



基本的なコール処理

各種の機能およびサービスを使用して、基本的なコール処理タスクを実行できます。機能のオペラビリティは異なる場合があります。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。

コールの発信：基本的なオプション

ここでは、Cisco Unified IP Phone でコールを発信する簡単な方法を一部紹介します。




目的	操作	参照先または問い合わせ先
コールを発信する	ハンドセットを取り上げ、番号をダイヤルします。	電話機の概要 (P.10)
オンフックでダイヤルする(ダイヤルトーンあり)	[発信] を押して、電話番号をダイヤルします。	—
番号をリダイヤルする	[リダイヤル] を押します。	—
別のコールがアクティブなときにコールを発信する	<ol style="list-style-type: none">1.  を押します。2. [発信] を押します。3. 番号を入力します。	コールの保留と復帰 (P.22)
履歴からダイヤルする	<ol style="list-style-type: none">1.  を押して、[ディレクトリ] > [不在履歴]、[着信履歴]、または [発信履歴] を選択します。2. 番号までスクロールし、[ダイヤル] を押します。	履歴の使用法 (P.56)


ヒント

- ダイヤルトーンを聞かずにオンフックでダイヤルできます (プレダイヤル)。プレダイヤルするには、番号を入力してから、ハンドセットを取り上げてオフフックにし、[ダイヤル] を押します。
- プレダイヤルする場合、発信履歴ログ内の一致する番号 (ある場合) が電話機に表示され、ダイヤルする番号が電話機によって予測されます。これは自動ダイヤルと呼ばれます。自動ダイヤルで表示された番号に発信するには、その番号までスクロールし、[ダイヤル] を押してオフフックにします。
- 間違っただイヤルした場合は、<< を押して番号を消去します。
- コールの発信者と受信者にビープ音が聞こえる場合、そのコールは監視または記録されている可能性があります。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。

コールの発信：追加のオプション

コールを発信するための特別な機能とサービスが電話機で使用可能な場合があります。これらの追加オプションの詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

目的	操作	参照先または問い合わせ先
短縮ダイヤルを使用する	次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none">  を押して、短縮ダイヤル番号を選択し、[ダイヤル] を押します。  を押して、[ディレクトリ] > [短縮ダイヤル] を選択します。番号を選択し、[ダイヤル] を押します。 固定短縮ダイヤル機能を使用します。 ファーストダイヤル機能を使用します。 	短縮ダイヤル (P.33)
電話機の社内ディレクトリからダイヤルする	<ol style="list-style-type: none">  を押して、[ディレクトリ] > [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）。 名前を入力し、[検索] を押します。 リスト項目を強調表示し、オフフックにします。 	履歴の使用法 (P.56)
Cisco WebDialer を使用してパーソナルコンピュータの社内ディレクトリからダイヤルする	<ol style="list-style-type: none"> Web ブラウザを起動して、WebDialer が有効な社内ディレクトリのページへ移動します。 ダイヤルする番号をクリックします。 	Cisco WebDialer の使用法 (P.77)
Cisco CallBack を使用して、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	<ol style="list-style-type: none"> ビジー音または呼出音が聞こえているときに [折返し] を押します。 切断します。回線が空くと、電話機によって通知されます。 コールをもう一度発信します。 	システム管理者
プライオリティ (Precedence) コールをかける (SCCP 電話機のみ)	Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) アクセス番号を入力してから、電話番号を入力します。	重要なコールの優先順位付け (P.43)

目的	操作	参照先または問い合わせ先
個人アドレス帳 (PAB) のエントリからダイヤルする	<ol style="list-style-type: none"> 1.  を押して、[ディレクトリ] > [パーソナルディレクトリ] を選択し、ログインします。 2. [個人アドレス帳] を選択し、リスト項目を検索します。 	<p>ユーザ オプション Web ページの使用法 (P.65)</p> <p>電話機でのパーソナルディレクトリの使用法 (P.61)</p>
課金コードまたはトラッキングコードを使用してコールを発信する (SCCP 電話機のみ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 番号をダイヤルします。 2. トーンが鳴ったら、Client Matter Code (CMC; クライアント マター コード) または Forced Authorization Code (FAC) を入力します。 	システム管理者
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	電話機の Cisco エクステンション モビリティ サービスにログインします。	Cisco エクステンション モビリティ の使用法 (P.45)
モバイル ボイス アクセスを使用して携帯電話からコールを発信する	<ol style="list-style-type: none"> 1. モバイル ボイス アクセス番号とエンドユーザの PIN をシステム管理者から入手します。 2. 割り当てられたモバイル ボイス アクセス番号にダイヤルします。 3. 携帯電話の番号 (要求された場合) と PIN を入力します。 4. 会社の IP Phone に発信するために 1 を押します。 5. デスクトップの電話番号にダイヤルします (自分のデスクトップの番号以外)。 	1 つの電話番号を使用したビジネス コールの管理 (P.46)

コールへの応答

ハンドセットを取り上げるだけでコールに応答できます。また、電話機で使用可能な場合は、他のオプションを使用することもできます。

目的	操作	参照先または問い合わせ先
接続コールから切り替えて新しいコールに応答する	[応答] を押します。	コールの保留と復帰 (P.22)
コール待機を使用して応答する	[応答] を押します。	コールの保留と復帰 (P.22)
ボイス メッセージ システムにコールを送信する	[即転送] を押します。	ボイス メッセージ システムへのコールの送信 (P.26)
着信コールを自動的に接続する	自動応答を使用します。	自動応答の使用 (P.52)
別の電話機でパークされたコールを取得する	コール パークまたはダイレクト コール パークを使用します。	パークされているコールの保存と取得 (P.37)
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。	自分の電話機でリダイレクトされたコールに応答 (P.35)
プライオリティ コールに応答する (SCCP 電話機のみ)	現在のコールを切断し、[応答] を押します。	重要なコールの優先順位付け (P.43)

目的	操作	参照先または問い合わせ先
携帯電話またはその他のリモート接続先でコールに 応答する	<p>モバイル コネクトを設定して電話に 応答します。</p> <p>モバイル コネクトを有効にした場合の 動作は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デスクトップとリモート接続先で コールを同時に受信します。 • デスクトップの電話機でコールに 応答すると、リモート接続先の電話機 の呼出音が止まってコールが切断さ れ、不在履歴メッセージが表示され ます。 • 1 つのリモート接続先でコールに 応答すると、それ以外のリモート接 続先では呼出音が止まってコールが切 断され、不在履歴メッセージが表示 されます。 	1つの電話番号を使用したビ ジネス コールの管理 (P.46)

ヒント



コールの発信者と受信者にビープ音が聞こえる場合、そのコールは監視または記録されている可能性があります。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。

コールの終了

コールを終了するには、単純に切断します。ここでは、その操作を詳細に説明します。


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。
(スピーカを使用して) コールをモニタしているときに切断する	[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

コールを保留および復帰することができます。コールを保留にすると、保留アイコン  が発信者 ID の横に表示され、保留ボタン  が赤く点灯します。


電話機で保留復帰機能を有効にすると、保留にしたコールは、一定の時間が経過した後に復帰し、呼出音が再び鳴るようになります。「復帰」コールは、ユーザが保留解除するまで、または保留復帰がタイムアウトするまで保留状態のままです。

復帰コールの存在は、電話機の次のアクションによって示されます。

- 一定の間隔で呼出音（点滅やビープ音など、電話回線の設定によって異なる）を 1 回鳴らして警告する
- 電話スクリーン下部のステータスバーに「保留復帰」という短いメッセージを表示する
- 保留コールの発信者 ID の横に保留復帰アイコン  の動画を表示する

目的	操作
コールを保留にする	<ol style="list-style-type: none">1. 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ます。2.  を押します。
コールを保留から復帰する	<ol style="list-style-type: none">1. 該当するコールが強調表示されていることを確認します。2.  を押します。

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。
- 保留状態のコールが強調表示されている場合、保留ボタン  が赤く点灯します。保留にしているコールが強調表示されており、回線上に保留状態の別のコールがある場合は、保留ボタンが点滅状態（赤）に変わります。
- 着信コールと復帰コールが同時に存在するというアラートが発生すると、デフォルトでは、電話機のスクリーンは着信コールの表示にフォーカスを移します。システム管理者は、このフォーカス優先度の設定を変更できます。
- 共有回線を使用している場合、保留復帰の呼出音は、コールを保留している電話機でのみ鳴りません。回線を共有する他の電話機では鳴りません。
- 保留復帰のアラートが発生する間隔は、システム管理者が決定します。

複数のコールの切り替え

電話機で複数のコールを切り替えることができます。

目的	操作
接続コールを切り替える	<ol style="list-style-type: none"> 1. 切り替え先のコールが強調表示されていることを確認します。 2. ⊙ を押します。アクティブなコールが保留状態になり、選択したコールが復帰します。
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] を押します。アクティブなコールが保留状態になります。

進行中のコールを他の電話機に切り替え

進行中のコールは、デスクトップの電話機と、携帯電話または他のリモート接続先の電話機との間で切り替えることができます。

目的	操作
進行中のコールをデスクトップの電話機から携帯電話に切り替える	<ol style="list-style-type: none"> 1. [モビリティ] ソフトキーを押し、[携帯電話へコールを送信] を選択します。 2. 進行中のコールに携帯電話で応答します。
進行中のコールを携帯電話からデスクトップの電話機に切り替える	<ol style="list-style-type: none"> 1. 携帯電話で通話を終了して携帯電話を切断します。ただし、コールは切断しないでおきます。 2. デスクトップの電話機で4秒以内に[復帰] を押し、デスクトップの電話機で通話を開始します。

複数のコールの表示




電話機で複数のコールが表示されるしくみを理解することは、コールの処理方法を確認するために役立ちます。

電話機では、強調表示されている回線についてコールが次のように表示されます。

- 優先順位が最も高く、通話時間が最も長いコールが、コールのリストの先頭に表示される。
- 同じタイプのコールはまとめて表示される。たとえば、相互に通話したコールは先頭付近に、保留中のコールは末尾付近にまとめて表示されます。

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	<ol style="list-style-type: none">1. アクティブなコールで、[転送] を押します。2. 転送先の番号を入力します。3. [転送] をもう一度押して転送を完了するか、[終了] を押してキャンセルします。 <p> (注) 電話機でオンフック転送が有効になっている場合は、ハンドセットを置くことによって転送を完了します。</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)	<ol style="list-style-type: none">1. アクティブなコールで、[転送] を押します。2. 転送先の番号を入力します。3. 相手が応答するのを待ちます。4. [転送] をもう一度押して転送を完了するか、[終了] を押してキャンセルします。 <p> (注) 電話機でオンフック転送が有効になっている場合は、ハンドセットを置くことによって転送を完了します。</p>
通信を継続せずに、2つの現在のコールを相互に転送する (直接転送、SCCP 電話機のみ)	<ol style="list-style-type: none">1. 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ます。2. [選択] を押します。3. 2番目のコールに対しても同じ処理を行います。4. 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 ([D 転送] を表示するために [次へ] を押すことが必要な場合があります)。 <p>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> (注) 発信者との通信を継続する場合は、代わりに [参加] を使用します。</p>
ボイス メッセージ システムにコールをリダイレクトする	[即転送] を押します。詳細については、P.26の「ボイス メッセージ システムへのコールの送信」を参照してください。

ヒント

- 電話機でオンフック転送が有効な場合は、切断してコールを完了するか、または【転送】を押してから切断することができます。
- 電話機でオンフック転送が有効でない場合は、【転送】をもう一度押さずに切断すると、コールが保留状態になります。
- 【転送】を使用して保留中のコールをリダイレクトすることはできません。● をもう一度押して、転送前にコールの保留を解除してください。

ボイス メッセージ システムへのコールの送信

[即転送] を使用して、アクティブ、呼び出し中、または保留中のコールをボイス メッセージ システムに送信できます。コールのタイプと電話機の設定によっては、[即転送] を使用して通話相手のボイス メッセージ システムにコールを転送することもできます。

- コールが最初から自分以外の誰かの電話機に送信されていた場合は、[即転送] でそのコールを自分のボイス メッセージ システムまたは本来のコール先のボイス メッセージ システムのどちらかにリダイレクトすることができます。このオプションは、システム管理者が使用可能にしておく必要があります。
- コールが直接送信された（転送されたのではない）場合、または使用している電話機が上記で説明したオプションをサポートしていない場合、[即転送] を使用するとコールはその電話機ユーザのボイス メッセージ システムにリダイレクトされます。

目的	操作
アクティブ、呼び出し中、または保留中のコールをボイス メッセージ システムに送信する	<p>[即転送] を押します。次のどちらかになります。</p> <ul style="list-style-type: none">• コールが自分のボイス メッセージ システムに転送されます。• 電話スクリーンに、自分のボイス メッセージ システムと本来のコール先のボイス メッセージ システムを選択できるメニューが表示されます。オプションを選択して、コールをリダイレクトします。

ヒント

電話機にメニューが表示され、選択前にメニューが非表示になっても、[即転送] をもう一度押すと、メニューが再表示されます。システム管理者に、タイムアウト値を現在より長く設定するように依頼することもできます。


別の電話番号へのコールの転送

コール転送機能を使用すると、自分の電話機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。

システム管理者によって許可されている場合は、次の2種類のコール転送機能から選択できます。

- 無条件のコール転送（不在転送）：受信したすべてのコールに適用されます。
- 条件付きコール転送（無応答時転送、話中転送、カバレッジなし時転送）：条件に応じて、受信した特定のコールに適用されます。

不在転送機能には電話機からアクセスできますが、他のコール転送機能には、ユーザ オプション Web ページからのみアクセスできます。どのコール転送機能を使用できるかは、システム管理者が決定します。

目的	操作
回線の不在転送を設定する	[不在] を押して、転送先の電話番号を入力します。
回線の不在転送をキャンセルする	[不在] を押します。
回線の不在転送が有効になっているかどうかを確認する	次の点を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • 交互に点滅するコール転送のアイコン  が電話番号の横に表示される。 • コール転送の転送先番号がステータス行に表示されている。
コール転送をリモートで設定またはキャンセルする	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザ オプション Web ページにログインします (P.66 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)。 2. コール転送設定にアクセスします (P.72 の「Web での回線設定の制御」を参照してください)。


ヒント

- コール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。
- 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すが、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。
- コール転送は、電話回線に固有の機能です。コール転送が有効でない回線にコールが到達すると、通常どおりコールの呼出音が鳴ります。
- システム管理者は、転送されたコールを受信した人物から転送者への連絡を可能にする、コール転送オーバーライド機能を有効にできます。このオーバーライドが有効になると、転送先から転送者の電話機に発信されたコールは転送されず、呼出音が鳴ります。

サイレントの使用法

サイレント機能を使用して、着信コールの呼出音が電話機で鳴らないようにブロックできます。電話機のサイレント機能を有効にするのはシステム管理者です。

電話機で [サイレント] と [コール転送] の両方が有効になっている場合、コールは転送され、発信者にはビジー音が聞こえません。

目的	操作
サイレントをオンにする	[サイレント] を押します。 ステータス行に「サイレント」と表示され、呼出音がオフになります。
サイレントをオフにする	[サイレント] ソフトキーを押します。または、次の操作を行います。 <ol style="list-style-type: none">1.  > [デバイス設定] > [コールの設定] > [サイレント] を押します。2. [No] を選択してから、[保存] を押します。
サイレントの設定値をカスタマイズする	<ol style="list-style-type: none">1. ユーザ オプション Web ページにログインします。P.66 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。2. ドロップダウン メニューから、[ユーザオプション] > [デバイス] を選択します。3. 次のオプションを設定できます。<ul style="list-style-type: none">－ [サイレント]：サイレントを有効または無効にします。－ [DND 着信呼警告]：アラートをビープ音のみに設定するか、すべての表示および音声によるアラート通知を無効にします。

会議コールの使用方法

Cisco Unified IP Phone では、会議コールで複数の参加者と同時に会話できます。

会議の各機能の使用方法

会議は、必要に応じて、また電話機で使用できる機能に応じて、次に示す方法で開催できます。

- 会議：参加者それぞれにコールを発信することによって、標準の（アドホック）会議を開催できます。[会議] ソフトキーを使用します。会議機能は、ほとんどの電話機で使用できます。
- 参加：既存の複数のコールを結合することによって、標準の（アドホック）会議を開催できます。[参加] ソフトキーを使用します。参加機能を使用できるのは SCCP 電話機のみです。
- C 割り込み：共有回線のコールに自分自身を追加することによって、標準の（アドホック）会議を開催できます。[C 割込] ソフトキーを使用します。C 割り込みを使用できるのは、共有回線を使用する電話機のみです。
- Meet-Me：会議番号にコールを発信することによって、会議を開催したり、会議に参加したりできます。[ミーティング] ソフトキーを使用します。

会議機能の使用方法

会議機能を使用すると、参加者それぞれにコールを発信できます。会議機能は、ほとんどの電話機で使用できます。

目的	操作
参加者にコールを発信して会議を開催する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接続コールで、[会議] を押します。 2. 参加者の電話番号を入力します。 3. コールが接続されるまで待ちます。 4. もう一度 [会議] を押して、参加者をコールに追加します。 5. この手順を繰り返して、参加者を追加していきます。
すでに開催されている会議に新しい参加者を追加する	<p>上記の手順を繰り返します。</p> <p>会議の開催者以外が参加者を追加または削除できるかどうかは、システム管理者が決定します。</p>
参加者のリストを表示する、または参加者を削除する	P.32 の「 会議の参加者の表示または削除 」を参照してください。

参加機能の使用法

(SCCP 電話機のみ)

参加機能を使用すると、複数の既存のコールを結合して、自分が参加者となる会議を開催できます。

目的	操作
複数の既存コールを結合して会議を開催する	<ol style="list-style-type: none">1. アクティブなコールで、会議に含める別のコールを強調表示し、[選択] を押します。 選択したコールにアイコン (<input checked="" type="checkbox"/>) が表示されます。2. 追加するコールごとにこのステップを繰り返します。3. [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)。
2つの既存の会議を結合する	[参加] ソフトキーまたは [D 転送] ソフトキーを使用します。 この機能が使用可能かどうか、システム管理者に確認してください。
参加者のリストを表示する、または参加者を削除する	P.32 の「会議の参加者の表示または削除」 を参照してください。



C 割り込みの使用法

C 割り込みを使用すると、共有回線のコールに自分自身を追加することによって、会議を開催できます。

目的	操作
共有回線のコールに割り込んで会議を開催する	コールを強調表示し、 [C 割り込] を押して操作を完了します。 詳細については、 P.39 の「共有回線の使用」 を参照してください。
参加者のリストを表示する、または参加者を削除する	P.32 の「会議の参加者の表示または削除」 を参照してください。

Meet-Me の使用方法

Meet-Me 会議では、会議番号にコールを発信することで会議を開催したり、会議に参加したりできます。





目的	操作
Meet-Me 会議を開始する	<ol style="list-style-type: none"> 1. システム管理者に問い合わせ、Meet-Me 電話番号を取得します。 2. 番号を参加者に配布します。 3. 会議を開始する準備ができれば、オフフックにしてダイヤルトーンを受信し、[ミーミー] を押します。 4. Meet-Me 会議番号をダイヤルします。 <p>これで、参加者はダイヤルインすることによって会議に参加できます。</p> <p> (注) 開催者が会議に参加する前に、参加者が会議にコールすると、ビジー音が聞こえます。その場合、参加者はもう一度コールする必要があります。</p>
Meet-Me 会議に参加する	<p>会議の開催者から提供された Meet-Me 会議番号をダイヤルします。</p> <p> (注) 開催者が会議に参加する前に、会議にコールすると、ビジー音が聞こえます。その場合は、もう一度コールしてください。</p>
Meet-Me 会議を終了する	<p>すべての参加者が切断する必要があります。</p> <p>会議の開催者が切断しても、会議が自動的に終了することはありません。</p>

ヒント

セキュリティ保護されていない電話機からセキュアな Meet-Me 会議番号にコールすると、電話機に「認証されていないデバイス」というメッセージが表示されます。詳細については、P.42 の「[安全なコールの送受信](#)」を参照してください。

会議の参加者の表示または削除

標準の（アドホック）会議中に、参加者のリストを表示したり、参加者を削除したりできます。

会議の参加者のリストを表示する	<p>[参加者] を押します。</p> <p>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。</p>	
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 (*) の付いた参加者）を検索します。	
会議の任意の参加者を削除する	会議の参加者のリストを表示している状態で、参加者の名前を強調表示し、[削除] を押します。	
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を表示している状態で、[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。
会議コールのセキュリティを確認する	「会議」の次に  アイコンまたは  アイコンが表示されているか電話機のスクリーンで確認します。	
セキュリティ保護されている電話機から参加者がコールを発信していることを確認する	参加者の名前の横に  アイコンまたは  アイコンが表示されているか電話機のスクリーンで確認します。	
別の参加者を追加する	P.29 の「 会議機能の使用方法 」を参照してください。	