

# リアルタイム待合せ数設定

話中時待ち合わせの設定は、「21.リアルタイム待合せ数設定」と「20.待合せ設定」の2種類があります。

21.リアルタイム待合せ数設定	リアルタイムに待合せ可能数、待合せ時間、ガイダンスを変更できます。
20.待合せ設定	曜日や時間帯などでスケジュールを組み、待合せ可能数、待合せ時間を変更できます。P179を参照してください。



**ご注意ください。**

## 待合せ設定とリアルタイム待合せ数設定を同時間に設定した場合

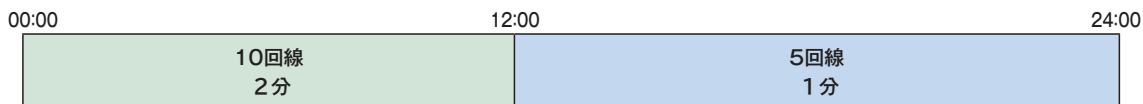
「20.待合せ設定」と「21.リアルタイム待合せ数設定」を同時間に設定した場合、待合せ可能数は少ないほうが機能します。また、待合せ時間は「20.待合せ設定」の設定時間が機能します。

### ●「20.待合せ設定」の設定



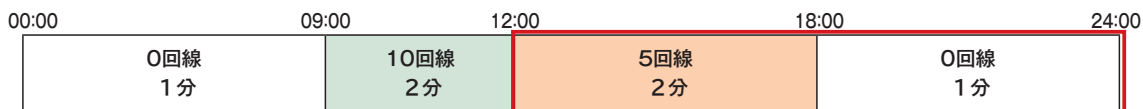
### ●「21.リアルタイム待合せ数設定」の設定

**12時に待合せ可能数を5回線、待合せ時間を1分に変更**



実際の待合せ可能数、  
待合せ時間は

### ●実際の待合せ可能数と待合せ時間



<待合せ可能数> 12:00~18:00は、リアルタイム待合せ数設定で設定した待合せ可能数のほうが少ないため、5回線となります。  
18:00~24:00は待合せ設定で設定した待合せ可能数のほうが少ないため、0回線となります。  
<待合せ時間> 待合せ設定が優先されますので、12:00~18:00は2分、18:00~24:00は1分となります。

## 時間外案内ガイダンスまたは受付先変更をご利用のお客さまへ

話中時待ち合わせは機能せず、時間外案内ガイダンスまたは受付先変更が機能します。

待ち合わせ対象の回線は下記のとおりです。

端末種別	フリーダイヤル	インテリジェントサービス
NTT地域(NTT東日本・NTT西日本の一般回線)	○	○
NTT地域公衆(公衆電話)	○	○
携帯電話	×	○
他社直収(NTT東西のひかり電話・他社直収など)	×	×
衛星電話	×	×
NTTCom電話(IPVoice0AJ番号)	○	○
NTTCom電話(050)	×	×
他社電話(050)	×	×

※待ち合わせ対象外の回線は、FD話中となります。

※デジタル通信モードは待ち合わせの対象となりません。

●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  
【2023年7月～2024年12月変更予定】

フリーダイヤル、インテリジェントサービス共通

NTTCom電話(IPVoice0AJ番号)は

切替前 <×: 待ち合わせ対象外>

切替後 <○: 待ち合わせ対象> となります。

### 回線数変更をご利用のお客さまへ

同時接続可能数を「0」設定した場合にも話中時待ち合わせが機能し、待ち合わせ時間超過後、切断されます。同時接続可能数を「0」にする場合は、「20.待合せ設定」および「21.リアルタイム待合せ数設定」で話中時待ち合わせの設定を解除してください。

### 話中時迂回をご利用のお客さまへ

話中時迂回が優先して機能します。迂回先が全て話し中の場合は、迂回元の話中時待ち合わせが機能しません。

### 話中時ガイダンスをご利用のお客さまへ

話中時ガイダンスは流れず、話中時待ち合わせが機能します。ただし、待合せ可能数を超過した場合は、話中時ガイダンスが流れず。

### インテリジェントサービスでのLS話中の場合の動作について

●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  
【2023年7月～2024年12月変更予定】

#### ・切替前

着信先がLS話中の場合、待ち合わせBGMが途切れ、3～4秒の無音時間が発生します。

待ち合わせ後、コール接続時にLS話中に3回以上遭遇した場合は、待ち合わせ設定時間内であっても「待ち合わせ時間超過ガイダンス」を流し、切断します。(特にPBX側での離席管理による内線話中の場合などが該当しますので注意が必要です)

#### ・切替後

上記の注意事項は無くなります。

ガイダンスの内容については、P334「ガイダンス一覧」を参照してください。

## 21-1 リアルタイム待合せ数を変更する

◆次の変更例で、待合せの設定内容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」 着信番号「03XXXXXXX1」

待合せ実施を「実施無」から「実施有」に変更し、次のように設定します。

■待合せ可能数：「5」回線

■待合せ時間：「1」分

■ガイダンス：定形ガイダンス

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)

02. 着信番号設定変更

サービス番号別着信番号設定変更業務

選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

頭だし着信番号 :

契約種別 :

検索 次検索

<着信番号一覧>

全選択 全解除

選択 着信番号 ダイアルイン区分 備考

便利な  
使い方

- 「頭だし着信番号」に半角9～11桁を入力すると、該当の着信番号以降を表示します。
- 「契約種別」で絞り込み機能を利用し検索することができます。詳細はP105「絞り込み機能を利用し照会する」を参照してください。

サービス番号別着信番号設定変更業務

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

頭だし着信番号 :

契約種別 :

検索 次検索

<着信番号一覧>

全選択 全解除

選択 着信番号 備考

☒ 03XXXXXXX1

☐ 03XXXXXXX2

☐ 03XXXXXXX3

サービス番号別着信番号設定変更業務

保存 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

着信番号検索

<着信番号情報>

着信番号 : 03XXXXXXX1 更新年月日 : 2021/07/01 16:48:38

備考 :

契約回線数 : 2

<待合せ> ※待合せ時間は1、2を入力してください。

待合せ可能数 : 5

待合せ時間(分) : 1

待合せ実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無

ガイダンス : 定形ガイダンス

<待合せ> インテリジェントサービスの場合 ※待合せ時間は1、2を入力してください。

待合せ可能数 : 5

待合せ時間(分) : 1

待合せ実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無

ガイダンス : WMDF04 : (基本) 話中待合せ (開始) ☒

待合せ中(BGM) : WMDF07 : (基本) 話中待合せ (BGM) ☒

タイムアウト時ガイダンス : WMDF08 : (基本) 待合せタイムアウト ☒

※インテリジェントサービスの場合、「ガイダンス」の他に「待合せ中(BGM)」と「タイムアウト時ガイダンス」も選択する必要があります。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<着信番号一覧>が表示されます。

2

該当の着信番号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)

→選択した着信番号の待合せ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。

4

必要な項目を入力します。(画面A)

- 「待合せ可能数」に「5」と入力します。
- 「待合せ時間」に「1」と入力します。
- 「待合せ実施」から「実施有」ラジオボタンを選択します。
- 「ガイダンス」から「定形ガイダンス」を選択します。

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、待合せ設定が更新されます。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 「20. 待合せ設定」と「21. リアルタイム待合せ数設定」を同時に設定した場合、待合せ可能数は少ないほうが機能します。また、待合せ時間は「20. 待合せ設定」の設定時間が機能します。

## 21-2 リアルタイム待合せ数を照会する

◆ 次の照会例で、待合せ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」 着信番号「03XXXXXXX1」  
待合せの設定内容を照会します。

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）

02. 着信番号設定照会

サービス番号別着信番号設定照会業務

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 着信番号検索 1 / 1頁 頁検索

<着信番号情報>  
着信番号 : 03XXXXXXX1 更新年月日 : 2021/07/01 16:48:58  
備考 :  
契約回線数 : 2

<待合せ>  
待合せ契約数 : 10 待合せ可能数 : 1  
待合せ時間(分) : 2  
待合せ実施 : ☐ 実施有 ☒ 実施無  
ガイダンス : 定型ガイダンス

<待合せ> インテリジェントサービスの場合  
待合せ契約数 : 100 待合せ可能数 : 100  
待合せ時間(分) : 2  
待合せ実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無  
ガイダンス : WMDF04 : (基本) 話中待合せ (開始) ▼  
待合せ中(BGM) : WMDF07 : (基本) 話中待合せ (BGM) ▼  
タイムアウト時ガイダンス : WMDF08 : (基本) 待合せタイムアウト ▼

手順①～④はP197の『リアルタイム待合せ数を変更する』を参照してください。

4

必要な項目を確認します。

**！ ご注意** 必ずお読みください。

- 「20.待合せ設定」と「21.リアルタイム待合せ数設定」を同時に設定した場合、待合せ可能数は少ないほうが機能します。  
また、待合せ時間は「20.待合せ設定」の設定時間が機能します。

21  
・  
2

リアルタイム待合せ数設定

リアルタイム待合せ数を照会する

全サービス共通  
オプション