



オペレーター用操作マニュアルVer2.1

ログイン/ログアウト	-----	2
共通画面	-----	3
共通画面説明 個別発信	-----	5
共通画面説明 チャット	-----	6
TOP画面	-----	7
OP作業 OP画面	-----	8
OP作業 OP画面 架電先情報	-----	9
OP作業 OP画面 メモ&ヒアリングシート	-----	11
OP作業 OP画面 ステータス/再コール	-----	14
OP作業 OP画面 情報の保存	-----	16
OP作業 再コール/見込み	-----	17

ネオ・クイックコールプロにログインするには、ユーザーIDとパスワードが必要です。

<ログイン>

①ログイン画面

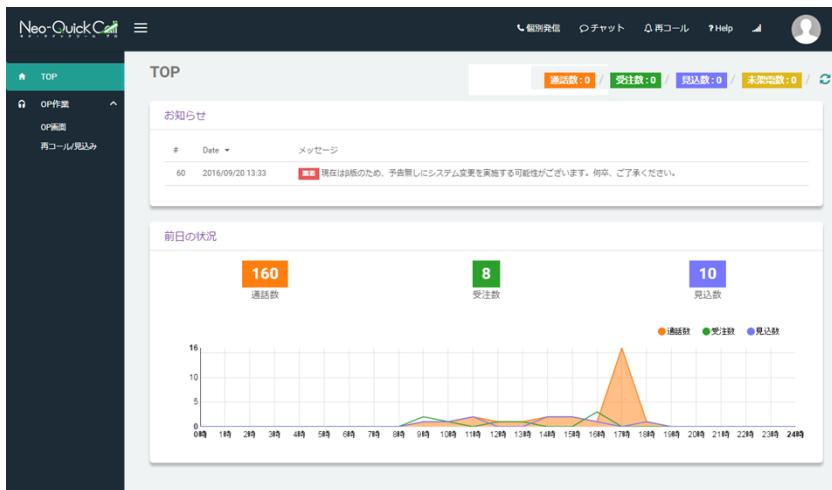
①ネオ・クイックコールプロのURLにアクセスしてください。

ログイン画面で、ユーザーIDとパスワードを入力してください。

※ポイント

- ・URLは管理者にお尋ねください。
- ・ユーザーID/パスワードを忘れた場合、管理者にお尋ねください。

②TOP画面



②ログインに成功すると、TOP画面が表示されます。

※ログインユーザーに付与された機能によって、ページ左側にあるナビゲーションメニュー表示されるボタンの数が異なります。

<ログアウト>

ログアウトボタン表示

ヘッダーアイコンにある、ユーザーアイコンをクリックすると、ログアウトボタンが表示され、クリックするとログアウトします。
ログアウトすると、ログイン画面が表示されます。

※ご注意

ログイン後30分間画面操作が無い場合、自動ログアウトします。

全ての画面に共通する箇所を説明いたします。



①ロゴ
TOPページが表示されます。

②メニュー開閉ボタン
ナビゲーションメニューの大きさが変わります。

③個別発信ボタン
入力した電話番号に、個別に発信できます。

④チャットボタン※チャットを利用しないご契約の場合、表示されません。
チャット画面がページ下部から表示されます。

⑤再コールボタン
クリックすると、再コール/見込み画面が表示されます。

また、設定された再コール時間を過ぎると、時間の過ぎた再コール件数が赤く表示され時間が過ぎたことを知らせます。

⑥ヘルプボタン
ヘルプサイトが表示されます。

⑦スピードテストボタン
クリックすると、PCの回線速度が表示されます。

⑧ユーザーアイコン
ログアウトボタンが表示されます。

ナビゲーションメニューエリア

ナビゲーションメニューには、機能ごとにボタンが配置されています。



- TOP
TOPへ移動します。

- OP作業
主にオペレーターが行う作業毎のボタンが表示されます。

- OP画面
- 再コール / 見込み

※ポイント

左図以外のボタンが表示されている方は、管理機能が付与されています。
当該のボタン機能については、「管理者用操作マニュアル」をご覧ください。

架電結果表示エリア

当日のプレディクティブコールの結果が、各項目ごとに表示されます。

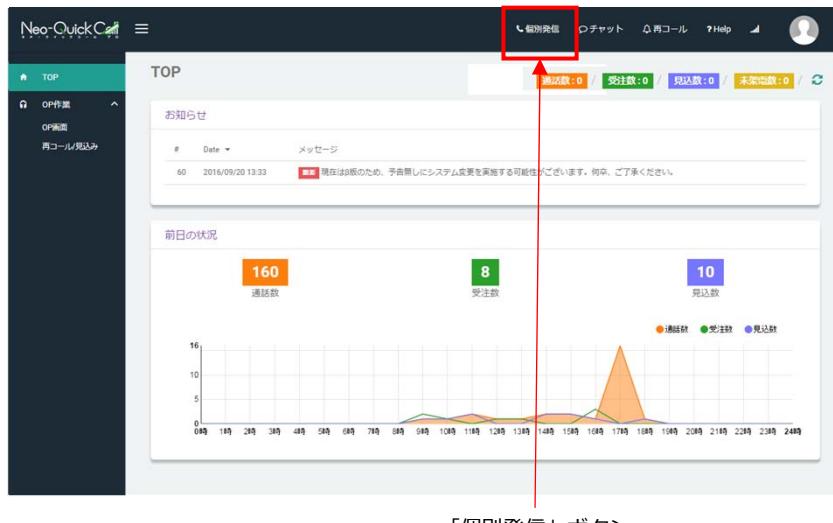
通話数:0 / 受注数:0 / 見込数:0 / 未架電数:0 /

- ・通話数
=ログインユーザーが、本日通話した数
- ・受注数
=ログインユーザーが、本日受注ステータスを選択した数
- ・見込数
=ログインユーザーが、本日見込みステータスを選択した数
- ・未架電数
=セットされているリストで、まだ架電していない数
- ・ リロードボタン
=クリックすると、各項目の最新情報を表示

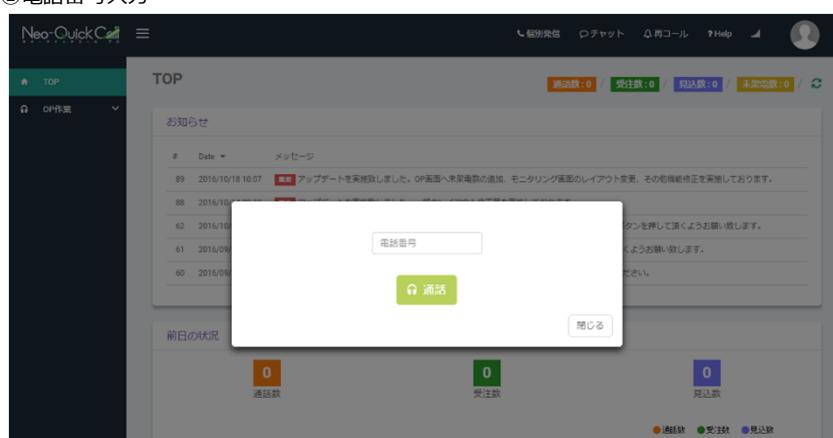
ヘッダエリアにあるボタン、「個別発信」機能について説明いたします。

<個別発信>

①個別発信画面表示



②電話番号入力



③切断



①「個別発信」ボタンをクリックすると、個別発信画面がポップアップで表示されます。

※ポイント

「個別発信」はログイン後、どの画面からでも利用できます。

②電話番号を入力し「通話」ボタンをクリックすると、任意の電話番号に架電できます。

※ご注意

個別発信を行った場合、通話数には集計されません。

③個別発信画面を「閉じる」ボタンで閉じ、「切断」ボタンをクリックすると通話が切断されます。

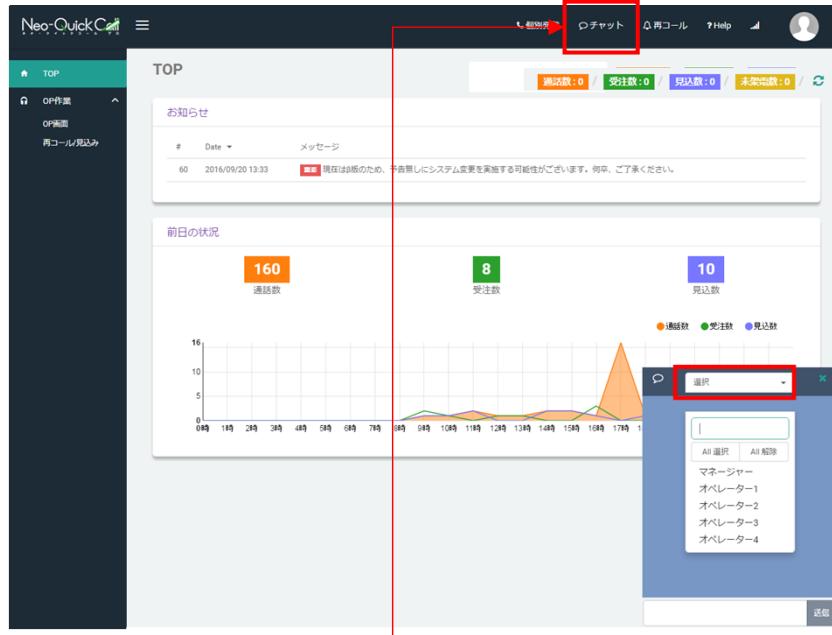
※ポイント

通話中は「個別発信」ボタンが「切断」ボタンに変わります。

ヘッダエリアにあるボタン、「チャット」機能について説明いたします。
※チャットを利用しないご契約の場合、表示されません。

<チャット>

①チャット画面表示



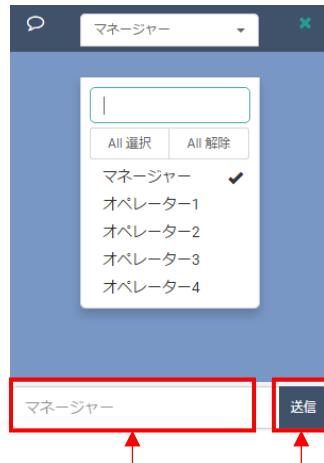
「チャット」ボタン 「チャット」ボタン

①「チャット」ボタンをクリックすると、右下にチャット画面が表示されます。

※ポイント
「チャット」はログイン後、どの画面からでも利用できます。

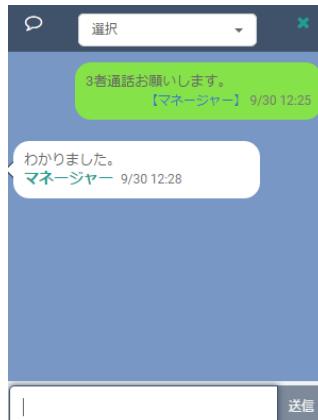
チャット画面の 選択▼ をクリックするとユーザーリストが表示されます。

②送信相手選択



メッセージ入力欄

③メッセージ送受信



「送信」ボタン

②ユーザーリストからメッセージを送りたい相手を選び、メッセージ入力欄にメッセージを記入し「送信」ボタンをクリックすると、メッセージが送信されます。

③自分が送信したメッセージは、緑色の背景で、受信したメッセージは白色の背景で表示されます。

※ポイント
チャット画面を開いていなくても、メッセージを受信すると、自動的にチャット画面が表示されます。

ネオ・クイックコールプロのTOP画面には、弊社からのお知らせ・前日のコール状況が表示されます。

①お知らせ

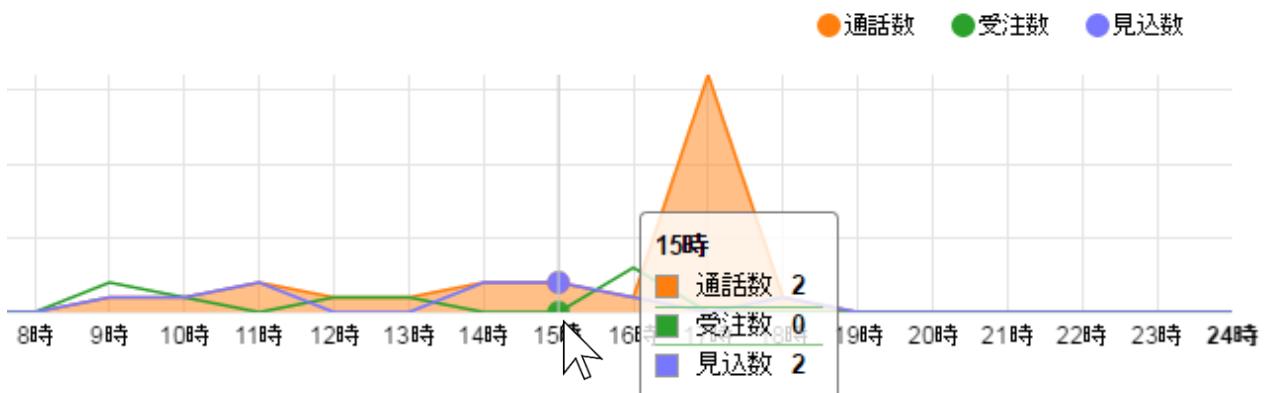
弊社からのお知らせを表示します。

②前日の状況

前日ネオ・クイックコールプロを使用した際の結果（通話数・受注数・見込数）を、時間軸で表示します。

マウスポインタをグラフに重ねると、時間ごとの詳細が表示されます。

また、表示させたくないグラフの凡例をクリックすると、グラフから表示されなくなります。



架電を行う画面です。

<OP画面>

OP画面は、5つのエリアから構成されています。

①②③⑤のエリアは、通話が確立された際に情報が表示されます。

①「架電先情報」

=リストの情報を表示するエリア

②「メモ & ヒアリングシート」

=通話した内容やヒアリングする内容と予測される答えを記録するエリア

③「ステータス」と「再コール」

=通話した結果のステータスと再コールが可能な場合の日時を入力するエリア

①から③まで入力選択した情報を保存する「保存」ボタンがあるエリア

④「保存」ボタン

=OP画面で変更修正した内容全てを保存するボタン

⑤「架電履歴」

=架電履歴がある場合、その際の結果を表示するエリア

架電先情報の表示と、システムからの通話を受ける「受待」ボタンと、休憩する際にクリックする「休憩」ボタンのあるエリアです。

<架電先情報>

①「受待」ボタンクリック

架電先情報

リスト名: 顧客番号: <空>	最終更新日: 郵便番号: <空>	架電先
電話番号表示エリア		
フリー (分析用) 1 選択	フリー (分析用) 2 選択	フリー (分析用) 3 選択
受待 休憩		
フリー1 フリー2 フリー3	<空>	

②架電先情報表示

架電先情報

リスト名: テストリスト 顧客番号: 123456	最終更新日: 2016/09/24 15:24 郵便番号: XXX-XXXX	A株式会社
県 福岡県	市・区 福岡市●●区	フリー3 (分析用) 選択
切断 保留 転送		
会社名 A株式会社		
住所 福岡県		
業種 小売業		

- 「切断」ボタン =架電先との通話を切斷します。
- 「保留」ボタン =架電先との通話を保留します。
- 「転送」ボタン =架電先との通話を転送します。

※ご注意

- ・転送は、管理者のみ受けることができます。
- ・転送は、管理者のブースを指定することができます。
- ・チャットなどで予め転送することを管理者に伝えてください。

①架電先情報内にある「受待」ボタンをクリックすると、OPが通話する準備が整ったとシステムが認識します。

※ポイント
オペレーターの状態は4通りあります。
 ・作業中
 =ログイン後、「受待」ボタンや「休憩」ボタンをクリックしていない状態。
 ・休憩中
 =「休憩」ボタンをクリックした状態。
 ・通話中
 =架電先と通話している状態。
 ・待機中
 =「受待」ボタンをクリックしてから、通話するまで待機している状態。

これらの状態の時間は、全て集計されています。

②架電先との通話が確立されると、左図のように架電先情報が表示されます。

・リスト名
 =架電先の情報が含まれているリストの名前が表示されます。
 ・最終更新日
 =リストを更新した、最後の日付が表示されます。
 ・顧客番号
 =リストに顧客番号がある場合、表示されます。
 ・郵便番号
 =リストに郵便番号がある場合、表示されます。
 ・電話番号表示エリア
 =架電先の電話番号が表示されます。
 ・架電先
 =リストに架電先がある場合表示されます。
 ・フリー1~3 (分析用)
 =管理者が設定した、分析用のフリー項目が表示されます。
 ・フリー1~10
 =管理者が設定した、フリー項目が表示されます。
 ただし、管理者から表示機能が付与されている場合に限ります。

架電先情報変更方法

●情報入力の場合

会社名	A株式会社		
住所	福岡県		
業種	小売業	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="×"/>

変更したい情報の箇所をクリックしてください。

会社名	A株式会社		
住所	福岡県		
業種	卸売業	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="×"/>

内容を変更し (保存ボタン) をクリックしてください。

●情報選択の場合

県	市・区	フリー (分析用) 3
東京都	福岡市●●区	選択
<input style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 150px; height: 30px;" type="button" value="福岡県"/>		
<input style="background-color: #0070C0; color: white; border: none; padding: 5px; width: 150px; height: 30px;" type="button" value="東京都"/>		
A株式会社		

変更したい情報の▼をクリックして、選択してください。

<架電先情報表示例>

書き換え機能が割り当てられていないユーザーでの表示

会社名	<input type="button" value="×"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="×"/>
-----	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

変更対象箇所にマウスポインタを重ねると、禁止マークが表示され、情報の記入や選択はできません。

<架電先情報非表示例>

架電先情報

リスト名 : テストリスト	最終更新日 : 2016/09/24 15:24	
顧客番号 : 123456	郵便番号 : XXX-XXXX	
A株式会社		
県	市・区	フリー3 (分析用)
福岡県	福岡市●●区	選択
<input style="background-color: #F00; color: white; border: none; padding: 5px; width: 100px; height: 30px;" type="button" value="切断"/> <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100px; height: 30px;" type="button" value="保留"/> <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100px; height: 30px;" type="button" value="転送"/>		

フリー項目の表示機能が付与されていないと、表示されません。

架電先へのヒアリング項目表示と、ヒアリング結果を入力・選択するエリアです。
フリーテキスト入力ができる「メモ」と、ドロップダウンから選ぶ「リサーチ」があります。

＜メモ&ヒアリングシート＞

③架電先へのヒアリング

メモ & ヒアリングシート

メモ	クリア	日時	ユーザ名	メモリスト	-選択-
リサーチ1	リサーチ2	リサーチ3			
選択	選択	選択			
リサーチ4	リサーチ5	リサーチ6			
選択	選択	選択			
リサーチ7	リサーチ8	リサーチ9			
選択	選択	選択			

③架電先との通話が確立されると、管理者が設定したリサーチ項目が表示されます。

●表示内容

架電先との通話が確立された時に、管理者が設定したリサーチ項目が自動で表示されます。

- ・メモ
=フリーテキスト入力エリアで、1,000文字まで入力が可能です。
- ・「クリア」ボタン
=メモに入力されている情報を消去します。
- ・「日時」ボタン
=「日時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。
- ・「ユーザー名」
=「ユーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。
- ・メモリスト
=予め入力されている語句を選択すると、メモに入力されます。
- ・リサーチ1~12
=管理者が設定した、架電先にヒアリングする項目が表示され、その項目に対応した予測される答えは「選択▼」より選びます。

リサーチ項目では足りない場合などに、メモリストが設定されます。
メモリストから選んだ項目は、左のメモに表示されます。

<メモリスト>

③-1メモリスト表示

メモ & ヒアリングシート

メモ

クリア 日時 ユーザ名

メモリスト

- 性別
- 年齢
- 職業

リサーチ1 リサーチ2

③-1 「メモリスト」をクリックすると、予め設定された項目が表示されます。

③-2 選択項目表示

メモ & ヒアリングシート

メモ

クリア 日時 ユーザ名

性別

--選択--

- 選択--
- 男性
- 女性

リサーチ1 リサーチ2

選択 選択

③-2 「メモリスト」下の「--選択--▼」をクリックすると、先に選択した内容に関連する選択項目が表示されます。

③-3選択項目メモに表示

メモ & ヒアリングシート

メモ

クリア 日時 ユーザ名

性別

--選択--

男性

③-3選択項目を選ぶと、メモに選択項目が入力されます。

架電先に聞かなければならない内容が表示され、予測される回答をドロップダウンで選ぶことができます。

<リサーチ項目>

④-1選択項目表示

④-1 「--選択--▼」をクリックすると、管理者が設定した選択項目が表示されます。
また、検索窓から項目を検索することができます。

※ポイント
左図のリサーチ項目は、以下のように設定されています。

- ・リサーチ1 = 住まい
- ・リサーチ2 = 自家用車
- ・リサーチ3 = 家族構成

④-2選択項目決定

④-2選択項目を選ぶと、選択項目が表示されます。

※ご注意
リサーチ項目は、メモには表示されません。

架電先と通話した結果のステータスを選択します。

<ステータス>

⑤-1選択項目表示



⑤-1 「選択▼」をクリックすると、管理者が設定した選択項目とシステムで登録されている項目が表示されます。
また、検索窓から項目を検索することができます。

⑤-2選択項目決定



⑤-2選択項目を選ぶと、選択項目が表示されます。

※ご注意

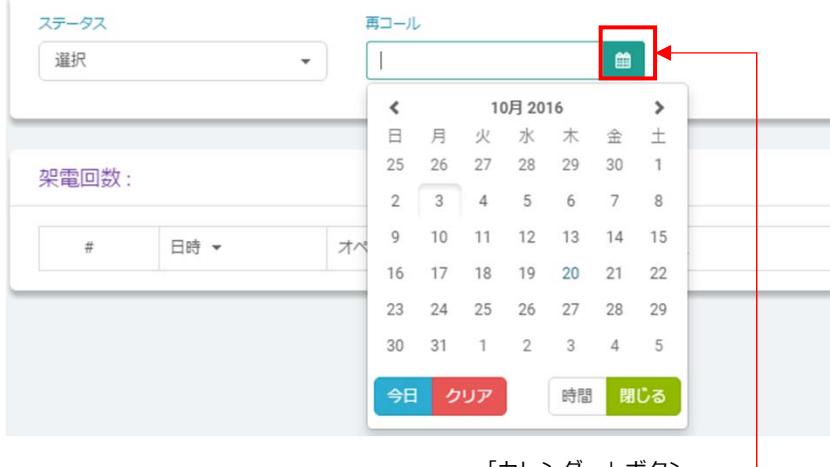
システムで設定されている以下3つのステータスは、選択しないでください。

- ・コールのみ (System)
=架電先との通話が確立できず、コールのみの場合に付与されるステータス
- ・未使用電話番号 (System)
=架電した電話番号が、使用されていなかった場合に付与されるステータス
ただし、コール制御画面で「発信タイムアウト秒数」が40秒以上に設定されている必要があります。
- ・放棄 (System)
=システムで切断した通話に付与されるステータス
(待機中のOPがいない状態で、架電先との通話が確立された場合、約3秒でシステムが通話を切断します)

架電先と通話した結果、再コールの日時指定を受けた際の日時を設定します。

<再コール>

⑥-1カレンダー表示



⑥-1 「カレンダー」ボタンをクリックすると、当月のカレンダーが表示されます。

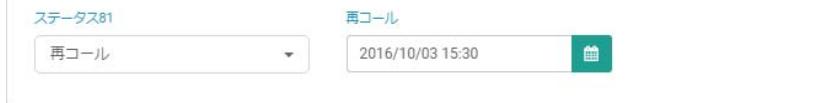
⑥-2選択項目決定



⑥-2日付を選ぶと、時間選択項目画面が表示されますので、 で時間を選択して「閉じる」ボタンをクリックしてください。

※ポイント
日時は全て半角で、直接入力することも可能です。

⑥-3日時入力完了



⑥-3日時の入力が完了すると、左図のように表示されます。

架電先情報、メモ&ヒアリング、ステータス/再コール日時 など、入力選択した情報を保存します。

<OP画面 情報入力済み>



The screenshot shows the Neo-Quick Call OP screen. The left sidebar has 'OP画面' selected. The main area is titled 'OP画面' and contains the following sections:

- 架電先情報**: Includes fields for 'リスト名' (List Name) with '顧客番号: 123456', '最終更新日' (Last Update Date) '郵便番号: XXX-XXXX', '会社名' (Company Name) 'A株式会社', '住所' (Address) '福岡県', and dropdowns for '県' (Prefecture) '福岡県', '市・区' (City/District) '福岡市○○区', and '選択' (Select). Buttons for '受待' (Hold) and '休憩' (Break) are present, along with a red '保存してください。' (Please save) button.
- メモ & ヒアリングシート**: Shows a memo area with 'メモ' (Memo) containing '2016年10月3日 (Mon) PM 03時00分00秒 男性', and dropdowns for '性別' (Gender) and '家族構成' (Family Structure). Below are search fields for 'リサーチ1' through 'リサーチ9'.
- ステータス&再コール**: Includes a dropdown for '再コール' (Re-call) set to '再コール' and a date/time field '2016/10/03 15:30' with a '録音' (Recording) button.
- 架電回数**: A table with columns: #, 日時 (Date/Time), オペレータ (Operator), ステータス (Status), メモ (Memo), and 通話秒数 (Call Duration). The '保存' (Save) button is highlighted with a red box.

入力・選択を行った全ての情報を、「保存」ボタンをクリックして保存します。

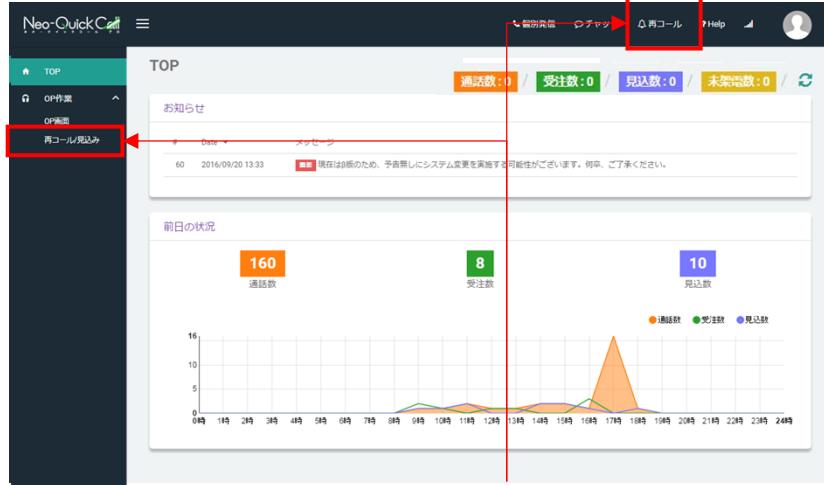
※ポイント

「保存」ボタンは、架電先との通話を切断した後にクリックできるようになります。

プレディクティブコールの結果、「再コール」又は「見込み」ステータスが選択されたリストを検索し任意に架電できます。また、OPが保存し忘れた架電済みリストも検索・架電することができます。

＜再コール/見込み＞

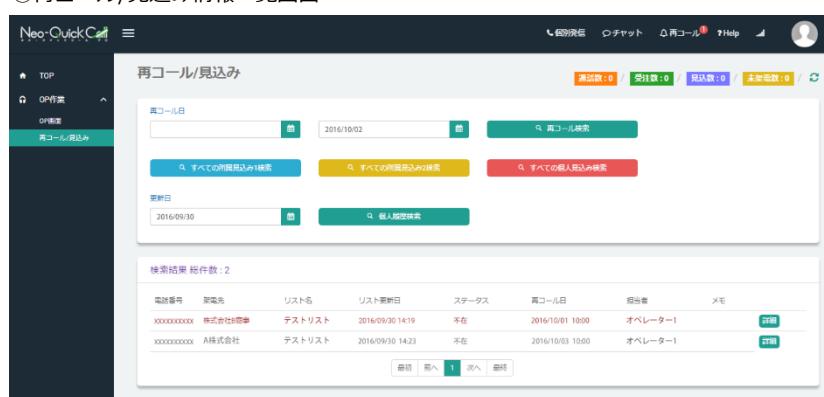
①再コール/見込み情報一覧画面表示



「再コール」画面へのボタン

①ヘッダにある「再コール」ボタン、またはナビゲーションにある「再コール/見込み」ボタンをクリックすると、「再コール/見込み」情報一覧画面が表示されます。

②再コール/見込み情報一覧画面



②再コール/見込み情報一覧画面では、再コール情報が予め一覧表示されています。

再コールの日時を指定しての検索の他に、以下の項目も検索できます。

- ・所属見込み1
- ・所属見込み2
- ・個人見込み
- ・個人履歴

※ポイント

検索結果に表示される、下記項目をクリックするとそれぞれ昇順降順で並び替えることができます。

- ・電話番号
- ・架電先
- ・リスト名
- ・リスト更新日
- ・ステータス
- ・再コール日
- ・担当者

●再コール



再コールを、日付を指定して検索することができます。

再コール時間が過ぎた場合

設定されている再コール時間が過ぎている場合は、ヘッダエリアにて過ぎている再コール件数を表示し、ユーザーに注意喚起します。

また、再コール/見込み画面でも再コール時感を過ぎている情報を赤字で表示します。

・ヘッダ



・再コール一覧



● すべての所属見込み1

「所属見込み1」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、全て表示されます。

● すべての所属見込み2

「所属見込み2」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、全て表示されます。

● すべての個人見込み

「見込み」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、全て表示されます。

● 個人履歴

更新日

2016/09/30



架電しOP画面に表示されたが、内容が保存されなかったリストを検索できます。

③再コール/見込み画面表示

再コール/見込み

再コール日: 2016/10/02 | 検索数: 0 | 見込数: 0 | 未架電数: 0

更新日: 2016/09/30 | 個人履歴検索

検索結果 総件数: 2

電話番号	架電先	リスト名	リスト更新日	ステータス	再コール日	担当者	メモ
1000000000	株式会社A同事	テストリスト	2016/09/30 14:19	不在	2016/10/01 10:00	オペレーター1	
1000000001	株式会社A	テストリスト	2016/09/30 14:23	不在	2016/10/03 10:00	オペレーター1	

「詳細」ボタン

③再コール一覧情報の「詳細」ボタンをクリックすると、再コール/見込み画面が表示されます。

④再コール/見込み 架電

再コール/見込み

通話数: 0 / 受注数: 0 / 見込数: 0 / 未架電数: 0

架電先情報

リスト名: テストリスト
顧客番号: 123456
XXXXXXX

最終更新日: 2016/09/28 15:24
郵便番号: XXX-XXXX

A株式会社

市・区: 福岡市 ●●区
フリーコ (分析用)
選択

会社名: A株式会社
住所: 福岡市
業種: 小売業

ステータス: 不在
実電禁止: 禁止 許可

再コール: 2016/10/03 10:00 |

メモ & ヒアリングシート

メモ: 2016年9月16日 (Fri) PM 02時41分54秒 女性 指定

リサーチ1: 選択
リサーチ2: 選択
リサーチ3: 選択
リサーチ4: 選択
リサーチ5: 選択
リサーチ6: 選択
リサーチ7: 選択
リサーチ8: 選択
リサーチ9: 選択

架電回数: 1

#	日時	オペレーター	ステータス	メモ	通話秒数	録音ファイル
1	2016/09/16 14:34	オペレーター1 名	アボ (担当)	2016年9月16日 (Fri) PM 02時41分54秒 女性担当	156秒	

④「通話」ボタンをクリックすると、情報が表示されている架電先へ架電します。

架電中は「通話」ボタンが、「再コール中 切断」に変わりますので、通話を終了する際は、このボタンをクリックしてください。

通話終了後は、OP画面と同様に情報を選択・入力して「保存」ボタンをクリックしてください。

※ポイント
所属見込み1、所属見込み2、個人見込み、個人履歴での検索結果についても同様に荷電することができます。

※ポイント
過去架電履歴から、過去に架電した通話録音ファイルを聞くことができます。

「戻る」ボタン
=再コール/見込み情報一覧画面に戻ります

「通話」ボタン
=情報が表示されている架電先へ通話します。
クリックすると、「再コール中 切断」ボタンに変わります

「<< 前」ボタン
=当該の情報から、再コール/見込み情報一覧に表示されている前の情報を表示します

「次>>」
=当該の情報から、再コール/見込み情報一覧に表示されている次の情報を表示します

「再コール中 切断」ボタン
=通話を切断します