

MOT/CallCenter

SV・管理者向け 操作・設定マニュアル

【操作・設定ガイド】

第 1.4 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. はじめに	4
1-1. MOT/CallCenter とは	4
1-2. ログイン・ログアウト方法.....	5
1-3. 画面説明	7
2. モニタリングの操作方法	8
2-1. モニタリング対象の設定	8
2-2. リアルタイムモニター	10
■電話グループ・オペレーターモニター	10
■電話グループモニター.....	19
■オペレーターモニター.....	21
3. レポート	23
3-1. 電話グループレポート.....	23
3-2. オペレーターレポート.....	29
4. マスタ設定	36
4-1. 権限を登録する.....	38
■新規登録	38
■編集・削除.....	41
4-2. ユーザーの登録を行う	42
■新規登録	43
■編集・削除.....	46
4-3. 電話グループの所属ユーザー・着信優先度を設定する	47
■電話グループに所属するユーザー（内線番号）を設定する.....	47
■着信優先度を設定する	49
4-4. 電話グループ名を登録する.....	52
4-5. 外線パッドのテンプレートを登録する	54
■新規登録	54
①「ラインボタン」の割り付け.....	56
②「ワンタッチ」の割り付け	57
■編集・削除.....	58
4-6. 外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる	60
①複数ユーザーに対して一括で割り当てる	60

②ユーザーごとに割り当てる	62
4-7. ステータスを登録する	64
4-8. 応答目標時間を設定する	68
5. 通話履歴	69
5-1. MOT/CallCenter の通話履歴画面	69
6. PBX 設定	71
6-1. 「内線設定」メニュー	72
6-1-1. [基本設定] タブ	73
■ 内線番号ごとの発信番号を設定する	74
6-1-2. [留守番設定] タブ	76
6-1-3. [高度な設定] タブ	78
6-2. 「着信設定」メニュー	82
6-2-1. 「インバウンドルート」画面	83
■ 特定番号からの着信を拒否する	87
■ 非通知からの着信を拒否する	89
6-2-2. 「キューイング設定」画面	91
6-3. 「スケジュール設定」メニュー	104
6-3-1. 「時間グループ」画面	104
6-3-2. 「時間分岐条件」画面	111
6-3-3. スケジュール設定	115
■ スケジュール設定例①	115
■ スケジュール設定例②	126
6-4. 「音声作成」メニュー	127
■ アナウンスを作成する	128
6-5. その他	131
6-5-1. 音声アナウンスの一覧	131
6-5-2. 各設定まとめ	133
7. 困ったときは	134
7-1. エラーが表示され、ログインができない	134
7-2. サーバ切断中のメッセージが表示される	135
8. 改訂履歴	136

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 画面で電話機能も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、スーパーバイザー（以下、SV）や管理者が行うモニタリング操作や集計レポート、MOT/CallCenter の設定方法について記載しております。

※その他については、以下別紙をご参照ください。

- ・電話機能の操作説明：別紙「MOT/Phone WEB ブラウザ版 操作マニュアル」
- ・証明書の更新など、管理者向け画面の説明：別紙「管理画面マニュアル」

■アカウント権限により、ログイン後の画面が異なります

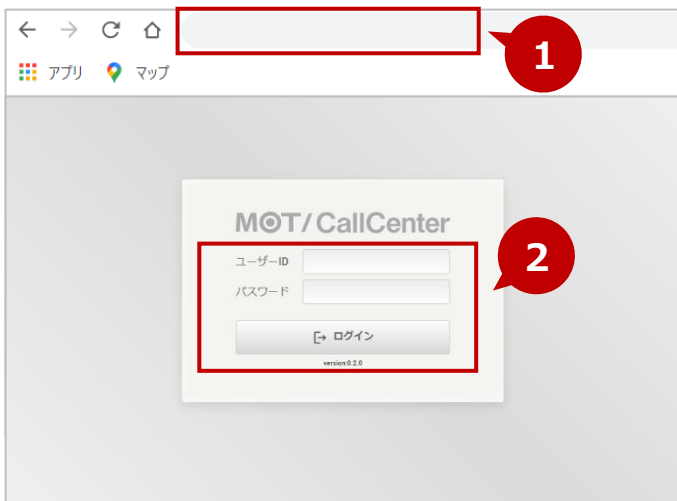
権限名	説明
SV・管理者	SV や管理者がモニタリング等を行う画面にログインします。 ■主な機能 ・モニタリング機能 すべての通話の通話状態や、オペレーターのステータスをリアルタイムで確認することができます。 * 聴話機能：オペレーターと電話相手との通話内容を聞くことができます。 * ささやき機能：通話中にオペレーターに向けてアドバイスを伝えることができます。 ・レポート出力 ・電話機能：MOT/Phone を利用した内線、外線発着信（ステータス機能なし） ・通話履歴一覧 ・マスタ設定 ・PBX 設定
オペレーター	オペレーターが利用する電話画面にログインします。 ■主な機能 ・電話機能：MOT/Phone を利用した内線、外線発着信 ・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。 (SV・管理者画面では、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、SV・管理者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。

1-2. ログイン・ログアウト方法

SV・管理者画面のログイン・ログアウト方法です。

(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 SV・管理者権限の**ユーザーID**と**パスワード**を入力し、**[ログイン]**をクリックします。



(2) ログアウト

- ① SV・管理者の TOP 画面をログアウトする場合

画面右上の**[ログアウト]**をクリックします。



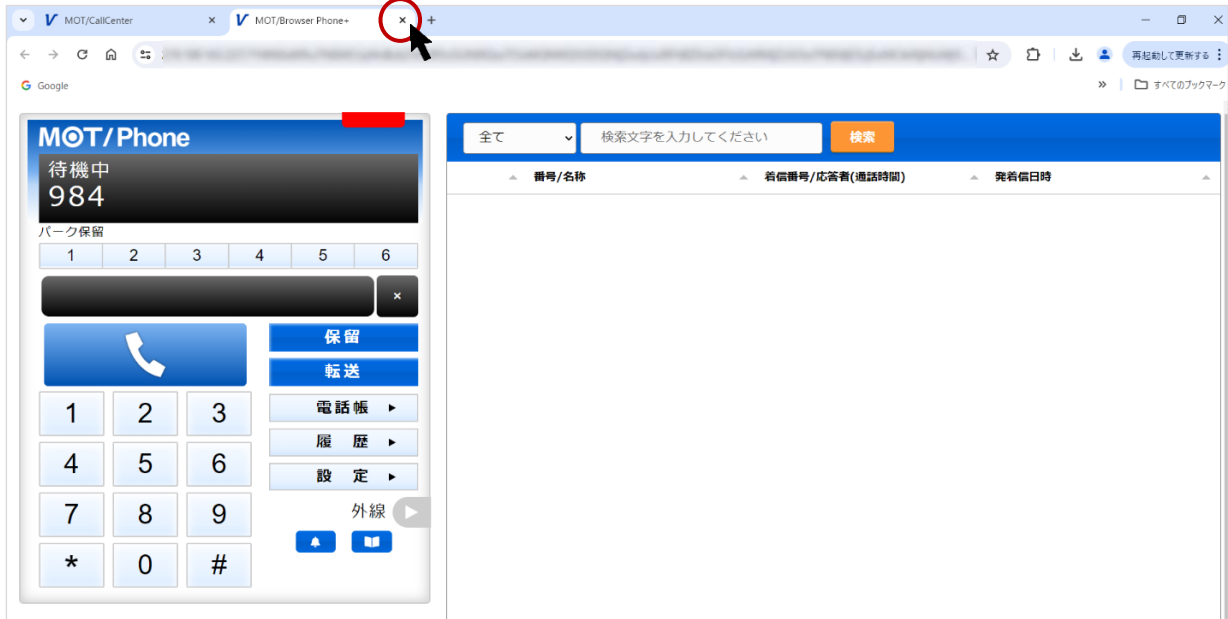
- ⚠️ **[ログアウト]**をクリックせずに、ブラウザ画面右上の×や、ブラウザタブの×で閉じた場合、正常にログアウト処理をしない場合がございます。
そのため、ログアウトは **[ログアウト]**をクリックして処理を行うようお願いいたします。
- 毎日深夜 0 : 00 にサーバの再起動を行うため、SV・管理者（内線画面除く）、オペレーターともに、ログイン状態のユーザーが存在した場合は強制的にログアウトします。

②TOP 画面以外（内線・通話履歴・PBX 設定）を閉じる場合



各ブラウザタブのxをクリックし、画面を閉じます。

<内線 (MOT/Phone) の画面>



<通話履歴の画面>



<PBX 設定の画面>

※画面右上の「ログアウト」をクリックした場合、PBX 設定の画面自体をログアウトし、PBX 設定のログイン画面を表示します。



1-3. 画面説明

- ①画面左のメニューバーでは、表示モニターに関する各メニュー画面を表示することができます。
※表示メニューは、ユーザーの権限によって異なります。

メニュー名	説明
リアルタイムモニター	以下、3メニューから選択 ▶ 電話グループ・オペレーターモニター ログイン後の TOP 画面です。全体・電話グループ・オペレーター、全てのリアルタイムモニターを1画面に表示します。 ▶ 電話グループモニター 電話グループ別のリアルタイムモニターを表示します。 ▶ オペレーターモニター オペレーター別のリアルタイムモニターを表示します。 オペレーター名をクリックすることで、該当のオペレーターとの内線通話や聴話、ささやきを行うことができます。
レポート	「 電話グループレポート 」「 オペレーターレポート 」を出力します。
表示オプション	「 モニタリング設定 」では、「電話グループモニター」、「オペレーターモニター」画面に表示させるモニタリング対象のグループやオペレーターを設定します。
マスタ設定	本システムを利用するユーザーを登録します。 ※詳細は、「 マスタ設定 」ページへ

- ② [電話グループ・オペレーターモニター][電話グループモニター][オペレーターモニター]の各画面にそれぞれ切り替えることができます。

- ③ 各操作画面を別ブラウザで表示します。

- ・ **内線** : 電話画面を表示（詳細は、別紙「MOT/Phone WEB ブラウザ版 操作マニュアル」をご参照ください）
- ・ **通話履歴** : 通話履歴の一覧画面を表示（詳細は、「[通話履歴](#)」ページをご参照ください）
- ・ **PBX設定** : PBX 設定画面を表示（詳細は、「[PBX 設定画面](#)」ページをご参照ください）。

2. モニタリングの操作方法

2-1. モニタリング対象の設定

まずは、電話グループ・オペレーター単位でモニタリング対象を設定します。

モニタリング対象を設定することで、各 SV が管理する電話グループやオペレーターのみをモニタリング画面に表示させることができます。

設定したグループは「電話グループモニター」、オペレーターは「オペレーターモニター」にそれぞれ表示します。

- (1) 「表示オプション」メニュー> **モニタリング設定**をクリックし、「モニタリング設定」画面を表示します。



- (2) 画面右側の「全体」欄から、モニタリング対象の電話グループやオペレーターを選択してください。

① 「電話グループ」「ユーザー」からモニタリング対象を選択し、チェックをつけます。

※ [PBX 設定] > 「着信設定」> **キューイング設定**で登録しているキュー番号を反映します。

※ キュー番号は、「マスタ設定」> 「**電話グループ設定**」メニューで登録した「電話グループ名」で表示しますが、「電話グループ設定」メニューで電話グループ名が未登録の番号は、番号をそのまま表示します。

② チェックをつけたら、[<追加]ボタンをクリックします。



- (3) [**<追加**]ボタンをクリック後、画面左側の「モニタリング対象」欄に、チェックした電話グループ名とユーザー名が追加されます。
 [**保存**]ボタンをクリックし、「保存しました。」のメッセージが表示されたら保存完了です。



以上で、モニタリング対象の設定は終了です。

※モニタリング対象から外したい場合は、以下の手順となります。

- ①画面左側の「モニタリング対象」欄から、外したい「電話グループ」「ユーザー」にチェックをつけます。
- ②[**削除>**]をクリックすると、画面左側の「モニタリング対象」欄から表示が消えます。
- ③[**保存**]をクリックします。



2-2. リアルタイムモニター

リアルタイムモニター画面では、「全体」「電話グループ別」「オペレーター別」の3種類のリアルタイムモニターを表示します。

■ 電話グループ・オペレーターモニター

全体をモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)をクリックすることで、表示します（ログイン後のTOP画面）。

全体モニターの他、「電話グループモニター」と「オペレーターモニター」も合わせて、1画面で確認することができます。

The screenshot shows the '電話グループ・オペレーターモニター' (Phone Group Operator Monitor) interface. It features a sidebar with navigation options and a main content area with three data tables. Red dashed boxes and numbered callouts (1-4) highlight specific elements:

- 1**: Points to the '電話グループ・オペレーターモニター' menu item in the sidebar.
- 2**: Points to the '電話モニター (グループ)' table.
- 3**: Points to the 'オペレーターモニター' table.
- 4**: Points to a menu icon in the top right corner of the operator table.

① 電話モニター（全体）

全体のモニタリング状況を表示します。

② 電話モニター（グループ）

グループ別のモニタリング状況を表示します。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループモニター](#)と同様の内容を表示します。

電話グループ別のモニターのみを示させたい場合は、電話グループモニター画面をご覧ください。

※[モニタリング対象とする設定](#)にて、対象設定した電話グループを表示します。

■ 電話モニター（全体）、（グループ）の表示項目

項目名	説明
待ち呼	全体で着信応答待ちをしている呼数を表示します。
最大待ち時間	着信応答待ちをしているうち、最大の待ち時間を表示します。
着信数	着信数を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を表示します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を表示します。
発信数	発信数を表示します。
通話中	何通話しているか表示します。（保留中を含む）
※電話モニター(全体)のみ表示項目	
通話中（着）	着信通話が、何通話しているか表示します。（保留中を含む）

通話中（発）	発信通話が、何通話しているか表示します。（保留中を含む）
ログイン	ログイン中のオペレーター数を表示します。（合計のログイン ID 数）
受付可	ステータスが「受付可」のオペレーター数を表示します。
後処理	ステータスが「後処理中」のオペレーター数を表示します。
小休憩	ステータスが「小休憩中」のオペレーター数を表示します。
昼休憩	ステータスが「昼休憩中」のオペレーター数を表示します。
別作業	ステータスが「別作業中」のオペレーター数を表示します。
平均処理時間（着）※1	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間（発）※1	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均通話時間（着）※2	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均通話時間（発）※2	発信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間（着）※3	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間（発）※3	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均応答時間	着信開始から通話開始になるまでの平均時間を集計します。
平均放棄時間	計算方法 = 着信呼において通話確立した呼の着信呼出時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数

※1：平均処理時間の計算

（着）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※2：平均通話時間の計算

（着）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※3：平均後処理時間の計算

（着）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

③ オペレーターモニター

オペレーター別のモニタリング状況を表示します。

※「リアルタイムモニター」>[オペレーターモニター](#)と同様の内容を表示します。

オペレーター別のモニターのみを示させたい場合は、オペレーターモニター画面をご覧ください。

※[モニタリング対象とする設定](#)にて、対象設定したオペレーターを表示します。

■ オペレーターモニターの表示項目

項目名	説明
名前	内線番号に紐付いたオペレーターの名前を表示します。
内線	オペレーターの内線番号を表示します。
状態	オペレーターの「ステータス」を表示します。 ステータスにより、背景色が変わります。 ※各ステータスの色は、マスタ設定> ステータス設定 で設定した色で表示します。 ※オペレーターがアラートを通知した場合、右図のように背景色が赤になり、点滅します。
経過時間	「ステータス」の経過時間を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
保留数	保留した回数を集計します。
平均処理時間（着）※1	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間（発）※1	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。



平均通話時間（着）※2	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均通話時間（発）※2	発信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間（着）※3	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間（発）※3	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
合計小休憩時間	ステータス「小休憩」の合計時間を集計します。
合計昼休憩時間	ステータス「昼休憩」の合計時間を集計します。
合計別作業時間	ステータス「別作業」の合計時間を集計します。
平均小休憩時間	平均時間を集計します。
平均呼出時間	着信呼出開始から応答するまでの平均時間を集計します。

※1：平均処理時間の計算

（着）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※2：平均通話時間の計算

（着）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※3：平均後処理時間の計算

（着）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

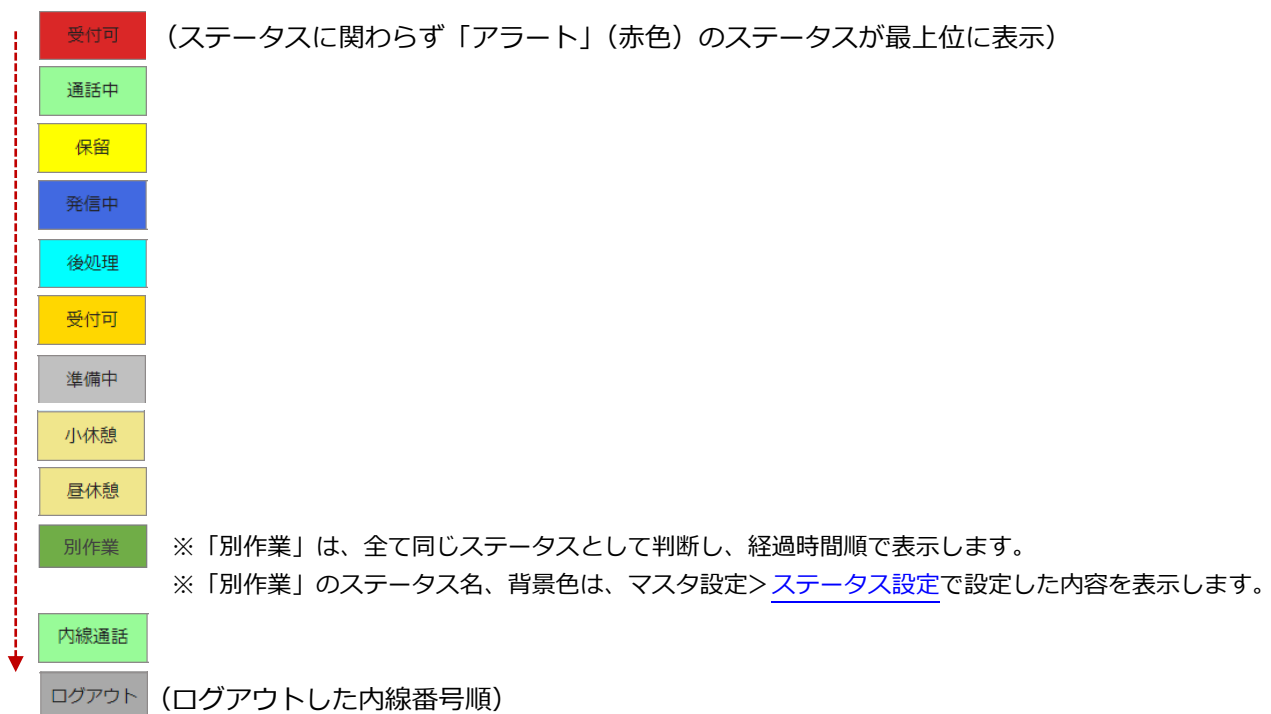
【オペレーターモニターの表示順】

ステータスに応じて、表示順が変わります。

以下の順番で、上から順に表示します。


※各ステータスの背景色は、マスタ設定>[ステータス設定](#)で設定した色で表示します。


そのため、本マニュアルの以下の色と実際にご利用になる色は異なりますのでご注意ください。



※同じステータスの場合は、経過時間順で表示します。

④ 表示項目の変更

「電話グループ・オペレーターモニター」画面右側の  にて、表示項目の追加/削除が可能です。必要に応じて、表示する項目を選択してください。

①  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。



発信数	通話中	通話中(着)	通話中(発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)
0	0	0	0	8	5	0	0	0	0	00:00:03	00:00:05

数	応答率	発信数	通話中(着)	通話中(発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)
0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:03	

② 表示する項目にチェック、非表示にする項目はチェックを外します。



後処理	小休憩	昼休憩	別作業
1	0	0	0

受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別

通話時間(発)	平均後処理時間(着)

電話モニター表示項目

- 平均処理時間(着)
- 平均処理時間(発)
- 平均通話時間(着)
- 平均通話時間(発)
- 平均後処理時間(着)
- 平均後処理時間(発)
- 平均応答時間
- 平均放棄時間

オペレーターモニター表示項目

- 発信数
- 応答数
- 保留数
- 平均処理時間(着)
- 平均処理時間(発)
- 平均通話時間(着)
- 平均通話時間(発)
- 平均後処理時間(着)
- 平均後処理時間(発)
- 平均呼出時間
- 平均小休憩時間
- 合計小休憩時間
- 合計昼休憩時間
- 合計別作業時間

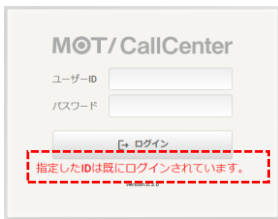
・ 内線、聴話、ささやき、強制ログアウトを利用する

「オペレーターモニター」内で、操作対象のオペレーターをクリックすると、以下のように操作画面を表示します。

操作画面の各ボタンをクリックすると、各操作を実行することができます。



操作ボタン名	説明
内線	[内線]をクリックすると、電話画面を別ブラウザで表示し、対象のオペレーターへ自動で内線発信します。
聴話	「聴話」は、対象オペレーターと電話相手との通話内容を聞くことができる機能です。 [聴話]をクリックすると電話画面を別ブラウザで表示し、聴話を開始します。
ささやき	「ささやき」は、通話内容を聞き、通話中にオペレーターに向けてアドバイスを伝えることができる機能です。 ※SVの音が聞こえるのはオペレーターのみで、通話相手には聞こえません。 [ささやき]をクリックすると、電話画面を別ブラウザで表示し、ささやきが行える状態を開始します。
チャット	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。
強制ログアウト	対象ユーザーをログアウト状態にできます。 【図 1】のように、二重ログイン制御によりログインができなくなった、またはオペレーターが業務終了時に[ログアウト]をし忘れたことでログイン状態として集計してしまうため、ログアウト状態にしたいなど、ユーザー側でログイン/ログアウトができない状態の場合、本機能を利用し正常なログアウト状態に戻すことができます。



！ 利用する際の注意点

- ・「内線」利用は、対象オペレーターがログイン状態の場合に利用可能です。
- ・「聴話」「ささやき」利用は、対象オペレーターが通話中状態の場合に利用可能です。

※1：相手番号、自局番号の表示は、該当オペレーターのステータスによって表示が変わります。

- ・ステータスが着信中、通話中の場合：相手番号と自局番号を表示します。

相手番号： 03 [] 自局番号： 03 []

- ・ステータスが発信中の場合：自局番号には「取得中」と表示します。

相手番号： 03 [] 自局番号： 取得中 []

・内線をする

対象のオペレーターに、内線電話をかけることができます。

※「内線」利用は、対象オペレーターがログイン状態の場合に利用可能です。

- ① 内線発信を行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	




※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、**[内線]**をクリックします。



- ③ 別ブラウザで電話画面を表示し、発信を開始します。
相手が応答すると、ステータスが「発信中」⇒「通話中」となります。



発信および通話を終了する際は、 をクリックします。

・聴話をする

対象のオペレーターと電話相手との通話内容を聞くことができます。

- ① 聴話を行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

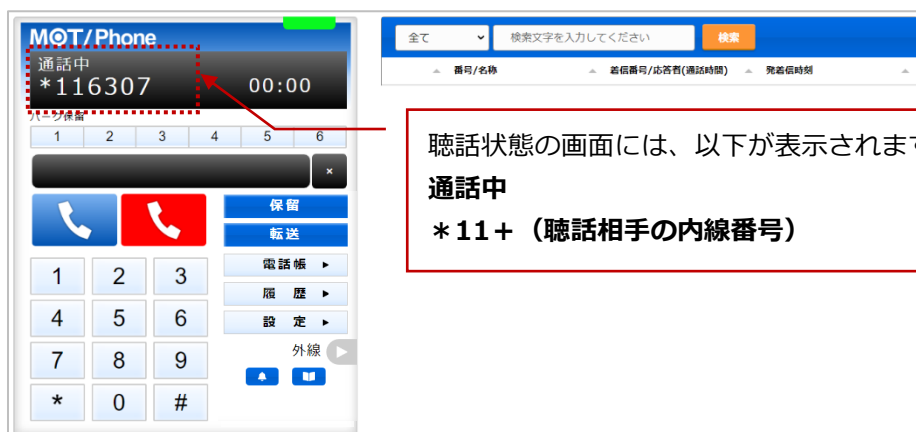


※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、[聴話]をクリックします。



- ③ 別ブラウザで電話画面を表示し、聴話を開始します。



聴話を終了する際は、 をクリックします。

・ささやきをする

対象のオペレーターの通話内容を聞き、通話中にオペレーターに向けてアドバイスを伝えることができます。

SVの声が聞こえるのはオペレーターのみで、通話相手には聞こえません。

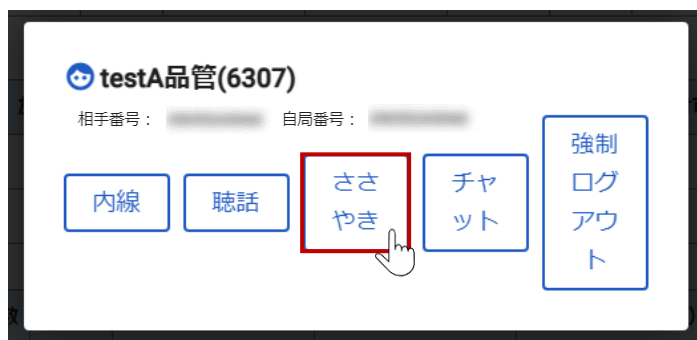
① ささやきを行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

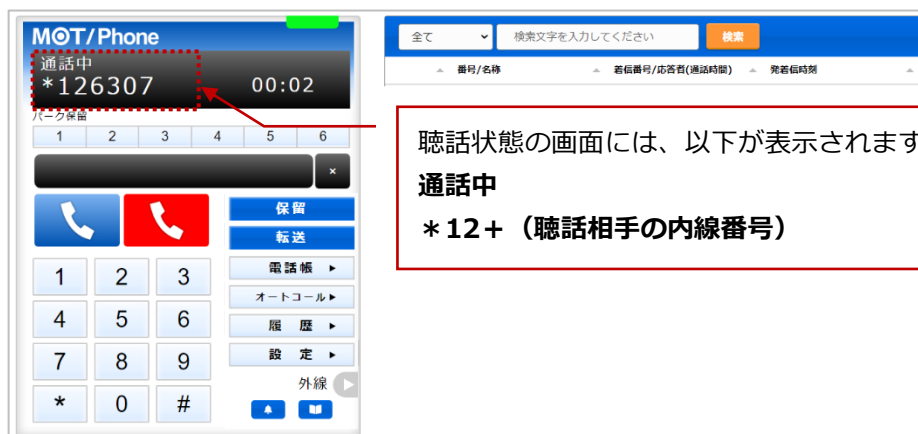


※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

② 表示画面から、[ささやき]をクリックします。



③ 別ブラウザで電話画面を表示し、聴話を開始します。



ささやきを終了する際は、 をクリックします。

・強制ログアウトをする

対象のオペレーターを強制的にログアウトさせることができます。

- ① ログアウトを行うオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	準備中	00:49:57	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	



※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、**[強制ログアウト]**をクリックします。
確認メッセージが表示されるので、強制ログアウトをして問題なければ**[OK]**を選択します。



- ③ 対象オペレーターの状態が「ログアウト」に切り替わります。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	ログアウト		0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

■ 電話グループモニター

グループ別にモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー→ **電話グループモニター** をクリックします。

※ **モニタリング対象とする設定** にて、対象設定したグループを表示します。

① 表示するグループの選択

グループを選択することで、指定したグループのみを対象としモニタリングを行えます。

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数
0		29	5	24


② 表示項目

項目名	説明
待ち呼	全体で着信応答待ちをしている呼数を表示します。
最大待ち時間	着信応答待ちをしているうち、最大の待ち時間を表示します。
着信数	着信数を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を表示します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を表示します。
応答率	着信呼に対して応答した割合を集計します。
発信数	発信数を表示します。
通話中	通話中の件数を表示します。
通話中 (着)	着信通話が、何通話しているか表示します。(保留中を含む)
通話中 (発)	発信通話が、何通話しているか表示します。(保留中を含む)
ログイン	ログイン中のオペレーター数を表示します。(合計のログイン ID 数)
受付可	ステータスが「受付可」のオペレーター数を表示します。
後処理	ステータスが「後処理中」のオペレーター数を表示します。

小休憩	ステータスが「小休憩中」のオペレーター数を表示します。
昼休憩	ステータスが「昼休憩中」のオペレーター数を表示します。
別作業	ステータスが「別作業中」のオペレーター数を表示します。
平均放棄時間	放棄されるまでの平均時間を集計します。
平均処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均通話時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均応答時間	着信開始から通話開始になるまでの平均時間を集計します。
平均通話時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。

※表示項目の「ログイン」「受付可」「小休憩」「昼休憩」「別作業」に SV は含まれません。

③ 表示切替

 をクリックすることで、以下の表示に切り替えることができます。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の「電話モニター（全体）」、「電話モニター（グループ）」欄と同様の表示です。



12/2(金)

電話モニター（全体）

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
0		31	6	25	19.3	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	00:00:18	00:02:16

電話モニター（グループ）

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
回線1	0		22	0	22	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:03	

■オペレーターモニター

オペレーター別にモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー->**オペレーターモニター**をクリックします。

※ここでは、モニタリング対象として設定したオペレーターを表示します。

事前に、オペレーターを**モニタリング対象とする設定**が必要です。



① オペレーターの表示列数

スタッフを座席に見立ててオペレーターを表示します。

表示する列数は、**6列表示** **10列表示** をクリックすることで、6列/10列で切り替えることができます。



①オペレーター名

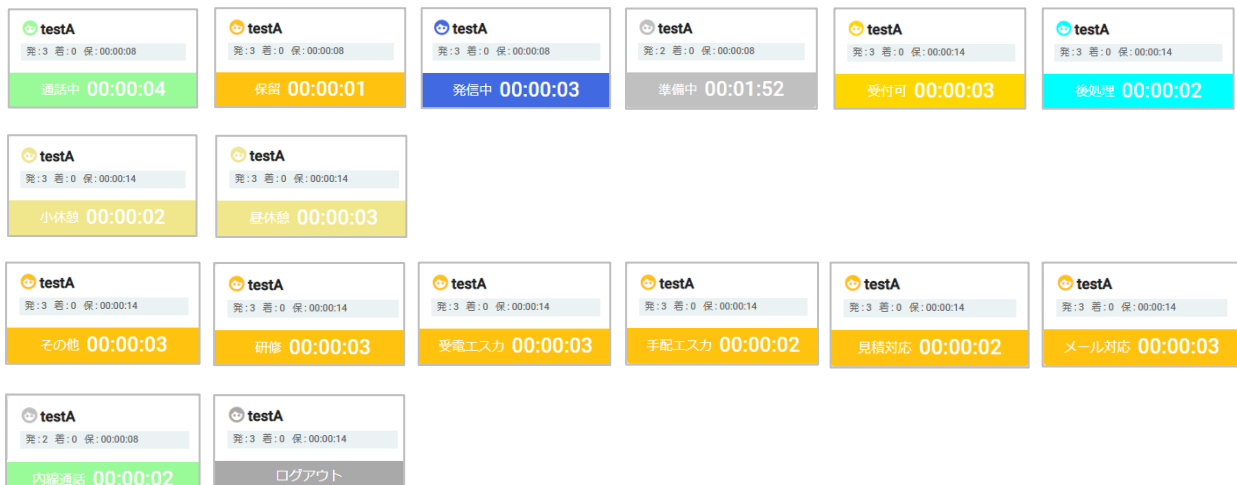
②発：発信通話数の合計、着：着信通話数の合計、保：保留時間の合計

③オペレーターのステータス（オペレーターの状況により、ステータス名や色が変わります）

<ステータス表示一覧>



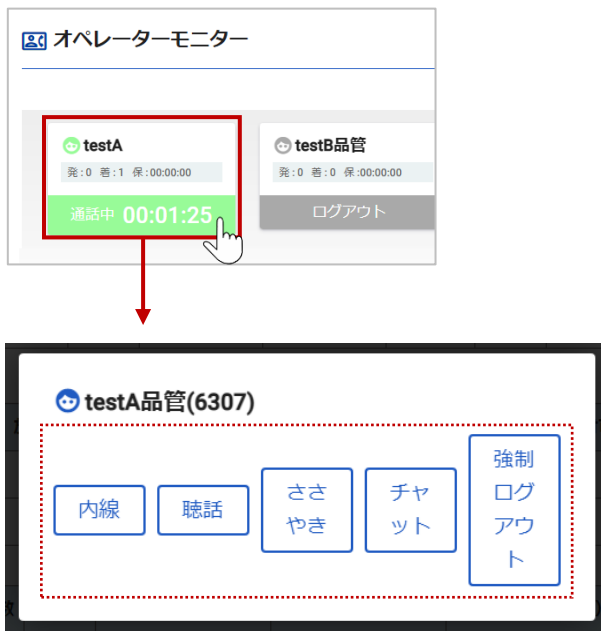
オペレーターがアラートを通知した場合、
背景色が赤になり、点滅します。



④オペレーターに対する各操作ボタン

操作対象のオペレーターをクリックすると、以下のように各操作ボタンが表示されます。各ボタンをクリックすると、操作画面に変わります。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の「オペレーターモニター」欄での動作と同様です。操作ボタンの操作方法については、「[内線、聴話、ささやき、強制ログアウトを利用する](#)」ページをご参照ください。



② 表示切替

をクリックすることで、以下の表示に切り替えることができます。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の「オペレーターモニター」欄と同様の表示です。

The screenshot shows the 'オペレーターモニター' (Operator Monitor) interface. It features a table with columns for '名前', '内線', '状態', '経過時間', '応答数', '発信数', '保留数', '平均処理時間 (着)', '平均処理時間 (発)', '平均通話時間 (着)', '平均通話時間 (発)', '平均後処理時間 (着)', '平均後処理時間 (発)', '合計小休憩時間', and '合計'. The table contains data for operators testA品管, testB品管, testC品管, testE品管, and testF品管. The '表示切替' button is highlighted with a red box.

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)	合計小休憩時間	合計
testA品管	6307	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testE品管	6311	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testF品管	6312	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00

3. レポート

レポートは、「電話グループレポート」「オペレーターレポート」の2通りの出力が可能です。集計単位は、月・日・時間・曜日から選択し、指定した単位と対象期間に応じた集計結果を出力します。

レポート名	説明
電話グループレポート	全体、または電話グループ（外線番号）ごとに、集計結果を出力します。
オペレーターレポート	オペレーターごとに通話集計かステータス集計を選択し、集計結果を出力します。

! レポートの注意点

- ・レポートは、毎時 xx:00 のタイミングで、1 時間ごとに集計を行った結果を出力します。
- ・レポートは、各オペレーターのステータスをもとに集計を行っております。そのため、終業時には必ず本システムからログアウトしてもらうようにしてください。終業後もログイン状態のままになっている場合、正しい集計データを出すことができません。

3-1. 電話グループレポート

電話グループごとの集計結果をグラフで表示することができます。また、集計データを CSV データとして出力することも可能です。

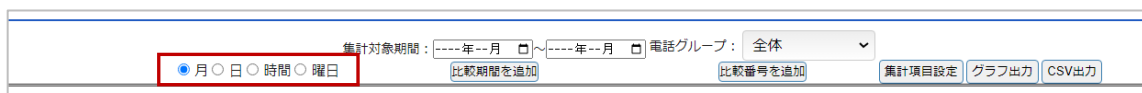
- 「レポート」メニュー-> **電話グループレポート** をクリックします。



1. まずは、集計対象を指定します。

① 月/日/時間/曜日

レポートの集計単位を選択します。



②集計対象期間

「月/日/時間/曜日」で選択した単位に合わせて、項目が変わります。
月なら月単位での対象期間、日なら日単位での対象期間を選択します。

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

2022
1 2 3 4
5 6 7 8
9 10 11 12
削除 今月

※期間を追加し、複数期間を対象にしたい場合は、[比較期間を追加]ボタンで追加します。
期間は、最大5まで追加可能です。

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

「集計対象期間」項目が追加

③電話グループ

集計対象の電話グループを選択します。

デフォルトは「全体」です。全電話グループをまとめて集計する場合は「全体」、電話グループごとに集計する場合は、対象の電話グループを選択します。

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

全体
0300000001
0300000002
0300000003
0300000004
0300000005


※グループを追加し、複数グループを対象にしたい場合は、[比較番号を追加]ボタンで追加します。
電話グループは、最大10件まで追加可能です。

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

集計対象期間: ----年--月 □ ~ ----年--月 □ 電話グループ: 全体
●月○日○時間○曜日 比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 CSV出力

「電話グループ」の
選択項目が追加

2.次に、表示項目を選択します。

[集計項目設定]、または画面右側の  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。

出力する項目にチェックを入れてください。

※選択した項目は、ログアウト/ログイン後も、選択状態を保持します。



■表示項目

項目名	説明
着信数	着信数の合計を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
応答数	オペレーターが応答した着信呼数を集計します。
接続数	発信呼に対して発信先相手が応答した呼数を集計します。
保留数 (着)	着信において保留した回数を集計します。
保留数 (発)	発信において保留した回数を集計します。
通話数	通話回数の合計を集計します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を集計します。
1 時間あたりの処理数 (CPH) (着)	着信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
1 時間あたりの処理数 (CPH) (発)	発信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法 = 発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
応答率 ※2	着信呼に対して応答した割合を集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 着信呼数 × 100(%)
接続率 ※2	発信呼に対して発信先相手が応答した割合を集計します。 計算方法 = 発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 発信呼数 × 100(%)
サービスレベル ※2	あらかじめ設定した目標時間以内に着信応答できた呼の割合を集計します。 ※目標時間は、「マスタ設定」 > 「通話統計閾値設定」メニューの「応 答目標時間」で設定した値です。 計算方法 = 設定した目標時間以内に着信応答した呼の件数 ÷ 着信呼の総数 × 100(%)
稼働率 ※2	労働時間から顧客対応にかけた時間の割合を集計します。 計算方法 = 電話グループにおける (発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間 + 受付可時間) ÷ 電話グループに属する OP の労働時間合計 × 100(%)

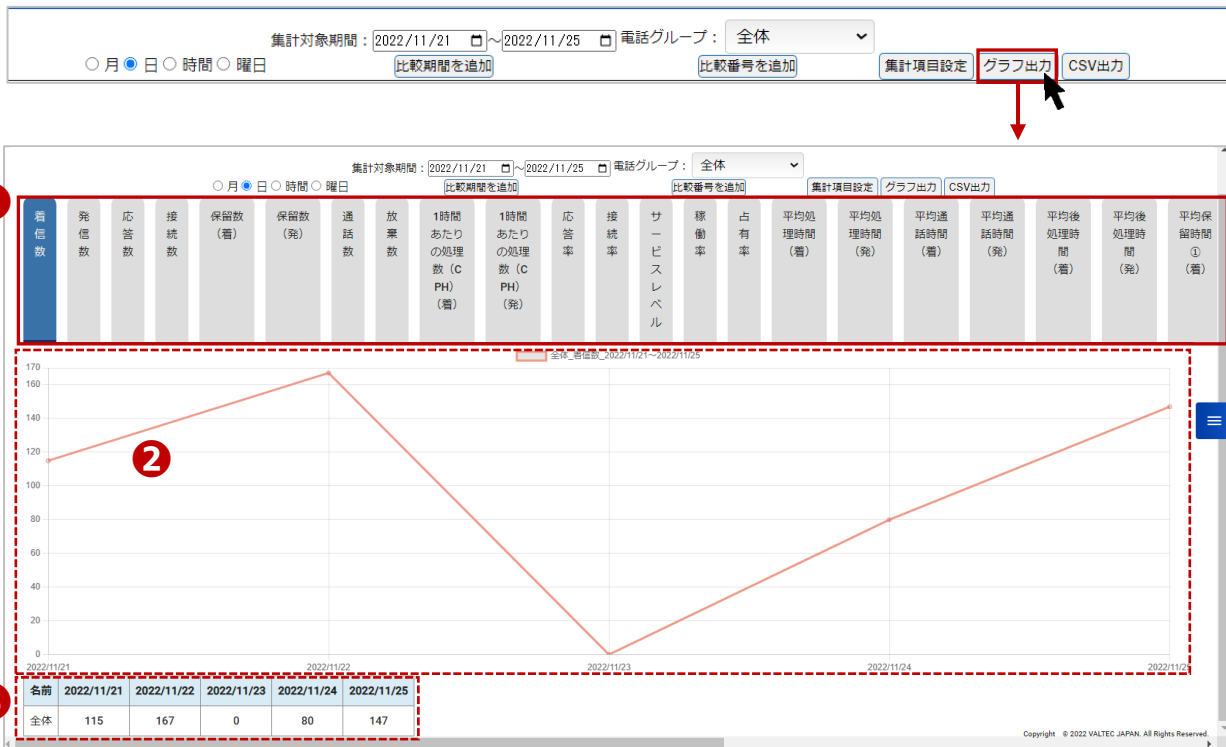
占有率 ※2	顧客対応にあてた時間が効率的かどうかを判断の指標を集計します。 計算方法 = 電話グループにおける（通話確立から後処理終了までの合計時間） ÷ 電話グループに属する OP の（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間 + 受付可時間） × 100(%)
平均処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法 = 着信呼において通話確立から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む） ÷ 着信応答した呼の総数
平均処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法 = 発信呼における通話確立から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む） ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均通話時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法 = 着信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む） ÷ 着信応答した呼の総数
平均通話時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法 = 発信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む） ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均後処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法 = 着信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 着信応答した呼の総数
平均後処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法 = 発信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間①（着）	着信における 1 通話あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間①（発）	発信における 1 通話あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間②（着）	着信における 1 保留あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間②（発）	発信における 1 保留あたりの平均保留時間を集計します。
平均着信呼出時間	着信における 1 通話あたりの平均着信呼出時間を集計します。 計算方法 = 着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間 ÷ 着信呼の総数
平均着信応答時間	着信における 1 通話あたりの平均着信応答時間を集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の着信呼出時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数
平均放棄時間	放棄されるまでの平均時間を集計します。 計算方法 = 着信呼において放棄された呼の着信呼出時間の合計 ÷ 着信放棄された呼の総数
平均発信呼出時間	着信における 1 通話あたりの平均発信呼出時間を集計します。 計算方法 = 合計発信呼出時間 ÷ 発信数
合計保留時間（着）	着信における保留時間の合計を集計します。
合計保留時間（発）	発信における保留時間の合計を集計します。
合計処理時間 ※3（着）	着信における処理時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計処理時間 ※3（発）	発信における処理時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計通話時間 ※4（着）	着信における通話時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計通話時間 ※4（発）	発信における通話時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計後処理時間 ※5（着）	着信における後処理時間の合計を集計します。

合計後処理時間 ※5 (発)	発信における後処理時間の合計を集計します。
合計着信呼出時間	着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの着信呼出時間の合計を集計します。
合計着信応答時間	着信呼における通話が確立した呼の着信呼出時間の合計を集計します。
合計放棄時間	着信呼において放棄された呼の着信呼出時間の合計を集計します。
合計発信呼出時間	発信呼における発信呼出開始から発信呼出終了までの発信呼出時間の合計時間を集計します。

- ※1：OPの労働時間：オペレーターが、ログイン～ログアウト(昼休憩は除く)するまでの時間とします。
(別作業も労働時間とします)
- ※2：(%) で表示する単位は、全て小数第一位まで表示します。
- ※3：処理時間：通話確立から後処理終了までの時間とします。
- ※4：通話時間：通話確立から通話終了までの時間とします。
- ※5：後処理時間：後処理開始から後処理終了までの時間とします。

3.出力対象を選択したら、出力します。

■[グラフ出力]ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。



説明	
①	項目一覧です。 各項目をクリックすると、②グラフ・③表の値に表示する内容が、選択した項目の内容に切り替わります。
②	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。
③	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。

■ 集計結果を CSV データにて出力したい場合は、**[CSV 出力]**ボタンを押下します。

集計対象期間： 2022/11/21 ~ 2022/11/25 電話グループ： 全体

月 日 時間 曜日

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	期間	電話グループ名	電話番号	着信数	発信数	応答数	接続数	保留数(着)	保留数(発)	通話数	放棄数	1時間あたりの処理数(CPH)(着)	1時間あたりの処理数(CPH)(発)	応答率	接続率	サービスレベ
2	2022/11/21 全体	summary	115	0	41	10	9	5	51	66		0	35.6	0		3
3	2022/11/22 全体	summary	167	0	17	44	3	2	61	131		0	10.1	0		
4	2022/11/23 全体	summary	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0		
5	2022/11/24 全体	summary	80	0	19	3	20	0	22	23		0	23.7	0		2
6	2022/11/25 全体	summary	147	22	2	13	2	14	15	106		0	1.3	59		
7																

3-2. オペレーターレポート

オペレーターごとの集計結果をグラフで表示することができます。
また、集計結果をCSVデータとして出力することも可能です。

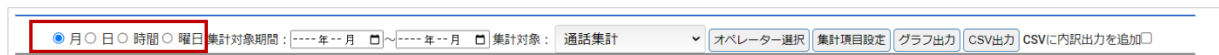
- 「レポート」メニュー→ **オペレーターレポート** をクリックします。



1. まずは、集計対象を指定します。

①月/日/時間/曜日

レポートの集計単位を選択します。



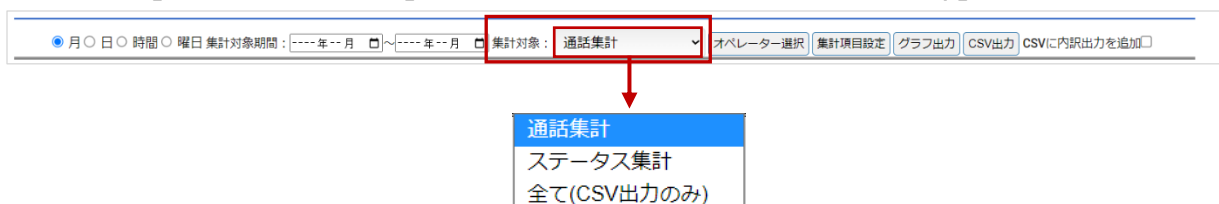
②集計対象期間

「月/日/時間/曜日」で選択した単位に合わせて、項目が変わります。
月なら月単位での対象期間、日なら日単位での対象期間を選択します。



③集計対象

「通話集計」、「ステータス集計」どちらかを選択します。
発信や着信など通話に関する集計は「通話集計」、ステータスに関する集計は「ステータス集計」、
「通話集計」、「ステータス集計」のすべての集計は「全て (CSV出力のみ)」を選択してください。



④オペレーター選択

集計対象のオペレーターを選択します。

※レポート出力対象とするオペレーターは、最大 50 名までです。

50 名以上を選択した場合、[グラフ出力][CSV 出力]ボタン押下時にエラーが表示されます。



2.次に、表示項目を選択します。

[集計項目設定]ボタン、または画面右側の  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。出力する項目にチェックを入れてください。

前項の「③集計対象」で「通話集計」、「ステータス集計」のどちらかを選択するかで、表示項目が変わります。

「全て (CSV 出力のみ)」を選択した場合は、全ての表示項目を対象として表示します。

集計対象 : 「通話集計」を選択した場合



集計対象 : 「ステータス集計」を選択した場合



■表示項目

集計対象 : 「通話集計」を選択した場合

項目名	説明
着信数	着信数の合計を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を集計します。
接続数	発信呼に対して発信先相手が応答した呼数を集計します。

保留数（着）	着信において保留した回数を集計します。
保留数（発）	発信において保留した回数を集計します。
着信無応答数	オペレーターが応答出来なかった呼数を集計します。
1時間あたりの処理数（CPH）（着）	着信において1時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OPの労働時間 ※1
1時間あたりの処理数（CPH）（発）	発信において1時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法＝発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OPの労働時間 ※1
応答率 ※2	着信呼に対して応答した割合を集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 着信呼数 × 100(%)
接続率 ※2	発信呼に対して発信先相手が応答した割合を集計します。 計算方法＝発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 発信呼数 × 100(%)
稼働率 ※2	労働時間から顧客対応にかけた時間の割合を集計します。 計算方法＝OPの（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間 + 受付可時間） ÷ OPの労働時間合計 × 100(%)
占有率 ※2	顧客対応にあてた時間が効率的かどうかを判断の指標を集計します。 計算方法＝OPの（通話確立から後処理終了までの合計時間） ÷ OPの（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間 + 受付可時間） × 100(%)
平均処理時間（着） ※3	着信における1通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝平均通話時間（着） + 平均後処理時間（着）
平均処理時間（発） ※3	発信における1通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝平均通話時間（発） + 平均後処理時間（発）
平均通話時間（着） ※4	着信における1通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝着信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む） ÷ 着信応答した呼の総数
平均通話時間（発） ※4	発信における1通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝発信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む） ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均後処理時間（着） ※5	着信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝着信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 着信応答した呼の総数
平均後処理時間（発） ※5	発信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝発信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間①（着）	着信における1通話あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝着信呼における保留時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数
平均保留時間①（発）	発信における1通話あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝発信呼における保留時間の合計 ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間②（着）	着信における1保留あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝着信呼における保留時間の合計 ÷ 着信呼での保留の総数
平均保留時間②（発）	発信における1保留あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝発信呼における保留時間の合計 ÷ 発信呼での保留の総数
平均着信呼出時間	平均着信呼出時間を集計します。

	計算方法 = 着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間 ÷ 着信呼の総数
平均着信応答時間	平均着信応答時間を集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の着信呼出時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数
平均発信呼出時間	平均発信呼出時間を集計します。 計算方法 = 合計発信呼出時間 ÷ 発信数
合計保留時間 (着)	着信における保留時間の合計を集計します。
合計保留時間 (発)	発信における保留時間の合計を集計します。
合計処理時間 (着)	着信における処理時間の合計を集計します。
合計処理時間 (発)	発信における処理時間の合計を集計します。
合計通話時間 (着)	着信における通話時間の合計を集計します。
合計通話時間 (発)	発信における通話時間の合計を集計します。
合計後処理時間 (着)	着信における後処理時間の合計を集計します。
合計後処理時間 (発)	発信における後処理時間の合計を集計します。
合計着信呼出時間	着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間を集計します。
合計着信応答時間	着信呼における通話が確立した呼の着信呼出時間の合計時間を集計します。
合計発信呼出時間	発信呼出時間の合計時間を集計します。

※1：OPの労働時間：オペレーターが、ログイン～ログアウト(昼休憩は除く)するまでの時間とします。

(別作業も労働時間とします)

※2：(%) で表示する単位は、全て小数第一位まで表示します。

※3：処理時間：通話確立から後処理終了までの時間とします。

※4：通話時間：通話確立から通話終了までの時間とします。

※5：後処理時間：後処理開始から後処理終了までの時間とします。

■表示項目

集計対象：「ステータス集計」を選択した場合

各ステータスの合計時間、平均時間を表示します。

- ・合計時間：各ステータスの合計時間を表示します。
- ・平均時間：各ステータスの合計時間 ÷ 各ステータスに遷移した回数で算出します。

項目名	説明
ログイン時間	オペレーターがログインしている状態です。 ・ログインの合計時間：ログインからログアウトまでの時間の合計 ・ログインの平均時間：ログイン時間合計 ÷ ログインした日数で算出
準備中	オペレーターが着信を受けられる状態にする前の準備中の状態です。 (外線着信は受けられない状態です)
受付可	オペレーターが着信を受けられる状態です。
着信中	外線着信時の状態です。
通話中	通話中の状態です。
後処理	外線通話切断後の状態です。 (外線着信は受けられない状態です)
発信中	発信中の状態です。
保留	通話中に[保留]ボタンを押して、保留中にした状態です。

内線通話	オペレーターが着信を受けられる状態（ステータスが「受付可」）で、内線通話をした状態です。
昼休憩	昼休憩の状態です。
小休憩	トイレなど、昼休憩以外の小休憩の状態です。
「別作業」の各ステータス	各作業を行っている状態です。

3. 出力対象を選択したら、出力します。

集計対象：「通話集計」の場合

■ [グラフ出力] ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。



1 集計項目棒グラフ

集計項目	棒グラフ
着信数	棒グラフ
発信数	棒グラフ
応答数	棒グラフ
接続数	棒グラフ
保留数(着)	棒グラフ
保留数(発)	棒グラフ
着信無応答数	棒グラフ
1時間あたりの処理数(CPH)	棒グラフ
1時間あたりの処理数(CPH)	棒グラフ
応答率	棒グラフ
接続率	棒グラフ
稼働率	棒グラフ
占有率	棒グラフ
平均処理時間(着)	棒グラフ
平均処理時間(発)	棒グラフ
平均通話時間(着)	棒グラフ
平均通話時間(発)	棒グラフ
平均後処理時間(着)	棒グラフ
平均後処理時間(発)	棒グラフ
平均保留時間①(着)	棒グラフ
平均保留時間①(発)	棒グラフ

2 折れ線グラフ

3 表

名前	着信数	発信数	応答数	接続数	保留数(着)	保留数(発)	着信無応答数	1時間あたりの処理数(CPH)
ハレテック花子	0	7	0	7	0	0	0	0
オフィス太郎	3	7	1	4	0	0	2	0
オフィス花子	0	0	0	0	0	0	0	0
名前	1時間あたりの処理数(CPH)	応答率	接続率	稼働率	占有率	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)	平均通話時間(着)
ハレテック花子	0	0	100	0	99.6	00:00:00	00:03:52	00:00:00
オフィス太郎	0	33.3	57.1	0	98	00:00:08	00:09:11	00:00:06

	説明
1	項目一覧です。 各項目をクリックすると、 2 グラフ・ 3 表の値に表示する内容が、選択した項目の内容に切り替わります
2	1 の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。 1 で「集計項目棒グラフ」項目を選択した場合は、棒グラフで表示します。
3	1 の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。 1 で「集計項目棒グラフ」項目を選択した場合は、対象期間の合計値を表示します。

■ 集計結果を CSV データにて出力したい場合は、**[CSV 出力]**ボタンを押下します。

※ **「CSV に内訳出力を追加」** にチェックして、**[CSV 出力]**ボタンを押下した場合、
 選択したオペレーターが属する電話グループごとの集計結果を追加で表示します。

月 日 時間 曜日 集計対象期間: 2024年09月01日 ~ 2024年09月01日 集計対象: 通話集計

CSVに内訳出力を追加

期間	名前	内線番号	着信数	発信数	応答数	接続数	保留数	保留数(着信無応答数)	1時間あたりの処理数	1時間あたりの処理数	応答率	接
2024/9/3	総合管理者	801	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/3	オペレーター 一郎	808	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/3	オペレーター 次郎	809	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/4	総合管理者	801	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/4	オペレーター 一郎	808	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/4	オペレーター 次郎	809	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/5	総合管理者	801	6	0	4	0	0	0	2	0	0	66.6
2024/9/5	オペレーター 一郎	808	4	0	3	0	0	0	1	7	0	75
2024/9/5	オペレーター 次郎	809	7	0	5	0	0	0	2	4.9	0	71.4
2024/9/6	総合管理者	801	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/6	オペレーター 一郎	808	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024/9/6	オペレーター 次郎	809	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

オペレーター名	電話グループ名	着信数	応答数	応答率	発信数	接続数	接続率	通話数	平均通話時間(着)	平均通話時間(発)
801	500000	1	1	100	0	0	0	1	0:00:30	0:00:00
801	500001	3	1	33.3	0	0	0	1	0:00:44	0:00:00
801	300000001	3	3	100	0	0	0	3	0:00:18	0:00:00
808	500000	1	0	0	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00
808	500001	1	1	100	0	0	0	1	0:01:09	0:00:00

集計対象: 「ステータス集計」の場合

■ **[グラフ出力]**ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。

月 日 時間 曜日 集計対象期間: 2022/11/28 ~ 2022/12/02 集計対象: ステータス集計

月 日 時間 曜日 集計対象期間: 2022/11/28 ~ 2022/12/02 集計対象: ステータス集計

1

集計項目	準備中	準備中	受付可	受付可	着信中	着信中	通話中	通話中	後処理	後処理	発信中	発信中	保留	保留	内線通話	内線通話	昼休憩	昼休憩	小休憩	小休憩	メール対応	メール対応	見積対応	見積対応	手配工ス力	手配工ス力	
平均																											
合計																											

2

3

名前	準備中		受付可		着信中		通話中		後処理		発信中		保留		内線通話		昼休憩	
	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計
ハルテック花子	00:21:01	02:27:01 (37%)	00:06:06	03:27:23 (52%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:22	00:02:33 (0%)	00:03:30	00:24:27 (6%)	00:00:07	00:00:44 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:29	00:12:39 (3%)	00:00:00	00:00:00 (0%)
オフィス太郎	00:01:19	00:13:01 (2%)	00:06:28	06:20:49 (84%)	00:00:04	00:00:12 (0%)	00:00:11	00:01:04 (0%)	00:02:12	00:28:36 (6%)	00:00:05	00:00:56 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:37	00:25:48 (5%)	00:00:59	00:00:59 (0%)
オフィス花子	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)

名前	小休憩		メール対応		見積対応		手配工ス力		受電工ス力		研修		その他	
	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計
ハルテック花子	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)

説明	
①	項目一覧です。 各項目をクリックすると、②グラフ・③表の値に表示する内容を切り替えることができます。
②	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。 ①で「集計項目円グラフ（合計時間）」項目を選択した場合は、円グラフで表示します。
③	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。 ①で「集計項目円グラフ（合計時間）」項目を選択した場合は、以下の項目を表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ・平均：該当ステータスの合計時間を、該当ステータスの回数で割った 1 回あたりの平均時間 ・合計：該当ステータスの合計時間 (%)：対象スタッフの全ステータスを母数とした各ステータスの割合

■集計結果を CSV データにて出力したい場合は、**[CSV 出力]**ボタンを押下します。

○月○日○時間○曜日 集計対象期間：2022/11/28 ~ 2022/12/02 集計対象：ステータス集計 オペレーター選択 集計項目設定 グラフ出力 **CSV出力**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	期間	名前	内線番号	ログイン時間合計	準備中合計	受付可合計	着信中合計	通話中合計	後処理合計	発信中合計	保留中合計	内線通話合計	昼休憩合計	小休憩合計	打ち切り
2	Jun-23	バルテック太郎	815	8:06:49	8:27:25	1:37:23	0:05:03	0:18:45	0:16:48	0:00:07	0:07:03	0:00:00	0:00:00	0:02:35	0:00:00
3	Jun-23	バルテック花子	816	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
4	Jun-23	ユーザ1	818	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
5	Jun-23	ユーザ2	824	1:47:29	0:02:35	1:46:09	0:00:40	0:00:05	0:00:07	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:15	0:00:13	0:00:00
6	Jun-23	ユーザ3	840	1:19:52	1:07:21	0:12:28	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

4. マスタ設定

「マスタ設定」で、各設定メニューを選択します。

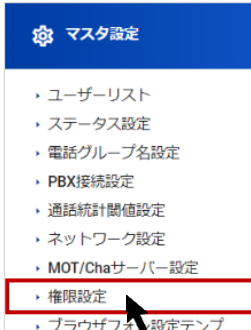
メニュー名	説明
ユーザーリスト	ユーザーの追加登録や修正がある場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 ユーザーの登録を行う 」ページへ
ステータス設定	オペレーター画面の各ステータスの背景色の変更、および別作業ステータスを作成する際にご利用ください。 ➡詳細は、「 ステータスを登録する 」ページへ
電話グループ名設定	外線番号に電話グループ名を設定する場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 電話グループ名を登録する 」ページへ
PBX 接続設定	運用開始時に弊社が本設定を行いますので、通常は利用しないメニューです。 ※設定を変更すると、本システムが正常に利用できなくなることがございますので、設定変更などは行わないようご注意ください。
通話統計閾値設定	レポートで利用する値を設定する場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 応答目標時間を設定する 」ページへ
ネットワーク設定	運用開始時に弊社が本設定を行いますので、通常は利用しないメニューです。 ※設定を変更すると、本システムが正常に利用できなくなることがございますので、設定変更などは行わないようご注意ください。
MOT/Chaサーバー設定	※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。
権限設定	権限を作成する際にご利用ください。 作成した権限を各ユーザーに紐づけることで、ユーザーの利用範囲を決定します。 ➡詳細は、「 権限を登録する 」ページへ
ブラウザフォン設定テンプレート	MOT/Phone 画面の外線パッドで利用するボタン割り付けのテンプレートを登録することができます。 ➡詳細は、「 外線パッドのテンプレートを登録する 」ページへ

<p>ブラウザフォン 設定テンプレート 一括反映</p>	<p>「ブラウザフォン設定テンプレート」で登録したテンプレートを、ユーザーに適用します。 ➡詳細は、「外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる」ページへ</p>
<p>電話グループ メンバー編集</p>	<p>電話グループに対して、所属するユーザー（内線番号）を設定することができます。また、着信優先度の設定も可能です。 所属する電話グループの番号＝該当ユーザー（内線番号）の着信番号となります。 ➡詳細は、「電話グループの所属ユーザー・着信優先度を設定する」ページへ</p>

4-1. 権限を登録する

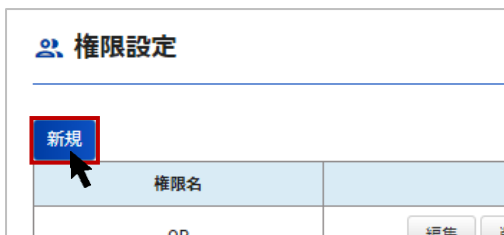
MOT/CallCenter を利用するユーザーに紐づける権限を、新規登録または編集・削除する場合に利用します。

「マスタ設定」 > 「権限設定」メニューで行います。



■ 新規登録

(1) 「権限設定」画面の[新規]ボタンをクリックします。



(2) 作成する権限の「権限名」を入力し、権限に付与するメニューにチェックをつけます。



機能名	説明
左メニュー	利用するメニューにチェックをつけます。 ログインすると、本マニュアルでご説明している SV・管理者画面にログインし、チェックがあるメニューのみ表示します。
上部メニュー	利用するメニューにチェックをつけます。 ログインすると、本マニュアルでご説明している SV・管理者画面にログインし、チェックがあるメニューのみ表示します。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター内線 オペレーターの権限をつける場合にチェックをつけます。 ログインすると、オペレーター画面（ステータス機能ありの電話画面）を表示します。 ※左メニュー、上部メニューにもチェックをつけている場合、 ログインすると、SV・管理者画面とオペレーター画面を別ブラウザで同時に起動します。 ・チャット送信制限 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。

<SV・管理者画面>

左メニュー

上部メニュー

電話グループ・オペレーターモニター

6/21(水)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中(着)	通話中(発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間(着)	平均処理時間
0		11	9	2	81.8	23	0	0	0	2	1	0	0	0	0	00:01:58	00:02:45

電話モニター(グループ)

<オペレーター画面>

その他> オペレーター内線

MOT/Phone

待機中
6321

準備中 00:00:12

ログアウト

小休憩

昼食

別作業

昇降機対応

メール対応

手配工スカ

受発工スカ

研修

その他

(3) チェック後、**[登録]**ボタンをクリックします。

	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

登録

(4) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、登録完了です。

権限設定の一覧に追加されていることをご確認ください。

登録した権限は、マスタ設定>「ユーザーリスト」メニューにて、各ユーザーに紐づけることが可能です。

権限設定

新規

保存しました

権限名

<権限設定 一覧>

一覧の並び順は、上から、英語→ひらがな→カタカナ→漢字です。

(英語はABC順、ひらがな・カタカナ・漢字はあいうえお順です)

権限設定

新規

権限名	
OP	編集 削除
OP-SV 監査部	編集 削除
OP-SV 経営戦略室	編集 削除
SV	編集 削除
テスト権限	編集 削除
モニター監視用	編集 削除
レポート監視A	編集 削除
レポート監視B	編集 削除
全権限	編集 削除
情報システム室	編集 削除
総務部	編集 削除

■ 編集・削除

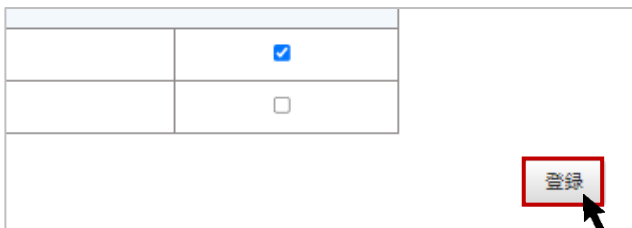
【編集】

(1) 編集する権限名の[編集]ボタンをクリックします。



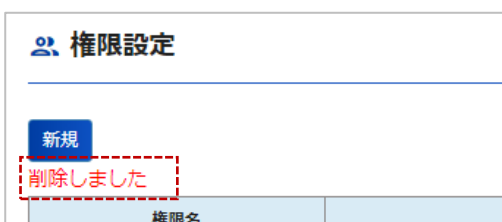
(2) 編集後、[登録]ボタンをクリックします。

「保存しました」のメッセージが表示されたら、編集した内容で保存完了です。



【削除】

(1) 削除する権限名の[削除]ボタンをクリックすると、「削除しました」のメッセージが表示され、一覧から削除されます。



⚠ ユーザーに紐づいている権限を削除した場合、該当ユーザーの権限は、「権限設定」に登録されている一覧の一番上に位置する権限名に自動的に切り替わります。

4-2. ユーザーの登録を行う

MOT/CallCenter を利用するユーザーを新規登録または編集・削除する場合に利用します。

⚠ ユーザー登録の注意点

ユーザーの追加・編集・削除処理は、翌日に反映します（毎日深夜に自動更新の処理を行います）。

【ユーザーの新規登録の事前準備】

ユーザーの新規登録を行う前に、「PBX 設定」画面にて以下の事前準備を行ってください。

※「PBX 設定」画面の詳細については、「[PBX 設定](#)」ページをご参照ください。

- ① 現在利用していない内線番号（空いている内線番号）から、新規登録するユーザーに割り当てる内線番号を決定します。
- ② 決定した内線番号のパスワードを変更します。
- ③ 決定した内線番号に、発信番号を設定します。




決定した内線番号と変更したパスワードを、「マスタ設定」>「ユーザーリスト」メニューの登録画面に入力します。

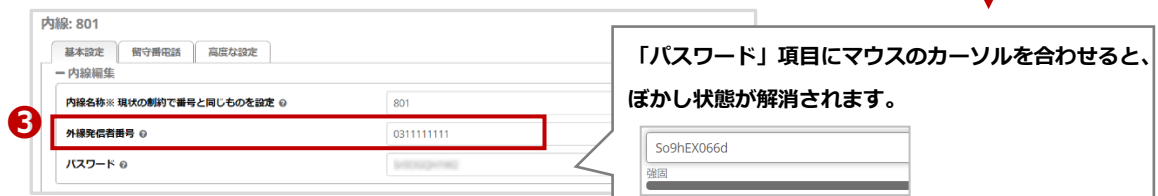
<PBX 設定>

(1) 画面右上の「PBX 設定」をクリックし、PBX 設定画面を開きます。



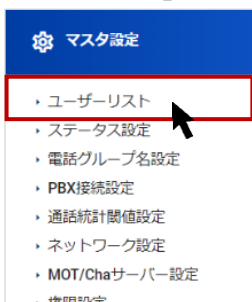
(2) 「内線設定」画面で、以下の処理を行ってください。

- ① 内線設定の一覧から、新規登録するユーザーに割り当てる内線番号を決定します。
- ② 決定した内線番号の （編集ボタン）をクリックし、パスワードを変更してください。
※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
- ③ 発信番号を入力します。



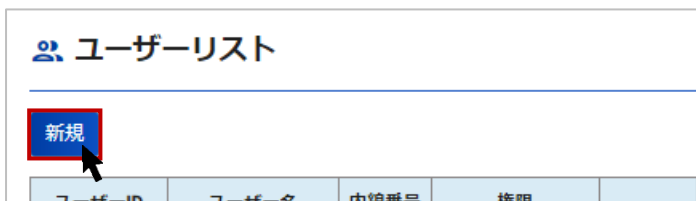
前ページの事前準備にて、新規登録ユーザーに割り付ける内線番号とパスワードの確認ができれば、以下の手順で、ユーザー登録を行ってください。

「マスタ設定」 > 「[ユーザーリスト](#)」メニューで行います。



■ 新規登録

(1) 「ユーザーリスト」画面の[新規]ボタンをクリックします。



(2) 各項目にユーザー情報を入力します。



項目名	説明
ユーザーID	本システムにログインするログイン ID (任意の半角英数字) を入力します。
ユーザー名	ユーザー名を入力します。
ユーザーパスワード	本システムにログインするログインパスワード (任意の半角英数字) を入力します。 *パスワードは、以下の条件を満たすように設定してください。 <ul style="list-style-type: none"> 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
内線番号	前ページの事前準備で決定した内線番号を半角で入力します。 (確認したパスワードに紐づく内線番号)
内線番号パスワード	前ページの【ユーザーの新規登録の事前準備】で変更したパスワードを入力します。
権限	紐づける権限を選択します。 ※マスタ設定 > 「 権限設定 」メニューで作成した権限名が選択肢に表示されます。

(3) 内線番号を入力すると、以下のメッセージが表示されます。

以下を参照のうえ、必要に応じて [更新] ボタンをクリックしてください。

ユーザーID	ユーザー名	ユーザーパスワード	内線番号	内線番号パスワード	権限	
demo302	デモユーザー-B	302	OP	登録

内線番号の変更を検知しました。更新ボタンを押下して電話グループ情報を更新してください。 更新

* マスタ設定 > 「電話グループメンバー編集」メニューで、紐づける電話グループをすでに設定済の内線番号を入力した場合は、**[更新]** ボタンをクリックすると、紐づいている電話グループ情報を反映し、表示します。

ユーザーID	ユーザー名	ユーザーパスワード	内線番号	内線番号パスワード	権限	
demo302	デモユーザー-B	302	OP	登録

内線番号の変更を検知しました。更新ボタンを押下して電話グループ情報を更新してください。 更新

電話グループ情報			
番号名	番号	呼出優先度	削除
外線番号①	0	削除

* マスタ設定 > 「電話グループメンバー編集」メニューで、紐づける電話グループが未設定の内線番号を入力した場合は、**[更新]** ボタンはクリック不要です。クリックせずに次項 (4) に進んでください。

(4) 入力後、**[登録]** ボタンをクリックします。

内線番号	内線番号パスワード	権限	
	OP	登録

(5) 「登録しました」のメッセージが表示されたら、ユーザー登録は完了です。ユーザーリストの一覧に追加されていることをご確認ください。

ユーザーリスト

新規

登録しました

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限

! 電話グループを紐づけてしていない内線番号は、「[電話グループの所属ユーザー・着信優先度を設定する](#)」ページで所属する電話グループを選択し、どの番号の着信を受けるかを設定してください。

※ユーザー登録の画面下部にある「ブラウザフォン設定テンプレート」項目から下の欄は、
 外線パッドのテンプレートを設定する欄です。
 詳細は「[外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる](#)」 > 「[①ユーザーごとに割り当てる](#)」
 ページをご参照ください。

<ユーザーリスト 一覧>・・・一覧の並び順は、内線番号の昇順です。

🔍 ユーザーリスト

新規

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザー-A	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザー-B	302	OP	編集	削除
kanri	管理者	802	SV	編集	削除

- ⚠️ ・ユーザー登録で入力した「内線番号」と「パスワード」が、「PBX 設定」 > 「内線設定」の内線番号・パスワードと一致しない場合、電話機能が利用できませんのでご注意ください。
- ・ユーザーは、強制ログアウトの処理が行える SV の権限が付与されている人を、必ず 2 名以上になるよう、作成してください。
- ※強制ログアウトの処理権限とは・・・
 マスタ設定 > [権限設定](#) の左メニュー > [リアルタイムモニター](#)、[表示オプション \(モニタリング設定\)](#) の権限が付与されている場合、強制ログアウトの処理が行えます。

■ 編集・削除

【編集】

(1) 編集する権限名の[編集]ボタンをクリックします。

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザー-A	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザー-B	302	OP	編集	削除
kanri	管理者	802	SV	編集	削除

(2) 編集後、[登録]ボタンをクリックします。

「更新しました」のメッセージが表示されたら、編集した内容で保存完了です。

権限	
OP	登録

【削除】

(1) 削除する権限名の[削除]ボタンをクリックすると、確認のメッセージが表示されます。

問題がなければ、[OK]を選択し、「削除しました」のメッセージが表示されたら、ユーザーリストの一覧から削除されます。

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザー-A	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザー-B	302	OP	編集	削除



の内容
本当に削除してよろしいでしょうか?

OK キャンセル

4-3. 電話グループの所属ユーザー・着信優先度を設定する

各電話グループに所属させるユーザー（内線番号）を設定します。

電話グループの外線番号に電話がかかってきた際、そのグループに属する全ユーザーの内線番号を対象に着信します。

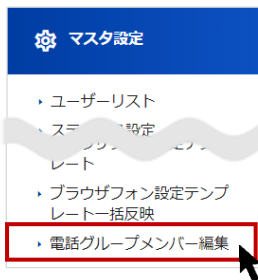
また、電話グループ内の着信優先度を設定することもできます。

※1 ユーザーを、複数の電話グループに所属させることも可能です。

※ユーザーが未設定の内線番号の場合、ユーザー名ではなく内線番号での表示となります。

■ 電話グループに所属するユーザー（内線番号）を設定する

(1) 「マスタ設定」 > 「電話グループメンバー編集」メニューをクリックします。



(2) 以下の「電話グループメンバー編集」画面を表示します。

A screenshot of the 'Phone Group Member Edit' (電話グループメンバー編集) screen. At the top, there is a dropdown menu for '500000(一斉鳴動)' (callout 1). Below it are two main sections: '所属オペレーター' (Assigned Operator) on the left (callout 3) and '非所属オペレーター' (Non-assigned Operator) on the right (callout 2). Each section has a search input field and buttons for '全選択', '全解除', and '検索'. In the '非所属オペレーター' section, there is a list of operators with checkboxes and input fields: オペレーター一郎 0, オペレーター花子 0, オペレーター三郎 0, オペレーター次郎 0, and オペレーター太郎 0. Between the sections are '<追加' and '削除>' buttons. At the bottom left is a '保存' (Save) button.

	説明
①	電話グループを選択する項目です。 <ul style="list-style-type: none">・[PBX 設定] > 「着信設定」 > キューイング設定で登録しているキュー番号を、電話グループの選択肢として表示します。・外線番号の後ろの () 内は、各キュー番号に設定されている「着信分配方式」を表示します。※詳細は、[PBX 設定] > 「着信設定」 > キューイング設定の「ACD 設定」タブの「着信分配方式」をご参照ください。
②	電話グループに属するユーザーの選択欄です。 <ul style="list-style-type: none">・[PBX 設定] > 「内線設定」の一覧にある内線番号を全て表示します。・マスタ設定 > 「ユーザーリスト」メニューで登録しているユーザー名、または内線番号（ユーザー名が未設定の番号の場合）を表示します。
③	②で選択したユーザーを表示する欄です。 ここに表示しているユーザーを、①で選択した電話グループに所属する対象とします。

(3) 以下の手順で設定します。

- ① 設定する対象の電話グループを選択します。
- ② 画面右の「非所属オペレーター」欄から、上項①で選択した電話グループに所属させるユーザーにチェックをつけます。
- ③ [**<追加**] をクリックします。

電話グループメンバー編集

500000(一斉鳴動)

所属オペレーター

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

非所属オペレーター

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター一郎 0

オペレーター花子 0

オペレーター三郎 0

オペレーター次郎 0

オペレーター太郎 0

<追加 削除>

保存

- ④ 上項②で選択したユーザーが、画面左の「所属オペレーター」欄に表示されます。
※選択を外したい場合は、画面左の「所属オペレーター」欄で、外したいユーザーにチェックをつけて、**[削除>]** をクリックすると、画面左の「所属オペレーター」欄から表示を消すことができます。
- ⑤ **[保存]** をクリックすることで、画面左の「所属オペレーター」欄に表示されているユーザーを対象に、上項①で選択した電話グループに属する設定を実行します。

電話グループメンバー編集

500000(一斉鳴動)

所属オペレーター

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター一郎 0

オペレーター花子 0

非所属オペレーター

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター一郎 0

オペレーター花子 0

オペレーター三郎 0

オペレーター次郎 0

オペレーター太郎 0

<追加 削除>

保存

■ 着信優先度を設定する

電話グループの外線番号に着信した際、電話グループに属している内線番号の中で、着信優先度を設定することができます。

- ※着信優先度を設定した場合、着信優先度と外線番号の後ろの（ ）内に表示している「着信分配方式」を併用して動作します。
- 「着信分配方式」の各動作は、[PBX 設定] > 「着信設定」> キューイング設定の「[ACD 設定](#)」タブの「着信分配方式」をご参照ください。
- ※「着信分配方式」の「順次着信」をご利用の場合、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。

以下の手順で設定します。

① 着信の優先度を設定したい場合は、ユーザー名（内線番号）の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）上図の場合、一番小さい数字の「1」が優先度高となり、「1」に属するユーザー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」・・・の順です。

同じ優先度の値が複数ある場合、同値のうち、画面左の「所属オペレーター」欄の上に登録しているほうを、優先度高として判断します。

そのため、同じ優先度の値の中で優先順をつけたい場合は、登録する順番に気を付けてください。

- ・優先度「1」は、
「オペレーター一郎」 → 「オペレーター花子」の優先順です
- ・優先度「2」は、
「オペレーター三郎」 → 「オペレーター太郎」の優先順です

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 **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。

■「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。

※以下を設定例として、各項目の説明を記載いたします。


内線 801：オペレーター一郎 1

内線 802：オペレーター花子 1

内線 803：オペレーター三郎 2

内線 804：オペレーター太郎 2

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 と内線 802）が鳴動⇒ 次に優先度「2」（内線 803 と内線 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、次の優先度の内線番号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、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。</p> <p>例1) 以下のように、1番号ごとに優先度を設定することで 「オペレーター一郎」→「オペレーター花子」→「オペレーター三郎」 →「オペレーター次郎」の優先度順で鳴動します。</p> <div data-bbox="389 972 971 1142"> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>オペレーター一郎</td><td>1</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>オペレーター花子</td><td>2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>オペレーター三郎</td><td>3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>オペレーター次郎</td><td>4</td></tr> </table>  </div>	<input type="checkbox"/>	オペレーター一郎	1	<input type="checkbox"/>	オペレーター花子	2	<input type="checkbox"/>	オペレーター三郎	3	<input type="checkbox"/>	オペレーター次郎	4
<input type="checkbox"/>	オペレーター一郎	1											
<input type="checkbox"/>	オペレーター花子	2											
<input type="checkbox"/>	オペレーター三郎	3											
<input type="checkbox"/>	オペレーター次郎	4											

マスタ設定>「ユーザーリスト」メニューで、対象のユーザーの設定を確認すると、電話グループ情報が表示され、該当ユーザーに紐づいている電話グループ、および優先度を確認することができます。

ユーザーID	ユーザー名	ユーザーパスワード	内線番号	内線番号パスワード	権限	
demo302	デモユーザー-B	302	OP	登録
電話グループ情報						
番号名	番号	呼出優先度	削除			
外線番号①	0	削除			

4-4. 電話グループ名を登録する

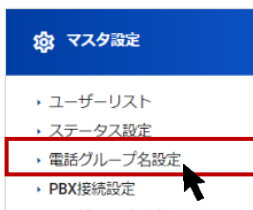
MOT/CallCenter でご利用になる番号に、電話グループ名を登録、編集します。

各番号にグループ名をつけることで判別がしやすくなります。

ここで登録した電話グループ名は、以下の画面に表示されます。

- ・表示オプション> [モニタリング対象](#)で選択する電話グループ名
- ・電話グループモニター> [グループの選択項目](#)に表示される電話グループ名

- (1) 「マスタ設定」> 「電話グループ名設定」メニューをクリックし、電話グループ名設定の画面を表示します。



- (2) 以下の手順で、各外線番号に対して電話グループ名を登録、および編集します。

- ①対象の外線番号に、登録する電話グループ名を入力します。
- ②MOT/CallCenter でご利用になる外線番号を入力します。
- ③IVR を利用している回線の場合は、チェックをつけます。
※チェックをつけることで、IVR で放棄された呼の集計を、レポートに含みます。
- ④入力後、[登録]をクリックします。

The image shows the '電話グループ名設定' (Phone Group Name Setting) form. It has a table with the following structure:

電話グループ名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号①	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録

Red circles with numbers 1, 2, 3, and 4 are placed below the input fields for the group name, extension number, and inbound route checkbox, respectively. The '登録' button is also highlighted with a red circle and the number 4.

- (3) 「登録しました。」のメッセージが表示されたら、電話グループ名の登録完了です。

The image shows the '電話グループ名設定' (Phone Group Name Setting) form. A red dashed box highlights the message '登録しました' (Registered) at the top of the form.

- (4) 1行登録すると、その下に、新たな登録行が追加されます。
複数番号ある場合は、2番号以降も同様に入力し、登録してください。

The image shows the '電話グループ名設定' (Phone Group Name Setting) form. It has a table with the following structure:

電話グループ名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号①	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録 削除
外線番号名	外線番号	<input type="checkbox"/>	登録

The second row is highlighted with a red dashed box.

■ 並び順

「電話グループ名」項目を、記号> 数字> 英字> カタカナ及びひらがな> 漢字の並び順で上から表示します。

電話グループ名設定

外線番号名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号①	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録 削除
外線番号②	0322222222	<input checked="" type="checkbox"/>	登録 削除
外線番号名	外線番号	<input type="checkbox"/>	登録

■ 編集

内容を編集後、[登録]をクリックします。

外線番号名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号①	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録 削除



電話グループ名設定

登録しました

外線番号名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号A	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録 削除

■ 削除

削除対象の外線番号の[削除]をクリックします。

外線番号名	外線番号	インバウンドルート	
外線番号①	0311111111	<input type="checkbox"/>	登録 削除



の内容
本当に削除してよろしいでしょうか？

OK キャンセル



電話グループ名設定

削除しました

外線番号名	外線番号	インバウンドルート	
-------	------	-----------	--

4-5. 外線パッドのテンプレートを登録する

MOT/Phone 画面の外線パッドで利用するボタン割り付けは、以下 2 通りの登録方法がございます。

- ① MOT/Phone 画面で、ユーザーごとに登録
- ② S V ・ 管理者画面で用意したテンプレートを、各ユーザーの MOT/Phone 画面に反映

本メニューでは、②で利用するテンプレートの登録方法について記載いたします。

テンプレートは、複数登録が可能です。

テンプレートを各ユーザーに適用することで、ユーザー個人での外線パッドの割り付けボタン登録は不要となります（テンプレートのユーザーへの適用は、「[外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる](#)」ページをご参照ください）。

※テンプレートを適用しているユーザーは、MOT/Phone 画面で外線パッドの割り付けボタンを登録する運用は行えません（①と②は併用不可）。

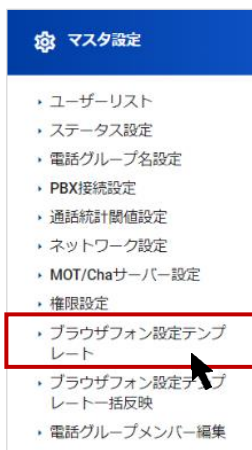
<MOT/Phone イメージ>

外線 をクリックすると、画面右側に外線パッドを表示し、割り付けたボタンを利用することができます。



■ 新規登録

(1) 「マスタ設定」 > 「ブラウザフォン設定テンプレート」メニューをクリックします。



(2) 「ブラウザフォン設定テンプレート」画面の[新規]ボタンをクリックします。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

テンプレート名	
テスト用	編集 削除

(3) 「テンプレート名」を入力します。

ブラウザフォン設定テンプレート

リストに戻る

テンプレート名	オペレーター用①
---------	----------

ラインボタン設定

機能	ライン番号	ライン名称	ライン別鳴動音
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			

(4) 割り付けるボタンの情報を登録していきます。

割り付けるボタンの種類は、「機能」項目で、「[ラインボタン](#)」「[ワンタッチ](#)」から選択します。

※詳細は、各説明ページをご参照ください。

ブラウザフォン設定テンプレート

リストに戻る

テンプレート名	オペレーター用①
---------	----------

ラインボタン設定

機能	ライン番号	ライン名称	ライン別鳴動音
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			

① 「ラインボタン」の割り付け

「ラインボタン」は、自局番号を割り付けると、以下のような使い方が可能です。

- ・発信時：相手に発信する番号を割り付けたラインボタンを押下して発信することで、押下したボタンに割り付けた番号を相手に発信することができます。
- ・着信時：着信した自局番号を割り付けたラインボタンが点灯します。

①以下の情報を入力します。

項目	説明
機能	「 ラインボタン 」を選択します。
ライン番号	割り付ける自局の外線番号を入力します。
ライン名称	外線パッドのボタンに表示する名前を入力します。 ※空の場合はライン番号を表示します。
ライン別鳴動音	設定不要（ 現バージョンでは本機能は対応していません ）

②入力後は、画面下部の[登録]ボタンをクリックします。

「更新しました」のメッセージが表示され、設定完了です。

ブラウザフォン設定テンプレート

リストに戻る

テンプレート名

ラインボタン設定

機能	ライン番号	ライン名称	ライン別鳴動音
ラインボタン ▾	0311111111	総務部	
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			

登録

③「保存しました」のメッセージが表示されたら、設定完了です。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

保存しました

テンプレート名	
テスト用	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用①	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>

② 「ワンタッチ」の割り付け

よく掛ける相手先があり、1クリックで発信できるようにする際に「ワンタッチ」の割り付けを行います。

ワンタッチに割り付けることで、電話帳から検索する手間なく、すぐに発信することが可能です。

①以下の情報を入力します。

項目	説明
機能	「ワンタッチ」を選択します。
ライン番号	割り付ける相手先の番号を入力します。
ライン名称	外線パッドのボタンに表示する名前を入力します。 ※空の場合はライン番号を表示します。
ライン別鳴動音	設定不要（現バージョンでは本機能は対応しておりません）

②入力後は、画面下部の[登録]ボタンをクリックします。

「更新しました」のメッセージが表示され、設定完了です。

ブラウザフォン設定テンプレート

リストに戻る

テンプレート名

ラインボタン設定

機能	ライン番号	ライン名称	ライン別鳴動音
ラインボタン ▾	0311111111	総務部	
ワンタッチ ▾	0399999999	株式会社ABC様	
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			

登録

③「保存しました」のメッセージが表示されたら、設定完了です。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

保存しました

テンプレート名	
テスト用	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用①	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>

■編集・削除

登録済のテンプレートを編集、および削除することができます。

【編集】

- (1) 「ブラウザフォン設定テンプレート」画面で、編集対象となるテンプレートの[編集]ボタンをクリックします。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

テンプレート名	
テスト用	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用①	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用②	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>

- (2) 内容を編集し、画面下部の[更新]ボタンをクリックします。

ブラウザフォン設定テンプレート

リストに戻る

テンプレート名: オペレーター用①

ラインボタン設定

機能	ライン番号	ライン名称	ライン別鳴動音
ラインボタン ▾	0311111111	総務部	
ワンタッチ ▾	0399999999	株式会社ABC様	
ワンタッチ ▾	0388888888	株式会社DEF様	
ラインボタン ▾			
ラインボタン ▾			

登録

- (3) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、設定完了です。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

保存しました

【削除】

- (1) 「ブラウザフォン設定テンプレート」画面で、削除対象となるテンプレートの[削除]ボタンをクリックします。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

テンプレート名	
テスト用	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用①	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用②	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>

- (2) 「削除しました」のメッセージが表示されたら、削除完了です。
一覧から、対象のテンプレート名は消えます。

ブラウザフォン設定テンプレート

新規

削除しました

テンプレート名	
テスト用	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>
テンプレート用①	<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/>

！ テンプレートの編集・削除時の注意点

- ・すでにユーザーに適用済のテンプレートを編集した場合、テンプレート編集後に以下の対応が必要です。
 - ①編集済のテンプレートを、対象ユーザーに再度適用する。
(適用方法は、次項「[外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる](#)」を参照)
 - ②適用後、ユーザー側は MOT/Phone にログインする。
- ・すでにユーザーに適用済のテンプレートを削除した場合、対象ユーザーの MOT/Phone 画面には、削除したテンプレートの内容が表示されたまま、継続利用が可能です。
MOT/Phone 画面のテンプレート表示を削除したい場合は、対象ユーザーに対して、別テンプレートの適用が必要です。

4-6. 外線パッドのテンプレートをユーザーに割り当てる

前項「[外線パッドのテンプレートを登録する](#)」で登録したテンプレートを各ユーザーに割り当てるには、以下2通りの登録方法がございます。

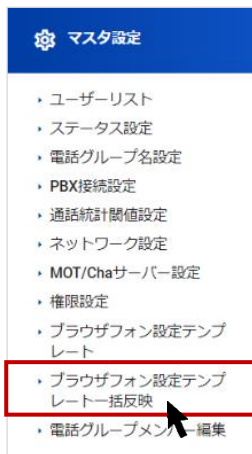
- ① [複数ユーザーに対して一括で割り当てる](#)
- ② [ユーザーごとに割り当てる](#)

①、②どちらの方法でテンプレートを割り当てた場合も、ユーザー側が MOT/Phone にログインした際に、適用したテンプレートが、MOT/Phone 画面に反映されます。

※MOT/Phone ログイン中にテンプレートを割り当てた場合は、一旦ログアウトしたあとに再ログインをすることで、反映されます。

① 複数ユーザーに対して一括で割り当てる

(1) 「マスタ設定」 > 「[ブラウザフォン設定テンプレート一括反映](#)」メニューをクリックします。



(2) 以下の手順で適用します。

- ① 適用させるテンプレートを選択します。
- ② テンプレートを適用する対象ユーザーにチェックをつけます（複数可）。
- ③ [[<追加](#)] をクリックします。



- ④ 左側の「対象ユーザ」画面に、選択したユーザー名が表示されていることを確認します。
- ⑤ **【保存】** をクリックし、左側の「対象ユーザ」画面に表示されているユーザーに対して、前項④で選択したテンプレートを適用させます。

🏠 ブラウザフォン設定テンプレート一括反映

ブラウザフォン設定テンプレート: テンプレート用①

対象ユーザ

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター花子

4

<追加

削除>

ユーザリスト

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター花子

オペレーター緊急用

オペレーター太郎

佐藤花子

総合管理者

村田一郎

齋藤宏

5

保存

(3) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、設定完了です。

🏠 ブラウザフォン設定テンプレート一括反映

ブラウザフォン設定テンプレート: テスト用

対象ユーザ

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

<追加

削除>

ユーザリスト

番号/ID/名前で絞り込み

全選択 全解除 検索

オペレーター花子

オペレーター緊急用

オペレーター太郎

佐藤花子

総合管理者

村田一郎

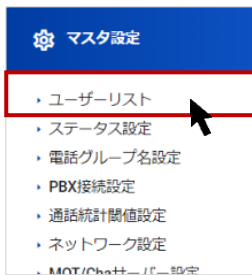
齋藤宏

保存

保存しました

②ユーザーごとに割り当てる

(1) 「マスタ設定」 > 「ユーザーリスト」メニューをクリックします。



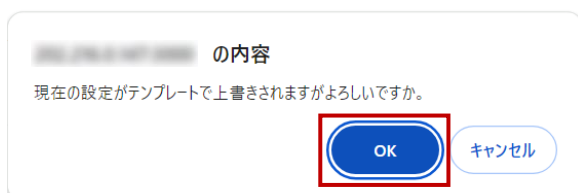
(2) テンプレートを適用する対象ユーザーの【編集】をクリックします。



(3) 適用するテンプレートを選択し、【反映】をクリックします。



※すでに適用しているテンプレートがある場合は、以下を表示します。
進めてよければ【OK】をクリックします。



(4) 選択したテンプレートの情報が表示されたら、設定完了です。

オペレーター花子

リストに戻る

ユーザーID	ユーザー名	ユーザーパスワード	内線番号	内線番号パスワード	権限	
qc2	オペレーター花子	...	806	OP	登録

キューイング情報

番号名	番号	呼出優先度

ブラウザフォン設定テンプレート: テンプレート用① 反映

[ブラウザフォン対応バージョン: 1.6]

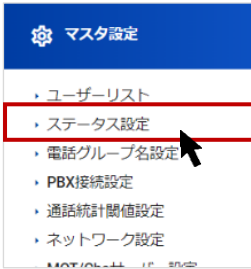
ラインボタン設定			
ラインタイプ	電話番号	ラインボタン名	鳴動音
ラインボタン	0311111111	総務部	
ラインボタン	0399999999	株式会社ABC様	
ラインボタン	0388888888	株式会社DEF様	
ラインボタン			
ラインボタン			
ラインボタン			

4-7. ステータスを登録する

オペレーター画面で表示するステータスの背景色を設定することができます。
また、「別作業」のステータスは、最大 10 個まで作成が可能です。

- ・ステータスの設定内容は、ユーザーリストと同様、翌日に反映します。
- ・削除した「別作業」のステータスは、削除後もレポート上の集計データに残ります。

(1) 「マスタ設定」 > 「**ステータス設定**」メニューをクリックし、ステータス設定の画面を表示します。



(2) 以下の手順でステータスの設定をします。

- ① 各ステータスの背景色を設定します。
- ② 「別作業」のステータスの作成、および背景色や並び順を設定します。

The screenshot shows the 'ステータス設定' (Status Settings) screen. It is divided into two main sections: '固定ステータス (色のみ変更可能)' (Fixed Status (Color change only)) and 'その他ステータス (すべて変更可能)' (Other Status (All changeable)).

ステータス名	色	
固定ステータス (色のみ変更可能)		
通話中		
着信中		
保留中		
発信中		
後処理		
受付可		
準備中		
小休憩		
昼休憩		
内線通話		
ログアウト		
その他ステータス (すべて変更可能)		
打ち合わせ中		↑ ↓ 削除
研修		↑ ↓ 削除
メール対応		↑ ↓ 削除
訪問手配		↑ ↓ 削除
エスカレーション		↑ ↓ 削除
その他		↑ ↓ 削除
その他ステータスを追加		
登録		

1

2

①各ステータスの背景色を設定

◎ ステータス設定	
ステータス名	色
固定ステータス (色のみ変更可能)	
通話中	
着信中	
保留中	
発信中	
後処理	
受付可	
準備中	
小休憩	
昼休憩	
内線通話	
ログアウト	

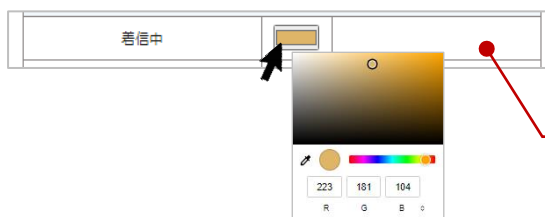
※1：オペレーター画面左側の固定ステータスボタン

※2：オペレーター画面右側のステータス表示欄

②その他「別作業」のステータスを設定

その他ステータス (すべて変更可能)		
打ち合わせ中		↑ ↓ 削除
研修		↑ ↓ 削除
メール対応		↑ ↓ 削除
訪問手配		↑ ↓ 削除
エスカレーション		↑ ↓ 削除
その他		↑ ↓ 削除

その他ステータスを追加



変更対象のステータスの色をクリックすると、色選択の画面を表示します。設定する色を選択してください。

<オペレーター画面 イメージ>

ステータスを表示する欄です。
表示するステータスの設定色に応じて、背景色が変わります。

<SV・管理者 TOP 画面イメージ>

- 「オペレーターモニター」の以下2種類の表示画面に対して、設定したステータスの背景色を反映します。

電話グループ・オペレーターモニター

12/6(火)

電話モニター (全体)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中(着)	通話中(発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	経休憩	別作業	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)
0		13	0	9	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

電話モニター (グループ)

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中(着)	通話中(発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	経休憩	別作業	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)
回線1	0		5	0	5	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	00:00:00	

オペレーターモニター

名前	内線	状態	経過時間	発信数	応答数	保留数	平均処理時間(着)	平均処理時間(発)	平均通話時間(着)	平均通話時間(発)	平均後処理時間(着)	平均後処理時間(発)
オフィス太郎	815	受付可	00:10:31	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
バルテック花子	806	受付可	00:09:21	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
オフィス花子	816	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

オペレーターモニター

6列表示 10列表示 表示切替

testA品管	testB品管	testC品管	testE品管	testF品管
発:0 着:0 保:00:00:00	発:0 着:0 保:00:00:00	発:0 着:0 保:00:00:00	発:0 着:0 保:00:00:00	発:0 着:0 保:00:00:00
ログアウト	ログアウト	ログアウト	ログアウト	ログアウト

- ② 「別作業」のステータスは、10個まで作成することができます。また、並び順の変更や削除も行えます。

その他ステータス (すべて変更可能)

打ち合わせ中	 	↑ ↓ 削除
研修	 	↑ ↓ 削除
メール対応	 	↑ ↓ 削除
訪問手配	 	↑ ↓ 削除
エスカレーション	 	↑ ↓ 削除
その他	 	↑ ↓ 削除

その他ステータスを追加

■ 並び順の変更

オペレーター画面の「別作業」ステータスの並び順を変更することができます。

- ↑ をクリックすると、1つ上に移動します。
- ↓ をクリックすると、1つ下に移動します。

■ステータスの削除・追加作成

<削除>

削除 をクリックすると、対象のステータスが削除され、削除した箇所に **その他ステータスを追加** が表示されます。

その他ステータス (すべて変更可能)			
打ち合わせ・会議	■	↑ ↓	削除
問い合わせ対応	■	↑ ↓	削除
通訳作業	■	↑ ↓	削除
客先訪問・外出	■	↑ ↓	削除
資料作成	■	↑ ↓	削除
構築作業	■	↑ ↓	削除

その他ステータス (すべて変更可能)			
打ち合わせ・会議	■	↑ ↓	削除
問い合わせ対応	■	↑ ↓	削除
通訳作業	■	↑ ↓	削除
客先訪問・外出	■	↑ ↓	削除
資料作成	■	↑ ↓	削除
その他ステータスを追加			

<追加作成>

その他ステータスを追加 をクリックすると、新たなステータス入力欄を表示します (最大 10 個まで)。ステータス名を入力し、色を選択してください。
 ※ステータス名は、15 文字以内になしてください。

16 文字以上にした場合、オペレーター電話の画面が崩れる場合がございます。

その他ステータス (すべて変更可能)			
打ち合わせ中	■	↑ ↓	削除
客先対応	■	↑ ↓	削除
エスカレーション	■	↑ ↓	削除
訪問対応	■	↑ ↓	削除
研修	■	↑ ↓	削除
レポート手続き	■	↑ ↓	削除
その他ステータスを追加			

その他ステータス (すべて変更可能)			
打ち合わせ中	■	↑ ↓	削除
客先対応	■	↑ ↓	削除
エスカレーション	■	↑ ↓	削除
訪問対応	■	↑ ↓	削除
研修	■	↑ ↓	削除
レポート手続き	■	↑ ↓	削除
	■	↑ ↓	削除
その他ステータスを追加			

(3) ステータスの設定後、**[登録]** ボタンをクリックします。

客先訪問・外出	■	↑ ↓	削除
資料作成	■	↑ ↓	削除
説明会	■	↑ ↓	削除
登録			

(4) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、ステータス設定の登録は完了です。

👁 ステータス設定

保存しました

ステータス名	色	
固定ステータス (色のみ変更可能)		
着信中	■	

4-8. 応答目標時間を設定する

レポート>[電話グループレポート](#)の集計項目「サービスレベル」の集計をするにあたり、
応答の目標時間を設定します。

※「サービスレベル」とは、あらかじめ設定した目標時間以内に着信応答できた呼の割合を集計する
項目で、本メニューではその目標時間を設定します。

(1) 「マスタ設定」> 「[通話統計閾値設定](#)」メニューをクリックし、設定画面を表示します。



(2) 「[応答目標時間](#)」に時間を入力し、**[更新]**ボタンをクリックします。
「更新しました」のメッセージが表示され、設定完了です。

The image shows the '通話統計閾値設定' (Call Statistics Threshold Setting) form. It has a table with two columns: '応答目標時間' (Response Target Time) and an empty column. The value '50' is entered in the first column, and the '更新' (Update) button in the second column is highlighted with a red box.

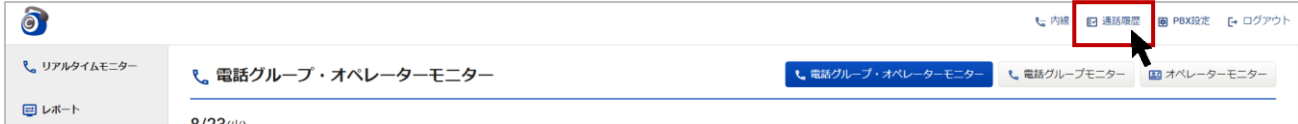


The image shows the '通話統計閾値設定' (Call Statistics Threshold Setting) form after the update. A red dashed box highlights the message '更新しました' (Updated). The '50' is still in the '応答目標時間' field, and the '更新' (Update) button is now disabled.

5. 通話履歴

5-1. MOT/CallCenter の通話履歴画面

ログイン後の TOP 画面右上にある「通話履歴」クリックで、通話履歴画面を別ブラウザで表示します。通話履歴画面では、MOT/CallCenter で利用中の全回線を対象に、履歴を確認することができます。



■ 通話履歴検索

項目名	説明
①並び順	並び順の軸とする項目の選択と、並び順を「新しい順」「古い順」どちらにするか選択します。 ※初期値は、「通話日時」項目を「新しい順」表示で選択されています。
②検索オプション	各項目の検索範囲を指定します。
③出力オプション	出力対象を選択します。 ※初期値は、「通話履歴表示」が選択されています。 ・通話履歴表示：通話履歴を表示します。 ・詳細表示：転送の過程など、全ての発信先の履歴を表示します。 (通常の履歴表示は、最終発信先の履歴のみ表示) ・CSV ファイル出力：CSV データで出力します。 ・グラフ表示：通話記録をグラフで表示します。 ・表示件数：最大表示件数を設定します。
④グラフの集計条件	※出力オプションで「グラフ表示」を選択する際に利用します。 表示するグラフの集計条件を選択します。

検索条件を選択し、**[検索]**をクリックすると、検索結果が表示されます。

出力オプション

- 通話履歴表示
- 詳細表示
- CSVファイル出力
- グラフ表示
- 100 件表示

検索結果:100件

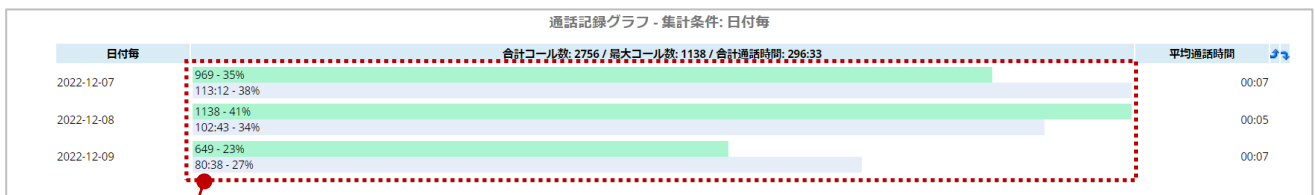
通話日時	発信者番号	外線発信者番号	着信者番号	制御	発信先	通話結果	呼出時間	通話時間	録音ファイル
2022-12-09 19:49:06	0363045292		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:11	
2022-12-09 19:48:11	0363045292		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:09	
2022-12-09 19:26:53	08025610977		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:09	
2022-12-09 17:17:45	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:24	
2022-12-09 17:14:59	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:14	
2022-12-09 17:13:32	815			留守番電話	*92	応答	00:01	01:14	
2022-12-09 17:11:36	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:30	
2022-12-09 17:10:53	815			留守番電話	*92806	応答	00:01	00:38	
2022-12-09 17:10:01	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:46	
2022-12-09 17:09:21	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:32	
2022-12-09 10:07:02	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:13	
2022-12-09 10:05:09	806			留守番電話	*92806	応答	00:01	00:14	
2022-12-09 10:04:53	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:06	

通話記録グラフ - 集計条件: 日付毎

日付毎	合計コール数: 2756 / 最大コール数: 1138 / 合計通話時間: 296:33	平均通話時間
2022-12-07	969 - 35% 113:12 - 38%	00:07
2022-12-08	1138 - 41% 102:43 - 34%	00:05
2022-12-09	649 - 23% 80:38 - 27%	00:07

① 「出力オプション」の「通話履歴表示」にチェックがある場合、通話履歴を検索結果として表示します。
 ※検索結果一覧の「録音ファイル」項目は、現バージョンではご利用いただけません。

② 「出力オプション」の「グラフ表示」にチェックがある場合、画面の一番下に通話記録グラフを表示します。

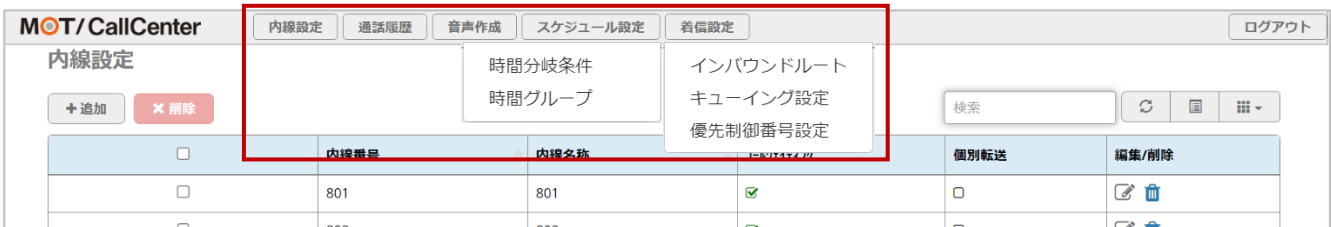


グラフの上段 (緑色) : コール数 - 合計に対する割合 (%)
 グラフの下段 (灰色) : 通話時間 - 合計に対する割合 (%)

6. PBX 設定

ログイン後の TOP 画面右上にある「PBX 設定」を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。 ※画面右上にある「 通話履歴 」をクリック時と同じ画面です。
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 <ul style="list-style-type: none"> > 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 <ul style="list-style-type: none"> > 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 	外線番号の着信に関する各設定が行えます。 <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：ACD 設定を設定します。 <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>

6-1. 「内線設定」メニュー

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、オペレーターやSV・管理者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	コールウェイティング	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。 ・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。 ・コールウェイティング：コールウェ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。

6-1-1. [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。

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 ② 801

外線発信者番号 ②

パスワード ②

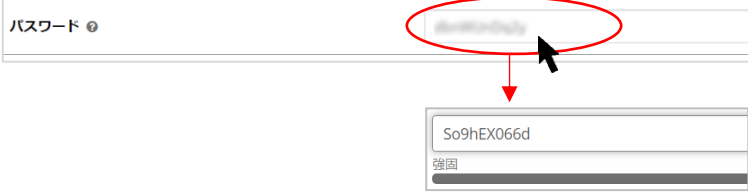
- 内線オプション

NATモード ② 利用する

- 着信鳴動グループ

<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・管理者画面の「マスタ設定」>「ユーザーリスト」メニューで、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 でご利用の番号をご入力ください。

The screenshot shows the configuration page for 'Line 801'. It has three tabs: 'Basic Settings', 'Reserved Number', and 'Advanced Settings'. Under 'Basic Settings', there are three sections: 'Line Edit', 'Line Option', and 'Ring Group'. In the 'Line Edit' section, the 'Outgoing Caller Number' field is highlighted with a red oval. The 'Line Name' field contains '801'. The 'Line Option' section has 'NAT Mode' set to 'Use'. The 'Ring Group' section shows '500 Ring Group 1'.

(2) 発信番号を入力後、**[保存]**をクリックします。

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Outgoing Caller Number' field now contains the value '0300000000'. At the bottom right of the page, the 'Save' button is highlighted with a red box, and a black arrow points to it. The 'Reset' button is also visible next to it.

(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。



6-1-2. [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。

-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「MOTPhone WEB ブラウザ版 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

6-1-3. [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	<p>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。</p> <p>※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。</p> <p>「デフォルト」=120 秒のため、「デフォルト」は利用不可です。</p> <p>「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。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>※上項の -内線オプション> 「呼出秒数」との併用はできません。</p> <p>-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。</p>
転送呼出秒数	<p>「個別転送機能」項目を「有効」にした場合に、設定します。</p> <p>「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。</p> <p>※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。</p>
呼出順リスト	<p>「個別転送機能」項目を「有効」にした場合に、設定します。</p> <p>転送先の内線番号をリストに追加します。</p> <p>内線番号は、1 つのみ登録してください。</p> <p>※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。</p> <p>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。</p> <p>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> <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 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。 初期値は、「通話切断」（話中音が流れる）です。 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。 初期値は、「通話切断」（話中音が流れる）です。 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>
------	---

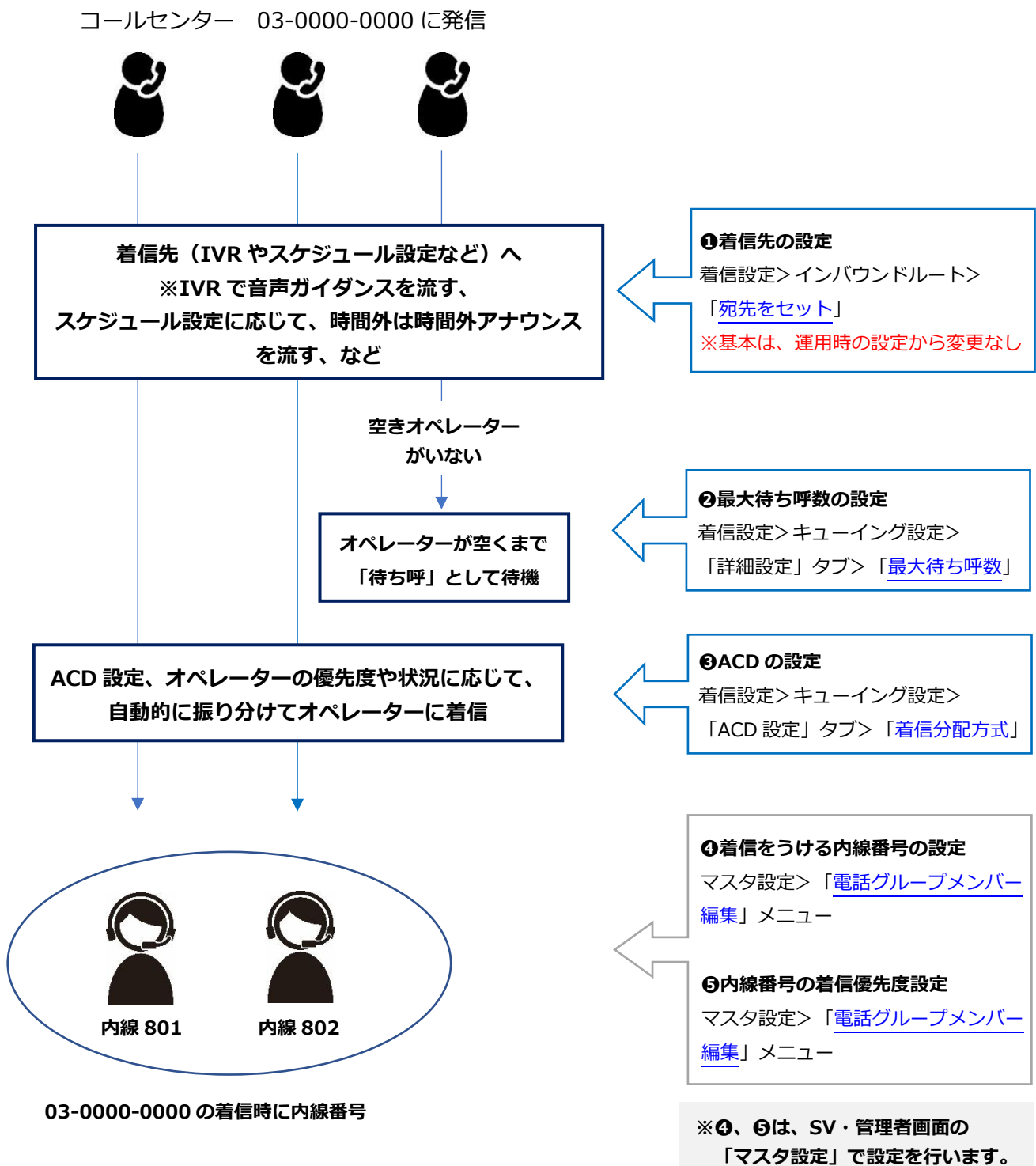
6-2. 「着信設定」メニュー

「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」の2つのメニューから、PBX に収容している外線番号に対する各設定が行えます。

※「優先制御番号設定」は、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。

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>



6-2-1. 「インバウンドルート」画面

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、登録済の外線番号を一覧で表示します。

※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  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 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

+インバウンドルートを追加

≡ インバウンドルート一覧

検索



ダイヤルイン番号 / 対象発信者番号

0300000000/すべて

0300000001/すべて

4

■ 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><input type="button" value="保存"/> : 外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><input type="button" value="リセット"/> : 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><input type="button" value="削除"/> : 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 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」は、音声を流した後に、指定の番号に転送、または IVR を流すなど、音声を流した後の動作を設定することができます。 音声を流した後の動作が設定できるところが「音声再生」との違いです。
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	すぐに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。 ・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。 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。
留守番電話	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。 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。 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。 ※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。

※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げたい場合の設定は、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、外線着信すると、
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、「09000000000」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。

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 ② 0300000000 (非通知着信拒否)

ダイヤルイン番号 ② 0300000000

対象発信者番号 ② anonymous

発信者番号優先経路 ② はい いいえ

発信者番号名プリフィックス ②

保留音 ② デフォルト

宛先をセット ② 音声再生 着信拒否①

保存 リセット

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 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

インバウンドルート

+ インバウンドルートを追加 検索 設定

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	編集 削除

6-2-2. 「キューイング設定」画面

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、MOT/Callcenter で利用する番号（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、登録済の番号を一覧で表示します。

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

削除をすると、該当番号への着信が正常に動作しないのでご注意ください。

「キュー設定」では、キュー番号に対して、主に以下の設定が行えます。

- ・待ち呼数、最大待ち時間の設定
- ・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


◆キューイングの一覧画面

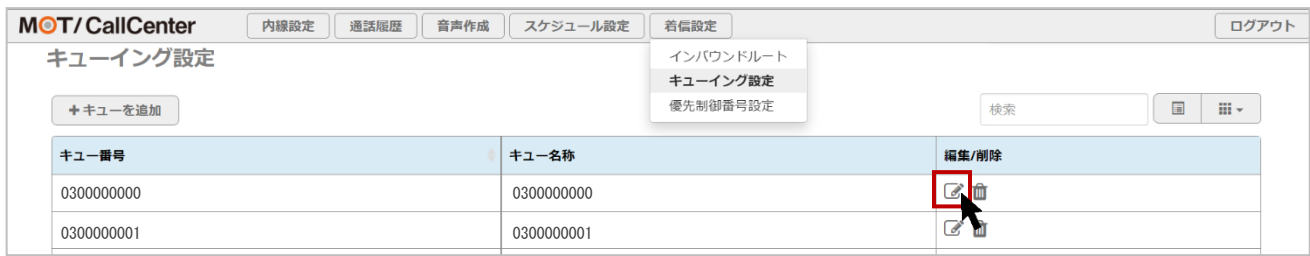
一覧には、ご利用の外線番号が一覧で表示されます。

ご利用の外線番号を表示



	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	該当のキュー番号を表示します。 ※キュー番号は 6 桁以上で作成します。5 桁以下で作成されている場合、正常に動作しない場合がございます。
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	保存 : 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。 リセット : 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。 削除 : 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

■ 「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」は、音声を流した後に、指定の番号に転送、または IVR を流す

	<p>など、音声を流した後の動作を設定することができます。</p> <p>音声を流した後の動作が設定できるところが「音声再生」との違いです。</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、音声が流れた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ですが、「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。

キューイング設定 (修正 : 0300000000)

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

着信分配方式

通話中内線のスキップ

応答時の着信優先スライド

通話中の着信優先スライド

利用不可時の着信優先スライド

内線/優先度登録

クイック内線選択

> 保存 リセット 削除

■ 「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>※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>※内線番号に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>内線番号に着信優先度を設定するには、SV・管理者画面の「マスタ設定」>「電話グループメンバー編集」メニューで行います。</p> <p>詳細は、「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：内線番号に設定した着信優先度が高いものから順に鳴動します。 ※順次着信を利用する場合、「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><最大待機優先・最小着信優先・最終鳴動順をご利用の場合> 「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>利用しないメニューです。</p> <p>※キュー番号に内線番号を紐づけ、着信優先度の設定は、SV・管理者画面の 「マスタ設定」>「電話グループメンバー編集」メニューで行ってください。</p>

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 : 0300000000)

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 3分

内線タイムアウト 30秒

タイムアウトのリセット 有効 無効

内線リトライ秒数 5秒

待ち呼出ディレイ 0秒

応答者接続ディレイ 0秒

オートボースにする秒数 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 ルース

待ち呼の除外 有効 厳密 非常に厳密 無効 ルース

- 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

- 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 ></p> <p>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>

	初期値の「5秒」のままご利用ください。
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。

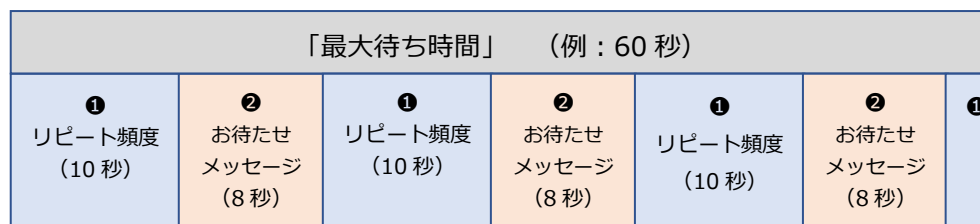
-キャパシティー

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
待ち時間を越えた場合
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 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

1 タイミング

最大待ち時間	3分
内線タイムアウト	30秒
タイムアウトのリセット	有効 無効
内線リトライ秒数	5秒
待ち呼呼出ディレイ	0秒
応答着接続ディレイ	0秒
オートボースにする秒数	0

キャパシティ

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（初期値は3分です）。

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 **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。

キューイング設定 (新規追加)

基本設定 内線登録 詳細設定 **統計クリア**

キューのリセット 有効 無効

(1) キューのリセットで、「有効」を選択します。

キューイング設定 (新規追加)

基本設定 内線登録 詳細設定 **統計クリア**

キューのリセット 有効 無効

(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。

キューイング設定 (新規追加)

基本設定 ACD設定 詳細設定 **統計クリア**

キューのリセット 有効 無効

ランダムリセット 有効 無効 毎時間

キューイング設定 (新規追加)

基本設定 ACD設定 詳細設定 **統計クリア**

キューのリセット 有効 無効

ランダムリセット 有効 無効

定期リセット 毎週 日曜日 23 59

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。

6-3. 「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、「時間グループ」、「時間分岐条件」の2つのメニューを利用し、営業時間内や営業時間外、休日などの動作を設定することができます。

- 6-3-1. [「時間グループ」](#) : 「時間グループ」メニューの説明を記載しております。
- 6-3-2. [「時間分岐条件」](#) : 「時間分岐条件」メニューの説明を記載しております。
- 6-3-3. [「スケジュール設定」](#) : 「時間グループ」と「時間分岐条件」メニューを利用したスケジュール設定例を記載しております。

6-3-1. 「時間グループ」画面

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、営業時間や休日などの時間グループを作成します。

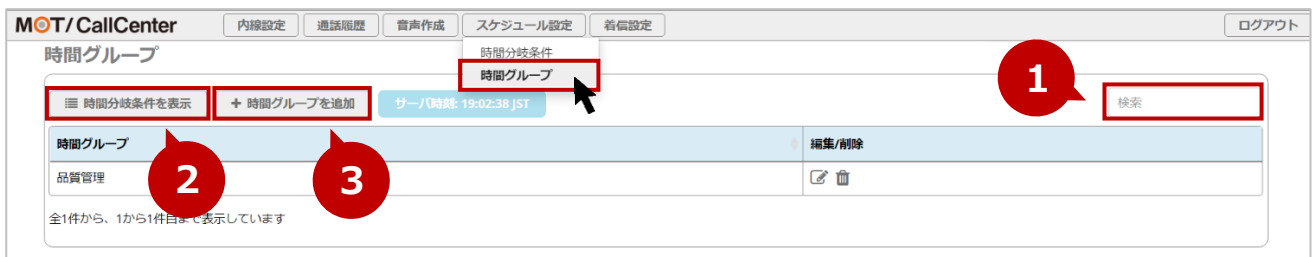
[スケジュール設定](#)>[時間分岐条件](#)では、作成した時間グループに対して動作を設定することができます。
例) まずは、「時間グループ」で、営業時間を作成します。

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、
営業時間内は IVR に着信、営業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期間がある場合は、その期間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（営業時間や休日）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>※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。</p> <p>※開始時刻>終了時刻の場合、日を跨ぐ時間グループとして判断します。 例) 開始時刻 22:00～終了時刻 05:00</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	
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の作成が完了です

例 2：12：30～13：30のお昼休憩を含めずに、営業時間（平日の 9：00～17：30）の時間グループを作成する場合

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	
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。

+ 時間を追加


終了時刻	12 30
時間設定	
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）の作成が完了です

※「+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。

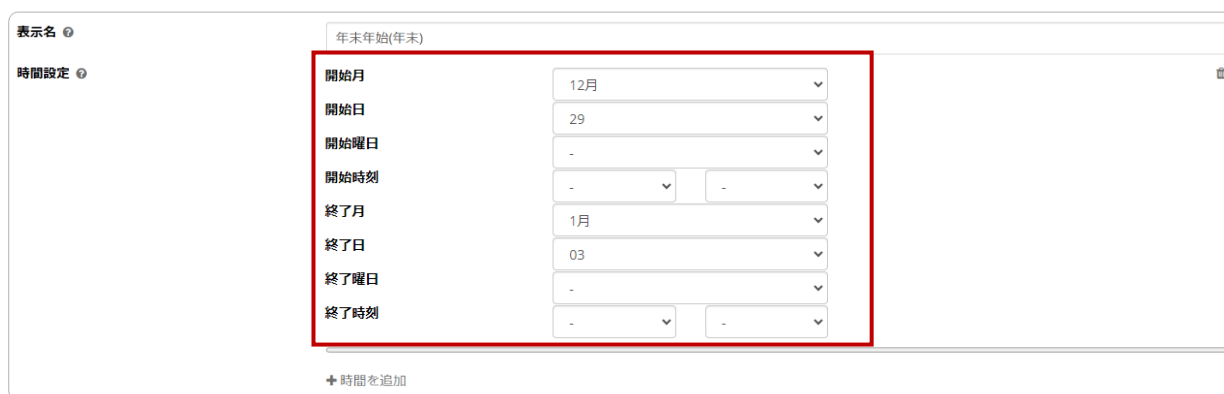


The screenshot shows a form for adding a time slot. At the top, there are two dropdown menus for hours, set to 23 and 59. Below is a list of fields: 開始月 (1月), 開始日 (01), 開始曜日 (日曜日), 開始時刻 (00:00), 終了月 (1月), 終了日 (03), 終了曜日 (火曜日), 終了時刻 (23:59). A trash icon is located to the right of the form. At the bottom, there is a '+時間を追加' button and a row of buttons: '保存', '複製', and 'リセット'.

例 3 : 年未年始 (12/29~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) 「12月29日~1月3日」を作成します。

※曜日と時間の設定は不要です。



The screenshot shows a form for creating a time group. The display name is '年未年始(年末)'. The time setting fields are: 開始月 (12月), 開始日 (29), 開始曜日 (-), 開始時刻 (-), 終了月 (1月), 終了日 (03), 終了曜日 (-), 終了時刻 (-). A red box highlights these fields. At the bottom, there is a '+時間を追加' button.

(2) [保存]をクリックします。



The screenshot shows a form for a time group. The display name is '営業時間'. The time setting fields are: 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). At the bottom right, the '保存' button is highlighted with a red box and a mouse cursor. Other buttons include '複製' and 'リセット'.

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。

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 ログアウト


時間グループ

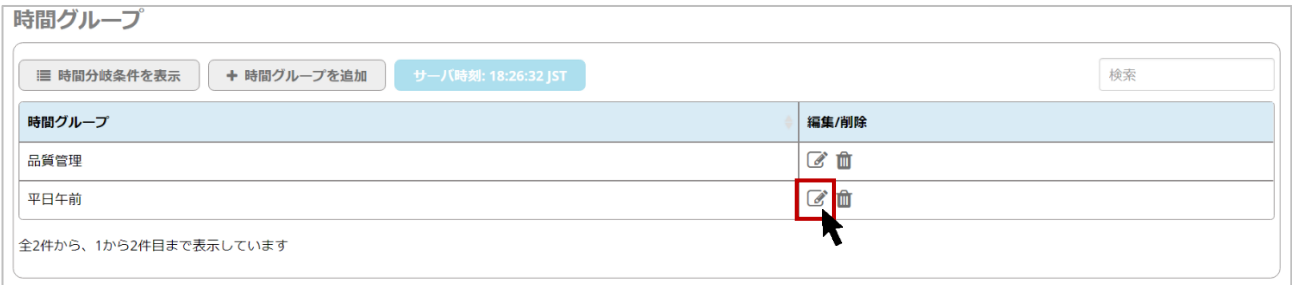
時間分岐条件を表示 + 時間グループを追加 サーバ時刻: 17:41:16 JST 検索

時間グループ	編集/削除
営業時間	 
営業時間 (お昼休憩除く)	 

・ 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。



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 **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。

6-3-2. 「時間分岐条件」画面

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、その時間内は着信させる、その時間外はアナウンスを流す、のように、時間グループに対して「時間内」と「時間外」の時間を分岐した設定を行うことができます。

- 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
 - ※ 「優先制御番号設定」は、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。
 - ・ 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。



(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 / 切断(混雑)

時間外の宛先: 通話切断 / 切断(混雑)

> 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	<p>アナウンス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。</p> <p>※「アナウンス」は、音声を流した後に、指定の番号に転送、または IVR を流すなど、音声を流した後の動作を設定することができます。</p> <p>音声を流した後の動作が設定できるところが「音声再生」との違いです。</p>
内線	<p>指定の内線に繋がりたい場合に利用します。</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>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。</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>※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。</p> <p>IVR の追加・編集は、お客様側では登録できません。</p> <p>必要な場合は、弊社にお問い合わせください。</p>
音声再生	<p>音声を流したい場合に利用します。</p> <p>「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。</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選択します。</p> <p>※「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。</p>
通話切断	<p>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>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。</p>

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 ②

タイムゾーン: ②

時間グループ ①

時間内の宛先 ②

時間外の宛先 ③

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 ②

タイムゾーン: ②

時間グループ ①

時間内の宛先 ②

時間外の宛先 ③

上記の場合、「年末年始」の期間内は、「年末年始用の吹込みアナウンス」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。

6-3-3. スケジュール設定

スケジュール設定は、以下の手順で設定します。

- 手順 1. 「[時間グループ](#)」で、営業日や休日の時間帯を作成する
- 手順 2. 「[時間分岐条件](#)」で、作成した「時間グループ」に対して「時間内」は電話を受ける、「時間外」はアナウンスを流す、などの動作を設定する
- 手順 3. 「[インバウンドルート](#)」で、対象自局番号に対して、作成した「時間分岐条件」を設定する

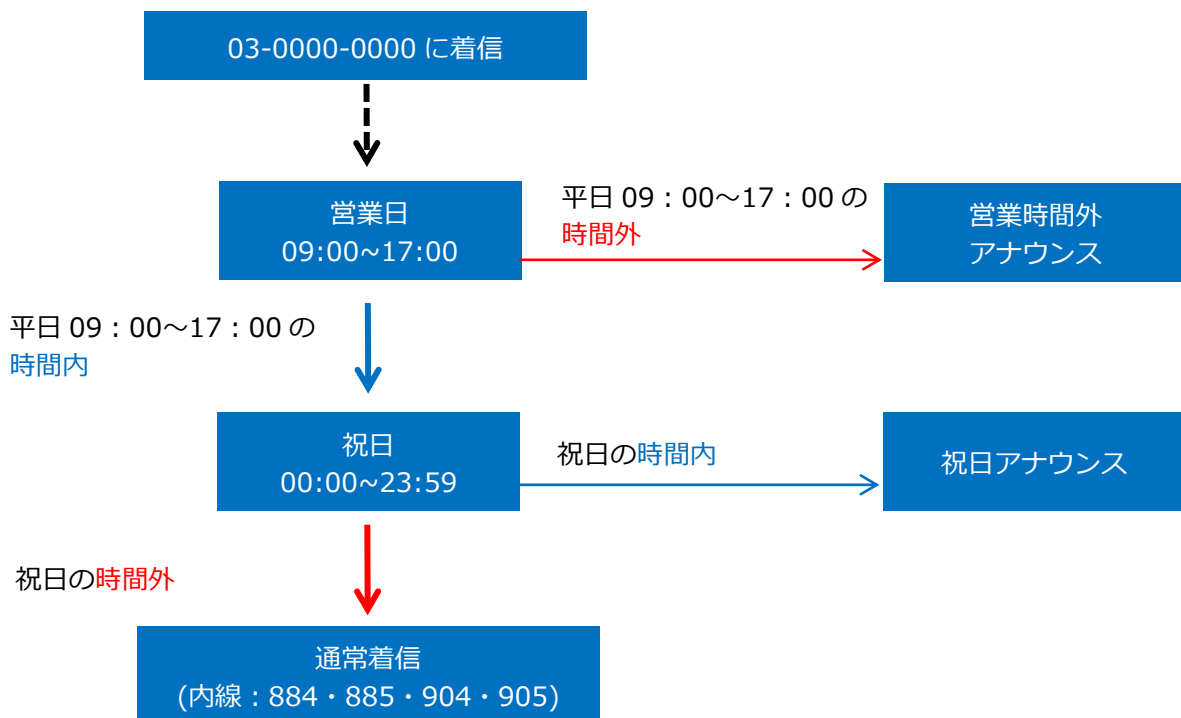
■スケジュール設定例①

(設定例①) 自局番号 03-0000-0000 に電話がかかってきた場合のスケジュール設定を行います。

- 営業日：月曜～金曜 09：00～17：00 の間は電話を受ける。
※上記の時間外（土日含む）は、営業時間外のアナウンスを流す。
- 休業日：土日以外の休みの日は、祝日用のアナウンスを流す。

時間グループ		時間分岐条件
日付・曜日・時間帯		動作
営業日	毎週月曜～金曜 09：00～17：00	時間内：電話を受ける。 ただし、「休業日」を除く。 時間外：「営業日」以外は、営業時間外のアナウンスを流す。
祝日 (土日以外の休日)	祝日、長期休暇の日	時間内：祝日用のアナウンスを流す。 時間外：「祝日」以外で、 且つ「営業日（月～金の09：00～17：00）」 は、電話を受ける。

<スケジュール設定例①のフロー>



「月～金曜の09：00～17：00」に当てはまり、且つ「休業日」以外の場合、着信します。
※着信させる内線番号（例でいうと、884・885・904・905）は、着信設定>「キューイング設定」の「ACD 設定」タブで設定が可能です。詳細は「[着信させる内線番号を設定する](#)」ページをご参照ください。

以下、スケジュール設定例①の設定方法を、手順 1～手順 3 の流れで記載いたします。

・ **手順 1：「時間グループ」の設定**

まずは、[スケジュール設定](#) > 「[時間グループ](#)」で、指定する時間グループを作成します。

※以下、**太字**の箇所を「時間グループ」で作成します。

<手順 1> 時間グループ		時間分岐条件
日付・曜日・時間帯		動作
営業日	毎週月曜～金曜 09：00～17：00	時間内：電話を受ける。 ただし、「休業日」を除く。 時間外：「営業日」以外は、営業時間外のアナウンスを流す。
祝日 (土日以外の休日)	祝日、長期休暇の日	時間内：祝日用のアナウンスを流す。 時間外：「祝日」以外で、 且つ「営業日（月～金の 09：00～17：00）」は、電話を受ける。

(1) **[+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。



(2) まずは、基本となる電話を受ける曜日・営業時間帯を指定します。

項目名	説明
表示名	わかりやすい時間グループ名（ここでは「営業日」とします）を入力します。
時間設定	<p>営業日の営業時間帯（毎週月～金曜の 09：00～17：00）を指定します。</p> <p>①開始月・日・曜日・時間：月曜日 09：00（月・日は指定なし）</p> <p>②終了月・日・曜日・時刻：金曜日 17：00（月・日は指定なし）</p> <p>※月日を指定していないので、毎年「毎週月～金曜の 09：00～17：00」を営業日として適用します。</p> <p>※会社の営業日が変わらない限り、1年ごとに「時間グループ」を見直す必要はありません。</p>

- (3) 画面右下の[保存]をクリックします。
 これで、「営業日」の時間グループは、作成完了です。
 保存後は、時間グループの一覧に戻ります。

- (4) 次に、土日以外の休業日（祝日や長期休暇）の日付を指定します。



まずは、長期休暇（ゴールデンウィークを想定）を登録します。

項目名	説明
表示名	わかりやすい時間グループ名（ここでは「祝日」とします）を入力します。
時間設定	<p>土日以外の休日（祝日や、GW・お盆・年末年始の長期休暇）を指定します。</p> <p>①開始月・日・曜日・時刻：4月29日（曜日・時刻は指定なし）</p> <p>②終了月・日・曜日・時刻：5月6日（曜日・時刻は指定なし）</p> <p>※時刻を指定しない場合、1日を「00:00～23:59」として判断します。 →上記の場合、「4月29日の00:00～5月6日の23:59」</p> <p>※毎年、日付が変わる連休の場合、日付のみ指定します。</p> <p>※1年ごとに、「時間グループ」を見直し、その年の連休の日付に修正する必要があります。</p>

(5) 続けて、「+時間を追加」をクリックして時間設定の欄を追加表示し、次の休日を指定します。



勤労感謝の日「11月23日」を追加で登録します。

項目名	説明
時間設定	<p>土日以外の休日を指定します。</p> <p>①開始月・日・曜日・時刻：11月23日（曜日・時刻は指定なし）</p> <p>②終了月・日・曜日・時刻：11月23日（曜日・時刻は指定なし）</p> <p>※連休ではなく1日のみ登録する場合は、開始月日と終了月日は同じです。</p> <p>※日付のみ確定で、毎年、曜日が変わる祝日の場合、日付のみ指定します。</p> <p>※丸1日（00：00～23：59）に対して設定する場合、時刻の指定は不要です。</p> <p>※毎年同じ日付が祝日のため、1年ごとに「時間グループ」を見直しする必要はありません。</p>

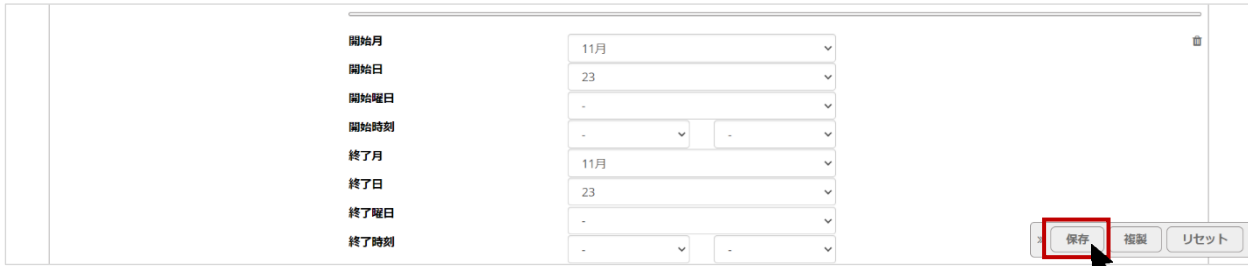


- ・7月の第三月曜日を祝日とする「海の日」など、毎年、日付が変わる祝日は、1年ごとに「時間グループ」を見直し、日付の再設定が必要です。
- ・「11月23日 勤労感謝の日」など、毎年日付が変わらない祝日は、1年ごとの設定変更は不要で、毎年同じ日を祝日として適用します。

(6) 土日以外の休日の登録が完了したら、画面右下の【保存】をクリックします。

※同じアナウンスを流すなど、動作が同じ祝日は、1つの時間グループにまとめて登録します。

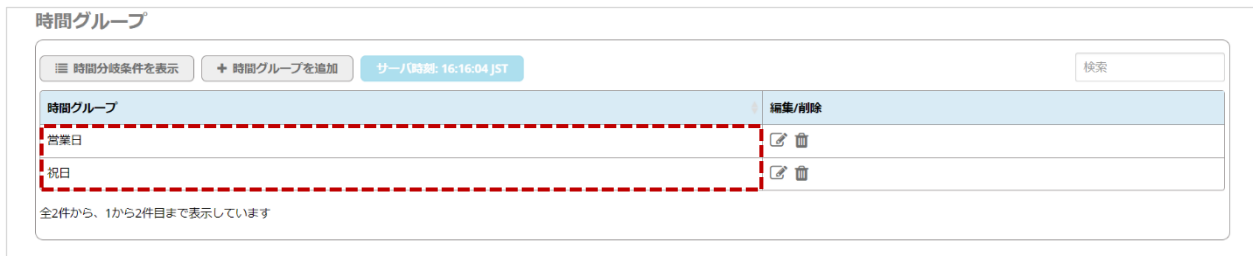
ただし、年末年始は普段の祝日アナウンスとは別のアナウンスを流したいなど、動作が異なる場合は、別の時間グループとして登録が必要です。



(7) すべての時間グループの作成が完了したら、「時間グループ」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。



これで、「営業日」と「祝日」の時間グループは作成完了です。



次は、作成した時間グループ「営業日」「祝日」に対して、電話を受ける/アナウンスを流す、などの動作を設定します。

・ 手順 2 : 「時間分岐条件」の設定

次に、[スケジュール設定](#) > 「[時間分岐条件](#)」で、作成した時間グループに対して動作を設定します。

※以下、**太字**の箇所を「時間分岐条件」で作成します。

時間グループ		<手順 2> 時間分岐条件
日付・曜日・時間帯		動作
営業日	毎週月曜～金曜 09:00～17:00	時間内 ：電話を受ける。 ただし、「休業日」を除く。 時間外 ：「営業日」以外は、営業時間外のアナウンスを流す。
祝日 (土日以外の休日)	祝日、長期休暇の日	時間内 ：祝日用のアナウンスを流す。 時間外 ：「祝日」以外で、 且つ「 営業日 (月～金の 09:00～17:00) 」は、電話を受ける。

(1) **[+時間分岐条件を追加]**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。



(2) 「時間分岐条件」はフローの下流から順番に登録してください。

まずは、時間グループ「祝日」の「時間分岐条件」を登録します。

時間分岐条件

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前

上書き確認番号

上書きステータスを変更

タイムゾーン

システム

時間グループ

時間内の宛先

時間外の宛先

<スケジュール設定例①のフロー>

```

graph TD
    A[03-0000-0000 に着信] --> B[営業日 09:00~17:00]
    B -- "平日 09:00~17:00 の時間外" --> C[営業時間外アナウンス]
    B -- "平日 09:00~17:00 の時間内" --> D[祝日 00:00~23:59]
    D -- "祝日の時間内" --> E[祝日アナウンス]
    D -- "祝日の時間外" --> F[通常着信 (内線: 884・885・904・905)]
    
```

「祝日」に対して、
時間内/時間外の動作を登録します。

項目名	説明
時間分岐条件の名前	わかりやすい時間分岐条件の名前（ここでは「祝日判定」とします）を入力します。
時間グループ	「祝日」を選択します。

時間内の宛先	<p>時間グループ「祝日」の該当日は、祝日アナウンスを流す設定をします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上段：「アナウンス」を選択します。 ・下段：アナウンスの種類から「祝日アナウンス」を選択します。
時間外の宛先	<p>時間グループ「祝日」に該当しない日は、通常着信する設定をします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上段：「キュー」を選択します。 ・下段：対象の自局番号を選択します。 <p>本設定は、「03-0000-0000」に着信した際の設定なので、「03-0000-0000」を選択します。</p> <p>※時間グループ「営業日」に対して、時間分岐条件を登録することで、「営業日に該当、且つ休業日に該当しない日」＝通常着信する設定が完了します（項番（5）で登録）。</p>

(4) 画面右下の[保存]をクリックします。

これで、祝日の時間分岐条件は、設定完了です。

保存後は、時間分岐条件の一覧に戻ります。

時間分岐条件

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前

上書き確認番号

上書きステータスを変更

現在のステータス: 不明ステータス

タイムゾーン:

時間グループ:

時間内の宛先:

時間外の宛先:

(5) 次に、時間グループ「営業日」(月～金曜の09:00～17:00)の「時間分岐条件」を登録します。



時間分岐条件

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前

上書き権証番号

上書きステータスを変更

タイムゾーン:

現在のステータス: 不明ステータス

時間グループ

時間内の宛先

時間内の宛先

時間外の宛先

時間外の宛先

<スケジュール設定例①のフロー>

```

    graph TD
      Start[03-0000-0000 に着信] --> Business[営業日 09:00~17:00]
      Business -- "平日 09:00~17:00 の時間内" --> Holiday[祝日 00:00~23:59]
      Business -- "平日 09:00~17:00 の時間外" --> BusinessOut[営業時間外アナウンス]
      Holiday -- "祝日の時間内" --> HolidayOut[祝日アナウンス]
      Holiday -- "祝日の時間外" --> Normal[通常着信 (内線: 884・885・904・905)]
      
```

「営業日」に対して、時間内/時間外の動作を登録します。

項目名	説明
時間分岐条件の名前	わかりやすい時間分岐条件の名前（ここでは「営業日判定」とします）を入力します。
時間グループ	「営業日」を選択します。
時間内の宛先	時間グループ「営業日」の該当日時は、フローで時間内の矢印が向いている「休業日」の時間分岐条件を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ・上段：「時間分岐条件」を選択します。 ・下段：時間分岐条件の種類から、「祝日判定」を選択します。 ※時間分岐条件「祝日判定」を選択することで、「営業日」の該当日時だった場合、次は「祝日」かどうかを判定し、祝日以外だった場合は、通常着信をする設定が行えます。
時間外の宛先	時間グループ「営業日」に該当しない日時は、営業時間外のアナウンスを流す設定をします。 <ul style="list-style-type: none"> ・上段：「アナウンス」を選択します。 ・下段：アナウンスの種類から「営業時間外アナウンス」を選択します。

- (6) 画面右下の[保存]をクリックします。
これで、営業日の時間分岐条件は、設定完了です。

時間分岐条件

時間分岐条件を追加

時間分岐条件の名前	営業日判定
上書き暗証番号	
上書きステータスを変更	変更なし
タイムゾーン	現在のステータス: 不明ステータス システムのタイムゾーンを使用
時間グループ	営業日
時間内の優先	時間分岐条件
時間外の優先	祝日判定
	アナウンス
	営業時間外アナウンス

保存 複製 リセット

以上で、「時間分岐条件」の設定は完了です。

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: 16:25:32 JST 検索

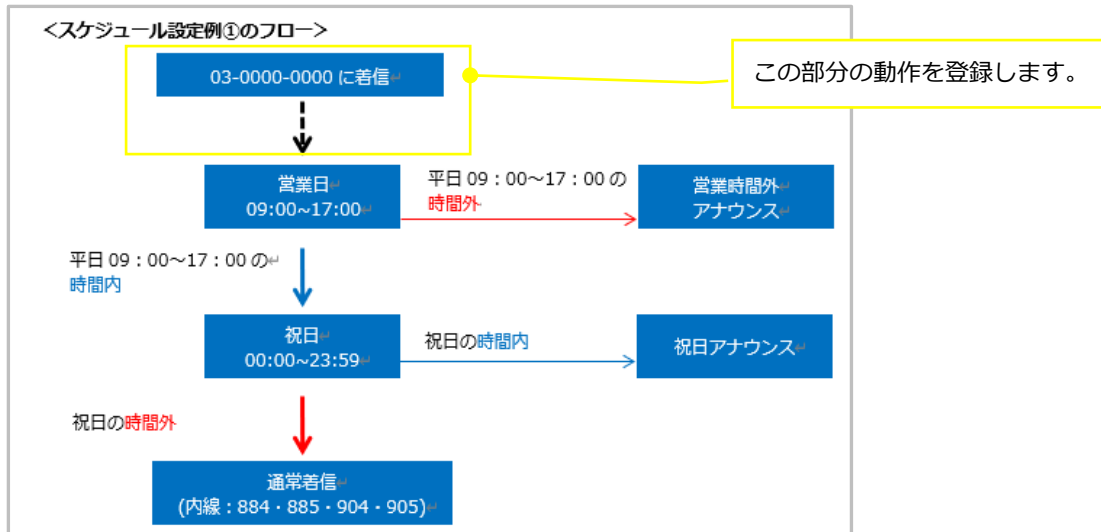
時間分岐条件	条件の上書き	関連付けられた時間グループ	編集/削除
祝日判定	条件の上書きをしない	祝日	編集 複製 削除
営業日判定	条件の上書きをしない	営業日	編集 複製 削除

全2件から、1から2件目まで表示しています

次は、作成した「時間グループ」「時間分岐条件」のフローを、どの自局番号に着信した際に動作させるかを設定します。

・ 手順 3 : 「インバウンドルート」の設定

次に、**着信設定**>「**インバウンドルート**」で、作成した時間分岐条件を適用する対象の自局番号を選択します。



(1) 設定対象となる自局番号の 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。

インバウンドルート

+ インバウンドルートを追加

検索 並び

ダイヤルイン番号	対象発信番号	説明	宛先	編集/削除
030000000	すべて	030000000	Queue: 030000000 030000000	
030000000	すべて	030000000	Queue: 030000000 030000000	

(2) 「宛先をセット」項目で、設定した「時間分岐条件」を選択します。

フローで、「03-0000-0000」が着信後に矢印が向いている「営業日」の時間分岐条件を選択します。

- ・ 上段 : 「時間分岐条件」を選択します。
- ・ 下段 : 「営業日判定」を選択します。

インバウンドルート

経路: 030000000

基本設定

説明

ダイヤルイン番号

対象発信番号

発信番号優先経路

発信番号名プリフィックス

保留音

宛先をセット

» 保存 リセット 削除

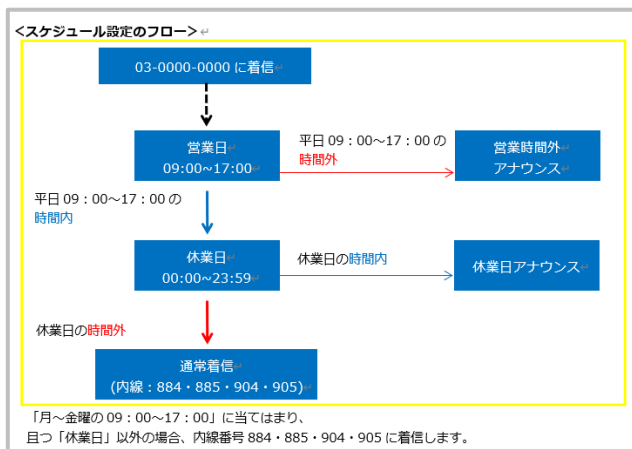
(3) 画面右下の[保存]をクリックします。

(4) 「インバウンドルート」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。

これで、「03-0000-0000」に着信した際のスケジュール設定は、すべて完了です。

ダイヤルイン番号	対象発信者番号	説明	宛先	編集/削除
030000000	すべて	030000000	Time Conditions: 営業日判定	

「03-0000-0000」の宛先に「営業日」の時間分岐条件を選択したことで、フローの流れにそって、動作します。



※例では、通常着信先の内線番号を 884・885・904・905 としていますが、着信させる内線番号は、着信設定>「キューイング設定」の「ACD 設定」タブで設定が可能です。内線番号の設定方法詳細は「[着信させる内線番号を設定する](#)」ページをご参照ください。

■スケジュール設定例②

お昼の休み時間帯に、別のアナウンスを流したい場合は、以下の設定を行います。

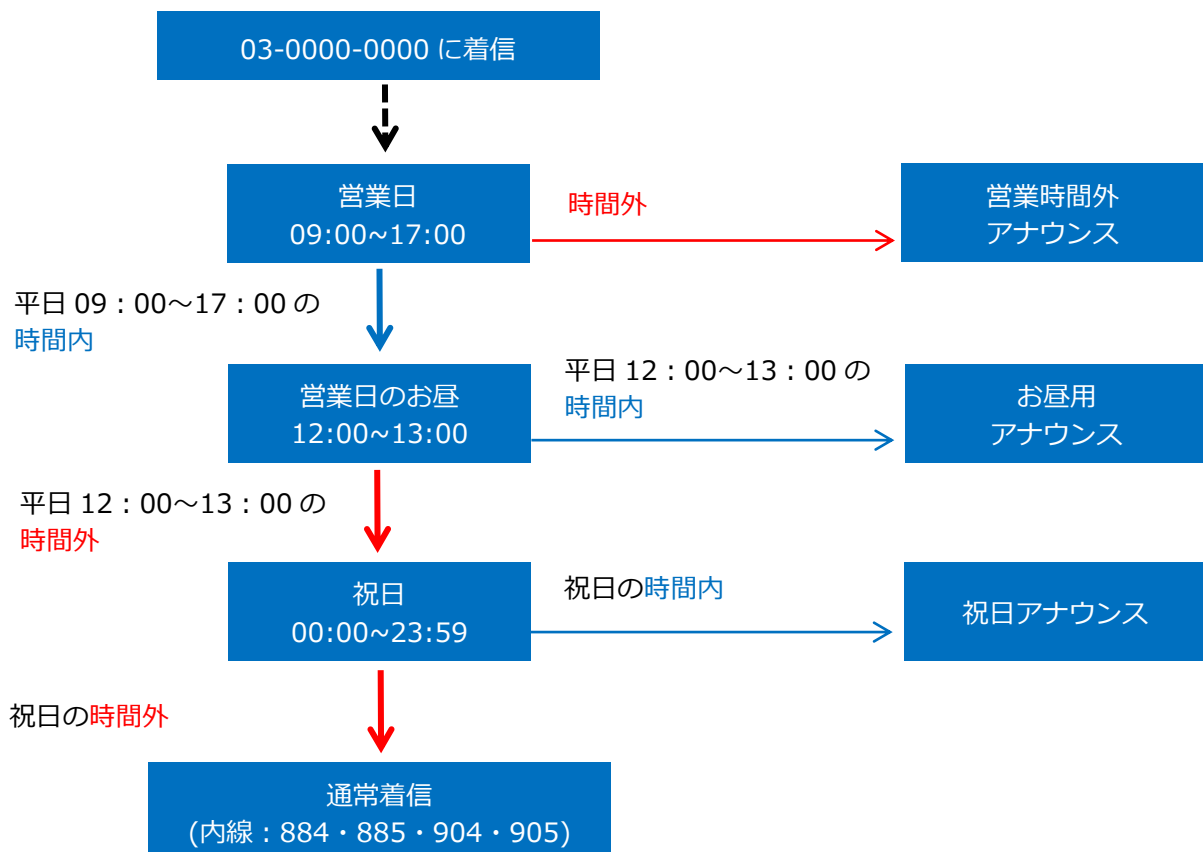
※設定方法は設定例①と同様のため、ここでは、設定内容とフローについてのみ記載いたします。

(設定例②) 自局番号 03-0000-0000 に電話がかかってきた場合のスケジュール設定を行います。

- 営業日：月曜～金曜 09：00～12：00、13：00～17：00 の間は電話を受ける。
 ※12：00～13：00 のお昼休憩は、お昼休憩用のアナウンスを流す。
 ※お昼を除く時間外（土日含む）は、営業時間外のアナウンスを流す。
- 休業日：土日以外の休みの日は、祝日用のアナウンスを流す。

時間グループ		時間分岐条件
日付・曜日・時間帯		動作
営業日	毎週月曜～金曜 09：00～17：00	時間内：電話を受ける。 ただし、「お昼時間」と「祝日」を除く。 時間外：「営業日」以外は、営業時間外のアナウンスを流す。
営業日のお昼	毎週月曜～金曜 12：00～13：00	時間内：お昼用アナウンスを流す。 時間外：「お昼」以外で、且つ「祝日」以外は、電話を受ける。
休業日 (土日以外の休日)	祝日、長期休暇の日	時間内：祝日用のアナウンスを流す。 時間外：「祝日」と「営業日のお昼」以外で、且つ「営業日（月～金の09：00～17：00）」は、電話を受ける。

<スケジュール設定例②のフロー>



6-4. 「音声作成」メニュー

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、以下のメニューでも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
 - ※ 「優先制御番号設定」は、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。
- ・ 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。



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。

(1) **[+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。



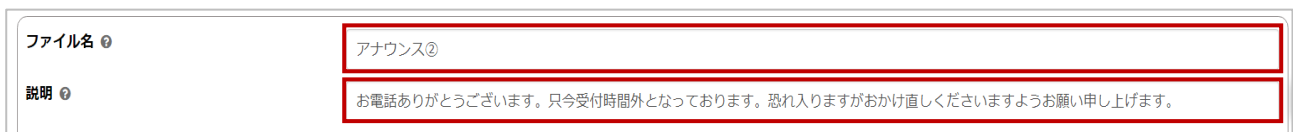
(2) 「ファイル名」と「説明」項目に入力してください。

- ・「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。



(3) 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。

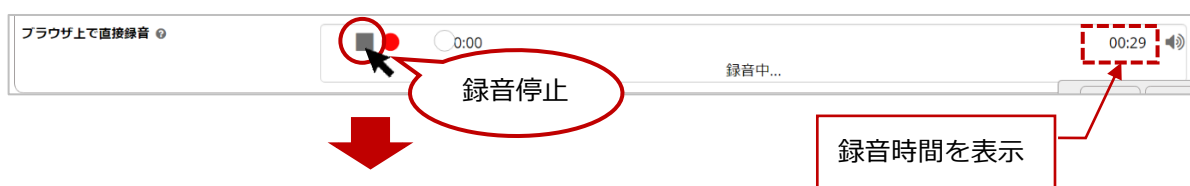


② 音声を吹き込み録音する場合

- 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。



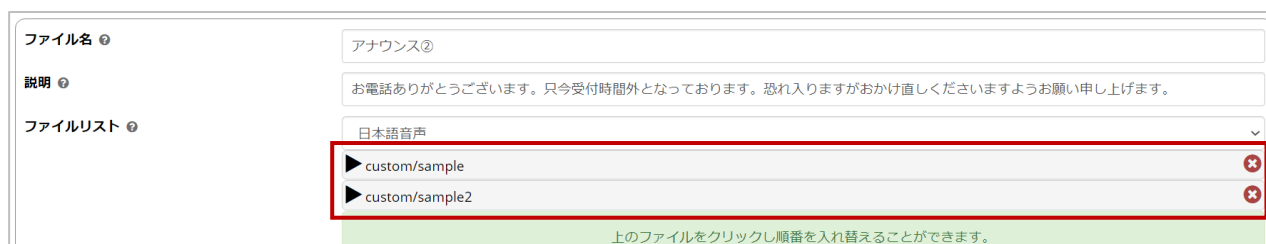
(4) 前項の(2)でアップロードした音声データは、「ファイルリスト」項目に音声リストとして表示され、再生ができるようになります。

- ・▶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。



(5) **[保存]**をクリックします。

ファイル名 ②

説明 ②

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

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

(6) 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**

アナウンス音声追加

+ アナウンス追加

アナウンス名称	説明	編集/削除
アナウンス②	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③	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。	✎ 🗑
アナウンス④	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⑤	ただいま留守しております。のちほどおかけ直してください。	✎ 🗑

(7) 「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。

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**

アナウンス音声追加

+ アナウンス追加

アナウンス名称	説明	編集/削除
アナウンス②	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③	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。	✎ 🗑
アナウンス④	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⑤	ただいま留守しております。のちほどおかけ直してください。	✎ 🗑
アナウンス⑥	只今、電話に出ることができません。恐れ入りますが	✎ 🗑
アナウンス⑦	お掛けになった番号は電波が届かない場所か、電源が	✎ 🗑
アナウンス⑧	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。	✎ 🗑

読込中...

6-5. その他

6-5-1. 音声アナウンスの一覧

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。

■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
 - ※「優先制御番号設定」は、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。
- ・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①～⑩は、<IVR・お待たせ アナウンス表> <アナウンス表>と同じです。

6-5-2. 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。

・「SV・管理者」画面のマスタ設定で、ユーザーを追加登録する場合に必要な作業

手順	設定項目	必須/任意	設定内容
1.	「PBX 設定」の内線設定> 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	ユーザーに割り振る内線番号のパスワードを変更します。
2.	「PBX 設定」の内線設定> 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	該当の内線番号で発信した際、相手に通知する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.	「PBX 設定」のキューイング設定> 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。
4.	SV・管理者のログイン画面にある「マス タ設定」> ユーザーリスト	必須	「PBX 設定」画面で 1～3 の設定を行った後、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。
5.	SV・管理者のログイン画面にある「マス タ設定」> 電話グループメンバー編集	必須	4 で設定したユーザーに対して、電話グループ（着信させる番号）に属する設定をします。

・「PBX 設定」画面の各メニューで設定した内容の反映方法

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]ボタンをクリック後、画面右上に表示される [設定反映]	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。 もし反映されていない場合は、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.困ったときは

7-1. 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。

その場合は、SV・管理者に、強制ログアウト側で処理を依頼してください。

※[強制ログアウト](#)は、リアルタイムモニター>「電話グループオペレーターモニター」画面で行うことができます。

※SV・管理者がログインできなくなった場合は、別の SV・管理者に強制ログアウトの依頼をしてください。



7-2. サーバ切断中のメッセージが表示される

外線発信・着信・通話中・保留中に、サーバ通信が切断されている場合に、切断中のメッセージが表示されることがございます。

サーバの切断時間が短い場合は、そのまま通話状態を維持しますが、切断時間が長い場合は、通話が切断され、ログアウト状態になる場合がございます。

<メッセージ表示のイメージ>



- パターン 1. サーバの切断時間が短い場合は、そのまま通話状態を維持します
- パターン 2. サーバの切断時間が長い場合は、通話が切断され、ログアウト状態になります。
- パターン 3. 「外線発信・着信・通話中・保留中」以外の待機時間に、サーバが切断した場合はログアウト状態になります。

上記のパターン 2 と 3 は、ログアウト後、再度ログインをして利用を再開してください。

8.改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2023/01/13	初版
第 1.1 版	2023/07/04	<ul style="list-style-type: none">・マスタ設定>「ステータス設定」の対応・マスタ設定>「権限設定」のメニュー追加・電話帳選択に「クラウド電話帳」を追加（現バージョンでは未対応）・サーバ切断中のメッセージに関する説明を追記
第 1.2 版	2024/03/27	<ul style="list-style-type: none">・電話帳機能で、「クラウド電話帳」を対応・「パーク保留ボタン」は現バージョンでは利用不可の注意点を追記
第 1.3 版	2024/05/16	<ul style="list-style-type: none">・「マイク・音声・通知の許可設定」を追加・「受話音量を調整したい」を追加
第 1.4 版	2024/09/26	<ul style="list-style-type: none">・「ブラウザフォン設定テンプレート」、「ブラウザフォン設定テンプレート一括反映」、「電話グループメンバー編集」メニューの追加・「電話グループ名設定」メニューに「インバウンドルード」チェック項目を追加・スケジュール設定例を追加・電話機能は、別紙「MOTPhone WEB ブラウザ版マニュアル」へ移行

【MOT/CallCenter】
SV・管理者向け 設定・操作ガイド

2024年 9月26日版
株式会社バルテック