



IVR 決済ソリューション 管理者 Web ご利用ガイド

Ver. 1.0.8 (2026 年 10 月～)

目次

第 1 章	本ご利用ガイドについて	4
1-1	本ガイドの内容	4
1-2	本ガイドと関連ガイドの対象者	4
1-3	著作権、および問い合わせ先	4
1-4	改訂履歴	5
第 2 章	管理者 Web でできること	6
2-1	管理者 Web の機能	6
2-2	メインメニュー画面について	6
第 3 章	管理者 Web を使用する	7
3-1	管理者 Web を起動する	7
3-2	管理者 Web にログインする	8
3.2.1	ログイン画面のメッセージ	10
3-3	パスワードを設定する	11
3.3.1	共通	11
3.3.2	パスワードの設定	11
3.3.3	パスワードの変更	12
3.3.4	パスワード設定／変更時のメッセージ	13
3.3.5	パスワードの初期化	14
3-4	管理者 Web からログアウトする	16
3-5	音声ファイル管理	17
3.5.1	音声ファイル管理画面を表示する	17
3.5.2	音声ファイル画面の表示について	19
3.5.3	オリジナル音声ファイルをアップロードする	20
3.5.4	オリジナル音声ファイルを削除する	21
3.5.5	オリジナル音声ファイルの説明を変更する	22
3.5.6	音声ファイルをダウンロードする	23
3-6	ユーザ管理	24
3.6.1	ユーザの種類と権限	24
3.6.2	ユーザ管理画面を表示する	25
3.6.3	管理者ユーザを作成する	26
3.6.4	管理者ユーザ情報を変更する	28
3.6.5	管理者ユーザを削除する	29
3.6.6	オペレータユーザの設定を行う	30
3.6.7	オペレータ強制ログアウトを行う	32
3-7	決済結果確認	33
3.7.1	決済結果確認画面を表示する	33
3.7.2	一覧画面に検索結果を表示する	34

3.7.3 決済結果を CSV ファイルに出力する	37
3-8 着信レポート	39
3.8.1 着信レポート画面を表示する	39
3.8.2 着信レポートを CSV ファイルに出力する	40
3-9 一覧画面を操作する(全ての一覧画面で共通の操作)	43
3.9.1 一覧画面で表示ページの操作を行う	43
3.9.2 一覧画面で表示順番の変更を行う	44
3-10 管理者 Web のメッセージ	45
第 4 章 使用上の注意	46
4-1 推奨環境	46
4-2 ブラウザの「戻る」「進む」「更新」ボタンについて	46
4-3 ブラウザの複数のタブでの表示について	46
4-4 セッションタイムアウトについて	46
4-5 ユーザ管理画面の「ログイン中」の表示について	46
4-6 サーバとの通信でエラーが発生した場合について	47
4-7 途中切断による決済の不成立について	47
4-8 取引 ID について	47
4-9 接続元 IP アドレス制限について	48
4-10 接続元電話番号について	48
4-11 ホワイトリスト適用時における発信者番号非通知時のシステム挙動について	48
4-12 クレジットカード決済サービス (VeriTrans4G) のご契約と管理画面について	48
4-13 アカウント、ユーザ ID の設定について	48
4-14 オペレータアカウントのステータスについて	48
4-15 ご解約およびアカウント削減時の対応について	49
4-16 通話戻し時のチャネル占有の考え方	49
4-17 通話料の考え方	49
4-18 オペレータ通話戻しオプションで戻ってきた通話の再転送について	49
第 5 章 各種申請について	50
5-1 問い合わせ先	50
5.1.1 全ての管理者アカウントがロックされた場合	50

第1章 本ご利用ガイドについて

1-1 本ガイドの内容

本ガイドは、VeriTrans4G IVR 決済ソリューション（以下、本サービス）を導入いただきました加盟店様向けに弊社が提供する IVR 決済ソリューション管理者 Web（以下、「管理者 Web」）をご利用いただくためのご利用ガイドです。

※ご利用ガイドの内容につきましては、予告なく変更することがございます。ご了承ください。

1-2 本ガイドと関連ガイドの対象者

タイトル	概要	管理者	オペレータ	開発者
管理者 Web ご利用ガイド	本ガイド 管理者 Web をご利用いただくためのご利用ガイドです。	◎		
オペレータ Web ご利用ガイド	オペレータ Web をご利用いただくためのご利用ガイドです。		◎	
API 連携 開発ガイド	API を利用して加盟店様のシステムと IVR サーバ間で情報連携を行うための仕様を記載した開発者向けのガイドです。 API 連携を利用する場合は、ご確認ください。			◎
補足資料	VeriTrans4G IVR 決済ソリューションサービスにおいて、考慮すべき内容を記載しています。	◎	◎	◎
決済結果コード一覧	クレジットカード与信処理の結果コードについて記載されたドキュメントです。	◎	◎	◎
導入テストガイド	システム構築後に行うテスト仕様について記載しています。			◎

1-3 著作権、および問い合わせ先

〔著作権〕 本ドキュメントの著作権は株式会社 DG フィナンシャルテクノロジーが保有しています。

Copyright © 2026 DG Financial Technology, Inc., a Digital Garage company. All rights reserved.

〔お問い合わせ先〕

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー テクニカルサポート	
E メール	tech-support@veritrans.jp
受付時間	月～金曜:9:00～17:45(土日祝除く) お問い合わせのご返答は弊社営業日／営業時間内のみとなります。

1-4 改訂履歴

2019/02 : Ver1.0.0 リリース

2019/03 : Ver1.0.1 リリース

「3.5.3 管理者ユーザを作成する」

・仮パスワードについての説明を追記

「3.5.6 オペレータユーザの設定を行う」

・DTMF 転送番号の項目を追記し、説明を修正

・仮パスワードについての説明を追記

「3.7.2 着信レポートを CSV ファイルに出力する」

・CSV ファイルに出力される項目の「切断メニュー位置」と「切断メニュー」の説明を修正

2019/05 : Ver1.0.2 リリース

「3-5 ユーザ管理」の「3.5.6 オペレータユーザの設定を行う」に記載していた以下の説明を削除

「日本国外の番号は、加盟店様からキャリアへ国外発信制限の解除の申請をしていただければご利用可能です。」

2019/05: Ver1.0.3 リリース

「3.5.3 管理者ユーザを作成する」

以下の説明を追記

「※他の管理者／オペレータアカウントのユーザ ID と同一の ID を設定することはできません。」

「3.5.5 管理者ユーザを削除する」

以下の説明を追記

「■ 注意事項

管理者ユーザを削除した際、その削除したユーザに設定されていたユーザ ID は、

今後、管理者／オペレータアカウントのユーザ ID に設定することができなくなります。」

「3.5.6 オペレータユーザの設定を行う」

以下の説明を追記

「※他の管理者／オペレータアカウントのユーザ ID と同一の ID を設定することはできません。」

2019/07: Ver1.0.4 リリース

「第 4 章 使用上の注意」

・見出し「4-2 その他使用上の注意事項」を削除

・注意事項の記載順番を変更

・「4.2.3 Web ブラウザの操作について」を「4-2 ブラウザの「戻る」「進む」「更新」ボタンについて」に変更

・「4.2.4 複数のタブでの表示について」を「4-3 ブラウザの複数のタブでの表示について」に変更

・「4-6 サーバとの通信でエラーが発生した場合について」を追記

・「4.2.5 途中切断による通信販売の不成立について」の記載を一部修正し、見出し番号を 4.2.5 から 4-7 に変更

・「4.2.6 取引 ID について」の説明を修正し、見出し番号を 4.2.6 から 4-8 に変更

・「4.2.7 接続元 IP アドレス制限について」に記載していた以下の説明を削除し見出し番号を 4.2.7 から 4-9 に変更

※稼働前に配付させていただく事前接続検証用 IVR マーチャント ID には当制御は施されておりません。

よって稼働前には本番稼働用の IVR マーチャント ID にて接続検証を必ず行ってください。

・「4.2.8 接続元電話番号について」に記載していた以下の説明を削除し、見出し番号を 4.2.8 から 4-10 に変更

※稼働前に配付させていただく事前接続検証用 IVR マーチャント ID には当制御は施されておりません。

よって稼働前には本番稼働用の IVR マーチャント ID にて接続検証を必ず行ってください。

・「4.2.14 通話戻し時のチャンネル占有の考え方」の記載を一部修正し、見出し番号を 4.2.14 から 4-16 に変更

2019/12: Ver1.0.5 リリース

・管理者 Web 音声ファイル管理機能追加により、キャプチャを最新のものと変更

・「3-5 音声ファイル管理」を追記

2020/03: Ver1.0.6 リリース

・オペレータ強制ログアウト機能追加により、キャプチャを最新のものと変更

・「3.6.7 オペレータ強制ログアウトを行う」を追記

2020/03: Ver1.0.7 リリース

「4-1 推奨環境」の OS の Microsoft Windows7 の記載を削除

2026/10: Ver1.0.8 リリース

「4-1 推奨環境」の記載を更新

第2章 管理者 Web でできること

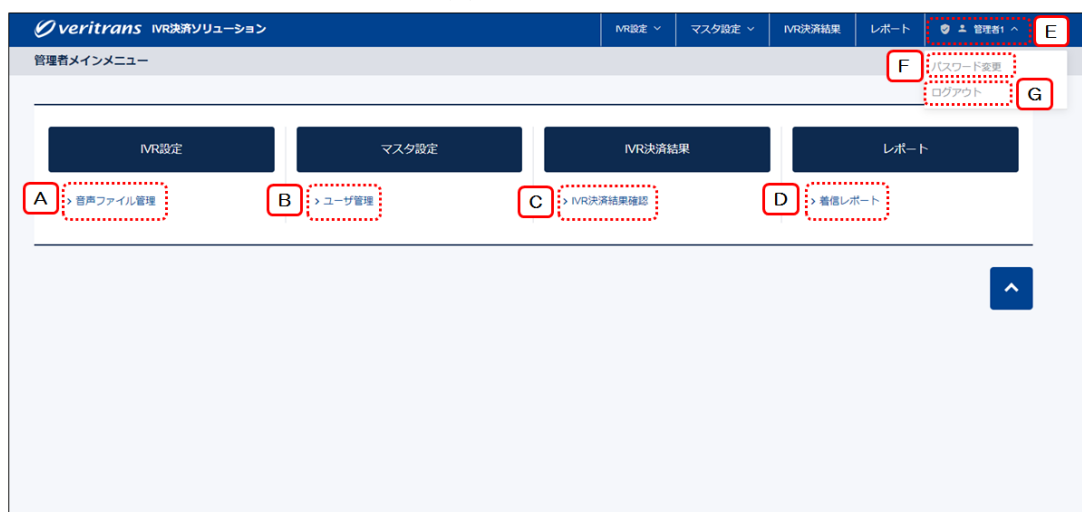
2-1 管理者 Web の機能

管理者 Web では、以下の機能をご利用いただけます。

項目	機能	内容
IVR 設定	音声ファイル管理	使用中の音声ファイルを一覧で表示、オリジナル音声ファイルのアップロード、音声ファイルのダウンロード
マスタ設定	ユーザ管理	管理者 Web、オペレータ Web にログインするユーザの作成・管理
IVR 決済結果	IVR 決済結果確認	決済履歴の確認、通話切断箇所の確認
レポート	着信レポート	IVR 着信状況レポートを CSV ファイルで出力

2-2 メインメニュー画面について

メインメニュー画面は以下のページとなります。



No	項目	内容
A	音声ファイル管理	使用中の音声ファイルを一覧で表示、オリジナル音声ファイルのアップロード、音声ファイルのダウンロードをする項目
B	ユーザ管理	管理者 Web、オペレータ Web にログインするユーザの作成・管理をする項目です。
C	IVR 決済結果確認	決済履歴の確認、通話切断箇所の確認をする項目です。
D	着信レポート	IVR 着信状況レポートを CSV ファイルで出力する項目です。
E	ユーザ情報	管理者 Web にログインしたユーザの名称を表示します。 ・ユーザのコメントが空の場合はユーザ ID を表示します。 ・ユーザの名称(コメントまたはユーザ ID)の長さが規定値以上の場合は、規定を超えた部分を削除し、末尾に「…」を付与して表示します。
F	パスワード変更	パスワード変更を行う項目です。 ・プルダウン内に表示されます。
G	ログアウト	管理者 Web からログアウトします。

第3章 管理者 Web を使用する

3-1 管理者 Web を起動する

管理者 Web を起動します。

ブラウザにて、以下 URL にアクセスしてください。

※ブラウザの推奨環境は『4-1 推奨環境』に記載していますので、ご確認ください。

URL
https://ivr.veritrans.co.jp/ivrsvr/

※オペレータ Web とは下線部分が異なりますので、ご注意ください。

ログイン画面が表示されます。



3-2 管理者 Web にログインする

管理者 Web を利用するには、まずはログインが必要です。

当システムは、「スーパー管理者」「管理者」権限のユーザのみ使用することができます。

「オペレータ」権限のユーザではログインできません。

ログイン画面が表示されたら、ご登録の IVR マーチャント ID、管理者ユーザ ID、管理者パスワードを入力してログインを行います。

1. 入力

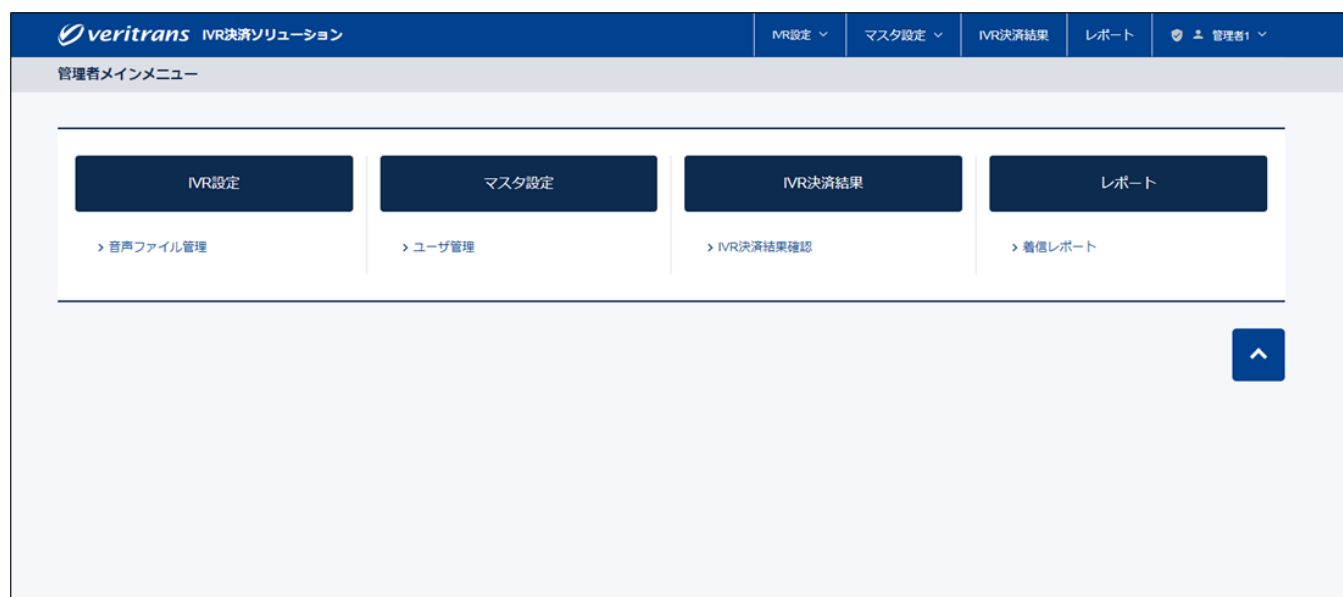
2. クリック

項目名	入力内容
IVR マーチャント ID	割り当てられた IVR マーチャント ID を入力してください。
管理者ユーザ ID	割り当てられた管理者ユーザ ID を入力してください。
管理者パスワード	ご登録のパスワードを入力してください。 ユーザ作成後、初めてログインする時は、初期パスワードを入力してください。 ※初回ログイン時のパスワードは、貴社管理者様にお問い合わせください。

ログイン後、メインメニュー画面が表示されます。

※初回は、スーパー管理者アカウントでログインいただくことになりますが、スーパー管理者は「管理者を管理する」役割となり、有事の際のみのご利用を推奨いたします。通常業務は、管理者アカウントで行っていただきますよう、お願いいたします。

【メインメニュー画面】



■ ロックの解除について

ログイン時に「6 回」連続で認証に失敗すると、アカウントがロックされます。

◆スーパー管理者／管理者ユーザ／オペレータユーザのロック解除について◆

他管理者アカウントもしくはスーパー管理者で管理者 Web にログインし、「ユーザ管理」画面でパスワード初期化を行ってください。

パスワード初期化の方法につきましては『3.3.5 パスワードの初期化』をご参照ください。

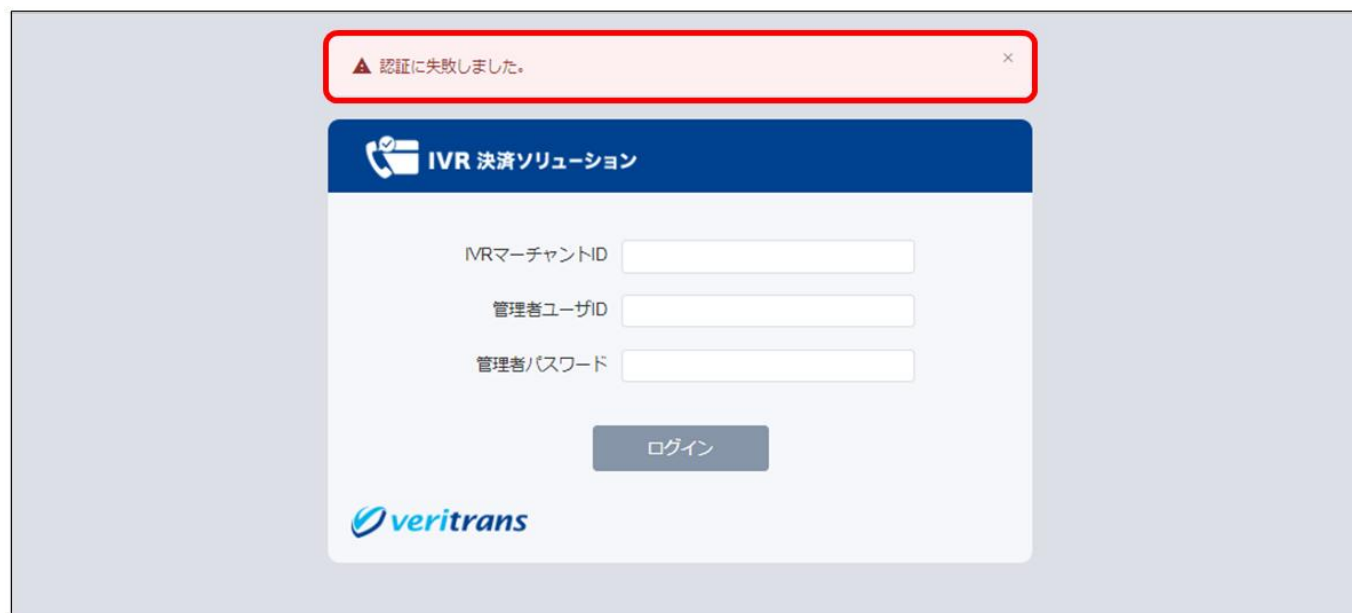
その後、『3.3.2 パスワードの設定』の手順に従って、パスワードの設定を行ってください。

◆全管理者アカウントがロックされた場合◆

『5.1.1 全ての管理者アカウントがロックされた場合』をご参照ください。

3.2.1 ログイン画面のメッセージ

【ログイン画面メッセージ表示例】



The screenshot displays the login interface for the VeriTrans4G IVR system. At the top, a red-bordered error message box states "認証に失敗しました。" (Authentication failed). Below this, the login form is titled "IVR 決済ソリューション" (IVR Settlement Solution). It contains three input fields: "IVRマーチャントID" (IVR Merchant ID), "管理者ユーザID" (Administrator User ID), and "管理者パスワード" (Administrator Password). A "ログイン" (Login) button is positioned below the password field. The VeriTrans logo is located at the bottom left of the form area.

ログイン失敗時に表示されるメッセージ一覧を以下に記します。

メッセージ
アクセスが制限されています。
認証に失敗しました。
該当ユーザ ID はログイン状態です。多重ログインは出来ません。
該当ユーザ ID はロックされています。管理担当者にお問い合わせください。

3-3 パスワードを設定する

3.3.1 共通

■設定いただけるパスワードの書式制限

※設定いただけるパスワードは、数字と半角英字を含む 8～30 文字の値となります。

以下の半角記号も利用可能です。

「!」「"」「#」「\$」「%」「&」「'」「(」「)」「*」「+」「,」「-」「.」「/」「:」「;」「<」「=」「>」「?」「@」「[」「\」「]」「^」「_」「`」「{」「|」「}」「~」

3.3.2 パスワードの設定

初回ログイン時またはパスワード初期化後に以下の画面が表示されます。

※初回はスーパー管理者ユーザのパスワード変更となります。

スーパー管理者ユーザのパスワードは、厳重に保管ください。

本画面にて、パスワードの設定を行います。

項目名	入力内容
新パスワード	新たに設定するパスワードを入力してください。 ※再設定の場合、直近 4 回と同じ値のパスワードは設定いただけません。 設定いただけるパスワードの書式制限は『3.3.1 共通』をご参照ください。
新パスワード(確認)	新パスワードと同じ値を入力してください。

新パスワード、新パスワード(確認)を入力し、「更新」ボタンをクリックしてください。

パスワード設定(更新)に成功した場合、メインメニュー画面が表示されます。

3.3.3 パスワードの変更

ユーザ情報項目にマウスポインタをかざすとプルダウン内にある「パスワード変更」が表示されます。

「パスワード変更」より、パスワードの変更を行うことが可能です。

「パスワード変更」をクリックします。



「パスワード変更」をクリックすると、以下の画面が表示されます。

項目名	入力内容
現在のパスワード	現在のパスワードを入力してください。
新パスワード	新たに設定するパスワードを入力してください。 ※再設定の場合、直近 4 回と同じ値のパスワードは設定いただけません。 設定いただけるパスワードの書式制限は『3.3.1 共通』をご参照ください。
新パスワード(確認)	新パスワードと同じ値を入力してください。

現在のパスワード、新パスワード、新パスワード(確認)を入力し、「更新」ボタンをクリックしてください。

パスワードの変更が完了し、メインメニュー画面が表示されます。

3.3.4 パスワード設定／変更時のメッセージ

【パスワード設定／変更画面メッセージ表示例】

パスワード変更

▲ 変更後のパスワードと再入力が一致しません。

* 現在のパスワード

* 新パスワード

* 新パスワード (確認)

更新

↑

パスワード設定／変更時に表示されるメッセージ一覧を以下に記します。

メッセージ	備考
パスワードには 8 文字以上の英文字、数字混在を設定してください。	設定時・変更時共通 ※ヘッダーメッセージ表示
変更後のパスワードと再入力不一致。	設定時・変更時共通 ※ヘッダーメッセージ表示
過去に使用されたパスワードと重複しています。別のパスワードを入力してください。	設定時・変更時共通 ※ダイアログメッセージ表示
現在のパスワードが違います。	変更時 ※ダイアログメッセージ表示

【パスワード変更推奨メッセージ】

パスワード設定／変更日から 90 日以上経過しますと、以下のメッセージがメインメニュー画面のヘッダーに表示されます。

メッセージ
90 日以上パスワードが変更されていません。パスワードの変更をおすすめします。

3.3.5 パスワードの初期化

ログイン時のパスワードを忘れた、アカウントがロックされた等の場合に、管理者 Web で、スーパー管理者・管理者・オペレータユーザのパスワードを初期化（リセット）することができます。

「ユーザ管理」画面を表示した後、「パスワード初期化」ボタンをクリックします。

ユーザ管理

⊕ 新規作成 (管理者ユーザ)

権限	ユーザID	コメント	メールアドレス	IVR番号	ステータス	最終ログイン日時	最終ログアウト日時	操作
スーパー管理者					ログイン中	2020/02/04 09:29:53	2020/01/31 16:31:12	編集 パスワード初期化
管理者						2019/06/26 11:10:19	2019/06/26 11:10:41	編集 パスワード初期化 強退
管理者						2020/01/24 16:12:37	2020/01/24 16:31:50	編集 パスワード初期化 強退
オペレータ					ロック	2019/06/26 15:11:30	2019/06/26 15:11:34	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2019/06/26 11:21:25	2019/06/26 11:21:52	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2020/01/31 16:30:38	2020/01/31 16:30:42	編集 パスワード初期化 強制ログアウト

1

↑

確認ダイアログが表示されます。

そのままパスワード初期化を行う場合、「はい」ボタンをクリックしてください。

1201

パスワードを初期化します。よろしいですか?

はい いいえ

パスワード初期化を行うと、パスワード初期化を行った管理者ユーザのメールアドレスに仮パスワードが通知されます。

仮パスワードを通知するメールのフォーマットは、以下となります。

フォーマットは予告なしに変更させていただくことがございますが、ご了承ください。

※フォーマット内の\${...}は可変の値となります。実際のメールには具体的な値が記載されます。

送信元メールアドレス	no-reply@veritrans.jp
件名	【Veritrans4G IVR】仮パスワードのご案内 (\${IVR マーチャント ID}: \${ユーザ ID})
本文	<p>-----</p> <p>本メールは IVR サービスをご利用のお客様に自動でお送りしております。</p> <p>-----</p> <p>`\${マーチャント名}`様</p> <p>VeriTrans4G IVR をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>以下のユーザの仮パスワードをお送りいたします。</p> <p>仮パスワードはログイン後、新しいパスワードへ変更をお願いいたします。</p> <p>IVR マーチャント ID : `\${IVR マーチャント ID}`</p> <p>ユーザ ID : `\${ユーザ ID}`</p> <p>コメント : `\${コメント}`</p> <p>仮パスワード : `\${仮パスワード}`</p> <p>初期化日時 : YYYY/MM/DD HH:mm:ss</p> <p>※このメールの内容に覚えがない場合は以下の窓口までお問い合わせください。</p> <p>-----◆e-Commerce simply◆-----</p> <p>ベリトランス株式会社 テクニカルサポート</p> <p>お問い合わせメールアドレス: tech-support@veritrans.jp</p> <p>-----</p>

3-4 管理者 Web からログアウトする

ユーザ情報項目にマウスポインタをかざすとプルダウン内にある「ログアウト」が表示されます。

「ログアウト」をクリックします。



「ログアウト」確認ダイアログが表示されますので、そのままログアウトを行う場合は、「はい」ボタンをクリックしてください。



管理者 Web を終了し、ログイン画面へ戻ります。

3-5 音声ファイル管理

「音声ファイル管理」画面では、現在ご使用中の音声ファイルを一覧で表示、音声ファイルのダウンロード、オリジナル音声ファイルのアップロードをすることができます。

■オリジナル音声について

本サービスでは、弊社の標準音声応答以外にも、加盟店様側でご用意いただいたオリジナル音声を使用することが可能です。

本画面にて、オリジナル音声ファイルを設定（アップロード）することができます。

オリジナル音声ファイルの設定は任意です。

3.5.1 音声ファイル管理画面を表示する

メインメニュー画面を表示した後、音声ファイル管理画面を表示します。



以下の画面が表示されます。

音声ファイル管理

音声ファイル名 	説明 	操作
Auth_001.wav	【標準音声】 契約チャネル数を超えた為、通話を終了致します。	ダウンロード アップロード
Auth_002.wav	【標準音声】 ご利用の電話番号の同時アクセス数が増えた為、通話を終了します。	ダウンロード アップロード
Default_000.wav	【標準音声】 お待たせいたしました。これより、クレジットカードによるお支払いを承ります。お手元にカードをご用意いただき、音声に従ってボタンを操作してください。なお、ご案内の途中でも、ご入力いただけます。	ダウンロード アップロード
Default_001.wav	【標準音声】 はじめにお支払金額の確認をさせていただきます。	ダウンロード アップロード
Default_002-1.wav	【標準音声】 お支払金額は、	ダウンロード アップロード
Default_002-2.wav	【標準音声】 円です。よろしければ 1 を、誤っている場合は 2 を、もう一度金額を確認したい場合は 3 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_003.wav		編集 ダウンロード 削除
Default_004.wav		編集 ダウンロード 削除
Default_005.wav	【標準音声】 カード番号を入力し、最後にシャープを押してください。	ダウンロード アップロード
Default_006.wav	【標準音声】 有効期限を、お手元のカードに記載の通り、年、月の順に4桁を入力し、最後にシャープを押してください。	ダウンロード アップロード
Default_007.wav	【標準音声】 カードのセキュリティコードを入力し、最後にシャープを押してください。セキュリティコードとは、カードうら面に記載されている3桁の数字です。アメックスでは、カードおもて面の右上に記載された4桁の数字となります。	ダウンロード アップロード
Default_008.wav	【標準音声】 センターと通信中です。このまま、お待ち下さい。	ダウンロード アップロード
Default_009.wav	【標準音声】 お待たせいたしました。カードにてお支払いが完了いたしました。	ダウンロード アップロード
Default_010.wav	【標準音声】 申し訳ございません。ご入力いただいたカードでは、お支払いいただけませんでした。	ダウンロード アップロード
Default_011.wav	【標準音声】 これ以上は、ご入力いただけません。	ダウンロード アップロード
Default_012.wav	【標準音声】 もう一度カード番号を入力される場合は 1 を、オペレータとの通話をご希望の場合は 3 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_013.wav		編集 ダウンロード 削除
Default_014.wav	【標準音声】 もう一度カード情報を入力される場合は 1 を代金引替払いでのお支払いに変更される場合は 2 を押してください。オペレータとの通話をご希望の場合は、申し訳ございませんが、もう一度電話をお掛けください。	ダウンロード アップロード
Default_015.wav	【標準音声】 代金引替え払いにてご注文を承りました。	ダウンロード アップロード
Default_016.wav	【標準音声】 もう一度カード番号を入力される場合は 1 を代金引替払いでのお支払いに変更される場合は 2 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_017.wav	【標準音声】 代金引替払いでのお支払いに変更される場合は 2 を押してください。オペレータとの通話をご希望の場合は申し訳ございませんが、もう一度お電話をお掛けください。	ダウンロード アップロード
E1_1.wav		編集 ダウンロード 削除
M1_1.wav	【標準音声】 誤った番号が入力されました。	ダウンロード アップロード
M1_2.wav	【標準音声】 もう一度番号を入力してください。	ダウンロード アップロード
M1_3.wav		編集 ダウンロード 削除
M2_1.wav	【標準音声】 誤った番号が入力されました。	ダウンロード アップロード
M2_2.wav	【標準音声】 もう一度番号を入力してください。	ダウンロード アップロード
M2_3.wav	【標準音声】 番号が確認できませんでしたのでお客様との通話に戻します。	ダウンロード アップロード
S1_1.wav	【標準音声】 送信ボタンを押してください。	ダウンロード アップロード
S2_1.wav	【標準音声】 センターと通信中です。このまま、お待ち下さい。	ダウンロード アップロード
T1_1.wav	【標準音声】 オペレーターにおつなぎ致しますので、そのままお待ちください。	ダウンロード アップロード
T1_2.wav	【標準音声】 たいはい、お電話が込み合っており、おつなぎすることができません。申し訳ございませんが、一旦お電話をお切りになり、もう一度お掛けください。	ダウンロード アップロード
T2_1.wav	【標準音声】 先ほどのオペレーターにおつなぎ致しますので、そのままお待ちください。	ダウンロード アップロード
T2_2.wav	【標準音声】 たいはい、お電話が込み合っており、おつなぎすることができません。お支払は完了しておりますので、申し訳ございませんが、一旦お電話をお切りになり、もう一度お掛けください。ご利用ありがとうございます。	ダウンロード アップロード
T2_3.wav	【標準音声】 たいはい、お電話が込み合っており、おつなぎすることができません。お支払は完了しておりますので、お電話をお切りください。ご利用ありがとうございます。	ダウンロード アップロード
Top_001-1.wav	【標準音声】 決済情報を取扱しました。1 を押して速やかに転送を完了してください。	ダウンロード アップロード
Top_001-2.wav	【標準音声】 決済情報を取扱しました。速やかに転送を完了してください。	ダウンロード アップロード
Top_002.wav	【標準音声】 決済情報が確認できませんでしたので、お客様との通話に戻します。	ダウンロード アップロード
Wait_001.wav	【標準音声】 呼出音（3秒）	ダウンロード アップロード

3.5.2 音声ファイル画面の表示について

音声ファイル画面の表示について、ご説明いたします。

まず、『音声ファイル名』は、弊社の標準音声のファイル名が固定値となり表示されます。

標準音声のファイル名につきましては、『IVR 決済ソリューション 補足資料』の『音声ファイル一覧』をご参照ください。

※オリジナル音声ファイルをアップロードする際、標準音声と異なるファイル名でアップロードすることは可能ですが、一覧に表示されるファイル名は、標準音声のファイル名となります。

また、標準音声と異なるファイル名でオリジナル音声ファイルをアップロードしても、そのファイルをダウンロードした時は標準音声のファイル名となります。

【標準音声を設定されている場合】

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【標準音声】契約チャネル数を超えた為、通話を終了致します。	ダウンロード アップロード

【オリジナル音声を設定されている場合】

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav		編集 ダウンロード 削除

共通

次に、標準音声とオリジナル音声の表示の違いについて、ご説明いたします。

標準音声を設定されている場合は、以下のように表示されます。

【標準音声を設定されている場合】

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【標準音声】契約チャネル数を超えた為、通話を終了致します。	ダウンロード アップロード

- 操作項目は「ダウンロード」と「アップロード」になります。

オリジナル音声を設定されている場合は、以下のように表示されます。

【オリジナル音声：ファイル説明記入なしの場合】

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav		編集 ダウンロード 削除

【オリジナル音声：ファイル説明記入ありの場合】

例：ファイル説明に「【オリジナル音声】申し訳ございません。契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。」と入力し、アップロードした場合

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【オリジナル音声】申し訳ございません。契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。	編集 ダウンロード 削除

- 操作項目は「編集」と「ダウンロード」と「削除」になります。
- ファイル説明は、加盟店様側での任意の設定となります。オリジナル音声を設定されていることや音声内容がわかりやすい説明をご入力いただくことを推奨いたします。

3.5.3 オリジナル音声ファイルをアップロードする

音声ファイル管理画面を表示した後、該当の音声ファイル行の「アップロード」ボタンをクリックします。

※加盟店様ご利用の音声応答に適用されますので、営業時間外での対応を推奨いたします。



音声ファイルアップロードウィンドウが表示されます。



音声ファイルアップロードウィンドウの入力欄に、アップロードする音声ファイルの情報を入力してください。

項目名	入力内容												
ファイル	<p>「参照」ボタンを押し、加盟店様側でご用意いただいた音声ファイルを選択し、「開く」ボタンをクリックしてください。</p> <p>音声ファイル仕様は以下の通りです。</p> <table border="1"> <tr> <td>ファイル形式</td><td>wav</td></tr> <tr> <td>サンプルサイズ</td><td>16 ビット</td></tr> <tr> <td>サンプルレート</td><td>8,000Hz</td></tr> <tr> <td>オーディオ形式</td><td>PCM 形式</td></tr> <tr> <td>チャンネル</td><td>モノラル</td></tr> <tr> <td>メタデータ</td><td>無し</td></tr> </table> <p>※標準音声と異なるファイル名でアップロードすることは可能ですが、音声ファイル管理画面一覧に表示される音声ファイル名は、標準音声のファイル名が表示されます。</p>	ファイル形式	wav	サンプルサイズ	16 ビット	サンプルレート	8,000Hz	オーディオ形式	PCM 形式	チャンネル	モノラル	メタデータ	無し
ファイル形式	wav												
サンプルサイズ	16 ビット												
サンプルレート	8,000Hz												
オーディオ形式	PCM 形式												
チャンネル	モノラル												
メタデータ	無し												
ファイル説明	<p>説明を入力いただけます。</p> <p>オリジナル音声の設定されていることや音声内容がわかりやすい説明をご入力いただくことを推奨いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1000 文字まで入力ができます。 ・任意項目となります。 												

「アップロード」ボタンをクリックすると、オリジナル音声ファイルのアップロードが完了し、加盟店様ご利用の音声応答に反映されます。

(音声ファイルをアップロードしてから加盟店様ご利用の音声応答に反映されるまでに少々時間がかかります。)

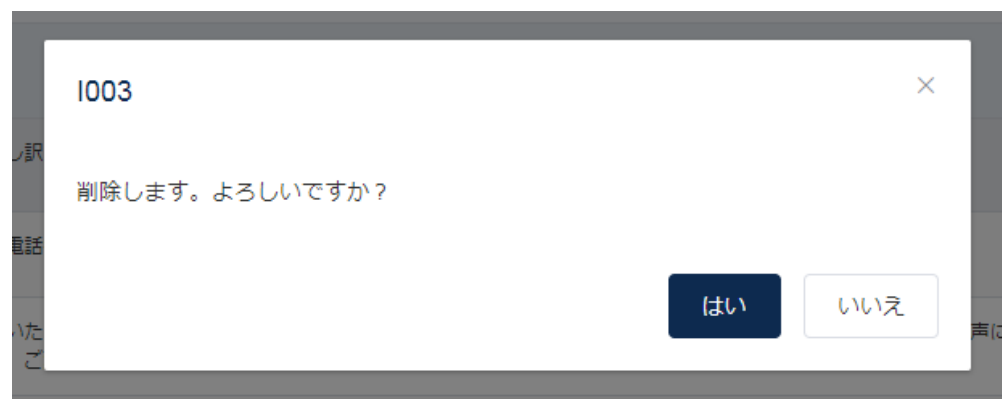
3.5.4 オリジナル音声ファイルを削除する

音声ファイル管理画面を表示した後、該当の音声ファイル行の「削除」ボタンをクリックします。

※加盟店様ご利用の音声応答に適用されますので、営業時間外での対応を推奨いたします。

音声ファイル管理		
音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【オリジナル音声】申し訳ございません。契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。	削除
Auth_002.wav	【標準音声】ご利用の電話番号の同時アクセス数が上限を超えた為、通話を終了します。	アップロード
Default_000.wav	【標準音声】お待たせいたしました。これより、クレジットカードによるお支払いを承ります。お手元にカードをご用意いただき、音声に従ってボタンを操作してください。なお、ご案内の途中でも、ご入力いただけます。	ダウンロード アップロード
Default_001.wav	【標準音声】はじめにお支払金額の確認をさせていただきます。	ダウンロード アップロード
Default_002-1.wav	【標準音声】お支払金額は、	ダウンロード アップロード
Default_002-2.wav	【標準音声】円です。よろしければ 1 を、誤っている場合は 2 を、もう一度金額を確認したい場合は 3 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_003.wav	【標準音声】申し訳ございませんが、一旦お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_004.wav	【標準音声】金額の確認ができませんでした。申し訳ございませんが、一旦、お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_005.wav	【標準音声】カード番号を入力し、最後にシャープを押してください。	ダウンロード アップロード

「削除」確認ダイアログが表示されます。



「はい」をクリックすると、オリジナル音声ファイルは削除され、標準音声になります。

加盟店様ご利用の音声応答に反映されます。

(音声ファイルを削除してから加盟店様ご利用の音声応答に反映されるまでに少々時間がかかります。)

3.5.5 オリジナル音声ファイルの説明を変更する

オリジナル音声ファイルアップロード後に、一覧に表示される「説明」を変更することが可能です。

音声ファイル管理画面を表示した後、該当のオリジナル音声ファイル行の「編集」ボタンをクリックします。

音声ファイル管理		
音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【オリジナル音声】申し訳ございません。契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。	編集 ダウンロード 削除
Auth_002.wav	【標準音声】ご利用の電話番号の同時アクセス数が上限を超えた為、通話を終了します。	ダウンロード アップロード
Default_000.wav	【標準音声】お待たせいたしました。これより、クレジットカードによるお支払いを承ります。お手元にカードをご用意いただき、音声に従ってボタンを操作してください。なお、ご案内の途中でも、ご入力いただけます。	ダウンロード アップロード
Default_001.wav	【標準音声】はじめにお支払金額の確認をさせていただきます。	ダウンロード アップロード
Default_002-1.wav	【標準音声】お支払金額は、	ダウンロード アップロード
Default_002-2.wav	【標準音声】円です。よろしければ 1 を、誤っている場合は 2 を、もう一度金額を確認したい場合は 3 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_003.wav	【標準音声】申し訳ございませんが、一旦お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_004.wav	【標準音声】金額の確認ができませんでした。申し訳ございませんが、一旦、お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_005.wav	【標準音声】カード番号を入力し、最後にシャープを押してください。	ダウンロード アップロード

クリック

音声ファイル編集ウィンドウが表示されます。

音声ファイル編集

音声ファイル名

Auth_001.wav

説明

【オリジナル音声】申し訳ございません。契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。

更新

キャンセル

音声ファイル編集ウィンドウで編集できる内容は、「説明」のみです。

変更内容を入力し、「更新」ボタンをクリックすると、説明の変更が完了します。

3.5.6 音声ファイルをダウンロードする

音声ファイル管理画面を表示した後、該当の音声ファイル行の「ダウンロード」をクリックします。

音声ファイル管理

音声ファイル名	説明	操作
Auth_001.wav	【オリジナル音声】申し訳ございません、契約チャネル数を超えたため、通話を終了いたします。	編集 ダウンロード 削除
Auth_002.wav	【標準音声】ご利用の電話番号の同時アクセス数が上限を超えた為、通話を終了します。	ダウンロード アップロード
Default_000.wav	【標準音声】お待たせいたしました。これより、クレジットカードによるお支払いを承ります。お手元にカードをご用意ください。なお、ご案内	ダウンロード アップロード
Default_001.wav	【標準音声】はじめにお支払金	ダウンロード アップロード
Default_002-1.wav	【標準音声】お支払金額は、	ダウンロード アップロード
Default_002-2.wav	【標準音声】円です。よろしければ 1 を、誤っている場合は 2 を、もう一度金額を確認したい場合は 3 を押してください。	ダウンロード アップロード
Default_003.wav	【標準音声】申し訳ございませんが、一旦お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_004.wav	【標準音声】金額の確認ができませんでした。申し訳ございませんが、一旦、お電話をお切りになり、もう一度お掛け直してください。	ダウンロード アップロード
Default_005.wav	【標準音声】カード番号を入力し、最後にシャープを押してください。	ダウンロード アップロード

オリジナル音声ファイルの場合はこちらをクリック

標準音声ファイルの場合はこちらをクリック

「ダウンロード」ボタンをクリックすると、エクスプローラのダウンロードフォルダーに音声ファイルがダウンロードされます。

3-6 ユーザ管理

「ユーザ管理」画面にて、ユーザの作成・管理を行います。

■ 注意事項

登録情報を変更設定する場合、変更対象ユーザがログアウトしている状態で必ずご対応ください。

ログイン中に変更されますと、実際の利用状況と変更後の設定内容が異なるため、システムが正常に挙動せず、エラーが発生する恐れがございます。

また、各種設定の変更は、営業時間外での対応を推奨いたします。

3.6.1 ユーザの種類と権限

本 IVR システムのユーザ種別は以下のとおりです。

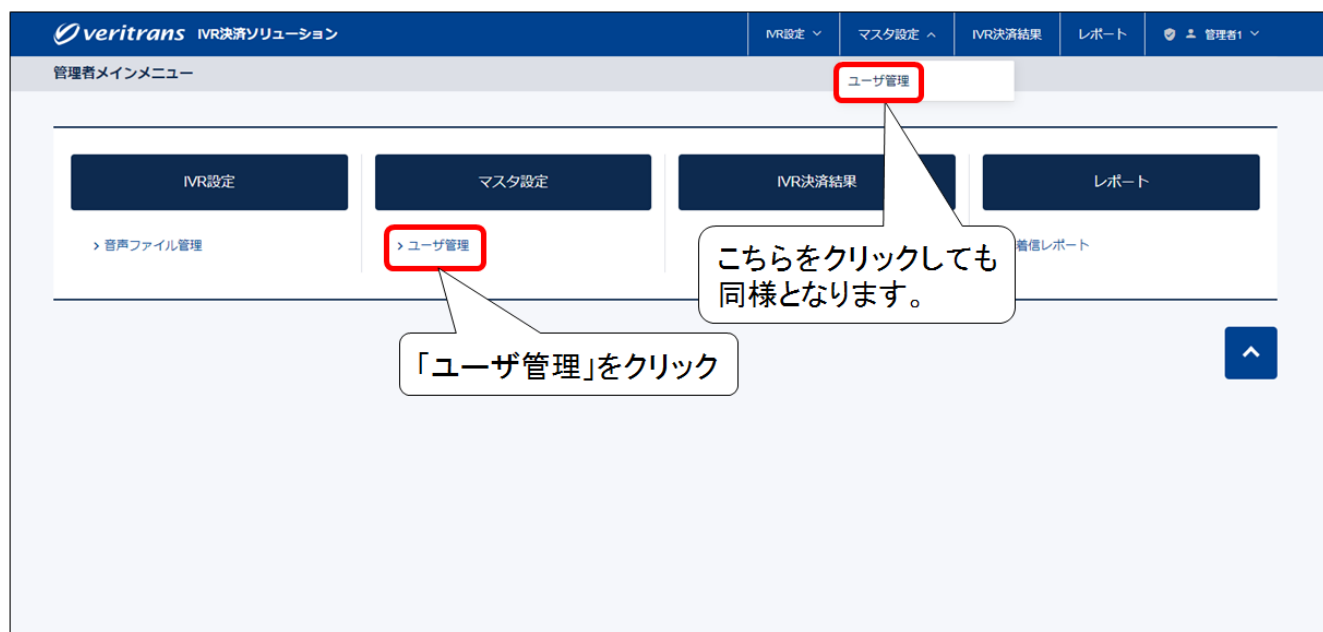
ユーザ種別	説明	管理者 Web ログイン	オペレータ Web ログイン
スーパー管理者	ご契約時に弊社より提供します。 ※スーパー管理者は「管理者を管理する」役割となり、有事の際のみのご利用を推奨いたします。通常業務は、管理者ユーザをご利用ください。	○	×
管理者	スーパー管理者または管理者により作成します。	○	×
オペレータ	ご契約の電話番号数と同数のアカウントが割り当てられます。 加盟店様にて追加作成することはできません。	×	○

ログインユーザがマーチャント管理者／スーパー管理者の場合、各アカウント(スーパー管理者／管理者／オペレータ)に対して以下の操作が可能です。

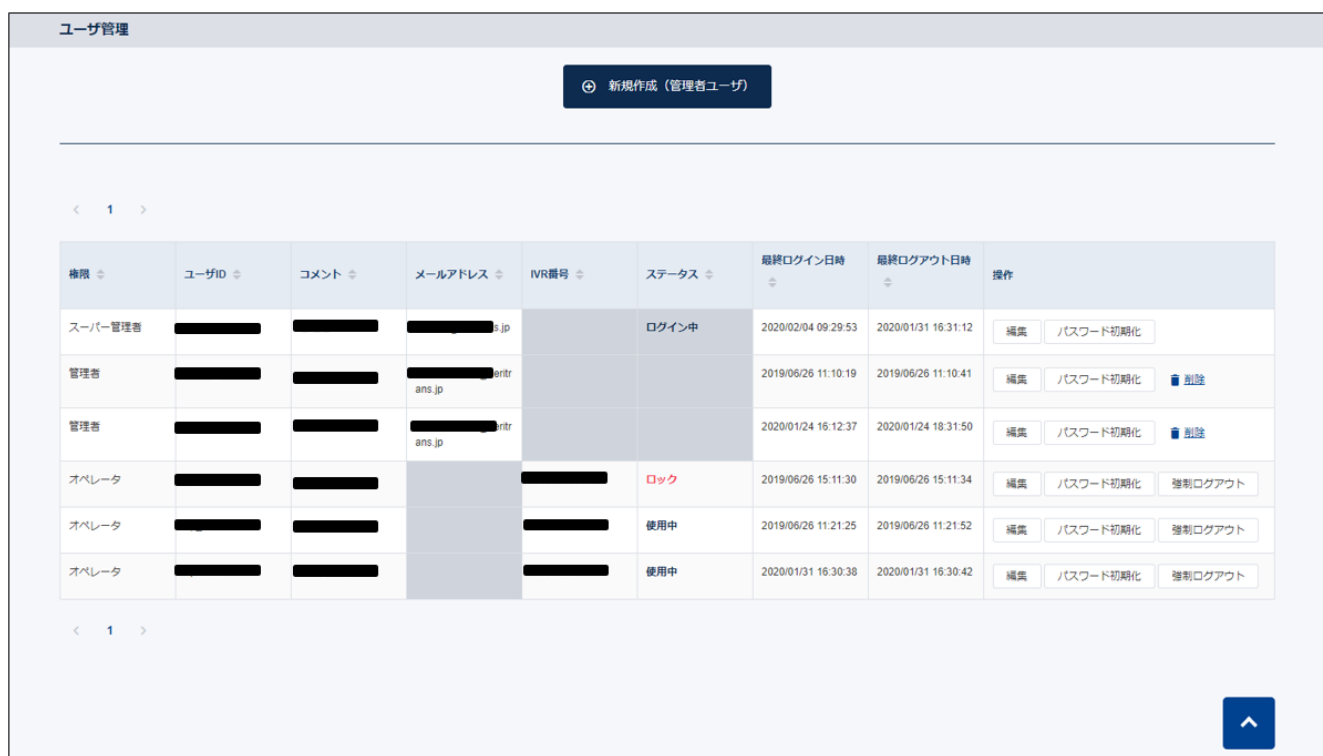
処理対象のユーザ種別	処理可能権限
スーパー管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・パスワード初期化 ・コメント編集 ・メールアドレス編集 ・オペレータ強制ログアウト
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・新規作成 ・削除 ・パスワード初期化 ・ユーザ ID 編集 ・コメント編集 ・メールアドレス編集 ・オペレータ強制ログアウト
オペレータ	<ul style="list-style-type: none"> ・パスワード初期化 ・ユーザ ID 編集 ・コメント編集 ・ステータス変更 ・オペレータ通話戻し番号編集(※) ・オペレータ通話戻し DTMF 転送番号編集(※) <p>※オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合のみ</p>

3.6.2 ユーザ管理画面を表示する

メインメニュー画面を表示した後、「ユーザ管理」をクリックします。



ユーザ管理画面が表示されます。



3.6.3 管理者ユーザを作成する

ユーザ管理画面を表示した後、「新規作成(管理者ユーザ)」ボタンをクリックします。

管理者アカウントは本番 ID 発行前に申請書で申請いただいた作成上限まで作成いただけます。

本番 ID 稼働後、管理者アカウントの作成上限の変更をご希望の場合は『第 5 章 各種申請について』をご参照ください。

ユーザ管理

⊕ 新規作成 (管理者ユーザ)

クリック

権限	ユーザID	コメント	メールアドレス	IVR番号	ステータス	最終ログイン日時	最終ログアウト日時	操作
スーパー管理者					ログイン中	2020/02/04 09:29:53	2020/01/31 16:31:12	編集 パスワード初期化
管理者						2019/06/26 11:10:19	2019/06/26 11:10:41	編集 パスワード初期化 削除
管理者						2020/01/24 16:12:37	2020/01/24 18:31:50	編集 パスワード初期化 削除
オペレータ					ロック	2019/06/26 15:11:30	2019/06/26 15:11:34	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2019/06/26 11:21:25	2019/06/26 11:21:52	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2020/01/31 16:30:38	2020/01/31 16:30:42	編集 パスワード初期化 強制ログアウト

以下の画面が表示されますので、追加する管理者ユーザの情報をご入力ください。

新規作成 (管理者ユーザ)

1. 入力

権限 管理者

* ユーザID

コメント

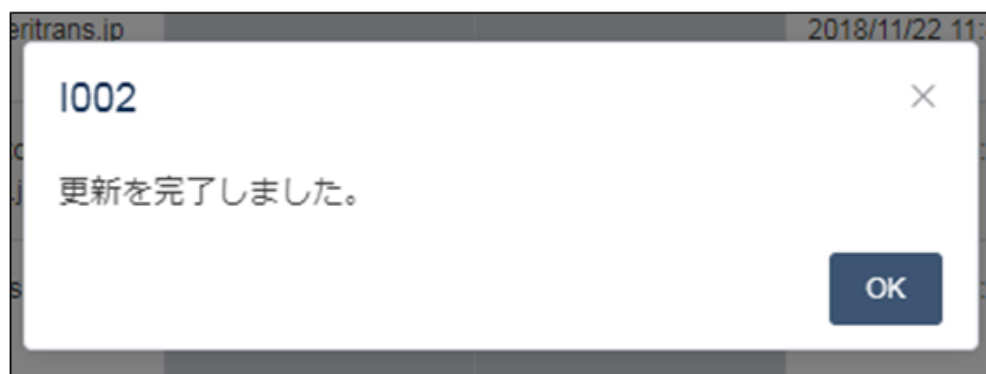
* メールアドレス

2. クリック

⊕ 新規作成 × キャンセル

項目名	入力内容
ユーザ ID	<p>登録する管理者ユーザ ID を入力してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角英数と半角記号「_」「!」「-」「.」「@」のみ入力できます。 ・32 文字まで入力できます。 ・必須項目となります。 <p>※他の管理者／オペレータアカウントのユーザ ID と同一の ID を設定することはできません。</p>
コメント	<p>ユーザの内容がわかりやすいように、自由にコメントを入力してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100 文字まで入力できます。 ・任意項目となります。
メールアドレス	<p>登録する管理者ユーザのメールアドレスを入力してください。</p> <p>※パスワード初期化を行った際、ご登録いただいたメールアドレスに仮パスワードをご連絡いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角英数と半角記号「_」「-」「.」「@」のみ入力できます。 ・254 文字まで入力できます。 ・必須項目となります。 <p>※複数の管理者アカウントに同一のメールアドレスを指定することも可能です。</p>

必要な入力欄に入力が完了したら「新規作成」をクリックすると、登録が完了します。



一覧に最新の情報が表示されますので、登録内容を確認してください。

なお、本操作を行った管理者ユーザのメールアドレスに仮パスワードが通知されます。

初回ログイン時は、仮パスワードを入力してログインしてください。

3.6.4 管理者ユーザ情報を変更する

ユーザ管理画面を表示した後、編集を行いたい管理者ユーザの「備考」欄の「編集」ボタンをクリックすると、ユーザの情報を変更することが可能となります。

ユーザ管理

⊕ 新規作成 (管理者ユーザ)

< 1 >

権限	ユーザID	コメント	メールアドレス	IVR番号	ステータス	最終ログイン日時	最終ログアウト日時	操作
スーパー管理者					ログイン中	2020/02/04 09:29:53	2020/01/31 16:31:12	編集 パスワード初期化
管理者						2019/06/26 11:10:19	2019/06/26 11:10:41	編集 パスワード初期化 削除
管理者						2020/01/24 16:12:37	2020/01/24 16:31:50	編集 パスワード初期化 削除
オペレータ					ロック	2019/06/26 15:11:30	2019/06/26 15:11:34	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2019/06/26 11:21:25	2019/06/26 11:21:52	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2020/01/31 16:30:38	2020/01/31 16:30:42	編集 パスワード初期化 強制ログアウト

< 1 >

↑

クリック

編集できる内容は、追加（作成）する場合と同じです。

変更内容を入力し、「更新」クリックで変更が完了します。

3.6.5 管理者ユーザを削除する

ユーザ管理画面を表示した後、削除したい管理者ユーザの「備考」欄の「削除」ボタンをクリックすると管理者ユーザを削除することが可能です。

■ 注意事項

管理者ユーザを削除した際、その削除したユーザに設定されていたユーザ ID は、今後、管理者／オペレータアカウントのユーザ ID に設定することができなくなりますので、ご注意ください。

ユーザ管理

新規作成 (管理者ユーザ)

権限	ユーザID	コメント	メールアドレス	IVR番号	ステータス	最終ログイン日時	最終ログアウト日時	操作
スーパー管理者			@veritrans.jp		ログイン中	2020/02/04 09:29:53	2020/01/31 16:31:12	編集 パスワード初期化 削除
管理者			@veritrans.jp			2019/06/26 11:10:19	2019/06/26 11:10:41	編集 パスワード初期化 削除
管理者			@veritrans.jp			2020/01/24 16:12:37	2020/01/24 18:31:50	編集 パスワード初期化 削除
オペレータ					ロック	2019/06/26 15:11:30	2019/06/26 15:11:34	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2019/06/26 11:21:25	2019/06/26 11:21:52	編集 パスワード初期化 強制ログアウト
オペレータ					使用中	2020/01/31 16:30:38	2020/01/31 16:30:42	編集 パスワード初期化 強制ログアウト

「削除」ボタンをクリックすると以下のページが表示されますので、そのまま削除を行う場合、「削除」ボタンをクリックしてください。

ユーザ管理

ユーザ削除

権限: 管理者

ユーザID: admin1

コメント: 管理者1

メールアドレス: @veritrans.jp

ステータス:

削除 × キャンセル

削除が完了します。

1004

削除を完了しました。

OK

一覧に、最新の情報が表示されますので、登録内容を確認してください。

3.6.6 オペレータユーザの設定を行う

オペレータユーザは、ご契約の電話番号数と同数のユーザがあらかじめ作成された状態となっております。

初期状態は「ユーザ ID」の値が空欄(未設定)となっており、「ユーザ ID」が未設定の状態ではご利用できません。

オペレータユーザの設定を行う場合は、編集該当の「編集」ボタンをクリックします。

オペレータ追加作成をご希望の場合は『第 5 章 各種申請について』をご参照ください。

※オペレータのユーザ ID と IVR 番号は正しい組み合わせでセットされている必要があります。

設定に関しては加盟店様にて行っていただきますので、ユーザ ID の誤登録などがないように十分にご注意ください。

編集可能となった行に、追加するオペレータユーザの情報を入力してください。

項目名	入力内容
ユーザ ID	登録するオペレータユーザ ID を入力してください。 ・半角英数と半角記号「_」「!」「-」「.」「@」のみ入力できます。 ・32 文字まで入力できます。 ・必須項目になります。 ※他の管理者／オペレータアカウントのユーザ ID と同一の ID を設定することはできません。
コメント	ユーザの内容がわかりやすいように、自由にコメントを入力してください。 ・100 文字まで入力できます。 ・任意項目となります。
IVR 番号	オペレータに割り当てられる IVR への転送番号です。 ※契約アカウント分設定済でお渡ししますので、編集はできません。
ステータス(※1)	オペレータのステータスを選択してください。 ・選択肢は「未使用」「使用中」です。 ログインを有効にする場合:「使用中」 ログインを無効にする場合:「未使用」 ※利用するアカウントは必ずステータス「使用中」を設定してください。ステータス「未使用」を選択したアカウントでは、オペレータ Web へログインすることができません。
オペレータ戻し番号(※2)	登録するオペレータへの転送番号を設定してください。 ・オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合のみ入力が可能です。 ・オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合は、必ず入力してください。 ・半角数字のみ入力できます。 ・20 文字まで入力できます。 ・通常は外線番号をご入力ください。
DTMF 転送番号	DTMF 転送番号を設定してください。 ・オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合のみ入力が可能です。 ・任意項目となります。 ・半角数字のみ入力できます。 ・20 文字まで入力できます。

※1 オペレータユーザのステータスについての注意事項を『4-14 オペレータアカウントのステータスについて』および『4-15 ご解約および

アカウント削減時の対応について』に記載していますので、ご確認ください。

※2 オペレータ通話戻しオプションをご利用の加盟店様のみ項目が表示されます。

オペレータ通話戻しは、IVR(050 始まりの番号)から貴社指定の電話番号(0ABJ 番号)へ転送します。

0120、0570、0180、0990 始まり、日本国外番号へ転送することはできませんのでご注意ください。

必要な入力欄に入力が完了したら「更新」をクリックしてください。

「更新」確認ダイアログが表示されますので、「はい」クリックで更新が完了します。

なお、本操作を行った管理者ユーザのアドレスに仮パスワードが通知されます。

初回ログイン時は、仮パスワードを入力してログインしてください。

3.6.7 オペレータ強制ログアウトを行う

オペレータ強制ログアウトは、管理者 Web のユーザ管理画面にて、対象のオペレータユーザを強制ログアウトさせる機能です。
強制ログアウトを行うことができるのはオペレータユーザのみです。管理者ユーザの強制ログアウトはできません。

■ 注意事項

本機能は、オペレータが IVR 決済を使用している途中であっても強制的にログアウトさせることができますので、トラブルが発生しないよう、十分注意(確認)を行った上でご使用ください。

ユーザ管理画面を表示した後、ログアウトさせたいオペレータユーザ行の「備考」欄の「強制ログアウト」ボタンをクリックしてください。

The screenshot shows the 'ユーザ管理' (User Management) screen. At the top, there is a button '新規作成 (管理者ユーザ)'. Below it is a table with columns: 権限 (Privilege), ユーザID (User ID), コメント (Comment), メールアドレス (Email Address), IVR番号 (IVR Number), ステータス (Status), 最終ログイン日時 (Last Login Date/Time), 最終ログアウト日時 (Last Logout Date/Time), and 操作 (Action). The table lists several users, including 'スーパー管理者' (Super Administrator), '管理者' (Administrator), and 'オペレータ' (Operator). The 'オペレータ' row is highlighted, and the '強制ログアウト' button in the '操作' column is circled in red with a callout bubble saying 'クリック' (Click).

「強制ログアウト」ボタンをクリックすると以下のページが表示されますので、ログアウトを行う場合、「はい」ボタンをクリックしてください。

The screenshot shows a confirmation dialog box with the title 'I205'. The text inside says '強制ログアウトします。よろしいですか?' (Force log out. Is it okay?). There are two buttons: 'はい' (Yes) and 'いいえ' (No).

強制ログアウトが完了します。

The screenshot shows a completion dialog box with the title 'I206'. The text inside says '強制ログアウトを完了しました。' (Completed forced log out). There is one button: 'OK'.

3-7 決済結果確認

決済履歴の確認、通話切断箇所の確認を行います。

3.7.1 決済結果確認画面を表示する

メインメニュー画面を表示した後、「IVR 決済結果確認」をクリックします。



決済結果確認画面が表示されます。

IVR決済結果確認

検索条件

着信日時: 本日 | 詳細: 2019/11/22 00:00:00 ~ 2019/11/22 23:59:59

カード取引結果: すべて | 金額 (円): | ~ | IVR番号: |

IVR切断ポイント: | 取引ID: |

検索

検索結果

IVRマーチャントID	マーチャント名	合計着信数	平均IVR滞在時間 (秒)	決済成功数	決済失敗数	エラー数	その他数	着信NG数
データなし								

CSV出力

IVR着信日時	IVR滞在時間 (秒)	取引ID	会員ID	取引日時	金額	カード取引結果	結果コード	IVR切断ポイント	ユーザID	IVR番号	接続元電話番号
データなし											

CSV出力

3.7.2 一覧画面に検索結果を表示する

画面上部の「検索条件」を操作することで、条件に合致する情報のみを一覧に表示することができます。

決済結果確認画面を表示した後、検索条件を指定し、「検索」をクリックします。

The screenshot shows the 'IVR決済結果確認' (IVR Settlement Confirmation) screen. At the top, there is a '検索条件' (Search Conditions) section with a red box highlighting the input fields. Below this, there are two callout boxes: '1. 検索条件を指定' (Specify search conditions) pointing to the input fields, and '2. 「検索」をクリック' (Click 'Search') pointing to the search button. The '検索結果' (Search Results) section below shows two tables. The first table has columns: IVRマーチャントID, マーチャント名, 合計着信数, 平均IVR滞在時間(秒), 決済成功数, 決済失敗数, エラー数, その他数, 着信NG数. The second table has columns: IVR着信日時, IVR滞在時間(秒), 取引ID, 会員ID, 取引日時, 金額, カード取引結果, 結果コード, IVR切断ポイント, ユーザID, IVR番号, 接続元電話番号. Both tables currently show 'データなし' (No data).

検索条件	
項目	説明
着信日時	<p>IVR に着信した日時を指定できます。</p> <p>選択肢:「本日」「前日」「今月」「先月」「今週」「先週」「指定なし」</p> <p>日時を指定せず検索する場合は「指定なし」を選択してください。</p>
着信日時(詳細)	<p>詳細な日時を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日付は「yyyy/mm/dd」形式で入力してください。 ※スラッシュを省略した場合、自動挿入されます。 ・時間は「hh:mi:ss」形式で入力してください。 ※コロンを省略した場合、自動挿入されます。 <p> ボタン押下により、カレンダーウィンドウを表示します。</p> <p>カレンダーウィンドウで日付を指定することも可能です。(※1)</p>
カード取引結果	<p>取引結果の種類を指定できます。</p> <p>「すべて」 : 指定期間内の全取引の結果を表示</p> <p>「成功」 : 指定期間内に成功した取引の結果のみを表示</p> <p>「失敗」 : 指定期間内にカード決済が失敗した取引の結果のみを表示</p> <p>「エラー」 : 指定期間内に接続エラーとなった取引の結果のみ表示</p> <p>「その他」 : 指定期間内に決済システムまで情報連携されなかった(成功/失敗/エラーのいずれの結果も出ていない)取引の結果のみを表示</p>
金額(円)	<p>決済金額を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角数字のみ入力できます。 ・8 文字まで入力できます。
IVR 番号	<p>オペレータに紐づく転送用電話番号を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角数字のみ入力できます。

	・16 文字まで入力できます。
IVR 切断ポイント	IVR 通話が完了もしくは通話中に切断した箇所を指定できます。 ・プルダウンメニューから切断ポイントを選択します。
取引 ID	オペレータ Web から送信した取引 ID を指定できます。 ・半角英数と半角記号「_」「-」「*」のみ(※2)入力できます。

※1 カレンダーウィンドウより日付の指定を行うことができます。



※2 アスタリスク(*)をワイルドカードとして用いることで、「前方一致」「部分一致」「後方一致」条件として適用することができます。

例) AB* → 頭 2 桁が「AB」の取引 ID すべてを検索

決済結果の検索結果一覧が表示されます。

IVR決済結果確認

検索条件

着信日時: 先月 | 詳細: 2019/10/01 00:00:00 ~ 2019/10/31 23:59:59

カード取引結果: すべて | 金額 (円): ~ | IVR番号:

IVR切断ポイント: | 取引ID:

検索

検索結果

IVRマーチャントID	マーチャント名	合計着信数	平均IVR滞在時間 (秒)	決済成功数	決済失敗数	エラー数	その他数	着信NG数
VTTECH1	ベリトランス技術部1	3	81	1	0	0	2	0

< 1 > CSV出力

IVR着信日時	IVR滞在時間 (秒)	取引ID	会員ID	取引日時	金額	カード取引結果	結果コード	IVR切断ポイント	ユーザID	IVR番号	接続元電話番号
2019/10/03 12:22:08	38	test-asterisk-20191003-1221-1			1,500	その他		01.転送完了トップ			
2019/10/03 14:58:12	63	test_20191003_145700			600	その他		01.転送完了トップ	ort		
2019/10/23 10:21:33	144	dummy20191023102100	account1	2019/10/23 10:23:41	110	成功	A001X00100000000	03.カード審査_OK	tc8		

< 1 > CSV出力

検索結果の表示項目は、以下となります。

項目名	説明
IVR マーチャント ID	ご利用の IVR マーチャント ID を表示します。
マーチャント名	マーチャント名を表示します。
合計着信数	合計着信数を表示します。
平均 IVR 滞在時間(秒)	消費者が IVR に滞在した時間の平均時間を表示します。
決済成功数	決済成功数を表示します。
決済失敗数	決済失敗数を表示します。
エラー数	エラー数を表示します。
その他数	指定期間内に決済システムまで情報連携されなかった数を表示します。
着信 NG 数	着信 NG 数を表示します。 ※指定の「着信日時」のみでの抽出と結果になります。

項目名	説明
IVR 着信日時	IVR に着信した日時を表示します。
IVR 滞在時間(秒)	消費者が IVR に滞在した時間を表示します。
取引 ID	加盟店様にて取引毎に採番するユニークな ID を表示します。
会員 ID	該当の取引に使用された会員 ID を表示します。 会員 ID の指定がない場合は、空欄となります。
取引日時	決済システムで決済処理が実行された日時を表示します。 決済処理まで到達しなかった場合は空欄となります。
金額	お支払金額を表示します。
カード取引結果	取引結果(成功、失敗、エラー、その他)を表示します。
結果コード	カード決済処理の処理結果コードを表示します。 『VeriTrans4G 決済結果コード一覧』をご参照ください。
IVR 切断ポイント	IVR 利用中の消費者が通話を切断した箇所を表示します。 『VeriTrans4G IVR 決済ソリューション 補足資料』の『処理ポイント一覧』をご参照ください。
ユーザ ID	オペレータ毎に割り振られたユーザ ID を表示します。
IVR 番号	オペレータに紐付く転送用電話番号を表示します。
接続元電話番号	接続元の電話番号を表示します。

3.7.3 決済結果を CSV ファイルに出力する

検索条件に合致した決済結果情報を CSV ファイルに出力することができます。

『3.7.2 一覧画面に検索結果を表示する』の手順で決済結果一覧を表示した後、「CSV 出力」をクリックしてください。

CSV ファイルのフォーマットは、下記のとおりです。

エンコード	Windows31-J
ヘッダー行	有り
セパレータ	カンマ(,)
改行文字	CR+LF
クォート	通常はなし 以下の『クォートの補足事項』をご参照ください。
ファイル名	TRAN_RESULT_YYYYMMDDHHMISS.csv

■ クォートの補足事項

出力項目にカンマ、ダブルクォーテーション、改行が含まれる場合、前後をダブルクォーテーションで囲みます。

出力例:

例	出力前	出力後
カンマが含まれる場合	0123,456	"0123,456"
ダブルクォーテーションが含まれる場合	0123"456	"0123"456"
改行が含まれる場合	0123 456	"0123 456"

CSV ファイルに出力される項目は、下記のとおりです。

順	項目名	説明
1	IVR マーチャント ID	ご利用の IVR マーチャント ID
2	マーチャント名	マーチャント名
3	IVR 着信日時	IVR に着信した日時 yyyy/mm/dd hh:mi:ss
4	IVR 滞在時間(秒)	消費者が IVR に滞在した時間
5	取引 ID	マーチャントのシステムで取引毎の一意となる ID ※Web 連携 NG の際は空欄となります。
6	取引日時	決済システムで決済処理が実行された日時 yyyy/mm/dd hh:mi:ss ※決済処理まで到達しなかった場合は空欄となります。
7	金額	決済金額 ※Web 連携 NG の際は空欄となります。
8	カード取引結果	“成功”、“失敗”、“エラー”、“その他”
9	結果コード	カード決済処理の処理結果コード 『VeriTrans4G 決済結果コード一覧』をご参照ください。 ※決済処理まで到達しなかった場合は空欄となります。
10	IVR 切断ポイント	『VeriTrans4G IVR 決済ソリューション 補足資料』の『処理ポイント一覧』をご参照ください。
11	ユーザ ID	オペレータ毎に割り振られたユーザ ID
12	IVR 番号	オペレータに割り当てられている IVR への転送用電話番号
13	会員 ID	該当の取引に使用された会員 ID ※会員 ID の指定がない場合は空欄になります。
14	接続元電話番号	接続元の電話番号

3-8 着信レポート

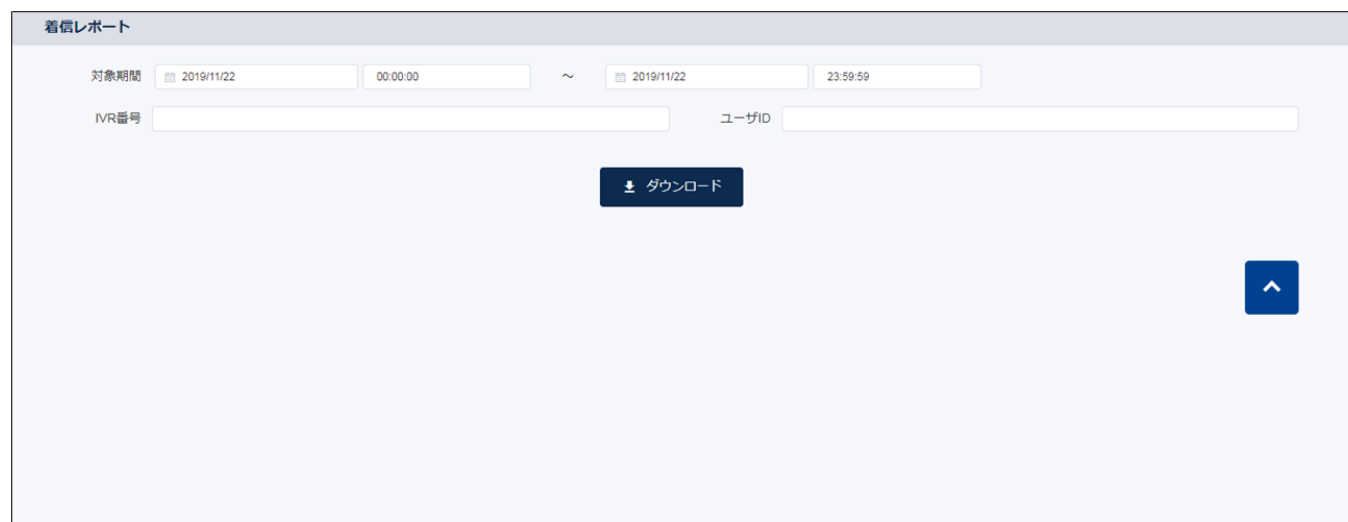
着信レポートでは、IVR 着信状況レポートを CSV ファイルでダウンロードすることができます。

3.8.1 着信レポート画面を表示する

メインメニュー画面を表示した後、「着信レポート」をクリックします。



着信レポート画面が表示されます。



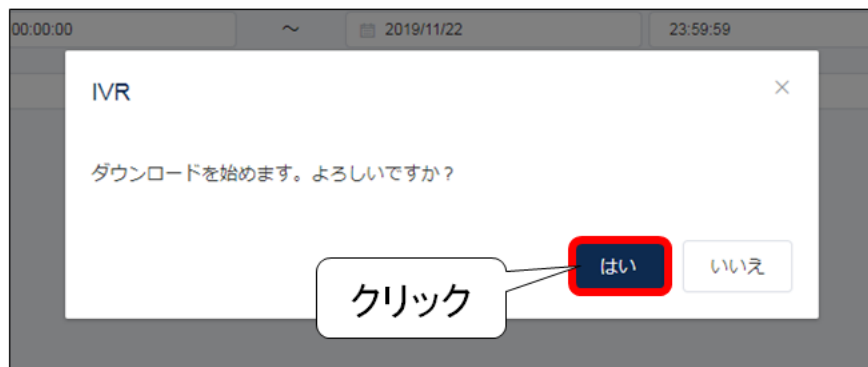
3.8.2 着信レポートを CSV ファイルに出力する

画面上部のダウンロード条件を操作することで、条件に合致する情報のみを CSV 出力することができます。

着信レポート画面を表示した後、ダウンロード条件を指定し、「ダウンロード」をクリックします。

ダウンロード条件	
項目	説明
対象期間	<p>詳細な日時を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日付は「yyyy/mm/dd」形式で入力してください。 ※スラッシュを省略した場合、自動挿入されます。 ・時間は「HH:mm:ss」形式で入力してください。 ※コロンを省略した場合、自動挿入されます。 <p> ボタン押下により、カレンダーウィンドウを表示します。</p> <p>カレンダーウィンドウで日付を指定することも可能です。(※1)</p>
IVR 番号	<p>オペレータに紐付く転送用電話番号を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角数字のみ入力できます。
ユーザ ID	<p>オペレータユーザ ID を入力してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半角英数と半角記号「_」「!」「-」「.」「@」のみ入力できます。

ダウンロード条件を指定後、「ダウンロード」をクリックしますと確認ダイアログが表示されますので、そのままダウンロードを行う場合は、「はい」ボタンをクリックしてください。



CSV ファイルのフォーマットは、下記のとおりです。

エンコード	Windows31-J
ヘッダー行	有り
セパレータ	カンマ(,)
改行文字	CR+LF
クオート	通常はなし 『3.7.3 決済結果を CSV ファイルに出力する』の『クオートの補足事項』をご参照ください。
ファイル名	CDR_REPORT_YYYYMMDDHHMISS.csv

CSV ファイルに出力される項目は、下記のとおりです。

順	項目名	説明
1	サーバ ID	着信を受けて処理を行う IVR 側のサーバの ID
2	ユニーク ID	CallSID (IVR 側で通話を識別する ID)
3	着信日	yyyy/MM/dd
4	着信時刻	HH:mm:ss
5	IVR 処理後転送日	転送(外線転送またはオペレータ通話戻し転送)が行われた日付 yyyy/MM/dd ※転送失敗時または転送を行わず通話を終了した場合は空欄となります。 ※外線転送またはオペレータ通話戻し転送を利用していない場合は空欄となります。
6	IVR 処理後転送時刻	転送(外線転送またはオペレータ通話戻し転送)が行われた時刻 HH:mm:ss ※転送失敗時または転送を行わず通話を終了した場合は空欄となります。 ※外線転送またはオペレータ通話戻し転送を利用していない場合は空欄となります。
7	最終切断日	yyyy/MM/dd
8	最終切断時刻	HH:mm:ss
9	IVR 滞在秒数	IVR に滞在した秒数
10	IVR 処理後通話秒数	転送(外線転送またはオペレータ通話戻し転送)開始から終了までの秒数 ※転送失敗時または転送を行わず通話を終了した場合は空欄となります。 ※外線転送またはオペレータ通話戻し転送を利用していない場合は空欄となります。
11	切断種別	“1”: 途中切断

		“2”: 放棄切断 “3”: 完了切断
12	着信番号	オペレータに割り当てられている IVR への転送用電話番号
13	IVR フロー	“標準フロー”: IVR 処理フローの名称
14	切断メニュー位置	切断メニュー位置を表す 2 桁の ID 『VeriTrans4G IVR 決済ソリューション 補足資料』の『処理ポイント一覧』をご参照ください。
15	切断メニュー	『VeriTrans4G IVR 決済ソリューション 補足資料』の『処理ポイント一覧』をご参照ください。
16	着信ステータス	“1”: 着信中 (IVR 滞在) “2”: 転送中 “3”: 切断 “9”: 着信 NG
17	IVR 処理後転送ステータス	“0”: 転送 OK “9”: 転送 NG ※外線転送またはオペレータ通話戻し転送を利用していない場合は空欄となります。
18	発信者番号	IVR 番号へ架電されたオペレータの電話番号
19	IVR 処理後転送番号	転送 (外線転送またはオペレータ通話戻し転送) をご利用の場合は転送先の電話番号を出力 ※転送を利用していない場合は空欄となります。
20	IVR マーチャント ID	ご利用の IVR マーチャント ID
21	取引 ID	マーチャントのシステムで取引毎の一意となる ID ※Web 連携 NG の際は空欄となります。

3-9 一覧画面を操作する(全ての一覧画面で共通の操作)

3.9.1 一覧画面で表示ページの操作を行う

一覧画面では、1画面に 50 個分までの情報を表示します。

画面下部の「ページングツールバー」を操作することで、51 個目以降の情報を表示することができます。

IVR決済結果確認

検索条件

着信日時 先月 詳細 2019/10/01 00:00:00 ~ 2019/10/31 23:59:59

カード取引結果 すべて 金額 (円) ~ IVR番号

IVR切断ポイント 取引ID

検索

検索結果

IVRマーチャントID	マーチャント名	合計着信数	平均IVR滞在時間 (秒)	決済成功数	決済失敗数	エラー数	その他数	着信NG数
VTTECH1	ベリトランス技術部1	3	81	1	0	0	2	0

1

「ページングツールバー」

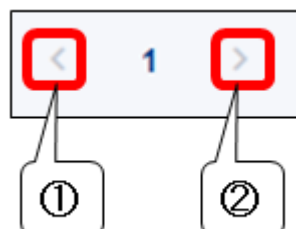
CSV出力

IVR着信日時	IVR滞在時間 (秒)	取引ID	会員ID	取引日時	金額	カード取引結果	結果コード	IVR切断ポイント	ユーザID	IVR番号	接続元電話番号
2019/10/03 12:22:08	38	test-asterisk-201 91003-1221-1			1,500	その他		01.転送完了トップ			
2019/10/03 14:58:12	63	test_20191003_1 45700			600	その他		01.転送完了トップ			
2019/10/23 10:21:33	144	dummy20191023 account1	2019/10/23	110	成功	A001X00100000 000	03.カード番置_O K				

1

「ページングツールバー」

CSV出力



番号	操作	説明
①	前ページを表示	クリックすると、現在表示されているページの前のページの情報を一覧に表示します。
②	次ページを表示	クリックすると、現在表示されているページの次のページの情報を一覧に表示します。

3.9.2 一覧画面で表示順番の変更を行う

一覧画面のタイトル行の「表示順番ツールバー」を操作することで、表示順番を変更することができます。

IVR決済結果確認

検索条件

着信日時

先月

詳細

2019/10/01

00:00:00

~

2019/10/31

23:59:59

カード取引結果

すべて

金額 (円)

~

IVR番号

IVR切断ポイント

取引ID

検索

検索結果

IVRマーチャントID	マーチャント名	合計着信数	平均IVR滞在時間 (秒)	決済成功数	決済失敗数	エラー数	その他数	着信NG数
VTTECH1	ペリトランス技術部1	3	81	1	0	0	2	0

< 1 >

CSV出力

IVR着信日時	IVR滞在時間 (秒)	取引ID	会員ID	取引日時	金額	カード取引結果	結果コード	IVR切断ポイント	ユーザID	IVR番号	接続元電話番号
2019/10/03 12:22:08					0	その他		01.転送完了トップ		2	8
2019/10/03 14:58:12	63	test_20191003_145700			600	その他		01.転送完了トップ	991	3	3
2019/10/23 10:21:33	144	dummy20191023102100	account1	2019/10/23 10:23:41	110	成功	A001X00100000000	03.カード番置_OK	999	2	4

< 1 >

CSV出力

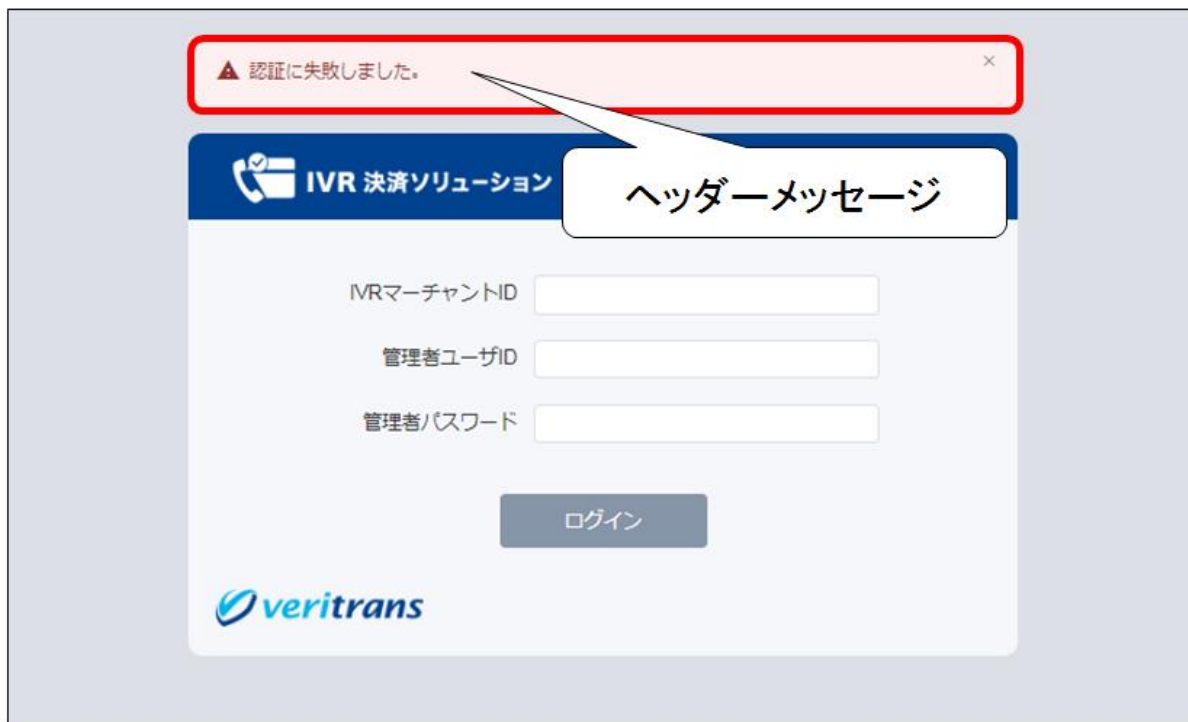
番号	操作	説明
①	昇順にする	クリックすると、昇順表示になります。
②	降順にする	クリックすると、降順表示になります。

44

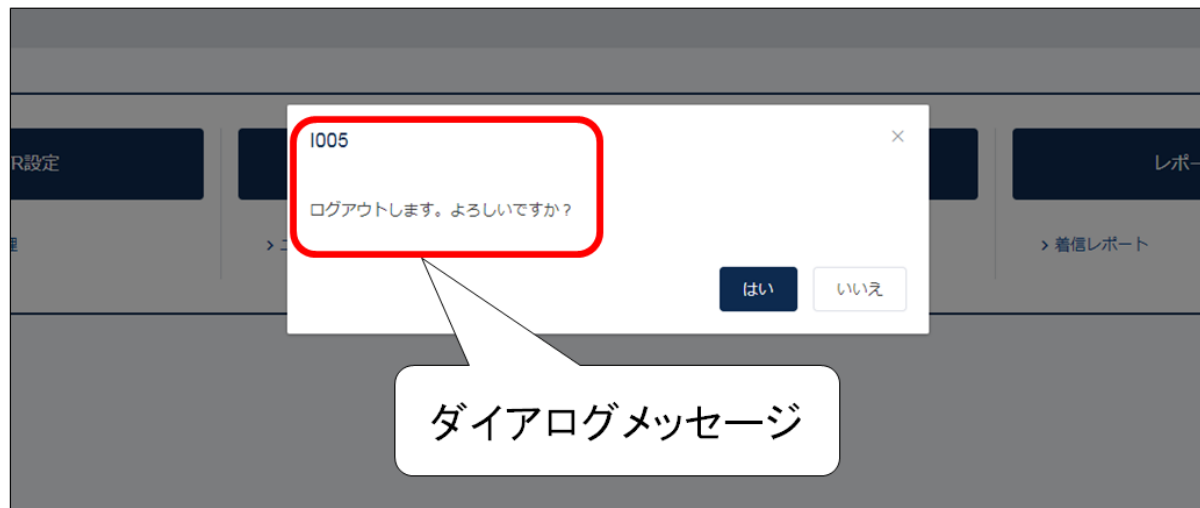
3-10 管理者 Web のメッセージ

管理者 Web に表示されるメッセージが表示される場所は、以下のような種類があります。

【ヘッダーメッセージ表示例】



【ダイアログメッセージ表示例】



項目名	内容
ヘッダーメッセージ	現在の業務行程に関連したメッセージを表示します。
ダイアログメッセージ	確認事項がある場合にポップアップ形式で表示します。 「OK」のみ、または「はい/いいえ」を選択します。

第4章 使用上の注意

4-1 推奨環境

管理者 Web、オペレータ Web のご利用にあたりましては、以下の環境を推奨しています。

ブラウザ	Google Chrome 最新安定版 Microsoft Edge 最新安定版
OS	Microsoft Windows 11

4-2 ブラウザの「戻る」「進む」「更新」ボタンについて

管理者 Web、オペレータ Web はブラウザの「戻る」ボタン、「進む」ボタン、「更新」ボタンはサポートしておりません。

ご使用はお控えください。

4-3 ブラウザの複数のタブでの表示について

管理者 Web、オペレータ Web は、ブラウザにて複数のタブで表示することをサポートしておりません。

一度に複数のタブで表示することはお控えください。

4-4 セッションタイムアウトについて

管理者 Web、オペレータ Web にログインすると、通信断などが発生しない限り、ログアウトするまでログイン状態が維持されます。

ここで、通信断やブラウザの異常終了等が発生し、正しい手順でのログアウトが行われなかった場合、Web サーバとのセッションが残ったままの状態になるため、直後に同じユーザ ID で再度ログインしようとするると以下のエラーメッセージが表示されます。

「該当ユーザ ID はログイン状態です。多重ログインは出来ません。」

この場合は、おおよそ 5 分後にセッションが破棄されますので、それまで待ってから再度ログインしてください。

4-5 ユーザ管理画面の「ログイン中」の表示について

管理者 Web のユーザ管理画面に表示されるユーザのステータスについて、ユーザのログアウトが正常に行われなかった場合等、次回ログアウト時まで「ログイン中」と表示される場合があります。「ログイン中」と表示され続けることによるシステム影響はございません。

◆ログアウトが正常に行われないケース(例)◆

- ✧ IVR システムが停止した
- ✧ ユーザの端末のネットワークが切断された
- ✧ ユーザの端末がスリープ／ログオフ／停止／再起動した 等

◆ログアウトを正常に行う方法◆

- ◇ ヘッダーメニューからログアウト操作を行う
- ◇ ブラウザのタブを閉じる
- ◇ ブラウザのウィンドウを閉じる

IVR システムとの通信が行えない状態の場合は、これらの操作を行っても正常にログアウトできません。

4-6 サーバとの通信でエラーが発生した場合について

管理者 Web、オペレータ Web にて、E309「サーバとの通信でエラーが発生しました。」のエラーメッセージが表示された際は、ログインから操作をやり直していただく必要がございます。

4-7 途中切断による決済の不成立について

オペレータおよび消費者操作による通話切断等の事由により、決済手続きが中断した場合、決済が不成立となる場合があります。あらかじめご了承ください。

4-8 取引 ID について

一度決済に利用した取引 ID は、原則として再度利用することはできません。

- 決済が成功済みの取引 ID を IVR に連携すると、決済はエラーになってしまいますので必ず新しい取引 ID を発番するようにしてください。IVR 自体は重複エラーチェックを行っていないため、消費者様がカード情報を入力後、決済サーバに要求が行われたタイミングで重複エラーが発生します。この場合のエラーコードは「NH18 : 既に成功していました」となります。
- 決済がエラーになった場合は、同じ取引 ID を利用して再度決済を行うことは可能です。例えば IVR の標準のコールフローにおいて、消費者様が入力したカードの問題でエラーになった場合に別のカード情報を再入力して再度決済を実行することができますが、この場合は同じ取引 ID が利用されます。また、一旦電話が切断された後でも、決済が成功していなければ、オペレータがもう一度同じ取引 ID を入力して IVR に転送することは可能です。

なお、一度利用した取引 ID を「別の消費者様の決済」に再利用すると、1つの取引 ID に複数の消費者様の決済履歴が混在して記録されることになります。このような利用方法は、運用上の問題が発生する可能性がございますので、お控えくださいますようお願いいたします。（消費者様からのお問い合わせへの対応や、問題発生時の調査等に支障をきたす場合があります。）

4-9 接続元 IP アドレス制限について

加盟店様側より接続元 IP アドレスを開示いただくことで、他の IP アドレスから不正なアクセスをされないように制御することが可能です。事前に提示いただく申請書面でご指定をお願いいたします。

4-10 接続元電話番号について

加盟店様側より接続元の発信電話番号を開示いただき、第三者からの間違い/悪戯電話の受電を防止(ホワイトリスト機能)いたします。事前に提示いただく申請書面でご指定をお願いいたします。

4-11 ホワイトリスト適用時における発信者番号非通知時のシステム挙動について

ホワイトリスト(弊社指定のアカウント電話番号へ着信する電話番号を制限する機能)を申請書にて設定した場合、必ず発信元の電話番号通知をオンにしてください。ホワイトリスト利用で、電話番号非通知にて運用された場合、弊社側は全ての着信をブロックいたしますのでご注意ください。

4-12 クレジットカード決済サービス(VeriTrans4G)のご契約と管理画面について

本サービスのカード決済情報の連携にあたっては、別途弊社クレジットカード決済サービス(以下、VeriTrans4G)のご契約が必須です。VeriTrans4G 用のアカウント(以下、IVR マーチャント ID)情報に本サービスを設定することによりご利用が可能となります。

IVR マーチャント ID については、本サービスだけではなく、EC サイト上でのオンライン決済など複数販売チャネルからのご利用も可能です。

その場合、VeriTrans4G で提供する管理画面「MAP」には、受注方法の販売チャネルにかかわらず全ての取引情報が反映されます。

そのため、取引 ID は受注元が、EC サイトまたは IVR なのか、加盟店様で判別できる採番ルールを設定を推奨いたします。

※管理画面「MAP」の操作方法につきましては、MAP の「ヘルプ」にあります「ご利用ガイド」をご参照ください。

4-13 アカウント、ユーザ ID の設定について

弊社から提供するアカウントとユーザ ID の設定は、加盟店様側で行っていただきます。誤った情報が登録された場合でも、弊社側では事象の把握・対応はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。設定管理については十分注意をお願いいたします。

4-14 オペレータアカウントのステータスについて

利用可能なユーザアカウント数よりオペレータが少ない場合、またはオペレータの退職等でアカウントを利用しない場合は、ステータスは「未使用」に設定してください。ただし、アカウント設定が、ステータス「未使用」で何も利用をしていない場合でも、毎月のアカウント費用は発生いたします。

4-15 ご解約およびアカウント削減時の対応について

本サービスのご解約時には、ユーザ管理画面から、オペレータ権限を IVR 番号以外の全ての内容を削除し、ステータスを「未使用」としてください。ご解約、またはアカウント削減時までに当対応をいただけない場合、システム設定上弊社にて解約処理ができず、月次費用等が発生する場合がございますので、ご注意ください。なお、アカウントの削除を行う場合も同様です。

4-16 通話戻し時のチャネル占有の考え方

オペレータ通話戻しオプションをご採用の場合、もしくは外線転送（オペレータ通話戻しオプションをご利用されなくても、あるケースに該当した場合、特定の 1 番号のみに通話を転送する機能）を選択されている場合、弊社 IVR システムから貴社へ通話を戻す場合は、入りのチャネルとは別の戻りのチャネルが占有されます。チャネルは入りも戻りも、消費者が通話を切断するまで占有されます。

4-17 通話料の考え方

オペレータ通話戻しオプションをご採用の場合、もしくは外線転送（オペレータ通話戻しオプションをご利用されなくても、あるケースに該当した場合、特定の 1 番号のみに通話を転送する機能）を選択されている場合、弊社 IVR システムから貴社への通話料は実費で請求させていただきます。また課金対象となる通話時間は、貴社に転送接続が完了するまでの時間ではなく、IVR システムから発信されてから、消費者との通話が切断されるまでが課金対象となります。

4-18 オペレータ通話戻しオプションで戻ってきた通話の再転送について

オペレータ通話戻しオプションをご採用いただいている場合、戻ってきた通話を再び転送いただく運用は原則禁止とさせていただきます。機能的には 1 回のみであれば再転送、再通話戻しが可能ですが、その場合、2 倍のチャネル消費、通話料加算となります。また再通話戻しされた通話を再々転送した場合、システム制限により再々通話戻しされずに通話は自動切断されます。よって、2 回目の転送は厳禁とさせていただきます（通話転送→通話戻し→再通話転送→再通話戻し→再々通話転送→再々通話戻しのタイミングで通話切断、戻ることができなくなります）。

第5章 各種申請について

5-1 問い合わせ先

各種申請につきましては、弊社カスタマーサポートへお問い合わせください。

ベリトランス株式会社 カスタマーサポート	
E メール	vt-support@veritrans.jp
受付時間	月～金曜：9:00～17:45(土日祝除く) お問い合わせのご返答は弊社営業日／営業時間内のみとなります。

5.1.1 全ての管理者アカウントがロックされた場合

全ての管理者アカウントがロックされた場合は、弊社カスタマーサポートへご連絡ください。

※ユーザのログイン情報は、紛失・失念しないよう、厳重に保管いただきますようお願いいたします。

特にスーパー管理者ユーザのログイン情報は、厳重に保管ください。