

アクションボットの質問タイプの概要

概要

WalkMeアクションボットConversationは、メッセージ、質問、条件、アクションで構成することができます。

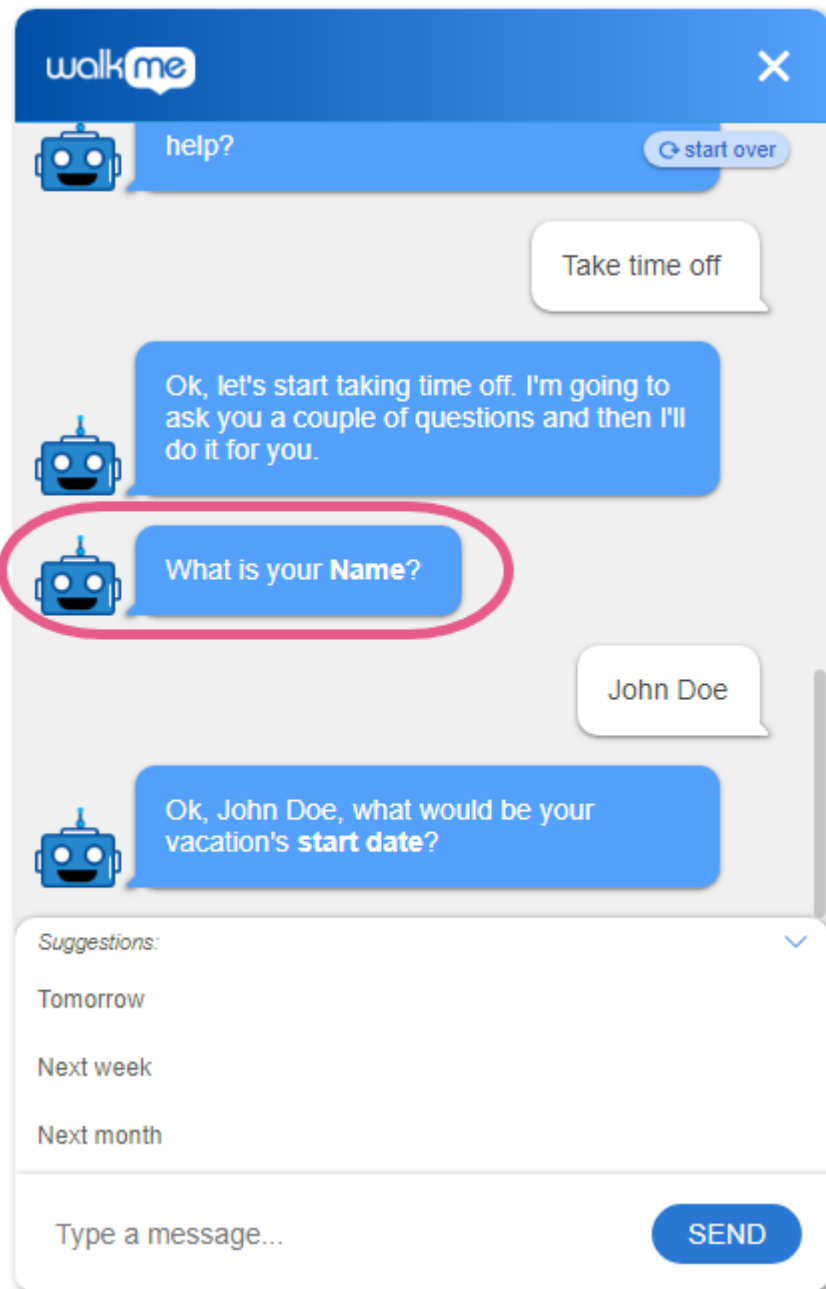
Conversation（会話）で質問を使用すると、ボットはエンドユーザーからの回答を待ってから会話の次のステップに進みます。これは一般的に、自然言語処理（NLP）を用いて実行されます。

使用方法

ボットの会話で利用できる質問には、**8つのタイプ**があります。その内容は以下のとおりです。

Text（テキスト）タイプの質問

- NLPは使用されません。
- ボットは、エンドユーザーの入力内容全体を質問への正確な回答と見なして、このデータをログに入力します。
- **Text（テキスト）タイプの質問の例を以下に示します。**

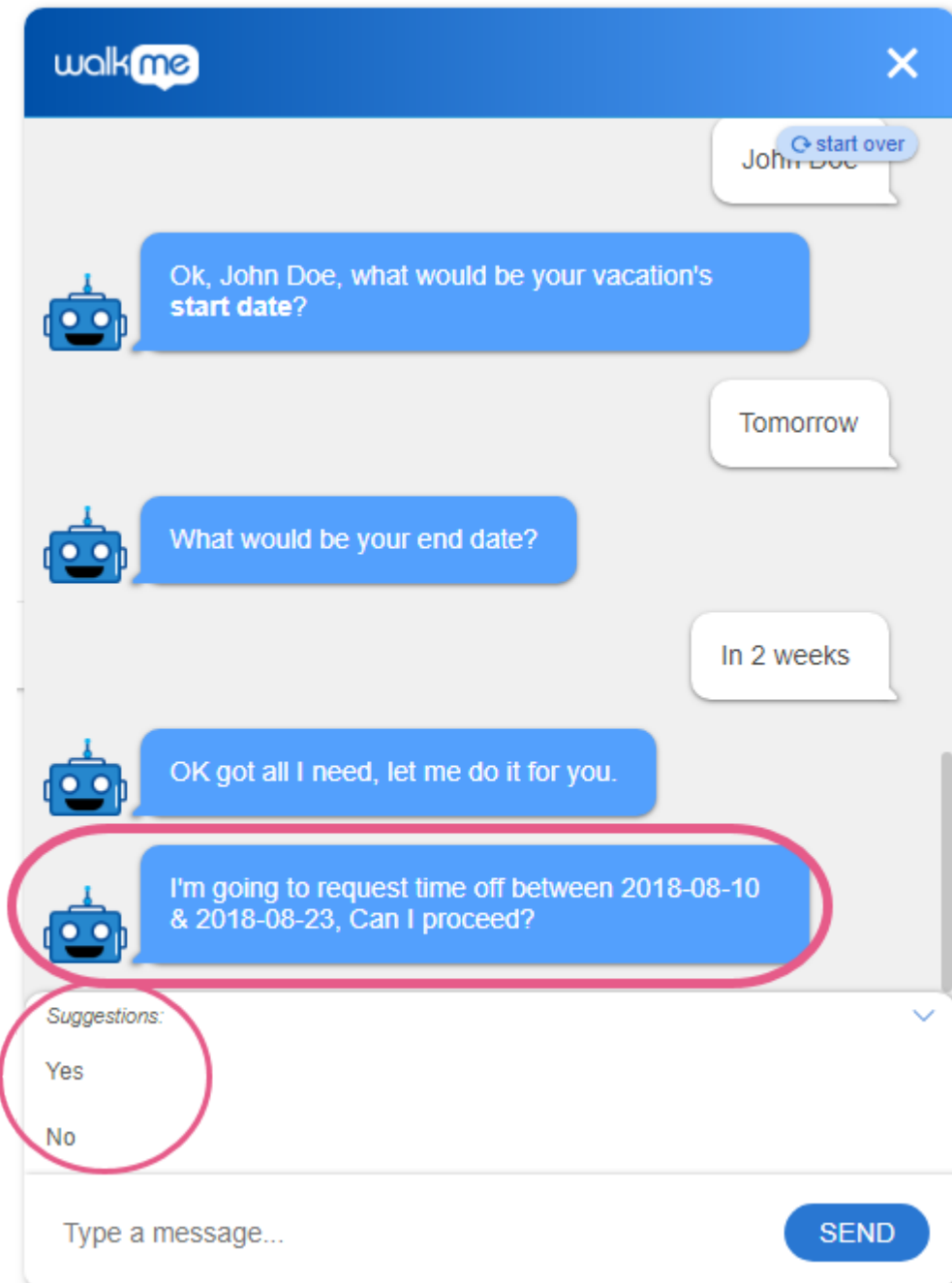


- 質問「What is your Name?（あなたの名前は？）」はこの会話におけるText（テキスト）タイプの質問です。
- このケースで抽出される回答は、「John Doe（ジョン・ドウ）」です。
 - ボットはこの回答を次に続く質問で使用します。

Boolean（ブール値）タイプの質問

- NLPを使用。
- ボットは、エンドユーザーからポジティブまたはネガティブな意図を抽出し、抽出された回答として**true** または **false**の値を割り当てます。

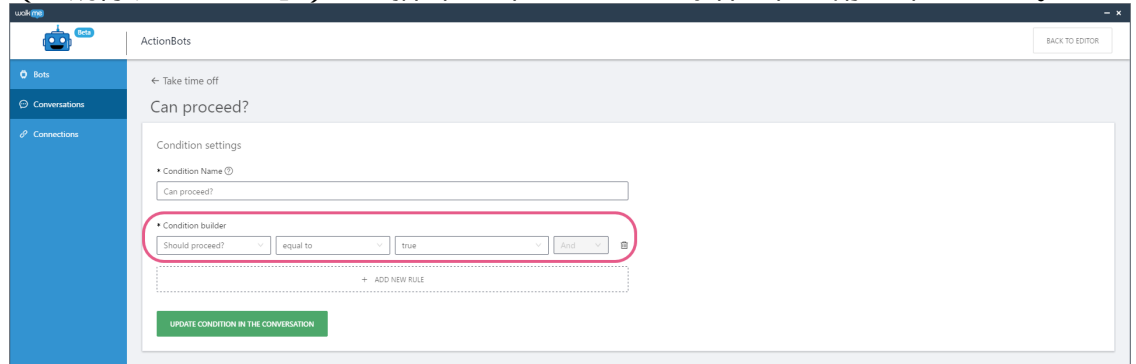
- ポジティブな意図の例としては「Sure（はい）」で、抽出される値は「true」になります。
- ネガティブな意図の例としては「Nope（いいえ）」で、抽出される値は「false」になります。
- 抽出される値は2つしかなく、ブール値タイプの質問は、抽出された値に基づいて簡単に分岐できることから、条件の質問に最適です。
- **ブール値タイプの質問の例を以下に示します。**



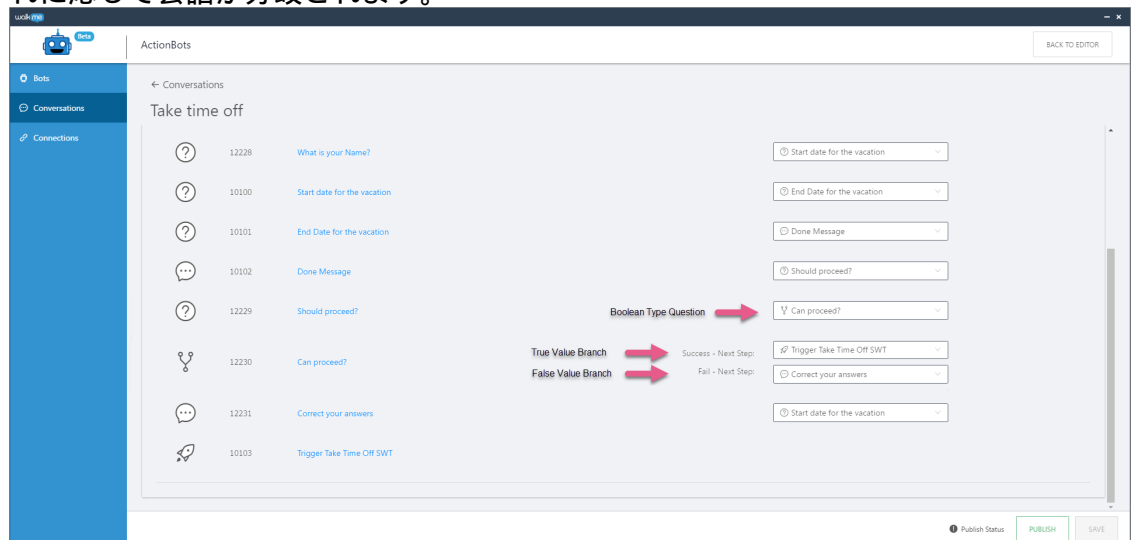
- 最後の質問には2つの可能な値しかありません「true」はボットが成功に関連する次のステップに移動できる場合「false」はボットがエラーを起こし、失敗に関連する次の質問に移る必要がある場合（情報を再度要求するため）。
- このConversation（会話）の例では、ブール値タイプの質問を「続行すべきか？」と

名付け、フローの次のステップとして「続行できる」という条件を設定しています。

- 次に [Conversations (会話)] タブの *Condition* (会話) ビルダーを使って、前の質問 (「続行すべきか?」) から抽出した値に基づいて条件に値を割り当てました。

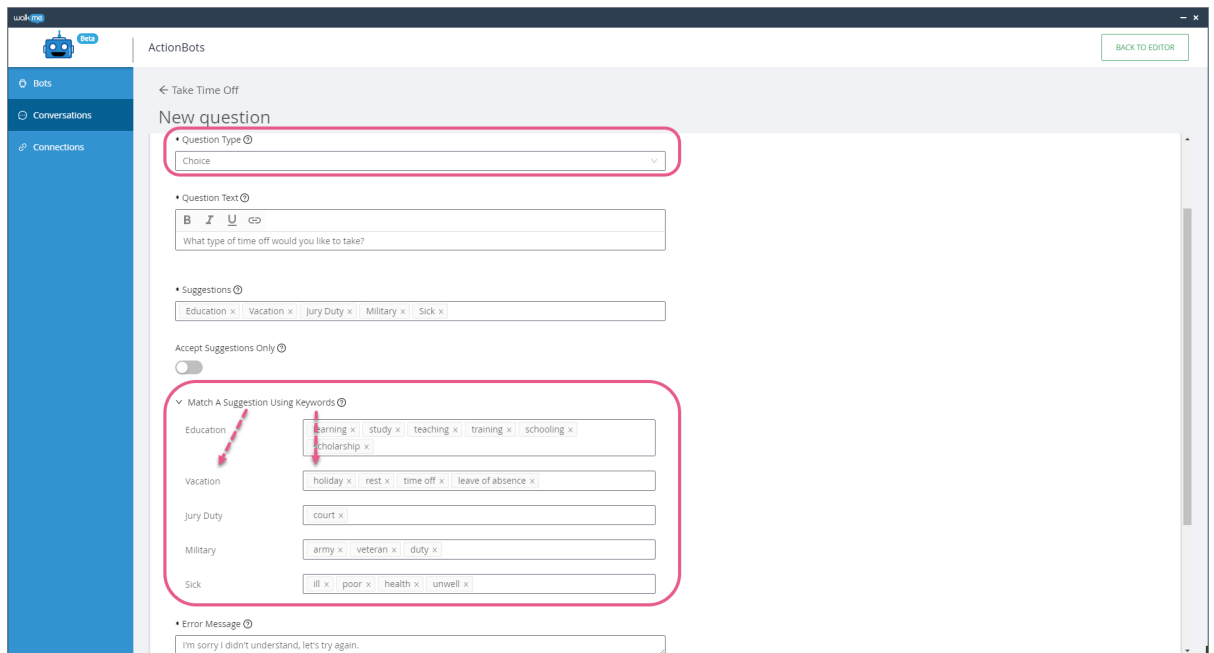


- ボットがエンドユーザーの回答から値を抽出すると、その値がこの条件で使用されそれに応じて会話が分岐されます。



Choice (選択肢) タイプの質問

- NLPを使用しません。代わりにキーワード検索を使用します。
- 各Suggestion (提案) に対して多数のキーワードを割り当てることができます。
- エンドユーザーは、1つの回答につき1つの提案を選択することができます。提案をクリックするか、提案自体を入力するか、または回答に関連するキーワードを使用することで、値を選択することができます。
- ボットは以下のいずれかの場合に値を抽出します。
 1. エンドユーザーが提案の中から選んだ場合、または
 2. ユーザーが入力したキーワードと提案が一致した場合。
- ここではChoice (選択肢) タイプの質問の舞台裏を見てみましょう。

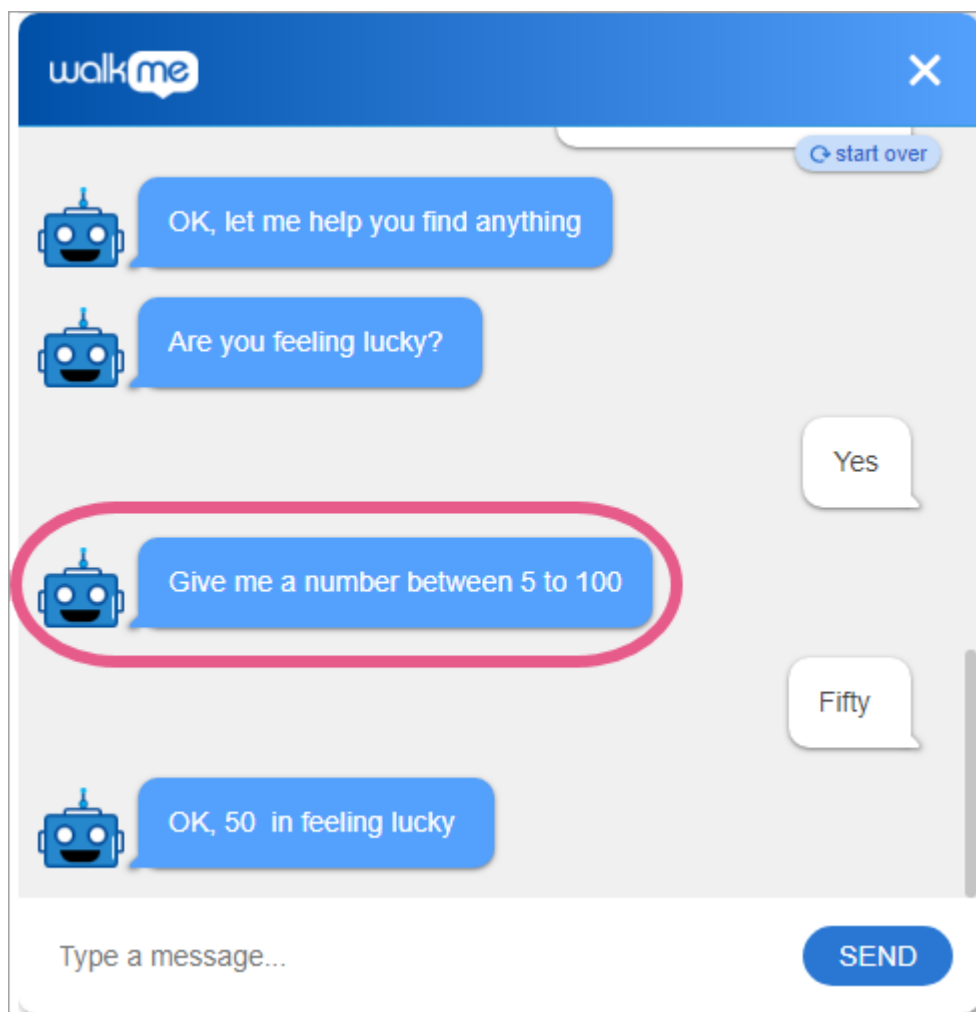


この例では左側に、**Education**（教育）**Vacation**（休暇）**Jury Duty**（陪審員）などなどの5つの提案があり、各提案には1つ以上のキーワード（右側）が割り当てられています。

- エンドユーザーがいずれかのキーワードを入力すると、抽出された値がそれに一致する提案となります。
 - 例えば、エンドユーザーが質問に対して「勉強したい」や「奨学金を獲得した」と答えた場合、ボットは「教育」という値を抽出します。

Number（番号）タイプの質問

- NLPを使用。
- ボットはエンドユーザーの回答の中から数字を探し、その数字を抽出した回答として使用しようとしています。
- 例えば、エンドユーザーの回答が「500ドル」だった場合、抽出される値は「500」となります。
- **Number（番号）タイプの質問の例を挙げます。**



- ユーザーが「Fifty」と入力したにもかかわらず、ボットはNLPを使って「50」という値を抽出したことに注目してください。

Date(日付)タイプの質問

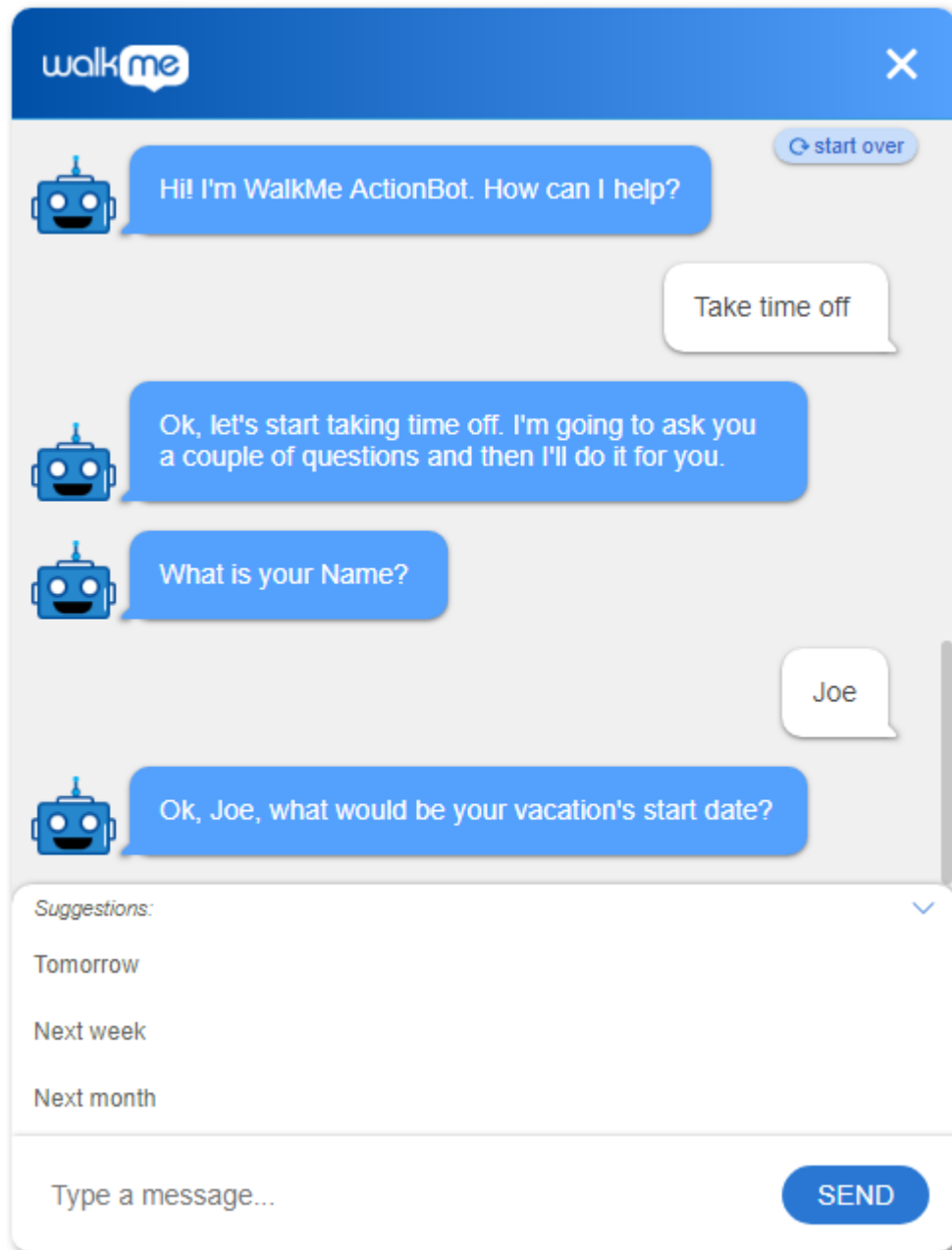
Date(日付)タイプの質問では、アクションボットビルダーで割り当てた所定の書式で、アクションボットはフォーマットされた日付文字列を返すことができます。

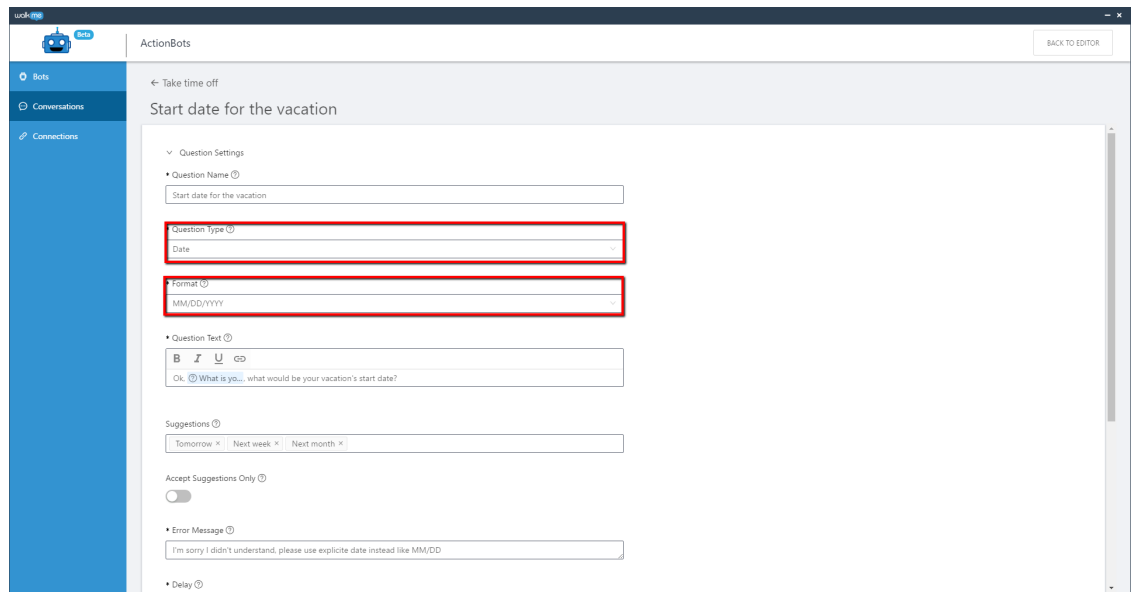
アクションボットNLPのサポート

ボットは、エンドユーザーの入力内容から日付を抽出し、その日付を「Format settings(フォーマット設定)」オプションで定義したのと同じフォーマットで割り当てようとします。

「明日」、「来週」、「1月2日」、「1990年1月9日」など日付は、入力タイプによって異なることがあります。

例：休暇の開始日





日付フォーマットタイプ

タイプ	想定される出力例
DD/MM/YYYY	20/10/2021
MM/DD/YYYY	10/20/2021
YY/MM/DD	2021/20/10
ユーザーのロケール・フォーマット	ユーザーロケールを使用したコンピューターの日付フォーマット。 例：10/21/2021

タイプ	想定される出力例		
カスタム日付フォーマット	ビルダーで作成したカスタムフォーマット。 オプションの一覧は以下の通りです。		
	エント	パターン	結果の例
	暦年	y	44, 1, 1900, 2017
		yo	44th[]1st[]0th[]17th
		yy	44, 01, 00, 17
		yyy	044, 001, 1900, 2017
		yyy	0044, 0001, 1900, 2017
	月 (フォーマット)	M	1, 2, ..., 12
		Mo	1st[]2nd[]...[]12th
		MM	01, 02, ..., 12
		MMM	Jan[]Feb[]...[]Dec
		MMMM	1月、2月、...、12月
		MMMMM	J[]F[]...[]D
	月の特定の日 (日付)	D	1, 2, ..., 31
		do	1st[]2nd[]...[]31st
			01, 02, ..., 31
		パターンの例	出力の例
		MMM do[]yyyy	2021年7月4日
		MM/dd/yyyy	07/04/2021
			7-4-21 ・ ・ ・
		現在のフォーマット	リクエスト済みのフォーマット Smart WalkThruで使用する値
		MM/DD/YYYY Y [J[]F[]]	DD-MMM (03-Dec) \${startDate@DD-MMM}
		MM/DD/YYYY Y [J[]F[]]	四半期 (4) \${startDate@Q}
		MM/DD/YYYY Y [J[]F[]]	D/M/YY (3/12/18) \${startDate@D/M/YY}
	dd		
	M-d-yy		
	Phone[]電話) タイプの質問 - NLPを使用。 - ボットは、エンドユーザーの回答の中から電話番号と一致するものを抽出しようとしてNLPモデルを使用。 Regex[]正規表現) タイプの質問 - NLPは使用しません。 - 正規表現を使用することで、任意の質問タイプを構成できます。 - 正規表現をEditorの [Pattern (パターン)] フィールドに挿入します。 - この質問タイプを使用すると[]RegExフラグを設定するオプションが表示され、以下の値の組み合わせが可能です。 g[]Global match[]グローバルマッチ)。1番目の一致が見つかった後に停止せず、すべて一致するものを検索します。 i[]ignore case[]大文字 小文字を無視)。uフラグも有効になっている場合は、Unicodeの大文字小文字変換を使います。 m[]Multiline[]複数行検索)。開始文字と終了文字 (^と\$) を複数行で機能するものとして見なします (つまり、入力文字列全体における最初または最後だけでなく[]nまたはrで区切られた各行の最初または最後と一致します)。 u[]Unicode[]ユニコード)。パターンをUnicodeコードポイントのシーケンスとして見なします。 y[]Sticky[]スティッキー)。ターゲット文字列内において、この正規表現のlastIndexプロパティで指定されたインデックスからのみ一致します (それ以降のインデックスからの一致は試行されません)。 - ここでは、正規表現タイプの質問のシナリオ、ソリューション、正規表現の値の例を示します。 - シナリオ: エンドユーザーが入力したものが、有効なEメールであることを検証する質問を作成します。 - ソリューション: 正規表現タイプの質問を使用することで、入力されたものがEメールパターンと一致していることを検証できます。 正規表現の値[]^([<>(){};:~@'"]+([<>(){};:~@'"]*) (["+"))@([0-9]{1,3}[-0-9]{1,3}[-0-9]{1,3}[-0-9]{1,3}) ([a-zA-Z0-9]+)[a-zA-Z]{2,}))\$ Choice - Salesforceタイプの質問 - この質問タイプは、少なくとも1つのSalesforce接続を構成した場合にのみ表示されます (「接続」タブで追加)。 - この質問タイプには多くの側面があるため、別個の記事が用意されています。「ActionBot Connections – Salesforce Connection Type Question (アクションボット接続 – Salesforce接続タイプの質問)」の記事をご覧ください。		