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。