



# TEL BOX

ご利用マニュアル VER2.0





## はじめに

TELBOX をご利用いただきありがとうございます。

TELBOX はご自身で応答メッセージを録音し、ブラウザでアクセスするコントロールパネルから、応答データをアップロードしたり、応答プログラムを登録したり、受信記録を管理したりするサーバサービスです。

それぞれの画面での操作は直感的で簡単に行えるように設計されていますが、操作の前には必ずこのマニュアルに目を通して頂けますようお願いいたします。

操作画面に触れる前に、このマニュアルに付属する「スクリプトシート」を使用して、応答プログラムや応答メッセージをあらかじめ考えておくことをお勧めします。これによって TELBOX を驚くほどスムーズに設定することができます。

ぜひこの高機能で低コストな電話応答サービスを活用し、事務の軽減、新規顧客開拓、インバウンドマーケティング、顧客満足度向上、などなどにお役立っていただければと思います。



# TELBOX



# 1. コントロールパネルへログイン

1. メールでご案内させて頂きましたログイン URL へアクセスします。
2. ログイン画面が表示されますので、メールで送付した「会員 ID」と「パスワード」を入力してログインします。



4. TELBOX を操作・管理するための「コントロールパネル」が表示されます。



ナビゲーションメニューからでも移動できます。

## 「受信記録」

TELBOX が受信した内容記録を確認します。

## 「環境設定」

管理者のパスワードの変更・着信連絡メールアドレスの登録変更・TELBOX の受付時間の設定などを行います。

## 「プログラム設定」

応答メッセージや応答内容の設定、変更を行います。

## 「応答メッセージ管理」

応答メッセージを管理します。



## 2. 環境設定①

環境設定ページでは、管理者のパスワードの変更やご利用時間などのご確認、また応答メッセージプログラムの動作時間の設定などを行うことができます。設定完了後はページ下部の「保存」ボタンを押して下さい。

Environmental Setting

### 環境設定

#### ▶ 環境設定

電話アクセス用パスワード	****	変更
ログイン用パスワード	*****	変更
転送先メールアドレス	abc@abc.com	変更
電話転送設定	<input type="checkbox"/> 電話転送を有効にする 転送先番号: <input type="text"/> 転送指定ボタン番号 <input type="text" value="9"/>	変更

#### 「電話アクセス用パスワード」

電話から応答メッセージを録音する際に使うパスワードです。4桁の数字で設定します。(電話による応答メッセージ録音の詳細は「4. 応答メッセージの録音」を参照してください。)

初期設定では「0000」になっていますので、必ず任意のパスワードに変更してください。

パスワードを変更するには「変更」ボタンをクリックし、新しいパスワードを入力し直します。

#### 「ログイン用パスワード」

コントロールパネルにログインするためのパスワードです。必ず任意の英数字8桁のパスワードに変更してください。

#### 「転送先メールアドレス」

顧客から TELBOX に電話受信した際に、お知らせメールを送付するあて先(メールアドレス)の設定です。お知らせメールには、コントロールパネルにログインするための URL が記載されています。

#### 「電話転送設定」(「TELBOX プラス」コースをご利用のお客様のみご利用いただけます)

TELBOX プラス・コースをご利用の場合、電話を指定した番号に転送することができます。

転送設定を有効にするには「電話転送を有効にする」にチェックを入れます。

「転送先番号」欄に転送先の電話番号を「- (ハイフン)」なしで入力します。次に、「番組選択メッセージ」が再生された後、ユーザがどの番号を押した際に転送するかを「転送指定ボタン番号」から選択します。(「番組選択メッセージ」の内容でアナウンスする番号と同じ番号を指定します。)最後に「変更」ボタンを押します。



## 2. 環境設定②

### ▶ ご利用状況

TELBOX電話番号	05000000000
ご利用コース	TELBOX+100
会員ID	customer
今月のご利用累計時間	35分4秒
今月の超過時間	0分
今月の超過可能時間残り	100分
今月の着信数	23件
今月の超過着信数	0件
今月の超過可能着信数残り	100件

#### 「ご利用状況」

TELBOX 発行の電話番号、ご契約コース、会員 ID、現在の利用状況、超過状況、超過可能枠の残りなどが確認いただけます。

#### 「TELBOX 電話番号」

TELBOX には1契約につき1個（東京+大阪受けコースの場合は2個）の専用電話番号が付属しています。顧客にこの番号を告知すればすぐにでも TELBOX で自動電話応答を始めることができます。時間帯によって受付電話番号を切り替える場合には、通常ご利用の電話から TELBOX の電話番号に転送するなどしてご利用ください。

#### 「ご利用コース」

ご契約頂いているコースです。

#### 「会員 ID」

お客様のログイン時に使用する ID です。

#### 「今月のご利用累計時間」「今月の着信数」

月ごとの累計利用時間と着信数それぞれが表示されます。両方ともご契約のコースによって上限があり、この上限を超えると、超過料金が発生します。（超過料金についてはホームページをご参照ください。）

#### 「今月の超過時間」「今月の超過着信数」

基本仕様を超過した分数と件数が表示されます。

#### 「今月の超過可能時間残り」「今月の超過可能着信数残り」

超過可能な通話時間と着信数にも上限があり、この残り分を使いきるとそれ以上の利用ができなくなります。残量が少ない場合は「延長申請（有償）」を行うか、利用コースの変更などご検討下さい。

（万が一、延長申請が必要になった場合は FAX によってお手続き頂きます。サポートまでご連絡を頂ければ申請書類を送付させていただきます。）



## 2. 環境設定③

### プログラム時間指定

プログラム名	時間指定	公開
ぶろぐらむA	0 時 0 分から	<input checked="" type="checkbox"/>
プログラムB	0 時 0 分から	<input type="checkbox"/>
プログラムC	0 時 0 分から	<input type="checkbox"/>
プログラムD	0 時 0 分から	<input type="checkbox"/>
プログラムE	0 時 0 分から	<input type="checkbox"/>

#### 「プログラム開始時間設定」

TELBOXでは最大で5つの応答プログラムを設定し、目的や用途、時間などによって応答プログラムを切り替えることができます。休暇時や夜間対応の受付ける内容を変更したり、キャンペーン期間と平常時の応答を変更したりできます。

スタート時間を指定し、公開欄にチェックを入れることで、決まった時間に応答を開始したり、ほかのプログラムに自動的に切り替えたりすることもできます。

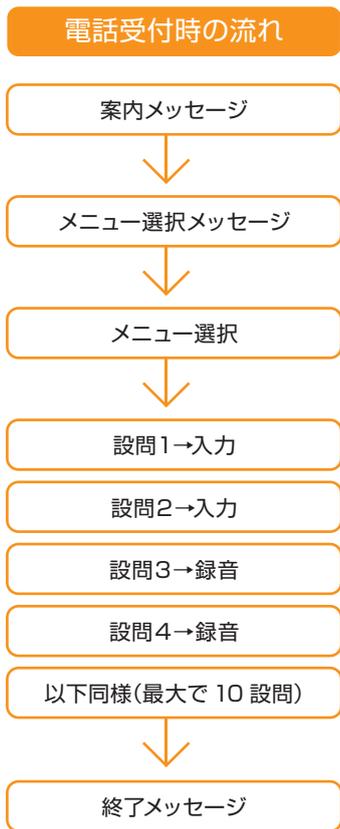


## 3. 応答メッセージの作成

1. 応答メッセージを録音する前に応答メッセージの番組表を作成します。

TELBOX には5種類のプログラムを設定することができます。1つのプログラムには5つのメニュー、そしてそれぞれのメニューごとに10項目の設問(番号入力か音声入力)を設定することが可能です。

以下は番組表を考えながら応答メッセージを書き込むための専用シート(スクリプトシート)です。(本マニュアル末尾に付属)。実際に記入例を参考に応答メッセージを書き込んでください。



1回の通話で選択できるメニューは1メニューのみ。複数のメニューを連続して受け付けることはできません。

TELBOX スクリプトシート					
プログラム名	案内メッセージ				
サンプルストア	お電話ありがとうございます。サンプルストアです。ただいまの時間は自動応答で用件をお聞きしております。操作方法をお知らせしますので、そのまま切らずにお聞きください。ダイヤル回線からおかけの方は、お手元の電話機のトーンまたは※ボタンを押してプッシュ回線に切り替えてから進みください。				
	番組選択メッセージ	それでは、商品のご注文のほうは電話機のダイヤル1番を、カタログをご請求の方は2番を、お問い合わせの方は3番を押してください。			
メニュー1	メニュー2	メニュー3			
商品注文	カタログ請求	お問い合わせ	「TELBOX プラス」をご契約の場合は、ここで、転送する際の番号をアナウンス。		
応答メッセージ	M1 ご注文ありがとうございます。順番にご注文内容をお聞きします。	M2 カタログのご請求ありがとうございます。順番に内容をお聞きします。	M3 お問い合わせありがとうございます。順番に内容をお聞きします。	M1	
設問1 (番号入力)	M1-1 電話 それではまず、ご連絡先のお電話番号を市外局番からダイヤルしてください。入力が終わりましたら#を押してください。それではどうぞ。	M2-1 電話 メニュー1の設問1と同じ	M3-1 電話 メニュー1の設問1と同じ	M4-1	番号や録音を促すメッセージの最後には「#」を押してもらってください。
設問2 (番号入力)	M1-2 郵便番号 次に、届け先の郵便番号7桁の数字を入力してください。入力が終わりましたら#を押してください。それではどうぞ。	M2-2 郵便番号 メニュー1の設問2と同じ	M3-2 使用せず	M4-2	音声入力の場合は発音音の後に話始めてもらうように通知。
設問3 (音声入力)	M1-3 住所・名前 お届け先のご住所とお名前を、ピットという発音音の後に話してください。終わりましたら#を押してください。	M2-3 住所・名前 メニュー1の設問3と同じ	M3-3 名前 お名前を、ピットという発音音の後に話してください。終わりましたら#を押してください。	M4-3	
設問4 (音声入力)	M1-4 商品など ご注文商品名と数量、お支払い方法をピットという発音音の後に話してください。終わりましたら#を押してください。	M2-4 要望など そのほかのご要望がありましたら、ピットという発音音の後に話してください。終わりましたら#を押してください。それではどうぞ。	M3-4 問い合わせ お問い合わせ内容をピットという発音音の後に話してください。終わりましたら#を押してください。	M4-4	M5-4
終了メッセージ	sm 以上で受付は終了です。それぞれ速やかに対応させていただきます。お電話ありがとうございました。				



## 4. 応答メッセージの録音

1. スクリプトシート1つの枠(設問)ごとにメッセージ音声ファイルを1つづつ作成します。方法は2通りあります。

方法1	電話を使って TELBOX サーバ上で録音する方法。
方法2	パソコンにマイクなどを接続し録音ソフトなどを使う方法。
方法3	代行業者に依頼し音声データを納品してもらう。(弊社でも対応可能です)

2. 電話を使って TELBOX サーバで録音する方法

- TELBOX から受け取った「受付用電話番号」へ電話をかけます。
- 初期設定時のメッセージが再生されますので、その途中で「電話アクセス用パスワード(初期値は「0000」)」を入力します。
- 音声録音用メニューに切り替わるので、ガイダンスに従い「1」を押します。
- スクリプトシートの1ボックスごとに応答メッセージを録音します。  
(必要な数だけ繰り返して録音作業を行います。)
- 録音が終われば電話を切ります。
- 管理画面へログインし、「応答メッセージ管理」を選択します。  
電話を使って録音したファイルが一覧で表示されます。

「play」ボタンで  
録音内容を再生し確認します。

「DL(ダウンロード)」ボタンで  
音声ファイルをパソコンにダウンロード  
します。



わかりやすいファイル名で  
フォルダなどにまとめます。  
スクリプトシートの各枠に振られた記号を使うと便利です。



3. パソコンを使い録音ソフトなどで録音する方法

録音方法は録音ソフトのマニュアルもしくはヘルプを参照ください。  
データは「WAV 形式」で保存してください。「プログラム管理」画面からのファイル登録時(アップロード時)に、TELBOX サーバが自動的に最適なフォーマットに変換いたします。  
(ファイル名に日本語やスペースを使用すると登録、再生が行われませんのでご注意ください。)

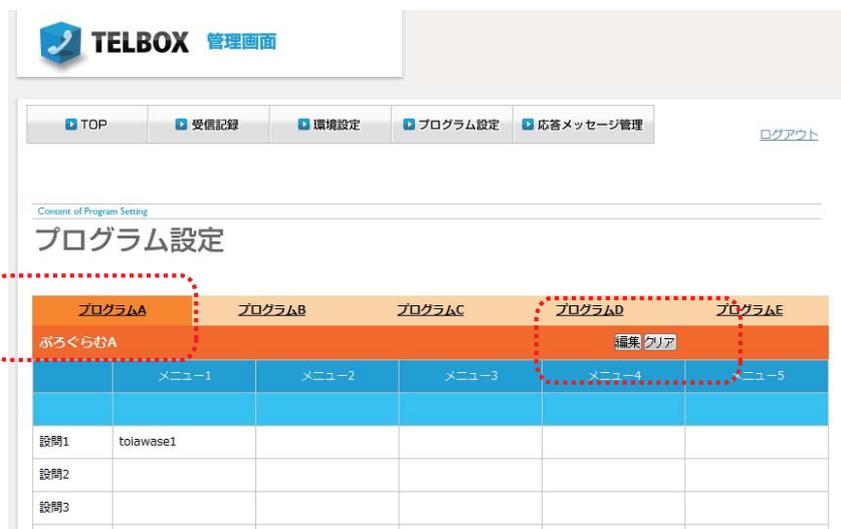
ファイル形式(フォーマット) :	WAV 形式
ファイル名 :	半角英数字 + 「_」「.」「-」



## 5. 応答メッセージの登録

スクリプトシート通りに TELBOX へメッセージ音声データを登録します。

1. コントロールパネルのメニューから「プログラム設定」をクリックします。
2. 5つのプログラムの一覧が表示されますので、メッセージを登録するプログラムをタブメニューで選択し、「編集」ボタンをクリックします。



すると「応答メッセージ設定」画面が開きますので、スクリプトシートに即してタイトルや音声データを登録していきます。登録後は必ず、ページ下部の「更新」ボタンを押して下さい。

プログラム名を入力。  
(例) サンプルストア

音声ファイルを登録します。  
参照ボタンで、先にダウンロードしておいた音声ファイルを選択して登録します。 **登録必須**

設定するメニューをタブメニューから選択します。

メニュー名を入力します。  
(例) 「カタログ請求」 **登録必須**

メニューごとの応答メッセージを選択・登録します。

各設問ごとに設問名と受け付け方法、再生順位、音声ファイルを登録します。  
**最低1設問は登録必須**



## 6. 受信記録とデータの書き出し

TELBOX が受信した電話はすべてデータが記録・蓄積され、管理や閲覧、視聴ができます。  
またすべてのデータを CSV ファイルとして保存したり、それぞれの音声データをダウンロードすることも可能です。(TELBOX のバージョンによって項目が下記の図と多少変更になっている場合がございますが、基本的な利用方法は同じです。)

1. コントロールパネルのメニューで「受信記録」をクリックします。
2. 受信記録が新しいものから順番に表示されます。

すべての着信履歴や入力データなどを CSV 形式書き出し・保存できます。

ページ遷移できます。

TELBOX サーバに記録されたデータ。

「更新」ボタンで入力内容の更新、「削除」ボタンでデータを削除できます。

受付をしたプログラム名とメニュー名

受信日時と発信者の電話番号(発信者通知をしている場合のみ)

音声データは「再生」をクリックすると MediaPlayer など再生し(\*)、「DL」をクリックすると音声ファイルとしてデスクトップなどに保存できます。

プッシュボタン操作受付の場合はその入力内容、録音受けの場合は再生リンクが表示されます。受付のない場合は「-」と表示されます。

必ず連絡すること

対応状況などを記入できます。(入力後に「更新」)

前のページ 1/2 次のページ

プログラム名 メニュー	着信日時(通話時間) 発信番号	入力1 入力2	入力3 入力4	入力5 入力6	入力7 入力8	入力9 入力10	対応/メモ	更新 削除
ぶろぐらむA/no data	2012年3月28日 17時55分(0分25秒) 【0783258855】	-	-	-	-	-		更新 削除
ぶろぐらむA/no data	2012年3月28日 17時27分(4分49秒) 【0783258855】	-	-	-	-	-		更新 削除
ぶろぐらむA/1	2012年3月26日 16時48分(0分26秒) 【0783258855】	再生/DL	-	-	-	-	必ず連絡すること	更新 削除
ぶろぐらむA/1	2012年3月26日 14時18分(0分32秒) 【0783258855】	再生/DL	-	-	-	-		更新
ぶろぐらむA/1	2012年3月26日 14時01分(0分12秒) 【0783258855】	-	-	-	-	-		



プログラム名	案内 メッセージ	am
	番組選択 メッセージ	bm

	メニュー 1	メニュー 2	メニュー 3	メニュー 4	メニュー 5
応答メッセージ	M1	M2	M3	M1	M5
設問 1	M1-1	M2-1	M3-1	M4-1	M5-1
設問 2	M1-2	M2-2	M3-2	M4-2	M5-2
設問 3	M1-3	M2-3	M3-3	M4-3	M5-3
設問 4	M1-4	M2-4	M3-4	M4-4	M5-4

終了 メッセージ	sm
-------------	----

