

基本的なコール処理

この章では、コールの発信、応答、転送、および会議コールなど、基本的なコール処理のタスクについて説明します。これらのタスクの実行に使用する機能は標準的なもので、ほとんどの電話機で利用できます。

コールの発信

コールを発信するには、ハンドセットを取り上げて、ダイヤルします。または、次の表に示すその他のオプションのいずれかを使用します。

目的	操作
プレダイヤル（最初のダイヤルトーンを聞かずにオンフックでダイヤル）	<p>次のいずれかの操作を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 電話番号を入力します。自動ダイヤル機能がポップアップして、発信履歴ログから一致する電話番号が表示される場合があります。 • ナビゲーション ボタンを押して、発信履歴ログに含まれる電話番号を表示します。 <p>次に、タッチスクリーンに表示された電話番号を押してダイヤルします。または、次のいずれかの操作を実行してオフフックにし、強調表示された電話番号をダイヤルします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ハンドセットを取り上げます。 •  または  を押します。 • [ダイヤル] を押します。 •  (回線ボタン) を押します。

目的	操作
スピーカフォンを使用する	<p>[発信] を押し、電話番号を入力します。ダイヤル、リダイヤル、または短縮ダイヤルの操作を行う前または後に  を押してもかまいません。</p> <p>ハンドセットが受け台に置かれていて、 が点灯していないときにダイヤルすると、通常はスピーカフォンモードが自動的に有効になります。[リダイヤル]、短縮ダイヤル ボタン、またはタッチスクリーンで電話番号を押した場合も同様です。</p>
最後にダイヤルした電話番号にリダイヤルする	<p>[リダイヤル] を押します。デフォルトでは、プライマリ回線がリダイヤルに使用されます。ただし、セカンダリ回線を開いてから [リダイヤル] を押してもかまいません。回線を開くには、 を押します。</p>
短縮ダイヤルを使用する	<p>次のいずれかの操作を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • オフフックにする前または後に  (短縮ダイヤル ボタン) を押します。 • オンフックの状態です短縮ダイヤルのインデックス番号 (キーパッドの 1 ~ 99) を入力し、[短縮] を押します。 <p>詳細については、P. 49 の「短縮ダイヤル機能の設定」を参照してください。</p>
別のコールがアクティブなときにコールを発信する (別の回線を使用)	<p>新しい回線の  を押します。最初の回線のコールが自動的に保留状態になります。</p>
別のコールがアクティブなときにコールを発信する (同じ回線を使用)	<p>[保留] を押してから、[発信] を押します。これで、ダイヤル、リダイヤル、または短縮ダイヤルの操作を行えます。または、アクティブなコールで通話を続行しながら、履歴またはディレクトリからのダイヤルを準備できます (詳細については、この表の次の 2 行を参照してください)。</p>

目的	操作
履歴からダイヤルする	<p> > [不在履歴]、[着信履歴]、または [発信履歴] を選択します。ダイヤルするには、リストの番号を押すかまたはスクロールして選択し、オフフックにします。</p> <p>別のコールがアクティブなときに履歴からダイヤルする場合は、コールのレコードまでスクロールして [ダイヤル] を押します。次に、元のコールを処理するメニュー項目を次のいずれかから選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保留]：最初のコールを保留にして、2 番目のコールをダイヤルします。 • [転送]：最初の通話相手を 2 番目の通話相手に転送します（操作を完了するには、[転送] をもう一度押します）。 • [会議]：すべての通話相手との会議コールを作成します（操作を完了するには、[会議] を押します）。 • [終了]：最初のコールを切断して、2 番目のコールをダイヤルします。
電話機の社内ディレクトリからダイヤルする	<p> > [社内ディレクトリ] を選択します（名前は異なる場合があります）。キーパッドを使用して文字を入力してから、[検索] を押します。ダイヤルするには、リストの番号を押すかまたはスクロールして選択し、オフフックにします。</p> <p>コールがアクティブなときにディレクトリからダイヤルする場合は、リストまでスクロールして [ダイヤル] を押します。次に、元のコールを処理するメニュー項目を次のいずれかから選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保留]：最初のコールを保留にして、2 番目のコールをダイヤルします。 • [転送]：最初の通話相手を 2 番目の通話相手に転送します（操作を完了するには、[転送] をもう一度押します）。 • [会議]：すべての通話相手との会議コールを作成します（操作を完了するには、[会議] を押します）。 • [終了]：最初のコールを切断して、2 番目のコールをダイヤルします。

目的	操作
社内ディレクトリの Web ページからダイヤルする	Cisco WebDialer の機能を使用します。Web ブラウザを起動して、社内ディレクトリのページへ移動します。ディレクトリの電話番号をクリックします。コールを発信するには [ダイヤル] をクリックします。コールを終了するには [コールの終了] をクリックします。詳細については、『Web での Cisco IP Phone のカスタマイズ』を参照してください。 http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
ヘッドセットを使用する	次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> ● が点灯していない場合は、ダイヤル、リダイヤル、または短縮ダイヤルの操作を行う前または後に押します。 ● が点灯している場合は、[発信]、[リダイヤル]、短縮ダイヤルボタン、または● (回線ボタン) を押します。必要に応じて電話番号を入力し、[ダイヤル] を押します。
話し中または呼び出し中の内線が応対可能になったときに通知を受信する	電話番号にコールし、ビジー音または呼出音が聞こえているときに [折り返し] を押します。切断します。内線が応対可能になると、電話機にメッセージが表示され、呼出音が鳴ります。この電話番号へのコールバックは自動的に行われません。コールを発信する必要があります。コールバックは特別な機能なので、システム管理者に設定を依頼します。通話相手がコール転送を有効にしている場合、コールバックは失敗します。
セカンダリ回線でダイヤルする	使用する回線の●を押します。
プライオリティ (Precedence) コールをかける	電話番号の前に、システム管理者から提供された MLPP アクセス番号を入力します。詳細については、P. 42 の「重要なコールの優先順位付け」を参照してください。
個人アドレス帳 (PAB) のエントリまたはファーストダイヤルコードからダイヤルする	● > PAB service または Fast Dial service を選択します (名前は異なる場合があります)。リストからダイヤルするには、その番号を押すかまたはスクロールして選択し、オフフックにします。PAB またはファーストダイヤル サービスへの登録については、P. 54 の「ユーザオプション Web ページへのアクセス」を参照してください。
課金コードまたはトラッキングコードを使用して発信する	特定のトーンが鳴ったら、電話番号をダイヤルして Client Matter Code (CMC) または Forced Authorization Code (FAC) を入力します。CMC または FAC コードを入力する必要があるかどうか、および詳細な手順は、システム管理者により指示されます。

目的	操作
Cisco エクステンション モビリティ プロファイルを使用して コールを発信する	<p>エクステンション モビリティ (EM) にログインしていることを確認します。 > [EM Service] (名前は異なる場合があります) を選択してから、キーパッドを使用してログイン情報を入力します。電話機を共有している場合、EM にログインしてから特定の機能にアクセスするか、コールを完了する必要があります。</p> <p>EM は特別な非デフォルトの機能のため、システム管理者に電話機および電話機のユーザへの割り当てを依頼します。『Web での Cisco IP Phone のカスタマイズ』を参照してください。このガイドは次の URL で入手できます。 http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm</p>
ビデオ コールをかける	<p>タッチスクリーンディスプレイに、アイコン  が表示されているか確認します。</p> <p>アイコンが表示されている場合、電話機でのビデオの使用および Cisco VT Advantage のサポートが可能です。この機能により、Cisco IP Phone、パーソナル コンピュータ、および外部ビデオ カメラを使用して、ビデオ コールを発信できます。詳細についてはシステム管理者にお問い合わせください。また、『Cisco VT Advantage クイックスタートガイド』および『Cisco VT Advantage ユーザ ガイド』を参照してください。これらは次の URL で入手できます。 http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm</p>

ヒント

- 電話番号を間違えて入力した場合は、<< を押して数値を消去します。ダイヤル操作を中止するには、[キャンセル] を押します。
- ダイヤル トーンが聞こえない、またはコールを完了できない場合、次の要因のうち 1 つ以上に該当している場合があります。詳細については、必要に応じてシステム管理者にお問い合わせください。
 - 電話機の  ボタンからエクステンション モビリティ サービスにログインする必要があります。
 - 電話番号をダイヤルした後で、Client Matter Code または Forced Authorization Code を入力する必要があります。
 - 電話機に時間帯制限が設定され、特定の時間帯に一部の機能を使用できない。

コールへの応答

コールに応答するには、ハンドセットを取り上げてオフフックにします。詳細については、次の表を参照してください。

目的	操作
ヘッドセットで応答する	 が点灯していない場合は押します。  がすでに点灯している場合は、 [応答] または  (点滅している回線ボタン) を押します。
スピーカフォンで応答する	 、 [応答] 、または  を押します。
接続コールから切り替えて呼び出し中のコールに応答する	[応答] を押すか、別の回線でコールの呼出音が鳴っている場合は、  (点滅しているオレンジのボタン) を押します。新しいコールへの応答と、最初のコールの保留が自動的に行われます。詳細については、P. 28 の「コールの保留と復帰」を参照してください。
コール待機を使用してコールに応答する	電話機へのコール待機機能の設定をシステム管理者に依頼します。 この機能を有効にすると、通話中に新しいコールが着信した場合、コール待機トーンが鳴り、発信者 ID 情報が表示されます。コールに応答するには、 [応答] を押します。元のコールに戻るには、このコールを保留にする必要があります。P. 28 の「コールの保留と復帰」を参照してください。
呼出音が 1 ～ 2 回鳴った後で着信コールを自動的に接続する	自動応答機能の設定をシステム管理者に依頼します。詳細については、P. 45 の「ヘッドセットまたはスピーカフォン使用時の自動応答」を参照してください。
別の電話機（会議室の電話機など）で保留状態になっているコールを取得する	コール パークを使用します。P. 35 の「パークされているコールの保存と取得」を参照してください。
自分の電話機を使用して別の電話機で鳴っているコールに応答する	コール ピックアップを使用します。P. 36 の「自分の電話機でリダイレクトされたコールに応答する」を参照してください。
プライオリティ コールに応答する	現在のコールを切断して [応答] を押します。P. 42 の「重要なコールの優先順位付け」を参照してください。
着信コールをボイス メッセージ システムに直接送信する	[即転送] を押します。着信コールがボイス メッセージ グリーティングに自動転送されます。

コールの終了

コールを終了するには、切断します。次の表に詳細を示します。

目的	操作
ハンドセットを使用しているときに切断する	ハンドセットを受け台に戻します。または 【終了】 を押します。
ヘッドセットを使用しているときに切断する	 を押します。ヘッドセットモードをアクティブにしておく場合は、 【終了】 を押します。切断した後もボタンが点灯した状態になります。
スピーカフォンを使用しているときに切断する	 または 【終了】 を押します。
複数のコールがある場合に1つのコールだけを切断する	【終了】 を押します。必要に応じて、コールの保留を解除しておきます。

コールの保留と復帰

アクティブとなり得るコールは常に1つに限定されるので、他のコールはすべて自動的に保留状態になります。

目的	操作
コールを保留にする	保留状態にするコールが強調表示されていることを確認し、 [保留] を押します。
現在の回線にあるコールの保留を解除する	該当するコールが強調表示されていることを確認し、 [復帰] を押します。
別の回線にあるコールの保留を解除する	 (点滅している回線ボタン) を押します。この回線で保留になっているコールが1つの場合、コールは自動的に復帰します。保留になっているコールが複数ある場合は、該当するコールが強調表示されていることを確認し、 [復帰] を押します。保留状態のコールは、保留アイコン  で示されます。

ヒント

- コールが保留状態になっているとき、通常は音楽やビープ音が流れます。そのため、会議コールは保留にしないでください。

ミュートの使用

ミュートを使用すると、電話機の音声入力が無効になります。ミュートが有効な場合、コールの通信相手からの音声は聞こえますが、自分からの音声は通信相手に聞こえません。

目的	操作
ミュートをオンにする	 を押します。
ミュートをオフにする	 を押します。

接続コールの転送

接続コールは転送によってリダイレクトされます。転送先は、コールの転送先となる電話番号です。

目的	操作
転送先の相手と会話せずにコールを転送する	<p>【転送】 を押して、転送先の電話番号を入力します。コールの呼出音が聞こえたら、切断します。</p> <p>システム管理者がオンフック転送を有効にしていない場合は、もう一度 【転送】 を押して、転送を完了する必要があります。転送をキャンセルするには、【終了】 を押します。</p>
転送先の相手と会話してからコールを転送する（打診転送）	<p>【転送】 を押して、転送先の電話番号を入力します。相手が応答するのを待ちます。相手がコールの転送を承諾した場合は、切断します。システム管理者が電話機でのオンフック転送を有効にしていない場合は、もう一度 【転送】 を押して、転送を完了する必要があります。</p> <p>転送をキャンセルするには、【終了】 を押します。</p>
2つの現在のコールを相互に転送する（直接転送）	<p>その回線における任意のコールをスクロールして強調表示し、【選択】 を押します。2番目のコールに対しても同じ処理を行います。選択したコールの1つが強調表示されている状態で 【D 転送】 を押します（必要に応じて 【次へ】 を押して、【D 転送】 を表示します）。2つのコールが相互に接続され、自分のコールは終了されます。</p> <p>発信者との通信を継続する場合は、代わりに 【参加】 を使用して会議を作成します。詳細については、P. 31 の「会議コールの使用法」を参照してください。</p>
ボイス メッセージ システムにコールを送信する	<p>【即転送】 を押します。コールがボイス メッセージ グリーティングに自動転送されます。アクティブ、呼出中、または保留中であるコールで即転送を使用できます。</p>

ヒント

- オンフック転送が有効な場合は、そのまま切断、または **【転送】** を押してから切断できます。
- オンフック転送が電話機で無効になっている場合、**【転送】** を押さずに切断すると、転送の動作がキャンセルされ、転送する通話相手が保留状態になります。
- **【転送】** を使用して保留状態のコールをリダイレクトすることはできません。転送前にコールの保留を解除するには、**【復帰】** を押します。

別の電話番号へのコール転送

[全てのコールの転送] を使用すると、自分の Cisco IP Phone にかかってくる着信コールを別の電話番号にリダイレクトできます。



ヒント

[全てのコールの転送] の転送先番号は、自分の電話機からダイヤルする場合とまったく同じように入力します。たとえば、必要に応じてアクセスコードや地域コードをダイヤルします。

目的	操作
プライマリ回線のコール転送を設定する	[不在] を押し、転送先の電話番号を入力します。
プライマリ回線のコール転送をキャンセルする	[不在] を押します。
プライマリ回線のコール転送が有効になっているかどうかを確認する	プライマリの電話番号の上にアイコン  が表示されていることを確認します。また、タッチスクリーンの下部付近にあるステータステキストに、コール転送の転送先番号が表示されていることも確認します。
任意の回線のコール転送を設定またはキャンセルする	[ユーザ オプション] Web ページにログインし、デバイスを選択して、メインメニューから [すべてのコールを別の番号に転送] を選択します。電話機の回線ごとにコール転送を設定またはキャンセルできます。ログインの手順については、P. 55 の「ユーザ オプション Web ページへのログイン」を参照してください。 コール転送がプライマリ回線以外で有効になっている場合、電話機にはコール転送の状態が表示されません。その代わりとして、[ユーザ オプション] ページで設定を確認する必要があります。

ヒント

- 従来のアナログ電話機、または他の IP Phone にコールを転送することはできませんが、システム管理者がコール転送機能を社内の番号に制限している場合があります。
- この機能は回線ごとに設定する必要があります。コール転送が有効でない回線にコールがかかってきた場合、通常どおりコールの呼出音が鳴ります。

会議コールの使用方法

Cisco IP Phone では、1 台の電話機の会話に 3 名以上の人々を参加させて、会議コールを作成できます。

サポートされる会議コールのタイプ

会議コールには、標準の会議とミーティングの 2 種類があります。

標準の会議コール

標準（または「アドホック」）の会議コールでは、会議の開催者が参加者にコールして会議に追加する必要があります。Cisco IP Phone を使用すると、必要性和電話機の設定に応じて、次に示す方法で標準の会議コールを作成できます。

- **[会議]**：このソフトキーは、参加者それぞれにコールをかけることによって、標準の会議を開催するときに使用します。標準の会議コールは、ほとんどの電話機で利用可能なデフォルトの機能です。
- **[参加]**：このソフトキーは、すでに 1 つの回線にある複数のコールの間で、標準の会議コールを開催するときに使用します。
- **[C 割込]**：このソフトキーは、共有回線の既存のコールに自分を追加して、そのコールを標準の会議コールに切り替えるときに使用します。これは共有回線だけで利用可能なオプション機能のため、システム管理者に設定を依頼する必要があります。詳細については、P. 37 の「共有回線の使用」を参照してください。

手順の詳細については、P. 32 の「標準の会議の開催と参加」を参照してください。

ミーティングコール

ミーティングでは、会議の開催者が参加者にコールするまで待機するのではなく、参加者が会議番号を直接コールすることで会議に参加できます。

ミーティングを開催するには、電話機の **[ミーティング]** ソフトキーを押し、システム管理者から提供されたミーティング電話番号をダイヤルします。

ミーティングに参加するには、指定の時間にミーティング電話番号をダイヤルします。会議の開催者がダイヤルする前に会議の参加者が会議にコールすると、その参加者にはビジー音が聞こえます。会議の開催者がダイヤルインすると、ミーティングが開催され、開催者が切断しても会議を継続できます。

ミーティングは特別な機能のため、システム管理者に設定を依頼する必要があります。

手順の詳細については、P. 33 の「ミーティングコールの開催または参加」を参照してください。

標準の会議の開催と参加

標準の会議では、1つのコールに3名以上の人々が参加できます。次の表に詳細を示します。

目的	操作
参加者にコールを発信して標準の会議コールを開催する	接続コール中に、別の発信者をコールに追加するには、 [会議] を押します (必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、 [会議] を表示します)。会議の参加者の電話番号を入力します。コールが接続され、会議の参加者と会話した後、 [会議] をもう一度押して、この発信者をコールに追加します。この手順を繰り返して、参加者を追加していきます。
現在の発信者を標準の会議の参加者として追加する	1つの回線に2つ以上のコールがあるとき、その回線で任意のコールをスクロールして強調表示し、 [選択] を押します。会議に追加するすべてのコールについて、それぞれ同じ処理を行います。選択したコールのいずれかで、 [参加] を押します (必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、 [参加] を表示します)。アクティブなコールが選択され、会議に自動的に追加されます。
標準の会議に参加する	呼出音が鳴ったら電話機に応答します。標準の会議コールに参加する場合、特別な操作は何も必要ありません。
共有回線のコールに割り込み (自分を追加) して、そのコールを標準の会議コールに切り替える	共有回線でコール (リモートで使用) を強調表示し、 [C 割込] を押します (必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、 [C 割込] を表示します)。コールの他の参加者に対して、割り込み音が鳴ります。詳細については、P. 37 の「共有回線の使用」を参照してください。
会議の参加者のリストを表示する	アクティブな会議を強調表示し、 [参加者] を押します。会議に参加した順序に従って、参加者がリストに表示されます。最後に追加された参加者がリストの先頭になります。
会議の参加者のリストを更新する	会議の参加者のリストを表示している状態で、 [更新] を押します。
会議の開催者を確認する	会議のリストを表示している状態で、リストの末尾までスクロールして、会議の開催者 (名前の横にアスタリスク (*) の付いた人物) を検索します。
会議に最後に追加された参加者を削除する	会議の参加者のリストで、先頭にある参加者の名前を強調表示し、 [削除] を押します。最後の参加者は常にリストの先頭に表示されます。会議の参加者のリストを表示していない場合は、 [ドロップ] を押します。参加者を削除できるのは、会議コールの開催者だけです。

目的	操作
会議の任意の参加者を削除する	参加者の名前を強調表示し、 [削除] を押します。参加者を削除できるのは、会議コールの開催者だけです。
標準の会議への参加を終了する	切断するか、または [終了] を押します。会議コールの開催者ではない場合、切断しても他の参加者の接続は中断されません。 会議コールの開催者の場合、切断すると会議が終了する場合があります（システム管理者が電話機に設定した内容によって異なります）。会議が終了しないようにするには、会議を別の参加者に転送してから切断します。その後、その参加者は会議の「仮想管理者」としての役目をします。仮想管理者は参加者を追加または削除できません。ただし、会議は開催されたときの参加者で継続されます。

ヒント

- コールを標準の会議コールに追加する前に、それらのコールが同じ回線にある必要があります。コールが異なる回線にある場合は、**[会議]** または **[参加]** を使用する前に、それらのコールを1つの回線に転送します。
- **[参加]** を使用しようとしたとき、「参加者情報がありません」というエラーメッセージが表示された場合は、アクティブなコールのほかに少なくとも1つのコールを選択していることを確認してください（アクティブなコールは自動的に選択されます）。
- 電話機の設定内容によっては、会議を作成した後で切断すると、その会議が終了する場合があります。詳細については、上の表で最後の行を参照してください。

ミーティング会議コールの開催または参加

ミーティング会議では、会議の開催者が参加者にコールするまで待機するのではなく、参加者が会議番号を直接コールすることで会議に参加できます。詳細については、次の表を参照してください。

目的	操作
ミーティング会議を開催する	<p>[発信] を押すか、またはハンドセットを取り上げてオフフックにします。次に、[ミーティング] を押して、ミーティング会議番号をダイヤルします（有効な番号のリストについては、システム管理者にお問い合わせください）。</p> <p>参加者がダイヤルインできるように、会議番号を必ず参加者に通知してください。開催者がダイヤルインする前に参加者が会議番号をコールすると、その参加者にはビジー音が聞こえます。</p>
ミーティング会議に参加する	<p>会議の開催者から提供されたミーティング会議番号をダイヤルします。会議の開催者がダイヤルインした後に限り、会議に接続されます。</p>
ミーティング会議を終了する	<p>切断するか、または [終了] を押します。</p>