

急な『在宅勤務』でも電話対応できる通話アプリ
あふれ呼対策.app for テレワーク

クイックスタートガイド

ver 1.1

この『クイックスタートガイド』では『あふれ呼対策.app for テレワーク』の
設定から基本的な操作方法を説明します。

設定編

- ステップ1 全体設定を確認する
- ステップ2 アカウントを作成する
- ステップ3 ガイダンスを登録する
- ステップ4 契約転送先電話番号にガイダンスの設定をする
- ステップ5 あふれ呼発生時のメール通知を設定する
- ステップ6 お客様に送信するSMSを設定する (有料オプション)

※SMS送信機能はキャリア転送では利用できません。

運用編

- ステップ7 あふれ呼へ発信・処理対応をする
- ステップ8 お客様の電話番号を登録する

設定編

ステップ1 全体設定の確認をする

メールアドレス

 パスワード

お渡しした初期アカウント（管理者・オーナー）でログインします。

利用する機能他、全体についての設定項目を決めます。

画面右上 設定 > **全体設定** をクリックしてください。

初期設定では①と④にのみチェックが入っています。

① 録音利用
 ② メールアラート通知
 ③ SMSリマインド
 ④ 登録PBX以外からの着信許可
 ⑤

- ① 録音利用 … お客様に自分の名前や用件を吹き込ませる場合にチェック
 チェックがない場合、ガイダンスフローにある『録音を開始する際のガイダンスを設定します』のブロックはスキップされる（ガイダンスの登録については、[ステップ3](#)を参照）
- ② メールアラート通知 … あふれ呼が発生した際、アカウント登録者全員にメールで通知する場合にチェック
 チェックがない場合、メール設定を行っていても送信されない（メール通知の設定については、[ステップ5](#)を参照）
- ③ SMSリマインド … SMSをお客様へ送信する場合にチェック ※有料オプション
 チェックがない場合、SMS設定を行っていても送信されない（SMSの設定については、[ステップ6](#)を参照）
- ご注意：「SMSリマインド」については、キャリア転送ではご利用できません。**
- ④ 登録PBX以外からの着信許可 … 登録した電話番号以外からの着信を許可する場合にチェック
 チェックがない場合、電話番号登録がされていない番号からの着信は受け付けない
 （お客様の電話番号登録については、[ステップ8](#)を参照）
- ⑤ クリックで設定変更完了

設定編

ステップ2 アカウントを作成する

ここでは『あふれ呼対策.app』を使用する管理者・メンバーのアカウントを作成します。

画面右上 設定 > **アカウント編集** をクリックしてください。

デフォルトでは、お申し込み時にいただいた管理者情報のみ初期登録がされています。

+ 新規でアカウントを追加する ← クリックでアカウント作成画面が表示されます。

メールアドレス	ユーザー名	ロール	状態
admin@afureko.com	あふれ呼太郎	オーナー	利用中

編集・停止・削除ができます。
※初期登録された管理者情報は削除できません。

新規アカウントの作成方法

アカウントの新規追加

① メールアドレス

② パスワード

③ ユーザー名

④ ロール

⑤ 発信用電話番号

閉じる ⑥

- ① メールアドレス：ログイン時に使用するメールアドレスを入力
- ② パスワード：ログイン時に使用するパスワードを入力
【注意】8文字以上、半角数字・大文字・小文字をそれぞれ1つ以上含む
- ③ ユーザー名：任意の名前を入力（あふれ呼の一覧リストに表示される）
あふれ呼の一覧リストについてはステップ7を参照
- ④ ロール：オーナー・管理者 = 各種設定が全て可能 / メンバー = 一部設定変更などができない
※初期登録済みのユーザーのみ『オーナー』と表示される
- ⑤ 発信用電話番号：担当者個人の電話番号を入力
コールバック時に使用するデバイスの電話番号（相手には表示されない）
- ⑥ クリックで作成完了

※メンバーの利用可能機能
あふれ呼リストの処理 / ホーム画面閲覧
/ マイページ編集

設定編

ステップ3 ガイドランスの登録をする

最初に電話を受けるIVR(自動応答)のガイドランスを作成します。

※ガイドランスの設定方法についてはステップ4を参照

画面右上 設定 > **ガイドランス設定** をクリックしてください。

作成済みのガイドランスがリストに表示されます。

ガイドランス名	説明	パターン	更新	削除
平日用ガイドランス	平日 9:00~17:00 のガイドランスです	電話番号を尋ねる	ガイドランス設定	削除する
土日祝日のガイドランス	土日祝日用のガイドランスです	直接電話番号を取得	ガイドランス設定	削除する
【緊急】平日用ガイドランス	平日の緊急用ガイドランスです	電話番号を尋ねる	ガイドランス設定	削除する

【ガイドランス設定】をクリックすると
設定済みのガイドランスの内容変更ができます。

新規ガイドランスを作成する

新規ガイドランス

① 名前

② 説明

③ パターン

④ **新規ガイドランス作成**

- ① 名前 … ガイドランスの名前を入力
- ② 説明 … ガイドランスの説明を入力（無記入でも作成は可能）
- ③ パターン … お客様の電話番号の取得方法（通常は『電話番号を尋ねる』に設定）を選択
 - 電話番号を尋ねる → 電話番号をテンキーで入力してもらう方法
 - 直接電話番号を取得 → 発信者番号から直接お客様の番号を取得する方法
おもにSIP転送の際に利用可能（キャリア転送利用のみ利用可能）

ポイント

直接電話番号を取得を選択した場合、お客様が掛けてきている電話番号しか取得できないため、お客様が別の電話番号にコールバックを希望する可能性がある場合は注意が必要です。

- ④ クリックでガイドランス一覧に追加される

※ガイドランス内容を作成する場合は、一覧リストの【ガイドランス設定】からフローを開きます。

右側に入力されている文章があらかじめ登録されている文章です。
左側のフローにしたがって文章を修正・入力してください。

※転送先電話番号にガイダンスを設定する方法についてはステップ4を参照

電話番号を尋ねる(電話番号をテンキーにて入力)パターンのガイダンスフロー

自動音声応答(IVR)のガイダンスを設定します。

エージェントから折り返しますので、「1」を入力してください。

連絡先の電話番号を尋ねるガイダンスを設定します。

ご連絡先の電話番号を入力して、最後にシャープを押してください。

選択失敗時のガイダンスを設定します。

番号に誤りがあります。もう一度、電話番号を入力してください。

連絡先の電話番号を確認するガイダンスを設定します。

番号は、#numberですね。よろしければ「1」を、もう一度入力される場合は「2」を入力してください。

録音を開始する際のガイダンスを設定します。

最後に、お名前を録音しますので、ピーツという音の後に、お名前を吹き込んでください。録音が終了したら、シャープキーを押してください。

終了時のガイダンスを設定します。

弊社より後ほどご連絡させていただきます。お電話ありがとうございました。

呼数制限超過時のガイダンスを設定します。

現在、回線が大変混み合っております。おそれいりますが、しばらくお待ちになってからご利用ください。

一覧に戻る

この内容で登録する

修正が終了したら、【この内容で登録する】ボタンをクリックしてください。

※『#number』は自動的に折り返し電話番号に置き換わります。

直接電話番号を取得する（発信者番号からお客様の番号を取得）パターンのガイダンスフロー

自動音声応答（IVR）のガイダンスを設定します。

エージェントから折り返しますので、「1」を入力してください。

連絡先の電話番号を確認するガイダンスを設定します。

番号は、#numberですね。よろしければ「1」を押してください、「2」をプッシュすると終了します。

録音を開始する際のガイダンスを設定します。

最後に、お名前を録音しますので、ピーツという音の後に、お名前を吹き込んでください。録音が終了したら、シャープキーを押してください。

終了時のガイダンスを設定します。

弊社より後ほどご連絡させていただきます。お電話ありがとうございました。

呼数制限超過時のガイダンスを設定します。

現在、回線が大変混み合っております。おそれいりますが、しばらくお待ちになってからご利用ください。

一覧に戻る

この内容で登録する

修正が終了したら、【この内容で登録する】ボタンをクリックしてください。

設定編

ステップ4 契約転送先電話番号にガイダンスの設定をする

ステップ2で作成したガイダンスを転送先電話番号にひも付けます。

画面右上 設定 > 転送先番号設定 をクリックしてください。

契約転送先電話番号 … お申し込み時にお渡しした電話番号が設定されています。

契約転送先電話番号	名前	ガイダンス	呼数制限
05058641101	テレワーク用番号	平日用ガイダンス	番号編集 カスタム

↑
↑

登録済みガイダンスの文言編集ができます。
※ガイダンス登録についてはステップ3を参照
クリックで編集画面になります。

ガイダンスの設定方法

編集

① 名前

② ガイダンス

③ 呼数制限 ※0に設定した場合は無制限になります

Webhook(URL)

④

- ① 名前 … 契約した電話番号に名前を付与できる
あふれ呼一覧リストの『転送先』に表示される(あふれ呼の一覧リストについてはステップ7を参照)
- ② ガイダンス … 設定したいガイダンスをプルダウンから選択(ガイダンスの登録についてはステップ3を参照)
- ③ 呼数制限 … 秒単位で指定が可能
一度に回線数以上のコールがあった場合、『あふれ呼対策.app』が受けられないので、呼数制限で設定した秒数で電話を切断する
- ④ クリックで設定完了

設定編

ステップ5 あふれ呼発生時のメール通知を設定する

あふれ呼が発生した際、各アカウントにお知らせのメールを送信できます。
『あふれ呼対策.app』の画面を開いていなくてもあふれ呼を逃しません。

ポイント

メール通知を有効にするには、全体設定の「②メールアラート通知」にチェックを入れてください。
※全体設定についてはステップ1を参照。

画面右上 設定 > **メール設定** をクリックしてください。

① 転送元メールアドレス

② 差出人名

③ 題名

④ メール本文

以下の通りあふれ呼が発生したのでお知らせ致します。
 転送元PBX : #name
 転送先電話番号 : #contract
 折り返し希望電話番号 : #number
 受電日時 : #datetime

※メール本文では以下の特殊文字を使用することができます。
 #number : お客様が入力した折り返し電話番号に置き換えます。
 #name : 転送元のPBX名または番号に置き換えます。
 #contract : 転送先の電話番号または設定した名前に置き換えます。
 #datetime : 受電した日時に置き換えます。

⑥ **メール情報を更新する**

- ① 転送元メールアドレス … 転送元メールアドレスを入力
- ② 差出人名 … 転送元の差出人の表示名を入力
- ③ 題名 … 送信するメールの題名を入力
- ④ メール本文 … 送信するメール本文を入力
- ⑤ 本文中にこのタグを記載するとそれぞれのデータに置き換えられる
- ⑥ クリックで設定完了

設定編

ステップ6 お客様に送信するSMSを設定する (有料オプション)

あふれ呼が登録されると、自動でお客様へSMS (ショートメッセージ) を送信できます。コールバック予約受付の確認やご案内をする際に便利です。

ポイント

SMS送信を有効にするには、全体設定の「SMSリマインド」にチェックを入れてください。
(全体設定についてはステップ1を参照)

画面右上 設定 > **SMS設定** をクリックしてください。

電話番号登録したお客様ごとにSMS設定ができます。
(お客様の電話番号登録については、ステップ8を参照)

転送元PBX

SMS本文

SMSを更新する

SMS本文は、URLや電話番号なども入力できます。
文字数は最大70文字までです。

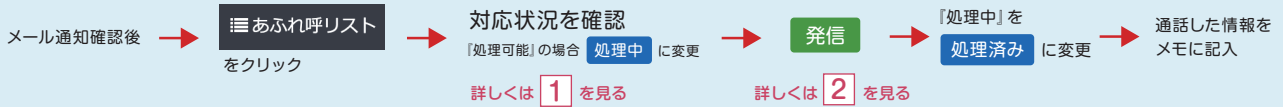
クリックで設定が完了します。

運用編

ステップ7 あふれ呼へ発信・処理対応をする

実際にあふれ呼が発生した場合の対応について説明します。

あふれ呼発生～処理をするまでの流れ



あふれ呼リスト をクリックすると、あふれ呼の一覧が表示されます。

この一覧より、発信・処理をしたいあふれ呼を選びます。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬
再生	お客様番号	発信	転送元	転送先	受電日時	対応者名	処理日時	対応状況	発信履歴	メモ	メモ更新	全件選択
<input type="checkbox"/>	0354284396	発信	小蒲商会	テレワーク用番号	2020-04-10 13:54:11	あふれ呼太郎		処理中	04/10 13:55 *** ****5618	対応中です	更新可能	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	05058946534	発信	09012345678	テレワーク用番号	2020-04-10 14:50:22			処理可能			更新可能	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	09098491589	発信	佐々木株式会社	テレワーク用番号	2020-04-10 13:40:05			処理可能			更新可能	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	0354284396	発信	小蒲商会	テレワーク用番号	2020-04-07 15:15:19	あふれ呼太郎	2020-04-07 18:55:28	処理済み	04/07 15:15 *** ****5618 04/07 18:51 *** ****5618 04/07 18:52 *** ****0818	対応しました	更新可能	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	0354284396	発信	小蒲商会	テレワーク用番号	2020-04-06 15:00:02	あふれ呼太郎	2020-04-06 15:10:28	処理済み	04/06 15:02 *** ****5618	対応しました	更新可能	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	09098491589	発信	佐々木株式会社	テレワーク用番号	2020-04-06 10:48:02	あふれ呼花子	11:12:45	処理済み	04/06 11:00 *** ****2345	対応しました	更新可能	<input type="checkbox"/>

CSV出力 ⑭

- ① 再生 … お客様が吹き込んだメッセージを再生
- ② お客様番号 … お客様の電話番号を表示
- ③ 発信 … お客様に電話を発信するボタン
- ④ 転送元 … 登録したお客様の電話番号にひも付く名前を表示
※お客様の電話番号と名前の登録方法についてはステップ8を参照
- ⑤ 転送先 … 契約転送先電話番号の名前が表示
(初期設定では、申し込み時に契約した電話番号が表示される)
※契約転送先電話番号についてはステップ4を参照
- ⑥ 受電日時 … お客様が電話をかけてきた日時
- ⑦ 対応者名 … あふれ呼を対応したアカウント名
- ⑧ 処理日時 … あふれ呼を対応し、処理済になった日時
- ⑨ 対応状況 … あふれ呼に対しての対応状況を表示/変更するボタン
処理可能(未処理) → 処理中 → 処理済み
(処理中のリストは緑に色付けされる)
- ⑩ 発信履歴 … あふれ呼に対して、コールバックした履歴
- ⑪ メモ … 担当者が入力したメモを表示
- ⑫ メモ更新 … 『更新可能』をクリックしてメモ内容を入力
- ⑬ 全件選択/解除 … 表示されている全てのリストにチェックをつける又はチェックを外すことが可能
- ⑭ CSV出力 … 出力したいあふれ呼にチェックをつけると、CSVにてリスト情報が出力できる

1 対応状況の変更方法

対応を始めるときに自分が処理中であることを他のアカウントに周知すると共に、他のアカウントは発信できなくなります。

リストの **処理可能** をクリック

- ① 電話番号 … お客様の電話番号
- ② 受電日時 … お客様が電話をかけてきた日時
- ③ メモ … 必要情報などを記入する
- ④ クリックするとリストが **処理中** となる

以下の呼の処理を開始します

① 電話番号 05058946534

② 受電日時 2020-04-10-14 :50:04

メモ

③

④ 処理を始める

電話対応が完了したら、処理済みにします。

リストの **処理中** をクリック

処理を戻す... 処理中から処理可能に戻すことができる

処理を確定する... 処理終了後クリックする

※一度クリックすると処理を戻すことはできない

以下の呼の処理を開始します

電話番号 05058946534

受電日時 2020-04-10-14 :50:04

メモ

対応中です

処理を戻す 処理を確定する

2 あふれ呼への発信方法

コールバックしたいあふれ呼リストの **発信** をクリック

- ① 発信先電話番号 … 電話番号 (お客様番号) が表示
- ② オペレータ電話番号 … 担当者個人の電話番号が表示される
※**ステップ2**にてアカウント登録した発信用番号
- ③ 通知番号 … コールバック先のお客様に表示される電話番号
※申し込み時に渡した電話番号
- ④ 非通知 (184) … チェックをいれると非通知で発信が可能
- ⑤ クリックで発信用電話番号 (担当者個人の電話番号) に発信する

担当者が電話に出るとお客様の電話番号に発信します。
お客様が電話に出ると通話が開始します。

① 発信先電話番号 0312345678

② オペレータ電話番号 080*****

③ 通知番号 05058641101

④ 非通知(184)

⑤ 上記の内容で発信する

便利な検索機能

検索できる内容

部分一致or完全一致／転送元／お客様番号
期間 (1週間or1ヶ月)／受電日時／対応オペレータ
メモ内容

検索を行わない場合、最新のあふれ呼 100 件
まで自動的に表示されます。

検索形式 部分一致検索 完全一致検索

転送元 お客様番号

期間 受電日時 年/月/日 --:-- ~ 年/月/日 --:--

対応オペレータ メモ

検索

運用編

ステップ8 お客様の電話番号を登録する

よく連絡があるお客様の電話番号を登録できます。

画面右上 設定 > **転送元情報設定** をクリックしてください。

新規転送元PBX番号を作成

① 転送元PBX番号

② リスト表示名

転送元PBX番号を追加する

- ① 転送元PBX番号 … 登録したいお客様の電話番号を入力する
- ② リスト表示名 … お客様の名前を入力する
お客様から電話が来たら、あふれ呼リストの一覧にこの名前が『転送元』欄に表示される
(あふれ呼リストについては、ステップ7を参照)
- ② クリックで登録完了

登録済みの情報は画面上部に表示されます。

転送元PBX番号	リスト表示名	更新	削除
0354284396	小蒲商会	更新する	削除する

↑
クリックで編集画面が開きます。