

---

# Gnox I/F 仕様書

「Trace the True.」

第 1.3 版

Author: Kenichi Tabei (Stream Works LLC)

Last Updated: 2026/02/01

## 改訂履歴

版	更新日付	内容
1.0	2024/03/21	初版公開
1.1	2025/04/08	通話 STT オブジェクト追加
1.2	2025/10/14	支払いポータル I/F 追加
1.3	2026/02/01	クラウドダイアルから Gnox への名称変更

# 内容

1. システム概要 .....	1
1.1. 本仕様書の目的 .....	1
1.2. 連携の全体像 .....	1
1.2.1. Gnox I/F 連携シーケンス図 (1/2) .....	2
連携シーケンス図 (2/2) .....	3
1.2.2. コントロール要求 (連携システム → Gnox)シーケンス図 .....	4
1.2.3. クライアント連携 (URL 起動)シーケンス図 .....	5
2. 連携モデルと実装要件 .....	6
2.1. 連携パターン A：ダイアラー・リスト運用 (推奨モデル) .....	6
2.2. 連携パターン B：API 手動連携運用 .....	6
2.3. 案件番号 (refNo) の特定ロジック .....	6
3. インターフェース共通仕様 .....	7
3.1. 通信プロトコル .....	7
3.2. 認証方式 (siteKey) .....	7
3.3. 共通パラメータ定義 .....	7
4. イベント通知仕様 (Gnox → 連携システム) .....	8
4.1. イベント通知一覧 .....	8
4.2. 入電通知 (msgId: 1001) .....	9
4.3. 転送通知 (msgId: 1002) .....	10
4.4. 架電通知 (msgId: 2001) .....	11
4.5. 着信呼出通知 (msgId: 3001) .....	12
4.6. 通話確立通知 (msgId: 3002) .....	13
4.7. 通話終了通知 (msgId: 3003) .....	14
4.8. 録音・要約完了通知(msgId: 3004) .....	15
4.9. 支払完了通知 (msgId: 4001) .....	16
4.10. SMS 送信結果通知 (msgId: 5001) .....	17
4.11. SMS 開封通知 (msgId: 5002) .....	18
4.12. AI 交渉結果通知 (msgId: 6001) .....	19
4.13. エージェント状態通知 (msgId: 8001) .....	20
5. クライアント連携 (URL 起動) 仕様 .....	21
5.1. 起動トリガー .....	21
5.2. URL プレースホルダ .....	21
5.3. 設定例 .....	21
6. コントロール要求仕様 (連携システム → Gnox) .....	22
6.1. Click to Dial 要求 (msgId: 9001) .....	22
6.2. 案件番号設定要求 (msgId: 9002) .....	22
7. メッセージ・データ定義詳細 .....	23
7.1. 共通データ型定義 .....	23
7.2. フィールド定義一覧 .....	23
7.3. コード値定義 .....	26

7.4. 文字起こし詳細データ構造 (callTranscript) .....	28
7.5. メッセージ種別と処理対象のキー .....	29
7.6. 開発者向けリソース (Sample Code).....	32

# 1. システム概要

---

## 1.1. 本仕様書の目的

本仕様書は、ストリームワークス合同会社が提供するクラウド型コールセンターシステム「Gnox」と、外部 CRM・基幹システム（以下、連携システム）間のデータ連携インターフェースを規定するものである。本連携機能を利用することで、Gnox の通話制御、通話ログの自動取得、録音データおよび AI 要約データの CRM への自動蓄積が可能となる。

## 1.2. 連携の全体像

---

Gnox は HTTPS プロトコルを用いた RESTful なインターフェースを提供する。連携の方向性は以下 2 種類に大別される。

### (1) イベント通知 (Gnox → 連携システム)

着信・発信・通話終了・録音生成完了などのイベント発生時に、Gnox から連携システムへ JSON 形式で通知を行う。

- 用途: 通話ログの自動作成、CRM 画面のポップアップ（着信通知）、録音データの紐づけ保存。

### (2) コントロール要求 (連携システム → Gnox)

連携システムの画面操作（電話番号クリック等）をトリガーとして、Gnox に対して発信要求やデータ紐づけ要求を行う。

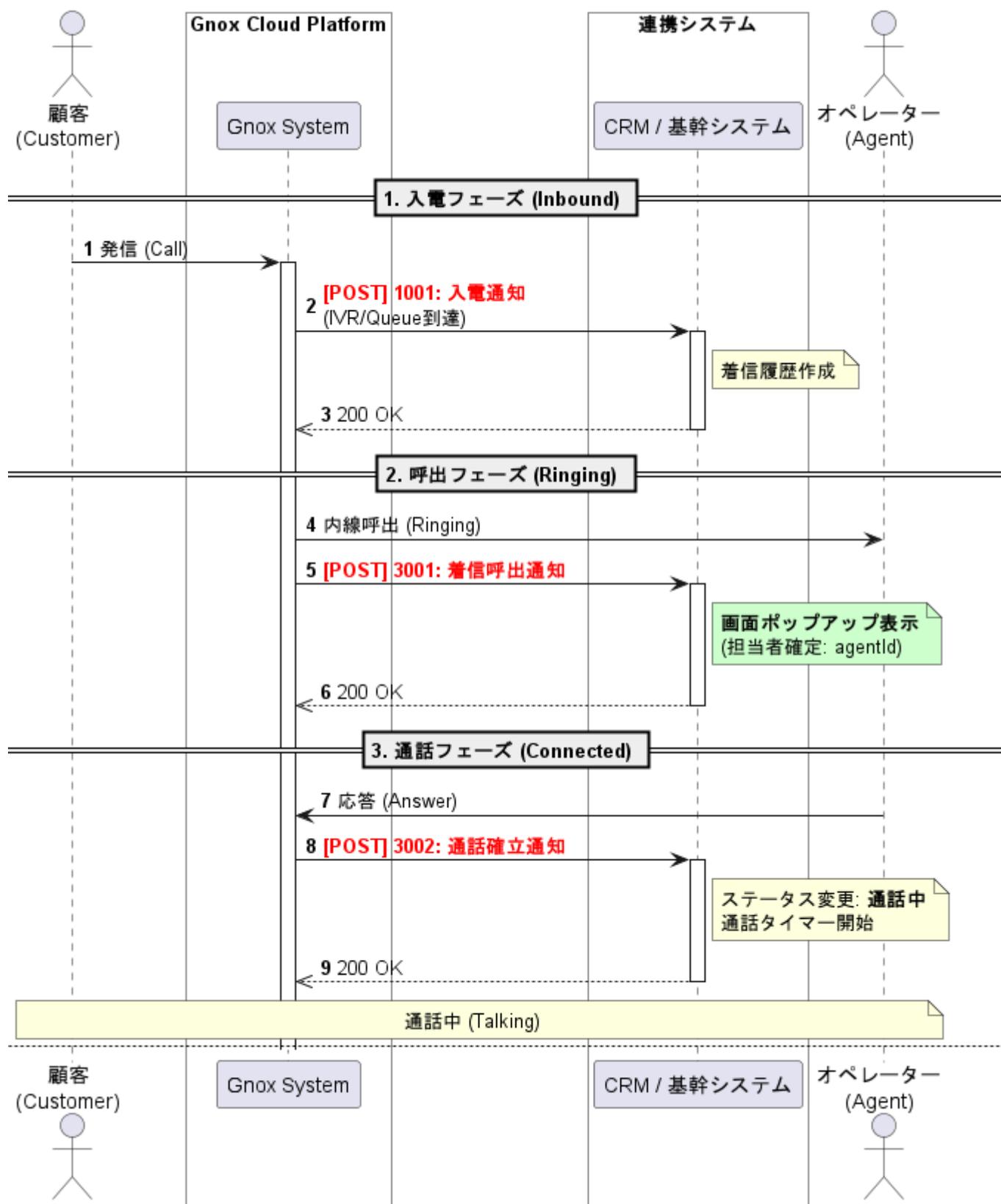
- 用途: Click to Dial（ワンクリック発信）、案件情報の事後紐づけ。

### (3) クライアント連携 (URL 起動)

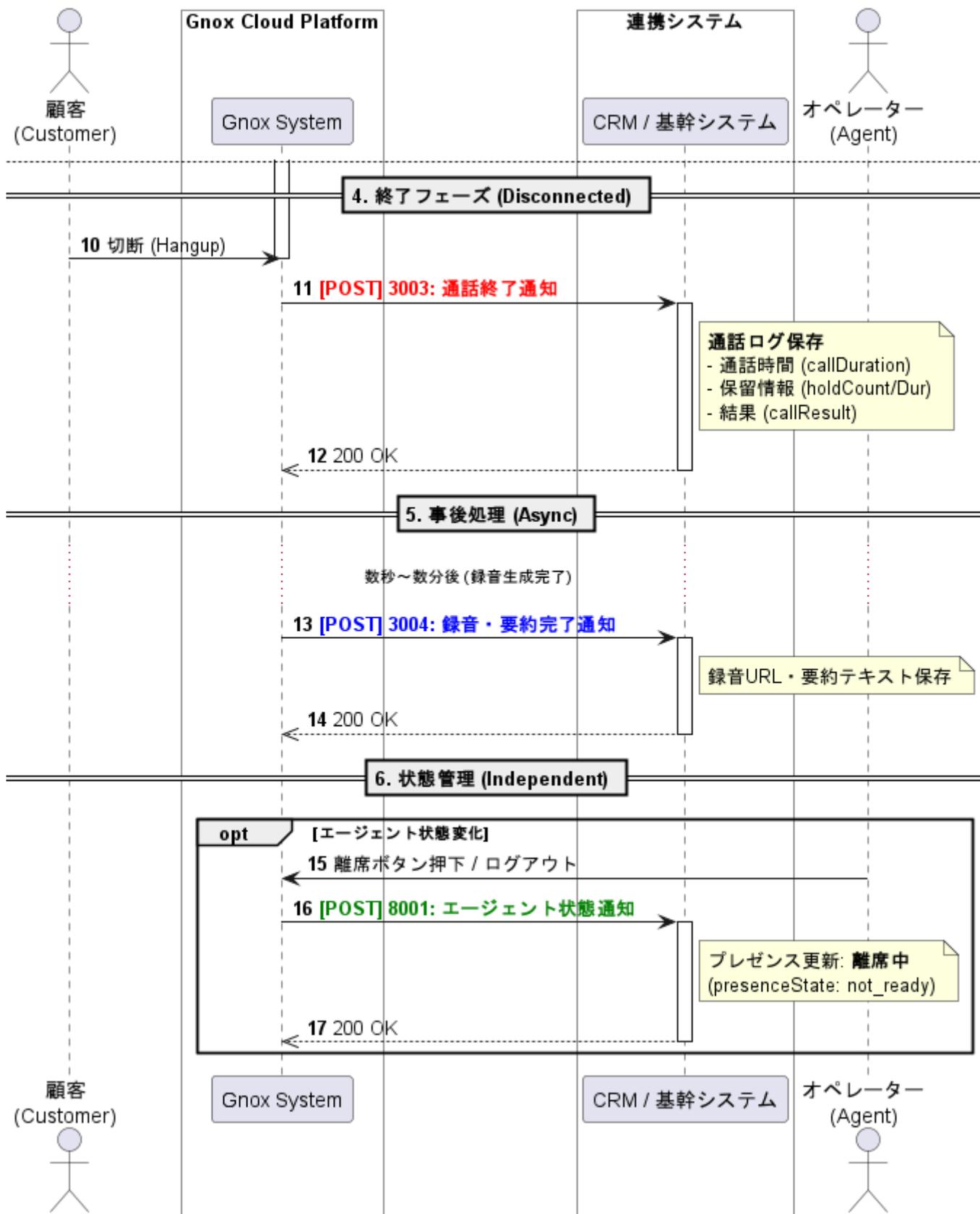
Gnox クライアント（ソフトフォン）が、イベント発生時にエージェントの PC 上でブラウザを起動し、指定された URL へアクセスする機能。

- 特徴: 連携システム側のサーバ開発が不要。URL パラメータを用いた簡易連携が可能。
- 用途: 着信時の顧客画面ポップアップ、発信時の CRM 検索画面表示。

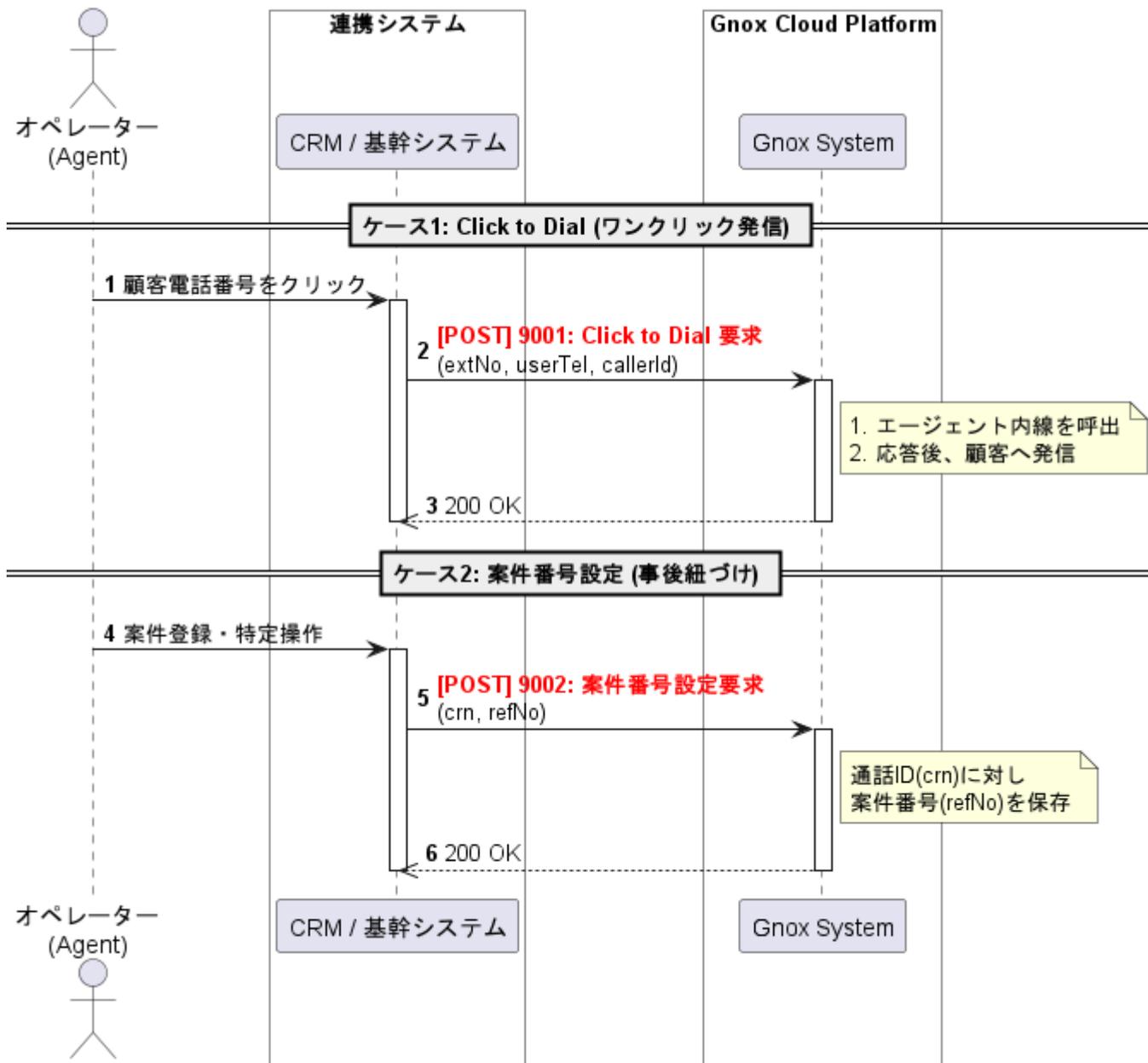
1.2.1. Gnox I/F 連携シーケンス図 (1/2)



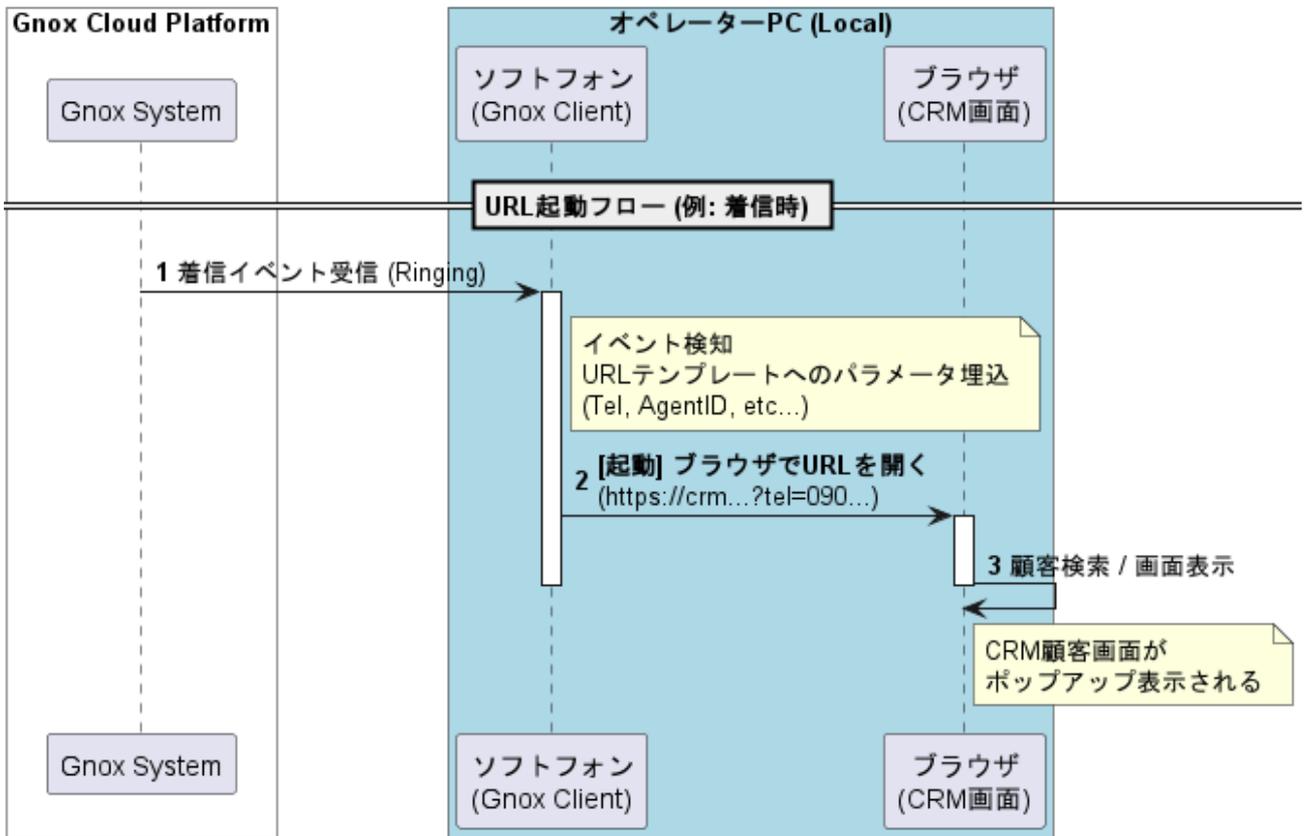
連携シーケンス図 (2/2)



1.2.2. コントロール要求 (連携システム → Gnox)シーケンス図



1.2.3. クライアント連携 (URL 起動)シーケンス図



## 2. 連携モデルと実装要件

本システム連携において最も重要となる設計要素は、「通話データ (CRN)」と「顧客案件データ (refNo)」の紐づけ方式である。

導入する運用形態により、連携システム側で実装すべき機能 (API 実装範囲) が異なるため、開発着手前に本項を確認すること。

### 2.1. 連携パターン A：ダイアラー・リスト運用 (推奨モデル)

Gnox に顧客リスト (電話番号と顧客 ID を含む) を投入して運用する、または Click to Dial を中心に運用するモデルである。

本モデルでは、Gnox が架電・受電時に案件番号 (refNo) を自動特定するため、連携システム側での\*\*「案件番号設定要求 (API)」の実装は原則不要\*\*となる。

- 実装要件:

Gnox からの「通知受信 (3001/3002 等)」の実装のみで連携が完結する。

### 2.2. 連携パターン B：API 手動連携運用

Gnox にリストを持たせず、受電時に電話番号で顧客が一意に特定できない運用モデルである。

この場合、連携システム側でエージェント操作等により案件を特定し、API を用いて Gnox へ通知する必要がある。

- 実装要件:

「通知受信」に加え、「6.2 案件番号設定要求」の実装が必須となる。

### 2.3. 案件番号 (refNo) の特定ロジック

各シーンにおける案件番号の自動特定ロジックは以下の通りである。

通話種別	特定ロジック	手動連携 実装要否
架電 (リスト発信)	架電リスト内の顧客 ID が自動的に refNo に設定される。	不要
架電 (Click to Dial)	発信要求時に指定された ID が refNo に設定される。	不要
受電 (リスト一致)	発信者番号(ANI)でリスト照合し、1 件のみヒットした場合、その ID を設定。	不要
受電 (不一致/複数)	自動特定不可。refNo は NULL となる。	必要 (パターン B)

### 3. インターフェース共通仕様

#### 3.1. 通信プロトコル

Gnox と連携システム間の通信は、全て HTTPS (TLS 1.2 以上) を使用する。

- 文字コード : UTF-8
- データ形式 : JSON (Content-Type: application/json)
- メソッド : POST

#### 3.2. 認証方式 (siteKey)

Gnox から連携システムへの通知、および連携システムから Gnox への要求において、双方が正しい相手であることを証明するために「サイト認証キー (siteKey)」を使用する。siteKey はクエリパラメータ、または JSON ボディ内の siteKey フィールドに含めて送信する

#### 3.3. 共通パラメータ定義

すべてのメッセージ (通知・要求) に含まれる共通フィールドは以下の通りである。

フィールド	型	必須	説明
msgId	Number	○	メッセージ種別 ID (例: 3001, 9001)
siteCd	String	○	組織コード (Gnox 指定の固定値)
siteKey	String	○	サイト認証キー
eventSeq	Number	○	イベント連番 (Sequence Number) 発生順にインクリメントされるユニークな整数。 受信側での順序制御 (古い情報の破棄) に使用する
eventTime	String	○	イベント発生日時 (YYYYMMDDHHMMSS)
crn	String	△	呼の一意識別子 (Call Reference Number)※システム連携の中核となる ID
refNo	String	△	案件番号 (Reference Number)※顧客 ID や受注番号など、連携システム側のキー

※順序制御について (eventSeq の利用) ネットワーク遅延等により、イベント通知が送信順序とは異なって到着する可能性がある。連携システム (CRM) 側では、eventSeq を監視し、「現在保持している eventSeq よりも小さい (古い) 値の通知を受信した場合は、状態更新を行わずに破棄する」という実装を行うこと。

## 4. イベント通知仕様（Gnox → 連携システム）

電話のライフサイクル（着信～終了～録音完了）に合わせて、Gnox から連携システムへ通知されるイベントの一覧と詳細を規定する。

### 4.1. イベント通知一覧

msgId	イベント名称	通知タイミング	主な用途
1001	入電通知	着信し、システム（IVR/キュー）に到達した時	画面ポップアップ（着信表示）
1002	転送通知	内線転送により、エージェントへの呼出が開始された時	転送画面ポップアップ
2001	架電通知	エージェントが発信操作を行った時	架電ログ記録
3001	着信呼出通知	オペレーターの内線が呼出（Ringling）状態になった時	画面ポップアップ（担当者確定）
3002	通話確立通知	オペレーターが応答し、通話が開始された時	通話中ステータス変更
3003	通話終了通知	通話が切断され、結果が確定した時（即時）	通話履歴の保存、稼働状況更新
3004	録音・要約完了通知	録音および AI 要約の生成が完了した時（遅延）	録音 URL、テキストデータの保存
4001	支払完了通知	顧客の決済アクション（速報/確報）を受信した時	入金消込、架電停止
5001	SMS 送信結果通知	キャリアからの送信結果（到達/不達）を受信した時	SMS ログ記録、不達番号管理
5002	SMS 開封通知	本文内の短縮 URL がクリックされた時	開封確認、顧客意欲の検知
6001	AI 交渉結果通知	AI が顧客から約束や申告を確定させた時	CRM への約束日・金額の自動登録
8001	エージェント状態通知	オペレーターのプレゼンスや回線状態が変化した時	エージェント在席管理、離席制御

## 4.2. 入電通知 (msgId: 1001)

---

外線着信が Gnox システム (IVR または ACD キュー) に到達した時点で通知される。  
※この時点では担当エージェントは決定していないため、agentId, extNo は含まれない。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 1001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 100, "eventTime":
  "20260210100000",
  "crn": "1230004",
  "refNo": null,
  "callDirection": "1",
  "callTp": "inbound",
  "userTel": "09012345678",
  "centerTel": "0312345678",
  "centerTelNm": "投資家サポート窓口",
  "skillCd": "inbound_general",
  "skillNm": "総合受付",
  "callStartTime": "20260210100000"
}
```

**refNo** について:

着信時点で顧客が特定できていない場合、null が設定される。(「2.3 案件番号特定ロジック」参照)

### 4.3. 転送通知 (msgId: 1002)

---

他のエージェントからの内線転送により、自席への呼出が開始された時点で通知される。転送元のエージェントが特定していた refNo (案件番号) が引き継がれる場合がある。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 1002,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 101,
  "eventTime": "20260210100500",
  "crn": "1230004",
  "refNo": "CASE-998877",
  "callTp": "internal",
  "callDirection": "1",
  "userTel": "09012345678",
  "agentId": "agent02",
  "extNo": "1005",
  "transferFromAgentId": "agent01",
  "transferFromExt": "1001",
  "callStartTime": "20260210100500"
}
```

#### 4.4. 架電通知 (msgId: 2001)

---

エージェントが発信操作（Click to Dial または 手動発信）を行い、発信処理が開始された時点で通知される。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 2001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 200,
  "eventTime": "20260210101000",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998878",
  "callTp": "manual",
  "callDirection": "2",
  "userTel": "08098765432",
  "agentId": "agent01",
  "extNo": "1001",
  "callStartTime": "20260210101000"
}
```

#### 4.5. 着信呼出通知 (msgId: 3001)

---

ACD (着信分配) により担当オペレーターが決定し、内線の呼出 (Ringing) が開始された時点で通知される。この段階で agentId が確定するため、CRM は本イベントを受信して顧客情報のポップアップを行う。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 3001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 201,
  "eventTime": "20260210101015",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998878",
  "callTp": "inbound",
  "callDirection": "1",
  "userTel": "09012345678",
  "agentId": "agent01",
  "extNo": "1001",
  "callStartTime": "20260210101015"
}
```

#### 4.6. 通話確立通知 (msgId: 3002)

入電時はオペレーターが受話器を取った時点、架電時は相手先が応答した時点で通知される。CRM は本イベントを受信した際、着信時は「呼出中」から、架電時は「発信中」から、ステータスを「通話中」へ変更し、通話タイマー等を開始する。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 3002,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 202,
  "eventTime": "20260210101020",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998878",
  "callTp": "manual",
  "callDirection": "2",
  "userTel": "09012345678",
  "agentId": "agent01",
  "extNo": "1001",
  "callStartTime": "20260210101020"
}
```

※放棄呼 (Abandon) または架電先不達 の場合:

本イベント (3002) は通知されず、直接「3003: 通話終了通知」が通知される。

#### 4.7. 通話終了通知 (msgId: 3003)

呼が終了した直後（即時）に通知される。通話確立（3002）を経ずに本通知を受信した場合、それは「応答前切断（放棄呼/不在/拒否）」を意味する。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 3003,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 203,
  "eventTime": "20260210101205",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998878",
  "callTp": "manual",
  "callDirection": "2",
  "userTel": "09012345678",
  "agentId": "agent01",
  "extNo": "1001",
  "callStartTime": "20260210101020",
  "callEndTime": "20260210101205",
  "callDuration": 105,
  "holdCount": 1,
  "holdDuration": 30,
  "callResult": "success",
  "callResultDetail": "connect_remote_hangup"
}
```

※この段階では録音 URL や AI 要約データは含まれない。

#### 4.8. 録音・要約完了通知(msgId: 3004)

---

通話終了後、バックグラウンド処理にてデータの生成が完了した時点で通知される。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 3004,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "crn": "1230004",
  "userTel": "09012345678",
  "callDirection": "1",
  "refNo": "CASE-998877",
  "recordingUrl": ["https://rec.gnox.jp/file.wav"],
  "callSummaryTitle": "入金約束の取り付け",
  "callSummary": ["来月 25 日に支払うと約束", "SMS で口座情報を送信"],
  "callTranscript": [
    {
      "channel": 1,
      "start": 0.5,
      "end": 2.1,
      "token": "もしもし、田部井です。"
    }
  ]
}
```

※生成処理の負荷により、3003 通知から数秒~数分の遅延が発生する場合があります。

#### 4.9. 支払完了通知 (msgId: 4001)

Payment Portal を通じて、顧客による支払いが検知された時点で通知される。速報(prompt)および確報(confirmed)の区別は paymentStatus で行う。

##### CRN について:

本イベントの CRN は、通話 ID ではなく\*\*「決済トランザクション ID」\*\*として発行される。通話履歴とは直接紐づかないが、Gnox システム内で採番されるユニークな管理番号（最大 15 桁）である。

##### JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 4001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 300,
  "eventTime": "20260210143000",
  "crn": "1230006",
  "refNo": "CASE-998877",
  "userTel": "09012345678",
  "paymentDate": "20260210",
  "paymentTime": "143000",
  "paymentAmount": 10000,
  "paymentMethod": "credit_card",
  "paymentStatus": "confirmed",
  "transactionId": "TX-998877-001"
}
```

#### 4.10. SMS 送信結果通知 (msgId: 5001)

---

Gnox から送信された SMS に対し、キャリア（DoCoMo/au/Softbank 等）から配送結果が返却された時点で通知される。これにより、携帯電話番号の無効（Unknown Host）や着信拒否などを検知できる。

##### CRN について:

本イベントの CRN は、「SMS 送信 ID」として発行される。Gnox システム内で一意性が担保された管理番号である。

##### JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 5001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 400,
  "eventTime": "20260210100505",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998877",
  "userTel": "09012345678",
  "smsSentTime": "20260210100500",
  "smsStatus": "delivered",
  "carrierResult": "docomo_success"
}
```

#### 4.11. SMS 開封通知 (msgId: 5002)

---

SMS 本文に含まれる短縮 URL がクリックされた時点、またはポータルサイトでログイン操作が行われた時点で通知される。単純なアクセス数に加え、本人認証（ログイン）の試行回数・成功回数・最終試行日時を含めることで、顧客の認証状況を可視化する。

##### CRN について:

本イベントの CRN は、「5001: SMS 送信結果通知」で発行された ID（SMS 送信 ID）と同じ値が設定される。これにより、連携システム側で「どの SMS 送信に対する開封/アクセスか」を紐づけることができる。

##### JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 5002,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 401,
  "eventTime": "20260210101005",
  "crn": "1230005",
  "refNo": "CASE-998877",
  "userTel": "09012345678",
  "accessTime": "20260210101005",
  "accessCount": 3,
  "loginAttemptCount": 2,
  "loginSuccessCount": 1,
  "lastLoginTime": "20260210101030"
}
```

#### 4.12. AI 交渉結果通知 (msgId: 6001)

---

AI オートコールが特定の成果（入金約束等）を確定させた時点で通知される。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 6001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 500,
  "eventTime": "20260210110000",
  "crn": "20260210-00123",
  "refNo": "CASE-998877",
  "userTel": "09012345678",
  "negotiationResult": "promise",
  "promiseDate": "20260225",
  "promiseAmount": 10000,
  "promiseType": "full_payment"
}
```

#### 4.13. エージェント状態通知 (msgId: 8001)

オペレーターのプレゼンス（離席状況）または回線状態（通話状況）が変化した際に通知される。CRM側での「エージェント一覧（在席確認）画面」や、離席時の機能制限などに利用する。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 8001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "eventSeq": 600,
  "eventTime": "20260210101500",
  "agentId": "agent01",
  "extNo": "1001",
  "presenceState": "ready",
  "lineState": "idle",
  "reason": "break_time"
}
```

パラメータ補足:

- presenceState : ready (待機中), not\_ready (離席中) 等
- lineState : ringing (呼出中), talking (通話中), idle (空き) 等
- reason : ステータス変更の理由コード (任意)

## 5. クライアント連携（URL 起動）仕様

API 開発を行わず、Gnox クライアントの機能を用いて連携システム（CRM 等）の画面を呼び出す方式について規定する。ユーザは各イベントに対応する URL テンプレートを登録することで、動的なパラメータ（電話番号等）を含んだ URL を実行できる。

### 5.1. 起動トリガー

以下のタイミングでブラウザ起動（URL アクセス）が可能である。

トリガー	発生タイミング	主な用途
着信時 (Ringing)	エージェントに着信した瞬間	顧客情報のポップアップ表示
発信時 (Dialing)	エージェントが発信操作を行った瞬間	CRM の顧客検索、発信ログ入力画面の表示
通話接続時 (Connected)	相手が応答し、通話が開始された瞬間	案件詳細画面の表示、トークスクリプトの表示
転送着信時 (Transfer)	内線転送を受け、呼出が開始された瞬間	転送元から引き継いだ案件画面の表示

### 5.2. URL プレースホルダ

URL テンプレート内に以下の文字列を含めることで、実行時に実際の値に置換される。

プレースホルダ	説明	置換例
<code>\${SiteCd}</code>	組織コード	demo
<code>\${Crn}</code>	呼の一意識別子	00123
<code>\${UserTel}</code>	相手先電話番号（発信・着信共通）	9012345678
<code>\${CenterTel}</code>	センター着信番号（入電時）	312345678
<code>\${ExtNo}</code>	エージェント内線番号	1001
<code>\${AgentId}</code>	エージェント ID	agent01
<code>\${CallDir}</code>	通話方向（1:受電, 2:架電）	1

### 5.3. 設定例

- 設定 URL : `https://crm.example.com/customer/search?tel=${UserTel}&agent=${AgentId}`
- 実行時 : `https://crm.example.com/customer/search?tel=09012345678&agent=agent01`

## 6. コントロール要求仕様（連携システム → Gnox）

API 経由で Gnox を操作するためのリクエスト仕様。

### 6.1. Click to Dial 要求 (msgId: 9001)

CRM 画面上の操作をトリガーとして、エージェントから顧客への発信を要求する。オプションで発信通知番号を指定できる。指定がない場合、システムはエージェントの第一スキル (Priority Skill) に紐づく代表番号を自動的に選択して発信する。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 9001,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "extNo": "1001",
  "userTel": "09012345678",
  "callerId": "0312345678",
  "refNo": "CASE-998877"
}
```

パラメータ詳細:

- extNo : 発信を行うエージェントの内線番号 (必須)
- userTel : 発信先の電話番号 (必須)
- callerId : 発信通知番号 (任意)
  - 指定した場合、その番号を相手に通知して発信する。
  - null または未設定の場合、エージェントの第一スキル (Priority Skill) の番号が自動適用される。
- refNo : 案件番号 (任意)

### 6.2. 案件番号設定要求 (msgId: 9002)

既に発生している通話 (CRN) に対して、後から案件番号 (refNo) を紐づける要求。主に「連携パターン B (API 手動連携)」において、受電後に顧客を特定したタイミングで実行する。

JSON サンプル:

```
{
  "msgId": 9002,
  "siteCd": "demo",
  "siteKey": "12345abcde...",
  "crn": "1230004",
  "refNo": "CASE-998877"
}
```

パラメータ詳細:

- crn : 紐づけ対象の通話 ID (必須)。入電通知(1001)等で取得した値を使用する。
- refNo : 紐づける案件番号 (必須)。

## 7. メッセージ・データ定義詳細

通知および要求メッセージで使用される各フィールド、およびコード値の定義を規定する。

### 7.1. 共通データ型定義

- 日時 (DateTime)  
YYYYMMDDHHMMSS 形式の文字列 (例: 20260210143000)
- CRN 最大 15 桁の整数文字列。  
イベント種別により「通話 ID」「決済 ID」「SMS 送信 ID」などを表すユニークキーとなる。
- Boolean  
JSON 上の true または false

### 7.2. フィールド定義一覧

各メッセージに含まれるフィールドの定義は以下の通りである。

1/3

フィールド名	型	説明	備考
eventSeq	Number	イベント連番	発生順序制御用 (3.3 参照)
eventTime	String	イベント発生日時	YYYYMMDDHHMMSS
msgId	Number	メッセージ種別 ID	1001, 3001, 8001 等
siteCd	String	組織コード	Gnox 指定の固定値
siteKey	String	サイト認証キー	
crn	String	呼の一意識別子	Call Reference Number
refNo	String	案件番号	外部システムの顧客 ID 等
callDirection	String	通話方向区分	1:受電, 2:架電
callTp	String	通話種別	inbound, manual, internal 等 (7.3 参照)
userTel	String	相手先電話番号	通話の発着信番号、または SMS 送信先
centerTel	String	センター着信番号	インバウンド着信時の着信番号
centerTelNm	String	センター着信番号名称	窓口名など
agentId	String	エージェント ID	Gnox へのログイン ID
extNo	String	エージェント内線番号	
skillCd	String	スキルコード	着信スキル (例: inbound_general)
skillNm	String	スキル名称	

フィールド名	型	説明	備考
transferFromAgentId	String	転送元エージェント ID	転送着信時のみ設定
transferFromExt	String	転送元内線番号	転送着信時のみ設定
callerId	String	発信通知番号	Click to Dial 時の通知番号指定
callStartTime	String	通話(または呼出)開始日時	通話期間の計算基準となる開始時刻。 YYYYMMDDHHMMSS
callEndTime	String	通話終了日時	通話が切断された時刻。 YYYYMMDDHHMMSS
callDuration	Number	通話秒数	整数(秒)
holdCount	Number	保留回数	通話終了時のみ設定
holdDuration	Number	保留合計時間	秒単位
callResult	String	通話結果コード	success, failure 等 (7.3 参照)
callResultDetail	String	通話結果詳細コード	(7.3 参照)
recordingUrl	Array	録音ファイル URL	文字列の配列
callSummaryTitle	String	AI 通話要約タイトル	
callSummary	Array	AI 通話要約本文	箇条書き文字列の配列
callTranscript	Array	文字起こし詳細データ	(7.4 参照)
presenceState	String	プレゼンス状態	ready, not_ready 等 (7.3 参照)
lineState	String	回線状態	idle, ringing 等 (7.3 参照)
reason	String	状態変更理由	離席理由コード等
paymentDate	String	支払日	YYYYMMDD
paymentTime	String	支払時刻	HHMMSS
paymentAmount	Number	支払金額	円単位
paymentMethod	String	支払手段コード	credit_card, convenience 等
paymentStatus	String	支払ステータス	prompt(速報), confirmed(確報) 等
transactionId	String	決済トランザクション ID	決済代行会社の発行する ID
smsSentTime	String	SMS 送信日時	YYYYMMDDHHMMSS
smsStatus	String	SMS 配送ステータス	delivered, failed 等
carrierResult	String	キャリア返却コード	docomo_success, unknown_host 等
accessTime	String	アクセス日時	SMS 開封/ログイン日時
accessCount	Number	URL クリック回数	累積回数

フィールド名	型	説明	備考
loginAttemptCount	Number	ログイン試行回数	ポータル認証試行回数
loginSuccessCount	Number	ログイン成功回数	ポータル認証成功回数
lastLoginTime	String	最終試行日時	
negotiationResult	String	AI 交渉結果コード	promise, paid 等 (7.3 参照)
promiseDate	String	約束日	YYYYMMDD
promiseAmount	Number	約束金額	円単位
promiseType	String	約束区分	full, partial 等

## 7.3. コード値定義

## (1) 通話結果コード (callResult)

Code	定義	備考
success	接続成功	通話成立
failure	接続失敗	相手不出、話中、電源断など
cancelled	キャンセル	エージェント放棄、発信キャンセル
error	エラー	通信エラー、システム障害

## (2) 通話結果詳細コード (callResultDetail)

Code	親分類	定義
connect_remote_hangup	success	相手先切断
connect_local_hangup	success	自席切断
no_answer	failure	応答なし (タイムアウト)
busy	failure	話中
unreachable	failure	到達不可 (電源断/圏外/着信拒否)
abandon	cancelled	放棄呼 (エージェント応答前切断)

## (3) AI 交渉結果コード (negotiationResult)

Code	定義
promise	支払約束取得
paid	支払済み申告
call_back	折返希望
other	その他・未決

## (4) 架電種別コード (callTp)

Code	定義	備考
inbound	入電	インバウンド着信
manual	手動発信	Click to Dial、ソフトフォン手動入力
preview	プレビュー発信	画面で顧客を確認してから発信
progressive	プログレッシブ発信	画面表示と同時に自動発信
predictive	プレディクティブ発信	複数回線同時発信 (先読み)
auto	オートコール	IVR/ロボットによる自動発信
internal	内線通話	内線間通話、転送時のエージェント呼出

(5) エージェントプレゼンス (presenceState) オペレーターの業務受付可否を表す。

Code	定義	備考
logout	ログアウト	システムから切断
ready	待機中	受電可能 (受付可)
not_ready	離席中	休憩、ミーティング等 (受付不可)

(6) エージェント回線状態 (lineState) オペレーターの電話機 (内線) の状態を表す。

Code	定義	備考
idle	アイドル (空き)	通話していない状態
ringing	呼出中	着信ベルが鳴っている状態
talking	通話中	顧客と通話中
hold	保留中	通話を保留している状態
acw	後処理中 (ACW)	通話終了後の作業中 (After Call Work)

#### 7.4. 文字起こし詳細データ構造 (callTranscript)

callTranscript 配列内のオブジェクト定義。

キー	型	説明
channel	Number	話者区分 (0:エージェント/AI, 1:顧客)
start	Number	発話開始秒 (通話開始時点を 0 とする)
end	Number	発話終了秒
token	String	認識されたテキスト

## 7.5. メッセージ種別と処理対象のキー

各メッセージ ID において、各フィールドが設定されるか否かを定義する。

- : 必須 (必ず値が設定される)
- △: 任意 (状況により null または未設定となる場合がある)
- : 対象外 (設定されない)

## (1) 通話・録音関連イベント (1001 ~ 3004,8001)

キー	1001 入電	1002 転送	2001 架電	3001 呼出	3002 確立	3003 終了	3004 録音	8001 状態
msgId	○	○	○	○	○	○	○	○
siteCd / Key	○	○	○	○	○	○	○	○
eventSeq	○	○	○	○	○	○	○	○
eventTime	○	○	○	○	○	○	○	○
crn	○	○	○	○	○	○	○	-
refNo	△	△	△	△	△	△	△	-
callDirection	○	○	○	○	○	○	○	-
callTp	○	○	○	○	○	○	○	-
userTel	○	○	○	○	○	○	○	-
agentId	-	○	○	○	○	○	○	○
extNo	-	○	○	○	○	○	-	○
centerTel/Nm	○	-	-	-	-	-	-	-
skillCd/Nm	○	-	-	-	-	-	-	-
transferFrom	-	○	-	-	-	-	-	-
callStartTime	○	○	○	○	○	○	-	-
callEndTime	-	-	-	-	-	○	-	-
callDuration	-	-	-	-	-	○	-	-
callResult	-	-	-	-	-	○	-	-
holdCount/Dur	-	-	-	-	-	○	-	-
recordingUrl	-	-	-	-	-	-	○	-
callSummary	-	-	-	-	-	-	△	-
presenceState	-	-	-	-	-	-	-	○
lineState	-	-	-	-	-	-	-	○

※ refNo について:

手動発信や、顧客特定ができない入電の場合など、案件番号が存在しないケースがあるため、全てのフェーズにおいて「任意 (△)」とする。

## (2) 決済・SMS・AI 関連イベント (4001 ~ 6001)

キー	4001 支払完了	5001 SMS 送信	5002 SMS 開封	6001 AI 交渉
msgId	○	○	○	○
siteCd / Key	○	○	○	○
eventSeq	○	○	○	○
eventTime	○	○	○	○
crn	○	○	○	○
refNo	○	○	○	○
userTel	○	○	○	○
paymentDate	○	-	-	-
paymentTime	○	-	-	-
paymentAmount	○	-	-	-
paymentMethod	○	-	-	-
paymentStatus	○	-	-	-
transactionId	○	-	-	-
smsSentTime	-	○	-	-
smsStatus	-	○	-	-
carrierResult	-	○	-	-
accessTime	-	-	○	-
accessCount	-	-	○	-
loginAttemptCount	-	-	○	-
loginSuccessCount	-	-	○	-
lastLoginTime	-	-	○	-
negotiationResult	-	-	-	○
promiseDate	-	-	-	△
promiseAmount	-	-	-	△
promiseType	-	-	-	△

※ promise 系の項目は、AI 交渉結果(negotiationResult)が「入金約束(promise)」の場合のみ設定されるため「△」としている。

## (3) コントロール要求 (9001 ~ 9002)

キー	9001 Click to Dial	9002 案件紐づけ
msgId	○	○
siteCd / siteKey	○	○
extNo	○	-
userTel	○	-
callerId	△	-
crn	-	○
refNo	△	○

○: 必須

△: 任意 (callerId は未指定時デフォルト適用のため任意)

-: 対象外

## 7.6. 開発者向けリソース (Sample Code)

---

本仕様書のイベント通知 (JSON) を処理するためのデータモデル定義 (C# / TypeScript / Python) を、以下の URL にて公開しています。 開発言語に合わせて、実装時の補助資料としてご利用ください。

- **Gnox API Integration Models (C#)**

URL: <https://gist.github.com/works-tabei/122c835f25e81de612bcd9f965cf3bd5>

- **Gnox API Integration Interfaces (TypeScript)**

URL: <https://gist.github.com/works-tabei/8a7017cd11da922e8b007e342af1c2ca>

**Gnox API Integration Models (Python)**

URL: <https://gist.github.com/works-tabei/19c5bd7a0b2bc307dacebe6a027e11e2>

※ 上記リンクより、そのままコピー & ペースト可能なソースコードを取得可能です。

※ 必要に応じて内容は更新される場合があります。