

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

導入編

1.26.2.9 版（2025 年 3 月 21 日）

更新履歴

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]2	ユーザーズマニュアル 1.10 版への更新に伴う変更
1.11 版	2018/4/16	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.11 版への更新に伴う変更
1.12 版	2018/6/1	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.12 版への更新に伴う変更
1.13 版	2018/10/30	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.13 版への更新に伴う変更
		[変]3	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.14 版	2019/2/6	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.14 版への更新に伴う変更
1.15 版	2019/3/8	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.15 版への更新に伴う変更
		[変]	オプションのマニュアル参照に関する補足の誤記を削除
1.16 版	2019/4/11	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.16 版への更新に伴う変更
1.20 版	2019/11/29	[変]2	ユーザーズマニュアルの 1.20 版への更新に伴う変更
			拠点 GW 編のビジネスポータルによる提供終了に伴う一覧からの削除
1.21 版	2020/6/1	[変]2	ユーザーズマニュアルの 1.21 版への更新に伴う変更
1.23 版	2020/10/1	[変]2	ユーザーズマニュアルの 1.23 版への更新に伴う変更
1.23.1 版	2021/4/13	[変]2	導入編/初期設定編/ソフトフォン編の更新に伴う変更
1.23.2 版	2021/4/20	[変]2	初期設定編の 1.21.2 版への更新に伴う変更
1.23.3 版	2021/12/22	[変]2	初期設定編/ヒストリカルレポート編/ソフトフォン編の更新に伴う変更
		[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.21.2 版、1.21.3 版、1.23.1 版、1.23.2 版、1.23.3 版への更新に伴う変更
1.23.4 版	2022/2/2	[変]2	CDR レポート編の更新に伴う変更
1.23.5 版	2022/5/31	[変]3	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更
			URL の http を https に修正
1.25 版	2022/6/1	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.25 版、1.25 版への更新に伴う変更
1.25.1 版	2022/12/6	[変]2	一部ユーザーズマニュアルの 1.20.4 版、1.21.4 版、1.21.5 版、1.23.3 版、1.23.4 版、1.25.1 版への更新に伴う変更
1.26.1 版	2023/6/7	[変]2	ユーザーズマニュアル 1.26.1 版への更新に伴う変更
		[変]3	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/08/29	[変]2	ユーザーズマニュアル 1.26.2 版への更新に伴う変更
1.26.2.1 版	2024/6/5	[変]2	ユーザーズマニュアル 1.26.2.1 版への更新に伴う変更
1.26.2.2 版	2024/7/4	[変]2	構築用管理者編の 1.26.2.1 版への更新に伴う変更
1.26.2.3 版	2024/8/2	[変]2	通話録音編の 1.26.2.2 版への更新に伴う変更
1.26.2.4 版	2024/9/17	[変]2	初期設定編 1.26.2.2 版、オムニチャネル編 1.26.2.1 版への更新に伴う変更
1.26.2.5 版	2024/10/8	[変]2	通話録音編の 1.26.2.3 版への更新に伴う変更
1.26.2.6 版	2024/10/31	[変]2	通話録音編の 1.26.2.4 版への更新に伴う変更
1.26.2.7 版	2024/12/10	[変]2	リアルタイムレポート編の 1.26.2.1 版への更新に伴う変更
1.26.2.8 版	2025/3/6	[変]2	通話録音編の 1.26.2.5 版への更新に伴う変更
1.26.2.9 版	2025/3/21	[変]2	オムニチャネル編の 1.26.2.2 版への更新に伴う変更

目次

導入編.....	1
更新履歴.....	2
目次	3
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 導入 編	4
1. サービス概要.....	5
2. マニュアル一覧	6
3. 問い合わせ先一覧	7
4. 用語集	9

Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 導入編

本章は以下の内容で構成されています。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	サービス概要	Arcstar Contact Center 2.0 で提供する機能の概要	P. 5
2.	マニュアル一覧	ビジネスポータルより提供しているユーザーズマニュアルの一覧	P. 6
3.	問い合わせ先一覧		P. 7
4.	用語集		P. 9

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

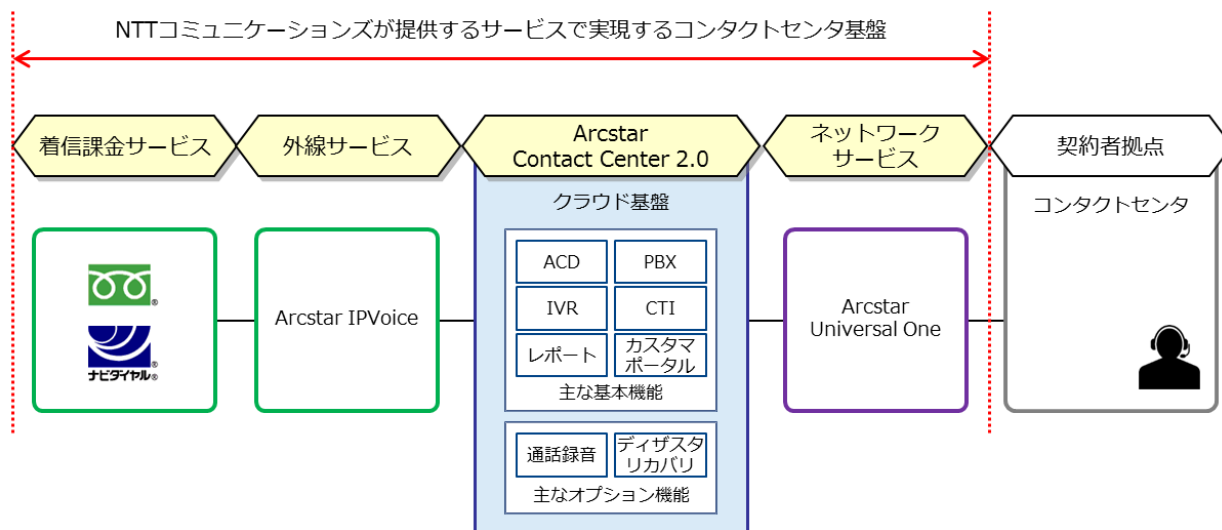
- 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

- 設定や操作に伴う補足事項です。

1. サービス概要

Arcstar Contact Center 2.0 は、Genesys 社の提供する ACD/IVR/通話録音をはじめとした各種アプリケーションを NTT コミュニケーションズのクラウド基盤に実装し、Arcstar Universal One/Arcstar IP Voice の両サービスと合わせて、クラウド型のコンタクトセンタサービスとして提供します。フリーダイヤル/ナビダイヤルの機能とディザスタリカバリオプションを活用いただくことにより、BCP 対応コンタクトセンタの運用が可能となります。



2. マニュアル一覧

ユーザーズマニュアルとして以下のマニュアルをビジネスポータルより提供しています。

マニュアル名	主な内容	版数	更新日
導入編	サービス概要と提供マニュアルの一覧	1.26.2.9	2025/3/21
構築用管理者編	管理者権限の ID/パスワード、接続情報の一覧	1.26.2.1	2024/7/4
初期設定編	クライアント PC 設定、ツールのインストール/アンインストール手順	1.26.2.2	2024/9/17
カスタマポータル編	各種設定を行うカスタマポータルの利用手順/設定手順	1.26.2.2	2024/5/8
リアルタイムレポート編	リアルタイムレポートの利用手順、サンプルテンプレート項目	1.26.2.1	2024/12/10
ヒストリカルレポート編	ヒストリカルレポートの利用手順、標準テンプレート項目	1.26.2.1	2024/6/5
ソフトフォン編	ソフトフォンの利用手順、発着信/保留/転送/会議通話などの操作手順	1.26.2	2023/8/29

マニュアルの更新通知について

- ・ ビジネスポータルのお知らせ一覧に掲載します。

オプション機能を契約している場合は以下のマニュアルを参照してください。

マニュアル名	内容	版数	更新日
通話録音編	通話録音の検索/再生/ダウンロードの利用手順	1.26.2.5	2025/3/6
CDR レポート編	CDR レポートの利用手順、出力項目	1.26.2	2023/12/27
アウトバウンド編	アウトバウンドキャンペーンの設定手順、キャンペーンの操作手順	1.26.2.1	2024/6/18
ディザスタリカバリ編	ディザスタリカバリ機能の利用手順、手動切り替え手順	1.26.2.2	2024/6/5
オムニチャネル編	オムニチャネル機能の概要/設定手順/操作手順	1.26.2.2	2025/3/21

オプション機能のマニュアルについて

- ・ オプション機能を契約していない場合でもオプション機能のマニュアルを参照することは可能ですが、オプション機能を利用することはできません。

3. 問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話：0120-565-054 受付時間：24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール：accs-support@ml.ntt.com 受付時間：平日 9:00～17:30（土日祝日・年末年始を除く）
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 Web：https://www.ntt.com/b-charge 受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

ヘルプデスクへの問合せについて

- 次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- 問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

1) お客さま情報

- ①お客さま名：
- ②お客さま番号：(N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
- ③ご申告者さま名：

2) 発生事象情報

- ①事象概要：(発生している事象をお伝えください)
- ②発生日時：(発生日時をお伝えください)
- ③発生状況：(発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
- ④業務影響：(事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
- ⑤ご対応内容：(発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

3) 発生箇所情報

- ①拠点名称：
- ②発生端末：特定端末 or 複数端末（台数：）or 全端末
- ③エージェント ID：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ④エージェント姓名：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑤内線番号：(内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑥発信電話番号：(全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑦着信電話番号：(全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン：未利用 or 利用（機種名：）
 - ②ソフトフォン：WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS)：(事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ)：(事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

4. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語（略語）の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェン トのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機 能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信 者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。 エージェントやキューの状態についてリアルタイムで 統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など 1 通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供 するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指 す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオ ブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえず／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。 着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォ ンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃくくす	「genesys administrator extension」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設 定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフ ロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダ イヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声 を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音 声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によ るメニュー選択により通話の接続先を制御することも 可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルー ティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとはがえでい しょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン /CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能と する機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	スピーチマイナー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえっくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うえーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトウェアを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おペレーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3 者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応

用語	よみがな	意味
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふぉん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC にインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0 の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能