

# ナビダイヤル

業務の効率アップとビジネス拡大をサポート



NAVIDIAL

0570

# ナビダイヤルで、顧客満足度の向上と、業務の効率化を!

**ナビダイヤルとは  
ひとつの専用電話番号で  
全国複数の拠点・オフィスでの受付を  
実現するサービスです。**



契約した電話回線にナビダイヤル専用の番号(0570+6桁)を付加し、通話料金は発信側の負担となります。



☓ 通話料金は発信者負担

※ナビダイヤル/ナビダイヤル・インテリジェントサービスの「0570」に続く6桁の番号は、000001～099999、200000～200999、550000～550999、666000～666999、783000～783999の中からご希望の番号をお選びいただけます。ただし、既にご利用されている番号、他のお客さまご予約中の番号を除きます。

## ナビダイヤルの特長



### 電話番号を「0570」に統一

全国共通の番号で受付できるので、お問い合わせやご相談窓口としてお客さまとのリレーションを深めます。「0570」のあとにつづく6桁の番号は、ゴロ合わせや覚えやすい番号など自由に選択いただけますので、効果的なPRにつながります。

お客さまとの  
リレーション  
強化



### 通話料金は発信者負担

ナビダイヤルの通話料金は発信者の負担となります。

通話料金の  
負担なし



### ご希望の窓口へダイレクトに接続

大切なお客さまを待たせることなくご希望の窓口へダイレクトに接続し、業務効率と顧客満足度を向上します。また、コールの詳細分析も可能なのでより効率的なカスタマコンタクトが可能です。

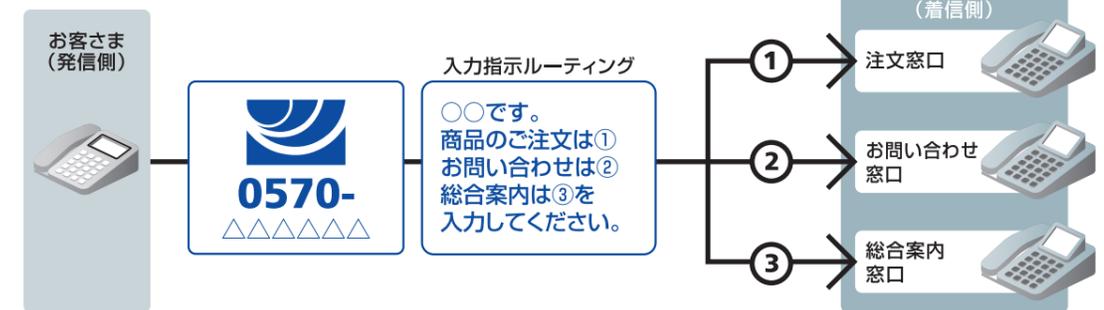
顧客満足度  
アップ

## ナビダイヤルをより便利に利用したい企業様には

### ナビダイヤル・インテリジェントサービス

ナビダイヤルの機能に加えてIVR(音声自動応答)を利用したコールの振り分けなど、より高度な機能を提供するサービスです。

#### IVR利用時のイメージ



#### 導入のメリット

- IVR・PBXなどの設備投資不要でコールセンタ機能が実現
- お話し中など、つながらなかった電話に対して他拠点への迂回やガイダンス案内が可能
- 発信者のメッセージを録音・蓄積することが可能
- コールのより詳細な分析が可能
- 契約回線として050IP電話の回線を選択することが可能
- IP Voice回線(OA-J番号)の転送先として設定が可能  
※IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)/ひかり電話タイプは対象外です。

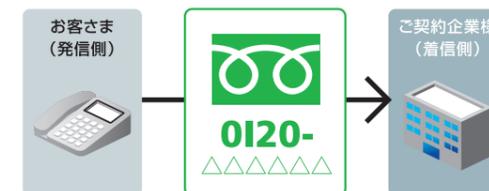
#### インテリジェントサービスでのみご利用できるオプションサービス

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| 4 迷惑電話おことわり        | 20 話中時ガイダンス  |
| 12 入力指示ルーティング      | 21 無応答時ガイダンス |
| 13 音声認識プロンプトルーティング | 23 メッセージ蓄積   |
| 15 無応答時迂回          | 24 SMS送信サービス |
| 16 話中時待ち合わせ        | 25 ウィスピー     |

## 通話料金はご契約企業様のご負担としたい場合には

### フリーダイヤル

契約した電話回線に、フリーダイヤル専用の番号(0120+6桁)を付加し、通話料金を着信側が負担するサービスです。



☓ 通話料金は着信側が負担

#### 導入のメリット

- 顧客満足度を高める(ロイヤリティの確保)
- 6桁の覚えやすい番号でお客さまに社名などをPR可能
- 受付窓口を効率的に運用可能
- コールの詳細分析が可能

# 一般電話番号とここが違う！ ナビダイヤル導入のメリット

## 1 ひとつの電話番号で全国受付が可能

「0570」から始まる全国统一の専用番号から全国でコールを受付できます。



## 2 多彩なルーティングが利用可能

発信地域・発信端末や電話番号などで受付先を変更し、コールを効率的に受付できます。



## 3 IVR(自動音声応答)が充実

時間帯や要件に応じてIVRでコールの振り分けを行い、コールセンター運用を効率化できます。



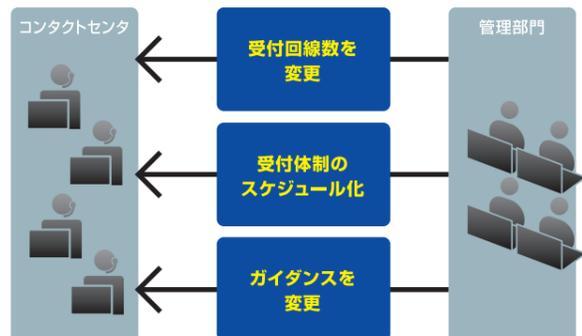
## 4 センタや事務所の移転・統廃合も楽々!

ナビダイヤル番号の接続先は切り替えが可能なので、移転時なども他センタでそのままコールが受けられます。



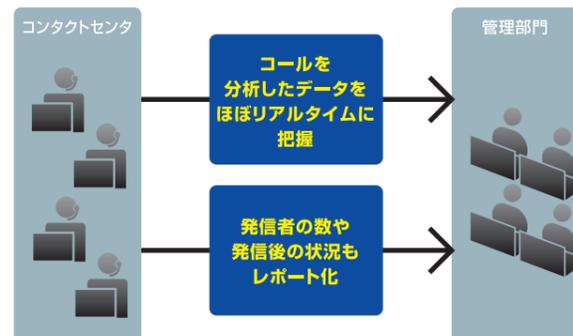
## 5 カスタマコントロールで簡単設定

コール受付の体制や各種ルーティング・ガイダンス設定などがWEB上でリアルタイムに設定・変更できます。



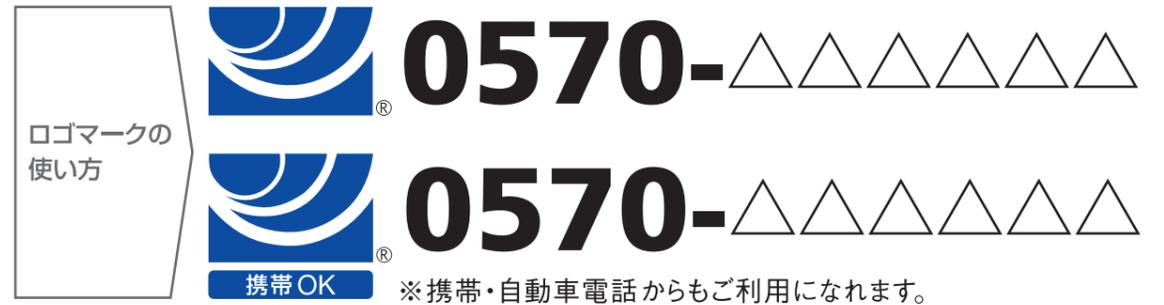
## 6 トラフィックデータの把握が可能

視覚的に状況を把握できるトラフィックデータを分析し、適正な受付体制を可能にします。



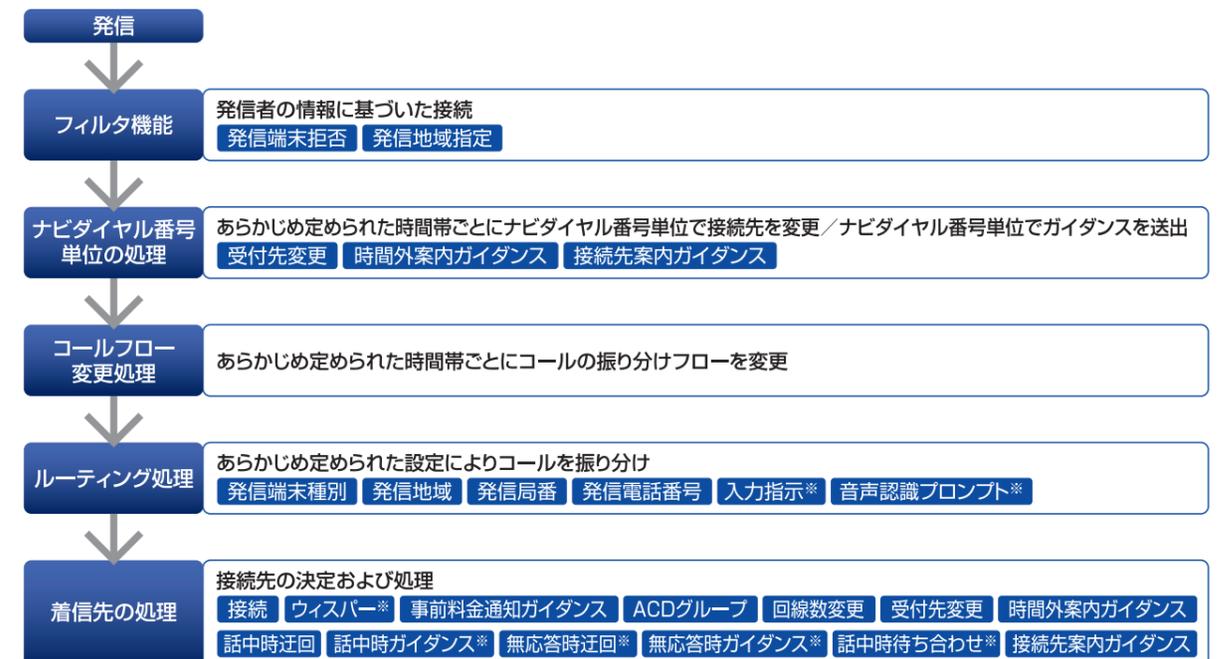
## ロゴマークをご利用になればアピール効果も高まります。

名刺や封筒、ホームページや広告などに、ナビダイヤル番号と一緒にご利用ください。



ロゴマークのダウンロード及びロゴマークのご利用マニュアルは <http://www.ntt.com/navidial> にアクセス後、【ロゴ・資料ダウンロード】からご覧ください。

## ナビダイヤル処理イメージ



※ナビダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供

# ナビダイヤルでは さまざまなニーズに対応した充実 のオプションサービスをご用意!

こんなことで困っていませんか?

ニーズごとにオプションサービスをお探しいただけます

いろいろな種類のコールがかかってくるので受付が混乱する...



お客様の通話料金の負担をさげたい

コール受付ができない場合でも対応したい



受付体制の変更や管理が大変



## 受付の効率化

お客さまからの発信に対し、コールを制限したり、振り分けたりし、コール受付を効率化できる各種オプションをご利用いただけます。

## ビジネスチャンスの拡大

お客さまからのコールにすぐに受付できない場合でも、適切に対応ができるための各種オプションをご利用いただけます。

## センタ運用サポート

コールセンタの受付体制を柔軟に管理、運用していくための各種オプションをご利用いただけます。

オプションサービスの機能

オプションサービス名称

**N** ナビダイヤルでご利用できるサービス  
**I** ナビダイヤルインテリジェントサービスでご利用できるサービス

- コールを制限する
- 迷惑電話対策
- コールを振り分ける
  - 発信の条件で振り分ける
  - お客さまのニーズによって振り分ける

- |    |                          |      |     |        |
|----|--------------------------|------|-----|--------|
| 1  | 物理番号着信拒否                 | 【無料】 | N I | → P.7  |
| 2  | 発信端末拒否                   | 【無料】 | N I | → P.8  |
| 3  | 発信地域指定                   | 【無料】 | N I | → P.8  |
| 4  | 迷惑電話おことわり                | 【有料】 | I   | → P.9  |
| 5  | ACDグループ                  | 【無料】 | N I | → P.9  |
| 6  | コールフロー変更                 | 【無料】 | N I | → P.10 |
| 7  | 接続先変更(受付先変更) [接続先変更]     | 【有料】 | N I | → P.10 |
| 8  | 発信地域ルーティング [ルーティング]      | 【有料】 | N I | → P.10 |
| 9  | 発信端末種別ルーティング [ルーティング]    | 【有料】 | N I | → P.11 |
| 10 | 発信局番ルーティング [ルーティング]      | 【有料】 | N I | → P.11 |
| 11 | 発信電話番号ルーティング [ルーティング]    | 【有料】 | N I | → P.12 |
| 12 | 入力指示ルーティング [ルーティング]      | 【有料】 | I   | → P.12 |
| 13 | 音声認識プロンプトルーティング [ルーティング] | 【有料】 | I   | → P.13 |

- コールを逃さない
- 案内ガイダンスを流す
- 自動受付

- |    |                           |      |     |        |
|----|---------------------------|------|-----|--------|
| 14 | 話中時迂回                     | 【有料】 | N I | → P.14 |
| 15 | 無応答時迂回                    | 【有料】 | I   | → P.15 |
| 16 | 話中時待ち合わせ                  | 【有料】 | I   | → P.15 |
| 17 | 事前料金通知ガイダンス               | 【無料】 | N I | → P.16 |
| 18 | 接続先変更(時間外案内ガイダンス) [接続先変更] | 【有料】 | N I | → P.16 |
| 19 | オリジナルガイダンス                | 【有料】 | N I | → P.18 |
| 20 | 話中時ガイダンス                  | 【有料】 | I   | → P.19 |
| 21 | 無応答時ガイダンス                 | 【有料】 | I   | → P.19 |
| 22 | 接続先案内ガイダンス                | 【有料】 | N I | → P.20 |
| 23 | メッセージ蓄積                   | 【有料】 | I   | → P.21 |
| 24 | SMS送信サービス                 | 【有料】 | I   | → P.21 |

- オペレータをサポートする
- 管理者をサポートする

- |    |                |      |     |        |
|----|----------------|------|-----|--------|
| 25 | ウィスパー          | 【無料】 | I   | → P.22 |
| 26 | サービス番号通知       | 【有料】 | N I | → P.23 |
| 27 | カスタムコントロール     | 【無料】 | N I | → P.23 |
| 28 | オリジナルガイダンス登録   | 【有料】 | N I | → P.25 |
| 29 | オリジナルガイダンス作成   | 【有料】 | N I | → P.25 |
| 30 | トラヒックレポート作成ツール | 【有料】 | N I | → P.26 |
| 31 | トラヒックアラーム      | 【有料】 | N I | → P.27 |
| 32 | 受付状態変更         | 【無料】 | N I | → P.27 |
| 33 | ダイヤルイン回線数管理    | 【無料】 | N I | → P.28 |
| 34 | 回線数変更          | 【無料】 | N I | → P.28 |

フリーダイヤル・ナビダイヤルサービスの最適分析ツール  
**CXサポート**

詳細につきましては、  
<http://www.ntt.com/navidual/>  
にアクセス後、CXサポート記載のリンクよりご覧ください。

**¥** ご利用料金などのご案内

- |                |        |
|----------------|--------|
| ナビダイヤル工事費      | → P.29 |
| ナビダイヤル基本サービス料金 | → P.29 |
| オプションサービス月額利用料 | → P.30 |
| ナビダイヤル通話料金表    | → P.31 |
| ご提供条件および注意事項   | → P.32 |

音声自動応答を追加してさらに便利に!

### クラウドIVRサービス Vポータルダイレクト

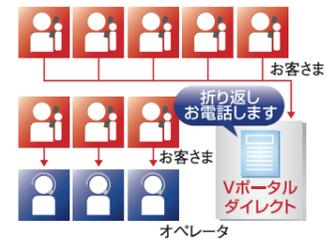
#### 24時間365日対応の問い合わせ窓口の設置

電話での24時間365日対応の問い合わせ窓口を設置できます。時間を気にせず、いつでも問い合わせができるためお客様の利便性も高まり、顧客満足度向上につながります。また、夜間や休日などにオペレータを雇う必要もなくなり、人件費も軽減できます。



#### あふれ呼対応で話中発生を軽減!

お客さまからの電話に対して、回線が全て埋まってしまった場合に、音声自動応答で一時対応し、お客さまに「折り返し連絡先」などを登録していただくことができます。登録された電話番号へ折り返し電話をすることで、お客さまへの営業機会の損失を防止できます。



\*Vポータルダイレクトはオプションではなく関連サービスとなりますので、詳細は<http://www.ntt.com/v-portaldirect/>をご参照ください。



# 受付の効率化

お客さまからの発信に対し、コールを制限したり、振り分けたりし、コール受付を効率化できる各種オプションをご利用いただけます。

## 1 コールを制限する

### 1 物理番号着信拒否



月額:無料

※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

#### ナビダイヤル番号で発信された電話のみを接続

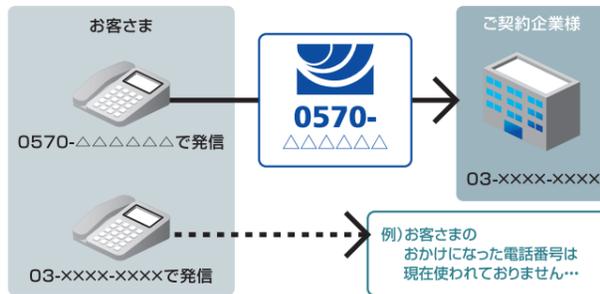
ナビダイヤル番号で発信されたお電話のみをおつなぎし、一般電話番号へのお電話はおつなぎしないサービスです。

※フリーダイヤルをご契約している回線に本サービスをご契約できません。また、本サービスをご契約している回線にフリーダイヤルをご契約できません。

◎IP Voice回線のみ提供可能です。

※契約回線がIP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)/ひかり電話タイプの場合は提供対象外です。

※カスタムコントロールでの設定/変更はできません。



## 2 発信端末拒否

[2023年7月~2024年12月変更予定]



月額:無料

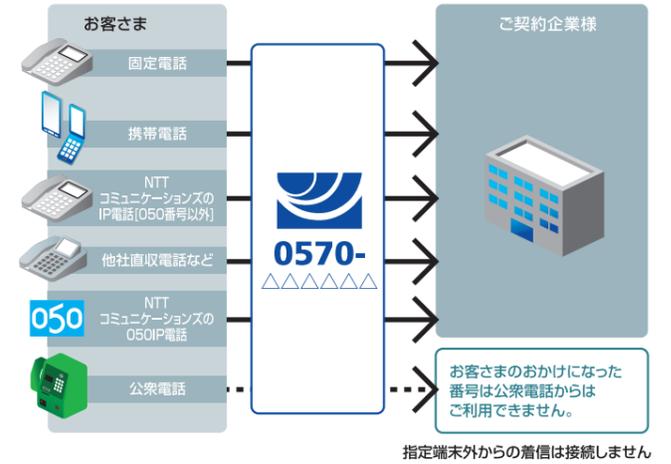
※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

### 着信できる電話の種類を選択

ナビダイヤルへ着信させる電話の種類を選択できます。指定できる電話の種類は以下のとおりです。

- (1) 携帯電話
- (2) 他社直取電話など(NTT東西(光コラボレーション含む)ひかり電話、他社のIP電話[050番号以外]を含む)
- (3) 公衆電話
- (4) 衛星電話
- (5) NTTコミュニケーションズの050IP電話(OAJ番号、050番号※1)

- ◎固定電話(加入電話、ISDN)からの着信を不可とすることはできません。
- ◎通信種別(通話モード、通信モード)ごとに許可・非許可を設定することも可能です。
- ◎ピンク電話は固定電話扱いです。ただし、通話料金は公衆電話の料金表を適用します。
- ◎着信不可とした電話からの発信の際には、以下のガイダンスでお知らせします。※1 他社050IP電話は対象外
- ◎発信端末拒否契約ありの場合、カスタムコントロールで設定変更ができます。



#### ナビダイヤル

公衆電話以外の場合:大変申し訳ありません。この番号へはお客さまの電話からおつなぎできません。公衆電話の場合:お客さまのおかけになった番号は公衆電話からはご利用できません。

#### ナビダイヤル・インテリジェントサービス

大変申し訳ございませんが、この番号へはお客さまのおかけになった電話からはおつなぎできません。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

## 3 発信地域指定



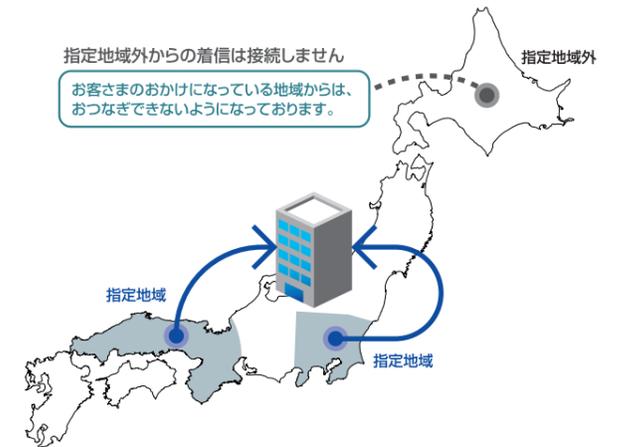
月額:無料

※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

### 接続する地域を自由に指定

あらかじめ接続する地域(たとえば東京03地域)をナビダイヤル番号ごと指定できます。指定した地域以外からの電話はつながりません。地域ごとに定められた地域指定コード(CAコード)を合計50まで指定できます。

- ◎最小は市内料金でかけられる地域から、最大は全国まで指定可能です。
- ◎地域指定コード(CAコード)は行政区画と異なる場合があります。
- ◎携帯電話の地域指定コード(CAコード)は概ね県単位となります。衛星電話は全国指定となります。(東京03地域の指定が必要です)
- ◎指定地域外からの発信の際には、以下のガイダンスでお知らせします。
- ◎050IP電話は対象外になります。



#### ナビダイヤル

お客さまのおかけになっている地域からは、おつなぎできないようになっております。

#### ナビダイヤル・インテリジェントサービス

大変申し訳ございませんが、お客さまが発信された地域は、指定地域外のためおつなぎできないようになっております。

※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。

受付の効率化

コールを制限する

迷惑電話対策

発信の条件で振り分け

コールを振り分ける

## 迷惑電話対策

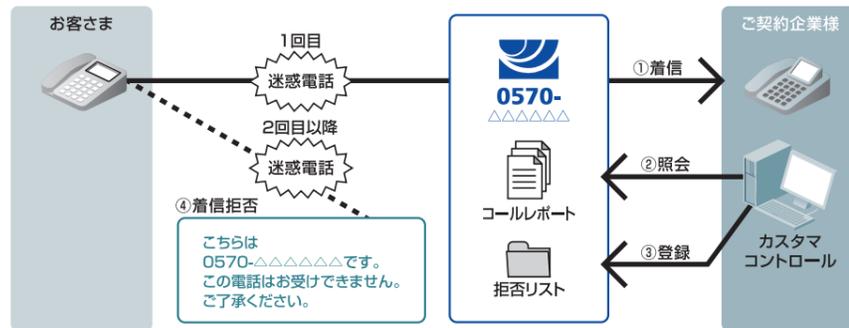
### 4 迷惑電話おことわり

ナビダイヤル番号ごとに  
月額30,000円  
(税込33,000円)

#### コールレポートを照会・登録し、迷惑電話を拒否

カスタムコントロールからコールレポートを照会し、通話ごとに付与されるコールIDを拒否リストに登録することで、以降は同じ電話番号からの着信に対してガイダンスで応答し、接続しません。

- ◎迷惑電話登録件数は最大1,000番号まで登録できます。
- ◎コールレポートには、コールID、通話開始・終了時刻、着信電話番号、発信地域が表示されます。コールIDは通話ごとに付与されます。
- ◎非通知通話や公衆電話からの通話を拒否することもできます。
- ◎ガイダンス送信中の通話料金は、お客さま(発信者)にもご契約者様にもかかりません。
- ◎ガイダンスの内容は次のとおりです。「こちらは0570-△△△△△△です。この電話はお受けできません。ご了承ください。」



## コールを振り分ける [発信の条件で振り分ける]

### 5 ACDグループ

月額:無料

※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

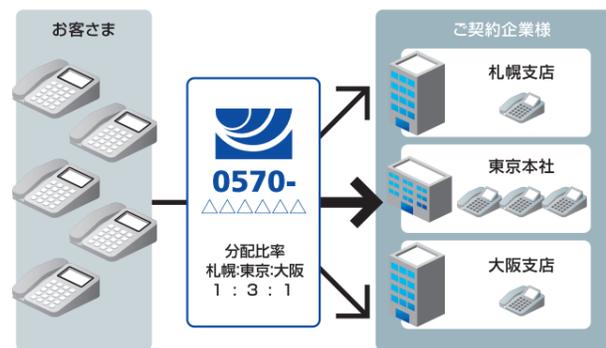
※話中時迂回、無応答時迂回を併用してご利用の場合は、注意事項がありますのでP35をご参照ください。

#### 複数の着信先をグループ化し、かかってきた電話を自動振り分け

複数の着信先電話番号をグループ化し、グループ内で自動的に振り分けます。一つのナビダイヤル番号で9,999のACDグループ、一つのACDグループには100の着信先電話番号が登録可能です。振り分け方法は、以下の3つの方法があります。

順次サーチ	優先順位を設定し、優先順に接続します。
ラウンドロビン	すべての着信先電話番号に均等に接続します。
分配	分配比率を設定し、比率に応じて接続します。

- ◎振り分け先がナビダイヤル話中の場合は、ほかの振り分け先に着信されます。
  - ◎振り分け方法および振り分け先は、カスタムコントロールで変更可能です。
  - ◎分配を選択した際の分配比率はカスタムコントロールでリアルタイムに0から100の比率で変更可能です。
- ※すべての着信先の比率を0にすることはできません。



### 6 コールフロー変更

月額:無料

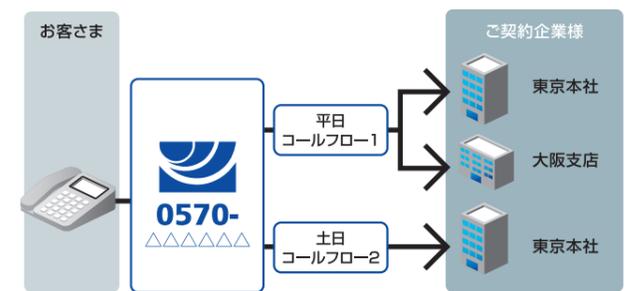
※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

#### 曜日や時間帯に応じて振り分けフローを変更

あらかじめ設定された曜日・時間に、着信先への振り分けフロー(コールフロー)を変更できます。

コールフローの時間帯パターン(1日に設定可能な時間帯枠)は、ナビダイヤル番号ごとに最大20個まで作成可能です。

- ◎カスタムコントロールを利用すれば、曜日ごとや特定の日のスケジュールを1分単位で設定可能です。
- ◎ご契約時には、何も設定していない時間帯に接続される「デフォルト接続先」を決めていただけます。



#### [接続先変更]

### 7 接続先変更(受付先変更)

ナビダイヤル番号/着信先電話番号/ACDグループごとに

月額1,400円

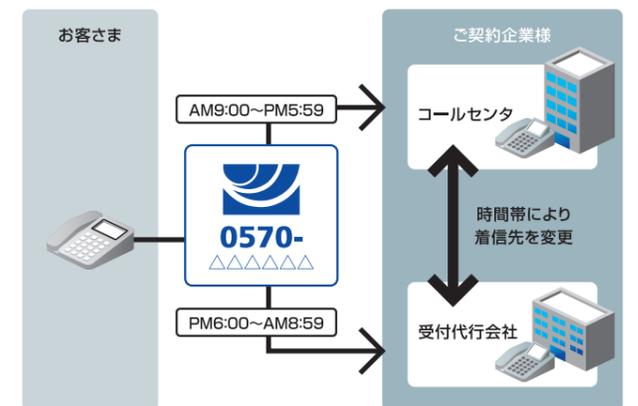
(税込1,540円)

※上記月額使用料で時間外案内ガイダンスもご利用いただけます。

#### 曜日や時間帯によって着信先を変更

曜日や時間帯によって、ナビダイヤルの通話をあらかじめ指定した他の着信先へ接続します。例えば、夜間などで着信先を変えたい場合などに利用します。

- ◎受付変更先には、同一ナビダイヤル番号にご契約の着信先電話番号、ACDグループ(ナビダイヤル番号単位のご契約時のみ)を指定できます。
- ◎設定単位には、ナビダイヤル番号単位、着信先電話番号単位、ACDグループ単位の3種類があります。
- ◎ご契約者様ご負担分のナビダイヤル通話料金は、ナビダイヤル単位のご契約の場合は受付変更先へ課金され、着信先電話番号単位またはACDグループ単位のご契約の場合は、受付変更元へ課金されます。
- ◎カスタムコントロールを利用すれば、曜日ごとや特定の日のスケジュールを1分単位で設定可能です。



#### [ルーティング]

### 8 発信地域ルーティング

[2023年7月~2024年12月変更予定]

ナビダイヤル番号ごとに

月額1,800円

(税込1,980円)

※上記月額使用料で発信端末種別ルーティング、発信局番号ルーティング、発信電話番号ルーティングもご利用いただけます。

※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。

#### 発信地域ごとにコールを振り分け

お客さま(発信者)の発信地域によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

1つの着信先には地域ごとに定められた地域指定コード(CAコード)で、合計50まで指定できます。

- ◎地域指定コード(CAコード)は行政区域と異なる場合があります。
- ◎携帯電話の地域指定コード(CAコード)は概ね県単位となります。
- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※ナビダイヤル-インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



# 9 [ルーティング] 発信端末種別ルーティング

[2023年7月~2024年12月変更予定]

ナビダイヤル番号ごとに  
月額1,800円  
(税込1,980円)

※上記月額使用料で発信地域ルーティング、発信局番ルーティング、発信電話番号ルーティングもご利用になれます。

## 発信端末ごとにコールを振り分け

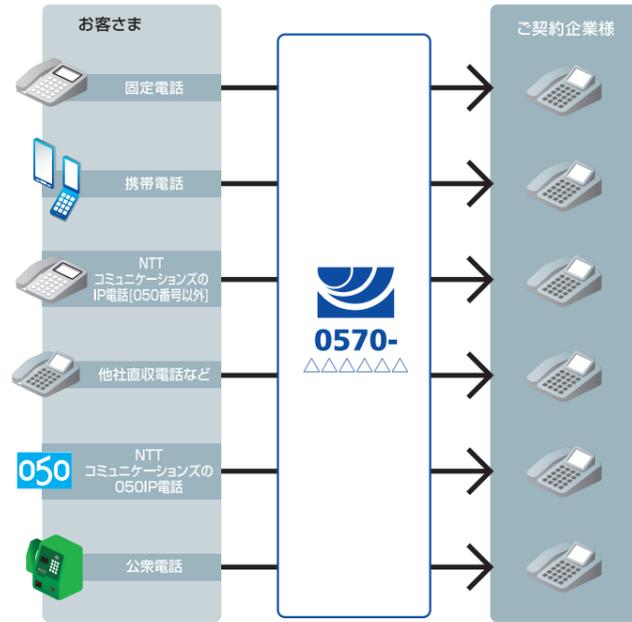
お客さま(発信者)の電話の種類によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

指定できる電話の種類は以下のとおりです。

- (1) 固定電話(加入電話、ISDN)
- (2) 携帯電話
- (3) 他社直収電話など(NTT東西(光コラボレーション含む)ひかり電話、IP電話[050番号以外]を含む)
- (4) 公衆電話
- (5) 衛星電話
- (6) NTTコミュニケーションズのIP電話(OAJ番号、050番号)

- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積、ガイダンス案内が設定できます。
- ◎ピンク電話は固定電話扱いです。ただし、通話料金は公衆電話の料金表を適用します。

※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



# 10 [ルーティング] 発信局番ルーティング

ナビダイヤル番号ごとに  
月額1,800円  
(税込1,980円)

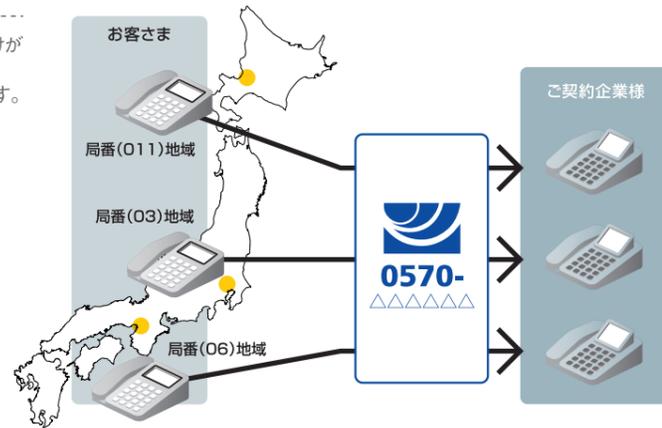
※上記月額使用料で発信端末種別ルーティング、発信地域ルーティング、発信電話番号ルーティングもご利用になれます。

## 発信局番ごとにコールを振り分け

お客さま(発信者)の局番によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

- ◎お客さま(発信者)の電話番号の通知・非通知にかかわらず、振り分けが可能です。通知の場合は全桁、非通知の場合は上位8桁まで検索対象となります。
- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。

# 11 [ルーティング] 発信電話番号ルーティング

ナビダイヤル番号ごとに  
月額1,800円  
(税込1,980円)

※上記月額使用料で発信端末種別ルーティング、発信地域ルーティング、発信局番ルーティングもご利用になれます。

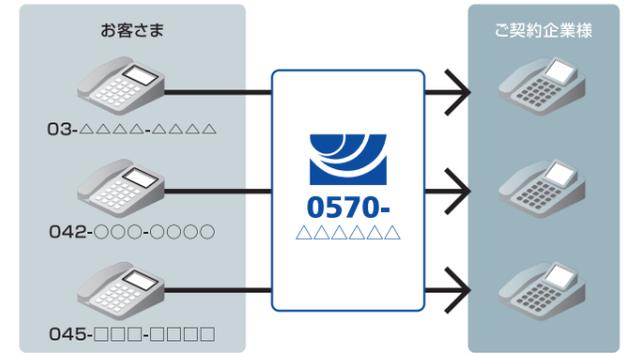
※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。

## 発信電話番号ごとにコールを振り分け

お客さま(発信者)の電話番号によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

- ◎お客さま(発信者)の電話番号が非通知の場合は振り分けできません。
- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



## コールを振り分ける [お客さまのニーズによって振り分ける]

# 12 [ルーティング] 入力指示ルーティング

月額使用料は  
以下の表をご参照ください。

1 ※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。  
※ご利用の場合はP35をご参照ください。

## ご希望の窓口へダイレクトに接続

お客さま(発信者)のご希望の窓口や会員番号などを、プッシュボタンで入力することにより、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

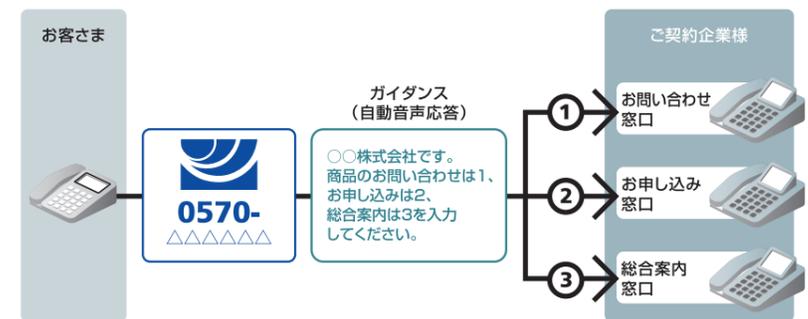
ルーティング種類	概要	月額使用料
プッシュボタン信号	お客さま(発信者)が入力したプッシュボタン信号により、指定した着信先へ接続します。プッシュボタン信号の認識は、1桁~20桁まで可能です。	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)※1
プッシュボタン信号+音声認識(数字)	プッシュボタン信号の入力に加え、数字(1桁)を音声で認識することで指定した着信先へ接続します。	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)※1 および、契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)※2
音声認識(数字)	数字(1桁)を音声で認識することで指定した着信先へ接続します。	1,000円(税込1,100円)※2

※1 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。

※2 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。

- ◎ダイヤルパルスには対応していません。
- ◎一部の電話機では、プッシュボタン信号の送出に専用ボタンを押す必要があります。
- ◎ソフトバンク(ワイモバイル含む)の携帯電話(3G端末)からの着信の場合、一部の端末では音声を認識できません。
- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。
- ◎「入力ミスリトライ時の接続先」と「入力タイムアウト時の接続先」を個別に設定可能です。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



受付の効率化

コールを制限する

迷惑電話対策

発信の条件で振り分ける

お客さまのニーズによって振り分ける

コールを振り分ける

# 13 【ルーティング】音声認識プロンプトルーティング

着信先電話番号ごとに ※1  
および、契約回線数ごとに ※2  
**月額1,000円**  
(税込1,100円)  
※ナビダイヤル番号ごとに契約が必要です。

※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。  
※1 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。  
※2 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。

## 音声によりご希望の窓口へ接続

お客さま(発信者)が発声する商品名や問い合わせ内容などの語彙により、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

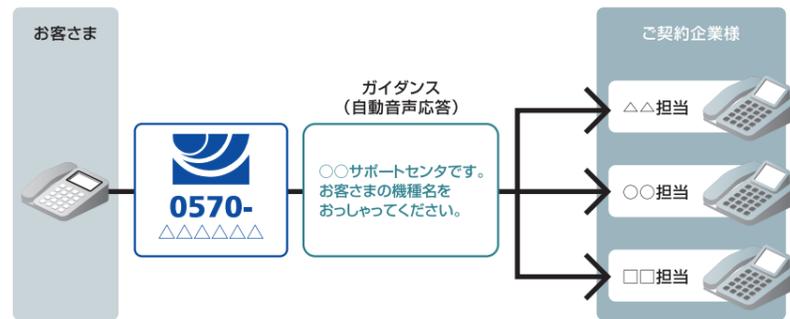
◎音声認識辞書登録(語彙)については、別途料金が必要です。料金は以下のとおりです。

	工事費	備考
音声認識辞書登録費	1ガイドスごとに4,000円(税込4,400円)	音声認識された結果に対する確認ガイドスまたは音声認識接続ガイドスを登録する場合に適用されます。
	100ガイドスごとに190,000円(税込209,000円)	
	1,000ガイドスごとに1,700,000円(税込1,870,000円)	

◎発信事業者(ソフトバンク・ワイモバイル)によっては発信者のご利用環境(PBXや電話機)の仕様条件等によっては、「音声認識機能」がご利用いただけない場合があります。

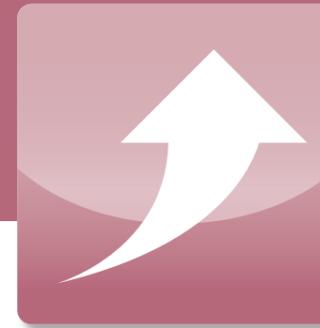
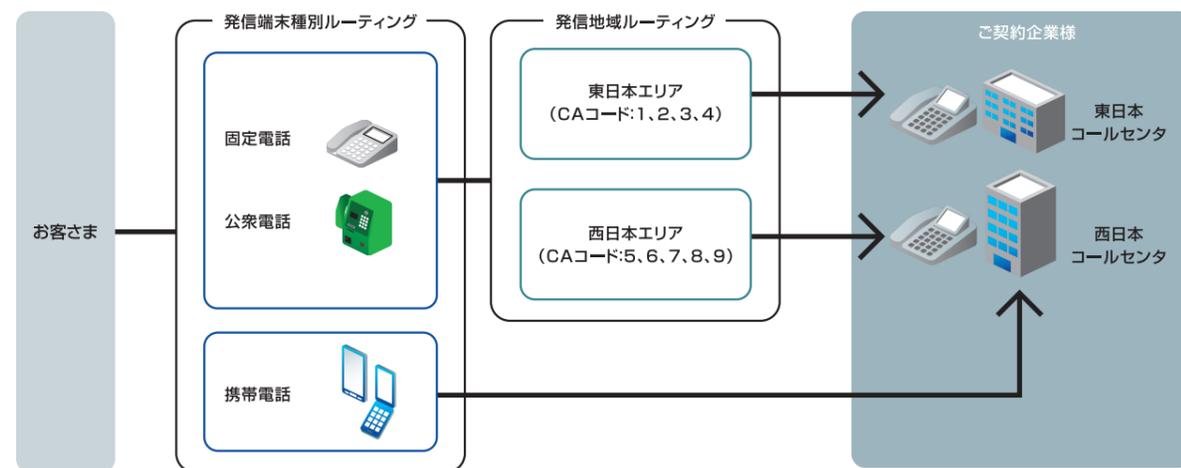
◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※ガイドスはオリジナル化が可能です。



## 各種ルーティングは組み合わせてご利用になれます。

例:発信端末種別ルーティングと発信地域ルーティングの組み合わせ



# ビジネスチャンスの拡大

お客さまからのコールにすぐに受付できない場合でも、適切に対応ができるための各種オプションをご利用いただけます。

## ■ コールを逃さない

# 14 話中時迂回

[2023年7月~2024年12月変更予定]

着信先電話番号/ACDグループごとに  
**月額1,600円**  
(税込1,760円)  
※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、上記月額使用料で話中時迂回、無応答時迂回、無応答時ガイドスもご利用いただけます。

N I

※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P35をご参照ください。

## お話し中の場合は指定した着信先へ転送

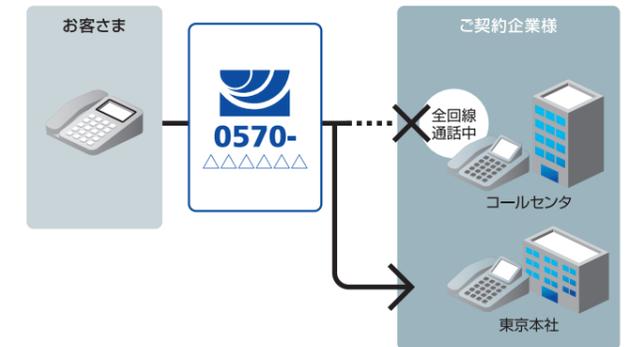
着信先(着信先電話番号またはACDグループ)の回線がすべてお話し中の場合、あらかじめ指定したほかの着信先へ接続します。一つの着信先について最大9箇所の迂回先と接続する順番を指定できます。(無応答時迂回と共用)

- ◎迂回先には、同一ナビダイヤル番号にご契約の着信先電話番号またはACDグループを指定できます。ただし、ACDグループは最大9箇所の迂回先のうち、2箇所までの設定となります。
- ◎ナビダイヤルは着信先がLS話中の場合、話中時迂回は機能しません。【IP網切替前の場合】
- ◎ナビダイヤル・インテリジェントサービスは、LS話中による迂回は最低2回まで機能します。(無応答時迂回と併用している場合は、無応答時迂回と合わせて、合計最大4回までの迂回となります)ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合、話中時迂回は機能しません。

PBXからの話中信号を返送する場合、以下の信号に対してのみLS話中と判断し、話中時迂回が通常2回まで機能します。  
・切断信号(REL、RELCOMP、DISC)  
・理由表示値(着ユーザビジー(#17)、着ユーザレスポンスなし(#18)、加入者不在(#20)、その他利用不可クラス(#63))

【IP網切替後の場合】

- ◎契約者回線(着信側)事業者網が弊社ナビダイヤル網へ2000K以外(例:4XX、5XX、6XX)のIP信号を返信する場合、最初の迂回開始から10秒以内で次の迂回先が決定された場合機能します。



# 15 無応答時迂回

[2023年7月~2024年12月変更予定]

着信先電話番号/ACDグループごとに  
**月額1,600円**  
(税込1,760円)  
※上記月額使用料で話中時迂回、話中時ガイダンス、無応答時ガイダンスもご利用になれます。

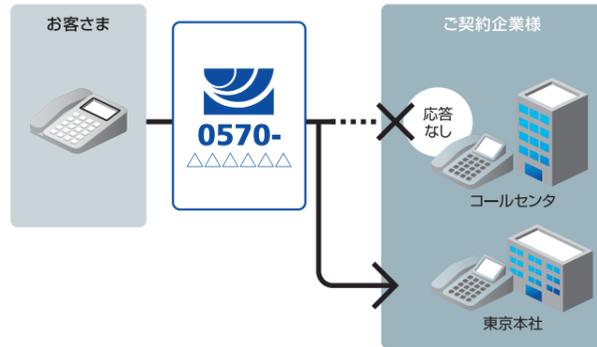
※ACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P35をご参照ください。

## 応答がない場合は指定した着信先へ転送

着信先を呼び出したあとに、あらかじめ指定した秒数(3~120秒※)以上応答がない場合、ほかの着信先へ接続します。

※秒数は呼び出し時間ではありません。10秒以上での設定をおすすめします。一つの着信先について最大9箇所の迂回先と接続する順番を指定できます。(話中時迂回と共用)

- 迂回先には、同一ナビダイヤル番号にご契約の着信先電話番号またはACDグループを指定できます。ただし、ACDグループは最大9箇所の迂回先のうち、2箇所までの設定となります。
- 迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は機能しません。【IP網切替前のみ】
- 無応答時迂回は、通常4回まで機能します。話中時迂回と併用している場合、LS話中時迂回と合わせて、合計最大4回まで機能します。



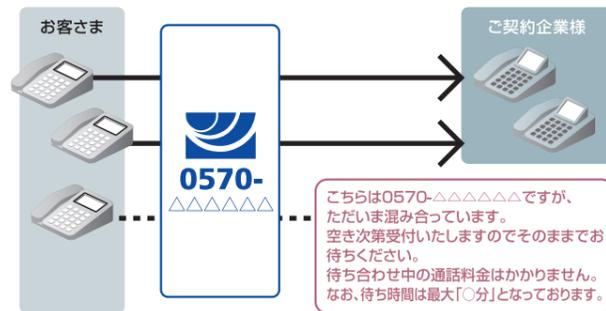
# 16 話中時待ち合わせ

着信先電話番号ごとに  
**月額1,500円**  
(税込1,650円)

## 全回線お話し中の場合はガイダンスを案内し、空き次第接続

ナビダイヤル回線がすべてお話し中の場合、お客様(発信者)にお待ちいただく旨のガイダンスを流し、回線が空き次第おつながります。カスタマコントロールをご契約いただくと、お客様が待ち合わせ数や待ち合わせ時間を直接リアルタイムに変更したり、あらかじめ設定した時間に変更することができます。

- 待ち合わせ時間は1分、2分から選択します。
- 待ち合わせ中の通話料金はかかりません。
- 待ち合わせ開始時間および待ち合わせ可能数(契約回線数に関係なく、申込み時に指定した待ち合わせ契約数の範囲内で設定可能です)はカスタマコントロールで設定が可能です。
- 待ち合わせ呼の接続契機は、ナビダイヤルの通話終了時および新規待ち合わせ呼の発生時となります。そのため、本サービスでは、1分間に数コール程度の新規コールがある条件での使用をおすすめします。
- ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、LS話中に3回遭遇すると、待ち合わせ設定時間内であってもガイダンスを送出後、切断されます。
- ガイダンスの内容は以下のとおりです。



待ち合わせ対象の回線	固定電話 (加入電話 ISDN)	携帯電話	他社直収電話など (ひかり電話 IP電話 [050番号以外] を含む)	公衆電話	衛星電話
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	○	○	×	○	×

ナビダイヤル・インテリジェントサービス	
待ち合わせ開始ガイダンス	こちらは0570-△△△△△△ですが、ただいま混み合っています。空き次第受付いたしますのでそのままお待ちください。待ち合わせ中の通話料金はかかりません。なお、待ち時間は最大「〇分」となっております。
待ち合わせBGM	曲名:HN-3199A
待ち合わせ時間超過ガイダンス	大変お待たせして申し訳ございません。待ち合わせに指定された時間が経過しましたが、回線がふさがっていますので受付できません。しばらく待っておかけ直してください。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

# 案内ガイダンスを流す

# 17 事前料金通知ガイダンス

**月額:無料**

※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

## お客様に通話料金の目安をお知らせ

ナビダイヤルは特定番号で通話先がどこにあるのかわからないため、電話をおつなぎする前に、お客様(発信者)に通話料金の目安をガイダンスでお知らせします。

- このガイダンスは、原則ご利用していただけます。
- 通話ごとに通話料金の目安をお知らせします。
- ガイダンス送出中の通話料金はかかりません。
- ガイダンスの内容は以下のとおりです。

**ナビダイヤル** 「ナビダイヤルでおつなぎします。〇秒ごとに、おおよそ××円をご利用いただけます。なお、通話料定額プランの対象外となります。」

**ナビダイヤル・インテリジェントサービス** ※通話秒数・通話料金については、P31をご参照ください。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。ただし、発信者が着信地域名や通話料金を正確に認識できる内容にすることが条件となります。



# 18 接続先変更 (時間外案内ガイダンス)

ナビダイヤル番号/着信先電話番号/ACDグループごとに  
**月額1,400円**  
(税込1,540円)  
※上記月額使用料で受付先変更もご利用になれます。

## 受付時間外の着信はガイダンスで案内

営業時間外やナビダイヤルの受付を中断する場合に、受付時間外であることをお客様(発信者)にガイダンスでお知らせします。お客様(発信者)へのイメージアップにつながり、また通話料金もかからないので安心です。

- 設定単位には、ナビダイヤル番号単位、着信先電話番号単位、ACDグループ単位の3種類があります。
- ナビダイヤル番号単位で設定すると、ナビダイヤルへのすべての着信にガイダンスを送出します。また、着信先電話番号単位またはACDグループ単位で設定すると、着信箇所ごとに設定できるので、案内したいガイダンスを変えたい場合などにご利用できます。
- 契約回線数に関係なく、すべての発信に対してガイダンスが送出されます。契約回線数が1であっても同時に10コールの発信があった場合、10コールともガイダンスが送出されます。
- ガイダンスは、指定した曜日・時間帯ごとにナビダイヤルでは12種類、ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは22種類から選択できます。また、カスタマコントロールにより、変更が可能です。

### ■ナビダイヤルの時間外案内ガイダンス

パターン 1	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。このナビダイヤル番号による受付は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 2	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。このナビダイヤル番号による受付は、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【連絡先電話番号】です。またのご利用をお待ちしています。
パターン 3	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。このナビダイヤル番号による受付は、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【連絡先サービス番号】です。またのご利用をお待ちしています。
パターン 4	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△でございます。本日の受付は終了いたしました。またのご利用をお待ちしています。
パターン 5	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△でございます。本日の営業は終了いたしました。またのご利用をお待ちしています。
パターン 6	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△でございます。本日は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 7	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ ですが、受付時間は、「<<午前/午後>>〇〇時××分」から「<<午前/午後>>〇〇時××分」までとなっております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 8	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ ですが、営業時間は、「<<午前/午後>>〇〇時××分」から「<<午前/午後>>〇〇時××分」までとなっております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 9	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ですが、本日の受付は終了いたしました。おそれいりますが、受付は、「△曜日」「<<午前/午後>>〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 10	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ですが、本日の営業は終了いたしました。おそれいりますが、営業は、「△曜日」「<<午前/午後>>〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 11	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ですが、本日は休ませていただいております。おそれいりますが、受付は、「△曜日」「<<午前/午後>>〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしています。
パターン 12	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0570-△△△△△△ですが、本日は休ませていただいております。おそれいりますが、営業は、「△曜日」「<<午前/午後>>〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしています。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

※分:〇〇~59分の1分単位

ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

■ナビダイヤル・インテリジェントサービスの時間外案内ガイダンス

(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、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス02	おかけになった電話は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(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。
(基本) 時間外ガイダンス04	おかけになった電話は、本日の営業を終了いたしました。またのご利用をお待ちしております。
(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。
(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、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス07	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス08	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日の受付は終了いたしました。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス09	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日の営業は終了いたしました。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス10	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(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》〇〇時×分」から「《午前/午後》〇〇時×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。
(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》〇〇時×分」から「《午前/午後》〇〇時×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。
(可変) 時間外ガイダンス03	ご利用ありがとうございます。本日の営業は終了いたしました。おそれいりますが、営業は「△曜日《午前/午後》〇〇時×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。
(可変) 時間外ガイダンス04	ご利用ありがとうございます。本日の受付は終了いたしました。おそれいりますが、受付は「△曜日《午前/午後》〇〇時×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。
(可変) 時間外ガイダンス05	ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。おそれいりますが、営業は「△曜日《午前/午後》〇〇時×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。
(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。おそれいりますが、受付は「△曜日《午前/午後》〇〇時×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。
(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【連絡先サービス番号】または【連絡先電話番号】です。またのご利用をお待ちしております。
(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【連絡先サービス番号】または【連絡先電話番号】です。またのご利用をお待ちしております。
(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》〇〇時×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。
(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》〇〇時×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。
(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。おそれいりますが、営業は「●●月●●日《午前/午後》〇〇時×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。
(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。おそれいりますが、受付は「●●月●●日《午前/午後》〇〇時×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。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

×分:00~59分の1分単位

# 19 オリジナルガイダンス

ナビダイヤル番号ごとに  
**月額 一部300円** (税込330円)  
**全文900円** (税込990円)  
 ※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは一部300円(税込330円)は提供していません。



## ガイダンスをカスタマイズ

時間外案内ガイダンスなどで使用するガイダンスをカスタマイズできます。ガイダンスの一部を社名などに変更する「一部オリジナルガイダンス」とガイダンスの全文を変更する「全文オリジナルガイダンス」の2種類があります。(ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは一部オリジナルガイダンスは提供していません)

- ◎接続端末によっては、ガイダンス接続時間に制約がある場合があります。
- ◎オリジナルガイダンスを登録するには、オリジナルガイダンス登録費が必要です。料金は以下のとおりです。

	工事費	備考
オリジナルガイダンス登録費	1ガイダンスごとに10,000円(税込11,000円)	同一ガイダンスを複数のナビダイヤル番号に登録する場合、ナビダイヤルはガイダンスごとに登録費がかかります。ナビダイヤル・インテリジェントサービスはナビダイヤル番号ごと、ガイダンスごとに登録費がかかります。

※オリジナルガイダンス登録費は登録内容の追加、変更の際にも発生します。

	ナビダイヤル		ナビダイヤル・インテリジェントサービス
	一部オリジナルガイダンス	全文オリジナルガイダンス ※全文オリジナルご契約者様は一部オリジナルもご利用可能です。	全文オリジナルガイダンス
ガイダンスの長さ	1オリジナルフレーズ10秒以内	1ガイダンス40秒以内	1ガイダンス120秒以内(960Kbyte以内)
利用できるオプションサービス	事前料金通知ガイダンス、時間外案内ガイダンス、接続先案内ガイダンス	発信端末拒否、事前料金通知ガイダンス、時間外案内ガイダンス、接続先案内ガイダンス	発信端末拒否、発信地域指定、事前料金通知ガイダンス、各種ルーティング、時間外案内ガイダンス、話中時ガイダンス、無応答時ガイダンス、接続先案内ガイダンス、メッセージ蓄積、ウィスピー、話中時待ち合わせ、SMS送信サービス
ガイダンスの登録数	1ナビダイヤル番号でオリジナルフレーズ1個	1ナビダイヤル番号で20個、オリジナルフレーズ1個	1ナビダイヤル番号で50個
ガイダンスの利用箇所	ガイダンス中の「ナビダイヤル」または「0570-△△△△△」をオリジナルフレーズに変更します。	各ガイダンス全文を変更します。	各ガイダンス全文を変更します。
ガイダンスの作成・登録方法	ご契約者様に作成いただいた「ガイダンス」を弊社で登録します。 <ガイダンス作成基準> ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量-10dB~+1dBの範囲を推奨 / 音声ファイルをメールで弊社に送付 「オリジナルガイダンス登録」をご契約いただくとご契約者様でガイダンスを登録できます。		
留意事項	作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社は当該ガイダンスの登録拒否および現に使用されているガイダンスの登録削除を行います。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。		

### 《時間外案内ガイダンスのご利用例》

通常ガイダンス	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは 0570-△△△△△△ でございます。本日の受付は終了いたしました。またのご利用をお待ちしています。
一部オリジナルガイダンス	ナビダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは NTTコミュニケーションズですが、本日の受付は終了いたしました。またのご利用をお待ちしています。
全文オリジナルガイダンス	こちらは、NTTコミュニケーションズです。スペシャルキャンペーンの受付は本日18時をもって終了いたしました。たくさんのお電話ありがとうございました。

ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

## 20 話中時ガイダンス

[2023年7月~2024年12月変更予定]

着信先電話番号/ACDグループごとに  
**月額1,600円**  
(税込1,760円)  
※上記月額使用料で話中時迂回、無応答時迂回、  
無応答時ガイダンスもご利用になります。



※ACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P35をご参照ください。

### お話し中の場合はガイダンスで案内

着信先(着信先電話番号またはACDグループ)の回線がすべてお話し中の場合、話中音(ビジートーン)ではなく、ガイダンスを送出します。

#### 【IP網切替前の場合】

- ◎PBXからの通話信号を返送する場合は、以下の信号に対してのみLS話中と判断し、ガイダンスを送出します。
  - ・切断信号(REL、RELCOMP、DISC)
  - ・理由表示値※(着ユーザビジー(#17)、着ユーザレスポンスなし(#18)、加入者不在(#20)、その他利用不可クラス(#63))

#### 【IP網切替後の場合】

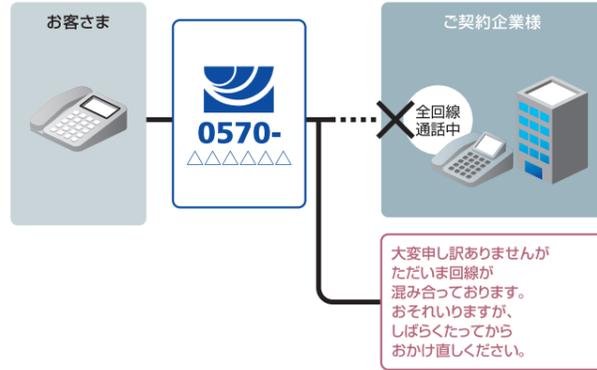
- ◎契約者回線(着信側)事業者網が弊社ナビダイヤル網へ2000K以外(例:4XX、5XX、6XX)のIP信号を返信する場合、ガイダンスを送出します。

- ◎ガイダンスは以下の2つから選択できます。

「大変申し訳ありませんがただいま回線が混み合っております。おそれいりますが、しばらくたってからおかけ直してください。」

「大変申し訳ありませんがただいま回線が混み合っておりますのでおつなぎできません。後ほどおかけ直してください。」

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



## 21 無応答時ガイダンス

着信先電話番号/ACDグループごとに  
**月額1,600円**  
(税込1,760円)  
※上記月額使用料で話中時迂回、話中時ガイダンス、  
無応答時迂回もご利用になります。



※ACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P35をご参照ください。

### 応答がない場合はガイダンスで案内

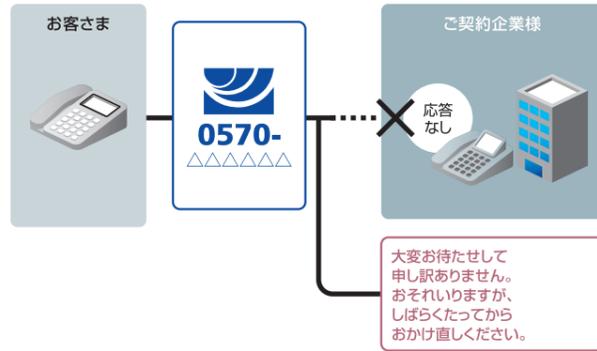
着信先を呼び出したあとに、あらかじめ指定した秒数(3~120秒※)以上応答がない場合、ガイダンスを送出します。

※秒数は呼び出し時間ではありません。10秒以上での設定をおすすめします。

- ◎ガイダンスの内容は以下のとおりです。

「大変お待たせして申し訳ありません。おそれいりますが、しばらくたってからおかけ直してください。」

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



## 22 接続先案内ガイダンス

ナビダイヤル番号/着信先電話番号ごとに  
**月額300円**  
(税込330円)



### ナビダイヤル番号や接続先名を発信者にガイダンスで案内

お客さま(発信者)がダイヤルしたナビダイヤル番号、またはオリジナルガイダンスを契約すると接続先名をお客さま(発信者)にガイダンスで案内できます。

- ◎設定単位には、ナビダイヤル番号単位と着信先電話番号単位の2種類があります。
  - ◎ナビダイヤル番号単位で設定すると、お客さま(発信者)がダイヤルした番号を通知することで、誤ダイヤルを防止できます。また、着信先電話番号単位で設定し、オリジナルガイダンスを契約すると、接続先名を事前に案内できます。
  - ◎ガイダンスの送出は1回で、その後、接続となります。
  - ◎ガイダンス送出中の通話料金はかかりません。
  - ◎ナビダイヤル話中の場合、本サービスは機能しません。
  - ◎ガイダンスの内容は右記のとおりです。
- ※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



	設定単位	ガイダンス内容
ナビダイヤル	ナビダイヤル番号	ナビダイヤル0570-△△△△△△へおつなぎいたします。
	着信先電話番号	ナビダイヤル0570-△△△△△△へおつなぎいたします。
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	ナビダイヤル番号	ナビダイヤルでおつなぎします。
	着信先電話番号	ただいまおつなぎいたします。

ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

## 自動受付

### 23 メッセージ蓄積

1契約ボックスごとに  
月額1,500円  
(税込1,650円)

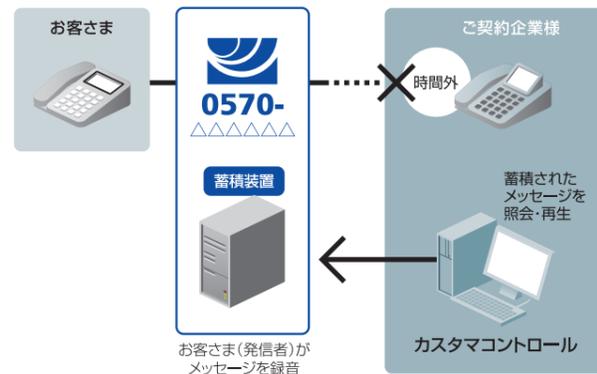
※ご利用の場合は、P35をご参照ください。

#### お話し中や夜間のお客さまのメッセージを録音

お話し中や受付時間外にかかってきたコールに音声ガイダンスで対応し、お客さま(発信者)のメッセージを録音・蓄積するサービスです。音声のみではなく、プッシュボタンでの入力情報もデータとして取り込み可能で、音声は2分間、プッシュボタンは20桁まで蓄積できます。蓄積された情報は、カスタマコントロールで照会・再生が可能です。

- 1契約ボックスで1ヵ月ごとに50メッセージまで登録できます。
- 発信事業者(ソフトバンク・ワイモバイル)によっては、または発信者のご利用環境(PBXや電話機)の仕様条件等によっては、「メッセージ蓄積機能」における音声蓄積がご利用いただけない場合があります。
- 最大240chまで同時接続可能です。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



### 24 SMS送信サービス

ナビダイヤル番号ごとに  
月額10,000円  
(税込11,000円)

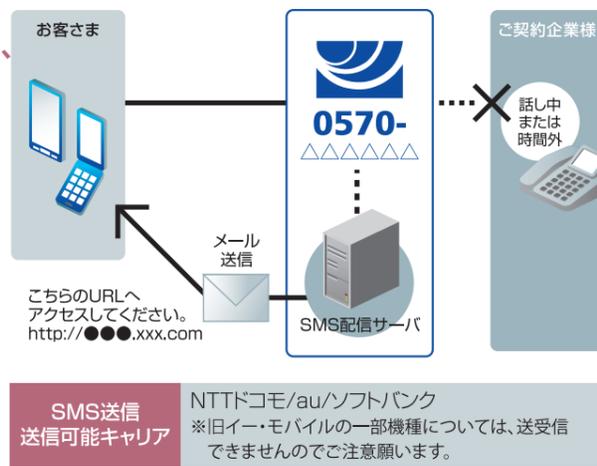
#### ナビダイヤルへ発信した携帯電話からのコールについて「お話し中」「時間外」の場合、SMS(ショートメール)を送信してモバイルサイトへ誘導

■機会損失の削減  
お話し中により、あふれ呼や営業時間外により受けきれなかったお客さまからのコールにSMS送信することで救済が可能です。

■顧客満足度の向上  
対応ができないお客さまを減らすことにより、顧客満足度の向上につながります。

■スピーディな提供  
簡単にお申し込みができます。Webサイトをお持ちであれば、すぐにご利用が可能です。

- カスタマコントロールより、メッセージ内容変更、URLの変更、ガイダンスの情報変更、SMS送信履歴照会が可能です。
- 1サービス番号に最大200のメッセージ内容を登録することが可能です。



**SMS送信送信可能キャリア**  
NTTドコモ/au/ソフトバンク  
※旧イー・モバイルの一部機種については、送受信できませんのでご注意ください。

	送送料
SMS送送料	1送信ごとに15円(税込16.5円)

工事区分	工事費
SMS設定費*	1工事あたり50,000円(税込55,000円)

\*本サービスをご利用するときの必要な設定費用となります。また、本サービスの設定を変更する場合においても、別途費用が必要になることがあります。詳細については、お問い合わせください。



## センタ運用サポート

コールセンタの受付体制を柔軟に管理、運用していくための各種オプションをご利用いただけます。

### オペレータをサポートする

### 25 ウィスパ

月額:無料

入力結果通知のみ契約回線数ごとに  
月額1,000円(税込1,100円)

※着信先電話番号ごとに契約が必要です。

#### 発信された地域などを着信時にお知らせ

電話をかけていただいたお客さまの発信地域などを着信側へガイダンスでお知らせするサービスです。通話の冒頭にガイダンスを送出します。なお、ウィスパを利用しない場合は、ガイダンスを送出ししないでお待ちください。

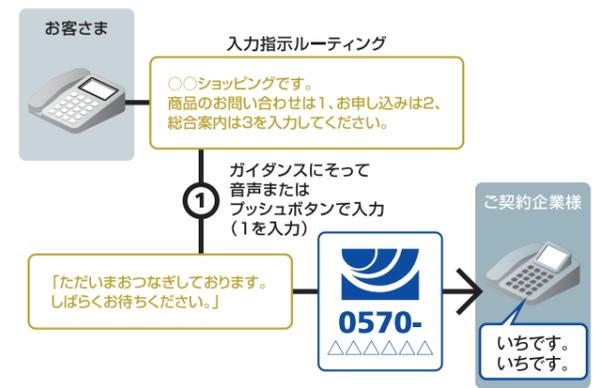
- ガイダンス送出中は通話料金はかかりません。
- ナビダイヤルでの着信側ガイダンスは、ご契約時に選択してください。カスタマコントロールにより変更可能です。
- お客さま端末側での留守番応答、および着信回線のオプションサービス(留守番応答機能・非通知拒否機能・迷惑電話拒否機能など)のガイダンス応答をご利用の場合、ガイダンス冒頭がウィスパ・発信側ガイダンスと重なり、留守番機能などのガイダンスが途中から再生されますのでご注意ください。



#### ナビダイヤル・インテリジェントサービス(例:神奈川県川崎市から発信した場合)

通知種別	指定方法	ナビダイヤルで契約者様へのガイダンス				発信者へのガイダンス
		固定電話など の場合	携帯電話など の場合	衛星 電話	NTTコミュニケー ションの050IP電話	
発信地域 案内通知	都道府県名 都道府県名 +端末名	神奈川県 神奈川県	携帯 携帯 携帯 神奈川県			ただいまおつ なぎして おります。 しばらくお待 ちください。
	CA名 +端末名	川崎 川崎	携帯 横浜	衛星	050 アイビーデンフ	
	CAコード +端末名	044 044	携帯 携帯 携帯 045		050 アイビーデンフ	
サービス 識別音通知	識別音	ナビダイヤルです。ナビダイヤルです。				
プッシュボタ ン入力結果 通知	プッシュボタ ン入力結果 通知	プッシュボタン番号による番号入力(例:「1」)が行われた際に、 契約時に指定した情報(例:「いちです」)を通知します。				
音声認識 結果通知	音声認識 結果通知	音声認識プロンプトルーティングで認識した結果 (例:「テレビ」の場合、「テレビ」)を通知します。				

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。(発信地域案内通知の着信側ガイダンスは不可)  
※入力結果通知はナビダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供となります。



ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

ビジネスチャンスの拡大

センタ運用サポート

オペレータをサポートする

サポートツール  
管理者をサポートする  
受付体制の管理

## 26 サービス番号通知



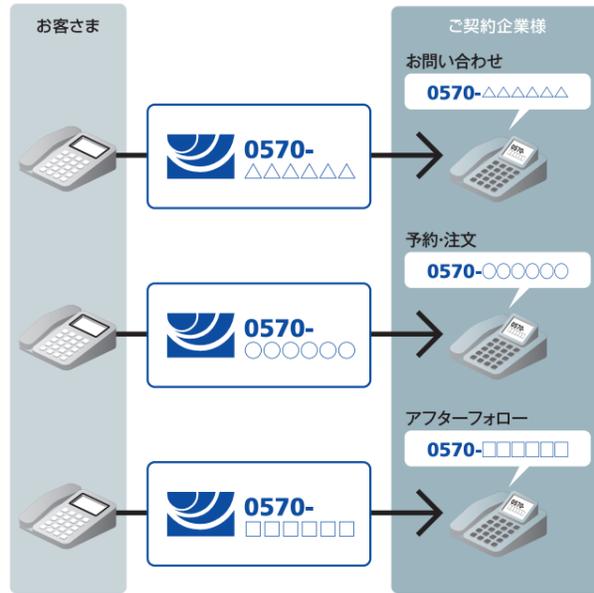
着信先電話番号ごとに  
月額900円  
(税込990円)

### ダイヤルされたナビダイヤル番号を着信者側に通知

お客さま(発信者)のダイヤルしたナビダイヤル番号を着信者側の端末に通知し、端末で表示させることによって着信したナビダイヤル番号を識別できます。

- IP Voice回線※またはNTT東西のISDN回線のみ提供可能です。アナログ回線、NTT東西(光コラボレーション含む)回線、他事業者回線には利用できません。
- 端末が本サービスに対応している必要があります。(PBXなどをご利用の場合は、PBXなどの設定変更も必要です)
- 受付変更先にナビダイヤル番号を通知したい場合は、受付変更先にもサービス番号通知の契約が必要です。
- お客さま(発信者)側が契約しているナビダイヤル番号などを通知する特定番号通知とは異なります。
- カスタマコントロールでの設定/変更はできません。

※契約回線のIP VoiceでIP Voice(Smart PBX)、IP Voice(Contact Center)、IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)/(ひかり電話タイプ)は対象外となります。



## 管理者をサポートする [サポートツール]

## 27 カスタマコントロール



月額:無料

※ナビダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

### パソコンで各種設定確認や変更が可能

パソコンのWeb画面上で、ご契約中のオプションサービスの照会・設定・変更ができます。また、ナビダイヤルの利用状況の把握も可能です。

カスタマコントロールURL  
<https://www.freedialnavidial.jp/>

- 本サービスは午前2時から午前6時までの間を除き終日ご利用いただけます。
- 接続方法はインターネット接続またはダイヤルアップ接続です。ダイヤルアップ接続時の通信料金は無料です。
- ご利用にあたってはパソコンと下記の通信環境をご用意ください。

OS	Microsoft®Windows 10/Windows 11
ブラウザ	Internet Explorer 11/Edge/Google Chrome/Firefox

※Macintosh OSでのご利用は動作保証いたしておりません。

### ■カスタマコントロールメニュー

各オプションサービスの設定・変更	発信端末拒否	●発信端末許容・非許容の設定/変更
	発信地域指定	●発信地域エリアの設定/変更
	事前料金通知ガイダンス	●事前料金通知ガイダンスの照会/変更
	ウィスパー	●ウィスパーの開始/停止 ●発信者側に送出するガイダンスの変更 ●着信者側に送出するガイダンスの変更
	ACDグループ	●振り分け方法の設定/変更 ●分配比率・スケジュールの設定/変更 ●グループ内の着信先・着信順番の設定/変更
	回線数変更	●回線数の設定/変更 ●回線数のスケジュール設定/変更
	コールフロー変更	●コールフロー変更時間のスケジュール設定/変更 ●コールフローの設定/変更
	受付状態変更	●着信先の受付状態の変更
	各種ルーティング	●接続先リストの設定/変更
	受付先変更	●受付先変更の設定/変更 ●受付先変更のスケジュール設定/変更
	時間外案内ガイダンス	●時間外案内ガイダンスの設定/変更 ●時間外案内ガイダンスのスケジュール設定/変更
	話中時迂回	●話中時迂回の開始/停止 ●話中時迂回先の設定/変更
	話中時ガイダンス※	●話中時ガイダンスの開始/停止 ●話中時ガイダンスの変更
	無応答時迂回※	●無応答時迂回の開始/停止 ●無応答時迂回先の設定/変更
	無応答時ガイダンス※	●無応答時ガイダンスの開始/停止 ●無応答時ガイダンスの変更
	話中待ち合わせ	●待ち合わせ待ち合わせ時間の設定/変更 ●待ち合わせガイダンスの変更 ●待ち合わせのスケジュール設定/変更
	接続先案内ガイダンス	●接続先案内ガイダンスの開始/停止 ●接続先案内ガイダンスの変更
	オリジナルガイダンス	●ガイダンスの照会/変更 ●オリジナルガイダンスのダウンロード
	オリジナルガイダンス登録	●オリジナルガイダンスの登録/変更 ●ガイダンスのダウンロード
	オリジナルガイダンス作成	●オリジナルガイダンスの作成/削除/視聴
迷惑電話おことわりタイプII	●迷惑電話の登録/削除	
SMS送信サービス	●メッセージ内容変更 ●URLの変更 ●ガイダンス情報の変更 ●SMS送信履歴照会	
トラヒックアラーム	●監視対象回線・時間帯 ●不完了・コール数におけるしきい値 ●監視結果を通知するアドレス	
メッセージ蓄積※	●蓄積したメッセージの再生/削除	
その他	オペレータID 業務を制限したオペレータIDを払い出せます。例えば、照会業務のみを可能とすることや、特定の着信先電話番号のみの操作を可能とすることができます。 操作履歴照会 カスタマコントロールメニューの操作履歴が照会できます。	

※ナビダイヤルインテリジェントサービスのみ提供

### ■利用状況照会メニュー

照会項目	ナビダイヤル番号別 ACDグループ別 着信電話番号別 発信地域別 発信端末別 など
収集期間単位	1ヵ月単位(6ヵ月) 1日単位(90日) 1時間単位(90日) 10分単位(30日)
照会内容	総呼数 完了呼数 ナビダイヤル話中 平均通話時間 など

### [画面イメージ]

サービス番号	照会種別	照会期間	受付番号	ファイル取得							
0570666666	日別	2010年08月01日 ~ 2010年08月31日	914	ダウンロード							
<照会件数 31 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	延中遭通呼	途中放棄	接続拒否呼	地域外呼	その他	平均通話時間
2010年08月01日	2	0	0%	2	2	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月02日	290	240	82.8%	42	6	0	35	0	0	1	3分2.6秒
2010年08月03日	291	253	86.9%	32	5	0	19	0	0	0	2分59.0秒
2010年08月04日	295	256	86.8%	33	2	2	32	0	0	3	3分22.5秒
2010年08月05日	299	294	98.3%	35	10	1	24	0	0	0	3分14.9秒
2010年08月06日	317	282	89.0%	35	4	6	25	0	0	0	3分59.5秒
2010年08月07日	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月08日	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月09日	228	193	84.6%	30	1	0	28	0	0	1	3分11.8秒

センタ運用サポート

オペレータをサポートする

サポートツール  
管理者をサポートする  
受付体制の管理

## 28 オリジナルガイダンス登録

NO

ナビダイヤル番号ごとに  
月額2,000円  
(税込2,200円)

### カスタマコントロールからガイダンスを登録(アップロード機能)

ご契約様がP18オリジナルガイダンスおよびP25オリジナルガイダンス作成で作成したオリジナルガイダンスをカスタマコントロールから登録、変更できます。料金は何回登録、変更してもナビダイヤル番号ごとに月額2,200円(税込)です。

<ガイダンス作成基準>

ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量 -10dB~+1dBの範囲を推奨

- ◎登録可能なオリジナルガイダンス数はナビダイヤルは最大20個、ナビダイヤル・インテリジェントサービスは最大50個です。
- ◎ナビダイヤルで提供するすべてのガイダンスについて登録・変更できるわけではありません。
- ◎作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、もしくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社はガイダンス登録機能の廃止、または該当ナビダイヤルの契約を廃止します。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。

## 29 オリジナルガイダンス作成

NO

ナビダイヤル番号ごとに  
月額1,100円  
(税込1,210円)

### カスタマコントロールから入力したテキストを音声合成\*により音声ファイル化し、効率的にオリジナルガイダンスを作成・登録

\*音声合成とは、コンピューターを用いて人間の音声・言葉を機械的に合成することです。

#### ■カンタン

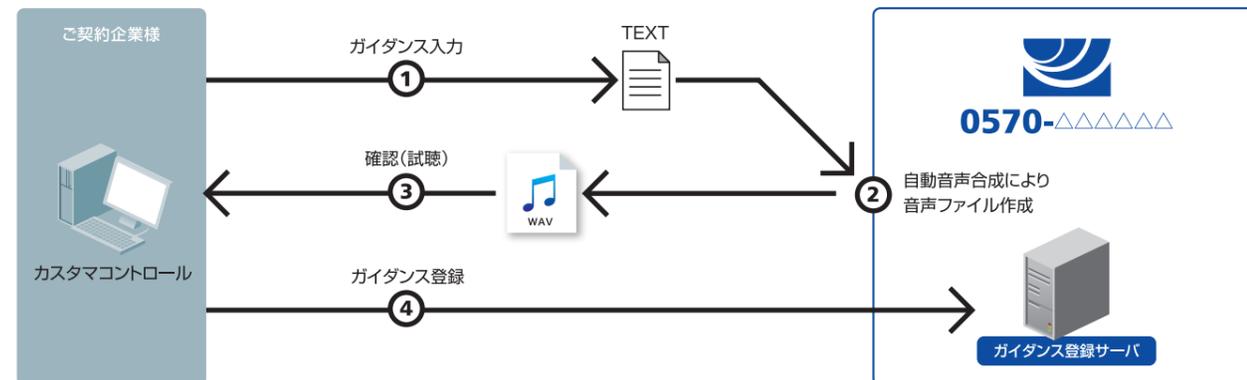
カスタマコントロールから文字を入力するだけで、オリジナルガイダンス用音声ファイルを作成・登録できます。

#### ■スピーディ

登録したオリジナルガイダンスはリアルタイムに反映可能なので、緊急時などでもスピーディな対応ができます。

#### ■低コスト

ご自身でオリジナルガイダンスを音声合成でカンタンに作成できるので、ファイル作成の費用を削減できます。



◎音声合成サービスをご利用になる場合は、P18オリジナルガイダンス(全文または一部)と、P25オリジナルガイダンス登録の契約が別途必要です。料金は以下のとおりです。

ご利用のサービス		ナビダイヤル		ナビダイヤル・インテリジェントサービス
月額使用料 (ナビダイヤル番号ごと)	オリジナルガイダンス作成	1,100円(税込1,210円)		1,100円(税込1,210円)
	オリジナルガイダンス	全文:900円(税込990円)	一部:300円(税込330円)	全文:900円(税込990円)
	オリジナルガイダンス登録	2,000円(税込2,200円)		2,000円(税込2,200円)
合計		4,000円(税込4,400円)	3,400円(税込3,740円)	4,000円(税込4,400円)

## 30 トラヒックレポート作成ツール

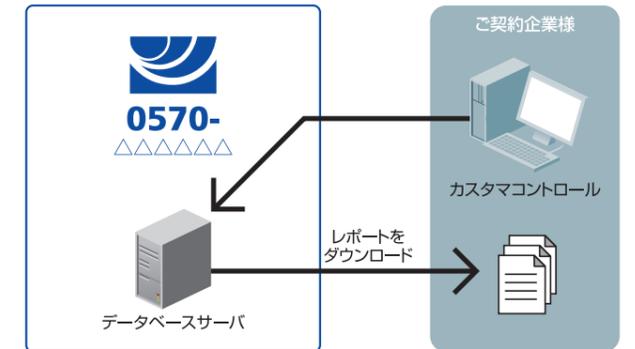
NO

ナビダイヤル番号ごとに  
月額3,000円  
(税込3,300円)

### コールを分析した詳細データをご提供(16種類)

あらかじめ指定されているフォーマットに基づき、視覚的に状況を把握できるトラヒックデータ分析サービスです。総コール数、つながったコール数などの基本的なデータに加え、実際にかけたお客さま(発信者)の数や、つながらなかった理由など、コールセンタのパフォーマンスを把握できる詳細分析データをご提供します。集計、分析済みですので、簡単、便利、迅速に状況を把握できます。

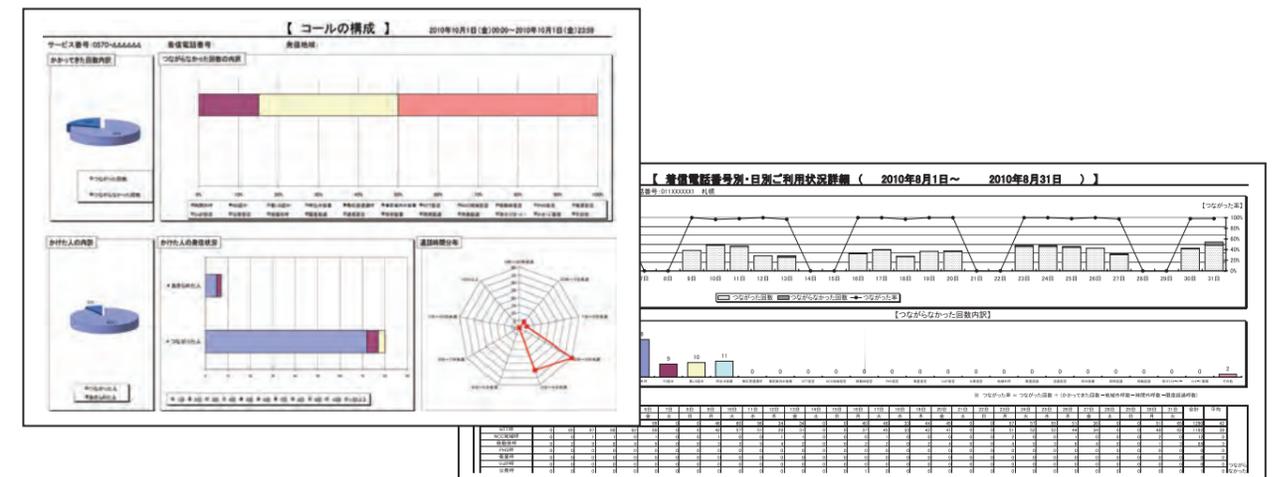
- ◎本サービスは午前2時から午前6時までの間を除き終日ご利用いただけます。
- ◎接続方法はインターネット接続またはダイヤルアップ接続です。ダイヤルアップ接続時の通信料金は無料です。
- ◎ご利用にあたってはパソコンと下記の通信環境をご用意ください。



OS	Microsoft®Windows 10/Windows 11
ブラウザ	Internet Explorer 11/Edge/Google Chrome/Firefox

※Macintosh OSでのご利用は動作保証いたしておりません。

#### [トラヒックレポート例]



センタ運用サポート

オペレータをサポートする

サポートツール  
管理者をサポートする  
受付体制の管理

# 31 トラヒックアラーム

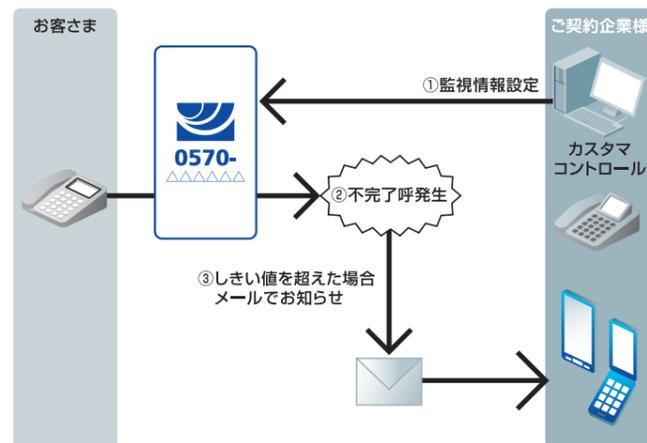


ナビダイヤル番号ごとに  
月額3,000円  
(税込3,300円)

## トラヒックの異常を検知し、メールで通知

ナビダイヤル番号、もしくは契約可能回線単位にトラヒック監視条件を登録し、設定したしきい値を超えた場合にお客様にメール通知するサービスとなります。不完了率とコール数監視が可能です。

設定概要	メール送信契機	不完了率しきい値以上 コール数しきい値以下
	メール送信間隔	3分、5分、10分から選択可能
	メール送信先	3送信先/1監視設定まで
	監視設定数	ナビダイヤル番号 着信先電話番号を10まで設定可能
	カスタムポータル 設定項目	・監視対象回線、監視時間帯 ・不完了率・コール数におけるしきい値 ・不完了率のベースとなる監視呼種別 ・監視結果を通知するアドレス



## 管理者をサポートする [受付体制の管理]

# 32 受付状態変更



月額:無料  
※着信先電話番号/ACDグループごとにご契約が必要です。

## 着信先ごとに受付可・不可を設定

着信を一時的に止めたい場合に、着信先(着信先電話番号またはACDグループ)ごとに受付のON(受付可)/OFF(受付不可)を設定します。カスタムコントロールを利用すれば、受付状態(ON/OFF)をリアルタイムに変更できます。受付OFFの場合は、お話し中として扱われます。

# 33 ダイヤルイン回線数管理 (共通回線数管理)

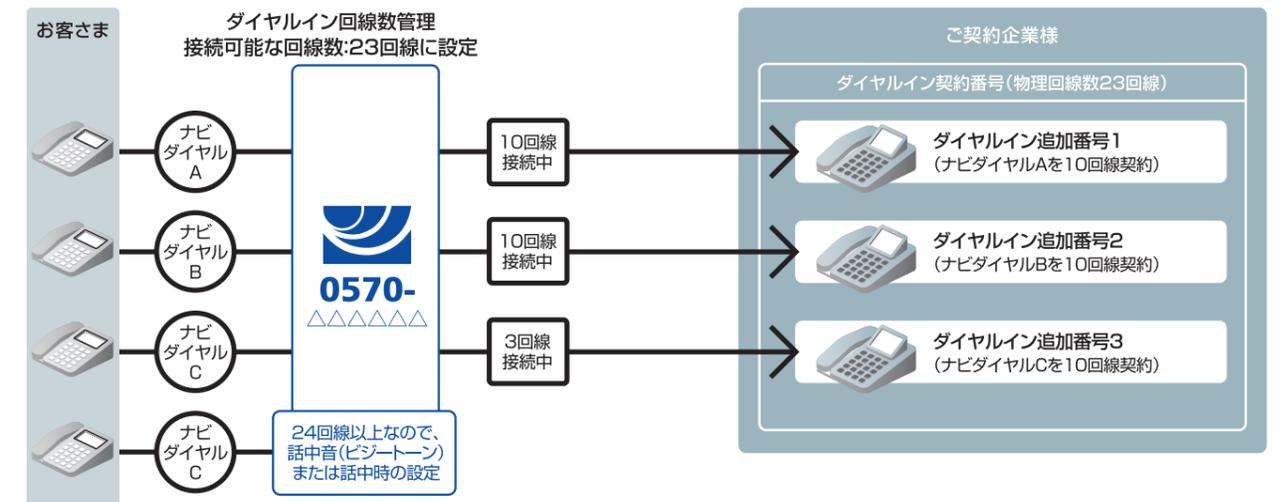


月額:無料  
※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

## ナビダイヤルに着信できるダイヤルイン回線数を管理

ナビダイヤルに着信できるダイヤルイン回線数を、ダイヤルイン回線群全体の接続可能な回線数を超えないように一元的に管理できます。(複数のサービス番号を契約している場合、すべてのサービス番号の接続可能な回線数を一括で変更できます)

- ◎着信先電話番号は、ダイヤルイン追加番号にすることをお勧めします。(実回線番号を着信先電話番号にすると、リアルタイム回線数変更が当該サービス番号単位にできなくなります)
- ◎接続可能な回線数はカスタムコントロールで変更できます。
- ◎ナビダイヤルでは、課金先がダイヤルイン共通番号もしくは実際に着信したダイヤルイン番号になります。ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、実際に着信したダイヤルイン番号が課金先になります。



# 34 回線数変更

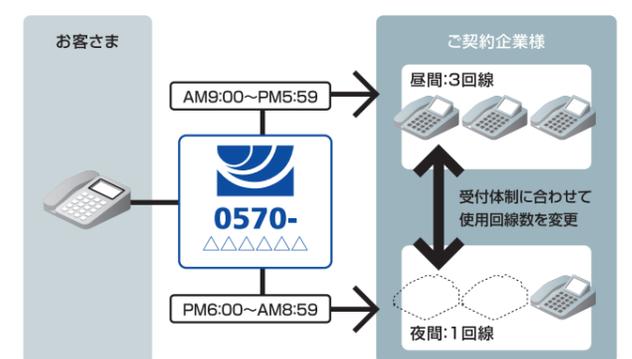


月額:無料  
※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

## 受付体制に合わせて着信できる回線数を変更

ご契約時に登録したナビダイヤル回線数の範囲内で、同時に着信できる回線数を変更することができます。契約回線数が3回線の場合、使用回線数を0から3まで受付体制に合わせて指定できます。カスタムコントロールをご契約いただくと、お客さまが直接リアルタイムに変更したり、あらかじめ設定した時間に変更することができます。

- ◎回線数変更には、リアルタイムに使用回線数を変更できるリアルタイム回線数変更と、スケジュールで設定するスケジュール回線数変更の2種類があります。



センタ運用サポート

オペレータをサポートする

サポートツール  
管理者をサポートする  
受付体制の管理



# ご利用料金などのご案内

## はじめにかかる費用

ナビダイヤル、ナビダイヤル・インテリジェントサービスの工事費は以下のとおりです。



## ナビダイヤル工事費

工事区分	工事費	備考
サービス番号設定工事費*	ナビダイヤル番号ごとに1,000円(税込1,100円)	ナビダイヤル番号単位またはACDグループ単位でのご契約の場合に適用されます。なお、複数のサービスを同時に契約した場合、まとめてナビダイヤル番号ごとに1,000円(税込1,100円)となります。
着信電話番号設定工事費*	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)	着信先電話番号単位でのご契約の場合に適用されます。なお、複数のサービスを同時に契約した場合、まとめて着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)となります。

\*サービス番号設定工事費と着信電話番号設定工事費が同時に発生する場合は、サービス番号設定工事費は無料となります。 ※カスタムコントロールについては、工事費無料です。

## オプションサービス工事費

下記オプションサービスをご利用の場合は、別途料金が必要です。料金詳細については、各サービスページをご参照ください。

- 13 音声認識プロンプトルーティング ..... P13
- 19 オリジナルガイダンス ..... P18
- 24 SMS送信サービス ..... P21

## 毎月かかる費用

ナビダイヤル、ナビダイヤル・インテリジェントサービスの毎月の料金は以下のとおりです。



## ナビダイヤル基本サービス料金

プラン	料金
プラン1	Arcstar IP Voice回線*、ドットフォン回線*、ひかりライン回線にご契約の場合 ナビダイヤル番号ごとに10,000円(税込11,000円)
プラン2	一般回線にご契約の場合 ナビダイヤル番号ごとに10,000円(税込11,000円) 契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)

\*ドットフォン回線は「OCNDドットフォン」、「OCNドットフォン オフィス」となります。また、050番号帯のArcstar IP Voice回線、ドットフォン回線はナビダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供可能です。

お客さまのご利用いただく番号(フリーダイヤル/ナビダイヤル番号)ごとに、「ユニバーサルサービス料」\*1、「電話リレーサービス料」\*2をご請求させていただきます。  
 ※1「ユニバーサルサービス料」とは、ユニバーサルサービス(「ユニバーサルサービス」とは電気通信事業法により「あまねく日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです。)の提供を確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6カ月ごとに算定し、それにもとづいて弊社のユニバーサルサービスのページ(<https://www.ntt.com/about-us/cs/univ.html>)に記載しています。  
 ※2「電話リレーサービス料」とは、電話リレーサービス(手話通訳者などがオペレーターとして聴覚や発話に障害のある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障害のある方と聴覚障害者など以外の方の意思疎通を仲介するサービス)の提供を公共インフラとして確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価は、法令にもとづき電話リレーサービス支援機関が算定し、それにもとづいて弊社のユニバーサルサービスのページ(<https://www.ntt.com/about-us/cs/univ.html>)に記載しています。

## オプションサービス月額利用料

### 有料オプション

	機能名	対応サービス	月額使用料	備考	
ルーティング	4 迷惑電話おことわり	I	ナビダイヤル番号ごとに30,000円(税込33,000円)		
	8 発信地域ルーティング	N I	ナビダイヤル番号ごとに1,800円(税込1,980円) (4つのルーティングをご利用になれます)		
	9 発信端末種別ルーティング	N I			
	10 発信局番ルーティング	N I			
	11 発信電話番号ルーティング	N I			
ルーティング	12 入力指示ルーティング	I	プッシュボタン信号 着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)	ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。	
			プッシュボタン信号+音声認識(数字) または音声認識(数字)	ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。および、ナビダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。	
	13 音声認識プロンプトルーティング	I	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円) および、契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)		
接続先変更	7 受付先変更	N I	ナビダイヤル番号、着信先電話番号、またはACDグループごとに1,400円(税込1,540円)		
	18 時間外案内ガイダンス	N I		(2つのサービスをご利用になれます)	
	14 話中時迂回	N I	着信先電話番号またはACDグループごとに1,600円(税込1,760円) (ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、4つのサービスをご利用になれます)	迂回元ごとにご契約が必要です。	
	15 無応答時迂回	I			
	20 話中時ガイダンス	I			
	21 無応答時ガイダンス	I			
	16 話中時待ち合わせ	I	着信先電話番号ごとに1,500円(税込1,650円)		
	19 オリジナルガイダンス	一部	N I	ナビダイヤル番号ごとに300円(税込330円)	ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは一部オリジナルガイダンスは提供していません。
		全文	N I	ナビダイヤル番号ごとに900円(税込990円)	
	22 接続先案内ガイダンス	N I	ナビダイヤル番号または着信先電話番号ごとに300円(税込330円)		
	23 メッセージ蓄積	I	1契約ボックスごとに1,500円(税込1,650円)		
24 SMS送信サービス	基本料	I	ナビダイヤル番号ごとに10,000円(税込11,000円)		
	SMS送付料	I	1送信ごとに15円(税込16.5円)		
25 ウィスパ(入力結果通知)	I	契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)	本サービスをご契約している着信先電話番号のすべての契約回線にご契約が必要です。		
26 サービス番号通知	N I	着信先電話番号ごとに900円(税込990円)			
28 オリジナルガイダンス登録	N I	ナビダイヤル番号ごとに2,000円(税込2,200円)			
29 オリジナルガイダンス作成	N I	ナビダイヤル番号ごとに1,100円(税込1,210円)			
30 トラヒックレポート作成ツール	N I	ナビダイヤル番号ごとに3,000円(税込3,300円)			
31 トラヒックアラーム	N I	ナビダイヤル番号ごとに3,000円(税込3,300円)			

### 無料オプション 以下のサービスは無料でご利用いただけます。

機能名	対応サービス	機能名	対応サービス	機能名	対応サービス
1 物理番号着信拒否	N I	17 事前料金通知ガイダンス	N I	32 受付状態変更	N I
2 発信端末拒否	N I	25 ウィスパ(発信地域案内通知)	I	33 ダイヤルイン回線数管理	N I
3 発信地域指定	N I	25 ウィスパ(サービス識別音通知)	I	34 回線数変更	N I
5 ACDグループ	N I	27 カスタムコントロール	N I		
6 コールフロー変更	N I				

ご利用料金などのご案内



■ご利用にあたっての注意事項

【ナビダイヤル番号】

ナビダイヤル番号は、一度使用された番号であっても一定期間を経過し、着信の少なくなった番号を再利用しています。このため着信する通話で間違い電話が生じる可能性がありますのであらかじめご了承ください。

【ナビダイヤル番号の移転】

移転などで設置場所を変更する場合、ナビダイヤル番号は変わらずにご利用いただけますが、ご契約電話番号(03-□□□□-□□□□など)の変更が必要となります。ご契約電話番号の変更や廃止などの際は、NTT東日本・NTT西日本などのご利用の電気通信事業者へのお申し込みに加えて、弊社まで必ずお申し出ください。お申し出がない場合または事後となった場合には、お申し出までのご利用料金※1をお支払いいただきます。また、お申し出がない場合、ナビダイヤルは移転先には着信されませんのでご注意ください。

※1 ナビダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料、通話 / 通信料金です。

【ご契約電話番号の変更・廃止】

ご契約電話番号の変更、廃止、回線数の変更、利用休止、一時中断、加入契約解除、または一般番号ポータビリティ、名義変更などの異動がある場合は、NTT東日本・NTT西日本などのご利用の電気通信事業者へのお申し込みに加えて、弊社まで必ずお申し出ください。お申し出がない場合または事後となった場合には、お申し出までのご利用料金※1をお支払いいただきます。

※1 ナビダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料、通話 / 通信料金です。

【ナビダイヤル番号の名義変更】

ナビダイヤル番号(0570-△△△△△△)は、一般電話番号と異なり名義変更はできません。

【ナビダイヤル番号の解約】

ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスを解約する際は、弊社まで必ずお申し出ください。なお、解約後、新たにナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスをご利用いただく場合は、新しいナビダイヤル番号でのご契約となり、解約したナビダイヤル番号はご利用になれませんのでご注意ください。

解約後のガイダンスについては、以下のとおりです。ただし、他社着信課金番号、他社直収番号はご案内できません。

ナビダイヤル	旧ナビダイヤル番号+新電話番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、番号が変わりました。新しい番号は【新電話番号】です。
	旧ナビダイヤル番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。番号をお確かめのもう一度おかけ直してください。
	旧ナビダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	旧ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号 連絡電話番号なし※	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。 お客さまのおかけになった電話は、現在使われておりません。番号をお確かめになってもう一度おかけ直してください。
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	旧ナビダイヤル番号+新サービス番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、番号が変わりました。新しい番号は【新サービス番号】です。
	新サービス番号	おかけになった電話は、番号が変わりました。新しい番号は【新サービス番号】です。
	旧ナビダイヤル番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。
	旧ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
	旧ナビダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	旧ナビダイヤル番号+新電話番号 新電話番号	おかけになった【旧ナビダイヤル番号】は、番号が変わりました。新しい番号は、有料ですが【新電話番号】です。 おかけになった電話は、番号が変わりました。新しい番号は、有料ですが【新電話番号】です。
連絡電話番号なし※	お客さまのおかけになった電話は、現在使われておりません。番号をお確かめになってもう一度おかけ直してください。	

※ガイダンスは電気通信事業者により異なります。

【ナビダイヤルのロゴマーク】

ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスのお客さまは無料でご利用いただけます。また、ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスのサービス名称やロゴマークはNTTコミュニケーションズの登録商標であるため、ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスをご利用にならない場合や他社の同様のサービスをご利用の場合にはご利用できません。

【基本サービス・オプションサービスについて】

- 発信端末拒否  
固定電話(加入電話、ISDN)、ひかりラインからの着信を不可とすることはできません。  
ナビダイヤルでNTTコミュニケーションズのIP電話(OAJ番号)の設定を行う際は、他社直収電話などと同じ扱いになります。
- 発信地域指定 / 発信地域ルーティング  
ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスの発信地域指定コードは、行政区分とは異なる場合がありますので、発信地域指定の際は弊社営業担当にご確認ください。
- 事前料金通知ガイダンス  
ナビダイヤルは特定番号で通話先がどこにあるのかわからないため、電話をおつなぎする前に、お客さま(発信者)に通話料金の目安をガイダンスでお知らせするサービスです。ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスをご利用のお客さまには原則ご利用していただきます。
- 物理番号着信拒否  
本サービスご利用の場合、ナビダイヤル番号以外の一般電話番号への着信ができなくなりますのでご注意ください。
- 料金指定 / 迂回時差額負担  
ご契約電話回線がNTT東日本・NTT西日本(光コラボレーション含む)のひかり電話、Arstar IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ) / (ひかり電話タイプ)、他事業者の直収回線(OAJ-IP電話含む)の独自番号帯、ならびにNTTコミュニケーションズの050IP電話の場合は提供できません。
- 発信端末種別ルーティング  
ナビダイヤルでNTTコミュニケーションズのIP電話(OAJ番号)の設定を行う際は、他社直収電話などと同じ扱いになります。
- 入力指示ルーティング(ナビダイヤル・インテリジェントサービスのみ)  
お客さま(発信者)が入力したプッシュボタン信号により、指定した着信先へ接続する機能はダイヤルパルスには対応しておりません。お客さま(発信者)側の電話機でプッシュ信号送出切り替えを行っていたか、あるいは、プッシュボタン信号を認識できない場合の接続先をあらかじめ指定し、ご対応願います。
- COTOHA® Call CenterおよびCOTOHA Voice DX® Basicご契約時の注意事項
  - 話中時迂回機能 / 話中時ガイダンス機能 / 話中時待ち合わせ機能について  
COTOHA® Call Centerは着側回線性質上、全オペレーターが通話中であっても着信する仕様のため、LS話中がほぼ発生しないため、留意してご利用ください。(ND話中による挙動は可)  
COTOHA Voice DX® Basicは、個々の回線番号単位にCH固定するサービスではないことから回線話中の状態になりにくい場合があり、端末話中の状態はサービス性質上発生しないため、留意してご利用ください。(ND話中による挙動は可)
  - 無応答時迂回機能 / 無応答時ガイダンス機能について  
COTOHA® Call Center、COTOHA Voice DX® Basicとも、故障などは除き、一般的な電話の無応答状態はサービス性質上発生しないため留意してご利用ください。
  - 重畳不可となるオプション機能について  
サービス番号通知機能 / ウィスパー機能 / エージェント管理機能

9.オリジナルガイダンス

(1)ガイダンス作成・登録方法

ナビダイヤル	一部・全文オリジナルガイダンス	ご契約者様に作成いただいた「ガイダンス」を弊社にて登録します。ガイダンス作成基準につきましては、P18「オリジナルガイダンス」のガイダンス作成・登録方法をご参照下さい。弊社でガイダンス作成会社を紹介することも可能です。費用はご契約者様のご負担となります。
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	全文オリジナルガイダンス	

(2)作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社は当該ガイダンスの登録拒否および現に使用されているガイダンスの登録削除を行います。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。

10.オリジナルガイダンス登録

- ガイダンス作成基準は以下のとおりです。  
ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量 -10dB~+1dBの範囲を推奨
- 登録可能なオリジナルガイダンス数はナビダイヤルは最大20個、ナビダイヤル・インテリジェントサービスは最大50個です。
- ナビダイヤルで提供するすべてのガイダンスについて登録・変更できるわけではありません。
- 作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社はガイダンス登録機能の廃止、または該当ナビダイヤルの契約を廃止します。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。

11.その他

- ガイダンスをご利用いただかない接続方式の場合は、接続まで通常より3~5秒程度余計に時間がかかります。
- システム全体の品質維持の観点から下記条件を超える利用が想定される場合には弊社営業担当までご一報ください。設備状況によりサービス提供まで時間がかかる場合があります。  
1ナビダイヤル番号の利用で ●1時間あたり最大1万コール ●1分間あたり最大1千コール ●ルーティングのリスト件数 5千件  
※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただく場合があります。
- ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、IP電話については発信から着側が応答するまでの時間に制約があり、発信から約3分経過するとガイダンス中であっても切断されます。
- ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、音声認識をご利用の場合、お客さま(発信者)の周辺環境および回線状態により正確に認識できない場合があります。

【ふくそうについて】

多数の不完了呼(着信において通話時間がなかった呼)が発生させたことにより、現に通信がふくそうし、またはふくそうするおそれがあると弊社が判断した場合は、ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスのご利用を中止します。

【ご利用の一時中断】

ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスのご利用の一時中断(ナビダイヤルおよびナビダイヤル・インテリジェントサービスに係る設備を他に転用することなく、一時的にご利用できないようにすること)を行うことができます。ただし、ご利用の一時中断をした場合も、その期間中のご利用料金※1のお支払いは必要です。

※1 ナビダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料です。

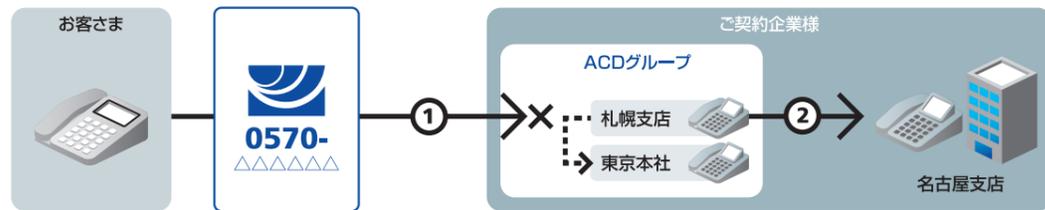
一時中断のガイダンスについては、以下のとおりです。

ナビダイヤル	ナビダイヤル番号+連絡先なし	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。
	ナビダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
	ナビダイヤル番号+連絡先電話番号(移転)	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号(移転)	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
	ナビダイヤル番号+連絡先なし	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。
	ナビダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
ナビダイヤル・インテリジェントサービス	ナビダイヤル番号+連絡先電話番号(移転)	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	ナビダイヤル番号+連絡先サービス番号(移転)	おかけになった【ナビダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。

## ナビダイヤル・インテリジェントサービスでの ACDグループ契約時における話中時迂回(話中時ガイダンス)および無応答時迂回(無応答時ガイダンス)をご利用の場合の注意事項

### ■ACDグループの振り分け方法が順次サーチまたはラウンドロビンの場合

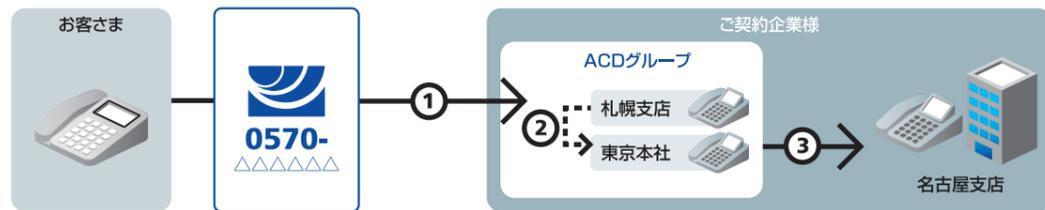
着信先のACDグループでLS話中、無応答に遭遇すると、そのまま迂回先へ迂回します。  
下記の図の場合、ACDグループ内の着信先である札幌支店でLS話中に遭遇した場合、東京本社には接続せず、迂回先である名古屋支店に迂回します。ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時迂回および無応答時迂回は機能しません。



※ACDグループ単位で話中時迂回・無応答時迂回を契約している場合

### ■ACDグループの振り分け方法が分配の場合

着信先のACDグループでLS話中、無応答に遭遇すると、ACDグループ内の他の着信先電話番号に接続した後に、迂回先へ迂回します。  
下記の図の場合、ACDグループ内の着信先である札幌支店でLS話中に遭遇した場合、次に東京本社に接続し、その後、迂回先である名古屋支店に迂回します。ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時迂回および無応答時迂回は機能しません。



※ACDグループ単位で話中時迂回・無応答時迂回を契約している場合

※LS話中：ナビダイヤル交換機上の設定回線数としては空きであるため、着信先への接続処理を行ったが、着信交換機側で空き回線がなく、話中になる場合(ただしPBX話中の場合の動作については、P14話中時迂回をご参照ください)

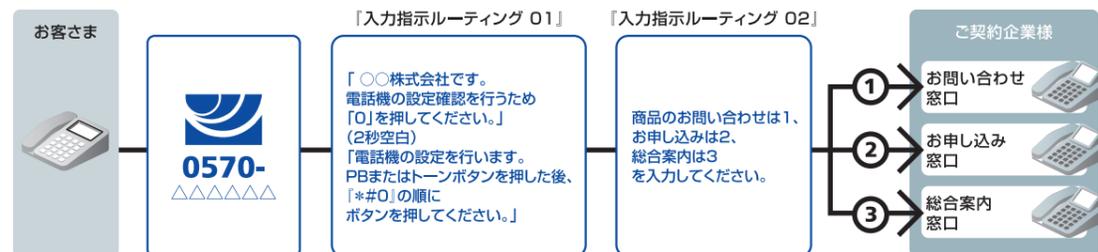
## 入力指示ルーティング・メッセージ蓄積など『プッシュボタン信号』入力を利用する場合におけるアドバイス

上記サービスを利用する場合には、発信者の端末がプッシュボタン信号を送出する必要がありますが、発信者の端末によってはプッシュボタン信号を送出するため、通話ごとに操作が必要な場合があります。そのため、必ずボタン操作を認識しない場合のコールフローをご用意することをお勧めいたします。(プッシュボタン信号の出ないダイヤル回線の場合も同様です)

端末で「プッシュボタン信号」を出す操作例

- 「\*」ボタンを押す ●「#」ボタンを押す ●「PB」または「トーン」と書かれたボタンを押す
- 発信者のボタン操作はなく、電話網からの通話接続時の信号により自動で送出可能となる端末もあります

### ■プッシュボタン信号の送出を促すコールフローガイダンス例



【ガイダンス内容について】

- ・最初からプッシュボタン信号送出が可能な端末は、「0」を押すことで空白の間に「入力指示ルーティング02」へ接続
- ・「PBまたはトーンボタンを押した後」というガイダンスで、プッシュボタン信号送出機能が割り当たったボタンの押下を促す
- ・「\*」と「#」の押下を促すことで、アナログ電話機、ビジネスホンでプッシュボタン信号送出に割り当たった可能性のボタンの押下を促す
- ・最後の「0」で、タイムアウト前に「入力指示ルーティング02」へ接続

※ビジネスホンから発信した場合、「入力指示ルーティング」「メッセージ蓄積」はプッシュボタン信号送出の操作が必要となる場合があります。

## オプションサービス概要一覧

N ナビダイヤルでご利用できるサービス I ナビダイヤル・インテリジェントサービスでご利用できるサービス

オプションサービス名称	概要	対応サービス	掲載ページ
1 物理番号着信拒否	ナビダイヤル番号で発信された電話のみをおこなわず、一般電話番号への電話はおこないません。	【無料】 N I	P.7
2 発信端末拒否	固定電話や携帯電話など、電話の種類ごとにナビダイヤルへの接続可否を選択できます。	【無料】 N I	P.8
3 発信地域指定	目的にあわせて、接続する地域を自由に決められます。	【無料】 N I	P.8
4 迷惑電話おこわり	コールレポートをもとに、迷惑電話を登録し、自動音声案内で接続を拒否できます。	【有料】 I	P.9
5 ACDグループ	複数の着信先をグループ化し、かかってきた電話を自動的に振り分けられます。	【無料】 N I	P.9
6 コールフロー変更	曜日や時間帯に応じて、振り分けルール(コールフロー)を変更できます。	【無料】 N I	P.10
7 接続先変更(受付先変更)[接続先変更]	曜日や時間帯に応じて、着信先を変更できます。	【有料】 N I	P.10
8 発信地域ルーティング[ルーティング]	発信地域により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 N I	P.10
9 発信端末種別ルーティング[ルーティング]	発信端末種別により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 N I	P.11
10 発信局番ルーティング[ルーティング]	発信局番により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 N I	P.11
11 発信電話番号ルーティング[ルーティング]	発信電話番号により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 N I	P.12
12 入力指示ルーティング[ルーティング]	プッシュボタン信号 お客さま(発信者)が入力したプッシュボタン番号より、指定した着信先へ接続できます。【有料】 I 音声認識(数字) プッシュボタン番号の入力に加え、数字(1桁)を音声で認識することで、指定した着信先へ接続できます。【有料】		P.12
13 音声認識プロンプトルーティング[ルーティング]	お客さま(発信者)が発声した言葉により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 I	P.13
14 話中時迂回	お話し中の場合に、指定した着信先へ転送できます。	【有料】 N I	P.14
15 無応答時迂回	応答がない場合に、指定した着信先へ転送できます。	【有料】 I	P.15
16 話中時待ち合わせ	お話し中の場合に、その旨をお客さま(発信者)にお知らせし、空き次第接続することができます。	【有料】 I	P.15
17 事前料金通知ガイダンス	電話をおこなう前に、お客さま(発信者)に通話料金の目安をガイダンスでお知らせします。	【無料】 N I	P.16
18 接続先変更(時間外案内ガイダンス)[接続先変更]	営業時間外の着信時に、受付時間外であることをお客さま(発信者)にガイダンスで通知します。	【有料】 N I	P.16
19 オリジナルガイダンス	既存のガイダンスをカスタマイズできます。	【有料】 N I	P.18
20 話中時ガイダンス	お話し中の場合に、電話に出られない旨をお客さま(発信者)にガイダンスで通知します。	【有料】 I	P.19
21 無応答時ガイダンス	応答がない場合に、電話に出られない旨をお客さま(発信者)にガイダンスで通知します。	【有料】 I	P.19
22 接続先案内ガイダンス	お客さま(発信者)がダイヤルしたナビダイヤル番号や接続先名(オリジナルガイダンス)をお客さま(発信者)にガイダンスで通知します。	【有料】 N I	P.20
23 メッセージ蓄積	お話し中や受付時間外に、お客さま(発信者)のメッセージを蓄積できます。	【有料】 I	P.21
24 SMS送信サービス	お話し中や時間外に携帯からかかってきたコールヘショートメールを送信しWEBサイトに誘導できます。	【有料】 I	P.21
25 ウィスパー	お客さま(発信者)の発信された地域などを着信先にお知らせできます。	【無料】 I	P.22
26 サービス番号通知	お客さま(発信者)がダイヤルしたナビダイヤル番号を着信側に通知できます。	【有料】 N I	P.23
27 カスタマコントロール	パソコン端末で、ナビダイヤルの設定を照会・変更できます。	【無料】 N I	P.23
28 オリジナルガイダンス登録	作成したオリジナルガイダンスをカスタマコントロールから登録・変更できます。	【有料】 N I	P.25
29 オリジナルガイダンス作成	音声合成を利用してパソコン上で簡単にオリジナルガイダンスを作成できます。	【有料】 N I	P.25
30 トラフィックレポート作成ツール	トラフィックデータを、時系列・グラフ化などの見やすいレポート形式で出力できます。	【有料】 N I	P.26
31 トラフィックアラーム	トラフィックの異常を検知し、メールで通知します。	【有料】 N I	P.27
32 受付状態変更	着信先の受付状態ON(受付可)/OFF(受付不可)を設定できます。	【無料】 N I	P.27
33 ダイヤルイン回線数管理	ダイヤルイン回線群全体の接続可能な回線数を超えないように一元的に管理できます。	【無料】 N I	P.28
34 回線数変更	受付体制に合わせて着信できる回線数を変更できます。	【無料】 N I	P.28



---

---

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <http://www.ntt.com/navidual/>

- ナビダイヤルは、株式会社NTTドコモが提供元であり、NTTコミュニケーションズ株式会社が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務受託にもとづき販売しています。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。
- 各サービスのご契約電話番号ごとに税込価格を合計した金額をご請求させていただきます。合計した金額に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨ててご請求させていただきます。
- 本パンフレットは2023年11月現在の情報です。