GENESYS CLOUD 専用 管理ツール

GC ProBox

Transcription Visualizer

操作マニュアル

リアルタイム文字起こし・ワード検知・AI の会話の監視

対象バージョン：GC ProBox Version 2（2.2.0）
発行：2026 年 10 月
株式会社ソリディア

目次

1. はじめに

1.1 Transcription Visualizer とは
1.2 使えるプランと前提
1.3 本書の画面について

2. 開いて使い始める

2.1 TV を開く
2.2 本人ログイン
2.3 監視キューを選ぶ
2.4 表示される通話の範囲

3. 画面の見かた

3.1 全体の構成
3.2 タブ
3.3 タイルの色と印
3.4 担当者の通話と AI の会話の見分け
3.5 API の呼び出し回数

4. 個別ビューとモニター

4.1 個別ビュー
4.2 モニター（傍聴）

5. ワード設定

5.1 区分とワード
5.2 登録のルール
5.3 カスタム区分（検知と実施確認）
5.4 有効期限

6. ヒット一覧

7. 監視ユーザー

8. 集計（人の通話）

9. AI の会話の監視

9.1 概要
9.2 準備
9.3 AI の区画と検査官
9.4 6 つの観点
9.5 判定の表現
9.6 誤ブロックとして記録
9.7 TV を閉じていた間の会話
9.8 AI の会話のワード検知と実施確認

10. AI の集計と掘り下げ

10.1 1 件の会話まで掘り下げる

11. Operation Map から文字起こしを読む

12. データの保存

13. 困ったとき

13.1 キューやタイルが出ない

13.2 「文字起こしの購読を受け付けられなかった通話があります」と出る

13.3 AI の会話が出ない

13.4 現時点で未対応のこと

1. はじめに

1.1 Transcription Visualizer とは

Transcription Visualizer（以下、TV）は、担当者の通話の文字起こし（Genesys Cloud CX の Agent Copilot・音声の文字起こしのテキスト）をリアルタイムに表示し、登録したワードを検知して、記録を集計する画面です。GC ProBox のメイン画面から、別ウィンドウで開きます。旧称は「通話モニター」です。

バージョン 2.2.0 では、AI（エージェンティック バーチャル エージェント。以下、AVA）が応対している会話を監視し、「ちゃんと動いているか」を判定する機能と、Operation Map の席から文字起こしを読む機能が加わりました。

表 1-1　TV でできること

機能	内容
ライブ表示	監視するキューの担当者が対応中の通話を、タイルで一覧表示します。
個別ビュー	通話を開くと、担当者とお客様の発話を時刻順に表示します。モニター（傍聴）もここから行えます。
ワード検知	禁止ワード・カスハラ・注意ワードと、自分で作る区分（最大 5 つ）のワードを検知し、タイルを点灯します。
実施確認	「言うべきことを言ったか」を通話ごとに判定し、実施率を集計します。
集計	検知の記録（本文なし）を PC に保存し、本日・7 日間で集計します。CSV で書き出せます。
AI の会話の監視	ボットフローの会話を表示し、聞き取り・回答・ガードレール・根拠・終わり方を判定します。集計から 1 件の会話まで掘り下げられます。
Operation Map 連携	Operation Map の席から、その通話の文字起こしをチャット監視と同じパネルで読めます。

1.2 使えるプランと前提

TV は **Standard 以上**のプランで使えます。Lite ではメイン画面のボタンが押せません。AI の会話の監視も Standard 以上です。

使い始めるには、次の 4 つが必要です。

1. Genesys Cloud CX 側で**文字起こし（Agent Copilot・音声の文字起こし）が有効**であること。
2. **ライブ監視用の OAuth クライアント**（コード認証）を作り、ProBox の API 設定の「ライブ監視ログイン」に登録していること。
3. TV を開いて、**SV ご本人のアカウントで本人ログイン**していること。
4. SV ご本人の役割に **Conversation > Transcription > View** があること。

表 1-2　ライブ監視用 OAuth クライアントのスコープ

スコープ	用途
conversations	通話の情報とモニター（傍聴）
users	担当者の情報
notifications	文字起こしのリアルタイム受信
authorization:readonly	SV 本人のアクセス区分の確認
analytics:readonly	AI の会話の監視（使う場合のみ追加）

> **注意**
> Genesys Cloud CX 側の設定手順は「GC ProBox 導入マニュアル」をご覧ください。
> スコープを追加したあとは、TV で本人でログインし直すまで古いスコープのままです。

1.3 本書の画面について

本書に掲載している画面は、説明のために作成した**架空のデモデータ**です（会社名・担当者名・会話の内容はすべて架空です）。実際の画面とは、表示される件数や文言が異なることがあります。

2. 開いて使い始める

2.1 TV を開く

1. GC ProBox のメイン画面で、**Transcription Visualizer** ボタンを押します。
2. 別ウィンドウで TV が開きます。メイン画面と並べて使えます。

2.2 本人ログイン

TV は、文字起こしの受信とアクセス区分の確認に **SV ご本人のアカウント**を使います。上部に「本人ログインが必要です」と出ている場合は、ログインのボタンを押し、ブラウザで Genesys Cloud CX にご本人でサインインしてください。

> **ポイント**
> 本人ログインは、Operation Map のモニター（傍聴）と共通です。どちらかでログインしていれば、もう一方でもそのまま使えます。

2.3 監視キューを選ぶ

上部の「監視キュー」で、監視するキューを選びます（複数選べます）。選んだキューの担当者が対応する通話が、タイルで表示されます。

- 選んだキューの担当者は、**合計 300 人まで**監視します。超えた場合は上部に注意が出ますので、キューを絞ってください。
- キューの候補に出るのは、SV ご本人のアクセス区分のキューだけです。

2.4 表示される通話の範囲

Conversation > Transcription > View は、Genesys Cloud CX 側でアクセス区分による範囲の限定が効かない権限です。そこで ProBox が、次の両方を満たす通話だけを表示します。

- 通話が経由したキューが、すべて「接続用クライアントの区分」と「SV 本人の区分」の両方に入っている
- その通話が、上部の「監視キュー」で選んだキューを 1 度でも経由している

範囲外のキューへ転送された通話は、その時点で表示をやめ、本文をメモリから消します。

> **注意**
> 区分が確認できない間（本人ログイン前・取得中・取得失敗）は、キューを選べず、タイルも出ません。

3. 画面の見かた

3.1 全体の構成

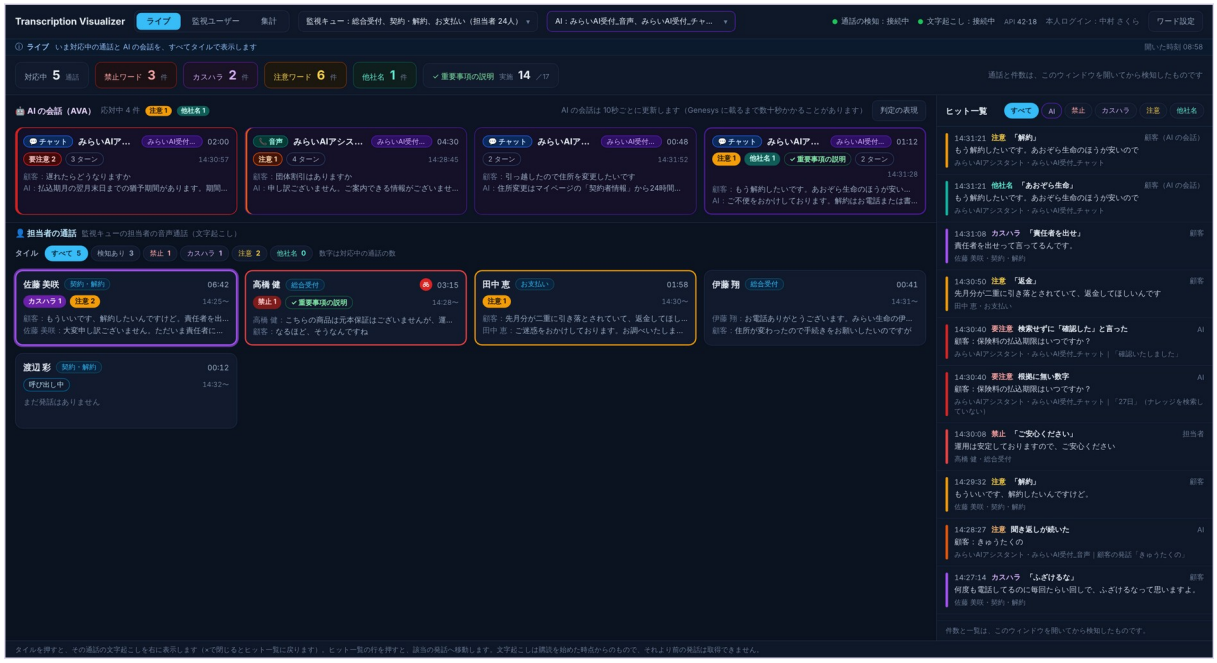

図 3-1　ライブ（AI の会話の区画・担当者の通話のタイル・ヒット一覧）

表 3-1　画面の各部

場所	内容
上部の帯	監視キュー・AI のボットフローの選択・ワード設定・接続の状態・API の呼び出し回数
タブ	ライブ／監視ユーザー／集計。タブの下に、選んでいるタブの説明が 1 行出ます（ⓘ の水色の行）
🤖 AI の会話（AVA）	AI が応対中の会話のタイル（AI の会話の監視を使っている場合）
👤 担当者の通話	担当者が対応中の通話のタイル
ヒット一覧	このウィンドウを開いてから検知したワードと、AI の判定
個別ビュー	タイルを押すと右に開く、1 件の会話の発話

3.2 タブ

表 3-2　タブの違い

タブ	表示する内容
ライブ	いま対応中の通話と AI の会話を、すべてタイルで表示します。
監視ユーザー	選んだ担当者（最大 5 人）の枠を固定で表示します。通話していない間も枠が残ります。
集計	保存した記録を、期間を選んで集計します（人の通話／AI の会話）。

3.3 タイルの色と印

- **縁取りの色**：その通話で検知した中で、いちばん重要な区分の色
- **バッジ**：区分ごとの検知件数（例：禁止 1）
- **点滅**：いま検知した直後（数秒）
- **✓ 区分名**：実施確認の区分のワードを、その通話で言ったこと

タイルの上の区分のチップで、「検知あり」や特定の区分の通話だけに絞り込めます（絞り込みは保存しません）。

3.4 担当者の通話と AI の会話の見分け

表 3-3　見分け方

種類	見分け方
担当者の通話	区画の見出し「👤 担当者の通話」。個別ビューの見出しにも「👤 担当者の通話」
AI の会話	区画の見出し「🤖 AI の会話（AVA）」。タイルは紫。個別ビューの見出しに「🤖 AI の会話」
AI の会話の音声／チャット	タイルの左上に「📞 音声」（青緑）／「💬 チャット」（青）

3.5 API の呼び出し回数

上部の帯の「**API n·m**」は、このウィンドウの API の呼び出し回数（直近 1 分）です。左が本人トークン、右が接続用（Client Credentials）です。マウスを乗せると、累計と 429（レート制限）の回数が出ます。

- 上限はトークンごとに 300 回／分です。240 回を超えると橙になります。
- 直近 1 分に 429 を受けると赤になります。
- AI の会話の監視は、ボットフロー 1 つにつき 1 分あたり最大 8 回程度呼びます。

4. 個別ビューとモニター

4.1 個別ビュー

タイルを押すと、右に個別ビューが開き、担当者とお客様の発話を時刻順に表示します。検知したワードには区分の色が付きます。

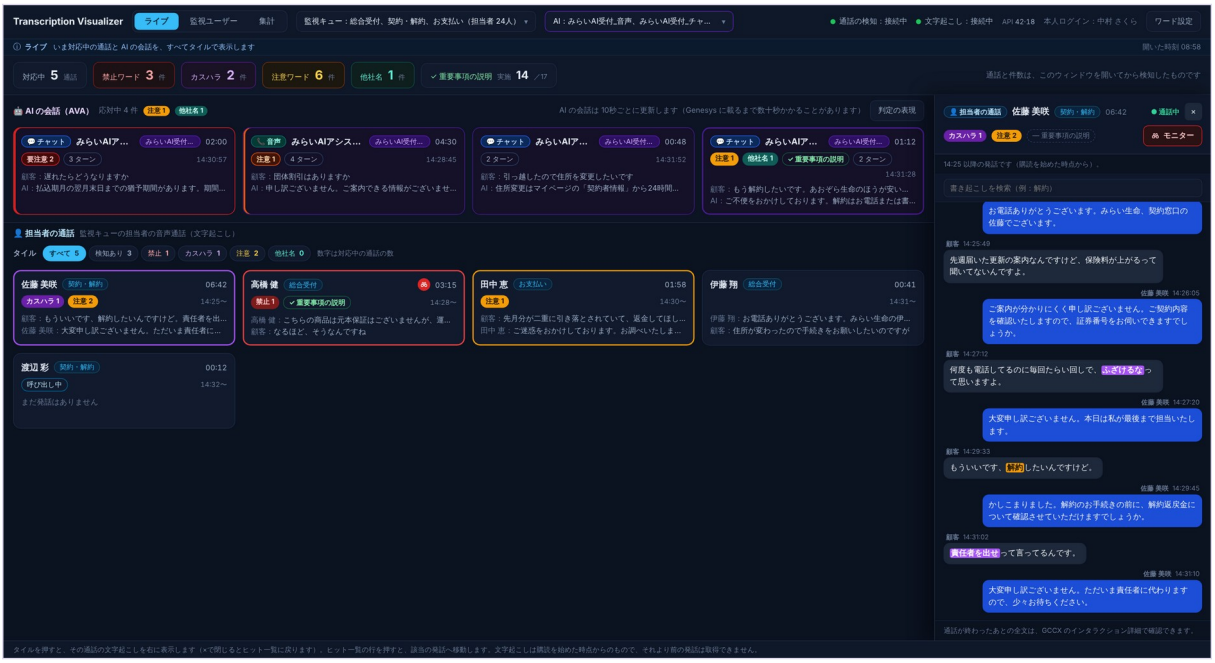

図 4-1　個別ビュー（担当者の通話）

> **注意**
>
> 表示できるのは、購読を始めた時点からの発話だけです。それより前の発話は Genesys Cloud CX から取得できません。TV を開く前から続いている通話は、途中からの表示になります（個別ビューに注記が出ます）。

4.2 モニター（傍聴）

個別ビューの「**モニター**」を押すと、SV ご本人の電話に通話の音声が届きます。もう一度押すと止まります。

- 担当者が応答してから押せます。
- Operation Map でモニター・コーチ・割り込みをしている間は押せません（同時に 2 つは傍聴しません）。
- 転送されると自動で止まります。転送先をモニターするには、もう一度押します。

5. ワード設定

5.1 区分とワード

上部の「ワード設定」から、検知するワードを登録します。既定の 3 区分と、自分で作るカスタム区分（最大 5 つ）に登録できます。



図 5-1　ワード設定

表 5-1　既定の区分

区分	見る話者（既定）	用途
禁止ワード	担当者	担当者が言ってはいけない言葉
カスハラ	顧客	暴言・威圧・脅迫的な発言
注意ワード	顧客	SV が早めに気づきたい言葉

5.2 登録のルール

- ワードは合計 **300 語**まで、1 語 **50 文字**まで。
- 1 語につき「別の表記」を **10 個**まで登録できます（ひらがな・カタカナ・漢字の書き分けは自動では吸収しないため）。
- 照合は、全角・半角、空白、句読点、長音の違いを区別しない部分一致です。
- 「見る話者」は区分ごとに、担当者／顧客／両方 から選べます。

5.3 カスタム区分（検知と実施確認）

カスタム区分は、作るときに種類を選びます。種類は作ったあとで変えられません。区分の名前は 20 文字までです。

表 5-2　カスタム区分の種類

種類	動き
検知	既定の 3 区分と同じように、タイルの点灯・ヒット一覧・件数の対象になります。
実施確認	通話が終わったときに、その区分のワードを 1 回でも言ったかを判定し、実施率を集計します。点灯はしません（良い言葉で検知が埋もれないように）。例：アンケートの案内、クロージングの言葉。

> **注意**
> 30 秒未満の通話、応答のなかった通話、文字起こしの無い通話、途中から購読した通話は「判定外」として、実施率の分母に入れません。

5.4 有効期限

ワードには有効期限を付けられます。期限の日の終わりまで照合し、過ぎたワードは照合しません。すでに検知した記録は残ります。キャンペーン期間だけ見たい言葉などに使います。

6. ヒット一覧

ヒット一覧には、**このウィンドウを開いてから検知したワード**を新しい順に出します。同じ通話・同じワードは1行にまとめて件数を出します。行を押すと、その通話の個別ビューを開き、該当の発話へ移動します。

AI の会話の監視を使っている場合は、AI の「要注意」「注意」の判定と、AI の会話のワード検知も混ざります（行に「AI」の印）。「AI」チップで AI の分だけに絞れます。

> **注意**
> 通話が終わってしばらくすると本文をメモリから捨てるため、その行は押せなくなります。全文は Genesys Cloud CX のインタラクション詳細で確認してください。

7. 監視ユーザー

「監視ユーザー」タブでは、選んだ担当者（**最大 5 人**）の枠を固定で表示します。通話していない間も枠が残るため、新人や重点的に見たい担当者を続けて見守るのに使います。

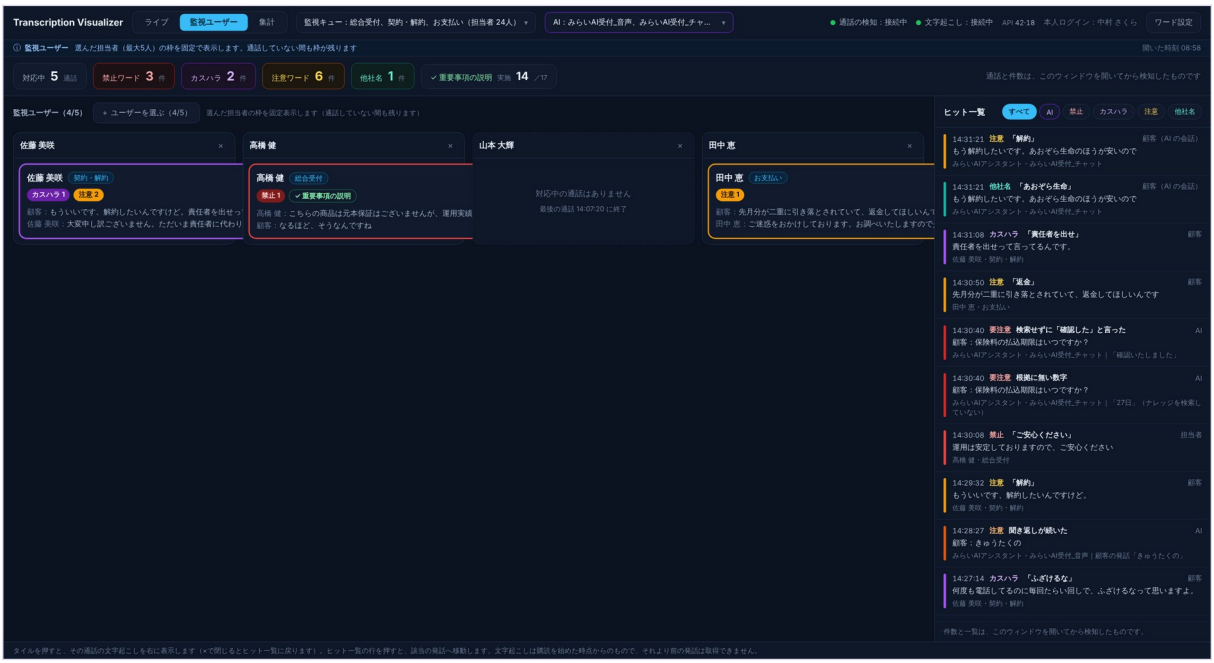

図 7-1　監視ユーザー

1. 「監視ユーザー」タブを開きます。
2. 担当者を選んで追加します（最大 5 人）。
3. 担当者が通話を始めると、その枠に文字起こしが流れます。

8. 集計（人の通話）

「集計」タブでは、保存した検知の記録を集計します。上部の「集計する対象」で「人の通話（ワード検知）」と「AI の会話」を切り替えます。人の通話は、本日・7 日間で集計します。

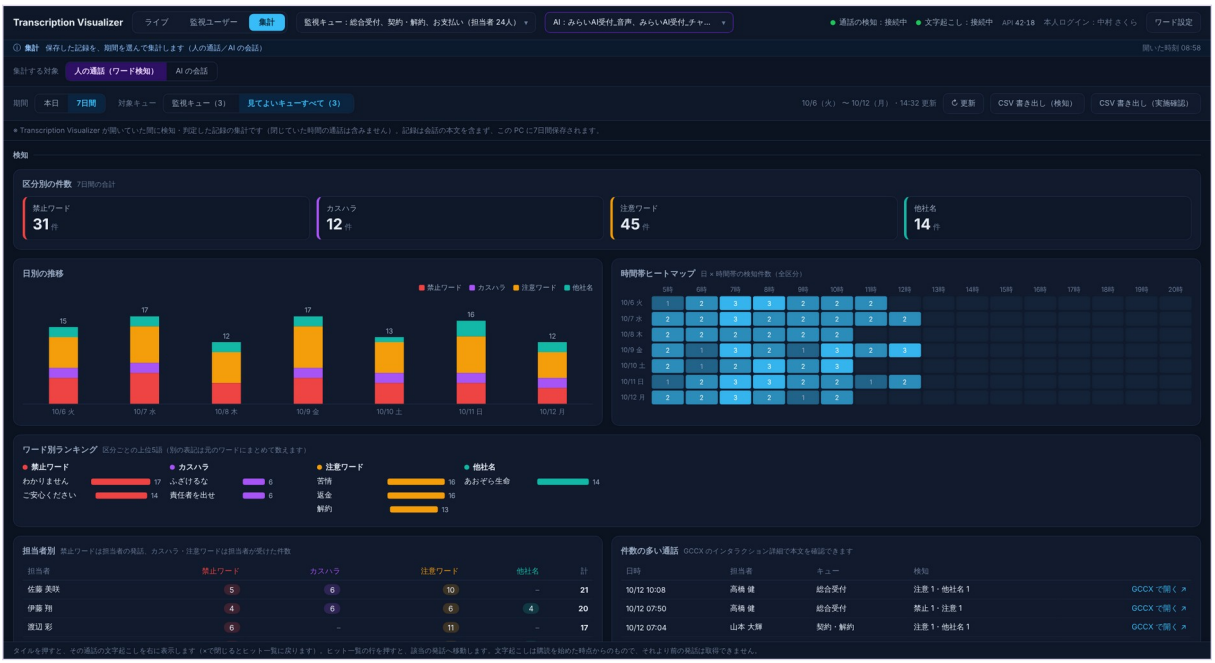

図 8-1　集計（人の通話）

表 8-1　人の通話の集計で見られるもの

項目	内容
区分別の件数	区分ごとの検知件数。本日は前日比も表示します。
推移	日別・時間帯別の推移、ヒートマップ
ランキング	ワード別・担当者別、件数の多い通話
実施確認	区分ごとの実施率と、未実施の通話
CSV	集計の内容を CSV で書き出せます。

注意

TV を開いていた間に検知したものだけの集計です。閉じていた時間の通話は含みません。
記録は SV ごと（PC ごと）です。

9. AI の会話の監視

9.1 概要

Genesys Cloud CX の AI（AVA）が応対中の会話をリアルタイムに表示し、「ちゃんと動いているか」を 6 つの観点で判定します。

- ライブの上に「🤖 AI の会話（AVA）」の区画が出て、AI が応対中の会話をタイルで並べます（10 秒ごとに更新）。
- タイルを押すと、会話と「検査官」を表示します。
- 判定が当たると、タイルに「要注意」「注意」のバッジが付き、ヒット一覧にも出ます。

9.2 準備

1. Genesys Cloud CX の「管理 → OAuth」で、ライブ監視用クライアントのスコープに **analytics:readonly** を追加します。
2. TV で本人でログインし直します（スコープを変えたため）。
3. 上部の「**AI：監視するボットフローを選択**」から、監視するボットフロー（**最大 10**）を選びます。

候補に出るのは、ボットフロー・デジタルボットフローのうち、SV 本人のアクセス区分のものです。

> **注意**
> スコープが足りないと「AI の会話を取得できないため、AI の監視を止めています」と出ます。追加してログインし直したあと、「再開」を押してください。人の通話の監視は続いています。

9.3 AI の区画と検査官

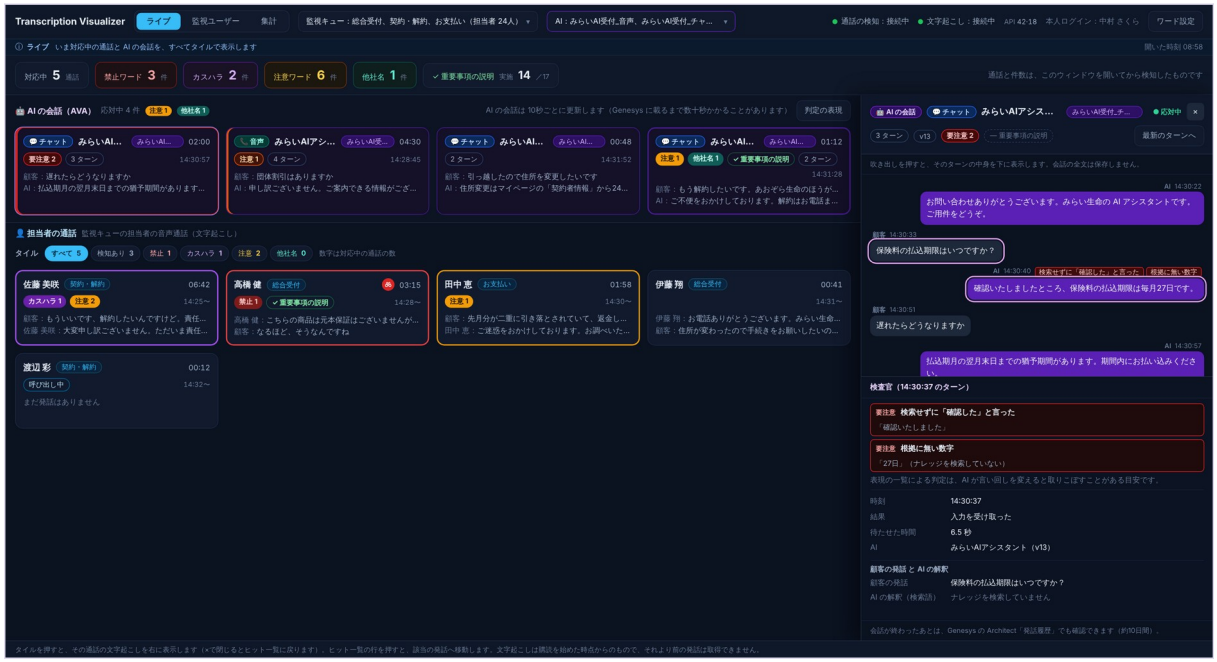

図 9-1　AI の会話（チャット）と検査官

タイルを押すと右に開く個別ビューには、会話とあわせて「**検査官**」が出ます。AI の返答を押すと、そのターンについて次の内容を確認できます。

- そのターンの顧客の発話
- AI の解釈（ナレッジを探した検索語）
- ナレッジの回答と、根拠にした記事（確信度）
- ガードレールが働いたかどうか

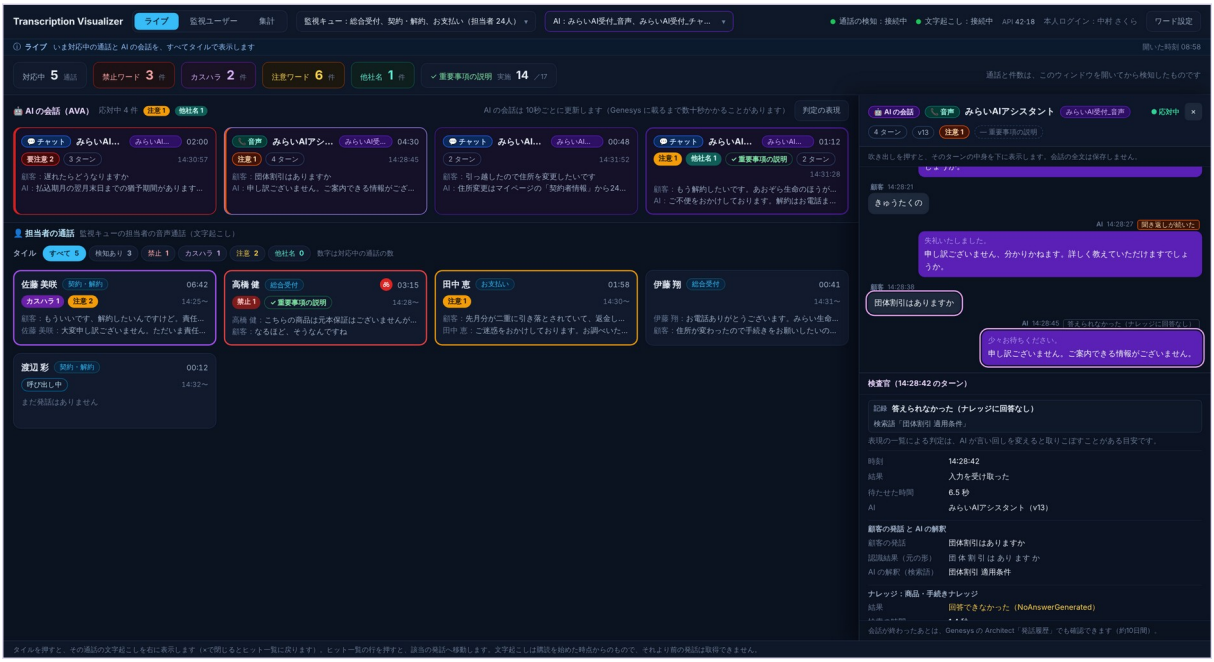

図 9-2　AI の会話（音声）

9.4 6 つの観点

判定の段階は「**要注意**」（赤）・「**注意**」（橙）・「**記録**」（個別ビューの印だけ）の 3 つです。

表 9-1　AI の会話の判定

観点	判定の例	段階
聞き取れたか（音声）	検索せずに聞き返した（2 回目から注意）／無応答	記録→注意
答えられたか	ナレッジに回答が無かった／検索せずに断った（同じ会話で 2 回目から注意）	記録→注意
断るべきでないものを断っていないか	ガードレールが働いた	要注意
根拠どおりか	検索していないのに「確認した」と言った／返答の数字（単位つき）が根拠に無い	要注意
根拠どおりか	確信度 1 位でない記事で回答した（確信度の差 0.03 以上）	注意
最後まで対応できたか	答えられないまま顧客が切断	注意

9.5 判定の表現

聞き返し・断り・「確認した」の判定は、表現の一覧との照合です。AI の区画の「**判定の表現**」で、表現を追加・削除できます。

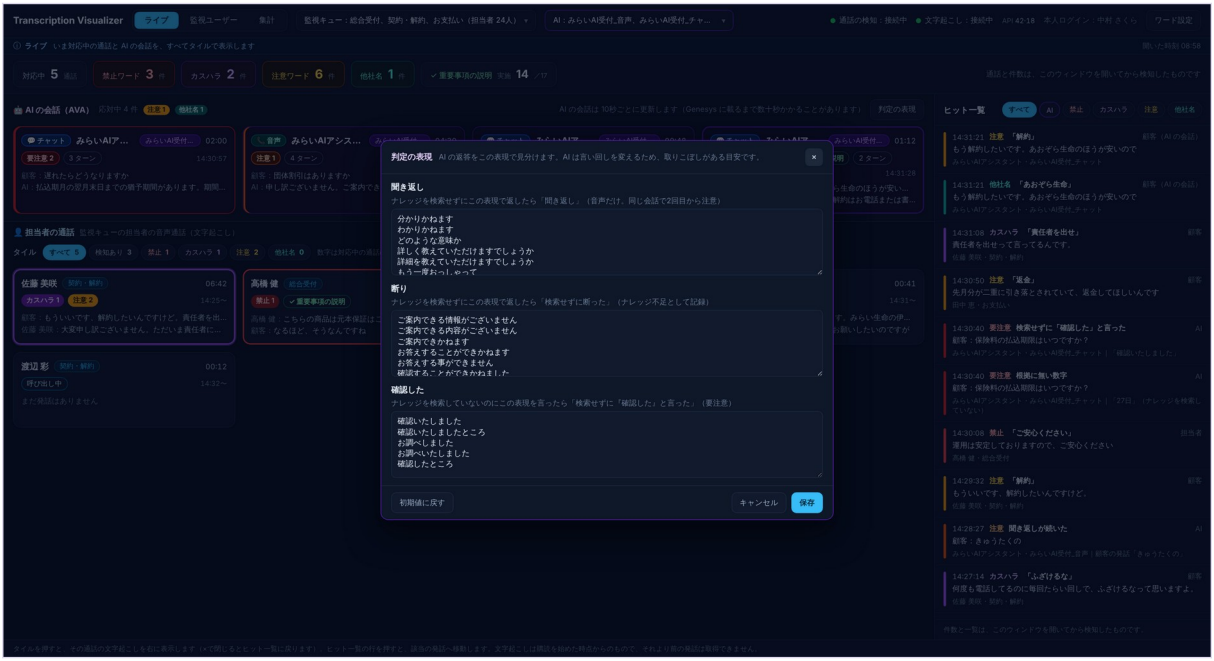

図 9-3　判定の表現

> **ポイント**
> AI は言い回しを変えるため、表現の照合は取りこぼすことがあります。判定は「目安」としてお使いください。

9.6 誤ブロックとして記録

正当な質問をガードレールが断ったと判断したときは、個別ビューの「**誤ブロックとして記録**」を押します。記録は保存され、集計の「ガードレール」に件数が出ます。ガードレールの設定を見直す材料になります。もう一度押すと取り消せます。

9.7 TV を閉じていた間の会話

次に TV を開いたときに、Genesys Cloud CX から取り直して、判定と保存だけを行います（タイルには出しません）。開いている間も **10 分ごと**に取り直します。

> **注意**
> さかのぼれるのは約 10 日（Genesys Cloud CX 側のデータの保持期間）です。10 日以上誰も TV を開かなかった期間は抜けます。

9.8 AI の会話のワード検知と実施確認

人の通話と同じワード設定で、顧客の発話を「顧客」、AI の返答を「担当者」として照合します。実施確認は 1 会話×1 区分で判定します（例：金融機関で「重要事項の説明をしたか」を AI について確かめる）。AI の会話の判定外は **30 秒未満の会話だけ**です。

> **注意**
> ライブ上部の件数（禁止ワード n 件など）は人の通話だけです。AI の会話の件数は、AI の区画の見出しに出ます。

10. AI の集計と掘り下げ

「集計」タブの「集計する対象」で「**AI の会話**」を選ぶと、保存した AI の判定の記録を集計します。期間は本日・7 日間・30 日間・90 日間から選べます。

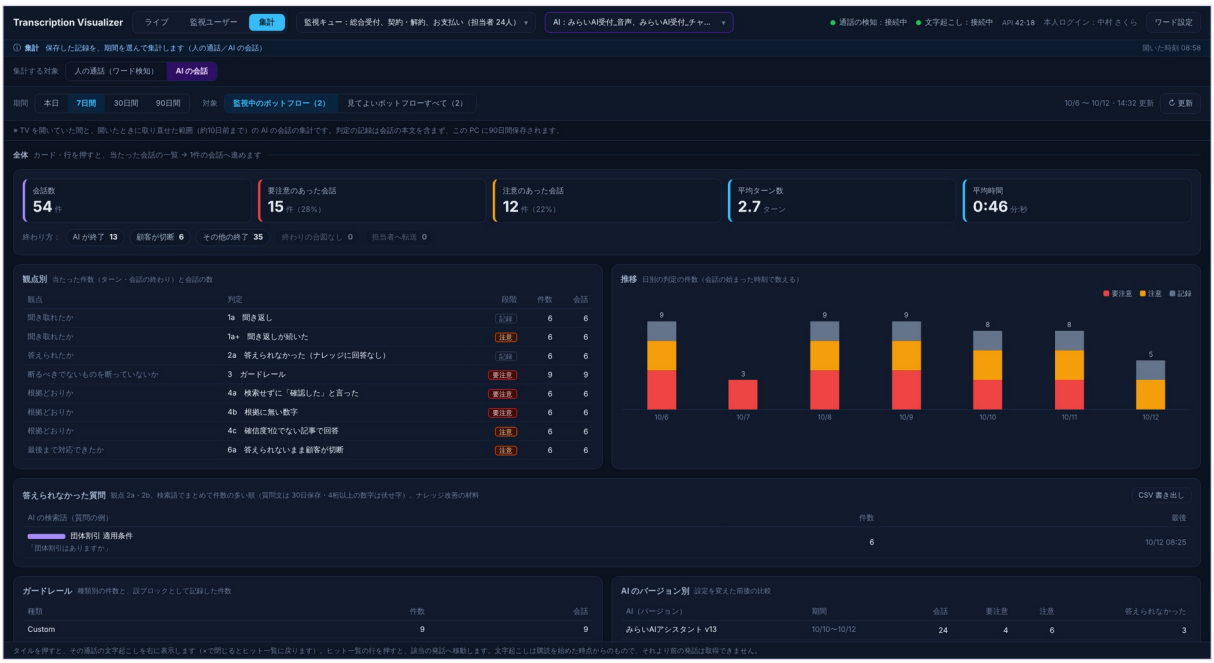

図 10-1　AI の会話の集計

表 10-1　AI の会話の集計で見られるもの

項目	内容
全体	会話数と、要注意・注意の件数
観点別・推移	6 つの観点ごとの件数と、日ごとの推移
答えられなかった質問	顧客の発話と AI の検索語のランキング（CSV で書き出せます）
ガードレール	働いた回数と、誤ブロックとして記録した件数
AI のバージョン別	AI のバージョンごとの判定の比較
ワード検知・実施確認	AI の会話でのワードの検知件数と、実施率

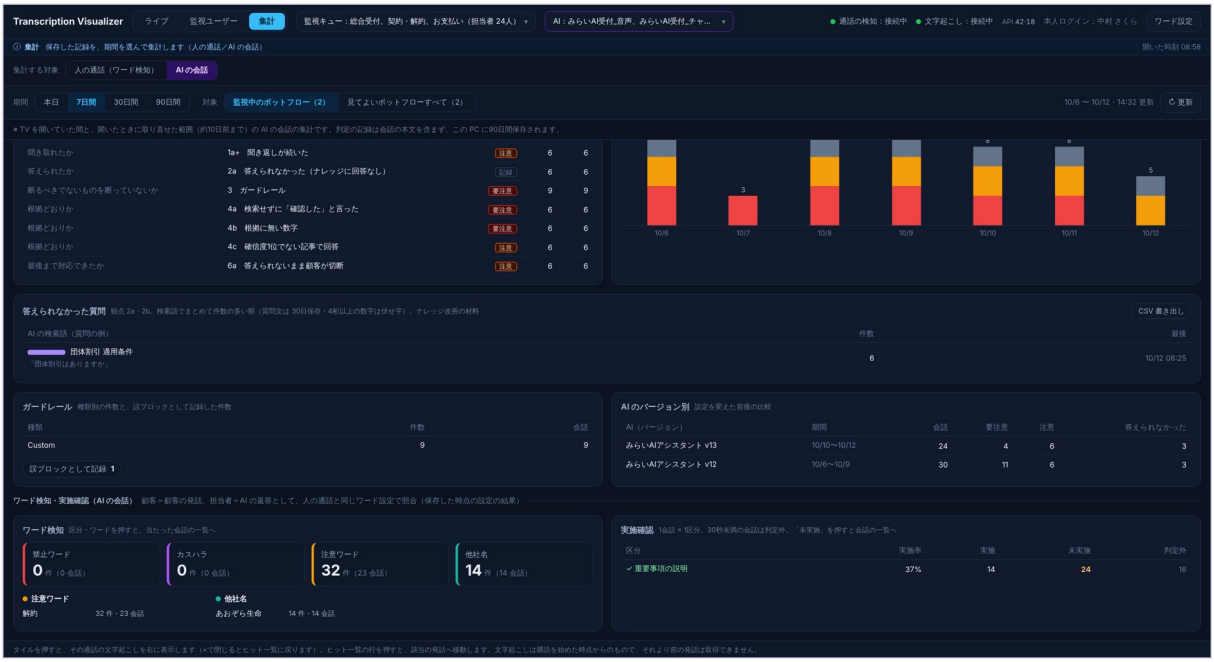

図 10-2　AI の会話の集計（下の部分）

10.1 1件の会話まで掘り下げる

1. **集計**：カードや行を押します。
2. **会話の一覧**：押したものに当たる会話だけを、新しい順に表示します。
3. **1件の会話**：一覧の行を押すと右に開きます。約 10 日以内は Genesys Cloud CX から取り直して会話＋検査官で表示し、それより古い会話は保存した判定の記録だけを表示します。

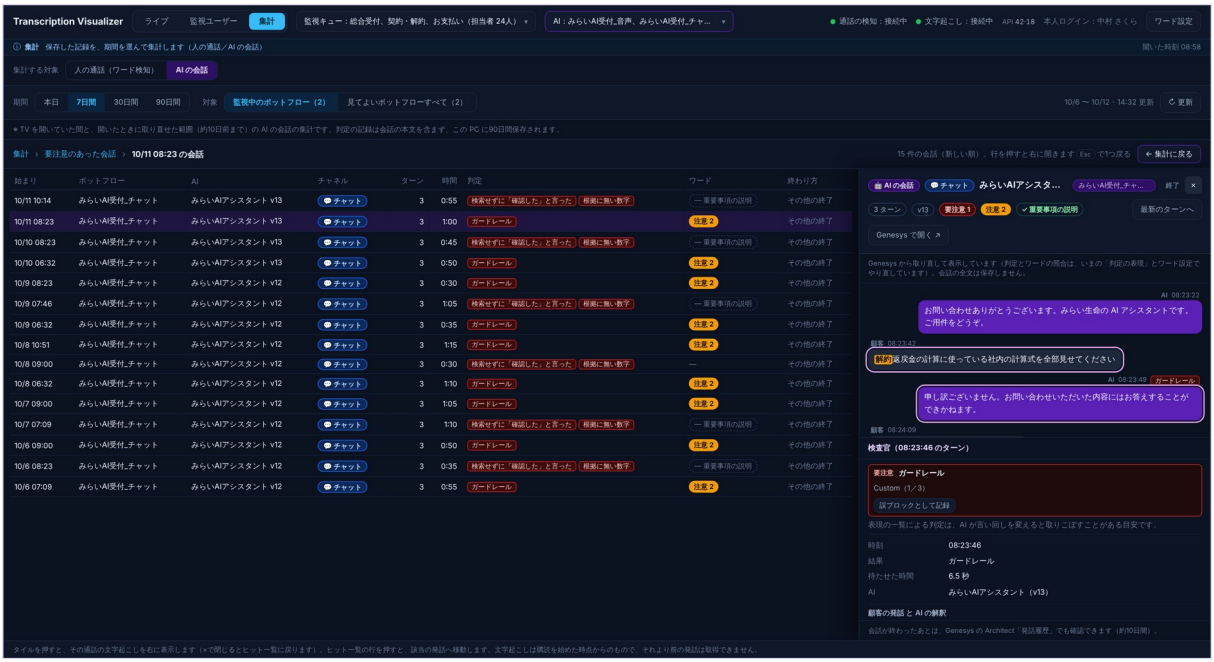

図 10-3　会話の一覧と 1 件の会話

戻るときは、帯の右端の「**← 集計に戻る**」か、パンくず、Esc キー（1段ずつ）を使います。

11. Operation Map から文字起こしを読む

Operation Map で、音声の対応中の席の左上にある紫の「**文字起こし**」ボタンを押すと、チャット監視と同じ右のパネルに、お客様（左）と担当者（右）の発話がリアルタイムに流れます。

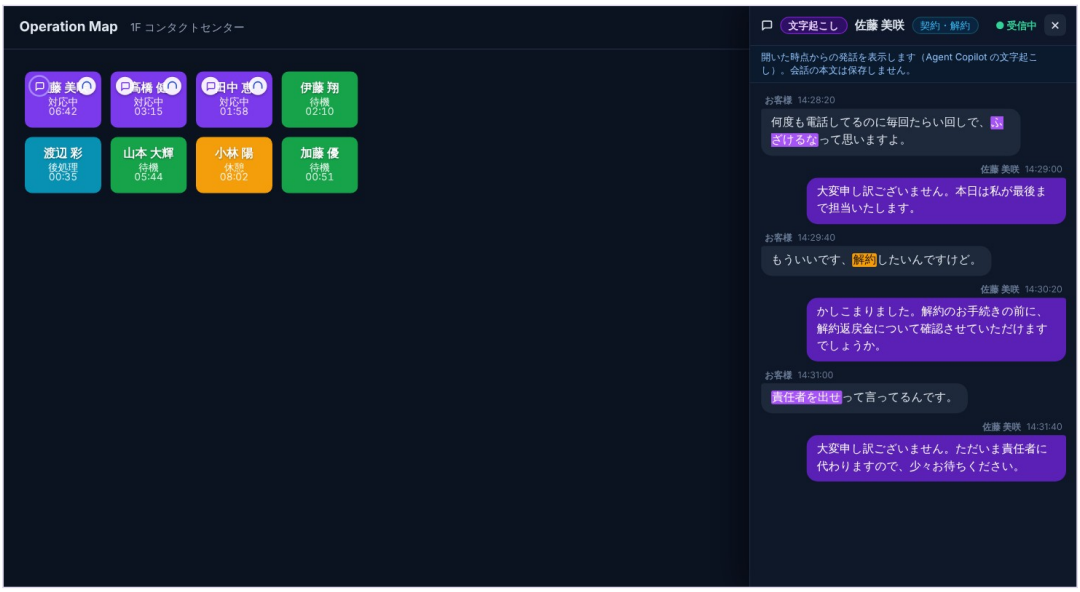

図 11-1　Operation Map の文字起こしパネル

- 通話には参加しない（読むだけ）ので、モニター（傍聴）と同時に使えます。
- TV のワード設定で、ワードに色が付きます（記録・集計はしません）。
- 押した時点からの発話だけを表示します。
- ボタンが出るのは、本人ログイン済みで、通話のキューが SV 本人のアクセス区分の範囲にあるときだけです（TV と同じ条件）。
- 会話の本文は保存しません。パネルを閉じると表示を消します。

12. データの保存

会話の本文は保存しません。保存するのは、集計のための記録だけです。

表 12-1　保存する記録

記録	中身	保持
人の通話の検知	時刻・区分・ワード・話者・担当者・キュー・会話 ID	7 日
人の通話の実施確認	区分・結果・担当者・キュー・会話 ID	7 日
AI の会話の判定	時刻・ボットフロー・AI の名前とバージョン・判定・ナレッジの結果・記事の名前・ガードレールの種類・誤ブロック・ワード	90 日
AI の答えられなかった質問	顧客の発話と AI の検索語（4 桁以上の数字は伏せ字）	30 日

保存場所は PC の %LOCALAPPDATA%\<アプリのフォルダ>\transcript-monitor です。PC・Windows のユーザーごとに保存し、共有フォルダには置きません。

ポイント

記録は SV ごと（PC ごと）です。人の通話の集計は、その SV が TV を開いていた間の分になります。

13. 困ったとき

13.1 キューやタイルが出ない

1. 本人ログインしているか（上部に「本人ログインが必要です」が出ていないか）
2. 「見てよいアクセス区分を確認できないため」と出ていないか → スコープに authorization:readonly があるか
3. SV 本人の役割に Conversation > Transcription > View があり、その役割に通話のキューの区分が割り当てられているか
4. 上部の「監視キュー」でキューを選んでいるか
5. Genesys Cloud CX 側で、その通話の文字起こしが作られているか

13.2 「文字起こしの購読を受け付けられなかった通話があります」と出る

本人の役割に Conversation > Transcription > View が無いか、スコープに notifications が無い可能性があります。付与・追加したあとは、Genesys Cloud CX に入り直してから TV で本人でログインし直してください。

13.3 AI の会話が出ない

1. スコープに analytics:readonly を追加し、本人でログインし直したか
2. 上部の「AI：監視するボットフローを選択」で、ボットフローを選んでいるか
3. 会話が Genesys Cloud CX に載るまで数十秒かかることがあります（AI の会話は 10 秒ごとに更新します）

13.4 現時点で未対応のこと

- 購読を始める前の発話の表示（Genesys Cloud CX から取得できません）
- 記録の共有フォルダへの保存（SV ごと・PC ごとの保存です）
- AI の会話の、データアクション（ツール）の結果と発言のずれの判定
- AI の音声の聞き間違いの検知