Webex通話のクローズドキャプションと通話録音の設定

内容

問題

管理者は、Webex通話のキャプチャとテキストの文字変換に使用できるオプションを理解する必要があります。ユーザは、トランスクリプト機能が現在使用できると報告していますが、トランスクリプトをローカルに保存する方法を提供していません。クローズドキャプションとトランスクリプトの違いについて混乱が生じており、キャプションはユーザ設定インターフェイスで可視オプションとして表示されません。コールの多言語サポートや、システムでキャプションが有効な場所についても質問があります。

ユーザは、通話中に音声テキスト変換がトランスクリプトオプションとして表示されることを確認しますが、ユーザコールエクスペリエンスセクションに個別のキャプションオプションが見つかりません。テスト中は、通話中に言語切り替えが検出されず、ライブトランスクリプトをローカルにエクスポートする明白な方法はありません。

環境

- Webex通話プラットフォーム
- Webexアプリケーションクライアント
- クラウドおよびハイブリッド製品環境
- ソフトウェアバージョン1.X

解決方法

Webex通話は、ライブキャプションと通話転写機能の両方をサポートしており、組織内の複数の

レベルで設定できます。

これらの機能の設定と使用は、特定の手順に従います。

キャプションと文字変換を有効にする

キャプションは、Webex通話の3つの異なるレベルで有効にできます。

- 組織レベル
- 場所レベル
- ユーザレベル

これらの設定を行うには、Webexのマニュアルで、クローズドキャプションおよびコールの文字変換の有効化と管理について参照してください。設定プロセスには、各レベルの適切な管理インターフェイスへのアクセスが含まれます。

キャプションとトランスクリプトの違いを理解する

Webex通話のキャプションと字幕には明確な違いがあります。

キャプション（クローズドキャプション）

- ライブコール中に、話された言葉をテキストとして表示します。
- 以前に話された内容を保持できません。
- 参加者の発言に合わせて即座に更新できます。
- クライアントインターフェイスに表示され、個別のキャプションコントロールとしてではなく、トランスクリプトとしてラベルを付けることができます。

トランスクリプト

- 通話の発言内容を書面で記録します。
- ユーザが会話全体を確認したり、見逃した詳細を確認したりできます。
- 文字変換機能を使用したコール録音が有効な場合にアクセスおよびダウンロードできます。
- Webexアプリ、ユーザハブ、またはコントロールハブから利用できます。

通話中のライブキャプションへのアクセス

アクティブな通話中は、コールインターフェイスの左下にあるCCアイコンを使用してキャプションを有効にできます。この機能は、個別にラベル付けされたキャプションのオプションとしてではなく、発信側のクライアントでトランスクリプトとして表示できます。

トランスクリプトのダウンロード

ダウンロード可能なトランスクリプトは、トランスクリプションを使用したコール録音が有効な場合にのみ使用できます。これらのトランスクリプトは、ライブコール中のトランスクリプトビューからではなく、録音ワークフローを介して.vttファイルとしてアクセスおよびダウンロードできます。

多言語サポート

言語サポートに対する現在のWebex通話動作：

- 複数の言語をサポートするライブクローズドキャプション
- 録音コールのトランスクリプトの言語サポートが限定される
- Webex通話では、現在、自動言語検出または通話中の言語切り替えのサポートについてはドキュメント化されていません
- 同じ通話中の動的な多言語スイッチングは、文書化された機能ではありません

原因

Webex通話インターフェイスでキャプション機能とトランスクリプト機能の表示が異なるために、混乱が生じます。ライブトランスクリプション機能は、個別のクローズドキャプションオプションではなくトランスクリプトとして表示されるため、使用可能な機能が不確実になります。また、トランスクリプトをダウンロードするための要件（コール録音を有効にする必要がある）や、通話中の多言語サポートに関する現在の制限も明確に理解されていませんでした。

関連コンテンツ

- クローズドキャプションおよびコールの文字変換の有効化と管理
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。