まとめてクラウドPBX 取扱説明書 v1.6

はじめに

まとめてクラウドPBXは、従来のオフィスに設置していたPBX（構内交換機）の機能を、インターネット上のクラウド上に移行させたサービスです。これにより、電話回線を利用せずに、インターネット回線を使って内線通話や外線通話、転送などの機能を利用することができます。

まとめてクラウドPBXのメリット

- 導入コストの削減:
  - PBX装置の購入や設置工事、配線工事といった初期費用が不要です。
  - 月額料金制のため、導入後の費用も予測しやすく、無駄な支出を抑えられます。
- 柔軟な利用:
  - 場所を選ばずに、スマートフォンやパソコンなど、インターネットに接続できるデバイスであればどこからでも利用可能です。
  - 従業員数の増減や部署の変更にも柔軟に対応できます。
- 高度な機能:
  - 音声による自動応答、留守電、IVR（音声応答システム）*1など、従来のPBXでは実現が難しかった高度な機能も利用できます。
- 保守管理の軽減:
  - サーバーの管理やソフトウェアのアップデートなどは、サービス提供者が行うため、自社で管理する手間が省けます。

まとめてクラウドPBXの仕組み

1. インターネット回線:
   - オフィスやリモートワーク中の従業員が接続しているインターネット回線をそのまま使って、PBX(構内交換機)が実現できます。
2. クラウド上のPBX:
   - すべての電話機能が集中しているクラウド上の弊社のサーバーに、インターネット経由でアクセスします。
3. 電話機やスマートフォン:
   - SIP対応の電話機や、専用のアプリをインストールしたスマートフォンやPC、Macなどを使って、通話を行うことができます。

*1 IVR（音声応答システム）のご利用には、kotone-IVRのオプション契約が必要です。

目次

はじめに..... 1
ご利用に必要な設定..... 3
トップ画面..... 4
情報..... 6
【クレジットカード情報の更新手順】..... 6
アカウント情報..... 7
自動応答..... 7
条件設定..... 7
転送設定..... 11
臨時動作設定..... 13
詳細設定..... 14
国際発信規制..... 14
月額通話料制限..... 15
音声ファイル登録..... 17
カレンダー登録..... 18
着信規制設定..... 20
音声ファイル..... 24
音声応答シーンと選択可能ファイル..... 24
音声ファイル登録一覧表..... 25
スマートフォンのご利用..... 26
FleaRoute(プリフィックス通話)..... 27

ご利用に必要な設定

電話機やスマートフォンに、お渡ししたSIPアカウントとサーバー情報を登録してください。

交換機の基本機能はすでに稼働中です。電話機の設定が完了すれば、すぐにご利用いただけます。 交換機による自動応答などの高度な機能をご利用になりたい場合は、この資料の手順に従って設定を行ってください。

交換機の設定は、以下のURLからブラウザーを使ってログインして行ってください。スマホでもPCでも可能です。SIPアカウントとはパスワードが異なりますので、ご注意ください。

管理画面URL
https://fleapbx.covia.jp/mng/

トップ画面

トップ画面では、クラウドPBX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。

〔ダイヤルイン〕
内線アカウントでログインした場合、内線に割り当てられているダイヤルイン番号を表示しています。

〔現在時刻〕
現在の時刻と曜日が表示されています。

〔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〕に従って選択されてい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自動応答の動作を停止し、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。

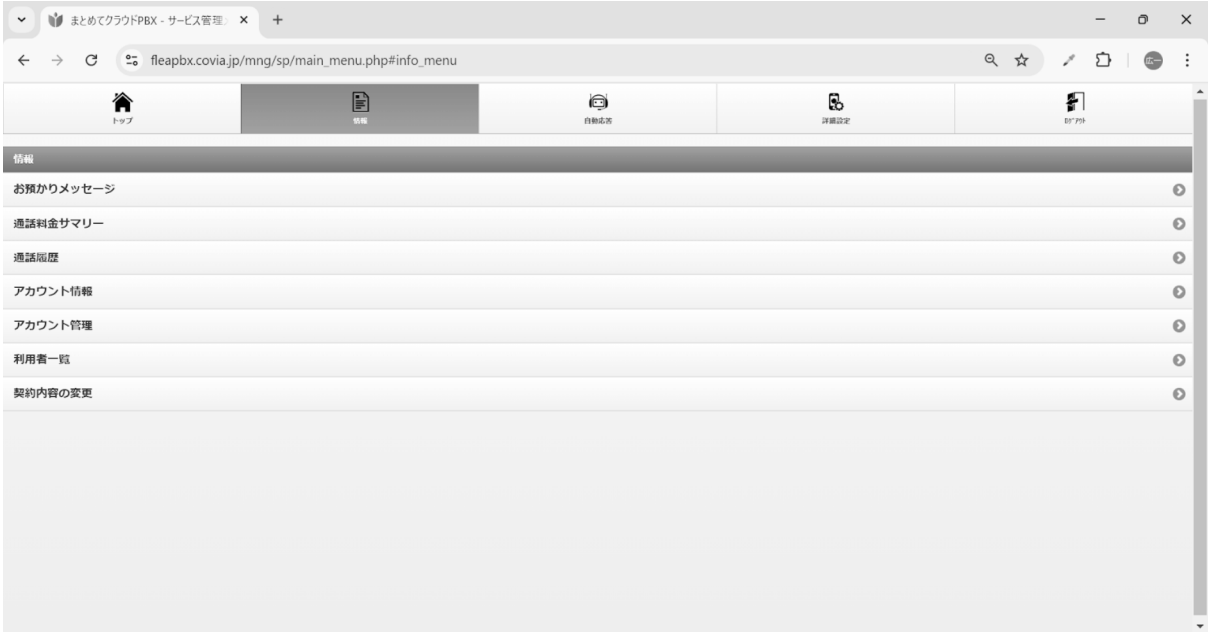
・臨時動作ボタンをオンにした場合、通常の条件設定よりも最優先で臨時動作が実行されます。

・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。

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・管理はもちろん、利用者一覧の確認や編集、内線追加のお申し込みも可能です。



【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://fleapbx.covia.jp/mng/

※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。

アカウント情報

代表番号用サービス管理WEBにログイン後、アカウント管理画面から、情報> アカウント情報に入っていただき、各内線番号に対して発信する際に表示する発信元番号を、代表番号にするか、その内線に割り当てられたダイヤルイン番号にするかを、Editボタンを通じて選択・設定できます。

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]設定で条件の優先順位を設定しください。高い>やや高い>標準>やや低い>低い の順番により優先判定されます。まったく同じ優先順位が選ばれている場合は、条件設定番号の若い番号の条件が優先されます。

〔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）

※臨時外出／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。

※臨時外出／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「臨時外出」または「臨時休業」は解除されます。

※臨時外出／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

着信アナウンスとは、電話着信した際に無条件でアナウンスされる音声メッセージです。

「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、ご契約電話を同時に呼び出します。
・【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音声ファイルを再生します。
・【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音声ファイルを再生後、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。

転送設定

転送設定

本システムでは、受信した電話を、この転送設定に従って、指定された宛先へ転送することができます。

転送設定では、内線番号の場合は最大5件、代表回線番号の場合は最大10件まで、合計3つの転送設定番号グループに分けて登録できます。各グループの宛先には、呼び出すシーケンス(順番)を設定でき、同一シーケンスの呼び出し時間は同じに設定する必要があります。電話を受信すると、1番目のシーケンスグループから順に、設定した時間ずつ呼び出しが行われます。転送先は、社内内線や外部の携帯電話・固定電話など、自由に設定できますが、外部への転送は有料となりますのでご注意ください。

転送設定番号グループは、異なる状況に対応できるよう、最大3つの転送先パターンを事前に登録できます。各パターンには、最大5宛先（代表回線は最大10宛先）まで指定可能です。転送設定時には、必要なパターンを選択するだけで、設定済みの宛先へ転送されます。3パターンすべてを登録する必要はなく、1パターンのみの登録でも利用できます。

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。

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定してください。

※連続的に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画面の臨時休業／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

・臨時休業／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。

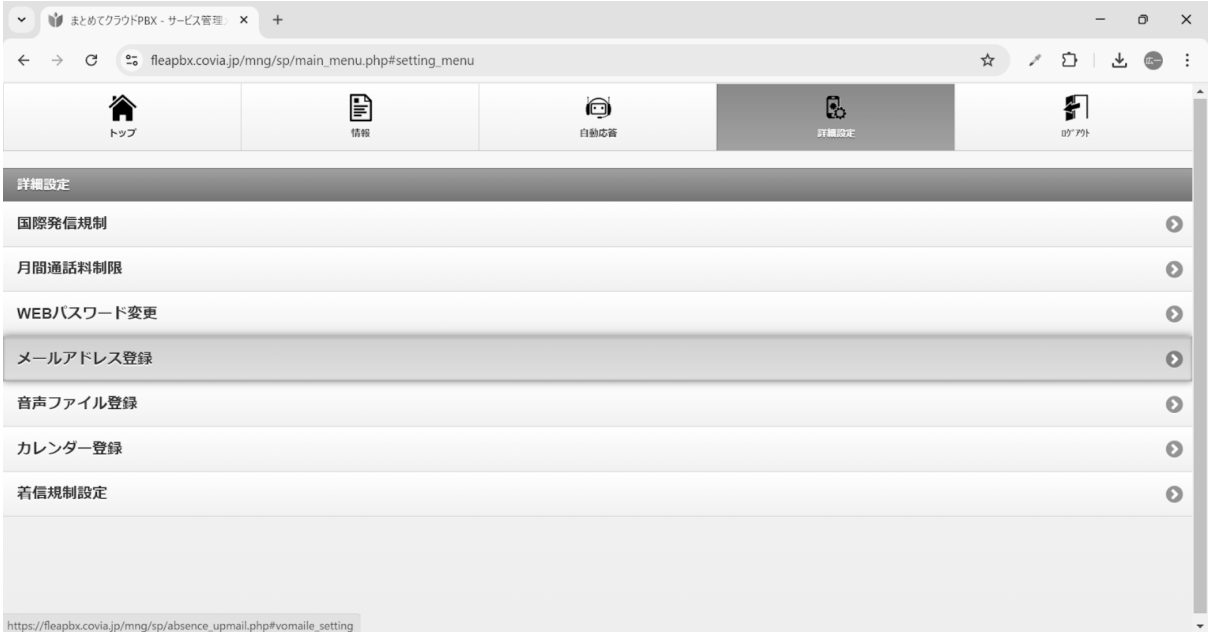
・臨時休業／臨時外出ボタンをオンにすると、その日の24時まで臨時休業／臨時外出に指定した条件設定番号の動作が行われます。24時をすぎると自動的にオフに切り替わります。

・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。

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。



国際発信規制

国際発信を規制する機能です。 まとめてクラウドPBXでは、初期設定で国際発信が規制する、に設定されております。国際発信をされる場合は、この設定を許可に変更してください。

各回線の管理アカウントでログインして、設定変更をお願いします。

月額通話料制限

代表回線と内線について、それぞれに月額通話料の上限値のリミッターを設定する事が出来ます。

代表回線の上限は、内線の合算ではありませんので、ご注意ください。それぞれ独立して算出されます。

各回線の管理アカウントでログインして、設定変更をお願いします。

初期値はそれぞれ3,000円に設定されています。

リミッターの上限に近づいた場合は、以下のメールによりお知らせします。

まもなくご利用アカウントの通話料金が月額上限値金額に到達します。 月額通話料が上限値に達した場合、通話は制限されます。 また、通話中に上限値に達した場合は、通話が切断されます。

※月額通話料が上限値に達した場合、通話を制限します。また、通話中に上限値に達した場合は、通話 が切断されますので、上限値は、余裕を持たせた金額を選択してください。

※転送設定で、複数同時番号鳴動時は、通話可能時間が最短の通話秒数での通話が可能となります。

※FleaRouteの通話料はリミッターの対象外です。

※通話終了後、すぐに発信を行った場合、ご利用通話料が上限値を超える場合がございます。通話終了後、20秒程度待ってから発信を行なってください。

メールアドレス登録

最大3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1~3）

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70文字入力可能です。

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5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1~5）
「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4M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、設定した応答音声ファイルを選択してください。（未設定の場合は、メニューに現れる予め登録済みの音声ファイルの中から選択してください）

カレンダー登録

カレンダーを使って、独自の営業日・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、特定の電話番号からの着信を許可したり、拒否したりする設定のことです。これにより、迷惑電話や営業電話など、不要な電話を避けることができます。

ホワイトリストとブラックリスト

着信規制には、大きく分けて2つの方法があります。

* ホワイトリスト: 許可する電話番号だけを登録する方法です。登録された番号からの電話しか受け付けません。

* ブラックリスト: 拒否する電話番号を登録する方法です。登録された番号からの電話は拒否されます。

どちらか一方しか選べないことに注意してください。

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。

電話番号の登録方法

* ハイフンなし: 電話番号を入力する際は、ハイフン（-）をつけずに数字だけを入力してください。

* 複数登録: 複数の電話番号を登録する場合は、各電話番号を改行で区切って入力し、「追加」ボタンを押してください。

* 規制番号はホワイトリストとブラックリストで各680個まで登録できますが、同時に有効にできるのはどちらか片方です。

* 重複チェック: 重複した電話番号は登録されませんので、安心してコピペしてください。

* 登録確認: 右上の「設定」ボタンを押すと、登録内容が保存されます。

* リスト出力: 登録済みの電話番号リストは、右上の「登録済み電話番号出力」ボタンを押すと、ダウンロードできます。

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。

その他の設定

* ブロック時のアナウンス: 着信を拒否した相手に、どのようなアナウンスを流すかを設定できます。

* 非通知ブロック: 非通知でかけてきた電話をすべてブロックするかどうかを設定できます。

* 処理の有効化: 着信規制の設定自体を有効にするか、無効にするかを設定できます。

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1~5(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1~5(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1~5(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1~5(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が標準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、音声ファイル番号1~5に5種類の音声を登録すると、音声ファイル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くださいますよう、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くださいますよう、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)

*登録メッセージの名称は自由に変更ができます。

スマートフォンのご利用

まとめてクラウドPBXを導入すると、あなたのスマートフォンが、以下の3つの便利な使い方ができるようになります。

1. いつもの携帯電話番号で、そのまま通話

今まで通り、ご自身の携帯電話番号を使って、電話の受信と発信が可能です。

2. プリフィックス番号で、別の番号から発信(FleaRoute)

プリフィックス番号（0037-67）を付けて発信することで、まとめてクラウドPBXのダイヤルイン番号を発信者通知として電話をかけることができます。ご自身の携帯電話番号は相手に通知されません。

3. ソフトフォンで050ダイヤルイン番号を利用

専用のソフトフォン*アプリを使うことで、050番号で電話の受信と発信が可能になります。

ソフトフォン* スマートフォンにインストールする、電話をかけるためのアプリです。

それぞれのメリット

いつもの携帯電話番号: 誰からも普段通りの番号で連絡が来ます。

プリフィックス番号: 別の番号から発信したい場合に便利です。例えば、プライベートとビジネスの電話を分けることができます。通話料金は、通常の携帯電話より安価です。

050ダイヤルイン番号: 固定電話のようなイメージで利用でき、ビジネスシーンにも適しています。また、複数の電話番号を1つのスマートフォンで管理できます。通話料金は最も安価な050料金になります。

まとめ

まとめてクラウドPBXを活用することで、スマートフォン1台で、様々なシチュエーションに合わせた電話の使い方ができるようになります。ご自身の利用シーンに合わせて、最適な方法を選んでみてください。

FleaRoute(プリフィックス通話)

FleaRoute(フリールート)は携帯電話からの発信の際に「0037-67」を付加することにより、公私の通話料金の使い分けができ、業務利用分を自動的に会社に請求できるほか、まとめてクラウドPBXのダイヤルイン（050番号）を発信者番号として先方へ通知することが可能となるサービスです。

FleaRouteをお使いになるための設定

* 情報 > 利用者一覧 にアクセスします。

* 変更したい内線番号（例：内線100） をクリックし、編集画面を開きます。

* この編集画面で設定する内線に紐づいたダイヤルイン番号が、実際に相手に表示される発信者番号となります。

* 携帯電話番号は、FleaRouteの設定で一度しか設定できません。もし変更したい場合は、弊社サポートへ設定解除のご依頼が必要で、設定解除には3営業日かかることを、ご了承ください。