって、次の 2 つに自動で分かれます。

こういう連絡は	こうなります
営業時間の質問など、ナレッジに答えが書いてあるもの	そのまま自動で返信されます（あなたは何もしなくてよい）
金額・契約・クレーム・個人情報にかかわるもの	必ず「承認待ち」で止まります。あなたが読んでから送ります

1日の流れ（慣れるとこれだけです）

1 **朝、画面をひらく**
左の「承認待ち」に数字が付いていたら、そこから見ます

このシステムがすること（つづき）

2 **下書きを読んで送る**
問題なければ「この内容で送信」を押すだけ

3 **直したいときは、その場で書き換えてから送る**

4 **答えられなかった質問は、ナレッジに書き足す**
次から自動で答えられます



いま何がつながっているか

窓口	費用	自動で返せるか
メール・フォーム		
メール	無料	返せます
AI チャットボット	無料	受け取るだけ
お問い合わせフォーム	無料	返せます
LINE		
LINE 公式アカウント	無料枠あり	返せます
Meta		
Instagram DM	無料	返せます
Instagram コメント	無料	返せます
Facebook メッセージ	無料	返せます
Facebook コメント	無料	返せます

いま何がつながっているか（つづき）

窓口	費用	自動で返せるか
Threads	無料	返せます
その他 SNS		
YouTube コメント	無料	返せます
Google クチコミ	無料	返せます
X ・ TikTok		
X （ Twitter ） DM	端末が代行	返せます
X （ Twitter ）リプライ・メンション	端末が代行	返せます
TikTok DM	端末が代行	返せます
TikTok コメント	端末が代行	返せます
電話・ SMS		
SMS （ショートメッセージ）	◎線内	返せます

いま何がつながっているか（つづき）

窓口	費用	自動で返せるか
電話	㊀線内	返せます
トビラフォン（着信通知の取り込み）	無料	受け取るだけ

全 18 種類。このうち「端末が代行」と書かれたものは、手元のパソコン・スマートフォンが必要です。

問違って送ってしまうのが怖いときは
左下の「自動返信」を切ってください。すべての返事が下書きで止まり、あなたが確認するまで誰にも送られません。慣れてきたら入れ直します。





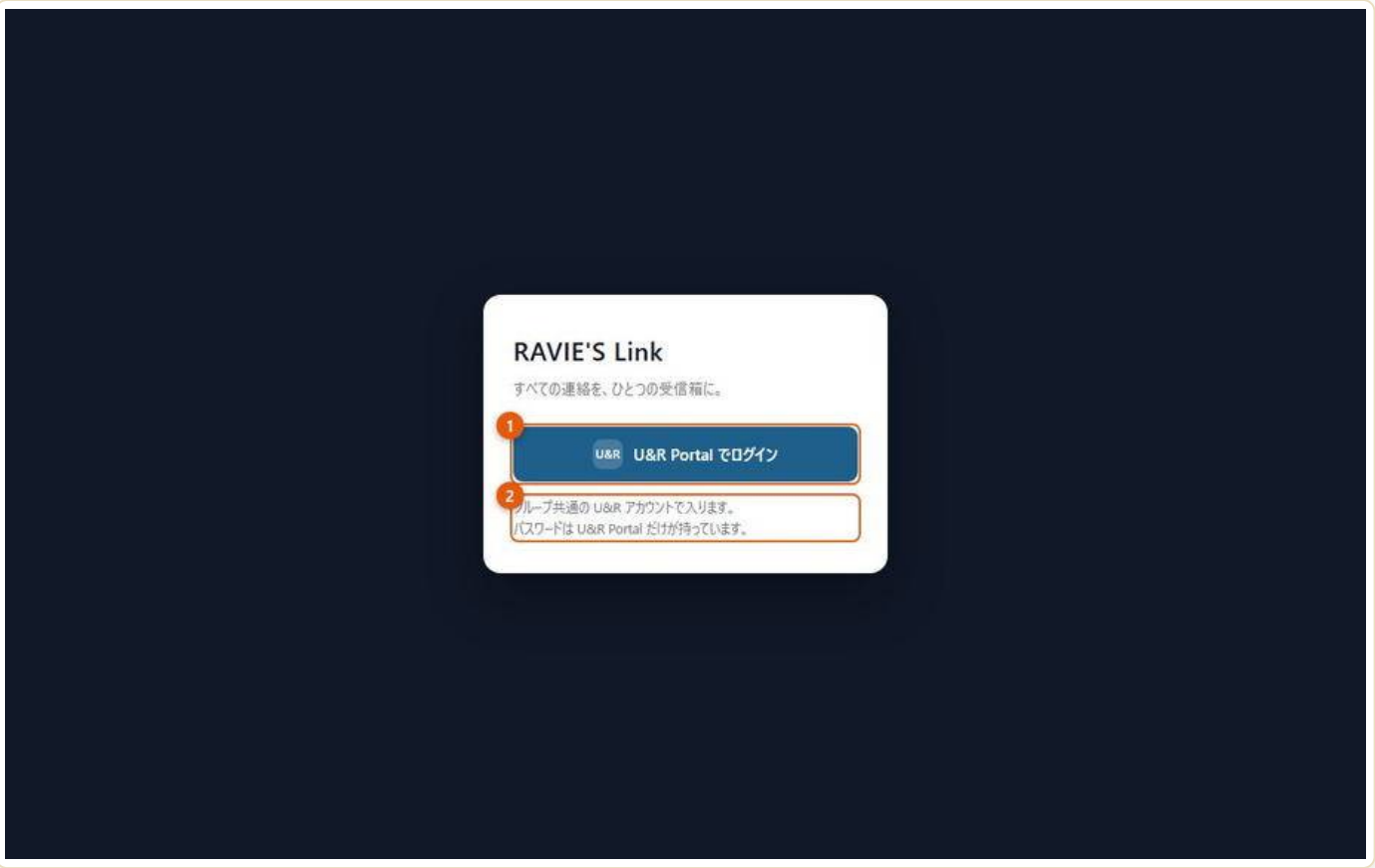


ログインする（U&R アカウント）

ふつうは、グループ共通の U&R アカウントで入ります（U&R Portal ＝玄関に一本化）。

- U&R Portal でログイン
  押すと玄関（U&R Portal）へ移ります。玄関にログイン済みなら、そのまま受信箱が開きます。まだなら玄関のログイン画面が出るので、いつもの U&R アカウントで入ってください。

- パスワードは玄関だけが持っています
  このシステムにはパスワードがありません。変更や再設定は、玄関の「アカウント」で行います。



玄関に一本化しているときのログイン画面

ログインする（U&R アカウント）（つづき）

8 時間たつと、もう一度ボタンを押すだけ

玄関の決まりで、このシステムのログインは最長 8 時間で切れます。切れても、玄関にログインしたままなら「U&R Portal でログイン」を 1 回押すだけで戻れます（パスワードの入力は要りません）。

「利用が許可されていません」と出たら

玄関で、あなたのアカウントに RAVIE'S Link の利用許可が付いていません。運営者に依頼してください。玄関で停止・許可はずしをされた人は、最長 30 分以内にこのシステムからも自動で出されます。

画面の上に出る帯

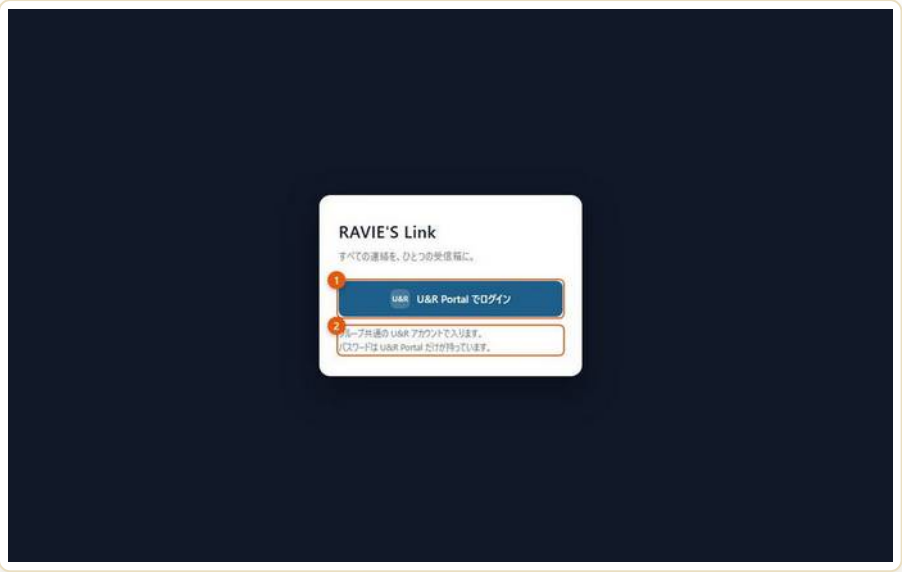
ログインすると、画面のいちばん上に玄関の共通ヘッダーが出ます。



パスワードで入るときのログイン画面

ログインする（U&R アカウント）（つづき）

画面の上に出る帯（つづき）
「アプリ」から他のシステムへ移ったり、「アカウント」から玄関へ戻ったりできます。



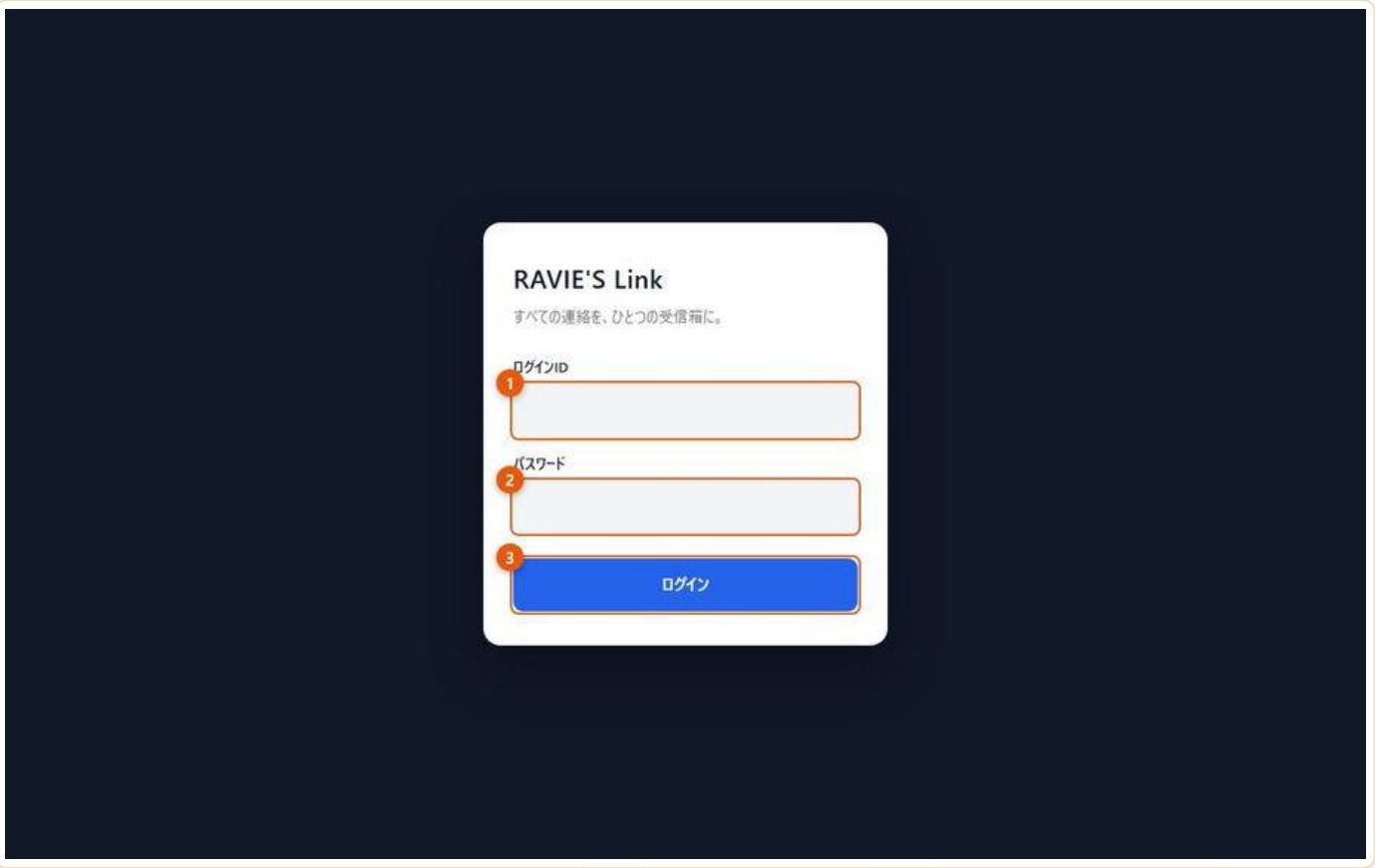
玄関に一本化しているときのログイン画面

ログインする（このシステムのパスワード）

玄関に一本化していない設置、または運営者が「非常口」を開けているときは、このシステムのパスワードでも入れます。

- ログイン ID
  運営者から渡された ID を入れます。
- パスワード
- ログイン

> ★ **毎回ログインし直す必要はありません**
> 一度ログインすると、そのパソコン・そのスマートフォンでは約 400 日そのまま使えます。使うたびに期限は延びるので、実際にはほとんどログイン画面を見ません。



パスワードで入るときのログイン画面

ログインする（このシステムのパスワード）（つづき）

共用のパソコンでは
そのままだと次の人も受信箱を見られます。左下の「ログアウト」を押してから離れてください。

パスワードを忘れたら
画面からは再発行できません（なりすましを防ぐためです）。運営者に連絡してください。なお、何度も間違えると 15 分ほど入れなくなります。落ち着いて待てば戻ります。



パスワードで入るときのログイン画面

ホーム画面に置く（スマートフォン）

ブラウザの「ホーム画面に追加」を選ぶと、アプリのように開けます。通知は届きませんが、開いたときに最新の状態になります。



受信箱を見る

画面は、左・まんなか・右の 3 つに分かれています。

- 絞り込み
  「すべて」「未読」「承認待ち」「至急」「完了」。数字は、そこに入っている件数です。

- 窓口ごと
  メールだけ、 LINE だけ、と見たいときに。！が付いている窓口は、接続に問題があります。

- 探す
  名前・件名・本文から探せます。

- 連絡の一覧
  新しいものが上に来ます。急ぎのものはさらに上です。



ログインすると、この画面が出ます

受信箱を見る（つづき）

- 自動返信の切替
  切ると、すべての返事が下書きで止まります。その下に「営業時間内／営業時間外」が出ます。



数字（バッジ）の意味
「すべて」＝対応中の会話の数、「未読」＝まだ開いていない会話の数、「承認待ち」＝あなたの確認を待っている返事の数です。毎朝いちばんに見るのは「承認待ち」です。

新しい連絡は自動で出てきます
30 秒ごとに新着を見に行きます。画面を開いたまま別の作業をしていても大丈夫です。（ブラウザのタブが裏にあるときは止まります。表に戻すとすぐ更新されます）

一覧の読みかた

- 相手の名前
  太字は未読です。メールアドレスや電話番号しか分からないときは、それがそのまま出ます。

- 用件の要約
  AIが1行にまとめたものです。開かなくても中身が分かります。

- 届いた窓口
  メール・LINE・チャットボットなど。

- 承認待ち
  あなたの確認を待っている返事があります。

- 至急
  急ぎとして扱われています。



1行が1つの会話です

札（タグ）の意味

札	意味
窓口の名前	どこから届いたか。必ず付きます。
承認待ち	送る前の確認をお願いしている返事があります。
至急	「至急」「大至急」などの言葉が入っていたか、ルールで指定した内容です。
重要	お得意さまなど、重要な相手として登録した人からの連絡です。この相手への返事は、必ず承認待ちになります。
そのほかの言葉	ルールで付けた札（「見積」「採用」など）。







時刻の表しかた

たった今

1 分以内

◯ 分前

1 時間以内

14:32

今日

昨日 14:32

昨日

9 月 4 日

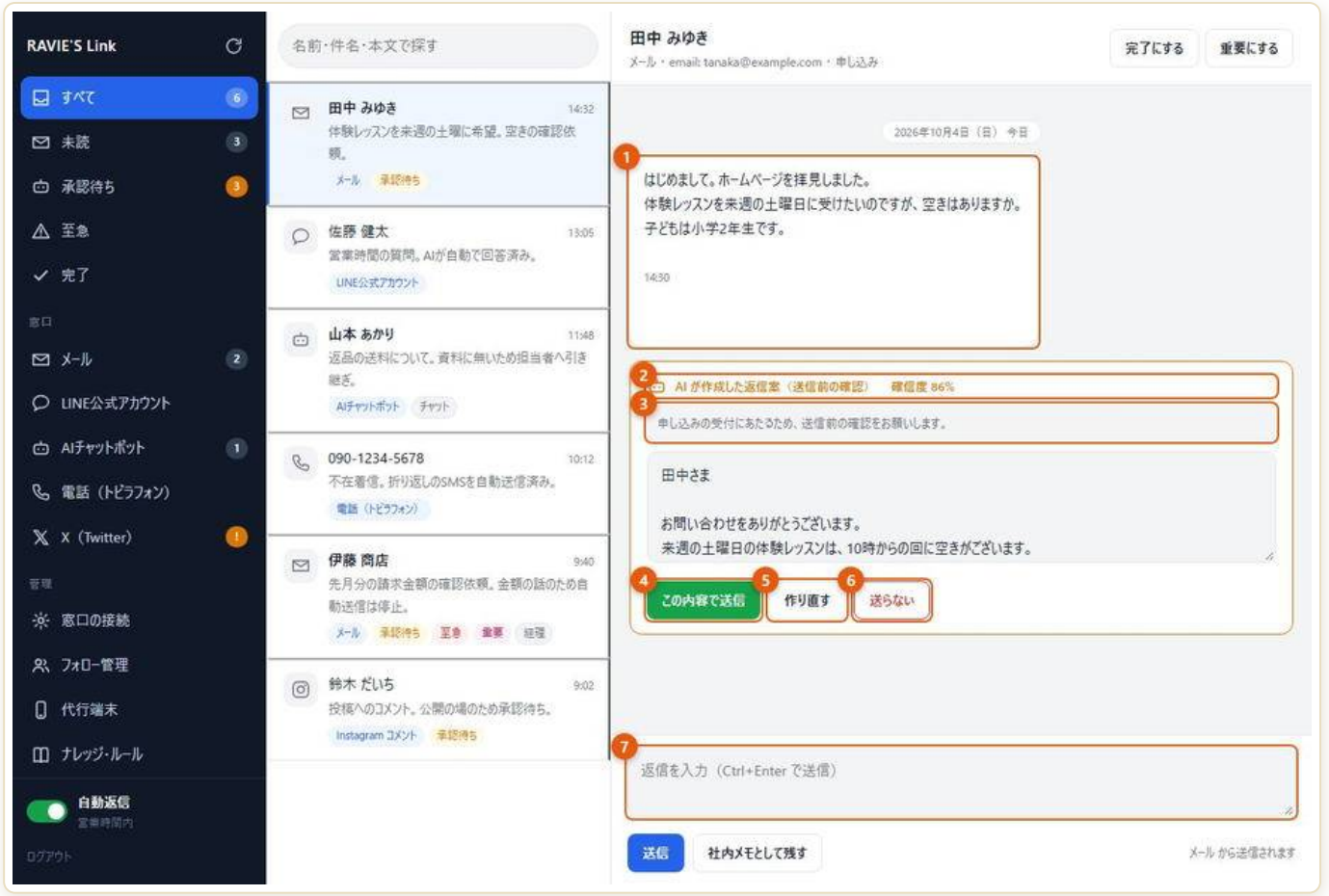
今年のそれ以前



連絡に返事をする

いちばんよく使う画面です。一覧の行をクリックすると開きます。

- お客さまの文
  届いた内容がそのまま出ます。
- AI が作った返信案
  まだ送られていません。右に出る「確信度」は、AI がどれくらい自信を持っているかの目安です。
- 止めた理由
  なぜ自動で送らなかったかが書いてあります。
- この内容で送信
  これを押すと、お客さまに届きます。枠の中の文章は、押す前に直せます。直した内容がそのまま送られます。

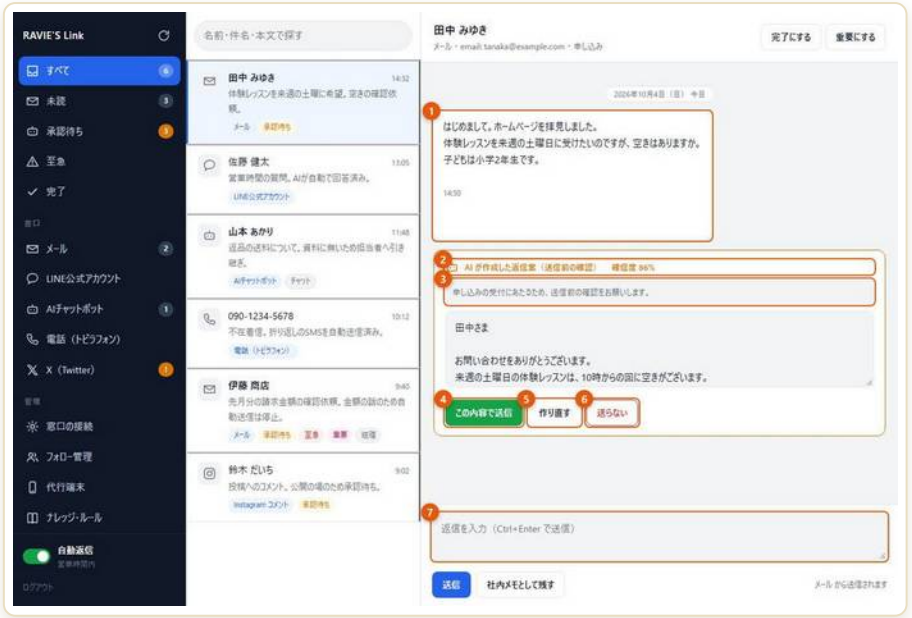


お客さまからのメールと、 AI が作った返信案

連絡に返事をする（つづき）

- 作り直す
  AI にもう一度考えさせます。
- 送らない
  この返信案を捨てます（確認が出ます）。
- 自分で書く
  AI の案を使わず、一から書きたいときはここに。 Ctrl ＋ Enter でも送信できます。

> ★ **いちばん多い操作は「読んで、送信を押す」だけです**
> 文面に問題がなければ、そのまま ④ を押してください。



お客さまからのメールと、 AI が作った返信案

上のボタン

完了にする

この件は終わり、という印です。一覧から消えて「完了」に移ります。また連絡が来たら、自動で戻ってきます。

重要にする

お得意さまなど、大事な相手に付けます。
以後この相手への返事は、必ず承認待ちになります。



社内メモ

下の入力欄に書いて「社内メモとして残す」を押すと、お客さまには送られず、会話の中に残ります。「担当の◯◯さんに確認中」といった引き継ぎに使ってください。

吹き出しの下に出る言葉

AI が自動作成

上のボタン（つづき）

AI が書いて自動で送った返事です

端末が代行

手元の端末が画面操作・ SMS で送りました

社内メモ

お客さまには届いていません

送信失敗

送れませんでした。窓口の設定を確認してください



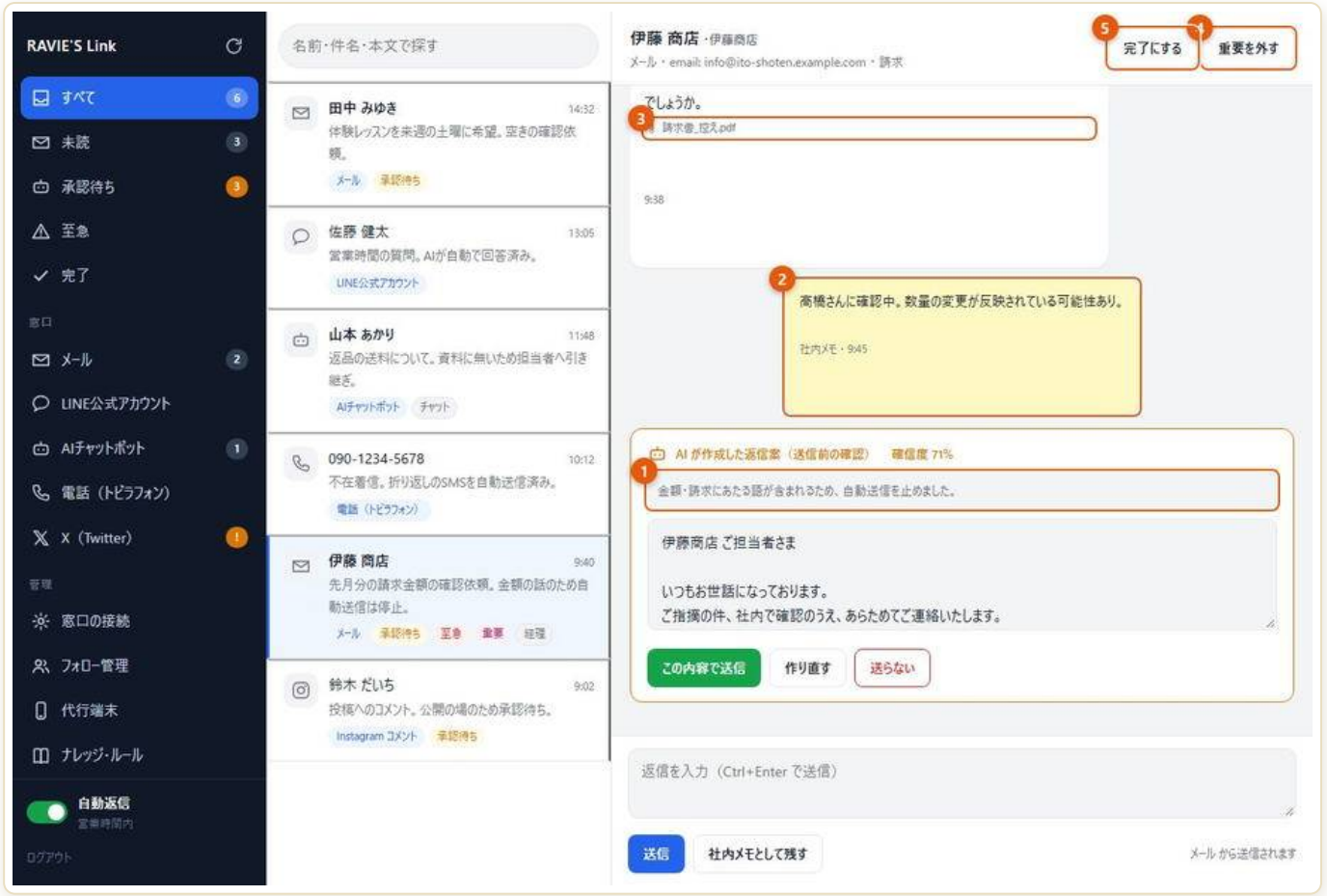
添付ファイル

ファイル名が 📎 付きで表示されます。いまの画面からは開けないため、中身を見たいときは元のメールをご確認ください。

必ず止まる連絡

自動返信を入れていても、設定では変えられない止まりかたがあります。「勝手に送られたら困る」ものを、機械の側で守っています。

- 止めた理由
  「金額・請求にあたる語が含まれるため、自動送信を止めました」
- 社内メモ
  黄色い吹き出し。お客さまには見えません。
- 添付ファイル
- 重要な相手
  この相手は「重要」に登録済みです。
- 完了にする



請求金額の問い合わせ。金額の話なので、自動送信は止まっています

止まる条件のすべて

次のどれかに当てはまると、 AI は返事を作っても送らずに承認待ちにします。

- 金額・契約に関わる言葉が入っている
  請求・返金・見積・契約・解約 など
- 苦情や法務に関わる言葉が入っている
  クレーム・弁護士・訴訟・賠償 など
- 安全や健康に関わる言葉が入っている
  事故・けが・救急・アレルギー など
- 個人情報に関わる言葉が入っている
  個人情報・漏えい・パスワード など
- 「重要」に登録した相手からの連絡
  お得意さま・取引先など
- ナレッジに根拠が見つからない
  推測で答えることになるため



止まる条件のすべて（つづき）

- AI 自身の確信度が低い
  既定は 80% 未満で停止
- 同じ会話で自動返信を続けすぎている
  既定は 3 回まで
- 誰でも見える場所への返信
  コメント・クチコミ（既定）
- 端末が画面操作で代行する返信
  X ・ TikTok （既定）
- 星 1〜2 の Google クチコミ
  設定にかかわらず必ず停止



実際に止まる言葉

すぐ止まる言葉（55 語）
請求・返金・払い戻し・振込・入金・未払い・支払い・料金が・値引き・割引・見積・発注・注文・契約・解約・キャンセル・違約・クレーム・苦情・不満・謝罪・責任・弁護士・法的・訴え・訴訟・損害・賠償・消費者センター・公表・晒し・炎上・事故・けが・怪我・救急・病院・健康被害・体調・アレルギー・異物・個人情報・流出・漏えい・漏洩・パスワード・マイナンバー・クレジットカード・取材・プレス・報道・提携・出資・採用条件・内定



注意して止まる言葉（17 語）
至急・緊急・すぐに・今日中・本日中・クレジット・納期・間に合・変更・日程・リスケ・延期・相談・要望・提案・カスタマイズ・特別

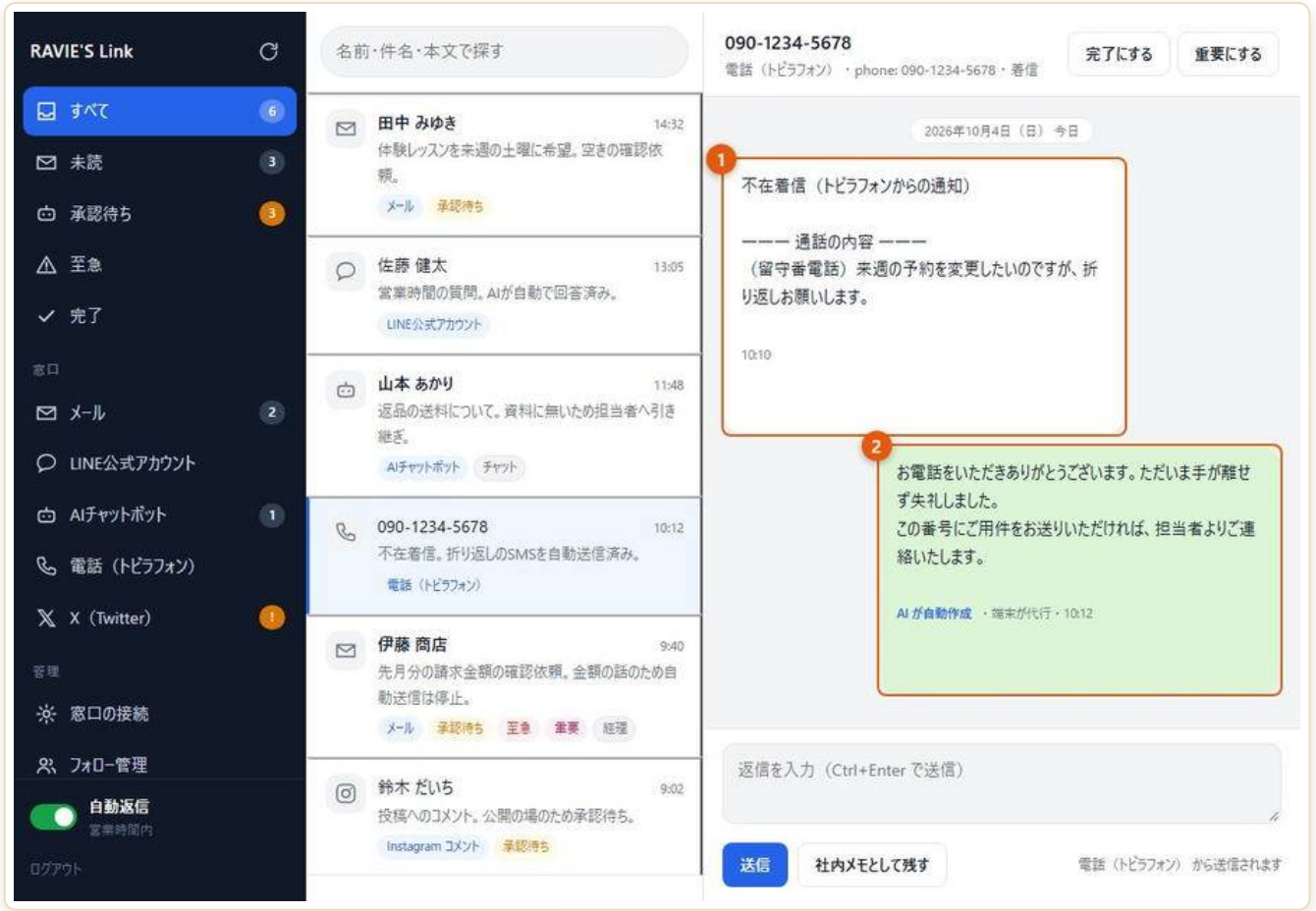
これらは設定で変えられません
「自動返信」を入れていても、上の条件に当てはまる連絡は必ず止まります。
安全のため、迷ったら人に回す側に倒してあります。

電話と SMS

電話は「かかってきたことを取り込む」しくみです。通話そのものを機械が受けることはできません（スマートフォンの仕組み上、できないためです）。

- 着信と留守番電話の内容
  トビラフォンなどから届く着信通知メールを取り込んでいます。留守番電話の文字起こしが付いていれば、それも一緒に出ます。

- 自動で送った SMS
  「ただいま手が離せず失礼しました。ご用件をお送りください」といった文面を、手元の Android 端末の回線から自動で送ります。



着信の通知と、自動で送られた折り返しの SMS

電話と SMS （つづき）

なぜこの形なのか

通話の自動応答・録音・文字起こしは、通常のスマートフォンのアプリでは実現できません。そこで、着信の通知メールを取り込み、折り返しを SMS で自動化する形にしています。各サービスの追加オプション契約は要りません。

SMS の送信には、 Android 端末の準備が必要です

端末が繋がっていない間、送るはずの SMS は安全に貯まります。端末が繋がった時点でまとめて送られ、 24 時間経ったものは「人が対応してください」と戻ってきます。



承認待ちをまとめて片づける

朝いちばんの作業です。左の「承認待ち」を押します。

- 承認待ち
  ここを押すと絞り込まれます。
- たまっている数
  この数字が 0 になれば、その日の確認は終わりです。



確認を待っている連絡だけが並びます

片づけかた

1. 上から順にクリックして開く
2. AI の返信案を読む
3. 問題なければ「この内容で送信」／直したいときは書き換えてから送信
4. 返事が不要なら「送らない」→「完了にする」

★ **3 時間ほうっておくと、メールでお知らせが届きます**
お客さまをお待たせしないための催促です。届いたら、この画面を開いてください。

! **「完了にする」と、承認待ちの一覧からは消えます**
返事を送らずに完了にすると、下書きは残ったまま一覧から見えなくなります。不要な下書きは「送らない」で消してから完了にすると、あとで分かりやすくなります。



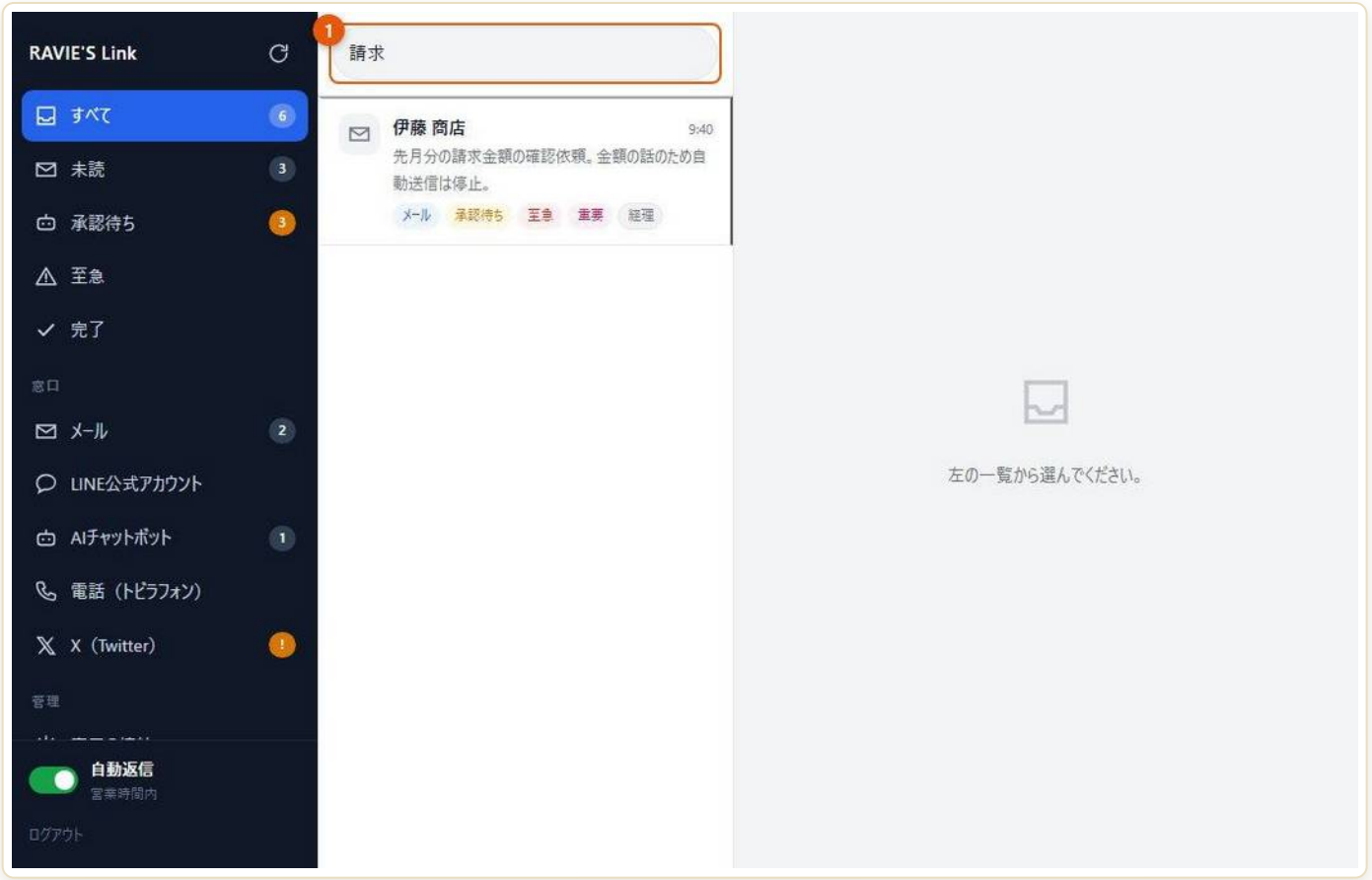
確認を待っている連絡だけが並びます

探す

- 探す欄
  相手の名前・件名・要約・本文のどれかに含まれていれば見つかります。

コツ

- 入力を止めると自動で探し始めます（ボタンはありません）
- 探すのは、いま選んでいる絞り込みの中だけです。見つからないときは「すべて」に戻してから探してください
- 完了にした会話は「すべて」に出ません。
  古いやり取りを探すときは「完了」を選んでから探します
- 電話番号やメールアドレスの一部でも探せます

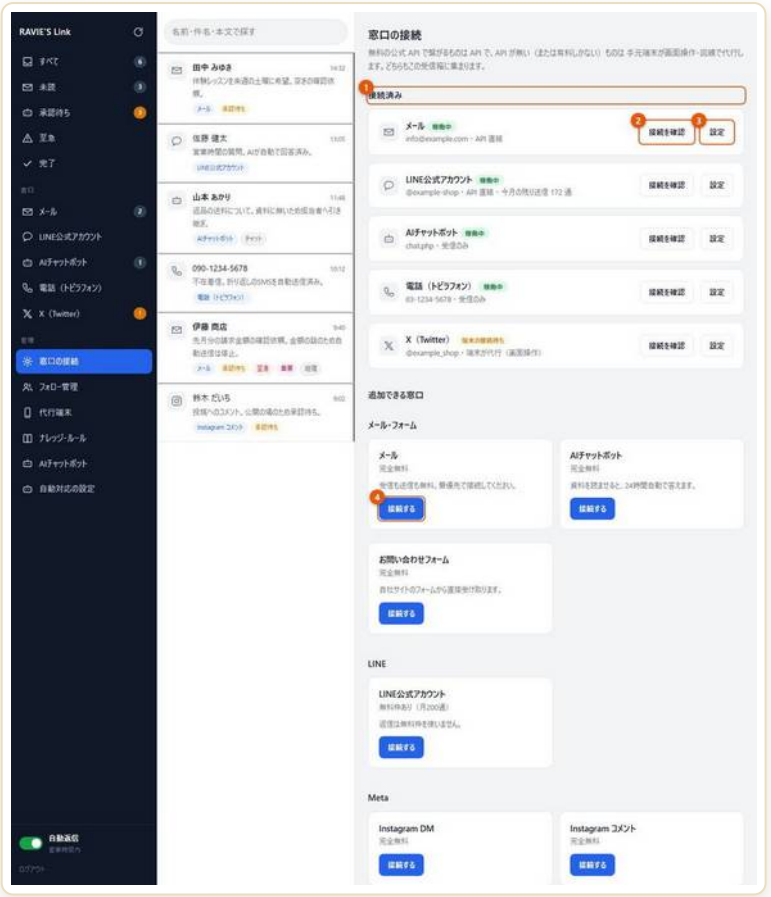


「請求」で探したところ

窓口をつなぐ

左の「窓口の接続」から。管理者だけができる操作です。

- 接続済み
  いま繋がっている窓口。緑の「稼働中」なら正常です。
- 接続を確認
  いま繋がるかどうかを試します。困ったらまずこれを押してください。
- 設定
  入力し直したいとき。
- 接続する
  新しい窓口を足します。



上が接続済み、下が追加できる窓口

状態の色

稼働中（緑）

正常です

端末の接続待ち（黄）

X ・ TikTok ・ SMS など。手元の端末が繋がると緑になります

認証エラー（赤）

パスワードやトークンの期限切れ。「設定」から入れ直してください

停止中（赤）

止めています。会話は残っています

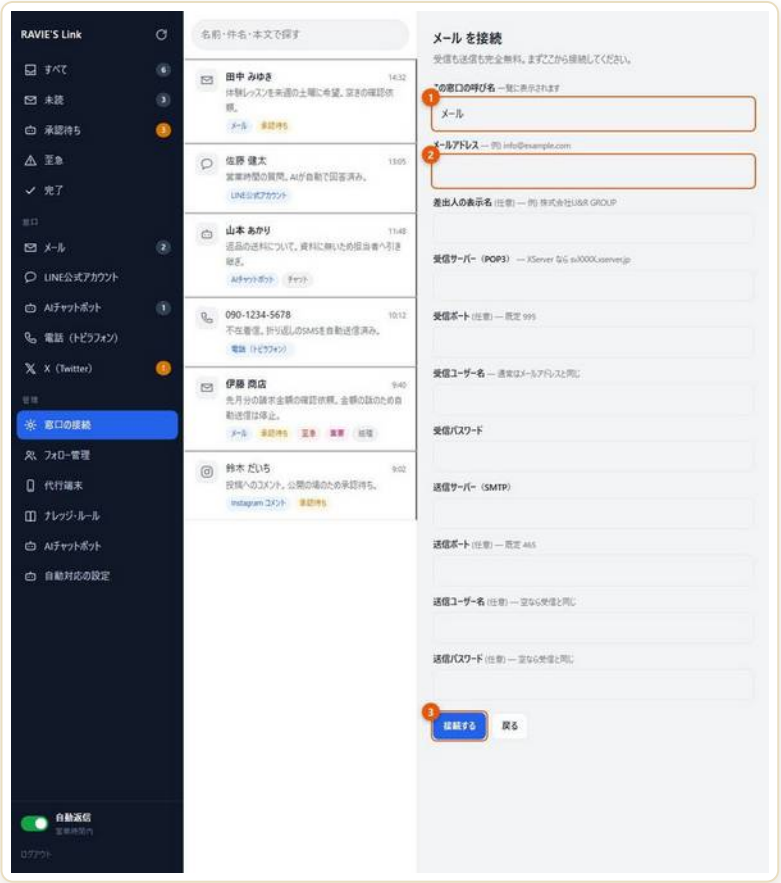


窓口の接続の画面

- 一覧での呼び名
  左のメニューに出る名前です。分かりやすい名前で構いません。
- サービス側の値
  メールなら、メールアドレスとサーバー名・パスワード。各サービスでの取りかたは、別紙「窓口の接続手順」にまとめています。
- 接続する
  押すとすぐに接続テストが走り、結果が下に出ます。

「設定」を開いても、入力済みの値は表示されません
パスワードなどを画面に出さないためです。空欄のまま保存すれば、いまの値がそのまま残ります。変えたい欄だけ入力してください。

LINE ・ Instagram ・ Facebook をつなぐとき
画面の上に「通知先 URL」が出ます。その1行をサービス側に貼り付ける必要があります。貼り付けないと、メッセージが届きません。



メールを接続するところ。窓口の種類によって、入力欄は変わります

窓口の接続の画面（つづき）

接続の順番のおすすめ

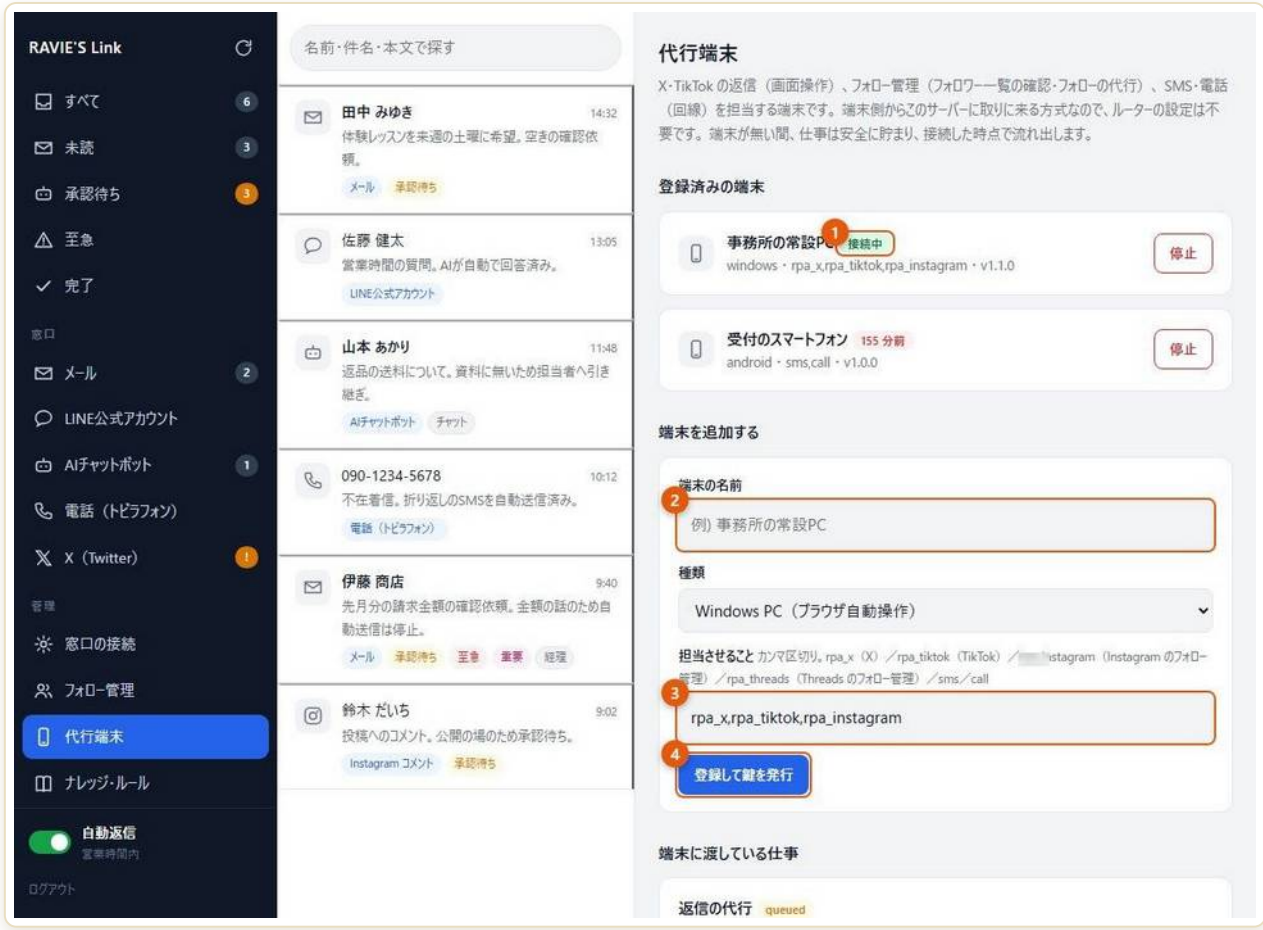
① メール（いちばん簡単で効果が大きい）→ ② お問い合わせフォーム → ③ LINE 公式アカウント → ④ Instagram ・ Facebook → ⑤ 電話（トビラフォン）。一度に全部やらず、１つずつ確かめながら進めてください。



代行端末

X（Twitter）・TikTok・SMS は、無料で使えるつなぎ口がありません。そこで手元のパソコンやスマートフォンが、人の代わりに画面を操作して送ります。

- 接続の状態
  緑なら繋がっています。「◯分前」が続くときは、端末側が止まっています。
- 端末の名前
  「事務所の常設 PC」など、分かる名前を付けてください。
- 担当させること
  ここを直さないと、その端末に仕事が渡りません。
- 登録して鍵を発行
  押すと鍵が表示されます。



登録した端末と、いま渡している仕事

代行端末（つづき）

鍵は一度しか表示されません
「登録して鍵を発行」を押すと、接続先 URL と鍵が出ます。この画面を閉じると二度と見られません。端末側の設定に貼り付けるまで、閉じないでください。控え忘れたときは、登録し直します。

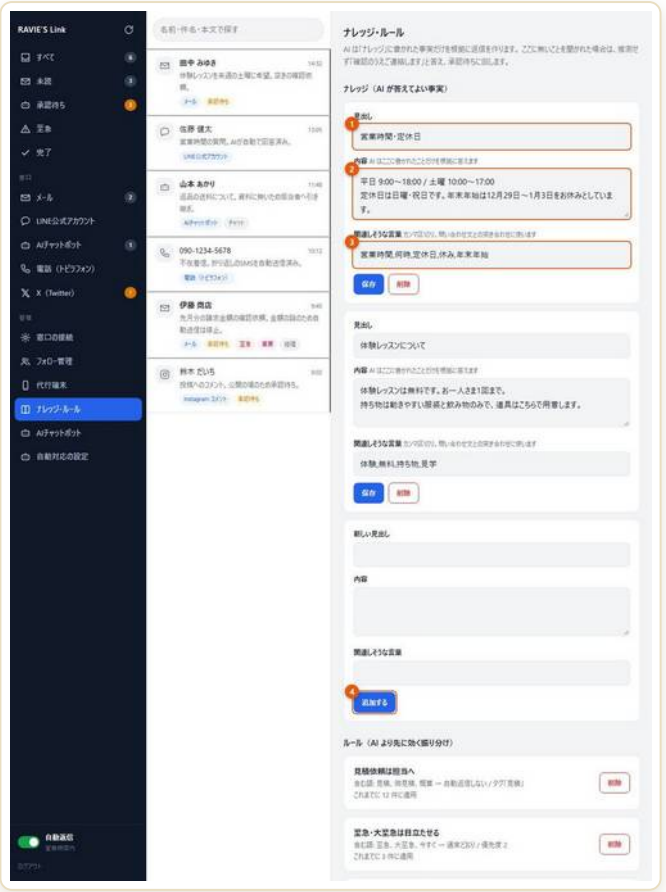


端末が無くても大丈夫です
端末を用意するまでの間、これらの窓口宛の返事は安全に貯まります。端末を繋いだ時点で、順に送られます。

AI に教える

左の「ナレッジ・ルール」。この画面がいちばん大事です。 AI はここに書いてあることだけを根拠に返事を作ります。書いていないことは、推測せずに「確認のうえご連絡します」と答えます。

- 見出し
  「営業時間・定休日」など。
- 内容
  AI が根拠にする事実。ここに書いた通りにしか答えません。
- 関連しそうな言葉
  カンマ区切り。お客さまが使いそうな言い方（「何時まで」「休み」など）を入れておくと、見つけやすくなります。
- 追加する
  新しいナレッジを足します。



上からナレッジ、ルール、定型文

AI に教える（つづき）

最初に書いておくと効くもの

営業時間・定休日／料金／住所とアクセス／駐車場／予約の方法／返品や解約の条件／よくある質問の答え。

「保存」を押しても画面は変わりません

右下に「保存しました。」と小さく出るだけです。それで保存できています。



ルール（AI より先に効く振り分け）

特定の言葉が入っていたら、 AI に考えさせる前に決まった扱いをします。

どうする	意味
自動返信せず、人に知らせる	いちばんよく使います。「見積」「契約」など
タグを付けるだけ	あとで探しやすくします
至急として目立たせる	一覧の上に出ます
対応不要として閉じる	営業メールなどを自動で片づけます



ルールは、作ったあとに直せません
内容を変えたいときは、いったん削除してから作り直してください。

定型文

よく使う文章を登録しておけます。ただし、いまの画面には登録した定型文を呼び出すボタンがありません。

ルール（AIより先に効く振り分け）（つづき）

文面の置き場としてお使いください（返信欄に貼り付けて使います）。

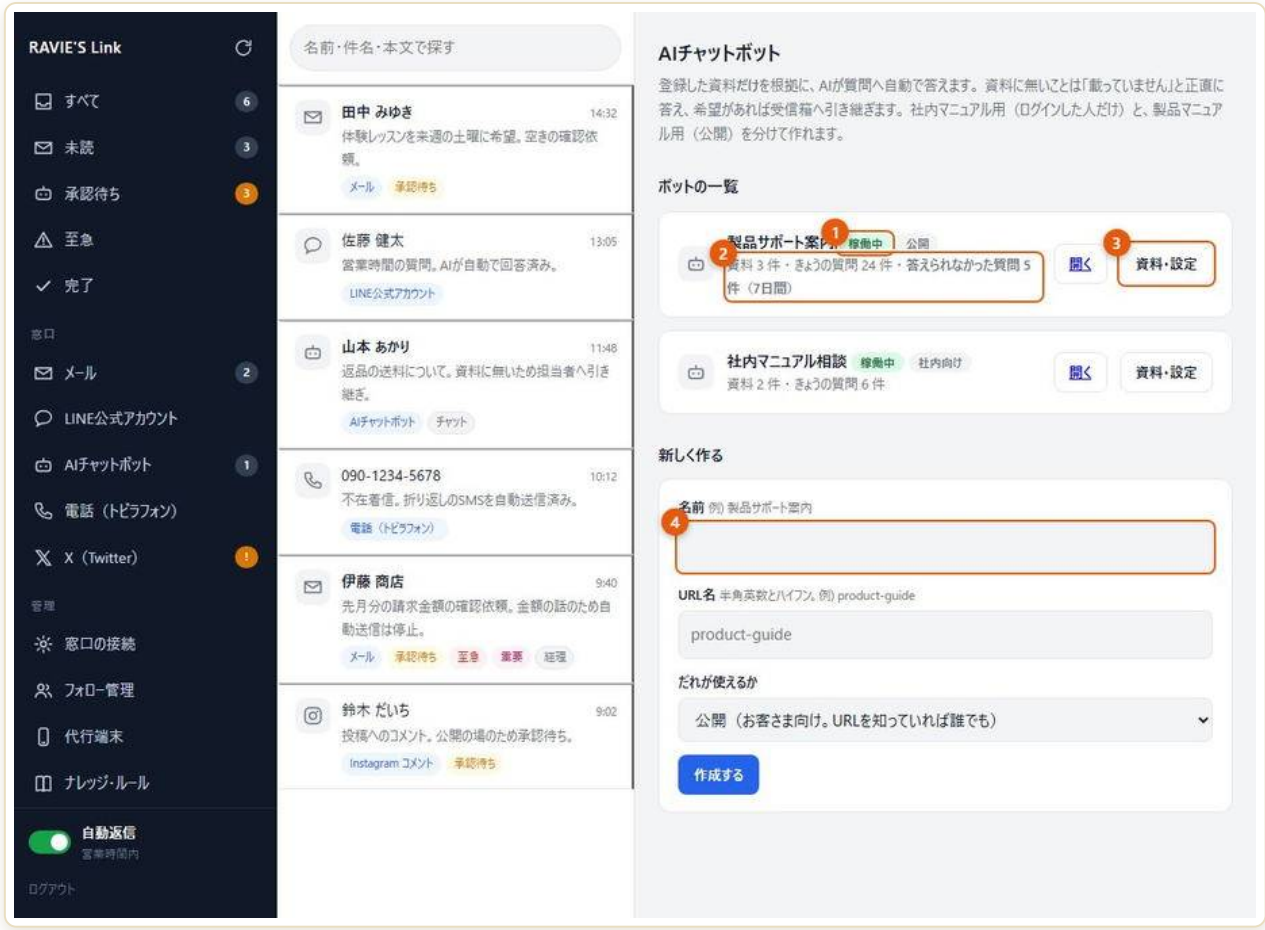
ナレッジとルール、どちらを使う？
「答えを教える」ならナレッジ、「この言葉が来たら人が見る」ならルールです。迷ったらナレッジに書いてください。



AI チャットボット

受信箱への自動対応とは別に、登録した資料だけを根拠に答えるチャットボットを作れます。製品マニュアルを読ませてお客さま向けに公開したり、社内マニュアルを読ませて社内向けにしたりできます。

- 稼働の状態
  「稼働中」「公開／社内向け」。
- 資料の数と質問の数
  「答えられなかった質問」の件数も、ここに出ます。
- 資料・設定
  中を開きます。



ボットは何体でも作れます

AI チャットボット（つづき）

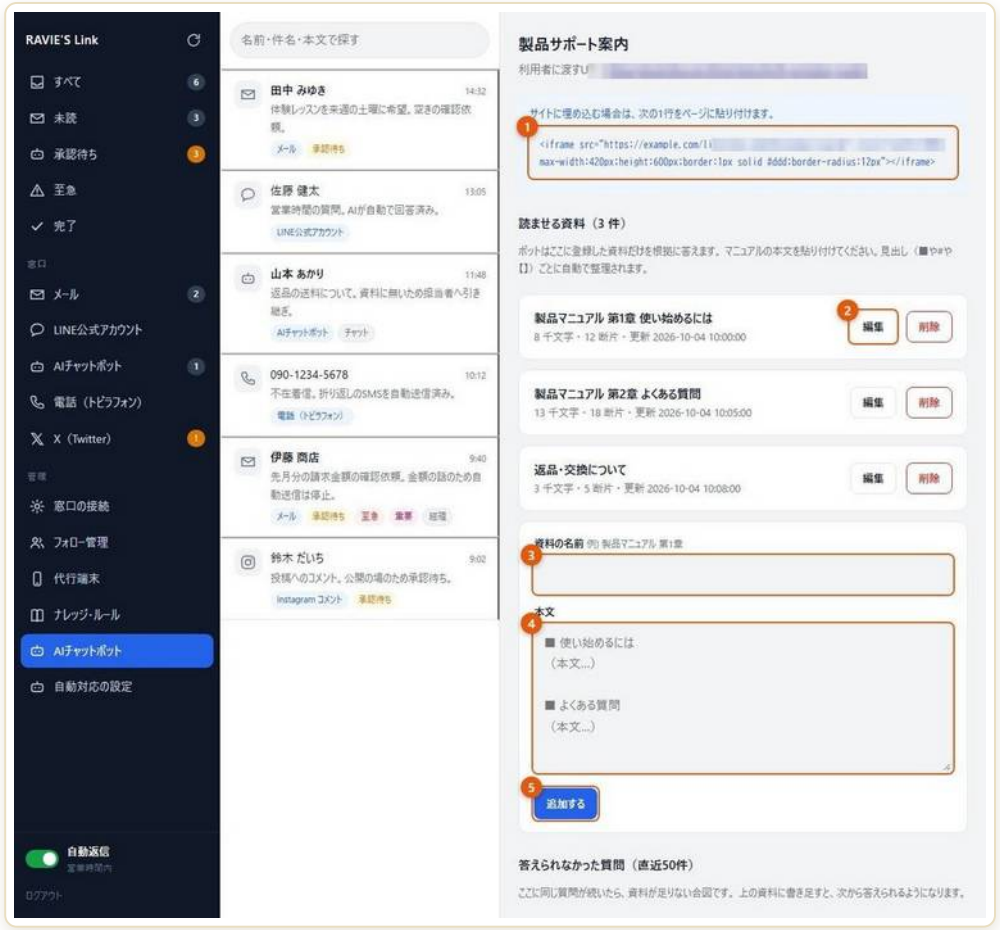
- 新しく作る
  名前と URL 名（半角英数とハイフン）を入れて「作成する」。

作っただけでは、まだ何も答えられません
ボットは登録した資料だけを根拠にします。次のページで資料を登録してください。



資料を登録する

- サイトへの貼り付け方
  この1行をホームページに貼ると、ページの中でチャットが使えます。
- 登録済みの資料を直す
- 資料の名前
  「製品マニュアル 第1章」など。回答の根拠として、お客さまにこの名前が表示されます。
- マニュアルの本文
  長くて構いません。見出し（■ や # や【】）ごとに自動で整理されます。
- 追加する

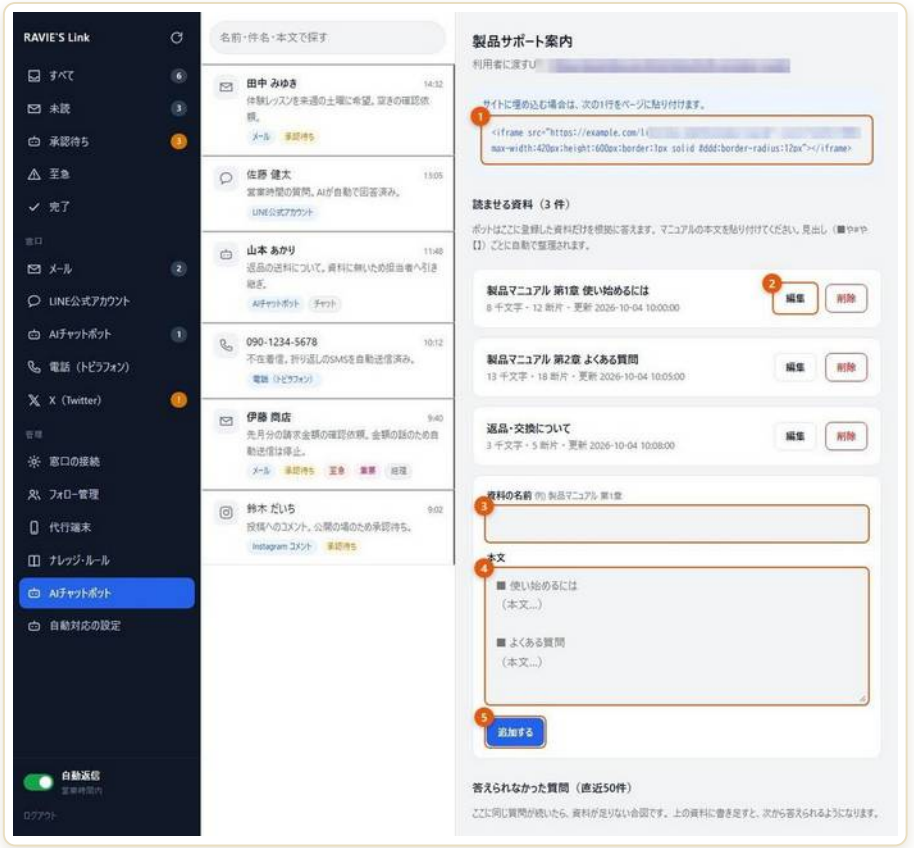


マニュアルの本文を貼り付けるだけです

資料を登録する（つづき）

資料の書きかたのコツ

・１つの見出しの下には、１つの話題だけを書く
・お客さまが使いそうな言葉で書く（「返金」「キャンセル」など、聞かれ方で）
・長いマニュアルは、そのまま丸ごと貼り付けて構いません

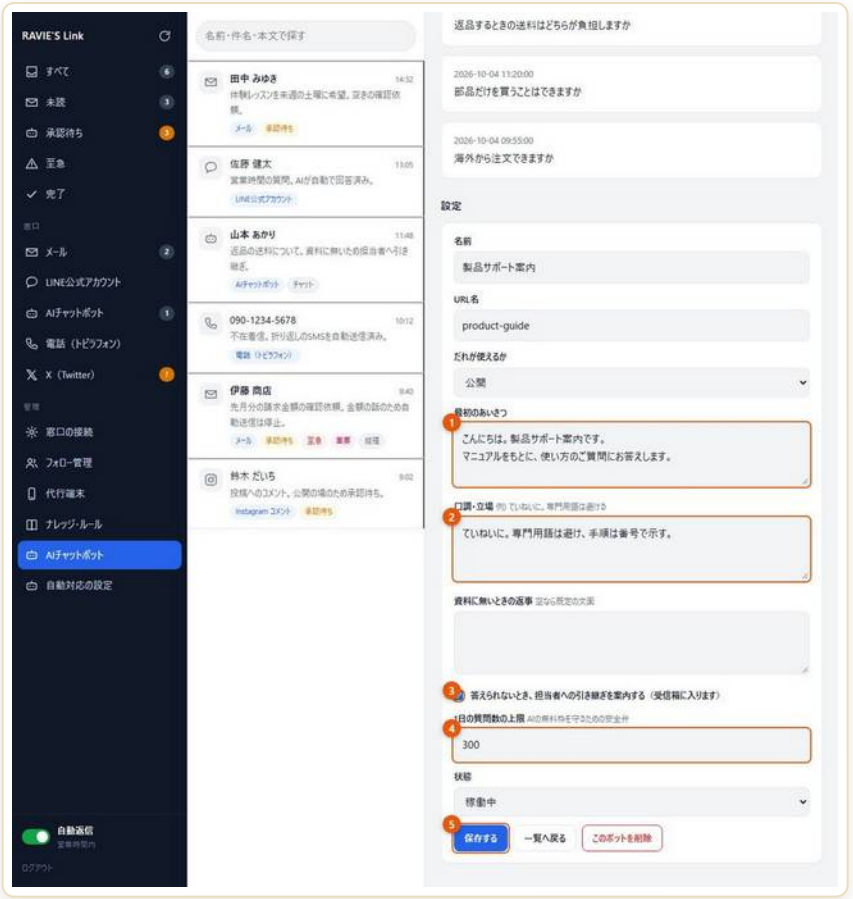


マニュアルの本文を貼り付けるだけです

ボットを育てる

- 最初のあいさつ
  チャットを開いたときに出る言葉。
- 口調・立場
  「ていねいに。専門用語は避ける」など。
- 担当者への引き継ぎ
  入れておくと、答えられなかったときにお客さまの連絡先を預かって受信箱に届きます。
- 1日の質問数の上限
  既定は 300 問。 AI の無料枠を超えないための安全弁です。
- 保存する

> **「答えられなかった質問」がいちばん大事です**
> この一覧に同じ質問が並んだら、資料が足りない合図です。その答えを資料に書き足すと、次から答えられるようになります。週に1回見るだけで、ボットはどんどん賢くなります。



下半分が設定です

ボットを育てる（つづき）

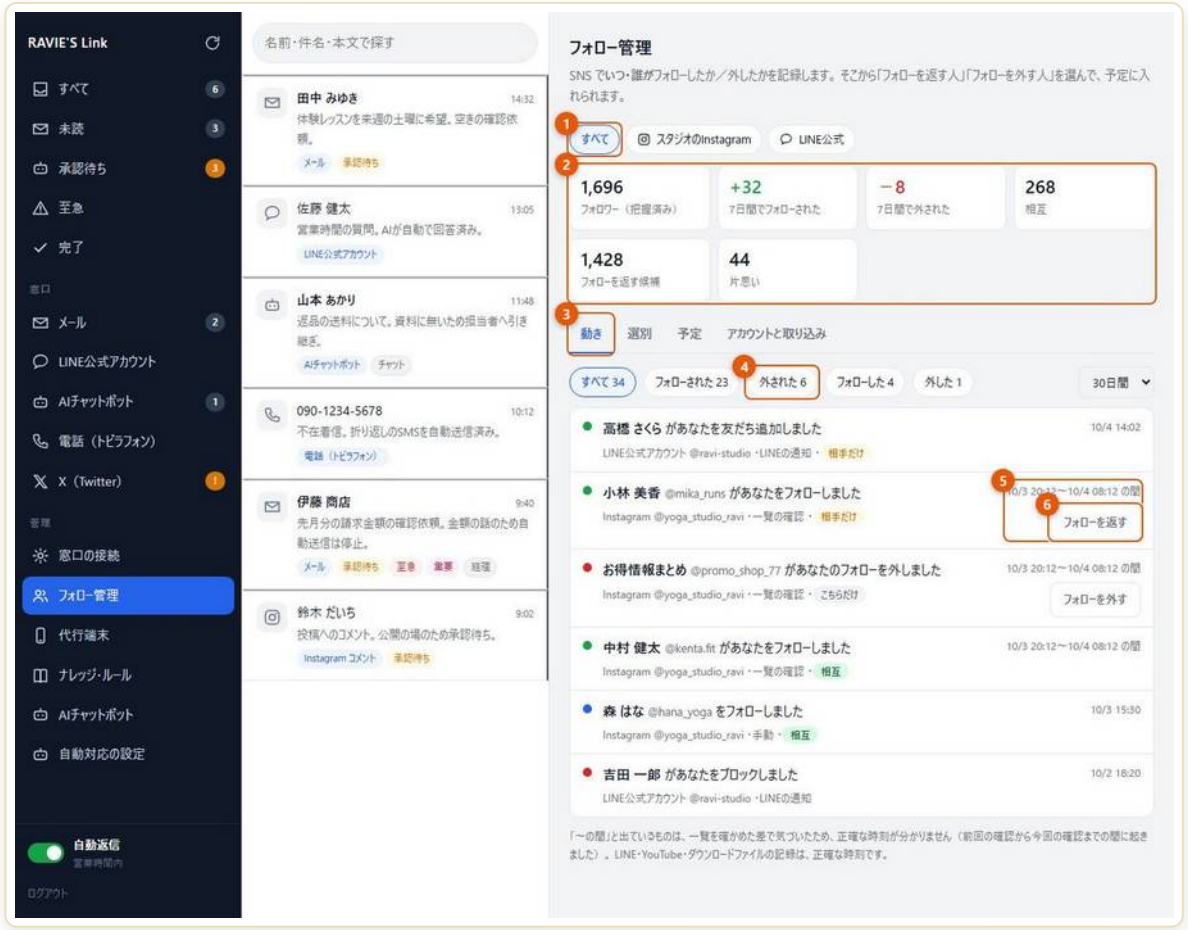
ボットを削除すると、資料と会話の記録も一緒に消えます
戻せません。確認のメッセージをよく読んでから押してください。



フォロー管理

SNS でいつ・誰がフォローしたか／外したかを記録します。そこから「フォローを返す人」「フォローを外す人」を選べます。左の「フォロー管理」から開きます。

- アカウントの切り替え
  「すべて」か、見張っている自分のアカウントごと。
- 数字のまとめ
  7 日間でフォローされた人数・外された人数、相互・片思いの人数。
- 4 つのタブ
  動き／選別／予定／アカウントと取り込み。



「動き」タブ。新しい順に並びます

フォロー管理（つづき）

- 種類で絞り込む
  フォローされた・外された・こちらがフォローした・外した。
- 「～の間」の時刻
  下の説明をご覧ください。
- フォローを返す
  フォローしてくれた人を、そのまま予定に入れます。



SNS	分かり方
LINE 公式アカウント	友だち追加・ブロックがその場で届く（正確な時刻）
Instagram ・ X ・ TikTok ・ Threads	代行端末が自分のフォロワー一覧を定期的に確かめ、前回との差で記録。または公式のダウンロードファイルを取り込む
YouTube	登録を公開している人だけ（ YouTube の仕様）

フォロー管理（つづき）

「〜の間」と出るのは

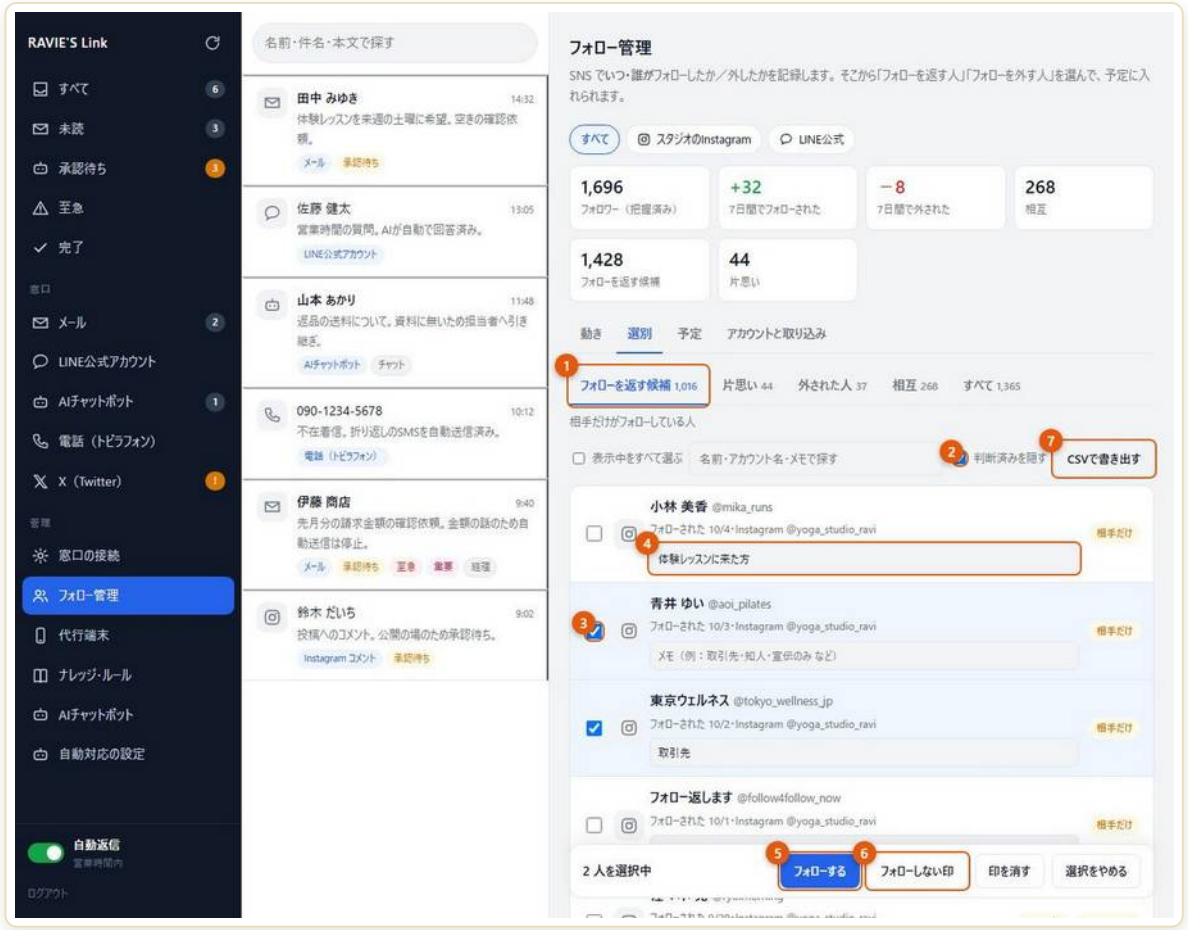
Instagram などは公式のしくみで「誰がフォローしたか」が分からないため、一覧の差で気づきます。そのため正確な時刻ではなく、前回の確認から今回の確認までの間と表示します。



選別する

「選別」タブで、フォローを返す人・外す人を選びます。選んだだけでは、まだ何も起きません。

- 区分
  フォローを返す候補（相手だけ）／片思い（こちらだけ）／外された人／相互／すべて。
- 判断済みを隠す
  印を付けた人を、候補から隠します。
- 選ぶ
  「表示中をすべて選ぶ」も使えます。
- メモ
  取引先・知人・宣伝のみ など。書いたらそのまま保存されます。



2 人を選んだところ。下に一括の操作が出ます

選別する（つづき）

- フォローする
  （片思いの区分では「フォローを外す」）　選んだ人を予定に入れます。
- 印
  「フォローしない」「解除しない」。毎回同じ人を見直さずに済みます。
- CSV で書き出す
  Excel で開ける形で保存します。



おすすめの使い方

・週に1回「フォローを返す候補」を見て、知っている人・お客さまを選んで「フォローする」

・宣伝だけのアカウントには「フォローしない印」

・「片思い」で、長く反応の無い相手を選んで「フォローを外す」。残したい相手には「解除しない印」

予定を実行する

選んだ人は「予定」タブに入ります。既定は手動です。

- 実行のしかた
  手動か、代行端末に任せているかが出ます。
- ページを開く
  相手のページが別のタブで開きます。そこでフォロー（または解除）します。
- 済みにする
  操作し終えたら押します。「こちらがフォローした」として記録されます。
- 取り消すやめるときに。
- 終わったもの
  済み・失敗・取り消しの記録。失敗したときは理由が出ます。



これからフォロー（解除）する人の一覧

予定を実行する（つづき）

一度にたくさんフォロー・解除しないでください

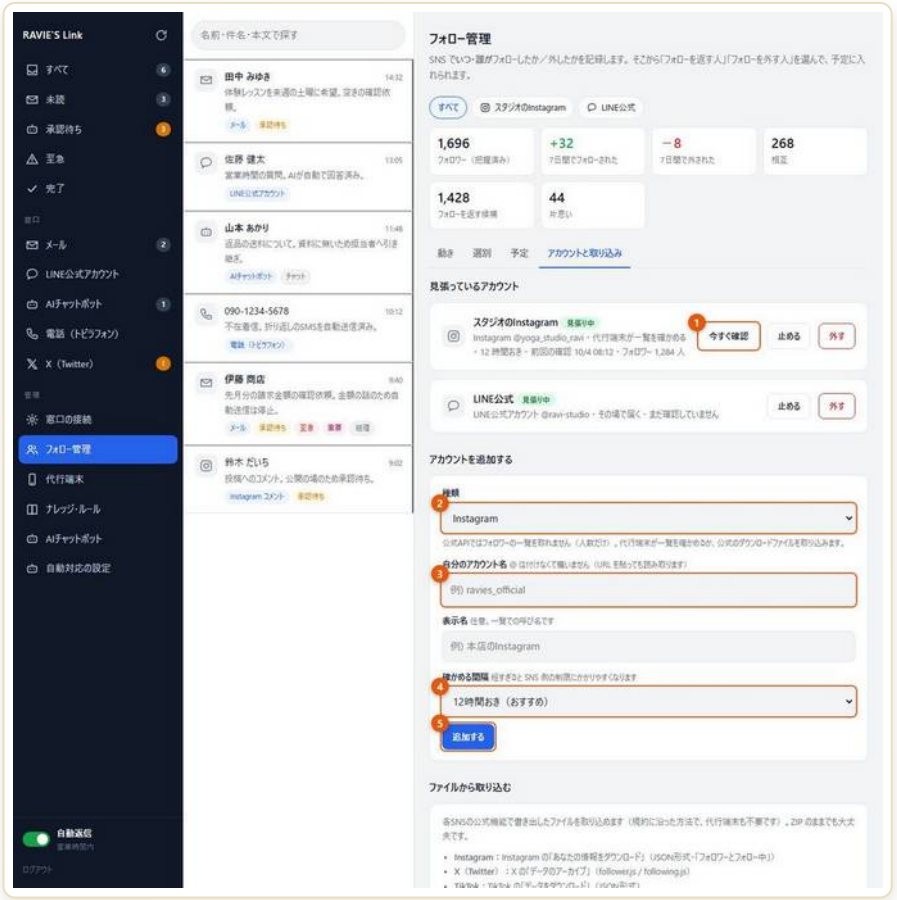
短時間に多くのフォロー・解除をすると、各 SNS で「操作のブロック」やアカウント停止の対象になることがあります。代行端末に任せる設定（管理者のみ）にした場合も、このシステムは 1 日の上限（既定 20 件）・間隔（既定 5 分以上）・夜間（ 23 時〜 8 時）は止めるの決まりで、少しずつ実行します。



アカウントを追加する

「アカウントと取り込み」タブで、見張る自分のアカウントを登録します（管理者のみ）。LINE は窓口をつないでいれば自動で登録されるので、追加は要りません。

- 今すぐ確認
  次の確認を待たずに、一覧を確かめます（代行端末が担当）。
- 種類
  Instagram ・ X ・ TikTok ・ Threads ・ Facebook ・ YouTube ・ LINE 。選ぶと、その SNS での分かり方が下に出ます。
- 自分のアカウント名
  @ は不要。プロフィールの URL を貼っても読み取ります。
- 確かめる間隔
  12 時間おきがおすすめ。短すぎると SNS 側の制限にかかりやすくなります。
- 追加する



上が見張っているアカウント、下が追加の欄

アカウントを追加する（つづき）

Instagram ・ X ・ TikTok ・ Threads には代行端末が要ります

公式のしくみでフォロワーの一覧を取れないため、代行端末が一覧を確かめます。端末を使わない場合は、次のページの「ファイルから取り込む」を使います。

初めての確認は「基準づくり」です

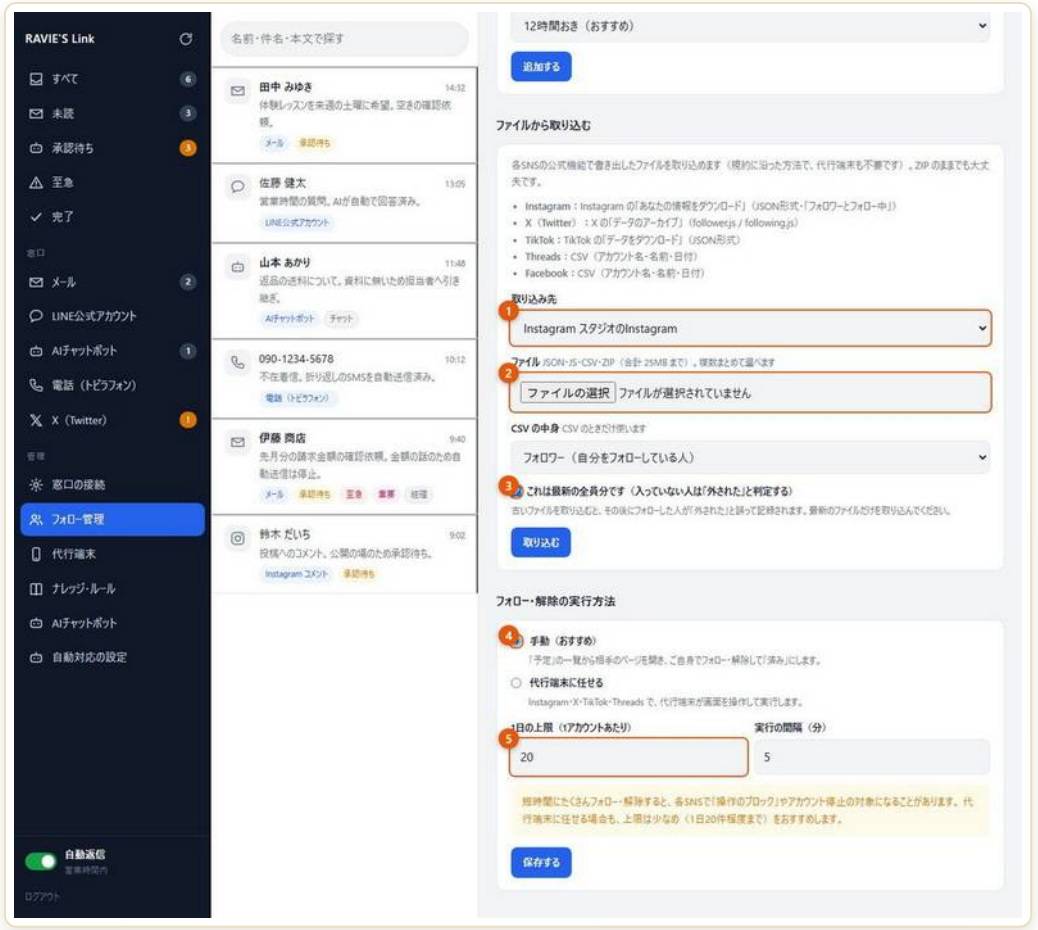
それまでのフォロワーは「新しいフォロー」にはなりません。2回目の確認から、増えた人・減った人が記録されます。



取り込みと実行方法

各 SNS の公式の書き出しファイルを取り込めます。代行端末が無くても使え、規約にも沿った方法です。

- 取り込み先
  どのアカウントの一覧かを選びます。
- ファイル
  JSON ・ CSV ・ ZIP 。複数まとめて選べます。
- 最新の全員分か
  入れると、ファイルに無い人を「外された」と判定します。古いファイルは取り込まないでください（その後にフォローした人が「外された」になります）。
- 実行方法
  手動（おすすめ）か、代行端末に任せるか（管理者のみ）。



ZIP のままで大丈夫です（合計 25MB まで）

取り込みと実行方法（つづき）

- 1 日の上限と間隔
  代行端末に任せるときの決まり。少なめをおすすめします。

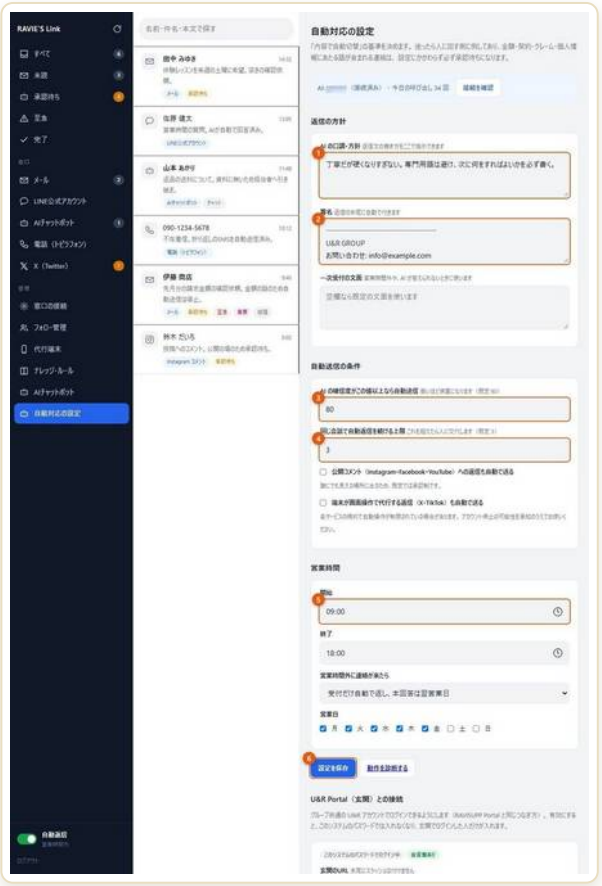
SNS	書き出し方
Instagram	設定 → アカウントセンター → あなたの情報をダウンロード → 一部の情報 →「フォロワーとフォロー中」→ 形式 JSON （フォローした日時つき）
TikTok	設定 → アカウント → データをダウンロード → 形式 JSON （日時つき）
X	設定 → アカウント → データのアーカイブをダウンロード（数字の ID のみ）
その他	CSV （1 列目 アカウント名、 2 列目 名前、 3 列目 日付）



自動対応の設定

「どこまで AI に任せるか」を決めます。管理者だけができる操作です。

- AI の口調
  返事の書き方を指示できます。
- 署名
  返事の最後に自動で付きます。
- 自動送信の基準
  AI の自信がこの数字以上なら自動で送ります（既定 80 ）。数字を上げるほど慎重になり、承認待ちが増えます。
- 続けて自動返信する上限
  同じ相手とのやり取りが続いたら、人に交代します（既定 3 回）。
- 営業時間
  時間外の扱いも選べます。
- 設定を保存



上から、 AI の状態・返信の方針・自動送信の条件・営業時間

はじめの 2 週間のおすすめ

時期	設定	すること
1 〜 3 日目	自動送信の基準を 95 に	ほとんどが承認待ちになります。 AI の文面のクセを見ます
4 〜 7 日目	そのまま	「これはナレッジに書けば自動で答えられる」というものを書き足します
2 週目〜	80 （既定）へ戻す	簡単な質問が自動で片づき始めます

営業時間外の扱い

受付だけ返す

既定。「承りました。翌営業日にご連絡します」だけ自動で返します

時間内と同じ

夜中でも通常どおり自動返信します

何も返さない

翌営業日に人が確認します

チェックを入れると自動送信が広がるもの

公開コメントへの返信

Instagram ・ Facebook ・ YouTube のコメントは誰にでも見えます。既定では必ず承認待ちです。自動にするなら、文面をよく確認してからにしてください。

X ・ TikTok の自動送信
これらのサービスは、規約で自動操作を制限しています。
アカウントが停止される可能性を承知のうえでお使いください。

設定にかかわらず、必ず止まるもの

6 章の言葉が含まれる連絡、「重要」に登録した相手、ナレッジに根拠が無い質問、星 1 ～ 2 の Google クチコミ。これらは設定では変えられません。



スマートフォンで使う

同じ URL を開くだけです。画面の幅に合わせて、1画面ずつの表示に変わります。

使いかた

- 一覧の行をタップすると、中身が開きます
- 左上の「←」で一覧に戻ります。もう一度押すと、左のメニューが出ます
- 返信の操作はパソコンと同じです

> ★ **外出先での使いかた**
> 「承認待ち」だけ見て、問題なければ送信を押す——これだけでも、お客さまをお待たせせずに済みます。



スマートフォンでは、一覧と中身が切り替わります（長い画面を上から順に 2 つに分けて並べています）

「ログインをやり直してください」と出る

- まずは「もう一度ログインする」を押してください。たいていはこれで入れます
- 「手続きの控え（クッキー）を保存できませんでした」と出るときは、プライベートモードを解除するか、ブラウザのクッキーを拒否する設定を見直してください
- 何度も出るときは、玄関（U&R Portal）にログインし直してから、もう一度お試しください



自動返信が来ない

- 左下の「自動返信」が切れていませんか
- 「承認待ち」に入っていませんか（＝仕様どおり止まっています）
- ナレッジに答えが書かれていますか。書いていないことは自動で答えません
- 営業時間外の扱いが「何も返さない」になっていませんか

「ログインをやり直してください」と出る（つづき）

メールが届かない・取り込まれない

- 「窓口の接続」→ メール →「接続を確認」を押してみてください
- 赤い「認証エラー」が出たら、メールのパスワードが変わっています
- それでも直らないときは、運営者に「診断画面を見てほしい」と伝えてください



左のメニューの窓口に「！」が付いている

その窓口に問題があります。「窓口の接続」を開くと、「停止中」「認証エラー」「端末の接続待ち」のどれかが分かります。

ボタンを押すと「権限がありません」と出る

担当者（スタッフ）の権限では、窓口の接続・設定の保存・ルールの追加などができません。管理者に依頼してください。



「至急」の札が付いていないのに、至急の一覧に出てくる

急ぎ度合いには段階があり、札が付くのは特に強いものだけです。一覧には、弱い急ぎのものも含めて表示されます。

承認待ちの数字が減らない

会話を「完了にする」と一覧からは消えますが、下書きが残っていると数字は減りません。不要な下書きは「送らない」で消してください。

画面が古いまま／おかしい

左上の丸い矢印（最新の状態にする）を押してください。それでも直らないときは、ブラウザの再読み込み（Ctrl ＋ R）を試します。

ボタンを押すと「権限がありません」と出る（つづき）

それでも解決しないとき

運営者に、「いつ・どの窓口で・何をしたら・どうなったか」を伝えてください。診断画面（運営者マニュアル3章）を見れば、たいていの原因が分かります。



この資料に載っている画面

画面の一覧（1／3）



ログインする（U&R アカウント）（p.16）



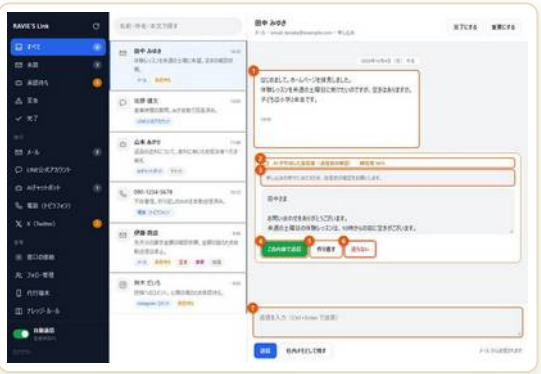
ログインする（このシステムのパスワード）（p.19）



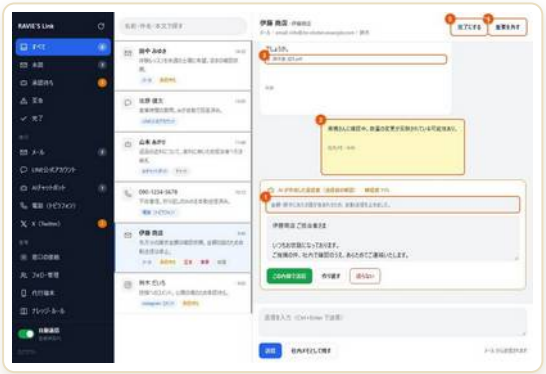
受信箱を見る（p.22）



一覧の読みかた（p.24）



連絡に返事をする（p.27）



必ず止まる連絡（p.31）



電話と SMS （p.35）



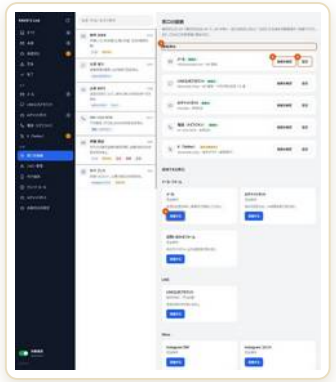
承認待ちをまとめて片づける（p.37）

この資料に載っている画面

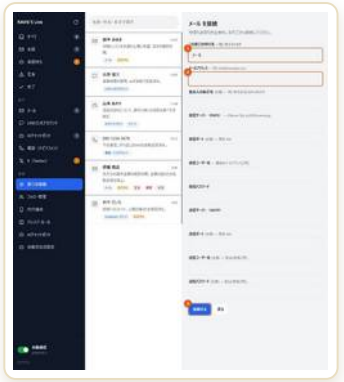
画面の一覧（２／３）



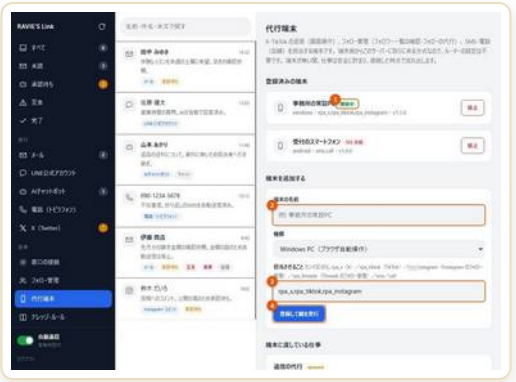
探す（ p.39 ）



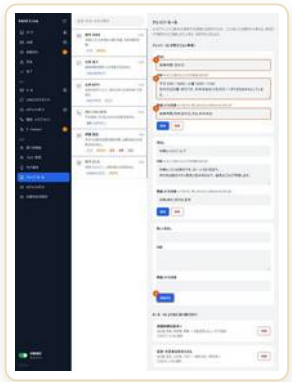
窓口をつなぐ（ p.40 ）



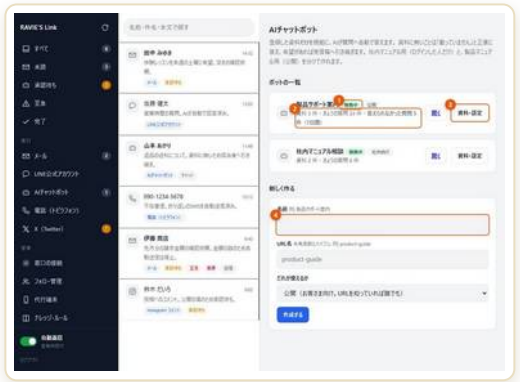
窓口の接続の画面（ p.42 ）



代行端末（ p.44 ）



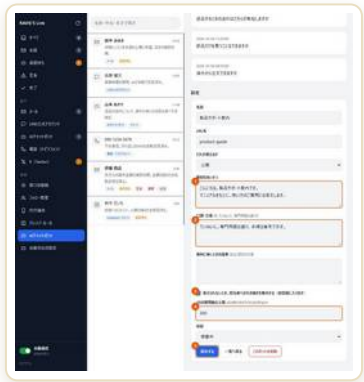
AI に教える（ p.46 ）



AI チャットボット（ p.50 ）



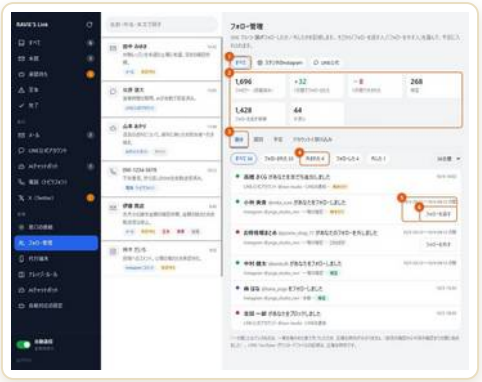
資料を登録する（ p.52 ）



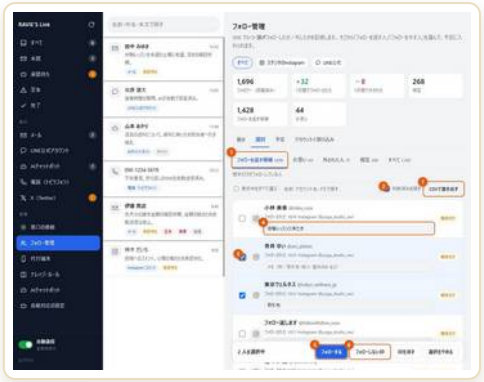
ボットを育てる（ p.54 ）

この資料に載っている画面

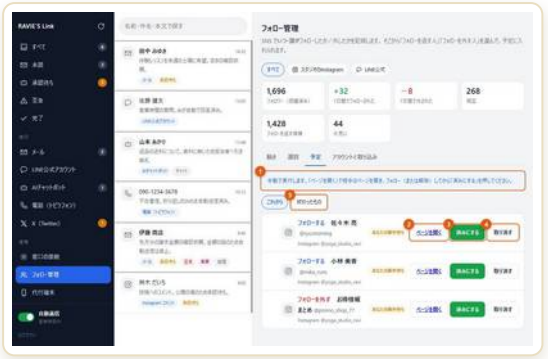
画面の一覧（３／３）



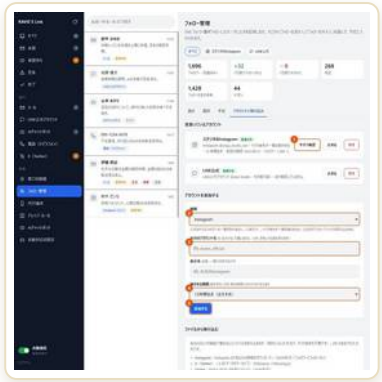
フォロー管理（p.56）



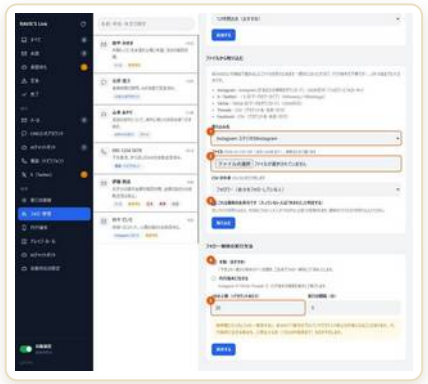
選別する（p.59）



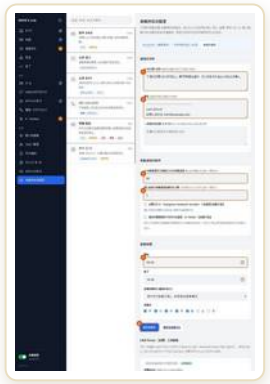
予定を実行する（p.61）



アカウントを追加する（p.63）



取り込みと実行方法（p.65）



自動対応の設定（p.67）



スマートフォンで使う（p.70）

お問い合わせ・ご意見

使いにくいところ、分かりにくい言葉、ほしい機能など、どんな小さなことでもお知らせください。

お問い合わせフォーム： https://uandr-group.com/ur-group/inquiry/

メール： info@uandr-group.com



この資料について

作成日： 2026 年 10 月 16 日（ v1.1 ・事業者用）
もとにした資料：操作説明書（事業者用）
画面写真は、説明のために見本のデータを入れて撮影したものです。利用シーンの写真は AI で作ったイメージです。
システムの改修や新しいシステムの公開に合わせて、内容を更新します。

U&R GROUP ソフトウェア開発・運用事業部 RAVIES