

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

通話録音編

1.26.2.6 版（2025 年 5 月 28 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]1.2.1	ログイン URL を変更 補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.7	アクションアイテムの状態遷移を更新
		[変]2	録音対象の通話に関する注意事項を再掲
		[変]2.1.3	コーチング時の通話録音に関する仕様を変更
1.12 版	2018/6/1	[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.3	項番/項目名に跨がった検索の補足内の誤記を修正
		[変]1.4.2	一括エクスポート時のエラーメッセージに関する注意事項を追記
		[変]3	補足の組織設定機能参照先マニュアル名を修正
		[変]4.1/4.2	一部表記の修正および不要な内容の削除
1.13 版	2018/10/30	[変]1	24 時間を超える通話の制限に関する補足を修正
		[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.2.1	検索画面が英語表示となる場合の対処に関する補足を追記 ログインセッションのタイムアウト仕様変更に伴い補足を修正
		[変]1.3/1.4.1.1/1.6	CDR レポートにおける外部 ID (CallUUID) 出力対応に伴う修正
		[変]1.3.1	00 分 00 秒付近に通話を開始した通話録音に関する補足を追記
		[変]1.4.1.1	検索結果表示におけるセグメント展開の補足を追記
		[変]1.4.2	一括エクスポート時のエラーメッセージに関する注意事項を修正 通話時間が極端に短い通話録音ファイルに関する補足を追記
		[変]1.5.1	波形表示の補足を修正
		[変]1.5.2.6/1.6	通話時間が極端に短い通話録音ファイルに関する補足を追記
		[変]2.2.1/2.3	外線への引継ぎ転送/会議通話におけるセグメント記載誤りを修正
		[変]5.1	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]	CDR レポートにおける外部 ID (CallUUID) 出力対応完了に伴い、提供予定のコメントを削除
		[変]1	ハードフォン利用時の音声コーデックは G.711 (μ-law) を最優先設定する旨を注意事項に追記
		[新]4	通話録音一括ダウンロード機能に関する説明を追加 以降の項番を繰り下げ

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）	
1.15 版	2019/3/8	[変]	SpeechMiner バージョンアップに伴う画面イメージの変更
		[変]1.2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.3.4	コメントの検索条件を修正
		[変]1.4.1	検索結果に合致しない場合の波形表示について補足に追記
		[変]1.4.1.1	カラム名「AgentId」の補足の誤記を修正 CallUUID の説明に SpeechMiner でのみ出力される日時について追記
		[変]1.4.1.3	パーマリンク URL の https への置き換えを補足へ追記
		[変]1.4.2	100 件を超える一括ダウンロードの際にスクロールしての選択が不要となったため、補足の内容を修正 個々の通話のチェックを外した場合の動作に関する補足を追加 SpeechMiner バージョンアップに伴うエクスポート時の仕様変更反映 インデックスのみエクスポートする場合の動作仕様変更反映
		[変]1.4.3	100 件を超える一括ダウンロードの際にスクロールしての選択が不要となったため、補足の内容を修正 削除後のダイアログ表示に関する動作仕様変更反映
		[変]1.5.1	波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.5.2.6	SpeechMiner バージョンアップに伴うエクスポート時の変更を反映 インデックスのみエクスポートする場合の動作仕様変更反映
		[変]1.5.2.7	削除後のダイアログ表示に関する動作仕様変更反映
		[変]1.5.2.8.1	コメント作成のダイアログのフィールドに文字数カウントを追記 コメントの最大文字数を修正
		[変]1.6	SpeechMiner バージョンアップに伴うファイルの命名規則変更を反映 インデックスの Workgroup カラムと Agent カラムに関する内容修正 CallUUID の説明に SpeechMiner でのみ出力される日時について追記
		[変]1.7	SpeechMiner バージョンアップに伴うアクションアイテムの動作仕様変更を反映
		[変]2	録音対象となる通話に関する補足を修正
		[変]4	一括ダウンロードの ZIP ファイル配置完了に関する補足に、DR 拠点への切り替え時の配置について追記
		[変]4.2	ZIP ファイルの分割についての補足に、席数リソースによる違いを追記 バッチファイルによる一括処理サンプルの補足に、音声ファイルとバッチファイルを同一フォルダへ配置する前提である旨を追記 MP3 ファイル名の誤りを修正 音声ファイル名のセグメント情報について 1 から採番である旨を追記

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）	
1.16 版	2019/4/11	[変]1.5.1	Chrome 利用時の任意の位置からの再生についての注意書きを追記
1.20 版	2019/11/29	[変]1	ハードフォン利用時の注意事項に片通話を追記
		[変]1.2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]1.3	検索条件の保存に関する補足の年月を更新
		[変]1.3.2/1.3.4	エージェント一覧に組織設定が適用されない旨を補足に追記
		[変]1.3.4	コメント検索の検索条件を完全一致から部分一致に修正
		[変]2	ハードフォン利用時の音声コーデックは G.711 (μ-law) を最優先設定する旨を注意事項に追記
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.23 版	2020/10/1	[変]1.3/1.4.1.4	表示可能な検索結果を最大 1,000 件⇒25,000 件へ変更
		[変]1.4 /5.1	通話完了から SpeechMiner の通録検索結果に反映される時間を 5 分から 10 分へ変更
1.23.1 版	2021/6/18	[変]1/5.1/5.2	通話録音（高音質）の保存期間を追記
		[変]1.6	通話録音（高音質）のエクスポートファイルの仕様を追記
1.23.2 版	2021/12/22	[変]1.2	Edge (Chromium 版) の記載を追加
		[変]1.4.2	表示可能な検索結果の変更（最大 1,000 件⇒25,000 件）に伴う一括エクスポートに関する注意事項を追記
1.23.3 版	2022/5/31	[変]1.2.2	ログイン画面のメッセージに関する補足を追記
		[変]1.4.2/1.5.2.6/6.1	URL の http を https に修正
		[変]1.5.1	波形表示、再生についての補足のブラウザに関する記載を修正
		[変]6.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更
1.23.4 版	2022/11/1	[変] 1.2/1.2.1/1.5.1	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
		[変]1.4.1.1	検索結果のカラムで昇順/降順並び替えが可能なのにソートが空欄となっていたカラムを「可」に修正
		[変]1.4.1.3	パーマリンクの補足説明を追加
1.26.1 版	2023/6/7	[変]1.2	Windows 11 の情報を記載
		[変]1.3	検索結果の反映について追記
		[変]4.2	OpenSSL のバージョン変更に伴うコマンド修正
		[変]6.1	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/8/29	[変]1.3.1	mm/dd/yy ⇒ yy/mm/dd で入力・AM PM 表記から 24 時間表記に変更
		[変]1.5.1	（30 分を超える通話）も、任意の位置からの再生可能
		[変]5.2	モニタリング中のコールの転送の通話録音が表示されない件を追加

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）	
1.26.2.1 版	2024/04/22	[変]1.3.4/1.5.2.8.1	「検索時はユーザーの指定が必要となる」を削除。「ユーザー名に大文字が含まれる ID を入力した場合検索不可となりますのでご注意ください。」を追記 検索は半角英数字のみ可能とする制限に関する記述を削除
1.26.2.2 版	2024/8/2	[変]4	ファイル作成タイミングの図修正
1.26.2.3 版	2024/10/8	[変]1.4.1.4	検索結果の表示数を修正
1.26.2.4 版	2024/10/31	[変]1.2.1	SpeechMiner バージョンアップに伴うセッションタイムアウト値の変更
1.26.2.5 版	2025/3/5	[変]1.2 [変]1.2.1 [変]1.5.1	Edge(Chromium 版)の IE モードに関する記述を削除
1.26.2.6 版	2025/5/28		社名変更対応

目次

通話録音編	1
更新履歴	2
目次	6
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 通話録音機能編	9
1. SpeechMiner	10
1.1 SpeechMiner の概要	11
1.1.1 機能と権限	11
1.1.2 画面	12
1.2 ログイン/ログアウト	13
1.2.1 ログイン	15
1.2.2 ログアウト	18
1.3 通話録音の検索	20
1.3.1 日付範囲による検索	22
1.3.2 エージェントによる検索	28
1.3.3 メタデータによる検索	31
1.3.4 コメントによる検索	36
1.3.5 セグメントによる検索	40
1.3.6 インタラクショナルプロパティによる検索	42
1.3.7 フィルターをリセットする	47
1.3.8 別名で保存	49
1.4 検索結果の表示	50
1.4.1 検索結果の表示詳細と設定	51
1.4.1.1 検索結果	52
1.4.1.2 列の選択	57
1.4.1.3 パーマリンク	60
1.4.1.4 件数	62
1.4.1.5 フィルター	63
1.4.2 一括エクスポート	64
1.4.3 一括削除	72
1.5 通話録音の再生	76

1.5.1 再生の表示詳細	77
1.5.2 操作	78
1.5.2.1 操作パネル	79
1.5.2.2 再生速度	80
1.5.2.3 音量	81
1.5.2.4 スクロールロック	82
1.5.2.5 コントラスト切り替え	83
1.5.2.6 エクスポート	84
1.5.2.7 削除	89
1.5.2.8 コメント	91
1.5.2.8.1 コメントの作成	92
1.5.2.8.2 コメントの編集	97
1.5.2.8.3 コメントの削除	99
1.6 エクスポートファイル	101
1.7 アクションアイテム	104
1.7.1 作成	106
1.7.2 操作	112
1.7.2.1 詳細	115
1.7.2.2 確認	116
1.7.2.3 完了	117
1.7.2.4 拒否	118
1.7.2.5 編集	119
2. 通話録音の対象とセグメント	120
2.1 発着信	121
2.1.1 外線発着信	121
2.1.2 内線発着信	122
2.1.3 モニタリング/コーチング	123
2.2 転送	125
2.2.1 引継ぎ転送	126
2.2.2 無条件転送	128
2.3 会議通話	130
3. 組織設定	137
3.1 内線/転送	138

3.2 組織変更/削除	141
4. 一括ダウンロード	144
4.1 ログイン/ログアウト.....	147
4.1.1 ログイン	147
4.1.2 ログアウト.....	149
4.2 ダウンロードと復号化	150
5. よくあるご質問	153
5.1 サービスについて知りたい	153
5.2 故障かなと思ったら	154
6. お問い合わせ	155
6.1 お問い合わせ先一覧.....	155
6.2 お問い合わせ用フォーム	156
7. 用語集	157

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	SpeechMiner	通話録音機能を利用するためのツールである SpeechMiner の説明 録音された通話の検索/再生方法の説明	P.10
2	通話録音の対象とセグメント	通話録音の対象となる通話とセグメントの説明	P.120
3	組織設定	組織設定機能を併用した際の通話録音検索/再生における注意事項の説明	P.137
4	一括ダウンロード	通話録音一括ダウンロード機能の説明	P.144
5	よくあるご質問		P.153
6	お問い合わせ		P.155
7	用語集		P.157

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

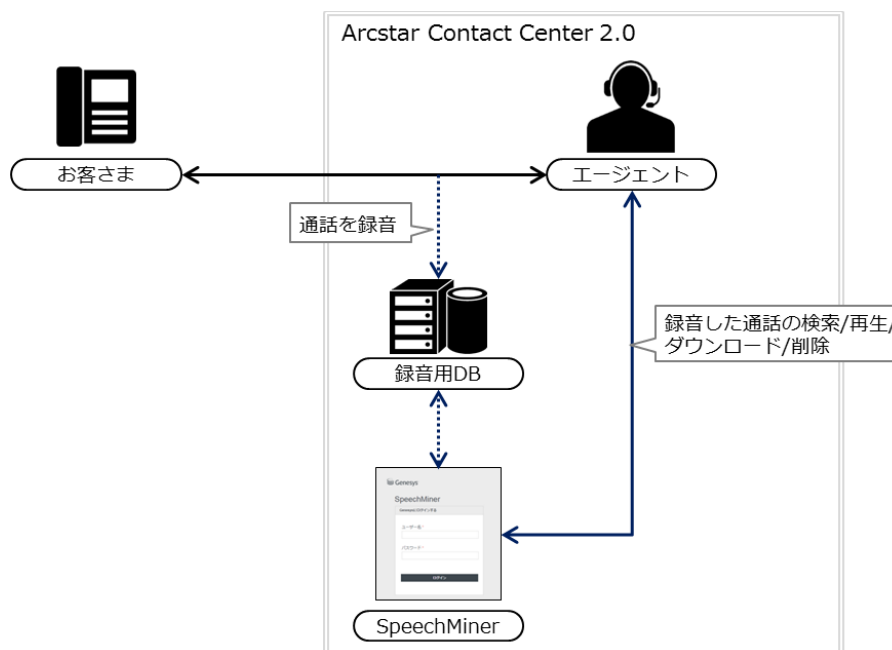
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス開発環境のものとなります。実際にご利用いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全に同一ではない場合がありますので、了承願います。

サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。なお、表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生する場合や、正常に動作しない場合がありますので、注意してください。

1.SpeechMiner

通話録音機能を利用することにより、お客さまとエージェント間の外線通話/エージェント間の内線通話を録音することが可能です。録音された通話は Web ブラウザから「SpeechMiner（スピーチマイナー）」へアクセスすることにより検索/再生/ダウンロード/削除が可能です。



通話録音機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- 内線番号作成時に通話録音機能の有効化設定が必要となります。有効化が設定されていない内線番号では録音されません。
- エージェントがログインしていない状態の内線番号では録音されません。ハードフォン利用の際にはご注意ください。
- ハードフォン利用時は、音声コーデックに G.711 (μ-law) を最優先で利用する設定を行ってください。G.711 (μ-law) 以外の音声コーデックを利用した場合には、一部通話の録音不可や片通話などの支障が発生する場合があります。

通話録音機能の仕様について

- エージェントの応答/切断で通話録音が開始/終了します。任意のタイミングで開始/終了することはできません。
- 通話時間が 24 時間 (1,440 分) を超える通話は、検索再生の対象として登録されません。
- 通話録音 (標準) の保存期間は 93 日間です。通話録音容量拡張オプション (有償・別途工事) をお申しいただくことで、最長 7 年 (2,557 日間) まで拡張することが可能です。
- 通話録音 (高音質) の保存期間は 46 日間です。通話録音高音質容量拡張オプション (有償・別途工事) をお申しいただくことで、最長 3 年 6 か月 (1,282 日間) まで拡張することが可能です。
- 録音用 DB の通話録音データは暗号化されています。SpeechMiner で再生/ダウンロードする際に自動で復号化されます。

1.1 SpeechMiner の概要

1.1.1 機能と権限

SpeechMiner で利用できる機能と概要は以下のとおりです。アカウント権限により、設定および参照できる項目が異なります。

[凡例 ●：権限あり 空欄：権限なし]

項目		概要	アカウント権限				参照先
			構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト							
	ログイン	SpeechMiner にログインする	●	●	●	●	P.15
	ログアウト	SpeechMiner からログアウトする	●	●	●	●	P.18
通話録音の検索							
	検索	録音された通話を検索する	●	●	●	●	P.20
検索結果の表示							
	検索結果表示	検索結果を表示する	●	●	●	●	P.50
	一括エクスポート	検索結果を一括でエクスポートする	●	●	●		P.64
	一括削除	検索結果から通話録音を一括で削除する	●				P.72
通話録音の再生							
	再生	通話録音を再生する	●	●	●	●	P.76
	コメントの追加/編集/削除	通話録音の任意の箇所にコメントを入れる	●	●	●	●	P.91
	エクスポート	通話録音をエクスポートする	●	●	●		P.84
	削除	通話録音を削除する	●				P.89
エクスポートファイル							
	ファイル仕様	エクスポートしたファイルの仕様					P.101
アクションアイテム							
	作成/操作	アクションアイテムを作成/操作する	●	●	●	●	P.104

アカウント権限の設定について

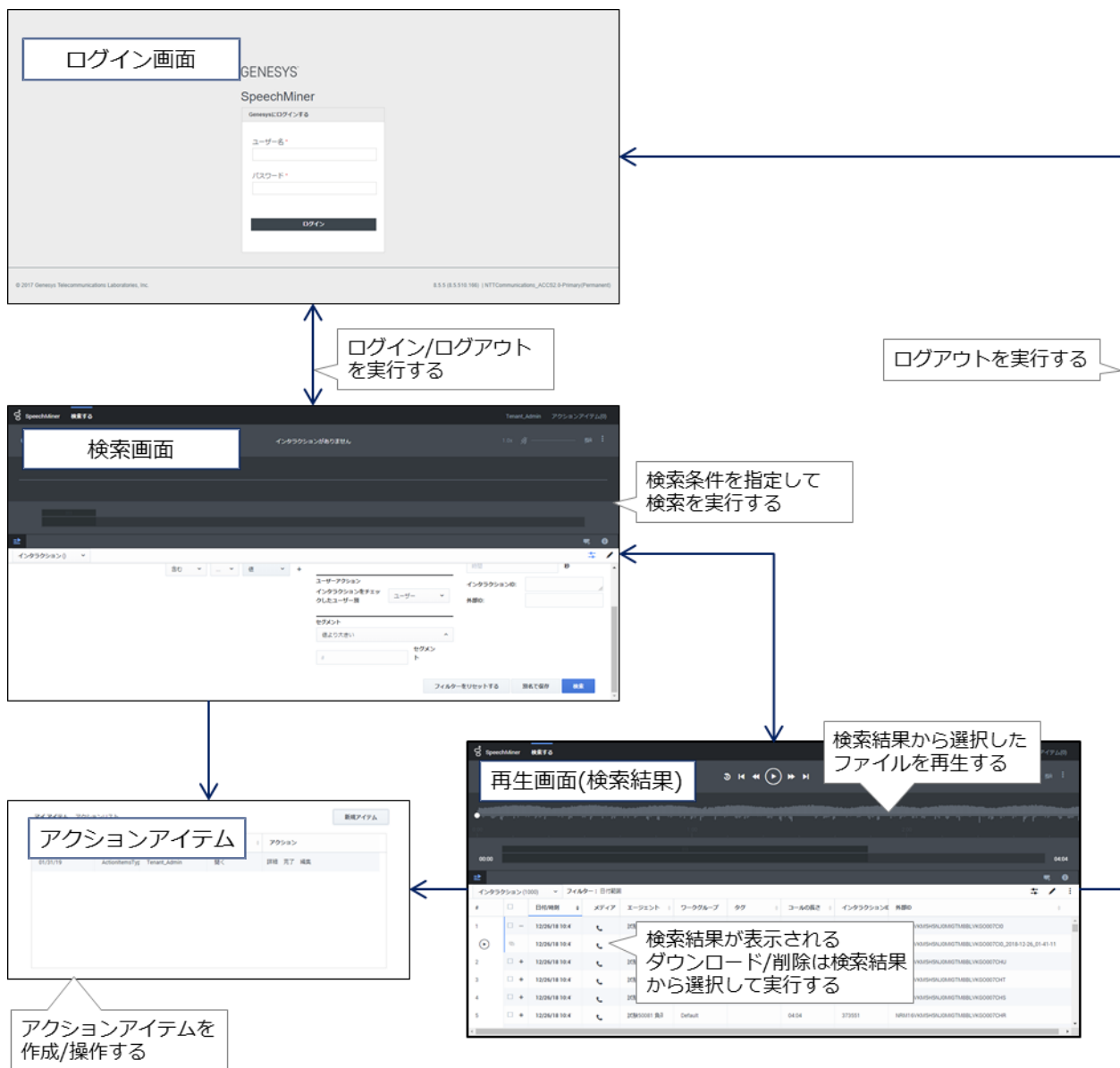
- アカウント権限に対応する機能の設定および参照可否を契約者が変更することはできません。

組織設定機能の利用について

- 組織設定機能を利用している場合、検索/再生/ダウンロードの対象は同一組織または配下の組織のエージェントに関する通話に限られます。
- 組織設定機能と通話録音の動作の詳細については、「3 組織設定」(P.137) を参照してください。

1.1.2 画面

SpeechMiner の主な画面と機能の概要は以下のとおりです。



1.2 ログイン/ログアウト

ツールの利用に際しては以下の推奨スペックを満たすクライアント PC を用意してください。条件を満たさない場合、正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

項目		スペック	備考
CPU		Core i5 2.6GHz 以上	• 物理コアが 2 コア以上であること
メモリ		4GB 以上	
OS		Windows 10 64bit Windows 11 64bit	• 対応エディション Home/Pro/Enterprise
HDD	Workspace Desktop Edition	60MB	• インストール直後の HDD 使用容量目安 • ログ出力やテンプレート保存などにより使用容量が増加する場合がある
	CCPulse+	60MB	
	Interaction Routing Designer	30MB	
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 768 以上	

クライアント PC の推奨スペックについて

- インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。
- OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。
- 上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

専用アプリケーションの提供バージョンと対応 OS の詳細は以下のとおりです。

[凡例 ● : 対応 空欄 : 非対応]

専用アプリケーション		提供バージョン	Windows 10	Windows11
			64bit	64bit
Workspace Desktop Edition				
	ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
	ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		●
	ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	●	●
CCPulse+				
	64bit 版 本体	8.1.100.58	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.100.05	●	●
Interaction Routing Designer				
	64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.400.06	●	●

バージョン表記について

- ・アプリケーション本体と言語パックのマイナーバージョンは異なる管理体系のため完全には一致しません。

Workspace Desktop Edition の利用には、OS のバージョンに応じて Microsoft 社提供の追加モジュールをインストールする必要があります。

[凡例 ● : 必要 ○ : 追加インストールは不要だが無効化している場合は有効化が必要]

Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジュール	Windows 10	Windows 11
	64bit	64bit
.NET Framework 4.6 以上	○	○

Windows 10/11 の.NET Framework について

- ・ Windows 10/11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。
- ・ 有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

1.2.1 ログイン

(1) 以下の URL へアクセスします。

メイン拠点	https://j1-sm.arcstarcc.net/speechminer	
DR 拠点	https://j2-sm.arcstarcc.net/speechminer	• DR オプション契約者のみ利用可

DR 拠点の利用について

- 通常はメイン拠点の URL へアクセスしてください。
- メイン拠点被災時、メンテナンス等で DR 拠点を利用する場合のみ DR 拠点の URL へアクセスしてください。
- 同一のエージェント ID/パスワードで双方の拠点にログイン可能です。

タイムアウトについて

- 上記 URL へのアクセスにおいてタイムアウトが頻繁に発生する場合は、ブラウザのキャッシュ/閲覧履歴/cookie を削除してから、再度アクセスしてください。

(2) ログイン画面が表示されます。「ユーザー名」にエージェント ID、「パスワード」にパスワードを入力し、[ログイン]をクリックします。

GENESYS[™]

SpeechMiner

Genesysにログインする

ユーザー名 *

パスワード *

ログイン

© 2017 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 8.5.5 (8.5.510.166) | NTTCommunications_ACCS2.0-Primary(Permanent)

ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

- 入力されたユーザーID またはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーID の状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。



The image shows the SpeechMiner login interface. At the top, it says "SpeechMiner" and "Genesysにログインする". Below this are two input fields: "ユーザー名*" and "パスワード*". A dark grey button labeled "ログイン" is positioned below the password field. At the bottom, a blue link reads "無効なログイン/パスワード".

- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、SpeechMiner へのログインが可能となります。

エージェント ID/パスワードの未入力について

- エージェント ID/パスワードのいずれかが入力されていない場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。画面はエージェント ID/パスワードの両方が入力されていない場合の例となります。



The image shows the SpeechMiner login interface with error messages. The "ユーザー名*" field is empty, and a red error message "ログインしてください" is displayed below it. The "パスワード*" field is also empty, and a red error message "パスワードを入力してください" is displayed below it. The "ログイン" button is visible at the bottom.

(3) 検索画面が表示されます。

検索画面の表示について

- 作成済みエージェント ID が多い場合や保存されている通話録音が多い場合、画面が表示されてから検索条件を入力可能な状態になるまでに、時間がかかる場合があります。ロード中アイコンが表示されなくなるまでお待ちください。
- 画面が白紙のまま表示されない状態となった場合は、画面の再読み込みを行ってください。

英語表示になる場合について

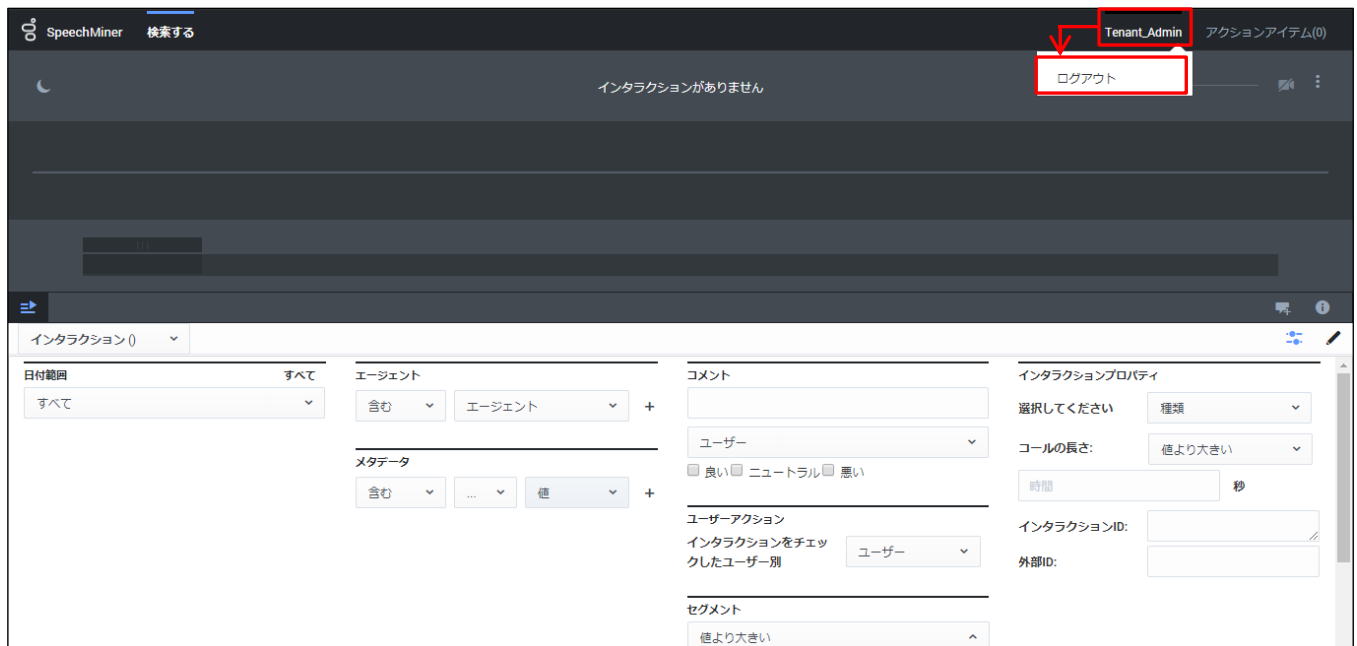
- Web ブラウザのシークレットモード (Chrome) または InPrivate ブラウズ (Edge (Chromium 版)) を使用してください。設定手順はユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。
- シークレットモード/InPrivate ブラウズを使用しても改善されない場合は、Web ブラウザのキャッシュ/Cookie を削除してから再度アクセスしてください。

ログインセッションのタイムアウトについて

- SpeechMiner ログイン後、アクセスがない状態が 15 分以上継続すると、ログインセッションはタイムアウトされます。
- 上記のアクセス有無にかかわらず、毎日午前 1 時に全てのログインセッションはタイムアウトされます。

1.2.2 ログアウト

- (1) 画面右上のエージェント ID を選択し、[ログアウト]をクリックします。画面は「Tenant_Admin」の場合の例となります。



ブラウザを終了させた場合について

- ログインした状態のままブラウザを終了させると、再度ログイン画面にアクセスした際に以下のメッセージが表示される場合がありますが、異常ではありません。ご了承ください。
- また、以下メッセージが表示された状態は http にリダイレクトされているため、https でアクセスするためには、https のアドレスをブックマーク登録してブックマークから再度ログイン画面を表示するなど、URL に https のアドレスを指定し直してからログインしてください。



(2) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。

GENESYS[™]

SpeechMiner

Genesysにログインする

ユーザー名 *

パスワード *

ログイン

© 2017 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 8.5.5 (8.5.510.166) | NTTCommunications_ACCS2.0-Primary(Permanent)

1.3 通話録音の検索

任意の検索条件を指定して通話録音の検索を行います。検索条件の指定方法や指定できる値の条件などの詳細は、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	日付範囲	通話開始日時を検索条件として指定する。	P.22
2.	エージェント	エージェント姓名を検索条件として指定する。エージェント ID で検索する場合は、「3.メタデータ」を利用する。	P.28
3.	メタデータ	通話に関する詳細な条件やコールフローにアタッチしたデータを検索条件として指定する。	P.31
4.	コメント	通話録音に設定した評価とコメントの内容を検索条件として指定する。	P.36
5.	セグメント	転送時に設定されるセグメントの数を検索条件として指定する。	P.40
6.	インタラクションプロパティ	通話継続時間と自動で設定されるユニークな ID（外部 ID=CallUUID）を検索条件として指定する。 CDR レポートと照合する場合は、外部 ID を利用する。	P.42

項番/項目名に跨った検索について

- ・ 項番/項目名に跨って複数の検索条件を指定した場合は、論理積（AND 条件）での検索となります。
- ・ 各項番/項目名内で複数の検索条件を指定した場合については、各項を参照してください。
- ・ 各項番/項目名内で複数の検索条件を指定し、かつ項番/項目名に跨って複数の検索条件を指定した場合は、各項番/項目名内での検索条件が適用された後に、論理積（AND 条件）での検索となります。

検索結果の最大表示数について

- ・ 1 回の検索で表示可能な検索結果は最大 25,000 件までとなります。

検索結果への反映について

- ・ 毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、通話録音検索に必要となるデータのメンテナンスを自動的に行っています。通話録音の検索は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前 4 時以降の反映となります。

検索に関するその他の機能については、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
7.	フィルターをリセットする	検索条件を初期状態に戻す。	P.47
8.	別名で保存	Arcstar Contact Center2.0 では利用できない。	P.49

通話録音の検索に関する主な画面遷移と機能は以下のとおりです。



検索条件の保存について

- 2019年8月現在、検索画面の[別名で保存]ボタンは Arcstar Contact Center2.0 ではご利用いただけません。
- 再生画面(検索結果)の詳細な機能については、「1.5 通話録音の再生」(P.76)を参照してください。

1.3.1 日付範囲による検索

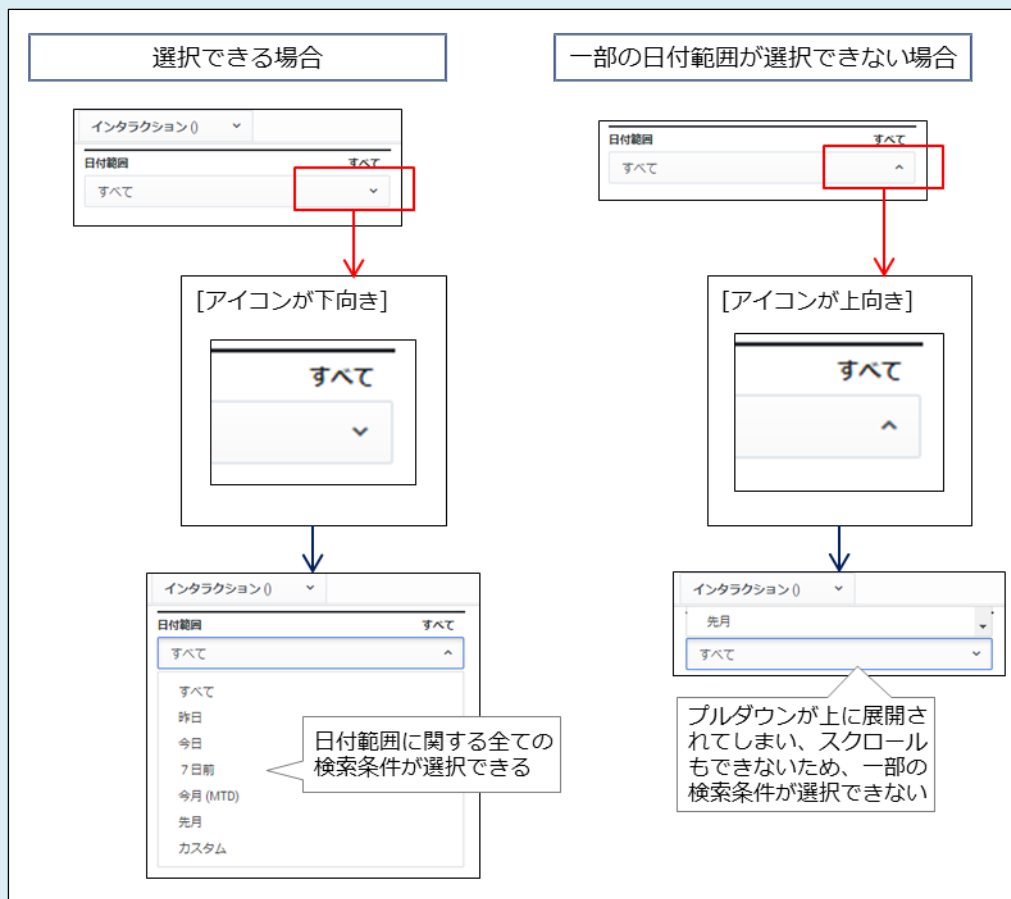
通話開始日時を検索条件として指定します。

(1)「日付範囲」のプルダウンから指定する検索条件を選択します。

フィールド名		検索条件	備考
すべて		全ての通話録音を検索対象とします。日付範囲を指定しないことと同義です。デフォルトは[すべて]が選択された状態となります。	- 検索実行日が基準(=今日)となる - 時間は 00 時 00 分～23 時 59 分となる
昨日		昨日に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
今日		検索実行日に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
7 日前		検索実行日から 7 日前までの間に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
今月(MTD)		検索実行日を含む当月に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
先月		検索実行日の前の月に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
カスタム	From:	検索範囲の日付と時間を任意に指定します。時間の選択は 1 時間単位となります。詳細な指定方法は次頁の(2)以降の手順を参照してください。	- 日付はカレンダーから選択、または手動入力 - From:/To:の両方の指定が必須 - 外線着信は、コールフローによる設定を行うことにより、「1.3.3 メタデータによる検索」(P.31) で分/秒単位の検索が可能
	To:		

検索条件の選択について

- 推奨画面解像度（1,280 x 1,024 以上）に満たない環境で利用すると、Windows OS の仕様により日付範囲のプルダウンが画面上部に展開されてしまい、一部の検索条件が選択できない場合があります。推奨解像度を満たす環境で利用いただくようお願いします。

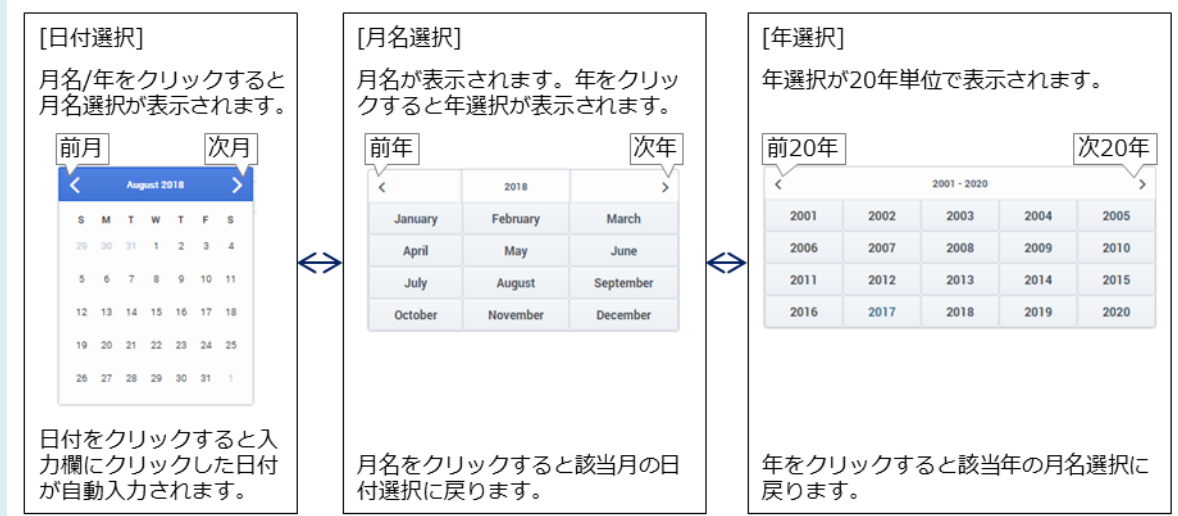


(2) [カスタム]を選択した場合は、フィールドの選択後に年月日および時間を選択します。年月日の入力欄を選択すると、カレンダーが表示されます。カレンダーから開始日/終了日を選択します。

The screenshot shows the SpeechMiner interface with the 'From' field set to '01/11/19' and '01:00 AM'. A calendar for January 2019 is displayed, with the 11th selected. The interface includes various filters and search options.

カレンダーの表示について

- 日付選択/月名選択/年選択に切り替えることが可能です。



- 曜日略称/月名の表示は英語表記となります。日本語に変更することはできません。

年月日の指定について

- カレンダーからの選択ではなく手動入力する場合は、「yy/mm/dd」の書式で入力してください。

例：2023年8月1日の場合⇒「23/08/01」と入力

- 入力書式に誤りがある場合、From:/To:いずれかの日付が入力されていない場合、使用できない文字が入力されている場合は、検索実行時に以下のエラーメッセージが表示されます。画面は From:に誤った書式で入力し To:に正しい日付を入力した場合の例となります。

The screenshot shows the SpeechMiner search interface. At the top, there's a header with the SpeechMiner logo and a search button. Below the header, a message states "インタラクションがありません" (No interactions found). The main search area is divided into several sections:

- 日付範囲 (Date Range):** Shows a date range from 09:00 to 23/08/01 17:30. The "From:" field contains "23/8/1" and the "To:" field contains "23/08/01". A red error message "開始日を入力してください" (Please enter the start date) is displayed next to the "From:" field.
- エージェント (Agent):** Includes a dropdown menu and a "含む" (Include) button.
- コメント (Comment):** Includes a text input field and a "ユーザー" (User) dropdown menu.
- インタラクションプロパティ (Interaction Properties):** Includes a "選択してください" (Select) dropdown menu, a "コールの長さ" (Call length) dropdown menu, and fields for "インタラクションID" and "外部ID".

(3) プルダウンから時間を選択します。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. The top bar includes the logo, 'SpeechMiner', a search button, and user information 'Tenant_Admin' and 'アクションアイテム(0)'. The main area displays 'インタラクションがありません' (No interactions). The bottom panel contains several sections: '日付範囲' (Date Range) with a 'カスタム' (Custom) dropdown and a time selection dropdown currently showing '08:30'; 'エージェント' (Agent) with a '含む' (Include) dropdown and an 'エージェント' dropdown; 'コメント' (Comment) with a 'ユーザー' dropdown and checkboxes for '良い' (Good), 'ニュートラル' (Neutral), and '悪い' (Bad); 'インタラクションプロパティ' (Interaction Properties) with a '選択してください' (Select) dropdown, a 'コールの長さ' (Call Length) dropdown, and input fields for '時間' (Time) and '秒' (Seconds); and 'ユーザーアクション' (User Action) with a 'ユーザー' dropdown and a checkbox for 'インタラクションをチェックしたユーザー別' (By user who checked interaction). The 'From' field is highlighted with a red box, and the time selection dropdown is open, showing a list of times from 08 to 13.

From:に To:よりも未来の年月日/時間を指定した場合について

- From:に指定する年月日を To:で指定した年月日よりも未来の年月日とした場合、または From:/To:に同じ年月日を指定して From:に指定する時間を To:で指定した時間よりも未来の時間とした場合は、検索実行時に To:側の日付入力欄に以下のエラーメッセージが表示されます。画面は From:に指定する年月日を To:で指定した年月日よりも未来の年月日とした場合の例となります。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface with an error message. The '日付範囲' (Date Range) section shows 'カスタム' (Custom) selected. The 'From' field is set to '23/08/15 18:00' and the 'To' field is set to '23/08/01 09:00'. A red box highlights the 'To' field, and a red error message '無効な日付' (Invalid date) is displayed below it. The rest of the interface is the same as the previous screenshot.

- From:/To:に同じ年月日を指定して From:に指定する時間を To:で指定した時間よりも未来の時間とした場合でも、To:側の日付入力欄に同様のエラーメッセージが表示されます。

From:/To:の年月日/時間に同一の値を指定した場合について

- 指定された年月日/時間ちょうどに通話開始した通話録音が検索の対象となります。

例 : From:/ To:共に「07/01/17」「10:00」を指定した場合

⇒2017 年 7 月 1 日の午前 10 時 00 分 00 秒に通話開始した通話録音を検索の対象となる

00 分 00 秒付近に通話を開始した通話録音について

- 通話開始時刻が毎時 00 分 00 秒付近の通話は、From:/ To:いずれの条件にも合致することがあるため、異なる検索条件を設定しても、両検索結果に表示される場合があります。

例 : 2017 年 7 月 1 日の午前 10 時 00 分 00 秒に通話開始した通話録音

⇒ From: 07/01/17 09:00 To: 07/01/17 10:00 「To:」の条件に合致

⇒ From: 07/01/17 10:00 To: 07/01/17 11:00 「From:」の条件に合致

- SpeechMiner では表示されない秒以下の単位の通話開始時間も検索時の条件として判定に利用しているため、表示上の通話開始時間が 00 分であっても、上記の検索条件に合致しないことがあります。
- SpeechMiner における通話開始時刻は、CDR レポートやソフトフォンなど他のアプリケーションの通話開始時刻とは差異がある場合がありますので、あらかじめご了承ください。

1.3.2 エージェントによる検索

エージェントを検索条件として指定します。

(1) リストボックスから[含む]/[除外する]を選択します。

フィールド名	検索条件	備考
含む	指定したエージェントを含む通話録音を検索する	
除外する	指定したエージェントを含まない通話録音を検索する	

エージェント作成後の姓名の反映について

- ・カスタムポータルから作成したエージェントの姓名称が検索条件に反映されるまで 1~2 時間程度の時間がかかります。
- ・反映が完了するまでの間エージェント ID が表示されます。
- ・姓名称の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。

エージェント姓名称変更後の反映について

- ・カスタムポータルからエージェント姓名称を変更した場合は、検索条件に反映されるまで 1~2 時間程度の時間がかかります。
- ・反映が完了するまでの間は変更前のエージェント姓名称が表示されます。
- ・姓名称の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。
- ・エージェント姓名称を変更すると、変更前の通話録音の姓名称も合わせて変更されます。

同一エージェント ID の再作成について

- ・削除済みのエージェント ID と同一のエージェント ID を再作成した場合は、同一のエージェントとみなされます。
- ・再作成前のエージェント ID の姓名称は、再作成したエージェント ID の姓名称に変更されます。

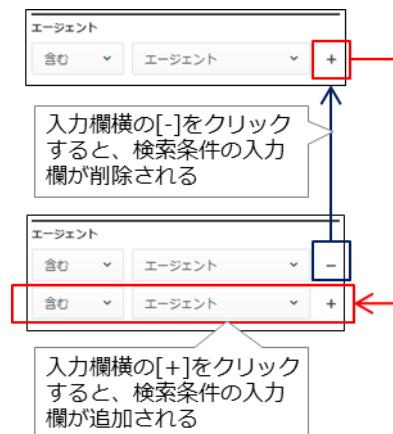
(2) リストボックスから検索条件に指定するエージェントのチェックボックスにチェックを入れます。

フィールド名	検索条件	備考
ユーザー	エージェントを指定する	- 未指定可（エージェントは検索条件にならない） - 表示は「名姓」の形式

エージェントの選択について

- 一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、利用する事はできませんのでご了承ください。（検索結果に対しては組織設定が適用されます。）
- 複数エージェントの選択が可能です。複数エージェントのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論理和（OR 条件）となります。
- 「検索」入力欄を利用する事で、エージェント姓/名の部分一致検索が可能です。
- [チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。
- [すべてのユーザー]にチェックを入れると、「検索」入力欄の使用有無にかかわらず全てのエージェントが選択された状態となります。
- エージェント選択後、リストボックスは選択されているエージェント数の表示となります。

(3) エージェントを複数指定する場合は、エージェント入力欄右側の[+]をクリックします。最大5つまで同時に指定することが可能です。複数のエージェントを同時に指定した場合、検索条件は論理積（AND 条件）となります。



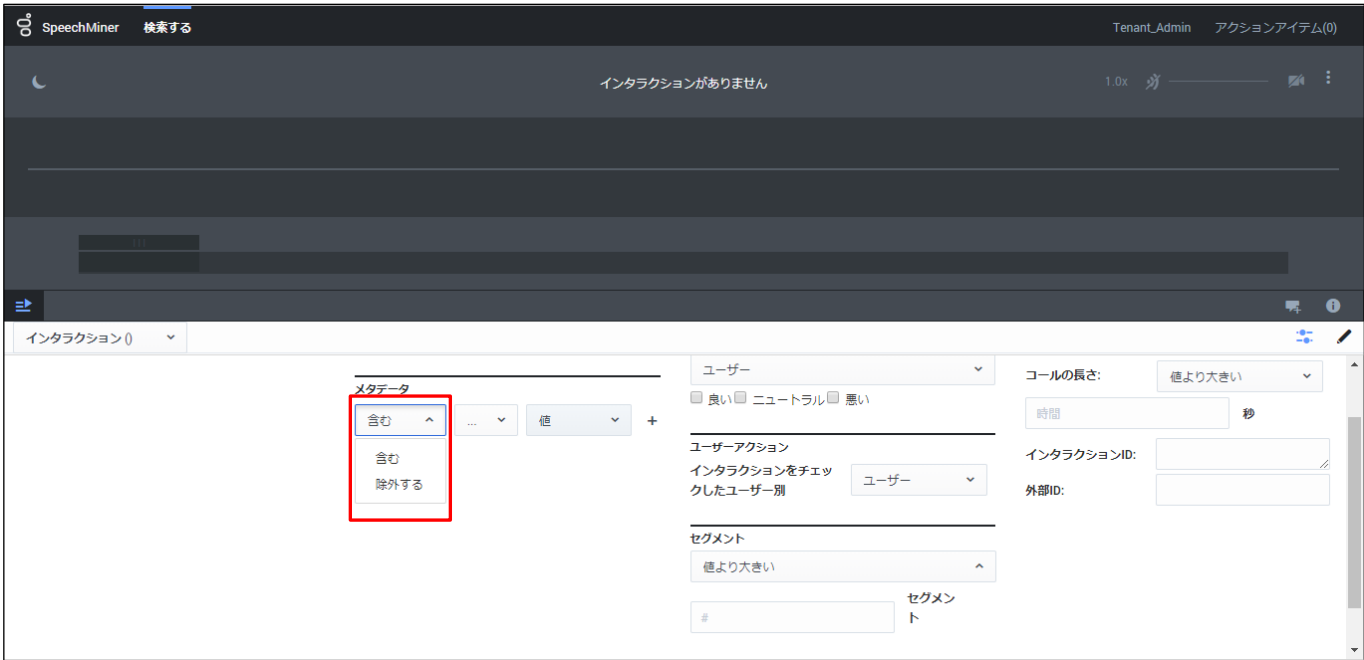
検索条件の矛盾について

- 複数のメタデータを指定する場合は、矛盾する条件を指定しないよう注意してください。矛盾した条件を指定した場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は0件となります。

1.3.3 メタデータによる検索

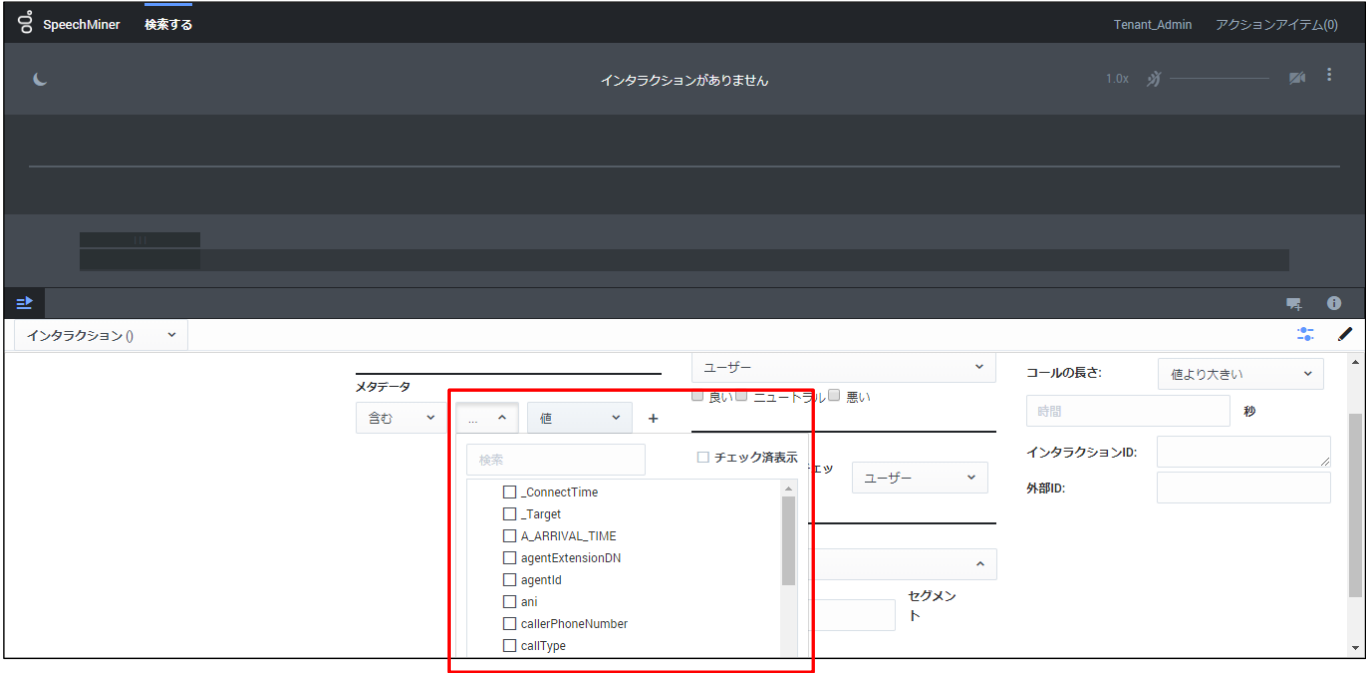
メタデータを検索条件として指定します。

(1) リストボックスから[含む]/[除外する]を選択します。



フィールド名	検索条件	備考
含む	指定したメタデータ/値を含む通話録音を検索する	
除外する	指定したメタデータ/値を含まない通話録音を検索する	

(2) リストボックスから検索条件に指定するメタデータのチェックボックスにチェックを入れます。



フィールド名	検索条件								
agentExtensionDN	発着信を行ったエージェントの内線番号								
agentId	発着信を行ったエージェントのエージェント ID								
ani	発信者番号								
callerPhoneNumber	発信者番号								
callType	発着信種別 <table><tr><th>表示内容</th><th>意味</th></tr><tr><td>Inbound</td><td>着信</td></tr><tr><td>Outbound</td><td>発信</td></tr><tr><td>Consult</td><td>転送</td></tr></table>	表示内容	意味	Inbound	着信	Outbound	発信	Consult	転送
表示内容	意味								
Inbound	着信								
Outbound	発信								
Consult	転送								
dialedPhoneNumber	着信番号								
dnis	着信番号								

- メタデータの選択について
- 選択可能なメタデータは 1 つです。複数のメタデータを検索条件として指定する場合は、(4) (P.35) の手順に従って検索条件を追加してください。
 - [チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。

以下のメタデータは、コールフローで設定することによりコールフローを使用した通話（外線着信やプレディクティブ/プログレッシブによるアウトバウンドキャンペーン、ルーティングポイントを指定した転送など）において、取得することが可能となります。

フィールド名	検索条件
UserAttach_1	任意のアタッチデータ
UserAttach_2	
UserAttach_3	
UserAttach_4	
UserAttach_5	
_ConnectTime	エージェントへの接続された時間（秒単位）
A_ARRIVAL_TIME	Arcstar Contact Center 2.0 へ着信した時間（秒単位）
_Target	ストラテジ上のターゲットブロックで判定されたエージェント接続条件
ConnID	インタラクション単位に設定されるユニーク ID（CDR レポートと共通）
Skill	エージェントのスキル

上記のメタデータの取得する場合は、コールフロー作成ベンダーにお問い合わせください。

(3) 検索条件に指定する値を入力します。

フィールド名	検索条件	備考
等しい	指定した値に完全一致するメタデータを検索する	• 部分一致/前方一致検索は不可
値の範囲	指定した値の範囲に一致するメタデータを検索する	

値の入力について

- 値は最大 5 つまで同時に指定することが可能です。複数の値を同時に指定した場合、検索条件は論理和（OR 条件）となります。

(4) メタデータを複数指定する場合は、値の入力欄右側の[+]をクリックします。最大 5 つまで同時に指定することが可能です。複数のメタデータを同時に指定した場合、検索条件は論理積（AND 条件）となります。



検索条件の矛盾について

- 複数のメタデータを指定する場合は、矛盾する条件を指定しないよう注意してください。矛盾した条件を指定した場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は 0 件となります。

1.3.4 コメントによる検索

コメントの内容/コメント作成エージェント/評価を検索条件として指定します。

検索条件を組み合わせた場合について

- コメントの内容/コメント作成エージェント/評価を組み合わせて検索条件として指定した場合は、各条件の論理和（OR 条件）となります。

(1) 指定する検索条件を入力します。

フィールド名	検索条件	備考
コメント	入力されたコメントと部分一致するコメントが設定された通話録音を検索する	- 未指定可（コメント以外のユーザー/コメントのタイプが検索条件となる） - 最大 255 文字まで（256 文字以上は検索不可） - ユーザー名に大文字が含まれる ID を入力した場合検索不可となりますのでご注意ください。

コメントの検索について

- 256 文字以上を入力した場合でも、警告等の表示はありません。入力した条件に合致する通話録音が存在する場合でも、検索結果は 0 件となります。

(2) リストボックスから検索条件に指定するエージェントのチェックボックスにチェックを入れます。

フィールド名	検索条件	備考
ユーザー	指定したエージェントが作成したコメントを含む通話録音を検索する	- コメントで検索する場合は未指定不可 - コメントのタイプで検索する場合は未指定可 - 表示は「名姓(エージェント ID)」の形式

エージェントの選択について

- 一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、利用する事はできませんのでご了承ください。(検索結果に対しては組織設定が適用されます。)
- 複数エージェントの選択が可能です。複数エージェントのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論理和 (OR 条件) となります。
- 「検索」入力欄を利用する事で、エージェント姓/名/ID の部分一致検索が可能です。大文字/小文字は区別されません。
- [チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。
- [すべてのユーザー]にチェックを入れると、「検索」入力欄の使用有無にかかわらず全てのエージェントが選択された状態となります。
- エージェント選択後、リストボックスは選択されているエージェント数の表示となります。

(3) 検索条件に指定するコメントのタイプのチェックボックスにチェックを入れます。画面は[良い]/[ニュートラル]にチェックを入れた場合の例となります。

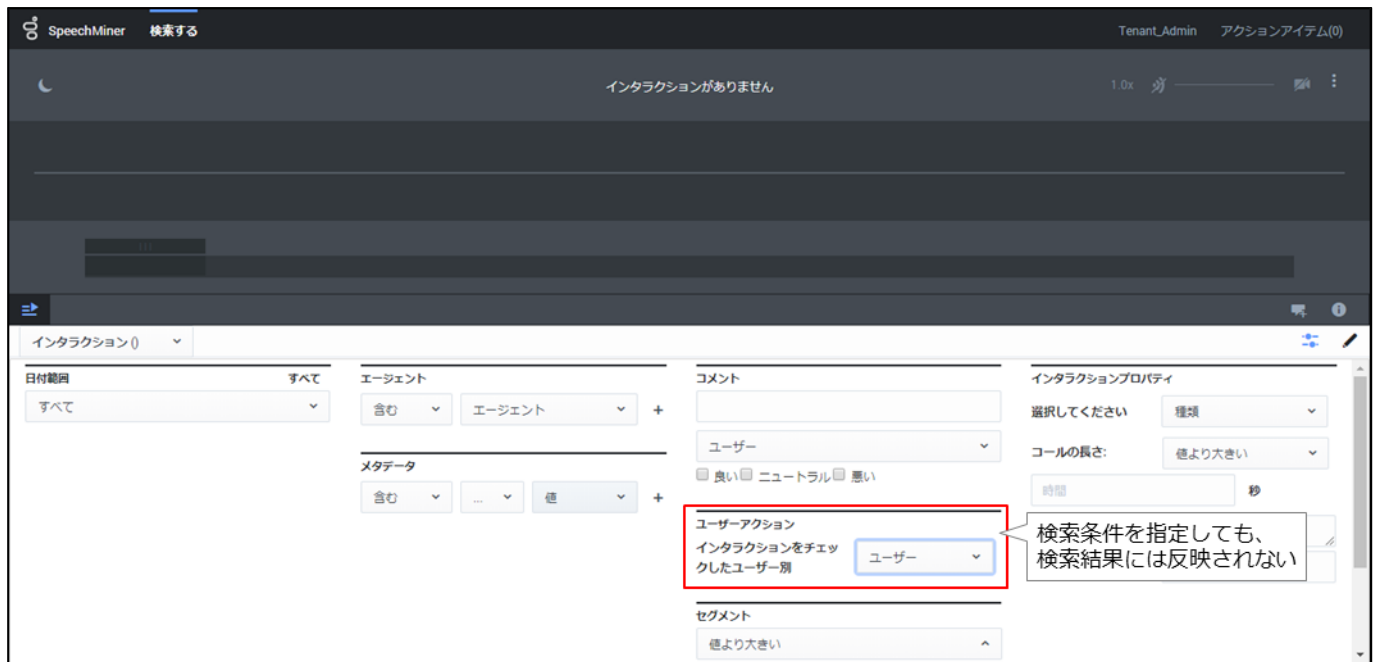
The screenshot shows the SpeechMiner search interface. The top bar includes the SpeechMiner logo, a search button, and user information (Tenant_Admin, アクションアイテム(0)). The main area displays a search filter panel. The 'Comments' section is highlighted with a red box, showing checkboxes for 'Good' (checked), 'Neutral' (checked), and 'Bad' (unchecked). Other sections include 'Date Range', 'Agents', 'Metadata', 'User Actions', and 'Segments'.

フィールド名	検索条件	備考
良い/ニュートラル/悪い	指定したコメントのタイプが設定されている通話録音を 検索する	・ 未指定可（コメントのタイプ以外のコメント/ ユーザーが検索条件となる）

コメントのタイプの選択について

- 複数のコメントのタイプの選択が可能です。複数のコメントのタイプのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論理和（OR 条件）となります。

(4) 「ユーザーアクション」は Arcstar Contact Center 2.0 では検索条件として利用できません。指定しても検索結果には反映されません。



エージェントの表示について

- リストボックスによる一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、ご了承ください。

(2) 指定するセグメント数を入力します。

The screenshot shows the SpeechMiner search interface. The top bar includes the SpeechMiner logo, a search button, and user information (Tenant_Admin, アクションアイテム(0)). The main area displays a message 'インタラクションがありません' (No interactions found). Below this, there are filters for 'インタラクション' (Interaction) and 'セグメント' (Segment). The 'セグメント' filter is set to '値より大きい' (Greater than value) and the input field contains the number '2'. Other filters include 'ユーザーアクション' (User Action) and 'インタラクションID' (Interaction ID). The bottom right has buttons for 'フィルターをリセットする' (Reset filters), '別名で保存' (Save with alias), and '検索' (Search).

セグメント数の入力について

- 入力可能な値は 0 以上 2,147,483,647 以下です。
- 検索条件に[値の範囲]を指定した場合は、下限と上限の入力が必要です。

The screenshot shows the 'セグメント' (Segment) filter dropdown menu. The '値の範囲' (Value range) option is selected. Below it, there are input fields for the range, with the first field containing the number '10' and the second field containing the number '5'. The input fields are highlighted with a red box.

- 下限を左側の入力欄に入力し、上限を右側の入力欄に入力してください。下限と上限の関係が矛盾している（例：下限が 10 で上限が 5 など）場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は 0 件となります。

1.3.6 インタラクションプロパティによる検索

通話の長さ/インタラクション ID/外部 ID (CallUUID) を検索条件として指定します。

検索条件を組み合わせた場合について

- 通話の長さ/インタラクション ID/外部 ID (CallUUID) を組み合わせて検索条件として指定した場合は、各条件の論理和 (OR 条件) となります。

(1) 種類の選択は不要です。[コール]の選択が可能です。Arcstar Contact Center 2.0 では「コール」以外の種類はありません。選択の有無は検索結果に影響がありません。

SpeechMiner 検索する

Tenant_Admin アクションアイテム(0)

インタラクションがありません

1.0x

インタラクション 0

日付範囲 すべて

すべて

エージェント 含む エージェント

メタデータ 含む ... 他

コメント ユーザー

良い ニュートラル 悪い

ユーザーアクション インタラクションをチェックしたユーザー別 ユーザー

セグメント 最も大きい

インタラクションプロパティ

選択してください 種類

検索

チェック済表示

すべての種類

コール

(2) コールの長さを検索条件に指定する場合は、リストボックスから検索条件を選択します。

フィールド名	検索条件
値より大きい	指定した時間(秒)より大きい(長い)通話録音を検索する
値より小さい	指定した時間(秒)より小さい(短い)通話録音を検索する
値の範囲	指定した時間(秒)の間の長さの通話録音を検索する

長さの条件指定について

- ・ インタクション ID または外部 ID (CallUUID) のみを検索条件として指定する場合は、検索条件の選択は不要です。
- ・ 指定しない場合は初期値として「値より大きい」が自動で指定されます。

(3) 指定する長さを秒単位で入力します。

The screenshot shows the SpeechMiner search interface. The top bar includes the SpeechMiner logo, a search button, and user information (Tenant_Admin, アクションアイテム(0)). The main area displays 'インタラクションがありません' (No interactions found). The bottom section contains search filters: 'インタラクション' (Interactions), '日付範囲' (Date Range), 'エージェント' (Agent), 'コメント' (Comments), and 'インタラクションプロパティ' (Interaction Properties). The 'コールの長さ' (Call Length) field is highlighted with a red box, showing '時間' (Time) and '秒' (Seconds) units.

時間の入力について

- インタラクション ID または外部 ID (CallUUID) のみを検索条件として指定する場合は、検索条件の選択は不要です。
- 指定しない場合は初期値として「0 秒」が自動で指定されます。
- 入力可能な値は 0 以上 2,147,483,647 以下です。
- 検索条件に[値の範囲]を指定した場合は、下限と条件の入力が必要です。

The screenshot shows the 'コールの長さ' (Call Length) field with a dropdown menu set to '値の範囲' (Value Range). The input area is highlighted with a red box, showing '時間' (Time) and '秒' (Seconds) units.

- 下限を左側の入力欄に入力し、上限を右側の入力欄に入力してください。下限と上限の関係が矛盾している（例：下限が 10 で上限が 5 など）場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は 0 件となります。

[illegible]

フィールド名	検索条件	備考
インタラクション ID	入力されたインタラクション ID と完全一致する通話録音を検索する	・ 未指定可（インタラクション ID 以外が検索条件となる） ・ 半角英数字のみ指定可

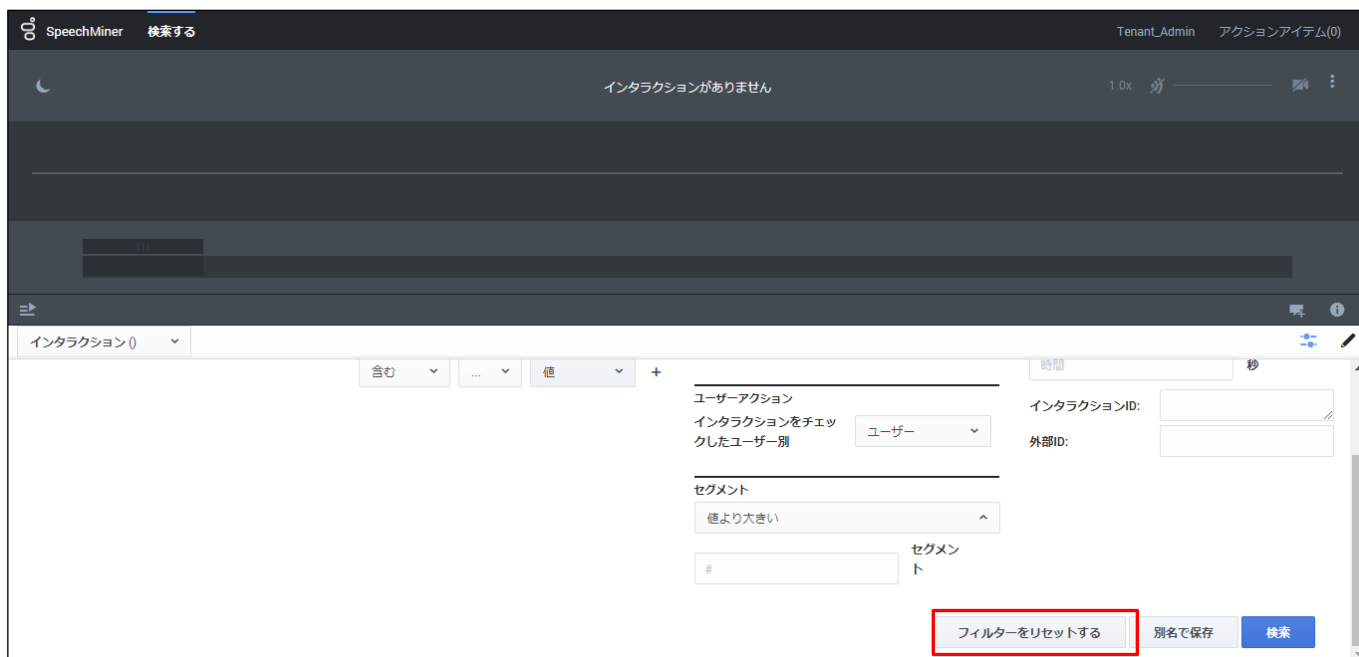
(5) 外部 (Outside) 部品及び、電装品 (Electrical Parts) 関係材料 (Components)。

フィールド名	検索条件	備考
外部 ID	入力された外部 ID (CallUUID) と前方一致する通話録音を検索する	・ 未指定可 (外部 ID 以外が検索条件となる) ・ 半角英数字のみ指定可

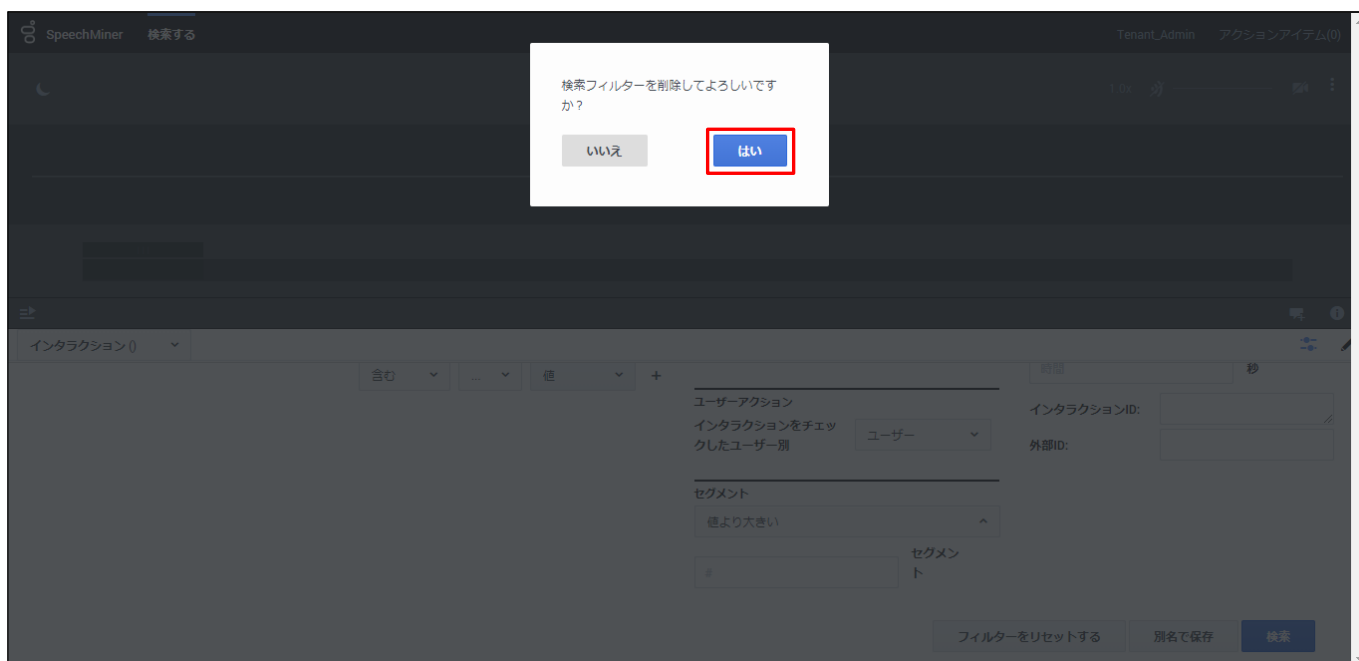
1.3.7 フィルターをリセットする

検索条件を初期状態に戻します。

(1) [フィルターをリセットする]をクリックします。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(3) 指定済みの検索条件が全て初期状態に戻ります。

The screenshot shows the SpeechMiner search interface. At the top, there's a header with the SpeechMiner logo, a search button, and user information (Tenant_Admin, アクションアイテム(0)). Below the header, a message says "インタラクションがありません" (No interactions). The main area is a search filter panel with several sections:

- 日付範囲** (Date Range): A dropdown menu set to "すべて" (All).
- エージェント** (Agent): A dropdown menu set to "含む" (Include) and "エージェント" (Agent).
- メタデータ** (Metadata): A dropdown menu set to "含む" (Include) and "他" (Other).
- コメント** (Comment): A text input field and a dropdown menu set to "ユーザー" (User).
- ユーザーアクション** (User Action): A dropdown menu set to "ユーザー" (User).
- インタラクションプロパティ** (Interaction Property): A dropdown menu set to "種類" (Type) and a dropdown menu set to "値より大きい" (Greater than value).
- コールの長さ** (Call Length): A dropdown menu set to "秒" (Seconds).
- インタラクションID** (Interaction ID): A text input field.
- 外部ID** (External ID): A text input field.
- セグメント** (Segment): A dropdown menu set to "値より大きい" (Greater than value).

エラーメッセージの継続表示について

- 入力書式の誤りや使用できない文字の入力などによりエラーメッセージが表示されている状態でフィルターをリセットした場合、リセット後も継続してエラーメッセージが表示されている場合がありますが、異常ではありません。新たに検索条件を指定することで、正常に利用することが可能です。

1.3.8 別名で保存

2019年8月現在、検索画面の[別名で保存]ボタンはArcstar Contact Center2.0ではご利用いただけません。[別名で保存]をクリックすると、保存画面が表示されますが、保存した検索条件を呼び出すことはできません。



1.4 検索結果の表示

「1.3 通話録音の検索」(P.20) で指定した検索条件に基づき、検索結果が表示されます。表示内容の詳細と検索結果からの操作の詳細は、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	検索結果の表示詳細と設定	検索結果の表示内容の詳細と表示内容の変更手順	P.51
2	一括エクスポート	通話録音/インデックスの一括エクスポート手順	P.64
3	一括削除	通話録音の一括削除手順	P.72

通話完了から検索結果への反映について

- 通話終了後、SpeechMiner で検索再生が可能となるまでにおよそ 10 分かかります。
- 通話量が多い場合や検索再生の負荷が高い状態の場合は、反映までに時間がかかる場合があります。

エージェント作成後の姓名の反映について

- カスタマポータルから作成したエージェントの姓名が検索条件に反映されるまで 1~2 時間程度の時間がかかります。
- 反映が完了するまでの間はエージェント ID が表示されます。
- 姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。

エージェント姓名変更後の反映について

- カスタマポータルからエージェント姓名を変更した場合は、検索条件に反映されるまで 1~2 時間程度の時間がかかります。
- 反映が完了するまでの間は変更前のエージェント姓名が表示されます。
- 姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。
- エージェント姓名を変更すると、変更前の通話録音の姓名も合わせて変更されます。

同一エージェント ID の再作成について

- 削除済みのエージェント ID と同一のエージェント ID を再作成した場合は、同一のエージェントとみなされます。
- 再作成前のエージェント ID の姓名は、再作成したエージェント ID の姓名に変更されます。

検索結果の表示対象について

- 組織設定機能を利用している場合は、自身の所属する組織および配下の組織の通話が検索結果の表示対象となります。組織設定機能利用時の詳細は「3 組織設定」(P.137) を参照してください。
- エージェント作成時に「自身の通話録音のみ検索/再生可」の権限を選択したエージェント ID の場合は、自身の通話録音のみが検索結果の表示対象となります。

1.4.1 検索結果の表示詳細と設定

検索結果の表示内容、および検索結果の表示に関する設定の概要は以下のとおりです。以降、各項で詳細な内容と設定手順を説明します。

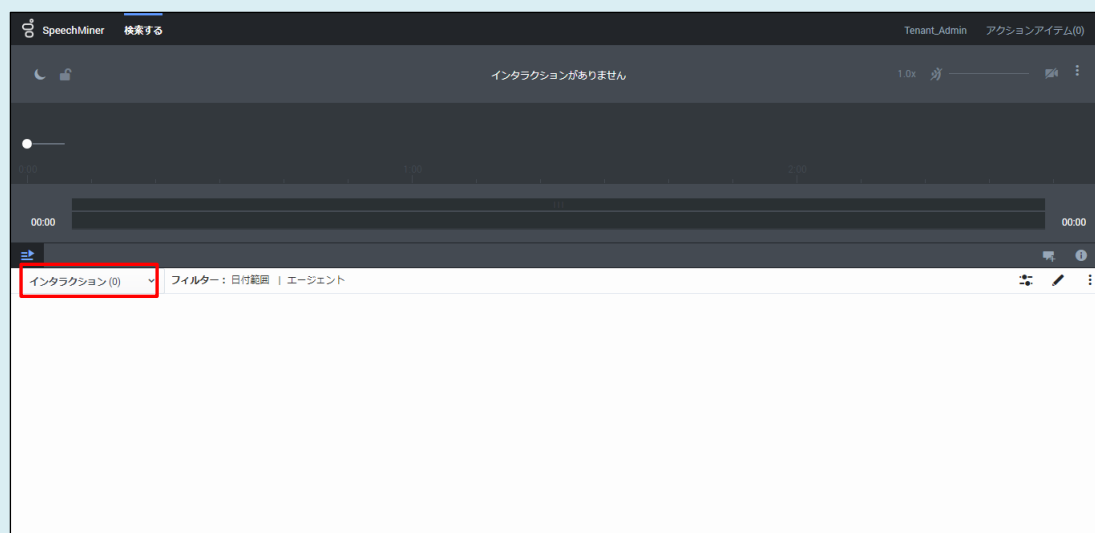
The screenshot shows the SpeechMiner search results page. Callouts point to various UI elements:

- [件数]**: 検索条件に合致した通話録音の件数が表示されます。
- [フィルター]**: 指定した検索条件が表示されます。
- [検索結果]**: 指定した検索条件に合致した通話録音の一覧が表示されます。
- [列の選択]**: 検索結果に表示するカラムの選択を行います。
- [その他]**: 検索条件のパーマリンクを表示します。

#	日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	12/26/18 03:11	📞				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET
2	12/26/18 03:11	📞				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26-06-16-22
3	12/26/18 02:11	📞				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DED
4	12/26/18 01:54	📞				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8
5	12/26/18 01:41	📞				00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE7
6	12/26/18 01:41	📞				00:06	374461	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE6

検索条件に合致する通話がない場合について

- [件数]の表示が 0 件となり、[検索結果]に何も表示されません。



- 合致する通話がない条件で検索を行う前に波形の表示を行っていた場合には、検索結果が 0 件でも直前の波形が表示された状態となります。

1.4.1.1 検索結果

1 通話 1 レコードとして表示されます。通話内で転送などの特定操作が行われるとセグメントが設定されます。セグメントを展開することで 1 レコード内の全てのセグメントを表示することが可能です。セグメントの詳細については「2 通話録音の対象とセグメント」(P.120) を参照してください。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a search bar and a play button. Below, a table displays search results. The first row is highlighted with a red box and labeled '[1行目] 通話全体の情報です。'. The second row is also highlighted with a red box and labeled '[2行目] 1セグメント目の情報です。この通話は転送等が行われていないため、1セグメント目のみの表示となります。'. A red arrow points to the '+' icon in the first row, labeled '[セグメントの展開] [+をクリックすると、セグメントが展開されます。展開後は[-]に表示が変わります。[-]をクリックすると格納されます。]'. Another red arrow points to the first row, labeled '[通話全体] (1レコード) セグメントを展開した状態です。'. The table has columns: インタラクション (1000), フィルター, 日付範囲, 日時時刻, メディア, イベント, ラベル, グループ, タグ, コールの長さ, インタラクションID, and 外部ID.

	日時時刻	メディア	イベント	ラベル	グループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	12/26/18 03:11	電話					00:33	374465	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DET
	12/26/18 03:11	電話					00:32		NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26-06-16-22
2	12/26/18 02:11	電話					01:45	374464	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DED
3	12/26/18 01:51	電話							0007DE8
4	12/26/18 01:41	電話							0007DE7
5									0007DE6

セグメントの展開について

- 検索結果の 1 番目の通話は、セグメントが展開された状態で表示されます。

セグメントの展開と検索結果の表示について

- 検索結果が 100 件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は 100 件までとなります。101 件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に 100 件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。

例：検索結果が 101 件であった場合、1 番目の通話(セグメントは 1 つ)が展開された状態で下へスクロールすると、101 件目の検索結果を表示することができない

通話中のエージェント間転送が行われた通話の場合、通話全体と引継通話がそれぞれ1レコードとして表示されます。以下の画面は外線着信に回答したエージェントが、他のエージェントに引き継ぎ転送を行った場合の例となります。

SpeechMiner

検索する

Tenant_Admin

アクションアイテム(0)

IQHNDQDFB1447CELRT65T...

1.0x

00:00

00:06

[引き継ぎ通話] (1レコード)

セグメントを展開した状態です。
外線着信に应对したエージェントと転送先
エージェントの引き継ぎ通話です。

インタラクション (15)

フィルター

付範囲

#		日付/時刻	メディア	エージェント	agentId	コールの長さ	ワークグループ	タグ	テキスト
1	☐	01/30/18 06:36 PM	☎	2エージェント	comsv01	00:07	home/コールセンタ部門		
	☒	01/30/18 06:36 PM	☎	東京 スーパーバイザ		00:06	home/コールセンタ部門		
2	☐	01/30/18 06:36 PM	☎	2エージェント	comag01	00:46	home/コールセンタ部門		
1	☒	01/30/18 06:36 PM	☎	東京 オペレータ1		00:28	home/コールセンタ部門		
2	☒	01/30/18 06:37 PM	☎	東京 スーパーバイザ		00:17	home/コールセンタ部門		
3	☐	01/30/18 04:30 PM	☎	新宿 オペレータ	comag02	38:13	home/コールセンタ部門		

[通話全体] (1レコード)

セグメントを展開した状態です。
1行目は外線着信に应对したエージェントと
外線の通話、2行目は転送後のエージェント
と外線の通話です。

検索結果に表示される内容は以下のとおりです。ソートが「可」のカラムは該当カラムでの昇順/降順並び替えが可能です。デフォルトが「●」のカラムは初期設定で検索結果に表示されるカラムです。

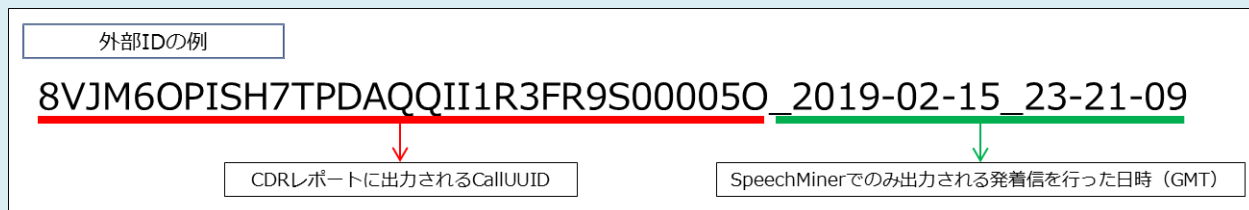
カラム名	ソート	デフォルト	表示内容	備考								
#（項番）		●	検索結果の項番									
□（チェックボックス）		●	通話を選択する/選択を解除する	・ 選択の単位はセグメントではなく通話								
+/-		●	セグメントを展開する/畳む									
日付/時刻	可	●	発着信を行った日時	・ デフォルトのソートキー ・ 書式は以下のとおり MM/DD/YY hh:mm AM or PM								
メディア		●	受話器のアイコンが表示される	・ 受話器のアイコン以外が表示されることはない								
セグメント数	可		通話内のセグメント数									
エージェント	可	●	発着信を行ったエージェントのエージェント姓名									
ワークグループ		●	通話が所属している組織名	・ 組織が設定されていない場合は空欄								
タグ	可	●										
コールの長さ	可	●	エージェントが発着信を行ってから、通話が切断されるまでの時間	・ 書式は以下のとおり hh:mm:ss								
テキスト												
インタラクション ID	可	●	システムが自動で割り当てる通話を特定する ID									
外部 ID	可	●	セグメント毎に割り当てられた一意の ID。CDR レポートに出力される CallUUID と同一の値となる。	・ CallUUID 後半の日付/時刻は SpeechMiner のみで出力される								
agentExtensionDN			発着信を行ったエージェントの内線番号									
agentId			発着信を行ったエージェントのエージェント ID	・ 内線通話の場合は空欄								
ani			発信者番号									
callerPhoneNumber			発信者番号									
callType			発着信種別 <table><tr><th>表示内容</th><th>意味</th></tr><tr><td>Inbound</td><td>着信</td></tr><tr><td>Outbound</td><td>発信</td></tr><tr><td>Consult</td><td>転送</td></tr></table>	表示内容	意味	Inbound	着信	Outbound	発信	Consult	転送	
表示内容	意味											
Inbound	着信											
Outbound	発信											
Consult	転送											
dialedPhoneNumber			着信番号									
dnis			着信番号									

通話完了から検索結果への反映について

- コールフローでメタデータの追加取得を設定した場合は、該当のメタデータを検索結果に表示することが可能となります。対象となるメタデータについては、「1.3.3 メタデータによる検索」(P.31)を参照してください。

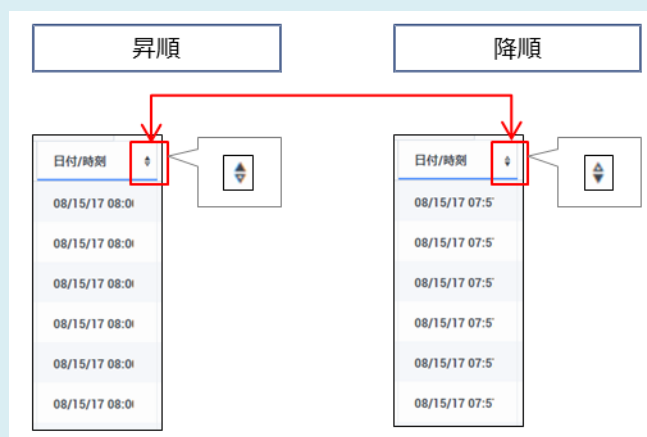
CDR レポートとの紐付けについて

- 外部 ID を CDR レポートとの紐付けに利用可能です。CDR レポートでは「CallUUID」として出力されます。
- SpeechMiner で表示/出力される発着信を行った日時の情報は CDR レポートには出力されません。ID 紐付けを行う場合は、ID 部分のみを利用してください。



ソートについて

- ソートが可能なカラムはカラム名横にソートアイコンが表示されます。アイコンをクリックすると昇順/降順を変更することが可能です。
- 上向きの矢印が黒塗り（▲）の状態が昇順、下向きの矢印が黒塗り（▼）の状態が降順となります。



- ソートするカラム/ソートの状態は検索の都度、デフォルトのソートキーである「日付/時刻」の昇順になります。ソートするカラム/ソートの状態をエージェント ID に保存することはできません。

幅の変更について

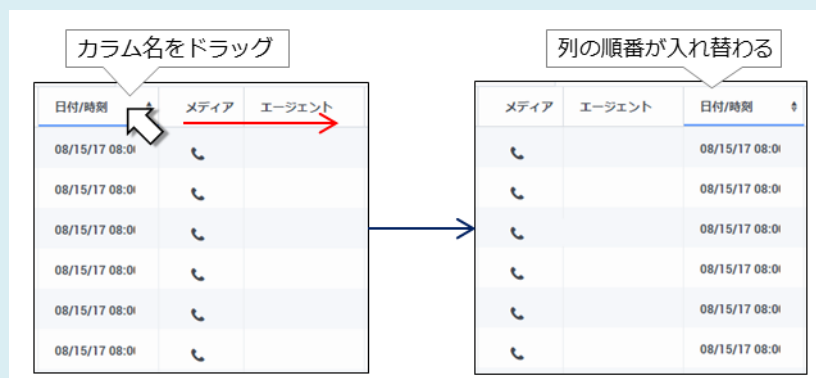
- 列の境界をドラッグすると、列の幅を変更することが可能です。



- 列幅調整のポインタが表示された状態でダブルクリックすると、列の表示内容に合わせて列幅が自動調整されます。
- 設定した列幅はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、列幅の設定は維持されます。

順番の変更について

- カラム名をドラッグすると、列の順番を変更することが可能です。



- 項番/チェックボックスの列の順番は変更できません。
- 設定した列の順番はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、列の順番の設定は維持されます。

1.4.1.2 列の選択

検索結果に表示されるカラムを選択します。

(1) [列を選択する]をクリックします。選択可能なカラムの一覧と選択状況が表示されます。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する' (Search). Below the header is a media player with a timeline and playback controls. The main area displays a table of search results. The table has columns: #, 日付/時刻 (Date/Time), メディア (Media), エージェント (Agent), ワークグループ (Workgroup), タグ (Tag), コールの長さ (Call Length), インタラクションID (Interaction ID), and 外部ID (External ID). The table contains 5 rows of data. To the right of the table, there is a '列を選択する' (Select Columns) menu, which is highlighted with a red box. This menu lists various columns with checkboxes indicating their selection status: 日付/時刻 (checked), メディア (checked), セグメント数 (unchecked), エージェント (checked), ワークグループ (checked), タグ (checked), コールの長さ (checked), テキスト (unchecked), インタラクションID (checked), 外部ID (checked), _ConnectTime (unchecked), and Target (unchecked).

#	日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	12/26/18 03:11	📞				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0
2	12/26/18 02:11	📞				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0
3	12/26/18 01:51	📞				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0
4	12/26/18 01:41	📞				00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0
5	12/26/18 01:4	📞				00:06	374461	NRM16VKM5H5NJ0

表示について

- 検索を実行していない状態では、カラムの一覧と選択状況は表示されません。任意の検索条件で検索を実行してから、再度[列を選択する]をクリックしてください。

(2) 表示されていないカラムを列に追加する場合は、チェックボックスにチェックを入れます。チェックを入れると、対象の列が即時追加されます。画面は「セグメント数」にチェックを入れた場合の例となります。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する' (Search). Below it, a timeline and audio player are visible. The main part of the screen is a table titled 'インタラクション (1000)' (Interactions (1000)) with a filter set to '日付範囲' (Date Range). The table has columns: #, 日付/時刻 (Date/Time), メディア (Media), セグメン (Segments), エージェント (Agent), ワークグループ (Workgroup), タグ (Tag), コールの長さ (Call Length), インタラクションID (Interaction ID), and 外部ID (External ID). The 'セグメン' column is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the 'セグメント数' (Number of Segments) checkbox in the column selection menu on the right. The menu also includes checkboxes for '日付/時刻', 'メディア', 'エージェント', 'ワークグループ', 'タグ', 'コールの長さ', 'テキスト', 'インタラクションID', '外部ID', '_ConnectTime', and 'Target'.

#	日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	12/26/18 03:11	電話	1				00:33	374465	NRM16V...
2	12/26/18 02:11	電話	1				00:32	374464	NRM16V...
3	12/26/18 01:51	電話	1				01:45	374463	NRM16V...
4	12/26/18 01:41	電話	1				00:30	374462	NRM16V...
5	12/26/18 01:41	電話	1				00:14	374461	NRM16V...

列の削除について

- 表示されているカラムを列から削除する場合は、チェックボックスからチェックを外します。チェックを外すと、対象の列が即時削除されます。

列の選択状態の保存について

- 列の選択状態はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、列の選択状態は維持されます。

(3) [列を選択する]の最下部に表示される[デフォルトにリセットする]を選択すると、表示カラムを初期状態に戻すことが可能です。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a search bar and user information. Below is a timeline and a table of interactions. The table has columns: #, 日付/時刻, メディア, セグメント, エージェント, ワークグループ, タグ, コールの長さ, インタラクションID, 外部ID. The table contains 5 rows of data. On the right side, there's a dropdown menu with various fields like callerPhoneNumber, callType, ConnID, etc. The option 'デフォルトにリセットする' (Reset to default) is highlighted at the bottom of the dropdown.

確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、列の選択が初期状態に戻ります。

The screenshot shows the same SpeechMiner interface as before, but with a confirmation dialog box displayed in the center. The dialog box contains the text: 'グリッドをデフォルト設定にリセットするよう、リクエストしました。' (Requested to reset the grid to default settings.) and 'ページを更新するにはOKをクリックしてください。' (Click OK to update the page.). There are two buttons: 'OK' (highlighted with a red box) and 'キャンセル' (Cancel).

列の削除について

- 初期状態で表示されるカラムの詳細は「1.4.1.1 検索結果」(P.52)を参照してください。
- 初期状態に戻すと検索結果がクリアされ、検索画面に戻ります。

1.4.1.3 パーマリンク

パーマリンクは指定済みの検索条件を含んだ検索用 URL です。パーマリンクを使用すると、複雑な検索条件を繰り返し利用する際の手順を省力化することが可能です。

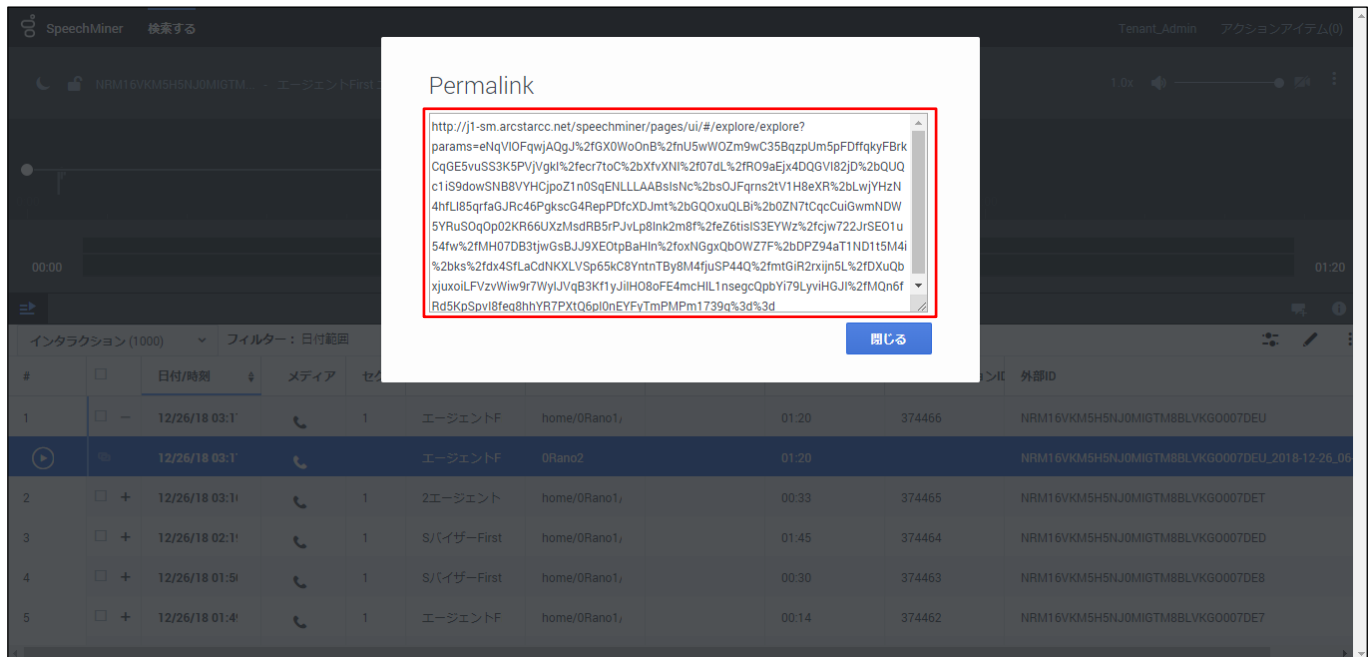
(1) パーマリンクで利用したい検索条件を指定し、検索結果画面を表示します。[その他]から[Permalink]を選択します。

#		日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/26/18 03:1'	☎	1				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU
	☐	12/26/18 03:1'	☎					01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU_2018-12-26_06
2	☐	12/26/18 03:1'	☎	1				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET
3	☐	12/26/18 02:1'	☎	1				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DED
4	☐	12/26/18 01:5'	☎	1				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8
5	☐	12/26/18 01:4'	☎	1				00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE7

検索結果について

- 検索条件に合致する通話がない状態でも利用可能です。

(2) パーマリンクが表示されます。表示された URL を全てコピーして保存し、[閉じる]をクリックします。



パーマリンクの利用について

- ・ 事前に SpeechMiner へログインを行い、その後ブラウザの URL 欄へ張り付けを行ってアクセスしてください。
- ・ URL 冒頭の「http」は「https」へ変更してください。
- ・ ログインを行っていない状態でアクセスすると SpeechMiner のログイン画面が表示されますが、表示された画面でログインを行っても正常にパーマリンクが動作せず、検索結果が表示されません。
- ・ パーマリンクは作成した時点での検索結果を保存するものではありません。アクセスした時点で検索が都度実行されます。
- ・ パーマリンクの画面は F5 などのブラウザ更新では更新されない場合があるため、更新する場合は再検索してください。

1.4.1.4 件数

検索条件に合致した通話録音の件数が表示されます。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

NRM16VKM5H5NJQMIGTM... - エージェントFirst エージェ...

00:00 01:20

インタラクション(1000) フィルター: 日付範囲

#		日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクション	外部ID
1	☐	12/26/18 03:1'	☎	1		/		01:20	374466	NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DEU
	☒	12/26/18 03:1'	☎					01:20		NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DEU_2018-12-26_06
2	☐	12/26/18 03:1'	☎	1		/		00:33	374465	NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DET
3	☐	12/26/18 02:1'	☎	1		/		01:45	374464	NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DED
4	☐	12/26/18 01:5'	☎	1		/		00:30	374463	NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DE8
5	☐	12/26/18 01:4'	☎	1		/		00:14	374462	NRM16VKM5H5NJQMIGTM8BLVKGO007DE7

検索結果の表示数について

- 検索結果の最大表示数は 10,000 件です。
- 検索結果が 10,000 件を超えたことを確認することはできません。件数表示が 10,000 件となった場合、検索結果がちょうど 10,000 件であった場合と 10,001 件以上であった場合を判別することはできませんのでご注意ください。

再検索の実行について

- 「インタラクション(件数)」部分を選択して表示される[インタラクション]をクリックすると、直前の検索と同条件での再検索が実行されます。

1.4.1.5 フィルター

検索時に指定した検索条件が表示されます。マウスオーバーで詳細な条件を確認することが可能です。

[フィルター]
指定した検索条件が表示されます。フィルター部分にマウスカーソルを合わせると、さらに詳細な条件がポップアップで表示されます。

00:00 04:04

インタラクション (1000) フィルター: 日付範囲

#		日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/25/18 11:01	☎	1				04:04	331486	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9
	☒	12/25/18 11:01	☎					04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9_2018-12-25_14-
2	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F8
3	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331487	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F7
4	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331485	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F6
5	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331484	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F5

1.4.2 一括エクスポート

検索結果から通話録音ファイルとインデックスファイルを一括エクスポートします。任意の複数通話録音を選択してのエクスポート、または検索結果に表示された全ての通話録音のエクスポートが可能です。

セグメントの展開と検索結果の表示について

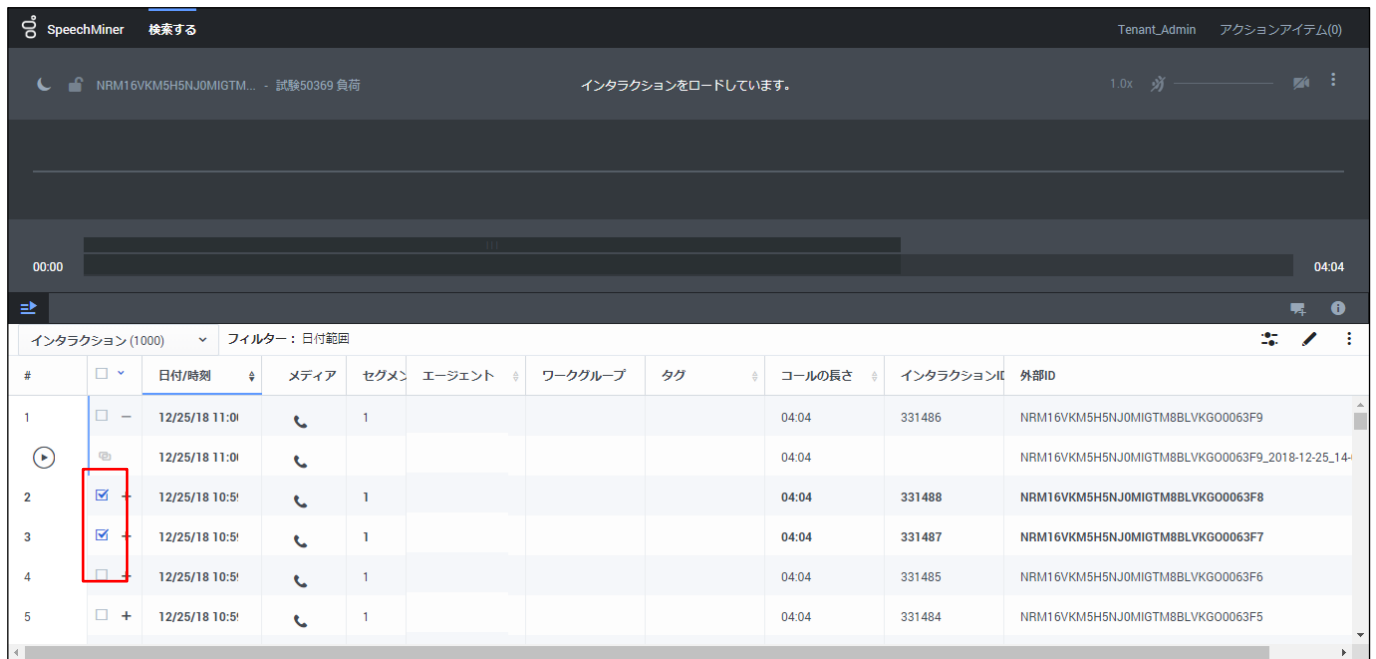
- 検索結果が 100 件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は 100 件までとなります。101 件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に 100 件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。

例：検索結果が 101 件であった場合、1 番目の通話(セグメントは 1 つ)が展開された状態で下へスクロールすると、101 件目の検索結果を表示することができない

注意事項

- 一括エクスポートで全選択を選択いただくと、サーバ負荷がかかり正常にエクスポートできない可能性があります。多量の音声ファイル（3000 件以上）をエクスポートする場合は、全選択ではなく対象オペレータを絞って検索いただくか、通話録音一括ダウンロードをご利用ください。

(1) 検索結果からエクスポートしたい通話のチェックボックスにチェックを入れます。任意の複数通話を選択する場合は、該当する通話個々のチェックボックスにチェックを入れてください。

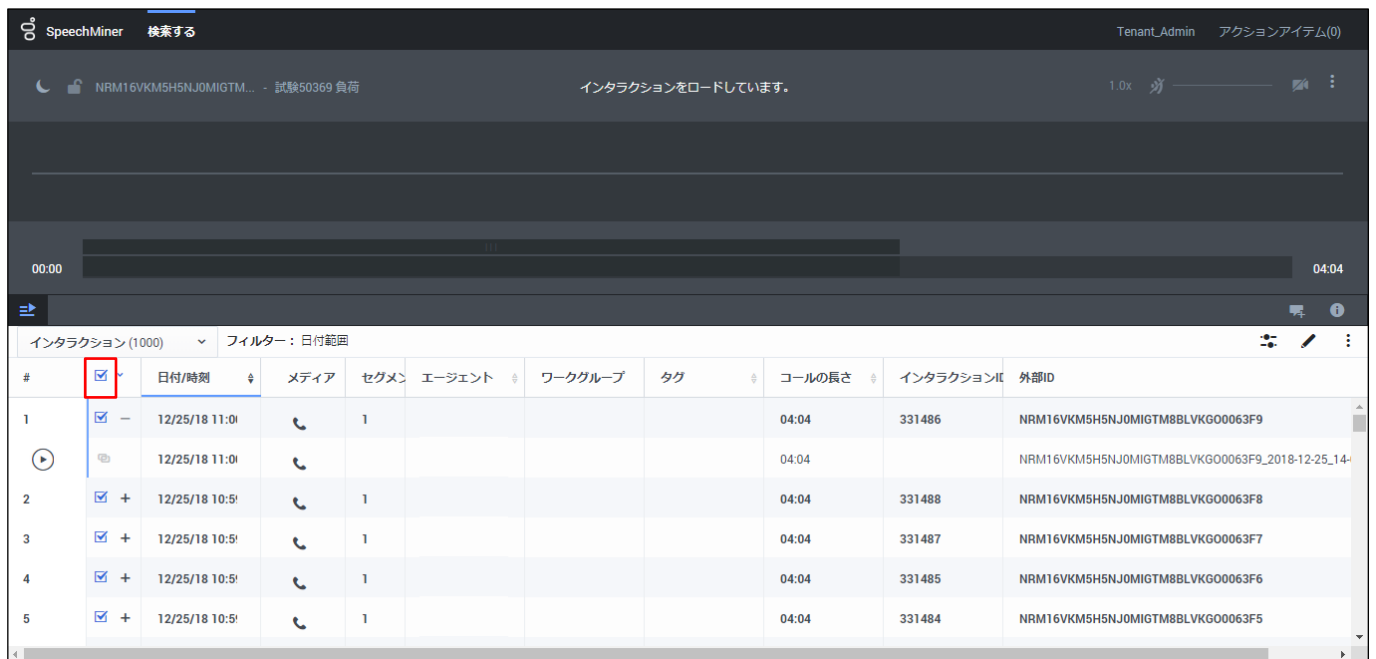


#	☐	日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/25/18 11:01	☎	1				04:04	331486	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9
	☐	12/25/18 11:01	☎					04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9_2018-12-25_14
2	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F8
3	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331487	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F7
4	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331485	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F6
5	☐	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331484	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F5

任意の通話の選択について

- セグメント単位の選択はできません。

検索結果に表示された全てのファイルを選択する場合は、先頭行のチェックボックスにチェックを入れてください。



#	☒	日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☒	12/25/18 11:01	☎	1				04:04	331486	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9
	☐	12/25/18 11:01	☎					04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F9_2018-12-25_14
2	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F8
3	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331487	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F7
4	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331485	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F6
5	☒	12/25/18 10:51	☎	1				04:04	331484	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO0063F5

(2) 先頭行チェックボックス横の[v]（一括アクション）を選択し、[エクスポート]をクリックします。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

インタラクションをロードしています。

00:00 04:04

インタラクション (1000) フィルター: 日付範囲

#	日付/時刻	メディア	セグメン	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
995	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330494	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006267
996	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330493	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006266
997	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330491	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006265
998	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330492	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006264
999	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330489	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006263
1000	12/25/18 10:4	電話	1				04:04	330488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO006262

任意の通話の選択について

- 先頭行のチェックボックスにチェックを入れた後、個々の通話のチェックボックスを外した場合には、選択件数が正しく表示されない場合があります。
例：1,000 件の検索結果を 200 件まで表示してから先頭行のチェックボックスにチェックを入れ、チェックが入った個々の通話のうち 2 件のチェックを外しても、「1000 の 200 が選択されています」と表示される。
- 上記表示となった場合でも、エクスポート処理はチェックボックスにチェックが入った通話のみが対象となります。

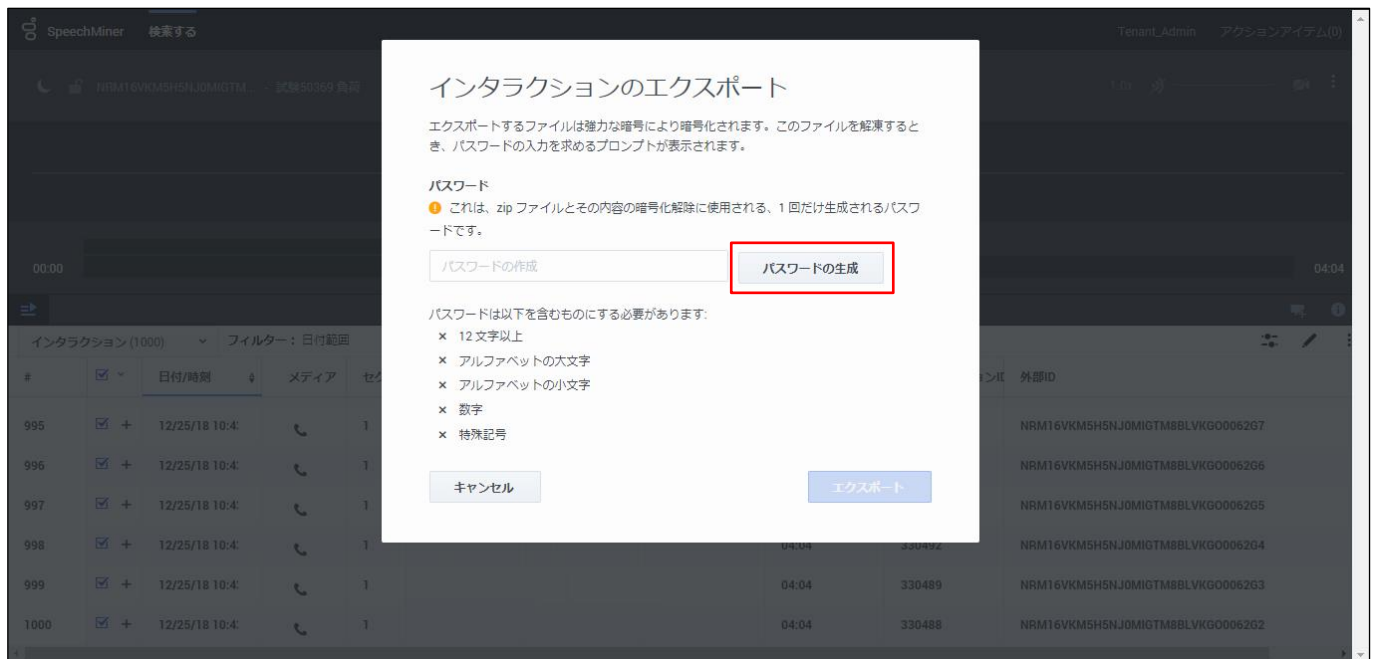
(3) エクスポート対象の確認ダイアログが表示されます。エクスポートする対象を選択し、[エクスポート]をクリックします。



エクスポートサイズに関するメッセージが表示された場合について

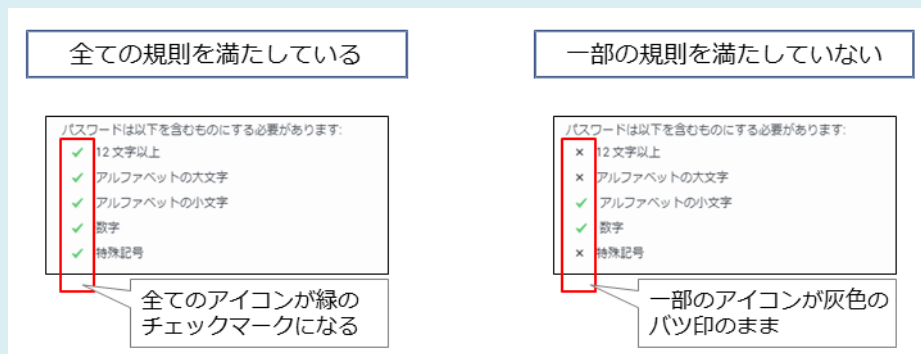
- 1回の操作でダウンロードできる ZIP ファイルサイズは 100MB 以下となります。「エクスポートサイズが制限を超えています。音声ファイルとテキストインタラクションファイルを除いてエクスポートすることができます。」というメッセージが表示された場合は、[キャンセル]をクリックし、「(1)」(P.65)の手順から選択する通話の数を減らして再度実行してください。
- SpeechMiner の問題により、少数のファイルを選択した状態においても「エクスポートサイズが制限を超えています。音声ファイルとテキストインタラクションファイルを除いてエクスポートすることができます。」というメッセージが表示され、エクスポートができない場合があります。その場合は、[キャンセル]をクリックして「(1)」(P.65)の手順から再度実行してください。

(4) インタラクションのエクスポートダイアログが表示されます。「パスワードの作成」欄にパスワードを入力するか、[パスワードの生成]をクリックしてください。以降の手順は[パスワードの生成]をクリックした場合の例となります。



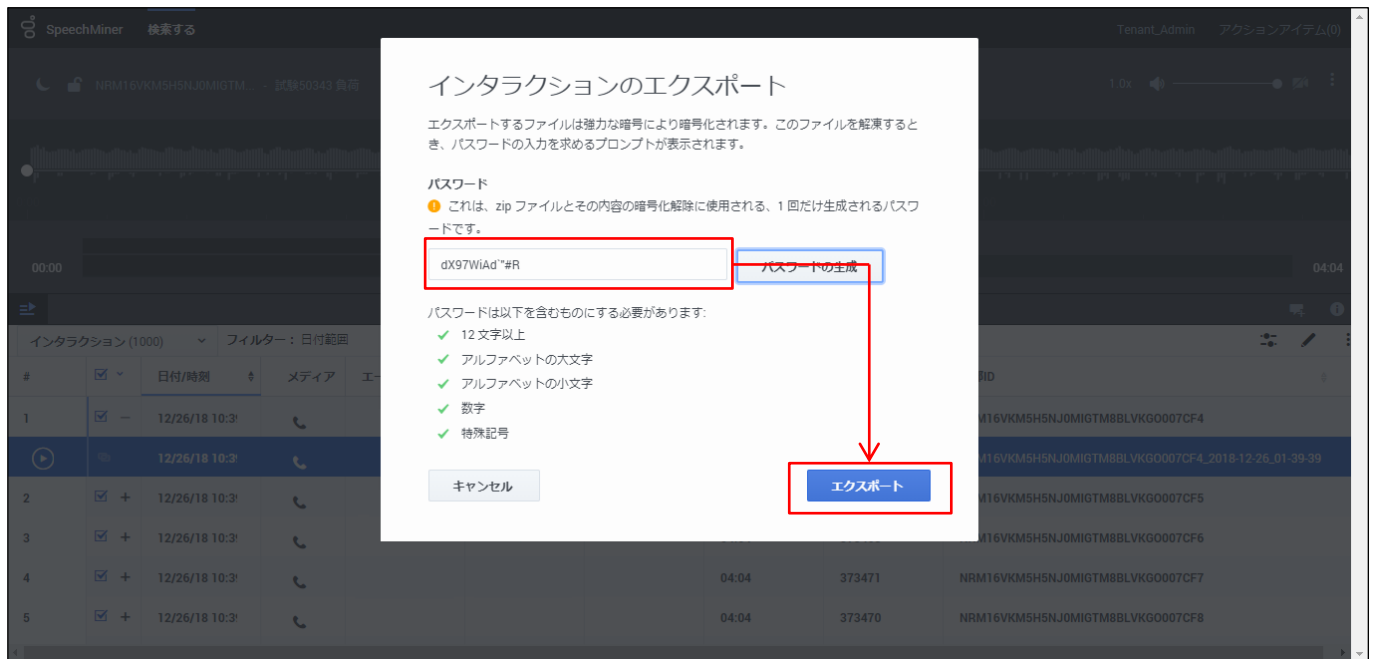
パスワードを手動入力する場合について

- 入力されたパスワードが規則を満たしていることを、画面上で確認することが可能です
- 規則を満たす場合はアイコンが灰色のバツ印から緑のチェックマークに変わります。全ての規則を満たさないと、次の手順に進むことはできません。



- パスワードの規則を変更することはできません。
- 特殊記号には Windows OS 上で入力可能な半角記号を使用してください。

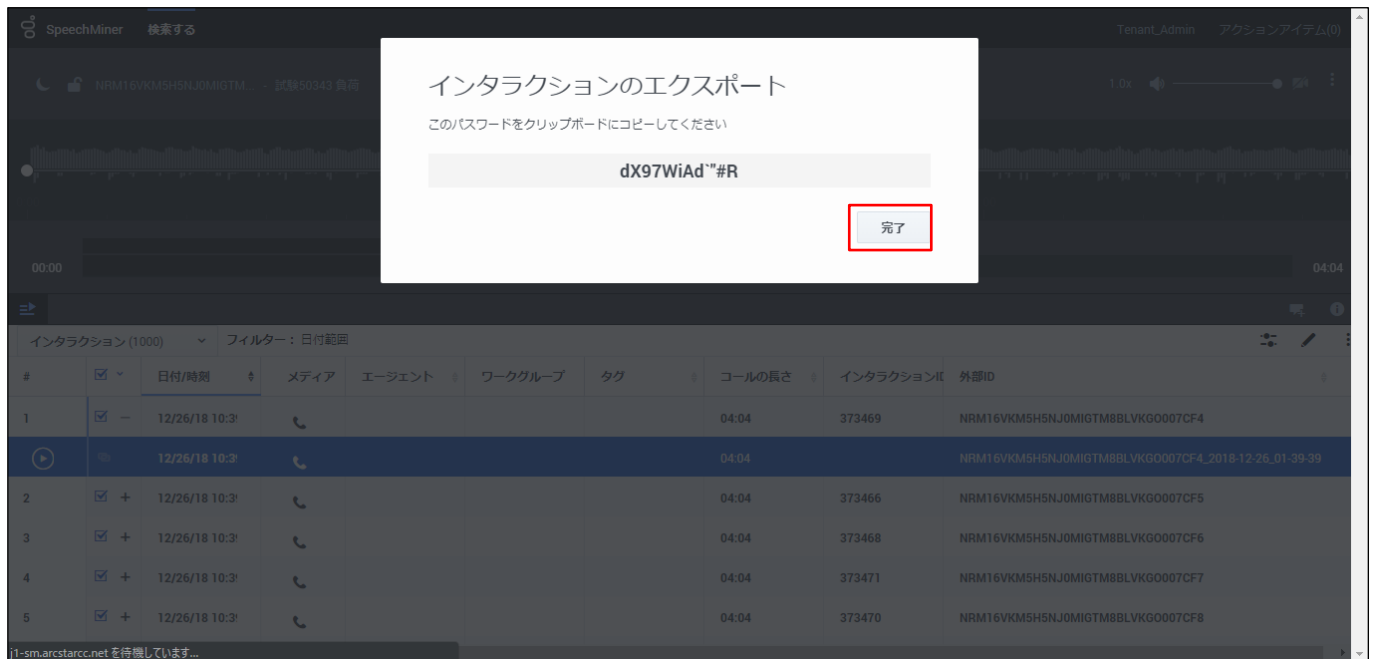
(5) 全ての規則を満たすランダムな文字列のパスワードが自動生成されます。[エクスポート]をクリックします。



パスワードの生成について

- ・ 自動生成後に手動で修正が可能です。手動で修正後に規則を満たさなくなった場合、次の手順に進むことはできません。
- ・ パスワードなし（未設定）とすることはできません。

(6) ファイルのエクスポート処理が開始され、パスワードが表示されます。パスワードを忘れずにコピーしてください。パスワードのコピーが完了したら、[完了]をクリックします。



パスワードについて

- 自動生成/手動入力を問わず、設定されたパスワードを NTT ドコモビジネスで調査することはできません。パスワードを紛失された場合は、再度エクスポートを実行いただく必要があります。

(7) エクスポートに必要な処理が完了すると、ダウンロードが開始されます。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and a search bar. Below that is a media player with a play button and a progress bar. The main area displays a table of interactions. The table has columns for #, checkboxes, date/time, media, agent, group, tags, call duration, interaction ID, and external ID. Two rows are visible, both with a duration of 00:07. At the bottom left, a download button labeled 'Tenant_Admin_...zip' is highlighted with a red box. At the bottom right, there's a 'すべて表示' (Show all) button.

#	日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	09/04/20 01:11	📞				00:07	1001	01QH0FK6E4FL34GSMC0042LAES000001
	09/04/20 01:11	📞				00:06		01QH0FK6E4FL34GSMC0042LAES000001_2020-09-04_04-16-32

ダウンロードの開始について

- ・エクスポート対象のファイル数が多い場合や、対象ファイルの通話時間が長い場合は、ダウンロードが開始されるまでに 10 分前後の時間を要する場合があります。画面を遷移せずそのままお待ちください。
- ・画面遷移した場合はエクスポートの処理が無効となります。

ZIP ファイルについて

- ・ダウンロードされたファイルの保存場所はブラウザの設定に依存します。
- ・パスワード付き ZIP は Windows OS の標準機能では展開することができません。パスワード付き ZIP を展開できるツールを別途ご用意ください。(参考 : Lhaplus <https://forest.watch.impress.co.jp/library/software/lhaplus/>)

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

- ・通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 0byte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
- ・ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、0byte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。

例 : ・警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する

- ・警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される以降の ZIP ファイルの展開は継続する
- ・警告メッセージが表示されるが、0byte の MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される以降の ZIP ファイルの展開も継続する

1.4.3 一括削除

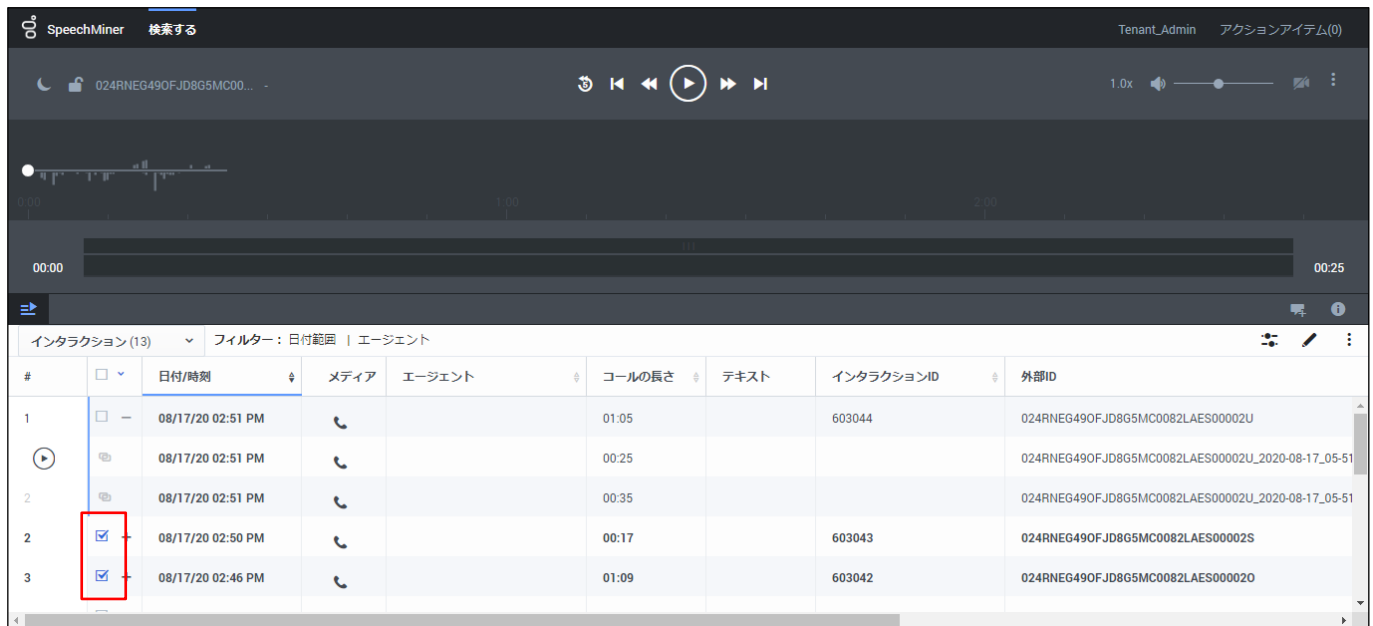
検索結果から通話録音を一括削除します。複数の任意通話録音を選択しての削除、または検索結果に表示された全ての通話録音の削除が可能です。

セグメントの展開と検索結果の表示について

- 検索結果が 100 件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は 100 件までとなります。101 件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に 100 件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。

例：検索結果が 101 件であった場合、1 番目の通話(セグメントは 1 つ)が展開された状態で下へスクロールすると、101 件目の検索結果を表示することができない

(1) 検索結果から削除したい通話のチェックボックスにチェックを入れます。任意の複数通話を選択する場合は、該当する通話個々のチェックボックスにチェックを入れてください。



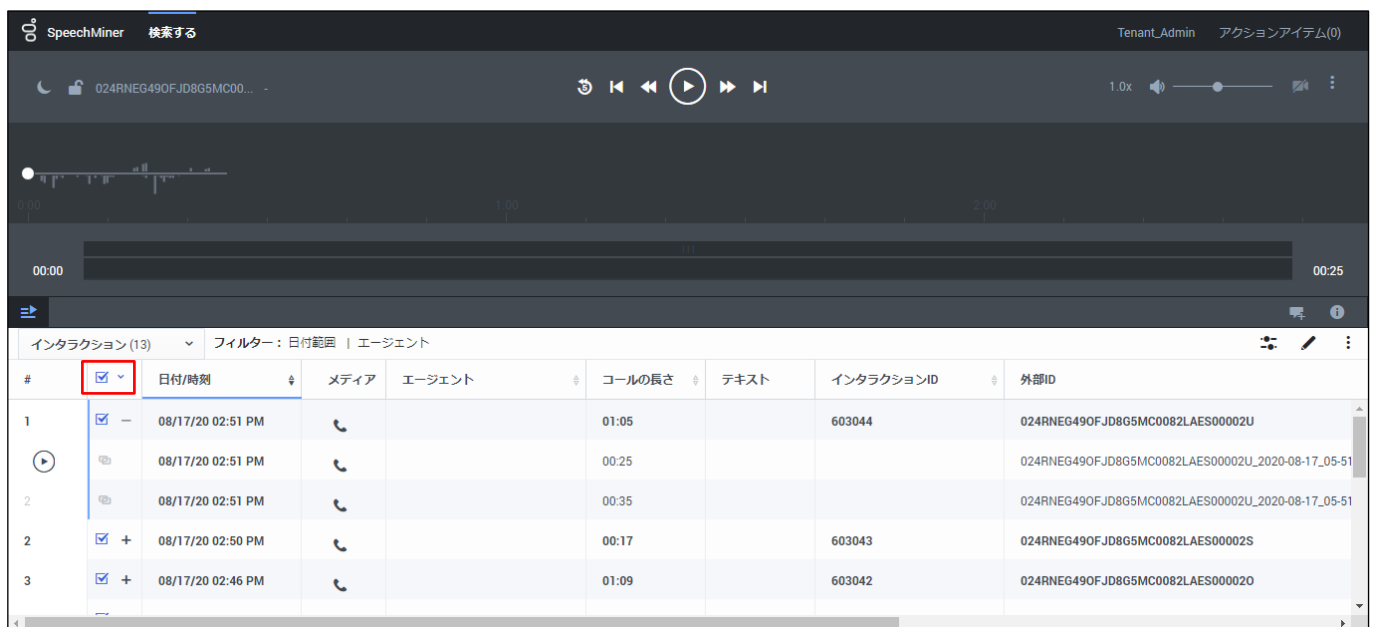
The screenshot shows the SpeechMiner interface with a list of interactions. The first interaction is selected with a checkbox. The table below represents the data shown in the interface.

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	☎		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
2	08/17/20 02:51 PM	☎		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	☎		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	☎		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

任意の通話の選択について

- セグメント単位の選択はできません。

検索結果に表示された全てのファイルを選択する場合は、先頭行のチェックボックスにチェックを入れてください。



The screenshot shows the SpeechMiner interface with a list of interactions. The first interaction is selected with a checkbox. The table below represents the data shown in the interface.

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	☎		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
2	08/17/20 02:51 PM	☎		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	☎		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	☎		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

(2) 先頭行チェックボックス横の[v]（一括アクション）を選択し、[削除]をクリックします。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

024RNEG490FJD8G5MC00... 1.0x 00:00 00:25

インタラクション (13) フィルター: 日付範囲 | エージェント

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1				01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
2				00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2				00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM			00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM			01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

(3) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

00:00 04:04

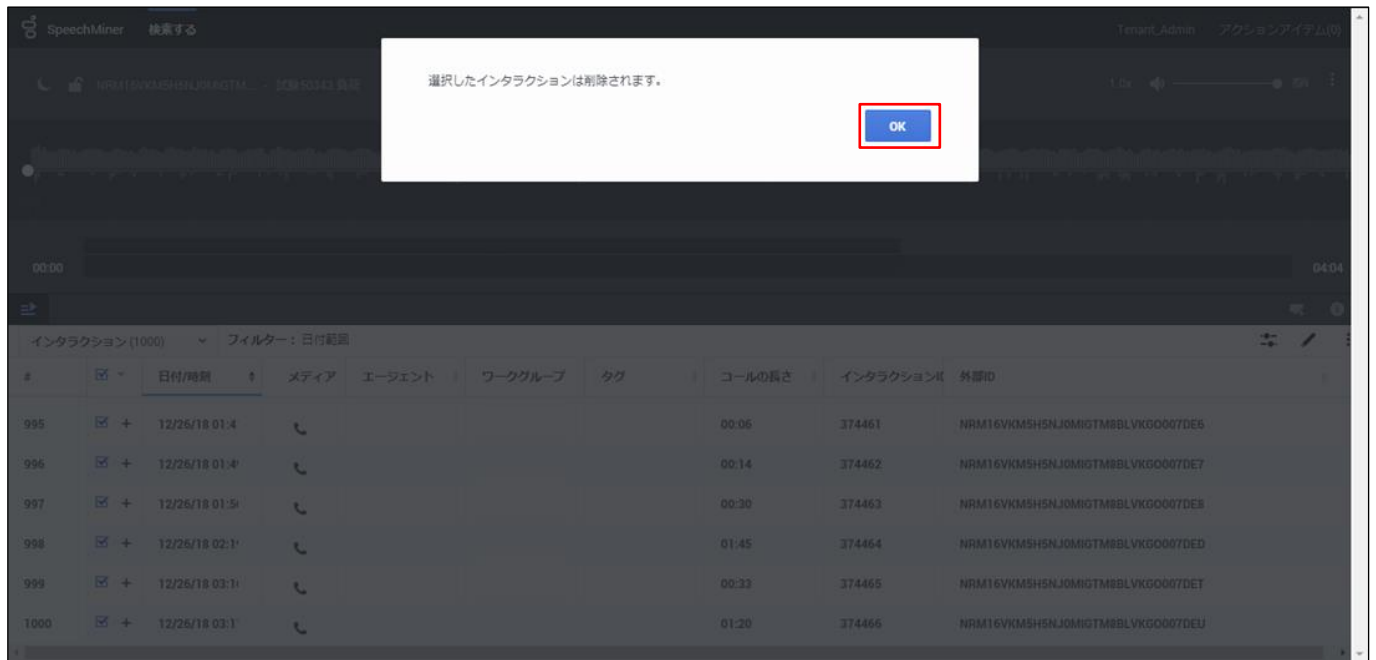
インタラクション (1000) フィルター: 日付範囲

#	日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
995	12/26/18 01:4					00:06	374461	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DE6
996	12/26/18 01:4					00:14	374462	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DE7
997	12/26/18 01:5					00:30	374463	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DE8
998	12/26/18 02:1					01:45	374464	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DED
999	12/26/18 03:1					00:33	374465	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DET
1000	12/26/18 03:1					01:20	374466	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKGO007DEU

削除の実行について

- 削除した通話録音を NTT ドコモビジネスで復元することはできません。削除を実行する際は操作誤りのないよう慎重に操作を行ってください。

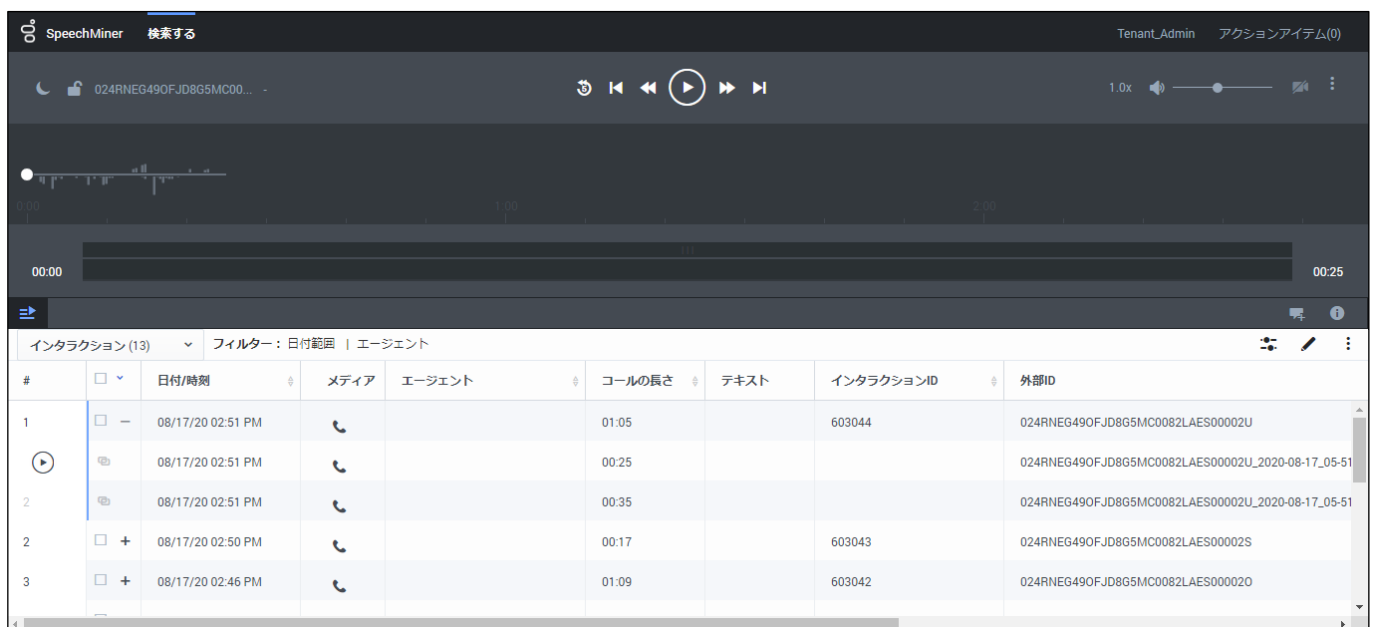
(4) 削除が完了するとダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



削除の完了について

- 「選択したインタラクションは削除されます。」と表示されますが、ダイアログが表示された時点で削除は完了しています。

(5) 検索結果画面に戻ります。



1.5 通話録音の再生

「1.3 通話録音の検索」(P.20) の検索結果から任意の通話録音を再生することが可能です。再生および検索結果の詳細とエクスポートしたファイルについては、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	再生の表示詳細	再生画面の表示内容	P.77
2.	操作	再生画面での操作と手順	P.78

1.5.1 再生の表示詳細

表示内容は以下のとおりです。

The screenshot displays the SpeechMiner interface for call playback. At the top, there are search and filter controls. Below these, a large waveform and timeline bar are visible, with a play button on the left and a progress indicator on the right. A table below the waveform lists call interactions with columns for ID, date/time, media type, agent, and external ID. Callouts with red arrows point to specific UI elements: [外部ID] points to the external ID field in the table; [エージェント姓名] points to the agent name field; [ビデオアイコン] points to a video icon in the top right; [波形表示/タイムスケール] points to the waveform and timeline bar; [スクロールバー/総時間] points to the scrollbar and total time indicator; and [属性] points to a dropdown menu for properties.

[外部ID]
選択されている通話録音の外部IDを表示します。

[エージェント姓名]
選択されている通話録音のエージェント姓名を表示します。

[ビデオアイコン]
Arcstar Contact Center 2.0では対応していません。

[波形表示/タイムスケール]
選択されている通話録音の音声波形とタイムスケールを表示します。

[スクロールバー/総時間]
波形表示/タイムスケールの表示位置を示すスクロールバーと総時間を表示します。

[属性]
選択されている通話録音の属性情報を表示します。

#	日付/時刻	メディア	エージェント	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	電話		3044	024RNEG490FJD8G5MC00...
2	08/17/20 02:51 PM	電話			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	電話		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	電話		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

波形表示について

- 2者通話の場合、上が発信側、下が着信側となります。
- 波形表示可能な通話の最長時間は 30 分までとなります。30 分を超える通話の波形は表示されません。
- 波形表示の完了を待たずに他の通話の選択を繰り返し行くと、エラーが発生する場合があります。

任意の位置からの再生について

- タイムスケールの任意の位置を選択することで、選択した箇所から再生することが可能です。

属性表示について

- 表示内容は「1.4.1 検索結果の表示詳細と設定」(P.51) に準じます。
- 「インタラクションの処理時間」には「プロセスされていないコール」と表示されますが、異常ではありません。通話時間は検索結果から「コールの長さ」を参照してください。

1.5.2 操作

操作および設定の概要は以下のとおりです。

[コメント参照]
コメントが設定されている場合は、タイムスケール上にアイコンが表示されます。

[操作パネル]
通話録音の再生と関連操作を行います。

[その他]
通話録音のエクスポートを行います。

[再生速度]
速度の調整を行います。

[音量]
音量の調整を行います。

[スクロールロック]
タイムスケールのスクロールロック/ロック解除を行います。

[コントラスト切り替え]
再生画面のコントラストを黒基調/白基調に切り替えます。

[コメント]
通話録音にコメントを設定します。

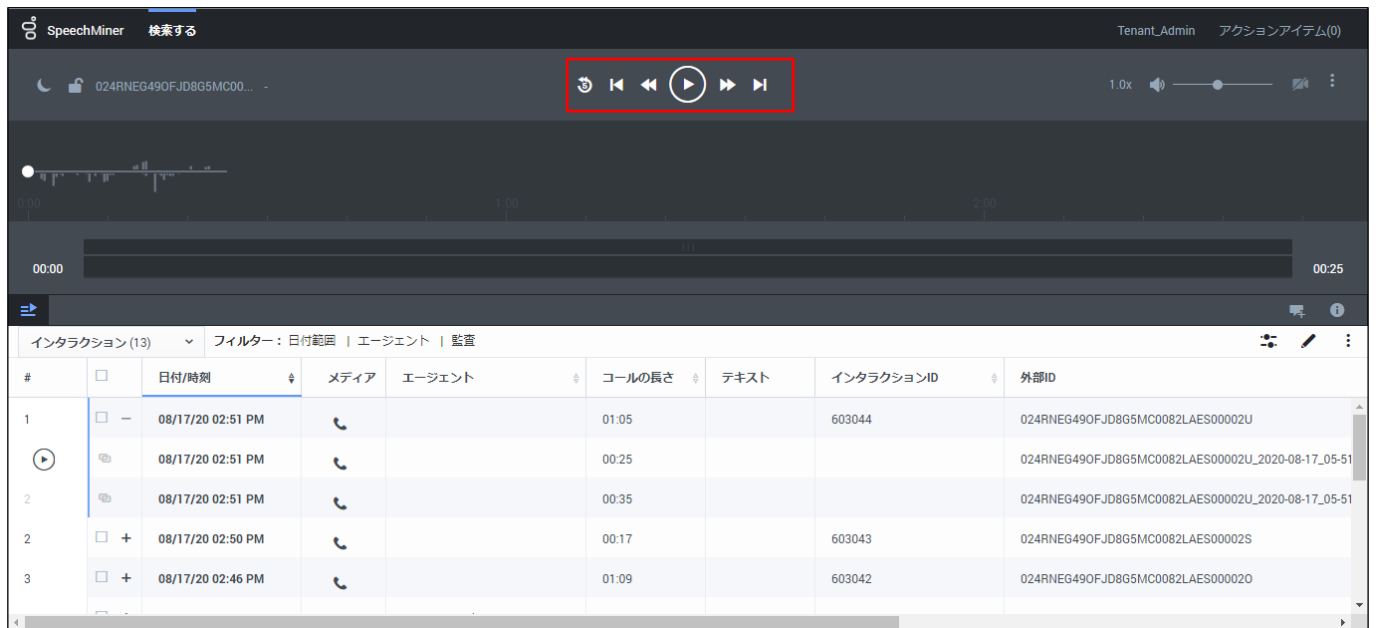
	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM		00:25		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	操作パネル	再生や一時停止などの操作を行う	P.79
2.	再生速度	再生速度の調整を行う	P.80
3.	音量	再生音量の調整を行う	P.81
4.	スクロールロック	タイムスケールのスクロールロック/解除を行う	P.82
5.	コントラスト切り替え	再生画面の表示色切り替えを行う	P.83
6.	エクスポート	通話録音のファイル出力を行う	P.84
7.	削除	通話録音の削除を行う	P.89
8.	コメント	通話録音にコメントの設定を行う	P.91

1.5.2.1 操作パネル

操作パネルでは通話の再生と再生に関する操作を行います。



操作	アイコン	操作概要
5 秒巻き戻す		5 秒戻します。 再生済み時間が 5 秒に満たない場合は、先頭まで戻ります。
前へ		検索結果の 1 つ前の通話に戻ります。 検索結果の 1 番目の通話の場合は無効です。
以前のイベント		1 つ前のコメントの位置に戻ります。 操作した地点以前にコメントが設定されていない場合は無効です。
再生/休止		再生/一時停止します。
次のイベント		1 つ先のコメントの位置に送ります。 操作した地点以降にコメントが設定されていない場合は無効です。
次へ		検索結果の 1 つ先の通話に送ります。 検索結果の最後の通話の場合は無効です。

1.5.2.2 再生速度

再生速度の設定を行います。



The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する'. Below it, a playback control bar includes a play button and a volume icon. A dropdown menu is open, showing playback speed options: 0.5x, 1.0x, 1.25x, 1.5x, and 2.0x. The 1.0x option is currently selected. Below the playback bar is a table with 13 interactions. The table has columns for #, 日付/時刻, メディア, エージェント, コールの長さ, テキスト, インタクションID, and 外部ID.

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	📞		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
2	08/17/20 02:51 PM	📞		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM	📞		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	📞		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	📞		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

「0.5x」 / 「1.0x」 / 「1.25x」 / 「1.5x」 / 「2.0x」 から選択可能です。

再生速度の設定について

- 設定した再生速度はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、再生速度の設定は維持されます。

1.5.2.3 音量

音量の設定を行います。



操作	アイコン	操作概要
ミュート/ミュート解除		ミュート/ミュート解除します。
ボリューム		再生ボリュームを設定します。 0%～100%の範囲で設定が可能です。

音量の設定について

- 設定した音量はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、音量の設定は維持されます。
- 左/右のチャンネルごとにそれぞれ音量を調整したりミュートしたりすることはできません。

1.5.2.4 スクロールロック

タイムスケールの手動スクロール設定を行います。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

スクロールロックされていない状態

00:00 00:25

インタラクション (13) フィルター: 日付範囲 | エージェント

スクロールバーを手動でスクロールさせることで、タイムスケールの任意の位置を表示可能

#	日付/時刻	メディア	エージェント	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	☎		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	08/17/20 02:51 PM	☎			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM	☎			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	☎		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	☎		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

スクロールロックされている状態

00:00 00:25

インタラクション (13) フィルター: 日付範囲 | エージェント | 監査

スクロールバーは表示されない再生に合わせた自動スクロールのみ可能

#	日付/時刻	メディア	エージェント	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	☎		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	08/17/20 02:51 PM	☎			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM	☎			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	☎		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	☎		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

スクロールロックの設定について

- スクロールロックの設定はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、スクロールロックの設定は維持されます。

1.5.2.5 コントラスト切り替え

再生画面のコントラストを切り替えます。

黒基調の表示
(月のアイコン)

白基調の表示
(太陽のアイコン)

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	☎		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	08/17/20 02:51 PM	☎		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM	☎		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	☎		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	☎		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

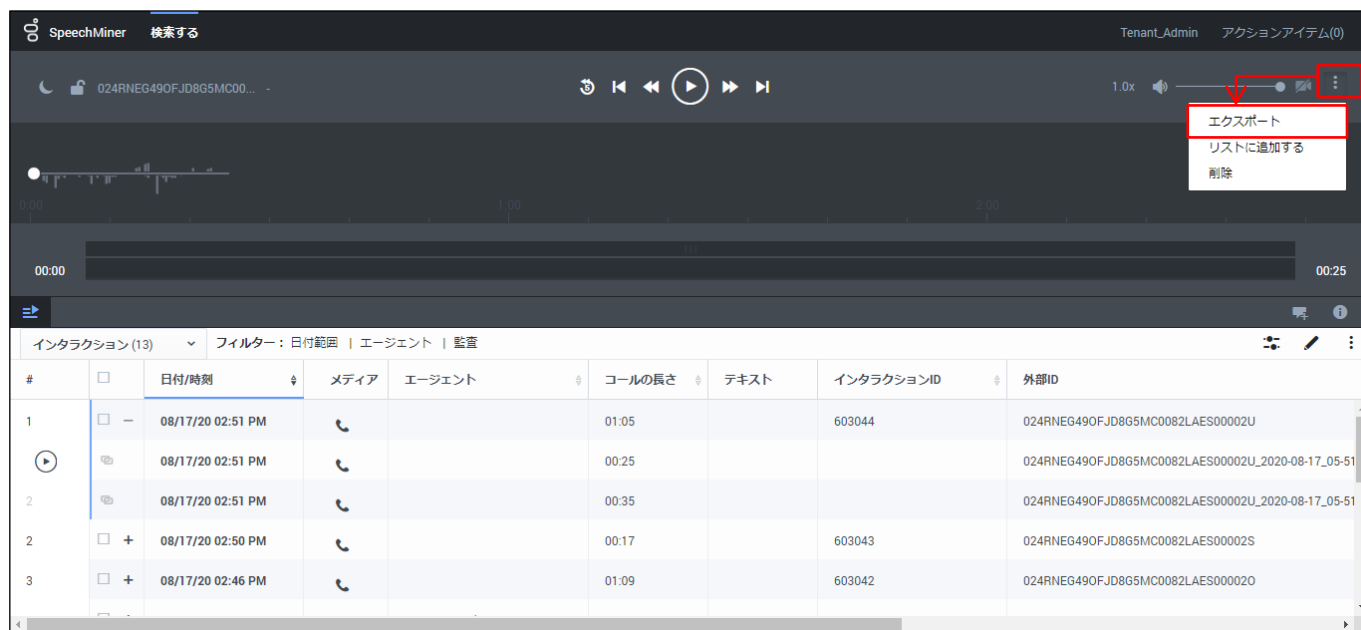
コントラストの設定について

- コントラストの設定はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、コントラストの設定は維持されます。

1.5.2.6 エクスポート

通話録音ファイルとインデックスファイルをエクスポートします。再生画面に選択されている通話が対象となります。

(1) [その他]から[エクスポート]を選択します。



(2) エクスポート対象の確認ダイアログが表示されます。エクスポートする対象を選択し、[エクスポート]をクリックします。

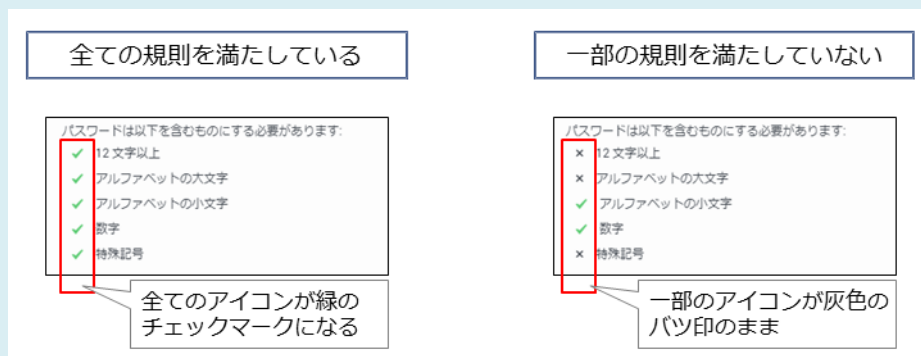


(3) インタラクションのエクスポートダイアログが表示されます。「パスワードの作成」欄にパスワードを入力するか、[パスワードの生成]をクリックしてください。以降の手順は[パスワードの生成]をクリックした場合の例となります。



パスワードを手動入力する場合について

- 入力されたパスワードが規則を満たしていることを、画面上で確認することが可能です
- 規則を満たす場合はアイコンが灰色のバツ印から緑のチェックマークに変わります。全ての規則を満たさないと、次の手順に進むことはできません。



- パスワードの規則を変更することはできません。
- 特殊記号には Windows OS 上で入力可能な半角記号を使用してください。

(4) 全ての規則を満たすランダムな文字列のパスワードが自動生成されます。[エクスポート]をクリックします。



パスワードの生成について

- 自動生成後に手動で修正が可能です。手動で修正後に規則を満たさなくなった場合、次の手順に進むことはできません。
- パスワードなし（未設定）とすることはできません。

(5) ファイルのエクスポート処理が開始され、パスワードが表示されます。パスワードを忘れずにコピーしてください。パスワードのコピーが完了したら、[完了]をクリックします。



パスワードについて

- 自動生成/手動入力を問わず、設定されたパスワードを NTT ドコモビジネスで調査することはできません。パスワードを紛失された場合は、再度エクスポートを実行いただく必要があります。

(6) エクスポートに必要な処理が完了すると、ダウンロードが開始されます。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する'. Below that is a playback control bar with a play button and a progress bar. The main area displays a table of call interactions. The table has columns: #, 日付/時刻, メディア, エージェント, コールの長さ, テキスト, インタラクションID, and 外部ID. The table contains several rows of data. At the bottom of the table, there is a download button labeled 'Tenant_Admin_...zip' with a red box around it. To the right of the download button is a 'すべて表示' button.

#	日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	08/17/20 02:51 PM	📞		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	08/17/20 02:51 PM	📞		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:51 PM	📞		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	08/17/20 02:50 PM	📞		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	08/17/20 02:46 PM	📞		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002D

ダウンロードの開始について

- 対象ファイルの通話時間が長い場合は、ダウンロードが開始されるまでに時間を要する場合があります。画面を遷移せずそのままお待ちください。
- 画面遷移した場合はエクスポートの処理が無効となります。

ZIP ファイルについて

- ダウンロードされたファイルの保存場所はブラウザの設定に依存します。
- パスワード付き ZIP は Windows OS の標準機能では展開することができません。パスワード付き ZIP を展開できるツールを別途ご用意ください。(参考: Lhaplus <https://forest.watch.impress.co.jp/library/software/lhaplus/>)

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

- 通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 0byte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
 - ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、0byte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。
- 例：
- 警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する
 - 警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される
 - 警告メッセージが表示されるが、0byte の MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される

1.5.2.7 削除

通話録音を削除します。

(1) [その他]から[削除]を選択します。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

024RNEG490FJD8G5MC00...

1.0x

00:00 00:25

インタラクション (13) フィルター: 日付範囲 | エージェント | 監査

#		日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	☐	08/17/20 02:51 PM	📞		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	☒	08/17/20 02:51 PM	📞		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	☒	08/17/20 02:51 PM	📞		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	☒	08/17/20 02:50 PM	📞		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	☒	08/17/20 02:46 PM	📞		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

024RNEG490FJD8G5MC00...

1.0x

00:00 00:25

インタラクション (13) フィルター: 日付範囲 | エージェント | 監査

選択したインタラクションを削除しますか?

注: 削除後、ページは自動的にリフレッシュされます

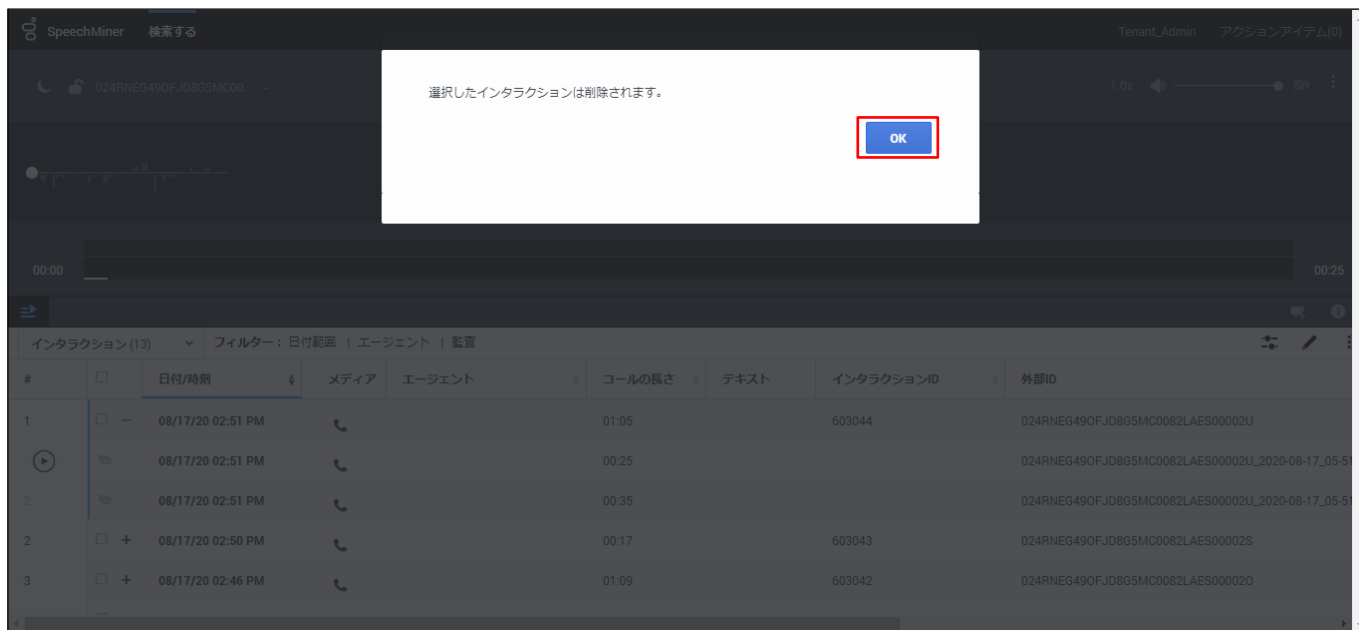
OK キャンセル

#		日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	☐	08/17/20 02:51 PM	📞		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
	☒	08/17/20 02:51 PM	📞		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	☒	08/17/20 02:51 PM	📞		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	☒	08/17/20 02:50 PM	📞		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	☒	08/17/20 02:46 PM	📞		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002O

削除の実行について

- 削除した通話録音を NTT ドコモビジネスで復元することはできません。削除を実行する際は操作誤りのないよう慎重に操作を行ってください。

(3) 削除が完了するとダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



削除の完了について

- 「選択したインタラクションは削除されます。」と表示されますが、ダイアログが表示された時点で削除は完了しています。

(4) 検索画面に戻ります。



1.5.2.8 コメント

通話録音の任意の箇所に、他のエージェントが参照可能な任意のコメント/評価を設定するための機能です。

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	コメントの作成	コメントの作成手順	P.92
2.	コメントの編集	コメントの編集手順	P.97
3.	コメントの削除	コメントの削除手順	P.99

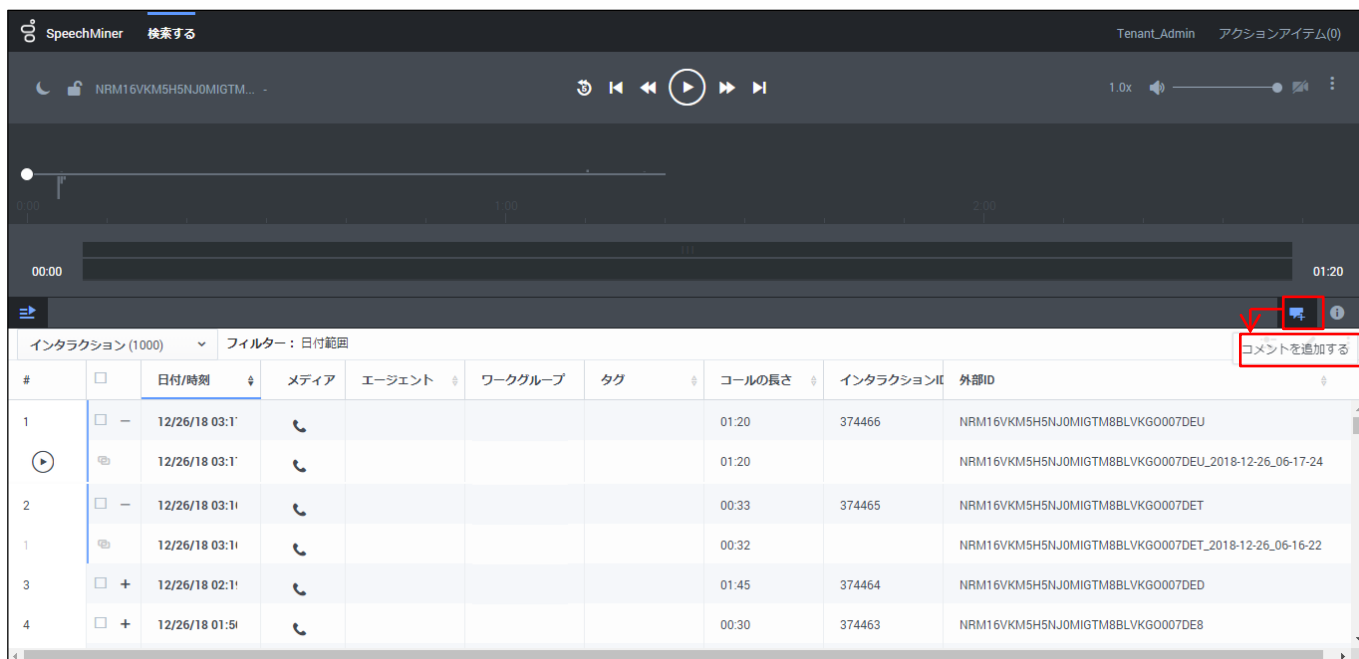
コメントの作成/編集/削除の実施について

- 作成したコメントの参照/編集/削除は、当該通話を検索/再生できるエージェントが実施可能です。実施可能なエージェントの範囲を限定したい場合は、組織設定機能を利用してください。

1.5.2.8.1 コメントの作成

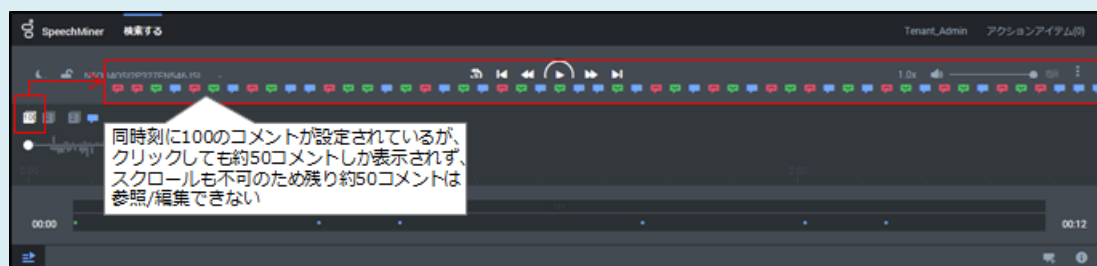
コメントを作成します。

(1) [コメントを追加する]アイコンをクリックし、[コメントを追加する]を選択します。

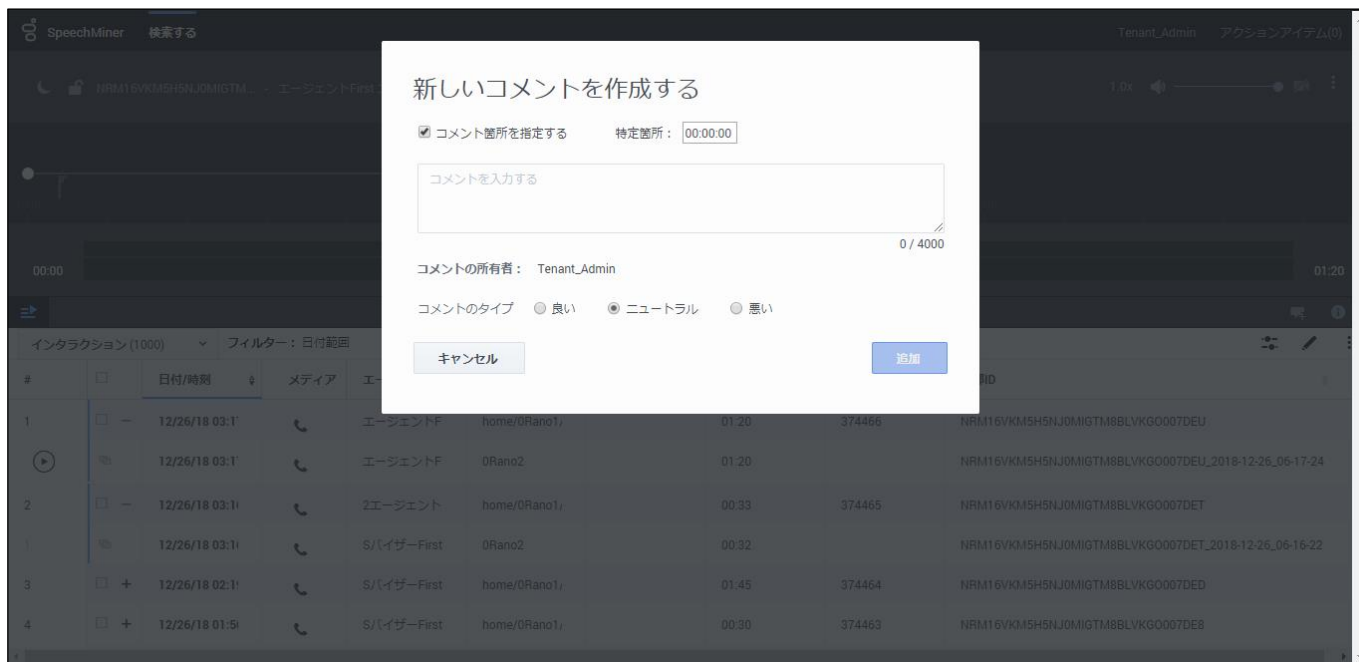


コメントの作成上限について

- 1 通話あたりのコメント作成数に上限はありませんが、Arcstar Contact Center 2.0 では 1 通話あたり 100 コメントまで動作確認を行っています。
- 画面の解像度（横方向）によっては、コメント数が増えると SpeechMiner の画面上にコメントのアイコンが表示しきれなくなり、コメントが参照しづらくなったり参照できなくなったりする場合があります。以下の画面は、同時刻に 100 コメントを作成した場合の表示例となります。



(2) 「新しいコメントを作成する」ダイアログが表示されます。



[凡例 ● : 必須 ○ : [コメント箇所を指定する]にチェックを入れた場合は必須]

フィールド名	必須	入力値	備考
コメント箇所を指定する	●	コメントを設定する時間を指定する場合はチェックを入れる。 チェックを外すと、[コメントを追加する]をクリックした時点での再生(一時停止)箇所にコメントが設定される。	
特定箇所 :	○	[コメント箇所を指定する]にチェックを入れた場合は、コメントを設定する時間を指定する	・ hh:mm:ss の形式で入力する
コメントを入力する	●	設定するコメントを入力する。	・ 半角文字/全角文字、4,000 文字まで入力可能。検索時は 255 文字以下の完全一致となる
[入力文字数]/4000	—	入力されたコメントの文字数を表示する。	
コメントの所有者	●	SpeechMiner にログインしているエージェント ID が自動で設定される。	
コメントのタイプ	●	評価を[良い]/[ニュートラル]/[悪い]から選択する。評価に応じてアイコンが設定される。	

コメント内容の検索利用について

- ・ コメント検索を利用される場合は 255 文字以下の完全一致となるよう内容を入力してください。
- ・ 検索に利用できない文字の条件を入力しても、警告等の表示はありません。

(3) コメントを入力し、[追加]をクリックします。

新しいコメントを作成する

☒ コメント箇所を指定する 特定箇所: 00:00:00

通話開始

4 / 4000

コメントの所有者: Tenant_Admin

コメントのタイプ ☐ 良い ☒ ニュートラル ☐ 悪い

キャンセル 追加

特定箇所について

- 通話録音の長さよりも長い時間を入力すると以下のエラーが表示されます。通話録音の長さ以下の時間を入力してください。

新しいコメントを作成する

❗ コメントの開始時間はコール/セグメントの時間より少ない必要があります

☒ コメント箇所を指定する 特定箇所: 00:01:50

コメントを入力する

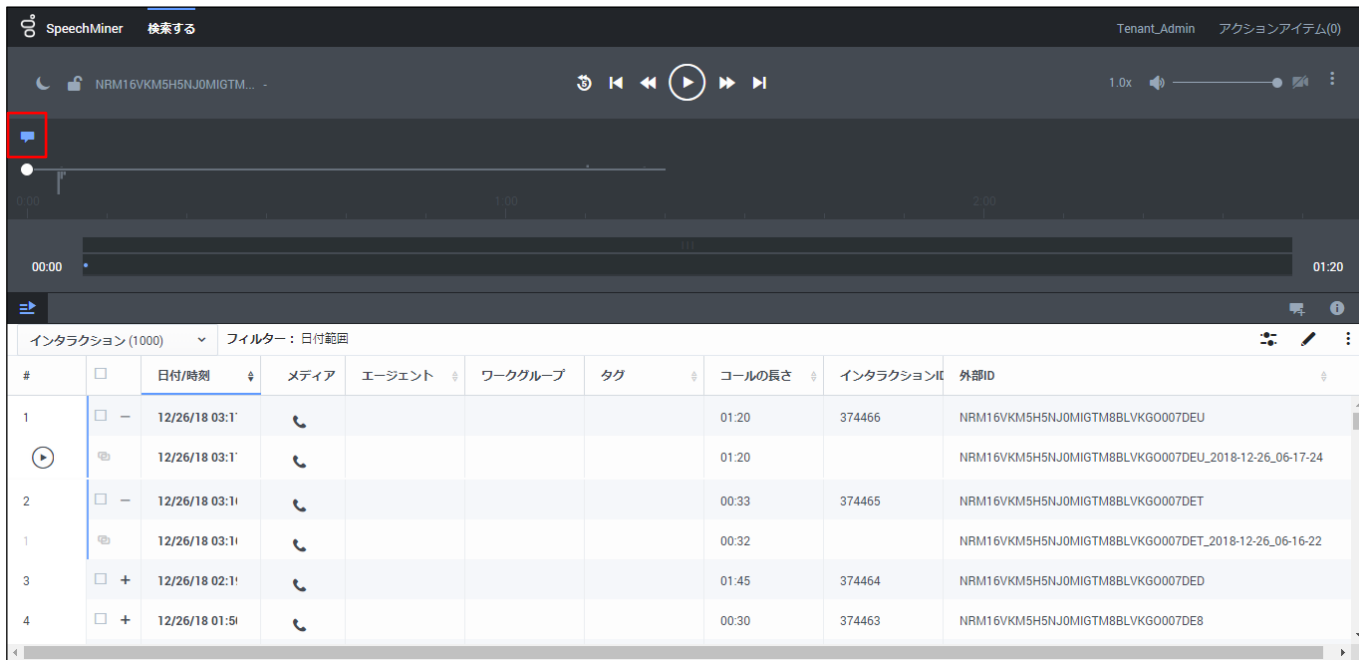
0 / 4000

コメントの所有者: Tenant_Admin

コメントのタイプ ☐ 良い ☒ ニュートラル ☐ 悪い

キャンセル 追加

(4) コメントの作成が完了します。



SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

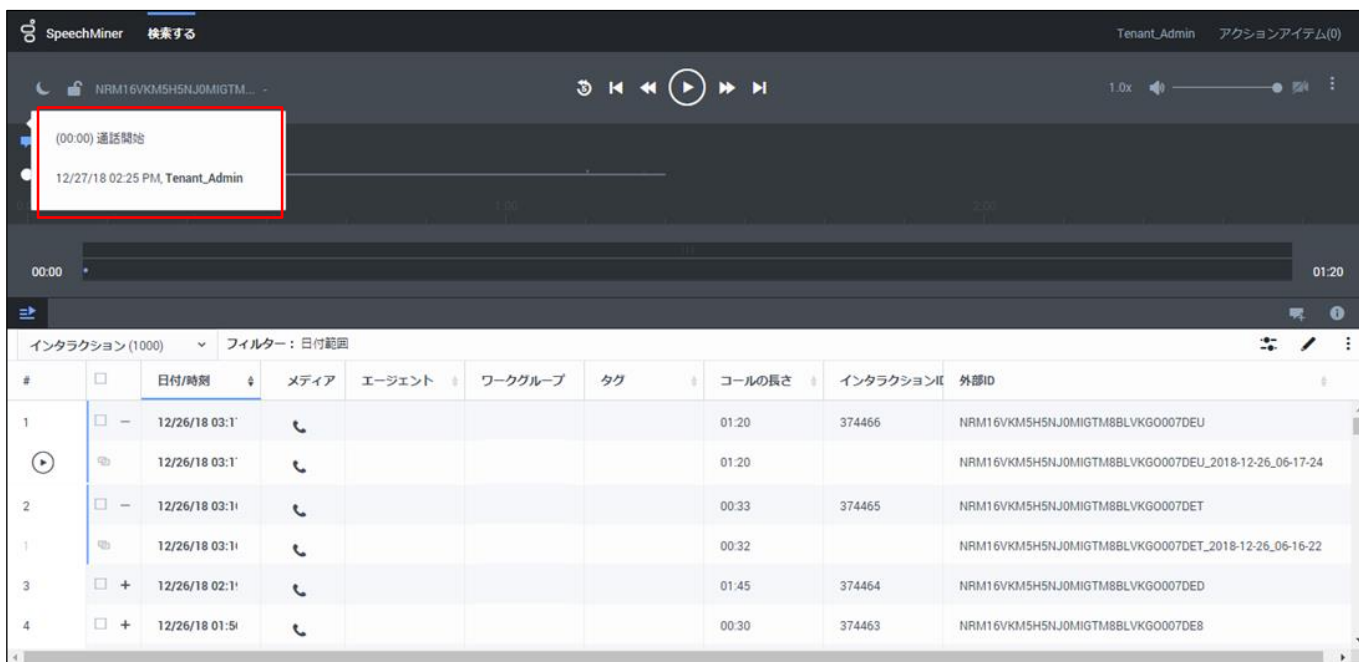
NRM16VKM5H5NJ0MIGTM... -

00:00 01:20

インタラクション (1000) フィルター: 日付範囲

#		日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/26/18 03:1'	☎				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU
	☒	12/26/18 03:1'	☎				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU_2018-12-26_06-17-24
2	☐	12/26/18 03:1'	☎				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET
1	☒	12/26/18 03:1'	☎				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26_06-16-22
3	☐	12/26/18 02:1'	☎				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DED
4	☐	12/26/18 01:5'	☎				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8

(5) アイコンへのマウスオーバーで内容が表示されます。



SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

NRM16VKM5H5NJ0MIGTM... -

00:00 01:20

(00:00) 通話開始
12/27/18 02:25 PM, Tenant_Admin

インタラクション (1000) フィルター: 日付範囲

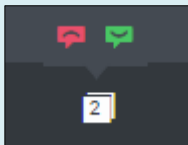
#		日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/26/18 03:1'	☎				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU
	☒	12/26/18 03:1'	☎				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU_2018-12-26_06-17-24
2	☐	12/26/18 03:1'	☎				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET
1	☒	12/26/18 03:1'	☎				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26_06-16-22
3	☐	12/26/18 02:1'	☎				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DED
4	☐	12/26/18 01:5'	☎				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8

マウスオーバーでの表示内容について

- コメントに入力された文字数が多い場合は、画面解像度によりすべての内容を表示できない場合があります。
- コメントの作成日時がコメントの内容に続いて表示されます。作成日時はマウスオーバー時のみの表示となります。

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

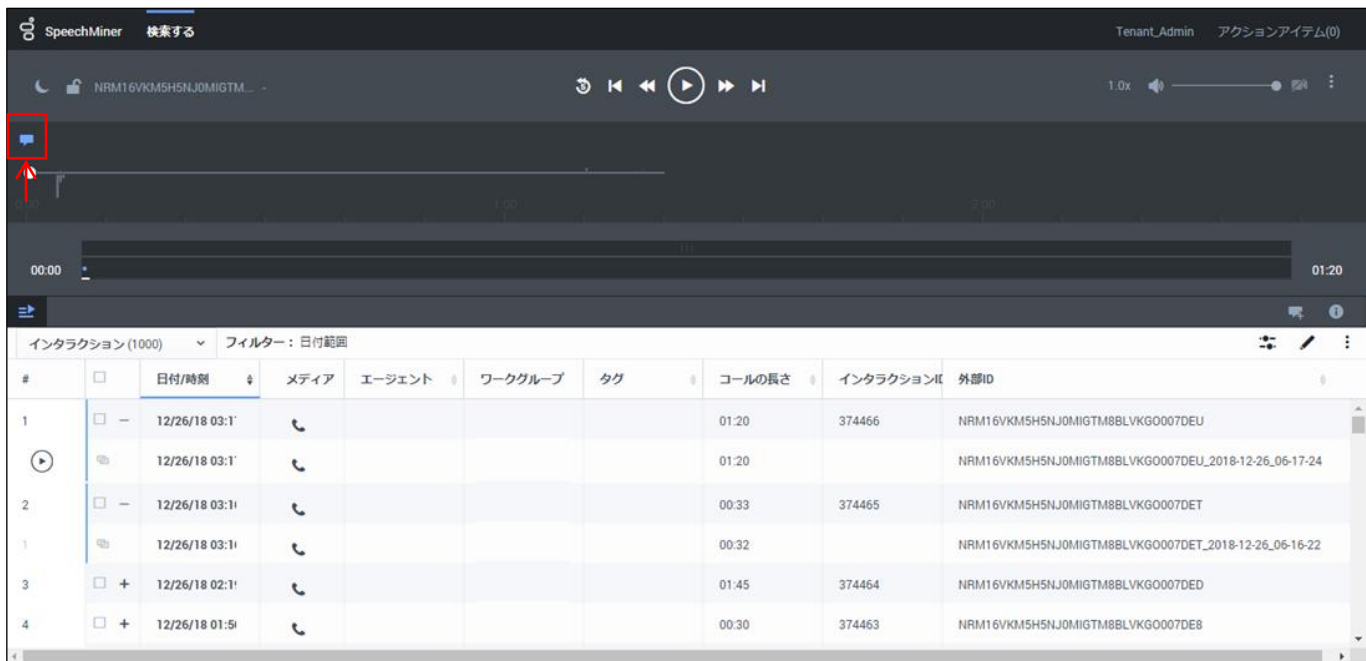
- 設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は 2 件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



1.5.2.8.2 コメントの編集

コメントを編集します。

(1) 編集するコメントのアイコンをクリックします。

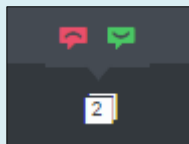


The screenshot shows the SpeechMiner interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する'. Below it, a timeline view shows a call duration from 00:00 to 01:20. A table below the timeline lists interactions. The first row of the table has a red box around the comment icon (speech bubble) in the 'アクション' column.

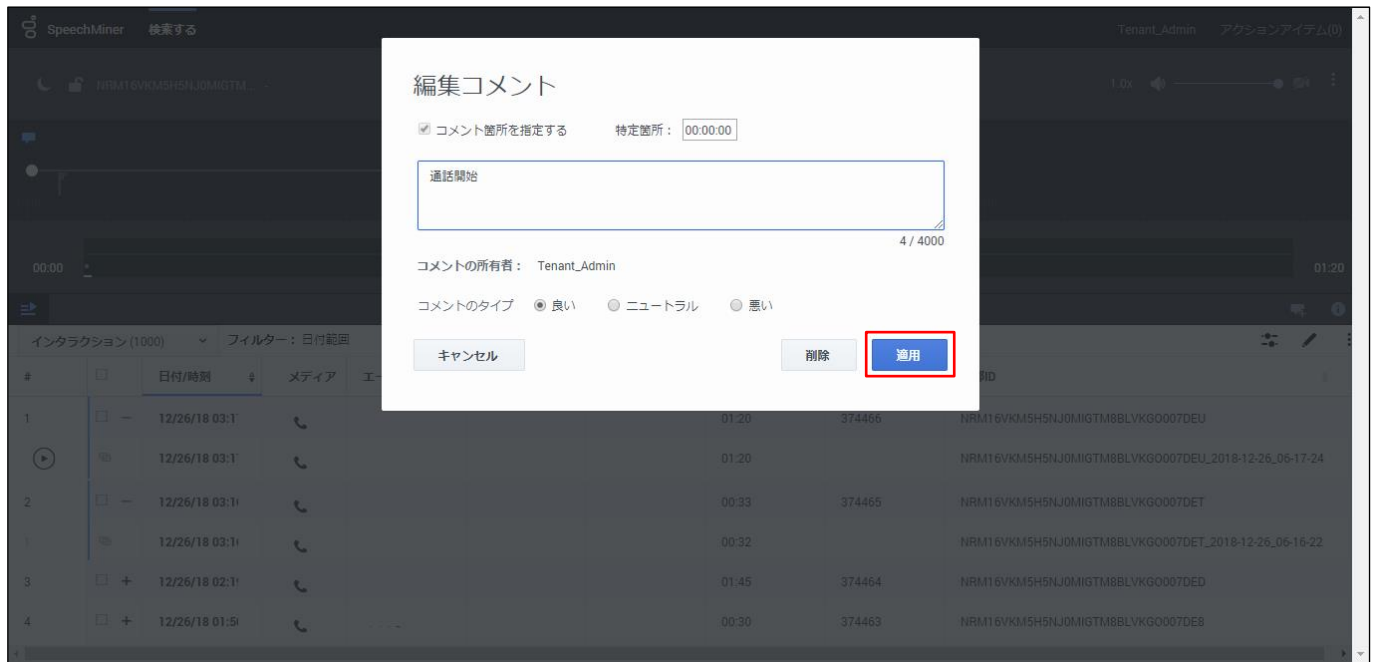
#	アクション	日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	コメント	12/26/18 03:1'	電話				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU
	コメント	12/26/18 03:1'	電話				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU_2018-12-26_06-17-24
2	コメント	12/26/18 03:1'	電話				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET
1	コメント	12/26/18 03:1'	電話				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_2018-12-26_06-16-22
3	コメント	12/26/18 02:1'	電話				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED
4	コメント	12/26/18 01:5'	電話				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEB

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

- 設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は2件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



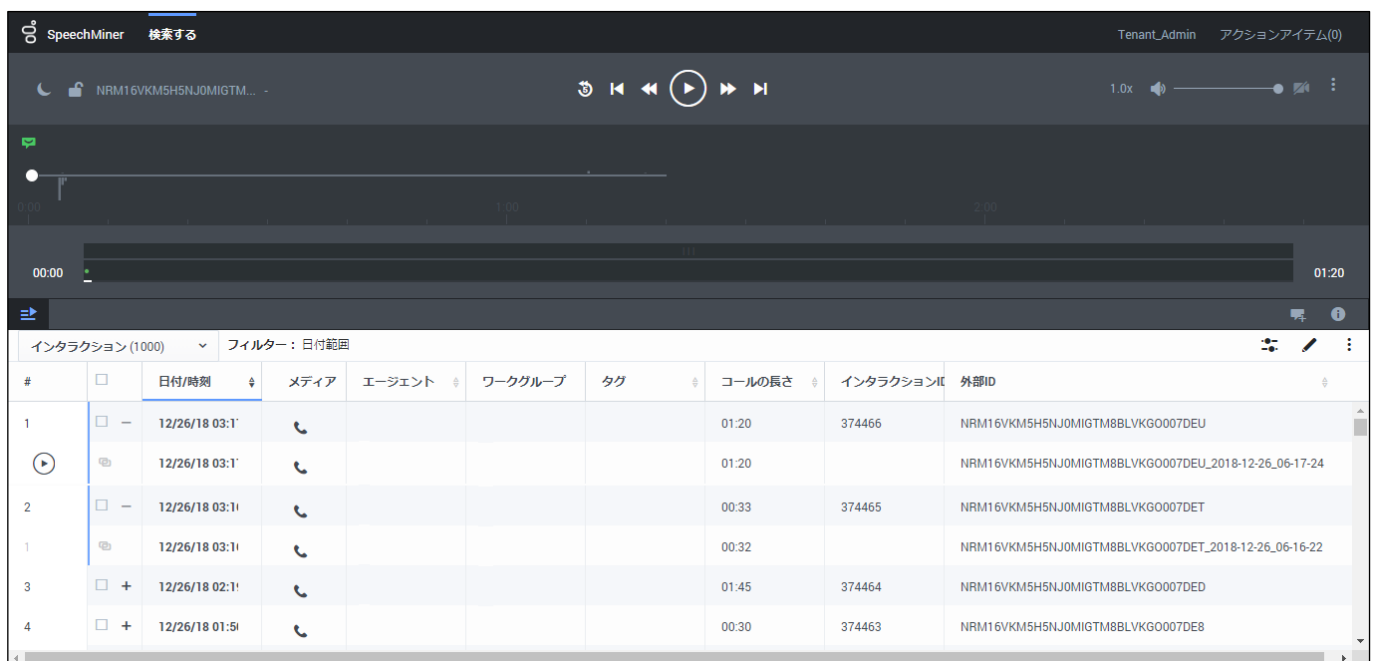
(2) 編集コメントダイアログが表示されます。コメントを編集し、[適用]をクリックします。



編集可能な項目について

- コメント内容/コメントのタイプのみ編集可能です。
- 編集確認の表示はありません。[適用]をクリックすると即時反映されます。

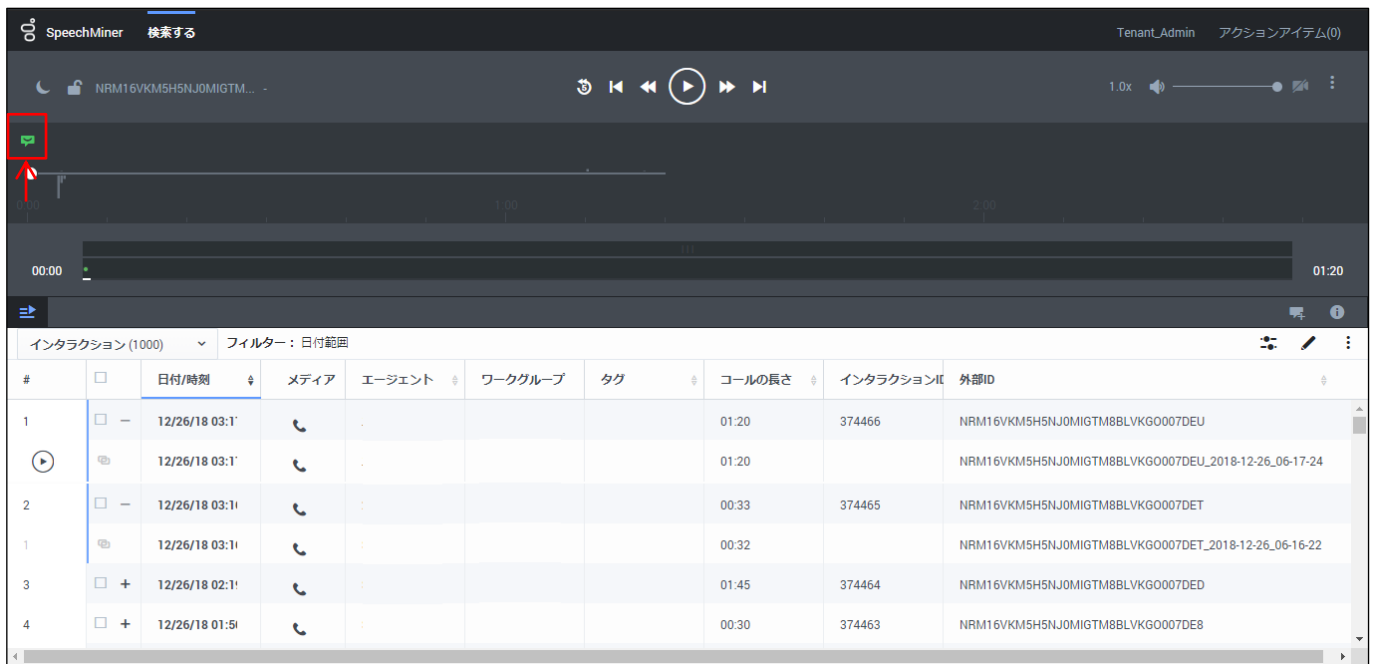
(3) コメントの編集が完了します。



1.5.2.8.3 コメントの削除

コメントを削除します。

(1) 削除するコメントのアイコンをクリックします。

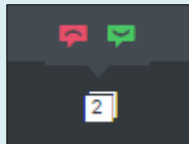


The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and '検索する' (Search). Below the header is a playback control bar with a timeline from 00:00 to 01:20. A red box highlights a trash icon in the first row of the interaction list, indicating the delete action.

#		日付/時刻	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションID	外部ID
1	☐	12/26/18 03:1'	📞	-			01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU
	☒	12/26/18 03:1'	📞	-			01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU_2018-12-26_06-17-24
2	☐	12/26/18 03:1'	📞	-			00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET
1	☒	12/26/18 03:1'	📞	-			00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26_06-16-22
3	☐	12/26/18 02:1'	📞	-			01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DED
4	☐	12/26/18 01:5'	📞	-			00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

- 設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は2件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



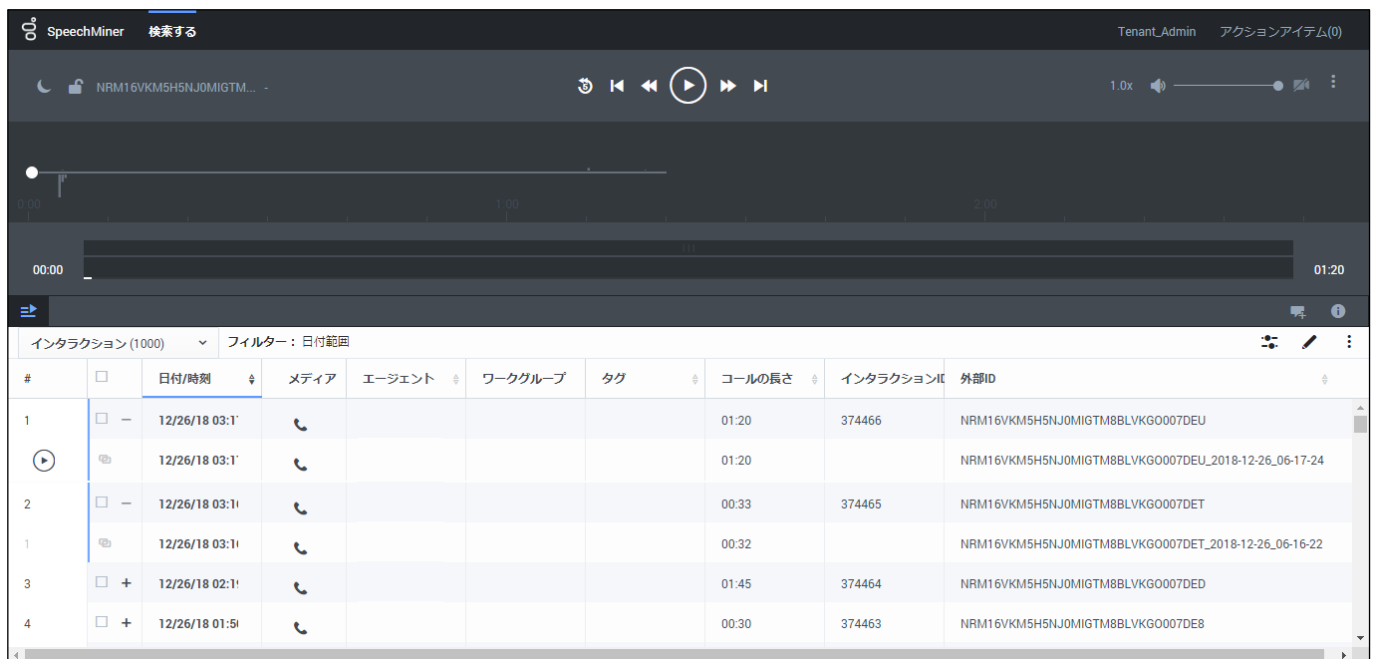
(2) 編集コメントダイアログが表示されます。[削除]をクリックします。



削除確認について

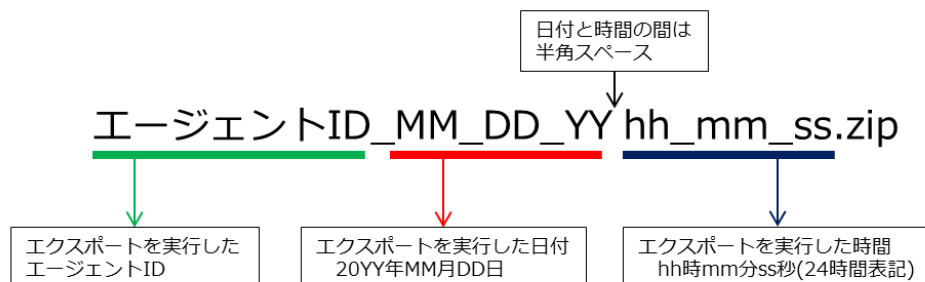
- 削除確認の表示はありません。[削除]をクリックすると即時削除されます。

(3) コメントの編集が完了し、コメントが削除されます。



1.6 エクスポートファイル

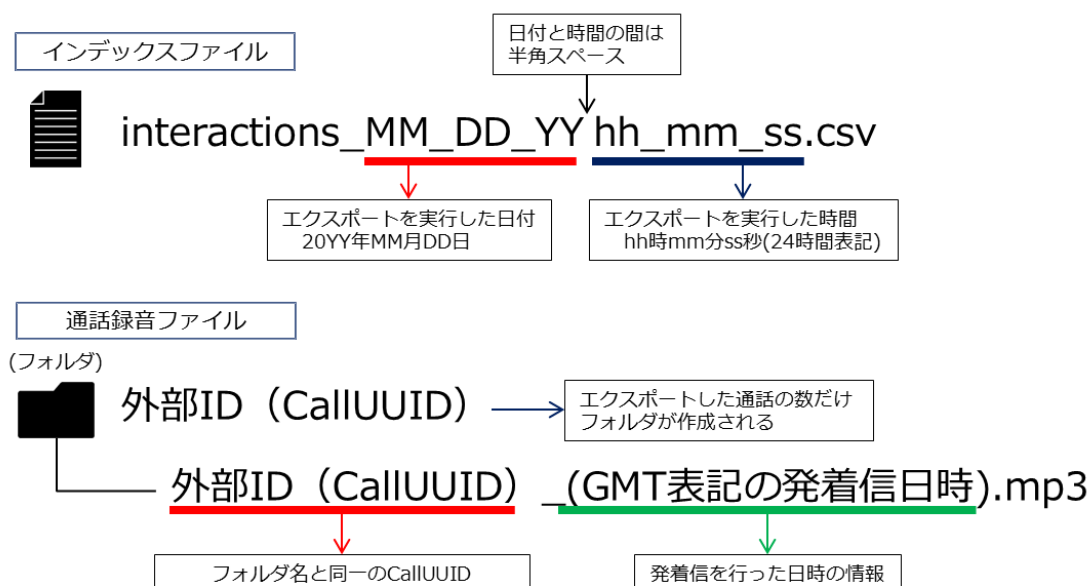
エクスポート機能を利用してダウンロードした ZIP ファイルの命名規則は以下のとおりです。



エクスポート内容によるファイル命名規則について

- 通話録音ファイルとインデックスファイルをエクスポートした場合でも、インデックスファイルのみをエクスポートした場合でも、命名規則は同じです。

ZIP ファイルを展開して作成されるインデックスファイル/通話録音ファイルの命名規則は以下のとおりです。



セグメントについて

- セグメントの情報は通話録音ファイル名に出力されません。発着信を行った日時の順番がセグメントの順番となります。

インデックスファイルのファイルフォーマットは以下のとおりです。

項目	仕様
ファイル形式	CSV
文字コード	UTF-8 (BOM 付き)
改行コード	CR+LF

インデックスファイルの出力内容は以下のとおりです。

カラム名	出力内容	備考								
Intraction ID	インタラクション ID システムが自動で割り当てる通話を特定する ID									
Intraction Type	Call が出力される									
External ID	外部 ID CDR レポートに出力される CallUUID と同一値となる。									
Interaction Time	日付/時刻 発着信を行った日時									
Program	Arcstar Contact Center 2.0 では使用されない	・ 常に空欄が出力される								
Agent	エージェント姓名 発着信に関与したエージェントのエージェント姓名	・ 転送により複数エージェントの通話録音が含まれる場合には、セミコロンで区切って出力される								
Workgroup	組織名（未設定の場合は Default） 前項の Agent の所属組織名	・ 転送により複数エージェントの通話録音が含まれる場合には、セミコロンで区切って出力される								
Categories	Arcstar Contact Center 2.0 では使用されない	・ 常に空欄が出力される								
Topics	Arcstar Contact Center 2.0 では使用されない	・ 常に空欄が出力される								
Duration	コールの長さ エージェントが発着信を行ってから、通話が切断されるまでの時間	・ 単位は秒								
Metadata:callerPhoneNumber	発信者番号									
Metadata:dialedPhoneNumber	着信番号									
Metadata:callType	発着信種別 <table><tr><th>表示内容</th><th>意味</th></tr><tr><td>Inbound</td><td>着信</td></tr><tr><td>Outbound</td><td>発信</td></tr><tr><td>Consult</td><td>転送</td></tr></table>	表示内容	意味	Inbound	着信	Outbound	発信	Consult	転送	
表示内容	意味									
Inbound	着信									
Outbound	発信									
Consult	転送									
Metadata:ani	発信者番号									
Metadata:dnis	着信番号									

(次頁へ続く)

カラム名	出力内容	備考
Metadata:agentID	発着信を行ったエージェントのエージェント ID	- 英字は全て小文字で表示される - 複数セグメントが設定されている場合は、最初のセグメントの通話に関する情報が出力される
Metadata:agentExtentionDN	発着信を行ったエージェントの内線番号	複数セグメントが設定されている場合は、最初のセグメントの通話に関する情報が出力される

インデックスの出力について

- 通話に複数のセグメントが設定されている場合でも、SpeechMiner の 1 レコードにつき 1 行の出力となります。
- インデックスに出力する項目を任意に選択することはできません。

コールフローで取得したメタデータの出力について

- コールフローでメタデータの追加取得を設定した場合は、該当のメタデータをインデックスファイルに出力することが可能となります。対象となるメタデータについては、「1.3.3 メタデータによる検索」(P.31) を参照してください。

通話録音ファイルのファイルフォーマットは以下のとおりです。

項目	仕様	
	標準	高音質
音声コーデック	MP3	MP3
ビットレート	16kbps	32kbps
サンプリングレート	16kHz	32kHz
チャンネル	2ch ステレオ	2ch ステレオ

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

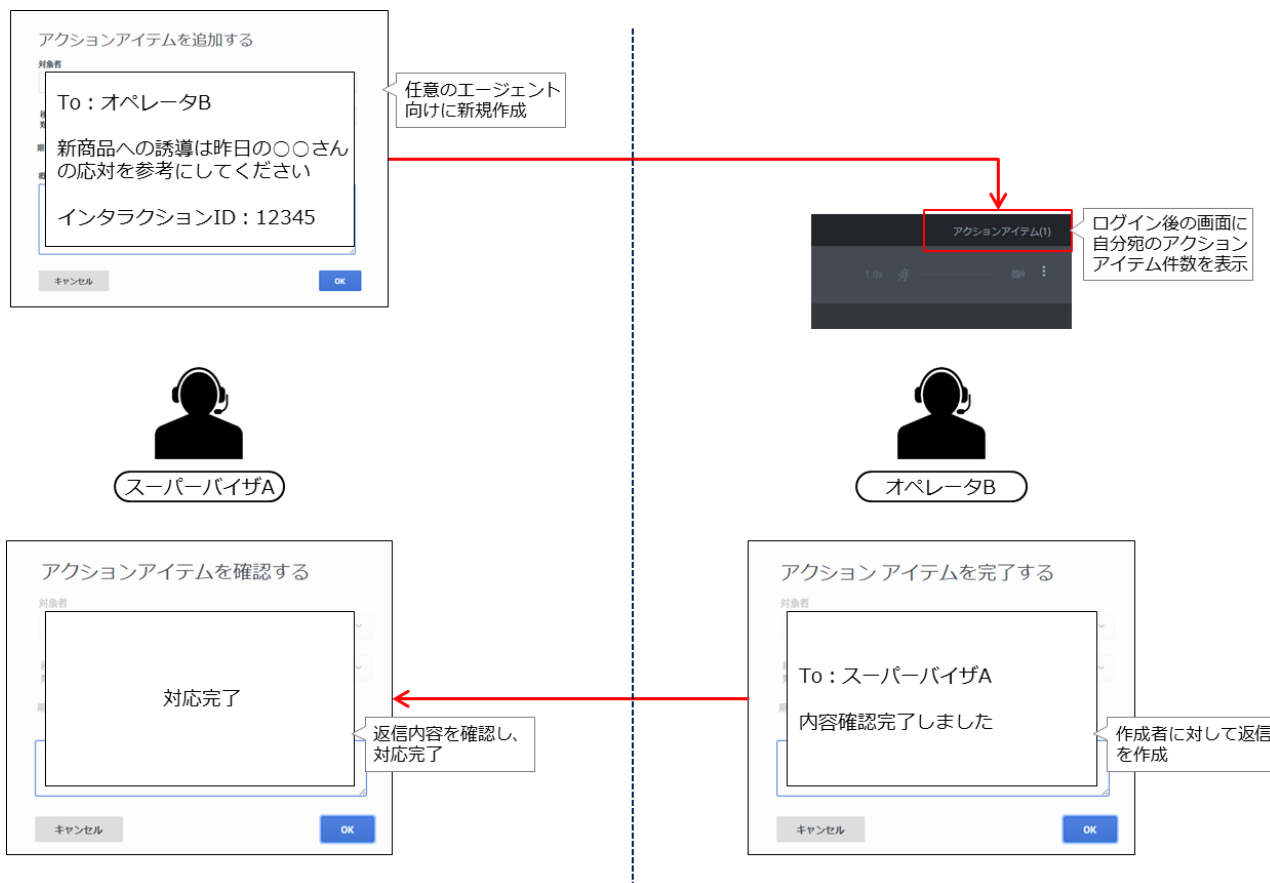
- 通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 0byte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
- ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、0byte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。

例：・警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する

- 警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される
- 警告メッセージが表示されるが、0byte の MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される

1.7 アクションアイテム

SpeechMiner 利用者内でのメッセージング機能です。任意のエージェントに対してメッセージを送信し、メッセージのステータスを管理することが可能です。以下の例は、ある通話録音の内容を確認して欲しい旨の内容をアクションアイテム機能で依頼する場合のイメージです。



対応が完了したアクションアイテムは自動的に削除され、以降は内容等を確認することはできなくなります。また、一斉送信機能やエクスポート機能はありません。履歴/証跡を管理する機能としての利用には適していません。簡易なメッセージング機能としての利用を推奨します。


```
graph TD
    subgraph Distribution_Source [【配信元】]
        Start([新規作成])
    end
    subgraph Distribution_Destination [【配信先】]
        End([完了])
    end

    Start --> ActionList_Open
    Start --> MyItem_Open

    subgraph ActionList [【アクションリスト】]
        ActionList_Open[ステータス：開く  
完了 詳細 編集]
        ActionList_Completed[ステータス：完了  
確認 詳細 編集 拒否]
        ActionList_Rejected[ステータス：拒否  
完了 詳細 編集]
    end

    subgraph MyItem [【マイアイテム】]
        MyItem_Open[ステータス：開く  
編集 詳細 完了]
        MyItem_Completed[ステータス：完了  
確認 詳細 編集 拒否]
        MyItem_Rejected[ステータス：拒否  
編集 詳細 完了]
    end

    ActionList_Open -- "マイアイテムから削除される" --> MyItem_Open
    ActionList_Completed -- "アクションリストから削除される" --> ActionList_Rejected
    ActionList_Rejected -- "マイアイテムから削除される" --> MyItem_Rejected
    MyItem_Open -- "マイアイテムから削除される" --> MyItem_Completed
    MyItem_Completed -- "アクションリストから削除される" --> ActionList_Rejected
    MyItem_Rejected -- "マイアイテムから削除される" --> MyItem_End([完了])
```

【凡例】

- ステータス/アクションアイテムの状態が変更される操作
- ステータス/アクションアイテムの状態が変わらない操作

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	作成	作成手順	P.106
2.	操作	作成後の操作手順	P.112

1.7.1 作成

(1) 画面右上の[アクションアイテム]をクリックします。



(2) マイアイテム/アクションリスト画面が表示されます。[新規アイテム]をクリックします。



(3) 「アクションアイテムを追加する」ダイアログが表示されます。作成するアクションアイテムの内容を入力します。

[凡例 ●：必須]

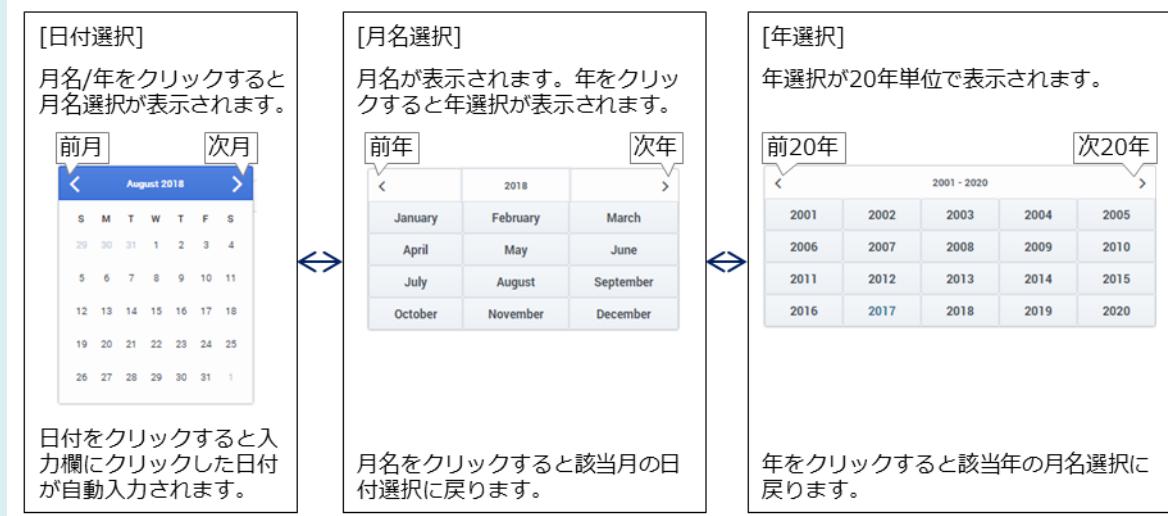
フィールド名	必須	入力値	備考
対象者	●	アクションアイテムを送信するエージェント ID をリストから選択する	- リストボックスには「すべてのグループ」と「default」が表示されるが、「すべてのグループ」を選択する - エージェント ID 一覧には、組織設定に関わらず全てのエージェント ID が表示される - エージェント ID 一覧には NTT ドコモビジネスの管理用 ID も表示される - 作成者自身のエージェント ID 指定も可 - 複数エージェント ID の同時指定不可
種類	●	アクションアイテムに設定するラベルをリストから選択する	「ActionitemsTypes.High」 / 「ActionitemsTypes.Low」が選択可能 - 種類を追加/変更/削除することはできない
期日	●	カレンダーから日時を選する	- 過去の日付を選択することはできない - 直接入力する場合は、YYYY-MM-DD の書式で入力する
概要	●	アクションアイテムに設定するメッセージを入力する	- 全角文字/半角文字が利用可能 - 全角で 6 万文字まで入力できることを確認済み

期日の指定について

- 期日をもって画面上に注意喚起を促すメッセージを表示する/自動的にアクションアイテムを削除する、等の関連した動作を設定することはできません。

カレンダーの表示について

- 日付選択/月名選択/年選択に切り替えることが可能です。



- 曜日略称/月名の表示は英語表記となります。日本語に変更することはできません。

(4) 入力が完了したら、[OK]をクリックします。

ボタンの有効化について

- 全ての項目の入力が完了するまで、[OK]は有効になりません。
- 期日に過去の日付を手動入力すると[OK]は有効になりますが、クリックすると以下のエラーメッセージが表示されます。

(5) アクションアイテムが作成されます。作成したアクションアイテムは「アクションリスト」に表示されます。

SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)

マイアイテム **アクションリスト** 新規アイテム

日付/時刻	種類	宛先	ステータス	アクション
01/31/19	ActionItemsTyp	ComAG001	開く	詳細 完了 編集

インタラクションID: すべて

エージェント: 含む

メタデータ: 含む ... 他 +

セグメント: 他より大きい

ユーザーアクション: インタラクションをチェックしたユーザー別 ユーザー

コールの長さ: 他より大きい 時間 秒

インタラクションID: 外部ID:

アクションアイテムの表示について

- 対象者に作成者自身のエージェント ID を指定した場合は、「マイアイテム」に表示されます。

(6) アクションアイテムの対象者に指定されたエージェント ID で SpeechMiner にログインすると、「アクションアイテム」に件数が表示されます。クリックすると、アクションアイテムが表示されます。

SpeechMiner 検索する ComAG01 アクションアイテム(1)

マイアイテム アクションリスト 新規アイテム

日付/時刻	種類	From	ステータス	アクション
01/23/19	ActionItemsTyp	Tenant_Admin	開く	詳細 完了 編集

インタラクション ()

日付範囲: すべて エージェント: 含む

メタデータ: 含む ... 進

ユーザーアクション: インタラクションをチェックしたユーザー別 ユーザー

セグメント: 値より大きい

コールの長さ: 値より大きい

時間 秒

インタラクションID: 外部ID:

アクションアイテムの件数の更新について

- アクションアイテムの件数表示は自動更新されません。表示を更新するには、ブラウザの画面更新を実施してください。

1.7.2 操作

アクションアイテムに対する操作は、アクションアイテムのステータスと配信元/配信先によって異なります。

[ステータス]
アクションアイテムの状態が表示されます。

[アクション]
ステータス、配信元/配信先に応じて可能な操作が表示されます。

ステータスごとのアクションとそれに対する動作は以下のとおりです。

ステータス	アクション	配信元（アクションリスト）	配信先（マイアイテム）
開く	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。
	完了	ステータスを「完了」に変更する。 配信先のマイアイテムから削除される。	配信元へ返信する。 ステータスは「完了」に変更され、マイアイテムから削除される。
	編集	アクションアイテムを編集する。	アクションアイテムを編集する。
完了	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	設定なし
	確認	アクションリストから削除される。	
	拒否	配信先へ差し戻す。 ステータスは「拒否」に変更される。	
	編集	アクションアイテムの内容を編集する。	
拒否	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。
	完了	ステータスを「完了」に変更する。	配信元へ返信する。 ステータスは「完了」に変更され、マイアイテムから削除される。
	編集	アクションアイテムを編集する。	アクションアイテムを編集する。

ソートについて

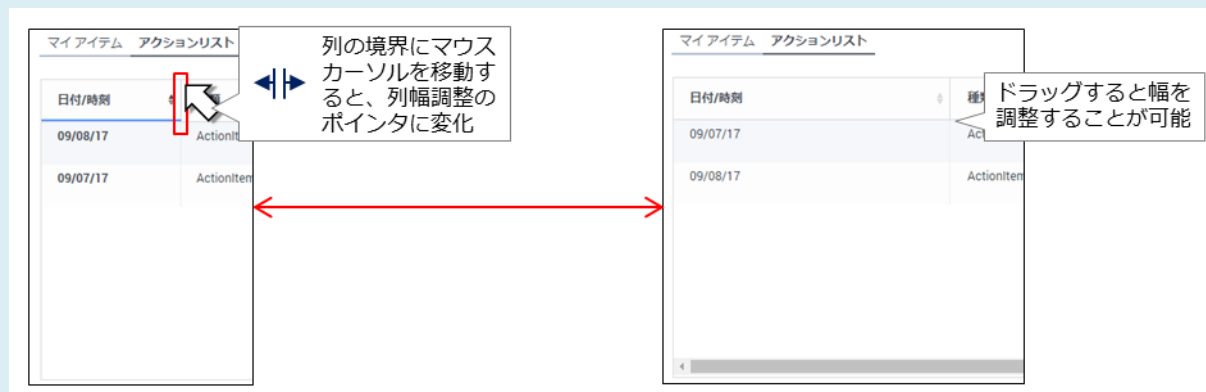
- ソートが可能なカラムはカラム名横にソートアイコンが表示されます。アイコンをクリックすると昇順/降順を変更することが可能です。
- 上向きの矢印が黒塗り（▲）の状態が昇順、下向きの矢印が黒塗り（▼）の状態が降順となります。



- ソートの状態を保存することはできません。他の操作（ログアウトや検索など）を行った後、アクションアイテムに再度アクセスするとデフォルトの状態である日付/時刻の昇順に戻ります。

幅の変更について

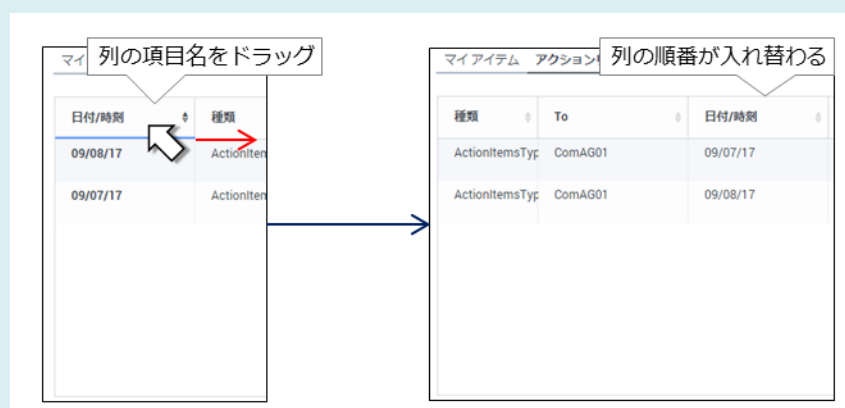
- 列の境界をドラッグすると、列の幅を変更することが可能です。



- 項番/チェックボックスの列の幅は変更できません。
- 列幅調整のポインタが表示された状態でダブルクリックすると、列の表示内容に合わせて列幅が自動調整されます。
- 列幅の状態を保存することはできません。他の操作（ログアウトや検索など）を行った後、アクションアイテムに再度アクセスするとデフォルトの状態に戻ります。

順番の変更について

- カラム名をドラッグすると、列の順番を変更することが可能です。



- 列の順番を保存することはできません。他の操作（ログアウトや検索など）を行った後、アクションアイテムに再度アクセスするとデフォルトの状態に戻ります。

1.7.2.1 詳細

アクションアイテムの内容を表示します。

The screenshot shows the SpeechMiner application interface. At the top, there's a header with 'SpeechMiner' and a search bar. Below it, a sidebar contains navigation options. The main area is titled 'マイアイテム アクションリスト' (My Items Action List). It features a table with columns: '日付/時刻' (Date/Time), '種類' (Type), 'From', 'ステータス' (Status), and 'アクション' (Action). A row is highlighted with the date '01/31/19', type 'ActionItemsType', and from 'Tenant_Admin'. The 'ステータス' is '開く' (Open), and the 'アクション' is '詳細' (Details). A tooltip points to the '詳細' button, stating: '[詳細]にマウスオーバーで内容を表示' (Display content by hovering over [Details]). Below the table, there's a detailed view of the selected item. It includes a '概要' (Summary) section with the text: 'インタラクションID:111111の通話確認をお願いします。' (Please confirm the call for interaction ID: 111111). There's also a 'メモ' (Memo) section. At the bottom, there are various filters and settings, including 'メタデータ' (Metadata), 'ユーザーアクション' (User Action), and 'セグメント' (Segment).

アクションアイテムの表示について

- 概要の文字数が 155 文字（全角）を超えると、詳細表示では全ての内容が表示されなくなります。全ての内容を確認する場合は、「1.7.2.5 編集」（P.119）を利用してください。

[詳細]をクリックした場合について

- 「1.7.2.5 編集」（P.119）と同じ動作となります。

1.7.2.2 確認

アクションアイテムを確認します。[OK]をクリックすると、アクションアイテムはアクションリストから削除され、閲覧できなくなります。

アクションアイテムを確認する

対象者

すべてのグループ ▼

東京 オペレータ (ComAG01) ▼

種類

ActionItemsTypes.High ▼

期日

01/04/19

概要

インタラクションID:1113の通話を確認お願い致します。

メモ

ComAG01 (01/04/19 11:11 AM):
内容確認しました。次回入電時の参考にします。

メモを追加する

キャンセル

OK

確認時のメモの追加について

- 確認を行う事によって該当のアクションアイテムは参照できない状態となるため、メモを追加した場合でもその内容を参照することはできません。
- メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- 既存入力分と追加入力文の合計、全角で 6 万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたりすることはできません。

1.7.2.3 完了

アクションアイテムを完了します。メモを追加することが可能です。[OK]をクリックすると、アクションアイテムのステータスは「完了」に変更されます。

アクションアイテムを完了する

対象者

すべてのグループ ▼

東京 オペレータ (ComAG01) ▼

種類

ActionItemsTypes.High ▼

期日

01/04/19

概要

インタラクションID:1113の通話を確認願います。

メモ

内容確認しました。次回入電時の参考にします。

キャンセル

OK

メモの追加について

- メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- 既存入力分と追加入力分の合計、全角で 6 万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたりすることはできません。

1.7.2.4 拒否

アクションアイテムを拒否します。メモを追加することが可能です。[OK]をクリックすると、ステータスが「拒否」に変更されます。

アクションアイテムを拒否する

対象者

すべてのグループ ▼

東京 オペレータ (ComAG01) ▼

種類

ActionItemsTypes.High ▼

期日

01/11/19

概要

インタラクションID:1113の通話の内容確認をお願いいたします。

メモ

ComAG01 (12/27/18 03:54 PM):
内容確認しました。次回の入電時の参考にします。

アウトバウンドの際にも参考にしてください。

キャンセル

OK

メモの追加について

- メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- 既存入力分と追加入力文の合計、全角で 6 万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたりすることはできません。

1.7.2.5 編集

アクションアイテムを編集します。メモを追加することが可能です。メモの内容以外の項目を変更することが可能です。[OK]をクリックすると、変更内容が反映されます。

アクションアイテムを編集する

対象者

すべてのグループ ▼

東京 オペレータ (ComAG01) ▼

種類

ActionItemsTypes.High ▼

期日

01/04/19

概要

インタラクションID:1113の通話を確認願います。

メモ

メモを追加する

キャンセル

OK

メモの追加について

- メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- 既存入力分と追加入力文の合計、全角で 6 万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたりすることはできません。

2.通話録音の対象とセグメント

通話録音機能の利用について

- ・有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- ・内線番号作成時に通話録音機能の有効化設定が必要となります。有効化が設定されていない内線番号では録音されません。
- ・エージェントがログインしていない状態の内線番号では録音されません。ハードフォン利用の際には注意してください。
- ・ハードフォン利用時は、音声コーデックに G.711 (μ-law) を最優先で利用する設定を行ってください。G.711 (μ-law) 以外の音声コーデックを利用した場合には、一部通話の録音不可や片通話などの支障が発生する場合があります。

通話録音機能において、録音対象となる通話は以下のとおりです。

[凡例 ○：録音される △：発信先がログインしていれば録音される ×：録音されない]

発信元/発信先		内線番号		外線番号
		ログインあり	ログインなし	
内線番号	ログインあり	○	△	○
	ログインなし	△	×	×
外線番号		○	×	×

録音対象となる通話について

- ・ログインあり/ログインなしはソフトフォンへのログイン有無となります。ハードフォンやその他の外部アプリケーションなどでログインする場合は、連携するソフトフォンへのログインが必要になるため、上記表のログインありが該当します。ソフトフォンへログインしない状態で利用する場合は、上記表のログインなしが該当します。
- ・ソフトフォンへログインしない状態でもハードフォンを利用して外線発信を行うことが可能ですが、通話録音ができない状態となります。
- ・発信元/発信先がいずれも外線番号の組合せは、IVR コールフローによる外線転送を行った場合やエージェントが外線から着信（または外線へ発信）した通話を外線へ転送した場合などが該当します。

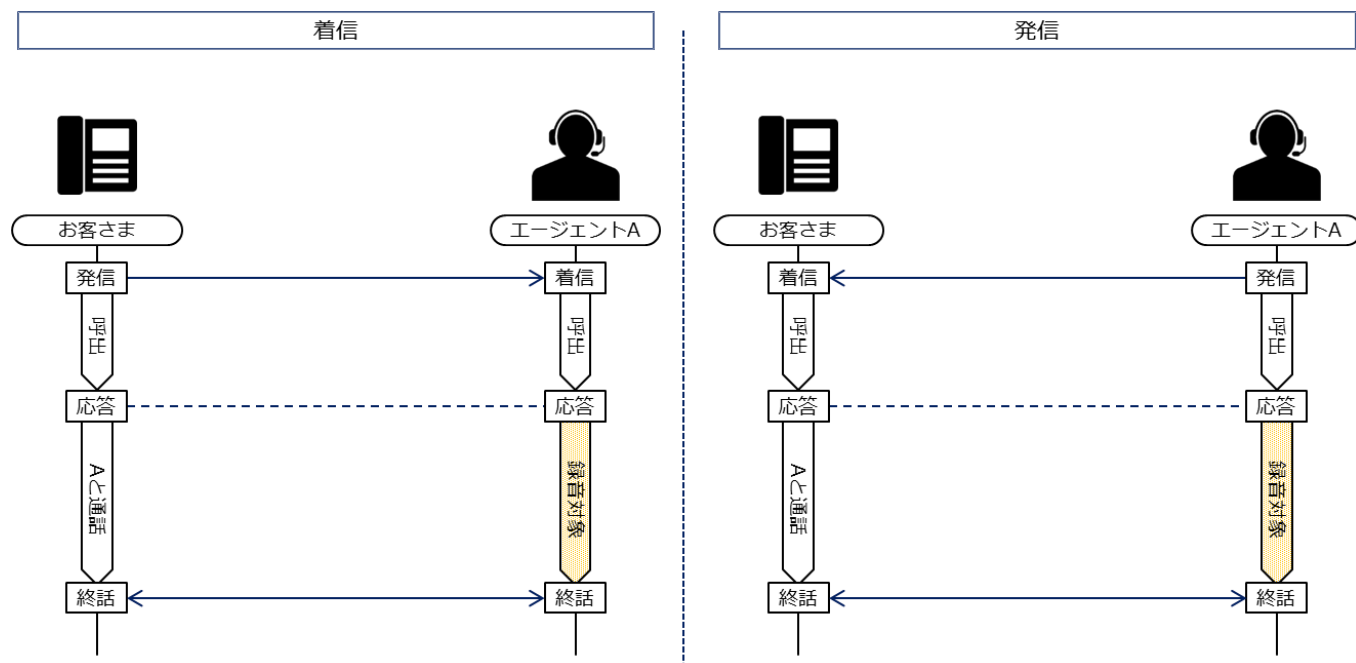
転送/会議通話を行った場合は、通話録音に対してセグメント情報が付与される場合があります。通話の種類による録音対象となる通話の詳細およびセグメント情報の詳細は、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	発着信	2 者間での発着信通話における通話録音の対象	P.121
2	転送	引継ぎ転送/無条件転送が行われた通話における通話録音の対象とセグメント	P.125
3	会議通話	会議通話が行われた通話における通話録音の対象とセグメント	P.130

2.1 発着信

2.1.1 外線発着信

外線発着信通話は、着信/発信の操作を行ったエージェントの通話として録音されます。

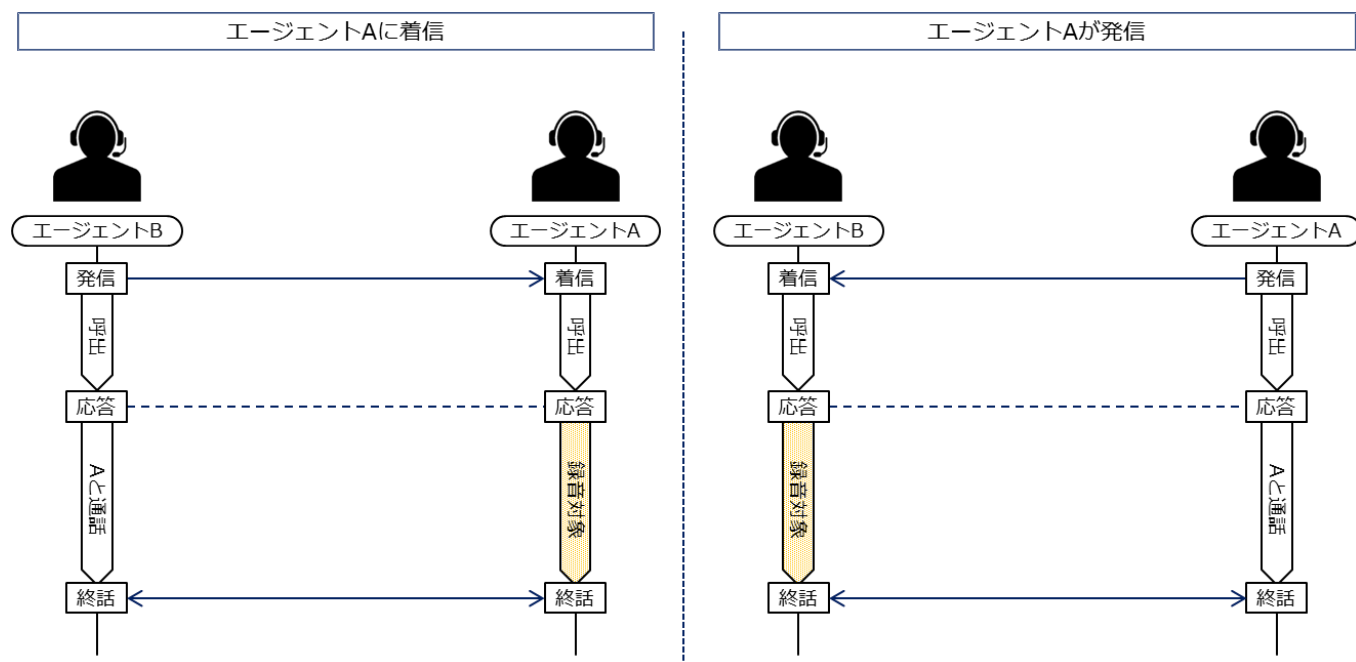


通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

2.1.2 内線発着信

内線発着信通話は、着信したエージェントの通話として録音されます。

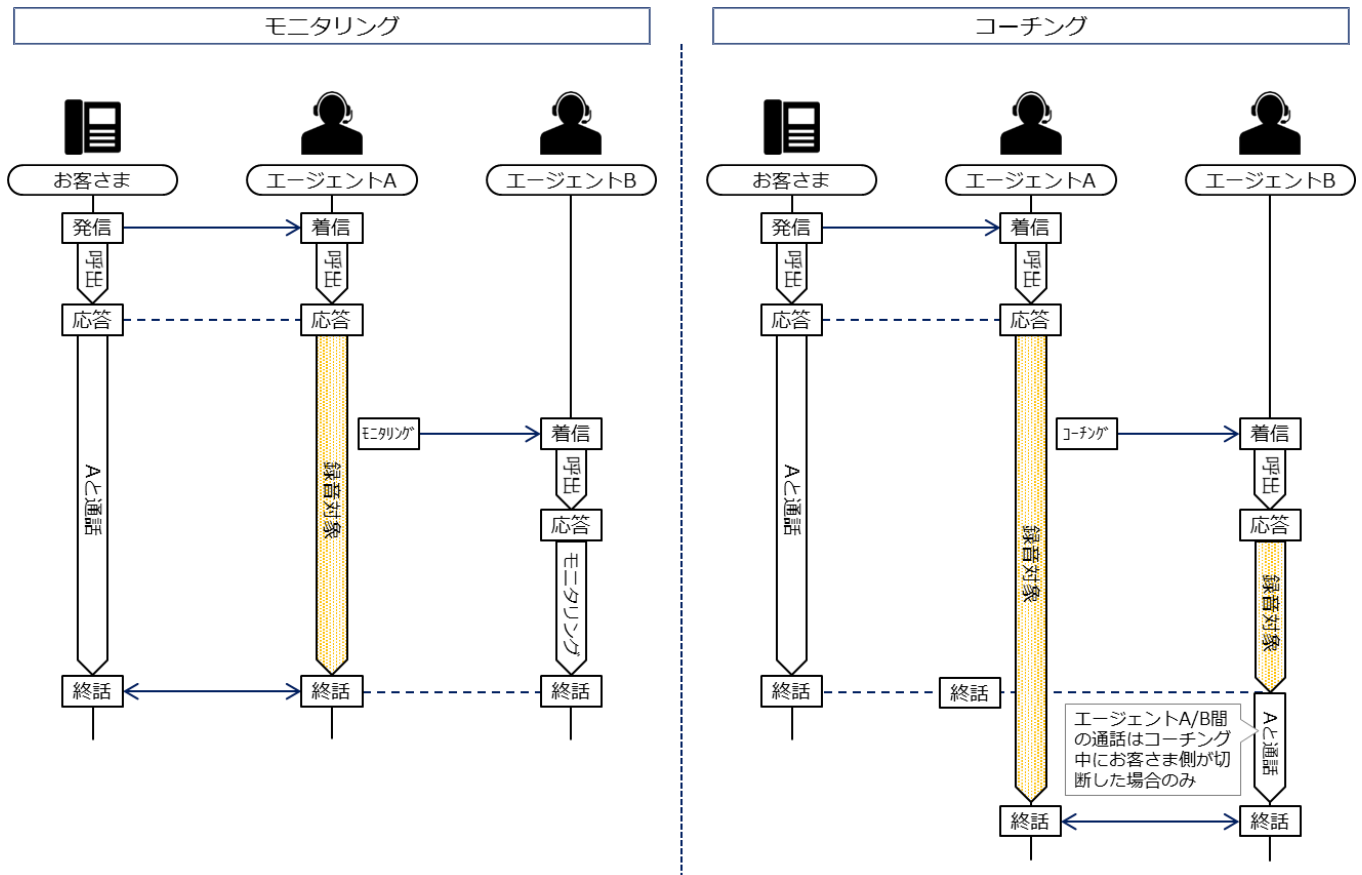


通話録音の対象となる通話について

- 着信したエージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

2.1.3 モニタリング/コーチング

モニタリングを実施した場合でも、通話録音の対象となる通話は通常の発着信と同様です。コーチングを実施すると、コーチング中のスーパーバイザの発話は録音対象となります。



通話録音の対象となる通話について

- ・ 着信したエージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- ・ コーチングを実施したスーパーバイザの内線番号に対して通話録音機能が有効化されている場合は、着信したエージェントの内線番号の通話録音機能が無効化されていても、コーチング中は録音対象となります。

コーチング終了後の内線通話について

- ・ コーチング中にお客さま側が通話を切断した場合は、着信側エージェントとコーチング中エージェント間の内線通話へ移行します。この内線通話は、お客さまとの通話に引き続いて着信側エージェントの通話として録音されます。
- ・ コーチング中に着信側エージェントが通話を切断した場合は、通話が終了します。エージェント間の内線通話へは移行しません。
- ・ モニタリング中はお客さま側/着信側エージェントいずれの切断でも、通話が終了します。エージェント間の内線通話へは移行しません。

モニタリング/コーチングを実施した通話は、検索結果において複数エージェントの通話として表示されますが、レコード内の通話は発着信を行ったエージェントのみ表示されます。

以下の画面は、「東京オペレータ（名：東京/姓：オペレータ）」に着信した通話を「東京スーパーバイザ（名：東京/姓：スーパーバイザ）」がモニタリングした場合の例となります。

#	日付/時刻	メディア	セグメント数	エージェント
1	09/04/17 12:29 PM	☎	1	2エージェント
	09/04/17 12:29 PM	☎		東京 オペレータ
2	09/04/17 11:12 AM	☎	1	東京 オペレータ

エージェントは「2エージェント」の表示だが、通話は1通話のみ、対応エージェントは「東京オペレータ」のみ表示

メディア	セグメント数	エージェント
東京 スーパーバイザ		2エージェント
東京 オペレータ		東京 オペレータ

エージェント欄にマウスオーバーでモニタリング（コーチング）を実施したエージェント姓名を表示

モニタリング/コーチングの確認について

- 通話がモニタリング/コーチングされたことを確認するためには、CDR レポートで該当通話の「モニタ対象」/「モニタタイプ」/「モニタスコープ」の各出力を参照する必要があります。

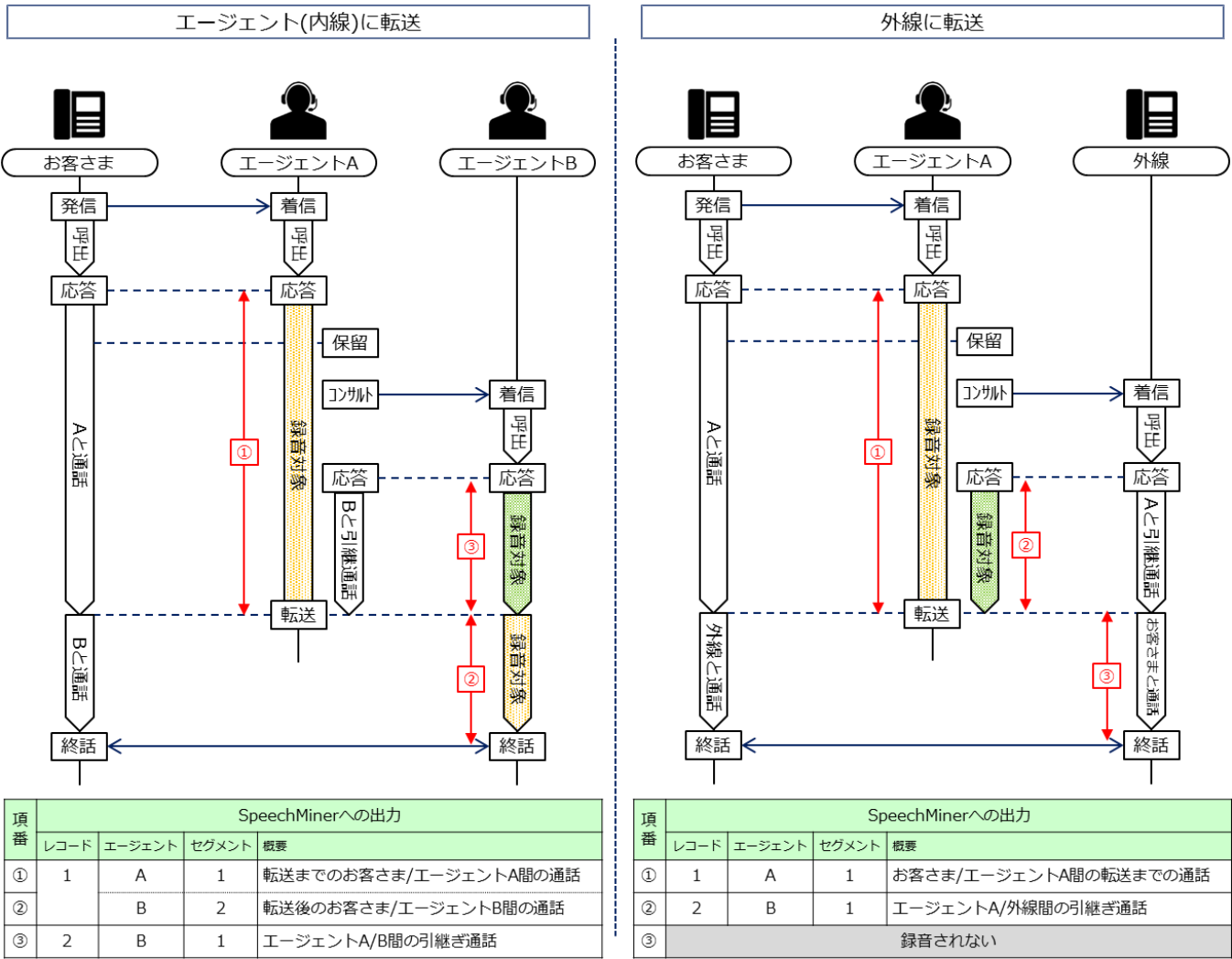
2.2 転送

通話中にエージェント間での引継ぎ転送/無条件転送が行われると、通話録音にセグメント情報が付与されます。転送元/転送先の種別（内線/外線）によりセグメント情報の付与のされ方が異なります。詳細は通話録音の対象と合わせて、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	引継ぎ転送	引継ぎ転送時の通話録音の対象およびセグメント	P.126
2	無条件転送	無条件転送時の通話録音の対象およびセグメント	P.128

2.2.1 引継ぎ転送

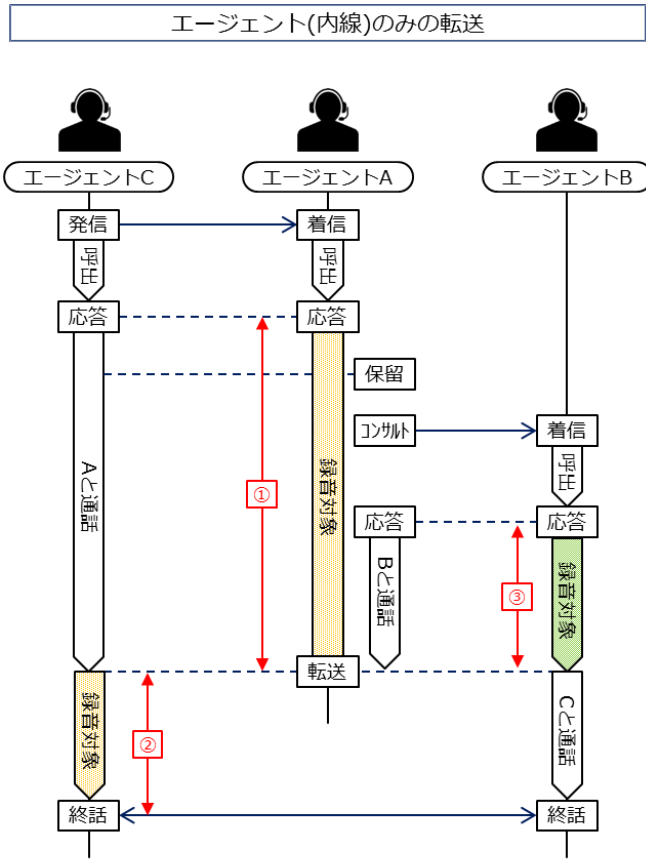
外線着信通話を他のエージェントへ引継ぎ転送した場合は、以下のとおりです。



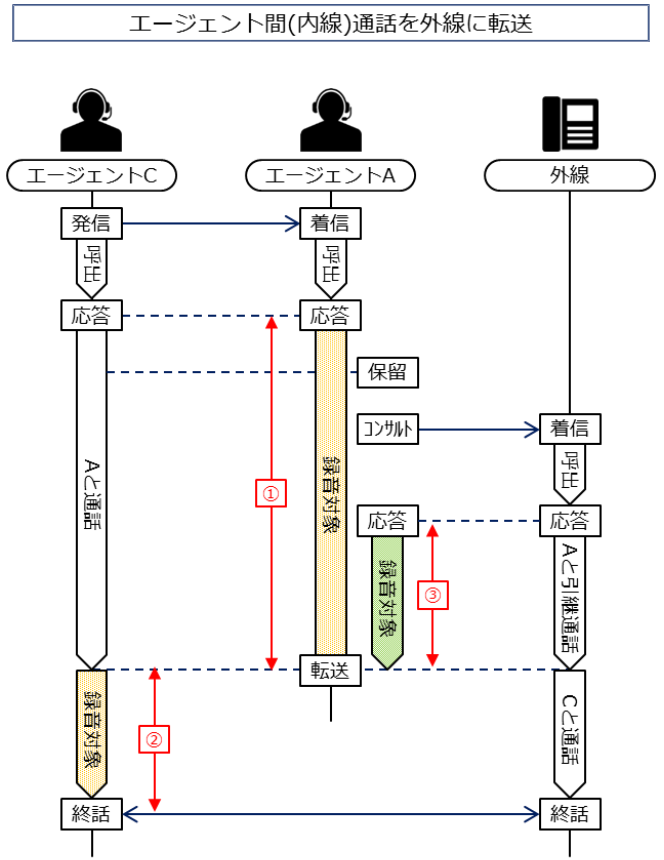
通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- エージェント A の保留開始から転送完了までの間は、レコード 1 のエージェント A の録音は保留音となります。

エージェントのみの引継ぎ転送、エージェント間通話を外線へ引継ぎ転送した場合は、以下のとおりです。



項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	転送までのエージェントC/A間の通話
②		C	2	転送後のエージェントC/B間の通話
③	2	B	1	エージェントA/B間の引継ぎ通話



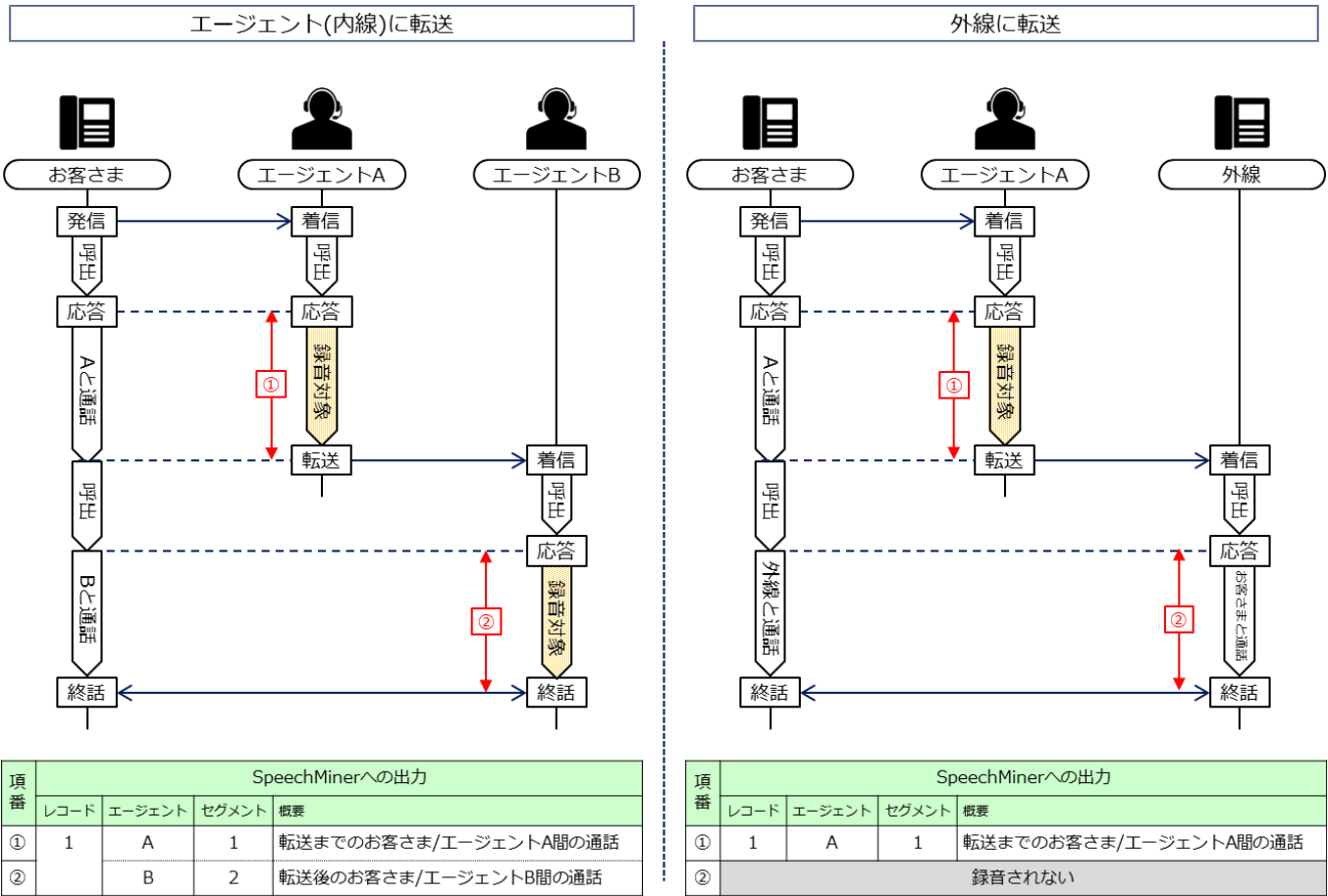
項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	転送までのエージェントC/A間の通話
②		C	2	転送後のエージェントC/外線間の通話
③	2	A	1	エージェントA/外線間の引継ぎ通話

通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- エージェント A の保留開始から転送完了までの間は、レコード 1 のエージェント A の録音は保留音となります。

2.2.2 無条件転送

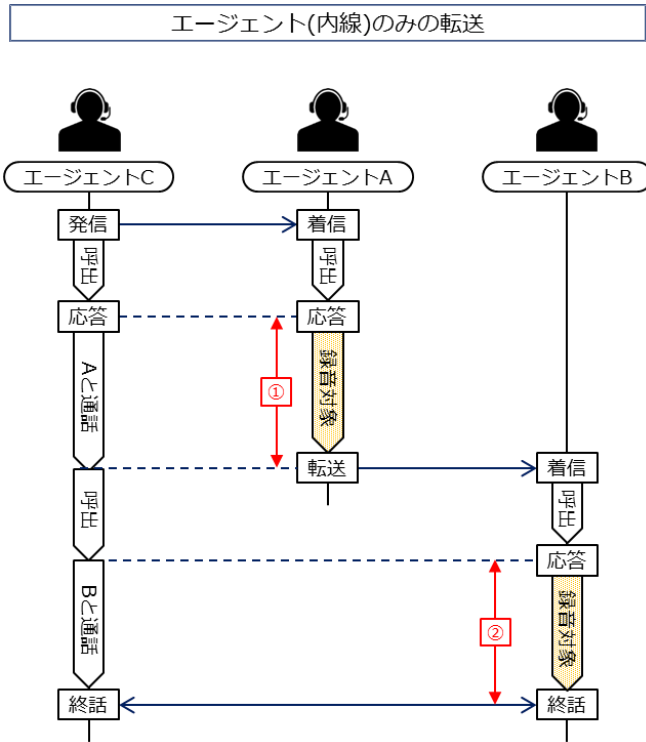
外線着信通話を他のエージェントへ無条件転送した場合は、以下のとおりです。



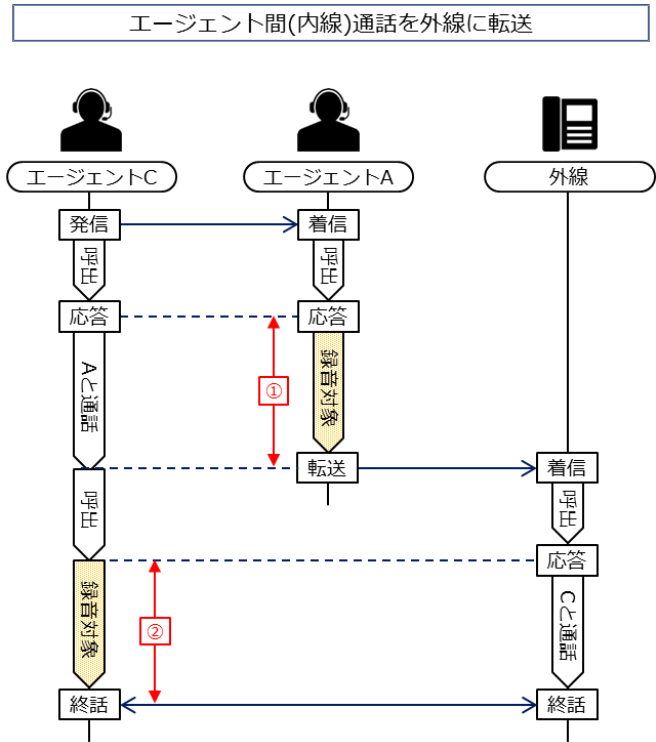
通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

エージェントのみの無条件転送、エージェント間通話を外線へ無条件転送した場合は、以下のとおりです。



項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	転送までのエージェントA/C間の通話
②		B	2	転送後のエージェントC/B間の通話



項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	転送までのエージェントC/A間の通話
②		C	2	転送後のエージェントC/外線間の通話

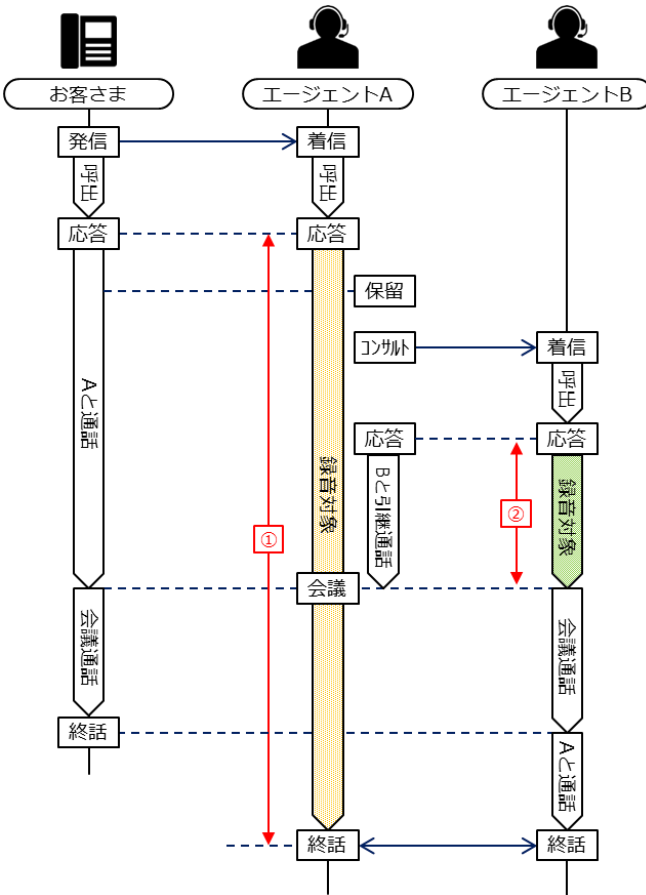
通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

2.3 会議通話

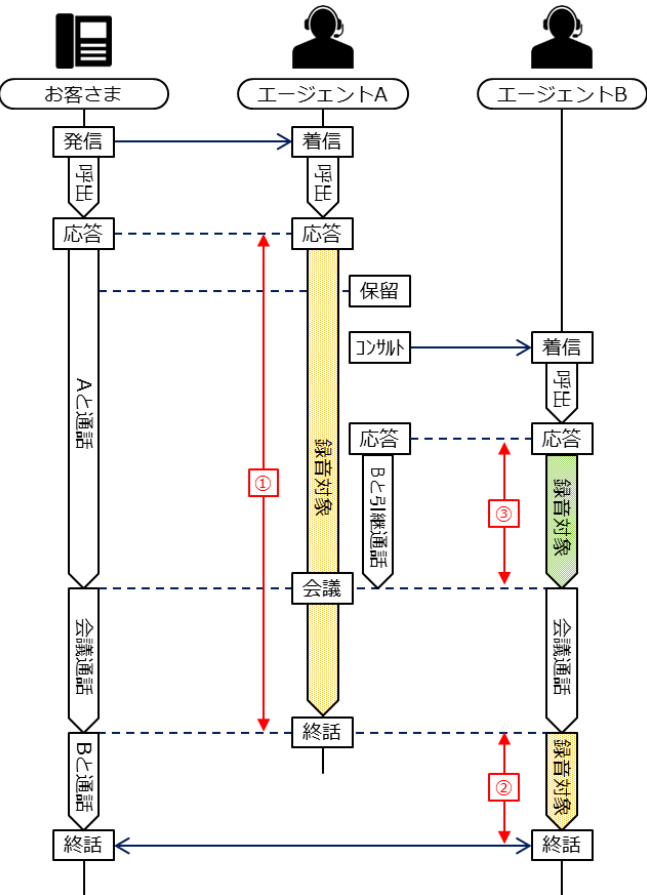
会議通話中に会議通話を実施したエージェントが先に会議から抜けると、通話録音にセグメント情報が付与されます。外線着信通話を他のエージェントへ引継ぎ転送し、会議通話を実施した場合は以下のとおりです。

エージェント(内線)と会議通話・お客さまが先に切断



項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	応答から終話までの通話
②	2	B	1	エージェントA/B間の引継ぎ通話

エージェント(内線)と会議通話・エージェントが先に切断



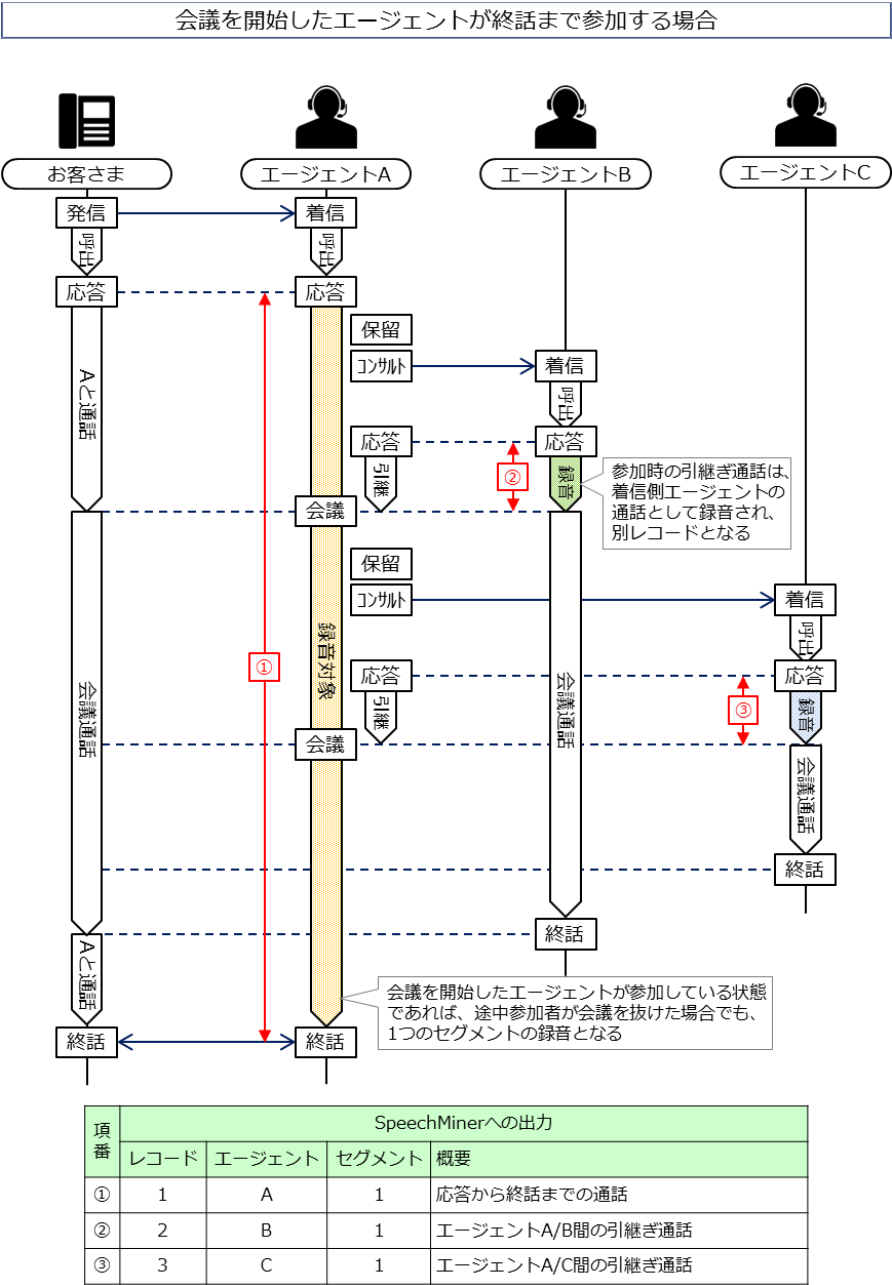
項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	エージェントAが会議を抜けるまでの通話
②		B	2	会議通話後のエージェントB/外線間の通話
③	2	B	1	エージェントA/Bの引継ぎ通話

通話録音の対象となる通話について

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

会議通話に 4 者以上の参加者がいる場合は、会議参加の順番と会議を抜ける順番によって検索結果表示に差異があります。

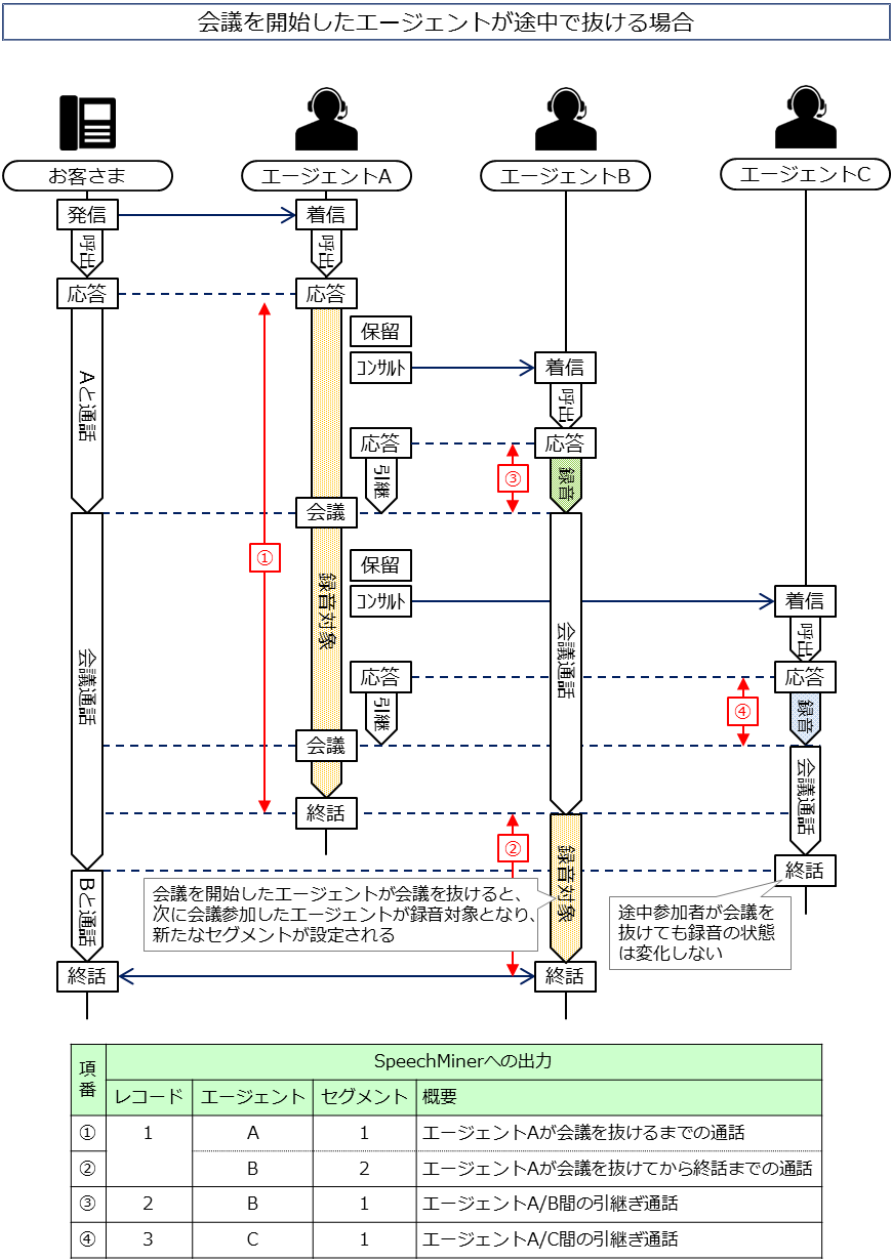
会議を開始したエージェントが終話まで参加する場合は、エージェント A の録音に会議開始から終了までの全ての通話が 1 つのセグメントとして録音されます。



会議参加者が増えた場合について

- 会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則ってエージェント A の通話と会議参加時の引継ぎ通話の録音となります。

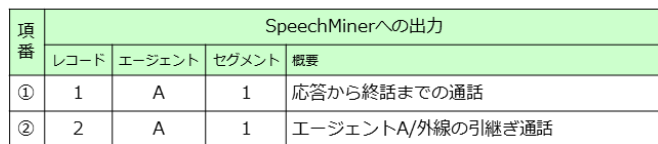
会議を開始したエージェントが途中で抜ける場合、録音対象は次に会議に参加したエージェントとなり、新たなセグメントが設定されます。



会議参加者が増えた場合について

- 会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則って「次に会議に参加したエージェント」の録音となります。
- 「次に会議に参加したエージェント」が途中で抜ける場合、以降同様に「その次に会議に参加したエージェント」の録音となり、新たなセグメントが設定されます。

外線と会議通話・お客さまが先に切断



外線と会議通話・エージェントが先に切断



通話録音の対象となる通話について

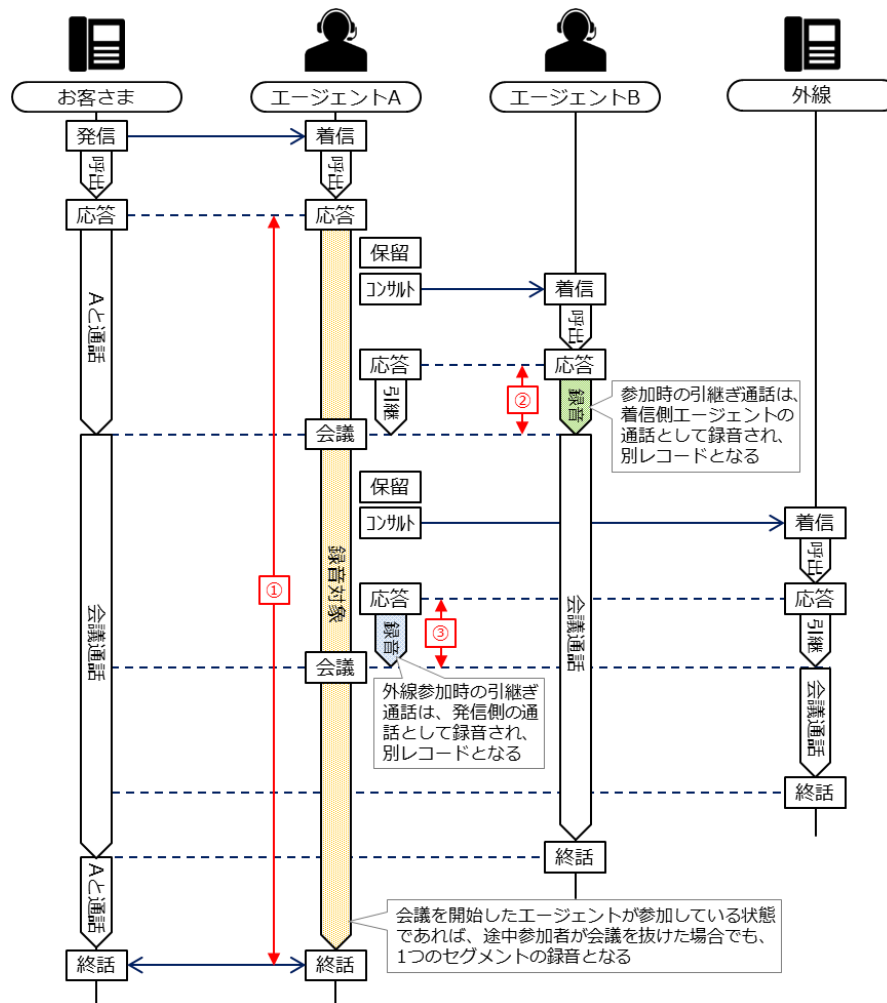
- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

- エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。

会議通話に 4 者以上の参加者がいる場合は、会議参加の順番と会議を抜ける順番によって検索結果表示に差異があります。

会議を開始したエージェントが終話まで参加する場合は、エージェント A の録音に会議開始から終了までの全ての通話が 1 つのセグメントとして録音されます。

会議を開始したエージェントが終話まで参加する場合



項番	SpeechMinerへの出力			
	レコード	エージェント	セグメント	概要
①	1	A	1	応答から終話までの通話
②	2	B	1	エージェントA/B間の引継ぎ通話
③	3	A	1	エージェントA/外線間の引継ぎ通話

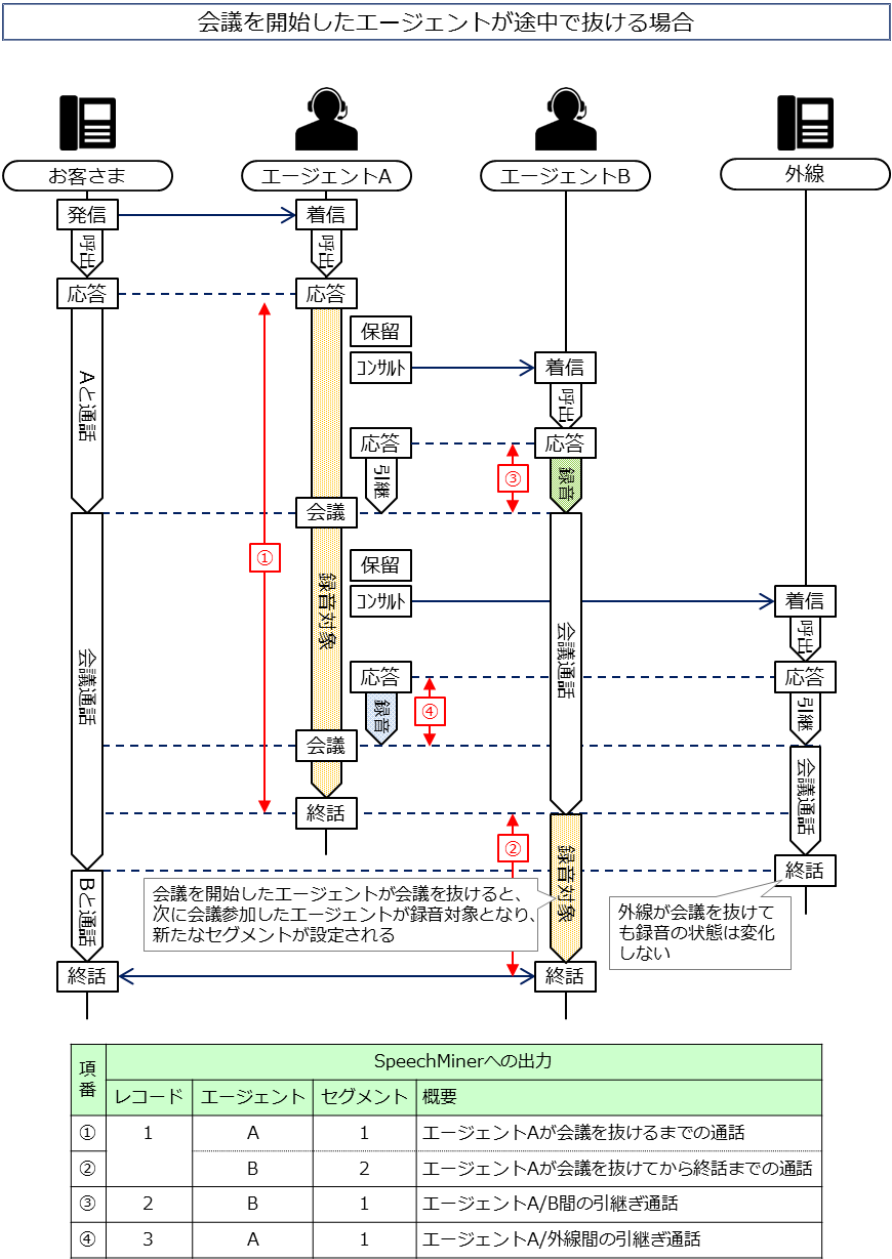
会議参加者が増えた場合について

- 会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則ってエージェント A の通話と会議参加時の引継ぎ通話の録音となります。

会議参加者が外線のみになった場合について

- Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントが全て会議を抜けた場合、通話は録音されない状態となります。

会議を開始したエージェントが途中で抜ける場合、録音対象は次に会議に参加したエージェントとなり、新たなセグメントが設定されます。



会議参加者が増えた場合について

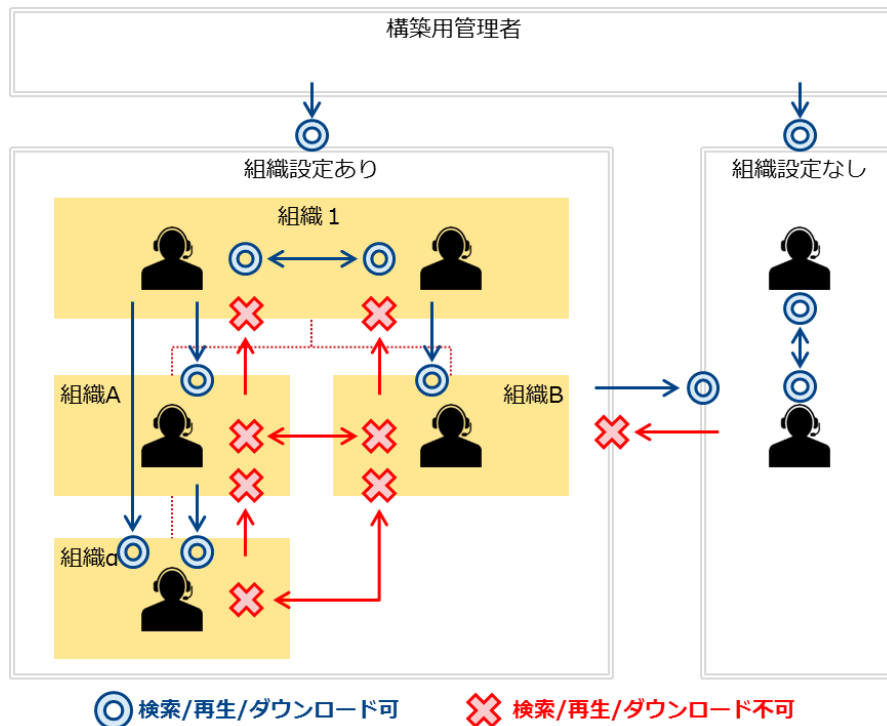
- 会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則って「次に会議に参加したエージェント」の録音となります。
- 「次に会議に参加したエージェント」が途中で抜ける場合、以降同様に「その次に会議に参加したエージェント」の録音となり、新たなセグメントが設定されます。

会議参加者が外線のみになった場合について

- Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントが全て会議を抜けた場合、通話は録音されない状態となります。

3.組織設定

組織設定機能を利用すると、通話録音の検索/再生/ダウンロードの範囲を所属組織内または下位の組織に限定することが可能です。



組織設定機能の利用について

- 組織設定機能の詳細は「カスタマポータル編」を参照してください。
- ダウンロードはテナント管理者/スーパーバイザいずれかの権限が設定されていることが前提となります。

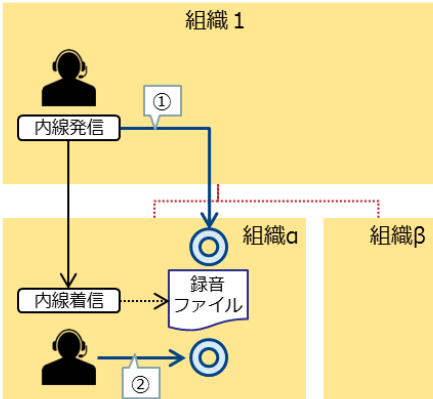
組織を跨いだ内線通話や転送を行った場合や、エージェント所属組織の変更や組織の削除を行った場合は、通話録音の検索/再生/ダウンロードの範囲が変更されることに注意する必要があります。

3.1 内線/転送

所属組織が異なるエージェント間で内線通話や外線通話の引継ぎ転送を行った場合、通話録音は着信側のエージェントが所属する組織に対して作成されます。

上位組織エージェントから下位組織エージェントに内線通話

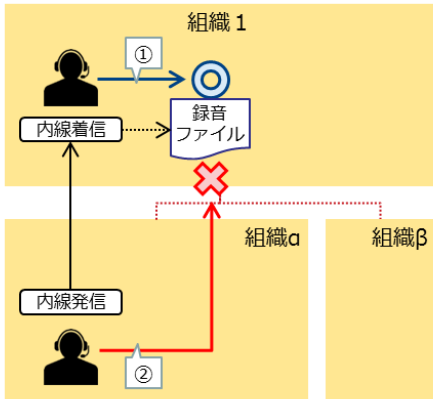
「組織α」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から「組織α」の検索・再生可能	配下組織の通話
②	「組織α」から検索・再生可能	自組織の通話

下位組織エージェントから上位組織エージェントに内線通話

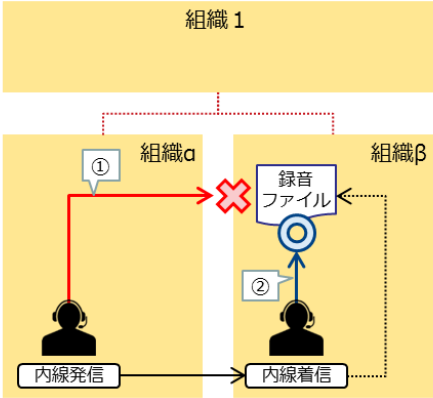
「組織1」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織α」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

別組織のエージェントに内線通話

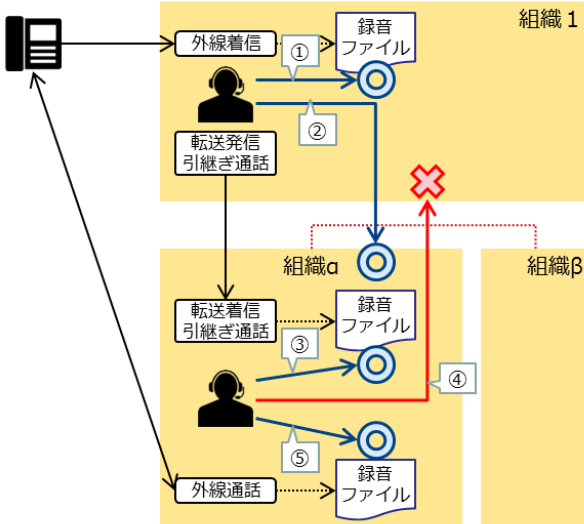
「組織β」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織α」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
②	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話

外線着信を上位組織エージェントから下位組織エージェントに転送

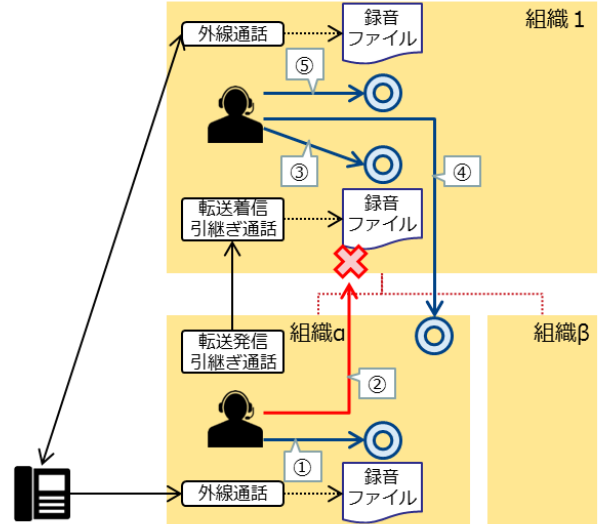
外線着信通話は「組織1」に所属するエージェントの通話として録音される。
 コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織a」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
③	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
④	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話
⑤	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話

外線着信を下位組織エージェントから上位組織エージェントに転送

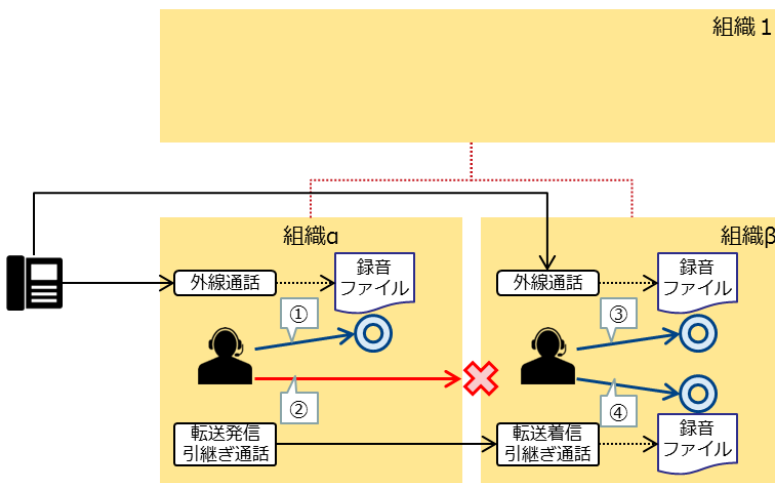
外線着信通話は「組織1」に所属するエージェントの通話として録音される。
 コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織a」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
③	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
④	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話
⑤	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話

外線着信を上位組織エージェントから下位組織エージェントに転送

外線着信通話は「組織a」に所属するエージェントの通話として録音される。
 コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織β」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織a」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
③	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
④	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話

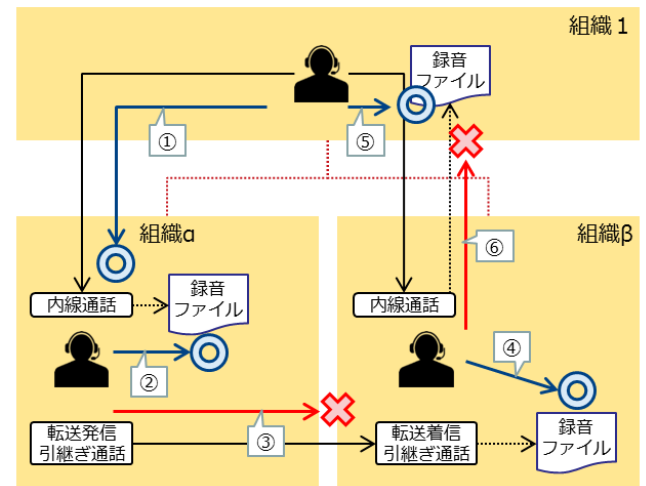
内線通話のみでコンサルト転送/会議通話を行った場合は、コンサルト転送後の通話/会議開始後の通話は最後に通話に参加したエージェントの通話として録音されます。

内線通話のみでコンサルト転送

「組織1」のエージェントから「組織a」のエージェントへ発信した内線通話は、着信側である「組織a」の通話として録音される。

この通話を「組織β」のエージェントにコンサルト転送した場合、引継ぎ通話は着信側である「組織β」の通話として録音される。

引継ぎ後の通話は「組織1」のエージェントが最後に参加したエージェントとなり、「組織1」の通話として録音される。（「組織a」のエージェントと「組織β」のエージェント間の通話に「組織1」のエージェントが参加したとみなされる）



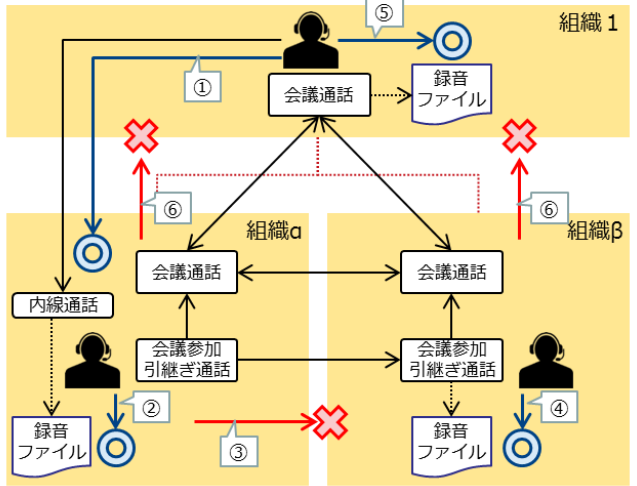
項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能（	配下の組織の通話
②	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
③	「組織a」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
④	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
⑤	「組織1」から検索・再生可能	配下の組織の通話
⑥	「組織β」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

内線通話のみで会議通話

「組織1」のエージェントから「組織a」のエージェントへ発信した内線通話は、着信側である「組織a」の通話として録音される。

会議通話のため「組織β」のエージェントにコンサルト転送すると、引継ぎ通話は着信側である「組織β」の通話として録音される。

会議通話開始後の通話は「組織1」のエージェントが最後に参加したエージェントとなり、「組織1」の通話として録音される。（「組織a」のエージェントと「組織β」のエージェント間の通話に「組織1」のエージェントが参加した会議通話とみなされる）



項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下の組織の通話
②	「組織a」から検索・作成可能	自組織の通話
③	「組織a」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
④	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
⑤	「組織1」から検索・再生可能	配下の組織の通話
⑥	「組織a/組織β」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

3.2 組織変更/削除

エージェントの所属組織を変更しても、通話録音は作成された時点で対象エージェントが所属していた組織に付属します。対象エージェントの所属組織を変更した場合、自身の通話録音を検索・再生できなくなる場合があります。

上位組織から下位組織に所属組織を変更

「組織1」に所属するエージェントの通話として録音されたファイルは、「組織1」のファイルとして保存期間の最終日まで管理される。

The diagram illustrates an agent moving from Organization 1 to Organization a. In the initial state, the agent is in Organization 1 and has a recording file. After the move, the agent is in Organization a, but the recording file remains in Organization 1. A red 'X' indicates that the agent cannot access their own recording file from Organization a.

項番	概要	再生可否理由
①	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

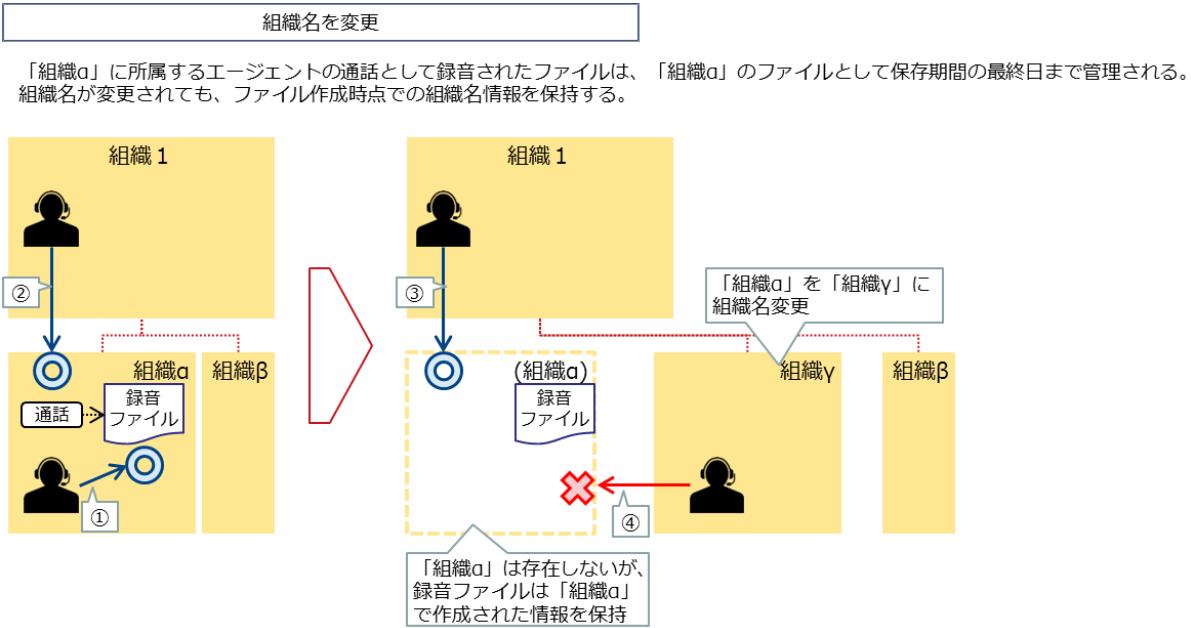
他組織に所属組織を変更

「組織a」に所属するエージェントの通話として録音されたファイルは、「組織a」のファイルとして保存期間の最終日まで管理される。

The diagram illustrates an agent moving from Organization a to Organization b. In the initial state, the agent is in Organization a and has a recording file. After the move, the agent is in Organization b, but the recording file remains in Organization a. A red 'X' indicates that the agent cannot access their own recording file from Organization b.

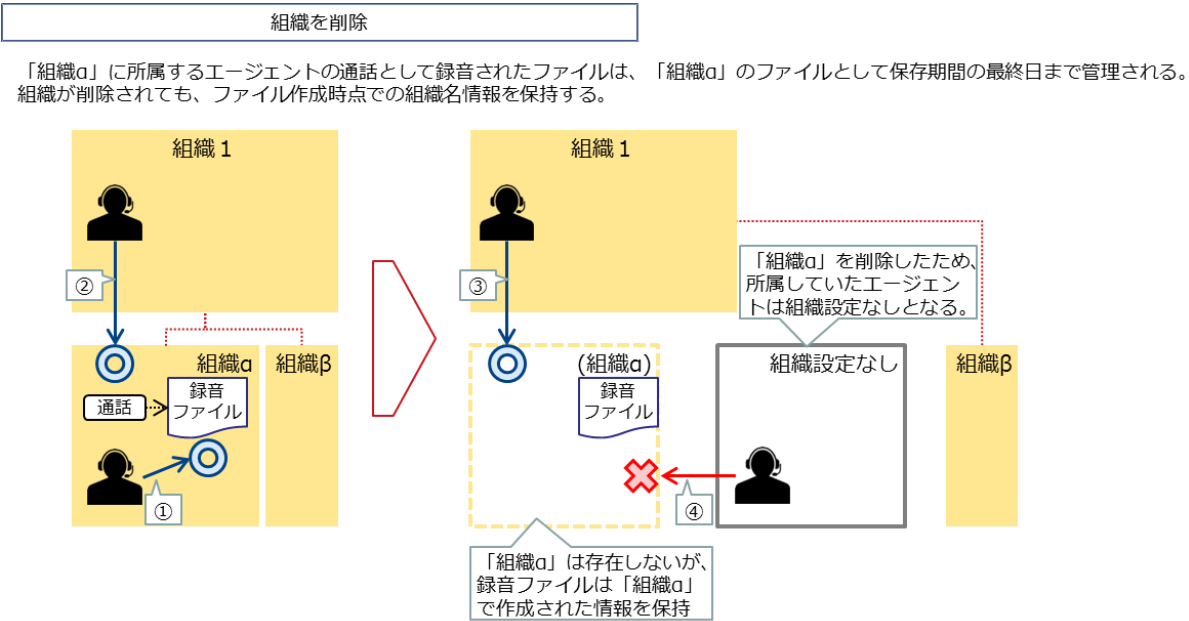
項番	概要	再生可否理由
①	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織b」から「組織a」の検索・再生不可	他組織の通話

組織名を変更しても、通話録音は作成された時点の組織に付属します。組織名変更前の通話録音の再生可否は、作成時点の組織階層に依存します。



項番	概要	再生可否理由
①	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
③	「組織1」から「旧組織a」の検索・再生可能	組織名変更前の配下組織の通話
④	「組織y」から「旧組織a」の検索・再生不可	他組織の通話

組織を削除しても、通話録音は作成された時点の組織に付属します。組織削除前の通話録音の再生可否は、作成時点の組織階層に依存します。



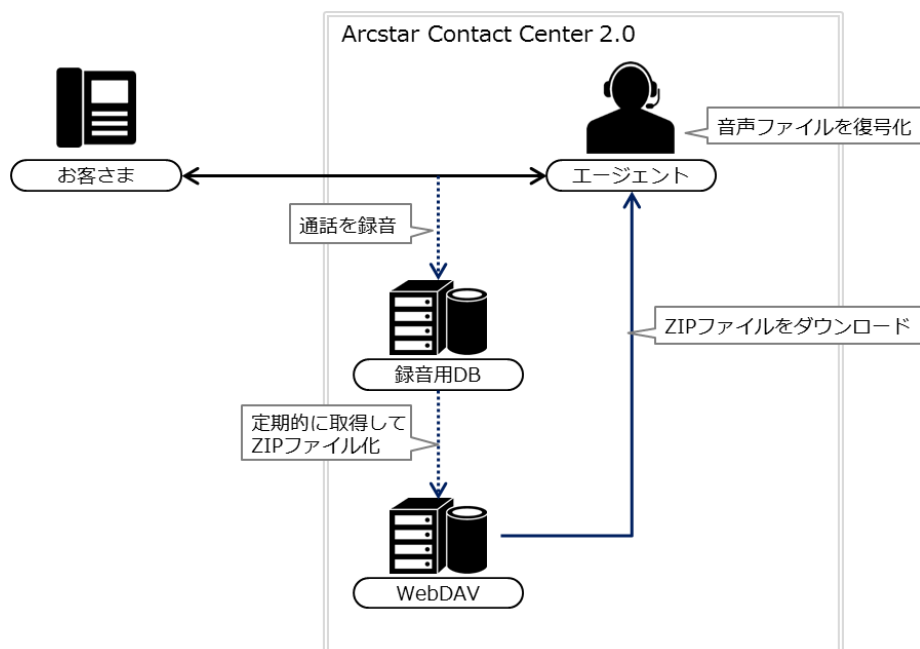
項番	概要	再生可否理由
①	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
②	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
③	「組織1」から「旧組織a」の検索・再生可能	組織削除前の配下組織の通話
④	「組織設定なし」から「旧組織a」の検索・再生不可	

削除した組織名の再利用について

- 一度削除した組織と同じ名前の組織を同じ階層に再度作成した場合、削除前の組織の通話録音が検索/再生可能となります。意図しない検索/再生が可能とならないよう注意してください。

4.一括ダウンロード

一括ダウンロード機能を利用すると、日付単位で ZIP ファイル化された通話録音ファイルをダウンロードすることが可能です。



OS の bit 数について

- 通話録音一括ダウンロード機能の利用には 64bit OS を推奨します。32bit OS を利用した場合には、ZIP ファイルの展開や復号化で動作が不安定となったり、処理に失敗したりすることがあります。
- 32bit OS でこれらの事象が発生した場合には、64bit OS へ変更してご利用ください。

一括ダウンロードの機能概要は以下のとおりです。

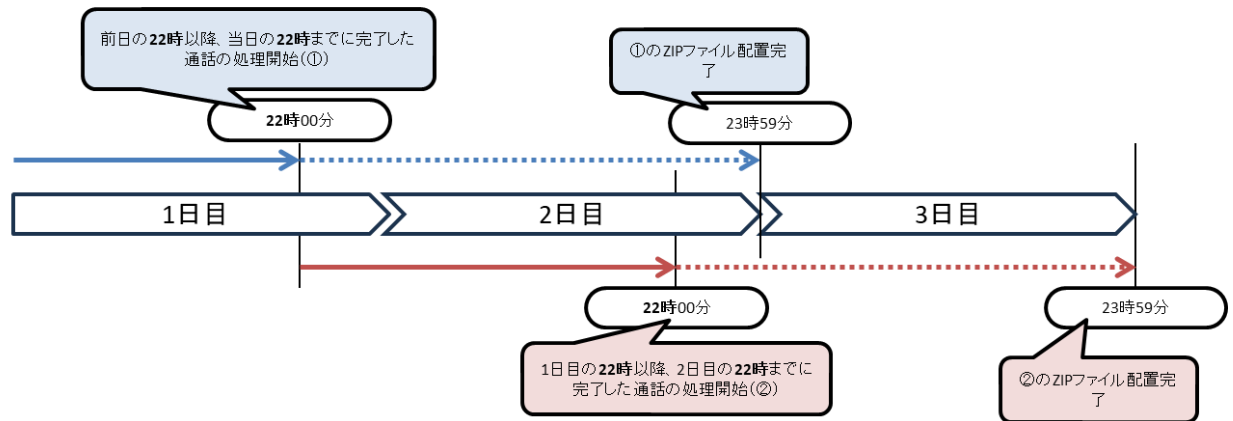
項目		概要	備考
対象通話		SpeechMiner から検索可能な通話	
ファイル圧縮フォーマット		ZIP	ZIP ファイル内の音声ファイル数が 5,000 ファイルを超えるごとにファイルが分割される
ファイル 作成 タイミング	400 席リソース	22 時までの通話：翌日 23 時 59 分までに作成	- 詳細は次頁参照 - 契約者による変更や停止は不可
	1,000 席リソース	22 時以降の通話：翌々日 23 時 59 分までに作成	
	2,000 席リソース	20 時までの通話：翌日 23 時 59 分までに作成 20 時以降の通話：翌々日 23 時 59 分までに作成	
ダウンロードプロトコル		WebDAV (HTTPS)	権限は読み取り専用
ZIP ファイルの保存期間		7 日間	ZIP ファイルの容量に関わらず 7 日間経過したファイルから削除される
音声コーデック		MP3	- 暗号化されているため復号化が必要 - 復号化には OpenSSL のインストールが必要 - 復号化用の秘密鍵は WebDAV からダウンロード可
インデックス		CDR レポートを利用	一括ダウンロード機能によるインデックスファイルの作成は行われない

WebDAV サーバの可用性について

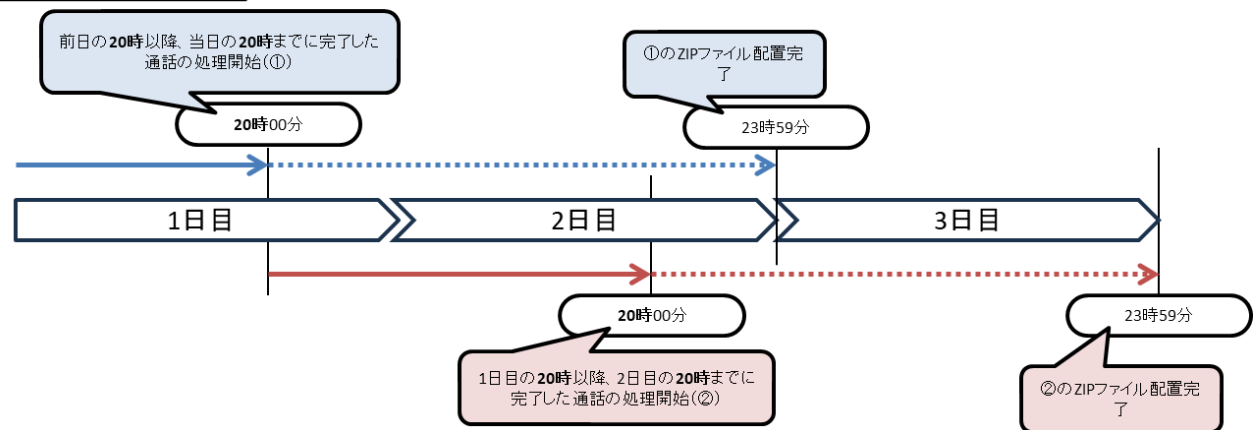
- 通話録音一括ダウンロード用の WebDAV サーバはシングル構成となっており、故障などの影響により使用できなくなる場合があります。その際は迅速な復旧に努めますので、予めご了承ください。
- WebDAV サーバの故障が録音用 DB 内の通話録音データに影響を及ぼすことはありません。

ファイル作成タイミングの詳細は以下のとおりです。

400席/1,000席リソースの場合



2,000席リソースの場合



1日分の通話のZIPファイルの配置完了までに要する時間について

- 1日目の全ての通話のファイルがZIPファイルとしてWebDAVに配置が完了する時間は、3日目（2日後）の23時59分となります。
- ZIPファイルの命名規則などの詳細は、「4.2 ダウンロードと復号化」（P.150）を参照してください。
- 配置の完了時間は目安となります。通話の量が少ない場合やバックアップ等の他の処理の負荷が大きい場合には、23時59分よりも早い時間に配置が完了することがあります。
- 大規模災害などによりDR拠点への切り替えが行われた場合には、DR拠点におけるZIPファイルの配置に遅延が発生する場合がありますので、予めご了承ください。

4.1 ログイン/ログアウト

4.1.1 ログイン

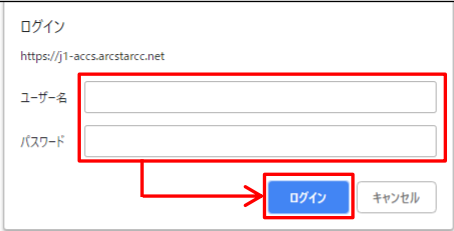
(1) 以下の URL へアクセスします。

メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/download	
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/download	• DR オプション契約者のみ利用可
ログイン ID	ユーザーズマニュアル「構築用管理者編」を参照願います	
パスワード	ユーザーズマニュアル「構築用管理者編」を参照願います	

DR 拠点の利用について

- 通常はメイン拠点の URL へアクセスしてください。
- メイン拠点被災時、メンテナンス等で DR 拠点を利用する場合のみ DR 拠点の URL へアクセスしてください。
- 同一のログイン ID/パスワードで双方の拠点にログイン可能です。
- 作成される ZIP ファイルは各拠点を利用した通話のみが対象となります。メイン拠点の通話は DR 拠点の ZIP ファイルに含まれません。同様に DR 拠点の通話はメイン拠点の ZIP ファイルに含まれません。

(2) ログイン画面が表示されます。「ユーザー名」に通話録音一括ダウンロード用 WebDAV のログイン ID、「パスワード」に同パスワードを入力し、[ログイン]をクリックします。



ID・パスワード誤りについて

- 入力されたユーザーID またはパスワードに誤りがある場合、以下のエラーメッセージが表示されます。

Unauthorized

This server could not verify that you are authorized to access the document requested. Either you supplied the wrong credentials (e.g., bad password), or your browser doesn't understand how to supply the credentials required.

(3) ダウンロード画面が表示されます。

Index of /download

Name	Last modified	Size	Description
 Parent Directory	-		
 20181207-1.zip	2018-12-08 07:00	1.5M	
 key.zip	2018-11-20 14:50	1.5K	

4.1.2 ログアウト

(1) ログアウト時は Web ブラウザを閉じてください。

4.2 ダウンロードと復号化

通話録音一括ダウンロード機能で取得する MP3 ファイルは暗号化された状態となります。再生するためには、復号化が必要です。

(1) ダウンロード画面から ZIP ファイルと秘密鍵をダウンロードし、任意のフォルダへ展開します。

Index of /download				
Name	Last modified	Size	Description	
Parent Directory	-			
 20181207-1.zip	2018-12-08 07:00	1.5M		
 key.zip	2018-11-20 14:50	1.5K		

各ファイルの命名規則および詳細は以下のとおりです。

項目	ファイル名	備考
ZIP ファイル	YYYYMMDD-n.zip	「YYYYMMDD」は ZIP ファイルに含まれる通話録音の終話日時（ZIP ファイル作成日時ではない） 「n」は ZIP ファイルの通番、通話録音ファイル 5,000 ファイルごとに分割され、「1」から自動採番される
MP3 ファイル (ZIP ファイル展開後)	YYYYMMDDhhmmss-CallUUID-システム ID①-システム ID②-セグメント.mp3	「YYYYMMDDhhmmss」は通話開始日時 - CallUUID は CDR レポートとの紐付けに利用する一意の ID - システム ID①/②は 8 桁固定、システムが払い出すランダムな英数字が出力される - セグメントは 8 桁固定、「1」から自動採番、桁数に満たない場合は「0」が補完される（SpeechMiner のセグメントとは一致しない、システム上の設定値となる）
秘密鍵	key.zip	- パスワード付き ZIP、展開時に WebDAV ログインと同じパスワードが必要 - ZIP ファイルを展開すると、「cert.key」ファイルが作成される

秘密鍵の管理について

- 秘密鍵の変更には対応しておりません。紛失や盗難などが発生しないよう、厳重な管理をお願いします。

ZIP ファイルの分割について

- 22 時までの通話と 22 時以降の通話（2,000 席リソースの場合は 20 時までの通話と 20 時以降の通話）は ZIP ファイルの作成タイミングが異なるため、5,000 ファイルに達していなくても、ZIP ファイルが分割されます。

例：400 席リソースで 2019 年 1 月 1 日の 22 時までに 100 通話、22 時以降に 50 通話の場合

20190101-1.zip ⇒ 100 通話分の通話録音ファイルが含まれる

20190101-2.zip ⇒ 50 通話分の通話録音ファイルが含まれる

(2) コマンドプロンプトを起動します。

コマンドプロンプトの起動について

クライアント PC の OS に応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。本手順においては管理者として実行する必要はありません。

- Windows 10 バージョン 1709 以降

Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトをクリック

- Windows 10 バージョン 1706 以前

すべてのアプリ ⇒ Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプト」をクリック

(3) OpenSSL を以下のオプションを付与して実行します。

openssl smime -decrypt -inform DER -outform DER -in [MP3 ファイルパス/ファイル名] -inkey [秘密鍵ファイルパス/ファイル名] -out [出力ファイルパス/ファイル名]

```
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users¥(PC 名)> openssl smime -decrypt -inform DER -outform DER -in c:\temp¥20181207-1¥20181207092632-
RD0106KPUD6GKT90T77GCD88000003-01FE01C0-100FE719-00000001.mp3 -inkey c:\temp¥20181207-1¥cert.key -out
c:\temp¥dec.mp3

C:\Users¥(PC 名)>
```

処理が正常に完了した場合には、プロンプト表示に戻ります。完了を示すメッセージの表示はありません。何らかのエラーメッセージが表示された場合には、メッセージの内容を確認し、コマンドの入力誤りやファイルの配置誤りがないか確認してください。

復号時のエラーについて

- Windows 用の OpenSSL を利用した場合には、ファイル復号時に一定の割合で以下のエラーが発生しますが、ファイルの復号は正常に実行されています。
Error decrypting PKCS#7 structure xxxx(数字):error:06065064:digital envelope routines:EVP_DecryptFinal_ex:bad decrypt:crypto\evp\evp_enc.c:xxx(数字)
- 上記エラーは Windows 用 OpenSSL の問題により発生します。エラーの発生が許容できない場合には、他の OS (Linux、MacOS 等) のご利用を検討してください。

バッチファイルによる一括処理について

- 復号化処理はバッチファイルとして実行することにより、毎回のコマンド入力を省き、処理を一括で実行することが可能です。以下はバッチファイルのサンプルとなります。バッチファイル作成時の参考にご利用ください。サンプルは ZIP ファイルを展開して作成される MP3 ファイルとバッチファイルを同一フォルダに配置して実行する前提となります。

```
@echo off

set pref=decrypt      復号化したファイル名に付与するプレフィックス
set dname=export      復号化したファイルを出力するフォルダ名
set /a ecount=0

mkdir %dname% > NUL 2>&1      バッチファイル実行フォルダ配下に出力用フォルダを作成

for %%a in (*.mp3) do (      フォルダ内の拡張子が mp3 のファイルに以下の処理を行う
openssl smime -decrypt -inform DER -outform DER -in %%a -inkey cert.key -out %dname%\%%pref%\%%a
set /a ecount=ecount+1
)

echo %ecount%ファイルの処理が完了しました
pause
```

- クライアント PC の環境や設定により、サンプルが動作しない場合がありますのでご了承ください。

5.よくあるご質問

5.1 サービスについて知りたい

すべての通話が録音されますか？

お客様とエージェント間の外線通話、およびエージェント同士の内線通話は録音の対象となります。

ただし、以下の場合は録音の対象外となります。

- ・お客様とエージェント間の外線通話時、エージェントがソフトフォンへログインしていない場合
- ・エージェント同士の内線通話時、発信先のエージェントがソフトフォンへログインしていない場合
- ・外線転送通話、IVR 転送など、エージェントが介在しない場合

通話録音データは何日間保存されますか？

標準の場合、93 日間分が保存されます。通話が録音された日から起算して 93 日後まで聴取および個別ダウンロード可能です。通話録音容量拡張オプション（有償・別途工事）をご契約いただくことにより、最長 7 年（2,557 日）まで拡張することが可能です。

また、高音質の場合、46 日間分が保存されます。通話が録音された日から起算して 46 日後まで聴取および個別ダウンロード可能です。通話録音高音質容量拡張オプション（有償・別途工事）をご契約いただくことにより、最長 3 年（1,282 日）まで拡張することが可能です。

最長で何分までの通話が録音できますか？

1440 分（24 時間）となります。

通話終了から通話録音への反映まではどのくらいかかりますか？

通話終了後からおよそ 10 分後に反映されます。ネットワークのご利用状況によっては、それ以上の時間がかかる場合があります。

削除したエージェントの通話録音は保存されていますか？

カスタマポータルにより削除済みのエージェント ID による通話のデータも、エージェント ID を削除した日から標準で 93 日以内、高音質で 46 日以内は検索再生/ダウンロードが可能です。

5.2 故障かなと思ったら

通話が録音されていません

以下の場合は録音の対象外となります。

- ・お客様とエージェント間の外線通話時、エージェントがソフトフォンへログインしていない場合
- ・エージェント同士の内線通話時、発信先のエージェントがソフトフォンへログインしていない場合
- ・外線転送通話、IVR 転送など、エージェントが介在しない場合

過去の通話録音が検索できません

通話録音の保存期間は通話が録音された日から起算して 93 日後までとなります。それよりも以前の通話録音を検索・再生することはできません。

なお、通話録音保存容量拡張オプションをご契約いただくことにより、最長 7 年（2,557 日）まで拡張することが可能です。（別途工事/費用が発生します。）

削除したエージェント ID の通話録音が表示されます

カスタマポータルにより削除済みのエージェント ID による通話のデータも、エージェント ID を削除した日から標準で 93 日以内、高音質で 46 日以内は検索・再生が可能です。

通話録音に通話内容が反映されません

通話完了から通話録音検索に反映されるまで、時間がかかる場合があります。しばらくお待ちいただいてからご確認をお願いします。

毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、通話録音検索に必要なデータのメンテナンスを自動的に行っています。通話録音の検索は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前 4 時以降の反映となります。

それでも状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

モニタリング中コールの転送後の通話内容が表示されません

モニタリング中のコールを別エージェントに転送し、転送後もモニタリングしていた場合、転送後の通話録音を表示するためにはテナントアドミン権限が必要です。（メーカーの製品仕様に基づく挙動です。）

6.お問い合わせ

6.1 お問い合わせ先一覧

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。

6.2 問い合わせ用フォーム

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)
-

7.用語集

ユーザ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つぱえでい 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	すぴーちまいなー	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	うゑーぶふぁいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace 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	えーじぇんと	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	えーじぇんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトフォンを利用できる。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	おべれーた	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