

- [Agent Key 取扱説明書 \(第1部：概要と基本システム\)](#)
 - [1. Agent Key とは \(概要・目的\)](#)
 - [1.1 導入の目的](#)
 - [1.2 全体像 \(パイプライン\)](#)
 - [2. 事前準備 \(より正確なデータ分析のために\)](#)
 - [3. Agent Keyを使った業務フロー \(全体像\)](#)
 - [ステップ1: 新規応募の発生と確認](#)
 - [ステップ2: 初期接触と面談設定](#)
 - [ステップ3: 面談実施と企業紹介](#)
 - [ステップ4: 選考フォローと内定・入社](#)
 - [4. 権限 \(役割ロール\) と表示内容の違い](#)
 - [4.1 管理者](#)
 - [4.2 一般メンバー](#)
 - [4.3 業務ロール](#)
 - [5. MS期間 \(締め日\) の概念と設定について](#)
 - [5.1 指標ごとの柔軟な期間設定](#)
 - [5.2 運用上のルール \(必須アクション\)](#)
 - [5.3 実績画面でのMS反映](#)
 - [6. マイページ](#)
 - [6.1 今日のタスク & 予定アクション](#)
 - [6.2 その他の機能](#)
 - [7. 候補者管理](#)
 - [7.1 候補者一覧と絞り込み](#)
 - [7.2 詳細カルテ \(候補者詳細\)](#)
 - [8. 歩留管理 \(総合\)](#)
 - [8.1 集計の見方の切り替え](#)
 - [8.2 主な閲覧画面 \(タブ\)](#)
 - [9. 紹介先企業管理](#)
 - [9.1 企業一覧と実績確認](#)
 - [9.2 企業詳細・マッチング管理](#)
 - [10. 広告管理](#)
 - [10.1 メディア・経路別パフォーマンス](#)
 - [11. 架電管理とCS日次業務](#)
 - [11.1 CS担当者の日次オペレーション \(実務フロー\)](#)
 - [11.2 主要指標の見方](#)
 - [11.3 社員別の成績と推移](#)
 - [11.4 通電率分析 \(ヒートマップ\)](#)
 - [12. 設定](#)
 - [12.1 有効応募基準設定](#)
 - [12.2 評価・目標設定](#)

- [12.3 MS期間設定](#)
- [13. メンバー設定](#)
- [第III部：今後の展望](#)
- [14. 今後の開発ロードマップ](#)

Agent Key 取扱説明書 (第1部：概要と基本システム)

本マニュアルは、採用管理システム「Agent Key」の機能と操作方法を、実際の業務の流れに沿って解説するガイドです。

1. Agent Key とは（概要・目的）

「Agent Key」は、人材紹介事業における**集客（マーケティング）から、初期接触・面談設定（CS/テレアポ）、そして面談・内定・入社支援（キャリアアドバイザー・営業）**までの全プロセスを1つのシステムで完結させるための統合プラットフォームです。

1.1 導入の目的

人材紹介業では、「どの広告媒体から来た候補者が、最終的にどれだけの売上（入社・定着）をもたらしたか」や、「CS（カスタマーサクセス）担当の架電行動が、どれだけ実際の面談に繋がっているか」を追跡することが非常に重要です。

Agent Keyでは、求職者1人ひとりの動き（ステータス）を入力するだけで、各部署の進み具合や広告の費用対効果を自動で見える化できます。これにより、チーム全体の判断や日々の目標管理がしやすくなります。

1.2 全体像（パイプライン）

Agent Keyで管理する求職者のパイプラインは、大きく以下の3つのフェーズに分かれ、それぞれ異なる担当者がバトンを渡しながら進めます。

1. 集客・有効応募フェーズ

- 外部の求人メディアや広告から求職者（応募者）が登録されます。システムが「年齢」「語学力」などの条件から自動で有効応募かどうかを判定します。担当はマーケ担当です。

2. 接触・アポ設定フェーズ

- CS担当者が有効応募者に対して架電やメールでアプローチし、初回面談（インテーク面談）の日程を確定（面談設定）させます。担当はCS担当です。

3. 面談・選考・入社フェーズ

- キャリアアドバイザーが実際に面談（着座）を行い、求職者の希望に沿った企業へ推薦します。その後、「書類選考」「一次面接」「内定」「入社」、そして返金保証期間を過ぎる（定着）までをサポートします。担当はアドバイザーです。
-

2. 事前準備（より正確なデータ分析のために）

Agent Keyのダッシュボードで、行動数だけでなく売上や定着率まで正確に確認するためには、利用開始時や新しい契約が発生したタイミングで、以下の事前準備が必要です。

1. 紹介先企業情報の詳細登録

- どこで: 左メニューの「紹介先企業管理」から各企業の詳細画面を開く。
- 登録内容: その企業の「紹介手数料率（Fee）」や「早期退職時の返金規定（例：1ヶ月未満で100%返金、等）」の契約情報を正確に登録してください。これにより、内定・入社時の想定売上が正確に歩留管理画面に反映されます。

2. 広告媒体の契約情報登録

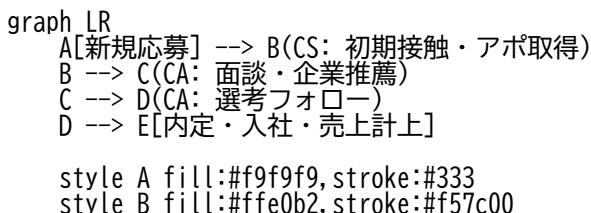
- どこで: 左メニューの「広告管理」の各媒体ごとの詳細設定画面。
- 登録内容: ご利用中の各求人媒体に対する「月額掲載料」や「成果報酬単価」などのコスト情報を登録します。これにより、媒体別のROASや各種率（有効応募率・面談設定率・入社率など）が正しく計算されるようになります。

3. 各種システム設定（設定メニュー）

- どこで: 左メニューの「設定」。
 - 登録内容:
 - 有効応募基準設定: 年齢制限や国籍・言語レベルの足切りラインを設定し、有効なリード数を正しくカウントさせます。
 - 評価・目標設定（全社・個人）: 各指標の目標数値を入力します。これにより、各ダッシュボードで現在地や達成率（色分け）が正しく表示されます。
 - MS期間設定: 指標ごとの独自の締め日（評価期間）カレンダーを定義します。これを月初に行うことで、より現場の実態に即した歩留実績が正しく集計されます。
-

3. Agent Keyを使った業務フロー（全体像）

システム上で各担当者がどのようにバトンを渡し合い、求職者をゴール（入社）まで導くのか、一連の具体的な操作フローを解説します。以下のフローチャートは、応募から入社・売上計上までの全体像を表しています。



```
style C fill:#bbdefb,stroke:#1976d2
style D fill:#bbdefb,stroke:#1976d2
style E fill:#c8e6c9,stroke:#388e3c
```

ステップ1: 新規応募の発生と確認

1. **応募の取り込み:** 外部メディアからの応募者がシステムに自動（またはCSV連携等で）登録されます。
2. **情報不足のチェック:**
 - CS担当者は「架電管理」画面の**情報不足一覧**を確認し、必須情報（年齢・電話番号）が欠けている候補者の情報を補完します。
3. **有効応募の判定:** システム設定（年齢制限や国籍ルール）に基づき、条件を満たした求職者には自動的に「有効応募」のバッジが付与されます。

ステップ2: 初期接触と面談設定

1. **アプローチの開始:**
 - CS担当者は「架電管理」画面の**CSタスク管理**（まだ誰も対応していない新規の有効応募者）から、順次電話をかけます。
2. **状況の記録:**
 - 電話をかけたら「架電ログ」を登録（通電/不在など）し、同時に**CSステータス**（例：「架電中」）を更新します。
 - 繋がらなかった場合は、システムが提案する**次回アクション日**（例：今日の夕方、明日の午前中など）をセットします。
3. **面談設定と担当の引き継ぎ:**
 - 連絡がつき面談日程が決まったら、CSステータスを「面談設定済」に変更します。
 - 架電管理で「設定」保存時に初回面談日時と担当アドバイザーを登録すると、**次回アクション日**は面談日に自動セットされます。これにより、CAのマイページにタスクとして表示されるようになります。

ステップ3: 面談実施と企業紹介

1. **タスクの確認:**
 - CAは出社後、自身のマイページを開き「今日のタスク」一覧から、本日面談予定の候補者や、フォロー連絡が必要な候補者を確認します。
2. **面談（着座）の実施と記録:**
 - 候補者と初回面談（インテーク面談）を実施します。
 - Note

インテーク面談とは：キャリアアドバイザーが求職者と最初に行うカウンセリングのことです。これまでの経歴、転職の理由、希望条件（年収、勤務時間、職種など）を詳細にヒアリングし、求職者の強みやキャリアプランを整理・共有する重要なステップです。

- 面談を実施したら、候補者詳細カルテの「面談メモ」にヒアリング内容を記載します。
- この時点で候補者のメインフェーズは「新規面談」へと進みます。

3. 企業への推薦:

- 候補者の希望に合う企業へ推薦したら、詳細カルテの「選考進捗」タブに企業名を追加し、フェーズを「書類推薦」などに更新します。次の結果確認日を次回アクション日にセットし、対応漏れを防ぎます。

ステップ4: 選考フォローと内定・入社

1. 選考フェーズの更新:

- 面接の合否連絡が来るたびに、「選考進捗」タブの該当企業のフェーズ（一次面接→最終面接→内定）を更新します。
- 複数の企業を受けている場合、システムは自動で「最も進んでいるフェーズ」を候補者全体のステータスとして表示します。

2. 内定承諾と売上収支の管理:

- 候補者が内定を承諾したら、詳細カルテの**「売上・返金」タブ**を開きます。
- 企業からの紹介手数料（Fee）と、正式な「受注日」を入力します。
- **売上収支の自動計算:** 「受注金額」から「返金金額」を差し引いた**ネットの収支（ネット売上）**が自動計算されます。これにより、「歩留管理」や「広告管理」画面の実績に、返金を考慮した正確な数字が反映されます。

4. 権限（役割ロール）と表示内容の違い

Agent Keyでは、画面アクセス権限と業務ロールを分けて扱います。

画面アクセスは「管理者」「一般メンバー」の2区分で制御し、業務ロール（アドバイザー / CS / マーケ）は主に歩留画面の表示軸や初期表示に使われます。

4.1 管理者

- **対象者:** 経営層、システム管理者
- **機能制限:** 一切の制限がありません。すべての画面、すべての実績（個人・全社）、およびシステム設定にアクセスできます。
- **補足:** 歩留管理の「管理者画面」は管理者のみ表示されます。

4.2 一般メンバー

- **対象者:** 営業、CS、マーケなどの一般利用者
- **アクセス範囲:** 主要画面（マイページ、候補者、紹介先企業、広告、架電、設定、歩留の個人/全社）にアクセスできます。
- **補足:** 歩留管理の「管理者画面」は表示されません。

4.3 業務ロール

- **対象者:** 実務の担当区分として付与されるロール
- **主な用途:** 歩留管理のMS表示で、「営業 / CS / マーケ」のどの指標群を優先表示するかを切り替えるために使用します。
- **注意:** これらの業務ロール自体は、ページ遷移の許可/不許可を直接決める主軸ではありません。

5. MS期間（締め日）の概念と設定について

Agent Keyの特徴的な仕様として、**「MS期間」**という柔軟な集計期間の概念があります。一般的な「1月1日～1月31日」という暦通りの集計だけでなく、「当月の営業目標を達成するための活動期間は、前月21日～当月20日とする」といった、現場の実態に合わせた独自の締め日（評価期間）に対応するための仕組みです。

5.1 指標ごとの柔軟な期間設定

Agent Keyの「MS期間設定」の最大の特徴は、部署ごとではなく**「指標ごとに、対象月の開始日・終了日を設定できる」**という点です。

- 「設定」メニューの**「MS期間設定」**にて設定を行います。
- **対象月**（例：「2026年3月」）を選択し、各指標に対する対象期間を決定します。
- **設定できる主な指標例:**
 - **営業:** 新規面談数、提案数、推薦数、面接設定数、面接実施数、内定数、承諾数
 - **CS:** 設定数、着座数
 - **マーケティング:** 有効応募数
- **利用例:**
 - 営業の「新規面談数」は「2月21日～3月20日」、「内定数」は「3月1日～3月31日」のように、指標ごとに期間を分けて運用できます。

5.2 運用上のルール（必須アクション）

MS期間を正しく運用するために、以下の手順を守る必要があります。

1. 管理者のアクション（月初開始前）：

- 対象月が始まる前（前月中）に、必ず「設定」>「MS期間設定」から画面の指示に従い、各指標の開始日・終了日を設定・保存してください。

2. 各担当者のアクション（MS期間設定後）：

- 管理者によってMS期間が設定された後、各メンバー（営業、CS、マーケ等）は、その定義された期間に合わせて、自身の「目標（ターゲット）」を設定する必要があります。

5.3 実績画面でのMS反映

- **使い方:** 「歩留管理」ダッシュボードには、MS期間ベースの実績を確認するための専用タブが用意されています。
 - **個人の実績:** 「自分の実績サマリー」内の**「dailyMS」**タブ
 - **全社の実績:** 「全社KPIサマリー」内の**「MS」**タブ
 - これらのタブを開くと、カレンダー通りの月次集計ではなく、設定された指標ごとのMS期間に基づいた実績が表示されます。
 - **重要: 売上内訳（売上計上一覧）の確認:** 「歩留管理」の実績表に表示されている**「売上」の金額（青字）をクリック**すると、その内訳が詳細ポップアップで表示されます。
 - **売上計上タブ:** その月の売上として確定（計上日を入力）した候補者の一覧です。
 - **受注確定タブ:** 受注報告は上がっているが、まだ計上日が未入力の候補者も把握できます。
 - **詳細情報:** 候補者名、応募日、担当者、そしてその候補者から発生した**「計上収支（受注-返金）」**が一覧で確認でき、数字の根拠を即座に特定できます。
-

6. マイページ

各担当者が、毎日のタスクや予定を最初に確認するための画面です。

6.1 今日のタスク & 予定アクション

システム上で「次回対応予定日（次回アクション）」が設定されている求職者を、日付別に整理して表示します。

- **今日のタスク**
 - 「次回アクション日」が**本日、または過去（期日超過）**に設定されている求職者のリストです。
 - 主な使い方：出社後、まずここを確認し、当日中に対応すべき連絡やフォローアップを消化していきます。
- **予定アクション**
 - 「次回アクション日」が**明日以降**に設定されている求職者のリストです。
 - 「詳細」と「カレンダー」を切り替えて確認できます。
 - カレンダーでは、どの日に対応が集中しているかを一目で確認できます。
- **タスクの完了と非表示**
 - 対象者のアクションが「完了」になると、初期表示ではこのリストから外れます。未完了のタスクだけが残るため、対応漏れを防げます。

6.2 その他の機能

- **担当候補者リスト**
 - あなた自身が担当者（アドバイザー、または担当CS）として設定されている求職者を一覧表示します。

- 「クローズした候補者」は普段は非表示ですが、切替ボタンで過去の候補者を確認できます。
- お知らせ
 - 運営側からのアナウンスやシステムのアップデート情報が時系列で表示されます。

7. 候補者管理

応募受付から内定・入社までを管理する、日々の運用の中心となる画面です。

7.1 候補者一覧と絞り込み

すべての求職者がリスト形式で表示され、進捗フェーズや担当者がひと目で確認できます。

- カレンダーと一覧ビューの切り替え
 - カレンダービュー: 次回アクション日が設定されている候補者を月間カレンダー形式で確認でき、対応予定が一目でわかります。
 - 一覧（リスト）ビュー: すべての候補者を一覧表で確認・操作します。
- 多彩なフィルター機能
 - 候補者数が多くても、必要な人をすぐ見つけられるように絞り込みができます。
 - 属性・フェーズでの絞り込み: 「選考フェーズ」「CSステータス」「応募媒体」「有効応募（有効/無効）」などで候補者を絞り込めます。
 - 担当者での絞り込み: 「担当アドバイザー」や「担当CS名」のフィルターを使って、自分や特定メンバーが担当している候補者だけを表示できます。
 - テキスト・期間での絞り込み: 「求職者名」による直接検索や、「登録期間（開始～終了）」による期間指定検索も可能です。

7.2 詳細カルテ（候補者詳細）

一覧（またはカレンダーのイベント）をクリックすると、候補者詳細がポップアップで開きます。ここで情報の確認と更新を行います。

- 主なタブ:
 - 「次回アクション」「選考進捗」「基本情報」「面談メモ」「架電結果」「売上・返金」「書類作成」
 - 「書類作成」タブは現在開発中です。

A. 基本情報と面談メモ

- プロフィール: 氏名、年齢、メールアドレス、電話番号、現在の年収、希望年収などを確認・編集できます。
- 面談メモとCSステータス:

- 候補者に対する申し送り事項や面談のメモを記載します。
- **CSステータス:** テレアポ担当者が、現在の連絡状況（例：「架電中」「LINE送信済み」「面談設定済」など）をリストから選択します。設定したステータスは全社で共有され、誰でも現在の状況が把握できます。

B. 企業ごとの選考進捗管理

1人の候補者が複数の企業を受けている場合、このタブで企業ごとの進捗を個別に管理します。

- **企業別のフェーズ管理**
 - 行を追加し、「企業名」と「現在の選考フェーズ（書類、一次、最終、内定、承諾、入社など）」を記録します。過去に登録された企業名は検索ボックスから素早く選ぶことができます。
 - 面接日や書類通過日など、各フェーズを通過した日付を入力し、履歴を残します。
- **全体フェーズの自動連動**
 - 複数の企業を受けている場合、システムが「最も進んでいる企業のフェーズ」を自動で判定し、候補者全体の「メインフェーズ」として一覧画面に表示します。
 - 例：A社が「書類」、B社が「内定」の場合、その候補者の全体フェーズは自動的に「内定」となります。
- **早期退職の記録**
 - 万が一、入社後に早期退職してしまった場合は、この画面で「退職日」を記録します。これにより返金状況などが自動判定されます。
- **売上・返金の管理** 内定を受諾し、入社が確定した際（または入社後）の売上情報を記録する重要なタブです。
 - **売上・収支の記録:**
 - **受注金額（税抜）**: 企業から支払われる紹介手数料を万円単位で入力します。
 - **返金・減額（万円）**: 早期退職等で返金が発生した場合の金額を入力します。
 - **重要：売上収支（ネット）の自動計算:** 入力された「受注金額」と「返金金額」をもとに、システムがその候補者の**「最終的な収支（ネット売上）」**を自動計算します。
 - 例：受注300万円、返金100万円の場合、収支サマリーには「200万円」と表示され、会社の利益実績として計上されます。
 - **受注報告と売上計上のステータス:**
 - **受注報告**: チェックをオンになると、社内で受注が確定したことを示します。
 - **売上計上**: 正式な「受注日」を入力すると、その月の売上実績として確定します。

8. 歩留管理（総合）

個人の目標進捗から全体の成績までを確認できる画面です。今の状況を見ながら、次に何を優先するかを判断できます。

8.1 集計の見方の切り替え

各セクションの「集計方法（応募月計上 / 発生月計上）」で、実績の見え方を切り替えます。

1. 応募月計上

- **意味:** その月に応募した候補者が、その後どこまで進んだか（内定・入社まで）を見る方法です。
- **使いどころ:** 媒体ごとの応募の質や、集客の成果を確認したいときに使います。

2. 発生月計上

- **意味:** 応募時期に関係なく、その月に実際に起きた面談・内定・入社を見る方法です。
- **使いどころ:** 当月の活動量や売上進捗を確認したいときに使います。
- **MS期間との関係:** 「dailyMS」「MS」タブは、MS期間設定に沿って集計されます（詳細は5章・12章参照）。

8.2 主な閲覧画面（タブ）

左側のメインナビゲーションメニューには、権限に応じて最大3つの歩留管理画面へのリンクが表示されます。

- **個人成績**
 - **対象:** ログインしているユーザー自身の実績ダッシュボード。
 - **できることと目標設定:**
 - **主要指標:** 新規面談から入社決定までの各フェーズの「件数（目標・実績・達成率）」をカード形式で確認できます。
 - **目標設定:** 自身の月間目標は、左メニューの「設定」>「評価・目標設定」の「個人設定」タブに入力した数値が反映されます。
 - **推移グラフ:** 自身の実績推移（折れ線グラフ）や、担当候補者の属性分布（円グラフ）を確認できます。
 - **dailyMS:** その月の日別実績（日ごとの面談数や内定数など）を一覧で確認できます。
 - **目標設定:** 同じく「個人設定」タブから、稼働日数に応じて均等割り・微調整を自ら行った日別目標値がここに反映され、日々のペースメイクに活用します。
 - **社内成績**
 - **対象:** 全社および各種メンバーの実績ダッシュボード。

- できることと目標設定:
 - **主要指標:** 会社全体の目標に対する現在地（達成率・件数）を確認できます。全社として今月どこまで進捗しているか、不足分はどれくらいかを把握します。
 - **目標設定:** 左メニューの「設定」>「評価・目標設定」にて設定された全社目標値が反映されます（管理者はこの画面上で直接数字をクリックして編集することも可能です）。
 - **推移グラフ:** 全社レベルの実績推移や候補者の全体傾向を確認できます。
- 管理者画面
 - **対象:** 管理者権限を持つユーザー専用のダッシュボード。
 - **特徴:** ベースは「社内成績」と同じ表データですが、グラフは表示されず、メンバーごとの詳細実績（日別・期間別・MS別）を確認しやすい構成になっています。
 - できることと目標設定:
 - **日別成績一覧:** メンバー全員の日別の行動実績（架電数、面談数など）を一覧表で確認できます。
 - **期間別の実績:** 直近3ヶ月など、特定期間の会社全体の実績を集計して確認できます。
 - **MS:** 「マーケ」「CS」「営業」の職種ごとに、独自のMS基準に基づくメンバー個別の目標進捗をまとめてマネジメントするためのビューです。
 - **目標設定:** 基準となる集計期間（例：21日～翌20日など）は、左メニューの「設定」>「MS期間設定」で指標ごとに事前に定義されます。目標数値自体は「設定」>「評価・目標設定」の内容が引き継がれます。
 - **目標値のその場修正:** 各画面（個人・全社）に表示されている「目標値」は、権限に応じてその場で変更・保存できます。

9. 紹介先企業管理

紹介先企業の情報や、企業ごとの選考状況・紹介実績を管理する画面です。

9.1 企業一覧と実績確認

登録されているすべての紹介先企業が一覧表示され、横並びで実績を比較できます。

- **採用目標と残枠管理:**
 - 各企業に設定された「採用予定数」に対し、実際に入社した人数を差し引き、現在の「残り採用枠」をひと目で確認できます。
- **選考進捗件数の比較:**
 - 一覧テーブルでは、企業ごとに「推薦件数」「書類選考」「一次面接」「二次面接」「内定」「入社」が件数で表示されます。

- 通過率は一覧上で自動表示されないため、必要に応じて上記件数から歩留まりを判断します。
- **定着率（紹介品質）の測定:**
 - 入社者が、各企業が定める「返金保証期間（例：入社後3ヶ月）」を無事に過ぎた場合「定着」とみなされます。
 - 定着率は「返金期間を過ぎた人数（定着者）」が「総入社数」に対してどれくらいかを示す割合です。
 - この定着率が高い企業は、候補者にとって働きやすい、またはミスマッチが少ない「優良な紹介先」であると判断できます。

9.2 企業詳細・マッチング管理

一覧から企業名をクリックすると、その企業の詳細情報と設定画面が開きます。

- **求める人物像の登録:**
 - 想定年収、希望勤務地、必須条件、歓迎条件、求める人物像などを登録し、紹介時の参考にします。
- **AIマッチング（2つの使い方）：**
 - **候補者でマッチ / 条件指定でマッチ（企業を探す）：**
 - 年収・勤務地・職種・資格/キーワードなどをもとに、相性の高い企業をスコア順で表示します。
 - **企業詳細の「AIマッチング候補者（Top 3）」（候補者を探す）：**
 - 企業条件に合う候補者を優先度順で3名表示します。
 - なぜ候補に上がったか（条件一致の理由）も画面上で確認できます。
- **候補者のマッチング状況:**
 - その企業に対して現在選考が進んでいる（または過去に受けた）全候補者のリストが表示されます。
 - このリストを見ることで、「今どの候補者がどこまで進んでいるか」をまとめて確認できます。
- **契約条件の管理:**
 - 紹介手数料の割合（Fee）や、早期退職時の返金規定（例：1ヶ月未満なら100%、3ヶ月未満なら50%など）を記録します。

10. 広告管理

各求人メディアや集客経路（ルート）ごとの投資対効果を測定し、マーケティング予算の最適化を図るための機能です。

10.1 メディア・経路別パフォーマンス

広告媒体（例：ビズリーチ、リクナビ、Indeedなど）や、自社HP・SNSといった集客ルート別に、どれだけの成果が出ているかをファネル形式で確認できます。

- **有効応募の判定:**
 - 単なる「応募数」ではなく、システム設定（後述）に基づいた年齢・国籍等の条件をクリアした「有効応募数」をベースに計算を行います。
- **主に見る項目:**
 - 有効応募率（応募に対して有効応募がどれだけあるか）
 - 初回面談設定率（有効応募のうち、面談設定まで進んだ割合）
 - 内定率（面談後に内定まで進んだ割合）
 - 入社率（内定後に入社まで進んだ割合）
 - 定着率と返金額
- **計算基準の切り替え:**
 - 画面上で「有効応募数基準」と「段階別基準」を切り替えられます。
 - 切り替えると、内定率・入社率などの分母が変わり、同じ実績でも見え方が変わります。
- **期間選択とプリセット:** 画面上部のカレンダーから任意の期間を指定できるほか、便利なプリセットボタンが用意されています。
 - **デフォルト表示:** ページを開いた際は自動的に**「直近1ヶ月」**（前月～当月の月単位）が選択されます。
 - **プリセットボタン:** 「今月」「直近1ヶ月」「直近3ヶ月」「直近6ヶ月」をワンクリックで切り替えられ、スピーディーな分析が可能です。
- **ROAS（広告費用対効果）の確認:** 「どれだけ広告費を使い、結果的にいくらの売上（返金を差し引いた純利益）を作れたか」を示す重要指標です。

11. 架電管理とCS日次業務

CS担当者（カスタマーサクセス / テレアポ担当）が日々の架電業務やタスク管理を行い、その活動量とアポイント獲得成績を分析するためのダッシュボードです。

11.1 CS担当者の日次オペレーション（実務フロー）

CS担当者は「架電管理タブ」と「候補者管理の詳細カルテ」を行き来しながら、日々の業務を進めます。

A. CSタスク（対応すべき候補者）の確認

架電管理タブ内には、自身のタスクを管理する2つの重要なパネルが用意されています。出社後や架電の合間に、まずはここを確認して対応の優先順位をつけます。

- **CSタスク管理**

- 単なる電話の掛け忘れを防ぐためのリストです。具体的には、**「有効応募と判定された候補者のうち、CSステータスがまだ1度も設定されていない（未設定）の人」**が一覧化されます。
- 現行画面では、登録日が直近1週間の候補者が対象です。
- 主な使い方: 新規応募が来てからまだ誰もアプローチを開始していない候補者です。架電を行い、何らかのCSステータス（例：架電中1回目など）をセットすることで、このタスクリストから消去されます。

- **候補者情報不足一覧**

- 応募者のプロフィールにおいて、架電業務に必要な**「年齢」または「電話番号」のどちらか（または両方）が未登録**のままになっている候補者のリストです。
- 主な使い方: 情報が不足しているため電話がかけられない、あるいは有効応募の判定が正しく行えない可能性があります。候補者の詳細を開き、情報を正しく補完する必要があります。

B. CSステータスの更新と管理

候補者の現在の状況（架電中、面談設定済など）をプルダウンから選択して管理します。

- **即時保存:** ステータスを変更すると、保存ボタンを押さなくても自動保存され、すぐに反映されます。
- **ステータスの動的管理（管理パネル）:** 「ステータス編集」ボタンから管理パネルを開き、自社のフローに合わせてステータスを自由に追加・削除したり、表示/非表示を切り替えたりできます。
- **特定のステータスによる自動メール送信:** 特定のステータス（例：「34歳以下メール」など）を選択すると、システムから候補者へ案内メールが自動的に送信されます。

C. 架電ログの入力

候補者に電話をかけるたびに、専用の入力フォーム（架電ログ入力 / spir結果登録）からその結果を記録します。この記録が、すべての歩留まり計算の基礎データとなります。

- **架電ログ**

- 電話をかけた後、アポ結果（「通電」「不在」「設定」）を選択して保存します。
- 集計では、架電・接触はログ単位で計上され、設定・着座は同一候補者の重複ログを二重計上しない形で集計されます。
- 同時に、システムが候補者の「次回対応予定日」を自動的に計算・提案してくれるため、そのまま次のタスク日をセットできます。（※ポップアップの中で次回の予定日やメモも同時に入力可能）

• spir / 自然発生ルート

- URLやカレンダー予約ツールを通じて、候補者が電話を介さずに自発的に面談予約を入れてきた場合は、架電ログではなく**「spir結果登録」**から結果（「設定」「未設定」）を登録します。
- こちらから登録した場合、「架電数」にはカウントされず、「spir」という別ルートでの面談設定としてカウントされます。

D. 架電履歴の確認

- 候補者詳細カルテの「架電結果」タブ内にある「テレアポログ一覧」で、過去誰がいつ電話をかけ、どのような結果だったか（通電したか、不在だったか）の架電履歴を時系列で確認できます。
 - これにより、他の担当者が後から引き継いだ際も、過去のコンタクト履歴を正確に把握できます。
-

11.2 主要指標の見方

上記の入力データをもとに、CSの活動は次の4段階で確認します。

1. 架電数

- 架電として登録した件数です。spirルートは架電数に含まれません。

2. 通電数 / 接触数

- 通電、返信、コールバック、設定、着座など、接点が取れた記録が接触として計上されます。

3. 設定数

- 面談設定につながった件数です。重複は整理して集計されます。

4. 着座数

- 実際に面談実施まで進んだ件数です。重複は整理して集計されます。

■ 2つの集客ルート（架電 vs. spir） 実績は**「架電ルート」と「spir（自然発生）ルート」**の内訳で表示されます。これにより、電話施策で伸びているのか、自然流入で伸びているのかを切り分けて確認できます。

■ 歩留まりの見方（現在の集計ルール）

• 全体:

- 接触率・設定率・着座率を表示します。
- 着座率は、画面の切替で「接触数基準」または「設定数基準」を選べます。

• 社員別:

- 通電率・設定率・着座率を表示します。
- 着座率は、画面の切替で「通電数基準」または「設定数基準」を選べます。

11.3 社員別の成績と推移

画面中段のセクションでは、CSメンバーごとの成績を深く掘り下げるることができます。

- **社員成績表（現行集計仕様）：**
 - 架電数・通電率は架電ルートを基準に集計されます。
 - 設定数・着座数は同じ候補者への重複を除外して集計され、表示中ログにspirルートが含まれる場合はその結果も反映されます。
 - 純粋な架電ルートのみで比較したい場合は、ログの経路フィルタを「架電」に絞って確認します。
- **社員別成長トレンドチャート：**
 - 特定の担当者（行）をクリックすると、歩留まりの推移を示す折れ線グラフが表示されます。週・月・年で切り替えて確認できます。

11.4 通電率分析（ヒートマップ）

「いつ電話をかければ繋がりやすいか」を科学的に分析するための機能です。

- **通電率ヒートマップ：**
 - 曜日（月～金）と時間帯の掛け合わせで、通電率の高さを色の濃淡で表現します。「水曜の午前中は繋がりづらい」といった傾向が一目でわかり、シフト調整に活用できます。
- **架電回数と通電率チャート：**
 - 同一の候補者に対する「1回目の架電」「2回目の架電…」ごとに、何回目の電話が最も繋がりやすいという傾向をグラフ化します。

12. 設定

有効応募の判定ルールや目標値など、運用の前提をそろえるための設定エリアです。

12.1 有効応募基準設定

マーケティングにおいて「有効なリード（応募）」としてカウントするかどうかのフィルタリングルールを設定します。

- **年齢制限：**定義した年齢（例：20歳～45歳など）の範囲外の応募者は、「無効応募」として扱われ、有効応募率などの分母から除外されます。
- **国籍と言語レベル：**
 - 例えば「日本以外の国籍」の場合、「N1 / N2 / N3以下」の中から許可した日本語レベルを条件に設定できます。条件を満たさない場合は同様に無効応募となります。

12.2 評価・目標設定

各ダッシュボード（歩留管理、架電など）に表示される目標数値と、達成度（色分け）の基準となるパーセンテージ（%）を設定します。

- **全社設定・個人設定:** 「会社全体」の目標と、メンバー個人の目標を設定します。
- **個人別・日別目標の重要性:** 営業担当者などは、自身の「月間目標」を設定した後、カレンダーに合わせて**日ごとの目標値 (dailyMS) **を割り振ることができます。これにより、「今日はあと何件面談をすれば目標に届くか」をマイページや歩留管理画面で確認できます。
- **達成度の色分け:** 実績が100%以上なら「緑」、80%～99%なら「オレンジ」、80%未満なら「赤」で表示されます。

12.3 MS期間設定

1つの月としての実績集計を、「暦の1日～月末」ではなく、「現場の実態に合わせた独自の締め日」で計上するための設定です。

- 営業領域（新規面談数、内定数など）やCS領域（設定数、着座数）など、**指標ごとに** 対象期間（開始日・終了日）を設定できます。これにより、「営業は毎月21日～翌月20日稼働」といった柔軟なカレンダー運用が実現します。
- この設定は、歩留管理の「dailyMS」 / 「MS」系の専用タブ・テーブルで適用されます。

13. メンバー設定

Agent Key システムを利用する全ユーザーのアカウントを管理します。（左メニュー「設定」 > 「メンバー設定」）

- **メンバー一覧:** 現在のメンバー（氏名・メール・役割・登録日・更新日）を確認できます。管理者ユーザーには「管理者」バッジが表示されます。
- **管理者が行える操作:**
 - 新規登録申請（氏名・メール・役割・管理者設定・パスワード）
 - 既存メンバーの編集
 - 削除依頼の送信
 - 「新規登録待ち」「削除承認待ち」タブの確認と申請取り下げ
- **一般メンバーが行える操作:**
 - メンバー一覧の閲覧
 - 自分自身のプロフィール編集（氏名・メール・パスワード）。役割と管理者設定は変更不可
- **ロール体系:**
 - 業務ロールは「アドバイザー」「CS」「マーケ」で管理されます。
 - 画面上の管理者権限は、管理者アカウント設定によって制御されます。

第III部：今後の展望

14. 今後の開発ロードマップ

Agent Keyは、皆様の業務をより強力にサポートするため、継続的なアップデートと新機能の実装を予定しています。以下は、現在計画中の主な追加機能です。

- **履歴書・職務経歴書の自動作成機能（予定）**
 - 候補者のヒアリング内容や入力済みプロフィールをもとに、AIが応募書類フォーマット（履歴書・職務経歴書）の下書きを自動生成する機能を予定しています。
 - 書類作成・添削にかかるキャリアアドバイザーの工数削減を狙います。
- **高度な分析ダッシュボードの拡充（予定）**
 - 現在のROAS・ファネル分析に加え、候補者属性別の入社傾向や媒体別特性をより深く掘り下げられる分析ビューを追加予定です。
 - 多角的な比較・ドリルダウンにより、改善施策の精度向上を目指します。
- **AIアシスタント（チャットボット）機能（予定）**
 - システム画面内で操作手順や設定項目の意味をその場で案内するチャットボット機能の実装を予定しています。
 - マニュアル参照の手間を減らし、新規メンバーでも迷わず運用できる状態を目指します。

Important

この「取扱説明書」は、Agent Key の主な機能と運用ルールをまとめたガイドです。不明な点がある場合は、まずこのドキュメントの該当章を参照してください。正確なデータ入力（収支管理やステータス更新）を継続することで、組織全体の生産性が最大化されます。