





# 基本的なコール処理



一連の機能とサービスを使用して、基本的なコール処理を実行できます。機能の Availability はそれぞれ異なる可能性がありますので、詳細についてはシステム管理者に確認してください。

## 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いくつか示します。




目的	操作または状態の説明	詳細の参照先
ハンドセットを使用してコールを発信する	ハンドセットを取り上げ、番号を入力します。	P.10 の「電話機の概要」
スピーカフォンを使用してコールを発信する	 を押して、番号を入力します。	P.46 の「ハンドセット、ヘッドセット、およびスピーカフォンの使用方法」
ヘッドセットを使用してコールを発信する	 を押して、番号を入力します。または、  が点灯している場合は、 <b>[発信]</b> を押して、番号を入力します。	P.46 の「ハンドセット、ヘッドセット、およびスピーカフォンの使用方法」
番号をリダイヤルする	<b>[リダイヤル]</b> を押して最後の番号をダイヤルするか、ナビゲーションボタンを押して（電話がアイドルの状態）、 <b>[発信履歴]</b> を表示します。	P.50 の「履歴の使用」
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）	<ol style="list-style-type: none"><li><b>[保留]</b> を押します。</li><li><b>[発信]</b> を押します。</li><li>番号を入力します。</li></ol>	P.24 の「コールの保留と復帰」
履歴からダイヤルする	<ol style="list-style-type: none"><li> &gt; <b>[不在履歴]</b>、<b>[着信履歴]</b>、または <b>[発信履歴]</b> を選択します。</li><li>タッチスクリーン上のリストを押します。</li></ol>	P.50 の「履歴の使用」


## 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することができます (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オフフックにします。オフフックにするには、ハンドセットを取り上げるか、タッチスクリーンで番号を押すか、あるいは [ダイヤル]、、または  を押します。
- プレダイヤルすると、電話機は発信履歴ログから一致する番号 (ある場合) を表示して、ダイヤルしている番号を予測しようとします。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、その番号を押すか、その番号までスクロールしてオフフックにします。
- ダイヤル中に間違えた場合は、<< を押して番号を消去します。

## コールの発信 : 追加オプション

電話機で利用できる特別な機能とサービスを使用して、コールを発信できます。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	操作または状態の説明	詳細の参照先
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)	<ol style="list-style-type: none"><li>新しい回線の  を押します。最初のコールが自動的に保留状態になります。</li><li>番号を入力します。</li></ol>	<a href="#">P.24 の「コールの保留と復帰」</a>
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"><li> (短縮ダイヤル ボタン) を押します。</li><li>固定短縮ダイヤル機能を使用します。</li><li>ファースト ダイヤル機能を使用します。</li></ul>	<a href="#">P.34 の「短縮ダイヤル」</a>
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"><li> &gt; [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)。</li><li>名前を入力し、[検索] を押します。</li><li>リストの項目を強調表示して、オフフックにします。</li></ol>	<a href="#">P.50 の「履歴の使用」</a>

目的	操作または状態の説明	詳細の参照先
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"> <li>1. Web ブラウザを起動して、WebDialer 対応の社内ディレクトリのページへ移動します。</li> <li>2. ダイヤルする番号をクリックします。</li> </ol>	P.69 の「Cisco WebDialer の使用」
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"> <li>1. ビジー音または呼出音が聞こえているときに <b>[折り返し]</b> を押します。</li> <li>2. 切断します。回線が空くと、電話機によって通知されます。</li> <li>3. コールを再発信します。</li> </ol>	システム管理者
短縮ダイヤル、履歴、またはディレクトリ リストと関連付けられた回線が使用中であるかどうかを、その回線へのコールを発信する前に確認する	Busy Line Feature のインジケータを確認します。	P.45 の「BLF の使用による回線の状態の確認」
プライオリティ (Precedence) コールをかける	MLPP アクセス番号を入力してから、電話番号を入力します。	P.42 の「重要なコールの優先順位付け」
個人アドレス帳 (PAB) のエン트리からダイヤルする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  &gt;[パーソナルディレクトリ] を選択してログインします。</li> <li>2. [個人アドレス帳] を選択し、リストを検索します。</li> </ol>	P.54 の「電話機でのパーソナルディレクトリの使用」
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 番号をダイヤルします。</li> <li>2. トーンの後、Client Matter Code (CMC) または Forced Authorization Code (FAC) を入力します。</li> </ol>	システム管理者
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	電話機でエクステンション モビリティ サービスにログインします。	P.44 の「Cisco エクステンション モビリティの使用」



## コールへの応答

コールに回答するには、ハンドセットを取り上げるか、電話機で利用できるその他のオプションを使用します。

目的	操作または状態の説明	詳細の参照先
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。または、  が点灯している場合は、[応答] または  (点滅) を押します。	P.46 の「ハンドセット、ヘッドセット、およびスピーカフォンの使用方法」
スピーカフォンで応答する	 、[応答]、または  (点滅) を押します。	P.46 の「ハンドセット、ヘッドセット、およびスピーカフォンの使用方法」
接続コールから切り替えて新しいコールに回答する	[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) を押します。	P.24 の「コールの保留と復帰」
コール待機を使用して応答する	[応答] を押します。	P.24 の「コールの保留と復帰」
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。	P.57 の「ボイス メッセージへのアクセス」
コールに自動的に接続する	自動応答を使用します。	P.47 の「自動応答の使用」
別の電話機でパークされたコールを取得する	コール パークを使用します。	P.40 の「パークされているコールの保存と取得」
電話機を使用して、別の場所で鳴っているコールに回答する	コール ピックアップを使用します。	P.36 の「自分の電話機でのリダイレクトされたコールへの応答」
プライオリティ コールに回答する	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」


## コールの終了

コールを終了するには、切断します。ここでは、さらに詳細を示します。


目的	操作または状態の説明
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 <b>[終了]</b> 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。または、ヘッドセットモードをアクティブにしておくには、 <b>[終了]</b> を押します。
スピーカフォンを使用しているときに切断する	 または <b>[終了]</b> 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	<b>[終了]</b> 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

コールを保留して復帰することができます。



目的	操作または状態の説明
コールを保留にする	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li><b>[保留]</b> を押します。</li></ol>
現在の回線にあるコールの保留を解除する	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li><b>[復帰]</b> を押します。</li></ol>
別の回線にあるコールの保留を解除する	該当する回線の  (点滅) 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。複数のコールが保留になっている場合は、該当するコールまでスクロールし、 <b>[復帰]</b> 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。
- 保留状態のコールは、保留アイコン  で示されます。



## ミュートの使用

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。ミュートは、ハンドセット、スピーカフォン、またはヘッドセットとともに使用できます。

目的	操作または状態の説明
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。

## 複数のコール間での切り替え

1本または複数の回線で複数のコールを切り替えることができます。切り替え先のコールが自動的に強調表示されない場合は、タッチスクリーンで該当するコールを押すか、そのコールまでスクロールします。

目的	操作または状態の説明
同じ回線で接続されたコール間で切り替える	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>2. [復帰]を押します。 アクティブなコールが保留になり、選択したコールが復帰します。</li></ol>
異なる回線で接続されたコール間で切り替える	切り替え先の回線の  を押します。 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。複数のコールが保留になっている場合は、該当するコールを強調表示し、[復帰]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)を押します。アクティブなコールが保留になり、選択したコールが復帰します。





## 複数のコールの表示

複数のコールが電話機でどのように表示されるかを理解することで、コール処理作業を整理しやすくなります。

標準表示モードでは、強調表示された回線のコールが電話機で次のように表示されます。




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

次の追加メソッドを使用して、複数の回線で複数のコールを表示することができます。

目的	操作または状態の説明
別の回線のコールを表示する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. を押します。</li><li>2. すぐに回線ボタン を押します。</li></ol>
コールの概要モードに切り替える	<p>強調表示された回線の を押します。</p> <p>電話機はコールの概要モードに切り替えられ、回線ごとに1つだけのコールが表示されます。表示されるコールは、アクティブなコールまたは最も長い時間保留されているコールです。</p> <p>標準の表示モードに戻るには、を押してから、すぐに回線ボタンを押します。</p>

## 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	操作または状態の説明
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"><li>1. アクティブなコールで <b>[転送]</b> を押します。</li><li>2. 転送先の電話番号を入力します。</li><li>3. <b>[転送]</b> をもう一度押して転送を完了するか、<b>[終了]</b> を押してキャンセルします。</li></ol> <p> <b>(注)</b> 電話機がオンフック転送をサポートしている場合は、切断によって転送を実行することもできます。</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"><li>1. アクティブなコールで <b>[転送]</b> を押します。</li><li>2. 転送先の電話番号を入力します。</li><li>3. 相手が応答するのを待ちます。</li><li>4. <b>[転送]</b> をもう一度押して転送を完了するか、<b>[終了]</b> を押してキャンセルします。</li></ol> <p> <b>(注)</b> 電話機がオンフック転送をサポートしている場合は、切断によって転送を実行することもできます。</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)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. スクロールして、回線上の任意のコールを強調表示します。</li><li>2. <b>[選択]</b> を押します。</li><li>3. 2 番目のコールに対しても同じ処理を行います。</li><li>4. 選択したコールの 1 つが強調表示されている状態で <b>[D 転送]</b> を押します (必要に応じて <b>[次へ]</b> を押して、<b>[D 転送]</b> 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。</li></ol> <p> <b>(注)</b> 発信者との通信を継続する場合は、代わりに <b>[参加]</b> 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	<b>[即転送]</b> 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。





## ヒント

- オンフック転送が電話機で有効になっている場合は、切断してコールを完了することも、**【転送】**を押してから切断することもできます。
- オンフック転送が電話機で有効になっていない場合は、**【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。

## 別の電話番号へのすべてのコールの転送

[全てのコールの転送] 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。

目的	操作または状態の説明
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	次のことを確認します。 <ul style="list-style-type: none"><li>プライマリの電話番号の上にコール転送アイコン  が表示されている。</li><li>ステータス行にコール転送の転送先番号が表示されている。</li></ul>
リモートまたはプライマリ回線以外でコール転送を設定またはキャンセルする	<ol style="list-style-type: none"><li>ユーザ オプション Web ページにログインします <a href="#">P.58 の「ユーザ オプション Web ページへのアクセス」</a> を参照してください。</li><li>コール転送の設定にアクセスします <a href="#">P.67 の「Web での回線の設定の制御」</a> を参照してください。</li></ol> <p> <b>(注)</b> 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 Web ページで設定を確認する必要があります。</p>

### 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、電話回線固有です。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。
- システム管理者は、電話回線のコール転送条件を変更できます。

# 会議コールの使用法

Cisco Unified IP Phone では、1 台の電話機の会話に 3 つ以上の個別のコールを結合して、会議コールを作成できます。

## 会議コールのタイプについて

会議コールには、標準の会議と Meet-Me 会議の 2 種類があります。

### 標準の会議コール

標準の会議は、必要性和電話機で使用できるソフトキーに応じて、次に示す方法で開催できます。

- **[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に参加することによって、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。この機能は、共有回線を使用する電話機でのみ使用できます。

手順の詳細については、[P.31](#) の「**標準の会議の開催と参加**」を参照してください。



### Meet-Me 会議コール

Meet-Me 会議は、指定の時間に Meet-Me 電話番号をダイヤルすることによって作成できます。

手順の詳細については、[P.33](#) の「**Meet-Me 会議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。

目的	操作または状態の説明
<ul style="list-style-type: none"> <li>参加者にコールを発信して会議を開催する</li> <li>既存の会議に新規参加者を追加する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接続コールで <b>[会議]</b> を押します (必要に応じて <b>[次へ]</b> ソフトキーを押して、<b>[会議]</b> を表示します)。</li> <li>2. 参加者の電話番号を入力します。</li> <li>3. コールが接続されるのを待ちます。</li> <li>4. 参加者をコールへ追加するには、<b>[会議]</b> をもう一度押します。</li> <li>5. この手順を繰り返して、参加者を追加していきます。</li> </ol>
2つ以上の既存のコールを結合して会議を開催する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 単一の回線に2つ以上のコールがあることを確認します。</li> <li>2. 会議に追加するコールを強調表示します。</li> <li>3. <b>[選択]</b> を押します。 選択したコールにアイコン  が表示されます。</li> <li>4. 追加するコールごとにこのプロセスを繰り返します。</li> <li>5. 選択したコールのいずれかで、<b>[参加]</b> を押します (必要に応じて <b>[次へ]</b> ソフトキーを押して、<b>[参加]</b> を表示します)。</li> </ol> <p> <b>(注)</b> アクティブなコールが自動的に選択されます。</p>
会議に参加する	呼出音が鳴ったら電話機に応答します。
共有回線のコールに割り込んで会議を開催する	共有回線でコールを強調表示し、 <b>[C 割込]</b> を押します (必要に応じて <b>[次へ]</b> ソフトキーを押して、 <b>[C 割込]</b> を表示します)。 <a href="#">P.37 の「共有回線の使用」</a> を参照してください。
会議の参加者のリストを表示する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. アクティブな会議を強調表示します。</li> <li>2. <b>[参加者]</b> 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。</li> </ol>
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、 <b>[更新]</b> 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。



目的	操作または状態の説明
会議に最後に追加された参加者を削除する	<p>[ドロップ] を押します。</p> <p>参加者を削除できるのは、会議コールの開催者だけです。</p>
会議の任意の参加者を削除する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 参加者の名前を強調表示します。</li> <li>2. [削除] を押します。</li> </ol> <p>参加者を削除できるのは、会議の開催者だけです。</p>
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。

## ヒント

- コールを会議に追加するには、それらのコールが同じ回線上にある必要があります。コールが異なる回線上にある場合は、[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。
- 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。これを避けるには、会議を転送してから切断します。

## Meet-Me 会議コールの開催または参加

Meet-Me 会議を使用すると、会議番号をダイヤルすることによって会議を開催または会議に参加することができます。

目的	操作または状態の説明
Meet-Me 会議を開催する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. システム管理者から Meet-Me 電話番号を取得します。</li><li>2. 番号を参加者に配布します。</li><li>3. 会議を開始する準備ができたなら、オフフックにして、ダイヤルトーンが聞こえてから [ミー トミー] を押します。</li><li>4. Meet-Me 会議番号をダイヤルします。</li></ol> <p>参加者は、ダイヤルすることによって会議に参加できます。</p> <p> <b>(注)</b> 開催者が参加する前に参加者が会議にコールを発信すると、ビジー音が聞こえます。その場合、参加者はコールを再発信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> <b>(注)</b> 開催者が参加する前に会議にコールを発信すると、ビジー音が聞こえます。その場合は、コールを再発信します。</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、会議は自動的に終了しません。</p>