

kotone 取扱説明書 v1.1

はじめに

kotoneは、「自動音声応答システム」と「人による電話対応」が選択可能な、ハイブリッド型電話対応サービスです。顧客からの電話に対して、その時々状況に合わせた最適な方法で電話対応をすることが出来るようになります。

kotoneは、**システムで機械処理されるkotone-IVRと、有人処理されるkotoneコールセンター**で構成されており、定額制の標準価格には、kotoneコールセンターの8回分の対応料金が含まれています。従量制の部分は、9回目以降の有人対応、SMSの送信、外部番号への転送通話料金になります。

自動音声で対応可能な場合・直接の対応が必要な場合のいずれの状況にも定額制で対応することができ、忙しくて電話に出れない時に直接の対応が困難な場合は、kotoneコールセンターの有人オペレーターが替わって承ります。

kotoneのIVRシーケンスは、標準で以下の8項目が組み込まれており、その音声ファイルを独自なものに差し替えるだけで、運用ができます。kotoneのデモ用電話番号**(050-5837-7511)**は、このシーケンスで構成されています。

1. 登録メッセージ番号11を発声し、通知メールアドレス番号3に通知する
2. kotoneコールセンターへ転送する
3. 最初からシーケンスを繰り返す
4. 転送先設定4への転送
5. 登録メッセージ番号12の発声
6. 動作なし
7. SMSメッセージ番号5の内容を発信者番号へ送る
8. 転送先設定5への転送

音声ファイルは肉声で録音するか、市販の音声合成ソフトで作成していただき、wav形式でアップロードしてください。標準のシーケンスに従って、音声ファイルのみを音声合成で作成・入れ替えをご依頼いただく場合は、1,000円/回で承っております。(1回で複数の音声入れ替え指定が可能)

標準のシーケンスをカスタマイズされたい場合は、5,000円/件で承っております。

目次

はじめに.....	1
ご利用に必要な設定.....	3
お持ちの番号を転送する場合 フルバージョン（本人確認必 要）	4
お持ちの番号を転送する場合 本人確認不要.....	5
kotone入口番号を公開する場合.....	6
トップ画面.....	7
情報.....	10
自動応答.....	11
条件設定.....	11
転送設定.....	15
臨時動作設定.....	16
詳細設定.....	17
音声ファイル登録.....	18
カレンダー登録.....	19
着信規制設定.....	21
音声ファイル.....	23
音声応答シーンと選択可能ファイル.....	23
音声ファイル登録一覧表.....	24

ご利用に必要な設定

ご利用にあたり最初に行っていただくのは、kotoneが既存の代表番号を引き取り、IVR処理をして転送先に返すための設定になります。kotoneは既存の電話システム(事務所、店舗、コールセンターなど)の前段に入り、IVR自動応答の処理を担った後に、元の代表電話に戻すというシステムです。

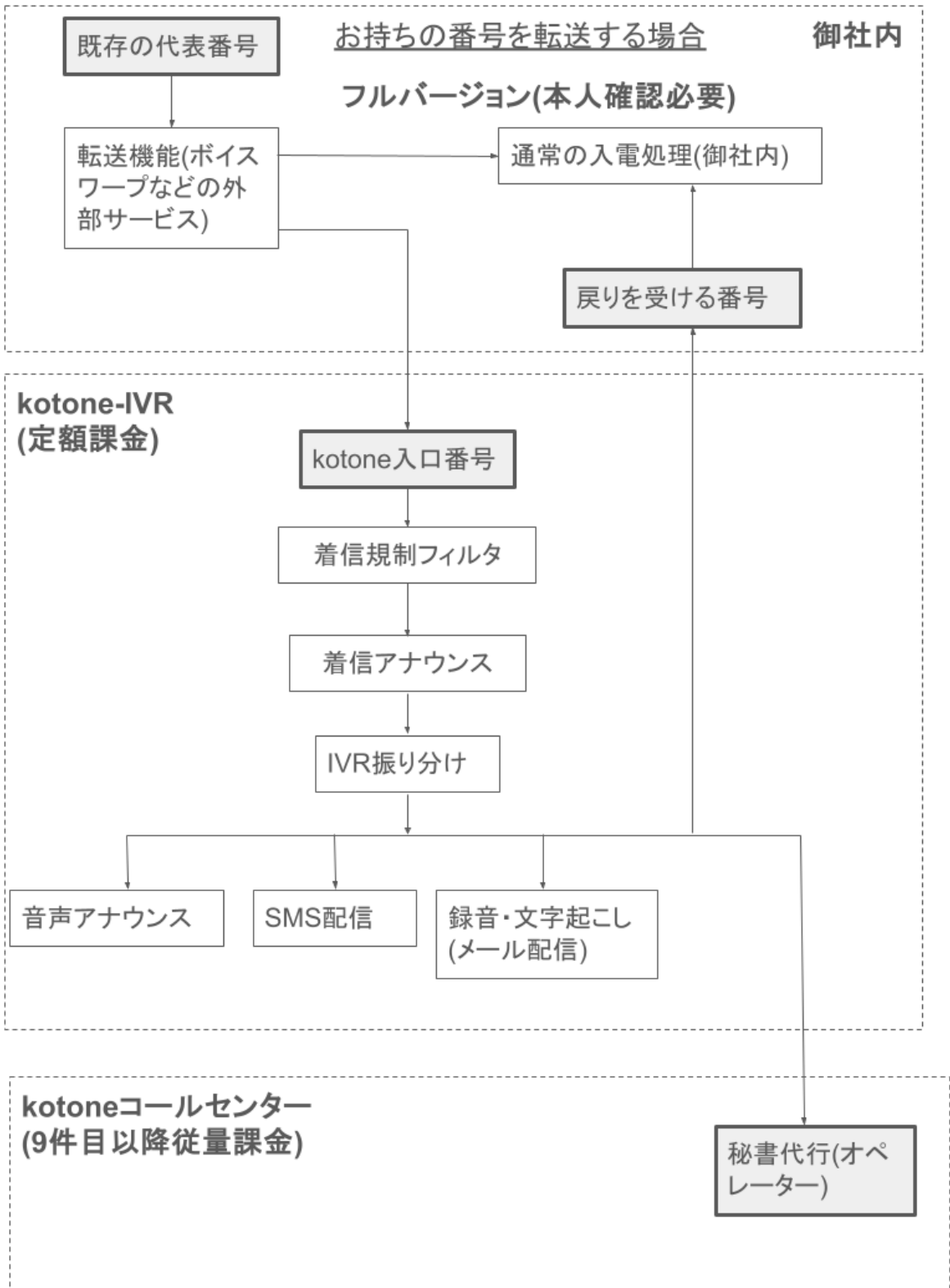
一般の固定電話(0ABJ番号形式)で運用されている場合、その番号をボイスワープなどの外部サービスを使って、kotoneの番号へ無条件に転送を行い、kotoneの処理後に戻す番号を新たに所得していただくと、kotoneの処理後に電話を戻すことができます。この機能のご利用は任意で、ご本人様確認が必要になりますが、kotone内で完結させるご利用方法であれば不要です。

まとめてクラウドPBXにkotoneを付加する場合は、既存の代表番号をkotoneに付け替え、それに変わる新たな050番号を付与し、kotoneの処理が終わったら、その番号に返す番号が新たに提供されます。

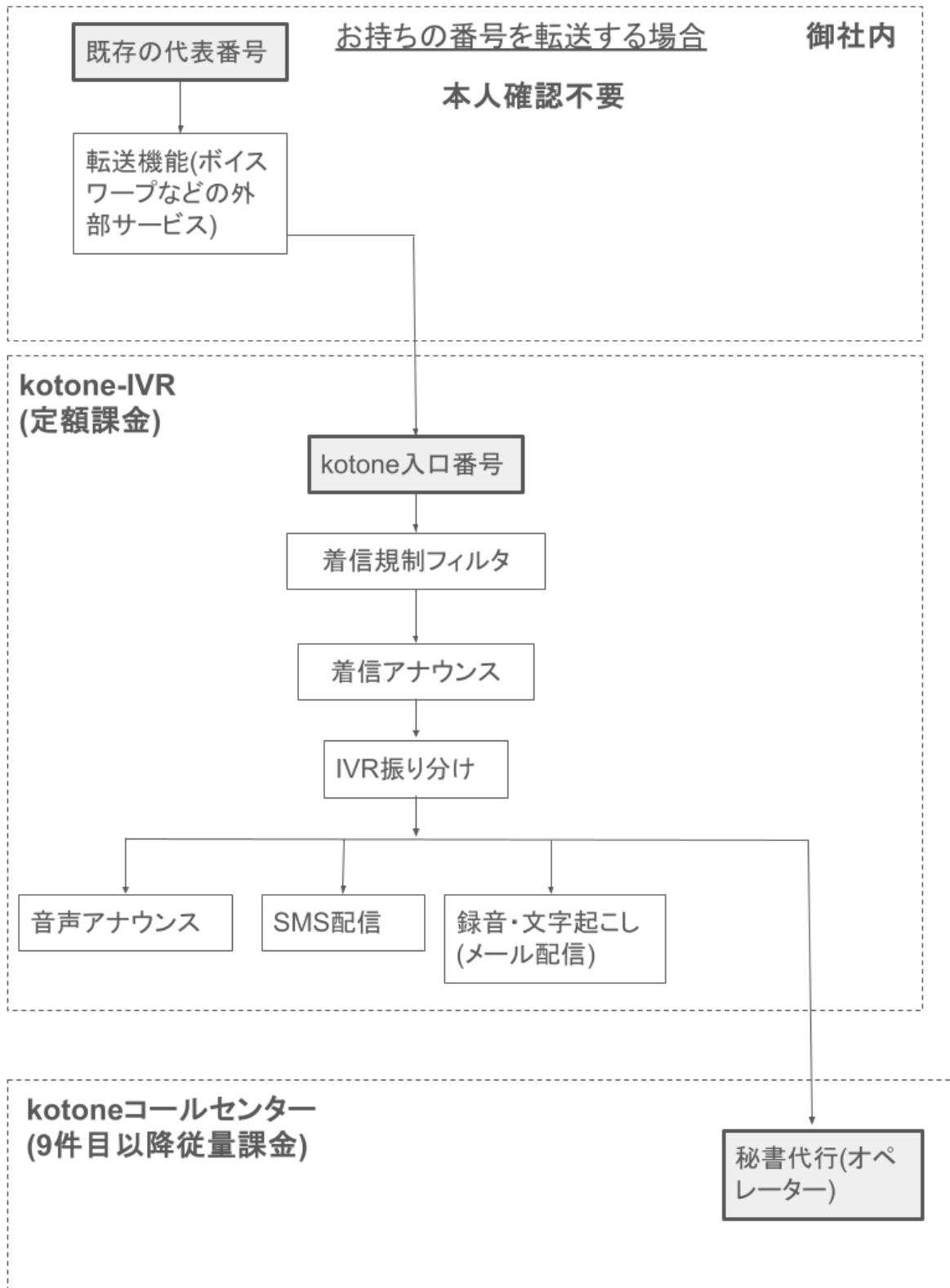
管理画面URL

<https://kotone.covia.jp/mng/sp/login.php>

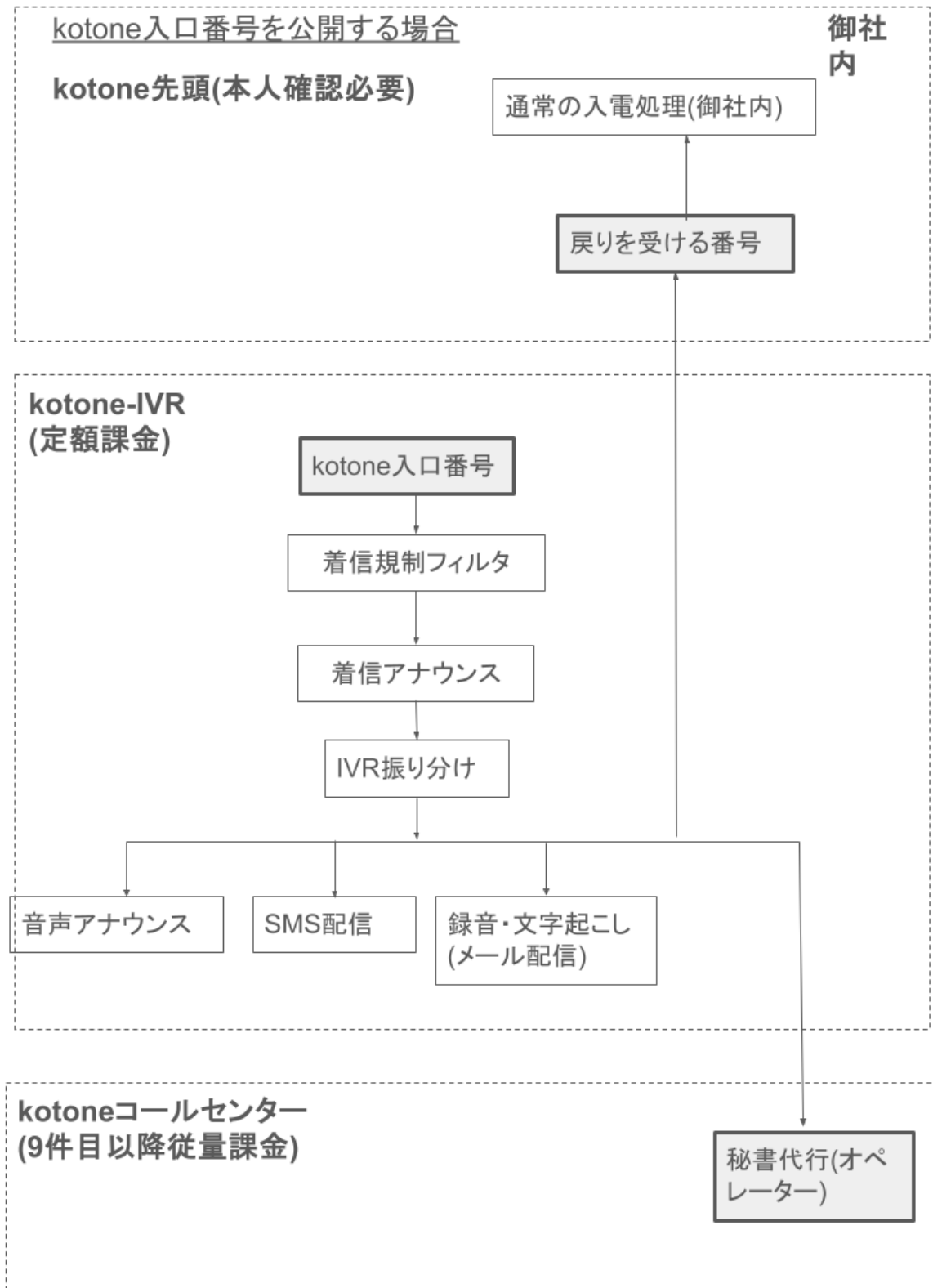
お持ちの番号を転送する場合 フルバージョン（本人確認必要）



お持ちの番号を転送する場合 本人確認不要



kotone入口番号を公開する場合



トップ画面

トップ画面では、kotoneの現在の稼働状態が一目で確認でき、ラジオボタン操作で、その日を臨時休業または外出中に簡単に設定できます。

これにより、急な予定変更にも柔軟に対応できます。臨時設定は、いつでも手動で解除でき、当日24時になると自動的に平常運行に戻ります。



トップ画面には以下の情報がリアルタイムで表示されています。本システムが、設定された稼働条件通りに運行されているかがご確認いただけます。

〔代表番号〕

ご契約中の代表番号を表示しています。カッコ内は050番号となります。

〔現在時刻〕

現在の時刻が表示されます。

〔稼働状態〕

代表番号、またはダイヤルイン番号に着信した場合、〔現在時刻〕に適応される条件設定を表示しています。

営業時間内や、営業時間外にチェックすることで、想定した条件設定が正しく適応されているか確認することができます。

※代表アカウントの場合は代表番号、内線アカウントの場合はダイヤルイン番号の動作が表示されます。

〔稼働設定〕

オフにした場合、すべての条件設定の動作を停止し、内線番号を呼び出します。（IP電話機やソフトフォン等）

※代表アカウントはオフにすることはできません。

※「条件設定」>「着信動作」のオン/オフ設定は保持されます。

臨時動作設定

臨時休業/臨時外出ボタンをオンにした状態で着信した場合、あらかじめ指定した条件設定の動作設定が実行されます。

実行する条件の指定は、「自動応答」>「臨時動作設定」から指定してください。

- ・臨時休業/臨時外出ボタンをオンにすると、その日の24時まで臨時休業/臨時外出に指定した条件設定番号の動作が行われます。24時をすぎると自動的にオフに切り替わります。

- ・臨時動作ボタンをオンにした場合、通常の条件設定よりも最優先で臨時動作が実行されます。

- ・急な外出で転送を行いたい場合や、通常の営業時間よりも早く営業終了する場合、長く営業する場合など、ご利用目的に合わせて臨時動作設定>をお選び頂く事で幅広くご利用いただけます。

〔注意〕

- ・「臨時動作設定」が指定されていない場合、臨時休業/臨時外出ボタンは操作できません。

- ・臨時休業/臨時外出ボタンをオンにした場合、条件設定内の転送やアナウンスなどの動作設定が無条件で実行されます。時間帯指定などの条件は判定されませんのでご注意ください。

- ・臨時休業/臨時外出は他の条件設定よりも最優先で実行されますのでご注意ください。

代行モード：定額内・無制限

代行モード

- 定額内を選択していると、定額内の8件を超えた時点でその月内は非稼働に変

わり、翌月にまた稼働に戻ります。無制限を選択していると、9件以降は従量課金制で無制限に代行が稼働します。モードの設定は月を跨いでも維持されます。

代行状態: 稼働・非稼働

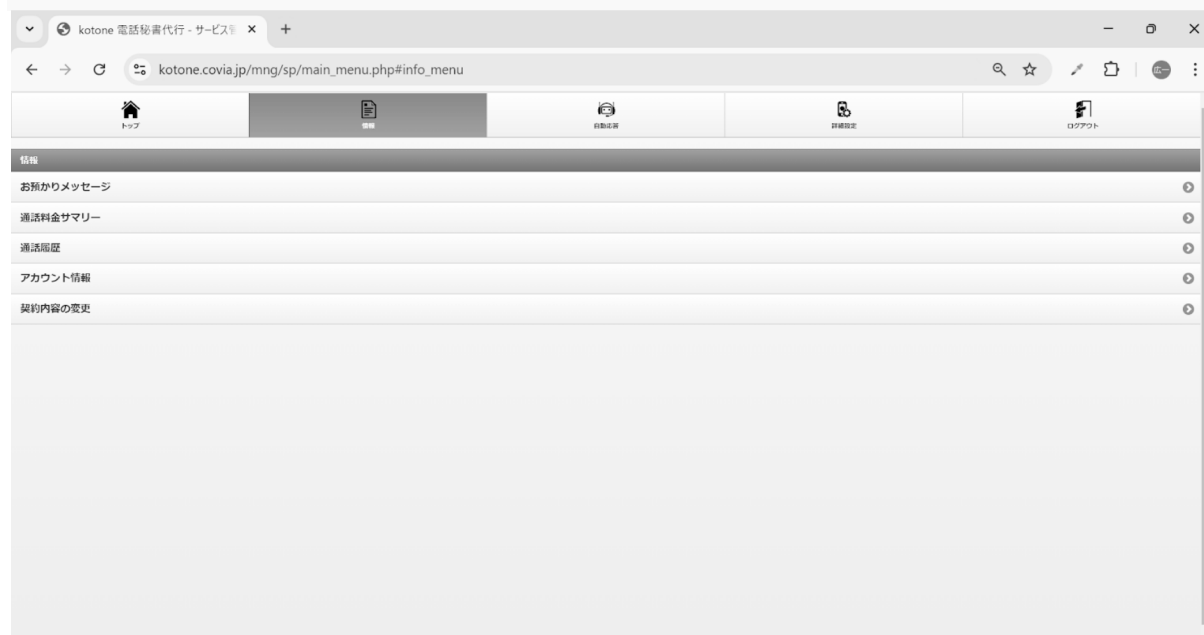
代行状態

- 秘書代行の稼働状態を示します。手動で切り替えることもできます。手動で切り替えた間は、従量制で課金されますが、手動で臨時に変更した状態は日を跨ぐと、スケジュールに従った状態に戻ります。継続的に従量課金で使いたい場合は、代行モードを無制限にしてください。

情報

本システムでは、過去150件までの通話履歴や、直近3か月間の通話料金を詳細に確認できます。

また、アカウント情報の閲覧・管理が可能です。



【クレジットカード情報の更新手順】

1. 下記サービス管理サイトに、代表回線管理用アカウントでログインしてください。

<https://kotone.covia.jp/mng/sp/login.php>

※ログイン情報は、サービス管理サイトの「アカウント情報」、代表回線の代表番号管理用 アカウントと代表番号管理用パスワードになります。

2. 「情報」メニュー内、「契約内容の変更」を選択してください。
3. 「契約内容の変更」ページ内、「クレジットカード変更」を選択してください。
4. 「次へ」ボタンを押して、記載されている手順に従って、新しいクレジットカード情報を登録してください。

自動応答

本システムでは、着信した電話の自動応答処理を予め登録していただく5つのパターンから選択し、その実行タイミングを細かく指定することで、お客様の個々のスケジュールに合わせて柔軟に対応できます。

条件設定

条件設定

- ・ 営業日/休業日/曜日、時間帯を指定して、着信動作を指定することができます。
- ・ 最大5個の条件設定を登録できます。（条件設定番号1~5）
- ・ 設定した内容は、更新ボタンで登録されます。（条件設定番号単位に更新が必要です）
- ・ 条件設定を登録すると、着信動作設定画面の条件名に反映されます。
- ・ [この条件を有効にする]をチェックすると、有効な条件となります。

基本設定



〔条件の優先順位〕

・時間帯が重なる有効条件が複数ある場合、[条件の優先順位]設定で条件の通線順位を設定してください。

〔呼出秒数設定〕

・ご契約電話を指定した時間(秒)呼び出してから、設定動作を実行します。(時間帯範囲内)

※臨時休業で動作する場合は基本設定は無視され、無条件で「着信アナウンス」、「動作設定」が実行されます。

実行条件設定



・設定を実行する条件を設定します。

設定可能な実行条件を下記より選択してください。

・曜日で実行する

カレンダーの営業日/休業日にかかわらず、曜日を指定して実行します。実行する時間帯を設定できます。

・営業日に実行する

カレンダー設定の営業日に一致する場合に実行します。実行する時間帯を設定できます。

・休業日に実行する

カレンダー設定の休業日に一致する場合に実行します。実行する時間帯を設定できます。

・常に実行する

カレンダーや曜日にかかわらず、毎日24時間実行されます。

※カレンダー設定は「メインメニュー>詳細設定>カレンダー登録」より営業日/休業日を設定してください。

※臨時休業条件はそれぞれ1つの条件設定のみ登録可能です。

複数の条件設定に重複して登録した場合は、すでに設定してある同種の「臨時休業」は解除されます。

※臨時休業で動作する場合は基本設定は無視され、無条件で「着信アナウンス」、「動作設定」が実行されます。

着信アナウンス



「実行条件設定」に一致した場合、指定された音声アナウンスを最初に再生します。

「着信アナウンス」再生後に「動作条件」で指定した動作が行われます。

※音声アナウンスが再生された時点で発信者は通話状態となり、発信者側に通話料が発生します。

動作設定



・時間帯条件に一致した場合の着信動作を設定します。

〔転送〕

- ・転送設定番号選択で指定した転送先電話を呼び出します。
- ・【転送設定の選択】が表示されますので、登録済みの転送設定を選択してください。
- ・[IP電話同時呼出]をチェックすると、ご契約電話を同時呼出します。
- ・【自動応答設定】（不在時の動作）を設定すると、転送で通話が確立できなかった時に[アナウンス]/[ボイスメール]を選択することが出来ます。

〔アナウンス〕

- ・音声ファイル登録で登録した登録メッセージを再生します。
- ・【自動応答設定】の「音声応答メッセージ選択」にて音声ファイル番号を選択し

てください。

〔ボイスメール〕

- ・音声ファイル登録で登録した登録メッセージを再生後、メッセージ録音を行いメールアドレス登録で登録した宛先にメールします。
- ・【自動応答設定】の「音声応答メッセージ選択」にて音声ファイル番号を選択してください。
- ・「通知メールアドレス選択」にて通知するメールアドレス設定を選択してください。
- ・[録音ファイルメール添付]をチェックすると録音ファイルがメールに添付されます。
- ・お預かりメッセージ画面では、録音メッセージをダウンロードできます。

[受付代行]

- ・有人才オペレーターによる受付代行を選択します。8件までは、標準価格に含まれ、9件目以降が、従量課金されます。
- ・kotone-IVR単体ご契約の場合は、選択できません。

転送設定

転送設定番号	シーケンス(順番)	呼出秒数
05055365950	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10
	1	10

※ 携帯電話や固定電話等で転送通話すると通話料金が発生します。

転送設定

この転送システムは、受信した電話を、ルールに従って、指定した宛先へ転送することができます。

転送先として最大5つの宛先が指定でき、宛先はそれを呼び出す順番でグルーピングし、最大3つまでのシーケンスグループを作ることができます。

電話を受信すると、シーケンス1のグループに属する宛先から同時呼び出しを行い、呼び出し秒数で指定する時間の呼び出しを行い、次のシーケンスグループにスライドしていきます。

いずれかの宛先で着信があった場合、もしくはすべての宛先から応答がなかった場合に転送処理は終了します。

最大5宛先まで指定可能な宛先グループを、予め3パターン登録しておき、転送設定時にそのうちの一つを指定して使うことができますが、1パターンの登録だけでも運用できます。

設定の変更を行った場合は、右上の更新ボタンをタップして変更内容を確認してください。

※ずっと鳴らし続ける場合は「呼出時間」に0を入力してください。

※同一「シーケンス(順番)」の「呼出時間」は同じ秒数にしてください。

※転送先に通話料金の掛かる番号（携帯電話や固定電話等）を設定して通話状態になった場合は通話料金が発生します。

臨時動作設定



臨時動作設定

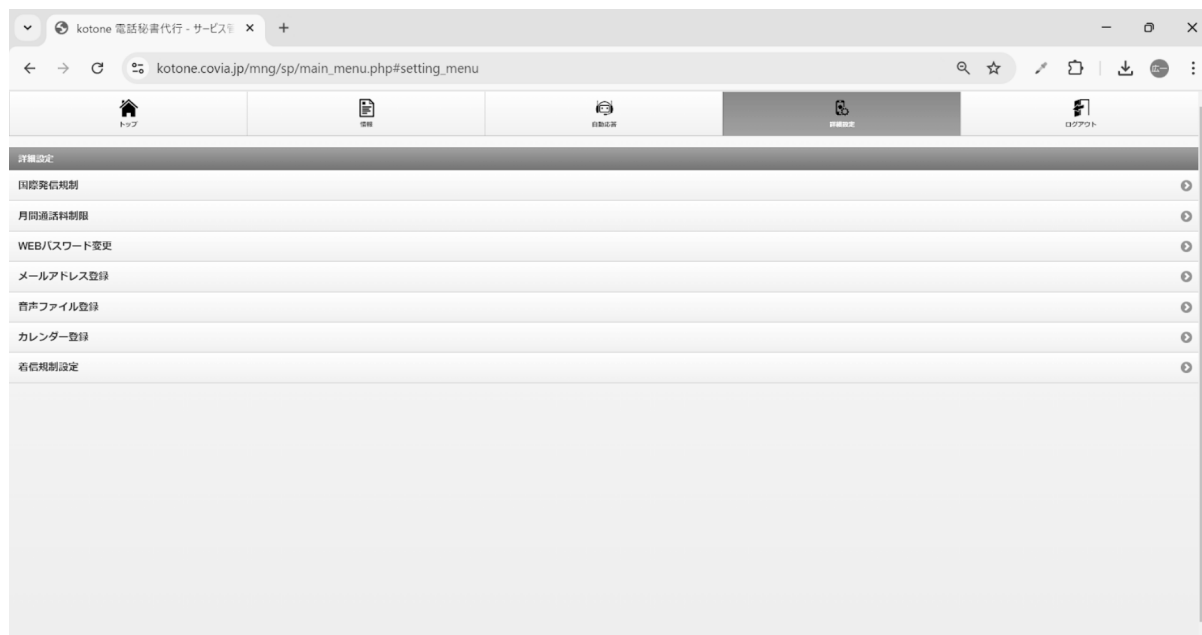
TOP画面の臨時外出ボタンをオンにした状態で着信した場合に、どの条件設定の動作設定を実行するか選択します。

注意

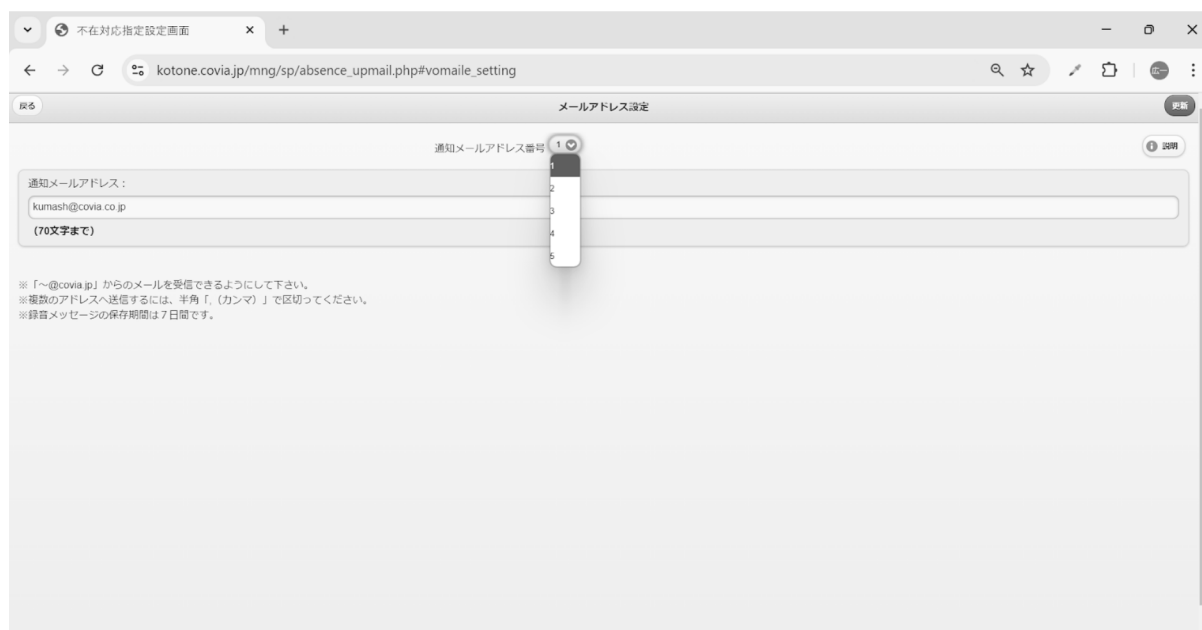
- ・臨時外出ボタンをオンにした場合、転送やアナウンスなどの動作設定が無条件で実行されます。時間帯指定などの条件は判定されませんのでご注意ください。
- ・臨時外出は他の条件設定よりも最優先で実行されますのでご注意ください。
- ・臨時外出ボタンをオンにすると、その日の24時まで臨時外出に指定した条件設定番号の動作が行われます。24時をすぎると自動的にオフに切り替わります。
- ・臨時動作ボタンをオンにした場合、通常の条件設定よりも最優先で臨時動作が実行されます。
- ・急な外出で転送を行いたい場合や、通常の営業時間よりも早く営業終了する場合、長く営業する場合など、ご利用目的に合わせて臨時動作設定>をお選び頂く事で幅広くご利用いただけます。

詳細設定

国際発信の制限や、月間の通話料上限を設定することで、予期せぬ高額な電話料金が発生するのを防ぎます。また、パスワード変更、自動応答設定（メールアドレス・音声ファイル）、カレンダー連携による柔軟な運用、ブラックリスト・ホワイトリストによる着信制限など、様々な設定が可能です。



メールアドレス登録



【メールアドレス登録】

最大5種類のメールアドレス設定を登録出来ます。（通知メールアドレス番号1~5）
設定した内容は、設定ボタンタップで登録されます。（通知メールアドレス単位）
通知メールアドレス入力フィールドは、最大1000文字まで入力可能です。複数のアドレスへ送信するには、半角「,（カンマ）」で区切ってください。録音メッセージの保存期間は、7日間です。

条件設定画面で「ボイスメール」の動作を選択時、設定したメールアドレスを選択してください。

音声ファイル登録

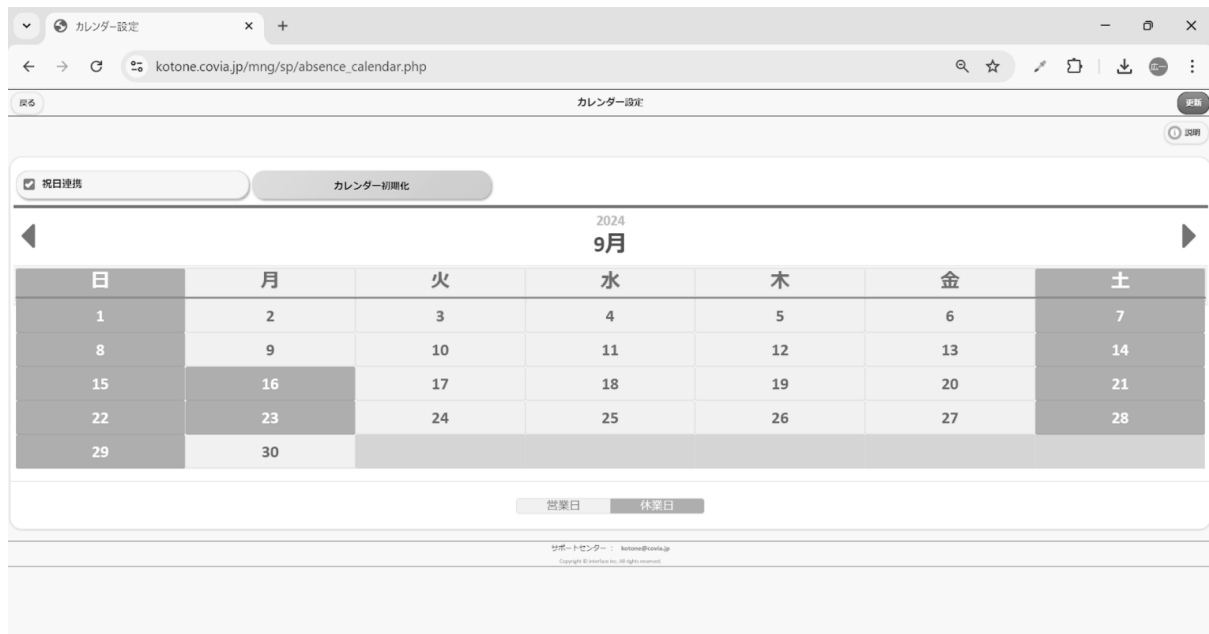


音声ファイル登録

最大12種類の応答音声ファイルを登録出来ます。（登録メッセージ1~12）
「表示名」に任意の名前をつけてから、参照ボタンで音声ファイルを選択します。
アップロードファイルは4メガバイト以下のWAVE形式ファイルを指定してください。

条件設定画面で「音声アナウンス」/「ボイスメール」の動作を選択時、設定した音声応答メッセージを選択してください。（未設定の場合は、デフォルト音声を選択してください）

カレンダー登録



カレンダーから営業日・休業日を設定できます。

祝日や年末年始などの自動応答条件をカレンダー設定と連動する事ができます。カレンダー設定は、自動応答 > 条件設定で「営業日/休業日に実行する」を設定した場合の実行条件として利用されます。

条件設定の優先順位や時間帯、カレンダーに登録した年月日と一致する場合、条件が実行されます。

カレンダー画面

〔◀/▶〕

カレンダーの月を変更します。

日付

営業日と休業日が色分けされて表示されています。

日付をタップすると、営業日と休業日が入れ替わります。

曜日

曜日をタップすると、過去/未来においてその曜日設定が切り替わります。

曜日設定がされているかは、曜日の色で確認できます。

曜日設定を切り替えても祝日の設定は変わりません。

オプション項目

祝日連携

祝日情報に基づいて祝日連動します。

祝日を営業日に変更している場合は、祝日連動をON・OFFしても変更した営業日は変わりません。

※翌年以降の祝日情報は随時更新されます。

カレンダー初期化

現在設定されている営業日・休業日情報を全て削除して初期状態に戻します。

「祝日連動」のチェック状態に合わせて初期化されます。

※過去・未来に設定されているデータもすべて初期化されますのでご注意ください。

更新

カレンダー設定を登録します。

更新ボタンで登録するまでは、カレンダーを変更しても保存されません。

ご注意ください

※カレンダーに一致する場合でも、条件設定が有効になっていない、営業日/休業日に実行するに設定されていない場合には実行されませんのでご注意ください。

※お客様にて営業日/休業日の変更を行った祝日は「祝日連動」をON・OFFしても変わりません。お客様にてカレンダーの編集を行ってください。

※「祝日連携」のON・OFFを行った場合、必ずお客様による祝日/営業日/休業日のご確認をお願い致します。

※カレンダーを変更後は「更新」ボタンで設定を保存してください。更新前に「カレンダー対象条件」を変更すると変更内容は破棄されます。

着信規制設定

着信規制とは、発信者番号を予め登録したホワイトリスト(許可リスト)やブラックリスト(拒否リスト)に従って着信規制を制御する機能です。

ホワイトリスト

登録した電話番号からのみ着信を許可します。

ブラックリスト

登録した電話番号からの着信を拒否します。

設定項目

処理選択

設定する処理を選択します。

処理を有効にします。

ホワイトリストを有効にします。

非通知ブロック発信者番号が非通知の着信を拒否します。
※ブラックリストのみの項目です。

ブロックアナウンス



着信をブロックした際に流す音声アナウンスを設定します。
「なし」にすると応答せずに即切断します。
「設定>音声ファイル登録」に登録した音声も選択できます。

電話番号を登録 / 追加



登録する番号を入力して追加ボタンを押してください。
登録した番号が下の領域に追加されます。

未チェックを削除

登録した番号の中からチェックを外した番号を削除します。
※間違えて削除をしてしまった場合は、〔設定〕ボタンを押さずにそのまま〔戻る〕ボタンで戻ってください。

音声ファイル

音声応答シーンと選択可能ファイル

本システムでは以下のシーンで、以下の登録された音声ファイルを選択し、再生させることができます。

音声応答シーン	選択可能ファイル
着信アナウンス	登録メッセージ1~12(自由追加)
音声アナウンス (自動音声応答)	標準アナウンス1~3(デフォルト) 登録メッセージ1~12(自由追加)
音声応答メッセージ (ボイスメール)	標準ボイスメール1~4(デフォルト) 登録メッセージ1~12(自由追加)
ブロックアナウンス (着信拒否)	着信拒否アナウンス1(デフォルト) 登録メッセージ1~12(自由追加)

音声ファイル登録一覧表

本システムでは以下の音声为标准音声として予め登録されており、適所で選択するだけでお使いいただけます。独自の音声を使いたい場合は、登録メッセージ番号1~12に12種類の音声を登録すると、音声応答メッセージ選択の候補として表示されます。

分類	登録内容
標準アナウンス1	ただ今、電話に出ることができません。恐れ入りますが、暫く経ってからもう一度おかけ直してください。
標準アナウンス2	申し訳ございませんが、ただいまの時間は受付時間外となっております。誠に恐れ入りますが、営業時間内におかけ直しますよう、お願い申し上げます。お電話ありがとうございました。
標準アナウンス3	本日の営業は終了致しました。誠に恐れ入りますが、営業時間内におかけ直しますよう、お願い申し上げます。お電話ありがとうございました。
標準ボイスメール1	ただ今、電話に出ることができません。発信音の後にメッセージを録音してください。
標準ボイスメール2	ただ今、電話に出ることができません。ピーという発信音のあとに、お名前とご用件をお話してください。
標準ボイスメール3	ただ今、電話の利用を控えなければならない場所にいます。ピーという発信音のあとにお名前とご用件をお話してください。
標準ボイスメール4	申し訳ございませんが、ただいまの時間は受付を休止しております。順次、担当者よりご連絡いたしますので、ピーという発信音のあとに、お名前・お電話番号・ご用件を録音してください。
着信拒否アナウンス1	おかけいただいた電話は着信規制により、お受けできませんので、ご了承ください。
登録メッセージ1	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ2	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ3	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ4	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ5	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ6	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ7	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ8	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ9	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ10	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ11	自由登録(デフォルト音声なし)
登録メッセージ12	自由登録(デフォルト音声なし)

*登録メッセージの名称は自由に変更ができます。