

# カスタマコントロール 操作マニュアル



0800

0120

## 【ご注意】

- 1 本書は東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社の著作物です。
- 2 本書は著作権法で保護されておりますので、無断で一部または全部を複製、複写、転載、改変することは、その形態を問わず禁じられています。
- 3 本書に記載されている事柄は、将来予告なしに変更することがあります。

- WindowsおよびMicrosoft Edgeは、Microsoft Corporationの商標または登録商標です。
- Google Chromeは、Google LLCの登録商標または商標です。
- Mozilla Firefoxは、米国Mozilla Foundationの登録商標または商標です。
- その他一般に、会社名、ハードウェア、ソフトウェアの製品名は、各社の商標または登録商標です。

# はじめに

NTT東日本の『フリーアクセス』『フリーアクセス・ひかりワイド』サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

このマニュアルは、お客さま個々の使い方に合わせて上記サービスのカスタマイズを行う、カスタマコントロールの操作方法を解説した手引書です。

カスタマコントロールを使うと、時間帯毎に受付先を変更したり、サービスご利用状況を把握したりすることができ、より効果的な受付体制の構築に役立ちます。

『フリーアクセス』『フリーアクセス・ひかりワイド』サービスを十分にご活用いただくために、このマニュアルをよくお読みいただき、カスタマコントロールをお使いいただきますよう、お願いいたします。

東日本電信電話株式会社

# カスタマコントロール操作マニュアル目次

## 第1章 ご利用の前に

|                             |       |   |
|-----------------------------|-------|---|
| 1. 1 基本機能                   | ..... | 2 |
| 1. 1. 1 発信地域指定機能            | ..... | 2 |
| 1. 1. 2 フリーアクセスガイダンス        | ..... | 2 |
| 1. 2 オプション機能について            | ..... | 3 |
| 1. 2. 1 複数拠点共通番号機能／発信地域振分機能 | ..... | 3 |
| 1. 2. 2 話中時迂回機能             | ..... | 3 |
| 1. 2. 3 時間外案内機能             | ..... | 3 |
| 1. 2. 4 受付先変更機能             | ..... | 4 |
| 1. 2. 5 振り分け接続機能／着信振分接続機能   | ..... | 4 |
| 1. 2. 6 カスタマコントロール          | ..... | 4 |

## 第2章 カスタマコントロール

|                           |       |    |
|---------------------------|-------|----|
| 2. 1 用語の解説                | ..... | 6  |
| 2. 2 用語の変更                | ..... | 8  |
| 2. 3 カスタマコントロール           | ..... | 9  |
| 2. 4 利用環境                 | ..... | 9  |
| 2. 5 オペレータIDとパスワード        | ..... | 10 |
| 2. 6 パスワードのロックアウト         | ..... | 10 |
| 2. 7 カスタマコントロール画面         | ..... | 11 |
| 2. 8 カスタマコントロール画面(詳細メニュー) | ..... | 12 |

# カスタマコントロール操作マニュアル目次

## 第3章 各サービスの照会・設定

|  |    |
|--|----|
| 3. 1 設定を行う前に                                     | 14 |
| 3. 1. 1 契約内容の確認                                  | 14 |
| 3. 1. 2 時間帯パターンとスケジュール                           | 14 |
| 3. 1. 3 こんなときには                                  | 17 |
| 3. 2 カスタマコントロールのログイン                             | 18 |
| 3. 3 契約情報照会                                      | 21 |
| 3. 3. 1 サービス番号設定照会                               | 22 |
| 3. 3. 2 着信番号設定照会                                 | 23 |
| 3. 3. 3 ACDグループ設定照会                              | 25 |
| 3. 4 時間外案内機能／受付先変更機能                             | 27 |
| 3. 4. 1 時間外案内機能                                  | 27 |
| 3. 4. 2 受付先変更機能                                  | 27 |
| 3. 4. 3 時間外案内の設定例                                | 28 |
| 3. 4. 4 受付先変更の設定例                                | 29 |
| 3. 4. 5 時間外案内／受付先変更を照会する方法(設定例)                  | 30 |
| 3. 4. 6 時間外案内／受付先変更を照会する方法                       | 31 |
| 3. 4. 7 着信番号単位で時間外案内／受付先変更の<br>スケジュール変更する方法(設定例) | 33 |
| 3. 4. 8 着信番号単位で時間外案内／受付先変更の<br>スケジュール変更する方法      | 34 |
| 3. 5 接続できる回線数の設定                                 | 36 |
| 3. 5. 1 回線数変更の時間帯パターンを照会する方法(設定例)                | 37 |
| 3. 5. 2 回線数変更の時間帯パターンを照会する方法                     | 38 |
| 3. 5. 3 回線数変更の時間帯パターンを変更する方法(設定例)                | 39 |
| 3. 5. 4 回線数変更の時間帯パターンを変更する方法                     | 40 |
| 3. 6 振り分け接続機能／着信振分接続機能                           | 43 |
| 3. 6. 1 振り分け接続／着信振分接続の時間帯パターンを<br>照会する方法(設定例)    | 44 |
| 3. 6. 2 振り分け接続／着信振分接続の時間帯パターンを照会する方法             | 45 |
| 3. 6. 3 振り分け接続／着信振分接続の追加・変更設定<br>する方法(設定例)       | 48 |
| 3. 6. 4 振り分け接続／着信振分接続の追加・変更設定する方法                | 50 |

# カスタマコントロール操作マニュアル目次

## 第4章 オペレータID管理

|         |                   |    |
|---------|-------------------|----|
| 4. 1    | 設定を行う前に           |    |
| 4. 1. 1 | オペレータIDについて       | 55 |
| 4. 1. 2 | 子オペレータID作成項目      | 55 |
| 4. 2    | オペレータID照会         | 58 |
| 4. 3    | オペレータID登録         | 59 |
| 4. 4    | オペレータID変更         | 60 |
| 4. 5    | 子オペレータIDのロックアウト解除 | 61 |
| 4. 6    | 親オペレータIDの事前設定     | 62 |
| 4. 7    | 親オペレータIDのロックアウト解除 | 63 |
| 4. 8    | パスワード変更           | 66 |

## 第5章 トラヒック照会機能

|         |                               |    |
|---------|-------------------------------|----|
| 5. 1    | トラヒック照会                       | 68 |
| 5. 2    | カスタマコントロール画面                  | 69 |
| 5. 3    | トラヒック照会データ                    | 70 |
| 5. 3. 1 | トラヒック照会データの表示項目               | 70 |
| 5. 3. 2 | トラヒック照会データ内容(詳細)              | 71 |
| 5. 4    | トラヒック照会方法                     | 72 |
| 5. 4. 1 | サービス番号別トラヒックを照会する方法           | 72 |
| 5. 4. 2 | サービス番号別着信ACDグループ別トラヒックを照会する方法 | 73 |
| 5. 4. 3 | サービス番号別着信電話番号別トラヒックを照会する方法    | 74 |
| 5. 4. 4 | サービス番号別発信地域別トラヒックを照会する方法      | 75 |
| 5. 4. 5 | サービス番号別発信端末別トラヒックを照会する方法      | 76 |
| 5. 4. 6 | トラヒック照会の表示例                   | 77 |

## 第6章 各種一覧

|      |              |    |
|------|--------------|----|
| 6. 1 | 時間外案内ガイダンス一覧 | 81 |
|------|--------------|----|

### ■カスタマーコントロールロックアウト解除依頼書

## 第1章 ご利用の前に

---

## 1.1 基本機能

『フリーアクセス』『フリーアクセス・ひかりワイド』とは、「0120-XXXXXX」の10桁、又は「0800 -X XXXXX」の11桁で始まる電話番号を提供して、全国の加入電話等からその番号に発信された通話料金を発信者にかわって本サービスの契約者であるお客さまにご負担いただくサービスです。

### 1.1.1 発信地域指定機能

あらかじめ着信先への発信地域を「CA\*1、都道府県、地域\*2、全国」の区分で任意に指定することができます。但し、フリーアクセスの場合は、「CAの指定」や、「県内全ての地域の指定」など、同一県内限定となります。また、フリーアクセスは、他県を跨って指定することはできません。

\*1 料金区域情報。NTT東日本エリアのCA数は252CA、NTT西日本エリアのCA数は319CA、全国で合計571CAある。

\*2 「地域」の定義は以下の通り

| 地域名 | 都道府県名                    | 地域名 | 都道府県名                    |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|
| 北海道 | 北海道                      | 東海  | 愛知、静岡、岐阜、三重              |
| 東北  | 宮城、岩手、青森、山形、秋田、福島        | 関西  | 大阪、兵庫、京都、奈良、和歌山、滋賀       |
| 関東  | 東京、神奈川、千葉、埼玉、茨城、栃木、群馬、山梨 | 中国  | 岡山、広島、山口、島根、鳥取           |
| 信越  | 長野、新潟                    | 四国  | 愛媛、香川、徳島、高知              |
| 北陸  | 石川、富山、福井                 | 九州  | 福岡、長崎、佐賀、大分、熊本、宮崎、鹿児島、沖縄 |

### 1.1.2 フリーアクセスガイダンス

通話開始前に、発信者および着信者に、フリーアクセス番号での通話であること等を音声ガイダンスでお知らせする機能です。

## 1.2 オプション機能について

『フリーアクセス』『フリーアクセス・ひかりワイド』には、『基本機能』の他に、より便利にお使いいただくための『オプション機能』を用意しております。

オプション機能をご利用いただくためには、あらかじめご契約が必要となります。

### 1.2.1 複数拠点共通番号機能／発信地域振分機能

1つのフリーアクセス番号にかかってきた電話を、発信地域毎に、あらかじめご指定いただいた別の着信先へ接続する機能です。

《例》同じフリーアクセス番号に、東京都内からかけると東京本社へ、宮城県内からかけると仙台事業所へおつなぎするというような指定ができます。

各営業所の電話番号を別々に周知する必要がなくなり一元的な番号PRもできます。

1つのフリーアクセス番号で、それぞれ最大571ヶ所、また、他オプション機能との組み合わせにより最大640ヶ所で受付を行うことができます。

### 1.2.2 話中時迂回機能

着信先がお話し中のとき、あらかじめご指定いただいた別の着信先へ迂回して接続する機能です。

《例》東京本社がお話し中の場合、東京本社にかかってきた電話を札幌支社に自動的におつなぎすることができるため、お話し中が少なくなります。

1つの着信先に対して、最大9ヶ所の他の着信先とおつなぎすることができ、おつなぎする順番もお申し込み時に指定できます。

なお、振り分け接続機能をご利用の場合、話中時迂回機能はご利用になれません。

### 1.2.3 時間外案内機能

営業時間外にかかってきた電話に対し、受付時間外であることをお知らせする機能です。

ガイダンスを流す期間や時間帯などの設定および変更は、お客さまからの操作で行うことができます。

ガイダンスは、電話をかけてきた相手に対し、2回繰り返して流れ、通話が切断されます。

代表的なガイダンス内容は以下のとおりです。

「フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日の受付は終了致しました。またのご利用をお待ちしております。

※【AN】は、ご契約された「0120-XXXXXX」、「0800-XXXXXX」が流れます。

### 1.2.4 受付先変更機能

営業時間外にかかってきた電話を、あらかじめ登録した時間以降は、ご指定いただいた他の着信先へ自動的に接続する機能です。

たとえば、休日、営業時間外などにかかってきた電話を、他の営業所や受付代行会社で受け付けるときなどにご利用いただけます。受付体制の効率化とともに、人件費の削減などに効果的です。

契約時に1つのフリーアクセス番号につき、最大10ヶ所まで変更先を登録できます。着信先電話番号の変更先や、時間の設定および変更は、お客さまからの操作で行うことができます。

### 1.2.5 振り分け接続機能／着信振分接続機能

1つのフリーアクセス番号にかかってきた電話を、あらかじめご指定いただいた比率で、自動的に複数の着信先に分配して接続する機能です。

《例》3つの受付先を5:3:2の比率で指定しておくと、かかってきた10本の電話を、5本、3本、2本に振り分けてそれぞれにおつなぎします。

各受付先の回線数や人員配置に合わせておつなぎする電話を分散させることができるので、電話対応業務の効率化がはかれます。

1つのフリーアクセス番号で、最大50ヶ所まで着信先(振り分け先)が登録できます。

期間、曜日、時間毎の振り分け比率の設定および変更は、お客さまからの操作で行うことができます。なお、話中時迂回機能をご利用の場合、振り分け接続機能はご利用になれません。

### 1.2.6 カスタマコントロール

カスタマコントロールは、パソコンを利用して『フリーアクセス』『フリーアクセス・ひかりワイド』の機能を最大限に引き出す機能です。

スケジュールの設定などをお客さま自身で行うことができたり、トラヒックの照会を行うことができます。

なお、時間外案内機能、受付先変更機能、振り分け接続機能/着信振分機能については、ご契約のない場合設定を行うことはできません。

詳細については第2章以降をお読みください。

## 第2章 カスタマコントロール

---

## 2.1 用語の解説

■ AN番号 (Advanced Network Number)

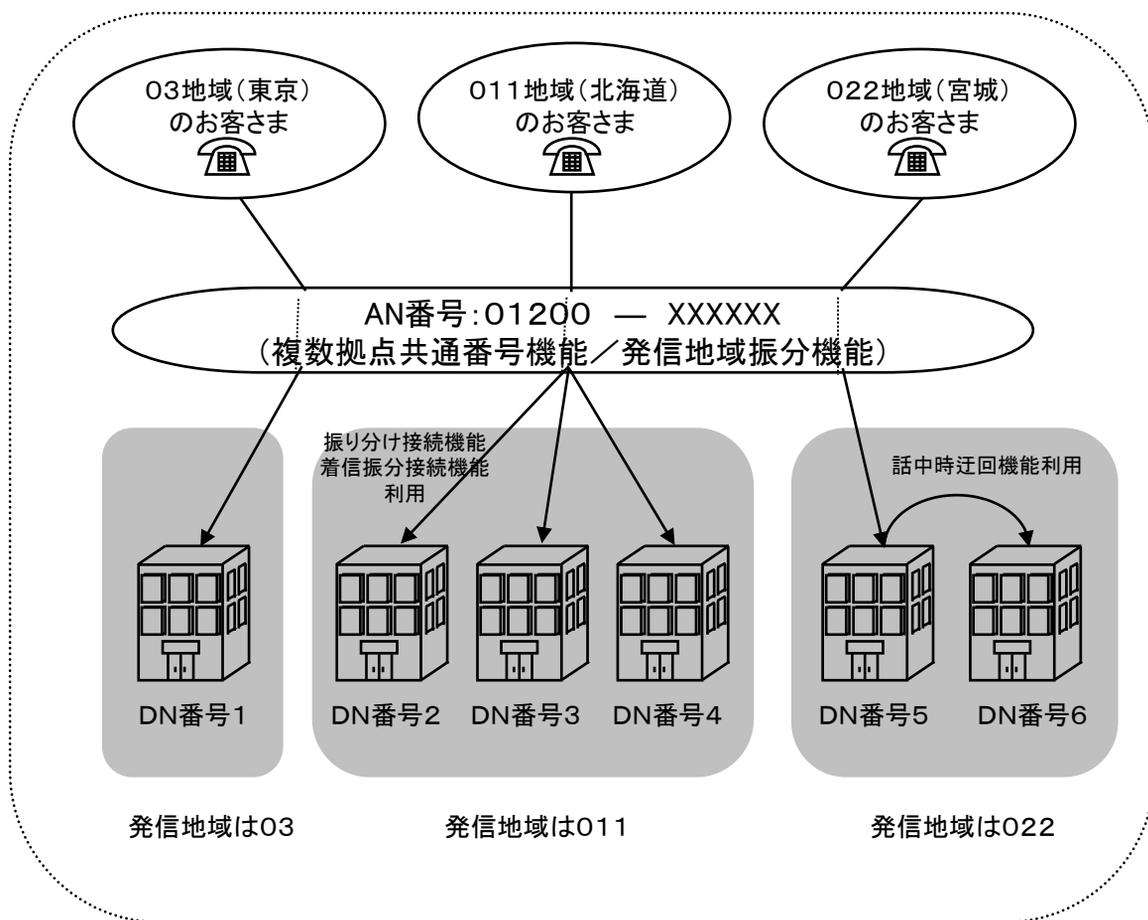
「0120」、「0800」の4桁ではじまる電話番号で、お客さまがご契約されたフリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイド番号のこと。

■ DN番号 (Dial Number)

契約者回線番号のことで、フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイドの接続先として登録されている番号のこと。

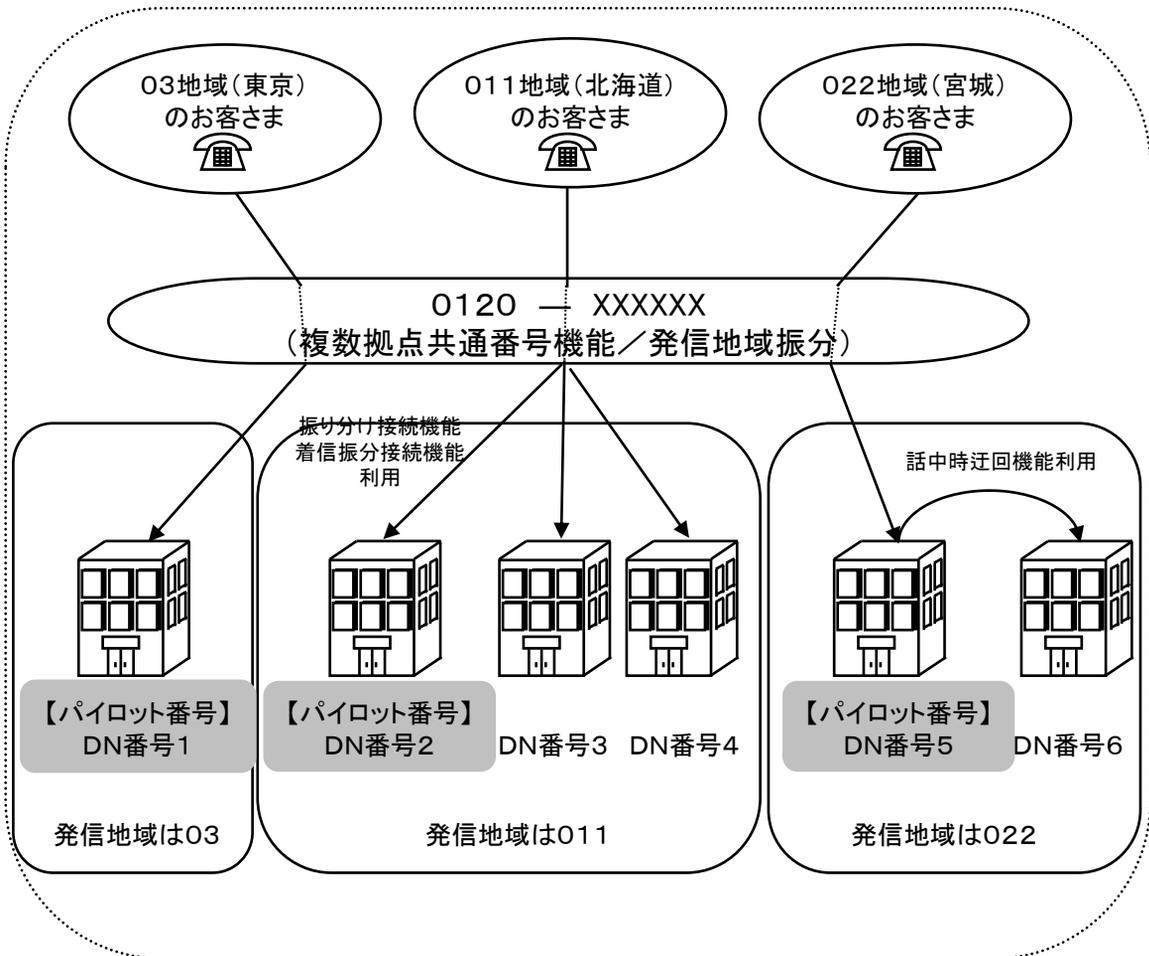
■ LTN (Line Telephone Number)

フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイドから同時に接続できる回線数のこと。



■ パイロット番号

あらかじめおつながりする地域(発信地域指定)を指定したDN番号のこと。(下図参照)



## 2.2 用語の変更

■ 本マニュアルでは、一部現行の名称を使用している箇所がございますが、変更後に読み替えてご利用願います。

| 変更内容           | 現行<br>(2022年1月31日まで)                                   | 変更後<br>(2022年2月1日以降)   |
|----------------|--|--|
| オプション<br>表示名変更 | ・ <u>AN番号、DN番号</u>                                     | ・ <u>サービス番号、着信番号</u>   |
|                | ・ <u>複数拠点共通番号機能</u> ／<br>発信地域振分機能                      | ・ <u>発信地域ルーティング機能</u><br>・ <u>発信端末ルーティング機能</u>                           |
|                | ・ <u>時間外案内機能</u>                                       | ・ <u>接続先変更機能</u>   |
|                | ・ <u>受付先変更機能</u>                                       |  |
|                | ・ <u>振り分け接続機能</u> ／<br>着信振分接続機能                        | ・ <u>ACDグループ機能</u><br>( <u>分配比振分機能</u> )                                 |
|                | ・ <u>LTN数</u>  | ・ <u>回線数</u>   |
| スケジュール設定単位     | 設定単位： <u>AN、リージョン、DN単位</u>                             | 設定単位： <u>DN単位</u> (設定操作が<br>変わるが提供機能は変更なし)                               |
| トラヒック照会内容      | トラヒック照会単位( <u>時間、日</u> )<br>トラヒック照会種類( <u>画面、CSV</u> ) | トラヒック照会単位<br>( <u>10分、時間、日、月</u> )<br>トラヒック照会種類<br>( <u>画面、CSV、グラフ</u> ) |

## 2.3 カスタマコントロール

カスタマコントロールでは、以下の操作を行うことができます。

### ■スケジュール設定

- ・時間外案内の時間設定(時間外案内機能)
- ・受付先変更の時間設定(受付先変更機能)
- ・LTN(接続できる回線数)の設定
- ・DN番号毎の振り分け接続比率の設定(振り分け接続機能/着信振分接続機能)

### ■契約情報照会

- ・ご契約されたサービス契約内容の照会

### ■トラヒック照会

- ・AN番号またはDN番号毎の時間別、日別の利用状況照会とダウンロード

### ■パスワード変更

- ・ログインパスワードの変更

### ■接続先URL

<https://www.freeaccess-east.jp/>

### ■ご利用可能な時間帯

- ・午前2:00～午前6:00は定期メンテナンスのためご利用いただけません。

## 2.4 利用環境

インターネット接続が可能な環境をご用意してください。

- 以下のスペックを満たすパソコン等を準備してください。

保証対象OS、ブラウザ

Windows10・Windows11、Microsoft Edge・Google Chrome・Mozilla Firefox

## 2.5 オペレータIDとパスワード

カスタマコントロールを利用するためには、オペレータID(半角英数8~20桁)とパスワード(半角英大小数8~20桁)が必要です。カスタマコントロールのお申し込み時に、初回は自動で払い出しさせていただきます。

1つのフリーアクセス番号で、それぞれ最大599個のアカウントが利用できます。

パスワードについては、不正なアクセスの防止をはかるためにパスワードの有効期間は40日となっています。定期的に変更することをお勧めします。

## 2.6 パスワードのロックアウト

カスタマコントロールは、セキュリティ対策としてパスワードを連続5回誤って入力した場合は、自動的にロックアウトとなり利用ができなくなります。

ロックアウトの解除については、お客さまご自身で行うことが可能です。下記をご参照ください。

子オペレータIDのロックアウト解除手順 : 「4.5 子オペレータIDのロックアウト解除」

親オペレータIDのロックアウト解除手順 : 「4.7 親オペレータIDのロックアウト解除」

また、NTT東日本にて行うことも可能です。巻末の『カスタマコントロールロックアウト解除依頼書』を作成し、NTT東日本の営業担当者にご連絡ください。契約者ご本人であることを確認させていただいた上で行います。

### 注意

- ・パスワードの入力を、日をまたがり連続5回誤投入した場合でもロックアウトとなりますのでご注意願います。
- ・パスワードのロックアウト解除を行うにあたっては、原則、お客様自身で実施可能です(子オペレータIDのロックアウト解除手順はP60、親オペレータIDのロックアウト解除手順はP62を参照)。お客様自身で実施しない場合、以下の工事料金が発生しますのでご了承願います。

※ 基本工事費1,000円(税込価格1,100円)

交換機等工事費1,000円(税込価格1,100円)

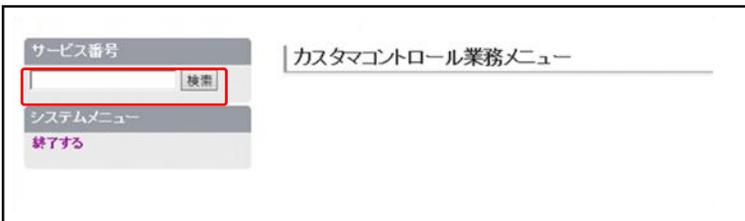
## 2.7 カスタマコントロール画面

【カスタマコントロール画面】は、6つの表示項目によって構成されています。オペレータIDに設定された権限によって、表示される「カスコン業務メニュー」が異なります。また、お客さまご契約内容により各設定メニューが表示されません。



### 手順1

①システムメニューから「カスコンWebシステム」をクリックします。



### 手順2

①「サービス番号」に「フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイド番号」を入力します。

(例)0120XXXXXX (“-”は省略します)

②入力後、「検索」ボタンをクリックします。



### 手順3

①画面左に「カスコン業務メニュー」が表示されます。

| 表示項目              | 説明  |
|-------------------|---|
| ①サービス番号           | 現在ログインしているサービス番号とサービス種別が表示されます。サービス種別は、フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイドの2種類が契約形態により表示します。 |
| ②カスコン業務メニュー       | カスタマコントロールのメニューが表示されます。各メニューをクリックすると右側に「カスタマコントロール業務メニュー」が表示されます。               |
| ③カスタマコントロール業務メニュー | 「②カスコン業務メニュー」で選択した詳細メニューが表示されます。(詳細メニューは次ページ参照)                                 |
| ④カスタマイズメニュー       | 画面の背景色を選択できます。  |
| ⑤システムメニュー         | カスタマコントロールメニューを終了する場合に「終了する」をクリックします。   |

## 2. 8 カスタマコントロール画面(詳細メニュー)

【カスタマコントロール画面】は、[業務メニュー]と[詳細メニュー]の2つのフレームによって構成されています。「業務メニュー」により、項目の照会、設定などを行うカテゴリを選択し、「詳細メニュー」では、番号単位やオプションサービスの詳細を操作する画面を表示します。

以下の例では、業務メニューで「01.運用状況」をクリックした際の詳細メニューを表示しています。

The screenshot shows the Customer Control interface. On the left, the '業務メニュー' (Business Menu) is visible, with '01.運用状況' selected. On the right, the '詳細メニュー' (Detailed Menu) is displayed, showing options for '01.スケジュール照会' and '02.スケジュール変更'. The interface includes a search bar at the top left, a 'サービス番号' (Service Number) field, and various menu categories like 'カスタム業務メニュー', 'カスタマイズメニュー', and 'システムメニュー'.

| 業務メニュー        | 詳細メニュー見出し       | 詳細メニュー             |
|---------------|-----------------|--------------------|
| 01.運用状況       | 01.スケジュール照会     | 01.サービス番号スケジュール照会  |
|               |                 | 02.着信番号スケジュール照会    |
|               |                 | 03.ACDグループスケジュール照会 |
|               |                 | 04.回線数変更スケジュール照会   |
|               |                 | 06.分配スケジュール照会      |
|               |                 | 01.サービス番号スケジュール変更  |
|               | 02.スケジュール変更     | 02.着信番号スケジュール変更    |
|               |                 | 03.ACDグループスケジュール変更 |
|               |                 | 04.回線数変更スケジュール変更   |
| 06.分配スケジュール変更 |                 |                    |
| 03.コールフロー照会   | 01.コールフローパターン照会 | 01.サービス番号設定照会      |
|               |                 | 02.着信番号設定照会        |
|               |                 | 03.ACDグループ設定照会     |
| 02.サービス設定     | 01.基本設定(照会)     | 01.発信地域ルーティング照会    |
|               |                 | 04.発信端末種別ルーティング照会  |
| 04.ルーティング設定   | 01.ルーティング照会     | 01.オペレータID照会       |
| 05.接続数        | 01.接続数照会        | 02.オペレータID登録       |
| 99.オペレータID    | 01.オペレータID      | 03.オペレータID変更       |

### 注意

・お客さまのご契約内容とオペレータIDに設定された権限によって、表示されるメニュー項目が異なります。

## 第3章 各サービスの照会・設定

---

## 3.1 設定を行う前に

### 3.1.1 契約内容の確認

カスタマコントロールをご利用の前に、契約内容をご確認ください。

また、以下のサービスの設定を行う場合、オプション機能のご契約が必要となります。

『時間外案内機能』、『受付先変更機能』、『振り分け接続機能／着信振分接続機能』

### 3.1.2 時間帯パターンとスケジュール

カスタマコントロールで時間外案内や、受付先変更、回線数変更、分配比設定（振り分け接続／着信振分接続）などの時間や曜日・期間を設定する場合は、『時間帯パターン』と『スケジュール』の2つを組み合わせで設定します。

#### ■時間帯パターン

時間帯パターンとは、「開始時刻」と「終了時刻」を1分単位で決めたもので、時間帯パターンと接続パターンを「スケジュール」で組み合わせで設定を行います。

時間帯パターンとは、フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイドをどのような接続形態で利用するかを決めたものです。時間外案内、受付先変更、回線数変更、分配比設定（振り分け接続／着信振分接続）毎に設定が可能です。

| 設定項目      | 説明   |
|-----------|--|
| 時間帯パターン   | 最大20個まで作成できます。1パターンにつき、10時間帯まで設定できます。「開始時刻」、「終了時刻」は1分単位で設定できます。「終了時刻」は、設定したい時刻の1分前を設定します。たとえば、正午～午後1時まで設定したい場合は、「開始時刻」に「1200」、「終了時刻」に「1259」と設定します。 |
| 時間帯パターンID | 時間帯パターンIDは、「00」～「ZZ」の数字または英大文字を入力します。但し、すでに登録されているIDは設定できません。  |
| 時間帯パターン名  | 全角20文字（半角40文字、但し半角カナは設定不可）で設定できます。   |

#### 注意

・時間帯パターンには、従来のように「通常接続」を設定する必要はありません。設定していない時間帯は、通常接続が機能します。

#### ■スケジュール

スケジュールとは、時間帯パターンのうちどの時間帯パターンをいつからいつまで実施するかを決めることをいいます。時間帯パターンを有効にするには、スケジュールに設定する必要があります。

スケジュールの設定は、DN番号単位に行うことができます。

設定できる時間帯は、曜日スケジュール、祝日スケジュール、カレンダースケジュールに分類され、重複した場合は、1、カレンダースケジュール>2、祝日スケジュール>3、曜日スケジュールの順番で設定が優先されます。カレンダースケジュールは、当月を含め13ヵ月先まで設定できます。

| 種類          | 説明                                      |
|-------------|---|
| カレンダースケジュール | 1日ごとにスケジュールを設定できます。                     |
| 祝日スケジュール    | 祝日を設定できます。年間を通して同じです。                   |
| 曜日スケジュール    | 曜日ごとにスケジュールを設定できます。年間を通して同じスケジュールになります。 |

スケジュールの設定方法について、「02. 着信番号スケジュール変更」の設定画面を例にとあげて説明します。  
 《例》⑤時間帯パターン情報が「00」と「01」の2つが設定されており、各スケジュールでは、どちらかのパターンを設定することができます。

例では、①祝日スケジュールが「01」、曜日スケジュールが土曜、日曜が「01」、月曜～金曜が「00」を設定している画面です。③カレンダースケジュールは設定がされておりませんが、当月が正面にカレンダーとして表示され、翌月から12か月は、左の該当月をクリックするとカレンダーが表示され、日ごとにパターンを設定することができます。

祝日・曜日スケジュール登録手順

①または②で時間帯パターン設定後  
 ⑥「保存」ボタンをクリックします。  
 「正常に終了しました。」のメッセージが出力され更新されます。

カレンダースケジュール登録手順

③で時間帯パターン設定後  
 ⑦「保存」ボタンをクリックします。  
 「正常に終了しました。」のメッセージが出力され更新されます。

期間設定スケジュール登録手順

④で期間・時間帯パターン設定後  
 ⑧「保存」ボタンをクリックします。  
 「正常に終了しました。」のメッセージが出力され更新されます。

時間帯パターンの詳細表示

開始0000～終了0859 ガイダンス接続 休業ガイダンス  
 開始1800～終了2359 ガイダンス接続 休業ガイダンス

| 表示項目         | 説明   |
|--------------|--|
| ①祝日スケジュール    | 全ての祝日に時間帯パターンが設定されます。ただし、日曜日が祝日の場合、振替休日 が祝日となり、日曜日の曜日スケジュールまたはカレンダースケジュールに設定されているパターンが動作します。 |
| ②曜日スケジュール    | 曜日ごとに時間帯パターンの設定ができます。  |
| ③カレンダースケジュール | 日ごとに時間帯パターンの設定ができます。設定のある月はボタンが青色で表示されます。  |
| ④期間設定スケジュール  | 期間の範囲指定で時間帯パターンを設定することができます。   |
| ⑤時間帯パターン情報   | 事前に設定されている時間帯パターンのパターン毎の詳細を参照することが出来ます。事前設定が無い場合は、新規作成ボタンから登録可能です。                           |

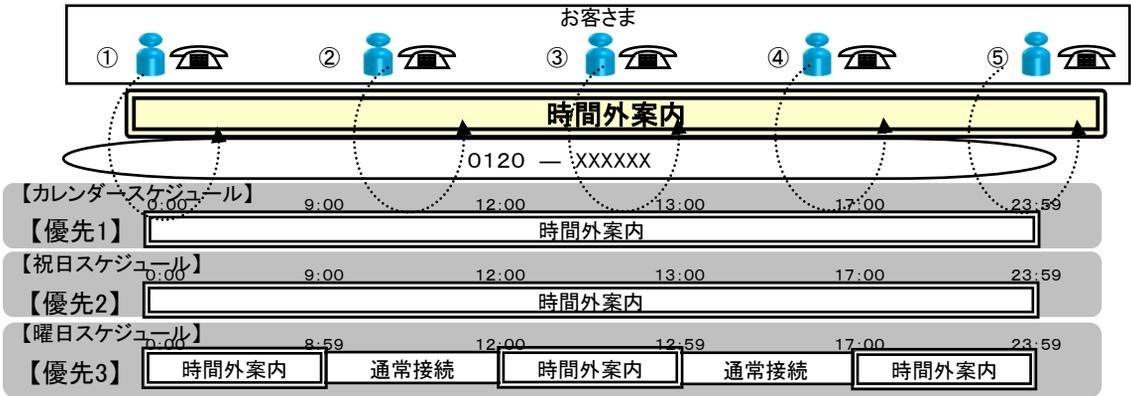
スケジュールの作動タイミングについて、時間外案内機能を例に説明します。

《例》1つのAN番号に対し、「カレンダースケジュール」、「祝日スケジュール」、「曜日スケジュール」のそれぞれに重複してスケジュール設定した場合

- ①カレンダースケジュール: 2021年11月3日(祝日)に終日時間外案内を設定
- ②祝日カレンダースケジュール: 祝日に終日時間外案内設定
- ③曜日スケジュール: 平日月曜～金曜 9時～12時、13時～17時以外に時間外案内を設定

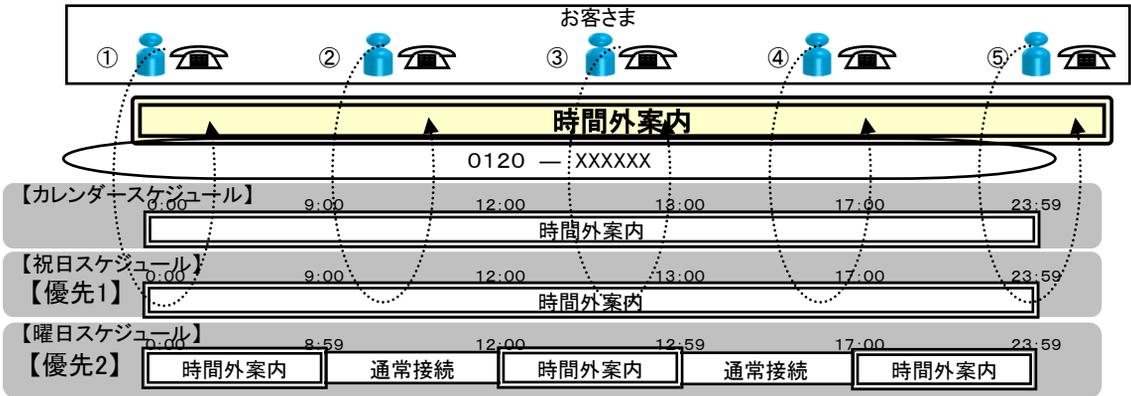
【2021年11月3日(祝日)のスケジュール作動内容】

・「カレンダースケジュール」が作動し、1日中時間外案内となる



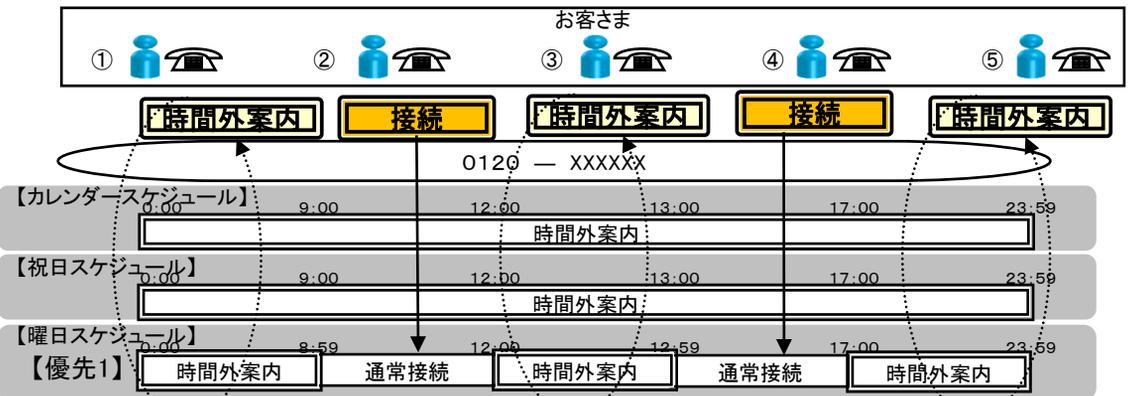
【2021年11月23日(祝日)のスケジュール作動内容】

・「祝日スケジュール」が作動し、1日中時間外案内となる



【2021年11月25日((木曜)平日)のスケジュール作動内容】

・平日のため、「曜日スケジュール」が作動し、9時～12時、13時～17時以外が時間外案内となる



## 3.1.3 こんなときには

|   |   |     |
|---|---|-----|
| ●契約した内容を確認したい…  | 『3.3 契約情報照会』をご覧ください。                                    | P20 |
| ●ログインができなくなった…  | パスワードのロックアウト解除手順をご確認ください。解消しない場合、NTT東日本の営業担当者へ連絡してください。 | P10 |
| ●時間外案内を流したい…<br>・AN番号単位で<br>・リージョン単位で<br>・DN番号単位で<br>・期間毎で<br>・曜日毎で | 『3.4 時間外案内機能／受付先変更機能』をご覧ください。                           | P26 |
| ●電話の受付先を変更したい…  | 『3.4 時間外案内機能／受付先変更機能』をご覧ください。                           |     |
| ●受付できる回線数を変更したい…  | 『3.5 接続できる回線数の設定』をご覧ください。                               | P35 |
| ●電話を受け付ける比率を変更したい…  | 『3.6 振り分け接続機能／着信振分接続機能』をご覧ください。                         | P42 |
| ●パスワードを変更したい…   | 『4.8 パスワード変更』をご覧ください。                                   | P65 |
| ●利用状況を確認したい…  | 『5.1 トラヒック照会』をご覧ください。                                   | P67 |

## 3. 2 カスタマコントロールのログイン

カスタマコントロールは、お客様の『オペレータID』と『パスワード』を利用しログインします。  
ご利用のブラウザより、以下の手順でログインをすることができます。

### 手順1

- ①インターネットに接続します。
- ②下記のURLを入力しアクセスすると、【カスタマコントロール】ユーザ認証画面が表示されます。

URL <https://www.freeaccess-east.jp/>

※『https://』で始まるカスタマコントロールのURLは、SSL(安全にデータをやりとりするためのプロトコル)を利用しているため、「http://」で始まるサイトのURLよりセキュリティで保護されています。

### 手順2

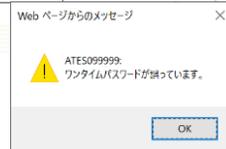
- ①お客様が利用している『オペレータID』と『パスワード』を入力します。
  - ②『ログイン』ボタンをクリックします。
- 正常な場合、【システムメニュー画面】が表示されます。

### 多要素認証（ワンタイムパスワード認証）ご利用時

ログイン画面にてオペレータID/パスワード投入しログインボタン押下後ポップアップ

メールアドレスが登録されたものと合致した場合、ワンタイムパスワード入力画面がポップアップ

失敗時のポップアップ  
(3回失敗で再度払出)  
(メールアドレス入力から)  
が必要となります)



### 通常システムメニュー画面

### 注意

多要素認証(ワンタイムパスワード)をご利用でない、お客様は、これまで同様、『オペレータID』と『パスワード』の入力で本画面に遷移します。  
セキュリティの観点から環境のご準備が出来ましたら、多要素認証(ワンタイムパスワード)の設定をお願い致します。

## 3. 2 カスタマコントロールのログイン

・カスタマコントロールは、パスワードを連続して5回間違えると、認証ロックアウトとなります。

### 注意

- ・認証ロックアウトした場合
  - ⇒子オペレータIDは、親オペレータIDで解除できます。  
『4. 5 子オペレータIDのロックアウト解除』を参照してください。
  - ⇒親オペレータIDのロックアウト解除は、『4. 7 親オペレータIDのロックアウト解除』を参照してください。ご自身での解除が難しい場合は、下記にご連絡ください。
- ・パスワードを忘れた場合
  - ⇒子オペレータIDは、親オペレータIDで新たなパスワードを設定できます。  
『4. 4 オペレータID変更』を参照してください。
  - ⇒親オペレータIDのパスワードを忘れた場合は、『4. 7 親オペレータIDのロックアウト解除』にて仮パスワードを取得し、ログイン後、パスワード変更を実施してください。
- ・その他、ご不明な点は下記に、ご連絡ください。

### ■ 故障受付担当

電話番号局番なしの 113.

ひかり電話 (IP電話サービス)・携帯電話から. 0120-444113 (受付時間: 24時間365日)

※故障修理等の対応時間は、午前9時～午後5時とさせていただきます。

ATES099007:

オペレータIDまたはパスワードが不正です。入力しなおして下さい。

[戻る](#)

『オペレータID』もしくは、『パスワード』の入力に誤りがあった場合、【認証エラー画面】が表示されますので、『戻る』をクリックし、手順2の①から再度ログインを行ってください。

※パスワードを連続5回誤って入力した場合は、自動的にロックアウトとなり利用ができなくなりますのでご注意ください。

(第2章 カスタマコントロールを参照)

『4. 7 親オペレータIDのロックアウト解除』

『4. 5 子オペレータIDのロックアウト解除』

### 注意

・カスタマコントロールを操作中に、20分以上サーバへのアクセスがなかった場合、セッションが切断されますので、ユーザ認証画面から再度ログインを行ってください。

タイムアウトまたはシステムの異常が発生しました。  
再度、業務メニューから実行しなおして下さい。

[閉じる](#)

## 3.3 契約情報照会

「サービス設定画面」では、お客さまのサービス契約内容の照会を行うことができます。

サービス契約内容は、サービス番号または着信番号、ACDグループ毎の契約情報照会を行うことができます。

サービス番号

0120XXXXXX 検索

フリーアクセス・ひかりワイド

カスタム業務メニュー

01.運用状況

02.サービス設定

04.ルーティング設定

05.接続数

99.オペレータID

カスタマイズメニュー

カラースキン変更: 標準 ▼

システムメニュー

終了する

### カスタムコントロール業務メニュー

#### 01.基本設定(照会)

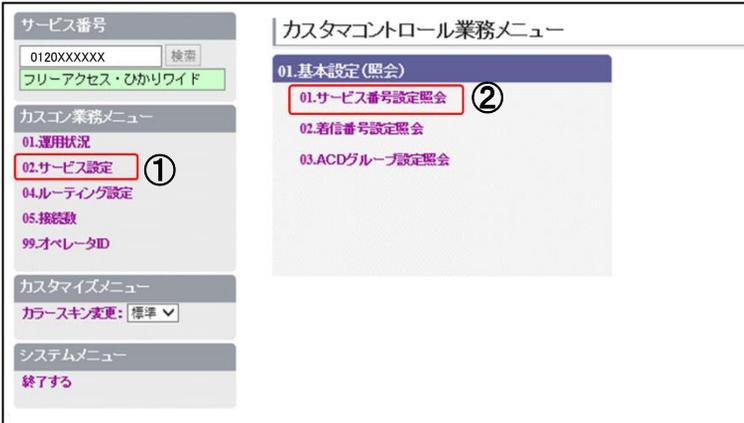
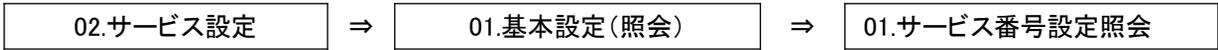
- 01.サービス番号設定照会
- 02.着信番号設定照会
- 03.ACDグループ設定照会

| 業務メニュー   | 詳細メニュー         | 照会内容  |
|----------|----------------|---|
| 02サービス設定 | 01.サービス番号設定照会  | サービス番号に設定できる情報を一括で照会することができます。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発信地域指定照会</li> <li>・ 発信端末拒否機能照会</li> </ul>                              |
|          | 02.着信番号設定照会    | 着信番号に設定できる情報を一括で照会することができます。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 話中時迂回設定照会</li> <li>・ ウィスパー設定照会</li> </ul>                                |
|          | 03.ACDグループ設定照会 | ACDグループに設定できる情報を一括で照会することができます。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 話中時迂回照会</li> <li>・ ACDグループ情報照会</li> <li>・ ACDグループメンバーリスト照会</li> </ul> |

### 3.3.1 サービス番号設定照会

サービス番号設定照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー



- 手順1
- ① [カスコン業務メニュー]の『02.サービス設定』をクリックします。
  - ② 詳細メニューの『01.サービス番号設定照会』をクリックします。



- 手順2
- ① 『検索』ボタンをクリックします。
  - ② 発信地域指定の設定状況が表示されます。全国を指定している場合は発CAコードは表示されません。また、発CAエリア外からの着信時は、指定地域外ガイダンスが流れた後、切断します。
  - ③ 発信端末拒否機能の設定状況が表示されます。発信端末拒否機能は、サービス番号単位の設定となります。着信番号単位での設定はできません。「非許容」に設定した端末種別からの着信時は、発信端末拒否ガイダンスが流れた後、切断します。

**注意**

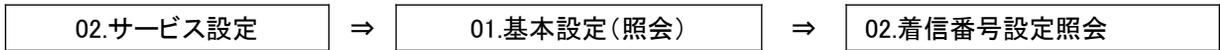
発信端末拒否機能の下記の端末種別は許容にすることはできません。

- ・衛星電話
- ・Com050VoIP
- ・他社050VoIP

### 3.3.2 着信番号設定照会

着信番号設定照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー



手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『02.サービス設定』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『02.着信番号設定照会』をクリックします。



手順2

- ① 『検索』ボタンをクリックします。



手順3

- ① 照会を行う着信番号のチェックボックスにチェックをつけます。  
すべての着信番号を選択する場合は、『全選択』ボタンをクリックします。以下のメッセージが表示されますので、『OK』ボタンをクリックします。  
全てのチェックボックスにチェックが付きます。



- ② 『選択決定』ボタンをクリックします。

### <サービス種別がフリーアクセス/フリーアクセス・ひかりワイドの場合>

サービス番号別着信番号設定照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT

①

先頭 前頁 次頁 最終 着信番号検索 1 / 2頁 頁検索

<着信番号情報>

着信番号 : 011XXXXXXX 更新年月日 :  
 備考 :  
 契約回線数 : 1

<話中時迂回> ②

話中時迂回実施 :  実施有  実施無

<話中時迂回先>

| 通番 | 接続先種別 | 接続先番号      | 通番 | 接続先種別 | 接続先番号 |
|----|-------|------------|----|-------|-------|
| 1  | 着信番号  | 011XXXXXXX | 2  |       |       |
| 3  |       |            | 4  |       |       |
| 5  |       |            | 6  |       |       |
| 7  |       |            | 8  |       |       |
| 9  |       |            |    |       |       |

<ウイスパ> ③

ウイスパー実施 :  実施有  実施無  
 発着側ガイダンス : 定型ガイダンス  
 着側ガイダンス : ウイスパー着側 (発着: CAコード) 1

#### 手順4

選択された着信番号の設定状況が表示されます。サービス種別により出力する画面および設定が異なります。

①手順3にて、『全選択』ボタンをクリックし、全てのチェックボックスにチェックを行った場合、『次頁』・『最終』ボタンをクリックすることで、次着信番号情報が表示されます。また、『前頁』・『先頭』・『頁検索』・『着信番号検索』ボタンもご利用できません。

以下、お客さまのご契約内容により表示／非表示となります。

②話中時迂回の設定状況が表示されます。

③ウイスパの設定状況が表示されます。着側ガイダンスは発着: CA名もしくはサービス識別音(サービス名称読み上げ)のどちらかとなります。

### 3.3.3 ACDグループ設定照会

ACDグループ設定照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー

02.サービス設定

⇒

01.基本設定(照会)

⇒

03.ACDグループ設定照会

サービス番号  
0120XXXXXX 検索  
フリーアクセス・ひかりワイド

カスコン業務メニュー  
01.運用状況  
02.サービス設定 ①  
04.ルーティング設定  
05.接続数  
99.オペレータID

カスタマイズメニュー  
カラースキン変更: 標準

システムメニュー  
終了する

カスタムコントロール業務メニュー  
01.基本設定(照会)  
01.サービス番号設定照会  
02.着信番号設定照会  
03.ACDグループ設定照会 ②

手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『02.サービス設定』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『03.ACDグループ設定照会』をクリックします。

ACDグループ設定照会業務

選択決定 閉じる

サービス番号 : 0120XXXXXX  
契約者名 :  
類似しACDグループID :  
契約種別 :

検索 次検索

<ACDグループID一覧>  
全選択 全解除

| 選択                       | ACDグループID | 備考 |
|--------------------------|-----------|----|
| <input type="checkbox"/> |           |    |

手順2

- ① 『検索』ボタンをクリックします。

ACDグループ設定照会業務

選択決定 閉じる

サービス番号 : 0120XXXXXX  
契約者名 : N T T  
類似しACDグループID :  
契約種別 :

検索 次検索

<ACDグループID一覧>  
全選択 全解除

| 選択                       | ACDグループID | 備考 |
|--------------------------|-----------|----|
| <input type="checkbox"/> | 0000      |    |
| <input type="checkbox"/> | 0001      |    |

手順3

- ① 照会を行うACDグループIDのチェックボックスにチェックをつけます。  
すべてのACDグループIDを選択する場合は、『全選択』ボタンをクリックします。以下のメッセージが表示されますので、『OK』ボタンをクリックします。全てのチェックボックスにチェックが付きます。

Web ページからのメッセージ

SCU000004:  
表示中の全ての A C D グループ I D を選択します。よろしいですか？

このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない

OK キャンセル

- ② 『選択決定』ボタンをクリックします。

<サービス種別がフリーアクセス/フリーアクセス・ひかりワイドの場合>

ACDグループ設定照会業務

---

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : N T T ①

先頭 前頁 次頁 最終  1 / 2頁 頁検索

---

<ACDグループ情報>  
 ACDグループID : 0000 更新年月日 :  
 備考 :

<話中時迂回> ②  
 話中時迂回先 :  実地有  実地無

<話中時迂回先>  

| 通番 | 接続先種別   | 接続先番号 | 通番 | 接続先種別 | 接続先番号 |
|----|---------|-------|----|-------|-------|
| 1  | ACDグループ | 0001  | 2  |       |       |
| 3  |         |       | 4  |       |       |
| 5  |         |       | 6  |       |       |
| 7  |         |       | 8  |       |       |
| 9  |         |       |    |       |       |

③

<ACDグループ内代表着信番号>  
 ACDグループ内代表着信番号 : 011XXXXXX

<ルーティング方式> ④  
 ルーティング方式 :  最大サーチ  ラウンドロビン  分配

<ACDグループメンバー> ⑤  
 単位:  着信番号:  分配比:

| 順位  | 着信番号      | 分配比 | 順位  | 着信番号      | 分配比 | 順位  | 着信番号 | 分配比 | 順位  | 着信番号 | 分配比 |
|-----|-----------|-----|-----|-----------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|
| 1   | 011XXXXXX | 1   | 2   | 011XXXXXX | 0   | 3   |      |     | 4   |      |     |
| 6   |           |     | 7   |           |     | 8   |      |     | 9   |      |     |
| 11  |           |     | 12  |           |     | 13  |      |     | 14  |      |     |
| 16  |           |     | 17  |           |     | 18  |      |     | 19  |      |     |
| 456 |           |     | 457 |           |     | 458 |      |     | 459 |      |     |
| 461 |           |     | 462 |           |     | 463 |      |     | 464 |      |     |
| 466 |           |     | 467 |           |     | 468 |      |     | 469 |      |     |
| 471 |           |     | 472 |           |     | 473 |      |     | 474 |      |     |
| 476 |           |     | 477 |           |     | 478 |      |     | 479 |      |     |
| 481 |           |     | 482 |           |     | 483 |      |     | 484 |      |     |
| 486 |           |     | 487 |           |     | 488 |      |     | 489 |      |     |
| 491 |           |     | 492 |           |     | 493 |      |     | 494 |      |     |
| 496 |           |     | 497 |           |     | 498 |      |     | 499 |      | 500 |

手順4

選択されたACDグループの設定状況が表示されます。

①手順3にて、『全選択』ボタンをクリックし、全てのチェックボックスにチェックを行った場合、『次頁』・『最終』ボタンをクリックすることで、次ACDグループID情報が表示されます。また、『前頁』・『先頭』・『頁検索』・『着信番号検索』ボタンもご利用できます。

以下、お客さまのご契約内容により表示／非表示となります。

②話中時迂回の設定状況が表示されます。

③ACDグループ内の代表着信番号が表示されます。

④ルーティング方式が表示されます。「分配」が選択されております。

⑤ACDグループ内のグループメンバ(着信番号)が表示されます。分配契約の場合は、着信番号に対応する分配比率も表示されます。グループメンバは1番号～500番号まで設定が可能です。

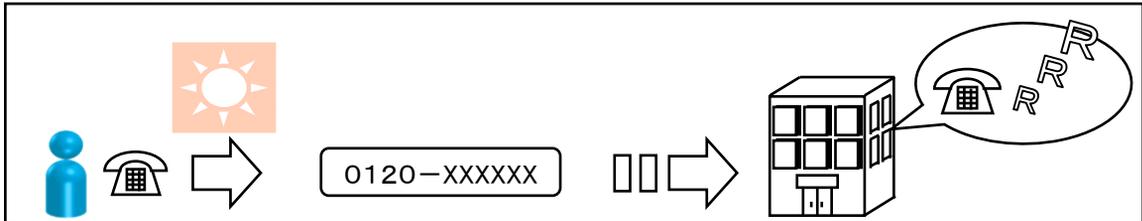
## 3.4 時間外案内機能／受付先変更機能

時間外案内機能／受付先変更機能は、DN番号単位で行うことができます。  
設定できる時間帯パターンは、最大20個まで作成できます。1パターンにつき、10時間帯まで設定できます。  
「開始時刻」、「終了時刻」は1分単位で設定できます。

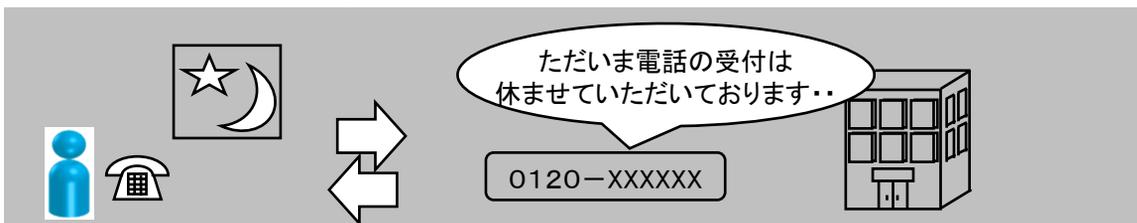
### 3.4.1 時間外案内機能

設定した特定の期間、曜日または時間にフリーアクセス番号にかかってきた電話に対しては、『時間外なので電話の受付は休ませていただいている』というガイダンスを流すことができます。

#### ●営業時間内は受け付けを行う



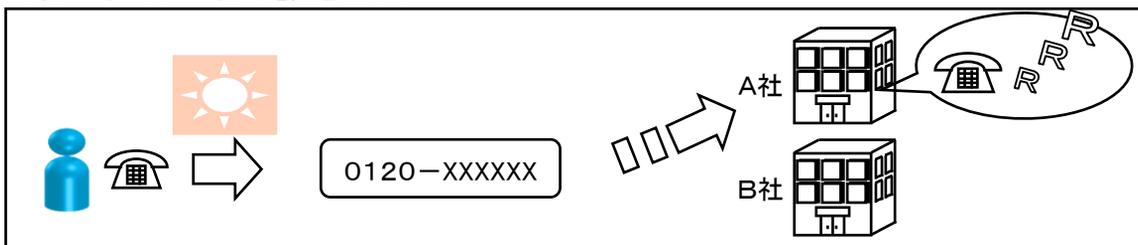
#### ●営業時間外は時間外案内を流す



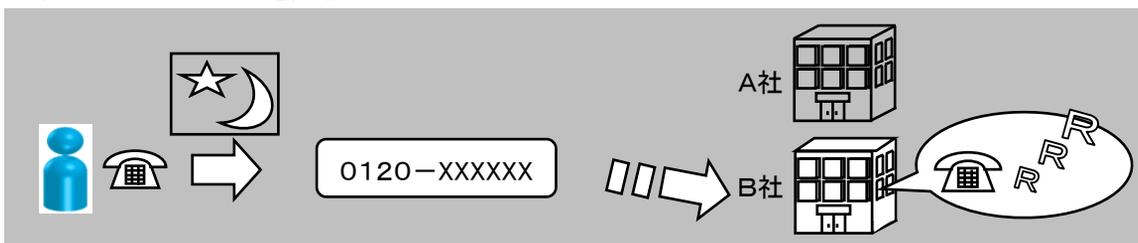
### 3.4.2 受付先変更機能

営業時間外の電話に対する受付を、特定の事業所や代行会社などに変更させたいときなど、受付を変更する相手先を設定して、その時間にかかった電話は別のDN番号に繋ぎ変えることができます。

#### ●営業時間内はA社で電話を受ける



#### ●営業時間外はB社で電話を受ける

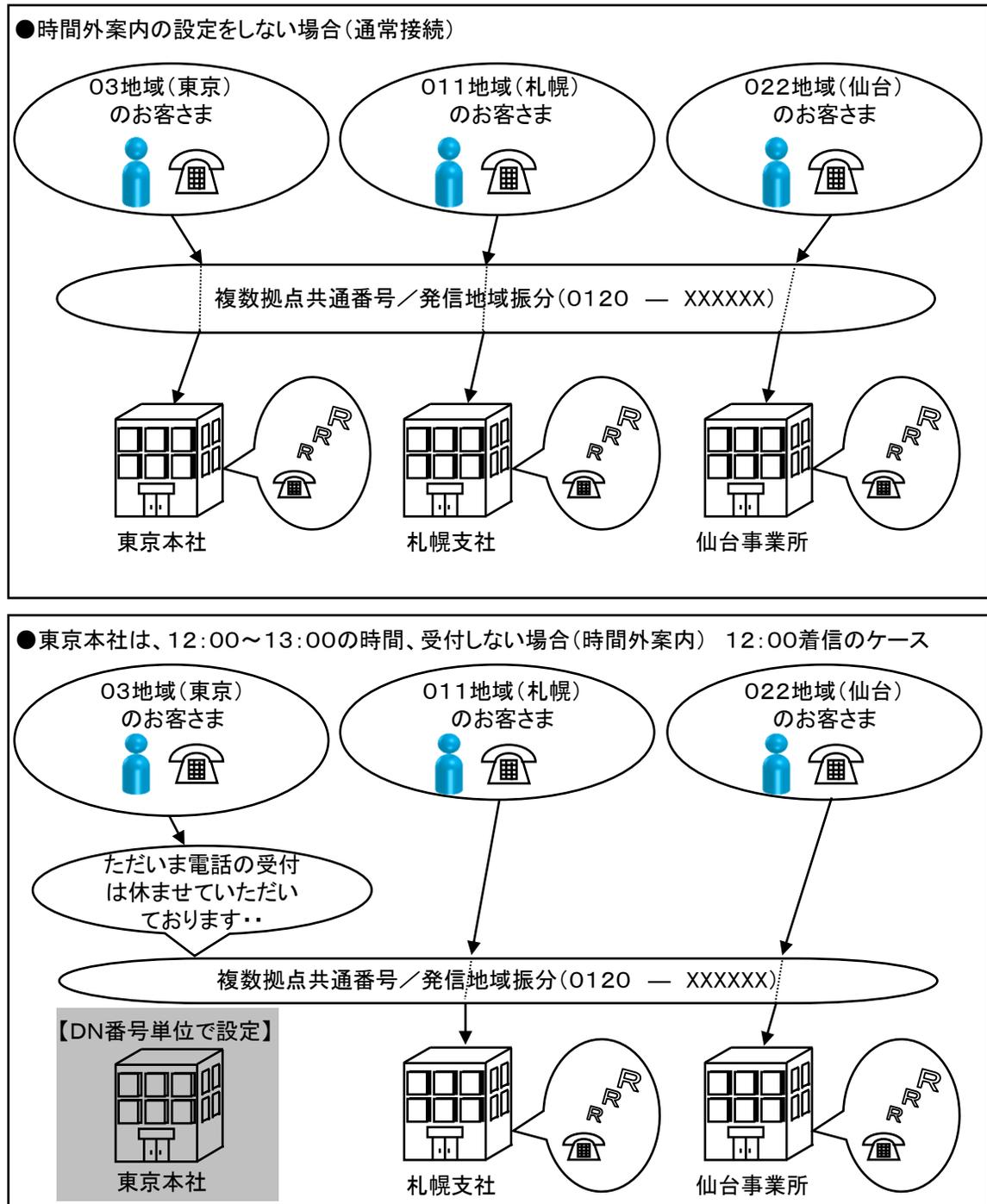


### 3.4.3 時間外案内の設定例

設定できる時間帯は、1分単位で、1日最大10個の時間帯に区切って行うことができます。

以下、設定例は、通常接続と東京本社にて時間外案内を設定したケースとなります。

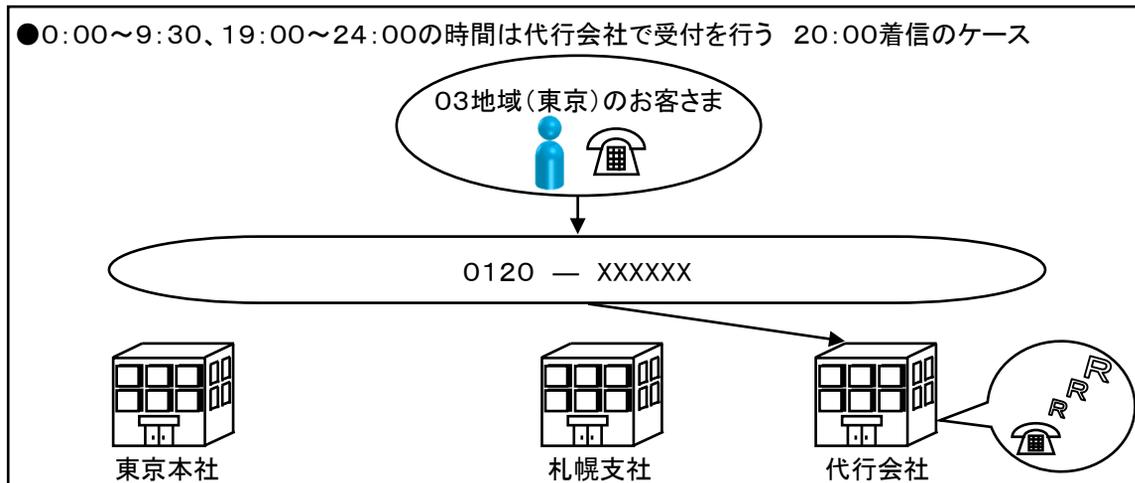
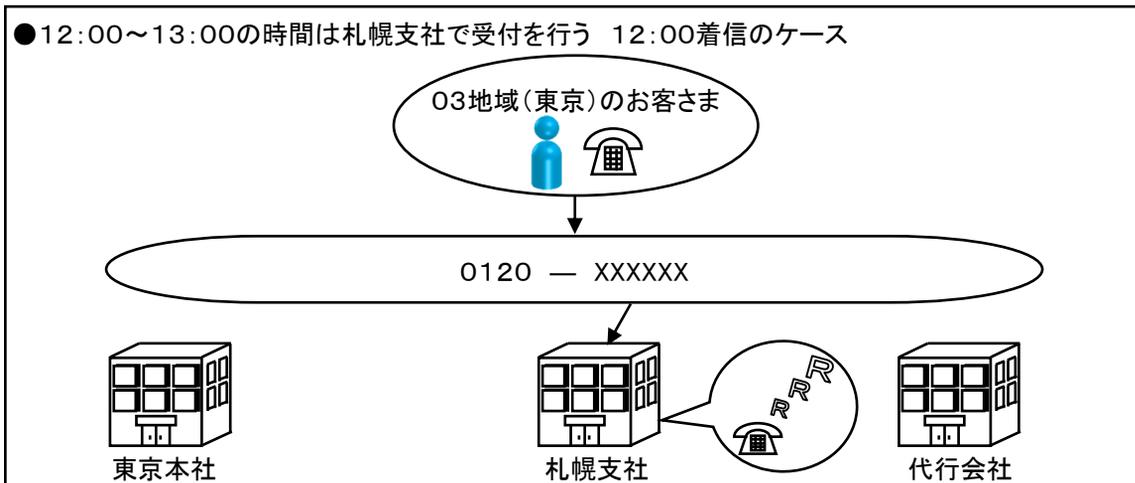
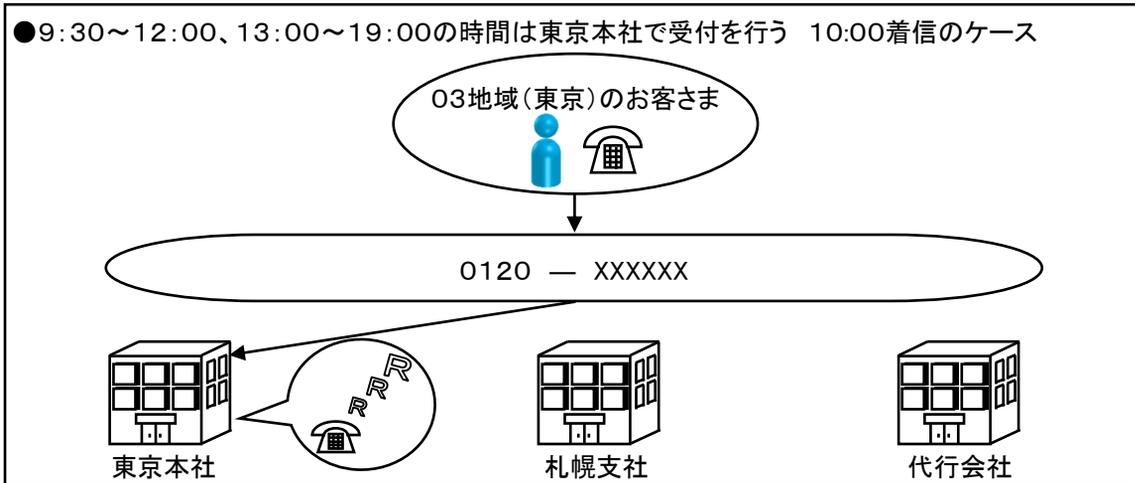
《設定例》



### 3.4.4 受付先変更の設定例

設定できる時間帯は、1分単位で、1日最大10個の時間帯に区切って行うことができます。  
 以下、設定例は、各時間帯で受付先変更を設定したケースとなります。

《設定例》



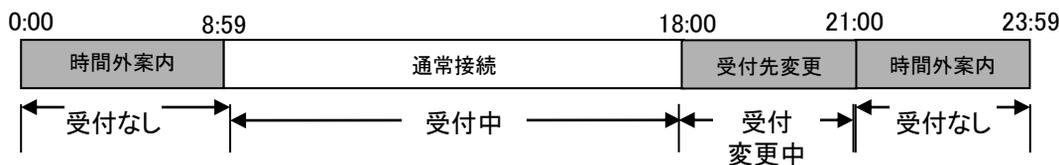
3.4.5 時間外案内／受付先変更を照会する方法(設定例)

以下の設定例に従い、時間外案内／受付先変更を照会する方法を説明します。

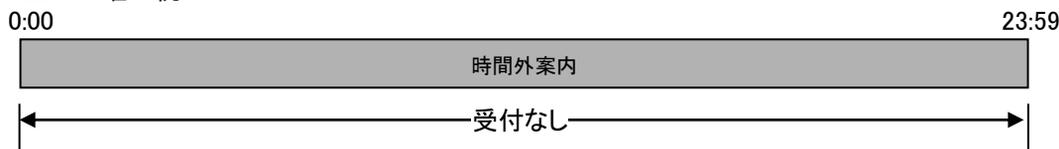
《設定例》

- ・月～金 0:00～9:00 ⇒ 時間外ガイダンス  
 18:00～21:00 ⇒ 受付先変更  
 21:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス
- ・土～日、祝日 0:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス
- ・期間設定 2021年12月29日～2022年1月3日 0:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス

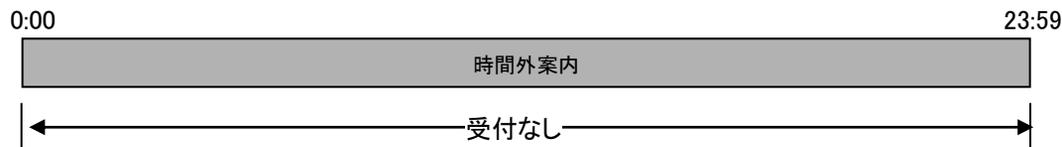
・月～金曜日



・土～日曜／祝日



・12月29日～1月3日



### 3.4.6 時間外案内／受付先変更を照会する方法

時間外案内／受付先変更における着信番号スケジュール照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー

01.運用状況

⇒

01.スケジュール照会

⇒

02.着信番号スケジュール照会

サービス番号  
0120XXXXXX 検索  
フリーアクセス・ひかりワイド

カスコン業務メニュー

01.運用状況 ①

02.サービス設定

04.ルーティング設定

05.接続数

99.オペレータID

カスタマイズメニュー  
カフスキン変更: 標準 ▼

システムメニュー  
終了する

カスタムコントロール業務メニュー

01.スケジュール照会

02.着信番号スケジュール照会 ②

04.回線数変更スケジュール照会

06.分配スケジュール照会

02.スケジュール変更

02.着信番号スケジュール変更

04.回線数変更スケジュール変更

06.分配スケジュール変更

03.コールフロー照会

01.コールフローパターン照会

手順1

①[カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。

② 詳細メニューの『02.着信番号スケジュール照会』をクリックします。

サービス番号別着信番号スケジュール情報照会業務

閉じる

サービス番号 : 0120XXXXXX ①

契約者名 : NTT

請だし着信番号 : 検索 次検索

<着信番号一覧>

| 項番 | 選択 | 着信番号      | 時間帯パターン | 備考 |
|----|----|-----------|---------|----|
| 1  | 選択 | 03XXXXXXX | 有       |    |

手順2

①『検索』ボタンをクリックします。

サービス番号別着信番号スケジュール情報照会業務

閉じる ②

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTT

請だし着信番号 : 検索 次検索

<着信番号一覧>

| 項番 | 選択   | 着信番号      | 時間帯パターン | 備考 |
|----|------|-----------|---------|----|
| 1  | 選択 ① | 03XXXXXXX | 有       |    |

手順3

①着信番号一覧から、スケジュールを照会する着信番号の、『選択』ボタンをクリックします

②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

サービス番号別着信番号スケジュール情報照会業務 戻る **⑤**

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<スケジュール情報> \*曜日と祝日のスケジュールは満年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール> **①**

祝日 [02] 日曜 [02] 月曜 [01] 火曜 [01] 水曜 [01] 木曜 [01] 金曜 [01] 土曜 [02]

<カレンダースケジュール>

2021年11月 過去スケジュール和合

|          |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|
| 2021年11月 |  |  |  |  |  |
| 2021年12月 |  |  |  |  |  |
| 2022年1月  |  |  |  |  |  |
| 2022年2月  |  |  |  |  |  |
| 2022年3月  |  |  |  |  |  |
| 2022年4月  |  |  |  |  |  |
| 2022年5月  |  |  |  |  |  |
| 2022年6月  |  |  |  |  |  |
| 2022年7月  |  |  |  |  |  |
| 2022年8月  |  |  |  |  |  |
| 2022年9月  |  |  |  |  |  |
| 2022年10月 |  |  |  |  |  |
| 2022年11月 |  |  |  |  |  |

<時間帯パターン情報>

| 順番 | パターンID | パターン名 | 順番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1  | 01     | 平日    | 2  | 02     | 休日    |

選択 **③**      選択 **④**

手順4

- 選択された着信番号の設定状況が表示されます。
- ①曜日・祝日スケジュールの設定状況が表示されます。
  - ②カレンダースケジュールの設定状況が表示されます。
  - ③時間帯パターンのパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、『選択』ボタンをクリックします
  - ④時間帯パターンの設定が複数有る場合、パターン毎にパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、『選択』ボタンをクリックします
  - ⑤前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします

<時間帯パターンID=00>

サービス番号別着信番号スケジュール情報照会業務 閉じる **②**

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<時間帯パターン情報> **①**

時間帯パターンID : 01      時間帯パターン名 : 平日

| 順番 | 時間帯  | 開始   | 終了 | 接続先区分   | 接続先       | ガイダンス |
|----|------|------|----|---------|-----------|-------|
| 1  | 0000 | 0859 |    | ガイダンス接続 |           | 1:休業  |
| 2  | 1800 | 2059 |    | 着信番号    | 011XXXXXX |       |
| 3  | 2100 | 2359 |    | ガイダンス接続 |           | 1:休業  |
| 4  |      |      |    |         |           |       |
| 5  |      |      |    |         |           |       |
| 6  |      |      |    |         |           |       |
| 7  |      |      |    |         |           |       |
| 8  |      |      |    |         |           |       |
| 9  |      |      |    |         |           |       |
| 10 |      |      |    |         |           |       |

手順5

- ①時間帯パターンID「01」、時間帯パターン名：「平日」の設定状況が表示されます。
- 0000～0859 ガイダンス接続  
 1800～2059 着信番号  
 2100～2359 ガイダンス接続
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

<時間帯パターンID=01>

サービス番号別着信番号スケジュール情報照会業務 閉じる **②**

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<時間帯パターン情報> **①**

時間帯パターンID : 02      時間帯パターン名 : 休日

| 順番 | 時間帯  | 開始   | 終了 | 接続先区分   | 接続先 | ガイダンス |
|----|------|------|----|---------|-----|-------|
| 1  | 0000 | 2359 |    | ガイダンス接続 |     | 1:休業  |
| 2  |      |      |    |         |     |       |

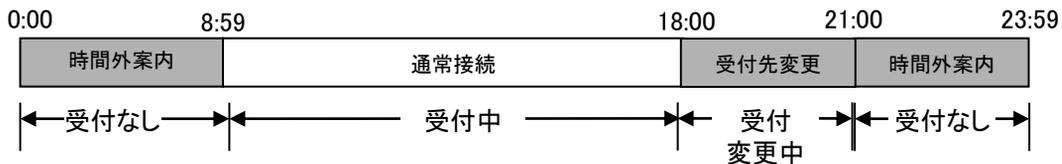
- ①時間帯パターンID「02」、時間帯パターン名：「休日」の設定状況が表示されます。
- 0000～0859 ガイダンス接続  
 1800～2059 受付先変更  
 2100～2359ガイダンス接続
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

### 3.4.7 着信番号単位で時間外案内／受付先変更のスケジュール変更する方法(設定例)

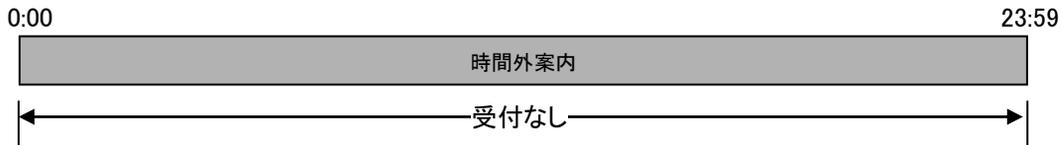
以下の設定例に従い、時間外案内／受付先変更のスケジュール変更する方法を説明します。  
《設定変更例》

- ・月～金            0:00～9:00 ⇒ 時間外ガイダンス  
                    18:00～21:00 ⇒ 受付先変更  
                    21:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス
- ・土～日            0:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス
- ・祝日              0:00～9:00 ⇒ 受付先変更  
                    18:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス
- ・期間設定 2021年12月29日～2022年1月3日 0:00～24:00 ⇒ 時間外ガイダンス

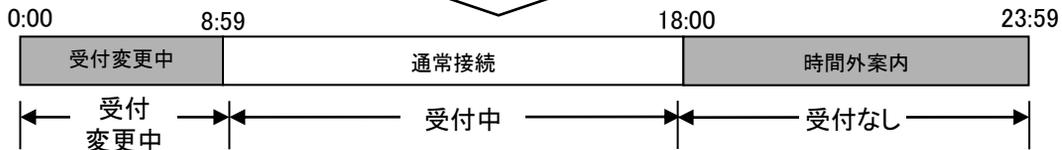
#### ・月～金曜日



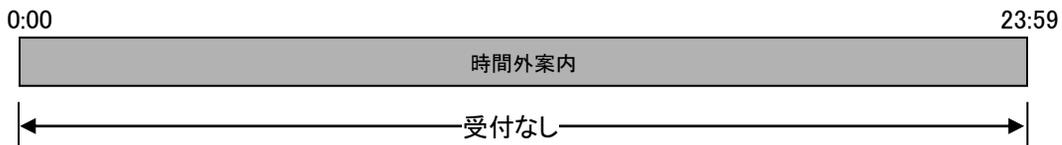
#### ・土～日曜／祝日



#### ・祝日のみ変更



#### ・12月29日～1月3日

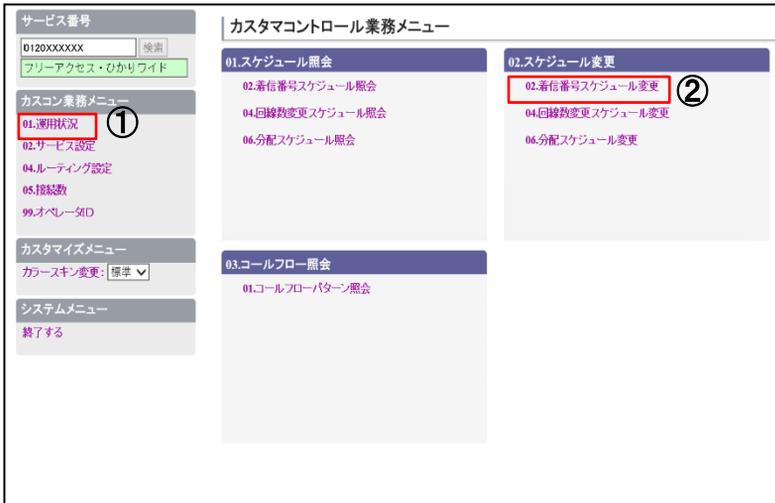
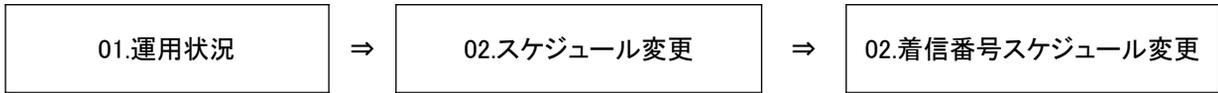


変更内容により、パターンIDの変更だけで完了の場合と新たにパターンIDを作成してスケジュールする場合があります。月～金曜日のパターンと同じであれば、祝日のパターンIDを「01」⇒「00」に変更することでスケジュールが変更となります。この例では、異なる設定となるため、新たにパターンIDを作成してスケジュール設定を行います。

### 3.4.8 着信番号単位で時間外案内／受付先変更のスケジュール変更する方法

時間外案内／受付先変更における着信番号スケジュール変更は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー



#### 手順1

①[カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。

② 詳細メニューの『02.着信番号スケジュール変更』をクリックします。



#### 手順2

①『検索』ボタンをクリックします。

②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。



#### 手順3

①着信番号一覧から、スケジュールを照会する着信番号の、『選択』ボタンをクリックします。

②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

サービス番号別着信番号スケジュール情報変更業務 戻る ②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : N T T  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。  
 ※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

<曜日・祝日スケジュール> 保存

祝日 [02] 日曜 [02] 月曜 [01] 火曜 [01] 水曜 [01] 木曜 [01] 金曜 [01] 土曜 [02]

<カレンダースケジュール> ※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

2021年11月  
 2021年12月  
 2022年1月  
 2022年2月  
 2022年3月  
 2022年4月  
 2022年5月  
 2022年6月  
 2022年7月  
 2022年8月  
 2022年9月  
 2022年10月  
 2022年11月

<期間設定> (yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) [時間帯パターンID] 保存

<時間帯パターン情報> 新規作成

| 順番 | パターンID | パターン名 | 順番 | パターンID | パターン名 |    |    |
|----|--------|-------|----|--------|-------|----|----|
| 1  | 01     | 平日    | 選択 | 2      | 02    | 休日 | 選択 |

手順4

選択された着信番号の設定状況が表示されます。

- ①時間帯パターンを追加します。  
『新規作成』ボタンをクリックします。
- ②前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

手順5

祝日スケジュールの時間帯パターンを作成します。

- ①時間帯パターンIDに「03」  
 時間帯パターン名に 祝日  
 順番1に開始「0000」終了「0859」  
 接続先区分 着信番号  
 接続先「011XXXXXXX」を入力します。

- ②順番2に開始「1800」終了「2359」  
 接続先区分 ガイダンス接続  
 ガイダンス 2:フリーダイヤル+受付終了をプル  
 ダウンから選択します。

- ②設定するには、『保存』ボタンをクリックします。  
 正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが  
 出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。

- ③前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリック  
 します。

手順6

祝日スケジュールの時間帯パターンを手順5で作  
 成した時間帯パターンID「03」に変更します。

- ①時間帯パターンID「03」が表示されていること。
- ②祝日スケジュールの現在設定されている時間帯  
 パターン「02」から「03」にプルダウンから選択し  
 変更いたします。

- ③設定するには、『保存』ボタンをクリックします。  
 正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが  
 出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。

- ④前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリック  
 します。

サービス番号別着信番号スケジュール情報変更業務 保存 閉じる ③

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : N T T  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<時間帯パターン情報> ①

| 順番 | 時間帯 | 開始   | 終了   | 接続先区分   | 接続先        | ガイダンス          |
|----|-----|------|------|---------|------------|----------------|
| 1  |     | 0000 | 0859 | 着信番号    | 011XXXXXXX |                |
| 2  |     | 1800 | 2359 | ガイダンス接続 |            | 3:フリーダイヤル+営業終了 |

サービス番号別着信番号スケジュール情報変更業務 戻る ④

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : N T T  
 着信番号 : 03XXXXXXX

<スケジュール情報> ③

<曜日・祝日スケジュール> ②

祝日 [02] 日曜 [02] 月曜 [01] 火曜 [01] 水曜 [01] 木曜 [01] 金曜 [01] 土曜 [02]

<カレンダースケジュール> ③

2021年11月  
 2021年12月  
 2022年1月  
 2022年2月  
 2022年3月  
 2022年4月  
 2022年5月  
 2022年6月  
 2022年7月  
 2022年8月  
 2022年9月  
 2022年10月  
 2022年11月

<期間設定> (yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) [時間帯パターンID] 保存

<時間帯パターン情報> ①

| 順番 | パターンID | パターン名 | 順番 | パターンID | パターン名 |    |    |
|----|--------|-------|----|--------|-------|----|----|
| 1  | 01     | 平日    | 選択 | 2      | 02    | 休日 | 選択 |
| 3  | 03     | 祝日    | 選択 |        |       |    |    |

## 3.5 接続できる回線数の設定

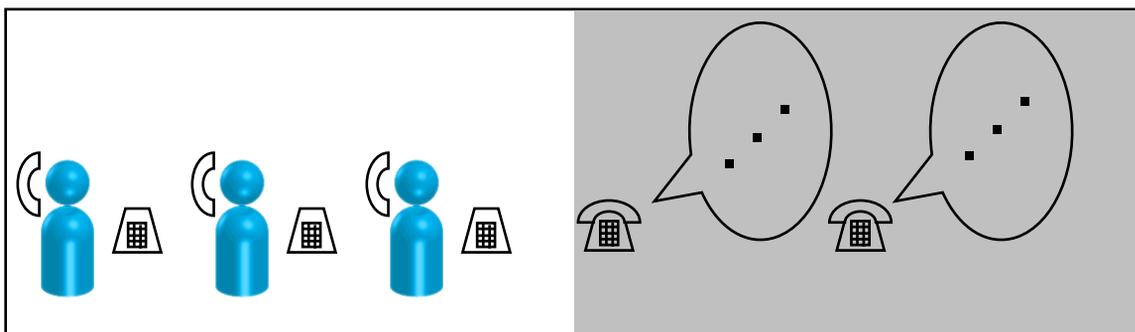
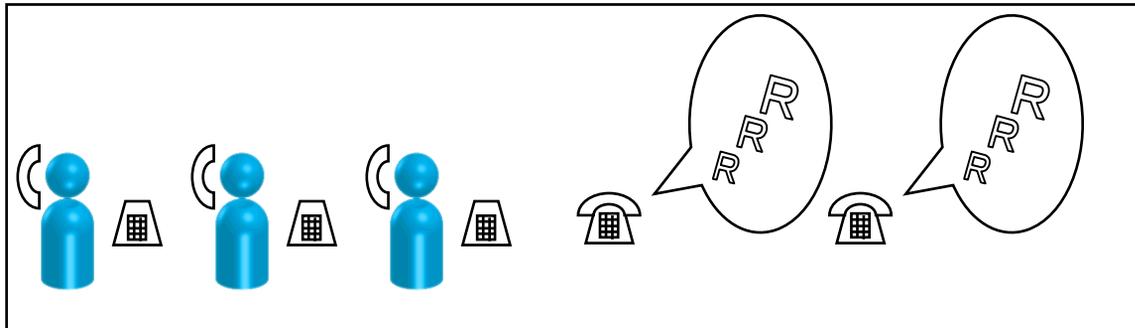
お申し込みいただいた回線数(LTN)の範囲内で、回線数を変更することができます。

回線数は、DN番号単位で行うことができます。

設定できる時間帯パターンは、最大100個まで作成できます。1パターンにつき、20時間帯まで設定できます。「開始時刻」、「終了時刻」は1分単位で設定できます。

設定できるスケジュールは、曜日・祝日、カレンダー毎に設定ができます。

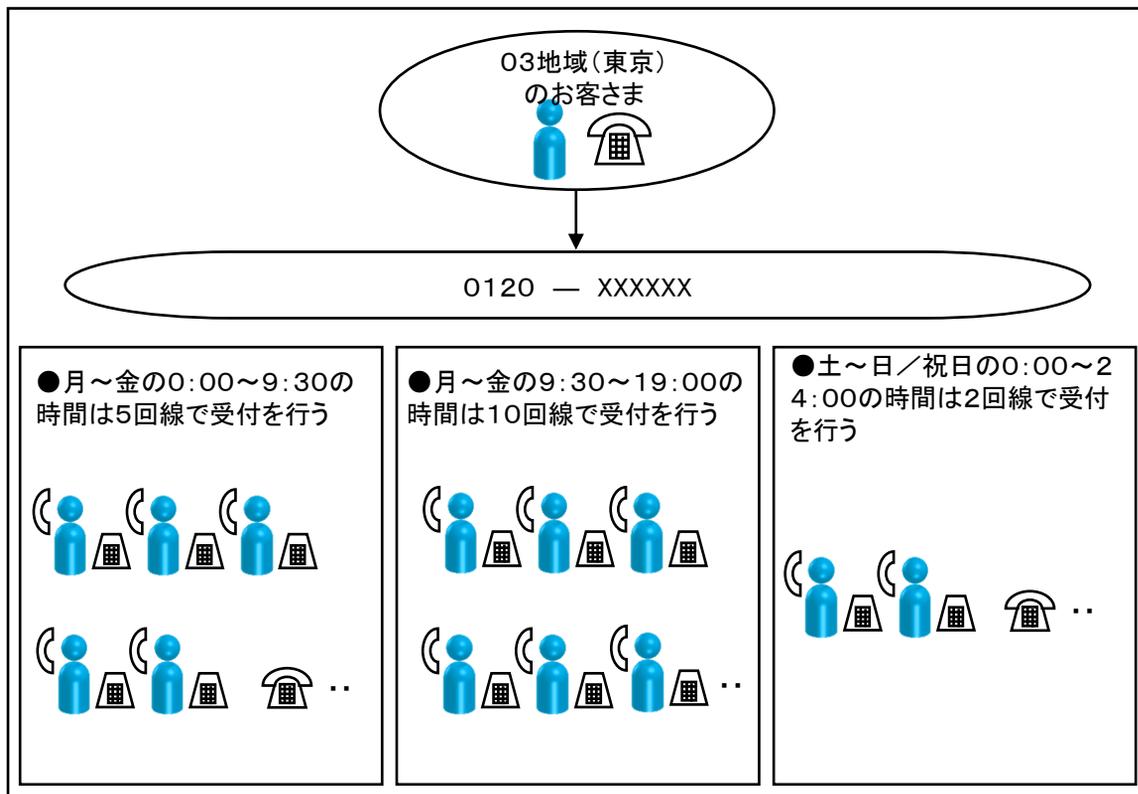
### ●受付できる範囲内に回線数を合わせる



3.5.1 回線数変更の時間帯パターンを照会する方法(設定例)

回線数変更の時間帯パターンを照会する方法を説明します。

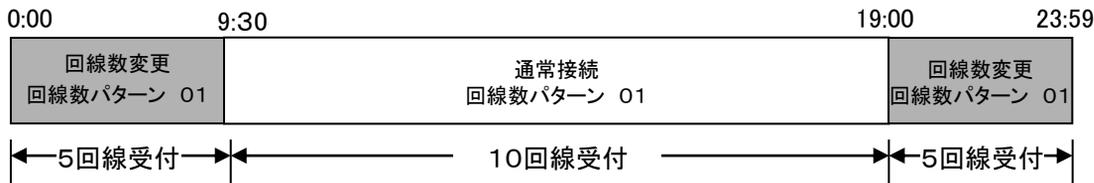
《設定例》



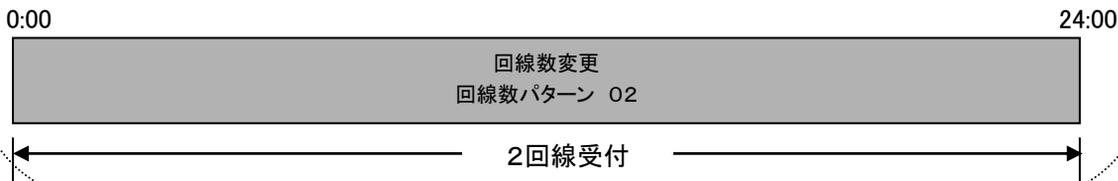
・『フリーアクセス/フリーアクセス・ひかりワイド』は、10回線の契約となっています。

- ・月～金 0:00～9:30 ⇒ 回線数 5
- 9:30～19:00 ⇒ 回線数 10
- ・土～日/祝日 0:00～24:00 ⇒ 回線数 2

・月曜日～金曜日



・土曜日～日曜日/祝日



### 3.5.2 回線数変更の時間帯パターンを照会する方法

回線数変更のスケジュール照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー

01.運用状況

⇒

01.スケジュール照会

⇒

04.回線数変更スケジュール照会

サービス番号  
0120XXXXXX 検索  
フリーアクセス・ひかりワイド

カスタムコントロール業務メニュー

01.スケジュール照会  
02.着信番号スケジュール照会  
04.回線数変更スケジュール照会  
06.分配スケジュール照会

02.スケジュール変更  
02.着信番号スケジュール変更  
04.回線数変更スケジュール変更  
06.分配スケジュール変更

カスコン業務メニュー

01.運用状況  
02.サービス設定  
04.ルーティング設定  
05.接続数  
99.オペレータID

手順1

①[カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。

② 詳細メニューの『04.回線数変更スケジュール照会』をクリックします。

回線数変更スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
契約者名 : NTT

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール> 保存

祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 木曜 01 金曜 土曜 02

<カレンダースケジュール>

2021年11月 過去スケジュール 保存

2021年12月 -2021年11月-

|          |    |    |    |    |    |    |    |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|
|          |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 2022年1月  |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年2月  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 2022年3月  |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年4月  | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 2022年5月  |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年6月  | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 2022年7月  |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年8月  | 28 | 29 | 30 |    |    |    |    |
| 2022年9月  |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年10月 |    |    |    |    |    |    |    |
| 2022年11月 |    |    |    |    |    |    |    |

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名    | パターン照会                                | 着信番号追加                                |
|----|--------|----------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | 01     | 平日       | <input type="button" value="パターン照会"/> | <input type="button" value="着信番号追加"/> |
| 2  | 02     | 土曜・日曜・祝日 | <input type="button" value="パターン照会"/> | <input type="button" value="着信番号追加"/> |

手順2

選択され回線数変更スケジュールの設定状況が表示されます。

①曜日・祝日スケジュールの設定状況が表示されます。

②カレンダースケジュールの設定状況が表示されます。

③時間帯パターンのパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、『パターン照会』ボタンをクリックします。

※時間帯パターンの設定が複数有る場合、パターン毎にパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、該当パターンの『パターン照会』ボタンをクリックします。

⑤前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

手順3

<回線数パターンID=01>

回線数変更スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
契約者名 : NTT

<時間帯パターン情報>

回線数変更パターンID : 01 回線数変更パターン名 : 平日

| 項番 | 削除                       | 着信番号       | 契約回線数 | 時間帯1<br>0000 ~ 0929<br>時間帯11 | 時間帯2<br>0930 ~ 1859<br>時間帯12 | 時間帯3<br>1900 ~ 2359<br>時間帯13 | 時間帯4 | 時間帯5 | 時間帯6 |
|----|--------------------------|------------|-------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------|------|------|
| 1  | <input type="checkbox"/> | 03XXXXXXXX | 10    | 5                            | 10                           | 5                            |      |      |      |

①回線数パターンID「01」、回線数変更パターン名:「平日」の設定状況が表示されます。

0000~0929 :5回線  
0930~1859 :10回線  
1900~2359 :5回線

②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

<回線数パターンID=02>

回線数変更スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
契約者名 : NTT

<時間帯パターン情報>

回線数変更パターンID : 02 回線数変更パターン名 : 土曜・日曜・祝日

| 項番 | 削除                       | 着信番号       | 契約回線数 | 時間帯1<br>0000 ~ 2359<br>時間帯11 | 時間帯2<br>時間帯12 | 時間帯3<br>時間帯13 | 時間帯4<br>時間帯14 | 時間帯5<br>時間帯15 | 時間帯6<br>時間帯16 |
|----|--------------------------|------------|-------|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1  | <input type="checkbox"/> | 03XXXXXXXX | 10    | 2                            |               |               |               |               |               |

①時間帯パターンID「02」、回線数変更パターン名:「土曜・日曜・祝日」の設定状況が表示されます。

0000~2359 :2回線

②前の画面に戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

### 3.5.3 回線数変更の時間帯パターンを変更する方法(設定例)

#### 《設定変更例》

・『フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイド』は、10回線の契約となっています。

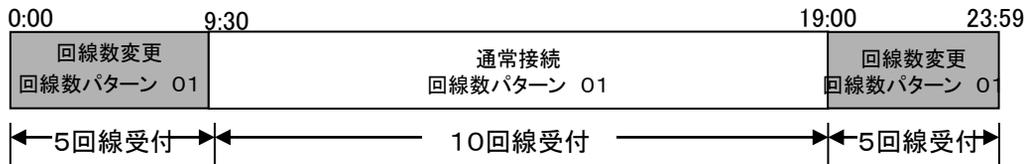
・平日 回線数パターンID「O1」、回線数変更パターン名:「平日」

0000～0930 :5回線  
0930～1900 :10回線  
1900～2400 :5回線

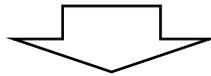
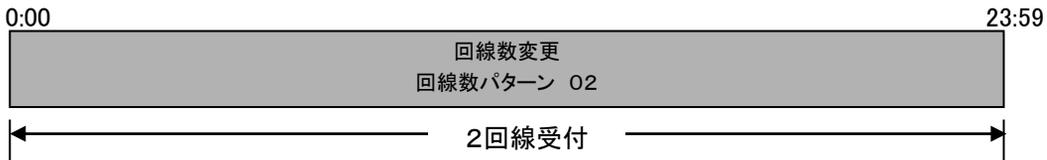
・土～日／祝日 回線数パターンID「O2」、時間帯パターン名:「土曜・日曜・祝日」

0000～2400 :2回線

・月～金曜日

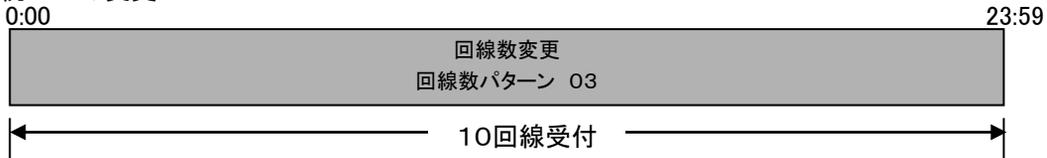


・土～日曜／祝日



・祝日 0:00～24:00 :2回線 ⇒ 10回線 (新規パターン追加)

・祝日のみ変更

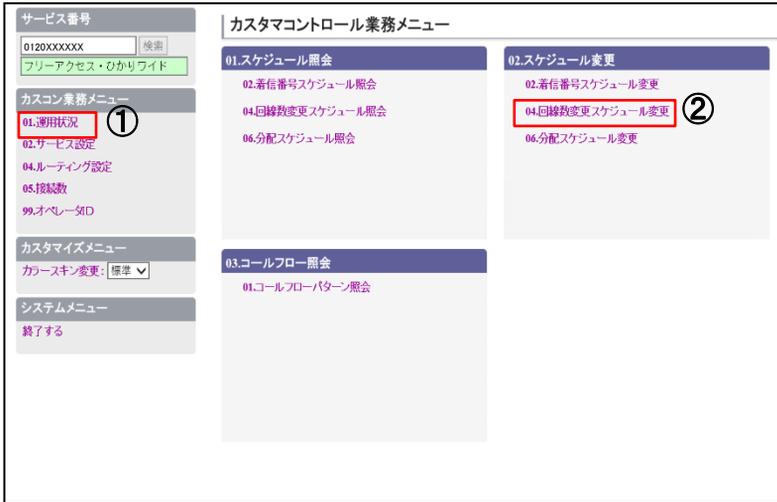


変更内容により、パターンIDの変更だけで済む場合と新たにパターンIDを作成してスケジュールする場合があります。月～金曜日のパターンと同じであれば、祝日のパターンIDを「O2」⇒「O1」に変更することでスケジュールが変更となります。この例では、月～金曜日のパターン、祝日のパターンと異なる設定となるため、新たにパターンIDを作成してスケジュール設定を行います。

### 3.5.4 回線数変更の時間帯パターンを変更する方法

回線数変更のスケジュール変更は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー



- 手順1**
- ① [カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。
  - ② 詳細メニューの『04.回線数変更スケジュール変更』をクリックします。



- 手順2**
- 選択された回線数の設定状況が表示されます。
- ① 祝日はパターン02が設定されています。
  - ② 回線数パターンを追加します。『新規作成』ボタンをクリックします。
  - ③ 前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

<回線数パターンID=03>

<時間帯パターン情報>

回線数変更パターンID : 03  
 回線数変更パターン名 : 祝日

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 項番 | 開始時間 | 終了時間 |
|----|------|------|----|------|------|
| 1  | 0000 | 2359 | 2  |      |      |
| 3  |      |      | 4  |      |      |
| 5  |      |      | 6  |      |      |
| 7  |      |      | 8  |      |      |
| 9  |      |      | 10 |      |      |
| 11 |      |      | 12 |      |      |
| 13 |      |      | 14 |      |      |
| 15 |      |      | 16 |      |      |

保存 一覧照会

手順3

- 祝日スケジュールの時間帯パターンを作成します。
- ①時間帯パターンID「03」  
 時間帯パターン名「祝日」  
 開始時刻「0000」  
 終了時刻「2359」を入力します。
  - ②設定するには、『保存』ボタンをクリックします。  
 正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
  - ③パターンの一覧を表示します。『一覧照会』ボタンをクリックします。

回線数変更スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT

<スケジュール情報>

<曜日・祝日スケジュール>

祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 02

<カレンダースケジュール>

2021年11月

|    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|
| 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 |

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名    | パターン変更 | 着信番号追加 |
|----|--------|----------|--------|--------|
| 1  | 01     | 平日       | パターン変更 | 着信番号追加 |
| 2  | 02     | 土曜・日曜・祝日 | パターン変更 | 着信番号追加 |
| 3  | 03     | 祝日       | パターン変更 | 着信番号追加 |

手順4

- ①作成したパターンが表示されます。
  - ②着信番号の回線数を設定するには、『着信番号追加』ボタンをクリックします。
- ※パターンID、パターン名、時間帯を変更する場合は、または設定された回線数を確認するには『パターン変更』ボタンをクリックします
- ③前のページに戻るには、最上部の『閉じる』ボタンをクリックします。

回線数変更スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT

頭だし着信番号 : 検索 次検索

<時間帯パターン情報>

回線数変更パターンID : 03 回線数変更パターン名 : 祝日

| 項番 | 削除 | 着信番号      | 契約回線数 | 時間帯1        | 時間帯2  | 時間帯3  | 時間帯4  | 時間帯5  | 時間帯6  |
|----|----|-----------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1  |    | 03XXXXXXX | 10    | 0000 ~ 2359 | 時間帯11 | 時間帯12 | 時間帯13 | 時間帯14 | 時間帯15 |
|    |    |           |       | 10          |       |       |       |       |       |

手順5

- 祝日スケジュールの回線数を作成します。
- ①『検索』ボタンをクリックします。
  - ②時間帯1 0000～2359  
 回線数「10」を入力します。
  - ③設定するには、『保存』ボタンをクリックします。  
 正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
  - ④前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

上段:時間帯1～10  
 下段:時間帯11～20



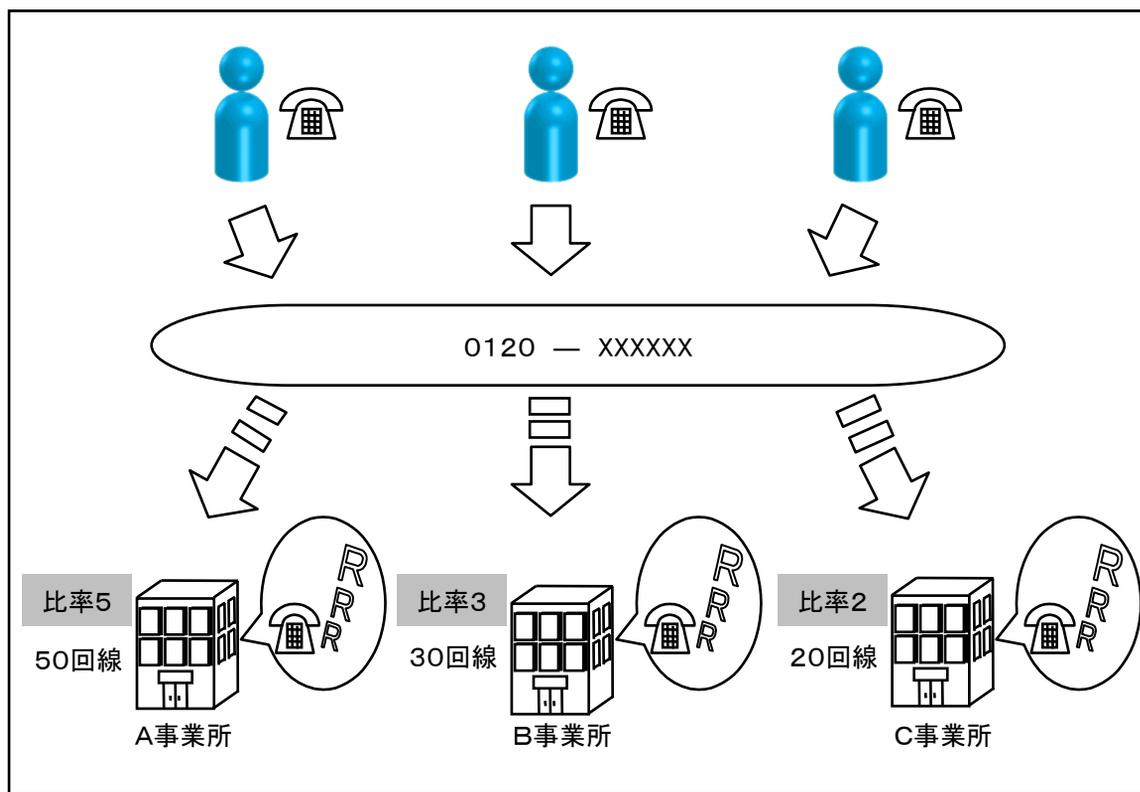
## 3.6 振り分け接続機能／着信振り分け接続機能

お申し込みいただいた複数の受付先に、それぞれの回線数や応答できる人数に応じて、フリーアクセス／フリーアクセス・ひかりワイドの着信を振り分けさせることができます。

振り分け接続機能/着信振り分け接続機能は、ACD単位で行うことができます。

設定できる時間帯パターンは、最大20個まで作成できます。1パターンにつき、10時間帯まで設定できます。

### ●設定した比率で電話を受ける



### 3.6.1 振り分け接続／着信振分接続の時間帯パターンを照会する方法(設定例)

振り分け接続機能／着信振分接続機能の時間帯パターンを照会する方法を説明します。

以下設定例は、東京本社50回線、札幌支社30回線、宮城事業所20回線の契約、以下時間帯・曜日での振り分け比率を設定している例となります。

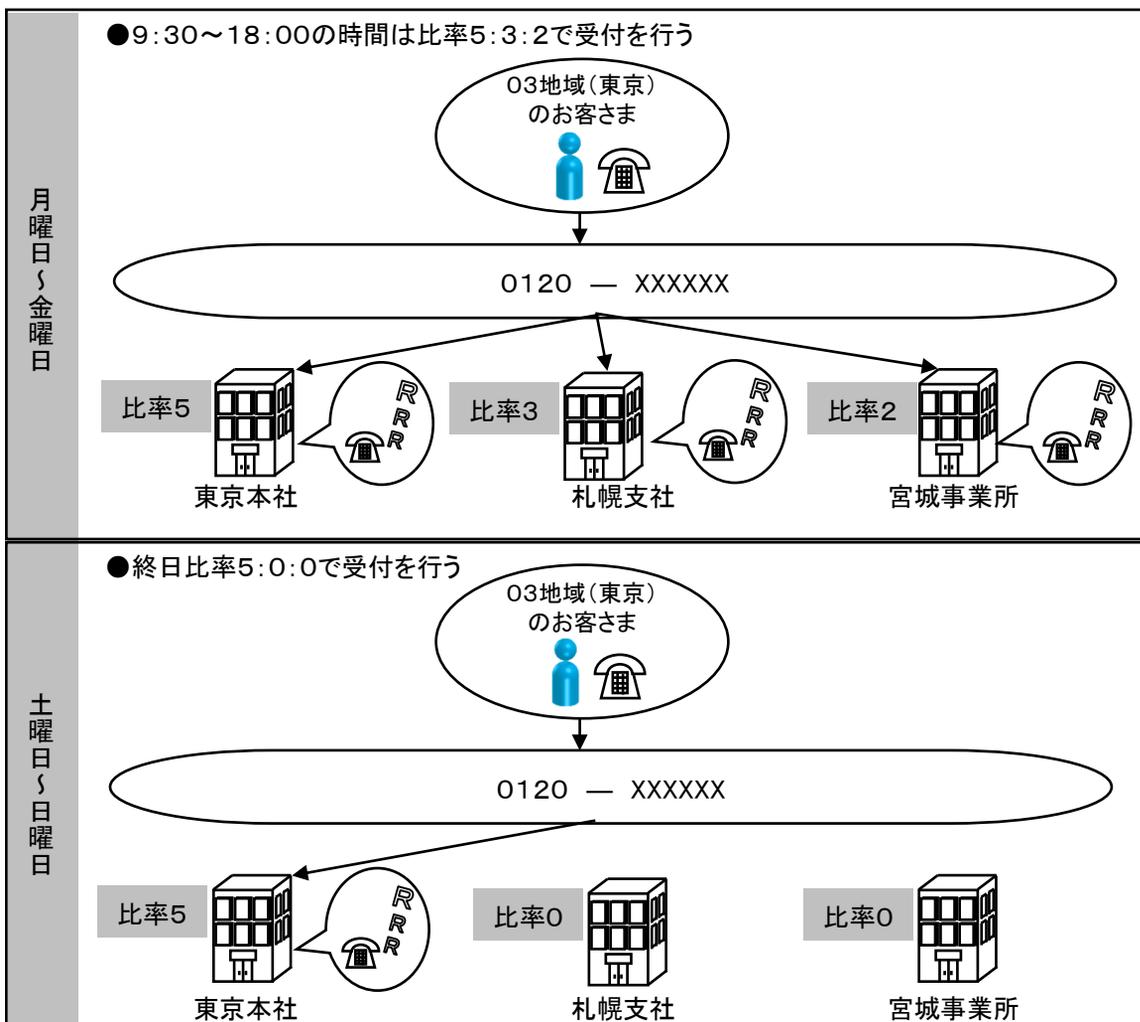
《設定例》

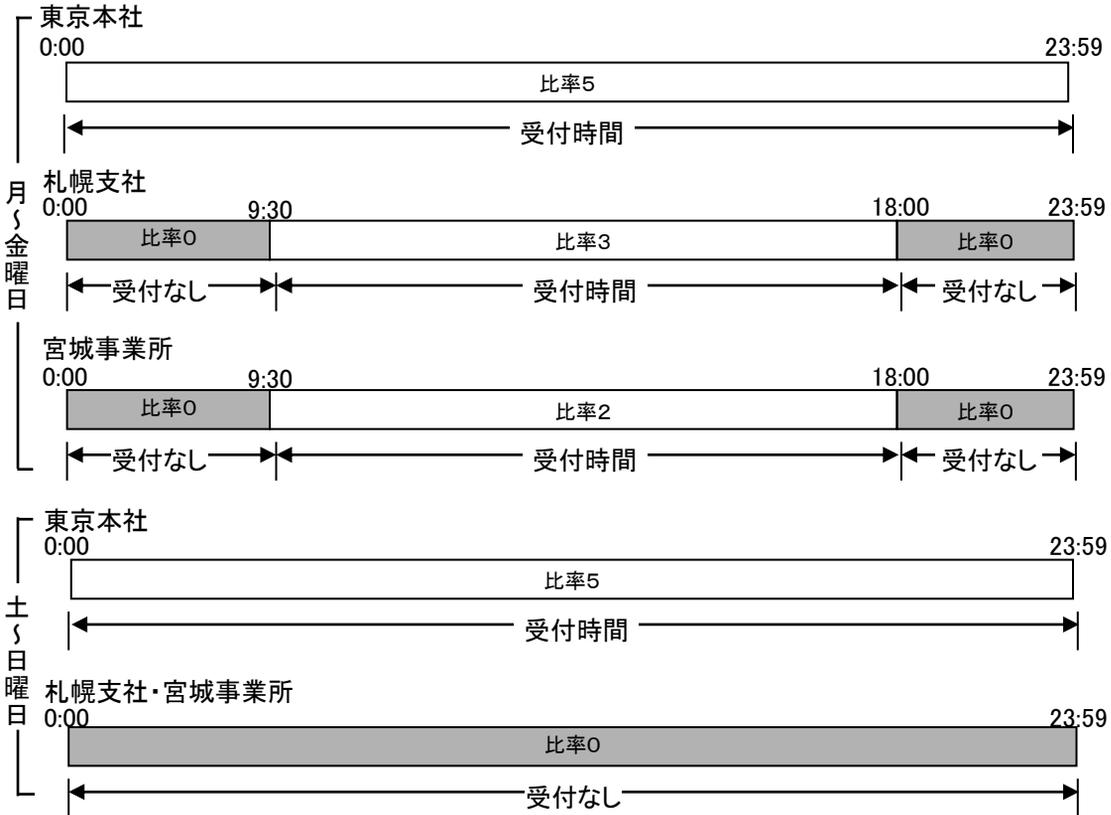
月～金 9:30～18:00

東京本社： 比率 5 札幌支社： 比率 3 宮城事業所： 比率 2

土～日 終日(0:00～24:00)

東京本社： 比率 5 札幌支社／宮城事業所： 比率0





### 3.6.2 振り分け接続／着信振分接続の時間帯パターンを照会する方法

振り分け接続機能/着信振分接続機能の照会は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー



The screenshot shows the 'カスタマコントロール業務メニュー' (Customer Control Business Menu) interface. On the left, the 'カスコン業務メニュー' (Kascon Business Menu) has '01.運用状況' (01. Operation Status) highlighted with a red box and a circled '1'. In the main menu area, '06.分配スケジュール照会' (06. Distribution Schedule Inquiry) is highlighted with a red box and a circled '2'.

#### 手順1

① [カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。

② 詳細メニューの『06.分配スケジュール照会』をクリックします。

分配比スケジュール情報照会業務

②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 :   
 頭出しACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|----|-----------|--------|---------|----|
|    |    |           |        |         |    |

手順2

- ①『検索』ボタンをクリックします。
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

分配比スケジュール情報照会業務

②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 頭出しACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択                                  | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|-------------------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1  | <input checked="" type="checkbox"/> | 0000      | 有      | 有       |    |

手順3

- ①ACDグループ一覧から、スケジュールを照会するACDの、『選択』ボタンをクリックします
- ※分配パターン・時間帯パターンが登録されていると「有」と表示  
空白はパターン未登録
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

分配比スケジュール情報照会業務

④

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000

<スケジュール情報> ① ※曜日と祝日のスケジュールは連年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール>

祝日  
  日曜  
  月曜  
  火曜  
  水曜  
  木曜  
  金曜  
  土曜

<カレンダースケジュール> ②

2021年12月 過去スケジュール照会

| 2021年12月 | 2021年12月 | 2021年12月 | 2021年12月 | 2021年12月 | 2021年12月 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 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       |          |          |          |          |          |

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | ③                                   | 項番 | パターンID | パターン名 | ③                                   |
|----|--------|-------|-------------------------------------|----|--------|-------|-------------------------------------|
| 1  | 01     | 平日    | <input checked="" type="checkbox"/> | 2  | 02     | 土日用   | <input checked="" type="checkbox"/> |

手順4

- 選択された分配比スケジュールの設定状況が表示されます。
- ①曜日・祝日スケジュールの設定状況が表示されます。
- ②カレンダースケジュールの設定状況が表示されます。
- ③時間帯パターンのパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、『選択』ボタンをクリックします。
- ※時間帯パターンの設定が複数有る場合、パターン毎にパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を確認するには、該当パターンの『選択』ボタンをクリックします
- ④前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします

分配比スケジュール情報照会業務 閉じる ④

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000 ①

<時間帯パターン情報>  
 分配スケジュールパターンID : 01  
 分配スケジュールパターン名 : 平日

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID | 選択                       |
|----|------|------|----------|--------------------------|
| 1  | 0930 | 1759 | 01       | <input type="checkbox"/> |
| 2  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 3  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 4  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 5  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 6  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 7  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 8  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 9  |      |      |          | <input type="checkbox"/> |
| 10 |      |      |          | <input type="checkbox"/> |

<分配パターン情報>

| 項番 | 分配パターンID | 分配パターン名 | 選択                         |
|----|----------|---------|----------------------------|
| 1  | 01       | 平日      | <input type="checkbox"/> ② |
| 2  | 02       | 土日用     | <input type="checkbox"/> ③ |

手順5

①分配比スケジュールパターンID「01」、分配比スケジュールパターン名:「平日」の設定状況が表示されます。

0930～1759 : 分配比パターンID:01

②分配比パターンID:「01」の内容を確認するには、分配パターン情報の『選択』

③分配比パターンID:「02」の内容を確認するには、分配パターン情報の『選択』

④前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします

<分配パターンID=01>

分配比スケジュール情報照会業務 戻る ②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000 ①

<分配情報>  
 分配パターンID : 01  
 分配パターン名 : 平日

<ACDグループメンバー>  
 分配比: 一括設定

| 順位 | 着信番号       | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 |
|----|------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|------|-----|----|
| 1  | 03XX XXXXX | 5   | 2  | 011XXXXXXXX | 3   | 3  | 022XXXXXXXX | 2   | 4  |      |     | 5  |

手順6

①分配パターンID「01」、分配パターン名:「平日」の設定状況が表示されます。

東京本社 03XXXXXXXX : 分配比率:5  
 北海道支社 011XXXXXXXX : 分配比率:3  
 宮城事業所 022XXXXXXXX : 分配比率:2

②前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします

<分配パターンID=02>

分配比スケジュール情報照会業務 戻る ②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000 ①

<分配情報>  
 分配パターンID : 02  
 分配パターン名 : 土日用

<ACDグループメンバー>  
 分配比: 一括設定

| 順位 | 着信番号       | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 |
|----|------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|------|-----|----|
| 1  | 03XXXXXXXX | 5   | 2  | 011XXXXXXXX | 0   | 3  | 022XXXXXXXX | 0   | 4  |      |     | 5  |

①分配パターンID「02」、分配パターン名:「土日用」の設定状況が表示されます。

東京本社 03XXXXXXXX : 分配比率:5  
 北海道支社 011XXXXXXXX : 分配比率:0  
 宮城事業所 022XXXXXXXX : 分配比率:0

②前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします

### 3.6.3 振り分け接続/着信振分接続の追加・変更設定する方法(設定例)

振り分け接続機能/着信振分接続機能を時間帯パターンの追加、比率の変更を設定する方法を説明します。

以下設定例は、東京本社50回線、札幌支社30回線、宮城事業所20回線の契約、以下時間帯・曜日の追加、振り分け比率の変更を行う例となります。

《設定例》

月～金 9:30～18:00

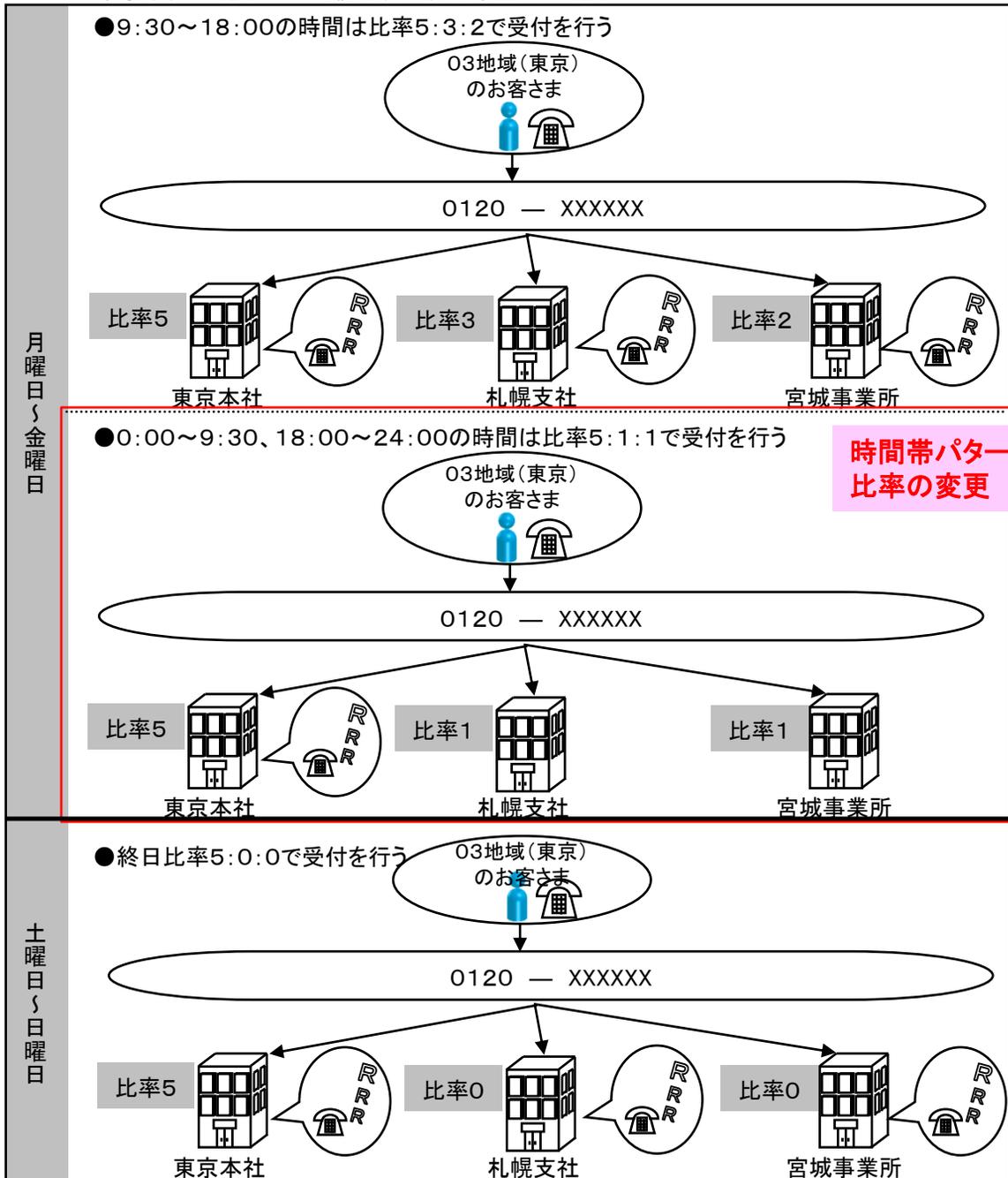
東京本社: 比率 5 札幌支社: 比率 3 宮城事業所: 比率 2

追加 0:00～9:30、18:00～9:30 の時間帯

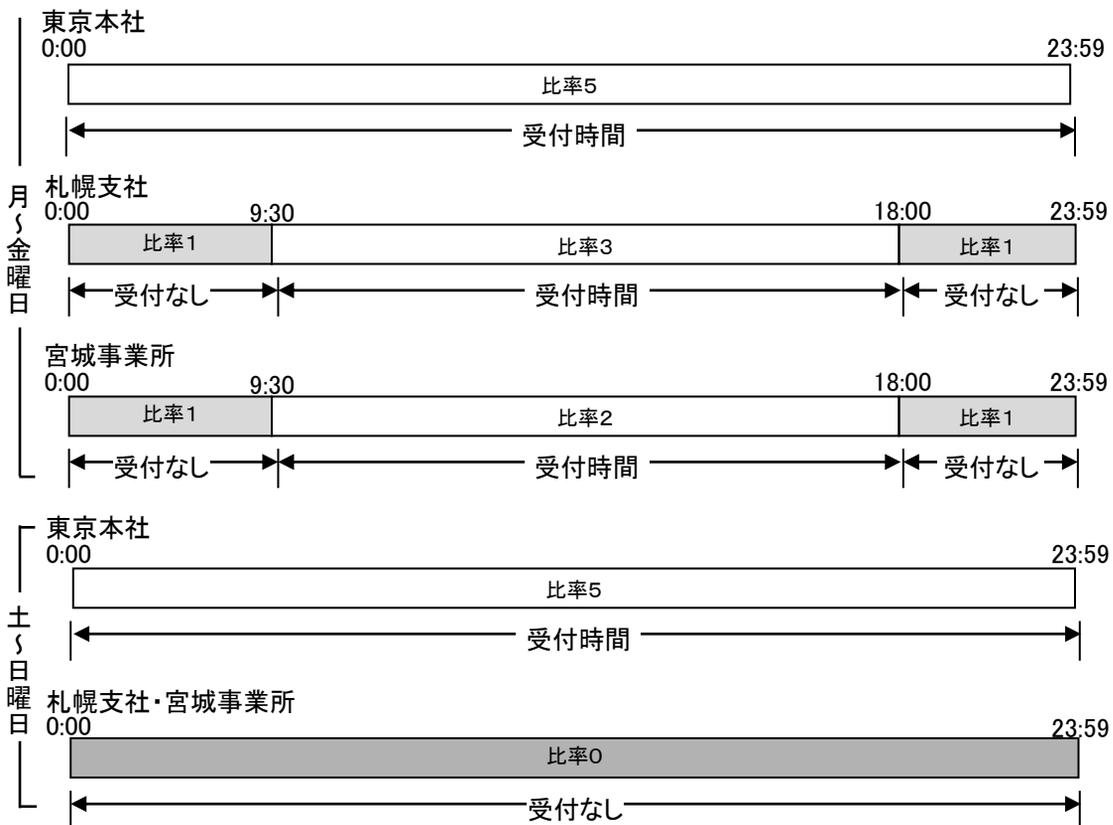
変更 東京本社: 比率 5 札幌支社: 比率 1 宮城事業所: 比率 1

土～日 終日(0:00～24:00)

東京本社: 比率 5 札幌支社/宮城事業所: 比率0



時間帯パターンの追加  
比率の変更



設定は以下の手順で行うことができます。

①分配パターンを新規に1つ作成します。

新規分配パターン: [東京本社=比率5]、[札幌支社=比率1]、[宮城事業所=比率1]

②平日の分配スケジュールパターンに時間帯スケジュールを新規に2つ作成します。

パターン2 0:00～9:29の時間帯パターン

[東京本社=比率5]、[札幌=比率1]、[宮城事業所=比率1]

パターン3 9:30～23:59の時間帯パターン

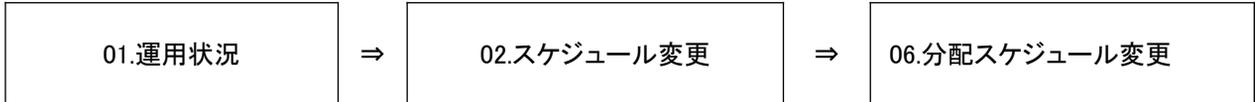
[東京本社=比率5]、[札幌支社=比率1]、[宮城事業所=比率1]

③月～金曜日のスケジュールを設定します。

### 3.6.4 振り分け接続／着信振分接続の追加・変更設定する方法

振り分け接続機能/着信振分接続機能の時間帯パターンの追加及び比率の変更は、以下の手順で行うことができます。

カスコンメニュー

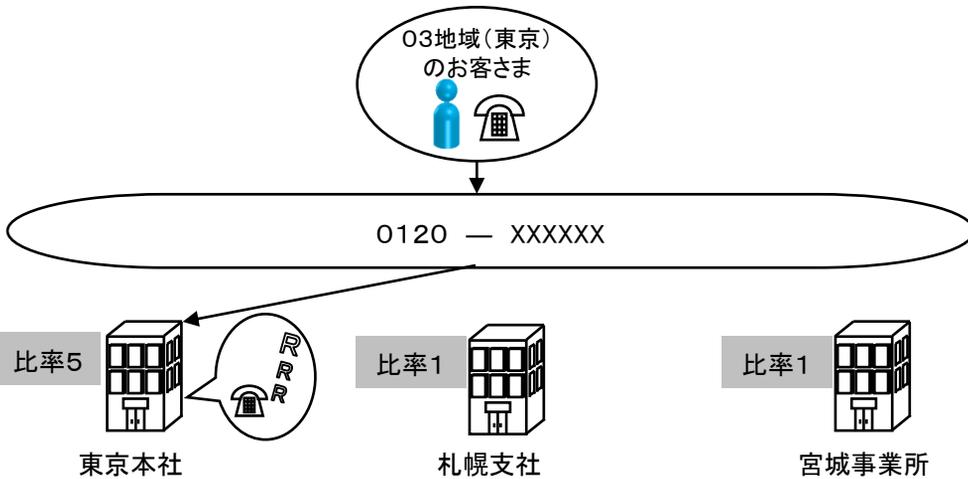


《設定例》

時間帯パターンの追加  
比率の変更

月～金曜日のスケジュールに、以下の振り分け接続/着信振分接続を時間帯パターンを追加し、比率の変更を行う。

- 0:00～9:30、18:00～24:00の時間は比率5:1:1で受付を行う



|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>サービス番号</p> <p>0120XXXXXX 検索</p> <p>フリーアクセス・ひかりワイド</p> <p>カスコン業務メニュー</p> <p><b>01.運用状況</b> ①</p> <p>02.サービス設定</p> <p>04.ルーティング設定</p> <p>05.接続数</p> <p>99.オペレーシD</p> <p>カスタマイズメニュー</p> <p>カフスキ変更: 標準</p> <p>システムメニュー</p> <p>終了する</p> | <p>カスタマコントロール業務メニュー</p> <p>01.スケジュール照会</p> <p>02.着信番号スケジュール照会</p> <p>04.回線数変更スケジュール照会</p> <p>06.分配スケジュール照会</p> <p>03.コールフロー照会</p> <p>01.コールフローパターン照会</p> | <p>02.スケジュール変更</p> <p>02.着信番号スケジュール変更</p> <p>04.回線数変更スケジュール変更</p> <p><b>06.分配スケジュール変更</b> ②</p> |
|---|--|---|

#### 手順1

- ①[カスコン業務メニュー]の『01.運用状況』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『06.分配スケジュール変更』をクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 :   
 親/子ACDグループID :   ①

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|----|-----------|--------|---------|----|
|    |    |           |        |         |    |

手順2

- ①『検索』ボタンをクリックします。
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

②

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 親/子ACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択                                    | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|---------------------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1  | <input checked="" type="checkbox"/> ① | 0000      | 有      | 有       |    |

手順3

- ①ACDグループ一覧から、スケジュールを変更するACDの、『選択』ボタンをクリックします。

※分配パターン・時間帯パターンが登録されていると「有」と表示  
 空白はパターン未登録

- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

④

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000

<スケジュール情報>

※曜日と祝日のスケジュールは連年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール>

※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

祝日  日曜  月曜  火曜  水曜  木曜  金曜  土曜

<カレンダースケジュール>

※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

2021年12月  
 2022年1月 -2021年12月-

|    |    |    |    |
|----|----|----|----|
| 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 |    |

2022年9月  
 2022年10月 <期間設定>  
 2022年11月 (yyyy/mm/dd)~ (yyyy/mm/dd)  (分配スケジュールID)

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番                                    | パターンID | パターン名 |     |
|----|--------|-------|---------------------------------------|--------|-------|-----|
| 1  | 01     | 平日    | <input checked="" type="checkbox"/> ③ | 2      | 02    | 土日用 |
|    |        |       |                                       |        |       |     |

③

手順4

選択された分配比スケジュールの設定状況が表示されます。

- ①曜日・祝日スケジュールの設定状況が表示されます。
- ②カレンダースケジュールの設定状況が表示されます。

- ③時間帯パターンのパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を変更する場合は、『選択』ボタンをクリックします。

※時間帯パターンの設定が複数有る場合、パターン毎にパターンID、パターン名が表示されます。設定内容を変更するには、該当パターンの『選択』ボタンをクリックします。

- ④前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

③

保存 閉じる

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000 ①

<時間帯パターン情報>  
 分配スケジュールパターンID : 01  
 分配スケジュールパターン名 : 平日 廃止

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID |    |
|----|------|------|----------|----|
| 1  | 0930 | 1759 | 01       | 選択 |
| 2  |      |      |          | 選択 |
| 3  |      |      |          | 選択 |
| 4  |      |      |          | 選択 |
| 5  |      |      |          | 選択 |
| 6  |      |      |          | 選択 |
| 7  |      |      |          | 選択 |
| 8  |      |      |          | 選択 |
| 9  |      |      |          | 選択 |
| 10 |      |      |          | 選択 |

<分配パターン情報> ②

新規作成

| 項番 | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----------|---------|
| 1  | 01       | 平日      |
| 2  | 02       | 土日用     |

手順5

- ①分配比スケジュールパターンID「01」、分配比スケジュールパターン名:「平日」の設定状況が表示されます。  
0930～1759 :分配比パターンID:01
- ②分配パターン情報の『新規作成』ボタンをクリックします。
- ③前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

④ ⑤

保存 戻る

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000

<分配情報> ①  
 分配パターンID : 03 ②  
 分配パターン名 : 平日夜間 廃止

<ACDグループメンバー>  
 分配比: 一括設定 ③

| 順位 | 着信番号       | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|------|-----|
| 1  | 03XXXXXXXX | 5   | 2  | 011XXXXXXXX | 1   | 3  | 022XXXXXXXX | 1   | 4  |      |     |

手順6

- ①「分配パターンID」に「03」を設定します。
- ②「分配パターン名」に「平日夜間」を設定します。
- ③分配比率を設定します。  
 東京本社 03XXXXXXXX : 分配比率:5  
 北海道支社 011XXXXXXXX : 分配比率:1  
 宮城事業所 022XXXXXXXX : 分配比率:1
- ④分配比率を設定するには、『保存』ボタンをクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
- ⑤前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

③ ④

保存 閉じる

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000

<時間帯パターン情報>  
 分配スケジュールパターンID : 01  
 分配スケジュールパターン名 : 平日 廃止

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID |        |
|----|------|------|----------|--------|
| 1  | 0930 | 1759 | 01       | ① 選択 ③ |
| 2  | 0000 | 0929 | 03       | 選択     |
| 3  | 1800 | 2359 | 03       | 選択     |
| 4  |      |      |          | 選択     |
| 5  |      |      |          | 選択     |
| 6  |      |      |          | 選択     |
| 7  |      |      |          | 選択     |
| 8  |      |      |          | 選択     |
| 9  |      |      |          | 選択     |
| 10 |      |      |          | 選択     |

<分配パターン情報> 新規作成

| 項番 | 選択 | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----|----------|---------|
| 1  | 選択 | 01       | 平日      |
| 2  | 選択 | 02       | 土日用     |
| 3  | 選択 | 03       | 平日夜間    |

手順7

- ①時間帯パターンを追加します。  
 項番2 開始時間「0000」 終了時間「0929」  
 分配パターンID「03」  
 項番3 開始時間「1800」 終了時間「2359」  
 分配パターンID「03」
- ②時間帯パターンを設定するには、『保存』ボタンをクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
- ③分配比率を変更する場合は、設定する時間帯パターン情報の「選択」をクリックします。
- ④前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

分配比スケジュール情報変更業務

② ③

保存 戻る

サービス番号 : 0120XXXXXX  
 契約者名 : NTT  
 ACDグループID : 0000

<分配情報>  
 分配パターンID : 01  
 分配パターン名 : 平日 廃止

<ACDグループズパ>  
 分配比: 一括設定

| 順位 | 着信番号       | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号        | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|------|-----|
| 1  | 03XXXXXXXX | 5   | 2  | 011XXXXXXXX | 0   | 3  | 022XXXXXXXX | 0   | 4  |      |     |

手順8

- (例) 項番2の00:00~09:29:分配比パターンID:03の分配比率を変更します。
- 【注意】分配比率を変更する場合、当該分配パターンIDが設定されているすべての分配スケジュール(他の分配スケジュールID含む)へ反映されるため、ご注意ください。**  
 本設定例の場合、項番3の18:00~23:59も分配比5:0:0へ変更されます。
- ①分配比率を設定します。  
 東京本社 03XXXXXXXX : 分配比率:5  
 新潟支社 011XXXXXXXX : 分配比率:0  
 宮城事業所 022XXXXXXXX : 分配比率:0
  - ②分配比率を設定するには、『保存』ボタンをクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
  - ③前の画面に戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

## 第4章 オペレータID管理

---

## 4.1 設定を行う前に

## 4.1.1 オペレータIDについて

カスタマコントロールをご利用するオペレータIDの種類は以下となります。

| 種類       | 説明  |
|----------|---|
| 親オペレータID | お申し込み時に、NTT東日本からお渡りするIDです。<br>子オペレータIDを払い出すことができます。   |
| 子オペレータID | 親オペレータIDによって払い出されたオペレータIDです。<br>子オペレータ毎に業務権限を設定できます。たとえば照会のみ可能とするなど、業務を制限することができます。また操作可能なサービス番号や着信番号を特定することもできます。<br>子オペレータIDが認証ロックアウトした場合は、親オペレータIDで解除できません。P.60「4.5 子オペレータIDのロックアウト解除」を参照願います。 |

## 4.1.2 子オペレータID作成項目

カスタマコントロールで子オペレータIDを作成する際の設定項目は以下となります。

|           | 設定項目       | 設定内容  |                     |
|-----------|------------|---|---------------------|
| 1         | オペレータID    | オペレータIDが表示されます。<br>入力は不要です。(払出ボタン押下後に自動付与されます。)   |                     |
| 2         | 払出         | オペレータIDと初期パスワードを払出します。  |                     |
| 3         | オペレータIDクラス | 「C:カスタマ端末」が、固定的に表示されます。   |                     |
| <オペレータ情報> |            |   |                     |
| 4         | パスワード      | 払出された、パスワードが表示されます。<br>※払出されたパスワードは、オペレータID登録後は照会できなくなりますので、ご注意ください。メモへ控える等のご対応をお願いします。 |                     |
| 5         | アクセス種別     | アクセス種別を選択します。   |                     |
|           |            | アクセス方法には以下のものがあります。   |                     |
|           |            | ・インターネット経由のみ  | インターネット網からのみアクセスが可能 |
|           |            | ・ダイヤルアップのみ  | 直接ダイヤルアップでのみアクセスが可能 |
|           | ・両方        | インターネット及びダイヤルアップ両方でアクセスが可能  |                     |

|                        |            |  |  |
|------------------------|------------|--|--|
| 6                      | <発ID情報>    | 「ダイヤルアップ」および「両方」の場合  |  |
| 7                      | 項番         | 発IDの項番(1~10)が表示されます。   |  |
| 8                      | 発ID        | アクセス種別が「ダイヤルアップ」および「両方」の場合に発信する発IDを入力します。発IDは先頭0を含む9~11桁の半角数字で入力します。 |  |
| <b>&lt;端末使用者情報&gt;</b> |            |  |  |
| 9                      | 端末使用者所属名   | カスタマコントロール端末使用者の所属名を入力してください。(必須)                                    |  |
| 10                     | 端末使用者名     | カスタマコントロール端末使用者のお名前を入力してください。(必須)                                    |  |
| 11                     | 端末使用者連絡先番号 | カスタマコントロール端末使用者の連絡先番号を入力してください。(必須)<br>半角数字で電話番号を入力します。              |  |
| 12                     | キーワード      | 仮パスワード発行時の認証用キーワードとして登録します。  |  |
|                        |            | キーワードは、8~20桁の半角英数で入力します。   |  |
|                        |            | 仮パスワード発行時の認証は、オペレータID・キーワード・E-mailアドレスの3つの情報が合っていれば仮パスワードが発行されます。    |  |
| 13                     | 操作区分       | 当該IDで操作できる範囲を選択します。  |  |
|                        |            | 操作区分には以下のものがあります。  |  |
|                        |            | ・カスコン  | 時間外の設定やスケジュール等、カスタマコントロールメニューの利用が可能です。 |
|                        |            | ・トラヒック   | 利用状況照会等、トラヒックメニューの利用が可能です。             |
|                        |            | ・カスコン+トラヒック  | カスタマコントロールとトラヒックの双方のメニューの利用が可能です。      |
| 14                     | 操作対象       | 当該IDで操作できるカスタマコントロールメニューの対象範囲を選択します。                                 |  |
|                        |            | ・サービス番号  | サービス番号内全ての業務を実施できます。(オペレータID業務を除く)     |
|                        |            | ・ACDグループ全て   | 全てのACDグループ関連業務を実施できます。                 |
|                        |            | ・着信番号全て  | 全ての着信番号関連業務を実施できます。                    |
|                        |            | ・ACDグループ   | 指定されたACDグループ関連業務を実施できます。               |
|                        |            | ・着信番号  | 指定された着信番号関連業務を実施できます。                  |

|                         |             |   |
|-------------------------|-------------|---|
| 15                      | カスコン実行業務区分  | 操作対象として指定した、全ての業務を操作可能とするか、照会のみ可能とするか、全ての操作を不可とするかを選択します。<br>変更系を含む全ての業務を操作可能とする場合には「全業務」を、照会系のみを操作可能とする場合には「照会のみ」を選択します。<br>カスコン操作を行わない場合には「不可」を選択します。 |
| 16                      | トラヒック照会業務区分 | 操作区分として指定した、トラヒックメニューを操作可能とするか、不可とするかを選択します。<br>業務を操作可能とする場合には「利用状況照会」を、操作を不可とする場合には「不可」を選択します。   |
| 17                      | 備考          | メモ欄として利用できます。<br><br>40文字相当以内の全半角文字であること。(半角カナは不可)  |
| <b>&lt;操作対象情報&gt;</b>   |             |   |
| 18                      | サービス番号      | 操作可能とするサービス番号を入力します。<br>サービス番号は先頭0を含む10又は11桁の半角数字を入力します。  |
| 19                      | 契約者名        | サービス番号に対する契約者名が表示されます。  |
| 20                      | 操作番号        | 操作対象が「ACDグループ」、「着信番号」の場合、操作対象としたいACDグループIDまたは着信番号を入力します。<br>対象がACDグループの場合はACDグループIDを4桁の半角英大小文字及び数字で、対象が着信番号の場合、着信番号は先頭0を含む9桁～11桁の半角数字で入力します。            |
| <b>&lt;E-mail情報&gt;</b> |             |   |
| 21                      | E-mailアドレス  | E-mailを送信するアドレスが登録できます。   |
| 22                      | 備考          | E-mailアドレスに対するメモ欄として記入ができます。  |
| 23                      | テストメール      | 登録されたアドレスへテストメールを送信する場合に利用できます。   |

## 4.2 オペレータID照会

カスコンメニュー

99.オペレータID

⇒

01.オペレータID

⇒

01.オペレータID照会



手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『99.オペレータID』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『01.オペレータID照会』をクリックします。



手順2

- ① 『検索』をクリックします。
- ② 照会を行うオペレータIDの『詳細』をクリックします。

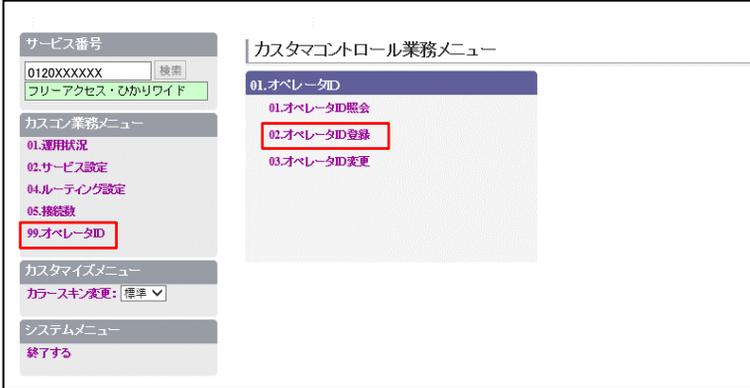


手順3

- オペレータIDの設定内容が表示されます。
- ① 前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします

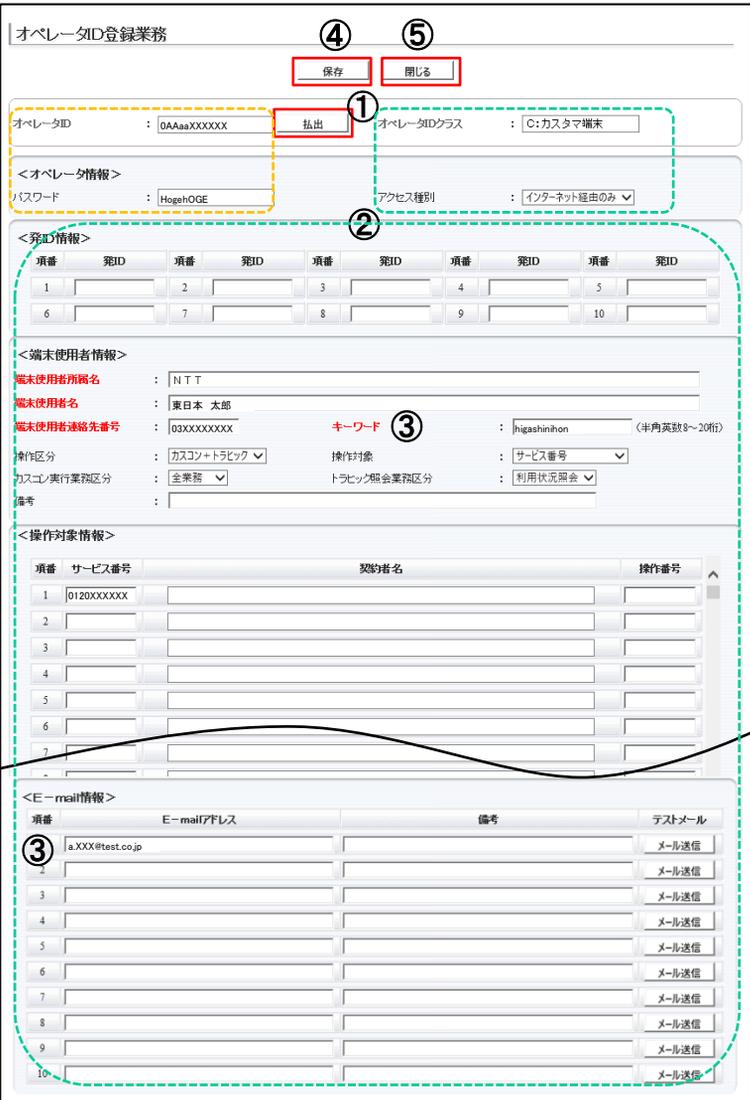
# 4.3 オペレータID登録

カスコンメニュー



## 手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『99.オペレータID』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『02.オペレータID登録』をクリックします。



## 手順2

オペレータIDの払い出しを行います。

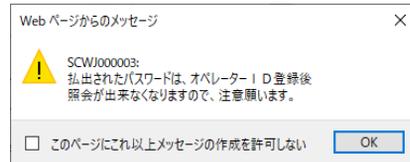
- ① 『払出』をクリックします。「オペレータID」と「パスワード」が自動付与されます。

**【注意】**払出されたパスワードは、オペレータID登録後照会が出来なくなりますので、ご注意ください。

- ② 登録項目を入力いたします。設定内容の詳細は、(4.1.2 子オペレータID作成項目を参照)

- ③ キーワード、E-mailアドレスを登録すると親オペレータIDのパスワード再発行、子オペレータIDのパスワード誤りによるリボークの解除を親オペレータ自身で実施可能となります。(P.60 「4.5 子オペレータIDのロックアウト解除」参照)

- ④ 設定するには、『保存』ボタンをクリックします。注意喚起のメッセージが表示されます。



※パスワードについては、厳重に保管願います。

実行するには、『OK』をクリックします。「実行します。よろしいですか?」のメッセージが表示されますので、確認後『OK』をクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。

- ⑤ 前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

# 4.4 オペレータID変更

カスコンメニュー

99.オペレータID

⇒

01.オペレータID

⇒

03.オペレータID変更



手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『99.オペレータID』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『03.オペレータID変更』をクリックします。



手順2

- ① 『検索』をクリックします。
- ② 変更を行うオペレータIDの『詳細』をクリックします。  
※親オペレータIDでログインしている場合は、親オペレータIDおよび子オペレータIDのどちらも変更可能です。



手順3

- オペレータIDの設定情報の変更を行います。
- ① 変更項目を入力いたします。  
(設定内容の詳細は、4.1.2 子オペレータID作成項目を参照)  
※オペレータの変更は出来ません。但しパスワードの変更は可能です。  
【注意】変更されたパスワードは、オペレータID登録後照会が出来なくなりますので、ご注意願います。
  - ② 設定するには、『保存』ボタンをクリックします。「実行します。よろしいですか?」のメッセージが表示されますので、確認後『OK』をクリックします。正常であれば『正常に終了しました』とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。

③ 前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

## 4.5 子オペレータIDのロックアウト解除

カスコンメニュー

99.オペレータID

⇒

01.オペレータID

⇒

03.オペレータID変更

子オペレータIDのロックアウト解除は、親オペレータIDから行うことができます。

サービス番号  
0120XXXXXX 検索  
フリーアクセス・ひかりワイド

カスコン業務メニュー  
01.運用状況  
02.サービス設定  
04.ルーティング設定  
05.接続数  
99.オペレータID ①

カスタムコントロール業務メニュー  
01.オペレータID  
01.オペレータID照会  
02.オペレータID登録  
03.オペレータID変更 ②

カスタマイズメニュー  
カラスキン変更: [標準] ▼

システムメニュー  
終了する

手順1

- ① [カスコン業務メニュー]の『99.オペレータID』をクリックします。
- ② 詳細メニューの『03.オペレータID変更』をクリックします。

閉じる

操作対象 : 全て オペレータID状態 : 使用中 ▼ ①  
サービス番号 : 検索対象番号 : 検索 次検索

<照会結果> ②

| 項番 | ②  | オペレータID     | 操作対象   | 操作区分      | カスコン実行業務区分 | トラッキング照会業務区分 |
|----|----|-------------|--------|-----------|------------|--------------|
| 1  | 詳細 | 0AAaaXXXXXX | サービス番号 | カスコン+トラック | 全業務        | 利用状況照会       |
| 2  | 詳細 | 0BBbbXXXXXX | サービス番号 | カスコン+トラック | 全業務        | 利用状況照会       |

手順2

- ① 『検索』をクリックします。
- ② ロックアウト解除を行う子オペレータIDの『詳細』をクリックします。

② ③  
保存 戻る

オペレータID : 0AAaaXXXXXX オペレータIDクラス : C:カスタム端末

<オペレータ情報>  
パスワード : \*\*\*\*\* アクセス種別 : インターネット経由のみ ▼

<発ID情報>

| 項番 | 発ID |
|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| 1  |     | 2  |     | 3  |     | 4  |     | 5  |     |
| 6  |     | 7  |     | 8  |     | 9  |     | 10 |     |

<端末使用者情報>  
端末使用者所属名 : NTT  
端末使用者名 : 東日本 本部  
端末使用者連絡先番号 : 03XXXXXXX ①  
認証ロックアウトフラグ :  接続可能  接続不可  
キーワード : higashinon (半角英数8~20桁)  
オペレータID状態 :  使用中  未使用  
操作区分 : カスコン+トラック ▼  
カスコン実行業務区分 : 全業務 ▼  
トラッキング照会業務区分 : 利用状況照会 ▼

<E-mail情報>

| 項番 | E-mailアドレス       | 備考 | テストメール |
|----|------------------|----|--------|
| 1  | a.XXX@test.co.jp |    | メール送信  |
| 2  |                  |    | メール送信  |
| 3  |                  |    | メール送信  |

手順3

- 子オペレータIDのロックアウト解除を行います。
- ① 認証ロックアウトフラグの『接続可能』を選択します。  
※「接続不可」になっている状態がロックアウトの状態です。
  - ② 変更するには、『保存』ボタンをクリックします。「実行します。よろしいですか？」のメッセージが表示されますので、確認後『OK』をクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。
  - ③ 前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

## 4.6 親オペレータIDの事前設定

パスワードのロックアウト解除用のメールアドレスおよびキーワードを登録を事前に行います。

NTT西日本

フリーアクセス フリーアクセス  
ひかりワイヤ

カスタムコントロール

ユーザー認証

オペレータID ①  
パスワード  
ログイン ②

認証ロックアウトの解除:パスワードを忘れた方はこちらから  
推奨環境は、OSはマイクロソフト社のWindows10、ブラウザはIE11/Edge/Google Chrome/Firefoxでのご利用をお願いいたします。

### 手順1

- ①お客さまが利用している『オペレータID』と『パスワード』を入力します。
- ②『ログイン』ボタンをクリックします。

Web ページからのメッセージ ①

ATWS099025:  
パスワードロックアウト解除用の  
メールアドレス/キーワード登録をお願いします。  
お客様ご自身で仮パスワードの発行を行うことができます。

OK ②

### 手順2

- ①メールアドレス、キーワードの設定が無い場合、登録をお願いするメッセージが表示されます。
- ②『OK』をクリックします。

システムメニュー ①

メールアドレス/キーワード設定  
パスワードロックアウト解除方法

**重要なお知らせ**

パスワードロックアウト解除のための  
メールアドレス/キーワード登録メニューとなります。  
事前にメールアドレス/キーワードの登録を行うことで  
カスタムコントロールよりパスワードロックアウト解除が実施出来ます。

システムメニューから「メールアドレス/キーワード設定」を選択し  
メールアドレス/キーワードの登録をお願いします。

※登録完了後は本メニューは表示されなくなります。

### 手順3

- ①『メールアドレス/キーワード設定』をクリックします。

メールアドレス/キーワード設定画面

キーワード :  (半角英数字8~20桁) ①

<E-mail情報>

| 項番 | E-mailアドレス ②         | 備考 | テストメール ③ |
|----|----------------------|----|----------|
| 1  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 2  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 3  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 4  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 5  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 6  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 7  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 8  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 9  | <input type="text"/> |    | メール送信    |
| 10 | <input type="text"/> |    | メール送信 ⑤  |

④

保存  保存時にキーワードの通知メールを送信する。 後で設定する

### 手順4

- ①「キーワード」を入力します。
- ②「E-mailアドレス」「備考」を入力します。
- ③登録されたE-mailアドレスへテストメールの送信する場合は「メール送信」をクリックします。
- ④キーワードの通知メールが必要な場合は、「✓」チェックを入力後、『保存』をクリックします。  
※通知メールが不要な場合は「✓」チェックを入れずに『保存』をクリックします。
- ⑤何も設定せず、『後で設定する』をクリックした場合は、ログイン後のシステムメニューに遷移しますが、ログインの度に登録をお願いするメッセージが出力されます。

## 4.7 親オペレータIDのロックアウト解除

親オペレータIDのロックアウト解除は、仮パスワードを利用して解除することができます。

### 手順1

親オペレータの仮パスワードを発行します。  
①『認証ロックアウトの解除・パスワードを忘れた方はこちらから』をクリックします。

### 手順2

①事前に登録されている、オペレータID、キーワード、E-mailアドレスを入力します。  
②『送信』をクリックします。  
仮パスワードが事前に登録されているE-mailアドレスにメールが届きます。

### 手順3

仮パスワードを利用してログインします。  
以下のメッセージが表示されるため、『OK』ボタンをクリックします。

①『パスワード変更』をクリックします。

## カスタマパスワード変更画面

カスタマパスワード変更画面です、パスワードを変更するには下記フィールドの変更前、変更後のパスワード、変更後のパスワード確認を入力してください。

変更前のパスワード  ①  
 変更後のパスワード  ②  
 変更後のパスワード確認  ③

④

Web ページからのメッセージ

パスワード変更を実施します  
このパスワードでよろしいですか。

⑤

パスワード変更が完了しました。

⑥

### 手順4

- ①『変更前のパスワード』に、ログイン時に入力したパスワードを入力します。  
※仮パスワードでログインした場合は、仮パスワードを入力します。
- ②『変更後のパスワード』を入力します。
- ③『変更後のパスワード確認』を入力します。
- ④『変更』ボタンをクリックします。
- ⑤『パスワード変更を実施します  
このパスワードでよろしいですか。』とメッセージが表示されるため、『OK』ボタンをクリックします。
- ⑥パスワードの変更が完了した場合、『パスワード変更が完了しました。』と表示されるため、『閉じる』をクリックします。

### 手順5

- ①サービス番号を入力して、『検索』ボタンをクリックします。検索が完了した場合、各種メニューが表示されます。
- ②[カスコン業務メニュー]の『99.オペレータID』をクリックします。
- ③ 詳細メニューの『03.オペレータID変更』をクリックします。

サービス番号

0120XXXXXX  ①  
フリーアクセス・ひかりワイド

カスコン業務メニュー

01.運用状況  
02.サービス設定  
04.ルーティング設定  
05.接続数  
99.オペレータID ②

カスタマイズメニュー

カースキン変更: [標準] ▼

システムメニュー

終了する

カスタマコントロール業務メニュー

01.オペレータID

01.オペレータID照会  
02.オペレータID登録  
03.オペレータID変更 ③

オペレータID変更業務

閉じる

操作対象 : 全て  
サービス番号 :  
オペレータID状態 : 使用中  
操作対象番号 :  
検索 次検索

<照会結果>

| 項番 | 選択 | オペレータID     | 操作対象   | 操作区分        | カスコン実行業務区分 | トラッキング照会業務区分 |
|----|----|-------------|--------|-------------|------------|--------------|
| 1  | 詳細 | 0AAaaXXXXXX | サービス番号 | カスコン+トラッキング | 全業務        | 利用状況照会       |
| 2  | 詳細 | 0BBbbXXXXXX | サービス番号 | カスコン+トラッキング | 全業務        | 利用状況照会       |

手順6

- ①『検索』をクリックします。
- ②ロックアウト解除を行う親オペレータIDの『詳細』をクリックします。

オペレータID変更業務

保存 戻る

オペレータID : 0AAaaXXXXXX  
オペレータIDクラス : C:カスタム端末

<オペレータ情報>  
パスワード : \*\*\*\*\*  
アクセス種別 : インターネット経由のみ

<発ID情報>

| 項番 | 発ID |
|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| 1  |     | 2  |     | 3  |     | 4  |     | 5  |     |
| 6  |     | 7  |     | 8  |     | 9  |     | 10 |     |

<端末使用者情報>

端末使用者所属名 : NTT  
端末使用者名 : 東日本 太郎  
端末使用者連絡先番号 : 03XXXXXXXX  
認証ロックアウトフラグ :  接続可能  接続不可  
キーワード : higashinthon (半角英数8~20桁)  
オペレータID状態 :  使用中  未使用  
操作区分 : カスコン+トラッキング  
操作対象 : サービス番号  
カスコン実行業務区分 : 全業務  
トラッキング照会業務区分 : 利用状況照会  
備考 :

<E-mail情報>

| 項番 | E-mailアドレス       | 備考 | テストメール |
|----|------------------|----|--------|
| 1  | a.XXX@test.co.jp |    | メール送信  |
| 2  |                  |    | メール送信  |
| 3  |                  |    | メール送信  |

手順7

親オペレータIDのロックアウト解除を行います。

- ①認証ロックアウトフラグの『接続可能』を選択します。

※「接続不可」になっている状態がロックアウトの状態です。

- ②変更するには、『保存』ボタンをクリックします。「実行します。よろしいですか？」のメッセージが表示されますので、確認後『OK』をクリックします。正常であれば「正常に終了しました」とメッセージが出力されますので、『OK』ボタンをクリックします。

- ③前のページに戻るには、『戻る』ボタンをクリックします。

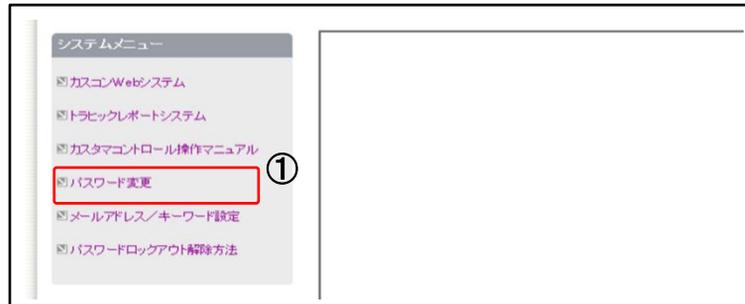
## 4.8 パスワード変更

オペレータIDのパスワード変更を実施します。



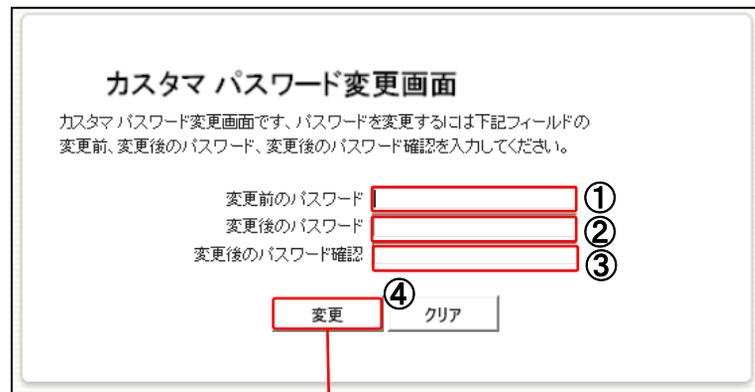
### 手順1

- ①お客さまが利用している『オペレータID』と『パスワード』を入力します。
  - ②『ログイン』ボタンをクリックします。
- 正常な場合、【システムメニュー画面】が表示されま  
す。



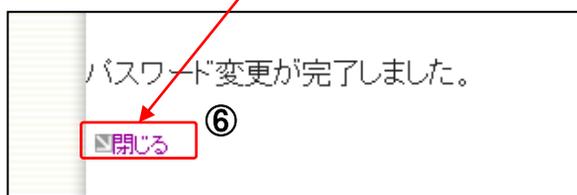
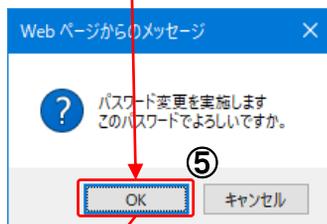
### 手順2

- ①システムメニューから『パスワード変更』をクリック  
します。



### 手順3

- ①『変更前のパスワード』に、ログイン時に入力した  
パスワードを入力します。  
※仮パスワードでログインした場合は、仮パ  
スワードを入力します。
- ②『変更後のパスワード』を入力します。
- ③『変更後のパスワード確認』を入力します。
- ④『変更』ボタンをクリックします。
- ⑤『パスワード変更を実施します  
このパスワードでよろしいですか。』とメッセージ  
が表示されるため、『OK』ボタンをクリックします。
- ⑥パスワードの変更が完了した場合、『パスワード  
変更が完了しました。』と表示されるため、『閉じる』  
をクリックします。



## 第5章 トラヒック照会機能

---

## 5.1 トラヒック照会

【トラヒック照会画面】では、AN番号、DN番号毎の利用状況の照会や、CSV形式※1ファイルのダウンロードグラフ表示を行うことができます。

照会期間の単位は、月別、日別、時間別、10分別で選択を行うことができます。

| 照会種別 | 照会可能期間         | データ集計範囲                    |
|------|----------------|----------------------------|
| 月別   | 照会日から6か月前までの期間 | 前日までのデータが集計されます。           |
| 日別   | 照会日から90日前までの期間 | 当日データは、約2時間前までのデータが集計されます。 |
| 時間別  | 照会日から90日前までの期間 | 当日データは、約10分前までのデータが集計されます。 |
| 10分別 | 照会日から30日前までの期間 | 当日データは、約1分前までのデータが集計されます。  |

照会結果表示は、画面表示、画面表示+CSV、CSV、グラフで選択を行うことができます。

| 表示方法   | 表示内容                                   |
|--------|--|
| 画面     | 画面に表形式で表示します。                          |
| 画面+CSV | 画面に表形式で表示し、CSVファイル(圧縮ファイル)でダウンロードできます。 |
| CSV    | CSVファイル(圧縮ファイル)でダウンロードできます。            |
| グラフ    | 画面にグラフで表示します。                          |

- ・CSVファイルは、ZIPファイル形式で圧縮されています。解凍ソフトが必要な場合があります。
- ・CSVファイルのダウンロードは、作成日を含め2日間になります。
- ・CSVファイルは、オペレータIDごとに50件まで作成できます。50件を超えた場合は、ファイルを削除することで、新たに作成することができます。
- ・照会中に「照会件数が200万件を超えていますのでCSV出力できません。」のエラーが表示された場合は、データ容量オーバーになっております。照会期間の範囲を縮めるなどの設定変更し、再度照会してください。

※1 CSV(Comma Separated Valuesの略)

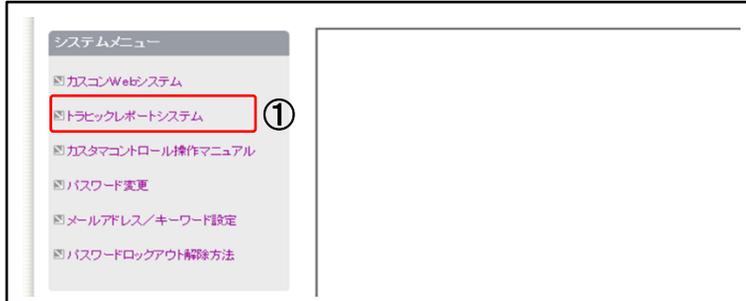
表計算ソフトで、ワークシート上のセル表示されるデータの列をカンマ、行を改行で区切って保存した形式。ほとんどの表計算ソフト・データベースがサポートしている。

### 注意

- ・トラヒック照会の権限のないオペレータIDは利用できません。

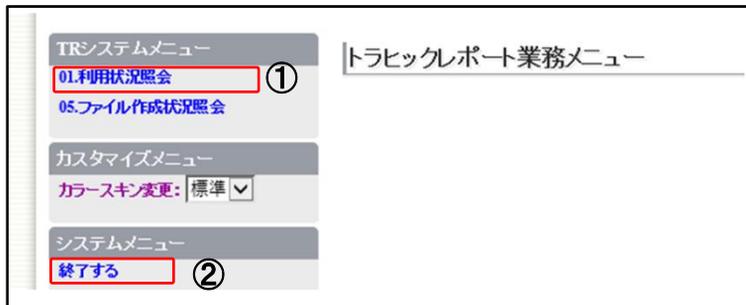
## 5.2 カスタマコントロール画面

【カスタマコントロール画面】は、6つの表示項目によって構成されています。オペレータIDに設定された権限によって、表示される「カスコン業務メニュー」が異なります。また、お客さまご契約内容により各設定メニューが表示されません。



手順1

①システムメニューから「トラヒックレポートシステム」をクリックします。

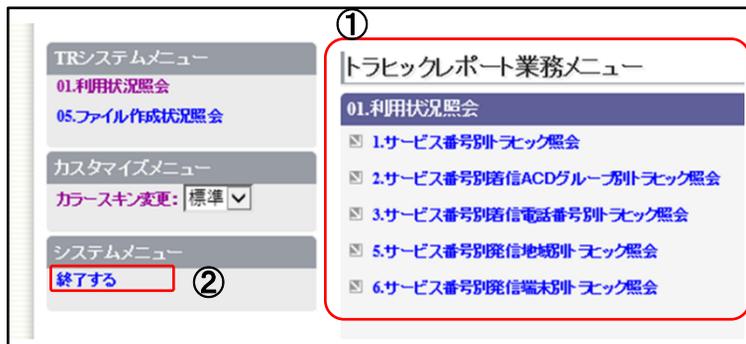


手順2

画面左に「TRシステムメニュー」が表示されます。

①システムメニューから「01.利用状況照会」をクリックします。

②終了するには、「終了する」をクリックします。



手順3

画面右に「トラヒックレポート業務メニュー」が表示されます。

①「01.利用状況照会」より、ご利用されるトラヒック照会をクリックします。

②終了するには、「終了する」をクリックします。

| TRシステムメニュー    | 業務内容   | オペレーターID |   |
|---------------|--|----------|---|
|               |  | 親        | 子 |
| 01.利用状況照会     | 1.サービス番号別トラヒック照会<br>サービス番号ごとにコールの状況を照会できます。            | ○        | ○ |
|               | 2.サービス番号別着信ACDグループ別トラヒック照会<br>ACDグループごとにコールの状況を照会できます。 | ○        | ○ |
|               | 3.サービス番号別着信電話番号別トラヒック照会<br>着信電話番号ごとにコールの状況を照会できます。     | ○        | ○ |
|               | 5.サービス番号別発信地域別トラヒック照会<br>発信地域ごとにコールの状況を照会できます。         | ○        | ○ |
|               | 6.サービス番号別発信端末別トラヒック照会<br>発信端末ごとにコールの状況を照会できます。         | ○        | ○ |
| 05.ファイル作成状況照会 | 各照会でCSVファイル作成を設定された場合に取得する業務                           | ○        | ○ |

## 5.3 トラヒック照会データ

### 5.3.1 トラヒック照会データの表示項目

各トラヒック照会で表示する項目は、以下のとおりです。

凡例 ○:画面およびCSV出力あり △:画面のみ出力あり -:出力なし

| 項番 | 照会トラヒック名         | 1.サービス番号別<br>トラヒック照会 |    | 2.サービス番号別<br>着信ACDグループ別<br>トラヒック照会 |    | 3.サービス番号別<br>着信電話番号別<br>トラヒック照会 |    | 5.サービス番号別<br>発信地域別<br>トラヒック照会 |    | 6.サービス番号別<br>発信端末別<br>トラヒック照会 |    |
|----|------------------|----------------------|----|------------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|-------------------------------|----|
|    |                  | 表示内容                 | 簡易 | 詳細                                 | 簡易 | 詳細                              | 簡易 | 詳細                            | 簡易 | 詳細                            | 簡易 |
| ①  | サービス番号           | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ②  | 照会種別 *2          | △                    | △  | △                                  | △  | △                               | △  | △                             | △  | △                             | △  |
| ③  | 照会期間 *2          | △                    | △  | △                                  | △  | △                               | △  | △                             | △  | △                             | △  |
| ④  | 照会件数 *2          | △                    | △  | △                                  | △  | △                               | △  | △                             | △  | △                             | △  |
| ⑤  | 照会区間             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑥  | 端末種別 *1          | -                    | -  | -                                  | -  | -                               | -  | -                             | -  | ○                             | ○  |
| ⑦  | 都道府県名・詳細地域<br>*1 | -                    | -  | -                                  | -  | -                               | -  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑧  | ACDグループ番号        | -                    | -  | ○                                  | ○  | -                               | -  | -                             | -  | -                             | -  |
| ⑨  | 着信電話番号 *1        | -                    | -  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑩  | 総呼数              | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑪  | 完了呼数             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑫  | 接続完了率            | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑬  | 不完了呼             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ⑭  | 時間外              | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | -                             | -  |
| ⑮  | 話中遭遇             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | -                             | -  |
| ⑯  | FD話中             | -                    | ○  | -                                  | ○  | -                               | ○  | -                             | ○  | -                             | -  |
| ⑰  | 着LS話中            | -                    | ○  | -                                  | ○  | -                               | ○  | -                             | ○  | -                             | -  |
| ⑱  | 途中放棄             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | -                             | -  |
| ⑲  | 呼中放棄             | -                    | ○  | -                                  | ○  | -                               | ○  | -                             | ○  | -                             | -  |
| ⑳  | 無応答遭遇            | -                    | ○  | -                                  | ○  | -                               | ○  | -                             | ○  | -                             | -  |
| ㉑  | 案内呼中放棄           | -                    | ○  | -                                  | ○  | -                               | ○  | -                             | ○  | -                             | -  |
| ㉒  | 接続拒否             | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ㉓  | 地域外              | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ㉔  | その他              | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |
| ㉕  | 平均通話時間           | ○                    | ○  | ○                                  | ○  | ○                               | ○  | ○                             | ○  | ○                             | ○  |

※カスコン端末から照会した場合は、操作対象番号のみ検索対象となります。

\*1 この項目については、照会時に指定した場合、表示されます。

\*2 この項目については、画面のみ表示されます。(CSVファイルでは表示されません)

## 5.3.2 トラヒック照会データ内容(詳細)

トラヒック照会で表示する内容は、以下のとおりです。

| 項番 | 項目         | 内容   |
|----|------------|--|
| ①  | サービス番号     | 発信者がダイヤルしたAN番号                                   |
| ②  | 照会種別       | 月別／日別／時間別／10分別                                   |
| ③  | 照会期間       | 照会開始年月日時分～照会終了年月日時分                              |
| ④  | 照会件数       | 照会件数   |
| ⑤  | 照会区間       | 照会年月日時分  |
| ⑥  | 端末種別       | NTT呼: NTT東日本／NTT西日本・NTTコミュニケーションズ回線・ピンク電話からのコール数 |
|    |            | 公衆呼: 公衆電話からのコール数                                 |
|    |            | 移動体呼: 自動車・携帯電話からのコール数                            |
|    |            | PHS呼: PHSからのコール数                                 |
|    |            | 衛星呼: 未提供   |
|    |            | NCC呼: 他社回線などからのコール数                              |
|    |            | 050VoIP: 未提供                                     |
| ⑦  | 都道府県名・詳細地域 | 都道府県名・詳細地域名・CAコード                                |
| ⑧  | ACDグループ番号  | AN番号配下に設定されている接続先ACDグループ番号                       |
| ⑨  | 着信電話番号     | AN番号配下に設定されている接続先着信電話番号                          |
| ⑩  | 総呼数        | かかってきたコール総数                                      |
| ⑪  | 完了呼数       | つながったコール呼数                                       |
| ⑫  | 接続完了率      | 接続完了率＝完了呼数⑪÷総呼数⑩                                 |
| ⑬  | 不完了呼       | つながらなかったコール呼数                                    |
| ⑭  | 時間外        | 時間外案内ガイダンスに接続したコール数                              |
| ⑮  | 話中遭遇       | 話中により接続できなかったコール数の合計                             |
| ⑯  | FD話中       | フリーアクセス・フリーアクセスワイド話中により接続されなかったコール数              |
| ⑰  | 着LS話中      | 契約回線内の着信ではあるが、着信電話番号での発信・着信などによって話中となったコール数      |
| ⑱  | 途中放棄       | 接続前に放棄されたコール数の合計(呼中放棄＋無応答遭遇呼＋案内中放棄)              |
| ⑲  | 呼中放棄       | 着信側呼び出し音中に発信側が切断したコール数                           |
| ⑳  | 無応答遭遇      | 着信側が応答せず、無応答時ガイダンスが送出され接続されなかったコール数              |
| ㉑  | 案内呼中放棄     | ガイダンス案内中に発信側が切断したコール数                            |
| ㉒  | 接続拒否       | 許容していない端末種別からのコール数                               |
| ㉓  | 地域外        | 指定した発信地域以外からのコール数                                |
| ㉔  | その他        | その他(上記⑭～㉓以外の要因で繋がらなかったコール数)                      |
| ㉕  | 平均通話時間     | 平均通話時間   |

## 5.4 トラヒック照会方法

### 5.4.1 サービス番号別トラヒックを照会する方法

サービス番号別トラヒック照会は、以下の手順で行うことができます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会

⇒

1.サービス番号別トラヒック照会

サービス番号別トラヒック照会

クリア **閉じる** ②

**照会** ①

サービス番号 : 0120XXXXXX

照会種別 :  月別  日別  時間別  10分別

照会期間 : 開始日付 2021/11 ~ 終了日付 2021/12

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

表示区分 :  簡易  詳細

照会可能期間 : 2021/06

手順1

- ①検索条件を設定後、『検索』をクリックします。
- ②前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

- ・ 赤朱書き部分は入力必須条件となります。その他の部分はデフォルト指定されていますので、用途により条件を変更致します。

|   | 表示項目   | 説明                                       |
|---|--------|--|
| 1 | サービス番号 | 照会するサービス番号を入力します。                        |
| 2 | 照会種別   | デフォルトは「日別」です。月別、日別、時間別、10分別から選択します。      |
| 3 | 照会期間   | 6の照会可能期間の範囲内で開始日付／終了日付(省略可)を設定します。       |
| 4 | 照会結果表示 | デフォルトは「画面」です。画面、画面表示+CSV、CSV、グラフから選択します。 |
| 5 | 表示区分   | デフォルトは「簡易」です。簡易、詳細から選択します。               |
| 6 | 照会可能時間 | 照会種別により変動します。                            |

### サービス番号別トラヒック照会結果(簡易)

戻る

閉じる

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間                |
|------------|------|---------------------|
| 0120XXXXXX | 月別   | 2021年11月 ~ 2021年12月 |

<照会件数 2 件>

| 照会区間     | 総呼数    | 完了呼数   | 接続完了率 | 不完了呼  | 時間外呼 | 話中遭遇呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他  | 平均通話時間  |
|----------|--------|--------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|---------|
| 2021年11月 | 610390 | 603158 | 98.8% | 7232  | 0    | 48    | 1228 | 535   | 0    | 5421 | 2分8.5秒  |
| 2021年12月 | 306048 | 302467 | 98.8% | 3581  | 0    | 27    | 1530 | 238   | 0    | 1786 | 5分46.0秒 |
| 合計       | 916438 | 905625 | 98.8% | 10813 | 0    | 75    | 2758 | 773   | 0    | 7207 | 3分20.0秒 |

### 5.4.2 サービス番号別着信ACDグループ別トラヒックを照会する方法

サービス番号別着信ACDグループ別トラヒック照会は、以下の手順で行うことができます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会 ⇒ 2.サービス番号別着信ACDグループ別トラヒック照会

サービス番号別着信ACDグループ別トラヒック照会 ②

クリア 閉じる ① ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX 照会

ACDグループ番号 :  全指定  個別指定  一覧指定

着信電話番号 :  指定なし  全指定  個別指定  一覧指定

照会種別 :  月別  日別  時間別  10分別

照会期間 : 開始日付 2021/12/10 ~ 終了日付 2021/12/13

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

表示区分 :  簡易  詳細

照会可能期間 : 2021/09/14

#### 手順1

- ① 検索条件を設定後、『検索』をクリックします。
- ② 前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

|   | 表示項目      | 説明                                       |
|---|-----------|--|
| 1 | サービス番号    | 照会するサービス番号を入力します。                        |
| 2 | ACDグループ番号 | デフォルトは「全指定」です。全指定、個別指定、一覧指定から選択します。      |
| 3 | 着信電話番号    | デフォルトは「なし」です。なし、全指定、個別指定、一覧指定から選択します。    |
| 4 | 照会種別      | デフォルトは「日別」です。月別、日別、時間別、10分別から選択します。      |
| 5 | 照会期間      | 8の照会可能期間の範囲内で開始日付／終了日付(省略可)を設定します。       |
| 6 | 照会結果表示    | デフォルトは「画面」です。画面、画面表示+CSV、CSV、グラフから選択します。 |
| 7 | 表示区分      | デフォルトは「簡易」です。簡易、詳細から選択します。               |
| 8 | 照会可能時間    | 照会種別により変動します。                            |

サービス番号別着信ACDグループ別トラヒック照会結果(簡易)

戻る 閉じる

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間                      |
|------------|------|---------------------------|
| 0120XXXXXX | 日別   | 2021年12月10日 ~ 2021年12月13日 |

<照会件数 88 件>

| 照会区間        | ACDグループ番号 | 総呼数  | 完了呼数 | 接続完了率 | 不完了呼 | 時間外呼 | 話中遭呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他 | 平均通話時間   |
|-------------|-----------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|-----|----------|
| 2021年12月10日 | 0001      | 4631 | 4563 | 98.5% | 68   | 0    | 0    | 60   | 0     | 0    | 8   | 11分20.0秒 |
| 2021年12月10日 | 0006      | 457  | 450  | 98.5% | 7    | 0    | 0    | 6    | 0     | 0    | 1   | 9分25.0秒  |
| 2021年12月10日 | 0007      | 2097 | 2074 | 98.9% | 23   | 0    | 0    | 23   | 0     | 0    | 0   | 11分5.5秒  |
| 2021年12月10日 | 0009      | 504  | 502  | 99.6% | 2    | 0    | 0    | 2    | 0     | 0    | 0   | 14分12.5秒 |
| 2021年12月10日 | 0010      | 1926 | 1910 | 99.2% | 16   | 0    | 0    | 16   | 0     | 0    | 0   | 11分2.0秒  |
| 2021年12月10日 | 0011      | 273  | 270  | 98.9% | 3    | 0    | 0    | 2    | 0     | 0    | 1   | 8分59.0秒  |
| 2021年12月10日 | 0012      | 758  | 746  | 98.4% | 12   | 0    | 0    | 11   | 0     | 0    | 1   | 10分49.0秒 |

#### 注意

・ACDグループ契約のないオペレータIDは利用できません

### 5.4.3 サービス番号別着信電話番号別トラヒックを照会する方法

サービス番号別着信電話番号別トラヒック照会は、以下の手順で行うことができます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会

⇒

3.サービス番号別着信電話番号別トラヒック照会

サービス番号別着信電話番号別トラヒック照会

クリア **閉じる** ②

**サービス番号** : 0120XXXXXX **照会** ①

**着信電話番号** :  全指定  個別指定  一覧指定

**照会種別** :  月別  日別  時間別  10分別

**照会期間** : 開始日付 20211213 ~ 終了日付

**照会結果表示** :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

**表示区分** :  簡易  詳細

**照会可能期間** : 2021/09/14

手順1

- ① 検索条件を設定後、『検索』をクリックします。
- ② 前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

| 表示項目     | 説明                                       |
|----------|--|
| 1 サービス番号 | 照会するサービス番号を入力します。                        |
| 2 着信電話番号 | デフォルトは「なし」です。なし、全指定、個別指定、一覧指定から選択します。    |
| 3 照会種別   | デフォルトは「日別」です。月別、日別、時間別、10分別から選択します。      |
| 4 照会期間   | 7の照会可能期間の範囲内で開始日付／終了日付(省略可)を設定します。       |
| 5 照会結果表示 | デフォルトは「画面」です。画面、画面表示+CSV、CSV、グラフから選択します。 |
| 6 表示区分   | デフォルトは「簡易」です。簡易、詳細から選択します。               |
| 7 照会可能時間 | 照会種別により変動します。                            |

#### サービス番号別着信電話番号別トラヒック照会結果(簡易)

戻る 閉じる

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間        |
|------------|------|-------------|
| 0120XXXXXX | 日別   | 2021年12月13日 |

<照会件数 43 件>

| 照会区間        | 着信電話番号     | 総呼数  | 完了呼数 | 接続完了率 | 不完了呼 | 時間外呼 | 話中遷呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他 | 平均通話時間   |
|-------------|------------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|-----|----------|
| 2021年12月13日 | 0367048902 | 760  | 752  | 98.9% | 8    | 0    | 0    | 8    | 0     | 0    | 0   | 10分56.0秒 |
| 2021年12月13日 | 0367048924 | 466  | 463  | 99.4% | 3    | 0    | 0    | 2    | 0     | 0    | 1   | 9分14.0秒  |
| 2021年12月13日 | 0367048925 | 584  | 576  | 98.6% | 8    | 0    | 0    | 8    | 0     | 0    | 0   | 9分12.5秒  |
| 2021年12月13日 | 0367048927 | 1219 | 1204 | 98.8% | 15   | 0    | 0    | 15   | 0     | 0    | 0   | 9分42.5秒  |
| 2021年12月13日 | 0367048928 | 1691 | 1664 | 99.0% | 17   | 0    | 0    | 16   | 0     | 0    | 1   | 10分58.5秒 |
| 2021年12月13日 | 0367048929 | 195  | 193  | 99.0% | 2    | 0    | 0    | 1    | 0     | 0    | 1   | 9分8.5秒   |
| 2021年12月13日 | 0367048930 | 615  | 609  | 99.0% | 6    | 0    | 0    | 6    | 0     | 0    | 0   | 9分16.5秒  |
| 2021年12月13日 | 0367048931 | 307  | 302  | 98.4% | 5    | 0    | 0    | 5    | 0     | 0    | 0   | 9分39.5秒  |
| 2021年12月13日 | 0367048932 | 1122 | 1110 | 98.9% | 12   | 0    | 0    | 10   | 0     | 0    | 2   | 9分49.5秒  |

### 5.4.4 サービス番号別発信地域別トラヒックを照会する方法

サービス番号別発信地域別トラヒック照会は、以下の手順で行うことができます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会

⇒

5.サービス番号別発信地域別トラヒック照会

サービス番号別発信地域別トラヒック照会

クリア **閉じる** ③

サービス番号 : 0120XXXXXX

発信地域 : 発信地域詳細設定 : 指定なし **指定** ② **照会** ①

着信電話番号 :  指定なし  
 全指定  
 個別指定  
 一覧指定

照会種別 :  月別  日別  時間別  10分別

照会期間 : 開始日付 [20211213] ~ 終了日付 [ ]

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

表示区分 :  簡易  詳細

照会可能期間 : 2021/09/14

手順1

- ① 検索条件を設定後、『検索』をクリックします。
- ② 発信地域を指定します。『指定』ボタンをクリックします。  
※発信地域を指定せずに『照会』ボタンをクリックした場合は、「発信地域が指定されていません」のエラーとなります。
- ③ 前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

| 表示項目     | 説明  |
|----------|---|
| 1 サービス番号 | 照会するサービス番号を入力します。   |
| 2 発信地域   | デフォルトは「指定なし」です。指定ボタンより、集計種別を都道府県別、詳細地域別、CAコード別から選択しエリアを設定します。 |
| 3 着信電話番号 | デフォルトは「なし」です。なし、全指定、個別指定、一覧指定から選択します。                         |
| 4 照会種別   | デフォルトは「日別」です。月別、日別、時間別、10分別から選択します。                           |
| 5 照会期間   | 8の照会可能期間の範囲内で開始日付／終了日付(省略可)を設定します。                            |
| 6 照会結果表示 | デフォルトは「画面」です。画面、画面表示+CSV、CSV、グラフから選択します。                      |
| 7 表示区分   | デフォルトは「簡易」です。簡易、詳細から選択します。                                    |
| 8 照会可能時間 | 照会種別により変動します。   |

#### ① 発信地域のエリア指定例

(都道府県全指定の場合)

発信地域詳細設定

戻る **設定** ヘルプ

都道府県別 | 詳細地域別 | CAコード別 | CA区分別集計

集計種別: 都道府県別

**全選択** クリア 削除 **③**

都道府県/詳細地域 選択

①  北海道  青森県  秋田県  岩手県  宮城県  山形県  福島県  新潟県  長野県  群馬県  栃木県  茨城県  東京都  神奈川県  千葉県  埼玉県

②  北海道  青森県  秋田県  岩手県  宮城県  山形県  福島県  新潟県  長野県  群馬県  栃木県  茨城県  東京都  神奈川県  千葉県  埼玉県

(都道府県個別指定の場合)

発信地域詳細設定

戻る **設定** ヘルプ

都道府県別 | 詳細地域別 | CAコード別 | CA区分別集計

集計種別: 都道府県別

**全選択** クリア 削除 **③**

都道府県/詳細地域 選択

岐阜県  三重県  富山県  石川県  福井県  ① 大阪府  ② 京都府  滋賀県  奈良県  和歌山県  兵庫県  岡山県  広島県  鳥根県  鳥取県  山口県

③ 大阪府  京都府

### 5.4.5 サービス番号別発信端末別トラヒックを照会する方法

サービス番号別発信端末別トラヒック照会は、以下の手順で行うことができます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会

⇒

6.サービス番号別発信端末別トラヒック照会

サービス番号別発信端末別トラヒック照会

クリア 閉じる

②

サービス番号 : 0120XXXXXX

端末種別 :  全指定  一覧指定

発信地域 : 発信地域詳細設定 : 指定なし

着信電話番号 :  指定なし  全指定  個別指定  一覧指定

照会種別 :  月別  日別  時間別  10分別

照会期間 : 開始日付 20211213 ~ 終了日付

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

表示区分 :  簡易  詳細

照会可能期間 : 2021/09/14

① 照会

手順1

- ① 検索条件を設定後、『検索』をクリックします。
- ② 前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

| 表示項目     | 説明  |
|----------|---|
| 1 サービス番号 | 照会するサービス番号を入力します。   |
| 2 端末種別   | デフォルトは「全指定」です。全指定、一覧指定から選択します。                                |
| 3 発信地域   | デフォルトは「指定なし」です。指定ボタンより、集計種別を都道府県別、詳細地域別、CAコード別から選択しエリアを設定します。 |
| 4 着信電話番号 | デフォルトは「なし」です。なし、全指定、個別指定、一覧指定から選択します。                         |
| 5 照会種別   | デフォルトは「日別」です。月別、日別、時間別、10分別から選択します。                           |
| 6 照会期間   | 9の照会可能期間の範囲内で開始日付／終了日付(省略可)を設定します。                            |
| 7 照会結果表示 | デフォルトは「画面」です。画面、画面表示+CSV、CSV、グラフから選択します。                      |
| 8 表示区分   | デフォルトは「簡易」です。簡易、詳細から選択します。                                    |
| 9 照会可能時間 | 照会種別により変動します。   |

#### サービス番号別発信端末別トラヒック照会結果(簡易)

戻る

閉じる

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間        |
|------------|------|-------------|
| 0120XXXXXX | 日別   | 2021年12月13日 |

<照会件数 7 件>

| 照会区間        | 端末種別    | 総呼数   | 完了呼数  | 接続完了率  | 不完了呼 | 時間外呼 | 話中遭酒呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他 | 平均通話時間   |
|-------------|---------|-------|-------|--------|------|------|-------|------|-------|------|-----|----------|
| 2021年12月13日 | N T T呼  | 3357  | 3334  | 99.3%  | 23   | 0    | 0     | 23   | 0     | 0    | 0   | 10分19.5秒 |
| 2021年12月13日 | 公衆呼     | 54    | 54    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 8分51.0秒  |
| 2021年12月13日 | 移動体呼    | 13215 | 13006 | 98.4%  | 209  | 0    | 0     | 183  | 0     | 0    | 26  | 9分2.0秒   |
| 2021年12月13日 | P H S呼  | 7     | 7     | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 11分52.0秒 |
| 2021年12月13日 | 衛星呼     | 0     | 0     | 0%     | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 0秒       |
| 2021年12月13日 | N C C呼  | 7781  | 7751  | 99.6%  | 30   | 0    | 0     | 30   | 0     | 0    | 0   | 12分13.0秒 |
| 2021年12月13日 | 050VoIP | 22    | 0     | 0%     | 22   | 0    | 0     | 0    | 22    | 0    | 0   | 0秒       |
| 合計          |         | 24436 | 24152 | 98.8%  | 284  | 0    | 0     | 236  | 22    | 0    | 26  | 10分14.0秒 |

5.4.6 トラヒック照会の表示例

①「照会結果表示」で「画面表示+CSV」を選択した場合の表示例

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

サービス番号別トラヒック照会結果(簡易)

戻る  閉じる

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間                                  | 受付番号 | ファイル取得 |
|------------|------|---------------------------------------|------|--------|
| 0120XXXXXX | 10分別 | 2021年12月13日00時00分 ~ 2021年12月13日16時30分 | 1203 | ダウンロード |

照会件数 100 件 >

| 照会区間              | 総呼数 | 完了呼数 | 接続完了率  | 不完了呼 | 時間外呼 | 話中経過呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他 | 平均通話時間  |
|-------------------|-----|------|--------|------|------|-------|------|-------|------|-----|---------|
| 2021年12月13日00時00分 | 0   | 0    | 0%     | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 0秒      |
| 2021年12月13日00時10分 | 4   | 4    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 3分34.0秒 |
| 2021年12月13日00時20分 | 4   | 4    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 3分17.0秒 |
| 2021年12月13日00時30分 | 4   | 3    | 75.0%  | 1    | 0    | 0     | 1    | 0     | 0    | 0   | 1分53.0秒 |
| 2021年12月13日00時40分 | 5   | 5    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 2分20.5秒 |
| 2021年12月13日00時50分 | 1   | 1    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 36.5秒   |
| 2021年12月13日01時00分 | 5   | 5    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 3分34.5秒 |
| 2021年12月13日01時10分 | 3   | 3    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 1分32.5秒 |
| 2021年12月13日01時20分 | 6   | 6    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 52.5秒   |
| 2021年12月13日01時30分 | 2   | 2    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 26.0秒   |
| 2021年12月13日01時40分 | 1   | 1    | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 8.0秒    |

手順1

- ①『ダウンロード』ボタンをクリックするとCSV形式のファイルがダウンロードされます。
- ②『保存』ボタンをクリックする。
- ③『フォルダーを開く』ボタンをクリックするとCSV形式のファイルが保存されたフォルダが表示されます。
- ④前のページに戻るには、『閉じる』ボタンをクリックします。

から 1204-20211213-000000.zip を開くか、または保存しますか?

ファイルを開く(O)  保存(S)  キャンセル(C)

1204-20211213-000000.zip のダウンロードが完了しました。

ファイルを開く(O)   フォルダを開く(P)  ダウンロードの表示(V)

②「照会結果表示」で「CSV」を選択した場合の表示例

照会結果表示 :  画面  画面表示+CSV  CSV  グラフ

サービス番号別トラヒック照会結果CSV取得

戻る  閉じる

| 受付年月日                | 受付番号 |
|----------------------|------|
| 2021年12月13日16時23分10秒 | 1205 |

手順1

- ①『閉じる』ボタンをクリックすると受付番号が表示されます。
- ② TRシステムメニューの『05.ファイル作成状況照会』ボタンをクリックする。
- ③ファイル作成状況照会画面より、該当、受付番号の『ダウンロード』ボタンをクリックするとCSV形式のファイルがダウンロードされます。

TRシステムメニュー

01.利用状況照会

05.ファイル作成状況照会

カスタマイズメニュー

カラースキーム変更: 標準

システムメニュー

終了する

ファイル作成状況照会

閉じる  削除

お客様のトラヒック情報ファイルの取得を行います。取得したいファイルのダウンロードボタンを押下してください。

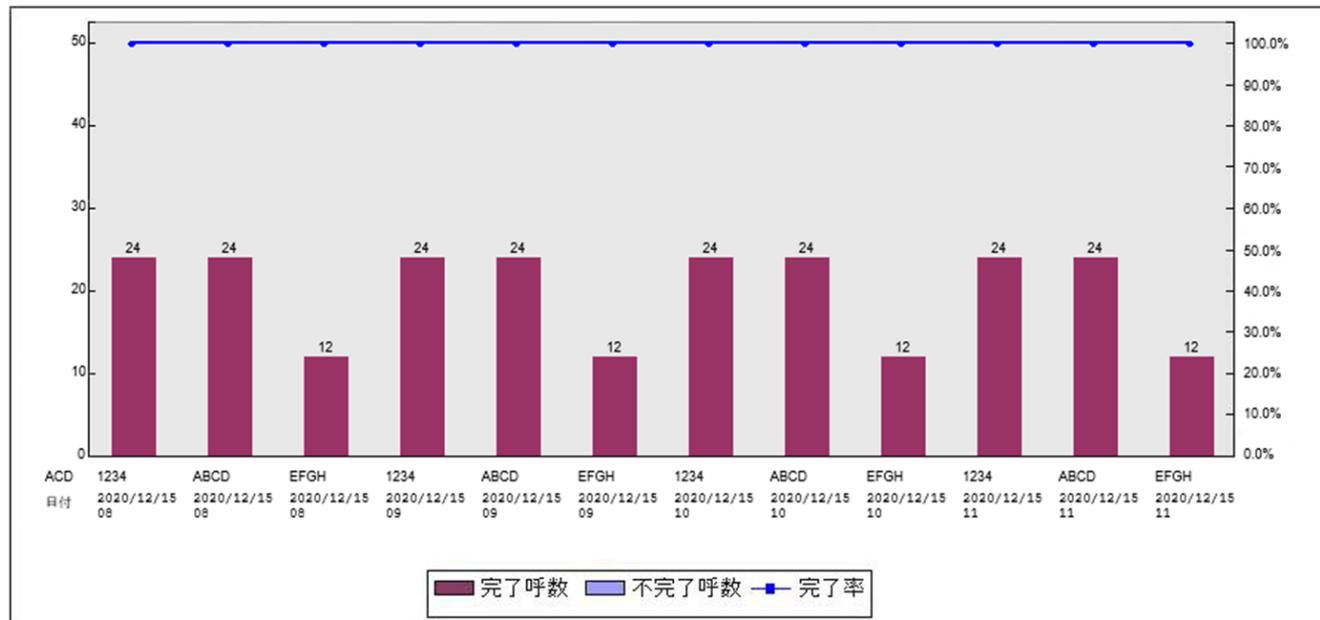
| 再検索                      | 登録年月日時分秒            | 受付番号 | 状況  | ファイル取得 | 出力対象 サービス番号 | 出力業務      |
|--------------------------|---------------------|------|-----|--------|-------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 2021/12/13 16:23:10 | 1205 | 処理済 | ダウンロード | 0120XXXXXX  | サービス番号別トラ |
| <input type="checkbox"/> | 2021/12/13 16:22:16 | 1204 | 処理済 | ダウンロード | 0120XXXXXX  | サービス番号別トラ |
| <input type="checkbox"/> | 2021/12/13 16:22:02 | 1203 | 処理済 | ダウンロード | 0120XXXXXX  | サービス番号別トラ |
| <input type="checkbox"/> | 2021/12/13 16:20:59 | 1202 | 処理済 | ダウンロード | 0120XXXXXX  | サービス番号別トラ |

## ③照会結果表示で「グラフ」を選択した場合の表示例

照会結果表示

:  画面 画面表示+CSV CSV **グラフ**[戻る](#)[閉じる](#)[前ページ](#)[次ページ](#)

ページ 3 / 3



④表示区分で「簡易」を選択した場合の表示例

サービス番号別発信地域別トラヒック照会結果(簡易)

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間        |  |
|------------|------|-------------|--|
| 0120XXXXXX | 日別   | 2021年12月13日 |  |

<照会件数 49 件>

| 照会区間        | 都道府県名 | 総呼数 | 完了呼数 | 接続完了率  | 不完了呼 | 時間外呼 | 話中遭遇呼 | 途中放棄 | 接続拒否呼 | 地域外呼 | その他 | 平均通話時間   |
|-------------|-------|-----|------|--------|------|------|-------|------|-------|------|-----|----------|
| 2021年12月13日 | 北海道   | 936 | 928  | 99.1%  | 8    | 0    | 0     | 6    | 0     | 0    | 2   | 9分33.5秒  |
| 2021年12月13日 | 青森県   | 167 | 167  | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 9分3.0秒   |
| 2021年12月13日 | 秋田県   | 160 | 159  | 99.4%  | 1    | 0    | 0     | 1    | 0     | 0    | 0   | 8分59.0秒  |
| 2021年12月13日 | 岩手県   | 147 | 144  | 98.0%  | 3    | 0    | 0     | 3    | 0     | 0    | 0   | 9分46.0秒  |
| 2021年12月13日 | 宮城県   | 334 | 330  | 98.8%  | 4    | 0    | 0     | 4    | 0     | 0    | 0   | 9分0.5秒   |
| 2021年12月13日 | 山形県   | 139 | 138  | 99.3%  | 1    | 0    | 0     | 1    | 0     | 0    | 0   | 8分34.5秒  |
| 2021年12月13日 | 福島県   | 220 | 218  | 99.1%  | 2    | 0    | 0     | 2    | 0     | 0    | 0   | 8分47.5秒  |
| 2021年12月13日 | 新潟県   | 357 | 357  | 100.0% | 0    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0   | 10分26.0秒 |
| 2021年12月13日 | 長野県   | 326 | 321  | 98.5%  | 5    | 0    | 0     | 4    | 0     | 0    | 1   | 9分20.0秒  |
| 2021年12月13日 | 群馬県   | 345 | 342  | 99.1%  | 3    | 0    | 0     | 2    | 0     | 0    | 1   | 9分58.0秒  |
| 2021年12月13日 | 栃木県   | 397 | 395  | 99.5%  | 2    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 2   | 9分26.5秒  |
| 2021年12月13日 | 茨城県   | 545 | 537  | 98.5%  | 8    | 0    | 0     | 8    | 0     | 0    | 0   | 10分23.0秒 |

⑤表示区分で「詳細」を選択した場合の表示例

サービス番号別発信地域別トラヒック照会結果(詳細)

| サービス番号     | 照会種別 | 照会期間        |  |
|------------|------|-------------|--|
| 0120XXXXXX | 日別   | 2021年12月13日 |  |

<照会件数 49 件>

| 照会区間        | 都道府県名 | 総呼数  | 完了呼数 | 待後完了呼 | 接続完了率 | 不完了呼 | 待リトライオーバー | メッセージ蓄積呼数 | その他 | 平均通話時間   | 待後完了平均待合時間 | 待中放棄平均待合時間 |
|-------------|-------|------|------|-------|-------|------|-----------|-----------|-----|----------|------------|------------|
| 2021年12月13日 | 北海道   | 1197 | 1187 | 0     | 99.2% | 10   | 0         | 0         | 3   | 10分12.0秒 | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 青森県   | 202  | 201  | 0     | 99.5% | 1    | 0         | 0         | 0   | 9分23.5秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 秋田県   | 200  | 199  | 0     | 99.5% | 1    | 0         | 0         | 0   | 8分52.5秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 岩手県   | 190  | 187  | 0     | 98.4% | 3    | 0         | 0         | 0   | 9分46.0秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 宮城県   | 440  | 436  | 0     | 99.1% | 4    | 0         | 0         | 0   | 9分38.5秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 山形県   | 186  | 185  | 0     | 99.5% | 1    | 0         | 0         | 0   | 8分40.5秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 福島県   | 288  | 284  | 0     | 98.6% | 4    | 0         | 0         | 0   | 8分54.0秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 新潟県   | 473  | 471  | 0     | 99.6% | 2    | 0         | 0         | 1   | 10分36.5秒 | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 長野県   | 433  | 426  | 0     | 98.4% | 7    | 0         | 0         | 1   | 9分31.0秒  | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 群馬県   | 459  | 453  | 0     | 98.7% | 6    | 0         | 0         | 1   | 10分45.5秒 | 0秒         | 0秒         |
| 2021年12月13日 | 栃木県   | 595  | 592  | 0     | 99.8% | 3    | 0         | 0         | 2   | 9分51.5秒  | 0秒         | 0秒         |

## 第6章 各種一覽

---

## 6.1 時間外案内ガイダンス一覧

時間外案内機能で設定可能なガイダンス一覧となります。  
以下のガイダンスから選択可能です。

| ガイダンス名                 | ガイダンス内容   |
|------------------------|---|
| 1:休業                   | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。このフリーダイヤル番号による受付は只今の時間帯は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。                                 |
| 2:フリーダイヤル+受付終了         | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日の受付は終了致しました。またのご利用をお待ちしております。   |
| 3:フリーダイヤル+営業終了         | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日の営業は終了致しました。またのご利用をお待ちしております。   |
| 4:フリーダイヤル+受付時間帯        | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、受付時間は、「《午前・午後》●時▲分」から「《午前・午後》●時▲分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。          |
| 5:フリーダイヤル+営業時間帯        | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、営業時間は、「《午前・午後》●時▲分」から「《午前・午後》●時▲分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。          |
| 6:フリーダイヤル+受付終了+再開曜日・時間 | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日の受付は終了致しました。恐れいりますが、受付は、「■曜日《午前・午後》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。  |
| 7:フリーダイヤル+営業終了+再開曜日・時間 | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日の営業は終了致しました。恐れいりますが、営業は、「■曜日《午前・午後》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。  |
| 8:フリーダイヤル+休業           | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。  |
| 9:フリーダイヤル+休業+受付再開曜日・時間 | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日は休ませて頂いております。恐れいりますが、受付は、「■曜日《午前・午後》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |
| A:フリーダイヤル+休業+営業再開曜日・時間 | フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは【AN番号】ですが、本日は休ませて頂いております。恐れいりますが、営業は、「■曜日《午前・午後》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |

上記ガイダンスは2回繰り返しします。「括弧」内の文言は以下の条件で可変します。

【AN番号】:ご契約のフリーアクセスまたフリーアクセスワイドダイヤル番号、

■曜日:月曜日～日曜日

●時:0時～23時

▲分:00～59分の1分単位

ご利用の番号帯がフリーダイヤル・インテリジェントの場合は、フリーダイヤル・インテリジェントの一覧より選択可能です。

### ■フリーダイヤル・インテリジェント

| ガイダンス名                 | ガイダンス内容  |
|------------------------|--|
| JKDF01: (基本)時間外ガイダンス01 | おかけになった番号による受付は、ただ今の時間帯は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。                                    |
| JKDF02: (基本)時間外ガイダンス02 | おかけになった電話は、只今の時間帯は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。  |
| JKDF03: (基本)時間外ガイダンス03 | おかけになった電話は、本日の受付を終了いたしました。またのご利用をお待ちしております。  |
| JKDF04: (基本)時間外ガイダンス04 | おかけになった電話は、本日の営業を終了致しました。またのご利用をお待ちしております。   |
| JKDF05: (基本)時間外ガイダンス05 | ご利用ありがとうございます。本日は定休日です。またのご利用をお待ちしております。   |
| JKDF06: (基本)時間外ガイダンス06 | ご利用ありがとうございます。この番号による受付は、只今の時間帯は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。                            |
| JKDF07: (基本)時間外ガイダンス07 | ご利用ありがとうございます。恐れ入りますが、只今の時間帯は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。                               |
| JKDF08: (基本)時間外ガイダンス08 | ご利用ありがとうございます。恐れ入りますが、本日の受付は終了致しました。またのご利用をお待ちしております。                                    |
| JKDF09: (基本)時間外ガイダンス09 | ご利用ありがとうございます。恐れ入りますが、本日の営業は終了致しました。またのご利用をお待ちしております。                                    |
| JKDF10: (基本)時間外ガイダンス10 | ご利用ありがとうございます。恐れ入りますが、本日は休ませて頂いております。またのご利用をお待ちしております。                                   |
| JKDF11: (可変)時間外ガイダンス01 | ご利用ありがとうございます。この番号による営業時間は「《午前・午後・なし》●時▲分」から「《午前・午後・なし》●時▲分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |
| JKDF14: (可変)時間外ガイダンス02 | ご利用ありがとうございます。この番号による受付時間は「《午前・午後・なし》●時▲分」から「《午前・午後・なし》●時▲分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |
| JKDF15: (可変)時間外ガイダンス03 | ご利用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、営業は「■曜日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。   |
| JKDF17: (可変)時間外ガイダンス04 | ご利用ありがとうございます。本日の受付は終了致しました。恐れ入りますが、受付は「■曜日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。   |
| JKDF18: (可変)時間外ガイダンス05 | ご利用ありがとうございます。本日は休ませて頂いております。恐れ入りますが、営業は「■曜日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| JKDF19:(可変)時間外ガイダンス06 | ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。恐れ入りますが、受付は「■曜日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。           |
| JKDF20:(可変)時間外ガイダンス07 | ご利用ありがとうございます。この番号による営業は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。なお連絡先の番号は【連絡先番号】です。またのご利用をお待ちしております。                |
| JKDF22:(可変)時間外ガイダンス08 | ご利用ありがとうございます。この番号による受付は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。なお連絡先の番号は【連絡先番号】です。またのご利用をお待ちしております。                |
| JKDF23:(可変)時間外ガイダンス09 | ご利用ありがとうございます。この番号による営業は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。なお営業時間は「《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |
| JKDF24:(可変)時間外ガイダンス10 | ご利用ありがとうございます。この番号による受付は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。なお受付時間は「《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。 |
| JKDF18:(可変)時間外ガイダンス11 | ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。恐れ入りますが営業は「★月★日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用お待ちしております。            |
| JKDF19:(可変)時間外ガイダンス12 | ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。恐れ入りますが受付は「★月★日《午前・午後・なし》●時▲分」からとなっております。またのご利用お待ちしております。            |

上記ガイダンスは2回繰り返します。「括弧」内の文言は以下の条件で可変します。

【連絡先番号】:フリーアクセスまたフリーアクセス・ワイド番号または電話番号

■曜日:月曜日～日曜日

●時:0時～23時

▲分:00～59分の1分単位



**カスタマコントロール操作マニュアル**

2022年9月発行  
東日本電信電話株式会社  
西日本電信電話株式会社