

MOT/CallCenter

オペレーター向け ユーザーマニュアル

【操作ガイド】

第 1.0 版

株式会社バルテック

本書には本装置を正しくご利用いただく為の、接続・設置方法、注意・警告事項が記載されている為、お使いになる前に必ずお読みになり、方法や注意事項を十分ご理解いただいた上でご利用ください。

本書は紛失しないように、大切に保管してください。

- ◆ 本書および本製品の全部または全部を無断で転載、複製、改変することはできません。
- ◆ 本書および本製品の内容は、改変・改良・その他の都合により予告無く変更することがあります。
- ◆ 本製品の使用または使用不能から生ずる付随的な損害(事業利益の損失・事業の中断・記録内容の変化・消失など)に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 取扱説明書の記載内容を守らないことにより生じた損害に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 接続機器との組み合わせによる誤動作から生じた損害に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 本書に記載されている会社名、製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

目次

1.	はじめに	3
1-1.	MOT/CallCenter とは	3
2.	オペレーター画面について	4
2-1.	ログイン・ログアウト方法	4
2-2.	画面説明	5
1.	電話操作画面	6
2.	ステータス操作画面	7
	・ステータスボタン	7
	・ステータス表示欄	8
3.	履歴画面	9
	・履歴を一覧表示する	9
	・履歴から検索し、発信する	10
	・履歴の並び順を変更する	10
4.	電話帳画面	11
	・電話帳に登録する	11
	・電話帳を編集、削除する	13
	・電話帳から検索し、発信する	14
3.	基本操作	16
1.	架電業務	16
2.	受電業務	18
3.	トラブル発生時、管理者（SV）にアラートを通知	21
4.	休憩（小休憩、昼食）	22
5.	電話の保留～転送	23
	・電話を保留する	23
	・電話を転送する	24
6.	電話業務との別作業	28
4.	困ったときは	29
4-1.	エラーが表示され、ログインができない	29
5.	改訂履歴	30

1.はじめに

1-1. MOT/CallCenter とは

MOT/CallCenter は、インターネット環境と PC でご利用いただけるコールセンター向けの電話システムです。

PC 画面で電話機能をご利用いただけるため、電話機の別途ご用意は不要です。

- ★本マニュアルは、オペレーター向けの操作方法についてご説明します。
- ※運用前に、別紙「1_【MOTCallCenter】初期導入設定マニュアル」をご参照のうえ、初期導入設定を行ってください。

オペレーター画面の主な機能

- ・内線、外線発着信の電話機能
- ・ステータス機能：オペレーターの状態にあわせてステータスを選択します。
※管理者（SV）画面では、リアルタイムでステータスをモニタリング
- ・アラート機能：トラブル発生時に、管理者（SV）にリアルタイムでアラートを通知し、ヘルプを求めることができます。

MOT/CallCenter オペレーター画面

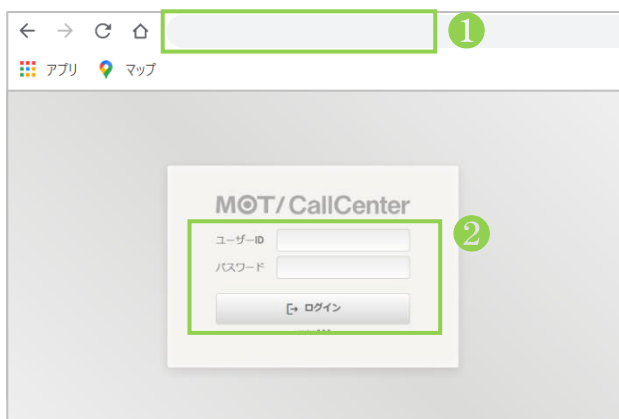


2. オペレーター画面について

2-1. ログイン・ログアウト方法

(1) ログイン

- ① URL 【[https://\(プレゼンスサーバのIPアドレス\):3000/login](https://(プレゼンスサーバのIPアドレス):3000/login)】 を入力し、ブラウザ上に MOT/CallCenter のログイン画面を表示します。
※推奨ブラウザは、Google Chrome です。
※ドメインを取得している場合は、【[https://\(ドメイン\):3000/login](https://(ドメイン):3000/login)】 を入力します。
- ② **ユーザーID とパスワード (権限：一般)** を入力し、 **[ログイン]** をクリックします。

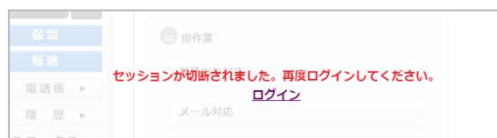


(2) ログアウト

[ログアウト] をクリックし、画面右側に表示される **[ログアウト]** をクリックします。

※業務を終了する際は、必ず[ログアウト]ボタンでログアウトしてください。

ログアウトせずにブラウザを終了した場合、正常なログアウト処理が行われないため、管理者 (SV) のリアルタイムモニターでは、最後のステータスでログイン中として集計されます。



※PC がスリープ状態になると、通信が切断されるため、左図のログアウト状態の画面になります。その場合は、再度ログインしてください。

2-2. 画面説明

お電話での受発信や通話履歴の確認、ステータスの変更などを行います。



以下、詳細は各ページをご参照ください。

- [ステータスボタン](#)
- [ステータス表示欄](#)
- [電話操作画面](#)

1. 電話操作画面



項目	機能説明
① サーバ登録状態	サーバの登録状態をランプの色で表示します。 ・緑ランプ：サーバ登録成功（通話可能状態） ・赤ランプ：サーバ登録失敗（通話不可状態）
② 電話のステータス表示	待機中・着信中・通話中など、電話の状態を表示します。
③ パーク保留ボタン	通話をパーク保留状態にします。 ※パーク保留とは、複数の電話機で保留ボタンを共有できる機能です。
④ ダイヤル番号入力欄	テンキーで入力した番号を表示します。PCのキーボードでも入力可能です。 右側の「×」をクリックすると、入力した文字を削除できます。
⑤ 通話ボタン	・テンキーで番号を入力した後、クリックすることで発信します。 ・着信中にクリックすることで、電話に出ることができます。
⑥ 通話切断ボタン	着信中、通話中に表示されます。クリックすることで通話を切断します。
⑦ テンキー	1～0、*、# ボタンをクリックし、発信先の番号を入力します。
⑧ 保留	通話を保留状態にします。
⑨ 転送	保留状態にしている通話を、取り次ぎ相手に転送します。
⑩ 電話帳	画面右側に、電話帳を表示します。
⑪ 履歴	画面右側に、通話履歴を表示します。 詳細については、「履歴画面」ページをご参照ください。
⑫ ステータス	画面右側に、「ステータスボタン一覧」を表示します。
⑬ 外線▶	※通常は利用しないメニューです。
⑭	お知らせページ、マニュアルをそれぞれ表示します。

2. ステータス操作画面

・ステータスボタン

オペレーターは、状況に応じて各ステータスボタンをクリックします。

クリックしたステータスボタンの内容に応じて、「ステータス表示欄」の表示が切り替わります。

②、③のステータスボタンを表示する画面右側の画面は、ログイン後のトップ画面、または **ステータス** をクリックすると、表示します。



■ステータスボタン

ステータスボタン	処理内容
①ステータスボタン (常時表示)	画面左下に常時表示するステータスボタンです。 <ul style="list-style-type: none"> ・[受付可]ボタン：外線着信を受けられる状態にする際、クリックします。 ・[アラート]ボタン：電話対応中にクレームなどの問題が発生した場合にクリックし、管理者（SV）にアラートを通知します。
②ステータスボタン (休憩、ログアウト)	休憩やログアウト時に利用するステータスボタンです。 <ul style="list-style-type: none"> ・[ログアウト]ボタン：本システムからログアウトする際に、クリックします。 ・[小休憩]ボタン：トイレや離席など、昼休憩以外の休憩時に、クリックします。 ・[昼休憩]ボタン：昼休憩時に、クリックします。
③ステータスボタン (別作業)	①と②以外の作業を行う際に、当てはまる作業のステータスボタンをクリックします。

・ステータス表示欄

オペレーターの現在のステータスを表示します。



■ステータス一覧

ステータス表示	着信可否	処理内容
準備中	外線着信× 内線着信○	ログイン後のステータスの初期値は「準備中」です。 業務開始の準備ができたなら、[受付可]ボタンをクリックし、着信を受けられる状態にします。
着信中	－	外線着信時に表示します。
通話中	－	通話中に表示します。
後処理	外線着信× 内線着信○	外線通話切断後に表示します。 次の電話を受ける準備ができたなら、[受付可]ボタンをクリックし、着信を受けられる状態にします。
発信中	－	発信中に表示します。
保留	－	通話中に[保留]ボタンをクリックし、保留状態にした際に表示します。
内線通話	－	ステータス「受付可」の状態の内線通話をした場合に表示します。
受付可	外線着信○ 内線着信○	[受付可]ボタンクリック時に表示します。 通話切断後や休憩から戻った際など、着信を受けられる状態にする場合、利用します。
小休憩	外線着信× 内線着信○	[小休憩]ボタンクリック時に表示します。 トイレなど、昼食以外の小休憩の際に利用します。
昼休憩	外線着信× 内線着信○	[昼休憩]ボタンクリック時に表示します。 昼休憩の際に利用します。

3. 履歴画面

履歴画面では、MOT/CallCenter を利用した履歴を確認することができます。
 通話の履歴だけでなく、不在や拒否履歴も確認できます。
 また、履歴から電話を発信することも可能です。

※ブラウザを立ち上げた状態時の履歴のみ、履歴画面に表示されます。

履歴を一覧表示する

[履歴▶]をクリックすると、履歴画面が表示されます。




履歴画面の各項目

※名前の表示は、電話帳で登録している場合のみ表示されます。

項目名	説明
番号/名称	発信の場合は、電話を掛けた相手の番号を表示します。 着信の場合は、電話を掛けてきた相手の番号を表示します。
着信番号/応答者 (通話時間)	電話に出た応答者の番号と、通話時間を表示します。 電話を掛けた相手が電話に出なかったなど通話をしなかった場合は、通話時間の代わりに「キャンセル」と表示します。
発着信時刻	履歴の日付、時刻を表示します。

履歴の種類

	説明
発信	電話を掛けた発信履歴です。
着信	電話が掛かってきた着信履歴です。
不在	着信時に電話に出なかった履歴です。
拒否	着信時に  をクリックし、応答を拒否した履歴です。

・履歴から検索し、発信する

履歴は、以下の検索が行えます。

- ①履歴の種類（発信、着信、不在、拒否）を絞って検索
- ②電話番号、電話帳に登録されている名前を入力後、[検索]ボタンをクリック

発信する番号を選択し、[はい]をクリックすると、該当番号に発信します。

The screenshot shows the MOT/Phone interface. On the left is a numeric keypad and call controls. On the right is a search and call log area. A dropdown menu is open over the search results table, showing options: 全て (All), 発信 (Outgoing), 着信 (Incoming), 不在 (Out of Office), and 拒否 (Refused). The search results table contains the following data:

発信番号/応答者(通話時間)	発信時刻
オフィス太郎 (本社内線/総務部) 9220	00:00:02 2021年06月04日
オフィス花子 (会社内線) 7966	00:00:00 2021年06月04日
株式会社テスト 0904717116	03:44:44 キャンセル 15:26:02 2021年05月25日
株式会社テスト 0904717116	03:44:44 00:00:17 15:22:32 2021年05月25日

Below the table, a confirmation dialog asks: "株式会社テストに発信しますか?" (Do you want to call the company test?). The options are "はい" (Yes) and "いいえ" (No). A green box highlights the "はい" button, with an arrow pointing to it from the text "[はい]を選択".

・履歴の並び順を変更する

各項目を対象に、並べ替えて表示することが可能です。

並べ替えをしたい項目の をクリックすると、昇順/降順に並び順が変わります。

初期の並び順に戻したい場合は、画面を更新 (※ブラウザ画面の更新ボタンをクリック) してください。

The screenshot shows the MOT/Phone interface with the search results table. The table headers are: 番号/名称, 着信番号/応答者(通話時間), and 発信時刻. Each header has a small upward-pointing triangle icon next to it, indicating that the columns can be sorted. The search results table contains the following data:

番号/名称	着信番号/応答者(通話時間)	発信時刻
発信 オフィス太郎 (本社内線/総務部) 9220	00:00:02	15:37:09 2021年06月04日
発信 オフィス花子 (会社内線) 7966	00:00:00	14:13:33 2021年06月04日
発信 オフィス花子 (会社内線) 7966	00:00:00	14:11:52 2021年06月04日
不在 株式会社テスト 0904717116	03:44:44 キャンセル	15:23:28 2021年05月25日
着信 株式会社テスト 0904717116	03:44:44 00:00:17	15:22:32 2021年05月25日

4. 電話帳画面

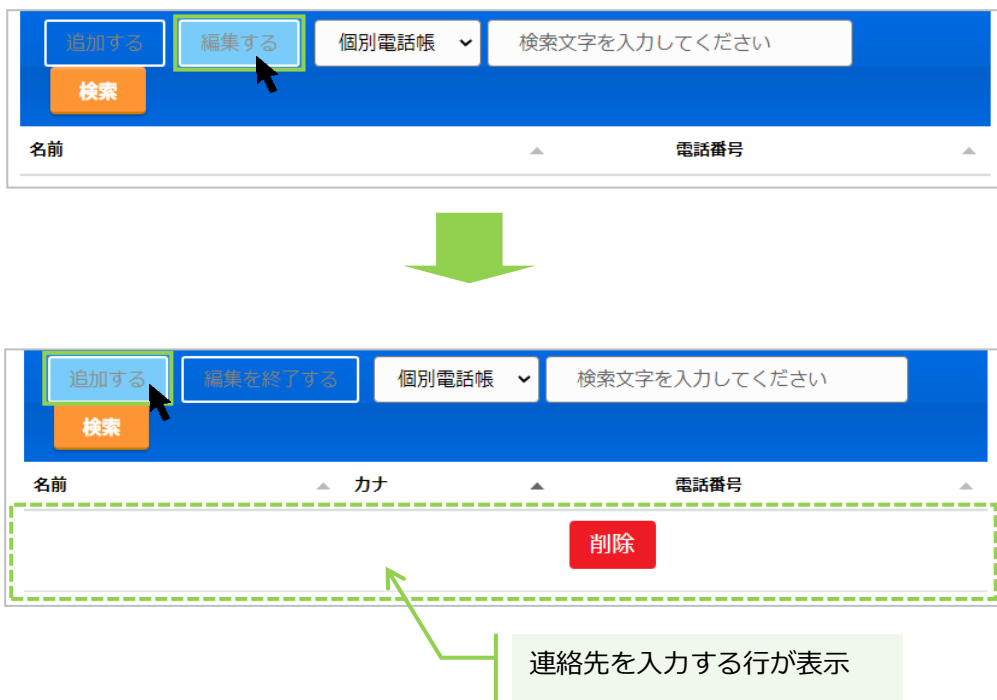
電話帳画面では、MOT/CallCenter で利用する連絡先を登録することができます。
登録した連絡先は、個人のアドレス帳としてのみ利用可能です。
(他のオペレーターとの共有利用はできません)

・電話帳に登録する

- (1) **[電話帳▶]**をクリックし、画面右側に電話帳画面を表示します。
画面上の電話帳選択の箇所では、**[個別電話帳]**を選択してください。



- (2) **[編集する]**をクリック後、**[追加する]**をクリックすると、連絡先を入力するための行を表示します。



(3) 名前、カナ、電話番号の各項目をクリックして文字入力できる状態にし、登録したい連絡先（名前、カナ、電話番号）を入力します。

※「電話番号」は、必ず半角数字で入力してください。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子		

(4) 続けて連絡先を追加する場合は、**[追加する]**をクリックすると、入力行が追加で表示します。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子	オフィスハナコ	7966

(5) 連絡先を入力後、**[編集を終了する]**をクリックし、入力した内容を保存します。

※名前、カナ、電話番号のすべての項目が空白でも、空白のまま内容を保存できます。
内容が入力されているかご確認のうえ、入力内容の保存をお願いいたします。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子	オフィスハナコ	7966
オフィス太郎 (本社内線/総務部)	オフィスタロウ	9220

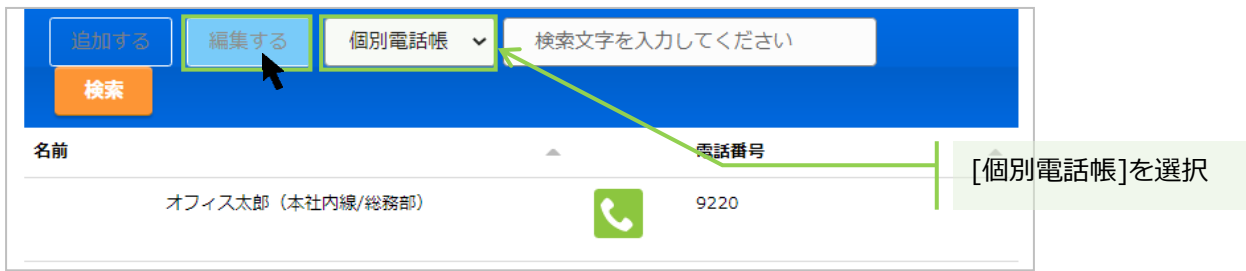
(6) マークが表示されたら、保存完了です。 をクリックすると、その連絡先に発信できます。詳細は、「電話帳から検索し、発信する」ページをご参照ください。

名前	電話番号
オフィス太郎 (本社内線/総務部)	9220

・電話帳を編集、削除する

電話帳に登録した連絡先は、編集・削除が行えます。

- (1) 電話帳選択の箇所で[個別電話帳]を選択し、[編集する]をクリックすると、編集または削除が可能な状態になります。



削除 ボタンが表示されたら、編集または削除が行える状態です。

- ①編集の場合：編集箇所をクリックし、内容を編集します。
- ②削除の場合：**削除** をクリックします。



- (2) ①の編集、②の削除後、[編集を終了する]をクリックすることで、編集した内容、または削除内容が保存されます。



⚠

- ・[編集を終了する]をクリックしないと、登録・編集・削除した内容が保存されませんので、ご注意ください。
- ・登録、更新、削除をしたあとは、必ずブラウザ画面を更新してください。更新しないと、内容が反映されません。

・電話帳から検索し、発信する

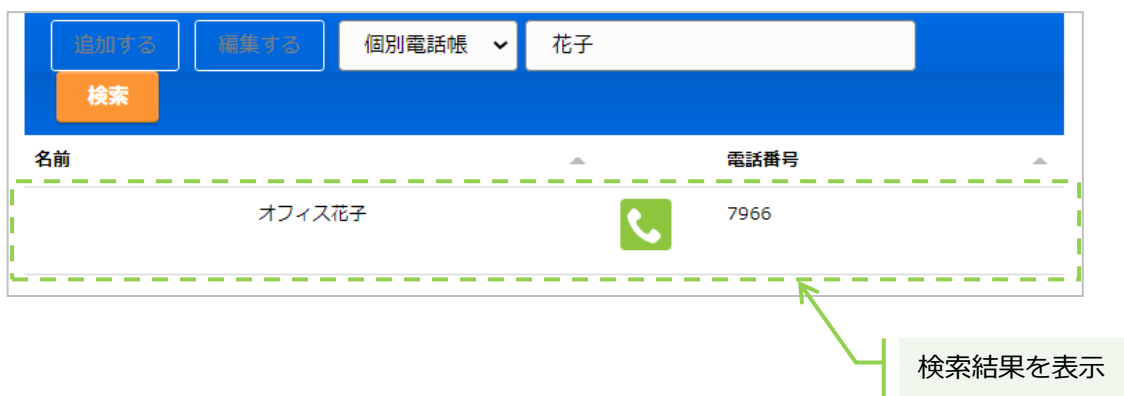
(1) 電話帳選択の箇所では**[個別電話帳]**を選択します。




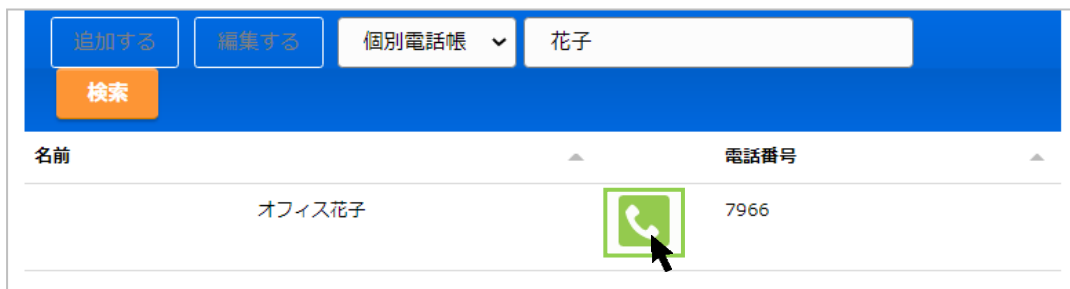
(2) 検索項目に、検索したい文字を入力し、**[検索]**ボタンをクリックします。



(3) 該当の連絡先を抽出して表示します。



- (4)  をクリックすると、「〇〇〇に発信しますか？」のメッセージが表示されます。
[はい]をクリックすると、選択した連絡先に発信します。



3. 基本操作

ここでは、オペレーターの基本操作を記載しております。

1. 架電業務

架電業務の基本操作です。

※外線だけでなく、内線かける際も同じ動作となります。

ログイン後、準備が整ったら発信先の番号を入力し、発信ボタンをクリックして発信します。
ステータスは「発信中」となります。

★どのステータスでも、発信は可能です。

- ① キーパッドか PC のキーボードで番号を入力（またはコピー＆ペースト）し、
📞 ボタンをクリックして発信します。 ※入力は、半角数字のみ



※発信先番号の入力方法は、上記の番号入力（またはコピー＆ペースト）以外に、
2通りございます。

- ◆履歴から発信先を選択し、発信（詳細は「[履歴から検索し、発信する](#)」ページへ）
- ◆電話帳から発信先を選択し、発信（詳細は「[電話帳から検索し、発信する](#)」ページへ）

② 相手が電話に出て通話中になると、ステータスが「通話中」となります。




③ 通話が終わり、こちらから切電したい場合は、 ボタンをクリックします。相手が切電、もしくはこちら側で  ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」になります。




2. 受電業務



受電業務の基本操作です。

- ① ログイン後、準備が整ったら  ボタンをクリックし、ステータスを「受付可」にします。
★ステータスが「受付可」の場合のみ外線着信が可能です。
★内線着信は、どのステータスでも着信可能です。




- ② 着信すると、相手の番号が表示され、ステータスが「着信中」となります。
 ボタンをクリックすることで、通話を開始します。



- ③ 通話が終わり、こちらから切電したい場合は、 ボタンをクリックします。
相手が切電、もしくはこちら側で  ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」になります。





④ 次の電話を受ける準備が整ったら  受付可 ボタンをクリックし、ステータスを「受付可」にします。



3. トラブル発生時、管理者（SV）にアラートを通知

電話中にクレームをうけるなど、トラブルが発生した場合に利用します。



★どのステータスでもアラート通知は可能です。

- ①  アラート ボタンをクリックするとボタンが赤くなり（  ）、管理者（SV）にアラート通知が届きます。

アラート通知を受けた管理者（SV）からの指示に応じて、対応を行ってください。



もう一度、[アラート]ボタンをクリックすると、アラート通知を解除します。

( アラート ⇒  アラート)

4. 休憩（小休憩、昼休憩）

休憩する際の基本操作です。

- ① 休憩は、「小休憩」と「昼休憩」の2種類のステータスのご用意がございます。
[小休憩] ボタン：トイレや離席など、勤務時間内の休憩時にご利用ください。
[昼休憩] ボタン：勤務時間外となるお昼休憩時にご利用ください。



- ② 休憩から戻ったら、以下の処理を行ってください。
- ・小休憩の場合：もう一度[小休憩]ボタンをクリックすると、[小休憩]ボタンをクリックする前のステータスに戻ります。
 - ・昼休憩の場合：もう一度[昼休憩]ボタンをクリックすると、「準備中」のステータスになります。



5. 電話の保留～転送

通話中に、通話を保留する手順です。

また、他の方に転送する場合も、一旦保留にしたあとに転送先を選択して転送します。

・電話を保留する

<通話中の状態>

(1) 通話中の状態で **保留** をクリックすると、保留音が流れて、保留状態になります。

ステータスが「保留中」となり、保留ボタンが黄色になります。



「保留中」から「通話中」に戻したい場合は、**保留** をクリックすると、通話中に戻ります。

・電話を転送する

転送先の番号を入力する場合は、「◆ 転送先の内線番号を入力して転送」

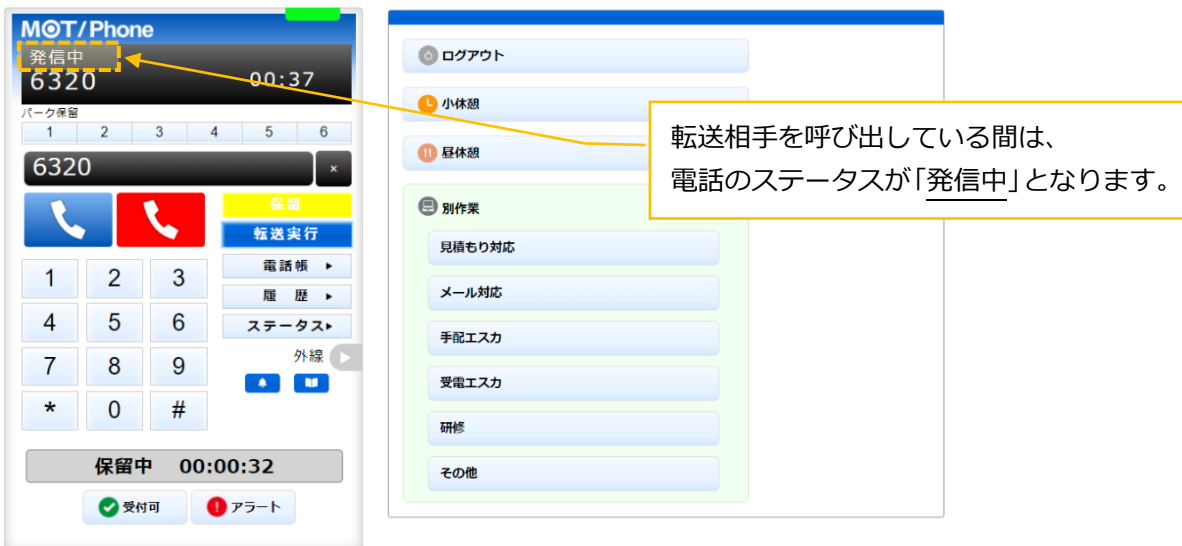
転送先の番号を電話帳から選択する場合は「◆ 電話帳から転送先を選択して転送」をそれぞれご確認ください。



◆ 転送先の内線番号を入力して転送

<保留中の状態>

(1) 保留中の状態で、電話を転送する相手の内線番号を入力します。

番号を入力後、**転送** をクリックすると、転送相手をコールします。



➡転送相手が出なかった場合は、 をクリックすることで転送相手の呼び出しをストップし、 をクリックすると、保留を解除して通話に戻ります。

➡転送相手が応答した場合は、次ページへ

(2) 転送相手が応答すると、電話のステータスが「通話中」に変わります。

①転送を実行する場合： **転送実行** クリックで、転送が実行されます。

②転送を実行しない場合： **電話終了** をクリックすることで、転送相手との通話を終了します。
その後、**保留** クリックで、保留中の相手の通話に戻ります。

① 転送を実行する



クリックし、
転送実行



転送実行後、
ステータスは「後処理」になります。



クリックし、
保留解除

ステータス：後処理

② 転送を実行しない



クリックし、
転送相手との通話終了



保留を解除し、通話に戻ります。

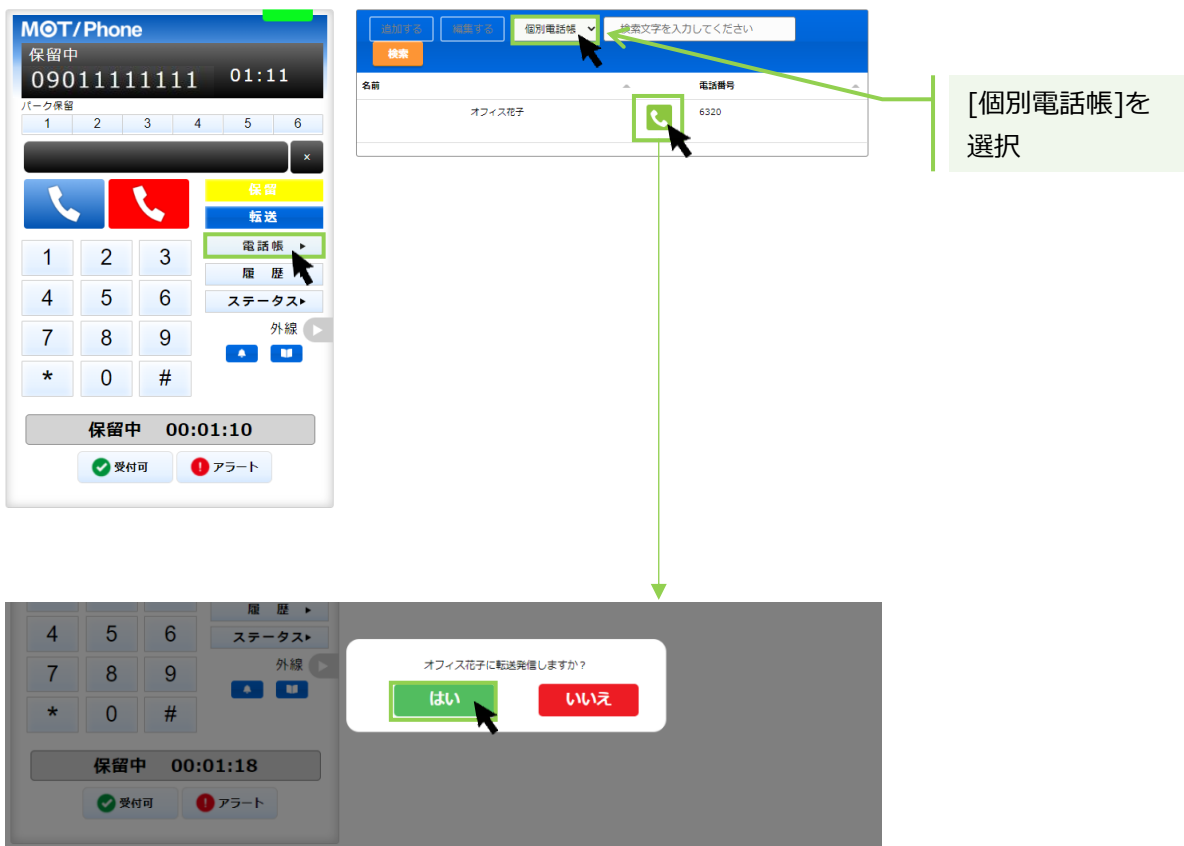


◆ 電話帳から転送先を選択して転送

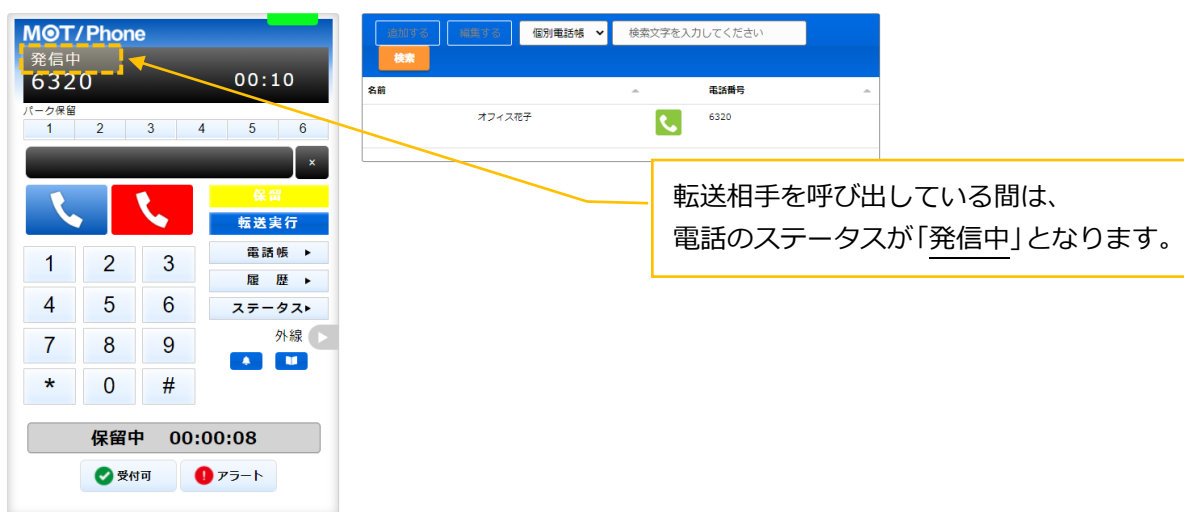
<保留中の状態>

(1) 保留中の状態で、**電話帳** をクリックし、画面右側に電話帳を表示します。


「個別電話帳」を選択し、電話帳から転送先の  をクリックし、発信画面で「はい」をクリックすると転送相手をコールします。



[個別電話帳]を選択



転送相手と呼び出している間は、電話のステータスが「発信中」となります。

➡転送相手が出なかった場合は、 をクリックすることで転送相手の呼び出しをストップし、**保留** をクリックすると、保留を解除して通話に戻ります。

➡転送相手が応答した場合は、次ページへ

(2) 転送相手が応答すると、電話のステータスが「通話中」に変わります。

①転送を実行する場合： **転送実行** クリックで、転送が実行されます。

②転送を実行しない場合： **電話終了** をクリックすることで、転送相手との通話を終了します。
その後、**保留** クリックで、保留中の相手の通話に戻ります。

① 転送を実行する



クリックし、
転送実行



転送実行後、
ステータスは「後処理」になります。



ステータス：後処理

② 転送を実行しない



クリックし、
転送相手との通話終了



クリックし、
保留解除



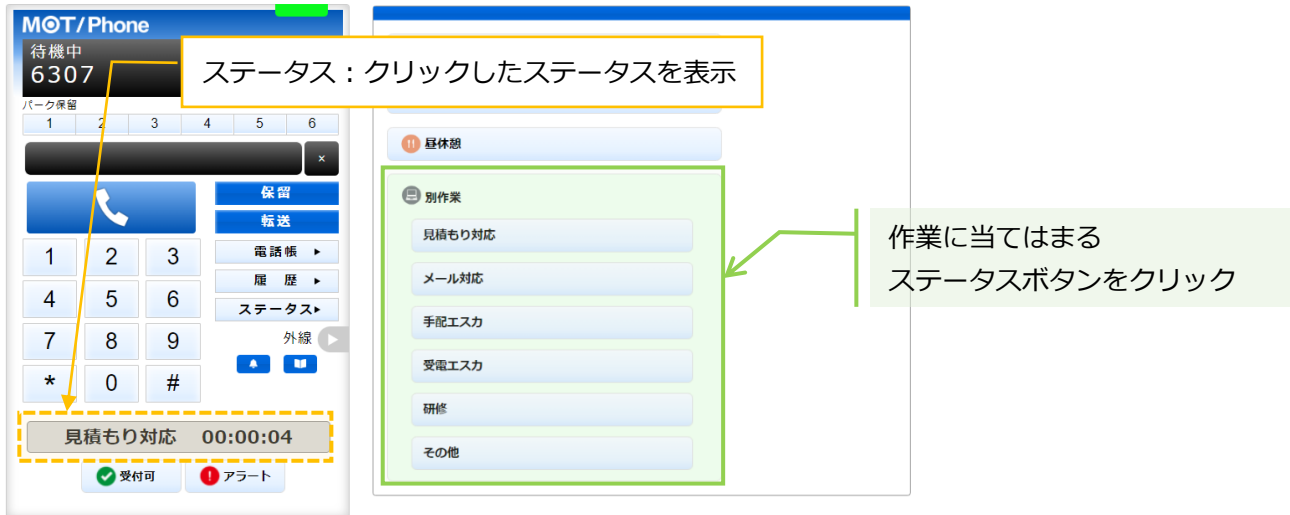
保留を解除し、通話に戻ります。



6. 電話業務との別作業

電話業務とは別作業がある場合、「別作業」のステータスを利用します。
作業に当てはまるステータスボタンをクリックしてください。

- ① 電話対応とは別の作業がある場合は、別作業のステータスの中から作業に当てはまるステータスボタンをクリックします。
ステータス表示欄は、クリックしたボタンのステータスに変わります。



別作業が終了したら、クリックしたステータスボタンを再度クリックすると、「準備中」ステータスに戻ります。

4. 困ったときは

4-1. エラーが表示され、ログインができない

本システムは、二重ログインができないように制御がかかっています。ログアウトしない状態で再度ログイン処理を行ったなど、該当アカウントがログイン状態と判断されている場合は、二重ログインとして判断し、以下のようなエラーが出ます。

その場合、管理者（SV）に強制ログアウトの処理を依頼してください。



5. 改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2023/01/13	初版

MOT/CallCenter【オペレーター用】 操作ガイド

2023年 1月13日版
株式会社バルテック