

TEMONA



たまごテレマ
-操作マニュアル-
2014年8月初版

◇お問合せ先◇

テモナ株式会社 たまごコンシェル

TEL : 03-4455-7453

FAX : 03-6740-1754

Mail : tamago-con@temona.co.jp

目次

ログイン	2
ログアウト	4
各画面の紹介	5
運用手順	8
コールリスト作成	9
コールリストへの顧客取り込み	11
担当者振り分け	13
アウトバウンド	14
アクション入力	15
注文入力	16
再コール	18
レポート機能	19
アクション作成	20
用語集	21

ログイン

たまごテレマはたまごリピートの管理画面からアクセスします。
たまごリピートのユーザーにたまごテレマの権限を付与することで
たまごテレマへのアクセスが可能になります。

STEP1



たまごリピートにログインしてください。
【トップ】タブにマウスカーソルを合わせ、
【各種設定】から【ユーザーの追加と削除】を選択してください。

STEP2



新たにテレマ用のアカウントを作成する場合は【新規登録】を、既存アカウントにテレマの使用権限を追加する場合は【修正】を選択してください。

STEP3



【たまごテレマ管理権限】から権限レベルを設定してください。

- ・OP権限：オペレータ用の権限です。リストの参照および入力が可能です。
- ・SV権限：スーパーバイザー用の権限です。全ての操作が可能です。



トップ画面に戻り、たまごテレマへアクセスしてください。

ログアウト

たまごテレマからたまごリピートの画面へ戻る方法です。

STEP1

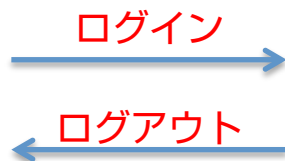


トップ コールリスト一覧 レポート 重要項目設定



ヘッダーメニューの右にある、「ログアウト」ボタンをクリックしてください。

STEP2



ログアウトをクリックするとたまごリピートの管理画面トップに戻ります。

各画面の紹介

たまごテレマの各画面を紹介します。
基本画面はトップ・コールリスト一覧・レポート・重要項目設定の4つになります。SV権限は全ての画面が、OP権限はトップとコールリスト一覧のみ閲覧可能です。

トップページ

コールリスト一覧(最新5件)											コールリストの追加
ID	リスト名称		備考								-
	ID.11	05月キャンペーントライアル引き上げ	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日
		0件	ON	0件	0件	0件	10件	0件	100,000円	2014-02-20 23:10:57	
ID.10	04月キャンペーントライアル引き上げ	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 削除
		9件	ON	0件	7件	1件	10件	78,233件	100,000円	2014-02-20 23:10:57	
ID.9	03月キャンペーントライアル引き上げ	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 削除
		6件	OFF	0件	6件	3件	10件	162,722件	100,000円	2014-02-20 23:10:57	
ID.8	02月キャンペーントライアル引き上げ	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 削除
		13件	ON	0件	9件	5件	10件	287,825件	100,000円	2014-02-20 23:10:57	
ID.7	01月キャンペーントライアル引き上げ	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 削除
		12件	OFF	0件	8件	4件	10件	216,580件	100,000円	2014-02-20 23:10:57	

ログイン後に表示されるたまごテレマのトップ画面です。
この画面では最新のコールリスト5件が表示されており、権限によって下記の操作を行うことができます。

【権限SV】

各コールリストの編集・表示・オペレーターへの振り分け・削除、新規コールリストの追加

【権限OP】

各コールリストの表示

このスクリーンショットは「たまごテレマ」の「コールリスト管理」画面のスクリーンショットです。画面の上部には「たまごテレマ」のロゴとナビゲーションメニューがあります。中央には「コールリスト検索」のフィルター欄があり、検索ボタンが配置されています。下部には「コールリスト一覧」の表が表示されており、各レコードには「ID」、「名前」、「ステータス」、「登録日」、「更新日」などの情報が含まれています。また、各レコードの右側には「編集」、「削除」などの操作ボタンが用意されています。

【権限SV】
 登録されているすべてのコールリストを表示する画面です。コールリストの登録・編集・表示・オペレーターへの振り分け・削除が行えます。

【権限OP】
 登録されているすべてのコールリストを表示する画面です。コールリストの表示を行うことができます。

このスクリーンショットは「たまごテレマ」の「レポート」画面のスクリーンショットです。画面の上部には「たまごテレマ」のロゴとナビゲーションメニューがあります。中央には「コールリスト管理」のセクションがあり、「コールリスト検索」のフィルター欄が配置されています。この欄には「年月」(2014年08月)、"コールリスト選択" (フォローコール)、"表示する表を選択" (日別売上集計) のドロップダウンメニューがあります。右側には「検索」ボタンが配置されています。画面の下部には「トップ」、「コールリスト一覧」、「レポート」、「重要項目設定」のナビゲーションメニューがあります。

権限がSVのアカウント限定の画面です。日別・担当者ごとに売り上げとアクションの集計を確認することができます。



たまごテレマ

トップ コールリスト一覧 レポート 重要項目設定

重要項目設定

Action項目の設定

Action項目一覧 Action項目の追加

Actionの名称	Talkステータス	
拒否	話していない	編集 削除
その他	話した	編集 削除
削除希望	話した	編集 削除
留守	話していない	編集 削除
本人不在	話していない	編集 削除
番号不備	話していない	編集 削除

トップ コールリスト一覧 レポート 重要項目設定

権限がSVのアカウント限定の画面です。
架電を行った際に、その結果として入力するアクションを作成することができます。



運用手順

たまごテレマの基本的な操作手順です。

手順

実行可能権限

SV

1. コールリストの作成

SV

2. コールリストへの顧客取り込み

SV

3. 担当者振り分け

OP

SV

4. アウトバウンド実行

OP

SV

5. 再コール



コールリスト作成

コールリストの作成方法です。

SV コールリストの作成 STEP1



たまごテレマ

トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定

メニューから「コールリスト一覧」を選択してください。

SV コールリストの作成 STEP2



トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定



ログアウト

コールリスト管理

コールリスト検索

コールリスト登録日 未選択 未選択 未選択 から 未選択 未選択 未選択

リスト名称

表示件数 10件

検索

コールリスト一覧

コールリストの追加

「コールリストの追加」を選択してください。

たまごテレマ | トップページ | コールリスト一覧 | レポート | 登録項目設定

コールリストの追加

コールリスト基本設定

コールリストの名称 **※必須**

目標売上金額の設定 **※必須** 円

目標売上件数の設定 **※必須** 件

備考

OBO設定

リストソート **※必須** ※リストのソート条件を指定します。

オペレータソート **※必須** ※架電担当者のソート条件を指定します。

割り振り方法 **※必須** ※割り分けの際の配り方を指定します。

架電時ソート **※必須** ※オペレータが架電する際のソート条件を指定します。

自動割り振り設定 **※必須** ※自動割り振りを設定します。
設定がされていると、リストの取り込みがされたタイミングで、自動で割り振り実行されます。

担当オペレータ

TEMONA
スーパーバイザー
オペレーター1
テスト

追加 →

← 削除

架電時スキップ設定

日付のスキップ

時間帯のスキップ

受注履歴のスキップ 過去 ※受注があるお客様はスキップを行う

架電対象の割り振り条件を設定してコールリストを登録してください。

【OBO設定】

リストソート：架電対象を抽出した際の並び順です。

オペレータソート：架電担当オペレータの並び順です。

割り振り方法：架電対象のオペレータへの割り振り方法です。

架電時ソート：各オペレータへ割り振ったリストに架電をする際の表示順です。

自動割り振り設定：取込リストをOBO設定に基づいて自動で割り振ります。

自動割り振りは1日1回、午前6時に実行されます。

【架電時スキップ設定】

架電実行時の日時を基準として、下記で定めた条件に当てはまる場合に架電をスキップさせる設定です。

日付：過去の指定日数以内に特定のアクションの履歴がある。

時間帯：架電時の前後指定時間以内の時間帯に特定のアクション履歴がある。

(例：15時に不在のアクション履歴がある場合にスキップ)

受注履歴：過去の指定日数以内に注文履歴がある。



コールリストへの顧客取り込み

作成したコールリストに、たまごレポートから顧客を取り込みます。
注文検索・入金管理・顧客管理・顧客分析・シナリオ管理から取り込みます。

SV

STEP1

アウトバウンド対象を抽出し、「たまごテレマ取り込み」を選択してください。

注文検索

検索結果一覧 対応が必要な注文データです。 顧客対応が必要な注文データです。 保留中の注文データです。 定期過去注文(業) (Help)

表示: 20 157件1 / 8ページ [次へ](#) [注文リスト出力\(全て\)](#) [注文リスト出力\(明細なし\)](#) [弥生販売用データ出力](#) [たまごテレマ取り込み](#)

入金管理

入金状態:

確定
速報取り直し

検索結果一覧 (Help)

表示: 50 135件1 / 3ページ [次へ](#) [入金データ出力](#) [メルマガ配信取込用csvファイル出力](#) [電算システム用csvファイル出力](#) [たまごテレマ取り込み](#)

2014 8 10

顧客管理

検索結果一覧 [ブラックリスト客 \(Help\)](#) [会員ランカー一括アップロード](#) [カード情報一括登録・修正](#)

表示: 20 39件1 / 2ページ [次へ](#) [顧客データ出力](#) [メールアドレス出力](#) [メルマガ配信取込用csvファイル出力](#) [たまごテレマ取り込み \(Help\)](#)

顧客分析

顧客一覧 ※当機能は分析負荷が高いため当機能の複数台同時利用はお控えください [現在の条件を保存する\(シナリオで利用可能\)](#) [保存した条件一覧](#) [顧客分析集計・推移表を表示](#)

27件 1 / 1ページ [顧客リスト出力\(完全データ\)](#) [顧客リスト出力\(DM送付用\)](#) [顧客リスト出力\(メルマガ用\)](#) [メルマガ直接配信](#) [たまごテレマ取り込み](#)

SV

STEP2

取り込み先のコールリストを選び、「選択されたコールリストに登録する」をクリックして下さい。

顧客リスト一覧

全件数 1件

コールリストを選択

取り込みが完了すると、「～件の登録が完了しました」という文字が表示され
その下に取り込んだ顧客のリストが表示されます。

シナリオを作成する際に、シナリオタイプを「テレマ取り込み」として登録してください。

シナリオ管理で取り込み設定をした場合、シナリオに従って自動でコールリストに取り込まれます。

【シナリオ登録】 [一覧へ戻る](#) [\(Help\)](#)

【商品購入回数】 シナリオタイプ **テレマ取り込み** シナリオカテゴリ シナリオ名

送付対象者 **購読者のみ** アウトコール対象者 **全員** 「購読者のみ」の「アウトコール対象者」の設定はシナリオタイプが「DM、アウトコール」の場合のみ有効です。

設定日時の有効範囲 ~

※設定日時の有効範囲を設定すると当日を起点に対象の受注データを絞り込みます。
例、設定日時：【発送予定日】、有効範囲from：【3】、有効範囲to：【1】の場合
当日【2014-08-10】の場合は下記、発送予定日のもののみ対象となります。
(当日【2014-08-10】 - 3日 = 2014-08-07) ~ (当日【2014-08-10】 + 1日 = 2014-08-11)までの注文が対象

設定日時 **発送予定日** が 2014 年 8 月 10 日 ~ 年 月 日 ※設定日時が未入力の場合は全ての期間が対象となります

～顧客分析で設定した条件によるシナリオ設定方法～

シナリオの開始条件と終了条件に、顧客分析の条件を設定することができます。
この機能を使うことで、より幅広い条件のシナリオを設定することができます。

在籍期間: 日 ~ 日 休眠期間: 日 ~ 日 [次の条件を追加](#) [検索](#)

顧客一覧 ※当機能は分析負荷が高いため当機能の複数台同時利用はお控えください [現在の条件を保存する](#) [保存した条件一覧](#) [顧客分析集計・推移表を表示](#)

2件 1 / 1ページ [顧客リスト出力\(完全データ\)](#) [顧客リスト出力\(DM送付用\)](#) [顧客リスト出力\(メルマガ用\)](#) [メルマガ直接配信](#)

顧客ID(昇順/降順)	お名前(昇順/降順)	購入回数(昇順/降順)	顧客分類(昇順/降順)	在籍日数(昇順/降順)	休眠日数(昇順/降順)	LTV(昇順/降順)
2	金木友宏	2回	継続客(現役)	0日	2日	¥3,500
5	栄晴奈	3回	継続客(現役)	0日	1日	¥6,015

こちらで条件を保存すると、シナリオ開始・終了の条件として使用することができます。

顧客分析にて任意の条件を指定後、「現在の条件を保存する」から条件を保存してください。

検索 佐川急便 count 修正 削除

シナリオ一覧 [新規登録](#) [顧客分析の条件で新規登録](#) [CSVファイルより新規登録](#)

表示: 20 2件 1 / 1ページ ※「ステップ数」をクリックするとステップの追加、変更ができます。

処理	シナリオタイプ(昇順/降順)	シナリオカテゴリ(昇順/降順)	シナリオ番号(昇順/降順)	シナリオ名(昇順/降順)	ステップ数	開始日(昇順/降順)	終了日(昇順/降順)
変更 削除	メール 【商品購入回数】	全員	14	ステップ2	2ステップ		

「顧客分析の条件で新規登録」こちらをクリックして下さい。

シナリオ管理にて「顧客分析の条件で新規登録」からシナリオを登録してください。

担当者振り分け

取り込んだコールリストをオペレータに振り分けます。

SV 担当者振り分け STEP1



トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定

メニューから「コールリスト一覧」を選択してください。

SV 担当者振り分け STEP2

ID:12	リスト名称					備考				
	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	振り分け
	54件	ON	54件	101件	1件	40件	1,340件	100,000円	2014-08-25 11:21:01	振り分け 削除

対象のコールリストの「振り分け」を選択してください。

SV 担当者振り分け STEP3

コールリストを振り分けています。架電件数が多い場合は時間がかかる場合があります

コールリスト割り振り

オペレータ情報

オペレータ名	架電件数	コンタクト件数	未コンタクト件数	総Action件数	CV件数	売上合計
スーパーバイザー	0件	0件	0件	0件	0件	0円
オペレーター1	6件	6件	0件	6件	6件	6円
合計	6件	6件	0件	6件	6件	6円

コールリスト設定詳細

コールリスト名称: 07年キャンペーンタイムライン行末まで
目標金額設定: 100000円
目標件数設定: 10件
自動OBO設定: ON

リストソース: オペレーターソース
振り分け方法: 順番に振り分け
架電時ソース: 最新優先順位の低い順

目的のスキップ: 過去1日間に指定のアクション履歴がある場合はスキップを行う
経理者のスキップ: なし
受注履歴のスキップ: 過去7日間に指定があるお客様はスキップを行う

コールリスト設定詳細

コールリスト条件数: 12件
振り分けリスト件数: 6件
振り分けリスト件数: 6件

振り分け件数の指定:

振り分けを実行する

割り振る件数を指定して振り分けを実行してください。

振り分けを間違えた場合は「振り戻し」を選択することで対象のオペレータへの割り振りをなくすることができます。

※自動割り振り設定をONにした場合は割り振りが自動で行われます。

アウトバウンド

割り振られたリストに対してアウトバウンドを実施します。

OP SV アウトバウンド実行 STEP1



トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定

メニューから「コールリスト一覧」を選択してください。

OP SV アウトバウンド実行 STEP2

ID:12	リスト名称	備考									
	フォローコール	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 再コール 削除
		54件	ON	54件	101件	1件	40件	1,340件	100,000円	2014-08-25 11:21:01	

対象のコールリストを選択してください。

OP SV アウトバウンド実行 STEP3

フォローコール ①

お名前	薩摩 隼人様	生年月日	
ふりがな		郵便番号	1350064
電話番号	364-571-191	住所	東京都江東区青海
		建物名	
		LTV	0円
		累計購入回数	0回

Action履歴	Action件数	定期注文情報	購入履歴
受注	0	スキップ	4
再コールリストへ追加	0	割り当て	3
		振り直し	0
		コールリストへ追加	2
		コールリストから削除	0

Action入力

結果

備考

④

受注入力へ

Action登録

オペレータごとに割り振られたリストが、架電時ソートにて指定した順で表示されます。この際に、スキップ設定に該当する顧客は「受注入力へ」ではなく、「スキップ」というボタンが表示されます。架電をし、受注を受ける場合は「受注入力へ」その他の対応の場合は「Action登録」をおこなってください。

- ① コールリストの名称です。
- ② たまごレポートに登録されている顧客情報が表示されます。
- ③ Action履歴、Action件数、定期注文情報、購入履歴の情報を確認することが出来ます。

アクション入力

受注に至らなかった場合に、その内容を登録します。

OP

SV

Action入力

The screenshot shows a web interface for 'Action Input'. On the left, there are two vertical tabs: '結果' (Result) and '備考' (Remarks). The '結果' tab is active. A dropdown menu is open, listing the following categories: '未選択' (Not Selected), '再コールリストへ追加' (Add to Re-call List), 'その他' (Others), '削除希望' (Delete Request), '受注' (Order), '拒否' (Refuse), '留守' (Absent), '本人不在' (Person Not Present), and '番号不備' (Number Error). The '拒否' option is currently selected. Below the main input area, there are two orange buttons: '受注入力へ' (Go to Order Input) and 'Action登録' (Action Register).

結果からアクションのカテゴリーを選択してください。
補足情報がある場合は備考に入力してください。

入力が完了したら「Action登録」を選択して次の顧客へ進みます。

後日かけ直す場合は、「再コールリストへ追加」のActionを選択してください。



注文入力

受注となった場合に注文を入力します。

OP

SV

注文入力 STEP1

Action入力

結果

備考

受注入力へ

Action登録

架電の結果、受注となった場合は「受注入力へ」を選択してください。

たまごリピートの「ステップ注文入力」へ移動します。

OP

SV

注文入力 STEP2

STEP注文入力(お客様情報の一覧) [Action入力へ戻る](#) > [電話番号検索](#)

お客様情報 道明寺翔 364571191 東京都江東区青海

応対歴 [応対歴の照会記録](#)

注文履歴

注文ID	合計金額	区分	店舗区分	
B0	¥3,000	通常	ステータス	発送済
注文日	2014-08-25	発送予定日	2014-08-25	
通常	たまご5こ			

顧客管理へ 注文検索へ

電話番号検索へ 新規受注

ステップ注文入力の画面です。
たまごテレマへ戻る場合は「Action入力へ戻る」を選択してください。
選択中のお客様のAction入力のページに戻ります。

受注を行う場合は「新規受注」から注文情報の入力を行ってください。

注文情報

佐川急便

配送希望日 最短お届け 配達時間帯 指定なし

個数口 1

発送予定日 2014-08-27 都道府県で再計算
※再計算を行う場合は配達希望日を再指定ください。

支払情報 代引き

店舗区分 TEL/たまごテレマ

受注担当者 オペレーター1

金額情報

今回注文	
商品代金合計	¥500
送料	¥525
手数料	¥315
クーポン値引き	¥0
請求金額	¥1,340

画面に沿って注文情報を入力してください。

店舗区分 TEL/たまごテレマ

店舗区分は初期値として「TEL/たまごテレマ」となります。

注文追加情報を更新する

[受注を完了してAction入力へ戻る](#)

受注入力を完了し、通信欄等の追加情報の入力が必要な場合には、入力のうへで「注文追加情報を更新する」を選択してください。
たまごリピートの追加情報を保存したあとに、Action入力のページに自動的に戻ります。

注文の追加情報の入力が必要が無い場合には「受注を完了してAction入力へ戻る」を選択してください。

Action入力に戻ると、Actionの結果が「受注」もしくは「定期受注」と注文に応じて選択された状態になります。
必要に応じて備考を入力して、「Action登録」を選択してください。

再コール

架電時につけ直す場合の対応方法です。

OP

SV

再コール STEP1

Action入力

結果	✓ 未選択
	再コールリストへ追加
	その他
	削除希望
	受注
	拒否
	留守
	本人不在
備考	番号不備

架電時に後日つけ直す必要がある場合には、Actionを「再コールリストへ追加」として登録してください。

OP

SV

再コール STEP2



トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定

メニューから「コールリスト一覧」を選択してください。

OP

SV

再コール STEP3

リスト名称		備考									
ID:12	フォロークール	件数	自動OBO	振り分け件数	架電件数	CV件数	目標CV	売上合計	売上目標	登録日	編集 振り分け 再コール
		54件	ON	54件	107件	1件	40件	1,340件	100,000円	2014-08-25 11:21:01	

対象のコールリストの「再コール」を選択してください。

OP

SV

再コール STEP4

再コール

再コールリスト

再コールリスト一覧(最新5件)

お名前	住所	生年月日	LTV	累積購入回数	再コール
おお客様情報 委成行 ()	1350064 東京都江東区青海		0円	0回	再コール
おお客様情報 田中 博之 ()	1350064 東京都江東区青海		0円	0回	再コール

対象顧客の「再コール」を選択するとアウトバウンド実行画面が表示されます。

レポート機能

レポート機能では、アウトコールの結果を、オペレータごと、日付ごとに確認できます。

STEP1



たまごテレマ

トップ

コールリスト一覧

レポート

重要項目設定

メニューからレポートを選択してください。

STEP2

レポート

コールリスト検索

年月 2014年06月 コールリスト選択 フォローコール

表示する表を選択 日別売上集計

検索

表示する表を選択

- 日別売上集計
- 日別アクション集計
- 担当者別売上集計
- 担当者別アクション集計

対象の年月・コールリスト・集計方法を選択してください。

STEP3

日別アクション集計 CSV出力

日付	トーク							非トーク							全アクション件数	コンタクト数	トーク数	コンタクト率	
	受注	定期受注	その他	ご家族接触	スキップ	割り当て	振り戻し	コールリストへ追加	コールリストから削除	再コールリストへ追加	拒否	削除希望	留守	本人不在					番号不備
2014-07-19	0件	0件	1件	0件	0件	56件	0件	14件	0件	1件	1件	0件	0件	1件	0件	74件	1件	1件	6%
2014-07-22	0件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件	1件	0件	1件	0件	0件	4件	1件	1件	6%
2014-07-23	3件	2件	0件	0件	0件	153件	0件	260件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	418件	1件	5件	6%
2014-07-24	5件	1件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	4件	0件	0件	1件	1件	0件	13件	1件	7件	6%
2014-07-26	0件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件	1件	1件	6%
2014-07-28	9件	0件	2件	0件	8件	0件	0件	0件	0件	9件	0件	1件	0件	0件	0件	29件	1件	11件	6%
2014-07-30	0件	0件	1件	2件	2件	0件	0件	0件	0件	2件	0件	0件	0件	0件	0件	7件	1件	3件	6%
2014-07-31	1件	0件	0件	0件	3件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	4件	1件	1件	6%

対象のリストが表示されます。
リストはCSV形式でダウンロードすることができます。



アクション作成

アウトバウンドの結果であるアクションの作成方法です。

STEP1



メニューから重要項目設定を選択してください。

STEP2



対象の年月・コールリスト・集計方法を選択してください。

STEP3



名称・ID・Talkステータスを指定して登録してください。

修正・削除



対処アクションの編集もしくは削除を選択して実行してください。

用語集

たまごテレマで用いる用語を説明しています。

用語	説明
コールリスト	アウトバウンドを実施するための大本のリストです。リストの目的と担当者や割り振り方法を設定し、取り込んだ顧客を設定に応じて自動でソート・割り振りを行います。
OBO機能	OBOとは、OutBoundOptimizerの頭文字を合わせたものです。アウトバウンド最適化という意味になります。リスト割り振り業務をシステムに落とし込んだ機能です。
アクション	アウトバウンドの結果を表すものです。
SV	スーパーバイザーを指します。架電業務における複数人のチームのリーダーとしてオペレーターを束ねます。
OP	オペレータを指します。架電業務の実行者として、SVの指示の元に架電を行います。
リピート売上	たまごリピート上で集計した売上を指します。注文ステータスが「出荷済み」または「配達完了」の注文を集計しています。
テレマ売上	たまごテレマ上で集計した売上を指します。受注後にキャンセルされた注文や、出荷後に返品された注文も計測されます。