

フリーダイヤル

お客さまを満足と安心でつなぎビジネスチャンスを創出



0120

FREEDIAL

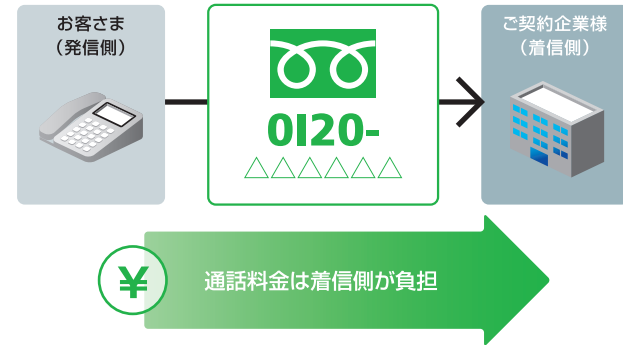
お客さまの満足と安心を生むフリーダイヤルで確かなコミュニケーションを！

フリーダイヤルは、お客さまからの通話料金をご契約企業様側でご負担いただくサービスです。



契約した電話回線に、フリーダイヤル専用の番号(0120+6桁)を付加し、通話料金は着信側の負担となります。

※フリーダイヤル番号の「0120」に続く6桁の番号は、原則的に000001～899999の中からご希望の番号をお選びいただけます。
フリーダイヤル・インテリジェントサービスの「0800」に続く7桁の番号は、△△△0000～△△△9999の中からご希望の番号をお選びいただけます。
(△△△の3桁「000」、「333」、「555」、「666」、「999」)
フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、「0800+7桁」とは別に「0120」に続く6桁の番号950000～950999もご利用いただけます。
ただし、既にご利用されている番号、他のお客さまでご予約中の番号を除きます。



PSTNマイグレーションについて

フリーダイヤル・ナビダイヤルにつきまして、2023年7月1日にPSTNマイグレーションに伴い、一部オプションサービスの変更・終了、通話料金の見直しを予定しております。
詳細につきましては、<http://www.ntt.com/freedial/>にアクセス後、PSTNマイグレーション記載のリンクよりご覧ください。

フリーダイヤルの特長



ご希望の窓口へ無料でダイレクトに接続

通話料金を着信側で負担するため、お客さまは料金を気にせず気軽に電話をかけられます。
ご希望の窓口へダイレクトに接続することで顧客満足度が向上します。

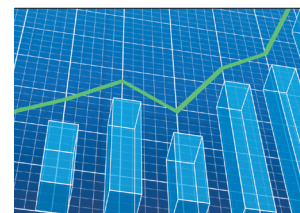
顧客満足度
アップ



話し中や営業時間外などのコールも逃さず対応

お問い合わせをはじめお客さまからのコールはビジネスの重要なポイント。
条件に応じたオプションサービスを利用することで、話し中や営業時間外などのコールも逃すことなく対応することができます。

ビジネス
チャンス
拡大



分析データを利用し、コールセンタの状況を把握

時間や曜日におけるコール分布や受付できなかったコール数を分析できるため、最適な受付体制と業務効率化を実現できます。

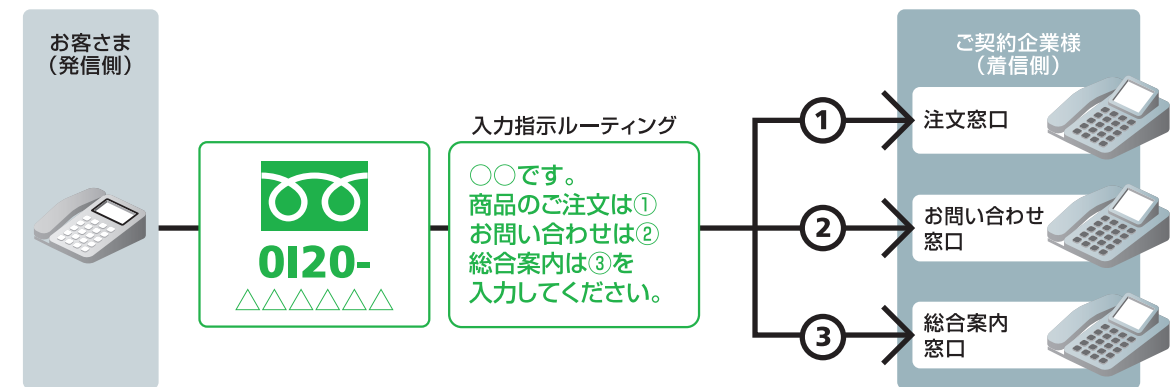
業務の
効率アップ

フリーダイヤルをより便利に利用したい企業様には

フリーダイヤル・インテリジェントサービス

フリーダイヤルの機能に加えてIVR（音声自動応答）を利用したコールの振り分けなど、より高度な機能を提供するサービスです。

IVR利用時のイメージ



導入のメリット

- IVR・PBXなどの設備投資不要でコールセンタ機能が実現
- お話し中など、つながらなかった電話に対して他拠点への迂回やガイダンス案内が可能
- 発信者のメッセージを録音・蓄積することが可能
- コールのより詳細な分析が可能
- 契約回線として050IP電話の回線を選択することが可能
- IP Voice回線(OA-J番号)の転送先として設定が可能
※IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)／(ひかり電話タイプ)は対象外です。

インテリジェントサービスのみでご利用できるオプションサービス

- 13 入力指示ルーティング
- 14 音声認識プロンプトルーティング
- 16 無応答時迂回
- 20 話中時ガイダンス
- 21 無応答時ガイダンス
- 23 メッセージ蓄積
- 24 SMS送信サービス

通話料金はお客さまのご負担としたい場合には

ナビダイヤル

契約した電話回線にナビダイヤル専用の番号(0570+6桁)を付加し、通話料金を発信側で負担するサービスです。
また、通話料金の一部を着信側で負担することもできます。



導入のメリット

- 全国統一番号による効果的なPR
- 着信側が通話料金を一部負担することで顧客満足度を高める
- 多彩なオプションサービスで電話受付の効率化が可能
- コールの詳細分析が可能

一般電話番号とここが違う!

フリーダイヤル導入のメリット

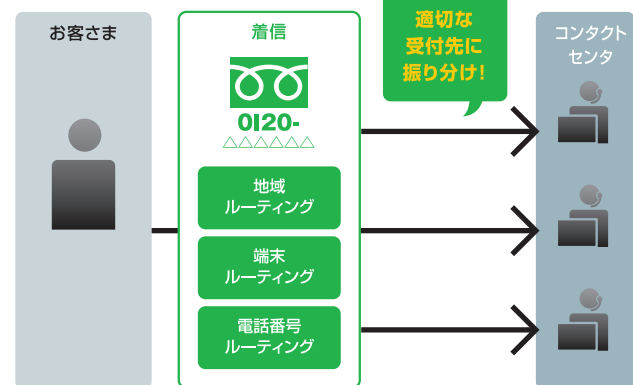
1 お客さま(発信者)の通話料金は無料

通話料金を着信側で負担するため、お客さまからの発信は全国どこからでも無料。顧客満足度が向上し、企業のイメージアップにつながります。



2 多彩なルーティングが利用可能

発信地域・発信端末や電話番号などで受付先を変更し、コールを効率的に受付できます。



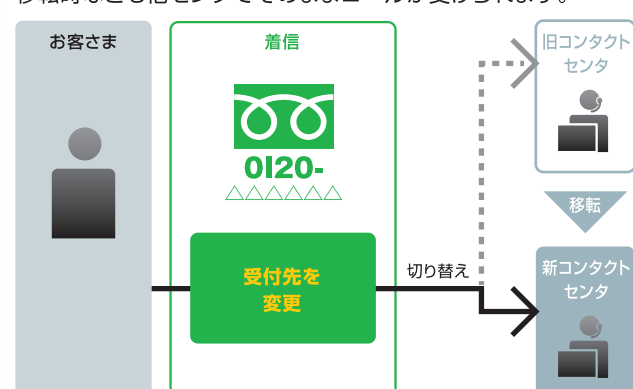
3 IVR(自動音声応答)が充実

時間帯や要件に応じてIVRでコールの振り分けを行い、コールセンタ運用を効率化できます。



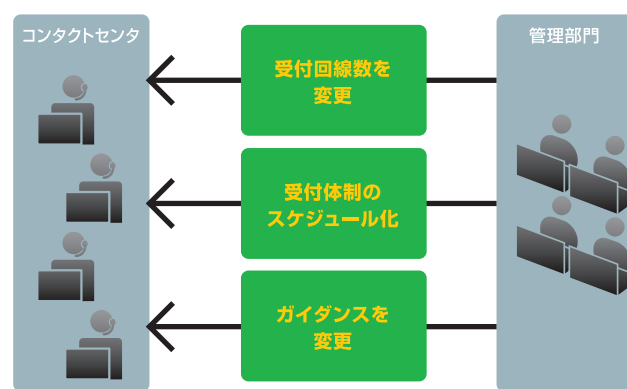
4 センタの移転・統廃合も楽々!

フリーダイヤル番号の接続先は切り替えが可能なので、移転時なども他センタでそのままコールが受けられます。



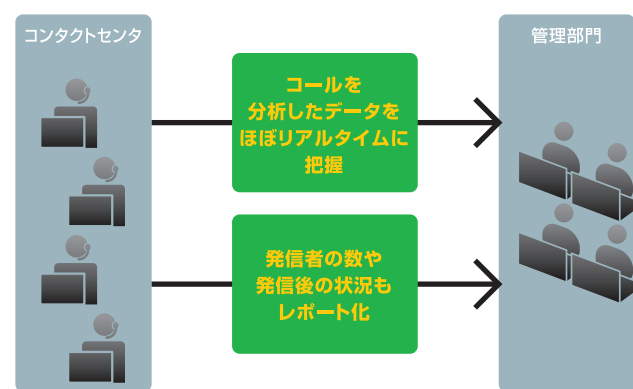
5 カスタマコントロールで簡単設定

コール受付の体制や各種ルーティング・ガイダンス設定などがWEB上でリアルタイムに設定・変更できます。



6 トラフィックデータの把握が可能

視覚的に状況を把握できるトラフィックデータを分析し、適正な受付体制を可能にします。



おなじみのロゴマークが使用できるのはフリーダイヤルだけ

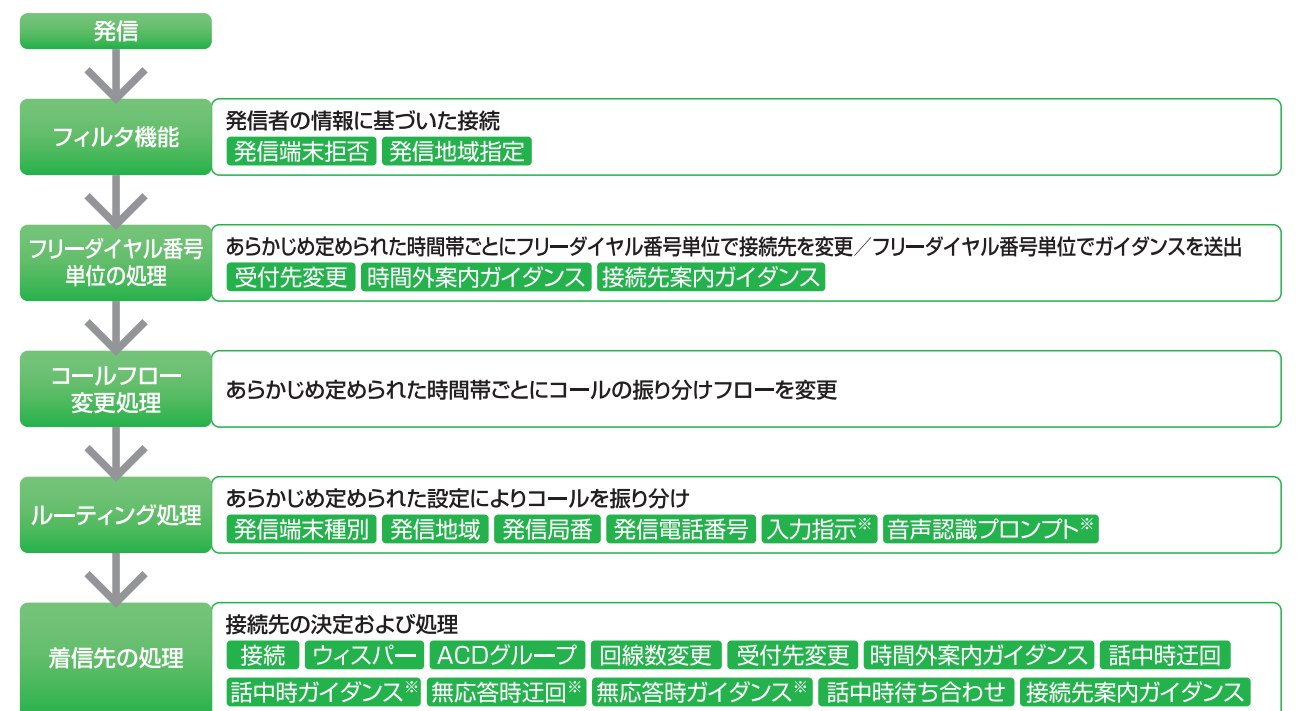
フリーダイヤルは、1985年のサービス開始以来、信頼と実績を積み重ねてきました。お客さまと企業を結び「コミュニケーションツール」として日本中で利用されております。すっかりおなじみになったロゴマークをお使いいただくことにより、企業のイメージアップに貢献します。

フリーダイヤルのロゴマークは一目で「通話無料」とわかるアピール効果で、フリーダイヤルの圧倒的な認知度を支えています。誰でも知っている安心感、信頼感がそのまま契約者様への信頼感につながりますので、名刺や封筒、ホームページや広告などにフリーダイヤル番号と一緒にご利用ください。



ロゴマークのダウンロード及びロゴマークのご利用マニュアルは
<http://www.ntt.com/freedial>にアクセス後、【ロゴ・資料ダウンロード】からご覧ください。

フリーダイヤル処理イメージ



※フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供

フリーダイヤルでは さまざまなニーズに対応した充実 のオプションサービスをご用意!

こんなことで困っていませんか?

いろいろな種類の
コールが
かかってくるので
受付が混乱する…

ニーズごとにオプションサービス
をお探しいただけます

受付の効率化

お客さまからの発信に対し、
コールを制限したり、振り分けたりし、
コール受付を効率化できる
各種オプションをご利用いただけます。

オプションサービスの機能

コールを制限する

迷惑電話対策

コールを振り分ける

発信の条件で振り分ける

お客さまのニーズによって振り分ける

オプションサービス名称

F フリーダイヤルでご利用できるサービス
I フリーダイヤル・インテリジェントサービスでご利用できるサービス

1	通話量設定	【無料】	F	→ P.7
2	発信端末拒否	【無料】	F I	→ P.7
3	発信地域指定	【無料】	F I	→ P.8
4	迷惑電話おことわりタイプI	【有料】	F	→ P.8
5	迷惑電話おことわりタイプII	【有料】	F I	→ P.8
6	ACDグループ	【無料】	F I	→ P.9
7	コールフロー変更	【無料】	F I	→ P.9
8	接続先変更(受付先変更) [接続先変更]	【有料】	F I	→ P.9
9	発信地域ルーティング [ルーティング]	【有料】	F I	→ P.10
10	発信端末種別ルーティング [ルーティング]	【有料】	F I	→ P.10
11	発信局番ルーティング [ルーティング]	【有料】	F I	→ P.11
12	発信電話番号ルーティング [ルーティング]	【有料】	F I	→ P.11
13	入力指示ルーティング [ルーティング]	【有料】	I	→ P.12
14	音声認識プロンプトルーティング [ルーティング]	【有料】	I	→ P.12
15	話中時迂回	【有料】	F I	→ P.13
16	無応答時迂回	【有料】	I	→ P.13
17	話中時待ち合わせ	【有料】	F I	→ P.14
18	接続先変更(時間外案内ガイダンス) [接続先変更]	【有料】	F I	→ P.15
19	オリジナルガイダンス	【有料】	F I	→ P.17
20	話中時ガイダンス	【有料】	I	→ P.18
21	無応答時ガイダンス	【有料】	I	→ P.18
22	接続先案内ガイダンス	【有料】	F I	→ P.18
23	メッセージ蓄積	【有料】	I	→ P.19
24	SMS送信サービス	【有料】	I	→ P.19
25	ウィスパー	【無料】	F I	→ P.20
26	サービス番号通知	【有料】	F I	→ P.21
27	エージェント管理	【有料】	F I	→ P.21
28	カスタマコントロール	【無料】	F I	→ P.22
29	オリジナルガイダンス登録	【有料】	F I	→ P.23
30	オリジナルガイダンス作成	【有料】	F I	→ P.23
31	トラヒックレポート作成ツール	【有料】	F I	→ P.24
32	バックアップサービス	【有料】	F I	→ P.24
33	トラヒックアラーム	【有料】	F I	→ P.25
34	受付状態変更	【無料】	F I	→ P.25
35	ダイヤルイン回線数管理	【無料】	F I	→ P.26
36	回線数変更	【無料】	F I	→ P.26

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

オペレータをサポートする

管理者をサポートする

サポートツール

受付体制の管理

フリーダイヤル・ナビダイヤルサービスの
最適分析ツール
CXサポート
詳細につきましては、
<http://www.ntt.com/freedial/>
にアクセス後、CXサポート記載のリンクより
ご覧ください。

コール受付が
間に合わず
お客さまに
対応しきれていない

受付体制の変更や
管理が大変

ビジネスチャンスの 拡大

お客さまからのコールにすぐに受付できない場合でも、
適切に対応ができるための
各種オプションをご利用いただけます。

センタ運用サポート

コールセンタの受付体制を柔軟に管理、運用していくための
各種オプションをご利用いただけます。

音声自動応答を追加してさらに便利に!

クラウドIVRサービス Vポータルダイレクト

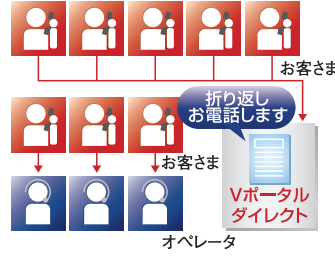
24時間365日対応の問い合わせ窓口の設置

電話での24時間365日対応
の問い合わせ窓口を設置で
きます。時間を気にせず、いつ
も問い合わせができるためお
客さまの利便性も高まり、顧客
満足度向上につながります。ま
た、夜間や休日などにオペレー
タを雇う必要もなくなり、人件
費も軽減できます。



あふれ呼対応で話中発生を軽減!

お客さまからの電話に対して、
回線が全て埋まってしまった場
合に、音声自動応答で一時対応
し、お客さまに「折り返し連絡
先」などを登録してもらうこと
ができます。登録された電話番
号へ折り返し電話をすること
で、お客さまへの営業機会の損
失を防止できます。



ご利用料金 などのご案内

フリーダイヤル工事費	→ P.27
フリーダイヤル基本サービス料金	→ P.27
オプションサービス月額利用料	→ P.28
フリーダイヤル通話料金表	→ P.29
割引サービス	→ P.31
フリーダイヤルボリューム割引	→ P.31
フリーダイヤルフラットレート	→ P.32
通話料金明細内訳記録／ご請求額の内訳／番号別ご利用内訳書	→ P.33
ご提供条件および注意事項	→ P.34

*Vポータルダイレクトはオプションではなく関連サービスとなりますので、詳細は<http://www.ntt.com/v-portaldirect/>をご参照ください。



受付の効率化

お客さまからの発信に対し、コールを制限したり、振り分けたりし、コール受付を効率化できる各種オプションをご利用いただけます。

■コールを制限する

1 通話量設定

[新規販売停止 2023年6月廃止予定]

月額:無料

※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

F

通話回数の上限値を設定

フリーダイヤルの通話回数の上限値をあらかじめ設定していただき、それ以降の通話には受付が終了した旨をガイダンスで案内します。

- ◎通話量は「通話回数」のみの設定となります。「度数(通話料金)」では設定できません。
- ◎ガイダンス送出中の通話料金は無料です。
- ※発信者側ガイダンスはオリジナル化が可能です。

2 発信端末拒否

[2023年7月変更予定]

月額:無料

※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

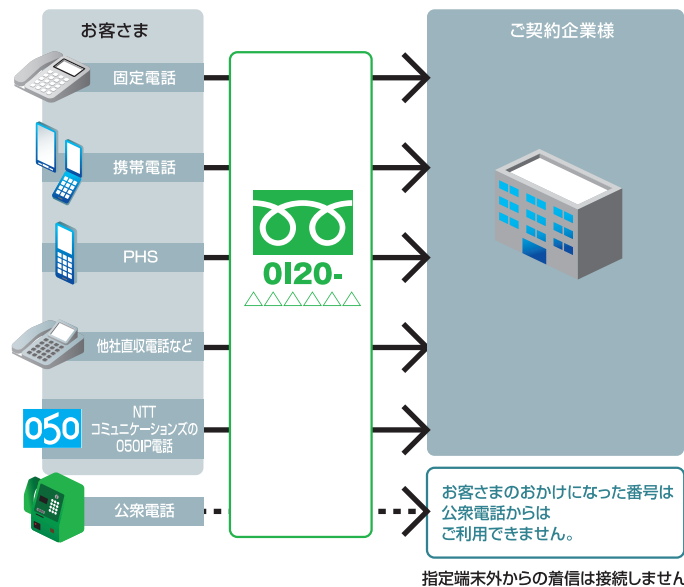
F I

着信できる電話の種類を選択

フリーダイヤルへ着信させる電話の種類を選択できます。指定できる電話の種類は以下のとおりです。

- (1)携帯電話 (2)PHS
- (3)他社直収電話など(NTT東西(光コラボレーション含む)ひかり電話、他社およびNTTコミュニケーションズのIP電話[050番号以外]を含む)
- (4)公衆電話 (5)衛星電話
- (6)NTTコミュニケーションズの050IP電話 (7)他社050IP電話

- ◎固定電話(加入電話、ISDN)、ひかりライン(NTTコミュニケーションズ回線)からの着信を不可とすることはできません。
- ◎通信種別(通話モード、通信モード)ごとに許可・非許可を設定することも可能です。
- ◎ピンク電話は固定電話扱いです。ただし、通話料金は公衆電話の料金表を適用します。
- ◎着信不可とした電話からの発信の際には、以下のガイダンスでお知らせします。
- ◎発信端末拒否契約ありの場合、カスタムコントロールで設定変更ができます。



フリーダイヤル

公衆電話以外の場合:大変申し訳ありません。この番号へはお客さまの電話からおつなぎできません。公衆電話の場合:お客さまのおかけになった番号は公衆電話からはご利用できません。

フリーダイヤル・インテリジェントサービス

大変申し訳ございませんが、この番号へはお客さまのおかけになった電話からはおつなぎできません。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

3

発信地域指定

[細分化コード指定機能のみ新規販売停止 2023年6月廃止予定]

月額:無料

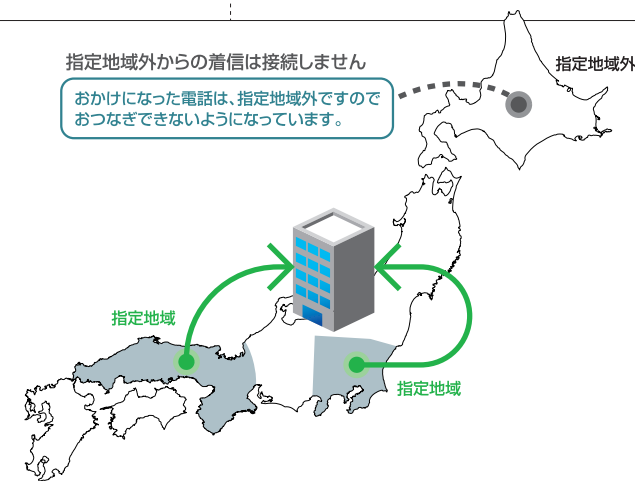
※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

F I

接続する地域を自由に指定

あらかじめ接続する地域(例えば東京03地域)をフリーダイヤル番号ごとに指定できます。指定した地域以外からの電話はつながりません。地域ごとに定められた地域指定コード(CAコード)を合計50まで指定できます。また、東京(03)地域、大阪(06)地域、名古屋(052)地域についてはより細かな細分化コードを合計100まで指定できます。

- ◎最小は市内料金でかけられる地域から、最大は全国まで指定可能です。
- ◎地域指定コード(CAコード)は行政区画と異なる場合があります。
- ◎携帯電話の地域指定コード(CAコード)は概ね県単位となります。PHSは、固定電話からの場合と同様です。衛星電話は全国指定となります。(東京03地域の指定が必要です)
- ◎指定地域外からの発信の際には、以下のガイダンスでお知らせします。
- ◎050IP電話は対象外になります。



フリーダイヤル

おかけになった電話は、指定地域外ですのでおつなぎできないようになっています。

フリーダイヤル・インテリジェントサービス

大変申し訳ございませんが、お客さまが発信された地域は、指定地域外のためおつなぎできないようになっています。

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。

迷惑電話対策

4

迷惑電話おことわりタイプI

[新規販売停止 2023年6月廃止予定]

着信先電話番号ごとに
月額1,000円
(税込1,100円)

F

迷惑電話などにガイダンスで対応

迷惑電話などの直後に電話機から登録操作をすることで、以降は同じ電話番号からの着信に対してガイダンスで応答し、接続しません。

- ◎迷惑電話登録件数は最大30番号まで登録できます。
- ◎ガイダンス送出中の通話料金は、お客さま(発信者)にもご契約者様にもかかりません。
- ◎迷惑電話などを受けた回線を特定して登録操作をする必要があるため、お使いの電話機や回線設備によってはご利用になれない場合がございます。(推奨利用環境:アナログ回線またはINS64回線での単独利用 提供できない利用回線:アナログ回線提供のダイヤルイン番号、NTT東西のアナログ回線代表構成における子番号、発信時に特定の回線を選択できないPBX等に収容されている回線)
- ◎ガイダンス内容は次のとおりです。「こちらは0120-△△△△△△です。この電話はお受けできません。ご了承ください。」

※カスタムコントロールでの設定/変更はできません。

5

迷惑電話おことわりタイプII

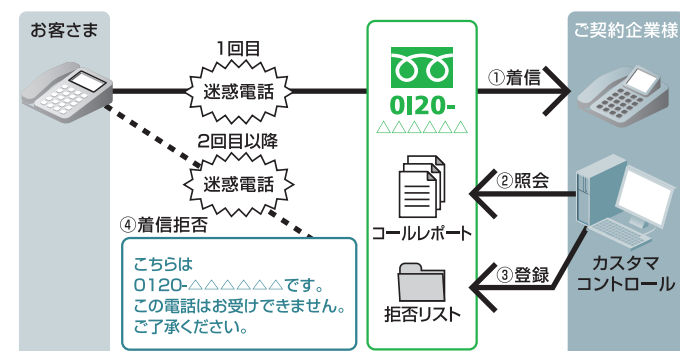
F I

フリーダイヤル番号ごとに
月額30,000円
(税込33,000円)

コールレポートを照会・登録し、迷惑電話を拒否

カスタムコントロールからコールレポートを照会し、通話ごとに付与されるコールIDを拒否リストに登録することで、以降は同じ電話番号からの着信に対してガイダンスで応答し、接続しません。

- ◎迷惑電話登録件数は最大1,000番号まで登録できます。
- ◎コールレポートには、コールID、通話開始・終了時刻、着信電話番号、発信地域が表示されます。コールIDは通話ごとに付与されます。
- ◎非通知通話や公衆電話からの通話を拒否することもできます。
- ◎ガイダンス送出中の通話料金は、お客さま(発信者)にもご契約者様にもかかりません。
- ◎ガイダンスの内容は次のとおりです。「こちらは0120-△△△△△△です。この電話はお受けできません。ご了承ください。」



■ コールを振り分ける [発信の条件で振り分ける]

6 ACDグループ

[2023年7月変更予定]

月額:無料

※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

F I

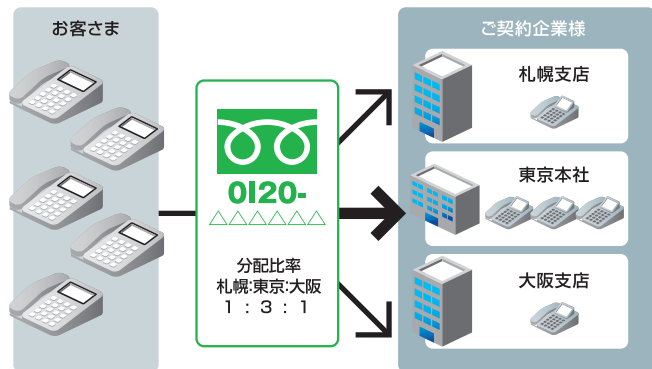
複数の着信先をグループ化し、かかってきた電話を自動振り分け

複数の着信先電話番号をグループ化し、グループ内でコールを自動的に振り分けます。一つのフリーダイヤル番号で9,999のACDグループ、一つのACDグループには500の着信先電話番号が登録可能です。振り分け方法は、以下の3つの方法があります。

順次サーチ	優先順位を設定し、優先順に接続します。
ラウンドロビン	すべての着信先電話番号に均等に接続します。
分配	分配比率を設定し、比率に応じて接続します。

- ◎振り分け先がフリーダイヤル話中の場合は、ほかの振り分け先に着信されます。
- ◎振り分け方法および振り分け先は、カスタマコントロールで変更可能です。
- ◎分配を選択した際の分配比率はカスタマコントロールでリアルタイムに0から100の比率で変更可能です。

※すべての着信先の比率を0にすることはできません。



※話中時迂回、無応答時迂回を併用してご利用の場合は、注意事項がありますのでP37をご参照ください。

7 コールフロー変更

月額:無料

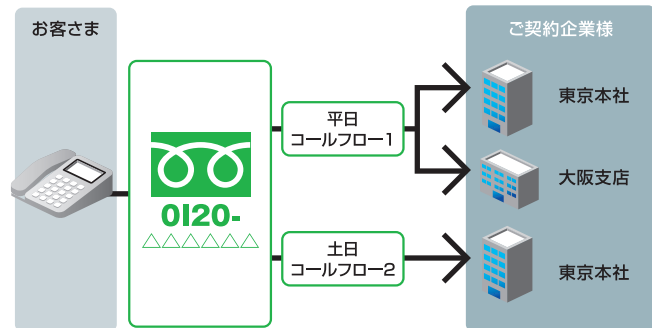
※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

F I

曜日や時間帯に応じて振り分けフローを変更

あらかじめ設定された曜日・時間に、着信先への振り分けフロー（コールフロー）を変更できます。コールフローの時間帯パターン（1日に設定可能な時間帯枠）は、フリーダイヤル番号ごとに最大20個まで作成可能です。

- ◎カスタマコントロールを利用すれば、曜日ごとや特定の日のスケジュールを1分単位で設定可能です。
- ◎ご契約時には、何も設定していない時間帯に接続される「デフォルト接続先」を決めていただきます。



8 接続先変更 (受付先変更)

[接続先変更]

フリーダイヤル番号 / 着信先電話番号 / ACDグループごとに

月額1,400円

(税込1,540円)

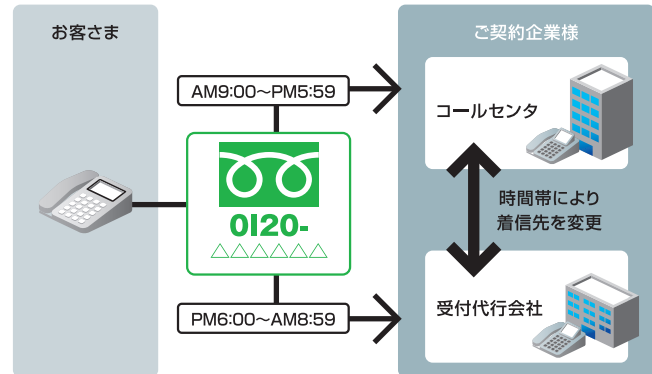
※上記月額使用料で時間外案内ガイダンスもご利用になれます。

F I

曜日や時間帯によって着信先を変更

曜日や時間帯によって、フリーダイヤルの通話をあらかじめ指定した他の着信先へ接続します。例えば、夜間などで着信先を変えたい場合などに利用します。

- ◎受付変更先には、同一フリーダイヤル番号にご契約の着信先電話番号、ACDグループ（フリーダイヤル番号単位のご契約時のみ）を指定できます。
- ◎設定単位には、フリーダイヤル番号単位、着信先電話番号単位、ACDグループ単位の3種類があります。
- ◎フリーダイヤル通話料金のお支払いは、受付変更元と受付変更先のいずれかを選択できます。（フリーダイヤル・インテリジェントサービスは受付変更先のみのお支払いとなります）ただし、受付変更元の回線が一般加入電話回線の場合、受付変更先の回線が一般加入電話回線以外だと受付変更元課金を選択できません。
- ◎カスタマコントロールを利用すれば、曜日ごとや特定の日のスケジュールを1分単位で設定可能です。



[ルーティング]

9 発信地域ルーティング

[細分化コード指定機能のみ新規販売停止 2023年6月廃止予定]

F I

フリーダイヤル番号ごとに

月額1,800円

(税込1,980円)

※上記月額使用料で発信端末種別ルーティング、発信局番ルーティング、発信電話番号ルーティングもご利用になれます。

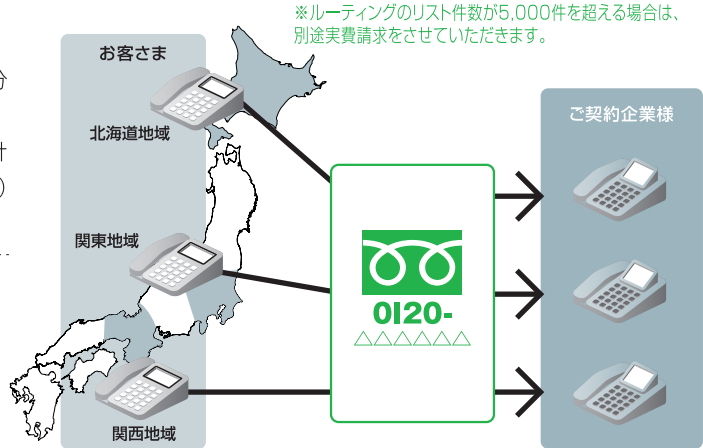
発信地域ごとにコールを振り分け

お客さま（発信者）の発信地域によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

1つの着信先には地域ごとに定められた地域指定コード（CAコード）で、合計50まで指定できます。また、東京（03）地域、大阪（06）地域、名古屋（052）地域についてはより細かな細分化コードを合計100まで指定できます。

- ◎地域指定コード（CAコード）は行政区画と異なる場合があります。
- ◎携帯電話の地域指定コード（CAコード）は概ね県単位となります。PHSは固定電話からの場合と同様です。
- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



[ルーティング]

10 発信端末種別ルーティング

[2023年7月変更予定]

F I

フリーダイヤル番号ごとに

月額1,800円

(税込1,980円)

※上記月額使用料で発信地域ルーティング、発信局番ルーティング、発信電話番号ルーティングもご利用になれます。

発信端末ごとにコールを振り分け

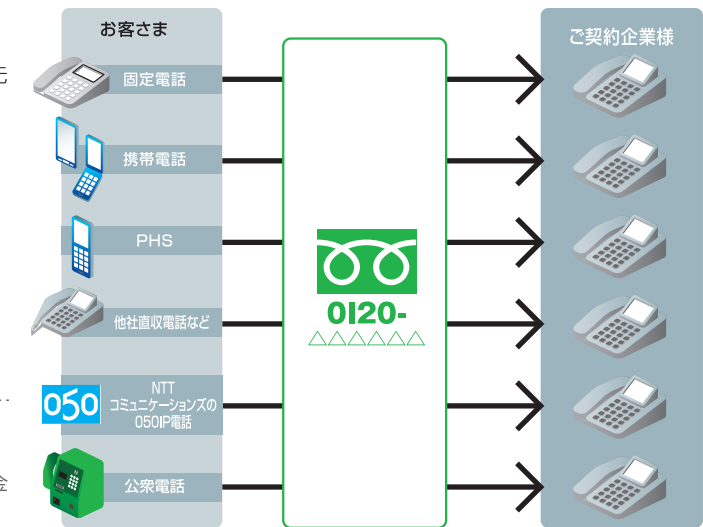
お客さま（発信者）の電話の種類によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

指定できる電話の種類は以下のとおりです。

- (1) 固定電話（加入電話、ISDN）
- (2) ひかりライン（NTTコミュニケーションズ回線）
- (3) 携帯電話 (4) PHS
- (5) 他社直収電話など（NTT東西（光コラボレーション含む）ひかり電話、IP電話 [050番号以外] を含む）
- (6) 公衆電話 (7) 衛星電話
- (8) NTTコミュニケーションズのIP電話（OAJ番号、050番号）

- ◎振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積、ガイダンス案内が設定できます。
- ◎ピンク電話は固定電話扱いです。ただし、通話料金は公衆電話の料金表を適用します。

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンスのオリジナル化が可能です。



受付の効率化

コールを制限する

迷惑電話対策

発信の条件で振り分ける

コールを振り分ける

発信の条件で振り分ける

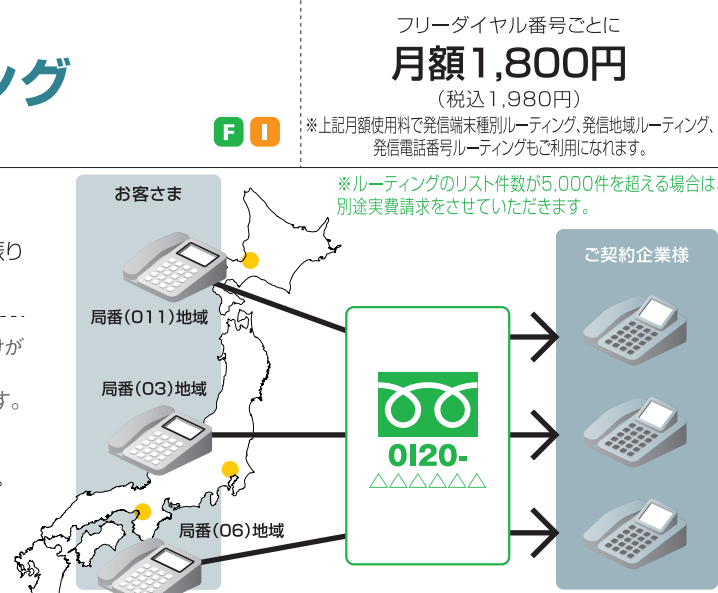
11 [ルーティング] 発信局番ルーティング

発信局番ごとにコールを振り分け

お客さま(発信者)の局番によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

- お客さま(発信者)の電話番号の通知・非通知にかかわらず、振り分けが可能です。通知の場合は全桁、非通知の場合は上位8桁まで検索対象となります。
- 振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイドンスのオリジナル化が可能です。



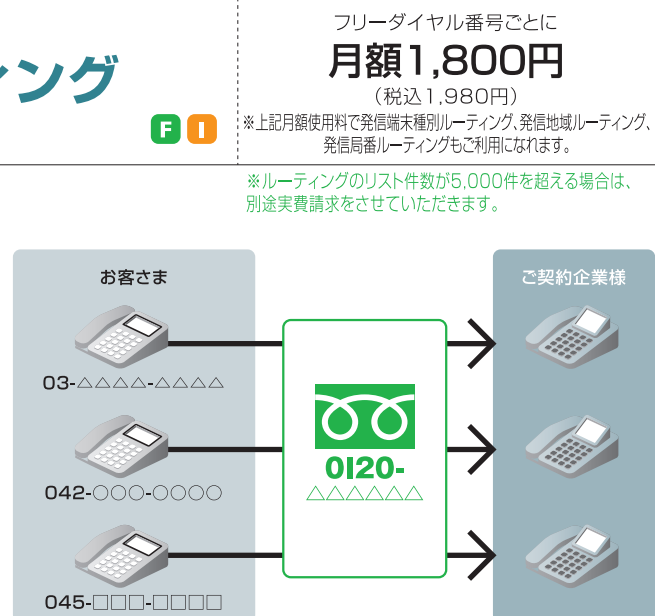
12 [ルーティング] 発信電話番号ルーティング

発信電話番号ごとにコールを振り分け

お客さま(発信者)の電話番号によって、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

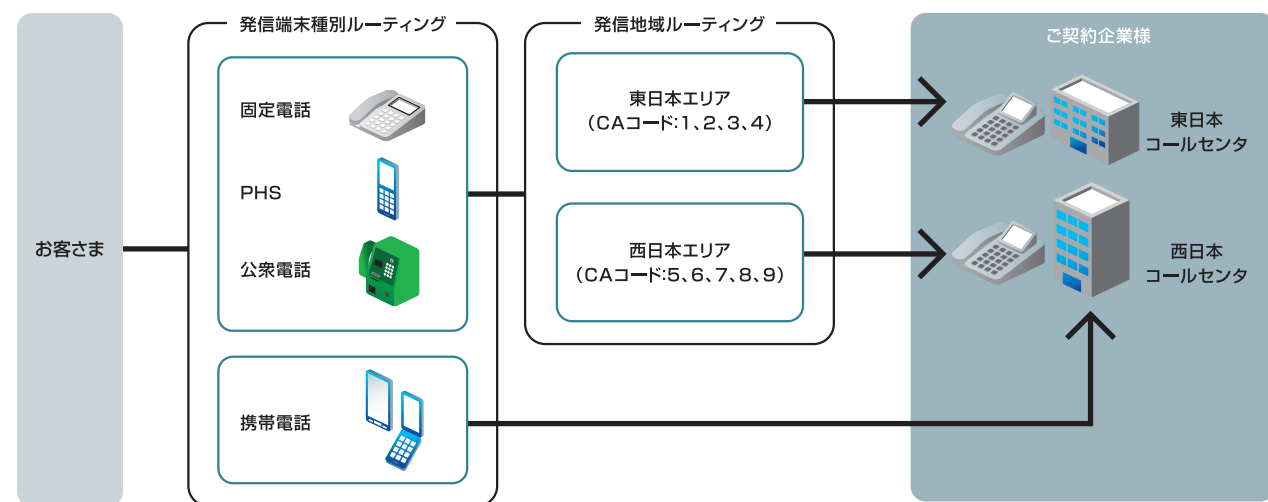
- お客さま(発信者)の電話番号が非通知の場合は振り分けできません。
- 振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイドンスのオリジナル化が可能です。



各種ルーティングは組み合わせてご利用になれます。

例:発信端末種別ルーティングと発信地域ルーティングの組み合わせ



■ コールを振り分ける [お客さまのニーズによって振り分ける]

13 [ルーティング] 入力指示ルーティング

月額使用料は
以下の表をご参照ください。

1 ※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。
※ご利用の場合はP37をご参照ください。

ご希望の窓口へダイレクトに接続

お客さま(発信者)のご希望の窓口や会員番号などを、プッシュボタンで入力することにより、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

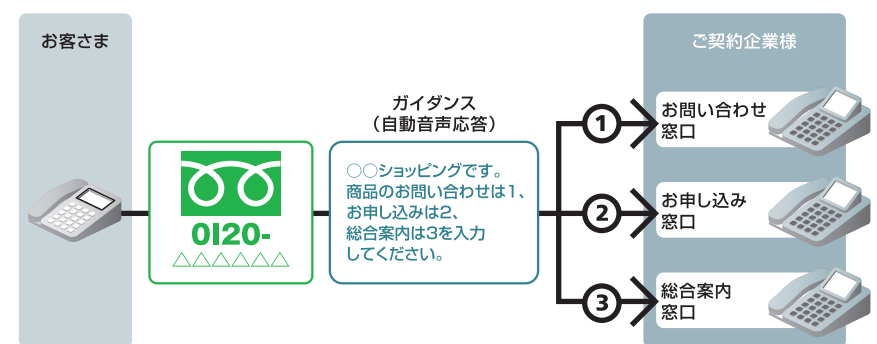
ルーティング種類	概要	月額使用料
プッシュボタン信号	お客さま(発信者)が入力したプッシュボタン信号により、指定した着信先へ接続します。 プッシュボタン信号の認識は、1桁～20桁まで可能です。	着信先電話番号ごとに 1,000円(税込1,100円)※1
プッシュボタン信号+音声認識(数字)	プッシュボタン信号の入力に加え、数字(1桁)を音声で認識することで指定した着信先へ接続します。	着信先電話番号ごとに 1,000円(税込1,100円)※1 および、契約回線数ごとに 1,000円(税込1,100円)※2
音声認識(数字)	数字(1桁)を音声で認識することで指定した着信先へ接続します。	

※1 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。

※2 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。

- ダイヤルパルスには対応しておりません。
- 一部の電話機では、プッシュボタン信号の送出に専用ボタンを押す必要があります。
- ソフトバンク(ワイモバイル含む)の携帯電話(3G端末)からの着信の場合、一部の端末では音声を認識できません。
- 振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。
- 「入力ミスリトライ時の接続先」と「入力タイムアウト時の接続先」を個別に設定可能です。

※ガイドンスはオリジナル化が可能です。



14 [ルーティング] 音声認識プロンプトルーティング

着信先電話番号ごとに ※1
および、契約回線数ごとに ※2
月額1,000円
(税込1,100円)

1 ※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただきます。
※1 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。
※2 振り分け先の着信先電話番号だけでなく、フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。

音声によりご希望の窓口に接続

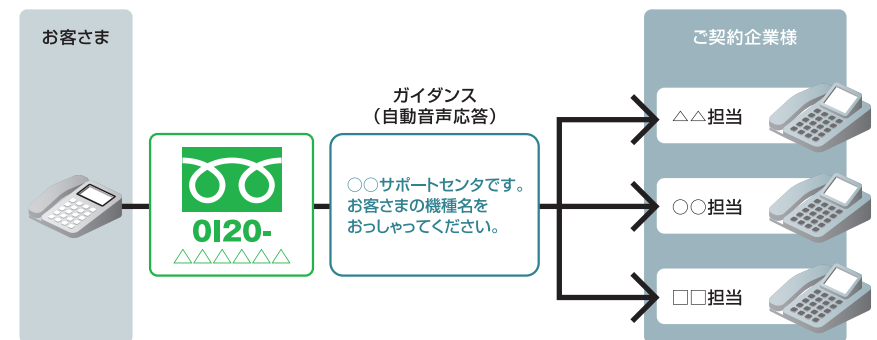
お客さま(発信者)が発声する商品名や問い合わせ内容などの語彙により、あらかじめ指定した着信先に振り分けることができます。

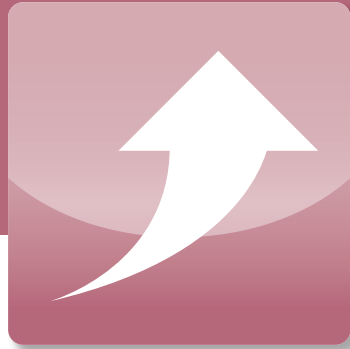
○音声認識辞書登録(語彙)については、別途料金が必要です。料金は以下のとおりです。

	工事費	備 考
音声認識辞書登録費	1ガイドンスごとに4,000円(税込4,400円)	音声認識された結果に対する確認ガイドンスまたは音声認識接続ガイドンスを登録する場合に適用されます。
	100ガイドンスごとに190,000円(税込209,000円)	
	1,000ガイドンスごとに1,700,000円(税込1,870,000円)	

- ソフトバンク(ワイモバイル含む)の携帯電話(3G端末)からの着信の場合、一部の端末では音声を認識できません。
- 振り分け先は、着信先電話番号、ACDグループ、各種ルーティング、メッセージ蓄積が設定できます。

※ガイドンスはオリジナル化が可能です。





ビジネスチャンスの拡大

お客さまからのコールにすぐに受付できない場合でも、適切に対応ができるための各種オプションをご利用いただけます。

■ コールを逃さない

15

話中時迂回

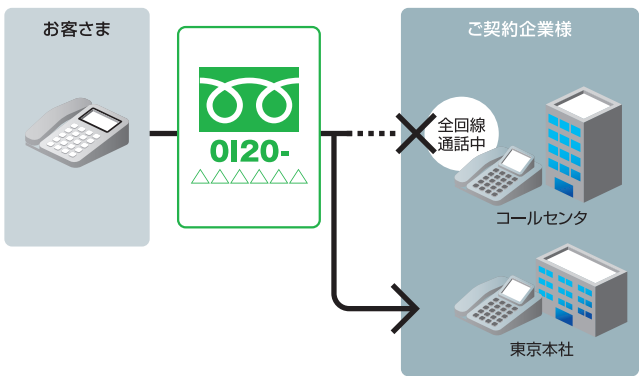
[2023年7月～2024年12月変更予定]

着信先電話番号／ACDグループごとに
月額1,600円
(税込1,760円)
※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、上記月額使用料で話中時ガイダンス、無応答時迂回、無応答時ガイダンスもご利用になれます。

お話し中の場合は指定した着信先へ転送

着信先(着信先電話番号またはACDグループ)の回線がすべてお話し中の場合、あらかじめ指定したほかの着信先へ接続します。一つの着信先について最大9箇所の迂回先と接続する順番を指定できます。(無応答時迂回と共用)

- 迂回先には、同一フリーダイヤル番号にご契約の着信先電話番号またはACDグループを指定できます。ただし、ACDグループは最大9箇所の迂回先のうち、2箇所までの設定となります。
- PBXからの話中信号を返送する場合、以下の信号に対してのみLS話中と判断し、話中時迂回が最低2回まで機能します。
 - ・切断信号 (REL、RELCOMP、DISC)
 - ・理由表示値は以下のとおりです。



※ACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P37をご参照ください。

フリーダイヤル	着ユーザビジー(#17)、着ユーザレスポンスなし(#18)、加入者不在(#20)、着側インタフェース起動不可(#27)、利用可回線／チャネルなし(#34)、一時的失敗(#41)、要求回線／チャネル利用不可(#44)、その他利用不可クラス(#63)
フリーダイヤル・インテリジェントサービス※	着ユーザビジー(#17)、着ユーザレスポンスなし(#18)、加入者不在(#20)、その他利用不可クラス(#63)

※生成源(ローカルユーザ私設網)に限りです。ただし、加入者不在(#20)は生成源(ユーザ)の場合も機能します。
着信先の電話回線がNTT東日本・NTT西日本のひかり電話の場合、お客様端末から送出されたSIPレスポンスコード:486は、NTT東西網で生成源ユーザに変換されるためLS話中と判断されません。

16

無応答時迂回

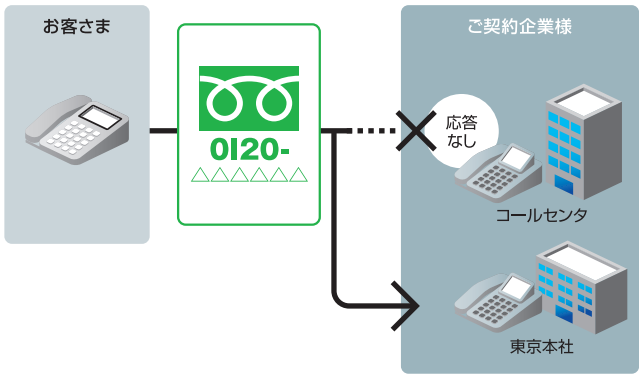
[2023年7月～2024年12月変更予定]

着信先電話番号／ACDグループごとに
月額1,600円
(税込1,760円)
※上記月額使用料で話中時迂回、話中時ガイダンス、無応答時ガイダンスもご利用になれます。

応答がない場合は指定した着信先へ転送

着信先を呼び出したあとに、あらかじめ指定した秒数(3～175秒※)以上応答がない場合、ほかの着信先へ接続します。
※秒数は呼び出し時間ではありません。10秒以上での設定をおすすめします。
一つの着信先について最大9箇所の迂回先と接続する順番を指定できます。(話中時迂回と共用)

- 迂回先には、同一フリーダイヤル番号にご契約の着信先電話番号またはACDグループを指定できます。ただし、ACDグループは最大9箇所の迂回先のうち、2箇所までの設定となります。
- 無応答時迂回は、通常4回まで機能します。話中時迂回と併用している場合、LS話中時迂回と合わせて、合計最大4回まで機能します。(ウイスパーまたは話中時待ち合わせをご利用の場合は、合計最大3回まで機能します)



※ACDグループ単位のご契約の場合は注意事項がありますので、P37をご参照ください。

17 話中時待ち合わせ

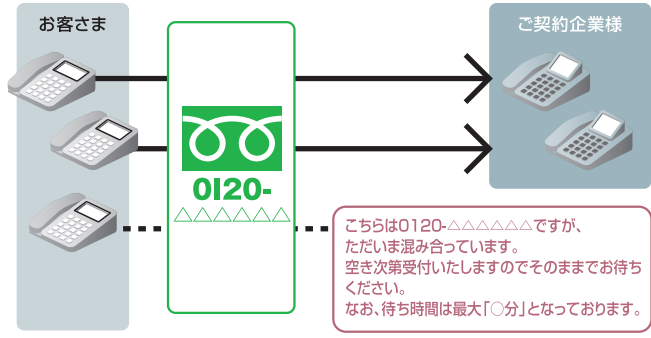
[2023年7月変更予定]

着信先電話番号ごとに
月額1,500円
(税込1,650円)

全回線お話し中の場合はガイダンスを案内し、空き次第接続

フリーダイヤル回線がすべてお話し中の場合に、お客さま(発信者)にお待ちいただく旨のガイダンスを流し、回線が空き次第おつなぎします。カスタマコントロールをご契約いただくと、お客さまが待ち合わせ数や待ち合わせ時間を直接リアルタイムに変更したり、あらかじめ設定した時間に変更することができます。

- 待ち合わせ時間は1分、2分、3分、4分、5分の中から一つを選択します。
- 待ち合わせ中の通話料金はかかりません。
- 待ち合わせ開始時間および待ち合わせ可能数(契約回線数に関係なく、申込み時に指定した待ち合わせ契約数の範囲内で設定可能です)はカスタマコントロールで設定が可能です。
- 待ち合わせ呼の接続契機は、フリーダイヤルの通話終了時および新規待ち合わせ呼の発生時となります。そのため、本サービスでは、1分間に数コール程度の新規コールがある条件での使用をおすすめします。
- フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、LS話中に3回遭遇すると、待ち合わせ設定時間内であってもガイダンスを送出後、切断されます。
- ガイダンスの内容は以下のとおりです。



待ち合わせ対象の回線	固定電話 (加入電話 ISDN)	ひかり ライン	携帯電話	PHS	他社直収電話など (ひかり電話 IP電話 [050番号以外] を含む)	公衆電話	衛星電話
フリーダイヤル	○	○	×	×	×	○	×
フリーダイヤル・インテリジェントサービス	○	○	○	×	×	○	×

	フリーダイヤル	フリーダイヤル・インテリジェントサービス
待ち合わせ開始ガイダンス	こちらは0120-△△△△△△ですが、ただいま混み合っています。空き次第受付いたしますのでそのままお待ちください。なお、待ち時間は最大「○分」となっております。	
待ち合わせBGM	曲名:グリーンスリーブス	曲名:HN-3199A
待ち合わせ時間超過ガイダンス	大変お待たせして申し訳ございません。待ち合わせに指定された時間が経過しましたが、回線がふさがっていますので受付できません。しばらく待っておかけ直してください。	

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。(フリーダイヤルは待ち合わせ開始ガイダンスのみオリジナル化が可能)

ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

案内ガイダンスを流す

18

【接続先変更】

接続先変更
(時間外案内ガイダンス)

フリーダイヤル番号／着信先電話番号／ACDグループごとに

月額1,400円
(税込1,540円)
※上記月額使用料で受付先変更もご利用になれます。

F O

受付時間外の着信はガイダンスで案内

営業時間外やフリーダイヤルの受付を中断する場合に、受付時間外であることをお客さま(発信者)にガイダンスでお知らせします。

お客さま(発信者)へのイメージアップにつながり、また通話料金もかからないので安心です。

- 設定単位には、フリーダイヤル番号単位、着信先電話番号単位、ACDグループ単位の3種類があります。
- フリーダイヤル番号単位で設定すると、フリーダイヤルへのすべての着信にガイダンスを送出します。また、着信先電話番号単位またはACDグループ単位で設定すると、着信箇所ごとに設定できるので、案内したいガイダンスを変えたい場合などにご利用できます。
- 契約回線数に関係なく、すべての発信に対してガイダンスが送出されます。契約回線数が1であっても同時に10コールの発信があった場合、10コールともガイダンスが送出されます。
- ガイダンスは、指定した曜日・時間帯ごとにフリーダイヤルでは10種類、フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは22種類から選択できます。また、カスタマコントロールにより、変更が可能です。

フリーダイヤルの時間外案内ガイダンス

パターン 1	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。 このフリーダイヤル番号による受付はただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 2	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日の 受付 は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
パターン 3	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日の 営業 は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
パターン 4	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ ですが、 受付 時間は、 「《午前／午後》〇〇時××分」から「《午前／午後》〇〇時××分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 5	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ ですが、 営業 時間は、 「《午前／午後》〇〇時××分」から「《午前／午後》〇〇時××分」までとなっております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 6	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ ですが、本日の 受付 は終了いたしました。 おそれいりますが、 受付 は、「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 7	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日の 営業 は終了いたしました。 おそれいりますが、 営業 は、「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 8	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日は休ませていただいております。 またのご利用をお待ちしております。
パターン 9	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 受付 は、「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。
パターン 10	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。こちらは0120-△△△△△ですが、本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 営業 は、「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。またのご利用をお待ちしております。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。××分:00～59分の1分単位

フリーダイヤル・インテリジェントサービスの時間外案内ガイダンス

(基本) 時間外ガイダンス01	おかけになった番号による受付は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス02	おかけになった電話は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス03	おかけになった電話は、本日の 受付 を終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス04	おかけになった電話は、本日の 営業 を終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス05	ご利用ありがとうございます。本日は定休日です。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス06	ご利用ありがとうございます。この番号による受付は、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス07	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、ただいまの時間帯は休ませていただいております。またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス08	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日の 受付 は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス09	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日の 営業 は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
(基本) 時間外ガイダンス10	ご利用ありがとうございます。おそれいりますが、本日は休ませていただいております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス01	ご利用ありがとうございます。この番号による 営業 時間は、 「《午前／午後》〇〇時××分」から「《午前／午後》〇〇時××分」までとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス02	ご利用ありがとうございます。この番号による 受付 時間は、 「《午前／午後》〇〇時××分」から「《午前／午後》〇〇時××分」までとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス03	ご利用ありがとうございます。本日の 営業 は終了いたしました。 おそれいりますが、 営業 は「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス04	ご利用ありがとうございます。本日の 受付 は終了いたしました。 おそれいりますが、 受付 は「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス05	ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 営業 は「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス06	ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 受付 は「△曜日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス07	ご利用ありがとうございます。この番号による 営業 は、ただいまの時間帯は休ませて いただいております。なお、連絡先の番号は【連絡先サービス番号】または 【連絡先電話番号】です。またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス08	ご利用ありがとうございます。この番号による 受付 は、ただいまの時間帯は休ませて いただいております。なお、連絡先の番号は【連絡先サービス番号】または 【連絡先電話番号】です。またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス09	ご利用ありがとうございます。この番号による 営業 は、ただいまの時間帯は休ませて いただいております。なお、 営業 時間は、「《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス10	ご利用ありがとうございます。この番号による 受付 は、ただいまの時間帯は休ませて いただいております。なお、 受付 時間は、「《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス11	ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 営業 は「●●月■日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。
(可変) 時間外ガイダンス12	ご利用ありがとうございます。本日は休ませていただいております。 おそれいりますが、 受付 は「●●月■日《午前／午後》〇〇時××分」からとなっております。 またのご利用をお待ちしております。

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。××分:00～59分の1分単位

19

オリジナルガイダンス

フリーダイヤル番号ごとに

月額 一部300円(税込330円)
全文900円(税込990円)

※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは一部300円(税込330円)は提供しておりません。

F

I

ガイダンスをカスタマイズ

時間外案内ガイダンスなどで使用するガイダンスをカスタマイズできます。
ガイダンスの一部を社名などに変更する「一部オリジナルガイダンス」とガイダンスの全文を変更する「全文オリジナルガイダンス」の2種類があります。(フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは一部オリジナルガイダンスは提供しておりません)

- 接続端末によっては、ガイダンス接続時間に制約がある場合があります。
- オリジナルガイダンスを作成・登録するには、オリジナルガイダンス作成費、登録費が必要です。料金は以下のとおりです。

	工事費	備考
オリジナルガイダンス作成費	1ガイダンスごとに17,000円(税込18,700円)	弊社で作成する場合に適用されます。ご契約者様で作成の場合は不要です。ご契約者様でのガイダンス作成の場合、弊社でガイダンス作成会社を紹介することも可能です。
オリジナルガイダンス登録費	1ガイダンスごとに10,000円(税込11,000円)	同一ガイダンスを複数のフリーダイヤル番号に登録する場合、フリーダイヤルはガイダンスごとに登録費がかかります。フリーダイヤル・インテリジェントサービスはフリーダイヤル番号ごと、ガイダンスごとに登録費がかかります。

※オリジナルガイダンス登録費は登録内容の追加、変更の際にも発生します。

	フリーダイヤル		フリーダイヤル・インテリジェントサービス
	一部オリジナルガイダンス	全文オリジナルガイダンス ※全文オリジナルご契約者様は一部オリジナルもご利用可能です。	全文オリジナルガイダンス
ガイダンスの長さ	1オリジナルフレーズ10秒以内 ※発信地域案内(発信者側)に利用する場合は4秒以内	1ガイダンス40秒以内	1ガイダンス120秒以内(960Kbyte以内)
利用できるオプションサービス	ウィスパ(発信者側)、通話量設定(発信者側)、時間外案内ガイダンス、話中待ち合わせ、接続先案内ガイダンス	発信端末拒否、ウィスパ(発信者側)、通話量設定(発信者側)、時間外案内ガイダンス、話中待ち合わせ、接続先案内ガイダンス	発信端末拒否、発信地域指定、ウィスパ、各種ルーティング、時間外案内ガイダンス、話中時ガイダンス、無応答時ガイダンス、話中待ち合わせ、接続先案内ガイダンス、メッセージ蓄積、バックアップサービス、SMS送信サービス
ガイダンスの登録数	1フリーダイヤル番号でオリジナルフレーズ1個	1フリーダイヤル番号で20個、オリジナルフレーズ1個	1フリーダイヤル番号で50個
ガイダンスの利用箇所	ガイダンス中の「フリーダイヤル」または「0120-△△△△△△」をオリジナルフレーズに変更します。	各ガイダンス全文を変更します。	各ガイダンス全文を変更します。
ガイダンスの作成・登録方法	弊社申込書に記入されたご希望の「ガイダンス」を弊社で作成、登録します。また、ご契約者様に作成いただいた「ガイダンス」を弊社で登録します。 <ガイダンス作成基準> ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量 -10dB～+1dBの範囲を推奨 / 音声ファイルをメールで弊社に送付「オリジナルガイダンス登録」をご契約いただくとご契約者様でガイダンスを登録できます。		
留意事項	作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社は当該ガイダンスの登録拒否および現に使用されているガイダンスの登録削除を行います。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。		

〈時間外案内ガイダンスのご利用例〉

通常ガイダンス	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。 こちらは、0120-△△△△△△ ですが、本日の受付は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
一部オリジナルガイダンス	フリーダイヤルのご利用ありがとうございます。 こちらは、NTTコミュニケーションズ ですが、本日の受付は終了いたしました。 またのご利用をお待ちしております。
全文オリジナルガイダンス	こちらは、NTTコミュニケーションズです。スペシャルキャンペーンの受付は本日18時をもって終了いたしました。 たくさんのお電話ありがとうございました。

20

話中時ガイダンス

2023年7月～2024年12月変更予定

I

着信先電話番号／ACDグループごとに

月額1,600円

(税込1,760円)

※上記月額使用料で話中時迂回、無応答時迂回、無応答時ガイダンスもご利用になれます。

※ACDグループ単位でご契約の場合は注意事項がありますので、P37をご参照ください。

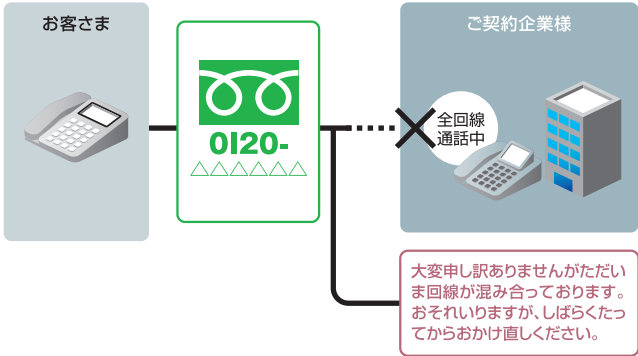
お話し中の場合はガイダンスで案内

着信先(着信先電話番号またはACDグループ)の回線がすべてお話し中の場合、話中音(ビジートーン)ではなく、ガイダンスを送出します。

- PBXからの話中信号を返送する場合、以下の信号に対してのみLS話中と判断し、ガイダンスを送出します。
 - ・切断信号(REL、RELCOMP、DISC)
 - ・理由表示値※(着ユーザビジー(＃17)、着ユーザレスポンスなし(＃18)、加入者不在(＃20)、その他利用不可クラス(＃63))
- ※生成源(ローカルユーザ私設網)に限ります。ただし、加入者不在(＃20)は生成源(ユーザ)の場合も機能します。着信先の電話回線がNTT東日本・NTT西日本のひかり電話の場合、お客様端末から送出されたSIPレスポンスコード:486は、NTT東西網で生成源ユーザに変換されるためLS話中と判断されません。

- ガイダンスは以下の2つから選択できます。
 - 「大変申し訳ありませんがただいま回線が混み合っております。おそれいりますが、しばらくたってからおかけ直してください。」
 - 「大変申し訳ありませんがただいま回線が混み合っておりますのでおつなぎできません。後ほどおかけ直してください。」

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



21

無応答時ガイダンス

2023年7月～2024年12月変更予定

I

着信先電話番号／ACDグループごとに

月額1,600円

(税込1,760円)

※上記月額使用料で話中時迂回、話中時ガイダンス、無応答時迂回もご利用になれます。

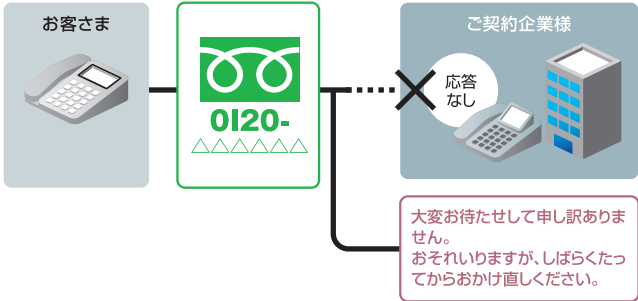
※ACDグループ単位でご契約の場合は注意事項がありますので、P37をご参照ください。

応答がない場合はガイダンスで案内

着信先を呼び出したあとに、あらかじめ指定した秒数(3～175秒※)以上応答がない場合、ガイダンスを送出します。
※秒数は呼び出し時間ではありません。10秒以上での設定をおすすめします。

- ガイダンスの内容は以下のとおりです。
 - 「大変お待たせして申し訳ありません。おそれいりますが、しばらくたってからおかけ直ください。」

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



22

接続先案内ガイダンス

F

I

フリーダイヤル番号／着信先電話番号ごとに

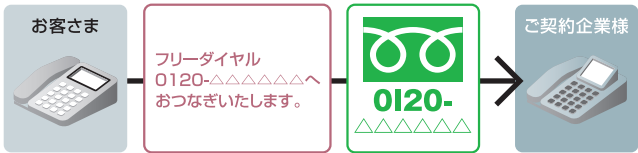
月額300円

(税込330円)

フリーダイヤル番号や接続先名を発信者にガイダンスで案内

お客さま(発信者)がダイヤルしたフリーダイヤル番号、またはオリジナルガイダンスを契約すると接続先名をお客さま(発信者)にガイダンスで案内できます。

- 設定単位には、フリーダイヤル番号単位と着信先電話番号単位の2種類があります。
- フリーダイヤル番号単位で設定すると、お客さま(発信者)がダイヤルした番号を通知することで、誤ダイヤルを防止できます。また、着信先電話番号単位で設定し、オリジナルガイダンスを契約すると、接続先名を事前に案内できます。
- ガイダンスの送出は1回で、その後、接続となります。
- ガイダンス送出中の通話料金はかかりません。
- フリーダイヤル話中の場合、本サービスは機能しません。
- ガイダンスの内容は右記のとおりです。
 - ※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



	設定単位	ガイダンス内容
フリーダイヤル	フリーダイヤル番号	フリーダイヤル0120-△△△△△△へおつなぎいたします。
	着信先電話番号	
フリーダイヤル・インテリジェントサービス	フリーダイヤル番号	フリーダイヤル0120-△△△△△△へおつなぎいたします。
	着信先電話番号	ただいまおつなぎいたします。

ビジネスチャンスの拡大

コールを逃さない

案内ガイダンスを流す

自動受付

■自動受付

23

メッセージ蓄積

1 契約ボックスごとに

月額1,500円

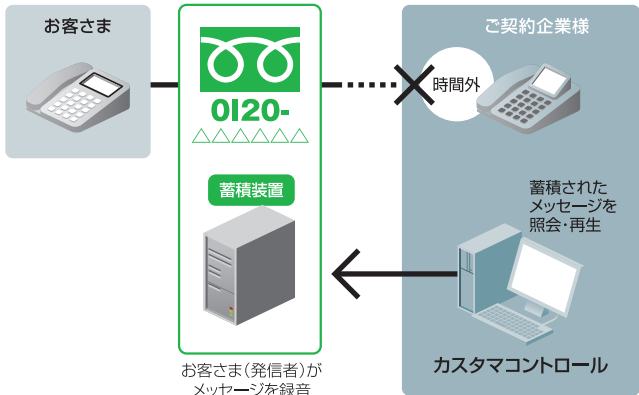
(税込1,650円)

※ご利用の場合は、P37をご参照ください。

お話し中や夜間のお客さまのメッセージを録音

お話し中や受付時間外にかかってきたコールに音声ガイダンスで応対し、お客さま(発信者)のメッセージを録音・蓄積するサービスです。音声のみではなく、プッシュボタンでの入力情報もデータとして取り込み可能で、音声は2分間、プッシュボタンは20桁まで蓄積できます。蓄積された情報は、カスタマコントロールで照会・再生が可能です。

- 1契約ボックスで1ヵ月ごとに50メッセージまで登録できます。
 - ソフトバンク(ワイモバイル含む)の携帯電話(3G端末)からの着信の場合、一部の端末ではメッセージを録音できません。
 - 最大240chまで同時接続可能です。
- ※ガイダンスはオリジナル化が可能です。



24

SMS送信サービス

フリーダイヤル番号ごとに

月額10,000円

(税込11,000円)

フリーダイヤルへ発信した携帯電話からのコールについて「お話し中」「時間外」の場合、SMS(ショートメール)を送信してモバイルサイトへ誘導

■機会損失の削減

お話し中により、あふれ呼や営業時間外により受けきれなかったお客さまからのコールにSMS送信することで救済が可能です。

■顧客満足度の向上

対応ができないお客さまを減らすことにより、顧客満足度の向上につながります。

■スピーディな提供

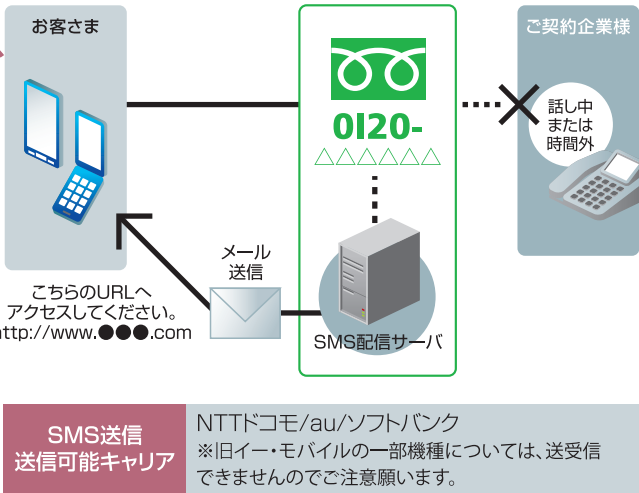
簡単にお申し込みができます。Webサイトをお持ちであれば、すぐにご提供が可能です。

- カスタマコントロールより、メッセージ内容変更、URLの変更、ガイダンス情報の変更、SMS送信履歴照会が可能です。
- 1サービス番号に最大200のメッセージ内容を登録することが可能です。

	送信料
SMS送信料	1送信ごとに15円(税込16.5円)

工事区分	工事費
SMS設定費※	1工事あたり50,000円(税込55,000円)

※ 本サービスをご利用するときの必要な設定費用となります。また、本サービスの設定を変更する場合においても、別途費用が必要になることがあります。詳細については、お問い合わせください。



センター運用サポート

コールセンターの受付体制を柔軟に管理、運用していくための各種オプションをご利用いただけます。

■オペレータをサポートする

25

ウィスパー

[2023年7月~2024年12月変更予定]

月額:無料

入力結果通知のみ契約回線数ごとに

月額1,000円(税込1,100円)

※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

発信された地域などを着信時にお知らせ

電話をかけていただいたお客さまの発信地域などを着信側へガイダンスでお知らせするサービスです。通話の冒頭にガイダンスを送出します。なお、ウィスパーを利用しない場合は、ガイダンスを送出しないでお待ちください。

- フリーダイヤルではガイダンス送出中は通話料金がかかります。フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、ガイダンス送出中は通話料金はかかりません。
- フリーダイヤルでの着信側ガイダンスは、ご契約時に選択してください。カスタマコントロールにより変更可能です。
- お客さま端末側での留守番応答、および着信回線のオプションサービス(留守番応答機能・非通知拒否機能・迷惑電話拒否機能など)のガイダンス応答をご利用の場合、ガイダンス冒頭がウィスパー発信側ガイダンスと重なり、留守番機能などのガイダンスが途中で再生される場合がありますので、ご注意ください。

■フリーダイヤル(例:神奈川県川崎市から発信した場合)

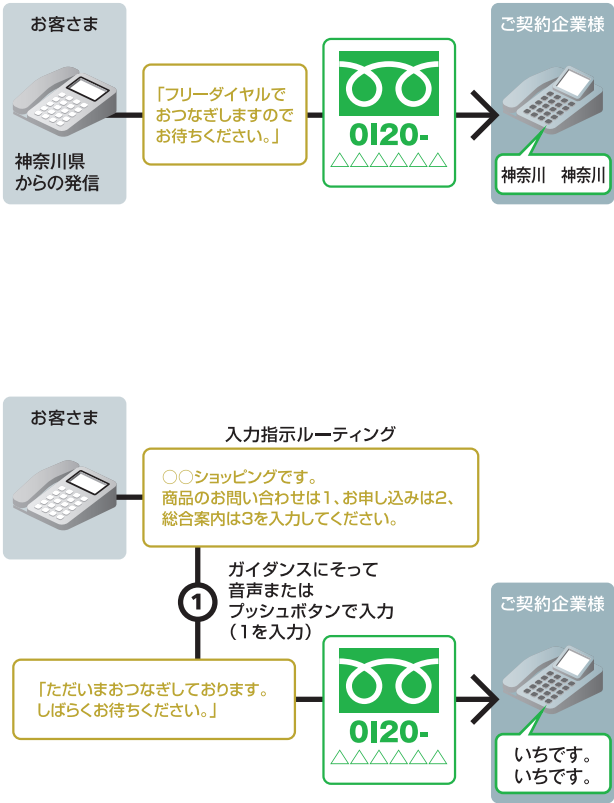
通知種別	指定方法	フリーダイヤルで契約者様へのガイダンス				発信者へのガイダンス
		固定電話などの場合	携帯電話などの場合	衛星電話	NTTコミュニケーションズの050IP電話	
発信地域案内通知	都道府県名	神奈川 神奈川	携帯 携帯		050 アイビーデンフ	フリーダイヤルでおつなぎしますのでお待ちください。
	都道府県名+端末名		携帯 神奈川			
	CA名		携帯 携帯	衛星 衛星		
	CA名+端末名	川崎 川崎	携帯 横浜		050 アイビーデンフ	
	CAコード		携帯 携帯			
サービス識別音通知	CAコード+端末名	044 044	携帯 携帯			フリーダイヤルです。
			携帯 045			

※発信側のガイダンスは、一部オリジナル化が可能です。
※CAコードは発信地域指定および発信地域ルーティングのCAコードとは異なります。

■フリーダイヤル・インテリジェントサービス(例:神奈川県川崎市から発信した場合)

通知種別	指定方法	フリーダイヤルで契約者様へのガイダンス				発信者へのガイダンス	
		固定電話などの場合	携帯電話などの場合	衛星電話	NTTコミュニケーションズの050IP電話		
発信地域案内通知	都道府県名	神奈川 神奈川	携帯 携帯	衛星 衛星	050 アイビーデンフ	ただいまおつなぎ しております。 しばらくお待ち ください。	
	都道府県名 +端末名		携帯 神奈川				
	CA名	携帯 携帯	050 アイビーデンフ				
	CA名 +端末名	川崎 川崎					
	CAコード	携帯 横浜					
	CAコード +端末名	044 044	携帯 携帯				
		携帯 045					
サービス 識別音通知	識別音	フリーダイヤルです。フリーダイヤルです。					
プッシュボタン 入力結果通知	プッシュボタン 入力結果通知	プッシュボタン信号による番号入力(例:「1」)が行われた際に、 契約時に指定した情報(例:「いちです」)を通知します。					
音声認識 結果通知	音声認識 結果通知	音声認識プロンプトルーティングで認識した結果 (例:「テレビ」の場合、「テレビ」)を通知します。					

※ガイダンスはオリジナル化が可能です。(発信地域案内通知の着信側ガイダンスは不可)
※入力結果通知はフリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供となります。



26

サービス番号通知

F

O

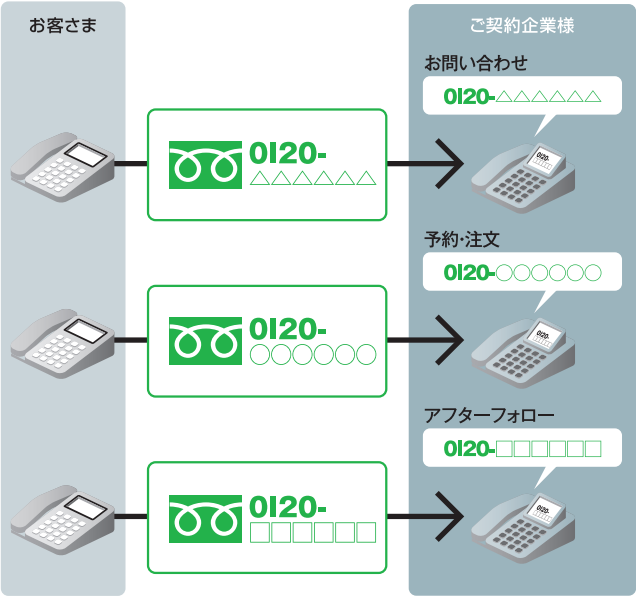
着信先電話番号ごとに
月額900円
(税込990円)

ダイヤルされたフリーダイヤル番号を着信者側に通知

お客さま(発信者)のダイヤルしたフリーダイヤル番号を着信者側の端末に通知し、端末で表示させることによって着信したフリーダイヤル番号を識別できます。

- IP Voice回線※、ひかりライン回線またはNTT東西のISDN回線のみ提供可能です。アナログ回線、NTT東西(光コラボレーション含む)ひかり電話回線、他事業者回線には利用できません。
- 端末が本サービスに対応している必要があります。(PBXなどをご利用の場合は、PBXなどの設定変更も必要です)
- 受付変更先にフリーダイヤル番号を通知したい場合は、受付変更先にもサービス番号通知の契約が必要です。
- お客さま(発信者)側が契約しているフリーダイヤル番号などを通知する特定番号通知とは異なります。
- 下記の番号帯については端末側で11桁対応の設定が必要です。0800-△△△0000～0800-△△△9999(△△△の3桁「000」、「333」、「555」、「666」、「999」)
- カスタマコントロールでの設定／変更はできません。

※契約回線のIP VoiceでIP Voice(Smart PBX)、IP Voice(Contact Center)、IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)／(ひかり電話タイプ)は対象外となります。



27

エージェント管理

F

O

着信先電話番号ごとに
月額1,000円
(税込1,100円)

オペレータのロケーションフリーをサポート

エージェント(在宅オペレータなど)の稼働状況に応じて、コールを接続します。

エージェントのスケジュールに合わせた効率的な受付体制を構築できます。エージェント側には、通話用の電話回線、インターネット接続したパソコンが必要です。

また、カスタマコントロールによって、ご契約者様側でエージェントの稼働履歴などを照会できます。

管理者をサポートする [サポートツール]

28

カスタマコントロール

F

O

月額:無料
※フリーダイヤル番号ごとにご契約が必要です。

パソコンで各種設定確認や変更が可能

パソコンのWeb画面上で、ご契約中のオプションサービスの照会・設定・変更ができます。

また、フリーダイヤルの利用状況の把握も可能です。

カスタマコントロールURL
<https://www.freediaalnavidual.jp/>

- 本サービスは午前2時から午前6時までの間を除き終日ご利用いただけます。
- 接続方法はインターネット接続またはダイヤルアップ接続です。ダイヤルアップ接続時の通信料金は無料です。
- ご利用にあたってはパソコンと下記の通信環境をご用意ください。

OS	Microsoft®Windows 10
ブラウザ	Internet Explorer 11/Edge/Google Chrome/Firefox

※Macintosh OSでのご利用は動作保証いたしておりません。

■カスタマコントロールメニュー

各オプションサービスの設定・変更	発信端末拒否	●発信端末許可・非許可の設定／変更	
	発信地域指定	●発信地域エリアの設定／変更	
	ウィスパバー	●ウィスパバーの開始／停止	●発信者側に送出するガイダンスの変更
	ACDグループ	●振り分け方法の設定／変更	●分配比率・スケジュールの設定／変更
	回線数変更	●回線数の設定／変更	●グループ内の着信先・着信順番の設定／変更
	コールフロア変更	●コールフロア変更時間のスケジュール設定／変更	●コールフロアの設定／変更
	受付状態変更	●着信先の受付状態の変更	
	通話量設定※1	●通話量設定の開始／停止	●通話回数の限度値の設定／変更
	各種ルーティング	●接続先リストの設定／変更	
	受付先変更	●受付先変更の設定／変更	●受付先変更のスケジュール設定／変更
	時間外案内ガイダンス	●時間外案内ガイダンスの設定／変更	●時間外案内ガイダンスのスケジュール設定／変更
	話中時迂回	●話中時迂回の開始／停止	●話中時迂回先の設定／変更
	話中時ガイダンス※2	●話中時ガイダンスの開始／停止	●話中時ガイダンスの変更
	無応答時迂回※2	●無応答時迂回の開始／停止	●無応答時迂回先の設定／変更
	無応答時ガイダンス※2	●無応答時ガイダンスの開始／停止	●無応答時ガイダンスの変更
	話中時待ち合わせ	●待ち合わせ数・待ち合わせ時間の設定／変更	●待ち合わせガイダンスの変更
	接続先案内ガイダンス	●接続先案内ガイダンスの開始／停止	●待ち合わせのスケジュール設定／変更
	オリジナルガイダンス	●ガイダンスの照会／変更	●接続先案内ガイダンスの変更
	オリジナルガイダンス登録	●オリジナルガイダンスの登録／変更	●オリジナルガイダンスのダウンロード
	オリジナルガイダンス作成	●オリジナルガイダンスの作成／削除／視聴	
	迷惑電話おことわりタイプⅡ	●迷惑電話の登録／削除	
その他	エージェント管理	●エージェントのステータスの照会	●エージェントごとの過去の稼働履歴の照会
	SMS送信サービス	●メッセージ内容変更	●URLの変更
	トラヒックアラーム	●監視対象回線・時間帯	●ガイダンス情報の変更
	メッセージ蓄積※2	●蓄積したメッセージの再生／削除	●SMS送信履歴照会
	オペレータID	業務を制限したオペレータIDを払い出せます。例えば、照会業務のみを可能とすることや、特定の着信先電話番号のみの操作を可能とすることができます。	
操作履歴照会		カスタマコントロールメニューの操作履歴が照会できます。	

※1 フリーダイヤルのみ提供 ※2 フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供

■利用状況照会メニュー

照会項目	フリーダイヤル番号別
	ACDグループ別
	着信電話番号別
	発信地域別
	発信端末別 など
収集期間単位	1ヵ月単位(6ヵ月)
	1日単位(90日)
	1時間単位(90日)
	10分単位(30日)
照会内容	総呼数
	完了呼数
	フリーダイヤル話中
	平均通話時間 など

■画面イメージ

サービス番号別トラヒック照会結果(簡易)

戻る

閉じる

サービス番号	照会種別	照会期間		受付番号	ファイル取得
0120△△△△△	日別	2010年08月01日 ～ 2010年08月31日		914	ダウンロード

<照会件数 31 件>

照会区間	総呼数	完了呼数	接続完了率	不完了呼	時間外呼	話中通過呼	途中放棄	接続拒否呼	地域外呼	その他	平均通話時間
2010年08月01日	2	0	0%	2	2	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月02日	290	248	85.5%	42	6	0	35	0	0	1	3分2.0秒
2010年08月03日	291	259	89.0%	32	5	8	19	0	0	0	3分59.0秒
2010年08月04日	295	258	86.8%	39	2	2	32	0	0	3	3分22.5秒
2010年08月05日	289	264	88.3%	35	10	1	24	0	0	0	3分14.0秒
2010年08月06日	317	282	89.0%	35	4	6	25	0	0	0	3分59.5秒
2010年08月07日	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月08日	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0秒
2010年08月09日	223	193	86.5%	30	1	0	28	0	0	1	3分31.0秒

29 オリジナルガイダンス登録

F O

フリーダイヤル番号ごとに
月額2,000円
(税込2,200円)

カスタマコントロールからガイダンスを登録(アップロード機能)

ご契約様がP17オリジナルガイダンスおよびP23オリジナルガイダンス作成で作成したオリジナルガイダンスをカスタマコントロールから登録、変更できます。料金は何回登録、変更してもフリーダイヤル番号ごとに月額2,200円(税込)です。

<ガイダンス作成基準>

ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量 -10dB～+1dBの範囲を推奨

- ◎登録可能なオリジナルガイダンス数はフリーダイヤルは最大20個、フリーダイヤル・インテリジェントサービスは最大50個です。
- ◎フリーダイヤルで提供するすべてのガイダンスについて登録・変更できるわけではありません。
- ◎作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、もしくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社はガイダンス登録機能の廃止、または該当フリーダイヤルの契約を廃止します。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。

30 オリジナルガイダンス作成

F O

フリーダイヤル番号ごとに
月額1,100円
(税込1,210円)

カスタマコントロールから入力したテキストを音声合成※により音声ファイル化し、効率的にオリジナルガイダンスを作成・登録

※音声合成とは、コンピューターを用いて人間の音声・言葉を機械的に合成することです。

■カンタン

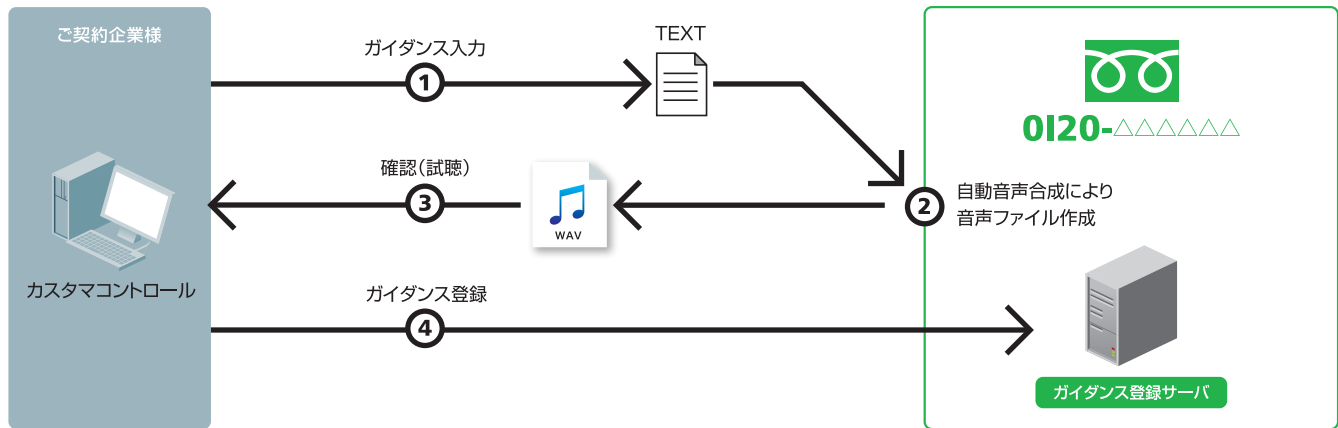
カスタマコントロールから文字を入力するだけで、オリジナルガイダンス用音声ファイルを作成・登録できます。

■スピーディ

登録したオリジナルガイダンスはリアルタイムに反映可能なので、緊急時などでもスピーディな対応ができます。

■低コスト

ご自身でオリジナルガイダンスを音声合成でカンタンに作成できるので、ファイル作成の費用を削減できます。



◎音声合成サービスをご利用になる場合は、P17オリジナルガイダンス(全文または一部)と、P23オリジナルガイダンス登録の契約が別途必要です。料金は以下のとおりです。

ご利用のサービス		フリーダイヤル		フリーダイヤル・インテリジェントサービス
月額使用料 (フリーダイヤル番号ごと)	オリジナルガイダンス作成	1,100円(税込1,210円)		1,100円(税込1,210円)
	オリジナルガイダンス	全文:900円(税込990円)	一部:300円(税込330円)	全文:900円(税込990円)
	オリジナルガイダンス登録	2,000円(税込2,200円)		2,000円(税込2,200円)
	合計	4,000円(税込4,400円)	3,400円(税込3,740円)	4,000円(税込4,400円)

31 トラヒックレポート作成ツール

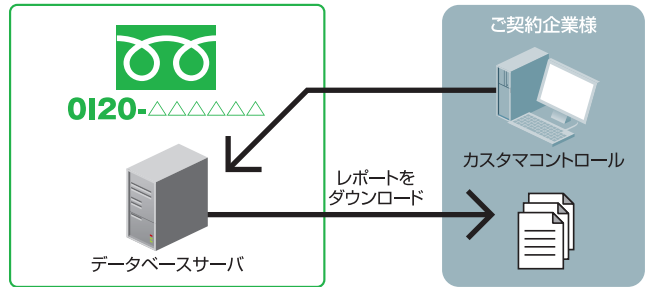
F O

フリーダイヤル番号ごとに
月額3,000円
(税込3,300円)

コールを分析した詳細データをご提供(16種類)

あらかじめ指定されているフォーマットに基づき、視覚的に状況を把握できるトラヒックデータ分析サービスです。総コール数、つながったコール数などの基本的なデータに加え、実際にかけたお客さま(発信者)の数や、つながらなかった理由など、コールセンタのパフォーマンスを把握できる詳細分析データをご提供します。集計、分析済みですので、簡単、便利、迅速に状況を把握できます。

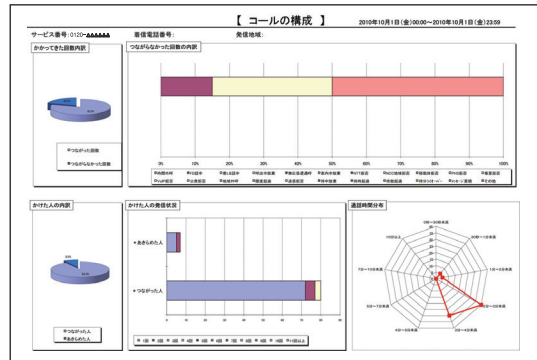
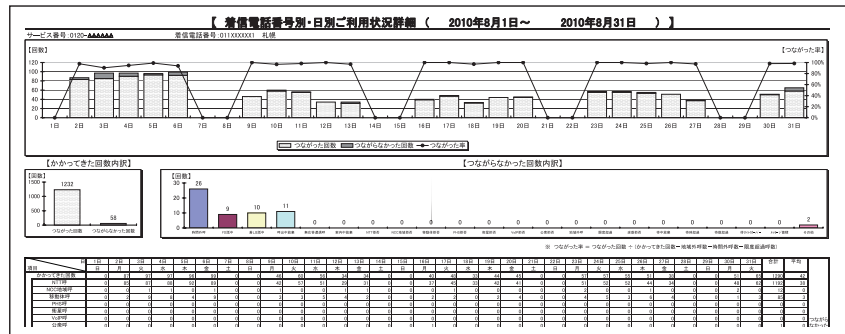
- ◎本サービスは午前2時から午前6時までの間を除き終日ご利用いただけます。
- ◎接続方法はインターネット接続またはダイヤルアップ接続です。ダイヤルアップ接続時の通信料金は無料です。
- ◎ご利用にあたってはパソコンと右記の通信環境をご用意ください。



OS	Microsoft®Windows 10
ブラウザ	Internet Explorer 11/Edge/Google Chrome/Firefox

※Macintosh OSでのご利用は動作保証いたしておりません。

[トラヒックレポート例]



32 バックアップサービス

F O

着信先電話番号ごとに
月額1,000円
(税込1,100円)

24時間365日、どんなときもお客さまのコールを確保

ご契約者様の端末故障などによって通話ができなくなった場合は、あらかじめ決めておいた緊急対応方法によって通話を確保します。

- ◎緊急対応方法はご契約時に「緊急ルート」「緊急ガイダンス」どちらかを選択します。
 - ◎本サービスを60分以内に処理できなかった場合は、該当する契約者回線の本サービスの月額使用料を返還します。
 - ◎本サービスの契約者に限り、NTTコミュニケーションズのフリーダイヤル専用設備の故障により、フリーダイヤル通話が全く受信できない状態が60分を超えた場合は、本サービスの月額使用料およびフリーダイヤルの月額基本サービス料金を返還します。
- ※カスタマコントロールでの設定／変更はできません。 ※ガイダンスはオリジナル化が可能です。

センタ運用サポート

オペレータをサポートする

サポートツール
管理者をサポートする

受付体制の管理

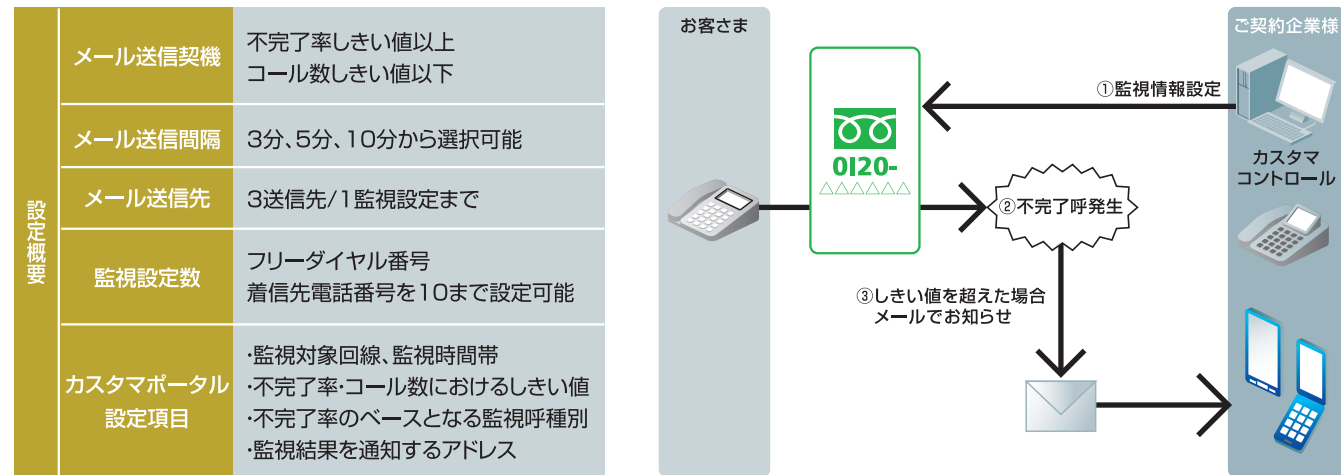
33 トラヒックアラーム

F O

フリーダイヤル番号ごとに
月額3,000円
(税込3,300円)

トラヒックの異常を検知し、メールで通知

フリーダイヤル番号、もしくは契約可能回線単位にトラヒック監視条件を登録し、設定したしきい値を超えた場合にお客様にメール通知するサービスとなります。不完了率とコール数監視が可能です。



管理者をサポートする [受付体制の管理]

34 受付状態変更

F O

月額:無料

※着信先電話番号／ACDグループごとにご契約が必要です。

着信先ごとに受付可・不可を設定

着信を一時的に止めたい場合に、着信先(着信先電話番号またはACDグループ)ごとに受付のON(受付可)/OFF(受付不可)を設定します。カスタマコントロールを利用すれば、受付状態(ON/OFF)をリアルタイムに変更できます。受付OFFの場合は、お話し中として扱われます。

35 ダイヤルイン回線数管理 (共通回線数管理)

F O

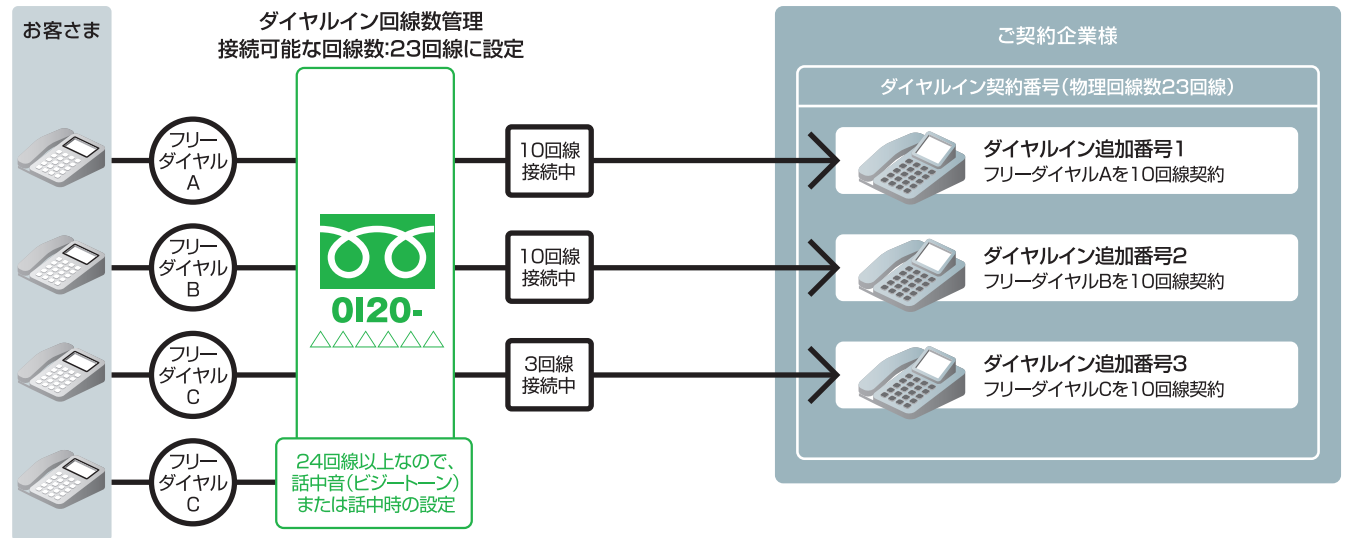
月額:無料

※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

フリーダイヤルに着信できるダイヤルイン回線数を管理

フリーダイヤルに着信できるダイヤルイン回線数を、ダイヤルイン回線群全体の接続可能な回線数を超えないように一元的に管理できます。(複数のサービス番号を契約している場合、すべてのサービス番号の接続可能な回線数を一括で変更できます)

- ◎着信先電話番号は、ダイヤルイン追加番号にすることをお勧めします。
(実回線番号を着信先電話番号にすると、リアルタイム回線数変更が当該サービス番号単位にできなくなります)
- ◎接続可能な回線数はカスタマコントロールで変更できます。
- ◎フリーダイヤルでは、課金先がダイヤルイン共通番号もしくは実際に着信したダイヤルイン番号になります。
フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、実際に着信したダイヤルイン番号が課金先になります。



36 回線数変更

F O

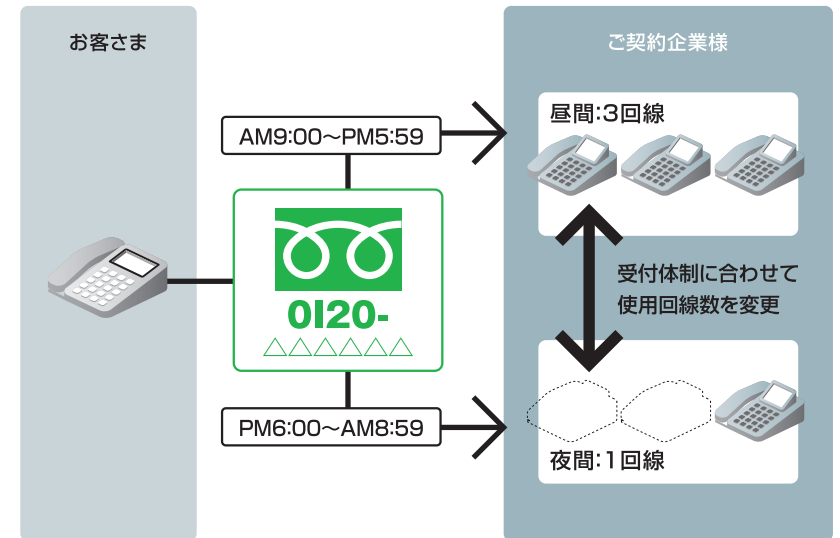
月額:無料

※着信先電話番号ごとにご契約が必要です。

受付体制に合わせて着信できる回線数を変更

ご契約時に登録したフリーダイヤル回線数の範囲内で、同時に着信できる回線数を変更することができます。契約回線数が3回線の場合、使用回線数を0から3まで受付体制に合わせて指定できます。カスタマコントロールをご契約いただくと、お客さまが直接リアルタイムに変更したり、あらかじめ設定した時間に変更することができます。

- ◎回線数変更には、リアルタイムに使用回線数を変更できるリアルタイム回線数変更と、スケジュールで設定するスケジュール回線数変更の2種類があります。





ご利用料金などのご案内

はじめにかかる費用

フリーダイヤル、フリーダイヤル・インテリジェントサービスの工事費は以下のとおりです。

フリーダイヤル
工事費

+

オプションサービス
工事費

■フリーダイヤル工事費

工事区分	工事費	備 考
サービス番号設定工事費※	フリーダイヤル番号ごとに 1,000円(税込1,100円)	フリーダイヤル番号単位またはACDグループ単位でのご契約の場合に適用されます。 なお、複数のサービスを同時に契約した場合、 まとめてフリーダイヤル番号ごとに1,000円(税込1,100円)となります。
着信電話番号設定工事費※	着信先電話番号ごとに 1,000円(税込1,100円)	着信先電話番号単位でのご契約の場合に適用されます。 なお、複数のサービスを同時に契約した場合、 まとめて着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)となります。

※ サービス番号設定工事費と着信電話番号設定工事費が同時に発生する場合は、サービス番号設定工事費は無料となります。 ※カスタマコントロールについては、工事費無料です。

■オプションサービス工事費

下記オプションサービスをご利用の場合は、別途料金が必要です。
料金詳細については、各サービスページをご参照ください。

- 14 [ルーティング] 音声認識プロンプトルーティング P12
- 24 SMS送信サービス P19
- 19 オリジナルガイダンス P17

毎月かかる費用

フリーダイヤル、フリーダイヤル・インテリジェントサービスの毎月の料金は以下のとおりです。

フリーダイヤル
基本サービス料金

+

オプションサービス
月額使用料

+

通話料金

■フリーダイヤル基本サービス料金※

プラン1	フリーダイヤル番号ごとに2,000円(税込2,200円)	プラン2	契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)
------	------------------------------	------	--------------------------

※ ご契約時に「プラン1:フリーダイヤル番号ごとに2,000円(税込2,200円)」と「プラン2:契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)」のどちらかを選択してください。
また、プランを変更する場合は必ずお申し出ください。3回線以上のご契約企業様は、「フリーダイヤル番号ごとに2,000円(税込2,200円)」がご得です。

お客さまのご利用いただく番号(フリーダイヤル/ナビダイヤル番号)ごとに、「ユニバーサルサービス料」※1、「電話リレーサービス料」※2をご請求させていただきます。

※1「ユニバーサルサービス料」とは、ユニバーサルサービス(「ユニバーサルサービス」とは電気通信事業法により「あまねく日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです。)の提供を確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6カ月ごとに算定し、それにもとづいて弊社のユニバーサルサービスのページ(<https://www.ntt.com/about-us/cs/univ.html>)に記載しています。

※2「電話リレーサービス料」とは、電話リレーサービス(手話通訳者などがオペレーターとして聴覚や発話に障害のある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障害のある方と聴覚障害者など以外の方の意思疎通を仲介するサービス)の提供を公共インフラとして確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価は、法令にもとづき電話リレーサービス支援機関が算定し、それにもとづいて弊社のユニバーサルサービスのページ(<https://www.ntt.com/about-us/cs/univ.html>)に記載しています。

■オプションサービス月額利用料

有料オプション

	機能名	対応サービス	月額使用料		備考	
ルーティング	4 迷惑電話おことわりタイプI	F	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)			
	5 迷惑電話おことわりタイプII	F I	フリーダイヤル番号ごとに30,000円(税込33,000円)			
	9 発信地域ルーティング	F I	フリーダイヤル番号ごとに1,800円(税込1,980円) (4つのルーティングをご利用になれます)			
	10 発信端末種別ルーティング	F I				
	11 発信局番ルーティング	F I				
	12 発信電話番号ルーティング	F I				
	13 入力指示ルーティング	I	プッシュボタン信号	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)	フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。	
			プッシュボタン/信号+音声認識(数字)または音声認識(数字)	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)および、契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)	フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です。および、フリーダイヤル・インテリジェントサービスをご契約しているすべての着信先電話番号の契約回線にご契約が必要です。	
	14 音声認識プロンプトルーティング	I	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)および、契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)			
	接続先変更	8 受付先変更	F I	フリーダイヤル番号、着信先電話番号、またはACDグループごとに1,400円(税込1,540円) (2つのサービスをご利用になれます)		
		18 時間外案内ガイダンス	F I			
		15 話中時迂回	F I	着信先電話番号またはACDグループごとに1,600円(税込1,760円) (フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、4つのサービスをご利用になれます)		
16 無応答時迂回		I				
20 話中時ガイダンス		I				
21 無応答時ガイダンス		I				
17 話中時待ち合わせ		F I	着信先電話番号ごとに1,500円(税込1,650円)			
19 オリジナルガイダンス		F I	一部	フリーダイヤル番号ごとに300円(税込330円)	フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは一部オリジナルガイダンスは提供しておりません。	
			全文	フリーダイヤル番号ごとに900円(税込990円)		
22 接続先案内ガイダンス		F I	フリーダイヤル番号または着信先電話番号ごとに300円(税込330円)			
23 メッセージ蓄積		I	1契約ボックスごとに1,500円(税込1,650円)			
24 SMS送信サービス	I	基本料	フリーダイヤル番号ごとに10,000円(税込11,000円)			
		SMS送信料	1送信ごとに15円(税込16.5円)			
25 ウィスパ(入力結果通知)	I	契約回線数ごとに1,000円(税込1,100円)		本サービスをご契約している着信先電話番号のすべての契約回線に契約が必要です。		
26 サービス番号通知	F I	着信先電話番号ごとに900円(税込990円)				
27 エージェント管理	F I	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)				
29 オリジナルガイダンス登録	F I	フリーダイヤル番号ごとに2,000円(税込2,200円)				
30 オリジナルガイダンス作成	F I	フリーダイヤル番号ごとに1,100円(税込1,210円)				
31 トラヒックレポート作成ツール	F I	フリーダイヤル番号ごとに3,000円(税込3,300円)				
32 バックアップサービス	F I	着信先電話番号ごとに1,000円(税込1,100円)				
33 トラヒックアラーム	F I	フリーダイヤル番号ごとに3,000円(税込3,300円)				

無料オプション 以下のサービスは無料でご利用いただけます。

	機能名	対応サービス		機能名	対応サービス		機能名	対応サービス
1	通話量設定	F	7	コールフロー変更	F I	34	受付状態変更	F I
2	発信端末拒否	F I	25	ウィスパ(発信地域案内通知)	F I	35	ダイヤルイン回線数管理	F I
3	発信地域指定	F I	25	ウィスパ(サービス識別音通知)	F I	36	回線数変更	F I
6	ACDグループ	F I	28	カスタマコントロール	F I			

フリーダイヤル通話料金表

2023年7月以降、距離段階/時間帯別料金から
全国一律料金による低価格な料金へ見直しを致します。

【時間帯】昼間:午前8時～午後7時 夜間:午後7時～午後11時(土・日・祝日の昼間を含む) 深夜・早朝:午後11時～午前8時

Arcstar IP Voice回線(OAJ番号帯)、ドットフォン回線※¹でご契約の場合

※¹ 通話モードのみ対象です。

	昼間	夜間	深夜・早朝
一般回線等固定端末・IPVoice回線(OAJ番号帯)から着信の場合	8円(税込8.8円)／180秒		
NTTコミュニケーションズの050IP電話・IPVoice回線(050番号帯)から着信の場合	8円(税込8.8円)／180秒		
携帯・自動車電話から着信の場合	16円(税込17.6円)／60秒		
衛星携帯・自動車電話、 衛星船舶電話から着信の場合	9円(税込9.9円) ／4.5秒	9円(税込9.9円) ／8秒	9円(税込9.9円) ／10秒

※各サービスのご契約電話番号ごとに税込価格を合計した金額をご請求させていただきます。合計した金額に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨ててご請求させていただきます。

		昼間	夜間	深夜・早朝
PHSから着信の場合※ ²	区域内	10円(税込11円)／60秒		
	～160kmまで	10円(税込11円)／45秒		
	160km超	10円(税込11円)／36秒		
公衆電話から着信の場合		27円(税込29.7円)／60秒		
他社の050IP電話から着信の場合		8円(税込8.8円)／60秒		

※² 上記通話料金のほか、1通話ごとに10円(税込11円)が加算されます。

Arcstar IP Voice回線(050番号帯)、ドットフォン回線※¹※²でご契約の場合

※¹ ドットフォン回線(050番号帯)は「OCNドットフォン」、「OCNドットフォン オフィス」となります。
また、050番号帯のドットフォン回線、Arcstar IP Voice回線はフリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供可能です。
※² 通話モードのみ対象です。

	昼間	夜間	深夜・早朝
一般回線等固定端末・IPVoice回線(OAJ番号帯)から着信の場合	8円(税込8.8円)／180秒		
NTTコミュニケーションズの050IP電話・IPVoice回線(050番号帯)から着信の場合	8円(税込8.8円)／180秒		
携帯・自動車電話から着信の場合	16円(税込17.6円)／60秒		
衛星携帯・自動車電話、 衛星船舶電話から着信の場合	16円(税込17.6円)／60秒		

※各サービスのご契約電話番号ごとに税込価格を合計した金額をご請求させていただきます。合計した金額に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨ててご請求させていただきます。

	昼間	夜間	深夜・早朝
PHSから着信の場合※ ³	15円(税込16.5円)／60秒		
公衆電話から着信の場合	27円(税込29.7円)／60秒		
他社の050IP電話から着信の場合	8円(税込8.8円)／60秒		

※³ 上記通話料金のほか、1通話ごとに10円(税込11円)が加算されます。

一般回線※¹、Arcstar IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)／(ひかり電話タイプ)でご契約の場合

■一般回線等固定端末・IPVoice回線(OAJ番号帯)・
IPVoice(ひかり電話アドバンスタイプ)／(ひかり電話タイプ)から着信の場合
(他社直収・NTT東西(光コラボレーション含む)ひかり電話・他社IP電話回線を含む)

県内通話料金

	昼間	夜間	深夜・早朝
区域内※ ¹	8.5円(税込9.35円) ／180秒		8.5円(税込9.35円) ／240秒
隣接・ 20kmまで	10円(税込11円) ／90秒		10円(税込11円) ／120秒
～60kmまで	10円(税込11円) ／60秒	10円(税込11円) ／75秒	10円(税込11円) ／90秒
60km超	10円(税込11円) ／45秒	10円(税込11円) ／60秒	

県間通話料金

	昼間	夜間	深夜・早朝
隣接・ 20kmまで	10円(税込11円) ／90秒		10円(税込11円) ／120秒
～30kmまで	10円(税込11円) ／60秒		10円(税込11円) ／75秒
～60kmまで	10円(税込11円) ／45秒	10円(税込11円) ／60秒	
～100kmまで	10円(税込11円) ／30秒	10円(税込11円) ／45秒	10円(税込11円) ／60秒
100km超	10円(税込11円) ／22.5秒	10円(税込11円) ／26秒	10円(税込11円) ／45秒

■NTTコミュニケーションズの050IP電話・IPVoice回線(050番号帯)から着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
全国一律料金	10円(税込11円)／180秒		

■他社の050IP電話から着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
全国一律料金	10円(税込11円)／60秒		

■携帯・自動車電話から着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
全国一律料金	10円(税込11円) ／14秒	10円(税込11円) ／15秒	10円(税込11円) ／16秒

■携帯・自動車電話から64Kデジタル通信モードで着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
全国一律料金	10円(税込11円) ／10秒	10円(税込11円) ／11秒	10円(税込11円) ／11.5秒

■衛星携帯・自動車電話、衛星船舶電話から着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
全国一律料金	10円(税込11円) ／4.5秒	10円(税込11円) ／8秒	10円(税込11円) ／10秒

■PHSから着信の場合

※下記通話料金のほか、
1通話ごとに10円(税込11円)が加算されます。

	昼間	夜間	深夜・早朝
隣接・ 20kmまで	10円(税込11円) ／45秒		10円(税込11円) ／60秒
～60kmまで	10円(税込11円) ／22.5秒		10円(税込11円) ／30秒
60km超	10円(税込11円) ／12秒	10円(税込11円) ／14秒	10円(税込11円) ／15秒

■公衆電話から着信の場合

	昼間	夜間	深夜・早朝
区域内	10円(税込11円) ／62秒		10円(税込11円) ／82秒
隣接区域内	10円(税込11円) ／47秒		10円(税込11円) ／60秒
区域外	20kmまで	10円(税込11円) ／31秒	
	～30kmまで	10円(税込11円) ／25秒	
	～40kmまで	10円(税込11円) ／25秒	
	～60kmまで	10円(税込11円) ／18秒	
	～80kmまで	10円(税込11円) ／13.5秒	10円(税込11円) ／17.5秒
	～100kmまで	10円(税込11円) ／12秒	
	～160kmまで	10円(税込11円) ／9.5秒	10円(税込11円) ／16秒
160km超	10円(税込11円) ／9秒	10円(税込11円) ／13.5秒	10円(税込11円) ／15秒

※¹ 他社IP電話(OAJ)回線でフリーダイヤルをご契約の場合の通話／通信料金は、一般回線でフリーダイヤルを契約した場合と同じです。

■割引サービス 2023年6月廃止予定

フリーダイヤルがよりお得に。企業に合った割引プランがご選びいただけます。

フリーダイヤルボリューム割引

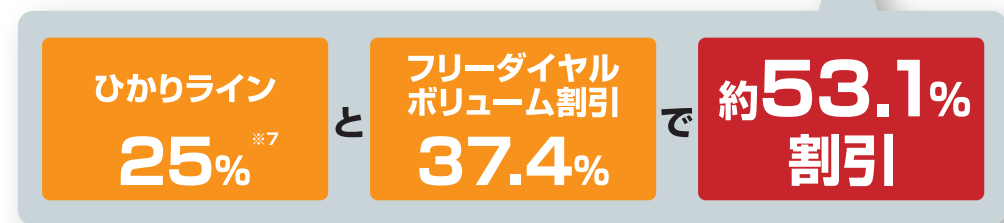
定額料金なしで複数回線のフリーダイヤル料金^{※1}をまとめて割引くサービスです。
全国にある関連企業グループ^{※2}でご利用のフリーダイヤル料金を合算して割引く、大変お得なサービスです。

※1 市外、携帯・自動車電話、PHSからの通話／通信料金が対象となります。
※2 同一名義または一定条件を満たす複数名義の複数設置場所にある企業を対象とします。



フリーダイヤルの市外通話／通信料金の1ヶ月のご利用合計に応じて、
段階別に割引率がアップします。

5,000円(税込5,500円)以上 30,000円(税込33,000円)未満の場合	25%(32.4%)OFF ^{※6}
30,000円(税込33,000円)以上 200,000円(税込220,000円)未満の場合	28%(35.4%)OFF ^{※6}
200,000円(税込220,000円)以上の場合	30%(37.4%)OFF ^{※6}



- 割引適用開始日は、ご契約者様によって異なります。詳しくはお申し込み時にご確認ください。
- 本サービスのご契約にあたっては、割引計算を必要とするため、通話／通信の通話料金明細内訳を記録させていただきます。
- 通話／通信料金のご請求は本サービスのご契約単位となります。

※3 アナログ・ISDN回線をご利用の場合となります。ひかりライン回線をご利用の場合は最大37.4%OFFとなります。
※4 1ヶ月の携帯・自動車電話、PHSからの通話／通信料金の合計額が5,000円(税込5,500円)以上の場合となります。
※5 関連企業グループ(※2)のアナログ・ISDN回線(通話／通信)をあわせてご利用いただけます。
※6 ()内のパーセンテージは、ひかりライン回線をご利用の場合の割引率です。
※7 公衆電話からの発信は22%となります。

フリーダイヤルフラットレート

全国にある関連企業グループ^{※1}を対象に、月々10万円(税込11万円)の定額料金で、フリーダイヤル料金^{※2}が250時間使い放題。
さらに超過分は全国一律料金^{※3}でご利用できるサービスです。市外からのフリーダイヤルのご利用が多い企業に最適です。

※1 同一名義または一定条件を満たす複数名義の複数設置場所にある企業を対象とします。
※2 市外からの通話／通信料金が対象となります。
※3 全国一律7円(税込7.7円)／分となります。ひかりライン回線をご利用の場合は5.5円(税込6.05円)／分となります。



一定時間内であれば定額料金でフリーダイヤル市外通話が使い放題です。
一定時間を超えても全国一律料金^{※3}で大変お得。

	一般回線の場合	ひかりライン回線の場合
市外通話	250時間以内: 10万円(税込11万円)で使い放題	320時間以内: 10万円(税込11万円)で使い放題
	超過分: 1分7円(税込7.7円)	超過分: 1分5.5円(税込6.05円)
市内通話	3分8.5円(税込9.35円)	5分8.8円(税込9.68円) ^{※8} あるいは3分5円(税込5.5円)
携帯・PHS	最大20%割引 ^{※5}	最大20%割引 ^{※5}
公衆電話	1分30円(税込33円)	1分27円(税込29.7円)

- 割引適用開始日は、ご契約者様によって異なります。詳しくはお申し込み時にご確認ください。
- 本サービスのご契約にあたっては、割引計算を必要とするため、通話／通信の通話料金明細内訳を記録させていただきます。
- 通話／通信料金のご請求は本サービスのご契約単位となります。
- 本サービスの最低利用期間は1年間とします。(解約金: 10万円×残月数)
- ダイヤルライン追加番号でのご契約の場合は、自課金に変更する必要があります。
- 本サービスを契約する回線については、移動体(携帯・自動車電話、PHS)許容を必須とします。

※4 フリーダイヤル市外通話は一般回線ご利用で250時間まで、ひかりライン回線をご利用の場合で320時間まで使い放題となります。
※5 長期割引との組み合わせにより、最大割引となった場合です。
※6 関連企業グループ(※1)のアナログ・ISDN回線(通話／通信)をあわせてご利用いただけます。
※7 最大時間ご利用いただいた場合の料金です。
※8 お申し込み時にどちらかを選択してください。

■通話料金明細内訳記録

※別途、お申込みが必要です。

お客さまのご希望に応じてフリーダイヤルのご利用状況を記録するサービスです。

通話料金明細内訳記録については「かかってきた地域別に日別集計(地域別集計出力)」、「通話ごとに集計(通話別出力)」のどちらかを選択してください。

フリーダイヤルがどこの地域からどれだけかかってくるか分析したいなど……………地域別集計出力
受付先変更サービスを利用しているが、転送先での通話がどれくらいか把握したいなど……通話別出力

■ご請求額の内訳

※別途、お申込みが必要です。

フリーダイヤルボリューム割引契約の場合 (携帯・自動車電話、PHS接続許可)

- 1 お客さまのご請求番号です。
(ビルングID)
- 2 請求グループ全体の割引後
通話料金の合計金額です。
- 3 請求グループ全体の割引後
通信料金の合計金額です。
- 4 請求グループを構成する回線
番号です。**5～6**は回線番号
ごとに記載されます。
- 5 割引適用前の通話/通信料金です。
- 6 通話種類別割引額のマイナス
表示です。

《弊社独自請求書発行分》				
ご請求年月 Billing Month		令和××年××月		
ご請求番号 Billing ID		××年××月～××年××月		
1234-567-890 1		ページ		
料金内訳 Item Names	金額 (円) Itemized amount	税区分 Tax Ind.	ご案内 Remarks	
【ご請求番号計】 1234-567-890			回線数は×です。	
【×月分】 【NTTコミュニケーションズご利用分】 (固定電話)				
フリーダイヤル通話料	3,375,600	合 算		
フリーダイヤル通話料	1,228,020	合 算		
【消費税等】				
消費税相当額(合算分)	460,362			
【合計】	5,063,982			
【回線番号別の内容】 【×月分】 (固定電話) (03)××××-××××			××月××日～××月××日	
【NTTコミュニケーションズご利用分】				
フリーダイヤル通話料	105,000	合 算		
一般通話市外割引額	-15,400	合 算	割引対象となる市外通話料は、55,000円です。	
携帯等通話割引額	-2,000	合 算	割引対象となる携帯等からの通話料は、40,000円です。	
PHS通話割引額	-500	合 算	割引対象となるPHSからの通話料は、10,000円です。	
フリーダイヤル通話料	105,000	合 算		
一般通話市外割引額	-15,400	合 算	割引対象となる市外通話料は、55,000円です。	
PHS通話割引額	-500	合 算	割引対象となるPHSからの通話料は、10,000円です。	
消費税相当額(合算分)	17,620		合計表示の料金を合計した金額に10%を乗じて算出しています。	
【回線番号計】	193,820			

■番号別ご利用内訳書

※別途、お申込みが必要です。また、送付先は一ヶ所(代表番号)のみです。

フリーダイヤルボリューム割引契約の場合 (携帯・自動車電話、PHS接続許可)

- 1 お客さまの管理番号です。(レポートID)
- 2 ご利用いただいた電話番号です。
- 3 割引前の通話/通信料金です。
- 4 割引適用後の通話/通信料金です。
- 5 フリーダイヤルの通話/通信料金のうち、
ボリューム割引の対象とならなかった
フリーダイヤル通話/通信料金です。
- 6 フリーダイヤル番号ごとの
合計金額です。
- 7 割引グループ全体の合計です。

《弊社独自請求書発行分》						
お客さまご請求番号	1111-111-111 1	××回線	ボリューム割引 令和××年××月分 ページ1			
フリー番号/ご利用番号 2	割引前通話料 3	割引後通話料 4	定額料	割引適用外通話料 5	通話料等合計	通話料(通信料)のご利用期間
0120-△△△△△△	一般通話 3,100	2,325		0	2,325	××月××日～××月××日
(03)××××-××××	一般通信 0	0		0	0	
	携帯等 0	0		0	0	
	PHS通話 0	0		0	0	
(03)○○○○-○○○○	PHS通信 0	0		0	0	××月××日～××月××日
フリーダイヤル番号別合計						
0120-△△△△△△	一般通話 3,100	2,325		0	2,325	
	一般通信 0	0		0	0	
	携帯等 0	0		0	0	
	PHS通話 0	0		0	0	
	PHS通信 0	0		0	0	
グループ合計	一般通話 10,000	7,500		0	7,500	
	一般通信 0	0		0	0	
	携帯等 0	0		0	0	
	PHS通話 0	0		0	0	
	PHS通信 0	0		0	0	
			社用コード			

※上記の通話料金明細書は、NTTコミュニケーションズ独自請求書の一例です。(NTT東日本・NTT西日本の合算請求書とは異なります)

ご提供条件および注意事項

■ご提供条件

【ご契約条件】

- 1.ご契約いただけるのは、弊社の「Arcstar IP Voice回線※1※3」、「ドットフォン回線※2※3」、NTT東日本・NTT西日本の「電話回線(加入電話)」、「ISDN回線」、「ひかり電話(OAJ-IP電話)」および以下の協定事業者の回線です。
※1「COTOHA® Call Center」、「COTOHA Voice DX® Basic」についてはフリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供可能です。
※2 ドットフォン回線は「OCNドットフォン」、「OCNドットフォン オフィス」(アクセスフリータイプは除く)となります。また、050番号帯のドットフォン回線はフリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ提供可能です。
※3 通話モードのみ対象です。

フリーダイヤル	他社直収電話	KDDI.Coltテクノロジーサービス(株)、CTC(中部テレコミュニケーション(株))、ZIPテレコム(株)、テクノロジーネットワークスグループ
	OAJ-IP電話	KDDI.Coltテクノロジーサービス(株)、CTC(中部テレコミュニケーション(株))、(株)STNet、QTNet(九州通信ネットワーク(株))、(株)オプテージ、TOHKNet(東北インテリジェント通信(株))、(株)エネルギア・コミュニケーションズ、ZIPテレコム(株)、テクノロジーネットワークスグループ、(株)三通
フリーダイヤル・インテリジェントサービス	他社直収電話	KDDI.Coltテクノロジーサービス(株)、CTC(中部テレコミュニケーション(株))、ZIPテレコム(株)、テクノロジーネットワークスグループ
	OAJ-IP電話	KDDI.Coltテクノロジーサービス(株)、CTC(中部テレコミュニケーション(株))、(株)STNet、QTNet(九州通信ネットワーク(株))、(株)オプテージ、TOHKNet(東北インテリジェント通信(株))、(株)エネルギア・コミュニケーションズ、ZIPテレコム(株)、テクノロジーネットワークスグループ、(株)三通

- 2.フリーダイヤル番号は以下の中からご希望の番号をお選びいただけます。ただし、既に利用されている番号および弊社が利用不可と判断した番号を除きます。また、他事業者が提供する着信課金番号(ただし、番号ポータビリティ制度に加盟している事業者が提供する0120番号に限ります)もご利用いただけます。

フリーダイヤル	0120-000001 ～ 0120-899999
フリーダイヤル・インテリジェントサービス	0120-000001 ～ 0120-899999、0120-950000 ～ 0120-950999、0800-△△△0000～0800-△△△9999(△△△の3桁「000」、「333」、「555」、「666」、「999」)
- 3.フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスの通話/通信料金は、弊社の定める料金が適用されます。
- 4.フリーダイヤルの割引前通話/通信料金が月額500万円を超えてご利用になる場合は、別途保証金が必要です。保証金の預け入れがなく、500万円を超えた場合には、事前連絡なくフリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスを利用停止させていただきます。
- 5.国際公専で利用される場合、別途保証金が必要です。
- 6.以下の回線(端末)から発信が可能です。
 - (1)弊社のひかりライン回線およびOAJ-IP電話、050IP電話※1※2
※1上記2フリーダイヤル/フリーダイヤル・インテリジェントサービス番号帯で弊社フリーダイヤル/フリーダイヤル・インテリジェントサービスの場合に発信が可能です。番号ポータビリティした0120、0800番号帯での通話はできません。
※2 発信可能なサービス(回線)は、OCNドットフォン、OCNドットフォン オフィス、Biz-FAX、050 plus、050 plus for Biz、Arcstar IP Voiceが該当いたします。
 - (2)NTT東日本・NTT西日本の電話回線(加入電話)とISDN回線、NTT東日本・NTT西日本(光コラボレーション含む)の「ひかり電話」、Arcstar IP Voice(ひかり電話アドバンスタイプ)/「ひかり電話タイプ」
 - (3)携帯・自動車電話(NTTドコモグループ、auグループ、ソフトバンクグループ(ワイモバイル含む)、楽天モバイル)、PHS
 - (4)一部他社直収電話(発信ができない他社直収電話サービスもございます。詳細は弊社営業担当にお問い合わせください。)
 - (5)一部他社OAJ-IP電話(発信ができない他社OAJ-IP電話サービスもございます。詳細は弊社営業担当にお問い合わせください。)
 - (6)一部他社050IP電話
 - (7)NTT東日本・NTT西日本の公衆電話
 - (8)衛星携帯電話
※10円専用のピンク電話からフリーダイヤル番号へおかけになる場合、着信側(フリーダイヤルを受けた方)の声は発信側に聞こえますが、発信側の声が着信側に聞こえない状態(片通話)となることがあります。また、フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、通話が切断される場合もあります。この場合は、お店の方などに鍵の操作をしてもらう必要があります。
※列車公衆電話、050IP電話、海外からの発信は、上記事業者であっても回線の種類によりおつなげできません。また、フリーダイヤル・インテリジェントサービスに発信した場合、回線に「硬貨収納等信号送出機能」がなければ、一部のピンク電話からの発信については切断される場合があります。
※フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、発信者側の端末条件により当サービス(入力指示ルーティング・音声認識プロンプトルーティング・メッセージ蓄積)がご利用になれない場合があります。

- 7.ご契約回線がNTT東日本・NTT西日本の「電話回線(加入電話)」と「ISDN回線」以外の場合、ご利用料金※1はNTTコミュニケーションズからご請求させていただきます。
※1 フリーダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料、通話/通信料金です。

【重畳契約条件】

- 1.1つの契約回線で複数のフリーダイヤル番号を契約することが可能です。
- 2.1つの契約回線で「コミュニケーションズ・チョイス」、「シャベリッチプラス」、「レドーム」、「パーソナルフリーダイヤル」、「ホーム・オフィス割引プラス」、「FL@TONE※1」、「プラチナ・ライン※1」、「ナビダイヤルの物理番号着信拒否サービスを契約している回線」、「フリーアクセス※2」とフリーダイヤルを重畳契約できません。
※1 携帯電話から事業所への携帯割引用電話番号にはフリーダイヤルを契約できません。
※2 NTT東日本、NTT西日本のサービスです。

【電話帳への掲載】

- 1.電話帳への掲載および番号案内を希望された場合、NTT東日本・NTT西日本の電話帳への掲載および番号案内(104)のほかに、その他の電話帳発行または番号案内を行う事業者に対して同様の情報が提供されます。
- 2.NTT東日本・NTT西日本の電話帳への掲載は、フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスを提供しているエリアの電話帳に以下の内容を掲載可能です。
 - (1)着信回線設置場所地域の電話帳への掲載
①1回線ご契約の場合、フリーダイヤル番号と一般電話番号のそれぞれを無料で掲載できます。
②フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスの契約回線に契約している回線数まで無料で掲載できます。これを超える分については有料となります。1掲載につき、電話帳の発行ごとに500円(税込550円)が必要です。
③ハローページは通常の市町村欄に掲載できます。タウンページの掲載については、ハローページ掲載希望のお客さまに対して、NTT東日本・NTT西日本のコンサルティングセンタがお客さまコンサルティングを行います。
 - (2)他地域版(発信指定地域)の電話帳への掲載
1掲載につき、電話帳の発行ごとに500円(税込550円)で掲載することができます。

【割引サービス】

- 1.フリーダイヤルボリューム割引またはフリーダイヤルフラットレートのご契約にあたっては、割引計算を必要とするため、通話/通信の通話料金明細内訳を記録させていただきます。
- 2.割引計算単位は1ヶ月とし、複数の料金群(計算期間)を有する場合、一つの料金群に統一します。
- 3.割引適用開始日は、お申し込み日、料金計算期間により異なりますのでお申し込み時にご確認ください。
- 4.本サービスをご利用の場合、フリーダイヤル通話/通信料金は、NTTコミュニケーションズからご請求させていただきます。

【その他】

- 1.午前2:00～午前6:00の間は、カスタマコントロールおよびトラフィックレポート作成ツールのご利用はできません。
- 2.各通信事業者で提供しているナンバーリクエスト、めいわく電話おこわりサービスなどを使用した場合、着信を拒否されたコールについても通話料金がかかります。

■ご利用にあたっての注意事項

【フリーダイヤル番号】

フリーダイヤル番号は、一度使用された番号であっても一定期間を経過し、着信の少なくなった番号を再利用しております。着信する通話が間違い電話や迷惑電話の場合でも、通話料金は現在のフリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスのお客さまのご負担となりますのであらかじめご了承ください。

【フリーダイヤル番号の移転】

移転などで設置場所を変更する場合、フリーダイヤル番号は変わらずにご利用いただけますが、ご契約電話番号(03-□□□□-□□□□など)の変更が必要となります。ご契約電話番号の変更や廃止などの際は、NTT東日本・NTT西日本などのご利用の電気通信事業者へのお申し込みに加えて、弊社まで必ずお申し出ください。お申し出がない場合または事後となった場合には、お申し出までのご利用料金※1をお支払いいただきます。また、お申し出がない場合、フリーダイヤルは移転先には着信されませんのでご注意ください。

※1 フリーダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料、通話／通信料金です。

【ご契約電話番号の変更・廃止】

ご契約電話番号の変更、廃止、回線数の変更、利用休止、一時中断、加入契約解除、または一般番号ポータビリティ、名義変更などの異動がある場合は、NTT東日本・NTT西日本などのご利用の電気通信事業者へのお申し込みに加えて、弊社まで必ずお申し出ください。お申し出がない場合または事後となった場合には、お申し出までのご利用料金※1をお支払いいただきます。

※1 フリーダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料、通話／通信料金です。

【フリーダイヤル・インテリジェントサービスからフリーダイヤルへの変更について】

下記の番号帯については番号ポータビリティし、フリーダイヤルではご利用できません。(フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ利用可能な番号です)
0120-950000～0120-950999、0800-△△△0000～0800-△△△9999(△△△の3桁「000」、「333」、「555」、「666」、「999」)

【フリーダイヤル番号の名義変更】

フリーダイヤル番号(0120-△△△△△△および0800-△△△△△△)は、一般電話番号と異なり名義変更はできません。

【フリーダイヤル番号の解約】

フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスを解約する際は、弊社まで必ずお申し出ください。なお、解約後、新たにフリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスをご利用いただく場合は、新しいフリーダイヤル番号でのご契約となり、解約したフリーダイヤル番号はご利用になれませんのでご注意ください。解約後のガイダンスについては、以下のとおりです。ただし、他社着信課金番号、他社直収番号はご案内できません。

フリーダイヤル および フリーダイヤル・ インテリジェント サービス	旧フリーダイヤル番号+新サービス番号	おかけになった【旧フリーダイヤル番号】は、番号が変わりました。新しい番号は【新サービス番号】です。
	新サービス番号	おかけになった電話は、番号が変わりました。新しい番号は【新サービス番号】です。
	旧フリーダイヤル番号+連絡先サービス番号	おかけになった【旧フリーダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
	旧フリーダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【旧フリーダイヤル番号】は、現在使われておりません。なお連絡先の番号は、有料ですが【連絡先電話番号】です。
	旧フリーダイヤル番号+新電話番号	おかけになった【旧フリーダイヤル番号】は、番号が変わりました。新しい番号は、有料ですが【新電話番号】です。
フリーダイヤル・ インテリジェント サービス	新電話番号	おかけになった電話は、番号が変わりました。新しい番号は、有料ですが【新電話番号】です。
	連絡電話番号なし※	お客さまのおかけになった電話は、現在使われておりません。番号をお確かめになってもう一度おかけ直し下さい。
フリーダイヤル・ インテリジェント サービス	旧フリーダイヤル番号	おかけになった【旧フリーダイヤル番号】は、現在使われておりません。

※ガイダンスは電気通信事業者により異なります。

【フリーダイヤルのロゴマーク】

フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスのお客さまは無料でご利用いただけます。また、フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスのサービス名称やロゴマークはNTTコミュニケーションズの登録商標であるため、フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスをご利用にならない場合や他社着信課金サービスをご利用の場合にはご利用できません。

【基本サービス・オプションサービスについて】

- 発信端末拒否
固定電話(加入電話、ISDN)、ひかりラインからの着信を不可とすることはできません。
フリーダイヤルでNTTコミュニケーションズのIP電話(OAJ番号)の設定を行う際は、他社直収電話などと同じ扱いになります。
- 発信地域指定／発信地域ルーティング
フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスの発信地域指定コードは、行政区分とは異なる場合がありますので、発信地域指定の際は弊社営業担当にご確認ください。
- ウィスパー
お客さま端末側での留守番応答、および着信回線のオプションサービス「留守番応答機能・非通知拒否機能・迷惑電話拒否機能など」のガイダンス応答をご利用の場合、ガイダンス冒頭がウィスパー発信側ガイダンスと重なり、留守番機能などのガイダンスが途中から再生されますのでご注意ください。
- 発信端末種別ルーティング
フリーダイヤルでNTTコミュニケーションズのIP電話(OAJ番号)の設定を行う際は、他社直収電話などと同じ扱いになります。
- 入力指示ルーティング(フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ)
お客さま(発信者)が入力したプッシュボタン信号により、指定した着信先へ接続する機能はダイヤルパルスには対応しておりません。お客さま(発信者)側の電話機でプッシュ信号送出切り替えを行っていたくか、あるいは、プッシュボタン信号を認識できない場合の接続先をあらかじめ指定し、ご対応願います。
- オリジナルガイダンス
(1)ガイダンス作成・登録方法

フリーダイヤル	一部オリジナルガイダンス	弊社で「オリジナルフレーズ」を作成、登録します。
	全文オリジナルガイダンス	ご契約者様に作成いただいた「ガイダンス」を弊社にて登録します。 ガイダンス作成基準につきましては、P17「オリジナルガイダンス」のガイダンス作成・登録方法をご参照下さい。
フリーダイヤル・インテリジェントサービス	全文オリジナルガイダンス	弊社でガイダンス作成会社を紹介することも可能です。費用はご契約者様のご負担となります。

- (2)作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社は当該ガイダンスの登録拒否および現に使用されているガイダンスの登録削除を行います。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。
- オリジナルガイダンス登録
(1)ガイダンス作成基準は以下のとおりです。
ファイルフォーマット WAVE形式(拡張子.wav)【8bit 8kHz 1channel】 / データフォーマット Microsoft μ-law / 音量 -10dB～+1dBの範囲を推奨
(2)登録可能なオリジナルガイダンス数はフリーダイヤルは最大20個、フリーダイヤル・インテリジェントサービスは最大50個です。
(3)フリーダイヤルで提供するすべてのガイダンスについて登録・変更できるわけではありません。
(4)作成するガイダンスの内容は、基本的にご契約者様の自由ですが、ガイダンス内容が他人の著作権・その他権利を侵害する、公序良俗に反する、若しくは法令に反する内容であると弊社が判断した場合には、弊社はガイダンス登録機能の廃止、または該当フリーダイヤルの契約を廃止します。その際にご契約者様に発生したガイダンス作成費などを含むすべての損害について弊社は一切責任を負いません。

- 8.COTOHA® Call CenterおよびCOTOHA Voice DX® Basicご契約時の注意事項
(1)話中時迂回機能／話中時ガイダンス機能／話中時待ち合わせ機能について
COTOHA® Call Centerは着側回線性質上、全オペレーターが通話中であっても着信する仕様のため、LS話中がほぼ発生しないため、留意してご利用ください。
(FD話中による挙動は可)
COTOHA Voice DX® Basicは、個々の回線番号単位にCH固定するサービスではないことから回線話中の状態になりにくい場合があり、端末話中の状態はサービス性質上発生しないため、留意してご利用ください。(FD話中による挙動は可)
(2)無応答時迂回機能／無応答時ガイダンス機能について
COTOHA® Call Center、COTOHA Voice DX® Basicとも、故障などは除き、一般的な電話の無応答状態はサービス性質上発生しないため留意してご利用ください。
(3)重畳不可となるオプション機能について
サービス番号通知機能／ウィスパー機能／エージェント管理機能
- 9.その他
(1)システム全体の品質維持の観点から下記条件を超える利用が想定される場合には弊社営業担当までご一報ください。設備状況によりサービス提供まで時間がかかる場合があります。
1フリーダイヤル番号の利用で
●1時間あたり最大1万コール ●1分間あたり最大1千コール ●ルーティングのリスト件数 5千件 ●話中待ち合わせ 1時間あたり最大50コール
※ルーティングのリスト件数が5,000件を超える場合は、別途実費請求をさせていただく場合があります。
(2)フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、フリーダイヤルで提供している「通話量設定」、「迷惑電話おことわりタイプ」の機能はありません。
(3)フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、IP電話については発信から着側が応答するまでの時間に制約があり、発信から約3分経過するとガイダンス中であつても切断されます。
(4)フリーダイヤル・インテリジェントサービスでは、音声認識をご利用の場合、お客さま(発信者)の周辺環境および回線状態により正確に認識できない場合があります。
(5)ガイダンスをご利用いただかない接続方式の場合は接続まで通常より3秒～5秒程度余計に時間がかかります。

【ふくそうについて】

多数の不完了呼(着信において通話時間がなかった呼)を発生させたことにより、現に通信がふくそうし、またはふくそうするおそれがあると弊社が判断した場合は、フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスのご利用を中止します。

【ご利用の一時中断】

フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスのご利用の一時中断(フリーダイヤルおよびフリーダイヤル・インテリジェントサービスに係る設備を他に転用することなく、一時的にご利用できないようにすること)を行うことができます。ただし、ご利用の一時中断をした場合も、その期間中のご利用料金※1のお支払いは必要です。
※1 フリーダイヤル基本サービス料金、オプションサービス月額使用料です。

一時中断のガイダンスについては以下のとおりです。

フリーダイヤル および フリーダイヤル・ インテリジェント サービス	フリーダイヤル番号+連絡先なし	おかけになった【フリーダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。
	フリーダイヤル番号+連絡先電話番号	おかけになった【フリーダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。 なお連絡先の番号は有料ですが【連絡先電話番号】です。
	フリーダイヤル番号+連絡先サービス番号	おかけになった【フリーダイヤル番号】は、お客さまの都合により電話を取り外しております。 なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。
	フリーダイヤル番号+連絡先電話番号(移転)	おかけになった【フリーダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。 なお連絡先の番号は【連絡先電話番号】です。
	フリーダイヤル番号+連絡先サービス番号(移転)	おかけになった【フリーダイヤル番号】は、移転のため電話を取り外しております。 なお連絡先の番号は【連絡先サービス番号】です。

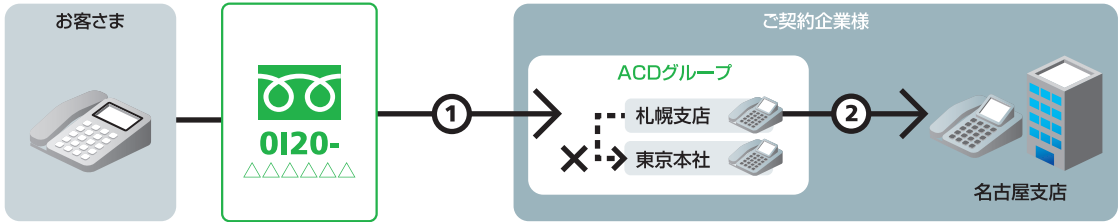
ACDグループ契約時における話中時迂回（話中時ガイダンス）および無応答時迂回（無応答時ガイダンス）の注意事項

LS話中※の迂回は最低2回までは迂回します。無応答時迂回（フリーダイヤル・インテリジェントサービス）とLS話中時迂回を併用した場合は、合計最大4回まで迂回します。（ウィスパーまたは話中時待ち合わせを併用してご利用の場合は、合計最大3回まで迂回します）

※LS話中：フリーダイヤル交換機上での設定回線数としては空きであるため、着信先への接続処理を行ったが、着信交換機側で空き回線がなく、話中になる場合（ただしPBX話中の場合の動作については、P13話中時迂回をご参照ください）

■ACDグループの振り分け方法が順次サーチまたはラウンドロビンの場合

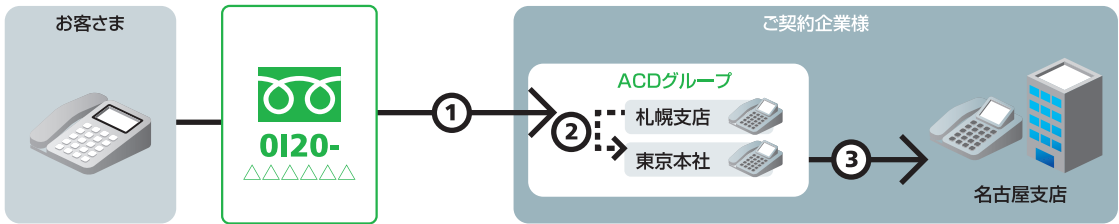
着信先のACDグループでLS話中、無応答（フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ）に遭遇すると、ACDグループ内の接続先ではなく、そのまま次の迂回先へ迂回します。
下記の図の場合、ACDグループ内の着信先である札幌支店でLS話中に遭遇した場合、東京本社には接続せず、迂回先である名古屋支店に迂回します。



※ACDグループ単位で話中時迂回・無応答時迂回を契約している場合

■ACDグループの振り分け方法が分配の場合

着信先のACDグループでLS話中、無応答（フリーダイヤル・インテリジェントサービスのみ）に遭遇すると、ACDグループ内の他の着信先電話番号に接続した後に、迂回先へ迂回します。
下記の図の場合、ACDグループ内の着信先である札幌支店でLS話中に遭遇した場合、次に東京本社に接続し、その後、迂回先である名古屋支店に迂回します。



※ACDグループ単位で話中時迂回・無応答時迂回を契約している場合

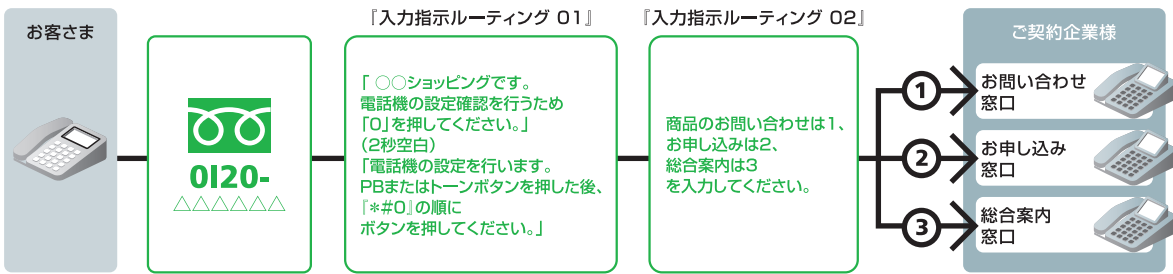
入力指示ルーティング・メッセージ蓄積など『プッシュボタン信号』入力を利用する場合におけるアドバイス

上記サービスを利用する場合には、発信者の端末がプッシュボタン信号を送出する必要がありますが、発信者の端末によってはプッシュボタン信号を送出するため、通話ごとに操作が必要な場合があります。そのため、必ずボタン操作を認識しない場合のコールフローをご用意することをお勧めいたします。（プッシュボタン信号の出ないダイヤル回線の場合も同様です）

端末で「プッシュボタン信号」を出す操作例

- 「＊」ボタンを押す ●「＃」ボタンを押す ●「PB」または「トーン」と書かれたボタンを押す
- 発信者のボタン操作はなく、電話網からの通話接続時の信号により自動で送出可能となる端末もあります

■プッシュボタン信号の送出を促すコールフローガイダンス例



【ガイダンス内容について】

- ・最初からプッシュボタン信号送出が可能な端末は、「0」を押すことで空白の間に「入力指示ルーティング02」へ接続
- ・「PBまたはトーンボタンを押した後」というガイダンスで、プッシュボタン信号送出機能が割り当たったボタンの押下を促す
- ・「＊」と「＃」の押下を促すことで、アナログ電話機、ビジネスホンでプッシュボタン信号送出に割り当たる可能性のボタンの押下を促す
- ・最後の「0」で、タイムアウト前に「入力指示ルーティング02」へ接続

※ビジネスホンから発信した場合、「入力指示ルーティング」「メッセージ蓄積」はプッシュボタン信号送出の操作が必要となる場合があります。

オプションサービス概要一覧

F フリーダイヤルでご利用できるサービス

I フリーダイヤルインテリジェントサービスでご利用できるサービス

オプションサービス名称		概要	対応サービス	掲載ページ
1	通話量設定	接続できる通話回数の上限を設定できます。	【無料】 F	P.7
2	発信端末拒否	固定電話や携帯電話など、電話の種類ごとにフリーダイヤルへの接続可否を選択できます。	【無料】 F I	P.7
3	発信地域指定	目的にあわせて、接続する地域を自由に決められます。	【無料】 F I	P.8
4	迷惑電話おことわりタイプI	迷惑電話を登録し、自動音声案内で接続を拒否できます。	【有料】 F	P.8
5	迷惑電話おことわりタイプII	コールレポートをもとに、迷惑電話を登録し、自動音声案内で接続を拒否できます。	【有料】 F I	P.8
6	ACDグループ	複数の着信先をグループ化し、かかってきた電話を自動的に振り分けられます。	【無料】 F I	P.9
7	コールフロー変更	曜日や時間帯に応じて、振り分けルール（コールフロー）を変更できます。	【無料】 F I	P.9
8	接続先変更（受付先変更）[接続先変更]	曜日や時間帯に応じて、着信先を変更できます。	【有料】 F I	P.9
9	発信地域ルーティング[ルーティング]	発信地域により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 F I	P.10
10	発信端末種別ルーティング[ルーティング]	発信端末種別により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 F I	P.10
11	発信局番ルーティング[ルーティング]	発信局番により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 F I	P.11
12	発信電話番号ルーティング[ルーティング]	発信電話番号により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 F I	P.11
13	入力指示ルーティング[ルーティング]	プッシュボタン信号 お客さま（発信者）が入力したプッシュボタン番号より、指定した着信先へ接続できます。 音声認識（数字） プッシュボタン信号の入力に加え、数字（1桁）を音声で認識することで、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 I	P.12
14	音声認識プロンプトルーティング[ルーティング]	お客さま（発信者）が発声した言葉により、指定した着信先へ接続できます。	【有料】 I	P.12
15	話中時迂回	お話し中の場合に、指定した着信先へ転送できます。	【有料】 F I	P.13
16	無応答時迂回	応答がない場合に、指定した着信先へ転送できます。	【有料】 I	P.13
17	話中時待ち合わせ	お話し中の場合に、その旨をお客さま（発信者）にお知らせし、空き次第接続することができます。	【有料】 F I	P.14
18	接続先変更（時間外案内ガイダンス）[接続先変更]	営業時間外の着信時に、受付時間外であることをお客さま（発信者）にガイダンスで通知します。	【有料】 F I	P.15
19	オリジナルガイダンス	既存のガイダンスをカスタマイズできます。	【有料】 F I	P.17
20	話中時ガイダンス	お話し中の場合に、電話に出られない旨をお客さま（発信者）にガイダンスで通知します。	【有料】 I	P.18
21	無応答時ガイダンス	応答がない場合に、電話に出られない旨をお客さま（発信者）にガイダンスで通知します。	【有料】 I	P.18
22	接続先案内ガイダンス	お客さま（発信者）がダイヤルしたフリーダイヤル番号や接続先名（オリジナルガイダンス）をお客さま（発信者）にガイダンスで通知します。	【有料】 F I	P.18
23	メッセージ蓄積	お話し中や受付時間外に、お客さま（発信者）のメッセージを蓄積できます。	【有料】 I	P.19
24	SMS送信サービス	お話し中や時間外に携帯からかかってきたコールヘショートメールを送信しWEBサイトへ誘導できます。	【有料】 I	P.19
25	ウィスパー	お客さま（発信者）の発信された地域などを着信先にお知らせできます。	【無料】 F I	P.20
26	サービス番号通知	お客さま（発信者）がダイヤルしたフリーダイヤル番号を着信側に通知できます。	【有料】 F I	P.21
27	エージェント管理	在宅オペレータなどに通話を効率的に接続できます。	【有料】 F I	P.21
28	カスタマコントロール	パソコン端末で、フリーダイヤルの設定を照会・変更できます。	【無料】 F I	P.22
29	オリジナルガイダンス登録	作成したオリジナルガイダンスをカスタマコントロールから登録・変更できます。	【有料】 F I	P.23
30	オリジナルガイダンス作成	音声合成を利用してパソコン上で簡単にオリジナルガイダンスを作成できます。	【有料】 F I	P.23
31	トラヒックレポート作成ツール	トラヒックデータを、時系列・グラフ化などの見やすいレポート形式で出力できます。	【有料】 F I	P.24
32	バックアップサービス	端末故障などの緊急時に、緊急ガイダンス、または緊急接続先に対応できます。	【有料】 F I	P.24
33	トラヒックアラーム	トラヒックの異常を検知し、メールで通知します。	【有料】 F I	P.25
34	受付状態変更	着信先の受付状態ON（受付可）／OFF（受付不可）を設定できます。	【無料】 F I	P.25
35	ダイヤルイン回線数管理	ダイヤルイン回線群全体の接続可能な回線数を超えないように一元的に管理できます。	【無料】 F I	P.26
36	回線数変更	受付体制に合わせて着信できる回線数を変更できます。	【無料】 F I	P.26



フリーダイヤルに関するお問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ <http://www.ntt.com/freedial/>

- 本パンフレットに記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。
- 各サービスのご契約電話番号ごとに税込価格を合計した金額をご請求させていただきます。
合計した金額に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨ててご請求させていただきます。
- 本パンフレットは2022年4月現在の情報です。