通話音声の取り込みガイド

2026年10月25日改訂 / iPhone・iPad版1.1.3

保存済みの通話音声を選び、登録済みのKIKOREL Hubへ転送して文字起こし・報告書作成につなげる手順です。Mac・Windows Hub 0.12.15の公開案内と合わせてご利用ください。

できることと前提

M4A・MP3・WAVを利用者が選択します。上限は256MiB・4時間、8〜48kHz・1〜2チャンネルです。iOS / iPadOS 17以降のKIKOREL 1.1.3、利用可能な契約・録音権限、登録済みHubとの接続が必要です。

録音開始は別の操作です

KIKORELが電話を発信したり、通話を自動録音したり、メモの音声を自動で読む機能ではありません。録音元で説明と必要な同意を確認してください。

この改訂版の読み方

先頭の6ページが今回追加した共通手順です。完全版・iPhone版・iPad版では、その後に2026年10月18日の既存本文を保持しています。旧本文の版数・ページ番号は当時の説明です。通話音声取り込みはこの追加章を優先してください。

目次

2 音声ファイルを準備する
3 案件情報と音声を選択する
4 確認して暗号化・Hubへ転送する
5 保存・文字起こし・報告書を確認する
6 困ったときと原音の保管

【2026年11月3日追記】iPhone・iPadアプリ更新後の接続

1. App Storeで更新後、保存先PCのKIKOREL Hubを起動します。
2. アプリの接続設定で登録済みのHubを選び、一度「接続する」を押します。
3. 「通信を確認」を押し、接続先と通信成功を確かめてください。
通常の更新ではQRの再登録は不要です。アプリ・録音・履歴は削除しないでください。
1.1.6以降は、アプリを開いたときや回線が戻ったときに同じHubへの再接続を試みます。
手動切断・別VPNへの切替・利用許可の停止や期限は尊重され、常時接続の保証はありません。

1. 音声ファイルを準備する

iPhoneでApple標準の通話録音を使った場合

対応するOS・機種・地域で、相手への説明と必要な同意のうえ録音します。メモに保存された通話録音の音声を共有し、「ファイルに保存」から所属先の規程に沿う保存場所へ保存してください。項目名・利用可否はOSにより異なります。

iPadで取り込む場合

iPad内に保存した音声、または業務上許可された方法で受け取ったM4A・MP3・WAVを使います。iPadのKIKORELにも同じ取り込み機能があります。iPadが通話を直接録音できることを前提とする手順ではありません。

音声と顧客の対応を確認

ファイルを再生できること、対象顧客・通話の範囲・録音日時が正しいことを先に確認します。文字起こし文書・画像・動画ではなく、音声ファイルを選びます。原本は残してください。

保存場所と空き容量

メモ・ファイルのiCloud利用は所属先の情報管理規程に従います。設定を無断で変更しません。原音の暗号化控えと処理用音声を端末内に作るため、元ファイル以外にも十分な空き容量・電源を確保してください。

Apple公式の操作案内

https://support.apple.com/ja-jp/guide/iphone/iph57c6590e9/ios
本書はKIKORELの操作を説明します。Apple側の対応条件や共有手順は上記公式案内で確認してください。

2. 案件情報と音声を選ぶ

取り込み画面を開く

KIKORELの入力画面で、募集区分・商品を確認して「電話録音を取り込む」を押します。区分・商品は元の入力画面の設定を引き継ぎます。通常録音や取り込みの処理中は開始できません。

案件情報を入力

「顧客氏名」「募集人氏名」を確認します。「顧客ID（任意）」「募集人ID（任意）」も必要に応じて入力します。電話の会話録音として扱われ、新しいCALL-で始まる案件IDを作ります。

音声ファイルを選択

「通話録音ファイルを選択」を押して、ファイルから対象の音声を選びます。形式・長さ・容量・SHA-256を検査します。この選択・検査だけではHubへ送信しません。

実際の日時と送信先へ直す

ファイル選択直後の日時は、現在時刻と長さからの仮設定です。「実際の通話開始日時（要確認）」を実際の日時へ修正してください。「送信先」のHub名・保存先も照合します。

既存案件に関連づける場合

「関連する既存案件ID（任意）」は参照メモです。既存案件の上書きや自動統合、存在・閲覧権限の確認、履歴間の自動移動は行いません。元の案件IDを管理者と確認して入力します。

3. 確認してHubへ転送する

確認項目を読み、確認者を入力

音声・顧客・実際の通話日時・送信先が対応していること、録音の案内と必要な同意を確認します。「録音案内・必要な同意と、音声・顧客・通話日時・送信先の対応を確認しました」をONにし、「確認者氏名」を入力します。

取り込みを開始

不足の案内が解消したら「確認して暗号化・Hub転送へ」を押します。取り込み中はアプリ画面を開いて処理状況を確認し、Hubや利用者・保存先の切り替えを行わないでください。

暗号化保存と転送は別です

全音声の端末内暗号化保存が完了してからHubへの転送へ進みます。「全音声を暗号化保存しました」という表示だけでは、Hubへの保存や文字起こしの完了ではありません。

Hubへの保存を確認

「Hubへの保存・完全性確認済み」が表示されるまで確認します。接続できない場合はHub PCを起動し、専用VPNと通信状態を確認して「保存状態を再確認・未送信分を再送」を押してください。

途中で停止・中断したら

表示された理由を記録し、原本を残してください。取り込み途中の音声を完成済みとして部分送信する手順ではありません。アプリ削除・再インストール・QR再発行を先に行わず、停止理由に応じて確認します。

4. 保存と処理結果を確かめる

Hubの面談履歴で案件を確認

新規CALL-案件、顧客、募集人、実際の通話日時を照合します。端末の録音IDも控えると問い合わせ時に確認しやすくなります。別の顧客や保存先に送っていないことを確認してください。

音声を聞き、文字起こしを確認

Hubのローカル自動処理設定に従って文字起こしが進みます。Hub保存と文字起こし完了は別です。処理待ち・失敗があればHubの表示と設定を確認し、原音の内容と文字起こしを照合します。

報告書・確認候補を人が確認

報告書を開き、氏名・日時・内容・話者・根拠を見直します。自動判定は確認候補であり、同意、話者本人、通話全体の網羅性や法令適合を自動証明するものではありません。必要な訂正・責任者確認を行います。

Hubに保存される音声について

処理用音声はAACへ変換します。Hubへは変換音声と原音SHA-256・由来・案件情報を送ります。元ファイルと変換音声は同じバイト列ではありません。原音の暗号化控えは端末内にも保持します。

導入時の試験

実顧客を使わず短い合成・試験音声で、選択、日時修正、Hub保存、再生、文字起こし、報告書の順に確認します。別端末・別回線・長時間音声でも同じ結果になることを無条件に前提にしないでください。

5. 困ったとき・原音の保管

ファイルを選べない・検査できない

M4A・MP3・WAVか、256MiB・4時間以内かを確認します。破損、対応外のサンプルレート・チャンネル数などは拒否されます。拡張子だけの変更で直さず、元音声を保管し管理者へ相談してください。

開始ボタンが押せない

顧客・募集人・確認者、同意確認、実際の日時、録音権限、他の録音・取り込み処理を確認します。権限が失効している場合は管理者へ連絡し、権限確認や登録を迂回しません。

同じ音声の取り込みと表示された

同じ端末・送信先で同一音声の重複を検出した場合、既存の録音IDを確認します。同じファイルを繰り返し取り込まず、既存録音の保存状態確認・未送信分の再送を使います。別端末や編集済み音声の重複まで検出するものではありません。

原本と暗号化控えを残す

メモ・ファイルの原本は変更しません。端末内控えの利用者向け復元画面はありません。Hubへの保存、内容・報告書、所属先の保管ルールの確認が終わるまで原本を保持してください。アプリを削除すると端末内データを失うおそれがあります。

問い合わせと更新

表示文、KIKOREL版数、録音ID、どの段階まで完了したかを確認して管理者へ連絡します。顧客音声・登録コード・QRを公開チャットへ載せません。更新はApp Storeで行い、既存アプリを削除しないでください。



保険代理店向け 面談記録・証跡管理

KIKOREL
完全操作マニュアル

導入・録音・報告書・承認から、
CRM連携、保存先変更、外付けディスク、データ移行まで。

録音・受信 → 自動処理 → 確認・承認 → 保存・保全

2026年10月18日版
Mac・Windows Hub 0.12.10 ／ iOS・iPadOS 1.1.1
52の操作項目・目次リンク付き

保存先変更の重要点

同じPCの別フォルダ・外付けHDD／SSDへ保存先を変更できます。既存データをコピーするON／今後だけ保存するOFFの違いを確認し、元データを残して照合・切替・再起動確認を行います。

本書は現行の操作画面・実装と公開配布情報を照合して制作しています。図は説明用で、実顧客・有効なQR・秘密情報を含みません。人の確認、条件付きの外部連携、利用環境での確認を区別しています。

目次へ進む →

最新版：kikorel.net/guide/

目次 1 / 2

項目名をクリックすると移動します。各ページ右下から目次へ戻れます。

このマニュアルの対象と全体の流れ 4
MacにHubを導入する 5
WindowsにHubを導入・更新する 6
申し込み・利用開始コード・Hub登録 7
利用者ごとにQRを発行して端末を登録 8
初回の試験録音と導入完了確認 9
利用者・営業所・役割と端末の失効 10
文字起こしモデルと会話整理モデル 11
取扱保険会社・商品マスターを設定する 12
プライバシーポリシー・募集方針の原本登録 13
方針の手動要約を承認・配信・読み上げする 14
面談予定を保存・呼び出す 15
面談情報・自動区分・比較推奨商品を確認する 16
録音の説明・同意と開始前確認 17
録音を開始し、音量・区間・中断を確認する 18
説明項目を記録し、録音を終了する 19
オフライン・未送信・隔離録音を再確認する 20
接続先Hubの切替とQR設定の再開 21
オンライン面談の共有URL・音声ファイル取込 22
条件付きのZoomクラウド連携と録音方式の違い 23
会話を録音できなかったときの事後音声メモ 24
面談区分・商品・比較推奨を補完・訂正する 25
過去の面談履歴・月別報告書・印刷 26
iPad固有の使い方とiPhoneとの違い 27
デモ・ヘルプと本番記録の区別 28
Hubの稼働と自動処理の進捗を見る 29

目次 2 / 2

項目名をクリックすると移動します。各ページ右下から目次へ戻れます。

保存済み録音を検索・再生する 30

報告書を検索・最新版表示・PDF出力する 31

要点・省略した雑談を確認し、報告書を改訂する 32

責任者が電子承認・差戻し・顧客再確認を行う 33

CRMの設定・既存顧客照合・単票CSVとPDF 34

検索結果をまとめてCSV一括出力する 35

任意のhokan API設定と確認付き送信 36

CRMの結果不明・一部成功・旧版を扱う 37

保存先変更・バックアップ・Hub切替の違い 38

別フォルダ・外付けHDD／SSDへ変える前に 39

既存録音も一緒に新しい保存先へコピーする 40

今後の録音だけを新しい場所へ保存する 41

以前の保存先へ戻す・切替後の確認 42

外付け未接続・容量不足・コピー中断の対処 43

暗号化バックアップの範囲とパスワード 44

同じPCで旧Tailscale版から取り込む 45

PC交換：暗号化バックアップの書出し・取込 46

移行・保存先変更後の読戻しチェック 47

アプリ更新・二重起動・安全な再起動 48

管理者認証・個人情報・録音の保全 49

毎日・毎月・切替時の運用チェック 50

録音が届かない・報告書が出ないときの順番 51

主な表示・エラーの意味と対処 52

契約画面・人数変更・無料期間内の解約 53

紹介プログラムと紹介コードの扱い 54

サポートへの連絡事項と用語・公式リンク 55

導入

このマニュアルの対象と全体の流れ

対象：専用VPN版 Hub 0.12.10／iPhone・iPad版 1.1.1

端末で録音 → Hubへ転送 → 文字起こし・報告書 → 人が照合・承認

1 端末とPCの役割

iPhone・iPadで面談情報・同意を確認して録音し、登録したHub PCへ転送します。Hubは録音を受信し、文字起こし・確認候補の判定・報告書作成を行います。原音・文字起こし・報告書は代理店のPCで管理します。

2 この版に含めた機能

保存先変更と既存データのコピー、会話の要点整理、録音の再生、事後音声メモ、区分・商品訂正、責任者承認、単票・一括CSV、任意のhokan API連携、旧版取込・PC交換を収録しています。

3 人が行うこと

初期設定、録音の説明と必要な同意、録音開始・終了、原音と資料の照合、承認、外部CRMへの送信判断と結果確認は人が行います。自動処理の完了は、法令適合・募集手続完了・顧客の理解を保証しません。

4 新旧版を混在させない

本書は組み込み専用接続の正式版が対象です。旧Tailscale版のURL・QR・保存先・ブラウザ操作を、そのまま新版へ流用しません。旧版はデータ移行の章だけを参照してください。

確認：2026年10月18日に公開ページと実装を照合。外部サービスの契約条件や実媒体での動作は利用環境で確認します。

導入

MacにHubを導入する

公式サイト → ダウンロード → Mac版DMG

1 対応するMacを確認

Apple Silicon（Mシリーズ）搭載・macOS 14以降が対象です。Intel Macは対象外です。モデル取得と録音・PDF用に十分な空き容量、安定した回線、電源を用意します。

2 旧Hubを完全終了

既存のHubがある場合は録音転送と自動処理の終了を確認し、「Hub → アプリを終了」を選びます。ウインドウの×だけでは受信が続くため、更新前の終了操作を省略しません。録音・登録情報は削除しません。

3 公式DMGからインストール

https://kikorel.net/downloads/ から署名・公証済みMac版を入手し、DMGを開いてアプリをApplicationsへ配置します。旧版とバックアップを確保したうえで更新します。Mac App Store版ではありません。

4 起動して初期状態を確認

Applications内のKIKOREL Hubを起動し、初回は契約登録へ進みます。更新時は版数0.12.10、接続・受信状態、従来の録音・端末登録・保存先が保持されていることを確認します。

5 起動できない場合

OSの警告文とアプリ版を記録して公式サポートへ連絡します。非公式な再配布ファイルや、警告を無効化する手順で対処しません。

確認：Hubの再起動が必要な操作と、Mac全体の再起動は別です。保存先設定だけでOS再起動は通常不要です。

導入

WindowsにHubを導入・更新する

公式サイト → ダウンロード → Microsoft Store

1 対応環境

Windows 11 x64（64bit Intel/AMD、最小ビルド22000）が対象です。Windows ARMの動作は保証していません。正式公開版はHub 0.12.10／Store版1.0.18.0です。

2 入手と起動

公式サイトからMicrosoft StoreのKIKOREL Hubを開き、入手または更新します。一般向け未署名EXEを入手・実行する必要はありません。旧表示ならStoreの反映・更新状態を確認します。

3 更新前の終了

転送と処理が完了した後、「Hub → アプリを終了」を選びます。×で閉じただけでは受信が続きます。起動中という案内が出たら、旧版を正常終了してからやり直します。

4 旧EXE版と常駐設定

旧EXE版・旧ログオンタスクが残る環境は管理者へ確認します。「Insurance Meeting Recorder」等の対象と役割を確認し、必要な旧設定だけを整理します。他のタスクや録音フォルダを一括削除しません。

5 更新後の確認

版数、同じ代理店の契約、保存先、既存録音、登録端末を確認してから端末から試験録音を送ります。Storeによる更新と内部確認用EXEの更新手順は異なります。

確認：本書の画面説明は共通機能です。実Windowsの保存先権限、外付け媒体、社内セキュリティ設定は現地で確認してください。

導入

申し込み・利用開始コード・Hub登録

https://kikorel.net/enrollment/

1 申込条件を確認

メール確認後、人数枠・料金・利用条件・自動更新・解約条件を読み、権限のある方が申し込みます。カード情報は案内されたStripeの画面へ直接入力します。

2 14日間無料の起点

カード登録の確認後、利用開始コードを初めて発行した時点から14日間の無料期間が始まります。アプリの初回起動日・コードを入力した日・再発行日は起点ではありません。画面に表示される無料終了日時を確認します。

3 コードでHubを登録

メール・本人用申込画面の利用開始コードを、Hubの「契約コード」欄へ入力し、「登録して利用を開始」を押します。コードは公開画像・チャット・共有資料へ載せません。

4 受信可能を確認

登録完了後、契約・接続状態と「録音を受け付けています」等の表示を確認します。未登録・期限・利用許可エラーが残る場合は、先に契約画面と回線を確認します。

5 有料への自動移行

無料終了前のメール案内と本人用画面で日時を確認します。無料終了前にWebで解約が完了しなければ表示の月額で自動更新します。アプリを使わなくなっただけ、削除しただけでは解約になりません。

確認：本書は新規のカード登録方式の説明です。既存契約の条件は勝手に変わりません。請求・解約の確定状態は本人用画面を確認します。

導入

利用者ごとにQRを発行して端末を登録

Hub → 端末の追加・権限管理／QR

Hubで本人を指定 → 端末別QRを表示 → 端末で読取・OS許可 → 通信・本人を確認

1 本人と権限を指定

PCで「端末を追加・権限を管理（QR）」を開き、利用者ID・氏名・所属営業所ID・役割を確認します。既存利用者を選ぶ場合も、権限は下の選択欄で確認します。

2 QRを表示

接続URLはHubから自動取得します。「この利用者・権限で接続QRを表示」を押します。1台ごとに新しく発行し、QRを公開・転送しません。画面上の有効期限を確認します。

3 iPhone・iPadで読む

App StoreのKIKORELを開き、Hub接続・切り替え／QR読み取り、または保存先設定のQR追加から読み取ります。情報の取扱いを確認し、OSのVPN構成追加を許可します。カメラ許可も必要です。

4 途中の設定を完了

登録処理を待ち、必要なら「設定を続ける」を選びます。QRが期限切れならHubで新しく発行して「新しいQRを読み直す」を使います。登録済み端末・録音を削除してやり直しません。

5 通信と本人情報を確認

保存先Hub、利用者、役割を確認して「接続する」「通信を確認」を実行します。Hubの登録端末一覧に同じ本人が表示されることを確認してから業務へ進みます。

確認：通常のQRは10分・1回限りです。端末2台に同じQRを使い回しません。専用接続と録音登録は1つの統合QRで進みます。

導入

初回の試験録音と導入完了確認

初期設定・QR登録の後に、架空の面談で確認

1 短い試験を録音

実顧客の情報を使わず、試験と分かる案件名で録音します。聞き取れる音量・録音タイマー・終了操作を確認し、転送を待ちます。

2 保存と処理を分けて確認

端末の「保存先への転送・完全性確認済み」、Hubの録音受信、原音再生、文字起こし、PDF作成までを順に確認します。受信件数が増えただけでは、全工程の完了ではありません。

3 外出先回線でも確認

iPhoneのモバイル回線やiPadのテザリング等で、専用接続・通信確認・試験録音を行います。Hub PCは起動しておき、スリープさせません。

4 権限と業務結果を確認

募集人本人の履歴、責任者の管轄、他人の案件が見えないこと、承認の分担を確認します。保存先を変更した場合は、アプリを終了・再起動して場所が保持されることも確認します。

確認：試験済みのPC・端末・回線・媒体・版数と結果を記録します。別のPCや外付け媒体の受入結果まで保証するものではありません。

管理・設定

利用者・営業所・役割と端末の失効

Hubの操作画面 → 端末・利用者・権限管理

1 利用者IDを揃える

同一人物がiPhoneとiPadを使う場合は同じ利用者IDにします。氏名が同じだけでは同一人物として扱われません。旧版履歴を引き継ぐ人も旧IDを確認します。

2 役割と営業所を設定

端末ごとに利用者、所属営業所、責任者の管轄営業所、必要な役割だけを設定して「変更を保存」を押します。変更後に端末で権限を再取得し、一覧・閲覧範囲を確認します。

3 人数と端末数を区別

契約人数は一意の利用者ID、端末数は登録機器です。同一人の複数端末を別利用者として増やしません。枠を超えた場合は契約・登録状態を確認します。

4 紛失・退職時

対象端末だけを特定し、登録を無効化します。不要な権限を外し、関係するHubと端末の状態を確認します。録音・承認・監査履歴を消して対処しません。

役割	主な閲覧範囲
募集人	本人の案件
責任者	本人と管轄営業所の案件
コンプライアンス／管理者	同じ保存先内の全案件

確認：同じ利用者による自己承認は拒否されます。PCのHub管理画面は全件を扱う管理者用です。

管理・設定

文字起こしモデルと会話整理モデル

Hub → 管理・設定 → 文字起こしモデル設定

1 初回モデル準備

安定した回線と電源を用意し、「初期設定を全自動で完了」を押します。モデル準備の進捗と完了状態を確認します。取得中にHubを終了せず、完了しない場合は容量・通信・エラーを確認します。

2 精度と速度を選ぶ

実務では「精度優先（推奨）」を選び、「設定変更」を押します。Macの速度優先は別モデル、Windowsの速度優先は同じ高精度モデルの高速設定です。OSで内部方式は異なります。

3 会話整理の準備

証跡報告書欄の「報告書の会話整理」を開き、「会話整理モデルを準備」を押します。文字起こし用モデルとは別です。初回取得後はPC内で会話を整理します。

4 結果を照合

保険会社名、商品名、金額、年月日、顧客の回答を原音と照合します。処理時間は録音時間・PC性能等によって変わり、モデル準備完了だけで既存報告書がすべて再作成されるわけではありません。

確認：モデル取得の通信と、顧客音声をPCで処理する工程は別です。大量処理中のモデル切替は避け、管理者が状態を確認してください。

管理・設定

取扱保険会社・商品マスターを設定する

Hub → 管理・設定 → 保険会社・商品名マスター／代理店の取扱保険会社

1 会社名・商品名を取得

「公式サイトから商品情報を取得・更新」を押し、完了・エラー・最終更新状態を確認します。取得対象は会社名・商品名です。パンフレットや約款本文の自動取得・配信ではありません。

2 代理店の取扱会社を選ぶ

生保・損保や会社名で絞り、代理店委託契約のある会社だけを選択します。「表示中を選択」「全解除」は対象を十分確認して使います。

3 取扱商品を選ぶ

会社ごとに端末の候補へ表示する商品を選び、「取扱保険会社・商品を保存して端末へ反映」を押します。公式商品一覧にあるだけでは自社の取扱可能商品とは限りません。

4 端末側で確認

同じHubへ接続したiPhone・iPadで選択肢を再取得します。候補にない商品を手入力する場合は、正しい正式名称と取扱可否を人が確認します。商品名の更新で判定ルールが自動変更されるわけではありません。

確認：毎月の更新対象は名称マスターです。募集方針や比較推奨基準の改訂は、代理店の承認手順に従って別途行います。

管理・設定

プライバシーポリシー・募集方針の原本登録

Hub → 代理店のプライバシーポリシー・保険募集方針

1 原本と適用日を用意

代理店の承認済み原本を確認し、文書区分、文書名、施行日、登録・承認者氏名を入力します。文書区分はプライバシーポリシーまたは保険募集方針です。

2 原本ファイルを登録

PDF・TXT等の対応ファイル（画面上の上限25MB）を選びます。原本本文が抽出できない場合は本文欄へ原文を貼り付け、文字化け・抜け・読み順を確認して「原本を登録」を押します。

3 原文と要約を分ける

判定用の原文欄に要約だけを入れません。原本・文書名・施行日と、端末へ説明用に配信する要約は別に管理します。登録しただけでは端末の読み上げは始まりません。

4 改訂版を追加

承認後の原本・承認版を直接書き換えず、改訂版を新しく登録します。旧版・新しい適用日・承認者を確認し、どの面談へ適用するかを運用担当者が判断します。

確認：保険会社個別の規程や基準への対応は代理店の責任で確認します。原本登録は保険会社承認・法令適合の証明ではありません。

管理・設定

方針の手動要約を承認・配信・読み上げする

Hubで原本登録 → 要約承認・配信 → 端末の代理店方針・読み上げ

原本を確認 → 手動要約を保存 → 承認して文章配信 → 端末で読み上げ

1 管理者が要約を作成

原本を読み、顧客向けの要約文を管理者自身で作って貼り付け、保存します。自動生成された正確な要約だと仮定せず、目的・範囲・窓口等を原文と照合します。

2 要約を承認して配信

「手動要約を確認して承認」を実行し、承認者・版・日時を確認します。その後「承認済み要約を端末へ配信」を押します。承認済みと配信済みを区別します。

3 端末で対象を選択

同じHubに接続した端末の「代理店方針・読み上げ」を開き、対象文書・施行日・承認版を確認して、端末の標準読み上げを使います。原本全文の自動読み上げではありません。

4 面談の説明を補う

読み上げ後も顧客の理解と必要な確認を行い、説明・確認の記録を残します。改訂時は新原本・新要約・承認・配信の順で確認します。

確認：この文章配信・標準読み上げに外部AI APIは不要です。読み上げ完了だけで顧客の同意や法定説明完了を確定しません。

端末の操作

面談予定を保存・呼び出す

iPhone・iPad → 募集業務 → 面談情報

1 面談前に入力

顧客名、日時、面談方法、募集人、場所などを入力します。前回の募集人氏名・ID・面談場所が自動反映される場合も、今回の本人・予定に合うか確認します。

2 予定を保存

「保存して次を入力」または「別の予定として保存」を使い、次の予定へ進みます。予定は端末内に暗号化保存されます。予定の保存や呼出しで録音は開始しません。

3 対象を呼び出す

「保存した予定」「保存済みの面談予定を開く」から顧客・日時が合う予定を選びます。別顧客や過去の面談情報を流用していないか確認して進みます。

4 入力を補正

音声入力はキーボードのマイク等、画面で利用できる機能を使います。文字変換後の氏名・数字・日時を必ず見直します。外部CRMからの自動取得が常に接続済みだとは扱いません。

確認：予定・CRM ID・KIKORELの案件ID・外部CRMの顧客IDは別です。呼出しただけで顧客照合や同意が完了するわけではありません。

端末の操作

面談情報・自動区分・比較推奨商品を確認する

面談情報 → 商品・面談目的の入力

1 基本項目

顧客氏名、契約者（異なる場合）、募集人とID、日時、面談方法、場所、同席者、顧客年齢などを入力します。必要項目は面談内容・画面の表示に従います。

2 面談の内容を確認

ヒアリング、意向把握、比較提案、申込、更新、乗換等の内容を確認します。録音からの自動判定を使う場合も、確定後の報告書で理由と区分を確認し、誤りは訂正します。

3 商品を複数登録

「商品を追加」で保険会社・商品を選び、比較対象・推奨候補・情報提供・既契約の位置付けを入力します。商品候補はHubの取扱設定に基づきます。不要な行は対象を確認して整理します。

4 選択と説明を区別

商品を選んだことは顧客へ説明した証拠ではありません。比較範囲、推奨理由、顧客意向、重要事項等は実際の面談で説明・確認して記録します。警告・不足項目があれば修正して次へ進みます。

確認：ヒアリングだけの面談と具体的な商品提案を区別します。自動判定と募集人の補完・訂正は別履歴として残します。

端末の操作

録音の説明・同意と開始前確認

面談情報 → 入力内容を確認して録音説明へ

1 顧客へ説明

画面の「面談記録に関するご案内」と代理店の方針に従い、録音目的・利用範囲・保存先等を説明します。方針の読み上げがある場合も、その版と説明内容を確認します。

2 必要な同意を記録

顧客の回答と確認者を記録します。OSのマイク許可・カメラ許可・VPN追加や、サービスの契約同意は顧客の録音同意とは別です。録音できないときは事後記録の手順と代理店規程を確認します。

3 端末の準備

マイク許可、電池、空き容量、音量とマイク位置、接続先Hubを確認します。「空き容量とバッテリーを再確認」を利用します。端末を充電し、録音を妨げる操作を避けます。

4 入力と保存先を最終確認

顧客・日時・募集人・記録方法・保存先が今回の面談に合うか見直して録音を開始します。不足項目が出た場合は入力へ戻り、無関係な値で警告を消しません。

確認：録音の可否・保存期間・顧客説明の具体的条件は所属代理店の規程に従います。KIKORELの表示だけで個別の適法性を判断しません。

端末の操作

録音を開始し、音量・区間・中断を確認する

同意と開始前確認 → 録音開始

1 開始を確認

録音ボタンを押した後、タイマーとマイク入力の反応を確認します。ボタンを押せたことだけで収録できていると判断しません。試験時は短い音声をHubで再生して音量も確認します。

2 録音中の扱い

端末のマイクを塞がず、机上など聞き取りやすい場所に置きます。スピーカーから音を拾う方式では、イヤホン越しの相手の声は録音できません。端末通話の双方音声が自動収録できるとは扱いません。

3 区間保存と転送

録音は30秒単位を基本に端末内へ暗号化保存され、設定に従ってHubへ転送されます。区間の保存と、全録音の転送・完全性確認・報告書完成は別の工程です。

4 中断・警告を残す

着信、OS中断、容量・電池不足などが起きたら表示を確認し、保存済み区間を保持します。中断前後に欠けがないか管理者が原音とイベントを確認するまで、完全な面談記録としません。

確認：アプリのスワイプによる強制終了は避けます。保存済み区間が残っていても、収録できなかった会話を自動復元できるわけではありません。

端末の操作

説明項目を記録し、録音を終了する

録音画面 → お客様への説明・確認 → 録音終了

1 説明時刻を記録

面談段階・商品に応じて表示された説明・確認項目を、実際に説明・確認した時点でタップします。チェックと時刻は面談中の補助記録であり、最終判定はHubの文字起こしと原音で確認します。

2 終了前の未確認項目

終了時に未確認項目が出たら内容を確認し、続行可能なら「録音を続ける」を選びます。中止・緊急時は「未確認を記録して録音を終了」で未完了を残します。実施していない説明を完了にしません。

3 終了結果を確認

最終区間の端末内保存、転送進捗、保存先への完全性確認を順に確認します。「保存先へ再送」が必要なら接続状態を先に確認します。完了前にアプリ・原音を削除しません。

4 次の面談へ進む

報告書はHubの自動処理後に過去の面談履歴から確認します。「次の面談を準備」は別の案件の開始です。前案件の未送信や要確認状態を消す操作ではありません。

確認：終了時の未確認、事後補完、顧客再確認の内容は履歴へ残します。緑色の判定だけで必要な承認・手続を省略しません。

端末の操作

オフライン・未送信・隔離録音を再確認する

端末 → 保存先・自動転送 → 端末内録音・再送

1 まず元の接続先を確認

未送信録音の案件ID、日時、元の保存先、区間数、最後のエラーを確認します。Hubを切り替えても、以前の録音は別Hubへ自動で付け替えません。元のHubを起動・接続します。

2 通信を復旧

Hub PCの起動・ディスク・空き容量、端末の専用接続と回線を確認します。録音終了後の自動転送を有効にし、「接続を確認」を押します。接続情報の手入力で無理に送信先を変えません。

3 対象だけ再確認・再送

「この録音を再確認・再送」または「保存状態を再確認」を押し、結果を待ちます。強制終了後は次回起動時にも再送を試みますが、画面上の状態を確認してください。

4 完全性を確認

「保存先への転送・完全性確認済み」とHub側の受信・原音を確認します。隔離や録音異常が残る場合は、管理者が欠け・区間順序・原音を確認します。何度も新規録音として送り直しません。

確認：画面をロックしても送信する設計ですが、OS・回線の制約で待機することがあります。端末内保存とHub側の保存完了を混同しません。

接続・保存・移行

接続先Hubの切替とQR設定の再開

端末 → Hub接続・切り替え／QR読み取り

1 録音・転送を確認

録音中は切り替えません。未送信があれば元Hub向けの録音として残ることを確認します。画面に必要と表示された場合は「転送を停止して保存先を変更」を使い、停止を待ちます。

2 登録済みHubを選ぶ

一覧からMac・Windows等の対象を選択します。登録済みのHubへ戻るだけなら、通常はQRの再発行や元Hubの失効は不要です。VPNを切断して選択を切り替えます。

3 新しいHubを追加

対象Hubで本人用の新しいQRを発行して読み取ります。途中の設定は「設定を続ける」、期限切れは「新しいQRを読み直す」を使います。不要な途中設定を取り消しても、既存録音・正常な登録を削除する操作とは別です。

4 外出先接続と通信確認

外出先は「外出先接続（暗号化中継）」をONにし、接続後「通信を確認」を実行します。現在の正式版は専用の公開接続基盤を使います。旧試験の個人PCホスト名を設定しません。

確認：端末で選ぶ「保存先Hub」と、同じHub内の「録音保存フォルダ変更」は別機能です。同一PCのフォルダ変更では通常QR再登録は不要です。

端末の操作

オンライン面談の共有URL・音声ファイル取込

面談方法 → オンライン面談・Zoom

1 記録方法を選ぶ

端末の録音方法で共有URL・音声ファイルの取込を選び、参加URL・ミーティングID等の必要項目を確認します。PCのZoomで面談し、録音に必要な説明・同意を行います。

2 PCで録音を残す

この方式ではiPhone・iPadがZoomへ参加して自動で音を収録するわけではありません。PCのZoom側で録画・録音を開始し、終了後に変換・録画処理の完了を待ちます。

3 面談後に1回取り込む

KIKORELで面談終了を記録し、「共有URLから録音を取り込む」へ録画共有URL・必要なパスコードを入力します。取得できない場合はZoomから音声のみM4Aを取得し、「M4A・MP4音声ファイルを選択」で取り込みます。

4 受信と完成を確認

Hubで原音、文字起こし、案件・顧客・日時、報告書を照合します。同じ録音をURLとファイルの両方から重複投入しません。元の録画・音声は確認が終わるまで保持します。

確認：共有URL方式はZoom Marketplace連携なしで使う入口です。公開設定・取得可否・ファイル制限は利用する録画とHubの表示を確認します。

端末の操作

条件付きのZoomクラウド連携と録音方式の違い

オンライン面談・Zoom → 録音方法 → クラウド録画（設定済み環境）

1 利用できる条件

Zoomクラウド方式は、Hub側の連携設定、Zoom側の利用権限・対応プラン・アカウント連携が必要です。画面に選択肢があっても、すべての契約で設定済みとは限りません。

2 連携する場合

「Zoomアカウントを連携」から承認を行い、アプリへ戻って「連携状態を再確認」を押します。連携先アカウントを確認し、同じアカウントをPCのホストとして使います。

3 面談と録画の完了を確認

KIKOREL側の面談登録と、Zoom側の会議開始・クラウド録画完了を確認します。クラウド通知待ちとHubへの録音取得完了を分け、Hubで原音・報告書を確認します。

4 未設定時の選択

「保存PC側でZoom連携機能の設定が必要」等なら、管理者へ確認するか共有URL・ファイル取込方式を選びます。端末マイク方式ではスピーカー音を拾える配置が必要で、イヤホンの相手音声は入りません。

確認：Zoomの自動連携を全利用者へ無条件で提供済みとは扱いません。外部サービスの料金・権限・録画同意は別途確認してください。

端末の操作

会話を録音できなかったときの事後音声メモ

記録方法 → 募集人による事後記録

1 実際の会話と区別

「募集人事後申告」を選択します。ここで録音するのは顧客との会話ではなく、募集人の記憶に基づく説明です。顧客音声の原本として扱いません。

2 事後記録の情報を入力

録音できなかった理由、実際の面談・電話開始／終了日時、裏付けとなる書面・メール・CRM記録、記憶が曖昧な部分を入力します。理由が「その他」のときは詳細も記入します。

3 事後申告を確認して録音

画面の事後申告文と確認項目を読み、「事後音声メモを録音開始」を押します。実際に話した内容、顧客の反応、不確かな点を区別して述べます。30秒単位で暗号化保存・転送されます。

4 責任者が確認

報告書・履歴には「事後記録」「証跡区分C」「管理者確認必須」等が表示されます。補助資料と照合し、責任者が確認します。記憶を自動生成して会話原本の代わりにしません。

確認：事後記録を用いてよい条件は代理店の規程に従います。直接録音と証拠の性質が異なります。

端末の操作

面談区分・商品・比較推奨を補完・訂正する

端末の報告書 → 区分・商品を修正／PCの同名操作

1 対象の最新版を開く

顧客、案件、日時、報告書ID、現行の区分を確認します。面談直後の補完は「面談区分・商品・比較推奨を補完／修正」、保存済みは「区分・商品を修正」から進みます。

2 修正範囲を選択

面談区分だけ、商品・比較推奨だけ、または両方を選びます。根拠となる原音・資料を確認し、正しい会社・商品・位置付け・比較理由等を入力します。

3 理由と本人を記録

修正理由と必要な確認者情報を記録し、「訂正を保存して報告書を改訂」等の保存操作を行います。原音やAI判定を直接上書きする操作ではありません。

4 改訂と再承認を確認

新しい報告書、補完履歴、旧版の扱いを確認します。改訂後は必要な再承認を行い、旧版PDFやCRM出力を最新版として流用しません。

確認：入力した内容だけで説明済みと判断しません。訂正理由・担当者・日時・版を追跡できる形で残します。

端末の操作

過去の面談履歴・月別報告書・印刷

端末 → 過去の面談履歴 → 月別報告書

1 履歴を取得

対象Hubへ接続し、「過去の面談履歴」を開きます。履歴はHubから取得します。取得エラーなら接続先・回線・権限を確認して再読み込みします。

2 保存・処理の状態を見る

録音履歴の保存状態、転送・完全性、文字起こし・判定・PDFの進捗、エラーを確認します。報告書未完成でも、受信済み音声の確認が先にできる場合があります。

3 月・条件で絞る

「月別報告書」で年月、面談日／保存日、判定、承認状態、検索条件を指定します。前月・今月・翌月、前後50件等を使って対象を確認します。顧客と契約者の違いにも注意します。

4 報告書と印刷

対象を開き、最新版・承認済み版か確認します。利用できる場合は「印刷」からOSの出力を確認します。閲覧時に読み込む報告書を、端末へ常時保存済みだとは扱いません。

確認：募集人は本人案件、責任者は管轄等の範囲です。表示がないことをデータ消失と決めつけず、Hub・フィルター・本人IDを確認します。

端末の操作

iPad固有の使い方とiPhoneとの違い

iPad版KIKOREL → 同じ面談・録音・責任者メニュー

1 別端末として登録

同じ本人がiPhoneとiPadを使う場合も、端末ごとにQRを発行します。利用者IDは同じ本人に揃え、1つのQRを使い回しません。端末枠と人数枠を区別します。

2 回線を準備

Wi-Fi専用iPadは外出先でWi-Fiまたはテザリングが必要です。通信できない間は端末に録音を保持し、回線回復後に元Hubへの転送を確認します。PCは起動しておきます。

3 大画面で入力・確認

顧客・日時・商品などをスクロールして確認し、横向き・キーボード表示で隠れた必須欄や終了ボタンがないか確認します。基本の録音・同意・履歴・承認手順はiPhoneと共通です。

4 複数端末での重複に注意

同じ面談を2台で録音・取込する必要があるかを事前に決めます。同じ利用者IDの端末を増やしても自己承認はできません。担当者と承認者を別の本人IDで運用します。

確認：端末の向き・画面サイズで配置は変わりますが、顧客同意・原音照合・完全性確認・承認の条件は共通です。

端末の操作

デモ・ヘルプと本番記録の区別

端末 → デモを試す / Try Demo／ヘルプ

1 デモの目的

画面や業務の流れを確認したい場合は「デモを試す / Try Demo」を開きます。架空データによる端末内の説明用機能です。実顧客名・実録音を入れて業務記録を作りません。

2 通常利用へ戻る

デモを閉じ、通常の保存先Hub、本人ID、権限、接続状態を確認します。デモの表示成功は、実Hubへの登録・転送・PDF作成の完了確認とは別です。

3 ヘルプと公式資料

ヘルプから操作案内を確認し、本書は公式サイトの最新版を利用します。解決しない場合は、版数・操作・エラーを整理してWebのサポートへ進みます。

確認：操作説明用の架空状態と実データの処理結果を混同しません。本書の図も、有効な登録QR・実顧客を含まない説明図です。

Hubの操作

Hubの稼働と自動処理の進捗を見る

Hub → 録音・履歴・報告書 → ホーム

1 受信状態

契約登録・接続状態で受信可能を確認し、「Hubの操作画面を開く」へ進みます。PCの電源・スリープ・回線・保存先の接続が受信へ影響します。

2 処理状況を検索

「文字起こし・報告書の処理状況」で顧客・募集人・案件ID・録音IDを検索し、処理中／完了／すべてを切り替えます。「今すぐ更新」で最新状態を取得します。

3 工程を読む

処理待ち → 文字起こし → 内容確認・判定 → PDF作成 → 完了の順に確認します。正確な完了率・残り時間は表示していません。長時間の文字起こしでは工程の更新時刻が変わらないことがあります。

4 要確認を切り分け

一覧は確認専用で、録音の再送・処理停止・再実行を行う欄ではありません。失敗工程とエラーを記録して、端末転送・モデル・容量・権限のどこで止まったかを確認します。

確認：受信完了して処理登録された案件が対象です。ここにない案件は、まず端末の未送信とHubの受信状態を確認してください。

Hubの操作

保存済み録音を検索・再生する

Hub → 録音 → 保存済み録音

1 録音を探す

顧客名・日時・募集人・案件ID・録音IDで検索し、保存済み／受信中・要確認を切り替えます。「録音一覧を更新」と前後のページを使います。

2 対象を開く

録音の顧客・日時・保存状態を確認してプレーヤーを開きます。受信・結合が完了した音声は、報告書の完成前でも確認できる場合があります。

3 原音を照合

再生、10秒戻る／進む、0.75〜2倍の速度を必要に応じて使います。重要箇所は聞き取れる速度で確認し、金額・氏名・否定表現・説明への回答を文字起こしと照合します。

4 確認結果を残す

録音の欠け・無音・中断・別案件混入があれば、案件を完了扱いにせず責任者へ報告します。ハッシュ一致は保存時からの一致であり、会話の正確性や収録の完全さを保証しません。

確認：このプレーヤーは管理者の確認用で、録音を変更・削除する機能ではありません。PC画面・再生音の周囲への露出にも注意します。

Hubの操作

報告書を検索・最新版表示・PDF出力する

Hub → 報告書・承認 → 証跡報告書

1 条件を指定

顧客・契約者・募集人・ID・保険会社・商品名、年月、判定、承認状態を指定します。「詳細条件」で面談日と報告書保存日を切り替えます。月次集計は現在の集計条件を確認します。

2 承認済み版を選ぶ

「報告書を開く」または「承認済み報告書を開く」で対象版を確認します。必要な場合は「承認前の版を開く」で旧状態を照合します。改訂・無効化済みの旧版を現行版と混同しません。

3 根拠を読む

案件情報、要約、抽出証跡、判定、録音時刻、文字起こし、承認者・日時を原音と資料へ照合します。緑・黄・赤・判定不能は確認補助で、法的合否の確定ではありません。

4 印刷・PDFの確認

「表示中の報告書を印刷」等から出力し、OSの印刷・PDF保存ダイアログを最後まで確認します。承認済みPDFをCRMへ渡す場合は専用の「顧客管理システムへ保存」を使います。

確認：保存ボタンを押したこと、印刷画面を開いたこと、ファイルが存在すること、外部CRMに保存できたことは別の確認です。

Hubの操作

要点・省略した雑談を確認し、報告書を改訂する

証跡報告書 → 要点・省略内容を確認

1 整理結果を開く

対象報告書の「要点・省略内容を確認」を開きます。会話整理は保険募集に関係する発言を項目別に整理し、明らかな雑談を本文から省く機能です。原音・文字起こし全文は保持します。

2 省略を照合

「全文を確認」「本文に掲載」「要確認」「省略した雑談」を切り替えます。時刻・話者・内容・理由を原音と照合します。重要発言として保護された項目は省略できません。

3 掲載区分を修正

必要な発言を本文／要確認として掲載し、任意の補足は原発言と区別します。修正・確認理由と確認者氏名を入力し、「修正を保存して報告書を改訂」を押します。

4 旧報告書と再承認

会話整理がない旧版では「要点整理を作成」から新しい版を作れます。保存後に新しい版と再承認の要否を確認し、旧版の承認・CRM出力を引き継いだと判断しません。

確認：省略は報告書本文の整理です。原音の削除、全文の消去、コンプライアンス判定のなかったことへの変更ではありません。

Hubの操作

責任者が電子承認・差戻し・顧客再確認を行う

責任者のiPhone・iPad → 業務モード → 責任者確認

1 本人と管轄を確認

責任者権限のある別利用者IDで接続し、管轄営業所の承認待ち案件を開きます。面談担当者本人による自己承認はできません。PCの管理者一覧を見る操作だけでは承認になりません。

2 根拠を照合

案件、確認候補、問題発言、録音時刻、報告書、原音と資料を確認します。事後記録は直接の会話録音と区別し、裏付け資料・不確かな点を確認します。

3 処理とコメント

必要な責任者コメントを記入して、「電子承認する」「顧客再確認を依頼」「募集人へ差し戻す」の適切な処理を選びます。未確認の内容を承認したことにしません。

4 結果と改訂後を確認

対象版、確認者、時刻、状態、承認済み報告書・PDFを確認します。訂正・会話整理の修正等で改訂された場合は、最新版で再承認を行います。

確認：「承認不要」は「管理者承認済み」と別の状態です。CRMへの承認済みPDF出力は、電子承認済みの条件を確認します。

CRM連携

CRMの設定・既存顧客照合・単票CSVとPDF

PCの証跡報告書 → 顧客管理システムへ保存

1 保存先と形式を設定

hokan／WiseOffice2／その他と表示名を選び、取込先の文字コード・列名・必須項目を確認します。出力はUTF-8 BOM・カンマ区切り・CRLFの汎用CSVです。製品名の選択だけで互換確認済みにはなりません。

2 既存の顧客・契約を照合

外部CRMの顧客ID・氏名、必要なら契約IDを確認します。KIKOREL側のIDと同じとは限りません。氏名差異の理由、照合者、確認チェックを入力し「照合した紐づけを保存」します。

3 CSV・承認済みPDFを作成

最新版・有効・電子承認済みPDFの条件を確認して作成します。CSVとPDFをそれぞれPCへ保存し、保存ダイアログの完了も確認します。CSVのPDFファイル名列は参照で、本体は別ファイルです。

4 CRMへ取込・添付して確認

CRMで既存顧客への取込とPDF添付を行い、顧客・契約・件数・項目とPDF本体を確認します。Hubへ戻って形式ごとの「保存確認・失敗記録」を入力します。

確認：先頭ゼロのIDを文字列として保持します。未承認や旧版は出力できません。音声原本・文字起こし全文を自動で送る機能ではありません。

CRM連携

検索結果をまとめてCSV一括出力する

PC → 証跡報告書 → CSV一括出力の操作

1 対象を絞って選ぶ

年月・募集人・承認状態等で検索し、個別選択、「このページを選択」「検索結果をまとめて選択」を使います。最大3,000件、ページをまたいで選べます。検索条件を変えると選択は解除されます。

2 照合と対象外を確認

「選択した報告書をCSV一括出力」を開き、保存先、件数、顧客ID、対象外の理由を確認します。未設定の顧客照合を行い、「条件・紐づけを再確認」します。複数保存先は分けて作成します。

3 作成してPCへ保存

対象チェックを確認して1つのCSVを作成し、「一括CSVをPCへ保存」で保存を完了します。1報告書1レコードですが、本文改行によりテキストの行数と件数は一致しない場合があります。

4 取込結果を記録

取込先で顧客・内容・成功件数・重複を確認して結果を記録します。一部成功は全件完了にせず、対象ごとの成功・失敗を残します。再取込前は既存登録を照合し、成功済みを重ねて送りません。

確認：一括CSVにPDF本体・音声・全文文字起こしは含みません。PDF一括添付はありません。WiseOffice2等の個別取込形式と権限は利用環境で確認します。

CRM連携

任意のhokan API設定と確認付き送信

顧客管理システムへ保存 → 5. hokan API連携

1 初期は送信OFF

管理者が利用事業所・許可・トークン権限を確認して設定します。顧客・対応者・メモの参照とメモ・添付の書込みが対象です。トークンをURL・メール・共有チャットに貼りません。設定だけでは外部送信しません。

2 承認済み出力を用意

既存顧客を照合し、最新の電子承認済み報告書から単票のCSV・PDFを作成します。API用の顧客・対応者IDは正の整数で、先頭ゼロ等のCSV外部IDとは別です。

3 API照合とプレビュー

正しい事業所、既存顧客、募集人本人に対応する対応者を照合し、プレビューを作ります。返ってきた氏名・ID、本文、PDF名・識別情報を確認します。

4 明示確認して送信

内容確認チェック後「確認した内容を送信」を押します。送信前・書込前に承認やPDF等を再検証し、同版の重複送信を防止します。顧客・契約マスターや録音原本の自動更新は行いません。

5 PDFは相手画面で開く

メモ本文のAPI照合後も、hokanで添付PDFを実際に開いて顧客・内容・報告書版を確認し、「PDFの手動確認を記録」します。添付受付だけでPDF本体照合済みとしません。

確認：hokan側の利用契約・API許可・環境確認が必要です。WiseOffice2・その他はCSV/PDFの手動連携で、同等の自動書込API対応ではありません。

CRM連携

CRMの結果不明・一部成功・旧版を扱う

送信履歴／保存確認・失敗記録

1 状態を区別

作成済み、出力要求済み、メモ作成、PDFアップロード、添付受付、本文照合、PDF手動確認は別です。出力要求はPC保存完了、手動確認は相手APIによる検証を意味しません。

2 結果不明で再送しない

「書込結果不明」なら新規プレビューや連打で再送しません。hokan側で報告書ID・PDFハッシュ等を含むメモと添付を探します。アップロード・添付不明は自動再添付しません。

3 読取り復旧と手動確認

メモが見つかった場合は該当メモIDの「メモを読取り検証して復旧」を使い、残工程を確認します。PDFを開いた確認は、送信履歴に表示されたその版だけに記録します。

4 改訂・PC交換・誤確認

報告書・承認・紐づけが変わった旧出力は最新版として使いません。誤った保存確認は理由付きで取消し、履歴を残します。別PCでは送信履歴の統合を前提とせず、先にCRM側の既存登録を確認します。

確認：CRMの暗号化履歴や鍵、操作ロックを利用者判断で削除しません。異常終了からの復旧は管理者・サポートへ相談します。

接続・保存・移行

保存先変更・バックアップ・Hub切替の違い

Hub → 保存先設定（再起動後も保持）

親フォルダを選ぶ → コピー・一致確認 → 保存先を切替 → Hub再開・再確認

1 同じPCの保存先変更

内蔵の別フォルダ、別ドライブ、外付けSSD/HDDへ録音・履歴等の保存場所を変更する操作です。Hubと代理店が同じなら、端末QRの再登録や新しい契約コードは通常不要です。

2 選んだ親フォルダの中へ保存

「フォルダを選ぶ」で指定した場所の中に「KIKOREL-RecordingData」を作ります。親フォルダを選び、表示される最終パスまで確認します。元フォルダをFinder／Explorerで手動移動しません。

3 コピーと移動の違い

「既存データも一緒に移す」は、実際には元データを残してコピー・一致確認後に切り替えます。元のディスクの空き容量は自動では増えず、コピーは継続的なバックアップ同期ではありません。

4 PC交換は別機能

別PCや旧版からの移行は「データ移行・バックアップ」を使います。端末のHub切替は接続先の変更です。フォルダ設定だけで契約・鍵・登録端末・モデルを外付けへ丸ごと移すわけではありません。

目的	使う機能
同一PCの別フォルダ・外付け	保存先設定
旧版からの取込・PC交換	データ移行・バックアップ
端末から別Hubへ接続	Hub接続・切り替え

接続・保存・移行

別フォルダ・外付けHDD／SSDへ変える前に

準備 → Hub → 保存先設定（再起動後も保持）

1 停止できる時間を確保

面談中・転送中・文字起こし中・PDF作成中は変更しません。全工程が終わったことを確認し、利用者へ受信停止時間を案内します。端末の未送信は端末に残ります。

2 媒体と容量を確認

自社管理のディスクを接続し、書込み権限と十分な空き容量を確認します。重要データの保存に適した暗号化・アクセス制限を設定します。公開・共有・クラウド同期フォルダは避けます。

3 現在地とバックアップを確認

現在の保存先とデータ件数を記録し、重要データの別バックアップを確認します。別Hubのデータがある場所、ショートカット／シンボリックリンク、現在地の内側・外側を包含する場所は選びません。

4 設定モードへ切り替え

「Hub → 保存先設定（再起動後も保持）」を選び、案内を読んで「受信を停止して保存先設定へ」を押します。受信終了後に専用設定画面が開くまで待ちます。二重操作・強制終了を避けます。

確認：外付け媒体・NAS・社内共有環境を全面保証するものではありません。まず架空データで対象PC・媒体の書込、再起動、読戻しを確認してください。

接続・保存・移行

既存録音も一緒に新しい保存先へコピーする

保存先設定 → 既存データも一緒に移す［ON・初期値］

フォルダを選ぶ → コピーON・停止確認 → コピー＋照合 → 通常Hubへ戻る

1 現在の保存先を見る

「録音・履歴・報告書の保存先」画面の現在地を確認します。「フォルダを選ぶ」を押し、新しい親フォルダを選びます。例：外付け内の「代理店記録」なら、その中のKIKOREL-RecordingDataが保存先になります。

2 コピーONを確認

「既存データも一緒に移す（コピーして一致を確認）」へチェックを入れたままにします。録音・履歴・文字起こし・報告書・承認記録・登録資料などのデータ領域をコピーします。

3 停止と所有を確認して実行

Hubが停止中で、このPC・同じ代理店の保存先であることを確認するチェックを入れ、「確認して保存先を変更」を押します。コピー件数の表示を見て、媒体を抜かずに待ちます。

4 照合後にHubへ戻る

ファイルの一致確認が終わり、保存先変更と照合件数が表示されたら「通常のHubへ戻る」を押します。途中で手動削除や追加コピーをしません。元データは自動削除されません。

5 旧データと新規保存を確認

従来の原音・履歴・報告書・承認・資料を開き、短い試験録音が新しい場所へ保存されることを確認します。アプリを終了・起動し直して保存先保持も確認します。

確認：契約認証・秘密鍵・端末登録・モデル等はPC内の管理場所に残ります。「全データを外付けへ移せた」と判断しないでください。

接続・保存・移行

今後の録音だけを新しい場所へ保存する

保存先設定 → 既存データも一緒に移す［OFF］

1 OFFの意味を確認

過去の録音・履歴を新しい場所へ持ってこず、今後の保存先だけを変える方式です。旧録音・旧履歴は以前の場所に残り、新しい保存先の履歴には表示されません。

2 未完の処理を確認

転送・文字起こし等が残る場合はこの方式での変更が拒否されます。完了を待つか「既存データも一緒に移す」をONにします。未完データや設定ファイルを消して制限を解除しません。

3 場所と確認チェック

新しい親フォルダを選び、コピーのチェックを外し、表示された説明を読みます。募集方針等の参照資料は引き継ぎます。停止中・同じ代理店の確認を入れて「確認して保存先を変更」を押します。

4 運用を再開

完了後「通常のHubへ戻る」を押します。新しい場所の履歴と試験録音を確認し、旧場所が残っていることを確認します。旧履歴が見えないことをデータ消失と判断しません。

確認：過去の案件も一つの履歴で継続して使う場合はONを選びます。OFFは履歴を分けて運用する意図があるときに使います。

接続・保存・移行

以前の保存先へ戻す・切替後の確認

保存先設定 → 以前の保存先へ戻す

1 必要なディスクを接続

現在の保存先と、戻したい以前の場所のディスクを両方接続します。新旧Hubではなく同じHubの保存先履歴であることを確認します。

2 以前の場所を選択

処理完了後に受信停止の設定画面を開き、「以前の保存先へ戻す」で対象パスを選びます。別PC・別Hubのフォルダを戻り先にしません。

3 コピー有無を再判断

現在地の新しい録音も戻り先へ持つ場合はコピーONを選びます。OFFなら現在地だけの旧録音はその場所に残ります。同名で内容が異なるファイルがあれば、上書きせず停止します。

4 変更・再起動・読戻し

停止・所有確認後に変更して通常Hubへ戻ります。原音、報告書、承認、資料、利用者権限、新規試験録音と、再起動後の保存先を確認します。正しい場所へ戻っただけで全履歴の統合完了としません。

確認：保存先設定は再起動後も保持されます。以前の場所へ戻しても競合データの自動統合・不要データの自動削除はしません。

接続・保存・移行

外付け未接続・容量不足・コピー中断の対処

保存先設定のメッセージ／Hubの接続エラー

1 ディスクがない・識別が違う

元の保存先ディスクを正しく接続し、パス・アクセス権を確認します。保存先を確認できない場合は受信を停止し、内蔵の既定フォルダへ黙って戻しません。接続後にHubを再試行・再起動します。

2 容量不足・書込不可

新しい場所の空き容量とOSの権限を確認します。コピー先にはデータ本体以外の作業用余裕も必要です。元データを削除して空きを作らず、別の十分な媒体を選びます。

3 未知のフォルダ・競合

別データが入っている場所、別Hubの領域、リンク、入れ子、同名異内容を拒否します。メッセージに従って実体の空フォルダ等を選びます。保護用の識別ファイルを手動編集・削除しません。

4 コピーが中断した

成功表示前の中断では元の保存先が有効なままです。元と先を残し、電源・接続を直して同じ変更を再試行します。同一内容のコピー済みファイルは再利用されますが、異内容は上書きしません。

5 復旧できない場合

現在パス、選択先、コピーON/OFF、表示エラー、時刻、版数を控えてWebサポートへ連絡します。契約コード・端末登録・認証を削除して対処しません。

確認：保存先障害が接続開始の一般エラーとして出る場合もあります。まずディスクと保存先を確認してください。稼働中の外付け取り外しは避けます。

接続・保存・移行

暗号化バックアップの範囲とパスワード

Hub → データ移行・バックアップ（PC買い替え／旧版から移行）

1 保存先変更と区別

バックアップは障害・旧版移行・PC交換に備える控えです。保存先変更後に残った旧フォルダは、その後の録音を追従するバックアップではありません。定期保全を別途決めます。

2 Hubを停止

録音受信・文字起こし・報告書作成の終了を確認し、元PCと先PCの対象Hubを停止して移行画面を開きます。動いているデータ領域を手動で上書きコピーしません。

3 書出し範囲

移行機能は録音・文字起こし・報告書・承認記録・登録した方針資料、原本・要約・承認版・適用日等を扱います。契約認証・秘密鍵・端末登録は移しません。現行の暗号化移行にはCRM単票出力・一括CSV・API送信履歴／トークン、モデル、設定の一部は含まれません。必要な保全は管理者が別途行います。

4 12文字以上のパスワード

一致するパスワードを2回入力し、安全に保管します。パスワードは保存・再発行できません。バックアップフォルダと同じ場所に平文で置かず、取込先で同じものを使います。

5 非公開の保管

USB等の管理された媒体を選び、生成したフォルダ全体を保管します。実顧客データを公開URL・共有引継ぎフォルダ・一般チャットへ置きません。保管場所・実施日・読戻し結果を管理します。

確認：VPSの契約データのバックアップに、代理店PC内の録音が含まれるとは考えないでください。媒体の暗号化とアクセス権も管理します。

接続・保存・移行

同じPCで旧Tailscale版から取り込む

移行・バックアップ → 旧版から取り込む（安全用バックアップ付き）

1 旧データを保持

旧Hubの録音転送を終え、旧Hubを終了します。旧アプリ・保存領域を消さずに、新Hubの同じ代理店の契約登録を先に完了します。旧版が自動移行済みだとは扱いません。

2 元の保存先を特定

「保存先を探す」でこのPCの既定候補を確認し、パス・ファイル数・容量を見ます。見つからないときは旧Hubの正しいデータ保存先を手動選択します。音声ファイル単体ではなくデータ領域を指定します。

3 所有とパスワード

12文字以上のパスワードを2回入力し、「同じ代理店が所有するデータであり、旧Hubを終了した」確認を入れます。新旧代理店・契約が異なるデータを混ぜません。

4 安全用バックアップ付き取込

「旧版から取り込む」を押し、暗号化バックアップ作成と取込を待ちます。既存の異なる同名ファイルは上書きせず停止します。完了後に通常Hubへ戻ります。

5 本人IDと端末を確認

旧版と同じ利用者IDで権限を整え、新しい統合QRで端末を登録します。旧Hub向け未送信録音を新Hubへ自動で付け替えません。原音・資料・承認を読戻してから運用を切り替えます。

確認：この操作は、同じ正式Hubの保存フォルダだけを変える操作ではありません。旧版のURL・QR・保存許可を新版へ流用しません。

接続・保存・移行

PC交換：暗号化バックアップの書出し・取込

移行・バックアップ → ① 旧PCでバックアップだけ作る → ② 新PCで取り込む

1 新PCの準備

対応OSの正式Hubを導入し、同じ代理店・契約の登録を確認します。契約のHub枠・旧PCとの切替が必要な場合は管理者へ確認します。フォルダをコピーするだけで登録を複製しません。

2 旧PCで書き出す

旧Hubを終了し、元保存先・所有確認・12文字以上のパスワードを入力して「① 旧PCでバックアップだけ作る」を実行します。旧PCには契約登録がなくても書出し可能な入口です。

3 フォルダ全体を運ぶ

書出したフォルダを、管理された媒体で新PCへコピーします。中のmigration.jsonとデータ一式を揃え、ファイルを抜き出したり書き換えたりしません。パスワードは別に管理します。

4 新PCで取り込む

新PCの移行画面で同じパスワードと所有確認を入力し、「② 新PCでバックアップを取り込む」からmigration.jsonの入ったフォルダを選びます。別代理店契約への取込はできません。

5 運用を切替

読戻し確認後に新PCへ端末を登録し、利用者ID・営業所・役割を確認します。CRMのAPI接続は新PCで送信OFFから再設定し、相手側の既存送信を照合して再開します。確認が終わるまで旧PC・旧データを保持します。

確認：録音データの取込と、契約認証・端末登録・外部CRM送信履歴の移行は別です。不明な部分はサポートへ確認してください。

接続・保存・移行

移行・保存先変更後の読戻しチェック

変更後のHub／元データと新データの照合

1 データの同一性

パス、件数、対象日時・案件を確認し、複数件の原音を最後まで再生できるか、文字起こしとPDF・報告書の版が対応しているか確認します。コピー完了表示だけで業務受入にしません。

2 承認・資料

承認者・承認日時・承認済み版、プライバシーポリシー・募集方針の原本・要約・適用日・配信状態を確認します。旧版文書を新しい有効版と誤認しません。

3 権限・接続・新規録音

利用者IDと閲覧範囲、端末登録、外出先接続、新規試験録音の保存先・自動処理を確認します。同一PCのフォルダ変更と別PC移行でQR再登録の要否が異なります。

4 バックアップと再起動

Hubの終了・起動後も正しい保存先が保持されるか、外付け媒体を正しく接続して読み出せるかを確認します。バックアップの場所とパスワード管理も記録します。

5 完了記録

担当者、版数、日時、元と先の場所、確認した件数・媒体・回線、問題点・未確認項目を記録します。旧データの整理・削除は保管規程と別の判断で行い、本書の操作として自動削除しません。

確認：移行先で旧履歴が見えない場合は、コピーOFF、保存先、検索条件、本人ID、権限を先に確認します。

運用・困ったとき

アプリ更新・二重起動・安全な再起動

Hub → アプリを終了／各公式配布先

1 更新前に保全

端末の未送信とHubの処理完了を確認し、旧アプリ・録音・登録情報のバックアップを確保します。モデルやデータを消して新規インストールする操作を、通常更新の代わりにしません。

2 完全終了して更新

Hubメニューの「アプリを終了」を使います。×では受信が続きます。Macは公式DMG、WindowsはMicrosoft Store、iPhone・iPadはApp Storeから更新します。

3 競合案内を読む

起動中・終了待ち等の表示が出たら、対象の旧Hubを正常終了してから再試行します。0.12.10は設定・移行への再起動の連打をまとめ、受信の終了に失敗した場合は切替を止めます。

4 更新後に確認

版数、保存先、契約・端末登録、旧録音・資料・承認、新規の試験転送を確認します。旧Store版・旧EXE版がある場合は管理者が共存・常駐設定を確認します。

確認：二重起動や更新失敗の対処として、関連プロセス・タスク・録音を一括削除しません。Store公開と個々のPCでの更新完了は別です。

管理・設定

管理者認証・個人情報・録音の保全

PC管理者画面／端末の本人権限／代理店の情報管理規程

1 管理者認証の更新

PC画面で認証期限切れが出たら「管理者認証を更新」を押します。画面を再読込みして入力を失う前に、表示された更新操作を使います。手入力の管理者トークンを共有しません。

2 データと認証の場所

録音保存先を外付けへ変えても、契約認証・秘密鍵・端末登録・モデル等はPC側に残ります。録音領域と認証領域を手動で混ぜたり、別PCへ丸ごと複製したりしません。

3 持ち出しと出力

PDF・CSV・バックアップには個人情報が含まれます。承認された保存先・共有範囲・アクセス権を使い、クラウド同期・メール・USB等の扱いは代理店規程に従います。公開サイトへ録音を載せません。

4 紛失・不正・誤送信

対象端末を無効化し、必要な管理者へ報告します。誤ったCRM保存の確認は理由付きで取り消し、相手側の修正は正式な手順で実施します。原音や監査履歴を消して隠しません。

確認：暗号化だけで同じOS利用者の侵害や誤共有まで防げるわけではありません。画面ロック・媒体管理・OS更新も運用します。

運用・困ったとき

毎日・毎月・切替時の運用チェック

代理店管理者と責任者の定期確認

1 始業前

Hub起動、受信可能、保存先ディスク接続、空き容量、電源とスリープ、回線、モデル準備を確認します。外出する端末のHub・本人・通信状態を確認します。

2 面談ごと

顧客・記録方法・録音説明・必要な同意、録音タイマー、終了、完全性確認、報告書の原音照合、必要な承認と顧客再確認を実施します。未送信・判定不能・差戻しを放置しません。

3 終業時

端末の未送信、Hubの処理待ち・エラー、承認待ち、CRM結果不明を確認します。バックアップを取り、保存結果・実施者を残します。処理が残るPCを不用意に停止しません。

4 毎月と人事変更時

名称マスター、代理店の方針原本・適用日・配信、利用者ID・権限・端末、契約枠、媒体容量、バックアップの読戻しを点検します。退職・紛失端末を特定して失効します。

5 更新・媒体・PC変更時

本書の保存先・移行・更新手順を使い、対象版・媒体・回線で試験します。元データ、変更前の控え、復旧方法、未確認の条件を残します。

確認：月次集計や緑判定の件数だけを業務品質の確定値にしません。未処理・未承認・訂正版の重複も確認します。

運用・困ったとき

録音が届かない・報告書が出ないときの順番

端末保存 → 接続 → Hub受信 → 自動処理 → 閲覧

端末内保存 → 接続・ディスク → Hubの原音 → 処理・権限を確認

1 端末の原音を守る

録音終了と端末内保存・未送信・区間数・警告を確認します。アプリを削除、端末初期化、元データ削除をしません。案件ID・元Hub・時刻を記録します。

2 接続と保存先を確認

正しいHubが起動し、スリープしていないか、外付けが接続され書込み可能か確認します。端末のVPN・外出先接続・通信確認を行い、対象録音の再確認・再送を使います。

3 受信と自動処理を確認

Hubの保存済み録音で受信・結合・原音を確認し、処理状況で待ち／文字起こし／判定／PDFのどこかを特定します。モデル・容量・最終エラーを確認します。

4 閲覧条件を確認

報告書の月・面談日／保存日・検索・承認状態、本人ID・営業所権限、現在の保存先を見直します。コピーOFFなら旧履歴は以前の場所です。

5 解決しなければWebへ

操作とエラーを記録し、公式サイトのチャットボットまたはお問い合わせフォームへ連絡します。公開画面へ原音・契約コード・APIトークンを貼らず、必要情報を確認します。

確認：進捗が止まって見えるだけで処理を連続再実行しません。長時間の文字起こしでは更新時刻が動かない場合があります。

運用・困ったとき

主な表示・エラーの意味と対処

対象の表示文・版数・発生日時を控える

1 QR・接続のエラー

QR期限切れは新しいQRを発行して読み直します。途中設定は再開操作を使います。利用許可・契約のエラーは本人用画面と回線を確認し、端末登録を無差別に消しません。

2 HTTP 409等の表示

操作・登録・保存の状態が競合している場合があります。表示文、前後の操作、現在の登録状態を確認し、連打や別Hubへの再送で押し切りません。原因を番号だけで断定しません。

3 判定不能・原音要確認

音量不足、欠け、処理失敗等を確認し、原音と資料を照合します。自動的に緑へ直したり、聞き取れなかった顧客の回答を推測で埋めたりしません。

4 保存先・CRMのエラー

ディスク未接続は元媒体の再接続、容量・権限は管理者確認、同名競合は元と先を保持します。CRMの結果不明は相手側を照合し、自動再送を避けます。

表示の例	最初に確認すること
認証の有効期限切れ	PC画面の管理者認証を更新
未完データ・コピー必須	処理完了を待つかコピーON
保存先が見つからない	元ディスク・識別・書込権限
旧版・無効化済み	最新版と再承認・再出力
書込結果不明	外部CRMの既存メモ・添付

確認：確認できないときは不明のまま報告します。再送・再登録・削除がすべてのエラーの解決策ではありません。

契約・紹介・窓口

契約画面・人数変更・無料期間内の解約

公式サイト → お申し込み・ご契約の画面

1 本人用画面を保管

申込時に使った本人用画面の案内とメールを安全に保管します。Hubの「利用登録・契約」「契約管理」から状態を確認する入口も利用します。認証付きURLやコードを共有しません。

2 無料期間と支払いを確認

初回コード発行日時、無料終了・初回課金予定、カード登録・Stripe確認状態を見ます。無料終了前のメール通知が届く宛先を確認します。コード再発行で無料期間は延長されません。

3 人数変更

表示された利用枠・金額・変更日を読み、見積と必要な同意を確認して手続きします。変更予約だけではHubの利用枠が切り替わったことにはならず、支払確認とHub反映を確認します。

4 解約・更新停止

無料終了前にWebで試用・契約終了を申請し、決済サービスの停止確認まで状態を確認します。「停止確認中」「照合エラー」は完了ではありません。アプリを使わない・カード画面を閉じるだけでは解約されません。

5 不一致がある場合

請求・枠・停止状態に相違があれば、日時と表示を記録してフォームへ連絡します。実決済を繰り返して確認したり、登録情報を消したりしません。

確認：料金と既存契約の扱いは本人用画面・利用規約の最新条件を優先します。本書を個別契約の変更手段にはしません。

契約・紹介・窓口

紹介プログラムと紹介コードの扱い

公式サイト → 紹介プログラム／https://kikorel.net/enrollment/partners

1 参加内容を確認

紹介プログラムの申請画面で対象・報酬計算・継続条件・支払条件・本人確認等を確認します。案内は1件あたり15%の継続紹介手数料ですが、無料期間や未入金等を含めたすべての申込が支払対象ではありません。

2 紹介者として登録

パートナー申請・メール確認等を画面に従って行い、公開用の紹介コード・案内URLを取得します。管理用の認証情報やHub利用開始コードと取り違えません。

3 紹介先へ案内

公開紹介コード・リンクと公式資料を案内します。紹介先は本人の申込画面で紹介者を確認し、自分で条件同意・カード登録を行います。紹介者が顧客のコードやカード情報を集める必要はありません。

4 実績と報酬を確認

画面に表示された契約・入金・報酬の状態と規約を照合します。紹介コード発行・申込受付・メール送信受付だけで、入金・報酬確定・実際の振込完了と扱いません。

確認：紹介手数料はKIKORELのサービス契約に関する制度です。保険契約の募集手数料とは別です。最新の支払条件は紹介プログラム規約を確認します。

契約・紹介・窓口

サポートへの連絡事項と用語・公式リンク

お問い合わせはホームページのチャットボット／お問い合わせフォーム

1 連絡時に用意する情報

端末・PCのOSとアプリ版、発生日時、操作の順番、表示された全文、案件IDの必要範囲、保存先の種類、再現の有無を整理します。保存先変更ならコピーON/OFFと現在・選択先も伝えます。

2 秘密・原音の送付

契約コード、管理者トークン、CRMトークン、秘密鍵、有効なQR、顧客音声・氏名を公開チャットへ貼りません。個人情報を含む資料が必要な場合は、案内された方法と範囲を確認してから提出します。

3 用語

Hub＝代理店PCの受信・処理アプリ。保存先＝端末では接続先Hub、PC設定では録音データのフォルダ。完全性確認＝転送区間等の照合。承認＝責任者による対象版の記録。改訂＝原音・旧版を保持した新しい報告書。

4 最新版の入手先

公式トップ https://kikorel.net/ ／導入ガイド https://kikorel.net/guide/ ／アプリと資料 https://kikorel.net/downloads/ ／チャットボット https://kikorel.net/support/ ／お問い合わせフォーム https://kikorel.net/apply/ 。

確認：電話受付は案内していません。本書は操作説明です。外部サービスの実接続、実媒体・全端末での業務受入を一律に完了したという意味ではありません。