CXサポート
操作編

Ver.4.0.0

NTTコミュニケーションズ株式会社

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

変更履歴

変更年月日	版数	変更箇所	変更内容
2022年3月23日	2.0	全般	スタンダードプラン提供による修正
2022年11月28日	3.1.1	①基本データ画面（全般）、詳細データ画面（全般） ②2-2 プラン毎の利用機能の違い ③2-6. 基本データ画面（不完了理由詳細） ④2-10.詳細データ画面（番号別詳細） ⑤2-18.ダウンロード機能	①フィルタ追加などの機能追加による変更 ②画面追加による変更 ③画面変更による変更 ④提供機能の追加による変更 ⑤機能追加による変更
2022年12月21日	3.2.1	①1-1. ログイン ②1-3. 基本情報変更 ③1-6. 子ID管理	多要素認証（ワンタイムパスワード、IDとパスワードのみ）の対応による変更
2023年5月30日	3.2.2	2-18. ダウンロード機能	ダウンロード機能にクロス集計を追加
2024年7月16日	3.4.0	2-3-9.　詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）	詳細データ画面に 09_満足率と一次解決率を追加
2025年4月21日	4.0.0	1-10. 混雑状況表示 2-5-4. 混雑状況表示	混雑状況表示を追加

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

目次

はじめに
用語
CXサポートの動作環境
データの取り扱いについて

１．基本操作
1-1.　ログイン
1-2.　ログアウト
1-3.　基本情報変更
1-4.　解約
1-5.　プラン変更
1-6.　子ID管理
1-7.　グループ化データ管理
1-8.　お客様保有データ管理
1-9.　テキストエリア編集機能
1-10.　混雑状況表示

２．機能説明
2-1-1.　画面構成
2-1-2.　プラン毎の利用機能の違い

2-2-1.　基本データ画面（01_直近3ヶ月トラフィック）
2-2-2.　基本データ画面（02_年間トラフィック）
2-2-3.　基本データ画面（03_トラフィック比較分析）
2-2-4.　基本データ画面（04_不完了理由詳細）

2-3-1.　詳細データ画面（01_発信地域別）
2-3-2.　詳細データ画面（02_着信地域別）
2-3-3.　詳細データ画面（03_発着信地域別）
2-3-4.　詳細データ画面（04_番号別詳細）
2-3-5.　詳細データ画面（05_呼数分単位）
2-3-6.　詳細データ画面（06_コール人数構成）
2-3-7.　詳細データ画面（07_同時適正回線数）
2-3-8.　詳細データ画面（08_通話時間帯他分布）
2-3-9.　詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

目次

2-4.　独自データ画面

2-5-1. カスタムビュー機能
2-5-2. 全画面表示機能
2-5-3. ダウンロード機能
2-5-4. 混雑状況表示

３．お問い合わせ
3-1.　よくあるお問い合わせ
3-2.　お問い合わせ

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

はじめに

日頃より、弊社フリーダイヤル、ナビダイヤルを始め、弊社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

今後ともご愛顧いただきますよう、心よりお願い申し上げます。

本マニュアルは、フリーダイヤル・ナビダイヤルのコールデータを専門的な知識が無くともクラウド上で簡単に可視化・分析が可能なサービスであるCXサポートについての操作方法、お問合せ方法を解説した手引書です。

本文書は著作権法上の保護を受けています。本文書の著作権、並びに著作者人格権は、一部の引用を除き、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社が保有します。
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社による許諾を得ずに無断で複写、複製することは禁止されています。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

用語（1/2）

用語については、下記のとおり省略して記載しております。

用語	表記	解説
AN番号 （Advanced Service Number）	AN（番号）	「0800」、「0120」、「0570」の４桁ではじまる電話番号で、お客さまが契約されたフリーダイヤル（着信課金番号）、ナビダイヤル番号のこと
DN番号 （Dial Number）	DN（番号）	フリーダイヤル（着信課金番号）、ナビダイヤル番号の接続先として登録されている電話番号のこと
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	FD、FDIS	「0800」、「0120」に続く6桁の専用番号を利用し、お客さまからの通話料金をご契約者さま側でご負担いただくNTTコミュニケーションズが提供する着信課金サービス
ナビダイヤル、 ナビダイヤルインテリジェントサービス	ND、NDIS	「0570」に続く6桁の専用番号を利用し、あらかじめ指定した電話番号におつなぎするNTTコミュニケーションズが提供するサービス
オペレータID	OPID	フリーダイヤル、ナビダイヤルのカスタマコントロールをお申し込み時にNTTコミュニケーションズから払い出した親OPID。 お客さまご自身で作成した子OPIDは本編では対象外。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

用語（2/2）

用語	表記	解説
ワンタイムパスワード	–	CXサポートログイン時に発行する一度限り有効な使い捨てのパスワードのことです。
ワークブック	–	複数のダッシュボード（またはビュー）をまとめたものをワークブックと言います。 CXサポートでは、基本データ、詳細データ、独自データがワークブックの単位となります。
ダッシュボード	–	複数のシートを集合させたものをダッシュボードと言います。 「01_直近3か月トラフィック」など個々の画面がダッシュボートの単位となります。
シート	–	ダッシュボード内のグラフ、チャート、マップ、テキスト、表をシートと言います。
ツールヒント	–	グラフやテキストにマウスカーソルを合わせた際に表示するデータ詳細や補足説明です。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

CXサポート動作環境

CXサポートの動作環境は、次の通りとなります。

オペレーティングシステム（OS）

- Microsoft Windows 10 以降 (x64)
- Microsoft Windows Server 2016 以降(x64)
- 2GB メモリ
- 1.5 GB 以上の空きディスク領域
- CPU は SSE4.2 および POPCNT 命令セットをサポートしていることが必要

※Mac OSは動作保証いたしておりません。

Webブラウザ

- Google Chrome (Windows)
- Microsoft Edge (Windows)

※電子証明書のダウンロードおよび、インストールは
Edge（Internet Explorerモード) をお使いください。

IE11は2022年6月でMicrosoft社のサポートが終了しておりますので、
Edgeのご利用を推奨しております。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

データの取り扱いについて

　当社が本サービス提供のために契約者の代わりに当社が代行で取得した契約者の呼情報、および契約者が本サービス利用のために本サービス上でアップデートしたデータの所有権は契約者にあり、データが滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、その結果契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、当社は、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、当社設備に保存されたデータ等の確認、複写または複製をすることがあります。
本サービス上で当社が代行で取得したデータについて、利用期間中は契約者により削除することはできないものとします。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-1. ログイン

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

CXサポートへのログイン

https://www.cx-support.biz/accounts/login/

本登録完了メールで通知した「CXサポートID」とお申し込み時に登録の「パスワード」を入力します。

- パスワードを連続して３回間違えた場合、認証ロックアウトとなります。
- パスワードを忘れてしまった場合、または認証ロックアウトした場合、「パスワードを忘れた場合」からパスワードのリセットを行ってください。

※同じ「CXサポートID」で複数の端末から同時にログインすることはできません。

※定期的なシステムメンテナンスによってログインできない場合がございます。定期メンテナンスの日程は事前にご案内いたします。

※推奨ブラウザ(Chrome、Edge)をお使いください。
推奨ブラウザ以外では画面が崩れる可能性があります。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-1. ログイン

ワンタイムパスワード入力

ワンタイム
パスワード

認証方式でワンタイムパスワードを選択したお客様が対象となります。
ワンタイムパスワード以外のお客様は本画面は表示されません。

CXサポートIDとパスワード入力後にご登録のメールアドレス宛にワンタイムパスワードを通知します。本画面に通知されたパスワードを入力してください。

・ワンタイムパスワードはログインの都度発行します。
過去に発行したワンタイムパスワードは利用することはできません。

・ワンタイムパスワードを連続して複数回間違えた場合、ワンタイムパスワードは無効となります。

・ワンタイムパスワードを入力してもログインできない場合は、
ログイン画面に戻り再度ログイン操作を行いご登録のメールアドレス宛に再通知されたワンタイムパスワードでログインしてください。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-2. ログアウト

CXサポートからログアウトする場合は画面右上の「ログアウト」をクリックします。

同じ「CXサポートID」で複数の端末から同時にログインすることはできませんので、ご利用後は必ずログアウトしてください。
ログイン後に無操作状態が30分間続いた場合は、自動ログアウトとなります。

ログアウト前にブラウザの閉じる「×」ボタンで画面を閉じた場合、30分間ログインができなくなりますので、必ずログアウト操作を行ってください。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

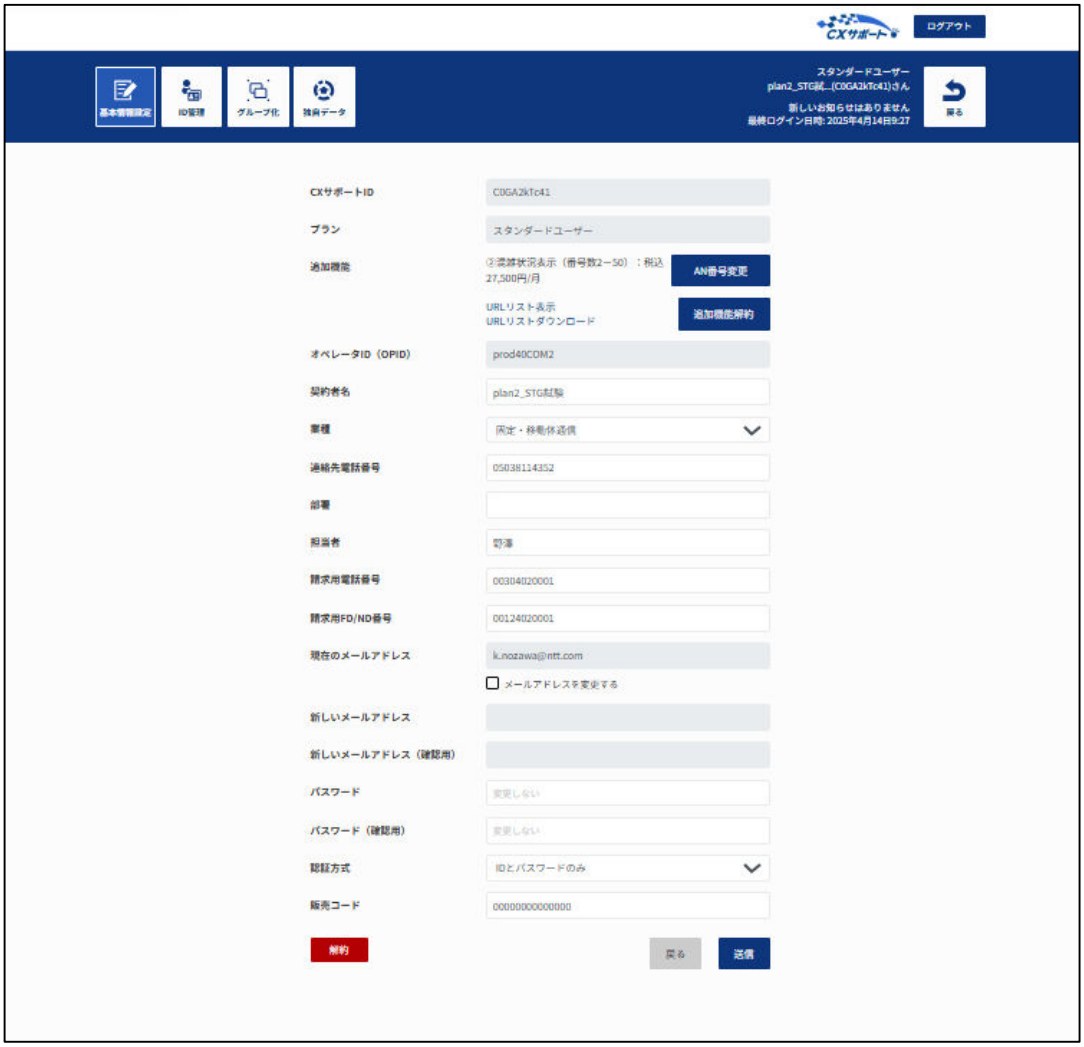
1. 基本操作

1-3. 基本情報設定

以下の契約者情報は基本情報画面で変更ができます。

- 契約者名
- 業種
- 連絡先電話番号
- 部署
- 担当者
- 請求用電話番号（スタンダードプランのみ）
- 請求用FD/ND番号（スタンダードプランのみ）
- 連絡先メールアドレス
- 認証方式
- パスワード
- 販売コード

※連絡先メールアドレスを変更した場合、パスワードの再設定などの弊社からのご連絡は全て変更後のアドレスに通知します。



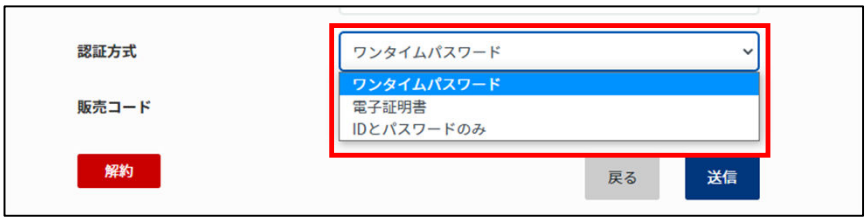
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-3. 基本情報設定

認証方式の変更

CXサポートログイン時の認証方式を変更することができます。
ワンタイムパスワード、電子証明書、IDとパスワードのみから選択します。



認証方式	内容
ワンタイムパスワード	IDとパスワードに加え、ログインの都度発行するワンタイムパスワードを用いてログイン認証を行います。
電子証明書	IDとパスワードに加え、電子証明書を用いてログイン認証を行います。電子証明書に変更した場合、以下をメールで通知します。 ・電子証明書ダウンロードURL ・電子証明書ダウンロード用のアカウント ・電子証明書ダウンロード用のパスワード
IDとパスワードのみ	IDとパスワードのみでログイン認証を行います。 ※セキュリティ上、「電子証明書」または「ワンタイムパスワード」による認証方式を強く推奨いたします。

※ 電子証明書のインストール手順につきましてはCXサポートお申し込み編マニュアル（以下URL）をご参照ください。
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-4. 解約

CXサポートはサイト上からいつでも解約することができます。
「基本情報設定」から「解約」ボタンをクリックします。

※解約時の注意事項
解約した場合、集計したデータは解約したタイミングで全て削除いたします。
再度お申し込みいただいた場合も削除したデータは参照することはできませんのでご注意ください。

スタンダードプランを解約した場合、解約日まで日割りでご請求が発生するのでご注意ください。（無料期間は除く）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-5. プラン変更

無料プランのお客様はスタンダードプランへのプラン変更が可能です。
Webよりお申し込みができます。
画面をクリックすると重要事項説明画面が表示されますので、
同意の上、プラン変更申し込みフォームへお進みください。

「詳細データ」「独自データ」をクリックするとスタンダードプランへの申込リンクが表示されます。

※ プラン変更完了後、データ取得を含めスタンダードプランの機能がお使いになれます。ただし、スタンダードプランで提供するデータが表示されるのは3営業日以降となります。無料プランでご利用のデータはプラン変更後も引き継がれ、閲覧可能です。

※ プラン変更は無料プランからスタンダードプランへの変更のみ可能です。スタンダードプランから無料プランへの変更はできません。スタンダードプランから無料プランへ変更する場合は、CXサポートの解約を行い、再度無料プランをお申し込みください。
（解約時はデータがすべて削除されます）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-5. プラン変更

プラン変更申し込み画面で以下の項目を入力します。

入力項目	内容
請求用FD/ND番号	現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号を入力ください。複数ある場合には「請求用電話番号」にて課金されているフリーダイヤル/ナビダイヤル番号の内、1つご入力ください。
請求用電話番号	CXサポートの利用料をご請求する番号となります。現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号のご請求先の電話番号を入力ください。複数ある場合には代表的な番号1つご入力ください。
販売コード（14桁）	営業担当者より指定があった場合は入力ください。 コードの連絡がない場合は0を14文字入力ください。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-5. プラン変更

プラン変更のお申し込みを受け付けたことをプラン変更受付メールで通知します。

プラン変更受付メール例

件名

[cx-support.biz] コム太郎 様のプラン変更の申し込みを受け付けました

本文

コム太郎 様

この度はCXサポートの無料プランからスタンダードプランへの変更のお申し込みありがとうございます。
プラン変更の申し込みを受け付けました。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-5. プラン変更

プラン変更のお手続きが完了しましたらプラン変更完了のメールを通知します。以降、スタンダードプランの機能がご利用できます。

プラン変更完了のメール例

件名

[cx-support.biz] コム太郎 様のCXサポートのスタンダードプランへの変更が完了致しました

本文

コム太郎 様

CXサポートの無料プランからスタンダードプランへ変更が完了致しました。
プラン変更が完了致しましたのでスタンダードプランの月額料金をご請求させて頂きます。
※申込日から最初の料金請求期間（初月）は無料となります。

お申し込み内容について不明な点（請求用電話番号など）がありましたら、ご登録のメールアドレスにご連絡させて頂くことがあります。
このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

（1） 機能概要

スタンダードプランのお客様は機能を閲覧のみに制限した子IDの払い出しを行うことができます。ID管理画面より払い出しを行います。

※ 子IDは最大10個まで作成可能です。

※ 子IDに登録した担当者名、メールアドレスは変更できません。変更する場合は登録したIDを削除して新しく子IDを発行してください。

※ 子IDでは以下の操作を行うことはできません。
- 独自データ画面の編集（閲覧は可能）
- グループ化データの管理（フォームのダウンロード・アップロード、削除）
- お客様保有データの管理（フォームのダウンロード・アップロード、削除）
- テキストエリアの編集（閲覧は可能）
- 子IDの管理（払い出し、承認、削除）
- CXサポートの解約
- 基本登録情報の変更（子IDのパスワードは変更可能）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

（1） 機能概要

認証方式の選択

子IDがCXサポートにログインする際の認証方式を選択可能です。
認証方式は、ワンタイムパスワード、電子証明書、IDとパスワードのみから選択します。子ID払い出し後にID管理画面で変更可能です。
（子IDでの変更は不可）

入力項目	内容
ワンタイムパスワード	IDとパスワードに加え、ログイン時に都度発行するワンタイムパスワードを用いてログイン認証を行います。
電子証明書	IDとパスワードに加え、電子証明書を用いてログイン認証を行います。
IDとパスワードのみ	IDとパスワードのみでログイン認証を行います。 ※セキュリティ上、「電子証明書」または「ワンタイムパスワード」による認証方式を強く推奨いたします。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

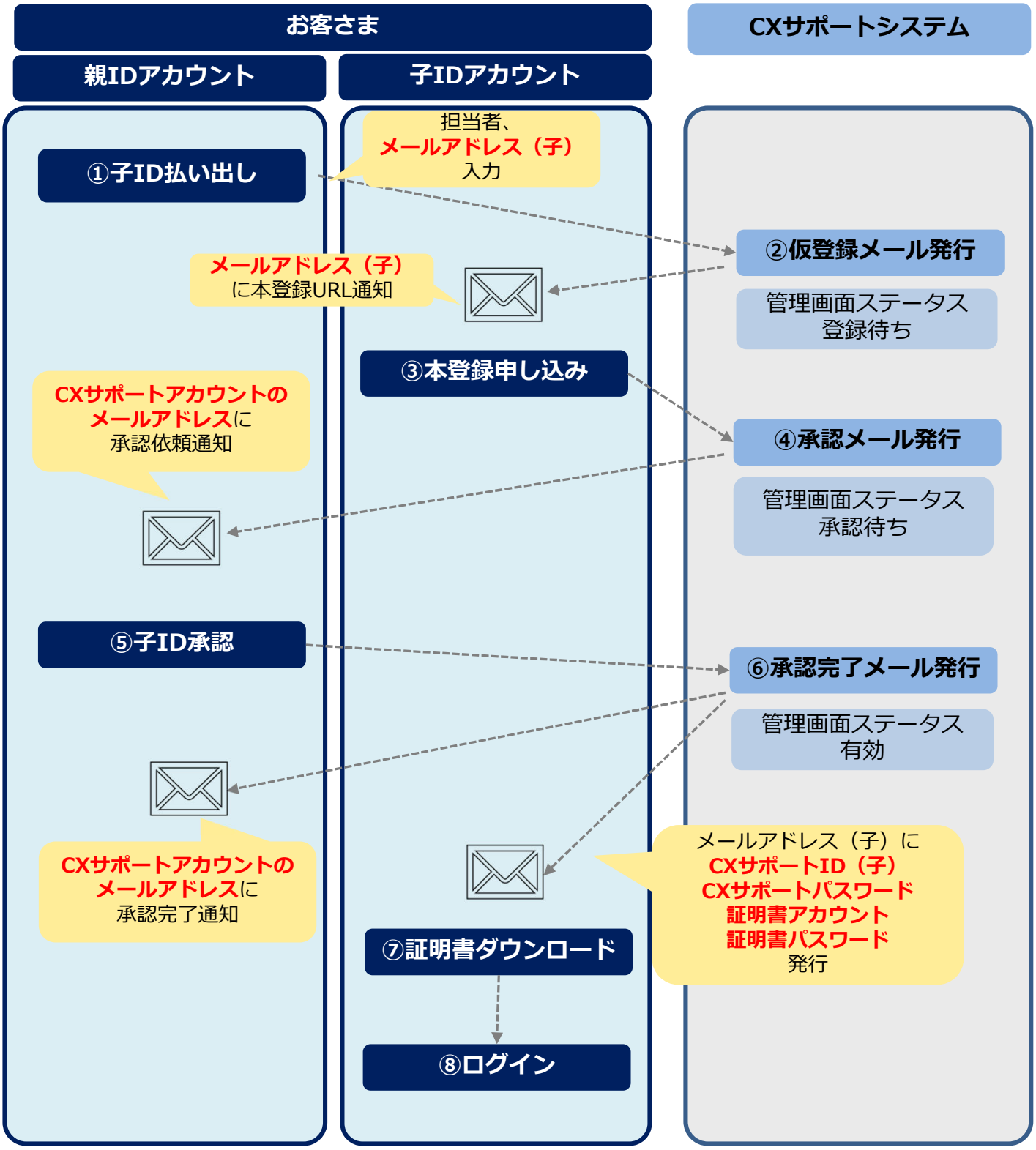
1. 基本操作

1-6. 子ID管理

（2） 払い出しの流れ

（認証方式:電子証明書）

電子証明書



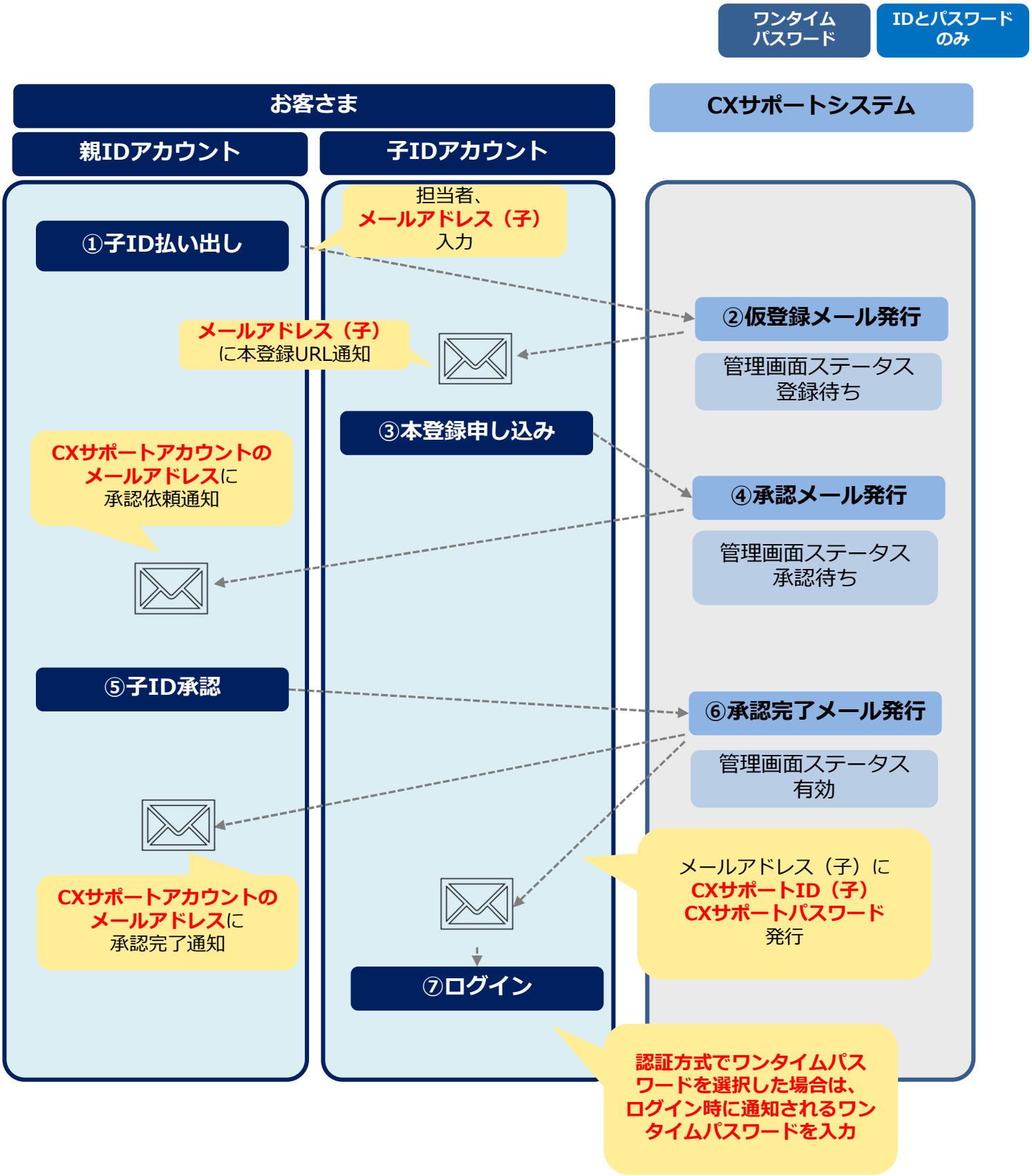
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

（2） 払い出しの流れ

（認証方式:ワンタイムパスワード、IDとパスワードのみ）



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(3) ①子ID払い出し（親IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

子IDアカウントの担当者、メールアドレス、認証方式を入力し、払い出しボタンをクリックし、子IDアカウントの払い出し申請をします。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(4) ②仮登録（子IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

ID管理画面で子IDの払い出し申請すると仮登録完了メールが子IDに登録したメールアドレスに通知されます。
仮登録完了メールに記載のURLから本登録を行ってください。仮登録完了メールの有効期限はメールが届いてから24時間となります。
有効期限が過ぎた場合は再度の払い出しが必要となります。

件名

[cx-support.biz] (1/4) 子ユーザ担当者 様の仮登録が完了しました

本文

子ユーザ担当者　様

この度は、管理者より子ユーザ担当者　様のCXサポートIDの申請を受け付けました。
本メール受領後、24時間以内に下記のURLをクリックして、登録を完了してください。
管理者による承認後、ご利用いただける様になります。
24時間を経過した場合は管理者にご連絡ください。

http://apply.cx-support.biz/email/confirm/●●●/

※ご注意
お客さまがお使いのメールソフトの設定によっては、上記URLが
途中で改行され、正しいURLにアクセスできない場合があります。
その場合は、上記URLをブラウザのアドレス欄にコピーし、
アクセスしてください。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいても
お答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(5) ②仮登録（子IDアカウント）

メールが届かない場合

操作を行ったあと、30分以上経過してもメールが届かない場合は以下をご確認ください。

・**メールアドレスが正しいか**
　メールアドレスを誤って登録された可能性がある場合は、
　お手数ですが24時間経過後に再度お申し込みください。

・**迷惑メールフォルダーに振り分けられていないか**
　お使いのメールソフト、ウィルス対策ソフト等の設定により、
　迷惑メールフォルダー等に振り分けられていないかご確認ください。

・**ドメイン指定受信により受信拒否されていないか**
　お使いのメールソフト、ウイルス対策ソフトでドメイン指定受信を
　設定されている場合に、メールが正しく届かない場合があります。
「**@cx-support.biz**」ドメインからのメールを受信できるよう
設定変更ください。

※迷惑メール振り分けやドメイン指定受信の設定が確認できない場合は、
お客さまのシステム管理者にご相談ください。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(6) ③本登録（子IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

仮登録完了メールのURLから本登録画面へ遷移し、申し込みボタンをクリックしていただくと本登録申し込みとなり、親IDアカウントへ承認依頼メールが通知されます。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(7) ③本登録（子IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

本登録のお申し込み後、子IDアカウントへ本登録受付をメールで通知します。

本登録受付のメール例

件名

[cx-support.biz] (2/4)子ユーザ担当者 様の本登録が完了しました

本文

子ユーザ担当者　様

CXサポートの本登録のお申し込みをいただきましてありがとうございます。
現在お客さまにサービスをご提供する準備中です。
準備ができましたらメールにてご案内させていただきます。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(8) ④承認（親IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

子IDアカウントによる本登録のお申し込み後、親IDアカウントへ承認依頼メールを通知します。
ID管理画面にて承認を行ってください。

承認依頼のメール例

件名

[cx-support.biz]　ユーザ担当者 様のCXサポートID払出しの承認をしてください

本文

子ユーザ担当者　様

子ユーザ担当者様による本登録が完了しました。
ご申請頂いた内容として下記の担当者名およびメールアドレスで間違いないことをご確認頂き、メール受領後、7日以内に管理画面の承認ボタンをクリックして、承認をお願いします。
承認が完了致しますと子IDがご利用いただける様になります。

担当者：子ユーザ担当者名
メールアドレス：子ユーザメールアドレス

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(9) ④承認（親IDアカウント）

電子証明書　ワンタイムパスワード　IDとパスワードのみ

ID管理画面を表示すると、子IDが承認可能な状態となっていますので、「承認」ボタンをクリックします。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(10) ⑤承認完了（子IDアカウント）

電子証明書　ワンタイムパスワード　IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し　② 仮登録　③ 本登録　④ 承認　⑤ 承認完了　⑥ ご利用開始

承認が完了すると承認完了のメールおよび、利用準備完了のメールを通知します。

利用準備完了のメールには以下の情報を含んでおります。
認証方式によって通知される情報は異なります。電子証明書認証を選択した場合は、通知される情報を電子証明書ダウンロードおよびインストールでお使いください。

認証方式	メールで通知される情報
電子証明書	・CXサポート子ID ・CXサポート子IDパスワード ・電子証明書ダウンロードURL ・電子証明書ダウンロード用のアカウント ・電子証明書ダウンロード用のパスワード
ワンタイムパスワード IDとパスワードのみ	・CXサポート子ID ・CXサポート子IDパスワード

留意事項

- 電子証明書ダウンロード時には電子証明書ダウンロード用のアカウント、パスワードを使用します。
- CXサポートログイン時には、CXサポート子IDとCXサポート子IDパスワードを使用します。
- ワンタイムパスワードは子IDでのログイン時に通知されます。
- **電子証明書認証を選択した場合は、端末の変更などの際に、あらためてご利用の端末から電子証明書のダウンロード、インストールが必要になりますので、利用準備完了メールの内容は保存頂けます様、お願いします。**
- 電子証明書のインストール手順につきましてはCXサポートお申し込み編マニュアル（以下URL）をご参照ください。

https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(11) ⑤承認完了（子IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

親IDアカウントによる承認完了後、子IDアカウントへ承認完了をメールで通知します。

承認完了のメール例

件名

[cx-support.biz]　(3/4)子ユーザ担当者 様の登録が承認されました

本文

子ユーザ担当者　様

CXサポートの本登録が親ユーザによって承認されました。
現在お客様にサービスをご提供する準備中です。
準備ができましたらメールにてご案内させていただきます。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(12) ⑤承認完了（子IDアカウント）

（認証方式:電子証明書）

電子証明書

利用準備完了のメール例

子IDのパスワードは自動発行されメールに記載

件名

[cx-support.biz] (4/4)子ユーザ担当者　様をご利用する準備が整いました

本文

子ユーザ担当者 様

CXサポート（子ユーザ担当者）をご利用する準備が整いました。
ログインに必要な情報をお知らせ致します。

・CXサポート子ID：
　Abcde01234
・パスワード
　Abcde01234
・電子証明書ダウンロードURL：
　https://certs.cx-support.biz/certsrv/
・電子証明書ダウンロードのアカウント：
　Abcde01234
・電子証明書ダウンロードのパスワード：
　Abcde01234

下記手順に従って、CXサポートにログインしてください。

1. 電子証明書のダウンロードとインストールの手順（23ページから）
　https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf

2. CXサポートへログイン
　https://www.cx-support.biz/accounts/login/
　へアクセスし、CXサポート子IDとパスワードを使用してログインしてください。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

ご利用のお客さま管理者
xxxxxx@example.com

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(12) ⑤承認完了（子IDアカウント）

（認証方式:ワンタイムパスワード、IDとパスワードのみ）

ワンタイムパスワード　IDとパスワードのみ

利用準備完了のメール例

子IDのパスワードは自動発行されメールに記載

件名

[cx-support.biz] (4/4)子ユーザ担当者　様をご利用する準備が整いました

本文

子ユーザ担当者 様

CXサポートをご利用する準備が整いました。
ログインに必要な情報をお知らせ致します。

・CXサポート子ID：
　Abcde01234
・パスワード
　Abcde01234
・ ログインURL：
　https://www.cx-support.biz/accounts/login/

認証方式でワンタイムパスワード選択時のみ

ログイン時にご登録のメールアドレスに送信されるワンタイムパスワードを入力して頂きログインをお願いします。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

ご利用のお客さま管理者
xxxxxx@example.com

CXサポート問合せ（サービスに関する問合せ）
cx-query@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(13) ご利用開始（子IDアカウント）

電子証明書 | ワンタイムパスワード | IDとパスワードのみ

① 子ID払い出し → ② 仮登録 → ③ 本登録 → ④ 承認 → ⑤ 承認完了 → ⑥ ご利用開始

以下URLより、CXサポートへログインしてください。

CXサポートログイン
https://www.cx-support.biz/accounts/login/

※認証方式で電子証明書を選択したお客様は電子証明書が正常にインストールされていないとログイン時にエラーとなりますのでのでご注意ください。

※電子証明書のインストール手順につきましてはCXサポートお申し込み編マニュアル（以下URL）をご参照ください。
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-6. 子ID管理

(14) 子ID削除

削除対象の子IDアカウントの「削除」ボタンをクリックします。
削除した子IDは復帰できませんので再登録ください。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-7. グループ化データ管理

複数のFD/ND番号または着信先番号をグループ化することができます。
グループ化データを所定のフォーマット（Excel）に従ってアップロードいただくと分析画面でグループ単位で表示データを絞りこむことができます。

グループ化手順

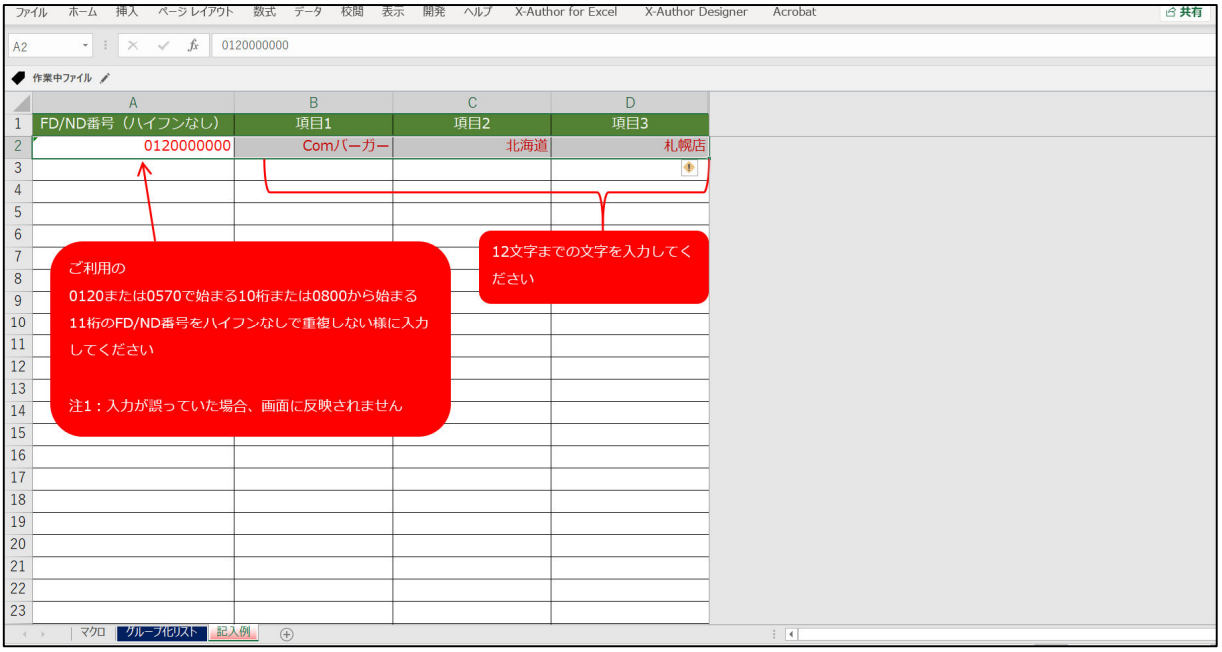
1. ログイン後、設定>グループ化よりグループ化画面に移動します。
2. ダウンロードボタンよりExcelのテンプレートファイルをダウンロードします。
3. テンプレートファイルにグループ化する番号とグループ名を入力します。
4. 入力後、マクロでCSV形式のグループ化アップロードファイル（以下、アップロードファイル）を作成します。
5. 作成したアップロードファイルをアップロードします。
6. アップロードが完了するとアップロード日時とアップロードの反映日時が更新されます。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

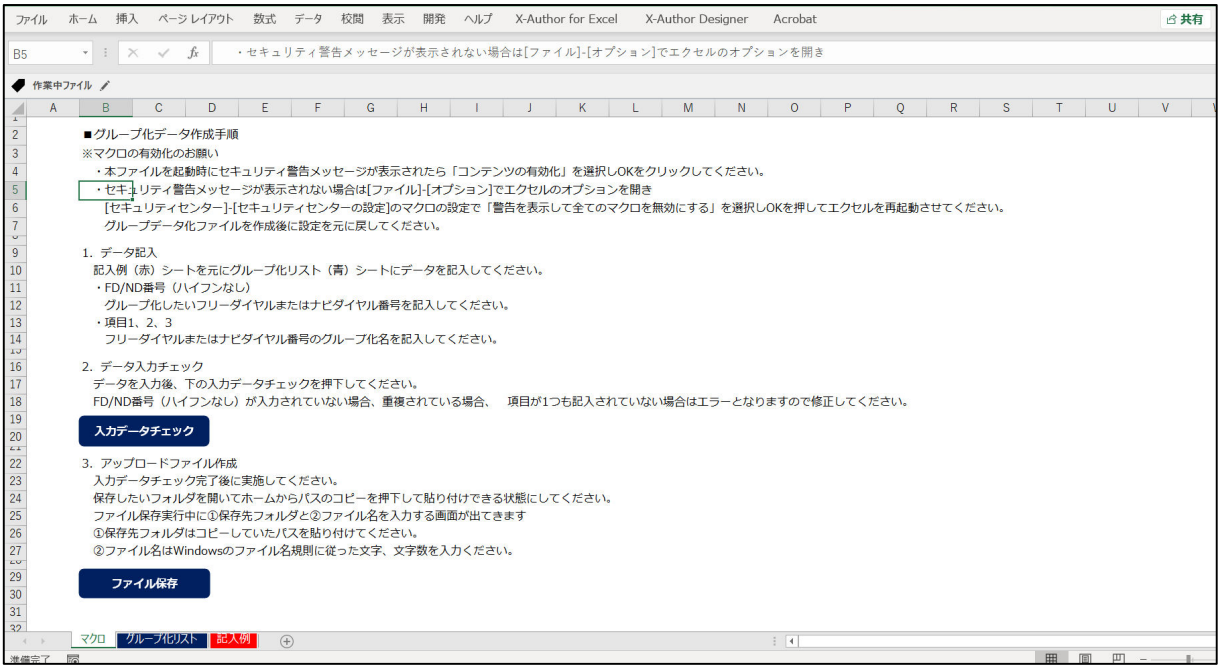
1. 基本操作

1-7. グループ化データ管理

テンプレートファイルの「記入例」シートに従い「グループ化リスト」シートに記入します



「マクロ」シートのグループ化データ手順に従い入力チェックを実行し、ファイル保存でアップロードファイルを作成します



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-7. グループ化データ管理

アップロード時の注意点

※ アップロードファイルは１ファイルのみ登録可能です。新たにアップロードすると既存のデータは上書きされます。

※ アップロードファイルに社内セキュリティのロックがかかっている場合は解除してください。

※ セキュリティ上、マクロを利用できない場合、お客さまご自身でExcelを使ってアップロードファイル（CSV形式）を作成してください。

アップロードファイル作成時の注意点

グループ化共通

- 1行目は項目名として無視されます。2行目から入力してください。
  -1行目に入力したデータは反映されません。
- B列からD列に12文字以内で任意のグループ名を入力。
  -12文字を超える文字数を入力した場合、その分は反映されません。
- E列を含みE列から右列に入力がある場合、エラーとなり全て反映されません。
- 入力後、ファイルの種類を”CSV UTF-8（コンマ区切り）（*.csv）”として保存してアップロードします。
  -ファイルの種類を誤りますとエラーとなり反映されません。
  -ファイル名はWindowsの仕様に準拠していれば制約はありません。

FD/ND番号グループ化

- A列にお申し込み時に登録したOPIDに紐づくANを入力。（0120＋6桁、0570＋6桁、0800＋7桁）
  -誤った番号を入力した場合、その分は反映されません。
  -重複した番号を入力した場合、行数の大きいレコードを反映します。

着信先番号グループ化

- A列にお申し込み時に登録したOPIDに紐づくDNを入力。（011、03、06などから始まる取得するデータのDN）
  -誤った番号を入力した場合、その分は反映されません。
  -重複した番号を入力した場合、行数の大きいレコードを反映します。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-8. お客様保有データ管理

お客様が保有するデータを所定のフォーマット（Excel）に従ってアップロードいただくと独自データ画面でコールデータと比較して可視化することができます。

1. ログイン後、「設定」>「独自データ」に移動します。
2. ダウンロードボタンよりExcelのテンプレートファイルをダウンロードします。
3. テンプレートファイルに分析したい年月日とテキスト項目、数値を入力します。
4. 入力後、マクロでCSV形式の独自データアップロードファイル（以下、独自データファイル）を作成します。
5. 作成した独自データファイルをアップロードします。
6. アップロードが完了するとステータスが連携済となります。
   （アップロード完了まで最大３時間かかる場合があります）

お客様保有データは設定画面から遷移します。

テンプレートはこちらからダウンロードできます

アップロードボタンをクリックし、ファイルをアップロードします。

ファイル削除

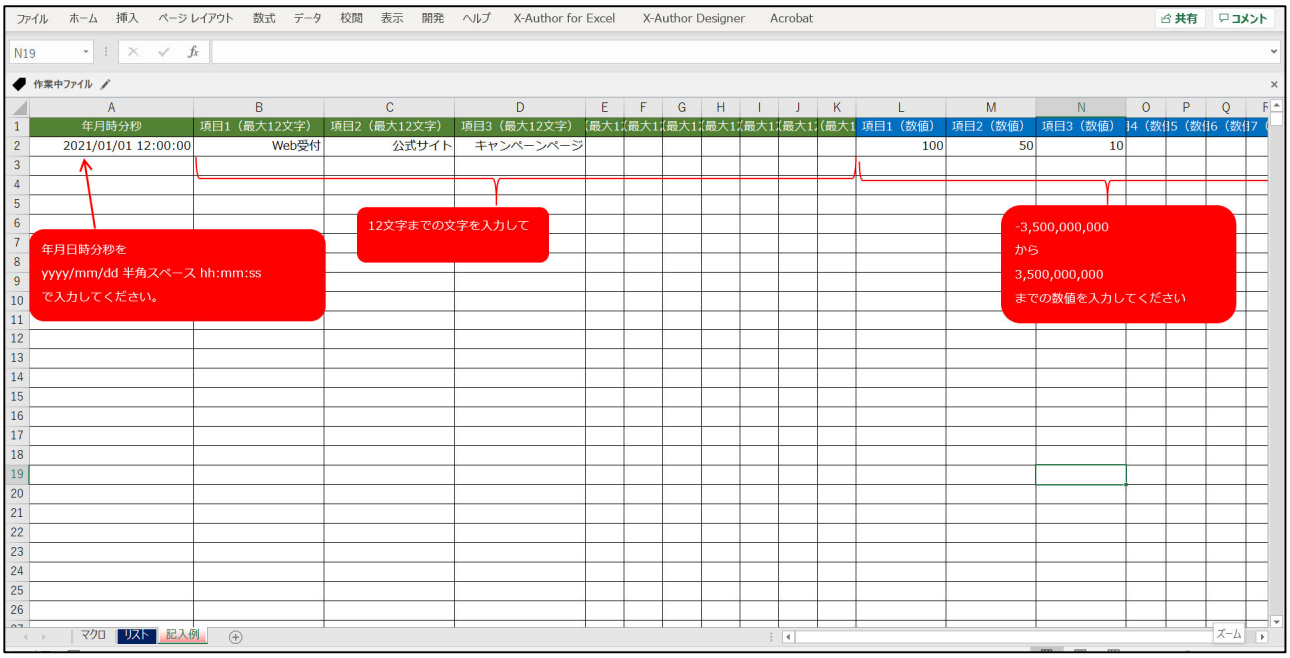
ステータス

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

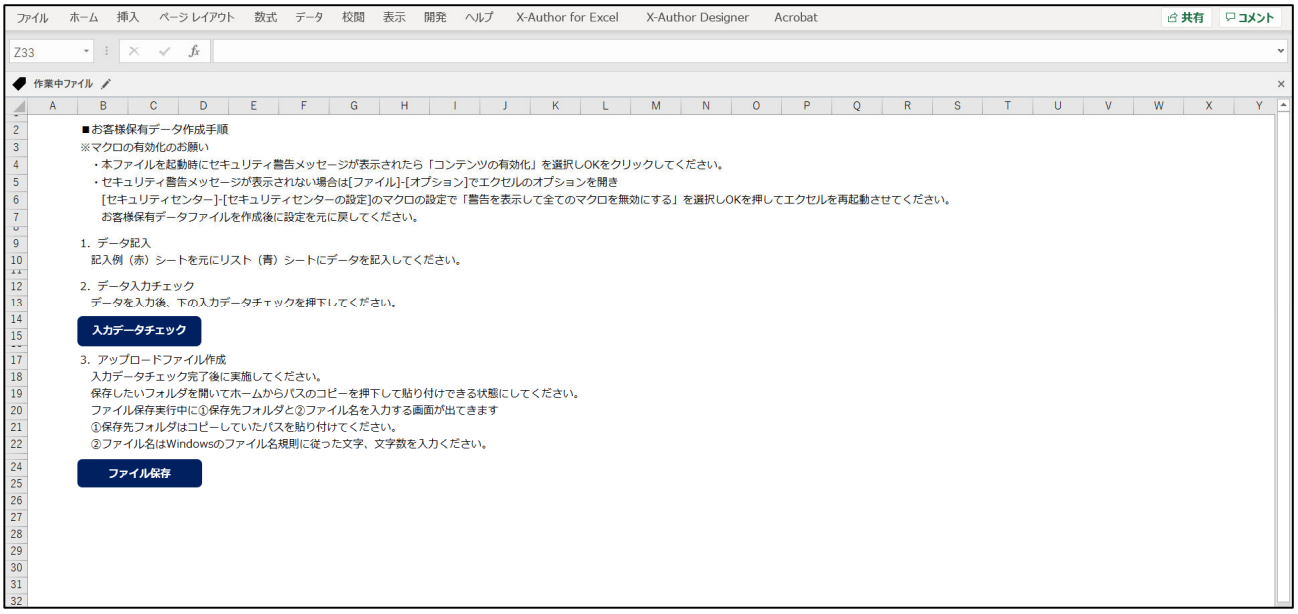
1. 基本操作

1-8. お客様保有データ管理

テンプレートファイルの「記入例」シートに従い「リスト」シートに記入します



「マクロ」シートのお客様保有データ手順に従い入力チェックを実行し、ファイル保存でアップロードファイルを作成します



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-8. お客様保有データ管理

アップロード時の注意点

※ 独自データファイルは最大24ファイルまでアップロードできます。
　１ファイルあたりの容量は10MBが上限となります。

※ 独自データファイルに社内セキュリティのロックがかかっている場合は解除してください。

※ セキュリティ上、マクロを利用できない場合、お客さまご自身でExcelを使って独自データファイル（CSV形式）を作成してください。

独自データファイル作成時の注意点

- 1行目は項目名として無視されます。2行目から入力してください。
  -1行目に入力したデータは反映されません。
- 同一レコードがあった場合は１レコードとして反映されます。

- A列に年月日時分秒のデータを入力。
  -年月日時分秒をyyyy/mm/dd␣hh:mm:ssの形式で入力。
- -誤った日付形式で入力した場合、その分は反映されません。
  -A列にデータが入っていない分は反映されません。

- B列からK列に12文字以内のテキストを入力。
  -12文字を超える文字数を入力した場合、ファイル取込みがエラーとなり全て反映されません。

- L列からU列に-3,500,000,000から3,500,000,000までの数値を入力。

- V列を含みV列から右列に入力があった場合、エラーとなり全て反映されません。

- 入力後、ファイルの種類を”CSV UTF-8（コンマ区切り）（*.csv）”として保存してアップロードします。
  -ファイルの種類を誤りますとエラーとなり反映されません。
  -ファイル名はWindowsの仕様に準拠していれば制約はありません。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

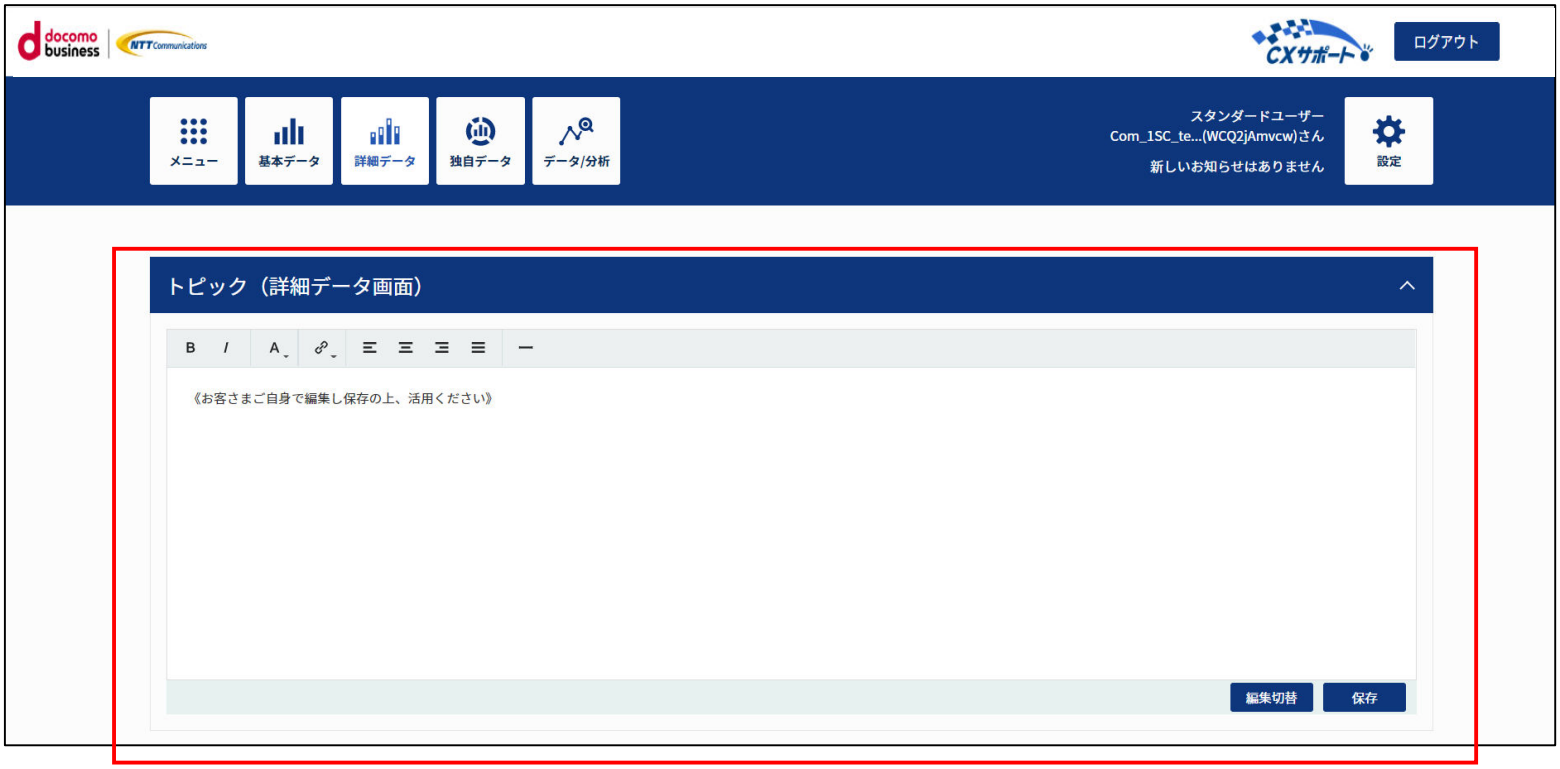
1. 基本操作

1-9. トピック編集機能

詳細データ画面、独自データ画面のトピック（テキストエリア）に
お客様は自由にテキストを入力し、保存、表示することができます。

※テキストは1,000文字程度まで入力できます。

プラン	詳細データ画面	独自データ画面
無料プラン	–	–
スタンダードプラン（親ID）	編集可	編集可
スタンダードプラン（子ID）	参照のみ	参照のみ

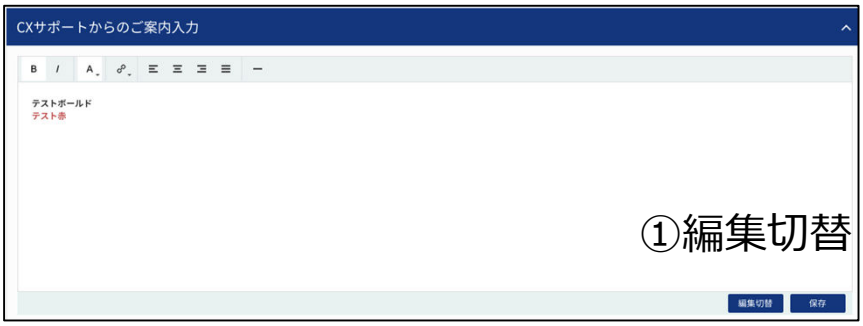


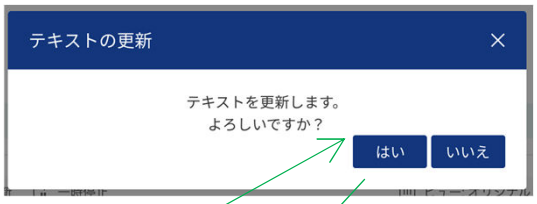
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

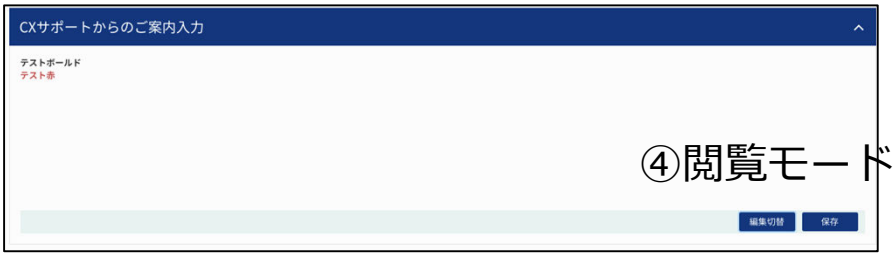
1-9. トピック編集機能

トピック（テキストエリア）の編集・保存イメージ





②編集　③保存



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

1. 基本操作

1-10. 混雑状況表示

スタンダードプランのお客様は混雑状況表示のお申し込みが可能です。
基本情報設定画面よりお申し込みができます。
申し込みをクリックするとポップアップ画面①が表示されますので
プルダウンメニューからプランを選択し、対象の番号を追加します。
追加後、追加機能申請をクリックすると重要事項説明画面が表示されますので、同意の上、申し込み確認画面から送信をクリックしてください。

基本情報設定から
混雑状況表示の右側の
申し込みをクリックします。

ポップアップ画面①

必要番号数に応じてプランを
プルダウンメニューから選択します。

プランを選択後に対象の番号を左から選択し
追加をクリックして右に表示させます。
誤ったら右で選択して削除をクリックします。
ctrlやshiftキーを利用して複数選択可能。
選択後に追加機能申請をクリックします。

※ 混雑状況表示機能は以下の4プランがあります。

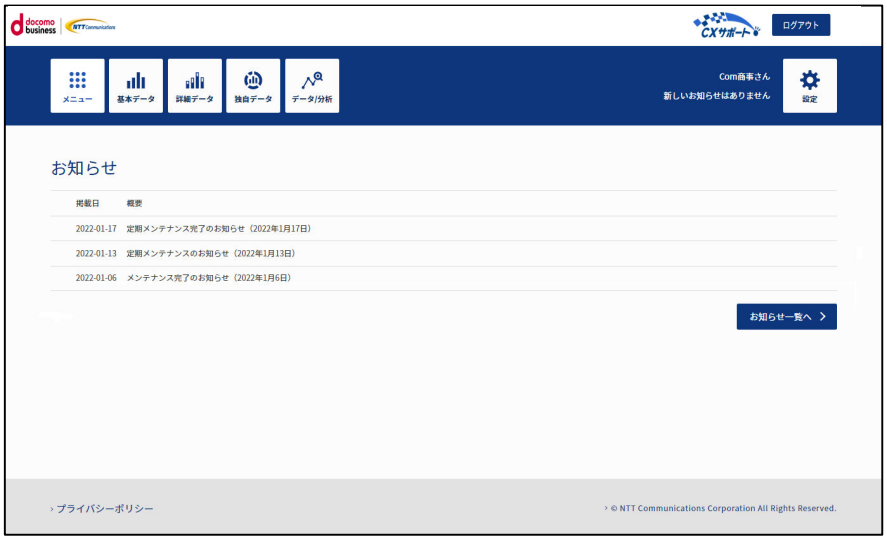
プラン	料金（税込）
①混雑状況表示（番号数1）	0円/月
②混雑状況表示（番号数2-50）	27,500円/月
③混雑状況表示（番号数51-200）	55,000円/月
④混雑状況表示（番号数201-1,000）	110,000円/月

※混雑状況表示のプランはお申し込みいただきました日から1か月間は
変更ができませんのでご注意ください。（解約は可能です）
※URL発行はお申込み日から最短翌日、最大3営業日後になります。
※表示データ情報の更新は毎週土曜日に実施予定です。
（発行されたURLはデータ更新により変更されません）
※解約した場合、解約当日から解約後5日の間に表示されなくなります。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-1-1. 画面構成



メニュー	メニュー	ログイン後のトップページとなり、お知らせ表示とマニュアルがダウンロードできます。
基本データ	基本データ	コールデータの年間および、直近3ヶ月の月ごと、曜日ごと、日ごとおよび直近3ヶ月の時間帯ごとの利用状況を確認できます。トラフィック比較分析画面はスタンダードプランでのみ提供予定
詳細データ	詳細データ	同時適正回線数、コール人数構成、発着信地域別、不完了理由、呼数分単位、通話時間他分布など、より詳細なコールデータを確認することができます。
独自データ	独自データ	お客さま自身で編集した画面での表示が可能です。お客さま保有のデータ（Webアクセス数や広告数など）とコール数を比較し、独自に編集した画面が可視化可能となります。
データ/分析	データ/分析	※今後提供予定
設定	設定	契約者情報変更、解約を行います。 スタンダードプランでは子ID管理やお客さま保有データのアップロードもここから設定します。
ログアウト	ログアウト	CXサポートからのログアウト

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-1-2. プラン毎の機能比較

主な提供機能

分析機能		無料プラン	スタンダードプラン
基本データ	01.直近3 ヶ月トラフィック	○	○
	02.年間トラフィック	○	○
	03.トラフィック比較分析	○	○
	04.不完了理由詳細	○	○
詳細データ	01.発信地域別	–	○
	02.着信地域別	–	○
	03.発着信地域別	–	○
	04.番号別詳細	–	○
	05.呼数・分単位	–	○
	06.コール人数構成	–	○
	07.同時適正回線数	–	○
	08.通話時間帯他分布	–	○
独自データ（お客さま自身で編集が可能）		–	○
お客さま保有データ アップロード機能		–	○
子ID払出し及び管理機能		–	○
フィルタリング機能		**無料プラン**	**スタンダードプラン**
フィルタリング機能(月、日、AN、曜日、時間帯など)		○	○
FD/ND番号グループ化（お客さま自身で定義が可能）		–	○
着信先番号グループ化（お客さま自身で定義が可能）		–	○
データ蓄積期間		**無料プラン**	**スタンダードプラン**
基本データ		最長12ヶ月	最長24ヶ月
詳細データ		ー	最長3ヶ月
独自データ（お客さま自身で編集が可能）		ー	最長24ヶ月*
ダウンロード機能		**無料プラン**	**スタンダードプラン**
ダウンロード機能（イメージ、PDF、PowerPoint）		○	○

*編集機能で、自動収集したトラフィックデータを活用する場合に利用可能なデータの蓄積期間。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

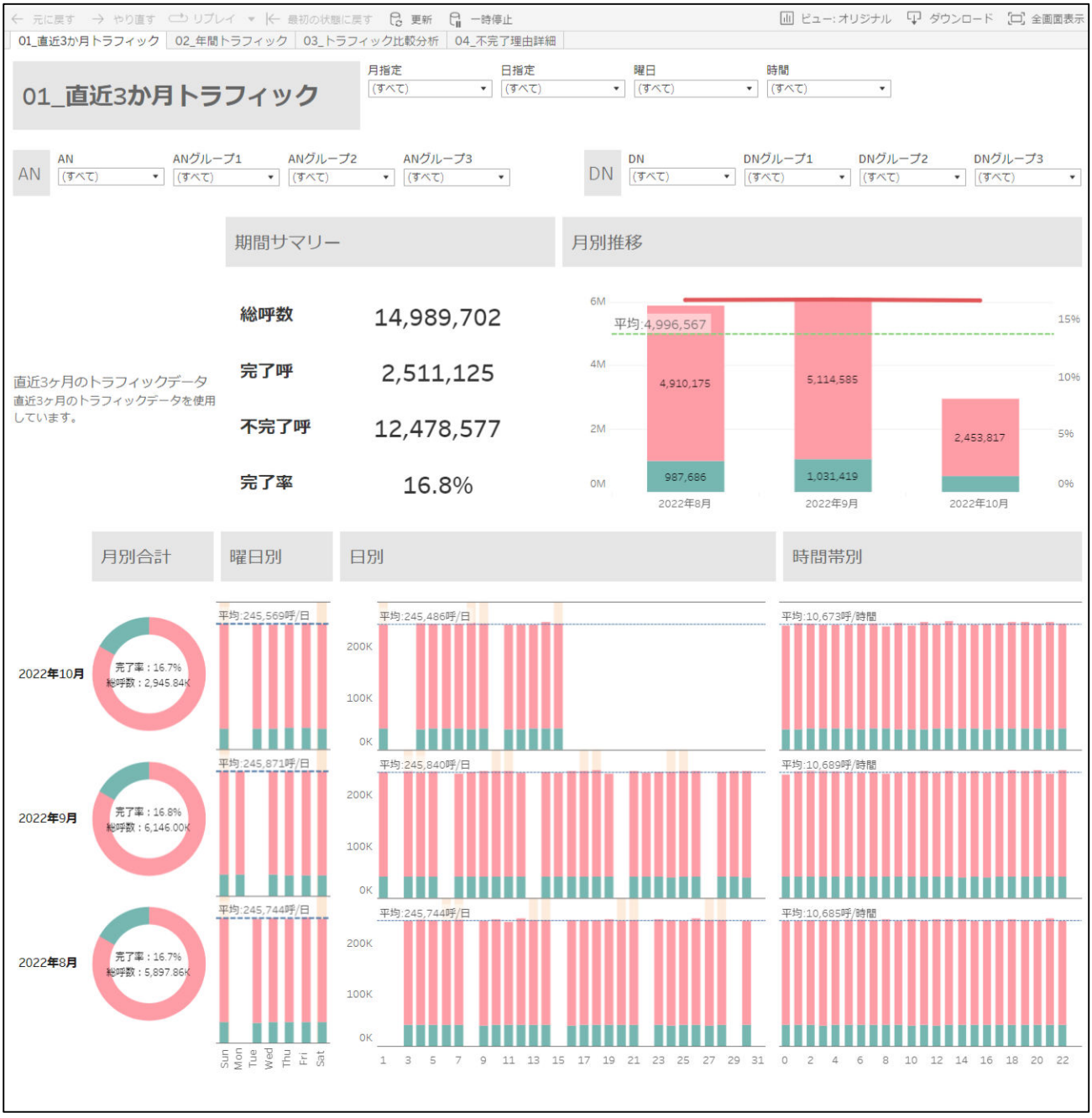
2. 機能説明

2-2-1. 基本データ画面（01_直近3ヶ月トラフィック）

直近のデータ収集年月日から過去3ヶ月間の下記トラフィックデータを
月ごと、曜日ごと、日ごと、時間帯ごとに表示することができます。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
完了率　　：つながった呼数÷かかってきた呼数

画面イメージ



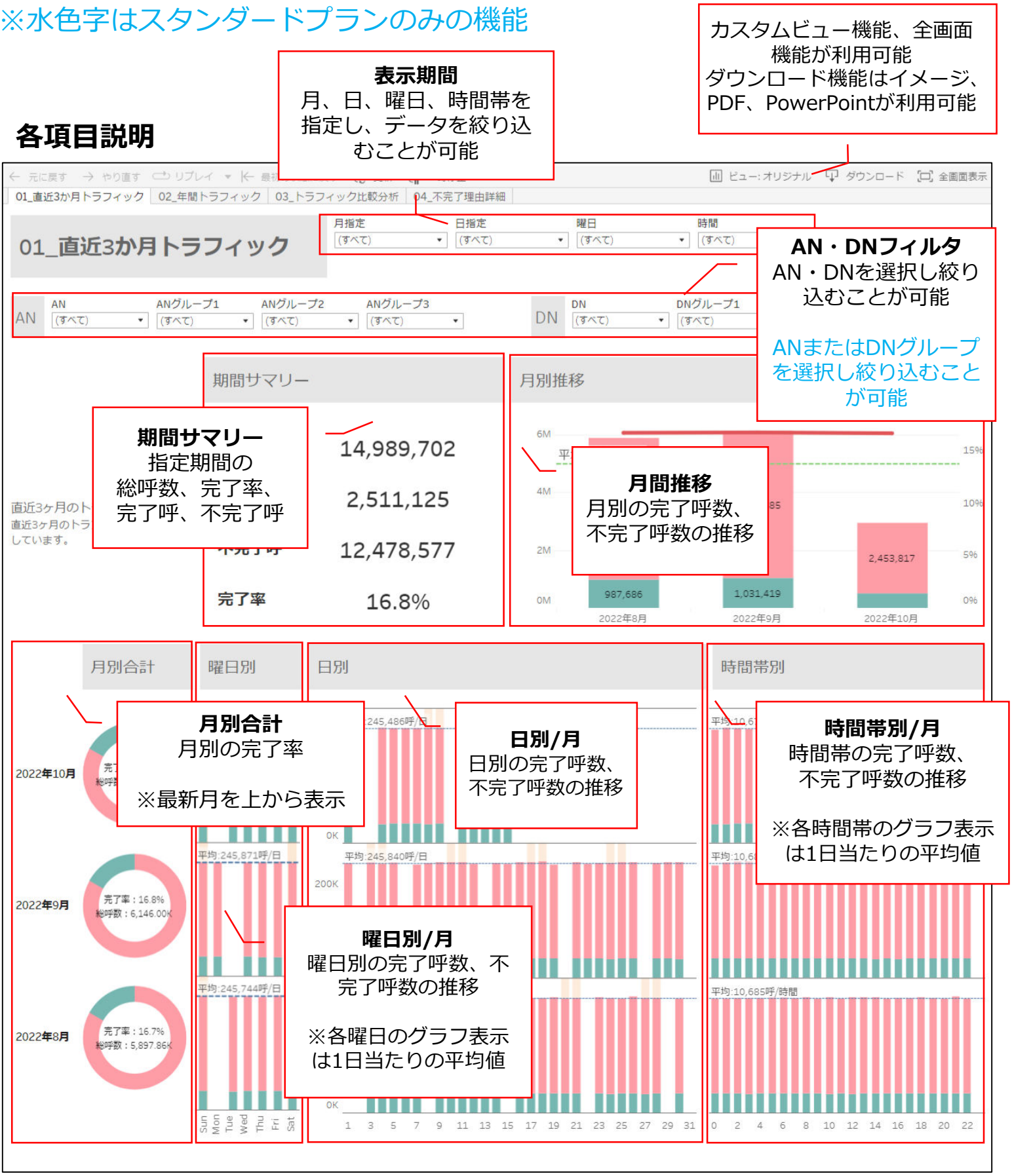
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-2-1. 基本データ画面（01_直近3ヶ月トラフィック）

※水色字はスタンダードプランのみの機能

各項目説明



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

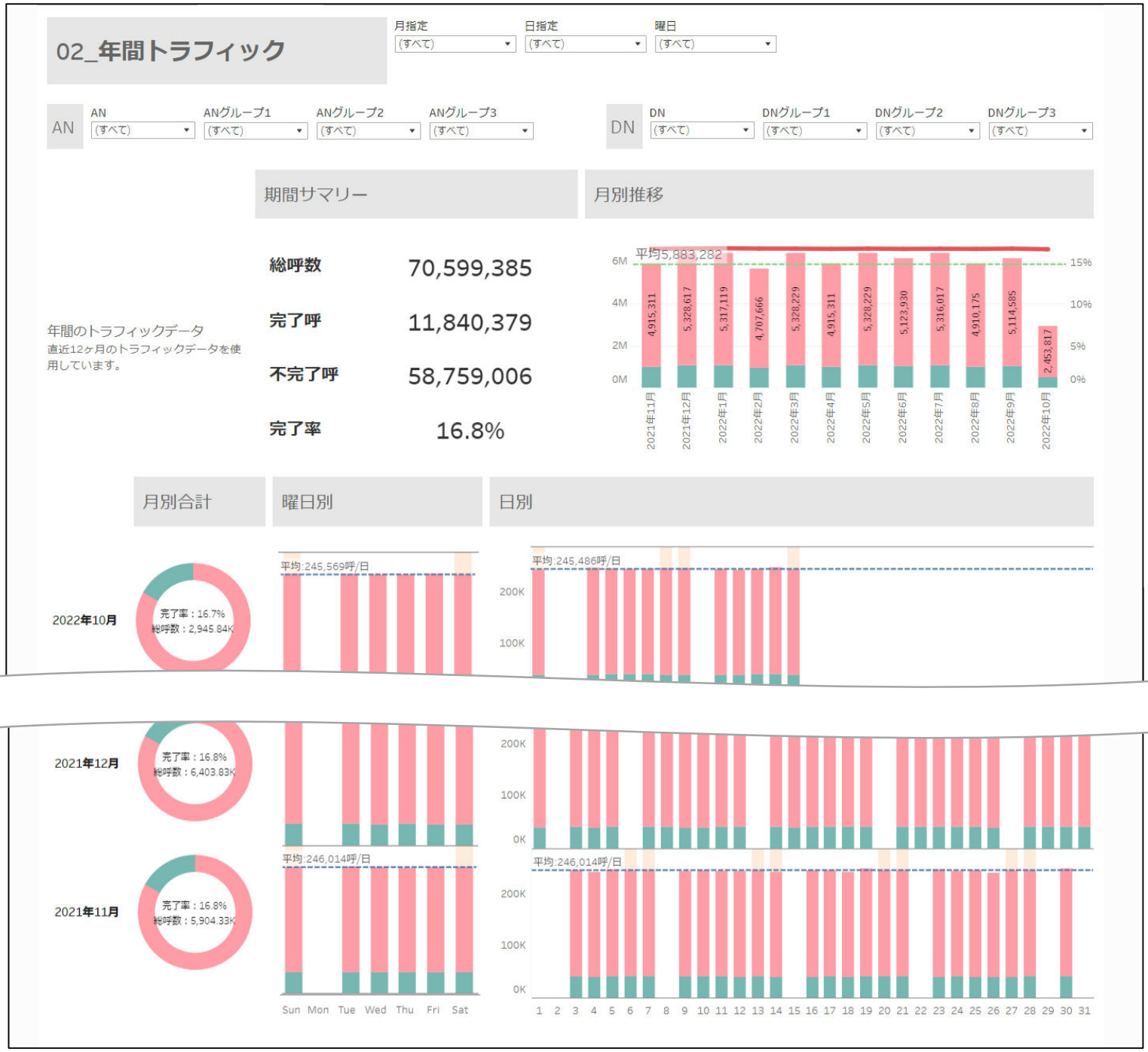
2. 機能説明

2-2-2. 基本データ画面（02_年間トラフィック）

直近のデータ収集年月日から過去12ヶ月間、スタンダードプランは過去24ヶ月間の下記トラフィックデータを月ごと、週ごと、日ごとに表示することができます。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
完了率　　：つながった呼数÷かかってきた呼数

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

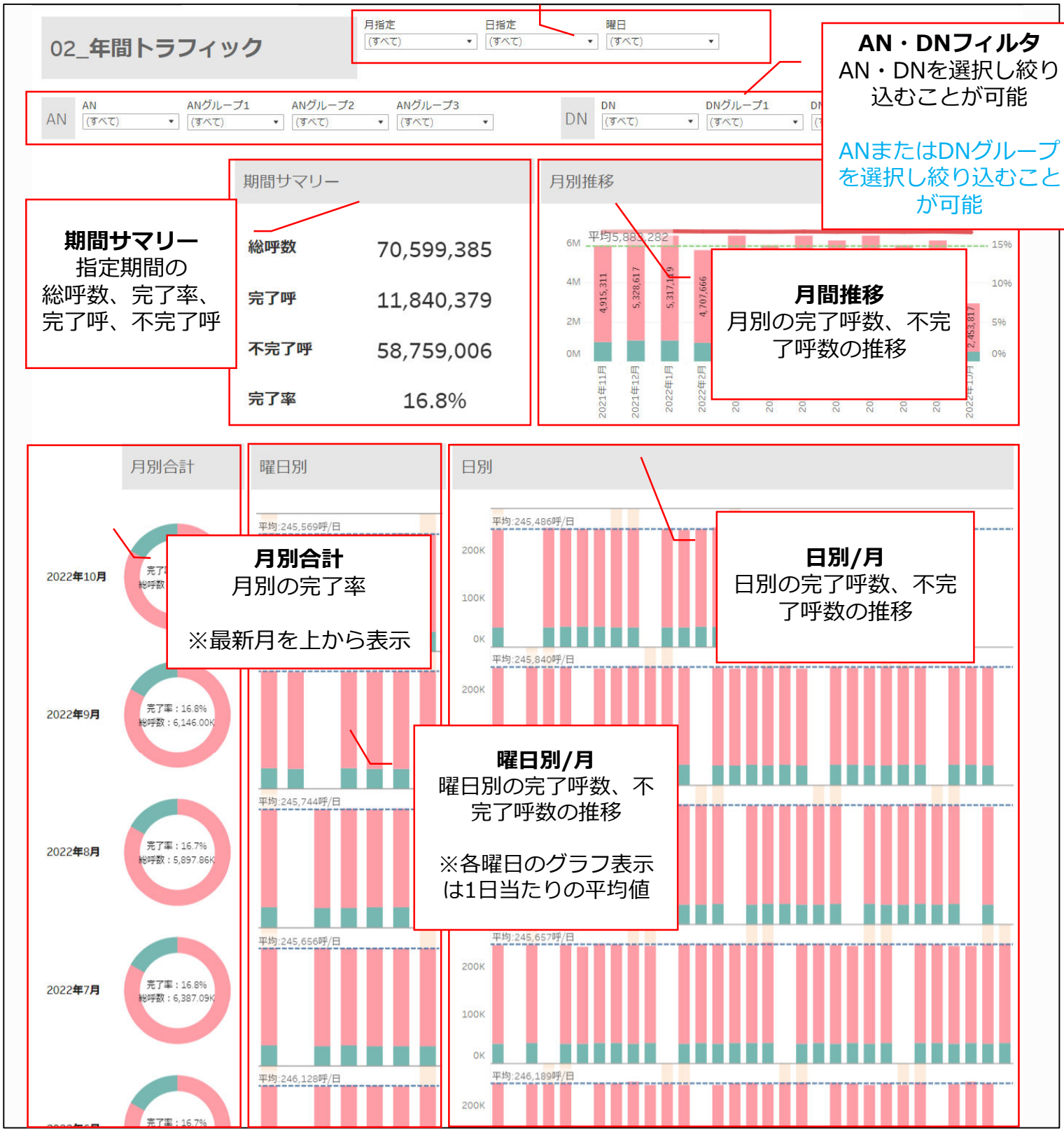
2. 機能説明

2-2-2. 基本データ画面（02_年間トラフィック）

※水色字はスタンダードプランのみの機能

表示期間
月、日、曜日を指定し、データを絞り込むことが可能

各項目説明



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

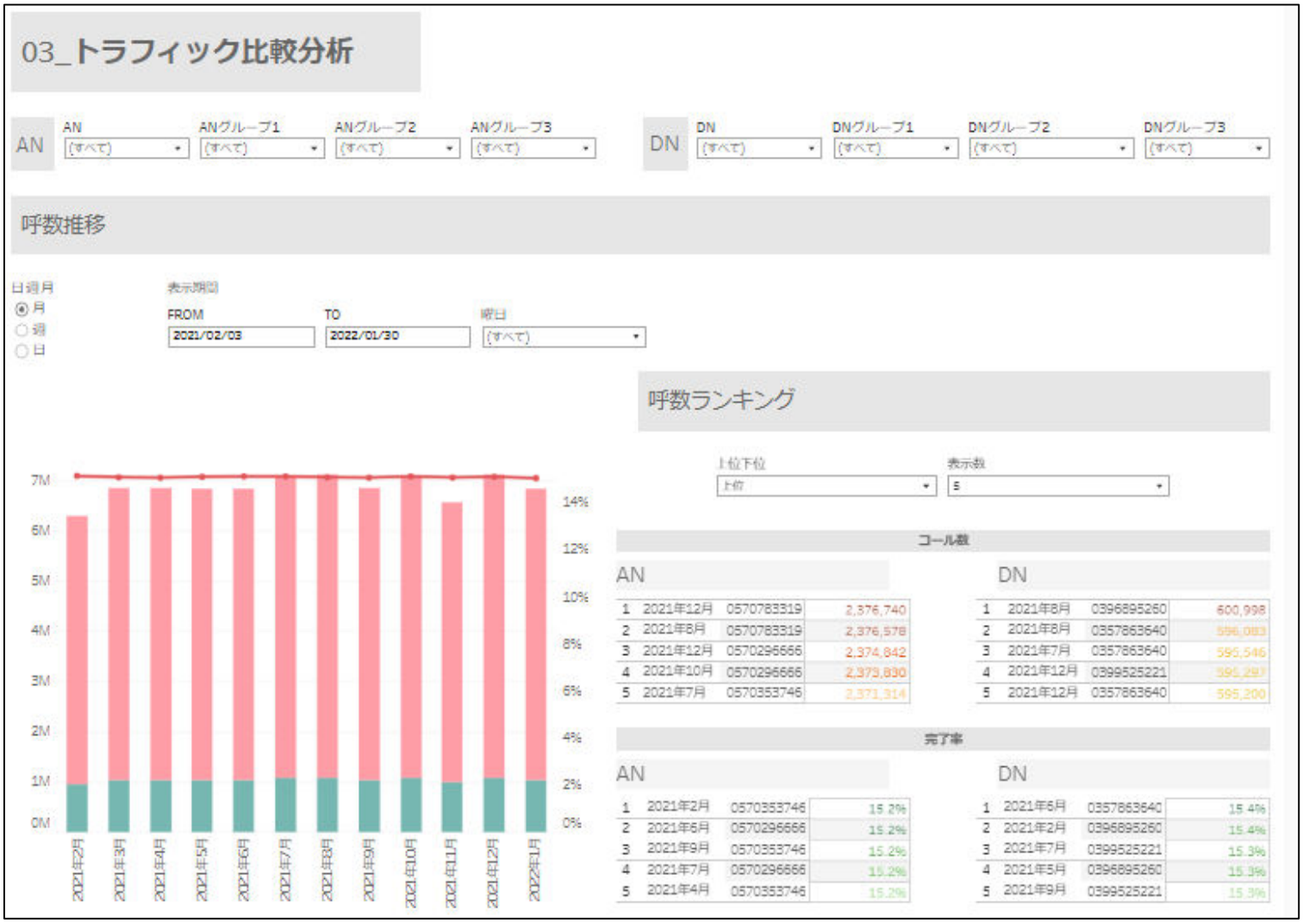
2-2-3. 基本データ画面（03_トラフィック比較分析）

無料プランでも提供となります。
12カ月以前の過去データはスタンダードプランでのみ提供となります。

トラフィック比較分析では、お客さまが任意に選択した期間での対前年同月や対前月といった比較対象での分析を可能としております。全体的なトラフィックの管理や傾向分析にお役立てください。

呼数推移　　：　表示期間で指定したの呼数推移とランキング
呼数ランキング：　呼数、完了率を上位順、下位順で表示数を設定し表示
対比　　：　表示期間で指定した期間の比較を緑は増、赤は減で表示
差分　　：　グラフにポインタを合わせると差分数値と比率が表示

画面イメージ



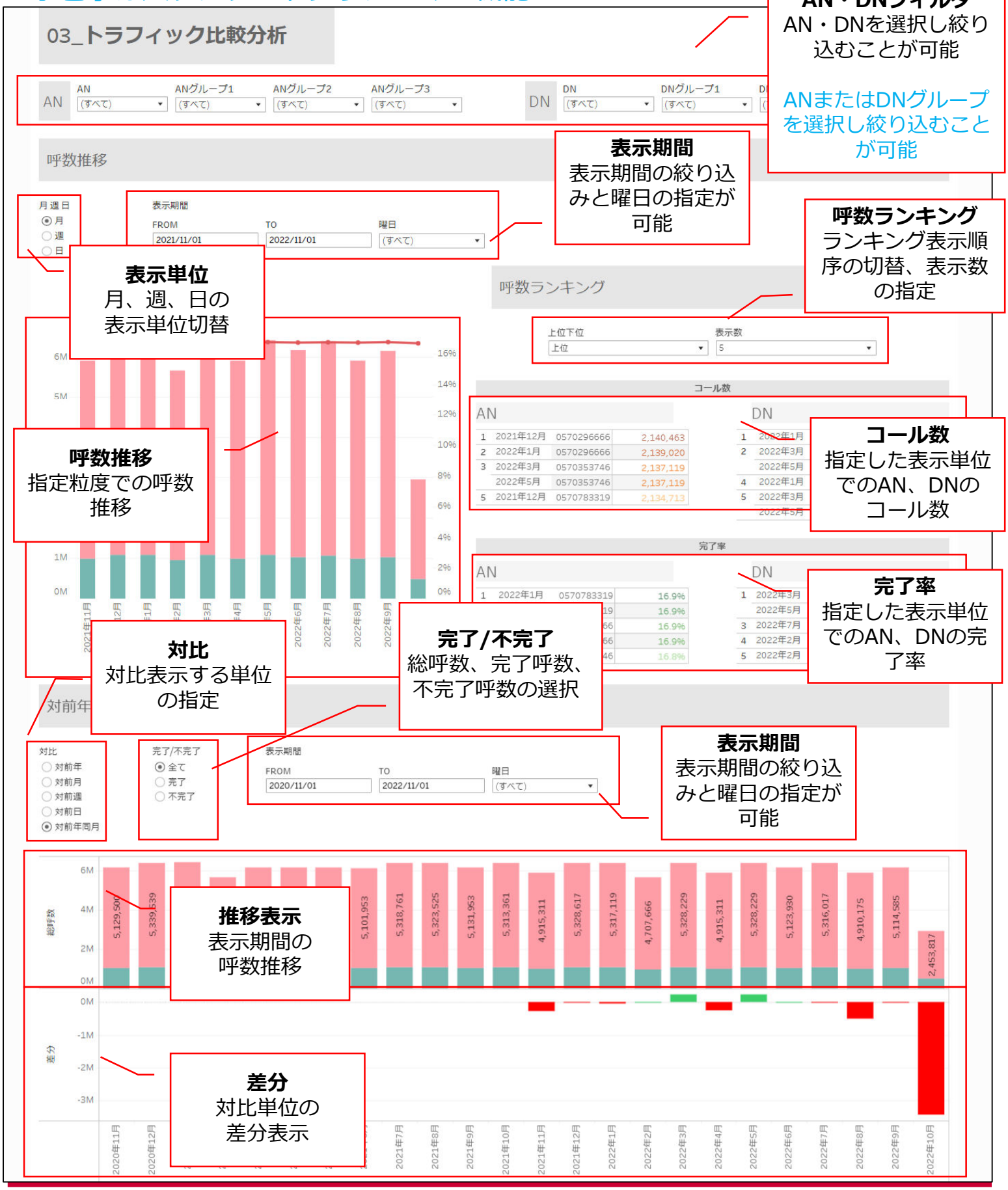
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-2-3. 基本データ画面（03_トラフィック比較分析）

各項目説明

※水色字はスタンダードプランのみの機能



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

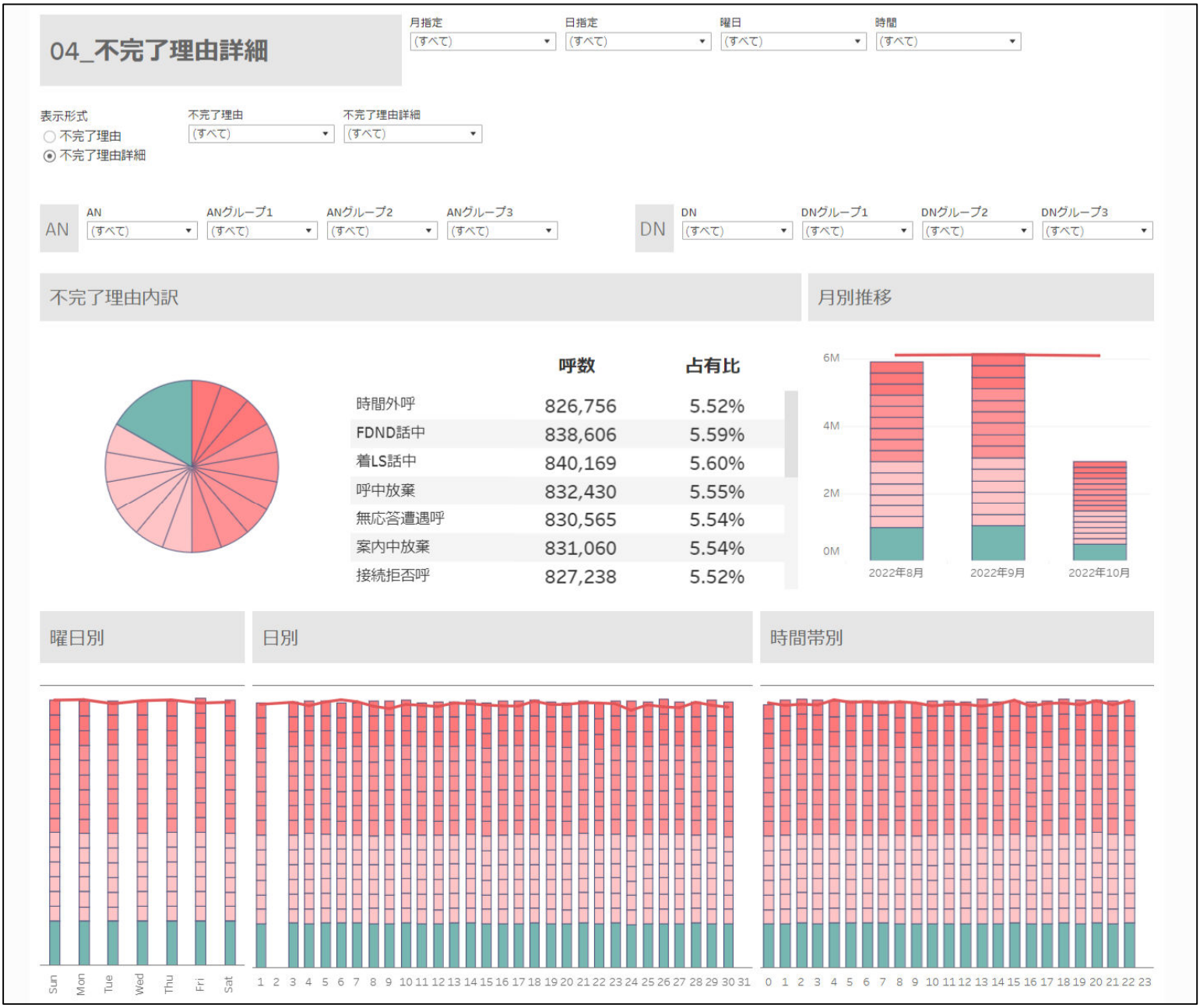
2. 機能説明

2-2-4. 基本データ画面（04_不完了理由詳細）

不完了理由詳細では、接続ができなかったコールごとの理由を確認していただけます。回線不足でつながらなかったのか？オペレーター不足だったのか？といった確認により全体的な受付適正化のための必要な対応の検討にお役立てください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
不完了理由：16の不完了理由を6区分にまとめ呼数を表示（次ページ参照）
不完了理由詳細：不完了理由詳細の呼数を表示（次ページ参照）

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-2-4. 基本データ画面（04_不完了理由詳細）

不完了理由/不完了理由詳細一覧

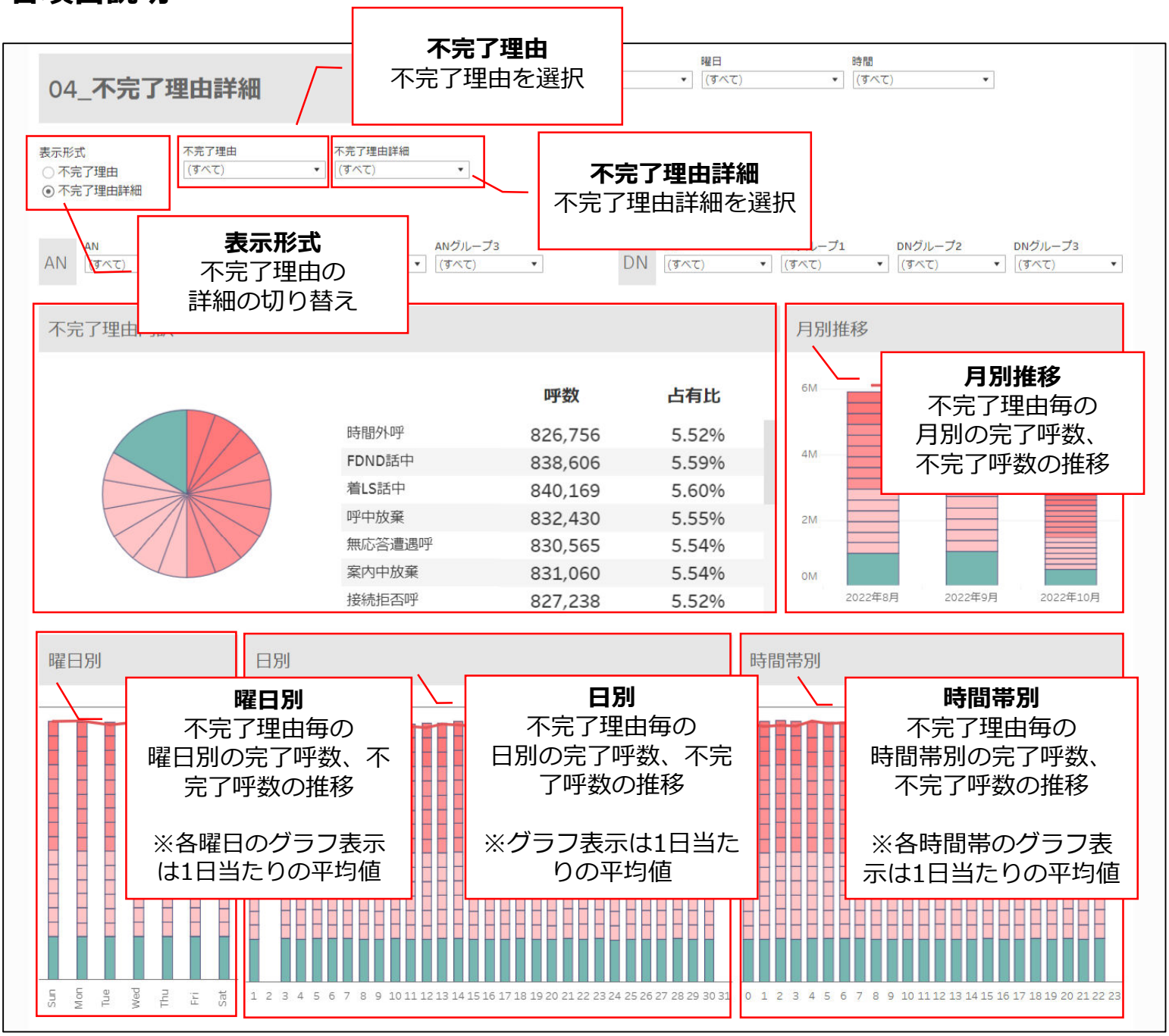
項番	不完了理由	不完了理由詳細	内容
1	時間外	時間外呼	時間外着信案内ガイダンスに接続された呼数
2	話中遭遇	FD/ND話中	FD/ND話中に遭遇した呼数
3		着LS話中	契約回線内の着信ではあるが、契約電話番号での着信・発信等によってお話中となった呼数
4	途中放棄	呼中放棄	着信側呼び出し音中に発信側が切断した呼数
5		無応答遭遇呼	呼び出し音後着信者が無応答設定時間内に応答しなかった呼数
6		案内中放棄	入力指示、接続案内、事前料金通知ガイダンス送出中に発信側が切断した呼数 待ち合わせ開始ガイダンス送出中に発信側が切断した呼数（FDISのみ）
7	接続外	接続拒否呼	発信フィルタによって拒否され接続できなかった呼数
8		地域外呼	指定された発信地域以外から発信で拒否され接続できなかった呼数
9		限度超過	通話限度以上により通話できなかった超過呼数
10		迷惑拒否	「迷惑おことわりサービス」で拒否された呼数
11	待合せ	待中放棄	待ち合わせ接続をご利用中、待ち合わせ中に発信者側から切断された呼数 （待ち合わせのみ）
12		待時超過	待ち合わせ接続をご利用中、設定された待ち合わせ時間の超過により切断された呼数 （待ち合わせのみ）
13		待数超過	待ち合わせ接続をご利用中、設定された待ち合わせ数以上の着信により切断された呼数 （待ち合わせのみ）
14		待リトライオーバー	待ち合わせ接続をご利用中、接続リトライを規定回数(４回)以上実施し回数オーバーにて切断された呼数（待ち合わせのみ）
15	その他	メッセージ蓄積呼数	メッセージ蓄積利用呼数
16		その他エラー	その他 （上記以外の要因で接続できなかった呼数）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-2-4. 基本データ画面（04_不完了理由詳細）

各項目説明



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

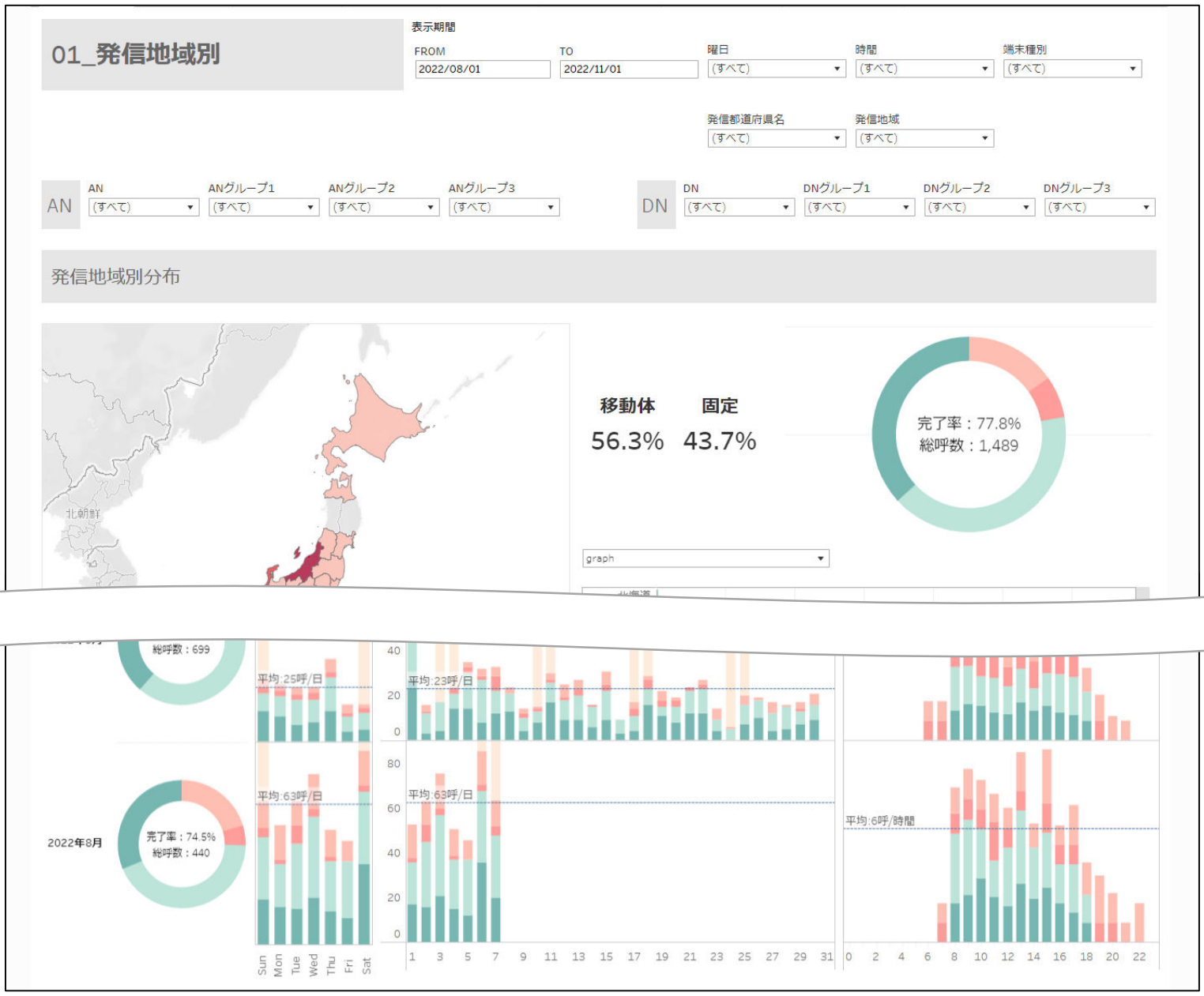
2-3-1. 詳細データ画面（01_発信地域別）

スタンダードプランのみ提供の画面です

発信地域別では、各都道府県からのコールの完了呼・不完了呼の内容が確認できます。また注目したい都道府県にフォーカスすることで、さらに詳細な内容を確認していただけます。地域ごとの広告効果の確認などにお役立てください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
完了率　　：つながった呼数÷かかってきた呼数

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-1. 詳細データ画面（01_発信地域別）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター

発信都道府県名
都道府県のフィルター

発信地域
地域ごと（関東、関西等）のフィルター

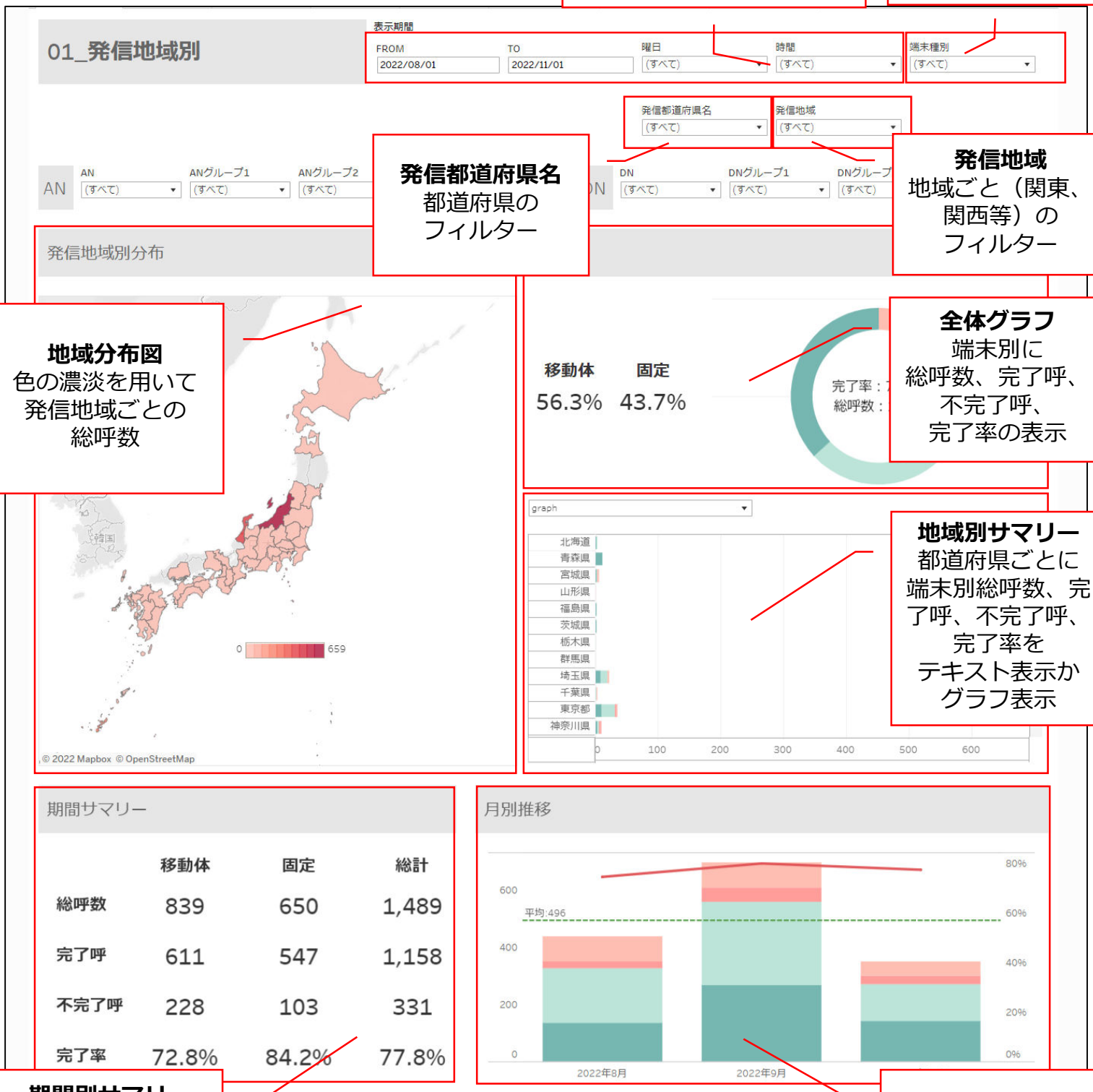
地域分布図
色の濃淡を用いて発信地域ごとの総呼数

全体グラフ
端末別に総呼数、完了呼、不完了呼、完了率の表示

地域別サマリー
都道府県ごとに端末別総呼数、完了呼、不完了呼、完了率をテキスト表示かグラフ表示

期間別サマリー
端末別に総呼数、完了呼、不完了呼、完了率の表示

月間推移
月別の完了呼数、不完了呼数の推移

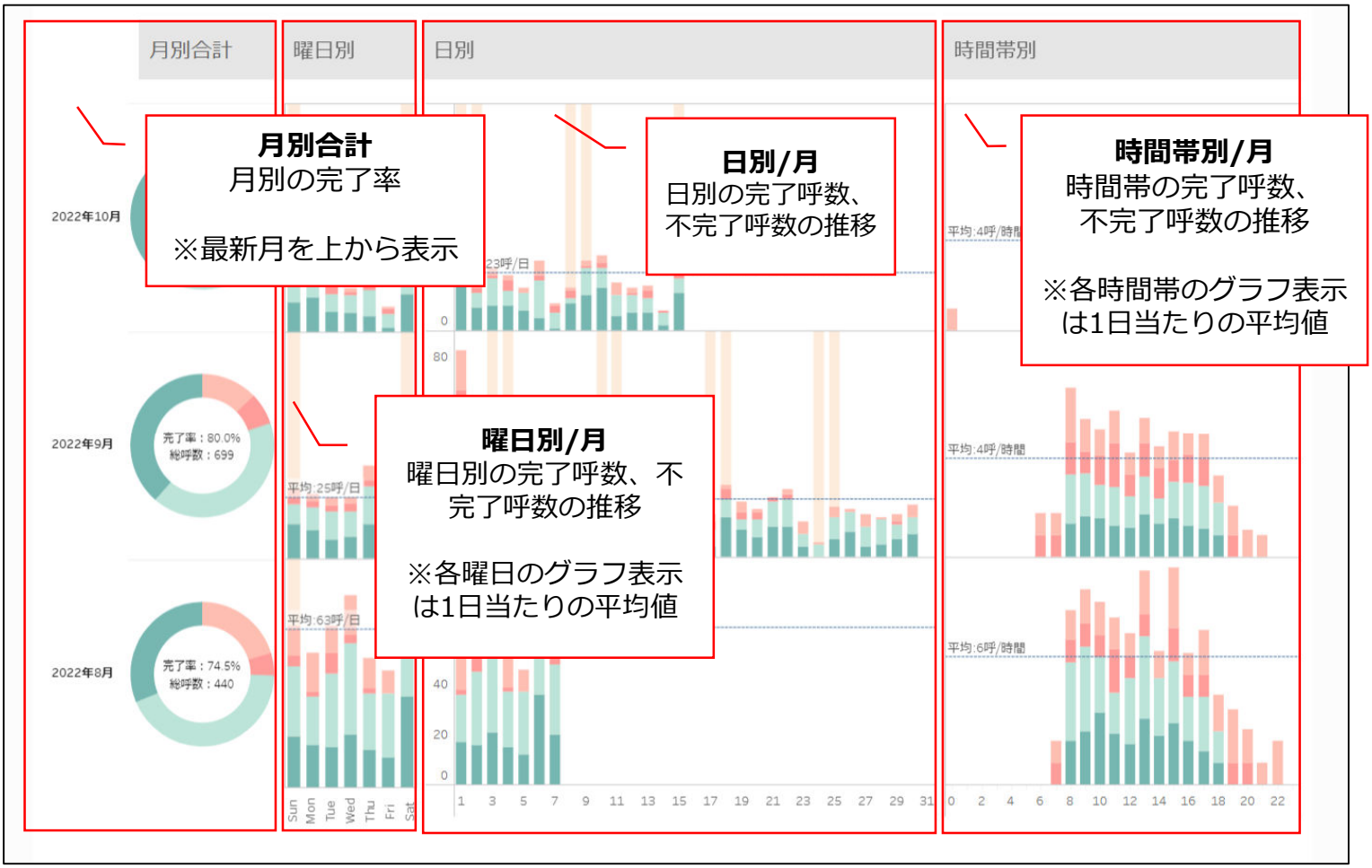


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-1. 詳細データ画面（01_発信地域別）

各項目説明（2/2）



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

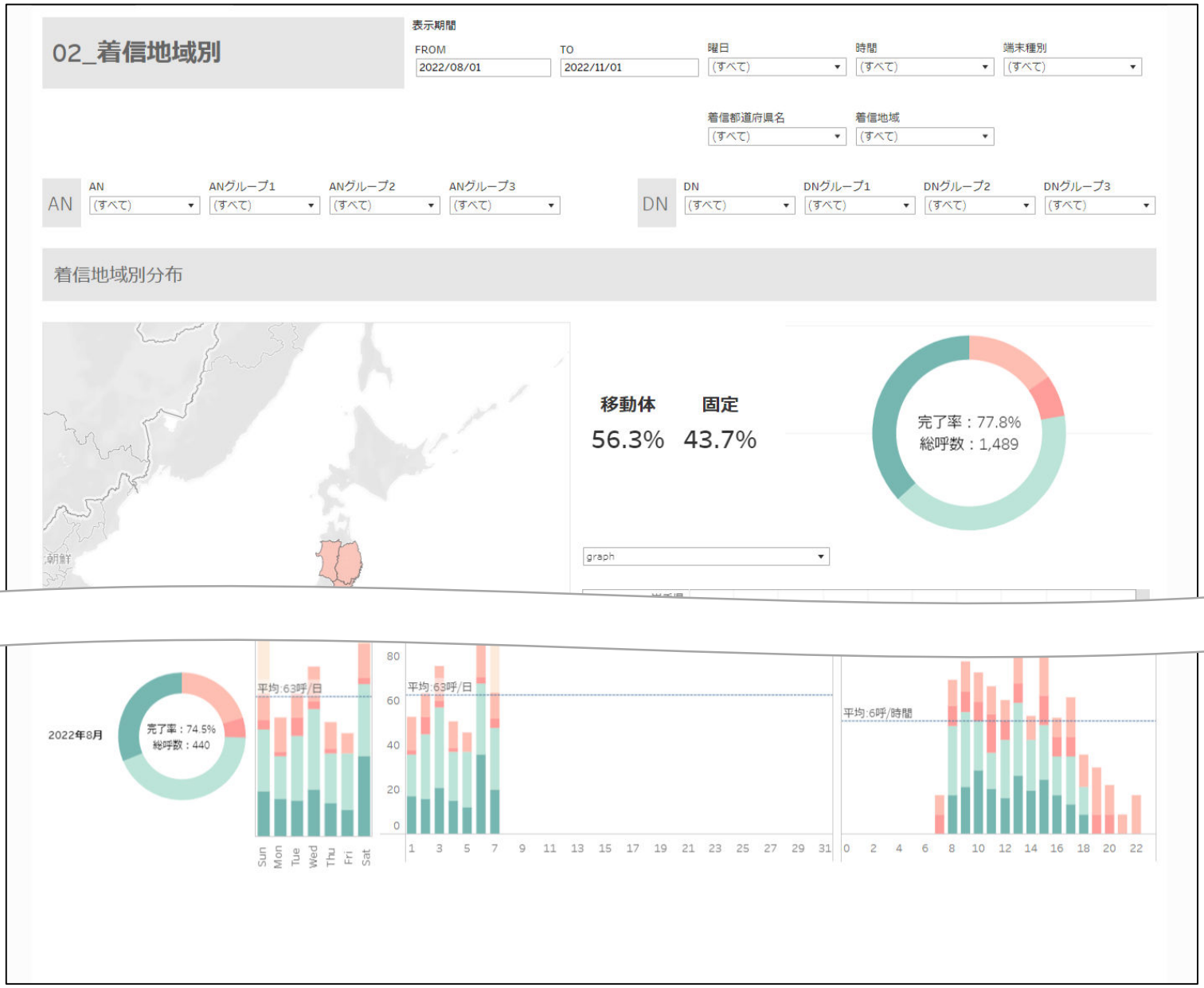
2-3-2. 詳細データ画面（02_着信地域別）

スタンダードプランのみ提供の画面です

着信地域別では、着信先の各都道府県での完了呼・不完了呼の内容が地図上で一目で確認できます。また注目したい都道府県にフォーカスすることで、さらに詳細な内容を確認していただけます。地域ごとの着信状況の確認などにお役立てください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
完了率　　：つながった呼数÷かかってきた呼数

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

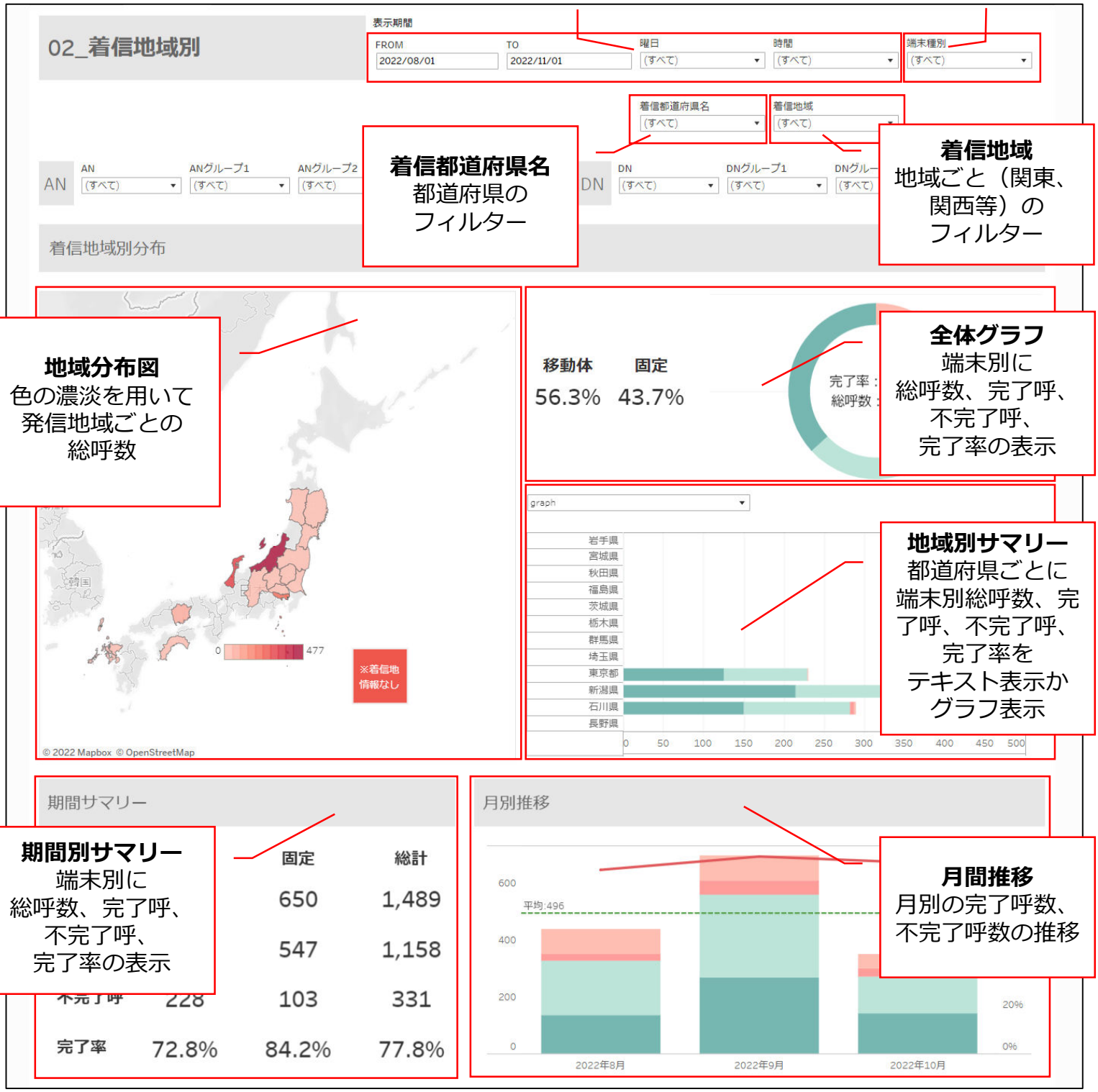
2. 機能説明

2-3-2. 詳細データ画面（02_着信地域別）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター



着信都道府県名
都道府県のフィルター

着信地域
地域ごと（関東、関西等）のフィルター

地域分布図
色の濃淡を用いて発信地域ごとの総呼数

全体グラフ
端末別に総呼数、完了呼、不完了呼、完了率の表示

地域別サマリー
都道府県ごとに端末別総呼数、完了呼、不完了呼、完了率をテキスト表示かグラフ表示

期間別サマリー
端末別に総呼数、完了呼、不完了呼、完了率の表示

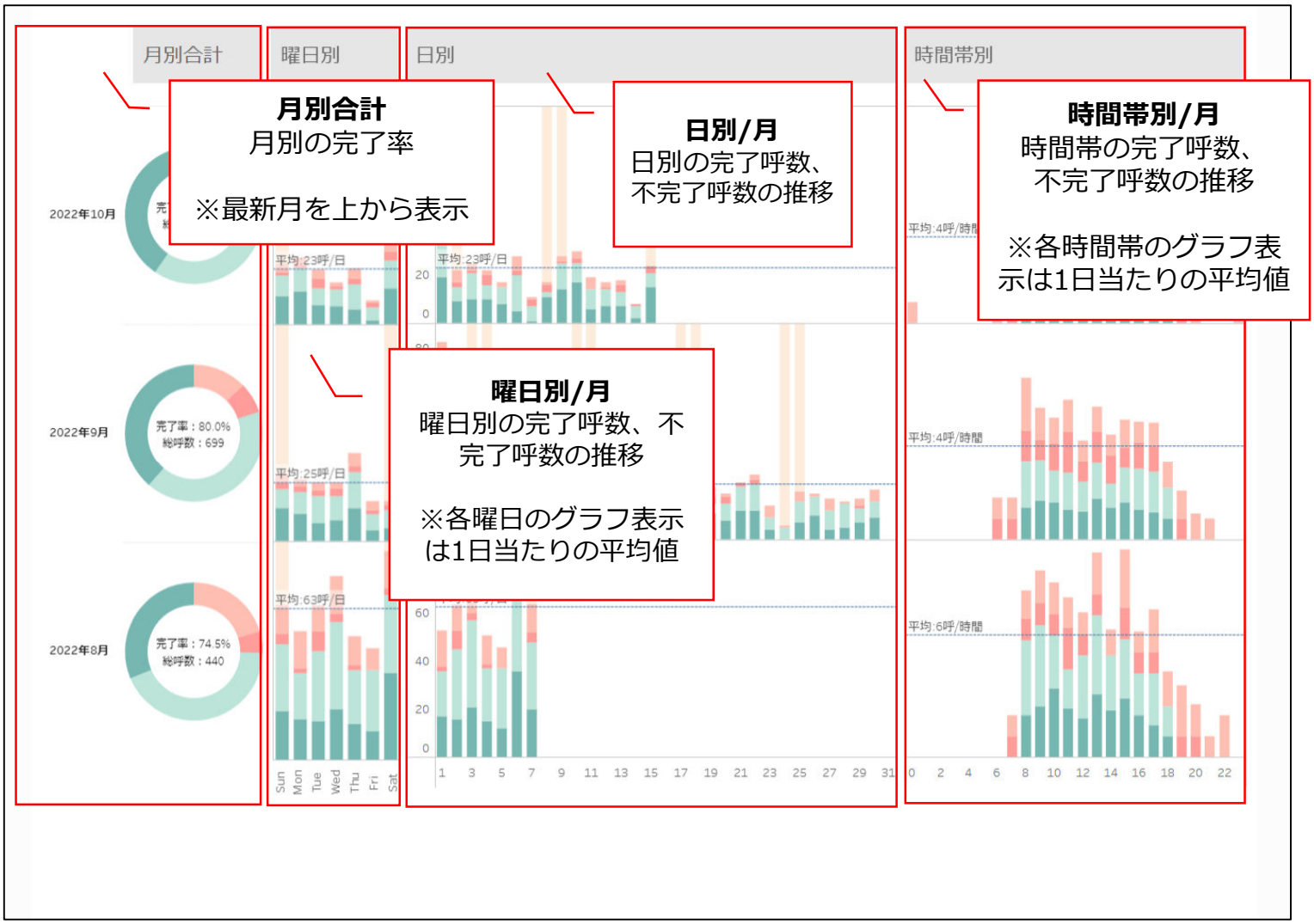
月間推移
月別の完了呼数、不完了呼数の推移

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-2. 詳細データ画面（02_着信地域別）

各項目説明（2/2）



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

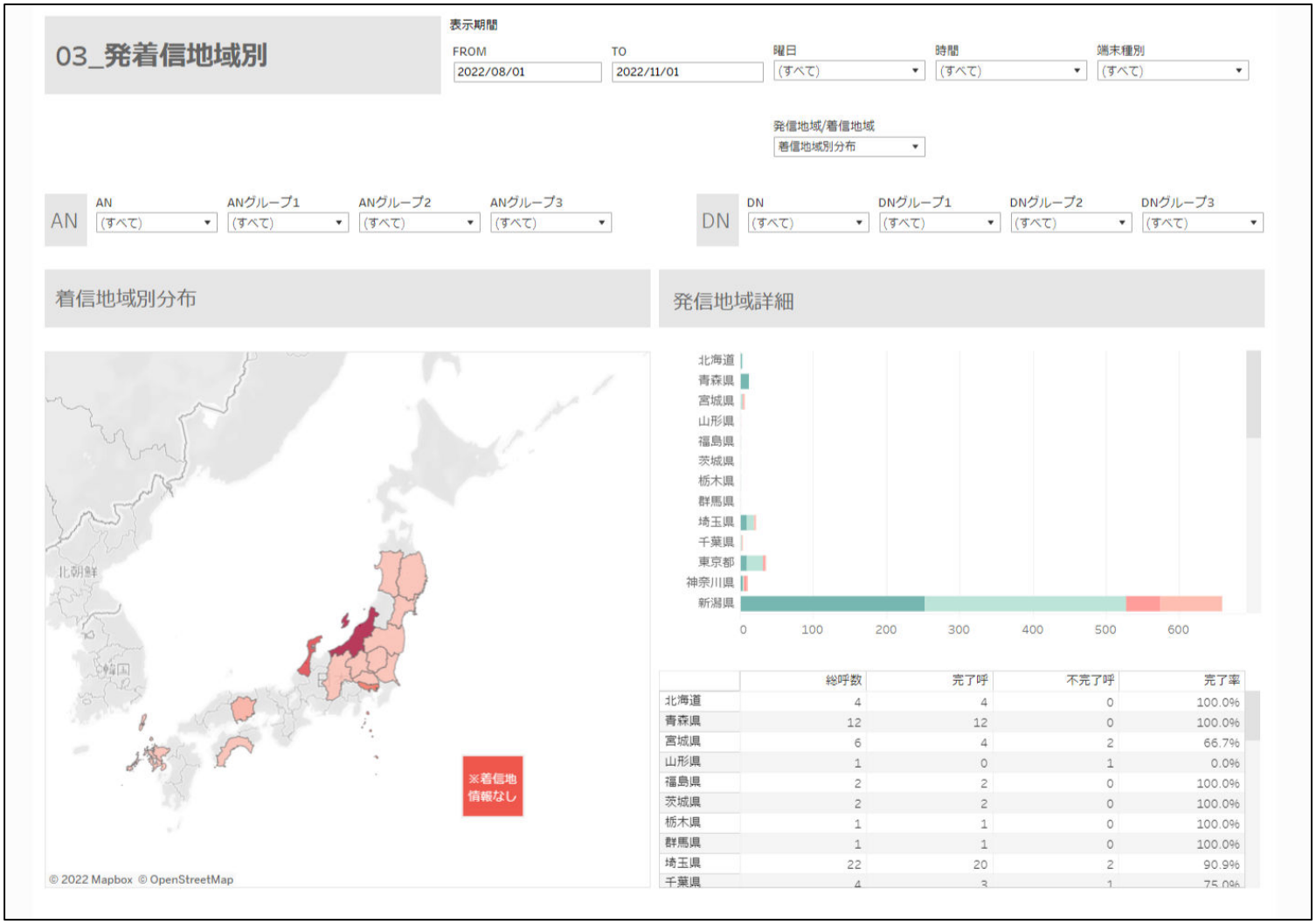
2-3-3. 詳細データ画面（03_発着信地域別）

スタンダードプランのみ提供の画面です

発着信地域別では、各都道府県での完了呼・不完了呼の受付状況と、その地域でどこからかかってきたコールを受け付けたかを確認いただけます。また注目したい都道府県にフォーカスすることでさらに詳細な内容を確認していただけます。どの地域からの発信をどの地域で受け付けたかの確認にお役立てください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数
完了率　　：つながった呼数÷かかってきた呼数

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

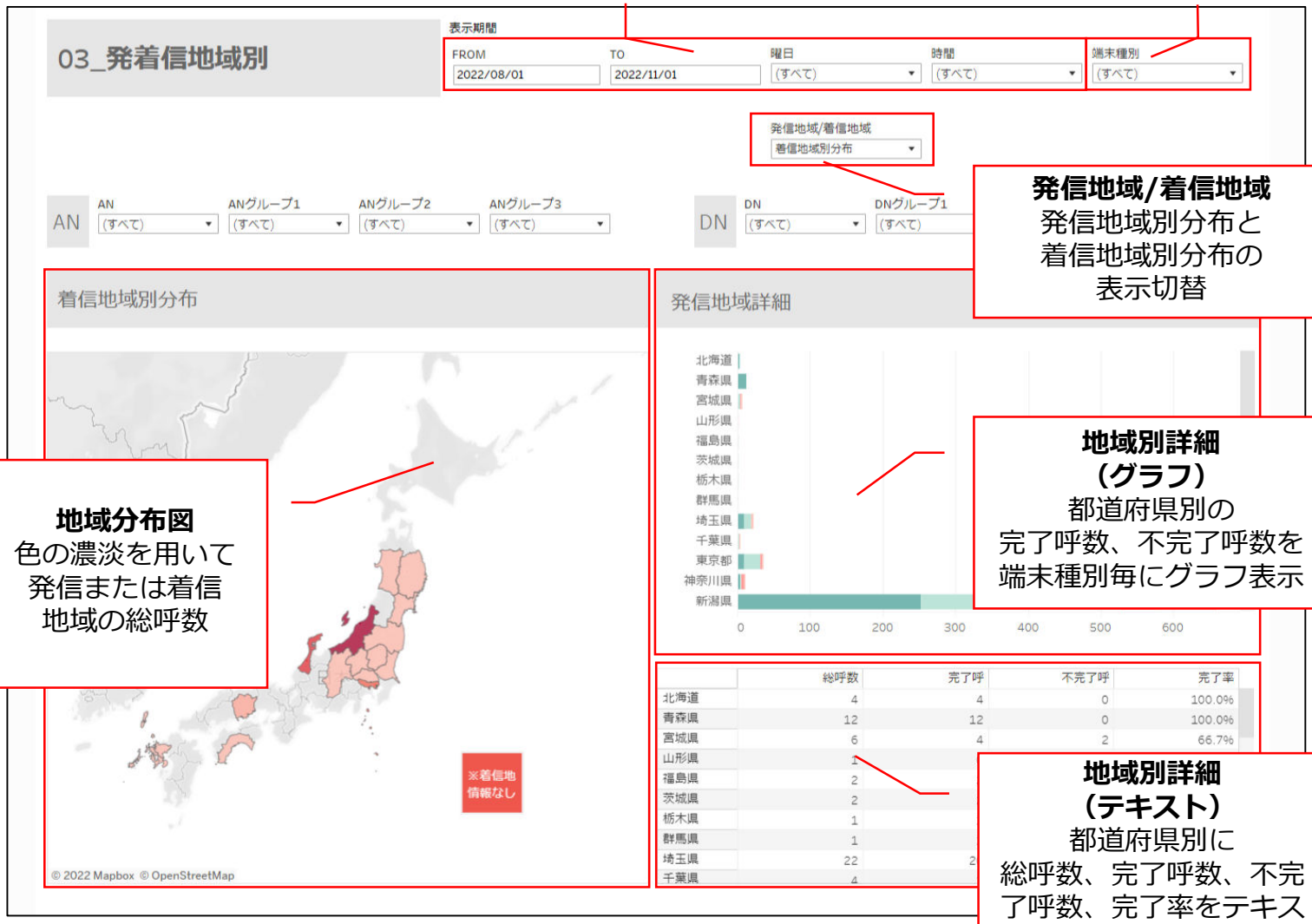
2. 機能説明

2-3-3. 詳細データ画面（03_発着信地域別）

各項目説明

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター



発信地域/着信地域
発信地域別分布と着信地域別分布の表示切替

地域別詳細（グラフ）
都道府県別の完了呼数、不完了呼数を端末種別毎にグラフ表示

地域分布図
色の濃淡を用いて発信または着信地域の総呼数

地域別詳細（テキスト）
都道府県別に総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率をテキスト表示

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-4. 詳細データ画面（04_番号別詳細）

スタンダードプランのみ提供の画面です

番号別詳細では、AN（番号）毎のDN（番号）別の呼数内訳およびDN（番号）毎のAN（番号）別の呼数内訳が確認できます。また番号やグループ単位で完了率などが比較可能となっております。番号やグループで適正な受付ができているかなどの分析により必要な対応の検討にお役立てください。

※番号表よりAN、DNの絞り込みを行った場合、元の状態に戻すには、画面左上の「元に戻す」またはCtrl+Zキーで戻してください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数

画面イメージ

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-4. 詳細データ画面（04_番号別詳細）

番号別詳細の活用方法

番号別内訳活用

選択したANおよびDNごとの呼数内訳が確認できます。
用途ごとや受付拠点ごとの分析にご活用ください。
※表示されたDN内訳やAN内訳の一覧はダウンロード可能。

操作手順

「①番号別内訳」
AN番号を選択（複数選択可）
↓
選択したAN番号のDN内訳が表示
選択したAN番号の推移が表示

DN番号を選択（複数選択可）
↓
選択したDN番号のAN内訳が表示
選択したDN番号の推移が表示

番号別比較活用

「①番号別内訳」とは別のANおよびDNを指定して、比較表示が可能です。
店舗や受付拠点ごとのマネジメントのためのベストプラクティスに活用してください。

操作手順

1. 「①番号別内訳」
   ※上記と同様の操作

2. 「③比較対象」
   AN番号またはDN番号を選択（複数選択可）
   ↓
3. 「②比較結果表示」
   比較結果が表示

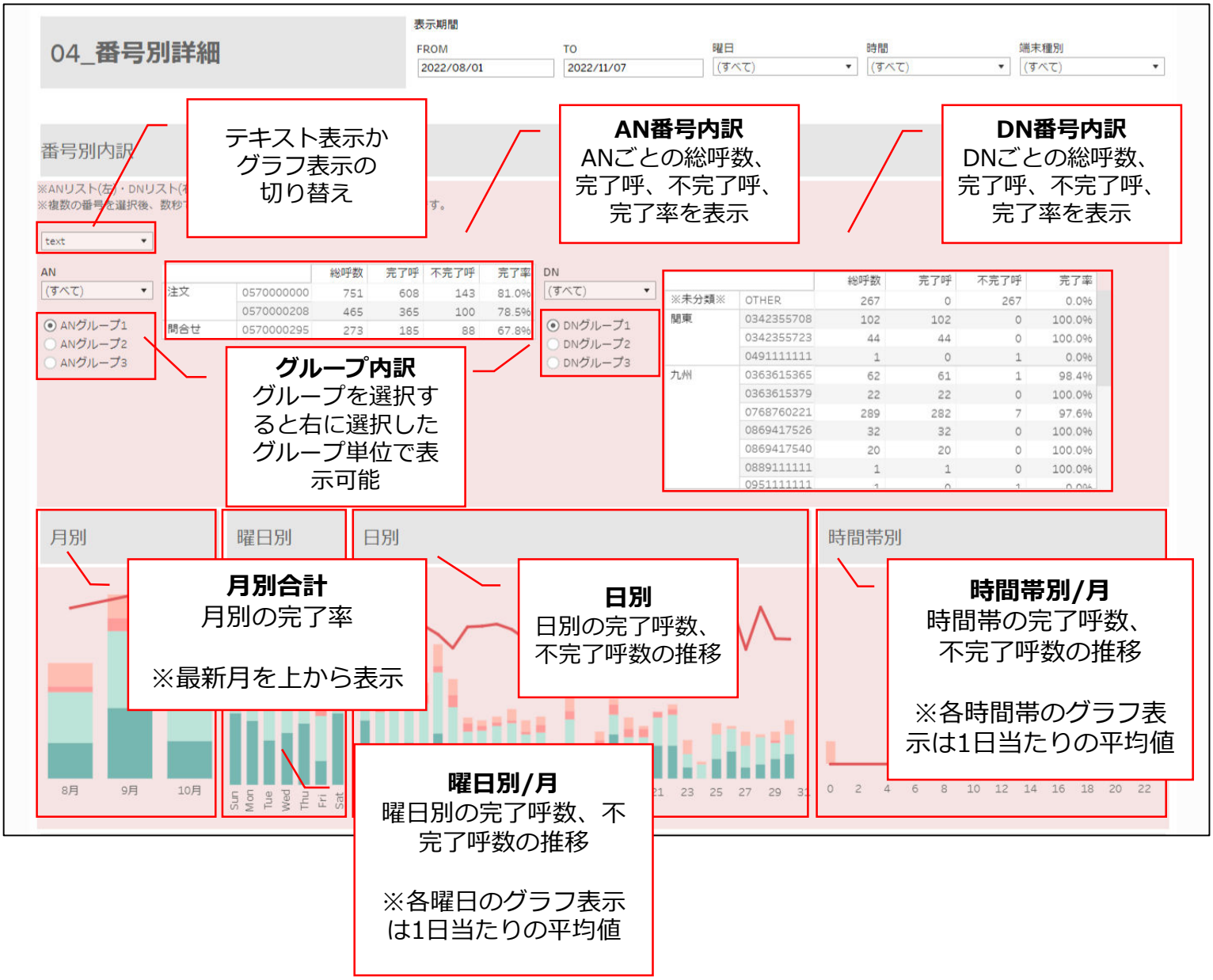
表示データは完了率、総呼数、完了呼数、不完了呼数から選択可能

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-4. 詳細データ画面（04_番号別詳細）

各項目説明（1/2）

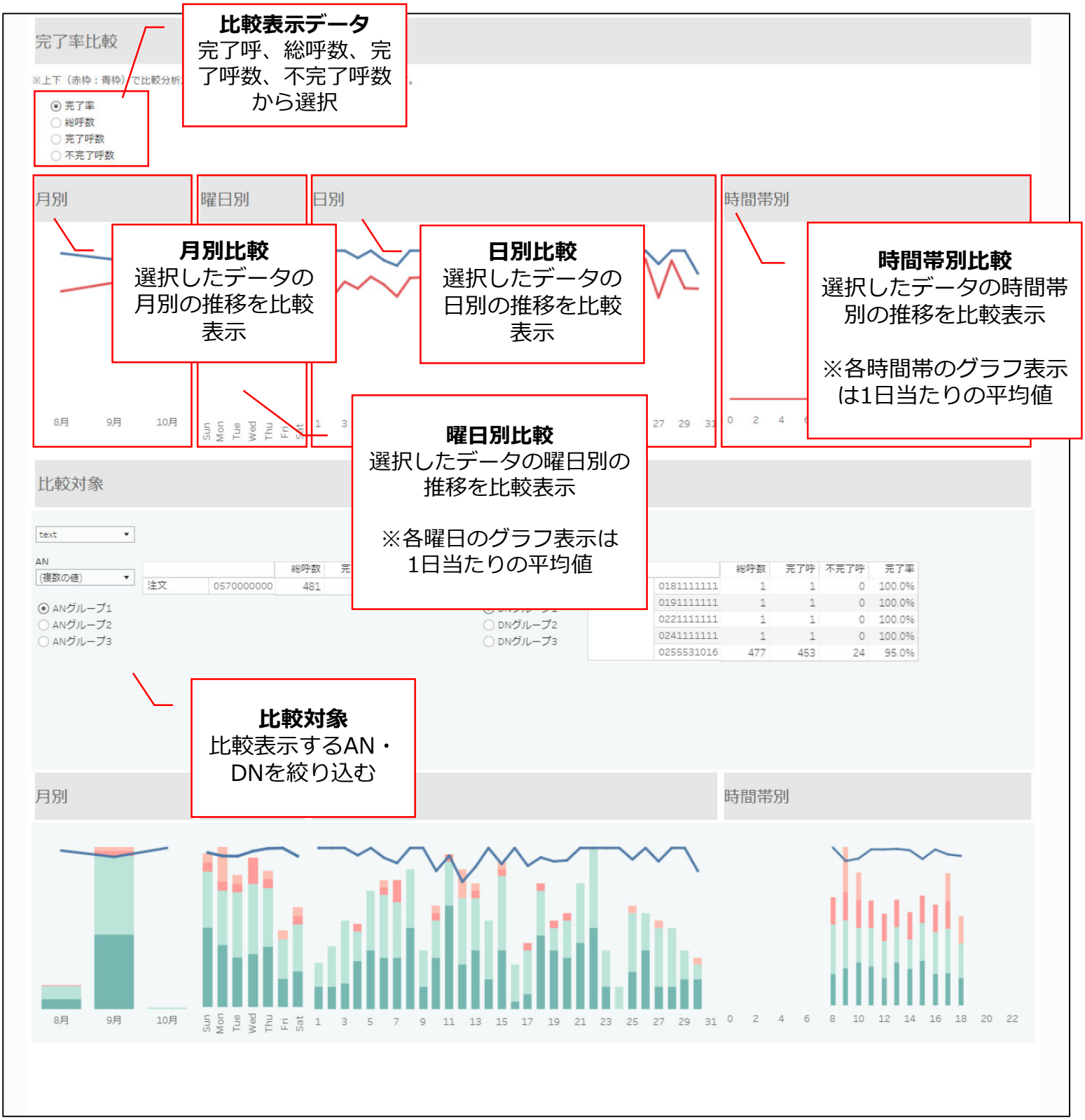


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-4. 詳細データ画面（04_番号別詳細）

各項目説明（2/2）



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-5. 詳細データ画面（05_呼数分単位）

スタンダードプランのみ提供の画面です

呼数分単位では、1時間よりも短い単位で最小1分ごとの完了コール数や不完了コール数を確認していただけます。テレビショッピングやWebなどでの広告効果の測定にお役立てください。

総呼数　　：かかってきた呼数
完了呼数　：つながった呼数
不完了呼数：つながらなかった呼数

画面イメージ

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-5. 詳細データ画面（05_呼数分単位）

各項目説明

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-6. 詳細データ画面（06_コール人数構成）

スタンダードプランのみ提供の画面です

コール人数構成（あきらめた人/つながった人分析）では、コール数ではなく「つながった人数」や、接続ができずに「あきらめた人数」の分析が可能です。さらに何回目でつながったか、何回目であきらめたかの回数まで把握が可能です。オペレーターの最適な人員配置の検討や機会損失の正確な把握にお役立てください。

つながった人数：発信者番号を元にしたつながった人数
　　同じ発信者番号から再度つながった場合は加算
あきらめた人数：発信者番号を元にした該当日に最終的にあきらめた人数
つながった回数：つながった人が何回目でつながったかの回数
あきらめた回数：あきらめた人があきらめるまでにかけた回数

※発信者番号を非通知としているコールについては上記全ての人数、回数に含まれておりません。

画面イメージ

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-6. 詳細データ画面（06_コール人数構成）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター

つながった人数
つながった人数の週単位、月単位、日単位の平均を表示

つながった人数推移
曜日別、日別、時間帯別のつながった人数の推移

※グラフ表示は1日当たりの平均値

表示切替
「不完了呼表示」「不完了呼非表示」の表示切り替え

あきらめた人数
あきらめた人数の週単位、月単位、日単位の平均を表示

あきらめた人数推移
曜日別、日別、時間帯別のあきらめた人数の推移

※グラフ表示は1日当たりの平均値

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

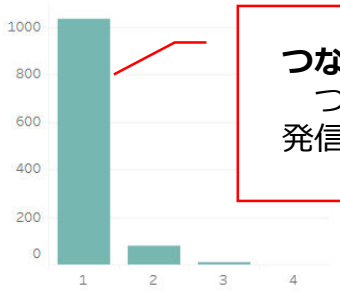
2. 機能説明

2-3-6. 詳細データ画面（06_コール人数構成）

各項目説明（2/2）

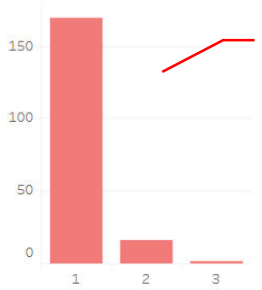
回数分布

つながるまでの回数



つながるまでの回数
つながるまでの
発信回数の人数分布

あきらめるまでの回数



あきらめるまでの回数
あきらめるまでの
発信回数の人数分布

時間帯別/日

つながった人数

つながった人数
日ごとに時間帯別の
つながった人数の推移

日

時	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	12	9	14	7	14	12	13	3	6	4	4	5	4	4	6	0	3	2	2	2	3	1	1
9	20	17	8	9	7	16	8	2	3	5	5	8	4	0	5	2	1	3	2	0	0	5	1
10	10	7	15	9	12	10	8	6	5	4	4	5	7	1	9	1	0	2	1	4	3	2	0
11	12	5	6	9	4	14	4	3	2	5	6	4	3	3	6	0	1	1	3	1	4	3	1
12	14	6	6	4	5	10	6	4	4	9	2	2	3	4	0	2	2	3	0	2	1	2	0
13	21	6	11	11	8	10	8	5	1	1	5	4	2	0	4	0	1	1	3	3	2	3	2
14	10	6	8	3	10	9	3	1	4	2	4	0	4	3	2	2	1	1	0	2	1	1	1
15	9	4	5	9	7	11	13	1	1	1	5	1	2	1	3	0	0	2	0	0	0	2	0
16	18	0	6	4	4	8	4	3	3	0	0	0	1	3	4	2	0	3	0	0	4	0	2
17	11	5	8	5	8	9	6	5	3	4	3	3	1	1	2	0	2	4	2	1	4	1	0
18	3	4	4	1	3	3	2	0	3	3	1	0	2	0	1	0	0	1	1	0	0	2	1
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

あきらめた人数

あきらめた人数
日ごとに時間帯別の
あきらめた人数の推移

日

時	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
9	2	1	1	2	0	0	2	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
10	2	3	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0
11	3	3	0	2	0	1	2	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
12	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
13	4	4	2	2	0	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	2	1	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
15	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
16	4	2	1	1	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
17	5	0	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
18	2	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	2	2	2	3	0	4	3	0	0	1	0	1	4	0	0	0	2	0	1	0	1	1	1
20	2	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-7. 詳細データ画面（07_同時適正回線数）

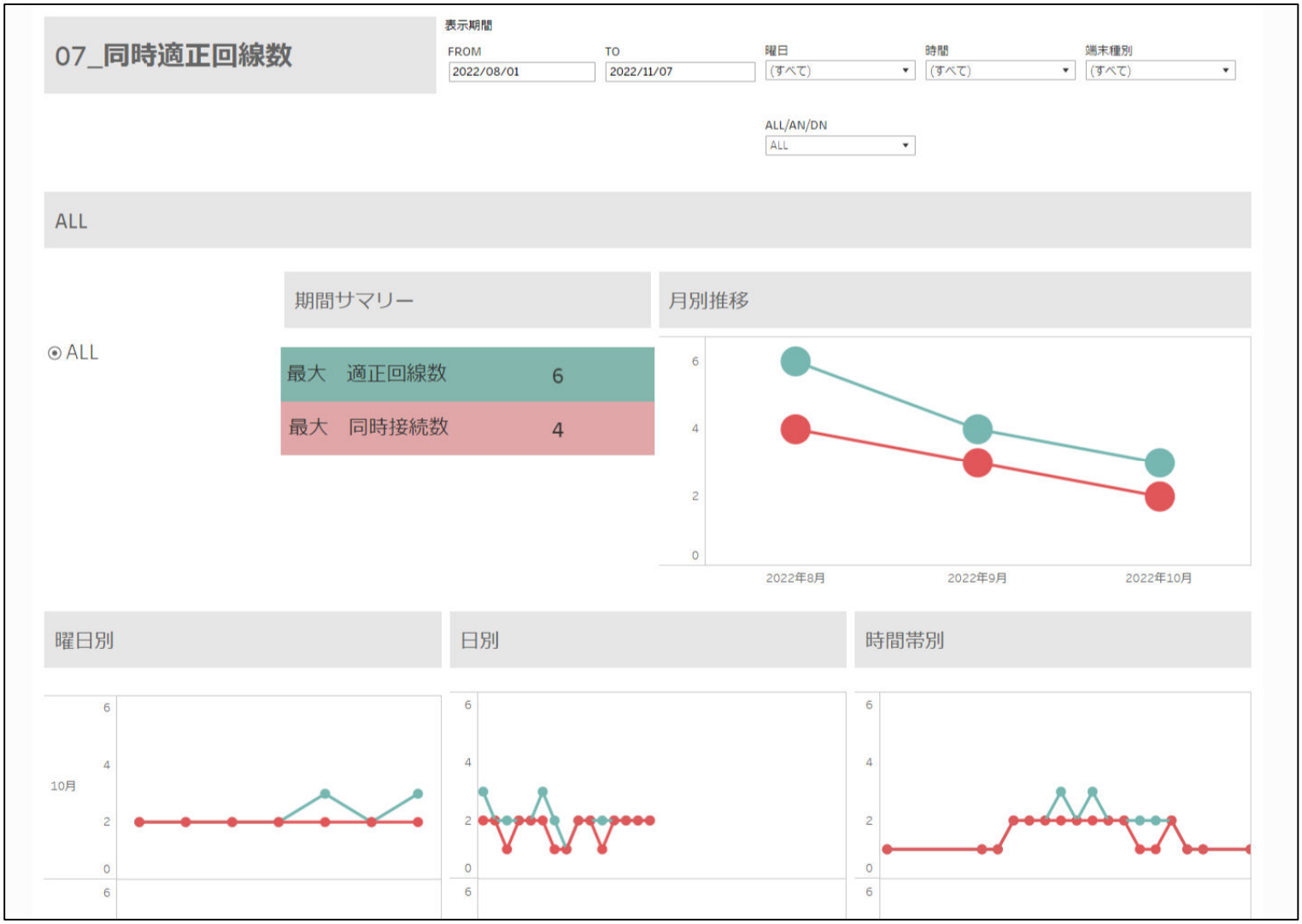
スタンダードプランのみ提供の画面です

同時適正回線数（適正回線数/同時接続数分析）では、1コールごとのデータから集計することによって瞬間の同時接続数を把握することが可能です。またその瞬間に必要であったと思われる適正な回線数を算出します。回線数やオペレーター数の最適化にお役立てください。

同時接続数：あるコールが発生した時（以降、確認タイミング）に同時に完了呼として受けていた回線数。

適正回線数：不完了呼を該当日の平均通話時間受付けていたと仮定し、確認タイミングの同時接続数に不完了呼数をプラスした回線数。次ページに例を記載

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-7. 詳細データ画面（07_同時適正回線数）

同時適正回線数の算出方法

例）通常の算出方法

同時接続数、適正回線数は完了呼が発生したタイミングで算出します。
不完了呼については、該当日の完了呼から平均通話時間を割り出し、
発信時刻に平均通話時間を足して、想定の通話時刻終了時刻を求めます。

通番	完了・不完了	発信者ID	発信時刻	通話終了時刻（※）
①	不完了呼	03-A	9：56	10:01
②	不完了呼	011-B	9：57	10:02
③	不完了呼	03-D	9：58	10:03
④	不完了呼	03-E	9：59	10:04
⑤	**完了呼**	**06-C**	**10：00**	**10:05**

※不完了呼の場合は、想定通話終了時刻

上記の様なコールがあった場合、
完了呼数から平均通話時間は5分と算出。
同時接続回線数は⑤の完了呼数**「1」**
適正回線数は①～④の不完了呼と完了呼の⑤を足し、**「5」**となります。

同時接続回線数	1	完了呼⑤
適正回線数	5	不完了呼（①～④）＋完了呼⑤

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-7. 詳細データ画面（07_同時適正回線数）

同時適正回線数の算出方法

例）同じ番号から複数回かかってきた場合

不完了呼が想定通話終了時刻を算出した結果、同じ番号の発信時刻と
終了時刻が重なった場合は、最初のコールを有効とし、以降のコールは
算出対象となりません。（同じ回線からの同時接続はないものとみなすため）

通番	完了・不完了	発信者ID	発信時刻	通話終了時刻（※）
①	不完了呼	03-A	9：56	10:01
②	不完了呼	011-B	9：57	10:02
③	不完了呼	03-A	9：58	10:03
④	不完了呼	03-A	9：59	10:04
⑤	**完了呼**	**06-C**	**10：00**	**10:05**

※不完了呼の場合は、想定通話終了時刻

上記の様なコールがあった場合、
同時接続回線数は⑤の完了呼数**「1」**
適正回線数は①と③と④が同じ発信者IDのため１とみなして、
不完了呼の①と②、完了呼の⑤を足し、**「3」**となります。

同時接続回線数	1	完了呼⑤
適正回線数	3	不完了呼（①,②）＋完了呼⑤

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

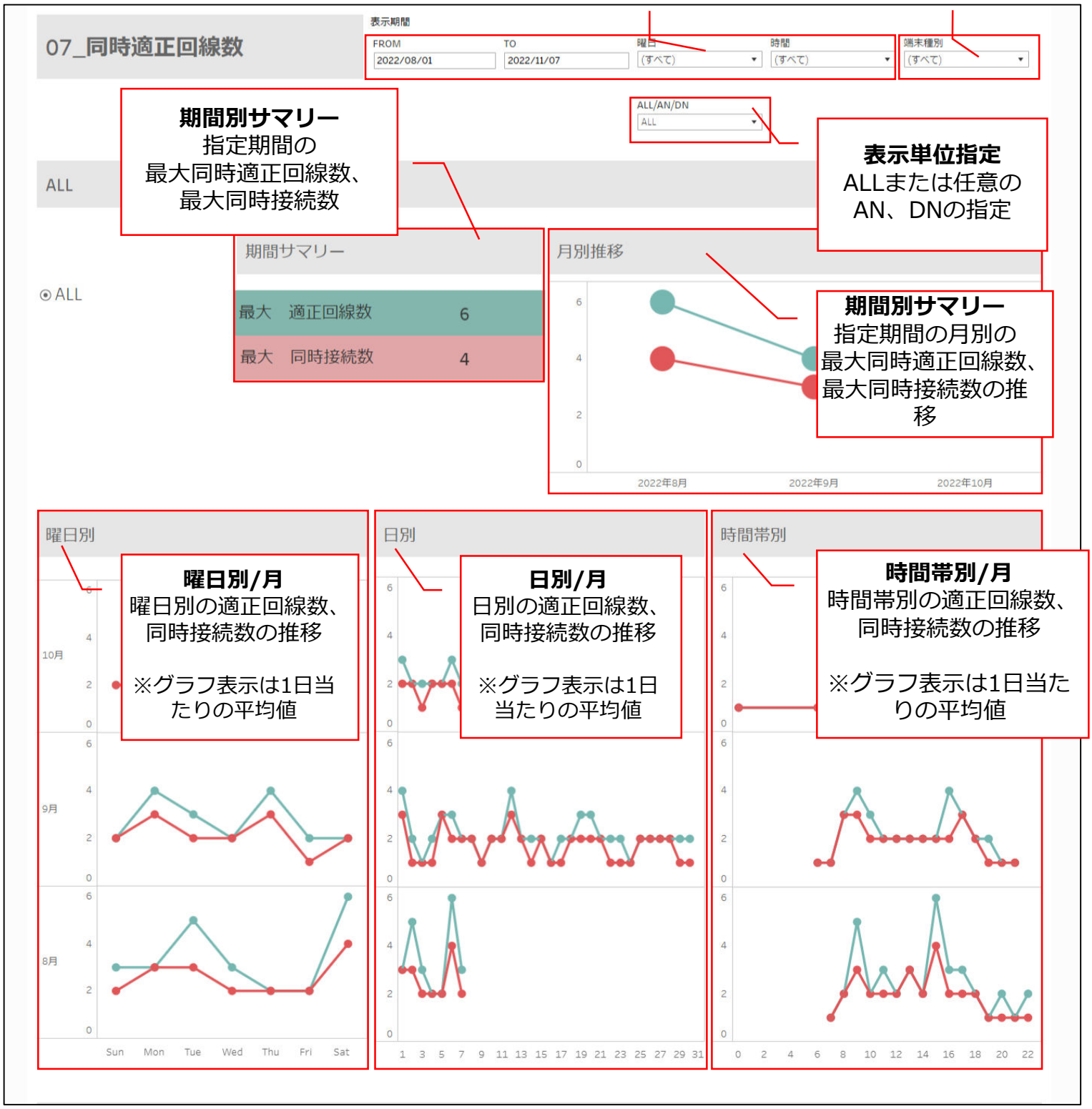
2. 機能説明

2-3-7. 詳細データ画面（07_同時適正回線数）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター



期間別サマリー
指定期間の最大同時適正回線数、最大同時接続数

表示単位指定
ALLまたは任意のAN、DNの指定

期間別サマリー
指定期間の月別の最大同時適正回線数、最大同時接続数の推移

曜日別/月
曜日別の適正回線数、同時接続数の推移

※グラフ表示は1日当たりの平均値

日別/月
日別の適正回線数、同時接続数の推移

※グラフ表示は1日当たりの平均値

時間帯別/月
時間帯別の適正回線数、同時接続数の推移

※グラフ表示は1日当たりの平均値

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

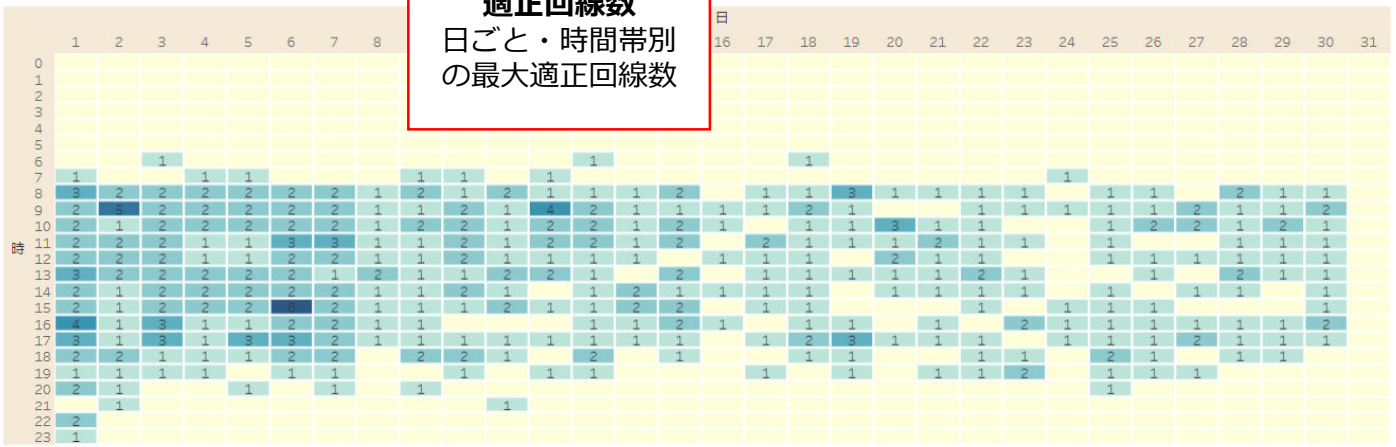
2-3-7. 詳細データ画面（07_同時適正回線数）

各項目説明（2/2）

時間帯別/日

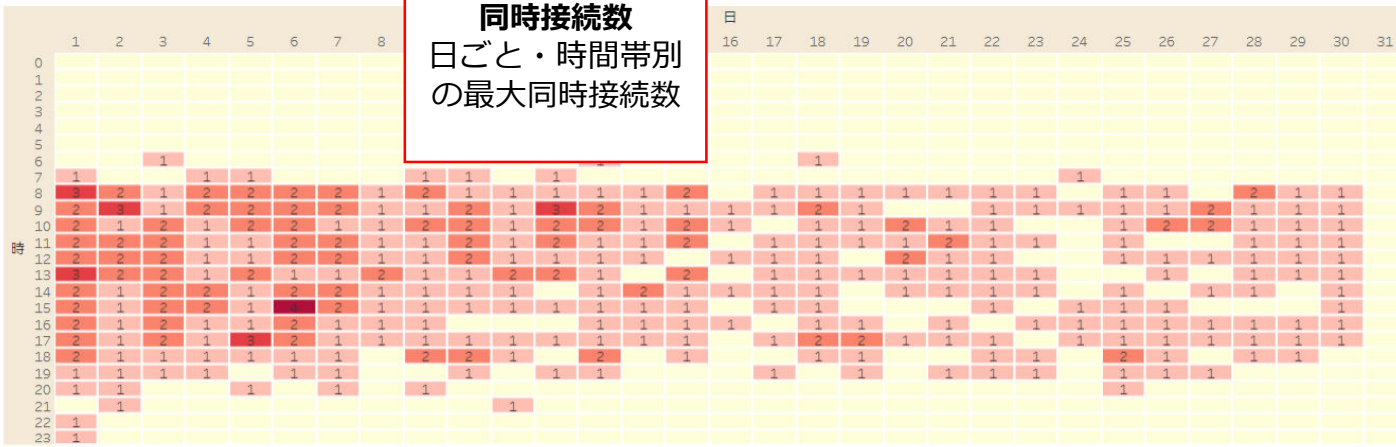
適正回線数

適正回線数
日ごと・時間帯別
の最大適正回線数



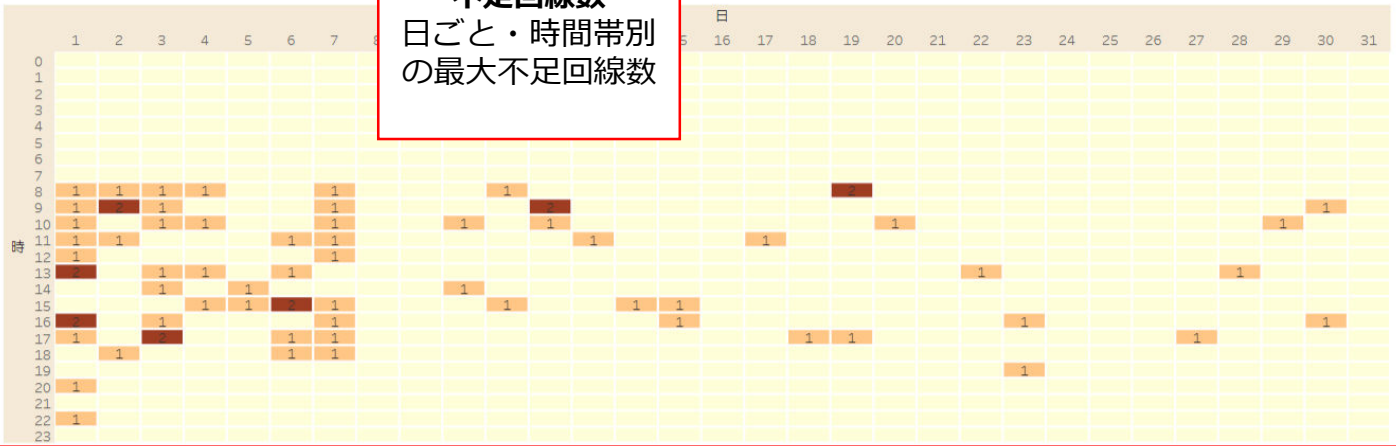
同時接続数

同時接続数
日ごと・時間帯別
の最大同時接続数



不足回線数

不足回線数
日ごと・時間帯別
の最大不足回線数



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

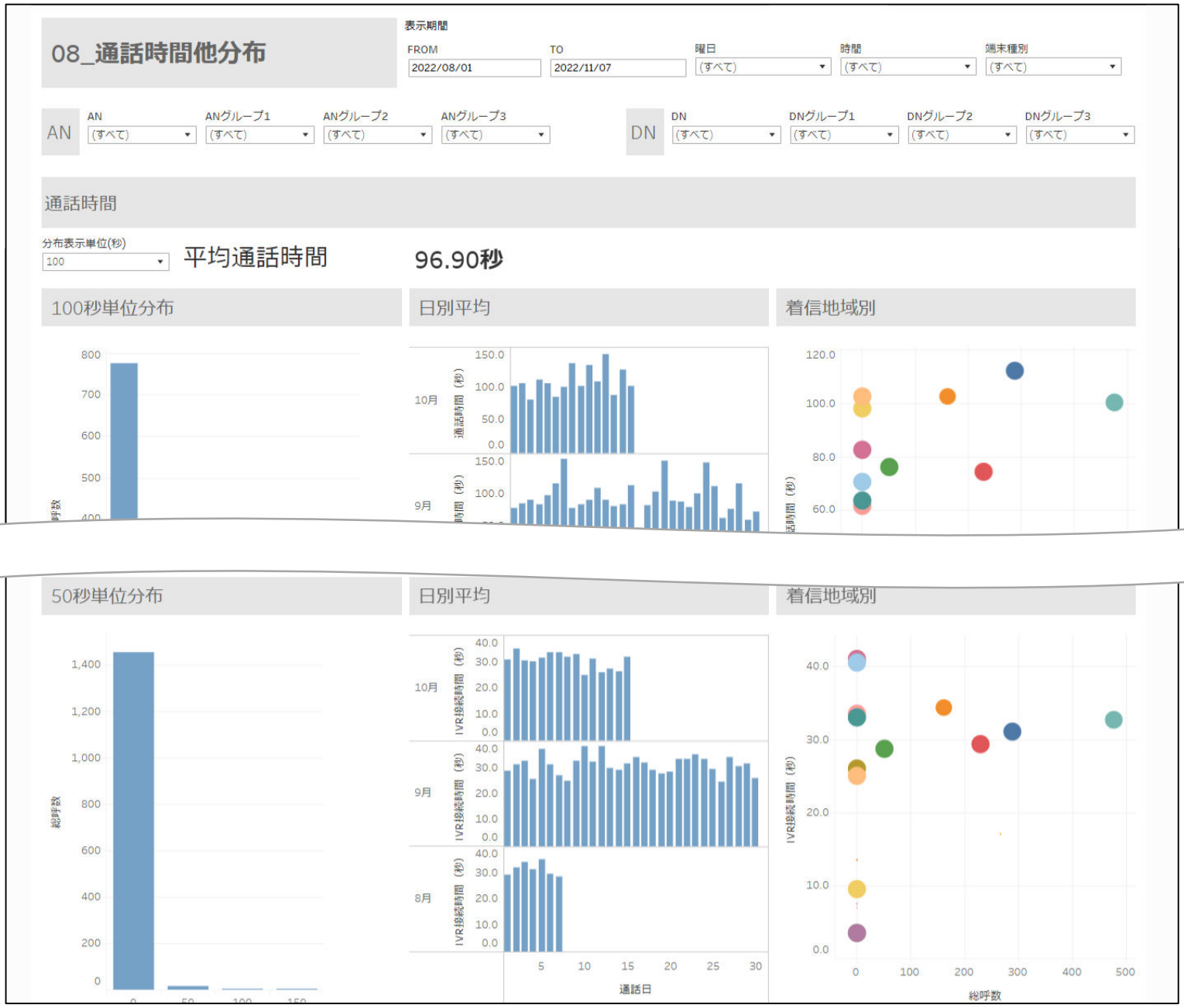
2-3-8. 詳細データ画面（08_通話時間他分布）

スタンダードプランのみ提供の画面です

通話時間他分布では、平均通話時間・接続時間・IVR接続時間を確認していただけます。電話受付におけるCS向上の検討にお役立てください。

平均通話時間：完了呼の平均通話時間
接続時間　　：完了呼の発信者が発信してから受け付けるまでの時間
IVR接続時間　：応答時間前のIVR接続時間

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-8. 詳細データ画面（08_通話時間他分布）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター

表示単位
秒単位で表示単位を切り替え

平均通話時間
指定した期間の平均通話時間を表示

通話時間分布
秒単位で通話時間の分布を表示

日別平均/月
日別の通話時間の平均を表示

着信地域別
通話時間の平均と呼数の関係を表示

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-8. 詳細データ画面（08_通話時間他分布）

各項目説明（2/2）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

スタンダードプランのみ提供の画面です

満足率では、同年月日に架電があったユニーク数を全体として、一度でもつながった人数の比率を満足率として分析可能。基準値を設定して達成度を確認することも可能。

一度でもつながった人数	：同年月日に一度でもつながった人数
一度もつながらなかった人数	：同年月日に一度もつながらなかった人数
ユニーク人数	：同年月日に架電があった人数
満足率	：一度でもつながった人数÷ユニーク人数
比較対象期間	：表示期間（期間サマリー）と比較する対象期間
比較対象期間評価	：表示期間に対して比較対象期間の達成度を未達成…Bad、達成…Good、満足率100%…Very Good で表示
満足率基準	：設定可能な満足率基準値
基準を超えた日数	：表示期間で満足率基準値を超えた日数
全体の日数	：表示期間の日数
最初につながるまでの回数	：一度でもつながった人が最初につながるまでの回数
あきらめるまでの回数	：一度もつながらなかった人があきらめるまでにかけた回数

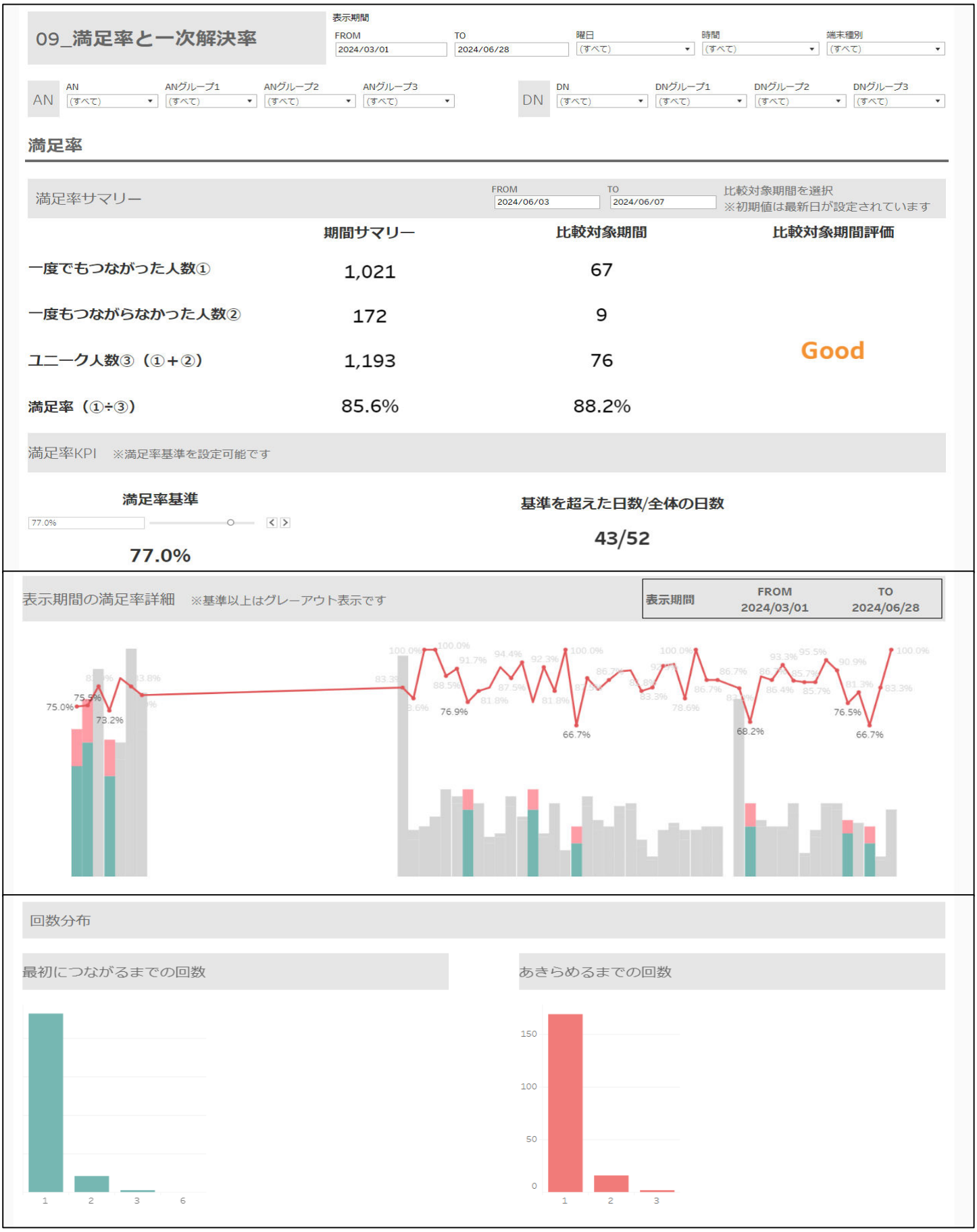
※発信者番号を非通知としているコールについては上記全ての人数、回数に含まれておりません。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

各項目説明（1/2）

表示期間
月、日、曜日、時間帯を指定し、データを絞り込むことが可能

端末種別
端末種別ごとのフィルター

期間サマリー
表示期間のサマリーを表示

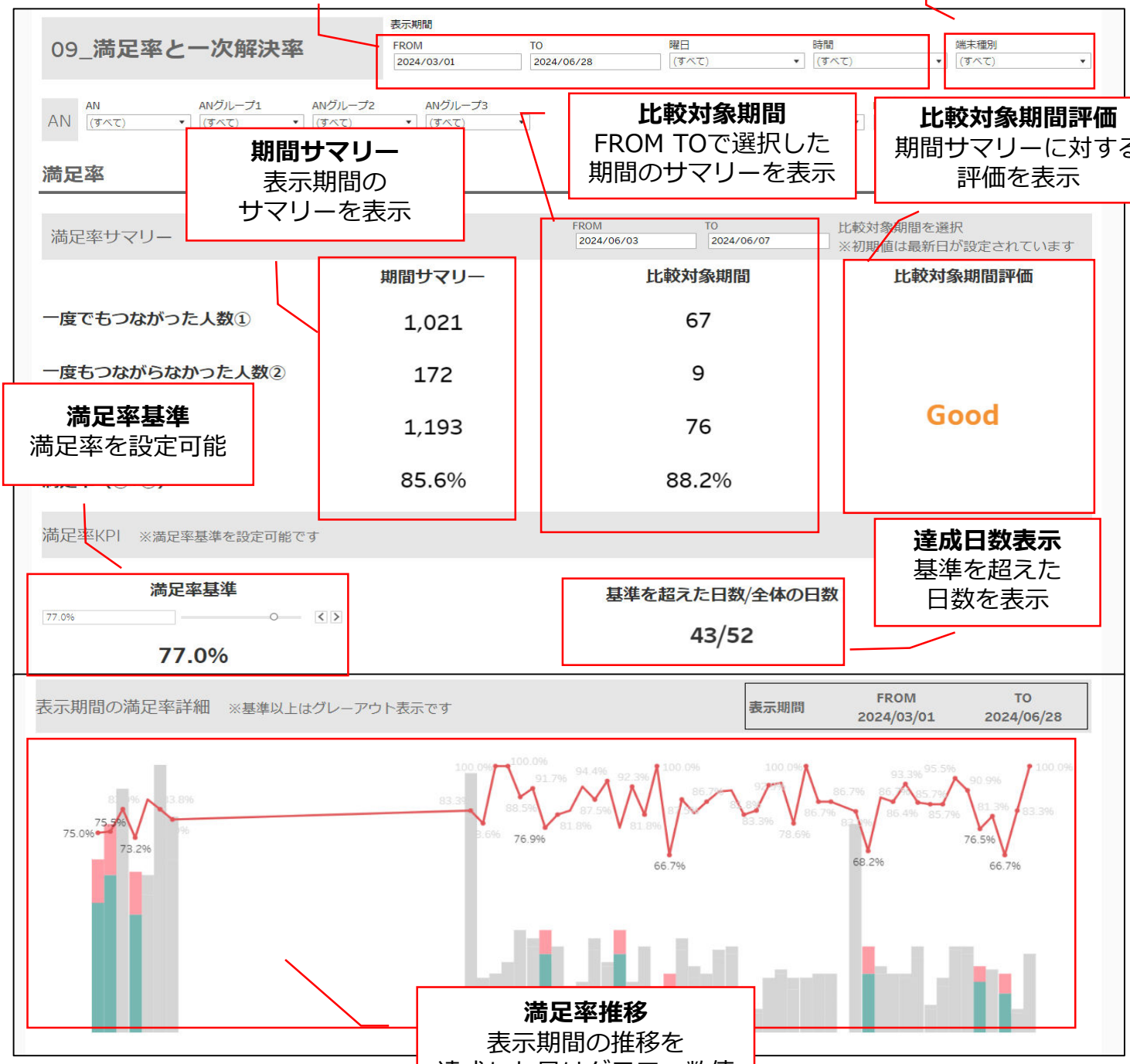
比較対象期間
FROM TOで選択した期間のサマリーを表示

比較対象期間評価
期間サマリーに対する評価を表示

満足率基準
満足率を設定可能

達成日数表示
基準を超えた日数を表示

満足率推移
表示期間の推移を達成した日はグラフ、数値ともにグレイアウトし未達成の日はそれぞれの人数を色分けして表示



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

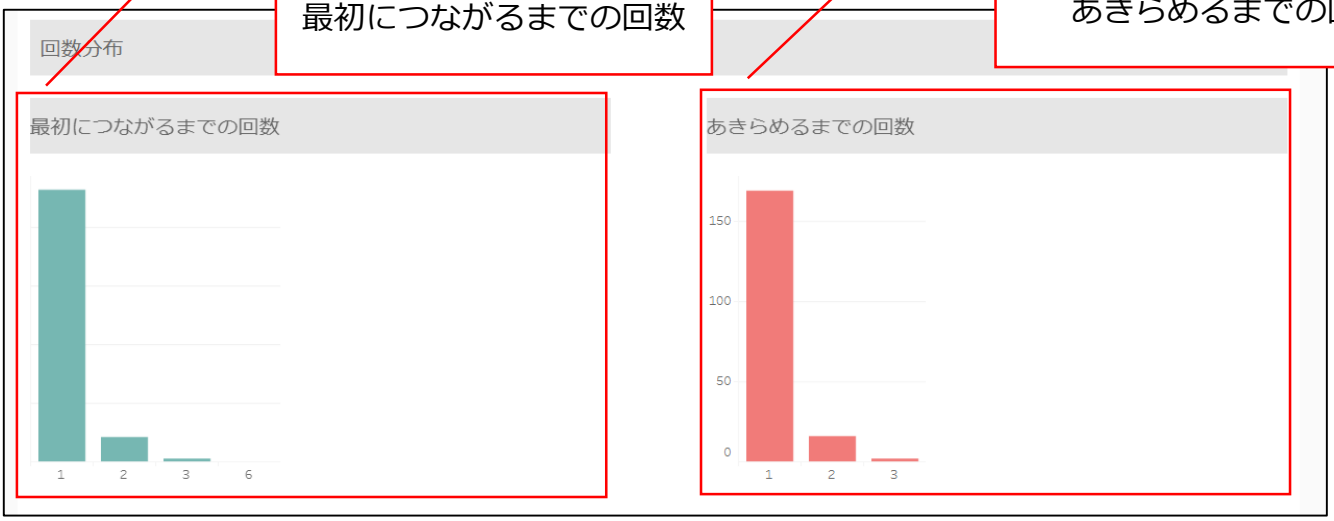
2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

各項目説明（2/2）

最初につながるまでの回数
一度でもつながった人の
最初につながるまでの回数

あきらめるまでの回数
一度もつながらなかった人の
あきらめるまでの回数



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）

スタンダードプランのみ提供の画面です

一次解決率では、同年月日同時間帯に同じ番号から完了したコールについて平均および最大で何コールであったかを確認可能。回数の基準値を1～最大値まで設定した時の日時分布をヒートマップで確認可能。

平均　　：同日同時間帯に同じ番号から完了したコールの平均数

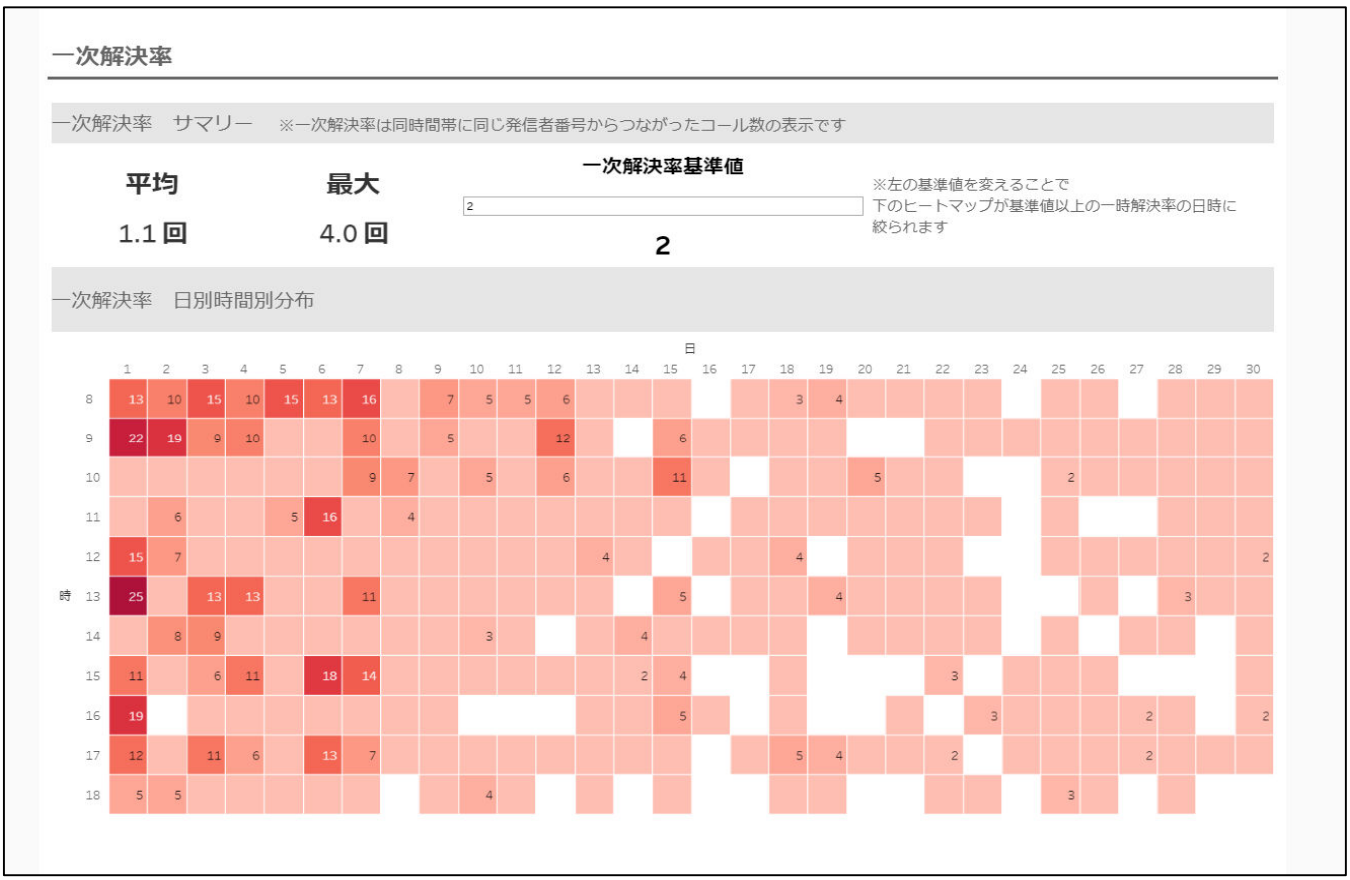
最大　　：同日同時間帯に同じ番号から完了したコールの最大数

一次解決率基準値：同日同時間帯の同じ番号から完了したコール数の設定可能な基準値

日別時間別分布　：同日同時間帯に準値以上のコール数をヒートマップ表示

※発信者番号を非通知としているコールについては上記全ての人数、回数に含まれておりません。

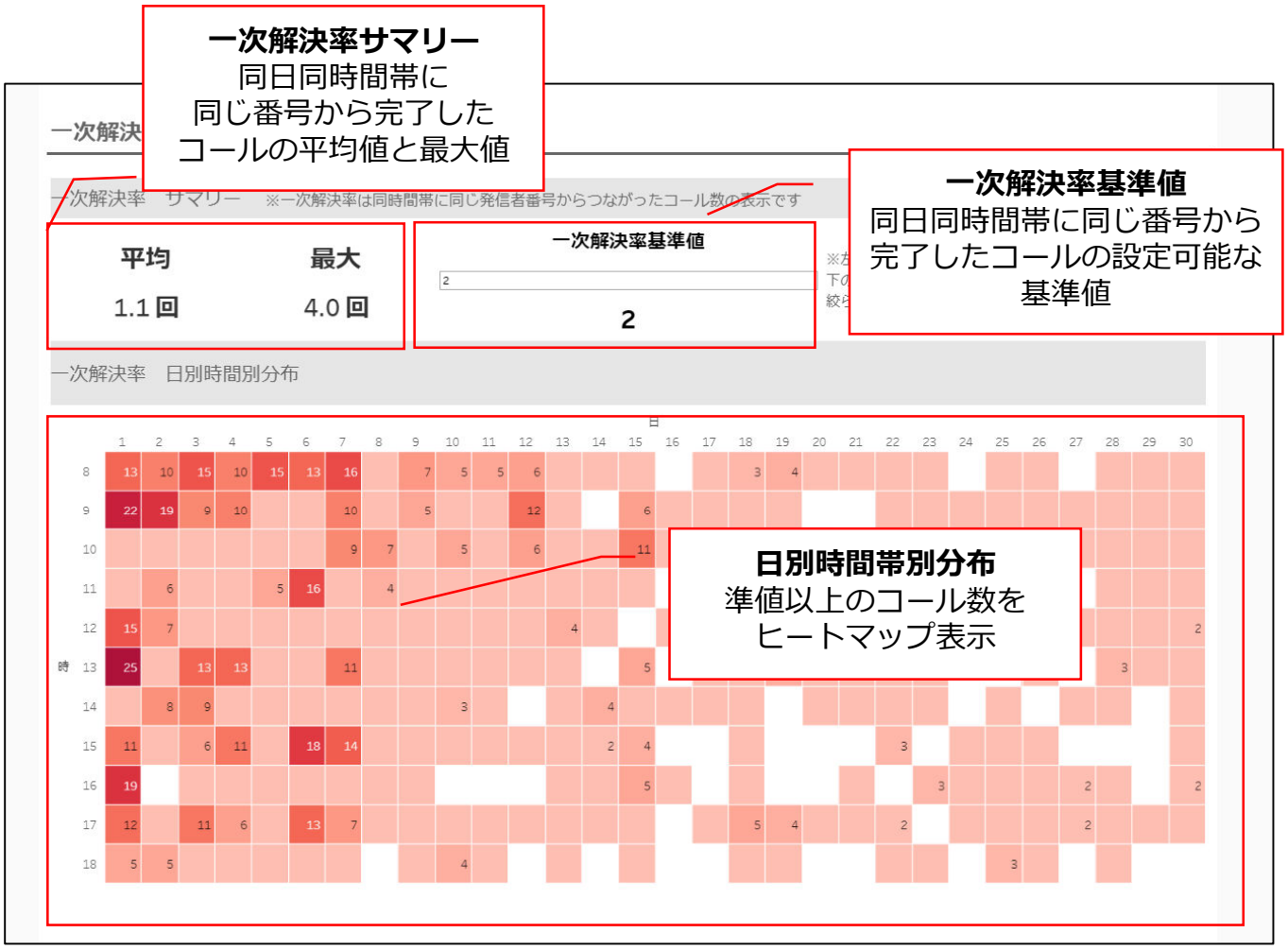
画面イメージ



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-3-9. 詳細データ画面（09_満足率と一次解決率）



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

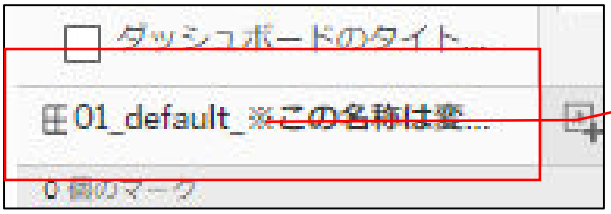
2-4. 独自データ画面

スタンダードプランのみ提供の画面です

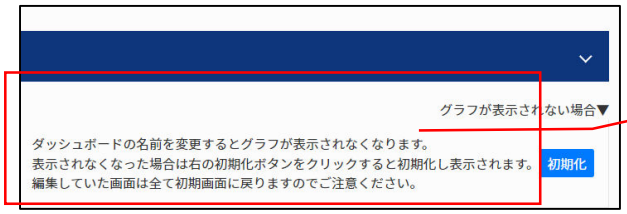
独自データ画面では、お客さま自身で編集した画面での表示が可能です。お客様保有のデータ（Webアクセス数や広告数など）とコール数を比較し、独自に編集した画面が可視化可能となります。

編集保存した画面は子IDでは閲覧のみ可能です。

※編集時に「01_default_※この名称は変更しないで下さい」のシート名を変更してしまいますと画面が表示されなくなります。初期化ボタンにより表示されるようになりますが、編集した画面は初期化されてしまいますのでご注意ください。



このシート名を変更すると画面が表示されなくなります



こちらから初期化できますが、編集していた画面は初期化されます

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

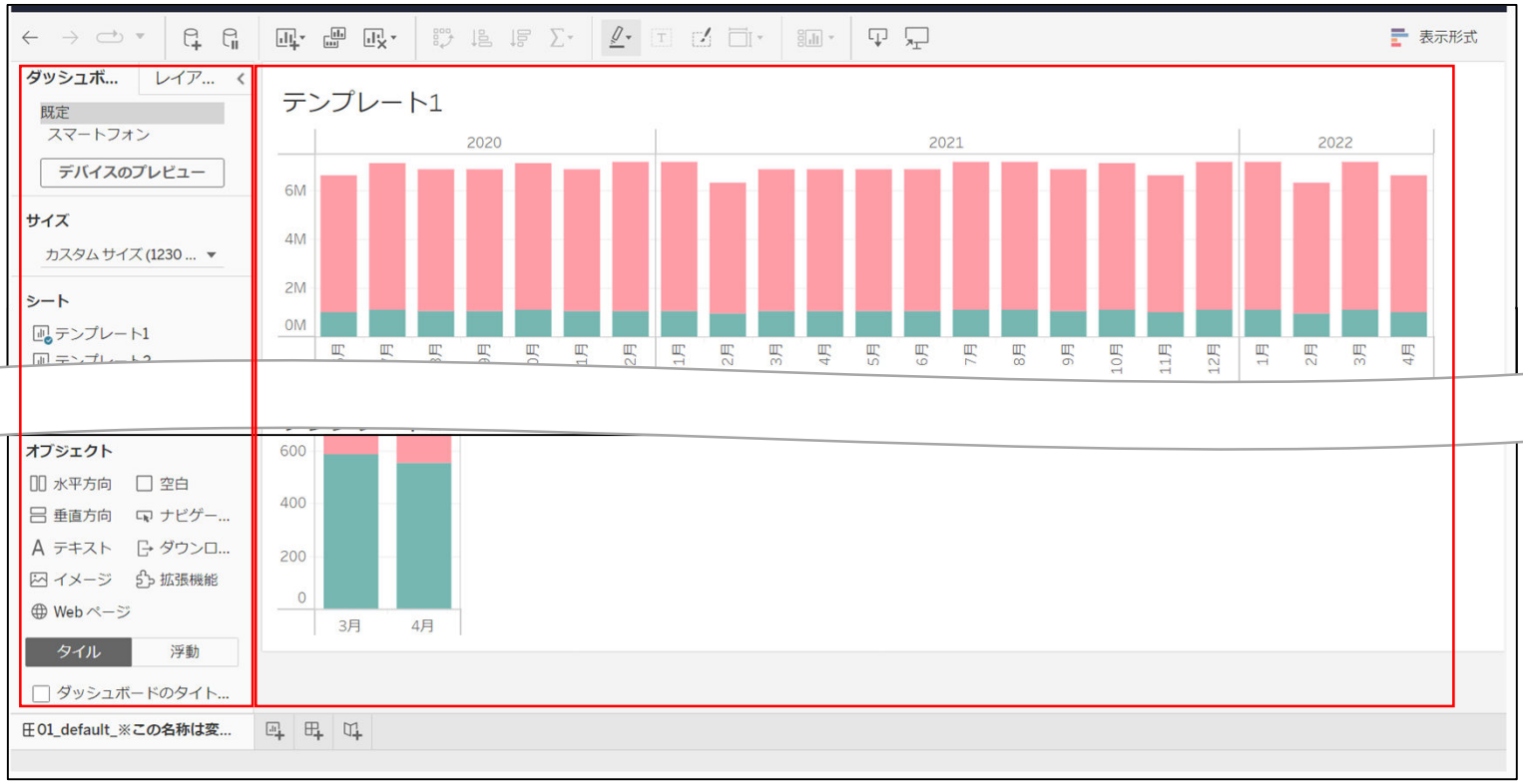
(1)編集画面に遷移

・独自データ画面から編集ボタンをクリックして編集画面を開きます

（親IDのみ可能）

独自データ画面

編集画面

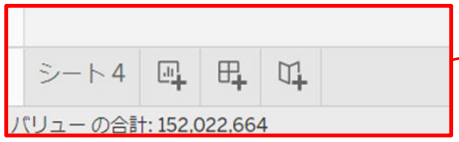


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

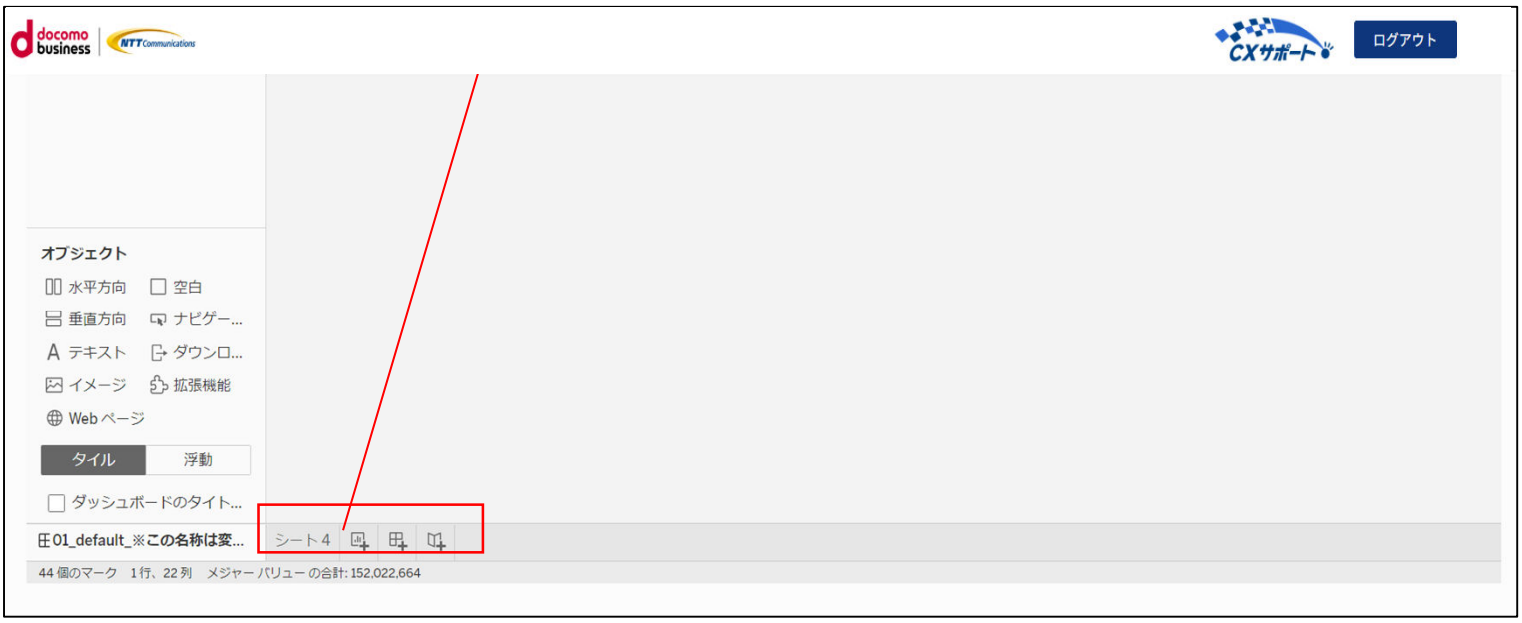
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

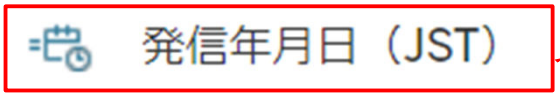
(2)新規ワークシート作成



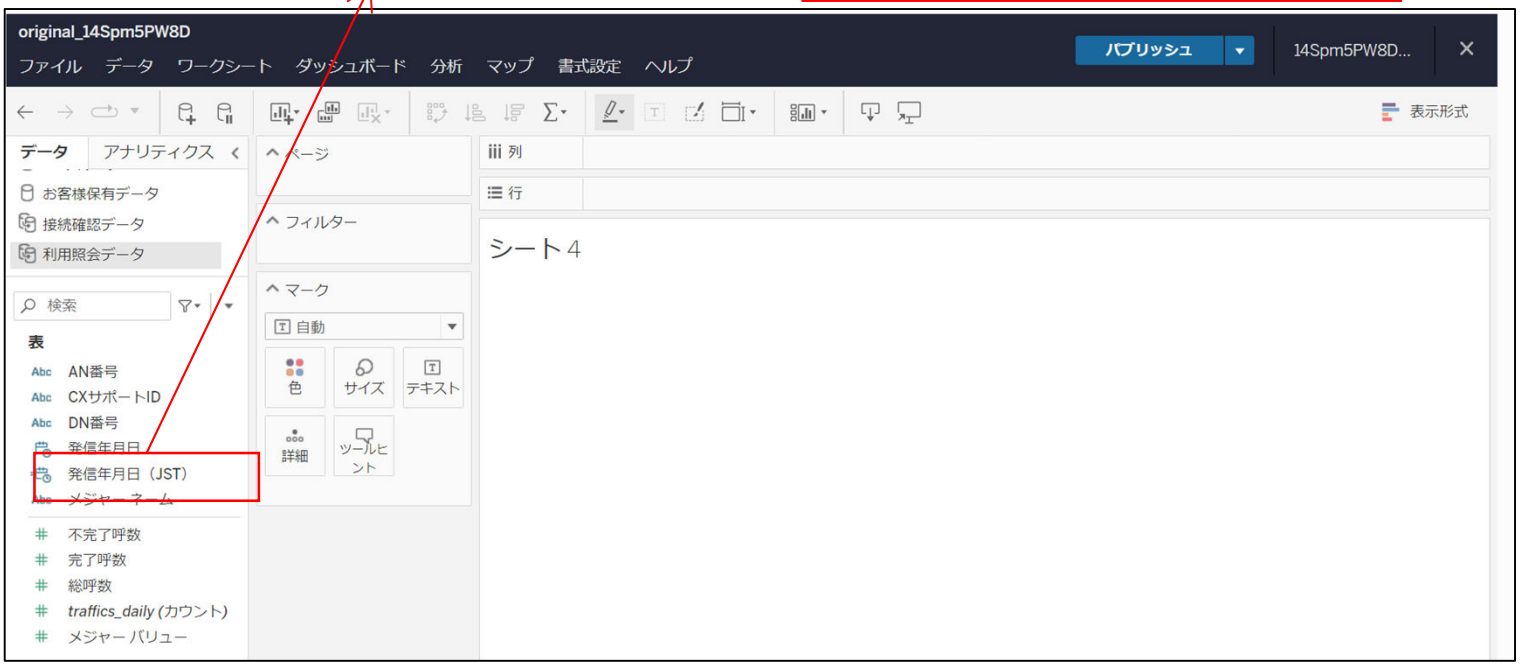
**ここをクリックして
シートを追加**



(3)データソースからディメンション（発信年月日（JST）から年月抽出）



**データソースから
必要な項目を選択**



※ディメンション：定性的値 (名前、日付、理的データなど)

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

データソース対照表

データソース

名称	説明
利用照会データ	基本データ画面で使用しているデータ
接続確認データ	詳細データ画面で使用しているデータ
ANグループ	ANグループ化データ
DNグループ	DNグループ化データ
お客様保有データ	お客様保有データ

利用照会データ(traffics_daily)

	名称	説明
ディメンション	AN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤルの番号
	CXサポートID	CXサポートID
	発信年月日	発信年月日
	DN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信電話番号
	発信年月日（JST）	発信時刻（日本時間）
メジャー	不完了呼数	不完了呼数
	完了呼数	完了呼数
	総呼数	総呼数

※ディメンション：定性的値 (名前、日付、理的データなど)
　メジャー：測定可能な数値と定量的な値

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

接続確認データ(connection_data)

	名称	説明
ディメンション	AN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤルの番号
	通話終了時刻（切断時刻）	通話終了時刻
	通話開始時刻（応答時刻）	通話開始時刻
	発信者端末種別	発信者端末種別
	呼出し時刻	呼出し時刻
	完了不完了	完了不完了
	最終接続先状況（接続イベント）	最終接続先状況（接続イベント）
	CXサポートID	CXサポートID
	DN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤの着信電話番号
	最終接続先状況	最終接続先状況
	着信都道府県	着信都道府県
	ＩＶＲ通話終了時刻	ＩＶＲ通話終了時刻
	ＩＶＲ通話開始時刻	ＩＶＲ通話開始時刻
	発信年月日	発信年月日
	発信者番号（通番）	マスキング（通番化）した発信者番号
	発信都道府県	発信都道府県
	端末種別（詳細）	端末種別（詳細）
	発信時刻	発信時刻
	端末種別	端末種別
	発信時刻（JST）	発信時刻（日本時間）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

接続確認データ(connection_data)

	名称	説明
メジャー	適正回線数	適正回線数
	AN単位適正回線数	AN単位適正回線数
	DN単位適正回線数	DN単位適正回線数
	通話時間（秒/call）	通話時間（秒/call）
	分別10分別の時間帯別	時間帯（h）
	同時接続数	同時接続数
	AN単位同時接続数	AN単位同時接続数
	DN単位同時接続数	DN単位同時接続数
	通話時間（時分秒/call）	通話時間（時分秒/call）
	IVR接続時間（秒/call）	IVR接続時間（秒/call）
	あきらめた回数	不完了呼の発信者番号ごとのあきらめた回数
	時間帯別	時間帯別（h）
	分別	分別（mmの一位）
	10分別	10分別（mmの十位）
	つながるまでの回数	完了呼の発信者番号ごとのつながるまでの回数
	接続時間（秒/call）	接続時間（秒/call）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

ANグループ(AN)

	名称	説明
ディメンション	AN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤルの番号
	CXサポートID	CXサポートID
	ANグループ1	ANグループ1
	ANグループ2	ANグループ2
	ANグループ3	ANグループ3

DNグループ(DN)

	旧名称	説明
ディメンション	DN番号	フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信電話番号
	CXサポートID	CXサポートID
	ANグループ1	ANグループ1
	ANグループ2	ANグループ2
	ANグループ3	ANグループ3

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

お客様保有データ(user_own_data)

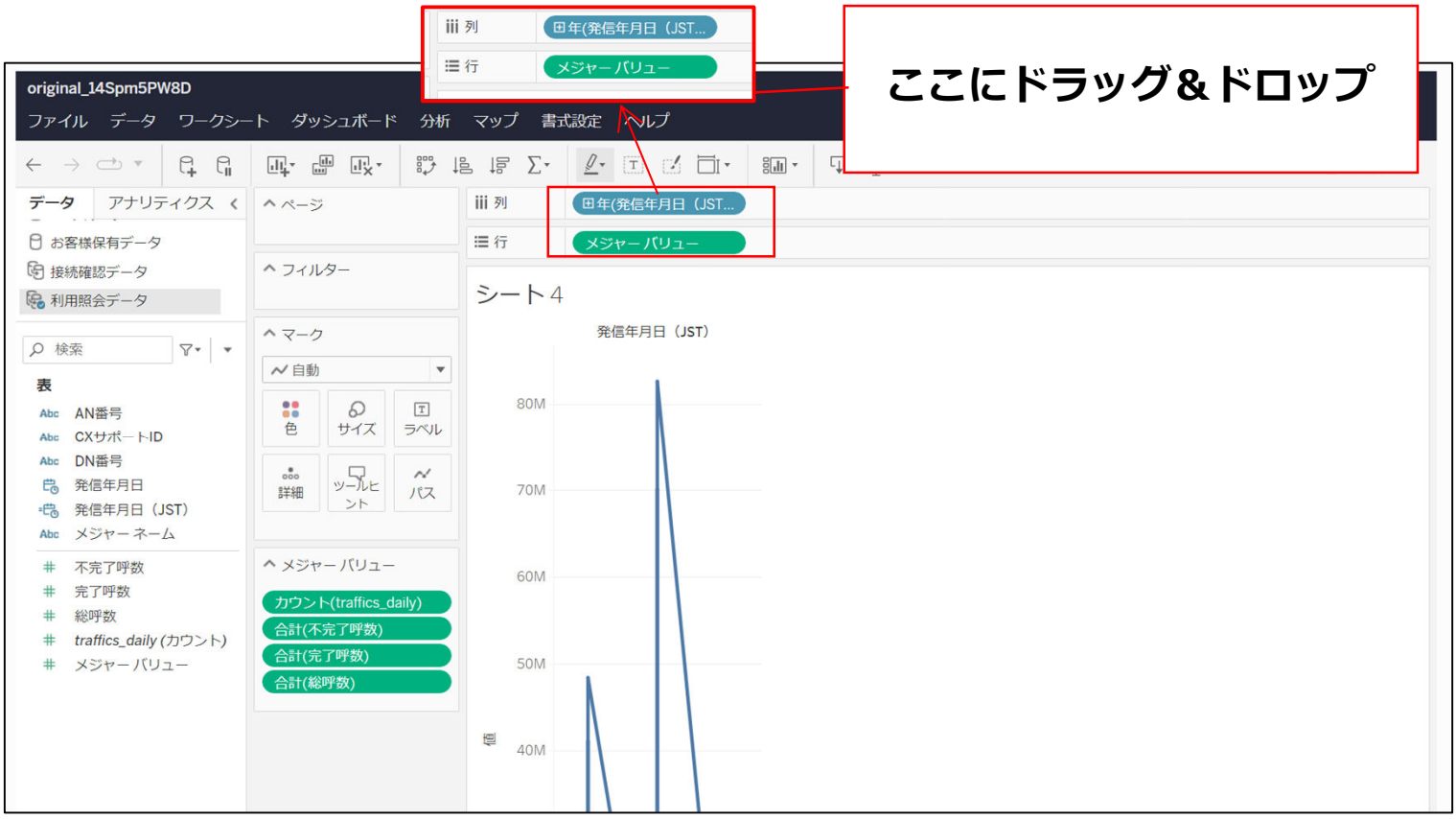
	名称	説明
ディメンション	CXサポートID	CXサポートID
	年月時分秒	年月時分秒
	項目1（最大12文字）	項目1（最大12文字）
	項目2（最大12文字）	項目2（最大12文字）
	項目3（最大12文字）	項目3（最大12文字）
	項目4（最大12文字）	項目4（最大12文字）
	項目5（最大12文字）	項目5（最大12文字）
	項目6（最大12文字）	項目6（最大12文字）
	項目7（最大12文字）	項目7（最大12文字）
	項目8（最大12文字）	項目8（最大12文字）
	項目9（最大12文字）	項目9（最大12文字）
	項目10（最大12文字）	項目10（最大12文字）
	年月時分秒（日本時間）	年月時分秒（日本時間）
メジャー	項目1（数値）	項目1（数値）
	項目2（数値）	項目2（数値）
	項目3（数値）	項目3（数値）
	項目4（数値）	項目4（数値）
	項目5（数値）	項目5（数値）
	項目6（数値）	項目6（数値）
	項目7（数値）	項目7（数値）
	項目8（数値）	項目8（数値）
	項目9（数値）	項目9（数値）
	項目10（数値）	項目10（数値）

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

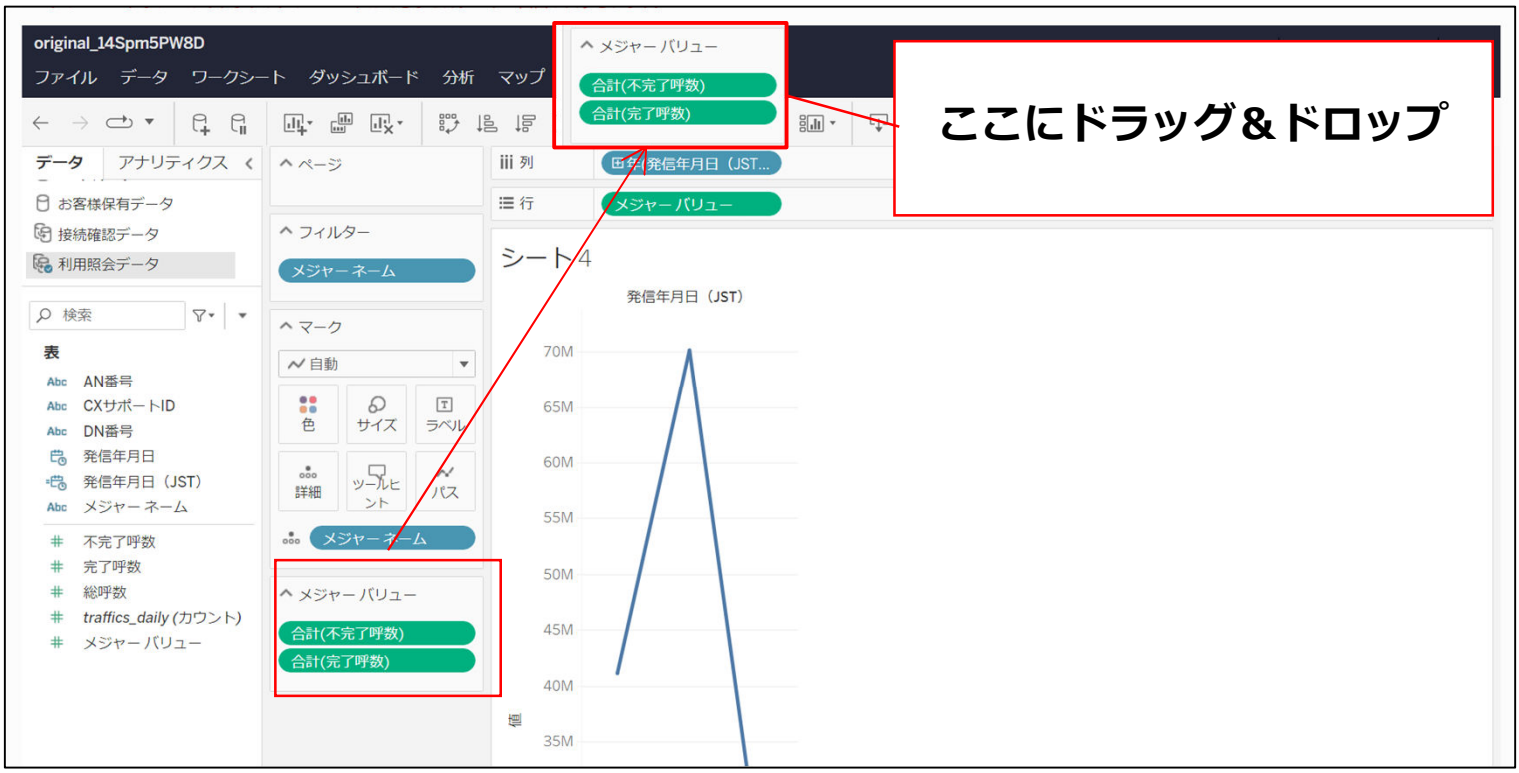
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(4) ディメンション（グラフのXY軸の項目）をY軸を列に、X軸を行に
それぞれドラッグ＆ドロップ



(5) メジャー（表示させたい数値）をメジャーバリューに
ドラッグ＆ドロップ

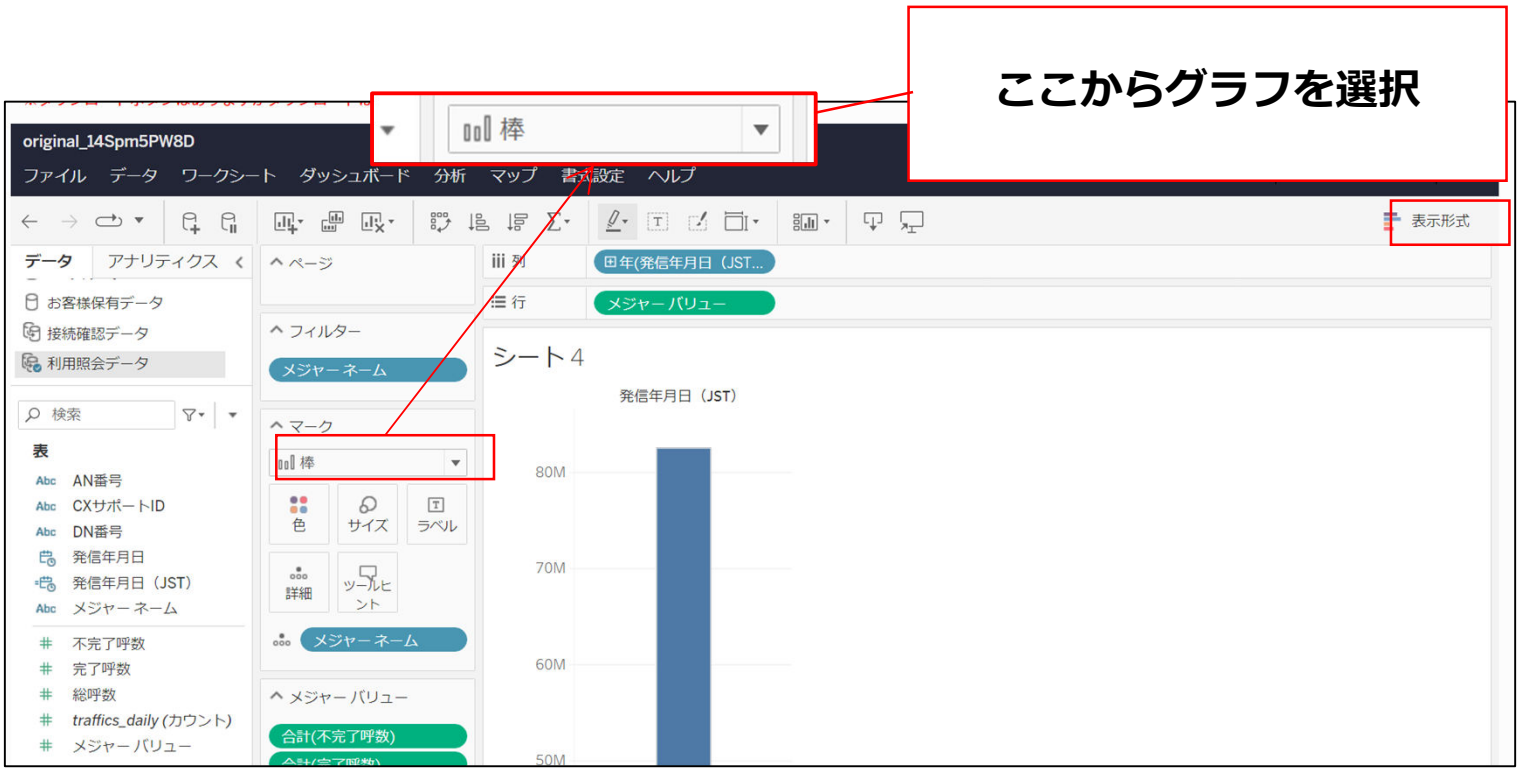


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(6) ドロップダウンメニューからグラフを選択（表示形式からの選択も可）



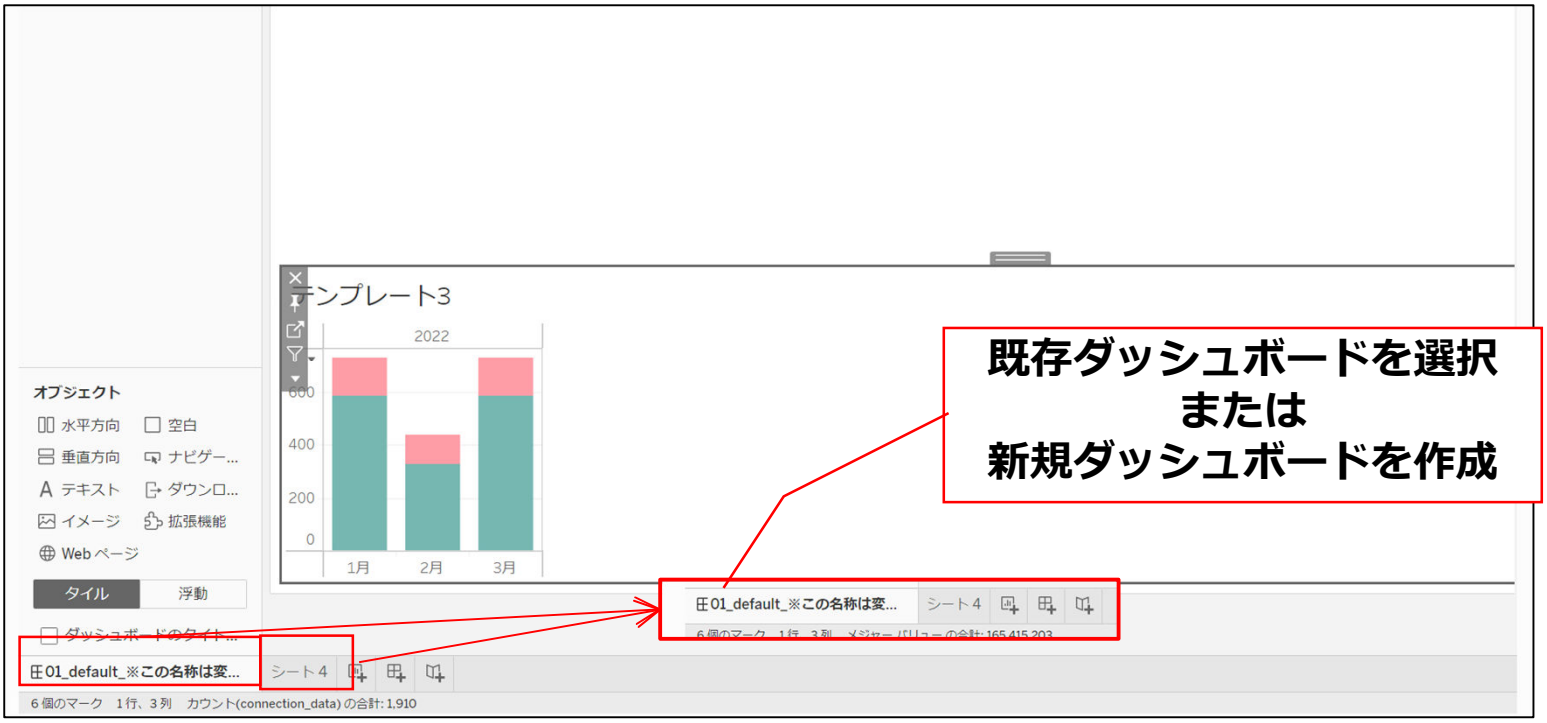
(7)色分けに使用する項目をマークの「色」に追加。色分けのリストから色の編集を選択

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

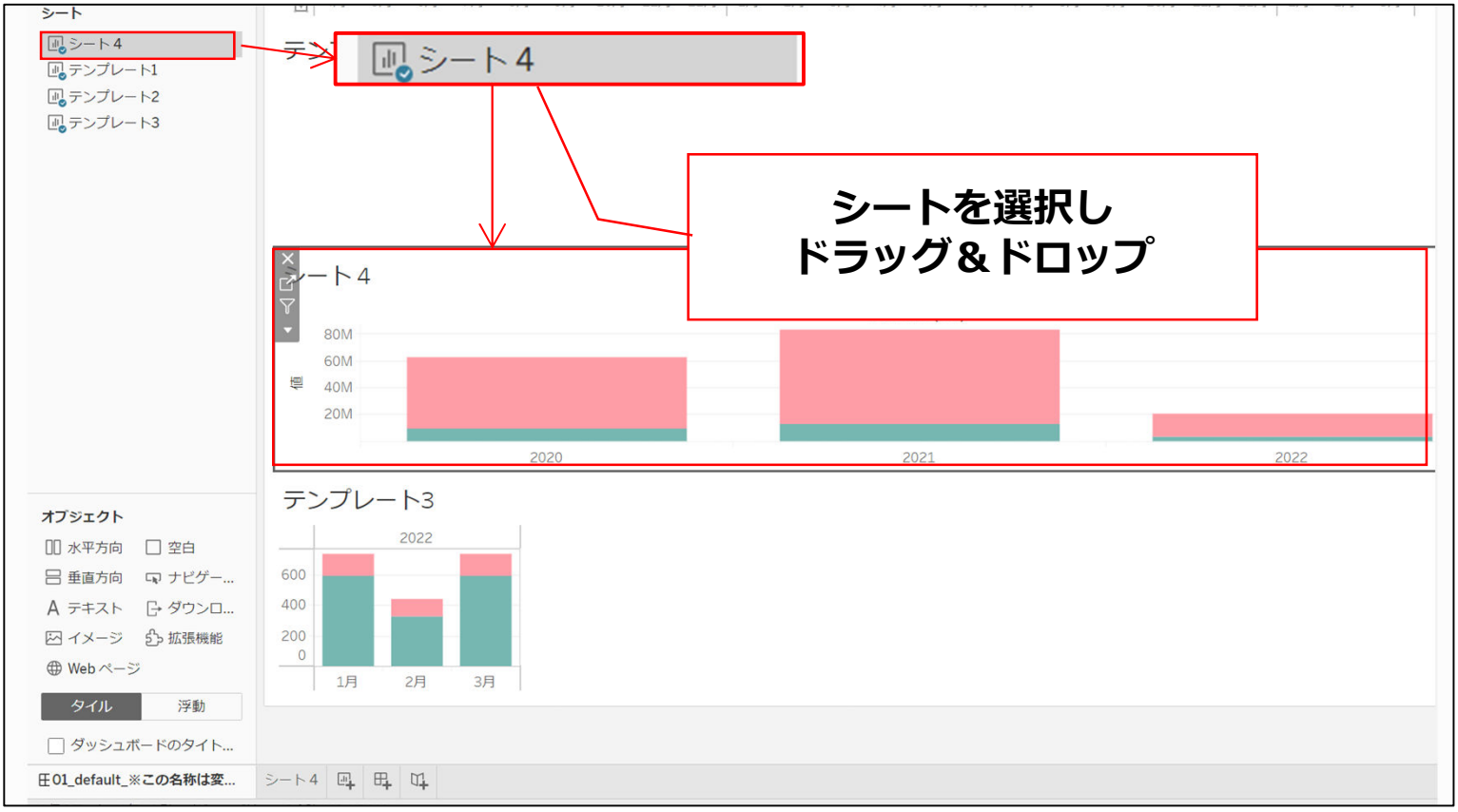
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(8)ダッシュボードを選択※今回は既存のダッシュボードを選択



(9)ダッシュボード上にワークシートを追加



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

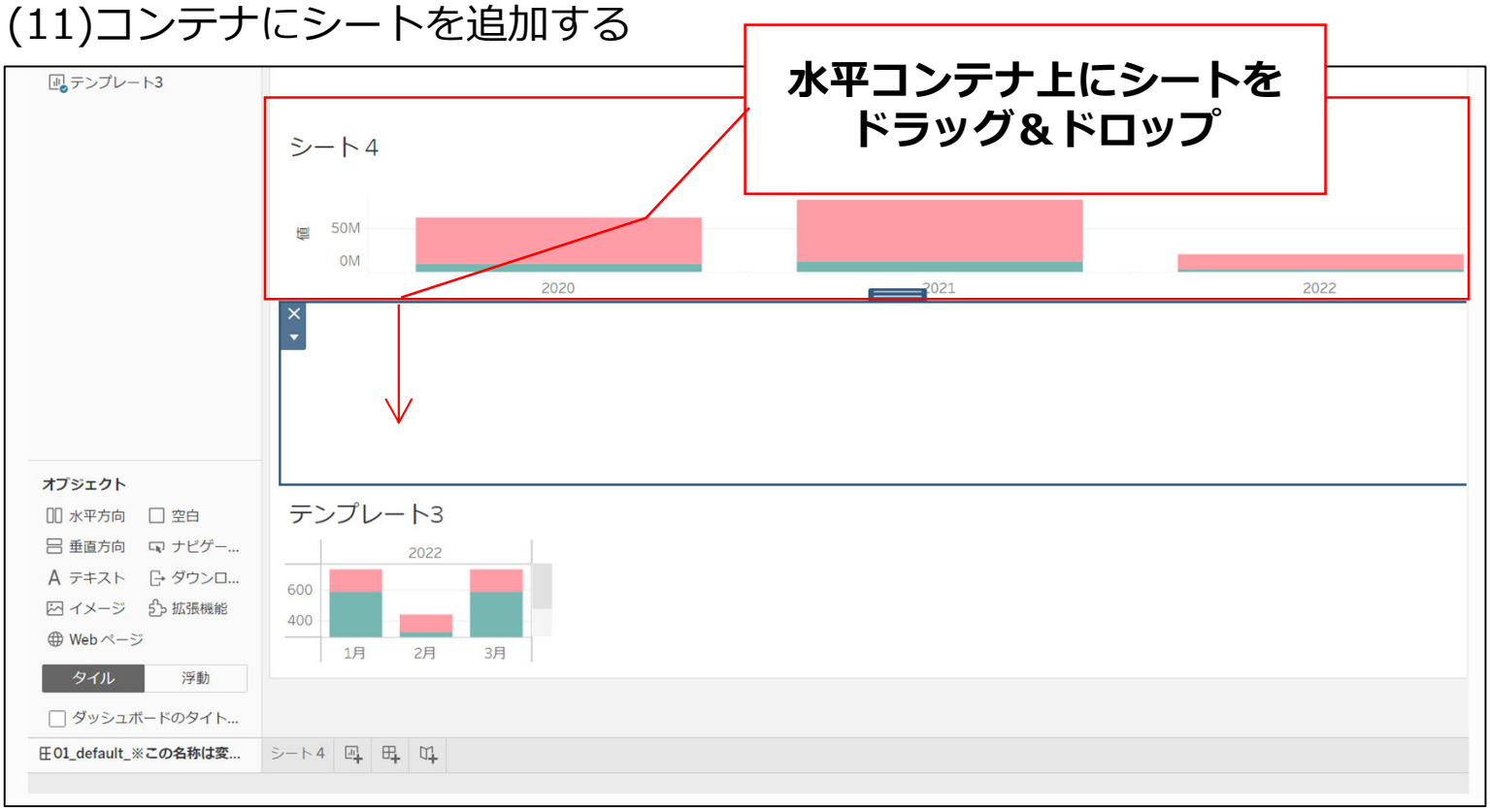
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(10)コンテナの配置

※水平コンテナ：ワークシートを水平方向に配置する。幅の指定が可能
※垂直コンテナ：ワークシートを垂直方向に配置する。高さの指定が可能

(11)コンテナにシートを追加する

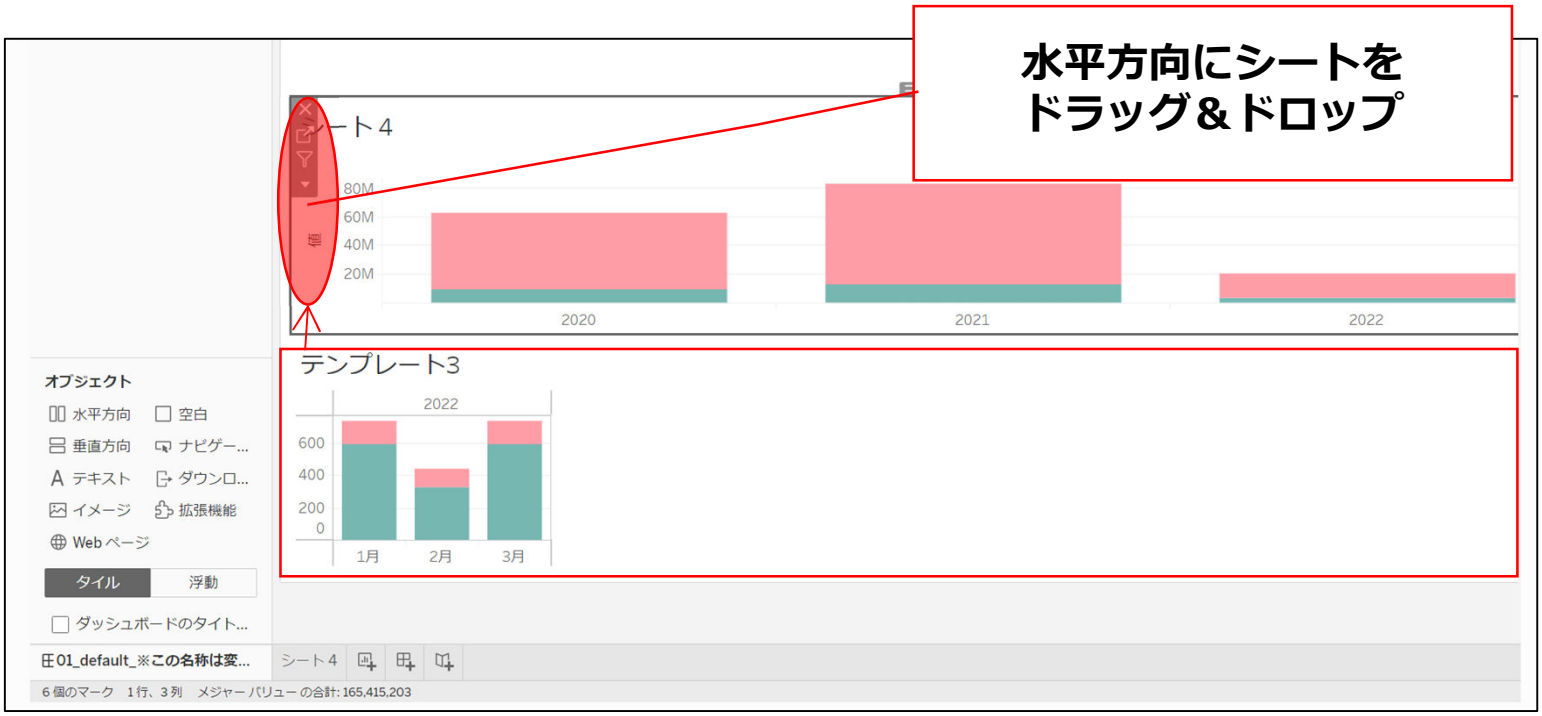


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

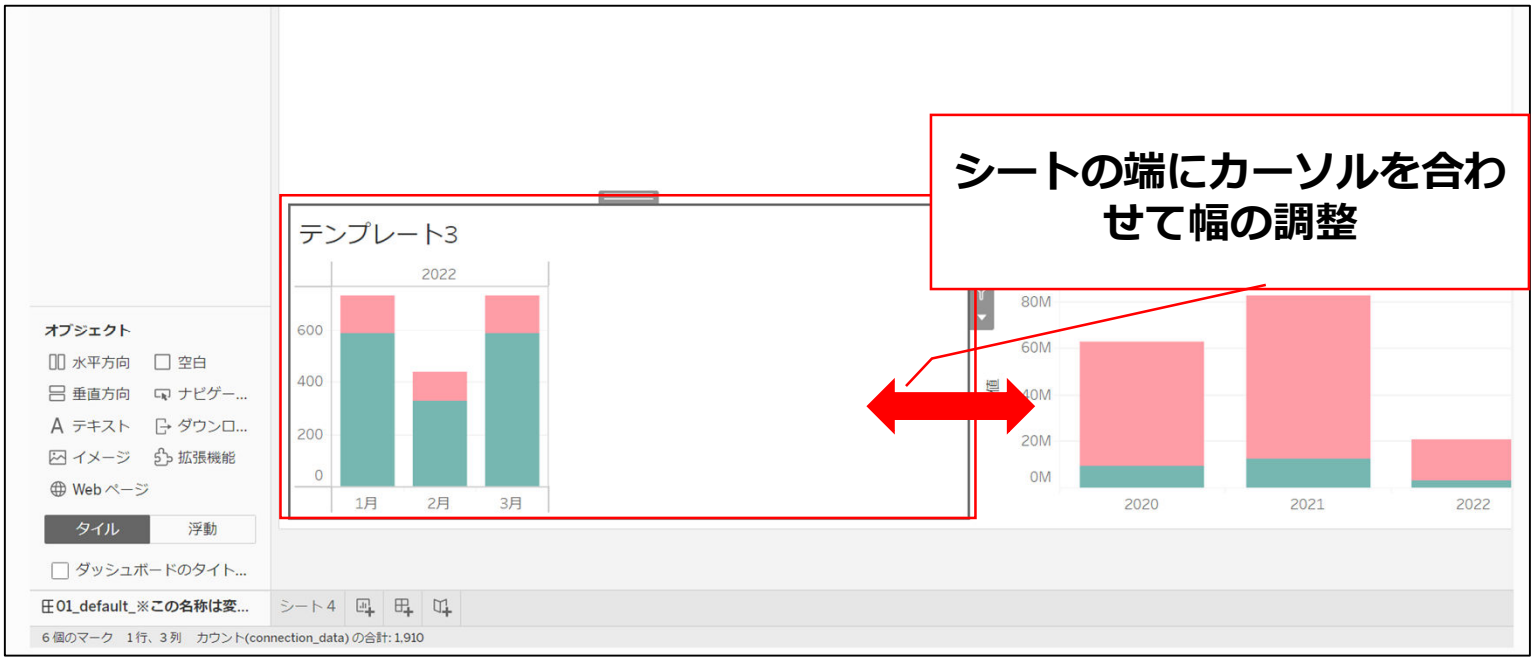
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(12)水平方向にシートを配置する



(13) シートの幅を調整する

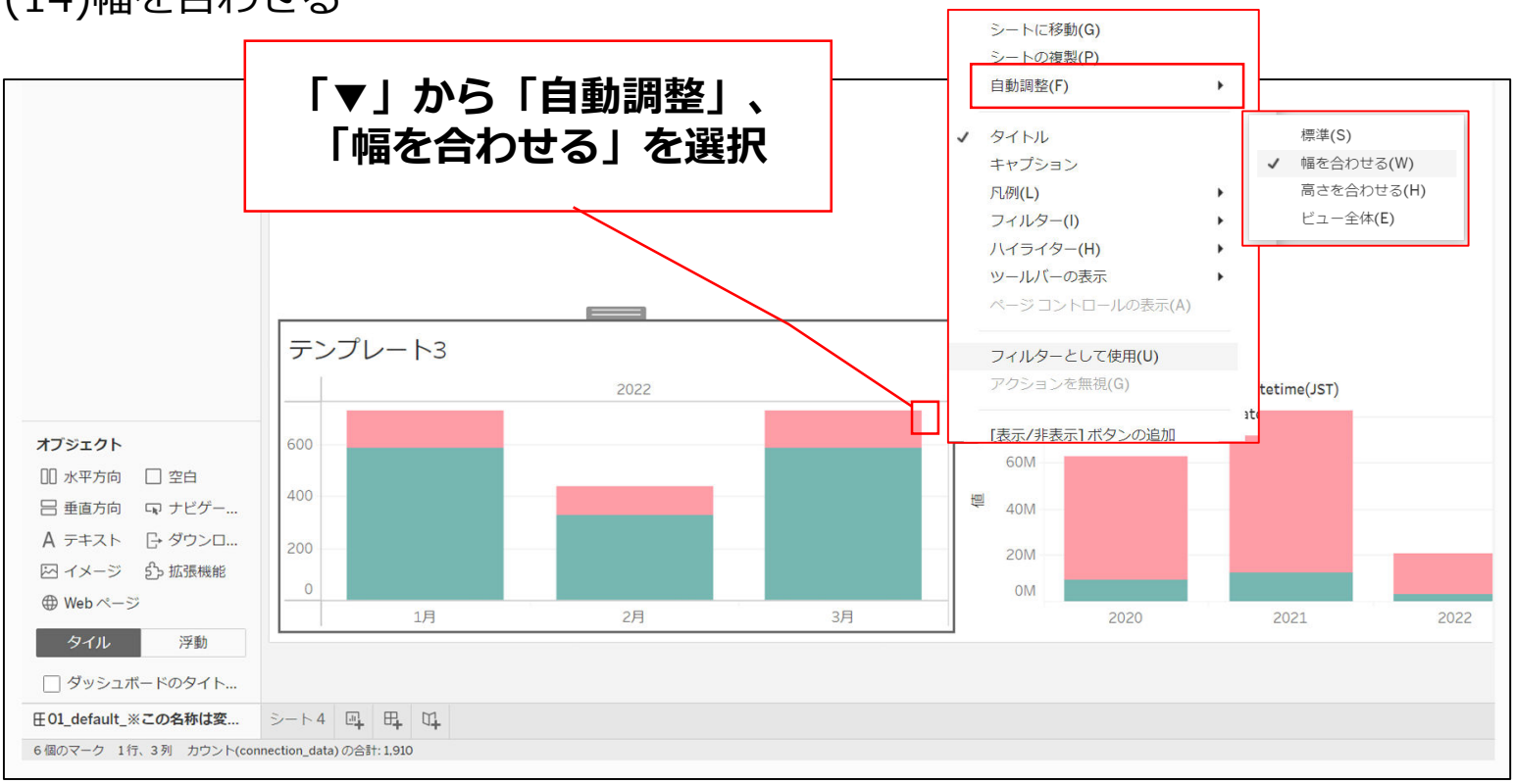


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

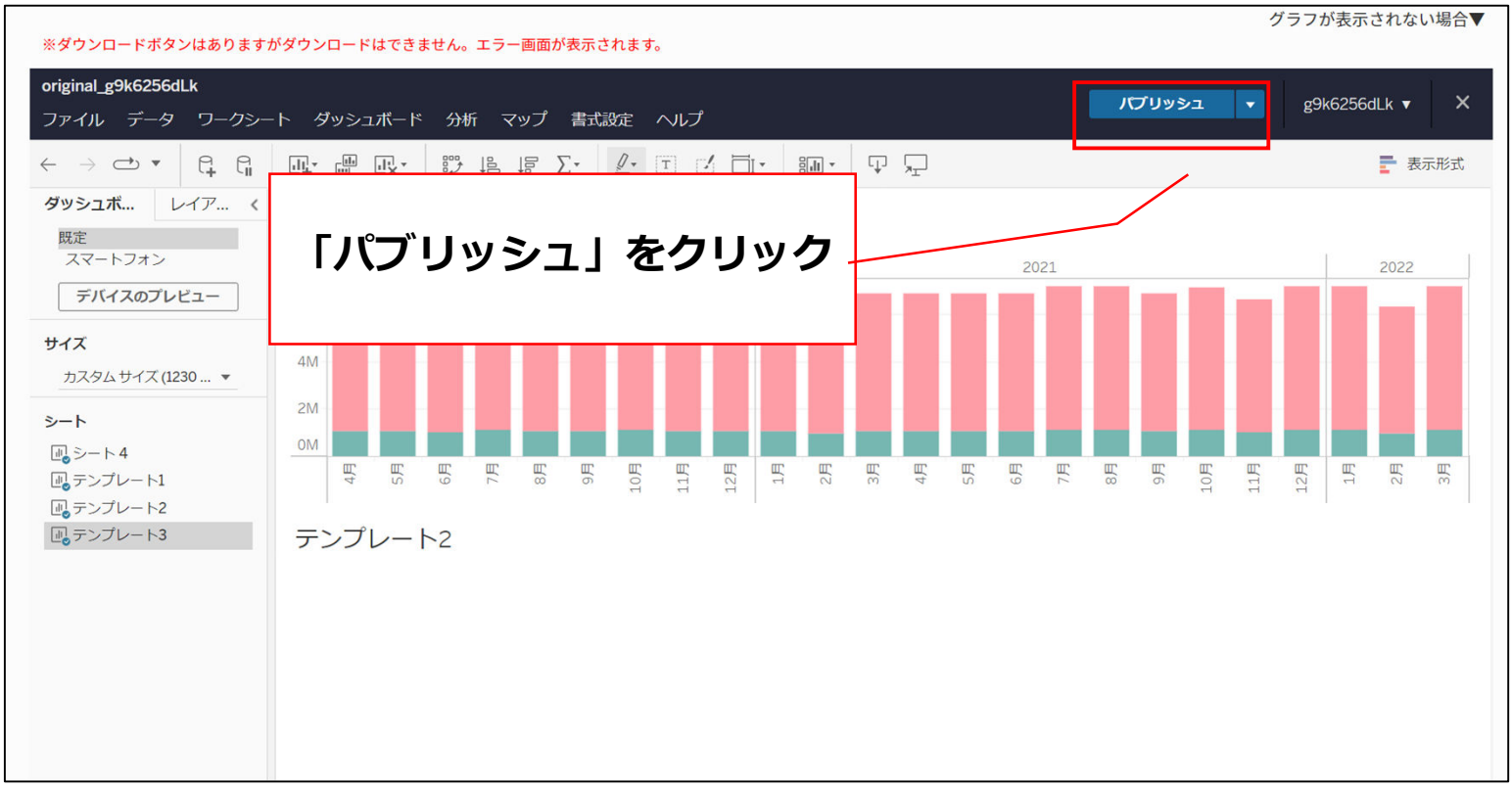
2. 機能説明

2-4. 独自データ画面

(14)幅を合わせる



(15)パブリッシュ（編集内容の保存）をする



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

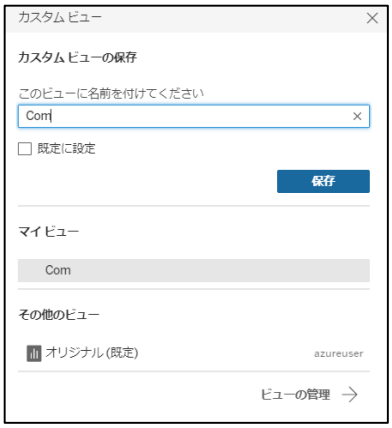
2-5-1. カスタムビュー機能

月、日、ANのフィルタ設定を保存することができます。名前を付けて保存し、「既定に設定」をチェックすると次回から初期表示でフィルタで設定した内容で表示されます。

①フィルタやアクションを設定した状態でビュー：オリジナルボタンを押下

②カスタムビュー画面が開く

③青枠部分にビューの名前を入力して保存



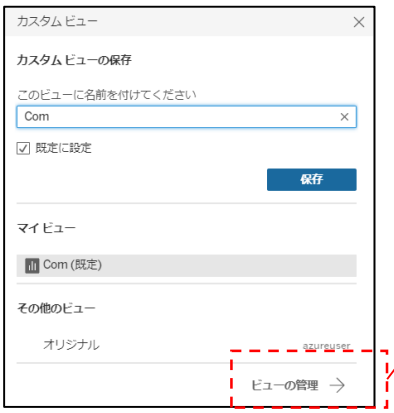
④マイビューに入力した名前が表示。以降名前をクリックすると設定していた状態を表示

初期画面で設定したビューを表示する場合

③'青枠部分にビューの名前を入力し、既定に設定にチェックして保存

④'マイビューに入力した名前が既定となり表示。
以降デフォルトで設定していた状態を表示

ビューの管理（名前変更、削除）



ビューの管理を押下

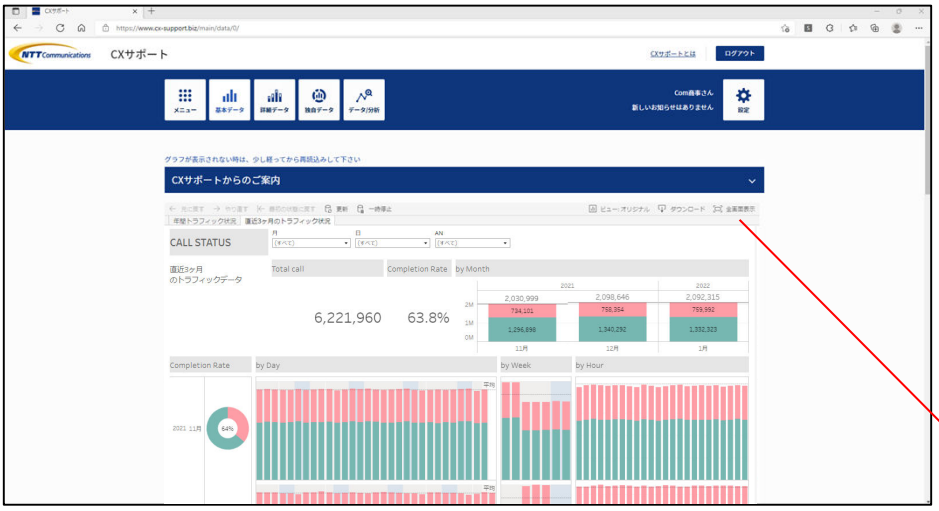
ビューの管理画面が開き
鉛筆マークで名前の変更、
ゴミ箱マークで削除ができる

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

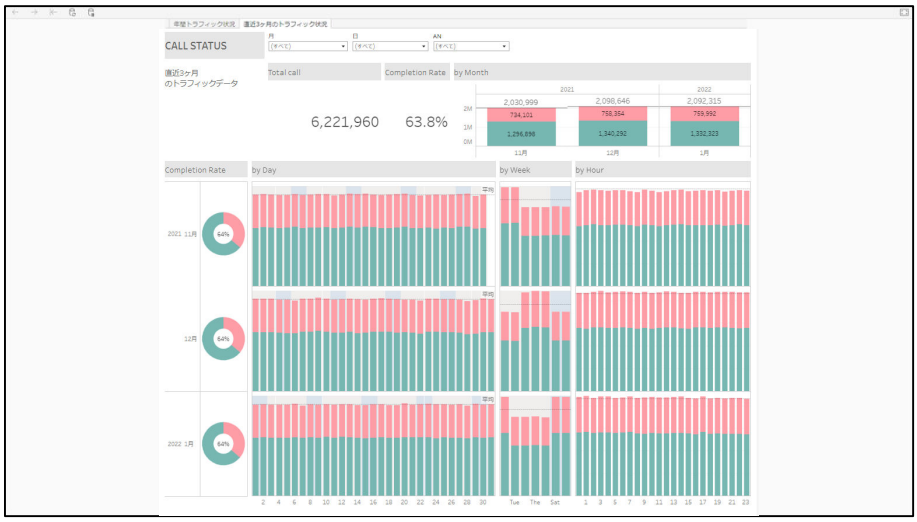
2. 機能説明

2-5-2. 全画面表示機能

全画面表示ボタンを押下するとBIツールの画面をブラウザの全画面で表示できます。キーボードの「ESC」キーで元に戻すことができます。



グラフメニュー右上の
「全画面表示」をクリック

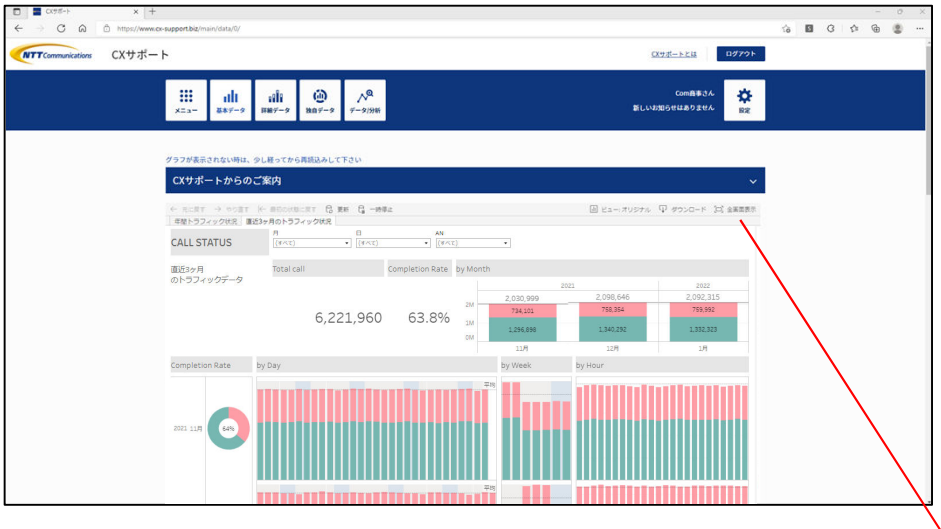


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

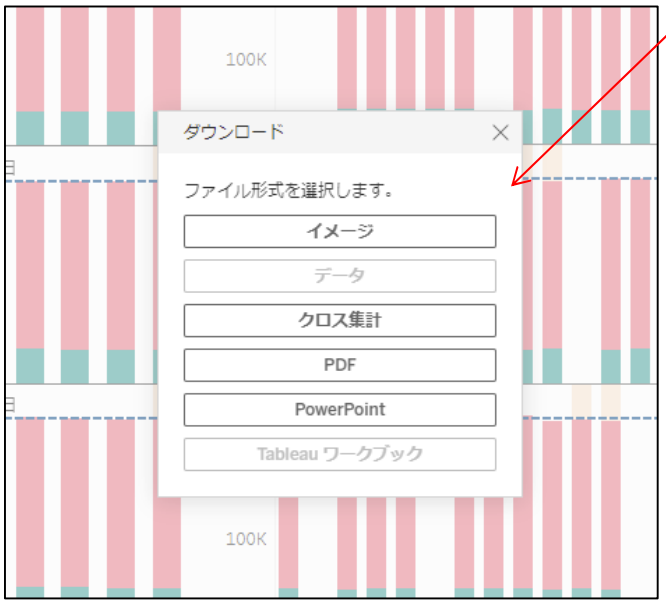
2. 機能説明

2-5-3. ダウンロード機能

表示画面をイメージ、クロス集計（xlsx形式、csv形式）、PDF、PowerPoint形式（PowerPoint2007以降のpptx形式）でダウンロードできる機能です。ダウンロードボタンを押下し形式を選択するとダウンロードが実行可能です。
表示している画面を保存したり、番号別詳細（スタンダードプランのみ）の各番号ごとの呼数を保存したりするのにご利用ください。



グラフメニュー右上の
「ダウンロード」をクリック



形式を選択してダウンロード

※ダウンロード可能な形式は
イメージ（.png）、クロス集計（xlsx形式、csv形式）、PDF(.pdf)、PowerPoint(.pptx)形式
の3種類です。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-5-3. ダウンロード機能

ダウンロード可能な画面の一覧

基本データ画面（４画面）、詳細データ画面（8画面）、独自データ画面（1画面）全ての画面でダウンロード可能です。

※詳細データ画面、独自データ画面はスタンダードプランのみ

形式毎のダウンロード範囲の選択

ダウンロード可能な形式	ダウンロード範囲	ダウンロード可能なプラン
イメージ（.png）	①このビュー（固定）	スタンダードプラン 無料プラン
クロス集計（xlsx形式、csv形式）*2	②このダッシュボードの特定のシート*1 xlsx形式かcsv形式を選択	スタンダードプラン
PDF（.pdf）	①このビュー ②このダッシュボードの特定のシート*1 ③このワークブックの特定のシート	スタンダードプラン 無料プラン
パワーポイント（.pptx）	①このビュー ②このダッシュボードの特定のシート*1 ③このワークブックの特定のシート	スタンダードプラン 無料プラン

ダウンロード対象画面

ダウンロード範囲	ダウンロード対象
①このビュー	選択しているダッシュボードの全画面
②このダッシュボードの特定のシート*1	選択したグラフ（複数選択可能）画面
③このワークブックの特定のシート	選択したダッシュボード（複数選択可能）画面

*1:スクロールして表示される部分も含めてダウンロード可能

*2:詳細データ画面の「01_発信地域別」および「02_着信地域別」の地図シートについてはxlsx形式ではエラーが発生する可能性がありますので、csv形式でダウンロード願います。

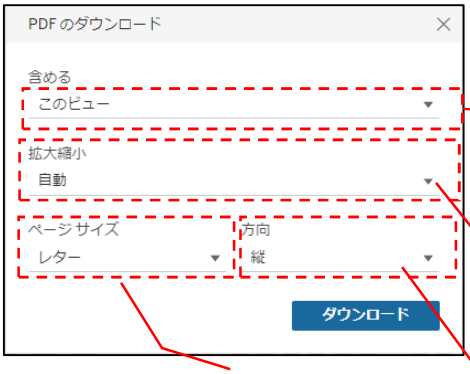
© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

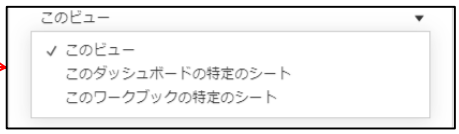
2-5-3. ダウンロード機能

ダウンロード範囲の選択

クロス集計、PDF、PowerPoint形式の場合、ダウンロード範囲を指定することができます。



プルダウンからDL範囲を選択



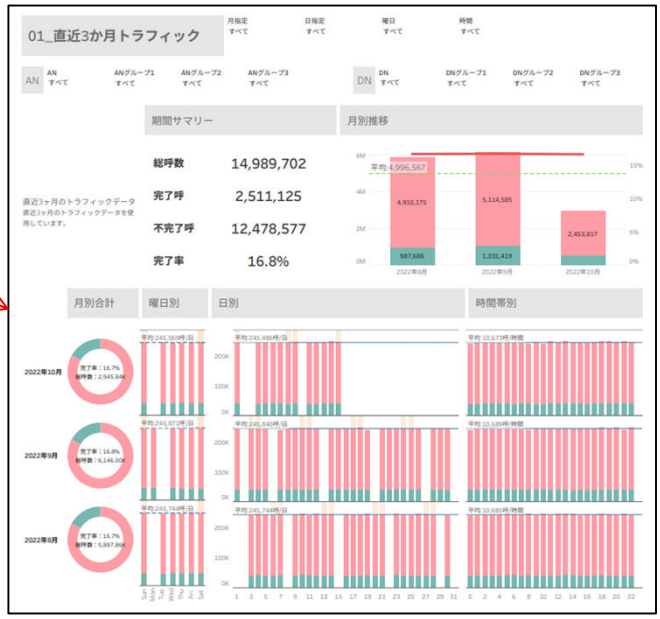
出力する画像のサイズを指定
※PDFダウンロードのみ

PDFページ向きを指定
※PDFダウンロードのみ

PDFページサイズの指定
※PDFダウンロードのみ

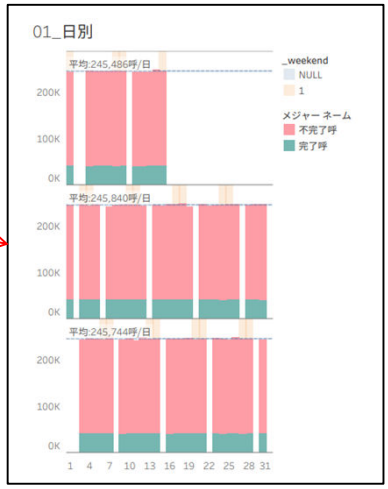
このワークブックの特定のシート

表示しているビュー以外のシートを指定して複数DL可能



このダッシュボードの特定のシート

表示しているビューの特定のシート（グラフ）を指定して個別にDL可能

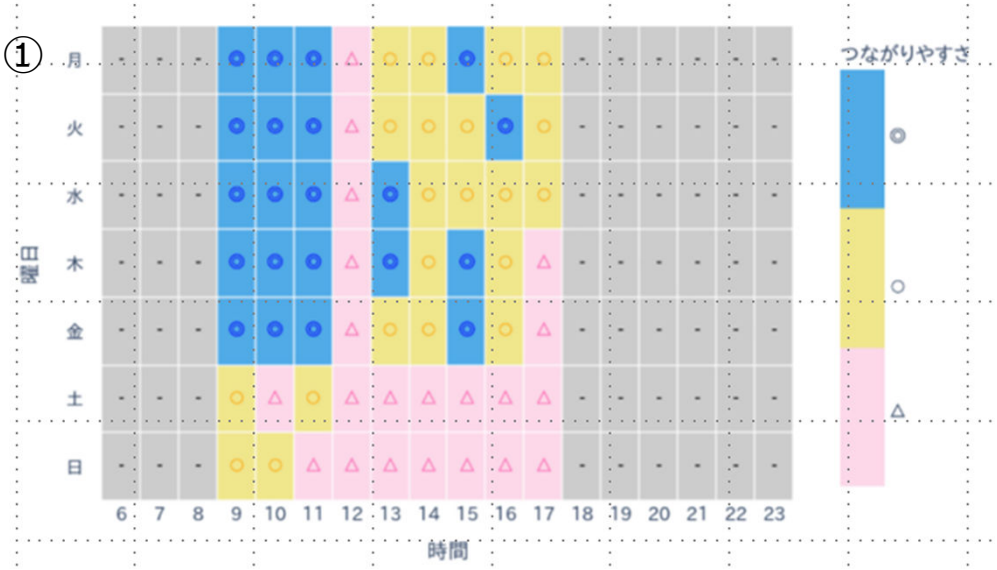


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

2-5-4. 混雑状況表示

混雑状況表示機能により、発信者向けの混雑状況表示のURL発行が可能です。
発行したURLは以下①の様な画面が作成され分布は毎週更新されます。



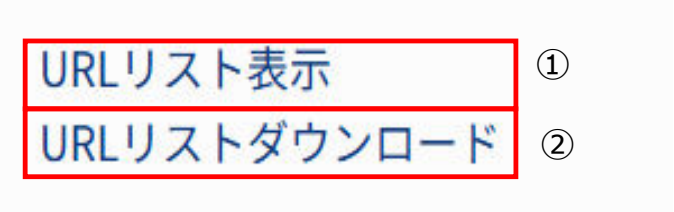
※表示するデータは更新日（最初の集計日も）前日から最大30日分のデータを利用し集計します。
※曜日、時間帯（6時から23時の時間帯）を完了率の高低で3分割し完了率の高い順に青色◎表示、黄色〇表示、桃色△に表示します。
※完了率が0%の場合はグレーで表示されます。
※0時から5時の時間帯はグレーで表示されます。
※完了率が1通りの場合は全て青色◎表示。完了率が2通りの場合は完了率が高い数値が青色◎表示で低い数値が黄色〇表示となります。

混雑状況表示のお申し込み（P44）が完了すると基本情報設定画面の追加機能部分にプラン名が表示されURLリスト表示とURLリストダウンロードのリンクが表示されます。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

2. 機能説明

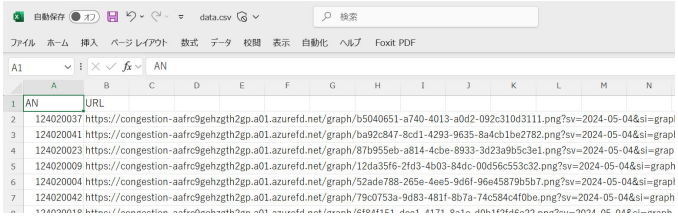
2-5-4. 混雑状況表示



①

URLリスト表示①をクリックするとコピーする一覧が表示されるので選択してコピー状態にしてご利用ください。

②



URLリストダウンロード②をクリックすると全ANのリストがcsv形式でダウンロード可能です。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

3. お問い合わせ

3-1. よくあるご質問

CXサポートのお申し込みサービスの設定方法について、お客さまからよくあるご質問と回答をまとめております。
お問い合わせの前にご参照ください

よくあるご質問
https://apply.cx-support.biz/help/faq/#tabMenu

3-2. お問い合わせ

受付	お問い合わせ内容	受付回答	お問い合わせ先
お問合せ受付	CXサポートのお申し込みや、料金サービスに関するお問い合わせ	平日:9:00～17:30（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）	cx-query@ml.ntt.com
故障受付	CXサポートの故障に関するお問い合わせ	平日:9:00～17:30（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）	cx-support@ml.ntt.com

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.