



【2号機】 管理者用操作マニュアルVer1.1

わたしたちは「下」を目指します



Cost-Cutting Group

株式会社コスト削減グループ

推奨環境/システム環境	2
ログイン/ログアウト	3
TOP画面/共通画面	4
共通画面－②管理者メニュー	5
共通画面－③架電・チャット・設定メニュー	6
取引先情報管理－取引先情報検索	10
取引先情報管理－基本情報	11
取引先情報管理－ステータス履歴・通話履歴	12
通話履歴	13
取引先インポート－リスト名登録・CSVテンプレート	14
取引先インポート－CSV登録	15
取引先インポート－エラー	16
ユーザー管理－ユーザー登録	17
ユーザー管理－所属登録	19
ユーザー管理－クラス登録	20
取引先情報画面設定	21
取引先情報画面設定－ホーム時間設定	22
PBX管理－着信番号設定	23
PBX管理－内線設定	24
PBX管理－グループ設定	25
PBX管理－IVR設定	26
PBX管理－業務時間名登録	27
PBX管理－業務時間設定	28
PBX管理－業務時間設定－デフォルト動作	29
PBX管理－業務時間設定－曜日時間追加	30
PBX管理－業務時間設定－特定日追加	31
PBX管理－短縮番号	32
PBX管理－音声ファイル	33
発着信分析	34
内線分析	35
ステータス分析	36

<推奨環境>

■インターネット

上り、下りとも100MB以上の速度が想定されるインターネット回線 ※光回線契約推奨
上記対応のプロバイダ契約

■ルーター

下記、推奨ルーター以外のご利用を希望される場合は、ご相談ください。

メーカー	型式	利用可能端末数
YAMAHA	NVR510	1 - 15
YAMAHA	RTX830	1 - 50
YAMAHA	RTX1210	1 - 100

※利用可能端末数はあくまで目安としてお考えください。

※1つのルーターに接続可能なIP電話数・パソコンの数を表示しています。

※ルーターとプロバイダを複数を使用することにより、多くのブースを利用することができます。

※ルーターにネオ・クラウドPBXだけを利用するPCを繋ぐことを前提に、ブース数を算定しています。

■パソコン環境

OS : Windows11

メモリ : 空きメモリ2GB以上

ブラウザ : GoogleChomre最新版

USBポート : 1つ以上の空き (ヘッドセット利用の場合)

■ヘッドセット

USB接続のヘッドセット (ゼンハイザーコミュニケーション社製推奨 : 弊社でもご提供しております。お気軽にご相談ください。)

■ネットワーク環境

ルーターとIP電話・パソコンの有線接続

※ご注意

上記、弊社推奨環境以外でご利用の場合、サポートおよび品質保証の対象外です予めご了承ください。

<システム概要>

内線数/外線数	200/200
提供形態	クラウド (複数ユーザー共有)
最大CH数	200CH
録音ファイル保存期間	6ヶ月※延長オプション有
接続方法	SIP
利用可能番号帯	<p><市外局番> 011・03・042・043・045・048・052・06・075・082・083・092・093・098 その他地域をご希望の場合はお問い合わせください。</p> <p><その他> 050・0120・0800 ※0120・0800番号利用には、ネオ・フリーコールの契約が必要です。</p>
対応ブラウザ	Google Chrome最新版
対応IP電話機	GRANDSTREAM社製 GXP1680

●ログイン画面

ログイン

①

②

③

Neo-Cloud PBX

従来のオフィス電話の利便性と
システムの利便性をオールインワン

●ログイン画面

- ① ログインID入力
- ② パスワード入力
- ③ 「Login」 ボタン

・ブラウザはGoogleChrome
を利用してください。
・URLを忘れた場合は、弊社
までお尋ねください。
・ユーザーID、パスワードを
忘れた場合、貴社の管理者に
お尋ねください。

●ホーム画面

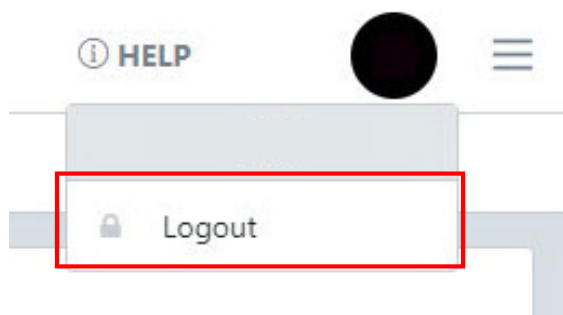
NCP

フォン

Top / ホーム

作成日	メッセージ
2023/09/12 11:50	重要 この度、下記日時においてメンテナンスを実施いたします。 メンテナンス日時：2023/7/12日（水） 22:00 ～ 2023/7/12（水） 23:00迄 メンテナンス中は、システムの全ての機能がご利用いただけません。お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、何卒 ご了承いただけますようお願い申し上げます。 また、2023/7/12以前よりご利用のお客様は下記手順で画面の更新作業をお願いいたします。
2023/09/12 11:49	重要 [F12]キーを押下 →画面左上のChrome更新ボタンを"左"クリック →画面左上のChrome更新ボタンを"右"クリック →「キャッシュの消去とハードの再読み込み」を"左"クリック
2023/03/24 16:09	テストお知らせメッセージ このシステムはテスト中のアカウントです。こちらの文は重要ではありません。
2023/03/24 16:09	重要 テストお知らせメッセージ このシステムはテスト中のアカウントです。

●ログアウト



●ログアウト

ヘッダエリアにある、●アイコンを
クリックで表示される「Logout」
ボタンクリックでログアウト。

① ヘッダ

② 管理者メニュー

③ 架電・チャット設定メニュー

不在着信数、留守録件数表示

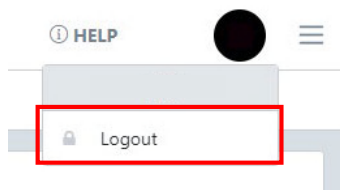
①ヘッダ ヘッダには、以下ボタンが配置されています。



☰ をクリックすると②の管理者メニューの表示・非表示が選択できます。



ログインユーザーが使用する端末、ヘッドセット又はフォンのアイコンが表示されます。



●にログインユーザーの苗字のうち1文字が表示されます。
クリックするとログインボタンが表示されます。

☰ をクリックすると③のメニューの表示・非表示が選択できます。



再コールを設定した日時になると表示され、再コールを促します。
クリックすると、「取引先情報管理画面」に移動し、当該の取引先情報が検索結果に表示されています。

②管理者メニュー

管理者が設定するメニューが表示されます。

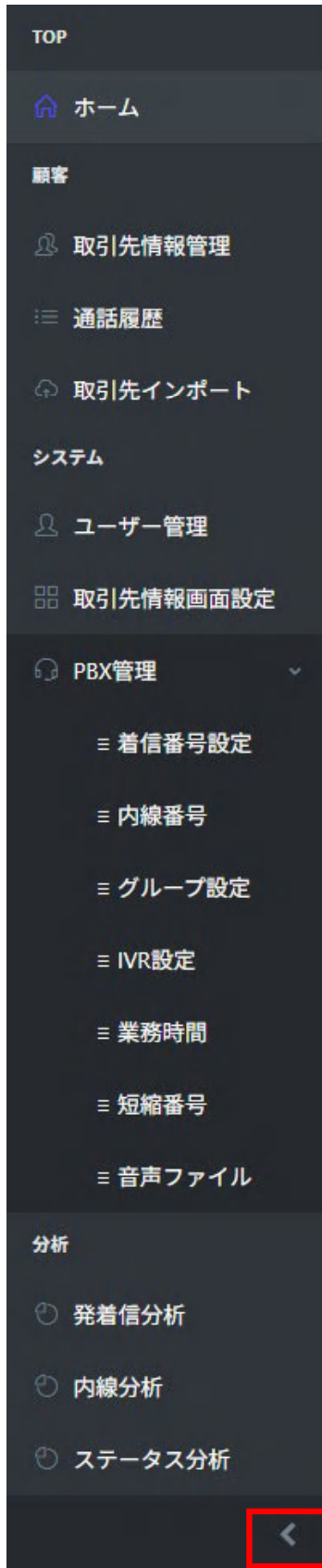
③架電・チャット
設定メニュー

架電やチャットなどユーザーが個別に設定できるメニューが表示されます。

②管理者メニュー

管理者メニューでは、各種設定画面へ移動するボタンが表示されます。

当初はメニューが最小化されているので一番下の「<」をクリックしメニューを最大化します。



<TOP>

- ホーム
ホーム画面に移動

<顧客>

- 取引先情報管理
通話時に表示させる取引先の情報の、検索・登録（1件毎）などの管理

- 通話履歴
通話内容が録音された通話履歴が表示と通話内容の再生

- 取引先インポート
取引先情報をCSVで一括インポート

<システム>

- ユーザー管理
ユーザーの追加削除、クラス設定、所属設定などユーザーの管理

- 取引先情報画面設定
インポートする顧客情報の項目管理

- PBX管理
 - ・着信番号設定
契約中の着信番号の利用状態、業務時間の割り当て
 - ・内線番号
作成ユーザーへの内線割り当てや、発着信設定
 - ・グループ設定
着信させる内線のグループ設定
 - ・IVR設定
IVR時に流すアナウンスや、入力番号に割り当てる内線の設定
 - ・業務時間
外線を着信させる時間・アナウンス・留守録する時間の設定
 - ・短縮番号
短縮番号の設定
 - ・音声ファイル
アナウンスの再生や新規アナウンスの登録

<分析>

- 発着信分析
発着信の件数、通話時間、平均通話時間を表示

- 内線分析
内線毎の発着信件数や通話時間、平均通話時間の表示

- ステータス分析
取引先に付与されたステータスを、ステータス毎に表示

< > メニューの最大化と最小化

③架電・チャット・設定メニュー

内線・グループ・ダイヤルパット・発着信履歴・チャットが表示されます。

●所属・ユーザー表示



●所属・ユーザー表示

- ①:所属名
- ②:所属グループ内線番号
クリックで所属している内線全てを呼び出し。
- ③:ユーザー名
クリックで、当該の内線呼び出し。

●発着信履歴

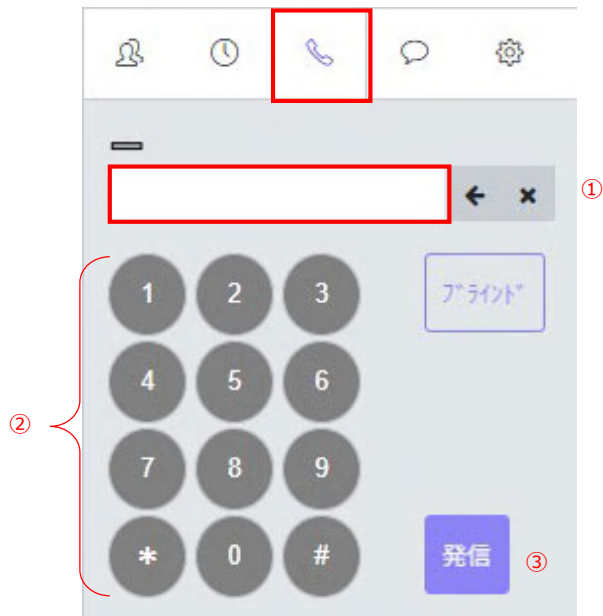


●発着信履歴

- ①:未登録アイコン
取引先情報にない電話番号への
発信時に表示。
クリックで「取引先情報登録画面」へ移動。
- ②:登録済みアイコン
取引先情報に登録されている場合
に表示。
クリックで「取引先情報詳細画面」へ移動。
- ③:発信アイコン
発信した際に表示。

●ダイヤルパット表示（ヘッドセット使用時）

※電話機を使用している場合は当該機能はありません。



●ダイヤルパット表示

①: 電話番号入力欄
キーボードやダイヤルボタンで入力した番号が表示。

②: 「ダイヤル」ボタン
クリックで電話番号が入力可能。

③: 「発信」ボタン
電話番号入力後クリックで発信。

●ダイヤルパット-着信中（ヘッドセット使用時）



●ダイヤルパット-着信中

①: 「切断」ボタン
クリックで着信中のコールは受電不可。
※コールはなり続けます。

②: 「受電」ボタン
クリックで着信中のコールと通話。

③: 情報表示エリア
着信中の外線ボタン名と相手先情報を表示。

④: 外線ボタン
使用中の外線回線を表示。
※最大4回線同時通話可能。

●通話中画面（ヘッドセット使用時）

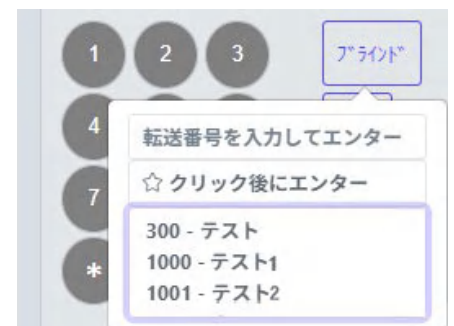
※電話機を使用している場合、当該機能はありません。



●相手先電話番号や各種機能ボタンが表示

①:電話番号表示欄
入力した電話番号を表示。

②:「ブライント転送」ボタン
通話中にクリックし、表示される「転送先入力欄」に電話番号や内線番号を入力し、転送ボタンをクリックするとブライント転送が可能。
※ブライント転送は、内線相手と話さずに直接転送します。
※通話中のみクリック可能です。

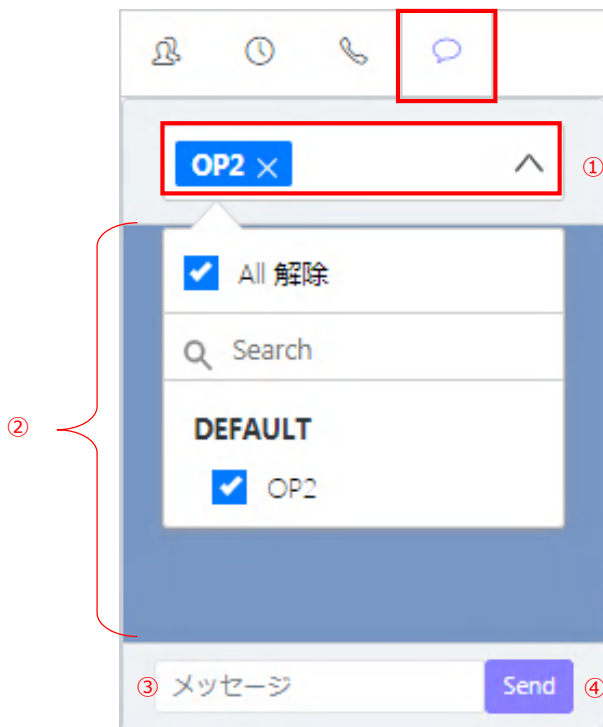


③:「保留」ボタン
通話を保留。
※この「保留」ボタンでは、通話を他の人に回すことはできません。

④:「切断」ボタン
クリックで通話を切断。

⑤:「パーク保留」ボタン(P1~P8)
・通話中にクリック
・外線を回したい内線番号を入力
・相手に保留したパーク保留番号を伝える
・内線通話先はパーク保留の番号を押すと通話のピックアップが可能

●チャット画面



●チャット画面

- ①:送信先ユーザー選択欄
- ②:メッセージ表示エリア
- ③:メッセージ入力欄
- ④:メッセージ「送信」ボタン

●設定画面表示



●設定画面表示

- ①:着信音選択
着信音の選択が可能。
※ヘッドセット使用時のみ
- ②:着信音量設定
着信音量が設定可能。
※ヘッドセット使用時のみ
- ③:パスワード変更
ログインパスワードの変更が可能。
- ④:着信ポップアップ選択
着信中に顧客情報のポップアップを選択可能。

管理者メニューの「取引先情報管理」から、取引先情報の検索ができます。

●取引先情報検索条件

①: 電話番号
②: 顧客名
③: 管理番号
④: 郵便番号
⑤: 最終更新日
⑥: 最終修正者
⑦: 「検索条件切替」ボタン

●取引先情報検索条件

- ①: 電話番号
- ②: 顧客名
- ③: 管理番号
情報登録時に設定した取引先管理番号。
- ④: 郵便番号
- ⑤: 最終更新日
取引先情報が更新された日。
※期間検索が可能。
- ⑥: 最終修正者
最後に取引先情報を記録した担当。
- ⑦: 「検索条件切替」ボタン
クリックで詳細条件を表示。

●検索結果

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
電話番号	顧客名	管理番号	リスト名	最終更新日	最終修正者		
0924333888	コスト削減グループ	0000	顧客リスト	YYYY/MM/DD	OP	詳細	新規

次ページへ

●検索結果

- ①: 電話番号
- ②: 顧客名
- ③: 管理番号
- ④: リスト名
情報登録時に設定したリスト名。
- ⑤: 最終更新日
- ⑥: 最終修正者
- ⑦: 「詳細」ボタン
「取引先情報画面」を表示。
※次ページへ続きます。
- ⑧: 「新規」ボタン
クリックで「取引先情報追加画面」が表示。

取引先情報検索結果から、取引先情報が確認できます。

●取引先情報

取引先情報 戻る 1 / 1 < 前 次 > 削除 保存

最終更新:2023/09/09 14:45:45

電話番号 ①	②	発信	再コール ⑧	YYYY-MM-D	○ ×	ステータス ⑨	▼
顧客名 ③			メモ ⑩				クリア
リスト名 ④							日時
管理番号 ⑤							ユーザ名
郵便番号 ⑥							
フリー1							
フリー2							
フリー3							
フリー4							
フリー5							
フリー6							
フリー7							
フリー8							
フリー9							
フリー10							

⑦

⑪

⑫

⑬

●取引先の情報を表示。

①:電話番号

クリックで変更削除が可能。

②:発信ボタン

クリックで発信が可能。

③:顧客名

クリックで変更削除が可能。

④:リスト名

取引先情報を紐づけるリストを選択。

⑤:管理番号

任意に設定できる管理番号。

⑥:郵便番号

クリックで変更削除が可能。

⑦:フリー項目（1～10）

「取引先情報画面設定画面」で任意に設定された取引先情報項目。

クリックで更新削除が可能。

⑧:再コール

取引先への再コールを行う日時が設定可能。

※入力欄クリックでカレンダーが表示。

※時計アイコンクリックで、時間入力画面が表示。

⑨:ステータス

「取引先情報画面設定画面」で任意に設定された取引先に対するステータスを選択。

⑩:メモ欄

テキストでメモを入力可能。

⑪:選択項目（1～12）

「取引先情報画面設定画面」で任意に設定された設問の回答を選択可能。

⑫:発信可否

「禁止」で当該取引先へ架電不可を設定可能。

⑬:着信可否

「禁止」で当該取引先からの着信拒否を設定可能。

●ステータス履歴

⑤

☎ 通話履歴 [11 件]

作成日 ①	ステータス ②	メモ ③	担当者 ④	
2024/01/2015:00:25	問い合わせ		1001 [田中]	⑥ 修正 削除

●通話履歴

☎ 通話履歴

① ▶ 0:01 / 4:28 ② ③ 🔊 ⋮ ④

⑤ 日時	⑥ 発信/着信	⑦ 番号	⑧ 通話時間	作業
2024/01/31 16:06:32	発信	1001 [田中]	66	▶ 🔊 ⑨
2024/01/23 17:46:16	📞 着信	1002 [佐藤]	163	▶ 🔊

●ステータス履歴

- ①:作成日
情報が記録された日時を表示。
- ②:ステータス
過去に設定されたステータスを表示。
- ③:メモ
過去に入力されたメモを表示。
- ④:担当者
当該情報を記録した担当者
- ⑤:通話履歴
クリックでこれまでの通話履歴を表示。
- ⑥:修正・削除ボタン
クリックで情報を修正・削除する画面を表示。

●通話履歴

- ①:「再生」ボタン
- ②:シークバー
再生開始時間を任意に選択可能。
- ③:「スピーカー」ボタン
クリックでミュートや音量調節が可能。
- ④:「再生スピード変更」ボタン
0.5倍速から2倍速まで選択可能。
- ⑤:発着信日と時間。
- ⑥:発信/着信アイコン
- ⑦:発信/着信番号
当該取引先と通話した内線番号とユーザー名を表示。
- ⑧:通話時間
- ⑨:作業
録音内容の「再生」ボタンと「ダウンロード」ボタン。

通話履歴の検索や通話録音データの再生・ダウンロードができます。

●通話履歴検索条件

①

②

③

④

⑤

発信番号 ex) 0921112222	回線番号 ▼	着信番号 ex) 0921112222	検索日 From-To	着信 全体
並び順 日時	降順	照会 ×		

⑥

●通話履歴条件

- ①:発信番号
発信時に使用された番号。
・システムから発信の場合
→ 内線番号を入力
・システムへ着信の場合
→ 相手先電話番号を入力
- ②:回線番号
・システムから発信の場合のみ
→ 発信に使用した電話番号を選択。
- ③:着信番号
・システムに着信の場合
→ 内線番号を入力
・システムから発信の場合
→ 相手先電話番号を入力
- ④:検索日
検索日付をカレンダーから選択。
- ⑤:着信
・「全体」選択時
発信着信全ての履歴を表示
・「発信」選択時
発信した全ての履歴を表示
・「着信」選択時
着信した全ての履歴を表示
- ⑥:並び順
検索結果の並び順を以下のいずれかで選択
・日時の昇順降順
・通話時間の昇順降順

●検索結果

①								
② 0:00 / 0:00								
② 日時	③ 回線番号	④ 発信/着信	⑤ 発信番号	⑥ 着信番号	⑦ 顧客名	⑧ 通話時間	⑨ 作業	
2024/02/14 11:35:15	技術[0000000000]	着信	0924333888	佐藤[1002]	コスト削減グループ	205	▶ 🔒	
2024/02/14 11:30:24	営業[0000000000]	発信	田中[1001]	0924333888	コスト削減グループ	321	▶ 🔒	

●検索結果

- ①:シークバー
④の再生ボタンをクリックした際に表示
- ②:通話日付
③:回線番号
ご契約中の電話番号が表示。
- ④:発信/着信
発信か着信かアイコンで表示。
- ⑤:発信番号
・システムに着信の場合
→ 相手先電話番号が表示
・システムから発信の場合
→ 内線番号が表示
- ⑥:着信番号
・システムに着信の場合
→ 内線番号が表示
・システムから発信の場合
→ 相手先電話番号が表示
- ⑦:顧客名
登録済み取引先名を表示。
- ⑧:通話時間
- ⑨:作業
録音データの「再生」、「ダウンロード」ボタン。
- ⑩:「再生スピード変更」ボタン
0.5倍速から2倍速まで選択可能。

CSVで一括登録する取引先リストの名前登録やリストのテンプレートがダウンロードできます。

●リスト名登録

リスト名を選択してください ▼ リスト名登録 CSVファイル選択 CSVテンプレートダウンロード

①

≡ リスト名登録

④ 保存 ×

② リスト名を入力してください ③ 項目追加

並び順	項目名

●リスト名登録
インポートするリストの名前を登録

①: リスト名登録
クリックで、リスト名登録画面表示。

●リスト名登録画面

②: リスト名入力欄
リスト名を入力。
③: 項目追加ボタン
クリックで、入力されたリスト名を登録。
④: 保存ボタン
③で追加したリスト名を保存。

●CSVテンプレートダウンロード

リスト名を選択してください ▼ リスト名登録 CSVファイル選択 CSVテンプレートダウンロード

①

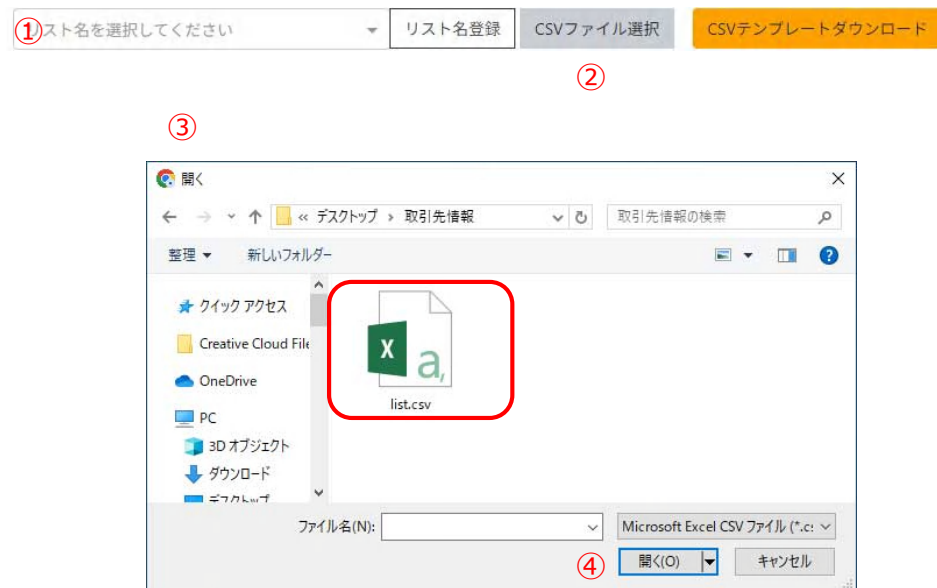
●CSVテンプレートダウンロード

①: 「CSVテンプレートダウンロード」ボタン
クリックで取引先情報を登録するためのCSVテンプレート (template.csv) をダウンロード。



CSVで一括登録する取引先リストの名前を登録することができます。

●リスト登録



●リスト登録

- ①: リスト名選択
インポートするリストに設定するリスト名を選択。
- ②: 「CSVファイル選択」ボタンクリックで「ファイル選択画面」表示。
- ③: ファイル選択画面
インポートするリストを選択。
- ④: 「開く」ボタン
クリックでインポートするファイルのデータとシステム内の項目確認画面表示。
※エラーが表示される場合、次ページの、「インポート時にエラーが出た場合」を参照ください。
- ⑤: 項目確認画面
システムに設定されている項目とインポートするCSV一行目を表示。
- ⑥: インポートボタン
クリックでCSVデータインポート。

⑤

ID	ヘッダ	選択サンプルデータ	インポートデータ選択列
0	電話番号	924333888	電話番号 : 924333888
1	顧客名		## なし ##
2	管理番号	0	## なし ##
3	郵便番号	8120013	電話番号 : 924333888
4	住所		会社名 : コスト削減グループ
5	URL		登録番号 : 0
6	代表者名		郵便番号 : 8120013
			ドレス : https://www.cost-cu...

「取引先情報画面設定」画面で
設定した項目

CSV上の項目

内容を合わせる

例)

システム上は「顧客名」と表記されているが、CSVでは「会社名」と表記されている場合、
情報自体は同じものなので「顧客名」の箇所「会社名」をインポートさせるため、「会社名」を選択し
【 顧客名 = 会社名 】とシステムに設定します。

インポートできるリストの件数は、最大で100万件までです。

1回のインポートでは最大5万件までインポートできます。

※通信環境により、1回でインポートできる最大件数は異なります。

●インポートエラー

× ▼

① エラーダウンロード 2件 エラー

②

	A	B	C	D	E
1	エラー	電話番号	取引先名	管理番号	郵便番号
2	電話番号重複 Err	03-1234-5678			
3	電話番号重複 Err	03-1234-5678			

●インポートエラー

①:「エラーダウンロード」ボタン
クリックでエラーリストダウンロード。

②:エラーリスト
ダウンロードしたエラーリストの1列
目に表示されているエラー原因の内容
に沿って対応する。

管理メニュー「ユーザー管理」から、ユーザーの追加削除・クラス管理・所属設定ができます。

●ユーザー登録

≡ ユーザーリスト 【総件数: 3】

フィルター 検索する単語を入力してください。

名前	ID	クラス	内線番号	所属
<input type="checkbox"/> Admin	admin	CPユーザー	☎ 1002	テスト
<input type="checkbox"/> テスト1	test1	MGユーザー	📞 1000	テスト
<input type="checkbox"/> テスト2	test2	OPユーザー	☎ 1001	テスト

① 新規 修正 削除 所属登録 クラス登録 更新

≡ ユーザー登録

② 名前 *

③ ID * @n-cpbx2.biz

④ パスワード *

⑤ 架電タイプ * 電話機

⑥ ポップアップ する

⑦ クラス * OPユーザー

⑧ 内線番号

⑨ 所属 *

保存

●ユーザー登録

①: 「新規」 ボタン
クリックで「ユーザー登録」画面
を表示。

②: 名前
ユーザー名を登録。

③: ID
ログインIDを登録。

④: パスワード
ログインパスワードを登録。

⑤: 架電タイプ
電話機かヘッドセットを選択。

⑥: ポップアップ
着信中に顧客情報をポップアップ
させるか選択可能。

⑦: クラス
ユーザーに付与する機能クラス

⑧: 内線番号
別途設定された内線番号をユー
ザーに割当。

⑨: 所属
ユーザーが所属する部署を割当。

管理メニュー「ユーザー管理」から、ユーザーの追加削除・クラス管理・所属設定ができます。

●ユーザー情報修正

ユーザーリスト

新規

修正

削除

所属登録

クラス登録

更新

フィルター

検索する単語を入力してください。

名前	ID	クラス	内線番号	所属
<input type="checkbox"/> Admin	admin	CPユーザー	1000	
<input type="checkbox"/> 佐藤	sato	MGユーザー	1002	
<input checked="" type="checkbox"/> 田中	tanaka	OPユーザー	1001	

①

新規

修正

削除

所属登録

クラス登録

更新

ユーザー登録

×

名前 *	田中		
ID *	tanaka	@n-cpbx2.biz	
パスワード *	password		
架電タイプ *	電話機		▼
ポップアップ	する		▼
クラス *	OPユーザー		▼
内線番号	1001 [田中]		▼
所属 *			▼

②

強制ログアウト

保存

●ユーザー削除

ユーザーリスト

新規

修正

削除

所属登録

クラス登録

更新

フィルター

検索する単語を入力してください。

名前	ID	クラス	内線番号	所属
<input type="checkbox"/> Admin	admin	CPユーザー	1000	
<input type="checkbox"/> 佐藤	sato	MGユーザー	1002	
<input checked="" type="checkbox"/> 田中	tanaka	OPユーザー	1001	

①

新規

修正

削除

所属登録

クラス登録

更新

削除してもよろしいですか？

Yes

No

●ユーザー情報修正

①:「修正」ボタン
クリックで選択ユーザー情報修正可能。

②:「強制ログアウト」ボタン
クリックで当該ユーザーを強制的にログアウト可能。

ログイン中、ログアウトボタンを押さずにブラウザを閉じてしまった場合などに、システムがログイン状態を保持し続け、再度ログインしようとしても、2重ログインと判断されシステムにログインできなくなる場合があります。
その場合、強制ログアウトさせることで再ログインを可能にします。

●ユーザー削除

①:削除ボタン
クリックで選択ユーザーを削除可能。

●ユーザー所属登録

新規 修正 削除 ① 所属登録 クラス登録 更新

≡ 所属登録

⑤ 保存 ✕

※ 内容修正はダブルクリックにて可能です。

② 所属名 ex) 管理部

グループ番号 ③ ▼ + ④

ソート順	所属	グループ番号

⑤:保存ボタン
クリックで追加した情報を保存。

管理メニュー「ユーザー管理」から、ユーザーの追加削除・クラス管理・所属設定ができます。

●ユーザークラス登録

①

新規 修正 削除 所属登録 **クラス登録** 更新

④

≡ クラス登録

保存

×

②

OPクラス

SUB-MGクラス

MGクラス

③

☒ TOP

☒ ホーム

☒ 顧客

☒ 取引先情報管理

☒ 通話履歴

☒ 取引先インポート

☐ システム

☐ ユーザー管理

☐ 取引先情報画面設定

☐ PBX 管理

☐ ≡ 着信番号設定

☐ ≡ 内線番号

☐ ≡ グループ設定

☐ ≡ IVR設定

☐ ≡ 業務時間

☐ ≡ 短縮番号

☐ ≡ 音声ファイル

☐ 分析

☐ 発着信分析

☐ 内線分析

☐ ステータス分析

●クラス登録

①: クラス登録ボタン

クリックでクラス登録画面が表示。

②: クラス選択

機能を付与するクラスを選択。

クラスとは

利用ユーザーに付与する機能のクラス分けとして設定します。

・CP (カンパニー)

申込者のみに与えられるクラスで全ての機能が使用でき、機能の制限を行うことはできません。

また、ここでは表示されません。

・MGクラス (マネージャー)

管理者として位置づけられており、納品時は全ての機能が使用できますので任意に変更してください。

・SUB-MGクラス (サブマネージャー)

サブ管理者として位置づけられていますが、納品時は全ての機能が使用できますので任意に変更してください。

※MGよりも少ない機能が与えられる場合があります。

・OPクラス (オペレーター)

一般利用者として位置づけられており、納品時は、利用に際して最小限の機能が付与されています。

こちらも任意に変更が可能です。

③: 付与する機能を選択

・顧客

取引先に関する情報管理機能。

・システム

ユーザーや取引先情報管理画面のシステム利用の機能。

・PBX管理

発着信に関わるPBXの機能。

・分析

通話内容・取引先に関する分析機能。

④: 保存ボタン

設定した機能を保存。

取引先情報詳細画面に表示する、取引先情報の項目・ステータスが設定できます。

●取引先情報

取引先画面の設定

保存

* 電話番号/連絡先名/郵便番号/管理番号は標準設定している為作成不要です

フリー1	フリー1	選択1	選択1	項目設定
フリー2	フリー2	選択2	選択2	項目設定
フリー3	フリー3	選択3	選択3	項目設定
フリー4	フリー4	選択4	選択4	項目設定
フリー5	フリー5	選択5	選択5	項目設定
フリー6	フリー6	選択6	選択6	項目設定
フリー7	フリー7	選択7	選択7	項目設定
フリー8	フリー8	選択8	選択8	項目設定
フリー9	フリー9	選択9	選択9	項目設定
フリー10	フリー10	選択10	選択10	項目設定
ステータス		選択11	選択11	項目設定
		選択12	選択12	項目設定

●取引先の情報を表示。

①:フリー項目（1～10）

取引先情報画面で表示する項目を任意に設定可能。
※電話番号、連絡先名、郵便場号、管理番号は予め項目があるので、それ以外の項目（URLや担当者名など）を設定。

例）取引先のURL表示欄を作るため「URL」と入力後保存ボタンをクリック

URL

URL

保存

②:ステータス項目設定

クリックで取引先と話した結果に付与するステータスを設定する画面が表示。

ステータス

⑤ 保存

×

項目名	③	④ + 追加
順番	項目名	

③:ステータス項目名

取引先への再コールを行う日時が設定可能。
※入力欄クリックでカレンダーが表示。
※時計アイコンクリックで、時間入力画面が表示。

④:ステータス追加ボタン

「取引先情報画面設定画面」で任意に設定された取引先に対するステータスを選択。

⑤:保存ボタン

テキストでメモを入力可能。

⑥:選択項目（1～12）

取引先情報画面で表示する取引先への質問等の項目を任意に設定可能。

例）選択1に取引先への質問内容「インターネット回線」と入力後「保存ボタン」クリック

保存

インターネット回	インターネット回線	項目設定
----------	-----------	------

⑦:「選択項目設定」ボタン（1～12）

取引先情報画面で表示する取引先との通話内容（質問等）の選択肢を任意に設定可能。

例）選択1の「インターネット回線」に対する予測される選択肢として、NTT東日本を設定

インターネット回線

⑩ 保存

×

項目名	⑧ NTT東日本	⑨ + 追加
順番	項目名	
0	NTT西日本	削除

⑧:選択項目

⑦に対する予測される回答例入力欄。

⑨:「項目追加」ボタン

クリックで⑧で入力した内容を追加。

⑩:「保存」ボタン

⑧⑨で入力した内容を保存。

設定した時間内に不在着信や留守録があった場合、TOPページの不在・留守録に表示されます。

●ホーム時間設定

●ホーム時間設定

①:時間選択
開始時間と終了時間を選択。

②:保存ボタン

例)

仮に、18:00～08:59 と設定した場合、この時間に不在着信や留守録があった場合、TOPページの「不在」や「留守」のタブで表示されます。

●反映箇所

日付	着信番号	発信番号	相手先
2018/11/28 19:05:28	0924338388	0924338388	コスト工事部

契約している電話番号を使用可能にしたり、名前をつけたり、業務時間を割当てたりできます。

●着信番号一覧

≡ 着信番号一覧				②	修正	更新
フィルター 検索する単語を入力してください						
着信番号	表示名	業務時間	状態			
① <input checked="" type="checkbox"/> 0924333888		基本設定	利用			

●着信番号設定画面

≡ 着信番号		×
着信番号	0924333888	
① 表示名		
② 業務時間 *	基本設定	▼
③ 状態 *	利用	▼
		保存

●着信番号一覧画面

①:「番号選択」ボタン

②:「修正」ボタン
クリックで着信番号設定画面が表示。

●着信番号設定画面

①:表示名
番号に名前を設定。

②:業務時間
着信番号に反映させる、業務時間設定を選択。

③:状態
利用か停止を選択。

契約している内線に、発信者番号を割当てたり、利用・停止など各種発着信の設定を行います。

●内線リスト

内線リスト					
<div> <div>フィルター</div> <div>検索する単語を入力してください。</div> </div>					
① 内線番号	② 表示名	③ 発信番号	④ 状態	⑤ 着信拒否	⑥ 着信転送
<input type="checkbox"/> 1000	Admin	0924333888	利用	着信	
<input type="checkbox"/> 1001	田中	0924333888	利用	着信	
<input checked="" type="checkbox"/> 1002	佐藤	0924333888	停止	着信	

●内線リスト

- ①:内線番号
- ②:表示名
内線に設定されている表示名。
(ユーザー名)
- ③:発信者番号
発信する際に使用する電話番号。
(相手に通知される番号)
- ④:状態
利用できる状態か否か表示。
- ⑤:着信可否
着信できる状態か否か表示。
- ⑥:着信転送
着信転送設定がされている場合、転送
先の番号が表示。
- ⑦:「修正」ボタン
内線選択後クリックで設定画面表示。

●内線設定画面

内線登録	
内線番号	1002
表示名	佐藤
① 発信番号 *	0924333888
② 状態 *	停止
③ 着信拒否 *	着信
④ 着信転送	
保存	

●内線設定画面

- ①:発信者番号
当該内線で通知する電話番号を選択。
- ②:状態選択
利用か停止を選択。
- ③:着信可否選択
拒否か着信を選択。
- ④:着信転送
転送する場合は、内線番号や電話番号
を入力。

契約している内線を着信させる役割毎（一斉着信や営業部、技術部など）にグループ分けする設定を行います。

●グループ一覧

① グループ番号 ② グループ名 ③ 内線番号

④ 新規 修正 削除 更新

⑤ 新規 修正 削除 更新

●グループ登録画面

① グループ番号 * (ex) 300 ~ 399

② グループ名 *

③ 前アナウンス

④ 呼び出し秒数 * 30

⑤ 呼び出し方法 *

⑥ 不在メール

⑦ 不在時の対応 * ☒ 切断 ☐ アナウンス ☐ 転送

⑧ 内線番号 ...複数選択...

保存

●グループ一覧

- ①:グループ番号
グループ毎に割り当てる番号。
- ②:グループ名
役割毎のグループ名
一斉着信・営業部・技術部など。
- ③:内線番号
グループに割り当てられている 内線番号。
- ④:グループ修正・削除ボタン
修正ボタンをクリックで、入力済みグループ設定画面表示。
- ⑤:グループ新規作成ボタン
クリックでグループ設定画面表示。

●グループ登録画面

- ①:グループ番号
300～399の間で最大100まで設定可能。
- ②:グループ名
役割毎のグループ名
一斉着信・営業部・技術部など。
- ③:前アナウンス
着信する前に流すアナウンス選択。
例)
この通話は、応対品質向上のために録音する場合があります。
- ④:呼出秒数
入力した秒数の間、呼出します。
- ⑤:呼出方法
⑧で設定する内線番号を、呼出す順番を選択。
・全体
内線全体で呼出
・ランダム
内線をランダムで呼出
・内線番号順
内線を内線番号順に呼出
- ⑥:不在メール
不在時に録音ファイルなどを送る、メールアドレスを入力。
- ⑦:不在時の対応
④で設定した秒数が経過した後の対応を選択。
- ⑧:内線番号
当該グループに属させる内線番号を選択。

目的別に着信先を変更する、IVR（～の方は①番を～の方は②番など）設定を行います。

●IVRリスト

① 新規 修正 削除 更新

●IVR登録

① IVR名前 * 問い合わせ振り分け

② アナウンス * 振り分けアナウンス

③ メモ

④ 追加

⑤ 番号 1 ⑥ 300 [営業部] 削除

保存

●IVRリスト

①:「新規」ボタン
クリックでIVR登録が表示。

●IVR登録画面

①:IVR名
IVR設定につける名前を入力。

②:アナウンス
～の方は①番、～の方は②番など
IVRの際に流すアナウンスを選択。
※IVR用のアナウンスは登録されて
いませんので、制作し「音声ファイ
ル」からアップロードしてください。

③:メモ
IVR一覧で表示されるIVRの内容を
入力。

④:「追加」ボタン
クリックでプッシュする番号や着信
先内線が選択できるエリア表示。

⑤:選択番号
プッシュさせたい番号を選択。
(0～9#*の計12個設定可能)

⑥:着信先
⑤の選択番号が選択された際の着信
先を選択。

PBXの動作設定（着信時間・留守録・アナウンス等）に名前を付けることができます。

●業務時間設定



①

●新規業務時間名入力画面



●業務時間設定

①:新規ボタン
クリックで新規業務時間名入力画面表示。

●新規業務時間入力画面

①:業務時間名
設定する業務時間名を入力。

例)
基本設定
平日設定
土曜日設定
営業部設定など

着信させる時間や時間外に流すアナウンス、留守録時に録音データを送るメールアドレスなどを設定します。

●業務時間設定

●業務時間設定

- ①:業務時間選択
業務時間を設定する、業務時間名を選択すると、設定画面が表示。
- ②:業務時間名
①で選択した業務時間名が表示。

② 基本

③ 留守 アナウンス

④ 留守 メール

⑤ デフォルト 動作

⑥ 保存

2024-02-14

⑭ アクション アナウンス 転送 留守録 切断

02/14 (水)

02/15 (木)

02/16 (金)

02/17 (土)

02/18 (日)

02/19 (月)

02/20 (火)

⑦ + 曜日時間 追加

⑧ + 特定日 追加

⑨ 優先順位	⑩ 名前	⑪ 日/曜日/時間	⑫ アクション	⑬ 作業
999	デフォルト	全体	切断	

- ②:業務時間名
= ①で選択した業務時間名が表示。
- ③:留守アナウンス
= 録音をする際に流すアナウンスを選択。
- ④:留守メール
= 録音があった場合にお知らせを送るメールアドレスを設定。
- ⑤:デフォルト動作
= 業務時間の電話をどうするか（別の部署に着信・切断・留守録等）を設定。
 - ・アクション
 - ・アナウンス
 - ・転送
 - ・留守録
 - ・切断
- ⑥:保存ボタン
= グループや内線に着信させます。
- ⑦:曜日時間追加ボタン
= 着信せずにアナウンスを流します。
- ⑧:特定日追加ボタン
= 指定の電話番号に転送します。
- ⑨:優先順
= 伝言を録音できます。
- ⑩:名前
= 着信せずに切断します。
- ⑪:日/曜日/時間
※選択内容に応じて、追加の選択入力欄が表示される場合があります。
- ⑫:動作
= ③～⑤で設定した内容を保存。
- ⑬:作業
= クリックで曜日や時間ごとの設定画面表示。
- ⑭:凡例
= クリックで特定の曜日や時間の設定画面表示。
 - = 特定日/曜日時間の設定が反映される順位。若い番号が優先。
 - = 特定日/曜日時間名。
 - = 設定済み内容を表示。
 - = 設定済み動作を表示。（アクション・アナウンス・転送・留守録・切断）
 - = 修正ボタン・削除ボタンを表示。
 - = 各動作の色凡例

業務時間外の着信の取り扱いを設定します。

●デフォルト動作

・アクション

デフォルト 動作	<input checked="" type="radio"/> アクション <input type="radio"/> アナウンス <input type="radio"/> 転送 <input type="radio"/> 留守録 <input type="radio"/> 切断
アクション	<div>グループ設定</div> <div>300 [営業部]</div> <div>301 [技術部]</div> <div>内線番号</div> <div>1001 [田中]</div> <div>1002 [佐藤]</div>

・アナウンス

留守 アナウンス	(元) 営業時間外ガイダンス
留守 メール	
デフォルト 動作	<input type="radio"/> アクション <input checked="" type="radio"/> アナウンス <input type="radio"/> 転送 <input type="radio"/> 留守録 <input type="radio"/> 切断
アナウンス	(元) 営業時間外ガイダンス

・転送

デフォルト 動作	<input type="radio"/> アクション <input type="radio"/> アナウンス <input checked="" type="radio"/> 転送 <input type="radio"/> 留守録 <input type="radio"/> 切断
転送	ex) 0921112222

・留守録

留守 アナウンス	
留守 メール	
デフォルト 動作	<input type="radio"/> アクション <input type="radio"/> アナウンス <input type="radio"/> 転送 <input checked="" type="radio"/> 留守録 <input type="radio"/> 切断

・切断

デフォルト 動作	<input type="radio"/> アクション <input type="radio"/> アナウンス <input type="radio"/> 転送 <input type="radio"/> 留守録 <input checked="" type="radio"/> 切断
----------	--

●デフォルト動作

・アクション

通話を端末に着信。

※アクションにチェックを入れると、どこに着信させるか（グループ・内線・IVR）選択できますので選択後保存ボタンをクリックしてください。

・アナウンス

着信させずアナウンスを流す。

※留守アナウンスも洗選択してください。

※システムには予め6つのアナウンスが用意されています。

※独自のアナウンスを使用したい場合は、PBX管理－音声ファイルから音源をアップロードしてください。

・転送

指定した電話番号に転送。

※転送にチェックを入れると、転送先電話番号入力欄が表示されるので入力後、保存ボタンをクリックしてください。

・留守録

留守アナウンス

→留守録前に流すアナウンスを選択。

留守メール

→入力されたアドレス宛に留守録があったことをメールでお知らせ。

・切断

着信せずに全て切断。

「デフォルト動作」を設定すると、下記のように設定内容が表示されます。

例) ベースの動作として、時間外ガイダンスを設定します。

≡ 基本

留守 アナウンス (元) 営業時間外ガイダンス

留守 メール

デフォルト 動作 ☐ アクション ☒ アナウンス ☐ 転送 ☐ 留守録 ☐ 切断

アナウンス (元) 営業時間外ガイダンス

保存

2024-02-16 アクション アナウンス 転送 留守録 切断

02/16 (金) 02/17 (土) 02/18 (日) 02/19 (月) 02/20 (火) 02/21 (水) 02/22 (木)

デフォルトの設定が反映されます。

特定日/曜日時間一覧

① + 曜日時間 追加 + 特定日 追加

優先順位	名前	日/曜日/時間	アクション	作業
999	デフォルト	全体	アナウンス	

例) 「曜日時間追加」で業務時間に電話が着信するよう設定します。

● 曜日時間追加

≡ 曜日時間 設定

② 曜日時間名 平日

③ 優先順位 0

④ 曜日時間 日 月 火 水 木 金 土

09 : 00 18 : 00

⑤ 選択 アクション

アクション 310 [全社着信]

保存

●デフォルト動作設定に追加する曜日や時間の設定を追加。

- ①: +曜日時間追加ボタン
クリックで設定画面表示。
- ②: 曜日時間名
設定する名前を入力。
- ③: 優先順位
設定の優先順位を入力。
設定が複数有る場合、優先順位の高い設定から反映。
- ④: 曜日時間
曜日と時間を設定。
- ⑤: 選択
④で設定した曜日と時間の動作を選択。
選択内容によって、選択肢が表示される場合があります。
※左図では、アクションを選んだので着信させるグループの選択肢が表示されています。

<設定例>
月曜～金曜の9:00～18:00に着信

曜日時間設定は、
『日曜日の設定』『平日の設定』
『土曜日の設定』など、複数設定可能です。

「曜日時間追加」を行うと、下記のように設定内容が表示されます。

基本

留守 アナウンス (元) 営業時間外ガイダンス
留守 メール
デフォルト 動作 ☐ アクション ☒ アナウンス ☐ 転送 ☐ 留守録 ☐ 切断
アナウンス (元) 営業時間外ガイダンス

保存

2024-02-16

アクション

アナウンス

転送

留守録

切断

02/16 (金)
02/17 (土)
02/18 (日)
02/19 (月)
02/20 (火)
02/21 (水)
02/22 (木)

平日9時～18時は着信。
それ以外の日付では時間外アナウンスが流れます。

特定日/曜日時間一覧

+ 曜日時間 追加

+ 特定日 追加 ①

優先順位	名前	日/曜日/時間	アクション	作業
800	平日	日 月 火 水 木 金 土 [09:00-18:00]	アクション	<div>修正</div> <div>削除</div>
999	デフォルト	全体	アナウンス	

例) 「特別日追加によって、夏季休業など「特定日」の動作を設定します。

●特定日追加

特定日 設定

② 特定日名

年始休業

③ 優先順位

505

④ ☒ 毎年

2024-01-01 ~ 2024-01-03

⑤ 選択

アナウンス

アナウンス

(元) 休業日ガイダンス

保存

●特定日の動作を追加。

- ①: +特定日追加ボタン
クリックで特定日設定画面表示。
- ②: 特定日名
設定する名前を入力。
- ③: 優先順
設定の優先順位を入力。
※設定が複数有る場合、優先順位の
高い設定から反映されます。
- ④: 日付
日付を選択。
※特定の1日でも、複数の日程も設
定できます。
※月を跨ぐ設定はできません。
- ⑤: 選択
④で設定した日付の動作を設定。
※選択内容によって、選択肢が表
示されます。

<設定例>

毎年1/1-1/3まで年始休業で終日休
日ガイダンスを流す。

特定日設定は、『夏季休業』『創
立記念』など、複数設定可能です。

短縮番号を設定します。

●短縮番号一覧

短縮番号リスト 【総件数: 0】

新規 修正 削除 更新

フィルター 検索する単語を入力してください。

短縮番号	電話番号	メモ
No Data		

① 新規 修正 削除 更新

短縮番号 登録

短縮番号 * (ex) 01 ~ 99

電話番号 * (ex) 0921112222

メモ

保存

●短縮番号設定。

①:新規ボタン
クリックで短縮番号設定画面表示。

②:短縮番号
01から99まで設定可能。
③:電話番号
短縮番号に設定する電話番号。
④:メモ
電話番号先などのメモ。

音声ファイルでは、ガイダンスなどの音声ファイルを管理することができます。

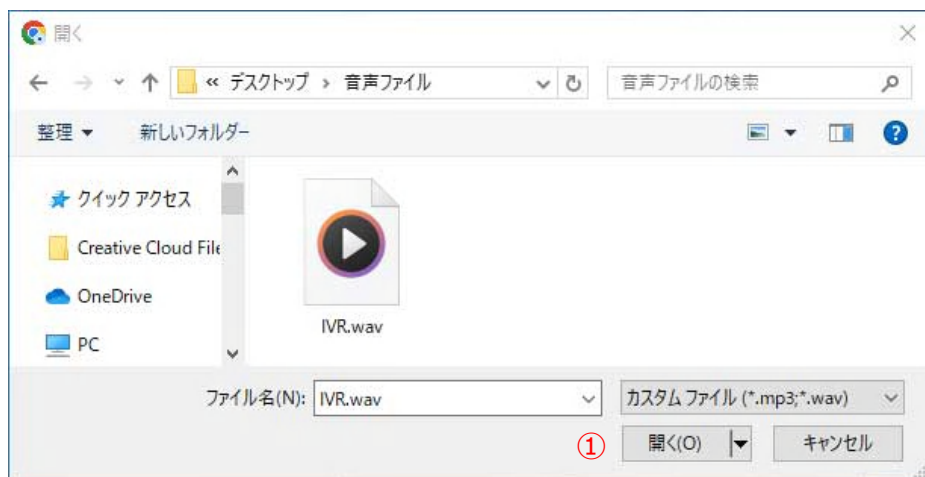
●音声ファイル



●ファイルアップロード



●ファイル選択画面



●ファイルアップロード



●音声ファイル

①:ファイル選択画面
クリックでファイルアップロード画面表示。

②:Playボタン
クリックで再生。

●ファイルアップロード

①:ファイル選択画面
クリックでアップロードするファイル選択画面表示。

●ファイル選択画面

①:開くボタン
クリックで選択した音声ファイルをアップロード。
※wav形式のファイルのみアップできます。
※日本語名ファイルでアップできます。

●ファイルのアップロード

①:保存ボタン

使用電話番号毎の発着信分析ができます。

●発着信分析

≡ 発着信分析

①

②

③

検索日時

2019/04/11 00:00:00 - 2019/04/11

🔍

Q 検索

④ 回線番号	⑤ 名前	⑥ 発信			⑦ 着信		
		発信件数	通話時間	平均通話時間	着信件数	通話時間	平均通話時間
XXXXXXXXXX	新聞	0	0	0	7	1407	201
XXXXXXXXXX	講S	0	0	0	4	979	245
XXXXXXXXXX	既聞	0	0	0	2	486	243
XXXXXXXXXX	技術	22	4064	185	4	3523	881
合計		22	4,064	185	17	6,395	376

①カレンダー

< 12月 2018

1月 2019 >

日	月	火	水	木	金	土
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

日	月	火	水	木	金	土
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

②時間選択

↑

00

↓

:

↑

00

↓

~

↑

23

↓

:

↑

59

↓

●発着信分析。

- ①:検索日時
クリックで、カレンダーが表示され検索したい日付を選択。
※特定の1日や期間の選択できます。
- ②:時間選択ボタン
クリックすると、時間選択画面が表示され、検索したい時間帯を選択。
- ③:検索ボタン
①②で設定した条件で検索。
- ④:回線番号
発信した、または着信した電話番号。
- ⑤:名前
電話番号に設定した名前。
- ⑥:発信
各番号から発信した、件数・通話時間・平均通話時間を表示。
- ⑦:着信
各番号へ着信した、件数・通話時間・平均通話時間。

内線番号毎（ユーザー毎）の発着信内容が分析できます。

●内線分析



●内線の発着分析

- ①:所属

分析したい内線（ユーザー）の所属を選択。

②:照会日

クリックでカレンダーから照会したい日付を選択。
※特定の1日や期間の選択できます。

③:照会ボタン

①②で設定した条件で照会。
- ④:内線

発着信された内線番号。

⑤:名前

当該内線番号を利用しているユーザー名。

⑥:分数

各内線の発着分数とそれぞれの平均分数、総分数を表示。

⑦:件数

各内線の発着件数と件数・通話時間・総分数を表示。

●ステータスを分析

