

ACDグループ設定

ACDグループのルーティング方式(着信先の決定方式)は、下記の3つから選択できます。

順次サーチ	ACDグループメンバーリストの順位の高い順に優先して接続する方式です。
ラウンドロビン	ACDグループメンバーリストの全ての着信番号に均等に振り分けて接続する方式です。
分配	ACDグループメンバーごとに分配比を設定し、比率に基づき接続する方式です。スケジュールを設定することもできます。詳細はP59を参照してください。



ご注意 必ずお読みください。

ACDグループを新たに作成することはできません。別途、お申込みをお願いします。

ACDグループでは、同じ発信者が再発信した場合に同じ着信番号に接続されるとは限りません。

話し中などで接続できない場合は、ルーティング方式に基づいた次の着信番号に接続します(※1)。
ACDグループ内の全ての着信番号に接続できない場合は、話し中または無応答になります。
話中時または無応答時の設定をしている場合は、下記のとおりです。

【話中時迂回】

ACDグループ内の着信番号に話中時迂回を設定しても機能しません。

ACDグループ単位で話中時設定をしている場合は、サービスやルーティング方式などによって動作が異なります。

サービス	ルーティング方式	迂回元または迂回先の話中状態	動作説明
フリーダイヤル フリーダイヤル インテリジェント サービス	順次サーチ ラウンドロビン	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がFD/ND話中の場合、迂回先へ接続します。
		LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。
ナビダイヤル・ インテリジェント サービス	分配	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がFD/ND話中またはLS話中の場合、迂回先へ接続します。
		LS話中	
ナビダイヤル	順次サーチ ラウンドロビン 分配	ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中の場合、迂回先へ接続します。
		LS話中	話中時迂回は機能せず、話し中になります。
	分配	ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中の場合、迂回先へ接続します。
		LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がLS話中の場合、迂回先へ接続します(※2)。

※1・※2

●PSTNマイグレーション(固定電話のIP化)に伴い変更になるオプションについて
【2024年1月~2024年12月変更予定】

- ※1 切替前 ただし、LS話中の場合、ナビダイヤルは話し中となります。
切替後 (本注意書きは、無くなります)
- ※2 切替前 話中時迂回は機能せず、話し中となります。
切替後 (本注意書きは、無くなります)

【話中時待ち合わせ】

ACDグループ内の着信番号に設定している話中時待ち合わせは機能します。

【話中時ガイダンス】

ACDグループ内の着信番号に話中時ガイダンスを設定しても機能しません。

ACDグループ単位で話中時ガイダンスを設定している場合は、ルーティング方式などによって動作が異なります。

ルーティング方式	迂回元または迂回先の話中状態	動作説明
順次サーチ ラウンドロビン	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がFD/ND話中の場合、話中時ガイダンスが流れます。
	LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、話中時ガイダンスが流れます。
分配	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がFD/ND話中またはLS話中の場合、話中時ガイダンスが流れます。
	LS話中	

【無応答時迂回】

ACDグループ内の着信番号に無応答時迂回を設定しても機能しません。

ACDグループ単位で無応答時迂回を設定している場合は、サービスやルーティング方式によって動作が異なります。

ルーティング方式	動作説明
順次サーチ ラウンドロビン	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。
分配	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号に接続できない場合、迂回先へ接続します。

【無応答時ガイダンス】

ACDグループ内の着信番号に無応答時ガイダンスを設定しても機能しません。

ACDグループ単位で無応答時ガイダンスを設定している場合は、ルーティング方式によって動作が異なります。

ルーティング方式	動作説明
順次サーチ ラウンドロビン	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、無応答時ガイダンスが流れます。
分配	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号に接続できない場合、無応答時ガイダンスが流れます。

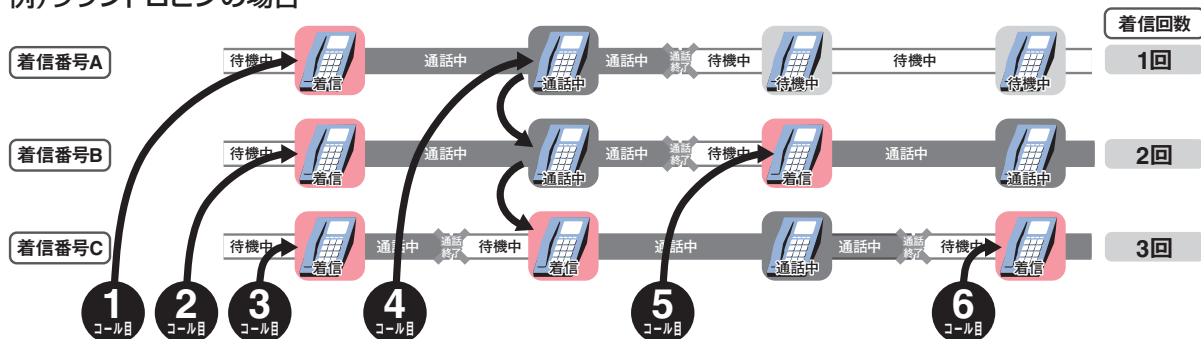


ご注意 必ずお読みください。

ラウンドロビンまたは分配を設定しているお客さまへ

ルーティング方式による着信先決定後、通話中などで接続できない場合も振り分け先としてカウントしますので、トラヒック照会を確認した際に、均等または分配比どおりに着信していない場合があります。

例) ラウンドロビンの場合



5-1 ACDグループのルーティング方式を変更する

◆次の変更例で、ACDグループのルーティング方式を変更する方法について説明します。

変更例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」
ルーティング方式を「順次サーチ」から「分配」に変更します。

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

02. サービス設定

02. 基本設定 (変更)

03. ACDグループ設定変更

ACDグループ設定変更業務

選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 :
頭だしACDグループID : 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"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

便利な 使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

ACDグループ設定変更業務

B 選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
頭だしACDグループID : 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
A <input checked="" type="checkbox"/>	0001	
<input type="checkbox"/>	0002	
<input type="checkbox"/>	0003	
<input type="checkbox"/>	0004	

ACDグループ設定変更業務

B 保存 再表示 戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1 / 1頁 頁検索

<ACDグループ情報>
ACDグループID : 0001 更新年月日 : 2021/05/24 15:35:16
備考 :

<ACDグループ内代表者番号>
ACDグループ内代表者番号 : 03000000001

<ルーティング方式>
ルーティング方式 : ☐ 順次サーチ ☐ ラウンドロビン ☒ 分配 A

<ACDグループメンバー>
「分配比」を有効にするには、ACDグループのルーティング方式を「分配」に指定してください。
順位: ☐ 着信番号: ☐ 分配比: ☐ 追加 検索 一括設定 分配比全クリア メンバ変更

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	03000000001	1	2	03000000002	1	3	03000000003	2
4			5					

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループID一覧>が表示されます。

2

該当のチェックボックスにチェックをつけます。(画面A)

3

「選択決定」ボタンをクリックします。(画面B)

→選択したACDグループIDの<ルーティング方式>が表示されます。

【参考】50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

4

「ルーティング方式」から「分配」ラジオボタンを選択します。(画面A)

5

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、ルーティング方式が更新されます。



注意 必ずお読みください。

- 順次サーチまたはラウンドロビンに設定すると、「4.分配比設定」は機能しません。
- 順次サーチまたはラウンドロビンから分配に変更した場合、P83ACDグループのメンバー情報を照会する』で分配比を確認してください。

5-2 ACDグループのルーティング方式を照会する

◆次の照会例で、ACDグループのルーティング方式の設定内容を照会する方法について説明します。

照会例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」
ルーティング方式を照会します。

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

02. サービス設定



01. 基本設定（照会）

03. ACDグループ設定照会



ACDグループ設定照会業務

戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1 / 1頁 頁検索

<ACDグループ情報>
ACDグループID : 0001 更新年月日 : 2016/01/27 14:45:14
備考 :

<ACDグループ内代表着信番号>
ACDグループ内代表着信番号 : 03XXXXXX1

<ルーティング方式>
ルーティング方式 : ☐ 順次サーチ ☐ ラウンドロビン ☒ 分配

<ACDグループメンバ>
順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア メンバ照会

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	03XXXXXX1	1	2	03XXXXXX2	1	3			4		

手順①～③はP85の『ACDグループのルーティング方式を変更する』を参照してください。

4

必要な項目を確認します。

5-3 ACDグループのメンバー情報を変更する

◆次の変更例で、ACDグループのメンバー情報を変更する方法について説明します。

変更例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」のACDグループメンバーを次のように変更します。

優先順位	着信番号	分配比		優先順位	着信番号	分配比
1	03XXXXXXXX1	3	▶	1	03XXXXXXXX1	2
2	03XXXXXXXX2	1		2	03XXXXXXXX2	1
				3	03XXXXXXXX3	2

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

02. サービス設定

02. 基本設定 (変更)

03. ACDグループ設定変更

ACDグループ設定変更業務

選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

頭だしACDグループID : 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"/>	0001	
<input type="checkbox"/>	0002	
<input type="checkbox"/>	0003	
<input type="checkbox"/>	0004	

便利な
使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループID一覧>が表示されます。

2

該当のチェックボックスにチェックを付けます。(画面A)

3

「選択決定」ボタンをクリックします。(画面B)

→選択したACDグループIDの<ACDグループ>の設定情報が表示されます。

参考 50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

ACDグループ設定変更業務

B 選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

頭だしACDグループID : 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
A <input checked="" type="checkbox"/>	0001	
<input type="checkbox"/>	0002	
<input type="checkbox"/>	0003	
<input type="checkbox"/>	0004	

ACDグループ設定変更業務

保存 再表示 戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1/1頁 再検索

<ACDグループ情報>

ACDグループID : 0001 更新年月日 : 2021/05/24 15:35:16

備考 :

<ACDグループ内代表着信番号>

ACDグループ内代表着信番号 : 03XXXXXXXX1

<ルーティング方式>

ルーティング方式 : ☐ 順次サーチ ☐ ラウンドロビン ☒ 分配

<ACDグループメンバー>

「分配比」を有効にするには、ACDグループのルーティング方式を「分配」に指定してください。

順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア メンバ変更

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	03XXXXXXXX1	3	2	03XXXXXXXX2	1	3			4		

「4.分配比設定」契約ありの場合

4

「メンバ変更」ボタンをクリックします。

→<ACDグループメンバ>の設定情報が表示されます。

ACDグループメンバー情報設定業務

B 保存 再表示 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

<ACDグループ>
ACDグループID : 0001

<ACDグループメンバ>
「分配比」を有効にするには、ACDグループのルーティング方式を「分配」に指定してください。

順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 分配パターン: 分配比 一括設定 分配比全クリア

順位	着信番号	分配比	01	02	03
1	03XXXXXXX1	2	1	1	1
3	03XXXXXXX2	1	1	1	0
3	03XXXXXXX3	2	1	0	1

A **C**

便利な 使い方

- 「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当の着信番号にカーソルが移動します。
- 順位を指定し着信番号を追加することもできます。「順位:」に順位、「着信番号:」に着信番号、「分配比:」に分配比を入力し、「追加」ボタンをクリックすると、指定した順位に着信番号が追加されます。
- 「分配比:」に分配比を入力し、「分配パターン:」から該当のパターンを選択し、「一括設定」ボタンをクリックすると、着信番号の分配比を一括変更できます。
- 「分配比全クリア」ボタンをクリックすると、設定している全ての分配比がクリアになります。

ACDグループ設定変更業務

B 保存 再表示 戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1 / 1 頁 頁検索

<ACDグループ情報>
ACDグループID : 0001 更新年月日 : 2015/04/07 10:23:55
備考 :

<ACDグループ内代表着信番号>
ACDグループ内代表着信番号 : 03XXXXXXX1

<ルーティング方式>
ルーティング方式 : ☐ 順次サーチ ☐ ラウンドロビン ☒ 分配

<ACDグループメンバ>
「分配比」を有効にするには、ACDグループのルーティング方式を「分配」に指定してください。

順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア

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	03XXXXXXX1	2	2	03XXXXXXX2	1	3	03XXXXXXX3	2			
6			7			8			9		
									10		

A

便利な 使い方

- 「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当の着信番号にカーソルが移動します。
- 順位を指定し着信番号を追加することもできます。「順位:」に順位、「着信番号:」に着信番号、「分配比:」に分配比を入力し、「追加」ボタンをクリックすると、指定した順位に着信番号が追加されます。
- 「分配比:」に分配比を入力し、「一括設定」ボタンをクリックすると、全ての着信番号の分配比を一括変更できます。また、「分配比全クリア」ボタンをクリックすると、設定している全ての分配比がクリアになります。

5

＜ACDグループメンバ＞に必要な項目を入力します。(画面A)

- 順位1の「分配比」に「2」と入力します。
- 順位3の「着信番号」に「03XXXXXXX3」と入力します。
- 「分配比」に「2」と入力します。

6

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、ACDグループメンバーが更新されます。

参考 「4.分配比設定」の分配パターンに設定している分配比も変更できます。(画面C)

参考 着信番号を削除する場合は、削除したい着信番号と分配比を空白にし、「保存」ボタンをクリックします。

「4.分配比設定」契約なしの場合

7

＜ACDグループメンバ＞に必要な項目を入力します。(画面A)

- 順位1の「分配比」に「2」と入力します。
- 順位3の「着信番号」に「03XXXXXXX3」と入力します。
- 「分配比」に「2」と入力します。

8

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、ACDグループメンバーが更新されます。

参考 着信番号を削除する場合は、削除したい着信番号と分配比を空白にし、「保存」ボタンをクリックします。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 「分配比」はルーティング方式が「分配」の場合のみ有効になります。ルーティング方式の変更については、P80を参照してください。
- 「分配比」は「0」～「100」で設定できます。ただし、全ての着信番号の分配比を「0」に設定することはできません。
- 「4.分配比設定」を利用している場合、着信番号を変更すると、「4.分配比設定」の分配パターンの着信番号も変更されます。また、「4.分配比設定」で設定されていない日または時間帯は、「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能をします。「4.分配比設定」については、P64を参照してください。

5-4 ACDグループのメンバー情報を照会する

◆ 次の照会例で、ACDグループのメンバー情報の設定内容を照会する方法について説明します。

照会例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」のACDグループメンバーの設定内容を照会します。

優先順位	着信番号	分配比
1	03XXXXXXXX1	2
2	03XXXXXXXX2	1
3	03XXXXXXXX3	2

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

02. サービス設定

01. 基本設定（照会）

03. ACDグループ設定照会

ACDグループ設定照会業務

戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : N T T コミュニケーションズ株式会社

先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1 / 1頁 頁検索

< ACDグループ情報 >
ACDグループID : 0001 更新年月日 : 2016/01/27 14:45:14
備考 :

< ACDグループ内代表着信番号 >
ACDグループ内代表着信番号 : 03XXXXXXX1

< ルーティング方式 >
ルーティング方式 : ☐ 順次サーチ ☐ ラウンドロビン ☒ 分配

< ACDグループメンバ >
順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア **メンバ照会**

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	着信番号	分配比
1	03XXXXXXX1	2	2	03XXXXXXX2	1	3	03XXXXXXX3	2	4			5		

手順①～③はP87の『ACDグループのメンバー情報を変更する』を参照してください。

「4. 分配比設定」 契約ありの場合

4

「メンバ照会」ボタンをクリックします。

→ < ACDグループメンバ > の設定情報が表示されます。

便利な 使い方

● 「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当の着信番号にカーソルが移動します。

ACDグループメンバ情報照会業務

送信 閉じる ヘルプ

< ACDグループメンバ >
順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア

順位	着信番号	分配比	01	02	03										
1	03XXXXXXX1	2	1	1	1										
2	03XXXXXXX2	1	1	1	0										
3	03XXXXXXX3	2	1	0	1										

5

必要な項目を確認します。

ACDグループメンバーリスト照会業務

戻る ヘルプ

< ACDグループメンバ >
順位: 着信番号: 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア **メンバ照会**

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	着信番号	分配比
1	03XXXXXXX1	2	2	03XXXXXXX2	1	3	03XXXXXXX3	2	4			5		
6			7			8			9			10		

「4. 分配比設定」 契約なしの場合

6

必要な項目を確認します。

便利な 使い方

● 「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当の着信番号にカーソルが移動します。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 「分配比」はルーティング方式が「分配」の場合のみ有効になります。ルーティング方式の変更については、P80を参照してください。
- 「4. 分配比設定」を利用している場合、「4. 分配比設定」で設定されていない日または時間帯は、「5. ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。「4. 分配比設定」については、P59を参照してください。