

話中時・無応答時設定 (インテリジェントサービス)

27

話中時・無応答時設定(インテリジェントサービス)

インテリジェントサービス
提供オプション

フリーダイヤル、ナビダイヤルをご利用のお客さまはP106「話中時設定」を参照してください。

話中時・無応答時設定では、「話中時迂回」、「話中時ガイダンス」、「無応答時迂回」、「無応答時ガイダンス」の4つの設定ができます。

話中時迂回のご注意 P238

話中時ガイダンスのご注意 P241

無応答時迂回のご注意 P242

無応答時ガイダンスのご注意 P243



ご注意ください。必ずお読みください。

話中時迂回

迂回先の話中時設定の動作について

迂回先に設定している話中時迂回は機能しません。

LS話中の場合の動作について

【フリーダイヤル・インテリジェントサービス】

迂回元または迂回先がLS話中の場合、LS話中による迂回処理は最大4回までとなり、その後の迂回処理は機能しません。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回まで機能します。(ウィスパーまたは話中時待ち合わせをご利用の場合は、合計最大3回まで機能します)

【ナビダイヤル・インテリジェントサービス】

迂回元または迂回先がLS話中の場合、LS話中による迂回処理は最大4回までとなり、その後の迂回処理は機能しません。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回まで機能します。(ウィスパーまたは話中時待ち合わせをご利用の場合は、合計最大3回まで機能します)ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、迂回処理は機能しません。

時間外案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

話中時迂回は機能せず、時間外案内ガイダンスが機能します。

受付先変更をご利用のお客さまへ

受付変更元の話中時迂回は機能せず、受付先変更が機能します。ただし、受付変更先がお話し中の場合は、受付元の迂回が機能します。

回線数変更をご利用のお客さまへ

迂回元の同時接続可能数が「0」の場合は、話中時迂回が機能します。迂回先の同時接続可能数が「0」の場合は接続せず、次の迂回先へ迂回します。

ACDグループをご利用のお客さまへ

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設定している場合は、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・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。
	分配	FD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・インテリジェントサービス	順次サーチラウンドロビン	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せず、迂回先へ接続します。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時迂回は機能しません。
	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話中またはACDグループ内に通話料金の安い着信番号がない場合、迂回先へ接続します。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時迂回は機能しません。

受付状態変更をご利用のお客さまへ

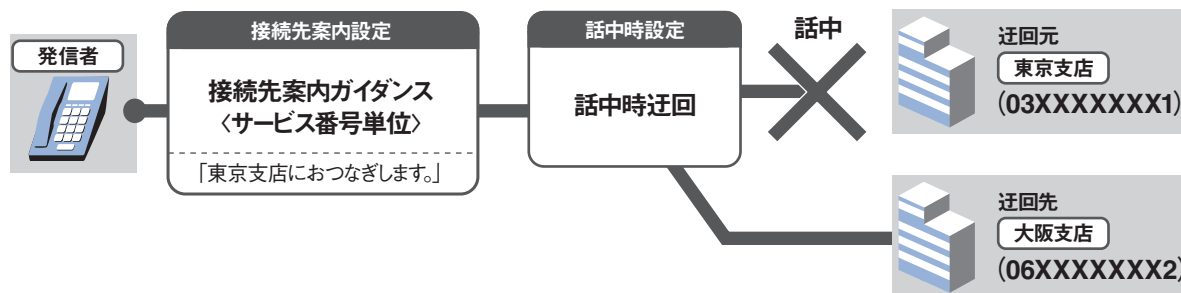
迂回元が「受付不可」の場合は、話中時迂回が機能します。迂回先が「受付不可」の場合は接続せず、次の迂回先へ迂回します。

！ ご注意 必ずお読みください。

接続先案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

〈サービス番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉

接続先案内ガイダンスが流れた後、迂回先に接続されます。ガイダンスの内容にご注意ください。



〈着信番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉

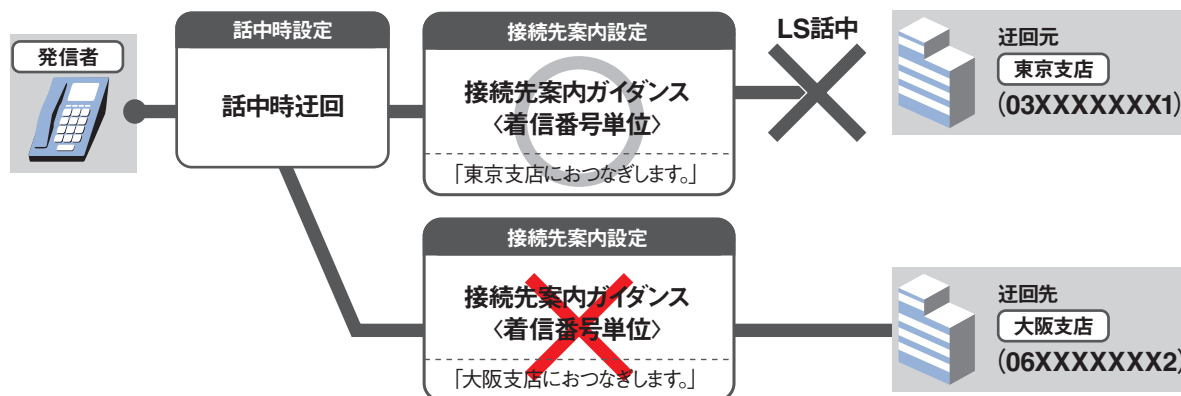
話中の状態により動作が異なります。

【FD/ND話中で話中時迂回が動作する場合】

迂回元の接続先案内ガイダンスは流れず、迂回先に接続されます。ただし、迂回先に接続先案内ガイダンスの設定がある場合は迂回先の接続先案内ガイダンスが流れた後、接続されます。

【LS話中で話中時迂回が動作する場合】

迂回元の接続先案内ガイダンスが流れた後、迂回先に接続されます。ガイダンスの内容にご注意ください。迂回先の接続先案内ガイダンスは流れません。ただし、ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、迂回先が迂回元より通話料金がくなる場合、話中時迂回は機能しません。



話中時待ち合わせ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す。

事前料金通知ガイダンスをご利用のお客さまへ

〈ND話中の場合〉

迂回先までの通話料金ガイダンスが流れた後、迂回先に接続します。

〈LS話中の場合〉

迂回元までの通話料金ガイダンスが流れた後、迂回先に接続します。実際の接続先の通話料金は案内されません。迂回先が迂回元より通話料金がくなる場合は迂回しないため、案内した通話料金より、高くなることはありません。

話中時ガイダンス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、迂回元の話中時ガイダンスが流れます。

話中時ガイダンス

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

話中時ガイダンスは流れず、時間外案内ガイダンスまたは受付先変更が機能します。ただし、受付変更先がお話し中の場合は、受付元の話中時ガイダンスが流れます。

回線数変更をご利用のお客さまへ

同時接続可能数が「0」の場合は、話中時ガイダンスが流れます。

ACDグループをご利用のお客さまへ

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せん。
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。 ※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中またはLS話中またはACDグループ内に通話料金の安い着信番号がない場合、話中時ガイダンスが流れます。
	LS話中	

受付状態変更をご利用のお客さまへ

受付状態が「受付不可」の場合は、話中時ガイダンスが流れます。

話中時迂回をご利用お客さまへ

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、迂回元の話中時ガイダンスが流れません。

接続先案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

〈サービス番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉
接続先案内ガイダンスが流れた後、話中時ガイダンスが流れます。

〈着信番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉
話中の状態により動作が異なります。

【FD/ND話中で話中時ガイダンスが動作する場合】
接続先案内ガイダンスは流れず、話中時ガイダンスが流れます。

【LS話中で話中時ガイダンスが動作する場合】
接続先案内ガイダンスが流れた後、話中時ガイダンスが流れます。

話中時待ち合わせ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、待ち合せ可能数を超過した場合は、話中時ガイダンスが流れます。

**ご注意ください。必ずお読みください。****事前料金通知ガイダンスをご利用のお客さまへ****〈ND話中の場合〉**

事前料金通知ガイダンスは流れず、話中時ガイダンスが流れます。

〈LS話中の場合〉

事前料金通知ガイダンスが流れた後、話中時ガイダンスが流れます。

ガイダンスの内容については、P376「ガイダンス一覧」を参照してください。

無応答時迂回

話中時迂回と無応答時迂回の迂回先は共通になります。個別に設定することはできません。ただし、無応答時迂回での迂回処理は最大4回までとなります。話中時迂回と併用している場合は、LS話中時迂回と合わせて合計最大4回まで機能します。

（ウィスパーまたは話中時待ち合わせをご利用の場合は、合計最大3回まで機能します）

無応答時検出時間が173秒以上に設定している場合は、IP電話（ひかり電話など）から着信時は迂回しません。

ナビダイヤル・インテリジェントサービスは、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、無応答時迂回は機能しません。

迂回先の無応答時設定の動作について

迂回先に設定している無応答時迂回は機能しません。

時間外案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

無応答時迂回は機能せず、時間外案内ガイダンスが機能します。

受付先変更をご利用のお客さまへ

受付変更元の無応答時迂回は機能せず、受付先変更が機能します。

ただし、受付変更先が無応答の場合は、受付元の無応答時迂回が機能します。

受付変更先の無応答時迂回は機能しません。

ACDグループをご利用のお客さまへ

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。

サービス	ルーティング方式	動作説明
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	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が無応答の場合、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	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。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、無応答時迂回は機能しません。
	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が無応答、またはACDグループ内に通話料金の安い着信番号がない場合、迂回先へ接続します。ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、無応答時迂回は機能しません。

接続先案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

接続先案内ガイダンスが流れた後、迂回先に接続されます。ガイダンスの内容にご注意ください。
（迂回先の接続先案内ガイダンスは流れません）

事前料金通知ガイダンスをご利用のお客さまへ

迂回元までの通話料金ガイダンスが流れた後、迂回先に接続します。実際の接続先の通話料金は案内されません。迂回先が迂回元より通話料金が上がる場合は迂回しないため、案内した通話料金より、高くなることはありません。

無応答時ガイダンスをご利用のお客さまへ

無応答時迂回が優先して機能します。迂回先が全て無応答時の場合は、迂回元の無応答時ガイダンスが流れます。

無応答時ガイダンス

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

無応答時ガイダンスは流れず、時間外案内ガイダンスまたは受付先変更が機能します。
ただし、受付変更先が無応答の場合は、受付元の無応答時ガイダンスが流れます。

ACDグループをご利用のお客さまへ

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が無応答の場合、無応答時ガイダンスが流れます。 ※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、ACDグループ内の全ての着信番号が無応答、またはACDグループ内に通話料金の安い着信番号がない場合、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。****接続先案内ガイダンスをご利用のお客さまへ**

接続先案内ガイダンスが流れた後、無応答時ガイダンスが流れます。

事前料金通知ガイダンスをご利用のお客さまへ

事前料金通知ガイダンスが流れた後、無応答時ガイダンスが流れます。

無応答時迂回をご利用のお客さまへ

無応答時迂回が優先して機能します。迂回先が全て無応答の場合は、迂回元の無応答時ガイダンスが流れます。

ガイダンスの内容については、P376「ガイダンス一覧」を参照してください。

27-1 話中時・無応答時迂回を変更する

◆次の変更例で、話中時・無応答時迂回を変更する方法について説明します。

変更例

話中時・無応答時迂回（着信番号単位）を変更します。

サービス番号「0120XXXXXX」 着信番号「03XXXXXX1」

話中時迂回実施および無応答時迂回実施を「実施無」から「実施有」に変更し、次のように設定します。

<話中時迂回>

接続先区分 迂回+ガイダンス

ガイダンス (基本) 話中時01

<無応答時迂回>

無応答時検出時間 20秒

接続先区分 迂回+ガイダンス

ガイダンス (基本) 無応答

<話中時・無応答時迂回先>

迂回先1:着信番号「03XXXXXX2」 迂回先2:ACDグループ「0001」

画面を表示するには
(着信番号単位)

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

画面を表示するには
(ACDグループ単位)

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

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>

選択	着信番号	ダイヤルイン区分	備考
☐			

全選択 全解除

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。
- 「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。
- 「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P111「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 : N T T 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>

選択	着信番号	備考
☒	03XXXXXX1	
☐	03XXXXXX2	
☐	03XXXXXX3	

全選択 全解除

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<着信番号一覧>（または<ACDグループID一覧>）が表示されます。

2

該当の着信番号（またはACDグループID）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着信情報またはACDグループ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。

サービス番号別着信番号設定変更業務

D 保存 戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXX
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 : 03XXXXXX1 更新年月日 : 2016/02/15 16:41:42
備考 :
契約回線数 : 1

<話中時迂回>
話中時迂回実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無
接続先区分 : 迂回+ガイダンス
ガイダンス : WMDFO1: (基本) 話中時 01
メッセージ蓄積 :
A

<無応答時迂回>
無応答時迂回実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無
無応答時検出時間 : 20
接続先区分 : 迂回+ガイダンス
ガイダンス : WMDFO3: (基本) 無応答
メッセージ蓄積 :
B

<話中時・無応答時迂回先>

通番	接続先種別	接続先番号	通番	接続先種別	接続先番号
1	着信番号	03XXXXXX2	2	ACDグループ	0001
3			4		
5			6		
7			8		
9					

C

4

<話中時迂回>の設定を変更します。
(画面A)

- 「話中時迂回実施」から「実施有」ラジオボタンを選択します。
- 「接続先区分」から「迂回+ガイダンス」を選択します。
- 「ガイダンス」から「(基本)話中時01」を選択します。

5

<無応答時迂回>に必要な項目を入力します。(画面B)

- 「無応答時迂回実施」から「実施有」ラジオボタンを選択します。
- 「無応答時検出時間」に「20」と入力します。
- 「接続先区分」から「迂回+ガイダンス」を選択します。
- 「ガイダンス」から「(基本)無応答」を選択します。

6

<話中時・無応答時迂回先>に必要な項目を入力します。(画面C)

- 通番1の「接続先種別」から「着信番号」を選択します。
「接続先番号」に「03XXXXXX2」と入力します。
- 通番2の「接続先種別」から「ACDグループ」を選択します。
「接続先番号」に「0001」と入力します。

7

「保存」ボタンをクリックします。
(画面D)

- ➡「正常に終了しました。」メッセージが表示され、話中時・無応答時設定が保存されます。

！ **で注意** 必ずお読みください。

- 話中時迂回と無応答時迂回の迂回先は共通になります。個別に設定することはできません。
- 迂回先に設定している話中時迂回、無応答時迂回は機能しません。
- ACDグループ内の着信番号に話中時迂回、話中時ガイダンス、無応答時迂回、無応答時ガイダンスを設定しても機能しません。また、ACDグループ単位に設定した場合、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。詳細はP82を参照して下さい。
- 無応答時検出時間が173秒以上に設定している場合は、IP電話(ひかり電話など)から着信時は迂回しません。

補足

- 迂回先は9つまで設定できます。ただし、ACDグループは最大3つ(ACDグループ単位の場合は2つ)までの設定となります。
- 迂回先は、同じサービス番号を契約している着信番号およびACDグループのみ設定できます。
- 無応答時検出時間は3～175秒で設定できます。

27-2 話中時・無応答時迂回を照会する

◆ 次の照会例で、話中時・無応答時迂回の設定内容を照会する方法について説明します。

照会例

話中時・無応答時迂回（着信番号単位）の設定内容を照会します。
サービス番号「0120XXXXXX」 着信番号「03XXXXXX1」

画面を表示するには
（着信番号単位）

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



画面を表示するには
（ACDグループ単位）

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



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 : N T T コミュニケーション株式会社

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 : 03XXXXXX1 更新年月日 : 2016/02/15 16:58:13
備考 :
契約回線数 : 1

< 話中時迂回 >
話中時迂回実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無
接続先区分 : 迂回 + ガイダンス
ガイダンス : WMDFO1 : (基本) 話中時 0 1
メッセージ音程 :

< 無応答時迂回 >
無応答時迂回実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無
無応答時検出時間 : 20
接続先区分 : 迂回 + ガイダンス
ガイダンス : WMDFO3 : (基本) 無応答
メッセージ音程 :

< 話中時・無応答時迂回先 >

通番	接続先種別	接続先番号	通番	接続先種別	接続先番号
1	着信番号	03XXXXXX2	2	ACDグループ	0001
3			4		
5			6		
7			8		
9					

手順 ①～③ はP245の『話中時・無応答時迂回を変更する』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。

- 話中時迂回と無応答時迂回の迂回先は共通になります。個別に設定することはできません。
- 迂回先に設定している話中時迂回、無応答時迂回は機能しません。
- ACDグループ内の着信番号に話中時迂回、話中時ガイダンス、無応答時迂回、無応答時ガイダンスを設定しても機能しません。また、ACDグループ単位に設定した場合、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。詳細はP82を参照して下さい。
- 無応答時検出時間が173秒以上に設定している場合は、IP電話（ひかり電話など）から着信時は迂回しません。