

MOT/CallCenter

管理者向け ユーザーマニュアル

【PBX 設定ガイド】

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一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. PBX 設定について	4
2. 「内線設定」メニュー.....	5
2-1. 画面説明	5
2-2. [基本設定]タブ	7
・ 内線パスワードを変更する	8
・ 内線番号ごとの発信番号を設定する	9
2-3. [留守番設定]タブ	11
2-4. [高度な設定]タブ	13
3. 「音声作成」メニュー.....	17
3-1. 画面説明	17
・ アナウンスを作成する	18
4. 「スケジュール設定」メニュー	22
4-1. 「時間グループ」画面説明.....	22
・ 時間グループを作成する	23
・ 時間グループを複製する	27
4-2. 「時間分岐条件」画面説明.....	29
・ 時間分岐条件を作成する	30
5. 「着信設定」メニュー.....	33
5-1. 「インバウンドルート」画面説明	34
・ 特定番号からの着信を拒否する	38
・ 非通知からの着信を拒否する.....	40
5-2. 「キューイング設定」画面説明.....	42
1. [基本設定]タブ	44
・ 最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする	45
2. [ACD 設定]タブ	47
・ 着信させる内線番号を設定する	49
・ 内線番号の着信優先度を設定する.....	52
3. [詳細設定]タブ	55
・ 最大待ち呼数を変更する	58
・ 最大待ち時間を変更する	59
4. [統計クリア]タブ	60

6. その他	61
6-1. 音声アナウンスの一覧.....	61
6-2. 各設定まとめ	64
1. SV 画面のマスタ設定で、ユーザーを新規登録する	64
2. 「PBX 設定」画面の各メニューで設定した内容が反映されない場合	64
7. 改訂履歴	65

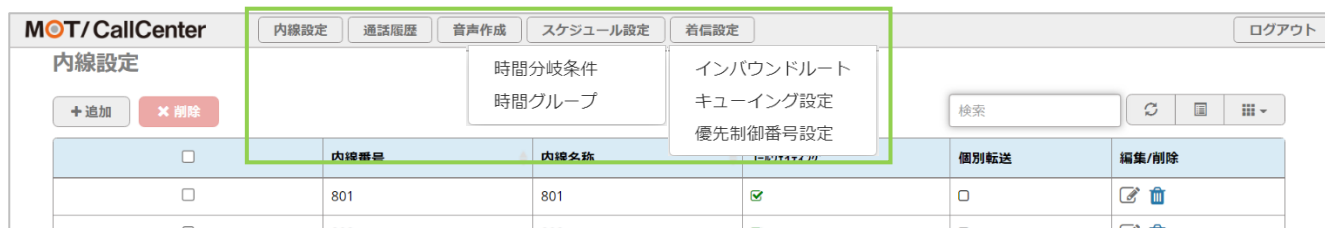
1. PBX 設定について

★本マニュアルは、管理者向けの PBX 設定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。
- ※SV 操作に関しては「2_【MOTCallCenter】SV 向け 操作マニュアル」、オペレーター操作に関しては「4_【MOTCallCenter】オペレーター向け 操作マニュアル」をそれぞれご参照ください。

SV 画面にログイン後の TOP 画面右上にある「PBX 設定」クリックで表示する PBX 設定画面についての説明となります。

PBX 設定画面では、発信番号・着信番号の設定や、時間外や休日に流すスケジュール設定などを行うことができます。



メニュー名	説明
内線設定	内線番号の基本設定、留守番設定、高度な設定（内線着信時の転送先や、応答できない場合の転送先の設定など）が行えます。
通話履歴	通話履歴画面を表示します。 ※SV 画面にログイン後の画面右上にある「通話履歴」クリック時と同じ画面です。 別紙「2_【MOTCallCenter】SV 向け 操作マニュアル」をご参照ください。
音声作成	時間外や休日に流すオリジナルのアナウンス音声の作成が行えます。
スケジュール設定 > 時間分岐条件 > 時間グループ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 時間分岐条件：「時間グループ」で作成した時間グループに対して、その時間に転送する転送先や、流したいアナウンスを指定します。 ▶ 時間グループ：時間や曜日、月日などを指定し、時間グループを作成します。
着信設定 > インバウンドルート > キューイング設定 > 優先制御番号設定	<p>外線番号の着信に関する各設定が行えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ インバウンドルート：外線着信した際、どこに着信させるかを設定します。 ▶ キューイング設定：各外線番号に対して、どの内線に着信させるかを設定します。また、ACD 設定や内線番号の着信優先度を設定します。 <p>※優先制御番号設定：今後予定している追加機能です。現バージョンではご利用いただけません。</p>

2. 「内線設定」メニュー

2-1. 画面説明

画面上のメニューから**内線設定**を選択し、内線設定画面を表示します。

内線番号は、各オペレーターやSV画面で電話機能を利用するために必要となります。
※運用開始時には、お申込みのご契約内容に応じた内線数があらかじめ登録されている状態です。
そのため、内線の追加や削除処理の機能はなく、編集のみ対応が可能となっております。


・内線設定の一覧画面

内線設定画面には、登録済の内線番号を一覧で表示します。

内線番号	内線名称	コールウエイティング	個別転送	編集
801	801	☑	<input type="checkbox"/>	✎
802	802	☑	<input type="checkbox"/>	✎
803	803	☑	<input type="checkbox"/>	✎
804	804	☑	<input type="checkbox"/>	✎
805	805	☑	<input type="checkbox"/>	✎
806	806	☑	<input type="checkbox"/>	✎
807	807	☑	<input type="checkbox"/>	✎
808	808	☑	<input type="checkbox"/>	✎
809	809	☑	<input type="checkbox"/>	✎
810	810	☑	<input type="checkbox"/>	✎

	説明
①	「検索」項目に内線番号を入力することで、番号を検索することができます。
②	: 内線設定画面を更新し、最新情報を表示します。 (例えば、別の管理者が同時に内線設定画面の更新を行っている場合、更新ボタンをクリックすることで、最新の情報を取得することができます) : 一覧の表示タイプを切り替えることができます。 : 一覧の項目に対して、表示/非表示の選択が行えます。 チェックを外すと、非表示になります。 <ul style="list-style-type: none">・内線番号：内線番号を表示します。・内線名称：内線名称を表示します。・コールウエイティング：コールウエイティングが有効になっている場合、チェック有・個別転送：個別転送が有効になっている場合、チェック有・編集：[編集]ボタンは、該当の内線番号の編集画面を表示します。 ※編集画面の説明は、次ページ「内線設定の編集画面」をご参照ください。
③	1画面に表示する件数を選択できます。

・内線設定の編集画面

各内線番号の  ボタン（編集ボタン）をクリックし、編集画面を表示します。

MOT/CallCenter				
内線設定				
内線設定				
内線番号	内線名称	コネクティング	個別転送	編集
801	801	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
802	802	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
803	803	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



① 内線: 801

基本設定 留守番電話 高度な設定 ②





③

⑤

④

④

⑤


	説明
①	該当の内線番号を表示します。
②	内線番号の編集画面は、 [基本設定] [留守番設定] [高度な設定] タブの3画面に分かれています。詳細は、各説明ページをご参照ください。
③	 をクリックすると、内線一覧を表示し、内線の検索を行うことができます。他の内線番号をクリックすると、一覧画面を経由せずに編集画面に遷移することができます。
④	 : 内線設定を編集後にクリックし、編集内容を保存します。  : クリックすることで、編集した内容をもとに戻します（保存前の編集内容が対象）。
⑤	 をクリックすることで、各項目の説明を表示します。

2-2. [基本設定]タブ

主に、内線番号のパスワード変更や、発信番号を設定する場合にご利用いただく画面です。

<項目一覧>

-内線編集

項目名	説明
内線名称	初期値は、該当の内線番号が内線名称として入力されています。 ※初期値のままご利用ください。変更すると、文字化けの原因となります。
外線発信者番号	該当の内線番号が外線番号に電話をかけた際に、相手に通知する発信番号を入力します。 ご利用の外線番号が複数番号ある場合、発信番号とする番号を入力してください。 ご利用の外線番号が1つの場合、空欄のままでも問題ありません。 ※詳細は「 内線番号ごとの発信番号を設定する 」ページをご参照ください。
パスワード	該当の内線番号の「パスワード」です。 SV画面の「マスタ設定>ユーザーリスト画面」で、ユーザーの新規登録を行う際に、電話に割り当てる内線番号と、パスワードの入力が必要となります。 「パスワード」項目にマウスのカーソルを合わせると、ぼかし状態が解消されて、パスワードの確認が行えます。 

-内線オプション

項目名	説明
NATモード	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを経由した接続の場合は、「利用する」を選択して利用します。 同一LAN上にある場合は「利用しない」を選択して利用します。

-着信鳴動グループ

説明
※今後予定としている追加機能です。現バージョンではご利用いただけません。

- ・ 内線パスワードを変更する

SV 画面の「マスタ設定」メニュー>ユーザーリスト画面で、ユーザーの新規登録を行う際に必要となるパスワードは、初期値のままではなく、**パスワードを変更してご利用ください**。

◆**変更方法**

「パスワード」項目に、マウスのカーソルを合わせると、ぼかし状態が解消されてパスワードが表示されます。

パスワードは、以下の条件に当てはまるように変更してください。

- ・ 桁数は 10 桁以上 20 桁以下
- ・ 「半角英字の大文字」「半角英字の小文字」「半角数字」をすべて組み合わせた半角英数字

内線: 801

基本設定 留守番電話 高度な設定

— 内線編集

内線名称※ 現状の制約で番号と同じものを設定 ① 801

外線発信番号 ①

パスワード ① XXXXXXXXXXXX

— 内線オプション

NATモード ① 利用する

— 着信鳴動グループ

500 着信グループ 1

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。

その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

- ・ 内線番号ごとの発信番号を設定する

電話をかけた際に、相手に通知する「発信番号」を内線番号ごとに設定することができます。
ご利用の外線番号が複数番号あり、内線番号ごとに発信番号を設定したい場合に、ご利用ください。
※ご利用の外線番号が1つしかない場合は、設定不要です（空欄のまま）。

◆ 設定方法

- (1) 「外線発信者番号」項目に、該当の内線番号が外線発信した際に、相手に通知する発信番号を入力します。

※MOT/Callcenter でご利用の外線番号をご入力ください。

MOT/Callcenter でご利用の外線番号 = 着信設定 > [キューイング設定](#)の一覧に表示されている番号です。該当がない外線番号を入力した場合は、無効です。

内線: 801

基本設定 留守番電話 高度な設定

－内線編集

内線名称※ 現状の制約で番号と同じものを設定 ④ 801

外線発信者番号 ④

パスワード ④

－内線オプション

NATモード ④ 利用する

－着信鳴動グループ

500 着信グループ 1

- (2) 発信番号を入力後、**[保存]**をクリックします。

内線: 801

基本設定 留守番電話 高度な設定

－内線編集

内線名称※ 現状の制約で番号と同じものを設定 ④ 801

外線発信者番号 ④

パスワード ④

－内線オプション

NATモード ④ 利用する

－着信鳴動グループ

500 着信グループ 1

保存 リセット

(3) 画面右上に表示される **設定反映** をクリックします。



(4) 「読込中…」表示後に、画面右上の **設定反映** の表示が消えたら編集内容の保存処理は完了です。



2-3. [留守番設定]タブ

留守番の設定を行う場合にご利用いただく画面です。

* 本設定で留守番電話を「有効」にした内線番号が、留守番電話メッセージの保存先となります。

* 本設定で留守番電話を「有効」にした内線番号は、着信設定>インバウンドルート>

「宛先をセット」項目で「留守番電話」を選択した場合に、選択可能な内線番号として表示されます。

留守電再生の 操作方法	<p>①留守番電話を「有効」にしている内線番号が再生する場合 *92 をダイヤルします。</p> <p>②留守番電話を「有効」にしている内線番号以外が再生する場合 *92 をダイヤルすると、自内線以外の場合は、内線番号とパスワードを求められます。「内線番号」#、「パスワード」# をダイヤルします。</p> <p>③留守番電話を「有効」にしている内線番号（例：内線 841）が、別の「有効」にしている内線番号（例：内線 801）の留守電メッセージを再生する場合 *92+「再生する内線番号」をダイヤルします。 上記の例の場合、内線 841 から「*92801」とダイヤルします。</p>
----------------	--

! 上記の操作は、本システムの電話画面（SV の場合、TOP 画面右上の「内線」画面）を利用し、「ダイヤル数値の入力+[発信]ボタンをクリック」にて、留守電の再生を行ってください。PC キーボードでの「ダイヤル数値の入力+Enter」では動作しませんのでご注意ください。

内線: 801

基本設定 **留守番電話** 高度な設定

— 留守番電話

有効 有効 無効

パスワード

リモートからの留守番電話再生 有効 無効

送信先のメールアドレス

通知用メールアドレス

メールに音声ファイルを添付 有効 無効

再生時の番号アナウンス 有効 無効

盲頭再生 有効 無効

送信後に留守電を削除する 有効 無効

オプション設定

コンテキスト設定

— 留守番電話用 IVR

有効 有効 無効

使用する条件: 使用不可 ビジー

操作説明: 有効 無効

0 を押した場合: オペレーターへ移動

1 を押した場合: 内線個別転送先へ送る

2 を押した場合:

保存 リセット

※-留守番電話用 IVR・・・「留守番電話用 IVR」の全項目は、初期値のままご利用ください。

■以下、主な項目の説明です。

-留守番電話

項目名	説明
有効	留守番電話の設定を有効にする場合は、「有効」を選択します。 「有効」にした内線番号が、留守番電話の保存先となります。
パスワード	留守番電話のメッセージを再生する際に必要となるパスワードです。 初期値の空欄のまま、何も入力しないでご利用ください。 ※[保存]ボタンをクリック後、「留守電が有効化されましたが、パスワードが設定されていません。内線番号をパスワードとして設定しますがよろしいですか?」とメッセージが表示されますので、「OK」を選択してください。 [保存]ボタンをクリック後、パスワードには「内線番号と同値」の数値が設定されますので、そのままご利用ください。
リモートからの留守番電話再生	初期値のままご利用ください。
送信先のメールアドレス ※1	留守番電話にメッセージが保存された際に、通知+音声ファイルを添付したメールを送るメールアドレスを入力します（複数のメールアドレスに送信したい場合はメーリングリストをご利用ください）。 ※「 メールに音声ファイルを添付 」を有効にする必要がございます。
通知用メールアドレス ※1	留守番電話にメッセージが保存された際に、通知メールを送るメールアドレスを入力します（複数のメールアドレスに送信したい場合はメーリングリストをご利用ください）。 ※「メールに音声ファイルを添付」項目の設定に関わらず、本項目で設定したメールアドレスには、 音声ファイルの添付なしの通知のみ のメールを送ります。音声を聞く権利を付与せず、通知メールだけを送りたい担当者がいる場合にご利用ください。
メールに音声ファイルを添付	「有効」を選択すると、「送信先のメールアドレス」項目に入力したメールアドレス宛に、音声ファイルを添付したメールを送信します。
再生時の番号アナウンス	留守番電話のメッセージの再生時に、メッセージが残された日付と時刻のアナウンスの後に、「メッセージを残した相手の電話番号」をアナウンスする場合は、「有効」にします。
冒頭再生	留守番電話のメッセージの再生時に、メッセージが残された日付と時刻をアナウンスの冒頭に流す場合は、「有効」にします。
送信後に留守電を削除する ※2	本項目は、「送信先のメールアドレス」「通知用メールアドレス」項目にてメールアドレスを設定している場合に必要となる項目です。 保存している留守番電話のメッセージを、通知メール送信後に削除する場合は「有効」にします。 ※一度削除されると内線からは再生できなくなりますので、本項目を有効にする場合は、「メールに音声ファイルを添付」を有効にしてご利用ください。
オプション設定	初期値のままご利用ください。
コンテキスト設定	初期値のままご利用ください。

※1：送信するメールのタイトルや本文は、お客様側では編集が行えません。

編集が必要な場合は、弊社にお問い合わせください。

※2：留守電の削除は、留守電再生時のガイダンスで[7]を押すことで、1件ごとに削除することも可能です。

※操作方法は、別紙「2_【MOTCallCenter】SV向け操作マニュアル」をご参照ください。

留守電は、保存可能な件数または秒数を超えた場合、アナウンスが流れます。

- ・最大保存件数：最大 100 件（未読メッセージ）/1 内線あたり

- ・最大保存秒数：最大 300 秒まで設定可能（お客様ごとの設定により異なります）/1 通話あたり

2-4. [高度な設定]タブ

内線の「高度な設定」を行う際にご利用いただく画面です。
主に、内線着信時の呼出秒数や転送先の設定が行えます。

内線: 801

基本設定 留守番電話 **高度な設定**

—インバウンドルートの設定

ダイヤルインの説明 ①

ダイヤルイン番号を追加 ①

対象発信者番号 ①

—内線編集

ポート ①

死活監視(SIP:OPTION) ①

死活監視周期 ①

コールグループ ①

代理応答グループ ①

—内線オプション

呼出秒数 ①

転送呼出秒数 ①

アウトバウンド同時通話制限 ①

コールウェイティング ①

—個別転送機能

個別転送機能 ①

転送呼出秒数 ①

呼出順リスト ①

応答なし ①

—エラー時の転送先

応答なし ①

通話中 ①

到達不能 ①

» 保存 リセット

■ 以下、主な項目の説明です。

—インバウンドルートの説明

項目名	説明
ダイヤルインの説明	初期値のままご利用ください。
ダイヤルイン番号を追加	初期値のままご利用ください。
対象発信者番号	初期値のままご利用ください。

-内線編集

項目名	説明
ポート	初期値のままご利用ください。
死活監 (SIP:OPTION)	初期値のままご利用ください。
死活監視周期	初期値のままご利用ください。
コールグループ	現バージョンではご利用いただけません。
代理応答グループ	現バージョンではご利用いただけません。

-内線オプション

項目名	説明
呼出秒数	内線着信時に、ここで設定した時間が経過しても電話に出なかった場合、「応答なし」と判断します。 ※本システムの電話機能は、60 秒間呼び出すと切断される仕様のため、本項目は、60 秒以内で設定してください。 「デフォルト」 = 120 秒のため、「デフォルト」は利用不可です。 「応答なし」の状態になったあとの転送先は、-エラー時の転送先> 「応答なし」項目で、「内線」、「その他転送先」、「留守番電話」から選択できます。
転送呼出秒数	現バージョンではご利用いただけません。
アウトバウンド 同時通話制限	初期値のままご利用ください。
コールウェイティング	初期値のままご利用ください。

-個別転送機能

項目名	説明
個別転送機能	個別転送 (=内線番号への転送) を利用する場合は、「有効」にして使用します。 個別転送を「有効」にすると、内線着信時に、毎回「呼出順リスト」項目で選択した内線番号へ、2~3 秒後に転送されます。 内線着信は受けず、指定した内線番号に転送をしたい場合などにご利用ください。 ※上項の -内線オプション> 「呼出秒数」との併用はできません。 -内線オプション> 「呼出秒数」を利用する場合は、本機能は「無効」にしてください。
転送呼出秒数	「個別転送機能」項目を「有効」にした場合に、設定します。 「呼出順リスト」項目で登録した転送先の内線番号を呼び出す秒数を入力します。 ※本システムの電話機能は、60 秒間呼び出すと切断される仕様のため、本項目は、60 秒以内で設定してください。
呼出順リスト	「個別転送機能」項目を「有効」にした場合に、設定します。 転送先の内線番号をリストに追加します。 内線番号は、1 つのみ登録してください。 ※内線番号の複数登録は、現バージョンではご利用いただけません。 ただし、「呼出順リスト」項目で登録した転送先の内線番号が「転送呼出秒数」が経過しても応答がない場合に、次の違う内線番号に転送する設定が可能です。 設定する場合は、エラー時の転送先> の「応答なし」項目で「内線」を選択後、転送先の内線番号を設定してください。

	<p>例)・「呼出順リスト」: 内線 802 を登録</p> <p>・エラー時の転送先>の「応答なし」項目: 内線 810 を設定</p> <p>内線着信→2~3 秒後に内線 802 に転送→「転送呼出秒数」内に内線 802 が応答なし →内線 810 に転送</p>
応答なし	初期値のままご利用ください。

-エラー時の転送先

「内線」「その他転送先」「留守番電話」のいずれかを選択してください。

※その他項目は、現バージョンではご利用いただけません。

項目名	説明
応答なし	<p>該当の内線が、-内線オプション>「呼出秒数」項目に設定した時間が経過しても電話に出ない=「応答なし」の状態になった際の転送先を選択します。</p> <p>初期値は、「通話切断」(話中音が流れる)です。</p> <p>それ以外の動作を設定したい場合に「内線」「その他転送先」「留守番電話」のいずれかを選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「内線」 選択した内線番号に転送します。 ※転送先の内線番号を呼び出す時間は、転送先の内線番号で設定している -内線オプション>「呼出秒数」項目を参照します。 ・「その他転送先」 選択した指定の転送先に転送します。 転送先が応答するまで、呼出音が流れます。 ・「留守番電話」 呼び出し秒数経過後に、選択した留守番電話のメッセージに転送します。 ここでは、内線着信した際のアナウンス「通話中メッセージ」か「利用不可メッセージ」のどちらかを選択してください。 留守電アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。
通話中	<p>該当の内線が電話中の状態=「到達不能」の状態になった際の転送先を選択します。</p> <p>初期値は、「通話切断」(話中音が流れる)です。</p> <p>それ以外の動作を設定したい場合に「内線」「その他転送先」「留守番電話」のいずれかを選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「内線」 選択した内線番号に即時転送します。 ・「その他転送先」 選択した指定の転送先に即時転送します。 ・「留守番電話」 選択した留守番電話に即時転送します。 ここでは、内線着信した際のアナウンス「通話中メッセージ」か「利用不可メッセージ」のどちらかを選択してください。 留守電アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。

到達不能	<p>該当の内線が、ログアウト状態など電話が繋がらない圏外の状態 = 「到達不能」の状態になった際の転送先を選択します。</p> <p>初期値は、「通話切断」（話中音が流れる）です。</p> <p>それ以外の動作を設定したい場合に「内線」「その他転送先」「留守番電話」のいずれかを選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「内線」 選択した内線番号に即時転送します。 ・「その他転送先」 選択した指定の転送先に即時転送します。 ・「留守番電話」 選択した留守番電話のメッセージに即時転送します。 <p>ここでは、内線着信した際のアナウンス「通話中メッセージ」か「利用不可メッセージ」のどちらかを選択してください。</p> <p>留守電アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>
------	---

3. 「音声作成」メニュー

3-1. 画面説明

画面上のメニューから**音声作成**を選択し、画面を表示します。

時間外や休日に流すオリジナルのアナウンス音声の作成が行えます。

あらかじめ、標準でアナウンス音声登録されておりますが、オリジナルで作成したい場合は、追加で作成することができます。

作成した音声は、以下のメニューで利用することができます。

- ・着信設定> インバウンドルート> 「[宛先をセット](#)」項目
- ・着信設定> キューイング設定> 「基本設定」タブの「[キューオーバー時の宛先](#)」項目
- ・着信設定> 優先制御番号設定> 「[宛先](#)」項目
- ・スケジュール設定> [時間分岐条件](#)> 「時間内の宛先」「時間外の宛先」項目

・アナウンス音声追加の一覧画面

一覧には、登録済のアナウンスを表示します。

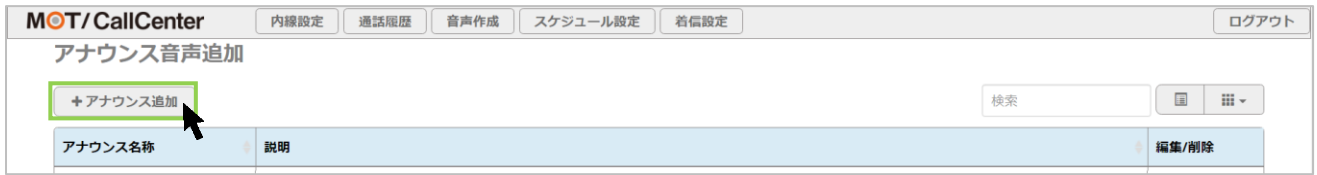
アナウンス名称	説明	編集/削除
I VR ①	お電話ありがとうございます。ご希望の内線番号を入力し、#を押してください。	
I VR ②	お電話ありがとうございます。お呼びしたい内線番号を入力し、最後に#を押してください。	
I VR ③	本日の営業時間は終了いたしました。再度営業時間内におかけ直してください。	

説明

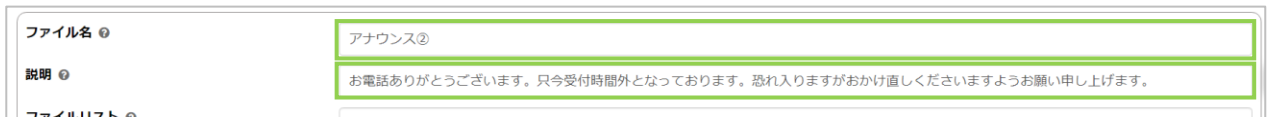
- ① 「検索」項目に検索する文字を入力することで、「アナウンス名称」「説明」に該当文字が含まれるものを検索することができます。
- ② [**+ アナウンス追加**]をクリックすることで、アナウンス追加画面を表示します。

- ・ アナウンスを作成する
オリジナルのアナウンス音声を作成します。

[+アナウンス追加]ボタンをクリックし、アナウンス音声の追加画面を表示します。



- (1) 「ファイル名」と「説明」項目に入力してください。
 - ・「ファイル名」：作成する音声のファイル名称を入力します。
※すでに登録済のファイル名称は登録できません。
 - ・「説明」：作成する音声の説明を入力します。
音声の文面を載せると、一覧から見た際にどの音声なのかが判断しやすくなります。



(2) 音声ファイルを、以下2通りのどちらかの方法でアップロードしてください。

- ① 音声ファイルをアップロードする場合は、「ファイルアップロード」項目でアップします。
- ② 音声を吹き込み録音する場合は、「ブラウザ上で直接録音」項目で録音し、アップします。

① 音声ファイルをアップロードする場合

[**ファイル選択**]をクリックして音声ファイルを選択、
または枠内に音声ファイルをドラッグ&ドロップし、アップロードします。
※音声ファイルの形式は「WAVE (拡張子.wav)」のみ対応しております。

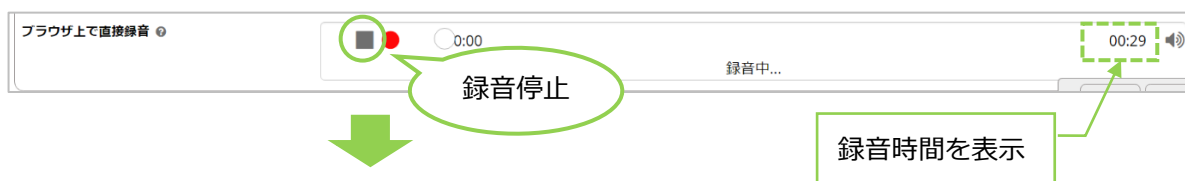


② 音声を吹き込み録音する場合

- 1) 録音ボタンの●をクリックして録音を開始し、音声を吹き込みます。
※録音する場合は、マイクの使用を許可する必要があります。



- 2) 録音ボタンの■をクリックして録音を停止します。



- 3) 録音を停止後、録音した音声を▶で再生し、保存する場合は[録音を保存]をクリックします。
(保存しない場合は[録音を削除]を選択)



- 4) ファイル名称 (半角英数字) を入力して[保存]をクリックし、音声ファイルをアップします。



(3) 前項の(2)でアップロードした音声データは、「ファイルリスト」項目に音声リストとして表示され、再生ができるようになります。

- ・▶をクリックすると、音声データを再生することができます。
- ・音声データが複数ある場合、クリックした状態で移動すると音声の順番を入れ替えることができます。

※音声リストは、複数登録が可能です。

複数の音声リストがある場合、上から順に音声を流します。

- ・×をクリックすると、音声データを削除することができます。

ファイル名 ② アナウンス②

説明 ② お電話ありがとうございます。只今受付時間外となっております。恐れ入りますがおかけ直しくいただけますようお願い申し上げます。

ファイルリスト ② 日本語音声

- ▶ custom/sample ×
- ▶ custom/sample2 ×

上のファイルをクリックし順番を入れ替えることができます。

ファイルアップロード ②

ファイル選択

ここにファイルをドロップできます。

ブラウザ上で直接録音 ②

▶ ● 0:00 00:00

赤丸の録音ボタンを押してマイクから音声を録音してください。

» 保存 リセット

(4) **[保存]**をクリックします。

ファイル名 ② アナウンス②

説明 ② お電話ありがとうございます。只今受付時間外となっております。恐れ入りますがおかけ直しくいただけますようお願い申し上げます。

ファイルリスト ② 日本語音声

- ▶ custom/sample ×
- ▶ custom/sample2 ×

上のファイルをクリックし順番を入れ替えることができます。

ファイルアップロード ②

ファイル選択

ここにファイルをドロップできます。

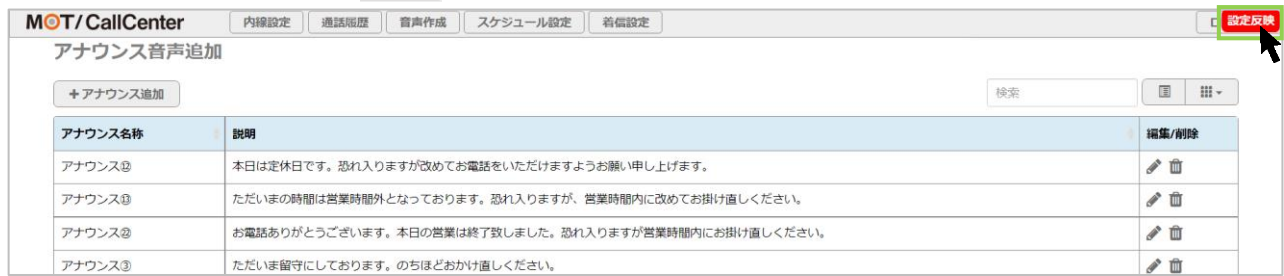
ブラウザ上で直接録音 ②

▶ ● 0:00 00:00

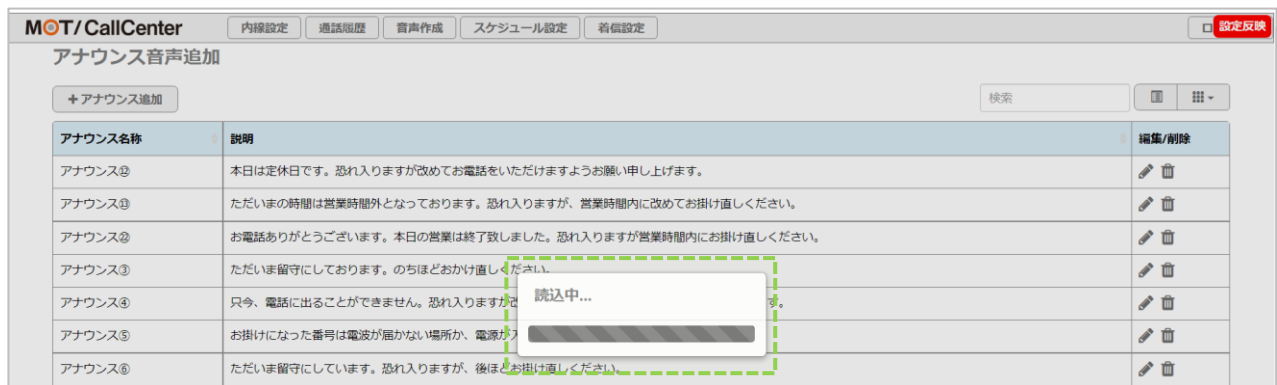
赤丸の録音ボタンを押してマイクから音声を録音してください。

» **保存** リセット

(5) 画面右上に表示される **設定反映** をクリックします。



(6) 「読込中…」表示後に、画面右上の **設定反映** の表示が消えたら編集内容の保存処理は完了です。一覧に、作成した音声データが登録されていることをご確認ください。



4. 「スケジュール設定」メニュー

「スケジュール設定」メニューでは、「時間分岐条件」と「時間グループ」の2つのメニューから、それぞれスケジュールに関する設定が行えます。

4-1. 「時間グループ」画面説明

画面上のメニューから、[スケジュール設定](#)>「[時間グループ](#)」を選択し、画面を表示します。

「時間グループ」では、時間や曜日、月日などを指定し、時間グループを作成します。

作成した時間グループは、スケジュール設定>[時間分岐条件](#)で、その時間内/時間外で着信先を設定することができます。

例) まずは、「時間グループ」で、営業時間を作成する。

その後、「[時間分岐条件](#)」で、その「時間グループ」(営業時間)に対して、時間内はIVRに着信、時間外は音声アナウンスを流す、などの設定を行います。

また、お盆休みや年末年始など、普段の営業時間外とは別のアナウンスを流したいなど、通常とは別の動作にしたい時期がある場合は、その時期の時間グループも作成します。

・時間グループの一覧画面

一覧には、登録済の時間グループを表示します。



	説明
①	「検索」項目に検索する文字を入力することで、時間グループを検索することができます。
②	[時間分岐条件を表示] をクリックすると、スケジュール表示>「時間分岐条件」の一覧画面に表示を切り替えることができます。 「時間分岐条件」で登録されている一覧を確認する場合にご利用ください。 ※ [時間分岐条件を表示] をクリックすると [時間グループを表示] にボタンが切り替わります。 [時間グループを表示] をクリックすることで、もとの表示に戻ります。
③	[+時間グループを追加] をクリックすることで、時間グループ追加画面を表示します。

- ・ 時間グループを作成する

スケジュール設定を行う時間グループ（曜日や時間の指定）を作成します。

[+時間グループを追加]ボタンをクリックし、時間グループの追加画面を表示します。



(1) 各項目に入力してください。

項目名	説明
表示名	作成する時間グループ名を入力します。
時間設定	<p>作成する時間グループの時間や曜日、月日などを選択します。</p> <p>①開始月、開始日、開始曜日、開始時刻： 作成する時間グループの開始月・日・曜日・時刻を選択します。</p> <p>②終了月、終了日、終了曜日、終了時刻： 作成する時間グループの終了月・日・曜日・時刻を選択します。</p> <p>「①に入力した開始」～「②に入力した終了」を、時間グループの期間とします。</p> <p>※全ての項目は任意です。作成に必要な項目だけ入力してください。</p> <p>※<u>存在しない月・日・曜日の組み合わせの場合、その時間グループは無効となりますのでご注意ください。</u></p> <p>例) 開始月：1月、開始日：1日、開始曜日：木曜日 →2023年の1月1日は「日曜」なので、存在しない日付のため無効となります。</p>

例 1 : 営業時間（平日の 9 : 00 ~ 17 : 30）を時間グループとして作成する場合

表示名	営業時間																
時間設定	<table border="1"><tr><td>開始月</td><td>-</td></tr><tr><td>開始日</td><td>-</td></tr><tr><td>開始曜日</td><td>月曜日</td></tr><tr><td>開始時刻</td><td>09 00</td></tr><tr><td>終了月</td><td>-</td></tr><tr><td>終了日</td><td>-</td></tr><tr><td>終了曜日</td><td>金曜日</td></tr><tr><td>終了時刻</td><td>17 30</td></tr></table>	開始月	-	開始日	-	開始曜日	月曜日	開始時刻	09 00	終了月	-	終了日	-	終了曜日	金曜日	終了時刻	17 30
開始月	-																
開始日	-																
開始曜日	月曜日																
開始時刻	09 00																
終了月	-																
終了日	-																
終了曜日	金曜日																
終了時刻	17 30																

* 設定内容 : 毎週月曜~金曜、09 : 00 ~ 17 : 30を対象とした時間グループ

例 2 : 営業時間（平日の 9 : 00 ~ 17 : 30）のうち、12 : 30 ~ 13 : 30 のお昼休憩は、同じ時間グループに含めずに作成する場合

1) まずは、9 : 00 ~ 12 : 30 を作成します。

表示名	営業時間																
時間設定	<table border="1"><tr><td>開始月</td><td>-</td></tr><tr><td>開始日</td><td>-</td></tr><tr><td>開始曜日</td><td>月曜日</td></tr><tr><td>開始時刻</td><td>09 00</td></tr><tr><td>終了月</td><td>-</td></tr><tr><td>終了日</td><td>-</td></tr><tr><td>終了曜日</td><td>金曜日</td></tr><tr><td>終了時刻</td><td>12 30</td></tr></table>	開始月	-	開始日	-	開始曜日	月曜日	開始時刻	09 00	終了月	-	終了日	-	終了曜日	金曜日	終了時刻	12 30
開始月	-																
開始日	-																
開始曜日	月曜日																
開始時刻	09 00																
終了月	-																
終了日	-																
終了曜日	金曜日																
終了時刻	12 30																

+ 時間を追加

2) 次に、「+ 時間を追加」をクリックして時間設定の欄を追加で表示し、13 : 30 ~ 17 : 30 を作成します。

表示名	営業時間																
時間設定	<table border="1"><tr><td>開始月</td><td>-</td></tr><tr><td>開始日</td><td>-</td></tr><tr><td>開始曜日</td><td>月曜日</td></tr><tr><td>開始時刻</td><td>13 30</td></tr><tr><td>終了月</td><td>-</td></tr><tr><td>終了日</td><td>-</td></tr><tr><td>終了曜日</td><td>金曜日</td></tr><tr><td>終了時刻</td><td>17 30</td></tr></table>	開始月	-	開始日	-	開始曜日	月曜日	開始時刻	13 30	終了月	-	終了日	-	終了曜日	金曜日	終了時刻	17 30
開始月	-																
開始日	-																
開始曜日	月曜日																
開始時刻	13 30																
終了月	-																
終了日	-																
終了曜日	金曜日																
終了時刻	17 30																

+ 時間を追加

» 保存 複製 リセット

* 設定内容 : 毎週月曜~金曜、09 : 00 ~ 12 : 30、13 : 30 ~ 17 : 30を対象とした時間グループ（お昼休憩 12 : 30 ~ 13 : 30 を除く）

例 3 : 年末年始 (12/30~翌年 1/3) など、年を跨ぐ期間で時間グループを作成する場合

1) まずは、12月の期間を作成します。

※曜日を指定しない場合、毎年12月30日を指定していることとなりますが、
「12月30日 金曜日」まで入力することで、月・日・曜日が一致する「2022年12月30日」を指定することができます。

以下、「2022/12/30 金曜の 00 : 00」～「2022/12/31 土曜の 23 : 59」を作成

表示名	年末年始(年末)	
時間設定	開始月	12月
	開始日	30
	開始曜日	金曜日
	開始時刻	00 00
	終了月	12月
	終了日	31
	終了曜日	土曜日
	終了時刻	23 59

2) 次に、「+ 時間を追加」をクリックして時間設定の欄を追加で表示し、同じように翌年分を作成します。



以下、「2023/1/1 日曜の 00 : 00」～「2023/1/3 火曜の 23 : 59」を作成

表示名	23 : 59	
時間設定	開始月	1月
	開始日	01
	開始曜日	日曜日
	開始時刻	00 00
	終了月	1月
	終了日	03
	終了曜日	火曜日
	終了時刻	23 59

* 1) と 2) の設定内容 :

2022/12/30 金曜の 00 : 00 ～ 2023/1/3 火曜の 23 : 59 を対象とした時間グループ



年を跨ぐ期間は、年ごとに分けて登録する必要があります。

『2022年12月30日 00 : 00 ～ 2023年1月3日 23 : 59』のように、1つにまとめて作成しても、正常に動作しませんのでご注意ください。

※「+時間を追加」をクリックして時間設定の欄を追加後、不要になった場合は、不要な時間設定の欄にあるごみ箱マークをクリックすると、削除することができます。

The screenshot shows a form for setting a time group. At the top, there are dropdown menus for '終了時刻' (End Time) with values 23 and 59. Below this is a form with the following fields:

- 開始月 (Start Month): 1月
- 開始日 (Start Day): 01
- 開始曜日 (Start Day of Week): 日曜日
- 開始時刻 (Start Time): 00:00
- 終了月 (End Month): 1月
- 終了日 (End Day): 03
- 終了曜日 (End Day of Week): 火曜日
- 終了時刻 (End Time): 23:59

 A trash icon is circled in red on the right side of the form. At the bottom, there is a '+ 時間を追加' button and a row of buttons: '保存' (Save), '複製' (Copy), and 'リセット' (Reset).

(2) [保存]をクリックします。

The screenshot shows the same time group settings form as above. The '保存' (Save) button at the bottom right is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The form fields are:

- 表示名 (Display Name): 営業時間
- 開始月 (Start Month): -
- 開始日 (Start Day): -
- 開始曜日 (Start Day of Week): 月曜日
- 開始時刻 (Start Time): 09:00
- 終了月 (End Month): -
- 終了日 (End Day): -
- 終了曜日 (End Day of Week): 金曜日
- 終了時刻 (End Time): 17:30

 The '+ 時間を追加' button and the '保存', '複製', and 'リセット' buttons are visible at the bottom.

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

一覧に、作成した時間グループが登録されていることをご確認ください。


The screenshot shows the MOT/CallCenter interface. At the top, there are navigation tabs: '内線設定', '通話履歴', '音声作成', 'スケジュール設定', and '着信設定'. A 'ログアウト' button is in the top right. The main section is titled '時間グループ' (Time Group). It contains a search bar with 'サーバ時刻: 17:41:16 JST' and a '検索' (Search) button. Below the search bar is a table with two rows:

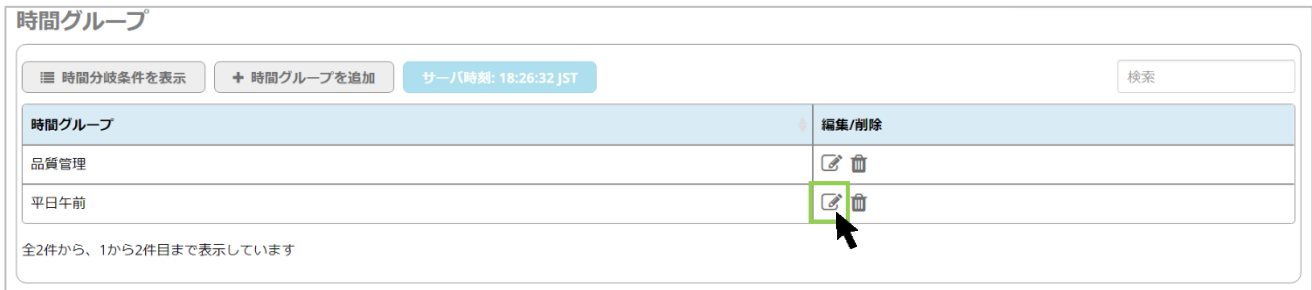
時間グループ	編集/削除
営業時間	
営業時間 (お昼休憩除く)	

 The table is highlighted with a red dashed border.

・ 時間グループを複製する





似たような時間グループを作成する場合は、複製機能をご利用ください。

(1) 複製対象の  ボタン(編集ボタン)をクリックし、編集画面を表示します。



時間グループ

時間分岐条件を表示 + 時間グループを追加 サーバ時刻: 18:26:32 JST 検索

時間グループ	編集/削除
品質管理	 
平日午前	 

全2件から、1から2件目まで表示しています



(2) **[複製]**をクリックし、編集画面を表示します。



時間グループ

表示名  平日午前

時間設定 

開始時刻	09	00
終了時刻	12	30
開始曜日	月曜日	
終了曜日	金曜日	
開始日	-	
終了日	-	
開始月	-	
終了月	-	

+ 時間を追加

> 保存 **複製** リセット 削除

(3) 画面右上に表示される **設定反映** をクリックします。



MOT/CallCenter 内線設定 通話履歴 音声作成 スケジュール設定 着信設定 **設定反映**

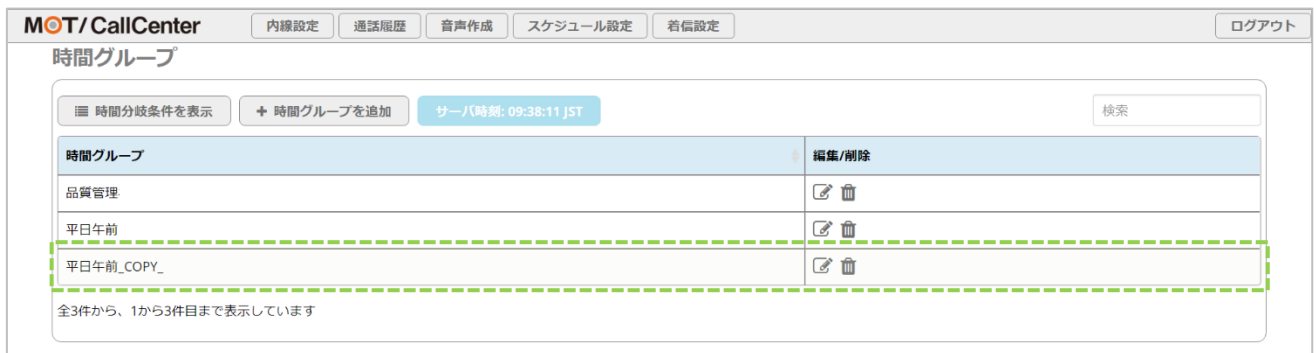
時間グループ


時間分岐条件を表示 + 時間グループを追加 サーバ時刻: 09:27:03 JST 検索

時間グループ	編集/削除
品質管理	 
平日午前	 
平日午前_COPY_	 

全3件から、1から3件目まで表示しています

- (4) 「読込中…」表示後に、画面右上の **設定反映** の表示が消えたら複製処理が完了です。
一覧に、複製で作成した時間グループ（時間グループ名に “_COPY_” の記載）が登録されていることをご確認ください。



複製で作成した時間グループは、 ボタン（編集ボタン）クリックで編集画面を表示し、必要に応じて編集を行ってください。

※編集時も同様に、**[保存]** ボタンをクリック後、画面右上の **設定反映** をクリックし、設定反映を完了させてください。

4-2. 「時間分岐条件」画面説明

画面上のメニューから、[スケジュール設定](#) > 「[時間分岐条件](#)」を選択し、画面を表示します。

「[時間グループ](#)」で作成した時間グループに対して、その時間内に着信させる着信先や、その時間外に転送する転送先、流したいアナウンスを指定することで、スケジュールの設定を行うことができます。

また、作成した時間分岐条件は、以下のメニューでも着信先として利用することができます。

- ・着信設定 > インバウンドルート > 「[宛先をセット](#)」項目
- ・着信設定 > キューイング設定 > 「基本設定」タブの「[キューオーバー時の宛先](#)」項目
- ・着信設定 > 優先制御番号設定 > 「[宛先](#)」項目
- ・スケジュール設定 > [時間分岐条件](#) > 「時間内の宛先」「時間外の宛先」項目

・時間分岐条件の一覧画面

一覧には、登録済の時間分岐条件を表示します。



	説明
①	「検索」項目に検索する文字を入力することで、時間グループを検索することができます。
②	<p>【時間グループを表示】をクリックすると、スケジュール表示 > 「時間グループ」の一覧画面に表示を切り替えることができます。</p> <p>「時間グループ」で登録されている一覧を確認する場合にご利用ください。</p> <p>※ 【時間グループを表示】をクリックすると【時間分岐条件を表示】にボタンが切り替わります。</p> <p>【時間分岐条件を表示】をクリックすることで、もとの表示に戻ります。</p>
③	【 + 時間分岐条件を追加 】をクリックすることで、時間グループ追加画面を表示します。
④	🕒 をクリックすると、該当の時間分岐条件で選択している「時間グループ」を参照することができます。

- 時間分岐条件を作成する

「時間グループ」で作成したグループを利用し、スケジュールの設定を行います。

[+時間分岐条件を追加]ボタンをクリックし、時間分岐条件の追加画面を表示します。

MOC/CallCenter 内線設定 通話履歴 音声作成 スケジュール設定 着信設定 ログアウト

時間分岐条件

時間グループを表示 + 時間分岐条件を追加 サーバ時刻: 09:57:04 JST 検索

時間分岐条件	条件の上書き	関連付けられた時間グループ	編集/削除
テスト	条件の上書きをしない	品質管理	編集 削除

全1件から、1から1件目まで表示しています



(1) 各項目に入力してください。

時間分岐条件

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前

タイムゾーン: システムのタイムゾーンを使用

時間グループ: --グループ選択--

時間内の宛先: 通話切断

時間外の宛先: 通話切断

保存 複製 リセット

項目名	説明
時間分岐条件の名前	作成する時間分岐条件の名前を入力します。
タイムゾーン	タイムゾーンが日本以外の場合、選択します。 日本の場合は初期値のままで問題ありません。
時間グループ	時間分岐条件を設定する対象の時間グループを選択します。 ※設定スケジュール>「 時間グループ 」で作成した時間グループが選択肢として表示されます。
時間内の宛先 時間外の宛先	「時間グループ」で選択した時間内の宛先、時間外の宛先をそれぞれ選択します。 「時間内の宛先」「時間外の宛先」の各項目は次ページをご参照ください。 例)「時間グループ」の時間内は IVR に着信させる⇒「IVR」を選択 「時間グループ」の時間外は 音声作成 で作成した音声を流す⇒「音声再生」を選択

「時間内の宛先」「時間外の宛先」項目の選択肢一覧

※「その他転送先」「キュー優先度」「着信グループ」「トランク」は、本項目では利用しません。

項目	説明
アナウンス	アナウンスを流したい場合に利用します。 あらかじめ標準で登録されているアナウンス、または追加作成したオリジナルアナウンスが選択肢として表示されるので、設定するアナウンスを選択します。 ※「アナウンス」とは、音声を流したあとに動作を設定できる「音声+動作」です。
内線	指定の内線に繋がりたい場合に利用します。
IVR	IVR（オートアテンダント）に着信させたい場合に利用します。 標準で用意のある8種類のIVRの音声アナウンスが選択肢として表示されるので、設定するIVRの音声アナウンスを選択します。 音声アナウンスについては、「 音声アナウンスの一覧 」をご参照ください。 ※追加作成したIVRがある場合は、そのIVRも選択肢として表示されます。 IVRの追加・編集は、お客様側では登録できません。 必要な場合は、弊社にお問い合わせください。
音声再生	音声を流したい場合に利用します。 「 音声作成 」メニューにあらかじめ標準で登録されている音声、または追加作成したオリジナル音声を選択肢として表示されるので、設定する音声を選択します。 音声アナウンスについては、「 音声アナウンスの一覧 」をご参照ください。 ※「音声再生」を選択した場合、音声が流れた後に通話を切断します。
キュー	指定の外線番号に着信させたい場合に選択します。 ※「キュー」を選択する場合、そのキュー番号が、 着信設定>インバウンドルートの「 宛先をセット 」で、「時間分岐条件」を選択している必要があります。
通話切断	切断したい場合に利用します。 以下の切断時の動作が選択肢として表示されるので、いずれかを選択します。 ・切断：着信後、すぐに切断します。 ・切断（混雑）：話中音 ・通話中：話中音 ・呼出音を切断まで再生：相手を呼び出す際の呼出音 ※ 選択不可 ・サービス提供外メッセージ：「おかけになった電話番号は現在使われておりません。 番号をお確かめの上おかけ直してください。」 ※「切断（混雑）」と「通話中」はどちらも同じ話中音の流れますが、 「通話履歴」画面での、発信履歴（本システムで内線通話した際の発信側）の通話結果が異なります。 ・切断（混雑）：サーバーエラー ・通話中：相手通話中
時間分岐条件	設定したスケジュールに従って着信させたい場合に利用します。 本メニュー「時間分岐条件」で作成した時間分岐条件が選択肢として表示されるので、設定したい時間分岐条件を選択します。

留守番電話	<p>留守番電話に繋がる設定をしたい場合に利用します。</p> <p>内線設定>「留守番電話」タブで「有効」にした内線番号が選択肢として表示されるので、留守番電話メッセージの保存先とする内線番号および留守電アナウンスから選択します。</p> <p>留守番アナウンスの「通話中メッセージ」と「利用不可メッセージ」は、内線着信した際のアナウンスのため、ここでは「メッセージ無し」か「指示のみ」のどちらかを選択してください。</p> <p>※留守番アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>
-------	--

例 1：営業時間（平日の 9：00～17：30）の時間内は「IVR に着信」、
時間外は「営業時間外のアナウンス」の設定を行う場合

- ① 時間グループ：「月曜～金曜・9：00～17：30」で作成している時間グループを選択
- ② 時間内の宛先：「IVR」を選択後、「IVR①」を選択
- ③ 時間外の宛先：「アナウンス」を選択後、「アナウンス①」を選択

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前： 基本設定(月金)

タイムゾーン： システムのタイムゾーンを使用

時間グループ： ① 月曜日から金曜日

時間内の宛先： ② IVR
IVR①

時間外の宛先： ③ アナウンス
アナウンス①

例 2：年末年始の期間は、年末年始用のアナウンスを流す設定を行う場合

- ① 時間グループ：「年末年始」の期間で作成している時間グループを選択
- ② 時間内の宛先：「アナウンス」を選択後、「年末年始用の吹き込みアナウンス」を選択
- ③ 時間外の宛先：「時間分岐条件」を選択後、「平日スケジュール」を選択

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前： 年末年始スケジュール

タイムゾーン： システムのタイムゾーンを使用

時間グループ： ① 年末年始

時間内の宛先： ② アナウンス
年末年始 吹き込み

時間外の宛先： ③ 時間分岐条件
基本設定(月金)

上記の場合、「年末年始」の期間内は、「年末年始用の吹き込みアナウンス」が流れて、
「年末年始」の期間外（年末年始以外）は、通常の動き（例 1 と同じ動き）になります。

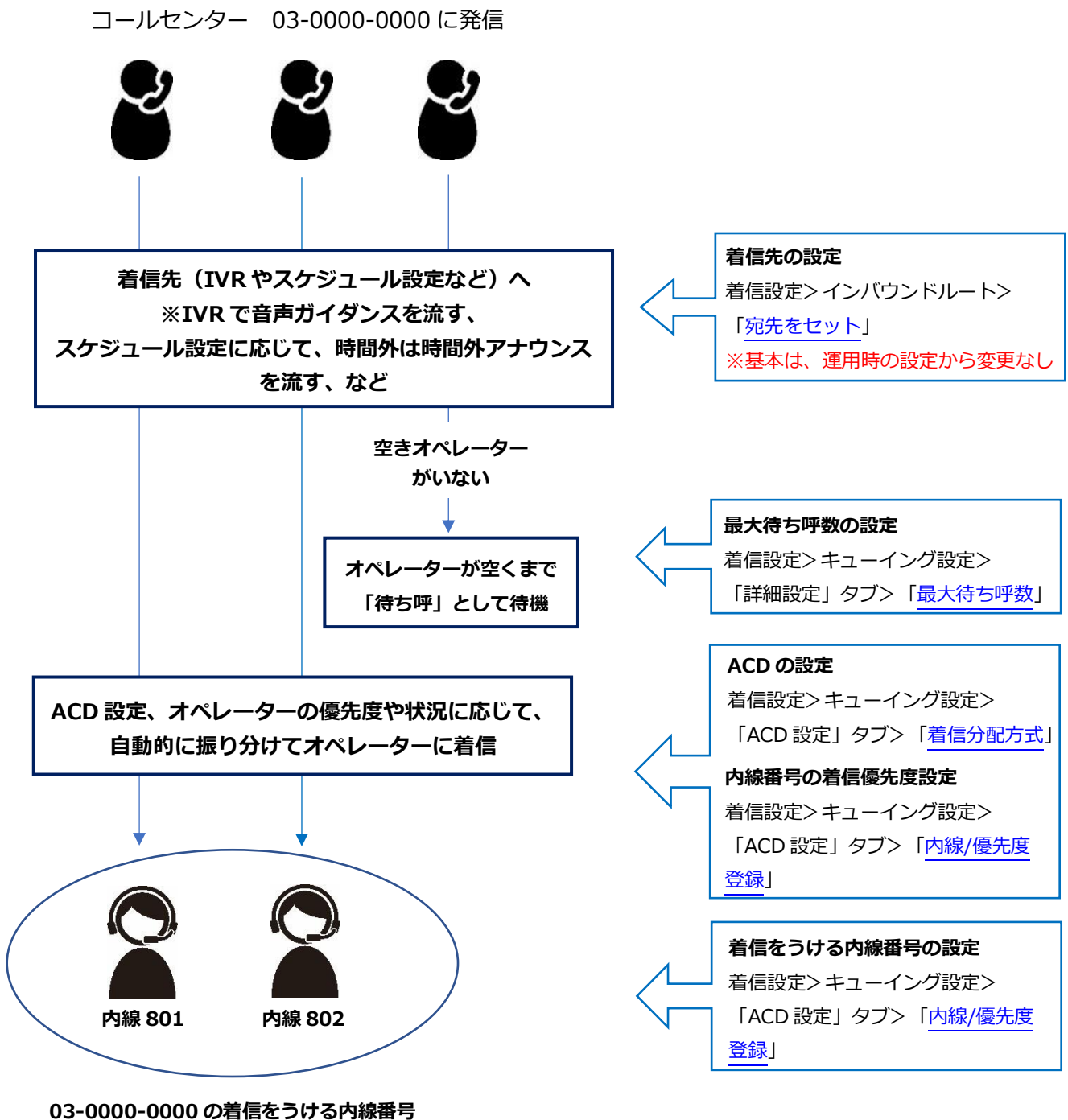
設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される 設定反映 をクリックして、設定反映を完了させてください。

5. 「着信設定」メニュー

「着信設定」メニューでは、「インバウンドルート」「キューイング設定」「優先制御番号設定」の3つのメニューから、PBXに收容している外線番号に対する各設定が行えます。

運用開始時には、MOT/CallCenter でご利用の外線番号があらかじめ登録されている状態です。

<着信設定のイメージ>



5-1. 「インバウンドルート」画面説明

画面上のメニューから**着信設定**>「**インバウンドルート**」を選択し、画面を表示します。
運用開始時には、PBX に收容されている外線番号があらかじめ登録されている状態のため、「インバウンドルート」画面には、登録済の外線番号が一覧で表示されます。

※あらかじめ登録されている外線番号は、削除は行わず「編集」のみの利用となります。

削除をすると、該当の外線番号の正常な着信動作が利用できなくなりますのでご注意ください。
ただし、着信拒否の設定を行う場合は、「インバウンドルート」の追加作業が必要となります。


「インバウンドルート」では、主に、外線の着信先の設定や、着信拒否の設定を行います。

・インバウンドルートの一覧画面

一覧には、ご利用の外線番号を表示します。

	説明
①	「検索」項目に検索する文字を入力することで、キュー番号を検索することができます。
②	PBX に收容されている外線番号のインバウンドルートは、運用開始時に弊社が登録を行うため、追加で登録する必要はございません。 ただし、着信拒否の設定を行いたい場合は、 [+インバウンドルートを追加] をクリックし、着信拒否のルート設定を追加します。 ※着信拒否の設定は、「 特定番号からの着信を拒否する 」「 非通知からの着信を拒否する 」ページをご参照ください。
③	[編集]ボタンをクリックすると、該当のインバウンドルートの編集画面を表示します。 ※編集画面の説明は、次ページをご参照ください。
④	[削除]ボタンをクリックすると、該当のインバウンドルートを削除します。 ※外線着信した際、どこに着信させるかの基本的な設定を削除すると、その外線番号が正常に利用できなくなりますので、削除する際は十分にお気をつけください。

・インバウンドルートの編集画面

各外線番号の  ボタン（編集ボタン）をクリックし、編集画面を表示します。

MOT/CallCenter					ログアウト
インバウンドルート					
+インバウンドルートを追加					検索
ダイヤルイン番号	対象発信者番号	説明	宛先	編集/削除	
0300000000	すべて	0300000000	Queues: 0300000000 0300000000	 	
0300000001	すべて	0300000001	Ring Groups: 501 501	 	



インバウンドルート

経路: 0300000000 ③

基本設定

説明 ①

ダイヤルイン番号 ②

対象発信者番号

発信者番号優先経路

発信者番号名プリフィックス

保留音

宛先をセット

0300000000

0300000000

いずれも

はい いいえ

デフォルト

キュー

0300000000 0300000000

+インバウンドルートを追加

≡ インバウンドルート一覧

ダイヤルイン番号 / 対象発信者番号






0300000000/すべて

0300000001/すべて

④

> 保存 リセット 削除

■ 編集画面の説明

	説明
①	該当のインバウンドルートの経路を表示します（「説明」項目を表示）。
②	 をクリックすることで、各項目の説明を表示します。
③	 をクリックすると、インバウンドルート一覧を簡易的に表示し、インバウンドルートの追加や検索を行うことができます。
④	<p> : 内線番号の設定を編集後にクリックし、編集内容を保存します。</p> <p> : クリックすることで、編集した内容をもとに戻します（保存前の編集内容が対象）。</p> <p> : 該当のインバウンドルートを削除します。</p> <p style="color: red;">※運用開始時にあらかじめ登録している外線番号を削除すると、その外線番号が正常に着信できなくなりますので、削除の際は十分にお気をつけください。</p>

インバウンドルート
経路: 0300000000

基本設定

説明	0300000000
ダイヤルイン番号	0300000000
対象発信者番号	いずれも
発信者番号優先経路	はい <input checked="" type="radio"/> いいえ
発信者番号名プリフィックス	
保留音	デフォルト
宛先をセット	キュー 0300000000 0300000000

保存 リセット 削除

■ 編集画面の各項目

※運用開始時に弊社が設定を行うため、基本的にお客様側で変更することはありません。

項目名	説明
説明	外線番号と同値が入力されています。
ダイヤルイン番号	運用開始時に設定した外線番号が入力されています。
対象発信者番号	設定不要です。
発信者番号優先経路	運用開始時に設定した値が選択されています。
発信者番号名 プリフィックス	設定不要です。
保留音	運用開始時に設定した値が選択されています。
宛先をセット	外線の着信先を設定する項目です（IVR や時間分岐条件など）。 1 つの外線番号に対して、着信先の宛先は 1 つしか登録できません。 ・ 上段：着信させる宛先・・・※宛先の選択肢一覧は以下をご参照ください。 ・ 下段：選択した宛先の詳細

「宛先をセット」項目の選択肢一覧

※「内線」「その他転送先」「キュー優先度」「着信グループ」「トランク」は、本項目では利用しません。

項目	説明
アナウンス	アナウンスを流したい場合に利用します。 あらかじめ標準で登録されているアナウンス、または追加作成したオリジナルアナウンスが選択肢として表示されるので、設定するアナウンスを選択します。 ※「アナウンス」とは、音声を流したあとに動作を設定できる「音声+動作」です。
IVR	IVR（オートアテンダント）に繋がるようにしたい場合に利用します。 あらかじめ標準で登録されている IVR、または追加作成したオリジナル IVR が選択肢として表示されるので、設定する IVR を選択します。 IVR アナウンスについては、「 音声アナウンスの一覧 」をご参照ください。
音声再生	音声を流したい場合に利用します。 あらかじめ標準で登録されている音声、または追加作成したオリジナル音声を選択肢として表示されるので、設定する音声を選択します。 音声アナウンスについては、「 音声アナウンスの一覧 」をご参照ください。 ※「音声再生」を選択した場合、音声 flowed 後に通話を切断します。

キュー	指定の外線番号に着信させたい場合に利用します。
通話切断	<p>すぐに切断したい場合に利用します。</p> <p>以下の切断時の動作が選択肢として表示されるので、いずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断：着信後、すぐに切断します。 ・切断（混雑）：話中音 ・通話中：話中音 ・呼出音を切断まで再生：相手を呼び出す際の呼出音 ※選択不可 ・サービス提供外メッセージ：「おかけになった電話番号は現在使われておりません。 番号をお確かめの上おかけ直してください。」 <p>※「切断（混雑）」と「通話中」はどちらも同じ話中音が流れますが、「通話履歴」画面での、発信履歴（本システムで内線通話した際の発信側）の通話結果が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断（混雑）：サーバーエラー ・通話中：相手通話中
時間分岐条件	<p>設定したスケジュールに従って着信させたい場合に利用します。</p> <p>スケジュール設定＞「時間分岐条件」メニューで作成した時間分岐条件が選択肢として表示されるので、設定したい時間分岐条件を選択します。</p>
留守番電話	<p>すぐに留守番電話に繋がる設定をしたい場合に利用します。</p> <p>内線設定＞「留守番電話」タブで「有効」にした内線番号が選択肢として表示されるので、留守番電話メッセージの保存先とする内線番号および留守電アナウンスから選択します。</p> <p>留守番アナウンスの「通話中メッセージ」と「利用不可メッセージ」は、内線着信した際のアナウンスのため、ここでは「メッセージ無し」か「指示のみ」のどちらかを選択してください。</p> <p>※留守番アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>

※本設定で、「その他転送」「留守番電話」「アナウンス」「音声再生」を選択した場合、外線着信した際に、即時に転送や留守電、アナウンスや音声に着信します。

何らかの動作の後に、転送や留守電などに繋がりたい場合の設定は、本項目では動作を選択し、次の着信先で転送や留守番電話などを選択します。

例) ①インバウンドロードの「宛先のセット」で、「時間分岐条件」を選択
 ②スケジュール設定の「時間分岐条件」の「時間外の宛先」で、「留守番電話」を選択

上記設定の場合、外線着信したら、

①「時間分岐条件のスケジュール時間を見る」
 ↓
 ②「スケジュール時間外の場合に留守電を流す」
 という動きになります。

- ・ 特定番号からの着信を拒否する

指定した特定番号から外線着信した場合、着信を拒否する設定が行えます。

例) 以下のような設定が可能です。

03-0000-0000 宛てに「090-0000-0000」から電話が掛かってきた場合、着信を拒否する。



1 登録につき、1つの特定番号しか指定できません。

複数の特定番号からの着信拒否を設定したい場合は、1 番号ごとに登録を行ってください。

◆設定方法

(1) [+インバウンドルートを追加]をクリックし、追加画面を表示します。

(2) 各項目に入力します。

「インバウンドルート」項目一覧

項目	説明
説明	着信拒否設定の説明を入力します。 例) 03-0000-0000 宛ての着信を拒否したい場合は、「0300000000 (着信拒否)」と入力
ダイヤルイン番号	対象の外線番号を入力します。 ※現バージョンでは、本項目を空欄とし、全ての外線番号を対象とする着信拒否の設定はご利用いただけません。 必ず対象の外線番号をご入力ください。 例) 03-0000-0000 宛ての着信を拒否したい場合は、「0300000000」を入力
対象発信者番号	着信を拒否する相手先の番号を入力します。 ※複数番号の入力は不可です。1 番号のみ入力してください。 例) 090-0000-0000 からの着信を拒否したい場合は、「0900000000」を入力
発信者番号優先経路	初期値の「いいえ」のままご利用ください。
発信者番号名プリフィックス	設定不要です。

保留音	初期値の「デフォルト」のままご利用ください。
宛先をセット	<p>着信を拒否する相手から電話が掛かってきた場合、どのような動作にするかを選択します。</p> <p>①相手に音声アナウンスを流す場合 「音声再生」を選択し、下段の項目で流したい音声アナウンスを選択します。</p> <p>②アナウンス無しで、着信を切断する場合 「通話切断」を選択し、下段の項目で切断時の動作を以下から選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断：着信後、すぐに切断します。 ・切断（混雑）：話中音 ・通話中：話中音 ・呼出音を切断まで再生：相手を呼び出す際の呼出音 ※選択不可 ・サービス提供外メッセージ：「おかけになった電話番号は現在使われておりません。番号をお確かめの上おかけ直してください。」 <p>※「切断（混雑）」と「通話中」はどちらも同じ話中音が流れますが、「通話履歴」画面での、発信履歴（本システムで内線通話した際の発信側）の通話結果が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断（混雑）：サーバーエラー ・通話中：相手通話中

(3) 入力後、**[保存]**ボタンをクリックします。

設定後、画面右下の**[保存]**ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

(4) 一覧に、作成した特定番号着信拒否の設定が追加されていることをご確認ください。

ダイヤルイン番号	対象発信者番号	説明	宛先	編集/削除
0300000000	09000000000	0300000000 (着信拒否)	Play Recording: 着信拒否①	

- ・ 非通知からの着信を拒否する

非通知から外線着信した場合、着信を拒否する設定が行えます。

※非通知とする対象は、「非通知」「サービス競合」「公衆電話」「通知圏外」の4種類です。

◆ 設定方法

- (1) [+インバウンドルートを追加]をクリックし、追加画面を表示します。



- (2) 各項目に入力します。

「インバウンドルートを追加」項目一覧

項目	説明
説明	着信拒否設定の説明を入力します。 例) 03-0000-0000 宛ての非通知着信を拒否したい場合は、「0300000000 (非通知着信拒否)」と入力
ダイヤルイン番号	対象の外線番号を入力します。 ※現バージョンでは、本項目を空欄とし、全ての外線番号を対象とする非通知着信拒否の設定はご利用いただけません。 必ず対象の外線番号をご入力ください。 例) 03-0000-0000 宛ての非通知着信を拒否したい場合は、「0300000000」を入力
対象発信者番号	「anonymous」を入力します。
発信者番号優先経路	初期値の「いいえ」のままご利用ください。
発信者番号名プリフィックス	設定不要です。
保留音	初期値の「デフォルト」のままご利用ください。

宛先をセット	<p>非通知の相手から電話が掛かってきた場合、どのような動作にするかを選択します。</p> <p>①相手に音声アナウンスを流す場合 「音声再生」を選択し、下段の項目で流したい音声アナウンスを選択します。</p> <p>②アナウンス無しで、着信を切断する場合 「通話切断」を選択し、下段の項目で切断時の動作を以下から選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断：着信後、すぐに切断します。 ・切断（混雑）：話中音 ・通話中：話中音 ・呼出音を切断まで再生：相手を呼び出す際の呼出音 ※選択不可 ・サービス提供外メッセージ：「おかけになった電話番号は現在使われておりません。番号をお確かめの上おかけ直してください。」 <p>※「切断（混雑）」と「通話中」はどちらも同じ話中音の流れますが、「通話履歴」画面での、発信履歴（本システムで内線通話した際の発信側）の通話結果が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断（混雑）：サーバーエラー ・通話中：相手通話中
--------	--

(3) 入力後、[保存]ボタンをクリックします。

インバウンドルートを追加

基本設定

説明 ④

ダイヤルイン番号 ④

対象発信者番号 ④

発信者番号優先経路 ④ はい いいえ

発信者番号名プリフィックス ④

保留音 ④

宛先をセット ④

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。

その後、画面右上に表示される 設定反映 をクリックして、設定反映を完了させてください。

(4) 一覧に、作成した非通知着信拒否の設定が追加されていることをご確認ください。

MOT/CallCenter ログアウト

内線設定 通話履歴 音声作成 スケジュール設定 着信設定

インバウンドルート

検索 ☰

ダイヤルイン番号	対象発信者番号	説明	宛先	編集/削除
0300000000	anonymous	0300000000 (非通知着信拒否)	Play Recording: 着信拒否①	

5-2. 「キューイング設定」画面説明

画面上のメニューから**着信設定**>「**キューイング設定**」を選択し、画面を表示します。
運用開始時には、PBX に収容されている外線番号（キュー番号）があらかじめ登録されている状態のため、「キューイング設定」画面には、登録済の外線番号が一覧で表示されます。

※あらかじめ登録されている外線番号は、削除は行わず「編集」のみの利用となります。
削除をすると、該当の外線番号が正常に利用できなくなりますのでご注意ください。

「キュー設定」では、主に、キュー番号（外線番号）に着信した際、どの内線に着信させるかの設定を行います。

例) 以下のように、各外線番号の着信を受ける内線番号を設定します。

- ・キュー番号が 03-0000-0000 の外線着信時、内線番号 801、802、803 に着信します。
- ・キュー番号が 03-0000-0001 の外線着信時、内線番号 901、902、903 に着信します。


また、着信させる内線番号に対して、どのようなルールで着信させるかを設定する「着信分配方式」（ACD 設定）の設定や、内線番号の着信優先度を設定します。

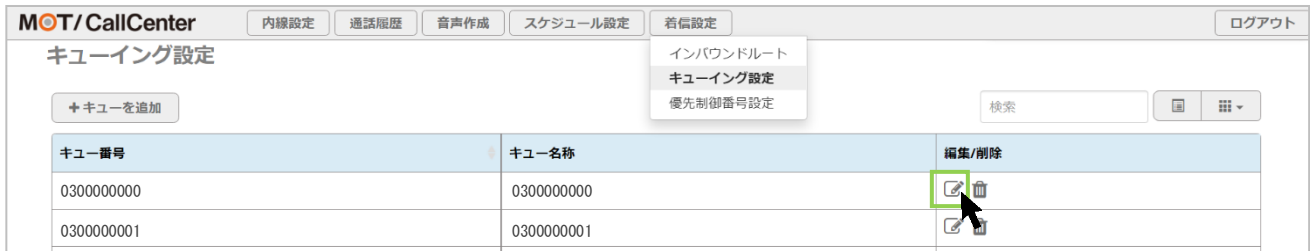
・キューイングの一覧画面

一覧には、ご利用の外線番号が一覧で表示されます。






	説明
①	「検索」項目に検索する文字を入力することで、キュー番号を検索することができます。
②	運用開始時に弊社が本設定（ご利用の外線番号の登録）を行うため、キュー（外線番号）の追加はお客様側では不要です。そのため、 <u>通常は利用しないメニュー</u> です。
③	[編集]ボタンをクリックすると、該当のキュー番号の編集画面を表示します。 ※編集画面の説明は、次ページをご参照ください。
④	[削除]ボタンは、通常は利用しないメニューです。 ※削除すると、その外線番号が正常に利用できなくなりますので、削除は行わないようご注意ください。

<キュー番号の編集画面>

各キュー番号の  ボタン（編集ボタン）をクリックし、編集画面を表示します。



■ 編集画面の各項目

	説明
①	該当のキュー番号（外線番号）を表示します。
②	キュー番号の編集画面は、 [基本設定] [ACD設定] [詳細設定] [統計クリア] タブの4画面に分かれています。詳細は、各説明ページをご参照ください。
③	 をクリックすると、キュー一覧を簡易的に表示し、キュー番号の検索を行うことができます。 ※キューを追加することはないため、[+キューを追加]ボタンは、通常利用しません。
④	 : キュー番号の設定を編集後にクリックし、編集内容を保存します。  : クリックすることで、編集した内容をもとに戻します（保存前の編集内容が対象）。 ※「ACD設定」タブ>「内線/優先度登録」の内線選択のみリセットは無効です。 一度内線を選択した場合、リセットをクリックしても「クイック内線選択」に戻らないため、リセットしたい場合は、「ACD設定」タブ画面を更新（リロード）してください。  : キュー番号の削除は、通常利用しません。
⑤	 をクリックすることで、各項目の説明を表示します。

1. [基本設定]タブ

該当のキュー番号（外線番号）に着信した際の基本設定を行う画面です。

キューイング設定 (修正 : 0300000000)

基本設定 ACD設定 詳細設定 統計クリア

キュー番号 0300000000

キュー名称 0300000000

キューの無効化 有効 無効

内線転送の参照 個別転送参照 個別転送無視 内線転送のみ参照

キューの優先度 0

キューオーバー時の宛先 時間分岐条件
基本設定(月金) 5060

保存 リセット 削除

該当の外線番号に設定されている宛先を確認することができます。

「基本設定」タブの項目一覧

項目名	説明
キュー番号	運用開始時に設定したキュー番号が表示されています。
キュー名称	運用開始時に設定したキュー番号と同値が選択されています。そのままご利用ください。
キューの無効化	無効にすると、該当のキュー番号（外線番号）は着信不可となります。
内線転送の参照	「個別転送無視」を選択してご利用ください、
キューの優先度	複数のキュー番号の着信先として登録している内線番号がある場合に、優先度の高いキューの着信を優先させたい場合に、優先度を設定します。 大きい数字を優先度高として判断します。 例) 内線番号 801 が、0300000000 と 0300000001 の着信を受ける内線として設定されており、0300000000 の着信を優先させたい場合は、0300000000 のキュー優先度を「1」、0300000001 のキュー優先度を「0」のように、優先させたい方の数字を大きくする。
キューオーバー時の宛先	オペレーターが全員対応中でつながらず、待ち呼中になってから、あらかじめ決めた時間が経過してもオペレーターに繋がらない、または最大待ち呼数を超えた場合に、どのような動作にするか選択します。 ※設定詳細は「 最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする 」ページをご参照ください。

- 最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする

オペレーターが全員対応中でつながらず、待ち呼になってから、あらかじめ決めた時間が経過してもオペレーターに繋がらない、または最大待ち呼数を超えた場合に、「お電話がこみ合っておりますのでもう一度おかけ直してください」などの音声アナウンスを流すなどの設定が、外線番号ごとに行えます。

例) 20 秒経過後もオペレーターに繋がらない場合、音声アナウンスを流す。


最大待ち呼数 10 を超えた場合、音声アナウンスを流す。

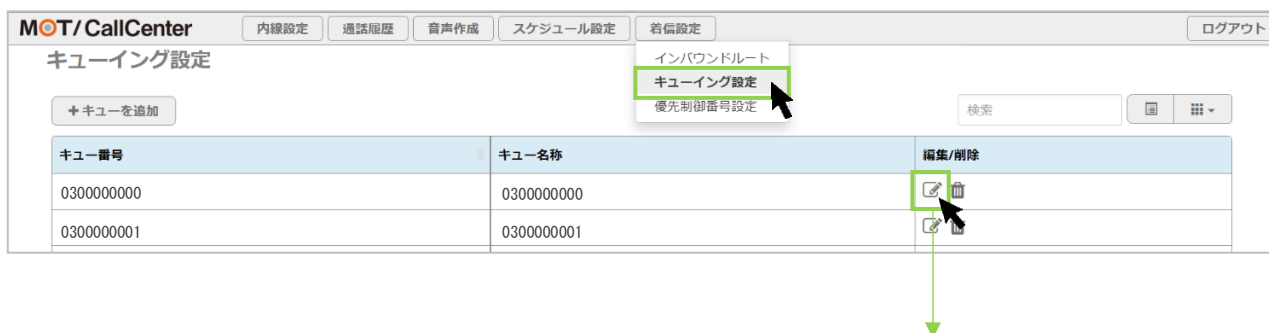


「最大待ち時間」と「最大待ち呼数」を併用する場合、どちらか設定した値に到達した時点で、本設定（「基本設定」タブの「キューオーバー時の宛先」）で設定した宛先に転送します。

◆ 設定方法

キューイング設定を表示し、以下の手順で設定します。

設定するキュー番号（外線番号）の （編集ボタン）をクリックし、「基本設定」タブで設定を行います。



「基本設定」タブを表示し、「**キューオーバー時の宛先**」項目で、該当の番号に外線着信した際、最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の動作を選択します。



「キューオーバー時の宛先」項目の選択肢一覧

※「内線」「その他転送先」「キュー優先度」「着信グループ」「トランク」は、本項目では利用しません。

項目	説明
アナウンス	アナウンスを流したい場合に利用します。 あらかじめ標準で登録されているアナウンス、または追加作成したオリジナルアナウ

	<p>ンスが選択肢として表示されるので、設定するアナウンスを選択します。</p> <p>※「アナウンス」とは、音声を流したあとに動作を設定できる「音声+動作」です。</p>
IVR	<p>IVR（オートアテンダント）に着信させたい場合に利用します。</p> <p>あらかじめ標準で登録されている IVR、または追加作成したオリジナル IVR が選択肢として表示されるので、設定する IVR を選択します。</p> <p>IVR アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>
音声再生	<p>音声を流したい場合に利用します。</p> <p>あらかじめ標準で登録されている音声、または追加作成したオリジナル音声を選択肢として表示されるので、設定する音声を選択します。</p> <p>音声アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p> <p>※「音声再生」を選択した場合、音声 flowed 後に通話を切断します。</p>
キュー	<p>指定の外線番号に着信させたい場合に利用します。</p>
通話切断	<p>すぐに切断したい場合に利用します。</p> <p>以下の切断時の動作が選択肢として表示されるので、いずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断：着信後、すぐに切断します。 ・切断（混雑）：話中音 ・通話中：話中音 ・呼出音を切断まで再生：相手呼び出す際の呼出音 ※選択不可 ・サービス提供外メッセージ：「おかけになった電話番号は現在使われておりません。番号をお確かめの上おかけ直してください。」 <p>※「切断（混雑）」と「通話中」はどちらも同じ話中音の流れますが、「通話履歴」画面での、発信履歴（本システムで内線通話した際の発信側）の通話結果が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・切断（混雑）：サーバーエラー ・通話中：相手通話中
時間分岐条件	<p>設定したスケジュールに従って着信させたい場合に利用します。</p> <p>スケジュール設定>「時間分岐条件」メニューで作成した時間分岐条件が選択肢として表示されるので、設定したい時間分岐条件を選択します。</p>
留守番電話	<p>すぐに留守番電話に繋がる設定をしたい場合に利用します。</p> <p>内線設定>「留守番電話」タブで「有効」にした内線番号が選択肢として表示されるので、留守番電話メッセージの保存先とする内線番号および留守電アナウンスから選択します。</p> <p>留守番アナウンスの「通話中メッセージ」と「利用不可メッセージ」は、内線着信した際のアナウンスのため、ここでは「メッセージ無し」か「指示のみ」のどちらかを選択してください。</p> <p>※留守番アナウンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>

最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の動作の設定はこれで完了です。
最大待ち呼数、最大待ち時間を超えて、オペレーターに繋がらなかった着信は、「放棄数」としてカウントされます。

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

2. [ACD 設定]タブ

キュー番号が外線着信した際、あらかじめ設定した分配ルールに基づき、自動的にオペレーターに振り分ける ACD 設定、および、キュー番号が外線着信した際に着信させる内線番号を設定する画面です。

「ACD 設定」タブの項目一覧


項目名	説明
着信分配方式	<p>自動着信分配のルールを選択します。</p> <p>「内線/優先度登録」項目に追加した内線番号を対象に自動で着信分配をします。</p> <p>※どの着信分配方式であっても、着信不可の内線（ログアウトや、ステータスが通話中や準備中など）があった場合は、スキップをして次の内線番号へ着信が移ります。</p> <p>※内線番号の着信優先度を設定した場合、着信優先度と「着信分配方式」を併用して動作します。</p> <p>詳細は、「内線番号の着信優先度を設定する」ページをご参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一斉鳴動：すべての内線番号が、一斉に鳴動します。 ・最大待機優先：待機時間（通話が終了から経過している時間）が1番長い内線番号が鳴動します。 ・最小着信優先：着信通話数が1番少ない内線番号が鳴動します。 ・ランダム：ランダムに着信します。 ・最終鳴動順：1つ前の着信で、最後に鳴動した内線番号の次の優先度着信順となる内線番号から鳴動を開始します。 ・順次着信：「内線/優先度登録」で登録した内線番号の優先度が高いものから順に鳴動します。 <p>※順次着信を選択する場合、「内線番号の着信優先度を設定する」ページにある着信優先度の設定は必須です。</p> <p><最大待機優先・最小着信優先・最終鳴動順をご利用の場合></p> <p>「統計クリア」タブで設定したタイミングで、待機時間や着信数などの統計情報をリセットします。</p>
通話中内線のスキップ	「無効」を選択してご利用ください。
不応答時の着信優先スライド	「有効」を選択してご利用ください。

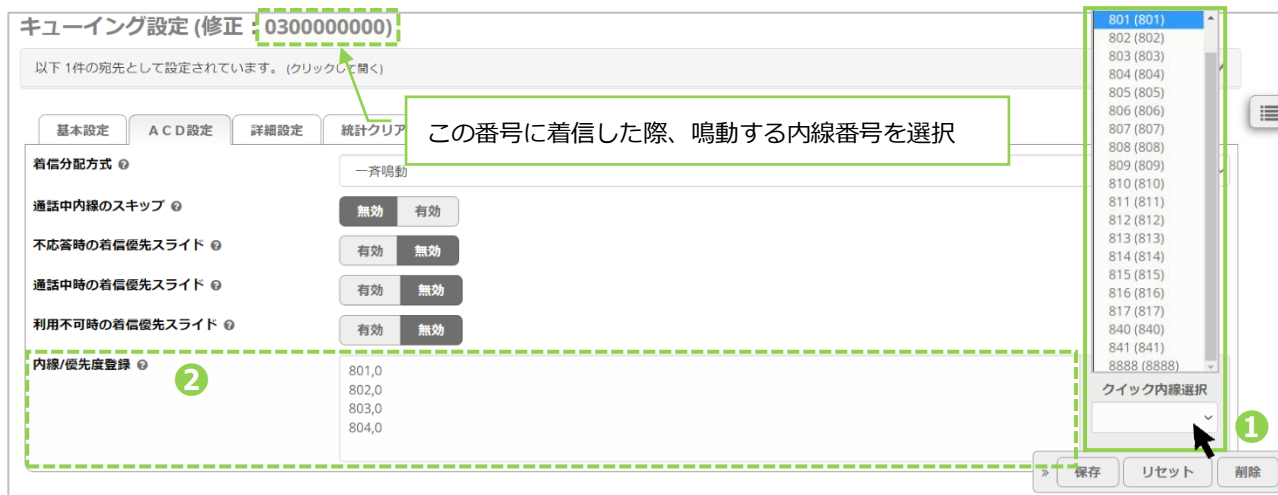
通話中時の 着信優先スライド	「有効」を選択してご利用ください。
利用不可時の 着信優先スライド	「有効」を選択してご利用ください。
内線/優先度登録	<p>該当のキュー番号（外線番号）に着信した際、着信させる内線番号を設定することができます。</p> <p>内線番号の登録は、優先度の高い内線番号から上から順番に登録します。</p> <p>また、設定した内線番号に着信優先度を設定することも可能です。</p> <p>※詳細は次ページ「着信させる内線番号を設定する」をご参照ください。</p>

- ・着信させる内線番号を設定する

該当のキュー番号（外線番号）に着信した際に、鳴動する内線番号を設定することができます。
例) 03-0000-0000 に外線着信した際、内線番号 810、811、812 に着信させる、など

◆ 設定方法

着信させる内線番号を設定するキュー番号（外線番号）の （編集ボタン）をクリックし、以下の処理を行ってください。



- ① 「クイック内線選択」欄をクリックし、該当のキュー番号に外線着信した際に着信させる内線番号を選択します。

※ 「内線/優先度登録」欄に、手動で内線番号を入力する追加方法は推奨しておりません。

必ず、「クイック内線選択」欄から内線番号をクリックして、追加を行ってください。

また、1つの内線番号を、複数のキュー番号の着信先として設定することも可能です。


例) 0300000000 と 0300000001 の着信させる内線番号として、どちらにも内線 801 を設定。

- ② 選択した内線番号は、「内線/優先度登録」欄に追加されます。

「内線/優先度登録」欄への内線追加は、優先度の高い内線番号から、上から順に登録するようにしてください。

上図の 801→802→803→804 の場合、一番上の 801 が優先度高です。

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。

その後、画面右上に表示される  をクリックして、設定反映を完了させてください。

* 内線番号の着信優先度の設定について

優先して着信させたいなど優先度を設定したい場合は、内線番号のカンマ後ろの値を変更することで、設定が行えます（内線番号 801,0）。

※ 「着信分配方式」で「順次着信」を選択している場合、着信優先度の順番に着信するため、内線番号の着信優先度の設定が必須です。

着信優先度の設定については、「[内線番号の着信優先度を設定する](#)」ページをご参照ください。

* 内線番号の削除、順番変更について

登録した後に、選択した内線番号を削除、または優先度を変えるために登録順を変更する場合は、次ページ「選択した内線番号を削除する」、「内線番号の登録順を変更する」をご参照ください。

<内線番号の変更方法>

◆ 選択した内線番号を削除する

着信させる内線番号を削除したい場合は、以下の方法で削除してください。

① 削除対象の内線番号をキーボードの delete や BackSpace キーで削除します。

内線/優先度登録 ②

801,1
802,1
803,2
804,2

クイック内線選択

» 保存 リセット 削除



内線/優先度登録 ②

801,1
802,1
803,2
804,2

クイック内線選択

» 保存 リセット 削除

② 設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリック後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定を反映します。

内線/優先度登録 ②

801,1
802,1
803,2

クイック内線選択

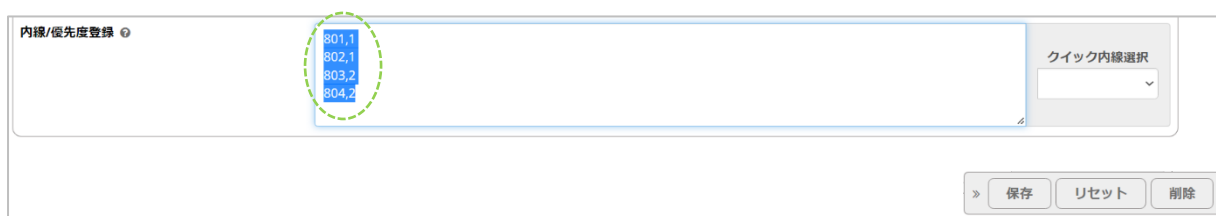
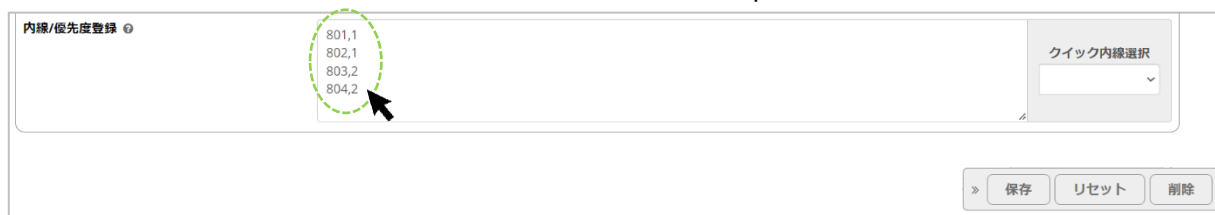
» 保存 **リセット** 削除

◆内線番号の登録順を変更する


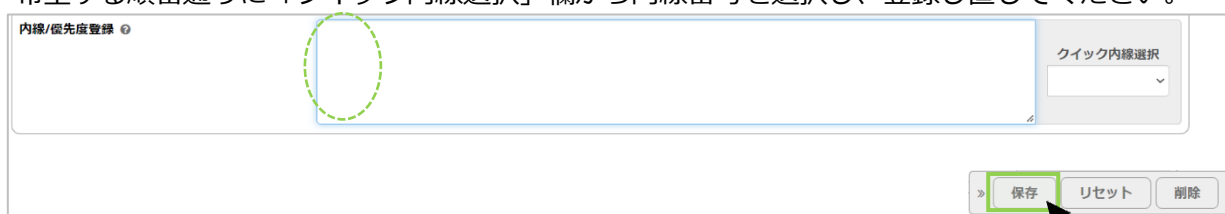
内線番号の登録順を変更する場合は、以下の方法で変更してください。

※一旦すべてを削除し、初めから登録をし直す必要があります。

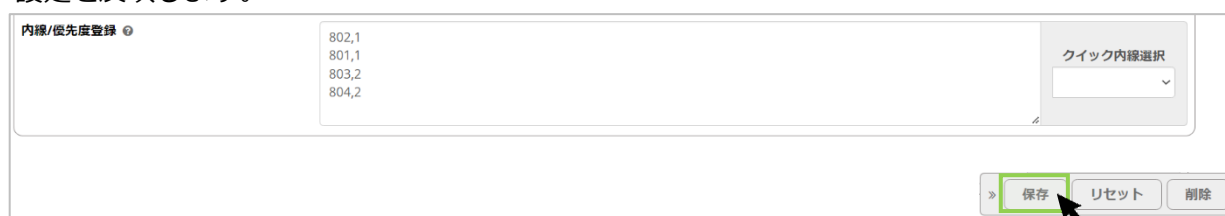
①一度、すべての内線番号を、キーボードの delete や BackSpace キーで削除します。



②削除後、画面右下の[保存]ボタンをクリックし、一旦保存をしてから、希望する順番通りに「クイック内線選択」欄から内線番号を選択し、登録し直してください。



③設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリック→画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定を反映します。



・内線番号の着信優先度を設定する

該当のキュー番号（外線番号）に着信した際、着信させる内線番号の中で、着信優先度を設定することができます。

◆設定方法

着信させる内線番号を設定するキュー番号（外線番号）の （編集ボタン）をクリックし、以下の処理を行ってください。

※「内線/優先度登録」に、[内線番号](#)がすでに登録されている状態で説明を記載しています。

①優先して着信させたいなど優先度を設定したい場合は、内線番号のカンマ後ろの値を変更します。

着信優先度を設定する場合、初期値の「,0」は利用せず、「,1」以上に設定してご利用ください。
小さい数字を、優先度高として判断します（「,0」は利用不可のため、「,1」が一番優先度高です）。
例) 801,**1** 802,**1** 803,**2** 804,**2**

- ➡この場合、一番小さい数字の「,1」が優先度高となり、「,1」に属する内線 801 と 802 が着信優先度が高い内線となります。
その次に小さい数字の「,2」に属する内線 803 と 804 が、次に着信優先度が高い内線です。

また、内線番号は、優先度の高いものから上から順に、登録するようにしてください。
同一優先度（内線番号のカンマ後ろの値）の内線番号が複数ある場合、同一優先度の中で、上に登録している内線番号から、優先度の高さを判断します。

例) 801,**1** ↓ **優先度高** 優先度「,1」: 上に登録されている内線 801 が優先度高、その次に内線 802 の順番になります。
802,**1**
803,**2** ↓ 優先度「,2」: 上に登録されている内線 803 が優先度高、その次に内線 804 の順番になります。
804,**2**

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される をクリックして、設定反映を完了させてください。

※着信優先度を設定した場合、着信優先度と「着信分配方式」を併用して動作します。
「着信分配方式」別の動作は、次ページをご参照ください。

※内線番号の着信優先度の設定例) 801,1 802,1 803,2 804,2



■ 「着信分配方式」

着信優先度を設定した場合、**優先度ごとに「着信分配方式」が動作**します。

項目名	説明
一斉鳴動	<p><u>優先度ごとに</u>、同時鳴動します。</p> <p>優先度「,1」(内線 801 と 802) が同時鳴動➡ 次に優先度「,2」(内線 803 と 804) が同時鳴動します。</p>
最大待機優先	<p><u>優先度ごとに</u>、待機時間(通話が終了から経過している時間)が一番長い内線番号から、次の鳴動を開始します。</p> <p>(優先度「,1」の中で待機時間が長い順に鳴動➡優先度「,1」がすべて鳴動➡ 次の優先度「,2」の中で待機時間が長い順に鳴動)</p> <p>内線番号は、優先度の高い順に、上から登録するようにしてください。</p> <p>※応答した端末がない場合は、優先度「,1」の優先度が高い内線番号から鳴動を開始します。</p> <p>例 1) 優先度「,1」の待機時間が、内線 801 は 30 秒、内線 802 は 50 秒 優先度「,2」の着信通話数が、内線 803 は 25 秒、内線 804 は 40 秒の場合、 優先度「,1」の中で、待機時間が長い順に 802 (50 秒) ➡801 (30 秒) の順番で優先度「,1」がすべて鳴動➡次の優先度「,2」の待機時間が長い順に 804 (40 秒) ➡803 (25 秒) の順番で鳴動します。</p>
最小着信優先	<p><u>優先度ごとに</u>、着信通話数が一番少ない内線番号から、次の鳴動を開始します。</p> <p>(優先度「,1」の中で着信通話数の少ない順に鳴動➡優先度「,1」がすべて鳴動➡ 次の優先度「,2」の中で着信通話数の少ない順に鳴動)</p> <p>内線番号は、優先度の高い順に、上から登録するようにしてください。</p> <p>※応答した端末がない場合は、優先度「,1」の優先度が高い内線番号から鳴動を開始します。</p> <p>例 1) 優先度「,1」の着信通話数が、内線 801 は 10 回、内線 802 は 5 回 優先度「,2」の着信通話数が、内線 803 は 4 回、内線 804 は 6 回の場合、 優先度「,1」の中で、着信数が少ない順に 802 (5 回) ➡801 (10 回) の順番で優先度「,1」がすべて鳴動➡次の優先度「,2」の着信数が少ない順に 803 (4 回) ➡804 (6 回) の順番で鳴動します。</p>
ランダム	<p><u>優先度ごとに</u>、ランダムに内線番号を選定して鳴動します。</p> <p>(優先度「,1」の中でランダムに選定した内線番号に鳴動➡優先度「,1」がすべて鳴動➡ 次の優先度「,2」の中でランダムに選定した内線番号に鳴動)</p> <p>内線番号は、優先度の高い順に、上から登録するようにしてください。</p>

最終鳴動順	<p>1つ前の着信で、最後に鳴動した内線番号の、次の優先度の内線から鳴動を開始します。</p> <p>内線番号は、優先度の高い順に、上から登録するようにしてください。</p> <p>※ただし、優先度「,1」の中で着信可能な内線があり、且つ最後に鳴動した内線番号が優先度「,1」以外の場合、次回の着信は、優先度「,1」の中で優先度が高い内線番号から鳴動を開始します（以下の例1）。</p> <p>例1) 最後に鳴動した内線番号が優先度「,2」の804の場合、 優先度「,1」の中で、上から順に801→802の順番で優先度「,1」がすべて鳴動 →次の優先度「,2」の中で、上から順に803→804の順番で鳴動します。</p> <p>例2) 最後に鳴動した内線番号が優先度「,1」の801の場合、 優先度「,1」の中で、最後に鳴動した801の次の優先度の802が鳴動→次に801の順番で優先度「,1」がすべて鳴動 →次の優先度「,2」の中で、上から順に803→804の順番で鳴動します。</p>								
順次着信	<p>優先度の高い順に鳴動します。</p> <p>優先度の高いものから上から順に、登録するようにしてください。</p> <p>「順次着信」の場合に限り、<u>優先度の値は重複せず、1番号ごとに優先度の値を変えて設定してください。</u></p> <p>例1) 801,1 802,2 803,3 804,4のように1番号ごとに優先度を設定することで801→802→803→804の優先度順で鳴動します。</p> <div data-bbox="480 931 1195 1079" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>内線/優先度登録 ⓘ</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">801,1</td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>802,2</td><td></td></tr> <tr><td>803,3</td><td></td></tr> <tr><td>804,4</td><td style="text-align: center;">▼</td></tr> </table> </div>	801,1		802,2		803,3		804,4	▼
801,1									
802,2									
803,3									
804,4	▼								

3. [詳細設定]タブ

該当のキュー番号（外線番号）に着信した際の詳細設定を行う画面です。

主に、最大待ち呼数や最大待ち時間、待ち呼に流すガイダンスの設定などが行えます。

キューイング設定 (修正 : 030000000)

以下 1 件の宛先として設定されています。(クリックして開く)

基本設定 ACD設定 **詳細設定** 統計クリア

--- タイミング ---

最大待ち時間 ① 1分

内線タイムアウト ① 7秒

タイムアウトのリセット ① 有効 無効

内線リトライ秒数 ① 1秒

待ち呼出ディレイ ① 0秒

応答者接続ディレイ ① 0秒

オートボースにする秒数 ① 0

--- キャパシティー ---

最大待ち呼数 ① 0

新規待ち呼の許可 ① 有効 厳密 非常に厳密 無効 ルール

待ち呼の除外 ① 有効 厳密 非常に厳密 無効 ルール

--- お待たせメッセージ ---

お待たせメッセージ選択 ① なし

リピート頻度 ① 0秒

> 保存 リセット 削除

--- タイミング ---

項目名	説明
最大待ち時間	<p>空きオペレーターがおらず、オペレーターに繋がるまでの待ち時間を設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 最大待ち時間は、「(「内線タイムアウト」 + 「内線リトライ秒数」) × 着信する内線の台数」と同じ値、もしくはそれ以上の値になるように設定してください。 <p>例) 「内線タイムアウト」が 9 秒、「内線リトライ秒数」が 1 秒、 着信する内線が 801, 802, 803 の 3 台の場合 (9 秒 + 1 秒) × 3 台 = 30 秒 … 最大待ち時間は、30 秒以上で設定します。</p> <p><着信動作> 801 (9 秒鳴動 + 1 秒リトライ) → 802 (9 秒鳴動 + 1 秒リトライ) → 803 (9 秒鳴動 + 1 秒リトライ)</p> <p>ここまでで 30 秒です。最大待ち時間を 30 秒以上にしている場合は、設定した時間まで、着信動作を繰り返します。</p> <p>※お待たせメッセージを利用する場合、最大待ち時間の設定値は異なります。 詳細は、-お待たせメッセージ> 「リピート頻度」項目をご参照ください。</p> <p>※ここで設定した時間内にオペレーターに繋がらなかった場合は、 「最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする」 ページで設定している動作になります。</p>
内線タイムアウト	<p>外線着信時に内線番号が鳴動する秒数を設定します。</p> <p>ここで設定した時間が経過しても該当の内線番号が電話に出ない場合、内線タイムアウト (内線番号が不応答) と判断します。</p>
タイムアウトのリセット	<p>初期値の「無効」のままご利用ください。</p>
内線リトライ秒数	<p>「内線タイムアウト」後にリトライする秒数を入力します。</p> <p>「1 秒」で設定して、ご利用ください。</p>

待ち呼 呼出ディレイ	初期値のままご利用ください。
応答者接続 ディレイ	初期値のままご利用ください。
オートポーズに する秒数	初期値のままご利用ください。

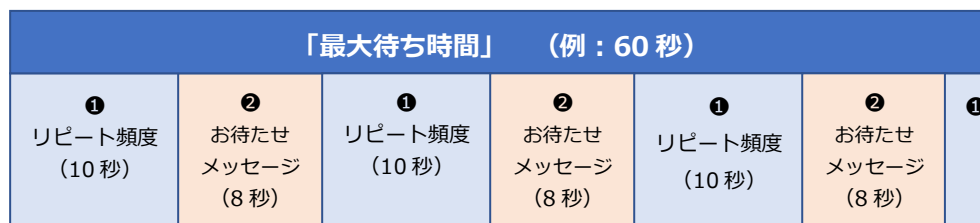
-キャパシティー

項目名	説明
最大待ち呼数	<p>空きオペレーターがおらず、オペレーターに繋がるのを待つ「待ち呼」の最大数を 入力します。</p> <p>※ここで設定した待ち呼数を超えた場合は、「最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする」ページで設定している動作になります。</p> <p>例) 最大待ち呼数を4にしている場合、 待ち呼数が5つ目となる着信に対して、即時「最大待ち呼数、最大待ち時間を超えた場合の設定をする」ページで設定している動作に移ります。</p>
新規待ち呼の許可	初期値のままご利用ください。
待ち呼の除外	初期値のままご利用ください。

-お待たせメッセージ

項目名	説明
お待たせ メッセージ選択	<p>待ち呼に流すガイダンスを選択します。</p> <p>ガイダンスについては、「音声アナウンスの一覧」をご参照ください。</p>
リピート頻度	<p>待ち呼に流すアナウンスをどれくらいの時間、リピートして流すかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リピート頻度は、「(「内線タイムアウト」 + 「内線リトライ秒数)」と同じ値になるように設定してください。 ・「最大待ち時間」の時間内で、「リピート頻度」の秒数 + 「お待たせメッセージ選択」で選択したガイダンスを繰り返して流します。 ・お待たせメッセージを利用する場合、最大待ち時間は、「(「内線タイムアウト」 + 「内線リトライ秒数」 + 「お待たせメッセージのガイダンスの時間)」 × 着信する内線の台数」と同じ値、もしくはそれ以上の値になるように設定してください(ガイダンスの時間も含めて計算)。 <p>例) 「内線タイムアウト」が9秒、「内線リトライ秒数」が1秒、 「お待たせメッセージ選択」項目で選択したガイダンスの時間が8秒、 着信する内線が801、802、803の3台の場合 (9秒 + 1秒 + 8秒) × 3台 = 54秒 …最大待ち時間は、54秒以上で設定します。</p> <p>※ 「お待たせメッセージ選択」項目で選択したガイダンスの時間は、「音声作成」メニューで、選択したガイダンスを再生し、ご確認ください。</p>

■ 「お待たせメッセージ」 設定イメージ



最大待ち時間内に
オペレーターに
繋がらなかったら、
「[最大待ち呼数、最大
待ち時間を超えた場合
の設定をする](#)」ページ
で設定している動作
に移行

待ち呼に流れるガイダンス



- ① 「リピート頻度」項目で設定した時間（例：10 秒）の間、
電話の呼出音が鳴っている状態です。
- ② 「お待たせメッセージ選択」項目で選択したガイダンス（ガイダンスの長さ 例：8 秒）が
流れます。

→ 「最大待ち時間」が訪れるまで、①と②を繰り返します。
上図の場合、最後の①は、10 秒は経たずに途中で終了します。

- ・ 最大待ち呼数を変更する

待ち呼とは、「コールセンターへ顧客から入電が来ているが、オペレーターが対応できず、顧客がつながるのを待っている状態を示す指標」です。

ここでは、オペレーターに繋がっていない待ち呼の最大値を設定することができます。

- ・ 待ち呼：待ち呼には、「詳細設定」タブ>「お待たせメッセージ選択」で選択したガイダンスが流れます。
- ・ 最大待ち呼数を超えた場合：「基本設定」タブ>「[キューオーバー時の宛先](#)」で選択した動作をします。

◆ 設定方法

以下の手順で「最大待ち呼数」を変更します。

① 「最大待ち呼数」項目に、受け待ちする待ち呼の最大数を入力します。

② 待ち呼に流すお待たせメッセージ

- ・ 「お待たせメッセージ選択」項目で、待ち呼に流すガイダンスを選択します。

ガイダンスについては、「[音声アナウンスの一覧](#)」をご参照ください。

- ・ 「リピート頻度」項目で、待ち呼に流すアナウンスをどれくらいの時間をリピートして流すかを選択します。

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。

その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

- 最大待ち時間を変更する

待ち時間とは、「コールセンターへ顧客から入電が来ているが、オペレーターが対応できず、顧客がつながるのを待っている状態の時間」= 待ち呼として待っている時間です。
ここでは、オペレーターに繋がっていない顧客の最大待ち時間を設定することができます。

• 最大待ち時間を超えた場合：「基本設定」タブ> 「[キューオーバー時の宛先](#)」で選択した動作をします。

◆ 設定方法

以下の手順で「最大待ち時間」を変更します。

キューイング設定 (修正 : 0300000000)

以下 3件の宛先として設定されています。(クリックして開く)

基本設定 内線登録 詳細設定 統計クリア

— タイミング

1 最大待ち時間 ① 無制限

内線タイムアウト 15 秒

タイムアウトのリセット 有効 無効

内線リトライ回数 1 秒

待ち呼呼出ディレイ 0 秒

応答者接続ディレイ 0 秒

自動不在判定(オートポーズ) このキューで有効 全てのキューで有効 無効

通話中時にオートポーズ 有効 無効

利用不可時にオートポーズ 有効 無効

オートポーズにする秒数 0

— キャパシティー

最大待ち呼数 0

新規待ち呼の許可 有効 厳密 非常に厳密 無効 ルーズ

待ち呼の除外 有効 厳密 非常に厳密 無効 ルーズ

— お待たせメッセージ

お待たせメッセージ選択 なし

リピート頻度 0 秒

保存 リセット 削除

① 「最大待ち時間」項目に、受け待ちする待ち呼の最大待ち時間を入力します。

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。
その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

4. [統計クリア]タブ

キュー番号の統計情報をリセットする場合にご利用いただく画面です。

「ACD設定」タブの「着信分配方式」で、最大待機優先・最小着信優先・最終鳴動順をご利用の際、待機時間や着信数など、統計情報をリセットするために以下の設定を行ってください。

(1) キューのリセットで、「有効」を選択します。

(2) キューのリセットを「有効」にすると表示されるランダムリセットで、以下を選択します。

- ① 「有効」：ランダムでリセットする場合に選択します。
毎時間、毎日、毎週、毎月、毎年から、ランダムでリセットする単位を選択してください。
- ② 「無効」：リセットするタイミングを指定する場合に選択します。
※一度「有効」を選択後、「無効」を選択し直すことで定期リセットの項目を表示します。
定期リセット項目で、リセットするタイミングを選択してください。

設定後、画面右下の[保存]ボタンをクリックします。

その後、画面右上に表示される **設定反映** をクリックして、設定反映を完了させてください。

6. その他

6-1. 音声アナウンスの一覧

本システムに標準で用意されている定型の音声アナウンスの一覧です。
以下のメニューで IVR や留守番電話、音声作成を選択する場合にご参照ください。

- ・着信設定> インバウンドルート> 「[宛先をセット](#)」項目
- ・着信設定> キューイング設定> 「基本設定」タブの「[キューオーバー時の宛先](#)」項目
- ・着信設定> 優先制御番号設定> 「[宛先](#)」項目
- ・スケジュール設定> [時間分岐条件](#)> 「時間内の宛先」「時間外の宛先」項目
- ・内線設定> 「高度な設定」タブ> [エラー時の転送先](#)> 「応答なし」「通話中」「到達不能」項目

<IVR・お待たせ アナウンス表> ※宛先で「IVR」を選択した際の選択肢

名称	音声アナウンス
IVR①	お電話ありがとうございます。ご希望の内線番号を入力し、#を押してください。
IVR②	お電話ありがとうございます。お呼びしたい内線番号を入力し、最後に#を押してください。
IVR③	本日の営業時間は終了いたしました。再度営業時間内におかけ直してください。
IVR④	<DT音①> (ダイヤルトーン音「プープー」が早いリズムで流れます)
IVR⑤	<DT音②> (ダイヤルトーン音「プープー」が、IVR④より少し遅いリズムで流れます)
お待たせ①	只今、大変通話が混み合っております。このままお待ちいただくか、しばらく経ってからおかけ直してください。
お待たせ②	只今、電話が混み合っております。このままお待ちいただくか、しばらく経ってからおかけ直してください。
お待たせ③	たいへん、お待たせしております、もうしばらくお待ちください。

<留守番電話アナウンス表> ※宛先で「留守番電話」を選択した際の選択肢

名称	音声アナウンス
通話中メッセージ	「次の内線***は通話中です。発信音のあとにメッセージをお話してください。終わりましたら電話を切るか#を押してください。(ピー音)」
利用不可メッセージ	「次の内線***は電話に出る事ができません。発信音のあとにメッセージをお話してください。終わりましたら電話を切るか#を押してください。(ピー音)」
メッセージ無し	ピー音のみ
指示のみ	「発信音のあとにメッセージをお話してください。終わりましたら電話を切るか#を押してください。(ピー音)」

<アナウンス表> ※宛先で「アナウンス」を選択した際の選択肢

名称	音声アナウンス
アナウンス①	本日の業務は終了しました。恐れ入りますが営業時間内にお掛け直してください。
アナウンス②	お電話ありがとうございます。本日の営業は終了致しました。恐れ入りますが営業時間内にお掛け直してください。
アナウンス③	ただいま留守にしております。のちほどおかけ直してください。
アナウンス④	只今、電話に出ることができません。恐れ入りますが改めてお電話をいただけますようお願いいたします。
アナウンス⑤	お掛けになった番号は電波が届かない場所か、電源が入っていないため掛かりません。
アナウンス⑥	ただいま留守にしています。恐れ入りますが、後ほどお掛け直してください。
アナウンス⑦	本日の業務は終了しました。恐れ入りますが改めてお電話をいただけますようお願い申し上げます。
アナウンス⑧	本日の業務は終了しました。のちほどおかけ直してください。
アナウンス⑨	本日の業務は終了しました。またのお電話をお待ちしております。
アナウンス⑩	本日は休業日です。のちほどおかけ直してください。
アナウンス⑪	本日は休業日です。またのお電話をお待ちしております。
アナウンス⑫	本日は定休日です。恐れ入りますが改めてお電話をいただけますようお願い申し上げます。
アナウンス⑬	ただいまの時間は営業時間外となっております。恐れ入りますが、営業時間内に改めてお掛け直してください。

<音声アナウンス表> ※宛先で「音声再生」を選択した際の選択肢

名称	音声アナウンス
留守番①	本日の業務は終了しました。ピーと言う音の後に、お名前とご用件をお話ください。(ピー音)
留守番②	只今、電話に出ることができません。ピーと言う音の後に、お名前とご用件をお話ください。(ピー音)
留守番③	お掛けになった電話は現在でることができません。“ピー”となったら、メッセージを録音してください。(ピー音)
留守番④	ピー"と鳴ったら、メッセージを録音してください。(ピー音)
留守番⑤	只今、留守にしております。ご用件をピーと言う音の後に話し下さい。(ピー音)
留守番⑥	本日は定休日です。ピーと言う音の後に、お名前とご用件をお話ください。(ピー音)
留守番⑦	本日は休業日です。ピーと言う音の後に、お名前とご用件をお話ください。(ピー音)
留守番⑧	ただいまの時間は営業時間外となっております。ピーと言う音の後に、お名前とご用件をお話ください。(ピー音)
着信拒否①	電話番号の前に 186 をつけてダイヤルするなど、あなたの電話番号を通知しておかけ直してください。
着信拒否②	貴方の番号を通知してお掛け直してください。
着信拒否③	お客様のご都合により、通話ができなくなっています。
着信拒否④	お客様のご要望により、おつなぎすることができません。

着信拒否⑤	この電話は、お客様のご希望によりおつなぎ出来ません。
着信拒否⑥	最初に 186 をつけて発信するなど、電話番号を通知しておかけ直してください。
着信拒否⑦	あなたからの電話は受け取れません。
着信拒否⑧	お掛けになった番号への通話は、お客様のご都合によりおつなぎできません。

※IVR①～⑤、お待たせ①～③、アナウンス①～③は、<IVR・お待たせ アナウンス表> <アナウンス表>と同じです。

6-2. 各設定まとめ

対応したい内容に応じて、各設定をまとめております。
状況に応じて、ご対応ください。

1. SV画面のマスタ設定で、ユーザーを新規登録する

手順	設定項目	必須/任意	設定内容
1.	内線設定> 新規登録のユーザーに割り振る内線番号の編集画面> 「基本設定」タブ> 「 パスワード 」	必須	パスワードを変更します。
2.	内線設定> 新規登録のユーザーに割り振る内線番号の編集画面> 「基本設定」タブ> 「 外線発信者番号 」	任意	該当の内線が発信した際の発信番号を設定します。 ※ご利用の外線番号が複数番号あり、内線番号ごとに発信番号を設定したい場合に、設定が必要です。
3.	キューイング設定> 内線番号を着信させるキュー番号（外線番号）の編集画面> 「ACD設定」タブ> 「 内線/優先度登録 」	必須	着信させる外線番号に、該当の内線番号を設定します。

「PBX設定」画面で上記の設定を行った後、
SV画面のマスタ設定> ユーザーリストにて、該当の内線番号とパスワードを入力し、
ユーザーを登録します。

2. 「PBX設定」画面の各メニューで設定した内容が反映されない場合

手順	設定項目	必須/任意	設定内容
1.	各メニューで設定後に、 [保存] ボタンをクリックすると、画面右上に表示される [設定反映] が表示されたままになっていないか確認する。	必須	[保存] ボタンをクリックしても、 [設定反映] をクリックしないと、設定内容が反映されません。 画面右上に [設定反映] が表示されたままになっていないか、ご確認ください。

7. 改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2023/01/13	初版

MOT/CallCenter 【管理者向け】 PBX設定ガイド

2023年 1月13日版
株式会社バルテック