

Frequently Asked Questions



Cisco Unified Personal Communicator

[基本事項](#) 2

[アベイラビリティ](#) 4

[連絡先](#) 7

[チャット](#) 9

[グループ チャット](#) 11

[コール](#) 13

[コールの転送とパーク](#) 16

[ボイスメール](#) 18

[Web 会議](#) 19

[トラブルシューティング](#) 20

基本事項

Q. サインインに必要な情報について教えてください。

A. 必要なサインイン情報は、システム管理者が採用する展開方法によって決まります。少なくとも、ユーザ名とパスワードが必要です。サインイン画面で適切なサーバ名の入力が必要になることもあります。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。

Q. 使用しているバージョンの Cisco Unified Personal Communicator にはすべての機能が表示されません。アクセスするにはどうすればよいですか。

A. 所属先で、利用可能な機能セット（ビデオ、表示によるボイスメール、Web 会議など）が決定されています。ユーザがそれらの機能にアクセスできるようにするには、システム管理者が機能を設定する必要があります。設定されていない機能は、Cisco Unified Personal Communicator には表示されません。

Q. Cisco Unified Personal Communicator を使用するために追加の資格情報を入力する必要がありますか。

A. デフォルトで、アプリケーションはすべての Unified Communication サービスにサインイン資格情報を使用しようとします。追加の情報の入力を求められることがあります。ボイスメール、Web 会議、または LDAP を使用できない場合は、[ヘルプ]>[サーバヘルプの表示]を選択してください。「資格情報に必須のユーザ名がありません」エラーが発生していないか、各サーバを調べてください。このエラーが表示されている場合は、[アカウント] ページを使用して、該当のサービスの正しい資格情報を入力します。この資格情報は、Cisco Unity と Cisco Unified MeetingPlace を指します。ユーザ名とパスワードがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

- 1 メイン ウィンドウで [ファイル]>[オプション]>[アカウント] をクリックします。
- 2 ユーザ名とパスワードを入力します。
- 3 [適用] をクリックして別のウィンドウに移動するか、または [OK] をクリックして終了します。

Q. メイン ウィンドウにあるアイコンを使用すると、どの機能にアクセスできるのですか。

A. サインインすると、メインウィンドウが表示されます。メインウィンドウにあるアイコンを使用すると、数多くの機能に簡単にアクセスできます。

アイコン	説明
	[会話履歴]: すべてのチャット、コール、およびボイスメールを表示します。任意の順序で表示したり聞いたりすることができます。また、さまざまなフィルタリングオプションを使用してイベントをソートできます。イベントを右クリックして通信方法を選択することで、不在時の会話に応答することもできます。

アイコン	説明
	[新規コールの発信]：キーパッド（またはコンピュータのキーパッド）を使用して、コールを発信できます。
	[連絡先の追加]：社内ディレクトリと最近使用した連絡先を検索し、連絡先一覧に追加する名前を見つけます。情報を直接入力して新規連絡先を作成することもできます。

Q. プライバシー オプションを設定するにはどうすればよいですか。

A. プライバシー オプションを使用して、あなたのステータスを表示し、あなた宛にメッセージを送信できるユーザを制御できます。次のユーザに対して、個別に全般ポリシーを設定できます。

- 社内の全ユーザ
- 全ユーザ

全般ポリシーの [例外事項] を使用して、特定のユーザやドメイン（cisco.com など）からの連絡を許可するか、拒否するかを設定できます。プライバシー オプションを設定するには、次の操作を実行します。

- 1 [ファイル]>[オプション]>[プライバシー] を選択します。
- 2 [許可] または [拒否] を選択します。[社内の全ユーザ] と [全ユーザ] の 2 つのグループを対象に選択します。
- 3 [例外事項] をクリックし、全般プライバシー ポリシーに含めないユーザやドメインを追加します。たとえば、[全ユーザ] に対して [拒否] を選択すると、このルールを適用しないユーザ アカウントを個別に追加できます。

Q. ヘッドセットまたは他のオーディオ デバイスを設定するにはどうすればよいですか。

A. 次のいずれかを実行すると、オーディオ デバイスの設定が必要となる場合があります。

- Cisco Unified Personal Communicator をインストールする。
- 現在 Cisco Unified Personal Communicator が設定されていないオーディオ デバイスを使用して起動する。

ヘッドセットまたは他のオーディオ デバイスを設定するには、次の操作を実行します。

- 1 ヘッドセットまたは他のオーディオ デバイスを適切な USB ポートに差し込みます。
- 2 [ファイル]>[オプション]>[オーディオ] を選択します。
- 3 ハードウェアが認識されたら、ドロップダウン リストからオーディオ デバイスを選択します。デバイスのボリュームを設定できます。

Q. すべてのオーディオ コールでビデオをオンにするにはどうすればよいですか。

A. ビデオ コールを常に送受信できるようにしたり、デフォルト設定に設定したりできます。

- 1 [ファイル]>[オプション]>[ビデオ] を選択します。
- 2 [ビデオデバイス] ドロップダウン リストで選択しているカメラの名前を確認します。
- 3 [ビデオを自動表示する (Show my video automatically)] をオンにします。
- 4 [適用] をクリックして別のウィンドウに移動します。
- 5 [OK] をクリックします。

Q. カメラを設定するにはどうすればよいですか。

A. 互換性のあるカメラを適切な USB ポートに差し込みます。

- 1 [ファイル]>[オプション]>[ビデオ] を選択します。
- 2 オペレーティング システムがカメラを認識するまで待機します。
- 3 [ビデオデバイス] ドロップダウン リストからカメラの名前を選択します。
- 4 [ビデオの有効化] で設定を選択します。 ビデオ コール設定を選択します。
- 5 [ビデオの調整 (Adjusting Video)] で適切な設定を選択します。 使用可能な帯域幅に合うようにビデオ品質のレベルを選択できます。

Q. ビデオ品質を最適化するにはどうすればよいですか。

A. 接続に適合し、ビデオ品質を最適化するように、カメラ設定を調整します。 ネットワークへの接続方法は、ビデオ品質に直接影響を及ぼします。 たとえば、コンピュータをオフィス内でネットワークに有線で接続する場合、高い帯域幅を実現できます。 無線でシステムにアクセスする場合、帯域幅は低くなる場合があります。

- 1 カメラを適切な USB ポートに差し込みます。
- 2 [ファイル]>[オプション]>[ビデオ] を選択します。
- 3 [ビデオデバイス] ドロップダウン リストに表示されるカメラの名前が正しいことを確認します。
- 4 [ビデオの調整 (Adjusting Video)] で適切な設定を選択します。 使用可能な帯域幅に合うようにビデオ品質のレベルを選択できます。

アベイラビリティ

Q. アベイラビリティとは何ですか。

A. アベイラビリティは、連絡先が電話中、会議中、または退席中であることを知らせるステータス情報です。 ステータスをすばやく確認するには、連絡先の横にあるアイコンまたは連絡先の名前とともに表示されるカスタム ステータス メッセージを調べます。

アベイラビリティ ステータスを使用すると、デスクトップ、モバイル、テレフォニー、カレンダー情報に基づいて同僚に連絡できるため、コミュニケーションの遅延を軽減できます。連絡先がオフラインであっても、インスタントメッセージの送信やコールの発信はできることに注意してください。

Q. ステータスを変更するにはどうすればよいですか。

A. 自分のステータスを手動で変更できます。電話中、会議中、または退席中である場合に、ステータスを自動的に変更できます。[ファイル]>[オプション]>[ステータス]を使用して、自動的にステータスをオフにすることもできます。



(注) カスタム メッセージを作成して、独自のステータスを追加できます。

ステータスを手動で変更するには、次の操作を実行します。

- 1 メイン ウィンドウの上部で、名前の下にあるドロップダウン リストをクリックします。
- 2 デフォルト ステータスのリストから選択し、独自のカスタム ステータス テキストの色を選択します。

アイコン	説明
	[連絡可能]: 連絡先に連絡可能であることを示します。
	[連絡不可能]: 15 分間アイドル状態であるときに表示されます。退席中、会議中、または電話中である場合に、このステータスになることがあります。自分のステータスとして手動で設定することもできます。
	[取り込み中]: 連絡を受けたくないことを示します。 [ファイル]>[オプション]>[ステータス]を使用して[ステータス] オプションを [取り込み中] に設定することで、連絡を受けないようにすることができます。
	[オフライン]: 再度サインインしたときに、オフラインメッセージを受信します。オフライン中に受信したメッセージは、不在履歴とボイスメッセージとともに不在時イベント カウンタでもカウントされます。 [外出中]: 長期間にわたってオフラインになる予定であるときに、オプションのカスタム メッセージを表示します。このステータスを選択して [OK] をクリックすると、アプリケーションがシャットダウンされます。

Q. ステータスを [取り込み中] に設定したときに、自分に連絡しようとした人がいるかどうかを確認することはできますか。

- A. [取り込み中] ステータスには、2つのモードがあります。デフォルトの動作では、連絡を受けたくないことが連絡先に示されます。[ファイル]>[オプション]>[ステータス]を使用して[取り込み中]ステータスを設定することで、新規コールや新規メッセージの招待や通知を受け取らないようにすることもできます。このオプションを設定すると、メインウィンドウにある不在時イベントカウンタが1ずつ増加され、不在時の通信があったことを知らせます。不在時イベントカウンタは、Cisco Unified Personal Communicator システムトレイアイコンにも表示されます。不在時の通信や招待を表示するには、[会話履歴]アイコンをクリックします。

Q. [退席中] ステータスが表示されるまでにどのくらいの時間がかかりますか。

- A. デフォルトでは、コンピュータが非アクティブになってから15分が経過すると、ステータスが変更されます。自動ステータス変更を無効にするか、ステータスオプションの退席中タイマーを使用して、この値を変更できます。退席中タイマーの値を変更するには、次の操作を実行します。

- 1 メインウィンドウから[ファイル]>[オプション]を選択します。
- 2 [ステータス]を選択します。退席中タイマーはデフォルトでチェックボックスがオンに設定され、有効になっています。



(注) チェックボックスをオフにすると、非アクティブの場合に[連絡可能]ステータスは変更されませんが、電話中や会議中などの他のイベントは引き続き変更されます。

- 3 矢印を使用するか、または値を入力して、タイマーの値を変更します。退席中タイマーには、1～90分の値を入力できます。

Q. カスタムステータスメッセージを作成または削除するにはどうすればよいですか。

- A. アベイラビリティに関する追加情報をユーザに提供することを目的に、最大20のカスタムステータスメッセージを作成できます。

カスタムステータスメッセージを作成するには、次の操作を実行します。

- 1 メインウィンドウで、名前の下にあるドロップダウンリストをクリックします。
- 2 リストの末尾までスクロールして、[カスタムの作成 (Create Custom)]を選択します。[カスタムステータスメッセージ]ウィンドウが表示されます。
- 3 表示するメッセージを入力します。最大文字数は140です。
- 4 ステータスアイコンを選択し、カスタムメッセージに関連付けます。
- 5 [追加]をクリックします。カスタムメッセージのリストに新規メッセージが表示されます。
- 6 [閉じる]をクリックします。新規カスタムステータスが表示されます。

カスタムステータスメッセージを削除するには、次の操作を実行します。

- 1 メインウィンドウの上部で、名前の下にあるドロップダウンリストをクリックします。
- 2 リストの末尾までスクロールして、[カスタムの作成 (Create Custom)]を選択します。

- 3 削除するメッセージを選択します。複数のメッセージを選択できます。
- 4 右クリックし、[削除]を選択します。

Q. 自分が電話中であるか会議中であるかを連絡先に表示することはできますか。

A. デフォルトでは、各ユーザのアベイラビリティステータスは Cisco Unified Personal Communicator によって自動的に判断されます。ユーザがアプリケーションにサインインするか、電話中になると、それが検出されます。システム管理者は、Microsoft Outlook 予定表と一体化してユーザが会議中であることを示すこともできます。オプションを設定して、電話機のステータスと会議のステータスを表示するかどうかを選択できます。

電話機のステータスと会議のステータスを表示するようにオプションを設定するには、次の操作を実行します。

- 1 メイン ウィンドウから [ファイル]>[オプション]を選択します。
- 2 [ステータス]を選択します。電話機と会議のステータスはデフォルトでチェックボックスがオンに設定され、有効になっています。
 - オンにすると、アベイラビリティ情報の一部として電話機のステータス(電話中、電話中でない)が表示されます。オフにすると、電話機のステータスは他のユーザには表示されません。
 - オンにすると、Microsoft Outlook 予定表に進行中の会議やビジー状態が表示されると、アベイラビリティ情報の一部として会議中のステータスが表示されます。オフにすると、会議中のステータスは他のユーザには表示されません。

連絡先

Q. 連絡先を作成するにはどうすればよいですか。

A. 社内ディレクトリに連絡先を追加できます。外部連絡先など、社内ディレクトリ外の人々について連絡先を作成できます。

社内ディレクトリから連絡先を追加するには、次の操作を実行します。

- 1 メイン ウィンドウの [連絡先の追加] アイコンをクリックします。
- 2 メイン ウィンドウの [検索] フィールドに名前とユーザ ID を入力します。



(注) [検索] フィールドに電話番号を入力することもできます。

- 3 [社内ディレクトリの検索] をクリックし、引き続き、社内ディレクトリを検索します。
- 4 [検索結果] で連絡先名を選択します。
- 5 [追加] をクリックします。

社内ディレクトリ外の人々について連絡先を作成するには、次の操作を実行します。

- 1 メイン ウィンドウの[連絡先の追加] アイコンをクリックします。
- 2 [新規連絡先の作成] をクリックします。
- 3 連絡先情報を入力します。少なくとも、次の情報を入力する必要があります。名、姓、ニックネーム、および電話番号またはIM アドレス。チャット メッセージとステータスをやり取りするには、IM アドレスの入力が必要です。これは、通常、連絡先の電子メール アドレスです。
- 4 [写真の追加 (Add Photo)] リンクをクリックすることもできます。Cisco Unified Personal Communicator では、JPEG、GIF、およびBMP形式がサポートされています。ピクチャは、連絡先一覧でだけ表示されます。他のユーザには表示されません。
- 5 イメージを参照します。
- 6 [開く] をクリックします。
- 7 [追加] をクリックします。



(注) 社内ディレクトリから連絡先を追加すると、電話番号が連絡先プロフィールに自動的に追加されます。社外から連絡先（個人用連絡先など）を追加した場合、オーディオコールを発信するには、連絡先情報に電話番号を入力する必要があります。

Q. 連絡先一覧でピクチャを非表示にするにはどうすればよいですか。

A. ピクチャの表示は、[表示] メニューでオン/オフを切り替えることができます。連絡先一覧が長い場合は、ピクチャをオフにしてスペースを節約できます。

オプションの設定を通して、グローバルに制御することもできます。選択または選択解除して、アプリケーション全体の設定を制御できます。たとえば、連絡先一覧にピクチャを表示しないように選択すると、ピクチャはグループチャットにも表示されません。

[ファイル]>[オプション]>[全般] を選択します。[ピクチャの表示] チェックボックスはデフォルトで選択されています。

Q. 連絡先の名前をニックネームに変更しても検索できますか。

A. 検索機能では、名前が変更された連絡先を一覧内で探すことができます。[検索] フィールドに電話番号や名前（一部）を入力して、連絡先を特定することもできます。

Q. 連絡先を整理するにはどうすればよいですか。

A. グループを作成して、連絡先を整理できます。連絡先は複数のグループに含めることができます。デフォルトでは、連絡先は名前を基準としてアルファベット順に表示されます。ステータスの順に一覧を表示することもできます。



(注) グループは、連絡先一覧でアルファベット順に表示されます。

- 1 既存のグループ名を右クリックし、[新規グループの作成] を選択します。
- 2 [グループの作成] フィールドに名前を入力します。
- 3 [作成] をクリックします。グループ名が連絡先一覧に追加されます。変更するには、名前を右クリックします。
- 4 連絡先をグループにドラッグします。

チャット

Q. チャットを開始するにはどうすればよいですか。

A. チャットは、連絡先一覧内の誰かと開始できます。または、社内ディレクトリで検索することもできます。

連絡先一覧内のユーザとチャットを開始するには、次の操作を実行します。

- 1 名前を選択してダブルクリックします。

連絡先一覧に載っていない誰かとチャットを開始するには、次の操作を実行します。

- 1 メイン ウィンドウの [検索] フィールドに名前とユーザ ID を入力します。Cisco Unified Personal Communicator により、連絡先一覧と最近の会話が最初に検索されます。
- 2 最近使用した連絡先として名前が見つからない場合は、[社内ディレクトリの検索] をクリックして、引き続き、社内ディレクトリを検索します。
- 3 [検索結果] で連絡先名を選択し、ダブルクリックして、チャットを開始します。

Q. [アクティブな会話] ウィンドウにあるアイコンを使用すると、どの機能にアクセスできるのですか。

A. [アクティブなチャット] ウィンドウのアイコンを使用すると、音声、ビデオ、Web 会議を会話に追加できます。

アイコン	説明
	[コール]：オーディオコールを開始します。複数の人とチャットしている場合は、会議コールが始まります。
	[ビデオコール]：ビデオコールを開始します。複数の人とチャットしている場合は、ビデオ会議コールが始まります。
	[会議の開始]：Web 会議用にブラウザが起動します。他の参加者用に [アクティブなチャット] ウィンドウにはリンクが表示されます。
	[会話履歴の表示]：チャット、コール、およびボイスメールを表示します。任意の順序で表示したり聞いた

アイコン	説明
	りすることができます。また、さまざまなフィルタリングオプションを使用してイベントをソートできます。
	[参加者の追加]：社内ディレクトリを検索し、連絡先一覧には載っていない人々をチャットに追加できます。 (注) 連絡先一覧から名前をドラッグし、チャットに追加します。
	[フォーマット (Format)]：フォント、サイズ、色などを選択できます。
	[緊急メッセージ (Urgent Message)]：赤色で表示される名前と感嘆符 (!) とともに、メッセージが表示されます。
	[顔文字 (Emoticons)]：顔文字 (スマイリー) のパレットから選択します。

Q. 不在チャットを確認するにはどうすればよいですか。

A. メイン ウィンドウと [アクティブなチャット] ウィンドウの [会話履歴] アイコンには、不在時イベントカウンタがあります。不在時の会話がある場合は、[会話履歴] アイコンの上部にその数が赤色で表示されます。この値は、不在チャット、不在履歴、およびボイスメールを含めた不在時の会話の数を示します。この数値の上にカーソルを合わせると、次のような、不在時のイベントのリストが表示されます。5 不在チャット、2 ボイスメール、2 不在履歴。
[会話履歴] には、不在チャットがすべて表示されます。

- 1 [会話履歴] のアイコンをクリックします。
- 2 [会話履歴] ウィンドウの [チャット] タブをクリックします。
- 3 必要に応じて、期間 (昨日など) やディスポジション (不在、緊急など) などを基準に履歴にフィルタを適用します。
- 4 不在チャットを右クリックすると、インスタントメッセージに回答したり、メッセージを送信したりできます。

Q. 連絡先がオフラインとして表示されているときでもインスタントメッセージを送信できますか。

A. はい、できます。連絡先は、再びサインインしたときにメッセージを受信します。オフライン中に受信したメッセージは、不在履歴とボイスメッセージとともに不在時イベントカウンタでカウントされます。

Q. チャットのフォーマットを変更できますか。顔文字 (emoticon) はありますか。

A. 会話ウィンドウで、さまざまなフォント、色、顔文字を選択してチャット会話に適用できます。メッセージが着信と発信のいずれであっても、すべてのチャットメッセージに対するグローバルフォーマットオプションを設定することもできます。

- 1 [ファイル]>[オプション]>[チャット]を選択します。
- 2 [フォントの設定]をクリックし、メッセージのフォントを選択します。 サイズ、色、書体を選択できます。
- 3 [適用]をクリックして他のウィンドウに移動します。
- 4 [OK]をクリックして終了します。

Q. チャット ウィンドウのレイアウトをカスタマイズするにはどうすればよいですか。

A. [アクティブな会話]ウィンドウのタブの位置を設定できます。また、ウィンドウを個別に起動することも可能です。

- 1 [ファイル]>[オプション]>[チャット]を選択します。
- 2 [チャットウィンドウのレイアウト]でタブの場所を選択します。 デフォルトでは、タブは会話ウィンドウの左側に表示されます。
- 3 [チャットを別のウィンドウで開く]を選択することもできます。



(注) チャットがアクティブな間に、ウィンドウをクリックしてドラッグし、タブをデスクトップ上の任意の位置にドラッグします。

- 4 [適用]をクリックして他のウィンドウに移動します。
- 5 [OK]をクリックして終了します。

Q. 前回のチャットのテキストを表示するにはどうすればよいですか。

A. インスタントメッセージはすべてローカルに保存され、同じ人とのチャットを開くと表示されます。

[チャット] ウィンドウをスクロールして、その連絡先とやりとりした最近の IM を最大 99 まで表示できます。

最近の 99 のメッセージよりも前のチャット履歴を表示するには、メイン ウィンドウまたは [チャット] ウィンドウの [会話履歴] アイコンをクリックします。

- 1 [会話履歴] アイコンをクリックします。 不在時の会話がある場合、アイコンに番号が表示されます。 ツールヒントに不在時の通信のタイプが表示されます。
- 2 [会話履歴] ウィンドウの [チャット] タブをクリックします。 不在チャットと過去のチャットが表示されます。
- 3 必要に応じて、期間（昨日など）やディスポジション（不在、緊急など）などを基準にチャット履歴にフィルタを適用します。
- 4 チャットを再開するには、メッセージを右クリックして、[インスタントメッセージの送信] などのさまざまな機能を使用します。

グループ チャット

Q. グループ チャットとは何ですか。

A. チャットでは、一対一のセッションとグループ チャットセッションの両方がサポートされます。3 人以上の参加者がいるときはグループ チャットになります。このタイプのチャットは、少なくとも 1 人の人が [チャット] ウィンドウにいるときは Cisco Unified Personal Communicator でセッションが続行されます。すべての参加者が退室すると、グループ チャットは終了します。不在時にグループ チャットへの招待があった場合は、不在時イベントとして [会話履歴] に表示されます。

Q. グループ チャットを開始するにはどうすればよいですか。

A. グループチャットを開始するための最も効率的な方法は、複数の連絡先を選択し、右クリックして、[グループチャットの開始] を選択することです。



(注) 連絡先一覧でグループ名をクリックし、[チャット] をクリックすると、そのグループに属するすべての人がグループ チャットに招待されます。

Q. グループ チャットに人を追加するにはどうすればよいですか。

A. 連絡先一覧から [アクティブなチャット] ウィンドウに名前をドラッグします。[参加者の追加] アイコンをクリックして、社内ディレクトリで名前を検索することもできます。

Q. チャット ルームとは何ですか。

A. チャット ルームは、グループ チャットを永続的に保存するところです。チャット ルームにいるために、ユーザがアクティブなチャットを行う必要はありません。ルームアクティビティの履歴が保存され、誰かがチャットルームに参加すると利用できるようになります。この機能により、会話、ファイルリンク、およびその他の情報が長期にわたって維持されます。

Q. チャット ルームを作成するにはどうすればよいですか。

A. チャット ルームを作成すると、それは [チャットルーム] グループの連絡先一覧に表示されます。[チャットルーム] グループは、連絡先一覧の末尾に最新グループとして表示されます。名前を編集することはできません。

- 1 [ファイル] > [新規チャットルーム] を選択します。
- 2 [ルーム名] を入力します。[件名] を入力することもできます。一度作成したチャットルームの名前は編集できません。
- 3 参加者が他の人をチャットに招待できるようにするか、または招待は引き続き自分が管理するかを決定します。
- 4 [参加者の追加] アイコンをクリックすると、社内ディレクトリを検索して、連絡先一覧に載っていない人々を追加できます。チャット ルームに参加するように招待状を送信できます。



(注) チャットルームの作成者や他のメンバー（ルームでそのようなアクティビティが許可されている場合）は、明示的に参加者を招待する必要があります。

- 5 [招待]をクリックします。この名前は、[チャットルーム]の新規グループで、連絡先一覧の末尾に表示されます。すべての参加者に通知が送信されます。

Q. グループチャットや、外部連絡先が開始したチャットルームに参加できますか。

A. 別のドメインから連合した連絡先は、グループチャットへの参加や永続的なチャットルームへの参加を招待できます。この場合、会社のドメイン外部のチャットルームには異なる機能やプライバシー設定が備えられていることを理解してください。共有するすべての情報は公開されます。

Q. チャットルームの「削除 (delete)」と「除外 (remove)」の相違について教えてください。

A. チャットルームを削除できるのは所有者だけです。ただし、参加者は連絡先一覧からルームを除外できます。参加者がチャットルームを除外した場合、再参加するには参加者からの招待を受ける必要があります。

Q. 自分が作成したチャットルームを閉じました。もう一度アクセスするにはどうすればよいですか。

A. チャットルームを作成すると、それは[チャットルーム]グループの連絡先一覧に表示されます。その[チャットルーム]グループは、常に、連絡先一覧の末尾に最新グループとして表示されます。名前をダブルクリックして、ルームに参加します。

連絡先一覧からチャットルームを除外した場合、ルームにアクセスして会話に再参加するには参加者からの招待を受ける必要があります。

Q. チャットルームから参加者を削除できますか。

A. 所有者は、参加者リストで名前を選択し、右クリックして[削除]を選択することで、既存のチャットルーム参加者を削除できます。該当するユーザには、通知が送信されます。

コール

Q. 電話機のコールにコンピュータを使用する方法と、デスクの電話機を使用する方法では何が違うのですか。

A. Cisco Unified Personal Communicator は、コンピュータを電話機として使用したり（マイクロフォン、スピーカ、USB ヘッドセットの使用を含みます）、Cisco Unified IP Phone を使用して電話機のコールの送受信を行ったりできます（音声はデスクの電話機を介して受信されます）。

デスクの電話機コントロールモードの場合、一部の機能はコンピュータで使用できません。次の機能はアプリケーションから使用できないため、デスクの電話機コントロールから使用する必要があります。

- コールを、携帯電話または別の電話番号に転送する。
- マイクロフォンをミュートにする。
- 音声を受信するときのボリュームを調整する。

Q. コールを発信するにはどうすればよいですか。

A. 一覧内の連絡先をコールするには、次の操作を実行します。

- 1 連絡先名を右クリックし、[コール]または[ビデオコールの発信]を選択します。オーディオコールにビデオを含めるときは[ビデオコールの発信]を選択します。



(注) 社内ディレクトリから連絡先を追加すると、電話番号がプロフィールに自動的に追加されます。社外から連絡先（個人用連絡先など）を追加する場合、この機能を動作させるには、連絡先情報に電話番号を入力する必要があります。

特定の番号をコールするには、次の操作を実行します。

- 1 [検索] フィールドに番号を入力します。
- 2 [コール] をクリックします。

社内ディレクトリで連絡先を検索してコールを発信するには、次の操作を実行します。

- 1 [検索] フィールドに名前を入力します。[社内ディレクトリの検索] ウィンドウが表示されます。
- 2 電話アイコンをクリックして、コールを発信します。

Q. [アクティブな会話] ウィンドウのアイコンについて説明してください。

A. [アクティブな会話] ウィンドウのアイコンを使用すると、コール機能にアクセスできます。

アイコン	説明
	[コールの終了]: アクティブ コールを終了します。会話ウィンドウを閉じることもできます。保留中のコールを終了するには、そのコールを復帰してから終了します。
	[ボリューム]: アクティブ コールのボリュームを調整します。
	[オーディオミュート]: アクティブ コールのオーディオミュート モードを切り替えます。
	[ビデオミュート]: ミュートを解除するまで、コールの他の参加者へのビデオの送信を一時停止します。
	[キーパッド]: 番号入力に使用できるキーパッドを開きます。このパッドを使用して、PIN、パスワード、ボイス メニュー ナビゲーションなどについてアクティブ コールにトーンを入力します。コールの発信には使用

アイコン	説明
	できません。 コールを発信するには、メイン ウィンドウのキーパッドを使用する必要があります。
	[保留とコール (Hold and Call)] 機能メニュー： アクティブ コールを保留にして、転送、パーク、会議の開始、会議参加者などのコール機能のドロップダウンメニューを提供します。

Q. 社内ディレクトリからアクティブ コールに別のユーザを追加するにはどうすればよいですか。

- A. 1** [アクティブな会話] ウィンドウで、[保留とコール (Hold and Call)] 機能メニューをクリックします。
- 2** [会議参加者]>[連絡先] を選択します。 [参加者の追加] ウィンドウが表示されます。
- 3** 連絡先の名前を入力します。
- 4** [検索] をクリックします。
- 5** 検索結果で名前を選択し、矢印を使用して [選択された参加者] 列に移動します。
- 6** [追加] をクリックします。

Q. 連絡先をコールするとき、どの番号が使用されるのですか。

- A.** ある連絡先に対して社内ディレクトリの一覧に複数の番号が設定されている場合、Cisco Unified Personal Communicator は連絡先の優先番号をコールしようとします。優先番号が特定の電話機に対して示されていない場合は、アプリケーションは次の順序で指定された番号をコールします。
- 1 職場
 - 2 携帯
 - 3 その他
 - 4 自宅

Q. コールに応答するにはどうすればよいですか。

- A.** コールを受信すると、通知ウィンドウが表示され、次のいずれかのオプションをクリックできます。
- [オーディオとビデオで応答 (Answer with audio and video)]
 - [オーディオだけで応答 (Answer with audio only)]
 - [ボイス メッセージ サービスへコール転送 (Divert call to your voice message service)]

Q. 会議コールを開始するにはどうすればよいですか。

A. 連絡先一覧で会議コールに含める連絡先を選択します。

次のいずれかの操作を実行します。

- オーディオコール：連絡先を右クリックして、[会議コールの開始] を選択します。
- オーディオおよびビデオコール：連絡先を右クリックして、[ビデオ会議コールの開始] を選択します。

会議コールが会話ウィンドウに表示されます。会話ウィンドウに参加者一覧が表示されます。

Q. 参加者を保留にするにはどうすればよいですか。

A. コール中、カーソルを [アクティブな会話] ウィンドウの電話のアイコンに合わせます。アイコンが保留アイコンに変わります。

Q. 不在着信を参照するにはどうすればよいですか。

A. [会話履歴] には、すべてのコール、不在着信、着信履歴の一覧が表示されます。

1 [会話履歴] アイコンをクリックします。

不在時の会話がある場合、アイコンに番号が表示されます。アイコンにマウスのカーソルを合わせると、不在着信があったかどうか、ボイスメールがあるかどうかを確認できます。ツールヒントに不在時の会話のタイプが表示されます。

2 [会話履歴] ウィンドウの [コール] タブをクリックします。必要に応じて、期間（昨日など）やディスポジション（不在、緊急など）などを基準に履歴にフィルタを適用します。

3 不在着信に戻るには、メッセージを右クリックして、[コールの発信] や [ビデオコールの発信] などのさまざまな機能を使用します。

コールの転送とパーク

Q. 転送先を指定してコールを転送するにはどうすればよいですか。

A.1 [アクティブな会話] ウィンドウで下向き矢印を選択します。

2 [転送先] > [連絡先] を選択し、[コールの転送] ダイアログ ボックスを使用して連絡先を検索します。手動で番号を入力することもできます。

3 連絡先を選択してから、[転送] を選択します。

Q. コールを切り替えるときに携帯電話または他の電話を指定するにはどうすればよいですか。

A. コールは、リモート接続先として設定されている他の電話にだけ切り替えることができます。たとえば、携帯電話をリモート接続先として指定できます。電話機でコールを受信すると、リモート接続先として指定した電話が自動的に呼び出されます。

リモート接続先の設定は、Cisco Unified Communications Managerで行います。コールをリモート接続先に切り替えるには、コンピュータを使用して電話機のコールに対応するように Cisco Unified Personal Communicator を設定する必要があります。デスクの電話機のコントロールを使用して、コールをデスクの電話機モードでリモート接続先に切り替えることもできます。

Cisco Unified Communications Manager で適切な設定を行っておくことも必要です。コールをリモート接続先に切り替えられるようにしたい場合は、システム管理者にお問い合わせください。

Q. コールを携帯電話または別の電話機に切り替えるにはどうすればよいですか。

A. コールは、Cisco Unified Communications Manager でリモート接続先として設定している他の電話にだけ、切り替えることができます。デスクの電話機モードを使用している場合は、Cisco Unified IP Phone のコントロールを使用する必要があります。

1 [アクティブな会話] ウィンドウで下向き矢印を選択します。

2 [転送先]>[リモート先] を選択します。

Q. コールをパークするにはどうすればよいですか。

A. コールをパークするとコールは保留状態になり、システムからは、別の電話からダイヤルしてコールを継続できる番号が通知されます。

1 [アクティブな会話] ウィンドウで下向き矢印を選択します。

2 メニューから [コールのパーク] を選択します。

Q. パーク中のコールを取得するにはどうすればよいですか。

A. コールをパークするとコールは保留状態になり、システムからは、別の電話からダイヤルしてコールを継続できる番号が通知されます。番号は、コールをパークするときに会話ウィンドウに表示されます。この番号を記録します。

Cisco Unified Personal Communicator がデスクの電話機を使用して電話機のコールに対応するように設定されているときにデスクの電話機でコールをパークすると、デスクの電話機の画面に取得番号が表示されます。コールを継続する電話から、この番号にコールを発信します。

Q. コールを転送するにはどうすればよいですか。

A. コールを次のいずれかに転送するように Cisco Unified Personal Communicator を設定できます。

- 自分のボイスメッセージサービス。
- 社内ディレクトリにある自分のいずれかの電話番号。
- 社内ディレクトリにある別の連絡先。
- 指定する電話番号。

コールを転送するには、次の操作を実行します。

1 [ファイル]>[オプション]>[コール] を選択します。

2 [コール転送] で、次の中からコールの転送先とするものを 1 つ選択します。

- [ボイスメール]：コールをボイス メッセージ サービスに転送します。
- [別の電話番号]：コールを社内ディレクトリに保存されている別の電話番号に転送します。 リスト ボックスから電話番号を選択します。
- [別の連絡先または番号]：コールを別の連絡先または指定した電話番号に転送します。

ボイスメール

Q. 新しいボイス メッセージの着信を確認するにはどうすればよいですか。

A. メインウィンドウの[会話履歴]アイコンには、不在時イベントカウンタがあります。不在時の会話がある場合は、[会話履歴]アイコンの上部にその数が赤色で表示されます。この値は、不在履歴、不在チャット、およびボイスメールを含めた不在時の会話の数を示します。この数値の上にカーソルを合わせると、次のような、不在時のイベントのリストが表示されます。5 不在チャット、2 ボイスメール、2 不在履歴。不在時イベント カウンタは、システムトレイの Cisco Unified Personal Communicator アイコン にも表示されます。

ボイスメールを使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。Cisco Unified Personal Communicator での設定によっては、一部の機能だけを使用できます。

Q. ボイス メッセージを聞くにはどうすればよいですか。

A. [会話履歴] アイコンをクリックし、ボイス メッセージにアクセスします。[ボイスメール] タブを選択して、表示によるボイスメールを表示します。次のいずれかの方法でボイス メッセージを聞くことができます。

- **表示によるボイスメール**：電子メール メッセージと同様の方法でボイス メッセージの一覧を表示するウィンドウを開きます。新規メッセージは太字で表示され、緊急メッセージは感嘆符 (!) 付きで表示されます。表示によるボイスメールのウィンドウを使用して、メッセージの再生、一時停止、巻き戻し、早送り、削除を行うことができます。
- **音声によるボイスメール**：[ボイスメールにコール] をクリックして、音声によるボイス メッセージ サービスにコールを発信します。音声プロンプトに従って、メッセージを聞いたり、通信したりできます。

Q. 表示によるボイスメールでは、このほか、どのようなことができますか。

A. 表示によるボイスメールは、ボイス メッセージをビジュアルに表示するものです。[会話履歴] には、電子メール メッセージと同様の方法でボイス メッセージの一覧が表示されます。新規メッセージは太字で表示され、緊急メッセージは感嘆符 (!) 付きで表示されます。次の作業を実行できます。

- **メッセージを新規メッセージとしてマークする**：メッセージを右クリックし、ポップアップ メニューから [未読にする] を選択します。
- **聞いていないメッセージまたは新規メッセージを識別する**：聞いていないメッセージは、太字フォントで表示されます。

- **特定のメッセージだけを表示する**：[表示] ドロップダウン リストから必要なオプションを選択します。たとえば、今日のメッセージだけを表示するには、[今日] を選択します。
- **ボリュームを調整する**：ウィンドウ右上にあるボリューム コントロールを使用して、ボイス メッセージを再生するボリュームを調整します。
- **音声によるボイスメールをコールする**：[ボイスメールにコール] をクリックして、音声によるボイス メッセージ サービスにコールを発信します。音声プロンプトに従って、メッセージを聞いたり、通信したりできます。
- **ボイスメールに応答する**：すぐに応答するには、メッセージを右クリックして、ビデオコールを発信するか、インスタント メッセージを送信します。

Q. 表示によるボイスメールのメッセージを削除するにはどうすればよいですか。

A. メッセージを削除しても、メッセージを完全に削除するわけではありません。メッセージは、削除されたメッセージ用のフォルダに移動されます。このフォルダにメッセージを移動した後でも、ボイス メッセージのリストにメッセージを戻すことができます。削除されたすべてのメッセージを完全に削除することもできます。

- **メッセージを削除する**：メッセージを右クリックし、ポップアップ メニューから [削除] を選択します。
- **削除したメッセージを復元する**：[表示] ドロップダウン リストから [削除] を選択します。復元するメッセージを右クリックし、ポップアップ メニューから [レコードの復元] を選択します。
- **メッセージを完全に削除する**：[表示] ドロップダウン リストから [削除] を選択します。メッセージを右クリックし、ポップアップ メニューから [レコードを完全に削除] を選択します。

Cisco Unified Personal Communicator の設定によっては、削除したメッセージを復元したり、メッセージを完全に削除したりできないことがあります。

Q. [ボイスメール] タブが空の場合はどうなりますか。

A. これは、Cisco Unified Personal Communicator に正しい Cisco Unity 資格情報が設定されていないことを意味します。デフォルトで、アプリケーションはすべての Unified Communication サービスにユーザ名とパスワードを使用しようとします。いずれかが失敗した場合は、[アカウント] ページを使用して、サービスに対して正しい資格情報を入力します。

- 1 [ファイル] > [オプション] > [アカウント] を選択します。
- 2 [ボイスメール] に Cisco Unity ユーザ名とパスワードを入力します。
- 3 [OK] を選択します。

Web 会議

Q. Web 会議と会議コールの相違について教えてください。

- A. • Web 会議では、他の人々と会話し、ドキュメントを共有できます。Web 会議には、共有されたビジュアルスペースを備えることができます。これはブラウザに表示され、このスペースでドキュメント、アプリケーション、またはデスクトップを他の人々と共有できます。自分や他の参加者のビデオを含めることもできます。
- 会議コールはオーディオコールで、2人以上の人々と話すことができます。共有されたビジュアルスペースはありません。ビデオを含めることはできません。

Q. Web 会議を開始するにはどうすればよいですか。

- A. 連絡先一覧に載っている人々と Web 会議を開始できます。あなたが所有しているオーディオコールやチャットに人を追加することもできます。

- 1 連絡先一覧から 1 人以上の連絡先を選択します。
- 2 右クリックし、[会議の開始]を選択します。ブラウザが起動し、あなたがホストになって会議が開始されます。
- 3 連絡先については、会話ウィンドウにリンクが表示されます。このリンクにより、連絡先をブラウザに誘導し、仮想の会議室に参加できるようになります。

Q. Web 会議に参加するにはどうすればよいですか。

- A. Web 会議に招待されると、Cisco Unified Personal Communicator でインスタントメッセージを受信します。インスタントメッセージには、会議に参加するための URL と、必要に応じてパスワードが記載されています。

会議に参加するには、チャットセッションで受信した URL をクリックし、デフォルトブラウザを起動します。会議を開始すると、システムにより自動的に会議が開始され、あなたが Web 会議に追加されます。

トラブルシューティング

Q. システム管理者から、コールの統計を要請されました。どこにあるのでしょうか。

- A. 電話機のコールにコンピュータを使用している場合、進行中のコールで送受信されるオーディオとビデオのトラブルシューティングに関する統計を表示できます。

- 1 [ヘルプ]>[コール統計の表示]を選択します。
- 2 オーディオとビデオに関する統計のタブをクリックします。

Q. 動作していない機能があります。どうすればよいでしょうか。

- A. 接続ステータスを確認して開始できます。Cisco UC システムに属するサーバのステータスを表示できます。たとえば、ボイスメッセージにアクセスできない場合、ボイスメールサーバのステータスを確認できます。

- 1 [ヘルプ]>[サーバヘルスの表示]を選択します。
- 2 [サーバステータス]タブをクリックします。サーバカテゴリは、折りたたんだり展開したりできます。

Q. エラー レポートとは何ですか。また、作成する方法を教えてください。

A. Cisco Unified Personal Communicator に問題が生じた場合、エラー レポートを作成できます。問題の説明を入力できます。入力した説明は、自動的に生成されるレポートに記載されます。

レポートには使用しているコンピュータからのログが取り込まれており、デスクトップに保存されます。発生している問題の解析に利用するために、このファイルをシステム管理者に送ることができます。

エラー レポートを作成する前に、ログ レベルを変更できます。エラー レポートを作成する前に、詳細ログが有効になっているかどうかをシステム管理者にお問い合わせください。[詳細ログを有効にする] は、[ヘルプ] メニューからもアクセスできます。

- 1 [ヘルプ]>[エラーレポートの作成] を選択します。
- 2 プライバシーに関する契約条項に同意するには、チェックボックスをオンにします。
- 3 [問題の説明 (Problem description)] フィールドに詳細な情報を入力することもできます。
- 4 [レポートの作成 (Create Report)] をクリックします。デスクトップにレポートのコピーが保存されます。



Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters

Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.