





# 基本的なコール処理



基本的なコール処理は、さまざまな機能とサービスを使用して行うことができます。機能の Availability は異なることがあります。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：基本オプション

Cisco IP Phone には、次のように、簡単にコールを発信する方法がいくつか用意されています。




目的	必要な操作または状態の説明	参照先または問い合わせ先
ハンドセットを使用して発信する	ハンドセットを取り上げて番号をダイヤルします。	電話機の概要 (P. 9)
スピーカフォンを使用して発信する	 を押し、電話番号を入力します。	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 (P. 41)
ヘッドセットを使用して発信する	 を押し、電話番号を入力します。または  が点灯している場合は、[ハッシン] を押して電話番号を入力します。	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 (P. 41)
リダイヤルする	[リダイヤル] を押し、最後に発信した番号がダイヤルされます。	履歴の使用 (P. 45)
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>[ホリユウ] を押します。</li><li>[ハッシン] を押します。</li><li>電話番号を入力します。</li></ol>	コールの保留と復帰 (P. 20)
履歴からダイヤルする	<ol style="list-style-type: none"><li> &gt; [フザイリレキ]、[チャクシンリレキ]、または [ハッシンリレキ] を選択します。</li><li>電話スクリーンでリストをスクロールして選択し、オフフックにします。</li></ol>	履歴の使用 (P. 45)

## ヒント

- オンフックでダイヤル トーンなしに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、電話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するか、**[ダイヤル]**、または 、または  を押します。
- ダイヤルの途中で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。

## コールの発信：追加のオプション







電話機に特別な機能やサービスが用意されていれば、それらを使用してコールを発信することができます。このような追加の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	必要な操作または状態の説明	参照先または問い合わせ先
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>1. 新しい回線で  を押します。最初のコールは自動的に保留状態になります。</li> <li>2. 電話番号を入力します。</li> </ol>	コールの保留と復帰 (P. 20)
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"> <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 サービスを使用します。</li> </ul>	短縮ダイヤル (P. 29)
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>1.  &gt; [シャナイディレクトリ] を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>2. キーボードを使用して名前を入力します。</li> <li>3. [ケンサク] を押します。</li> <li>4. リストをスクロールして選択し、オフフックにします。</li> </ol>	電話機での社内ディレクトリの使用 (P. 48)
Cisco WebDialer を使用して、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 が有効な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>	『Web での Cisco IP Phone のカスタマイズ』 ( <a href="http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_iphone/index.htm">http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_iphone/index.htm</a> )

目的	必要な操作または状態の説明	参照先または問い合わせ先
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 [オリカエシ] を押します。</li> <li>2. 切断します。回線が利用できるになると、電話機に通知されます。</li> <li>3. もう一度コールを発信します。</li> </ol>	システム管理者
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。	重要なコールの優先順位付け (P. 38)
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"> <li>1.  &gt;PAB service を選択します。</li> <li>2. 番号を強調表示し、オフフックにします。</li> </ol>	ユーザ オプション Web ページへのアクセス (P. 50)
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話番号をダイヤルします。</li> <li>2. トーンが聞こえたら、ユーザ固有のコードである Client Matter Code (CMC) または認証に必要な 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  &gt; EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>2. ログイン情報を入力します。</li> </ol>	Cisco エクステンション モビリティの使用 (P. 39)



## コールへの応答

コールに応答するには、単純にハンドセットを取り上げるか、電話機に他にオプションが用意されていれば、それらを使用します。

目的	必要な操作または状態の説明	参照先または問い合わせ先
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、[アウトウ] または  を押します。	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 (P. 41)
スピーカフォンで応答する	 、[アウトウ]、または  を押します。	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 (P. 41)
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	[アウトウ] を押すか、コールが別の回線で鳴っている場合は、  を押します。	コールの保留と復帰 (P. 20)
コール ウェイティングを使用して応答する	[アウトウ] を押します。	コールの保留と復帰 (P. 20)
ボイス メッセージ システムに直接コールを送信する	[ソクテンソウ] を押します。	ボイス メッセージへのアクセス (P. 49)
着信コールを自動接続する	自動応答を使用します。	自動応答の使用 (P. 42)
パークされたコールを別の電話で取得する	コール パークとダイレクト 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. 35)
自分の電話機を使用して別の場所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。	自分の電話機で他の電話機の着信に応答する (P. 31)
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 [アウトウ] を押します。	重要なコールの優先順位付け (P. 38)


## コールの終了

コールを終了するには、単純に切断します。詳細を次に示します。


目的	必要な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 [シュウリョウ] 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、[シュウリョウ] 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 [シュウリョウ] 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	[シュウリョウ] 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

コールは、保留したり復帰したりすることができます。



目的	必要な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>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。</li><li>2. [ホリュウ] 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>1. 保留を解除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>2. [フッキ] 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	対象の回線で  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、復帰するコールまでスクロールし、[フッキ] 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。
- 保留状態のコールには、コールの保留を示すアイコン  が表示されています。



## 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で使用できます。

目的	必要な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。

## 複数のコールの切り替え

1 本または複数の回線上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電話スクリーンで自動的に強調表示されない場合は、そのコールまでスクロールします。

目的	必要な操作または状態の説明
同じ回線上で接続されている複数のコールを切り替える	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>[フック] を押します。 アクティブなコールが保留になり、選択されたコールが復帰します。</li> </ol>
異なる回線上で接続されているコールを切り替える	<p>切り替え先のコールがある回線で  を押します。</p> <p>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、該当するコールを強調表示し、[フック] を押します。</p>
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	<p>[アウトウ] を押すか、コールが別の回線で鳴っている場合は、 を押します。</p> <p>アクティブなコールが保留になり、選択されたコールが復帰します。</p>



## 複数のコールの表示

電話機に複数のコールがどのように表示されるかを理解することは、コール処理タスクを整理するのに役立ちます。

標準の表示モードでは、強調表示された回線のコールが電話機に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、通話しているコールは先頭付近に、呼び出し中のコールは末尾付近にまとめて表示されます。

その他に、次の方法を使用して複数の回線の複数のコールを表示することができます。

目的	必要な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. ⓘ または ⓘ 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>強調表示されている回線で  を押します</p> <p>電話機がコール概要モードに切り替えられ、回線ごとに1つのコールのみが表示されます。表示されるコールは、アクティブなコール、または通話時間の最も長い保留中のコールのいずれかです。</p> <p>標準の表示モードに戻るには、 ⓘ または ⓘ 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	必要な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から、<b>[テンソウ]</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>[テンソウ]</b> をもう一度押して転送を完了するか、<b>[シュウリョウ]</b> を押して転送を取り消します。</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、代わりに切断して転送を完了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から、<b>[テンソウ]</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>[テンソウ]</b> をもう一度押して転送を完了するか、<b>[シュウリョウ]</b> を押して転送を取り消します。</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、代わりに切断して転送を完了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. その回線上の任意のコールをスクロールして強調表示します。</li> <li>2. <b>[センタク]</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 テンソウ]</b> を押します (必要に応じて、<b>[D テンソウ]</b> を表示するために <b>[ツギへ]</b> を押します)。</li> </ol> <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> <b>(注)</b> 発信者との通信を継続する場合は、代わりに <b>[サンカ]</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	<p><b>[ソクテンソウ]</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。<b>[ソクテンソウ]</b> は、アクティブなコール、呼び出し中のコール、保留中のコールに使用できます。</p>





## 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か、または【テンソウ】を押してから切断することができます。
- オンフック転送が電話機で有効になっていない場合は、【テンソウ】を押さずに切断すると、コールが保留状態になります。
- 【テンソウ】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。【フッキ】を押して、転送前にコールの保留を解除してください。

## すべてのコールの別の電話番号への転送

【フザイ】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	必要な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	【フザイ】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	【フザイ】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	次を確認します。 <ul style="list-style-type: none"><li>• プライマリ電話番号の上のコール転送アイコン  </li><li>• ステータス行のコール転送の転送先番号</li></ul>
プライマリ回線以外の回線で、コール転送をリモートにセットアップまたはキャンセルする	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ユーザ オプション Web ページにログインします。P. 51 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。</li><li>2. 【すべてのコールを別の番号に転送】を選択します。</li><li>3. プライマリ回線またはセカンダリ回線を選択します。</li></ol>



**(注)** 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。その代替りとして、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。

## ヒント

- 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ができます（ただし、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、電話回線ごとに設定します。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。
- システム管理者は、電話回線の転送条件を変更することができます。

## 会議コールの使用方法

Cisco IP Phone では、3 名以上を 1 台の電話機の会話に参加させ、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 つのタイプがあります。

### 標準の会議コール

標準の会議コールは、必要性や電話機で利用できるソフトキーに応じて、次のように複数の方法で作成できます。

- **[カイギ]**：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。
- **[サンカ]**：このソフトキーは、すでに同じ 1 本の回線にある複数のコールを結合して標準の会議コールを開催するときに使用します。
- **[C フリコミ]**：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、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利用できます。

手順の詳細については、P. 26 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 会議コールは、指定された時刻に Meet-Me 電話番号に発信して作成します。

手順の詳細については、P. 28 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名以上の参加者が1つのコールで会話できます。

目的	必要な操作または状態の説明
<ul style="list-style-type: none"> <li>参加者に発信して会議コールを作成する</li> <li>複数の会議コールに新しい参加者を追加する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接続されたコールで、<b>[カイギ]</b> を押します (必要に応じて、<b>[カイギ]</b> を表示するために <b>[ツギへ]</b> ソフトキーを押します)。</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. <b>[カイギ]</b> をもう一度押して、参加者をコールに追加します。</li> <li>5. この操作を繰り返して、参加者を1人ずつ追加します。</li> </ol>
複数の既存のコールを結合して、会議コールを作成する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1本の回線に複数のコールがあることを確認します。</li> <li>2. 会議コールに追加するコールを強調表示します。</li> <li>3. <b>[セントク]</b> を押します            選択されたコールがこのアイコン  を表示します。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 選択したコールのいずれかで、<b>[サンカ]</b> を押します (必要に応じて、<b>[サンカ]</b> を表示するために <b>[ツギへ]</b> ソフトキーを押します)。</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。
共有回線でコールに割り込んで、会議コールを作成する	共有回線でコールを強調表示し、 <b>[Cワリコミ]</b> を押します (必要に応じて、 <b>[Cワリコミ]</b> を表示するために <b>[ツギへ]</b> ソフトキーを押します)。  P. 32 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	<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>[サンカシャ]</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>[コウシン]</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	必要な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	[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。
会議の任意の参加者を削除する	1. 参加者の名前を強調表示します。 2. [サクジョ] を押します 参加者を削除できるのは、会議の開催者だけです。
会議への参加を終了する	切断するか、または [シュウリョウ] を押します。

## ヒント

- 会議に複数のコールを追加するには、それらのコールが同じ回線にある必要があります。コールがそれぞれ異なる回線にある場合は、それらのコールを1本の同じ回線に転送してから [カイギ] または [サンカ] を押します。
- 電話機の設定内容によっては、会議を開催した後でその会議を切断すると、会議が終了する場合があります。会議が終了しないようにするには、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 会議では、会議番号をダイヤルして、会議を開催または会議に参加します。

目的	必要な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. 取得した番号を参加者に通知します。</li><li>3. 会議を開催する準備ができれば、オフフックにしてダイヤル トーンを確認し、[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。 参加者は、ダイヤルインで会議に参加できます。</li></ol> <p> <b>(注)</b> 開催者が参加する前に、参加者が会議にコールした場合、その参加者にはビジー音が聞こえます。その場合、参加者はもう一度発信し直す必要があります。</p>
Meet-Me 会議に参加する	<p>Meet-Me 会議番号をダイヤルします（この番号は会議の開催者から提供されます）。</p> <p> <b>(注)</b> 開催者がダイヤルインする前に、会議にコールした場合、ビジー音が聞こえます。その場合は、もう一度発信し直す必要があります。</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>