



# IVR 決済ソリューション オペレータ Web ご利用ガイド

Ver. 1.0.4 (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 | オペレータ Web でできること         | 6  |
| 2-1   | オペレータ Web の概要            | 6  |
| 2-2   | 決済情報連携画面の構成              | 7  |
| 第 3 章 | オペレータ Web を使用する          | 8  |
| 3-1   | オペレータ Web を起動する          | 8  |
| 3-2   | オペレータ Web にログインする        | 9  |
| 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 |
| 3-4   | オペレータ Web からログアウトする      | 14 |
| 3-5   | 決済情報を入力                  | 15 |
| 3.5.1 | 共通(通常／API 連携)            | 15 |
| 3.5.2 | 通常仕様 会員 ID 利用なしの場合       | 17 |
| 3.5.3 | 通常仕様 会員 ID 利用の場合         | 18 |
| 3.5.4 | API 連携仕様 共通              | 19 |
| 3.5.5 | API 連携仕様 会員 ID 利用なしの場合   | 19 |
| 3.5.6 | API 連携仕様 会員 ID 利用の場合     | 20 |
| 3-6   | IVR と連携を行う               | 21 |
| 3.6.1 | 決済情報を送信する                | 21 |
| 3.6.2 | IVR 通話完了通知を受け取る          | 22 |
| 3.6.3 | IVR との決済情報連携失敗、その他障害時の対応 | 22 |
| 3-7   | 決済情報連携画面のメッセージ           | 23 |
| 第 4 章 | 使用上の注意                   | 25 |
| 4-1   | 推奨環境                     | 25 |
| 4-2   | ブラウザの「戻る」「進む」「更新」ボタンについて | 25 |
| 4-3   | ブラウザの複数のタブでの表示について       | 25 |
| 4-4   | セッションタイムアウトについて          | 25 |
| 4-5   | サーバとの通信でエラーが発生した場合について   | 25 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 4-6 サーバのセッションが切れた際の挙動について .....          | 25 |
| 4-7 途中切断による決済の不成立について .....              | 26 |
| 4-8 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 ..... | 26 |
| 4-9 IVR リアルタイムモニタリングメッセージの表示について .....   | 26 |
| 4-10 携帯端末を利用した入力について .....               | 26 |
| 4-11 契約チャネルによる制限 .....                   | 26 |
| 4-12 セキュリティコード認証について .....               | 27 |

# 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 オペレータ Web（以下、「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。

※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<br>ご利用ガイド   | 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<br>ご利用ガイド | <b>本ガイド</b><br>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<br>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。<br>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)<br>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

2019/07 :Ver1.0.1 リリース

「第 3 章 オペレータ Web を使用する」

- ・「3-1 オペレータ Web を起動する」に記載していた「※ブラウザの推奨環境は『管理者 Web ご利用ガイド』の『4-1 推奨環境』に記載しておりますのでご確認ください。」を「※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。」に変更
- ・「3-5 決済情報を入力」の「3.5.1 共通(通常／API 連携)」の「■取引 ID について」の説明を修正

「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
- ・以下の説明を追記
  - 「4-1 推奨環境」
  - 「4-2 ブラウザの「戻る」「進む」「更新」ボタンについて」
  - 「4-3 ブラウザの複数のタブでの表示について」
  - 「4-4 セッションタイムアウトについて」
  - 「4-5 サーバとの通信でエラーが発生した場合について」
  - 「4-6 途中切断による決済の不成立について」
  - 「4-7 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」

2020/03 :Ver1.0.2 リリース

- ・「3.2.1 ログイン画面のメッセージ」にオペレータ強制ログアウトが行われた時に表示されるメッセージを追記
- ・「4-6 サーバのセッションが切れた際の挙動について」を追記

2020/03 :Ver1.0.3 リリース

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

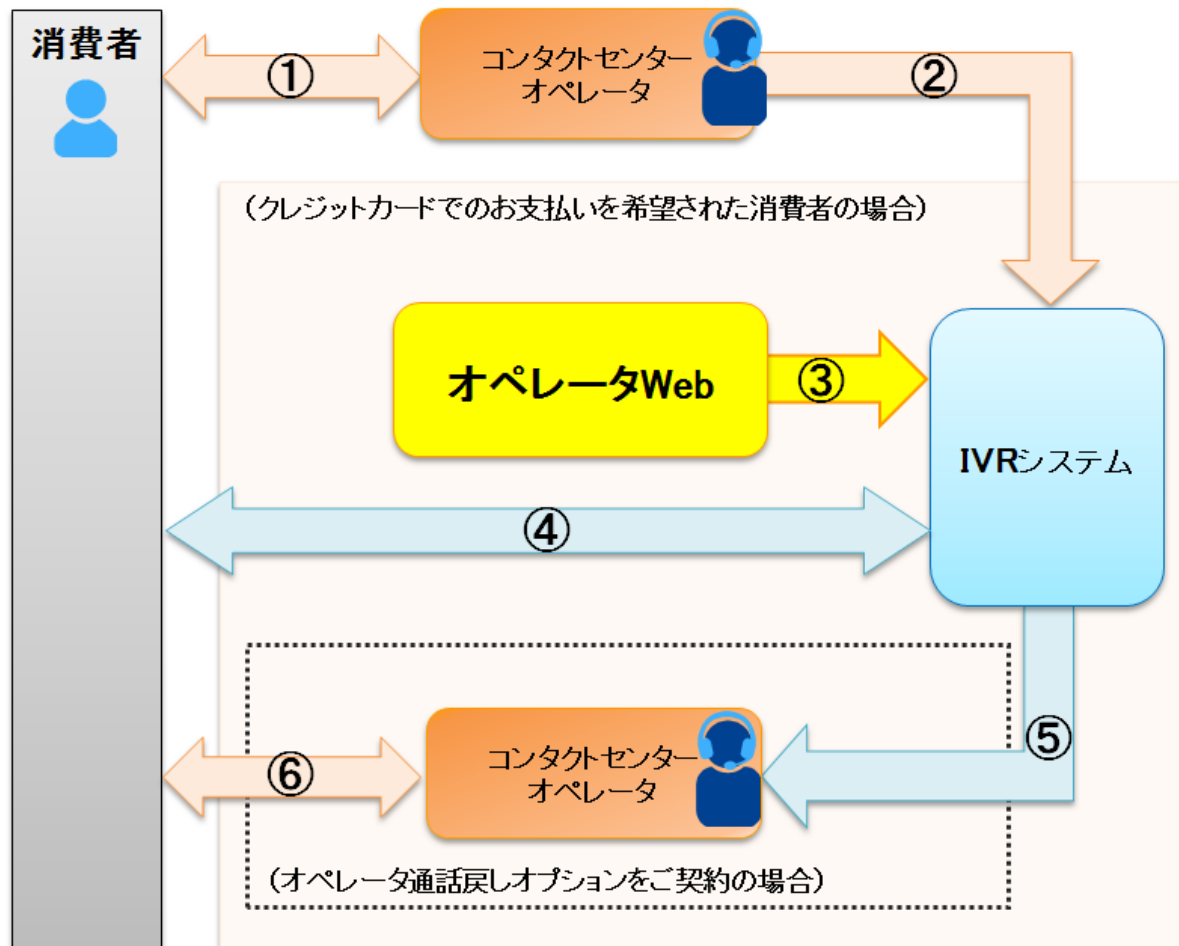
2026/10 :Ver1.0.4 リリース

「4-1 推奨環境」の記載を更新

## 第2章 オペレータ Web でできること

### 2-1 オペレータ Web の概要

オペレータ Web を利用することで Web 画面から IVR(自動音声応答)システムへ決済情報を連携することができます。



|   | 説明                                                      |
|---|---------------------------------------------------------|
| ① | 消費者へ注文情報のヒアリング                                          |
| ② | IVR システムへ外線発信し、IVR システムへ連携開始                            |
| ③ | クレジットカード決済に必要な 決済情報(取引 ID・金額等)をオペレータ Web から IVR システムへ連携 |
| ④ | 消費者は音声案内に従って、カード番号・有効期限・セキュリティコードの情報を入力                 |
| ⑤ | オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合は、消費者と IVR の通話が完了するとオペレータへ電話を転送します |
| ⑥ | 消費者との通話終了                                               |

## 2-2 決済情報連携画面の構成

決済情報を入力する画面は以下のページとなります。

| No | 項目               | 内容                                                                                                                                      |
|----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A  | ステータス            | ステータスを色とメッセージで表示します。<br>■ 緑色: 正常に取扱いが可能な場合に表示<br>■ オレンジ色: 決済情報連携時に表示<br>■ 赤色: Web ブラウザのセッションが切れ、正常完了しなかった場合に表示<br>※再度のログインが必要です。        |
| B  | 決済情報             | 決済情報を入力する項目です。                                                                                                                          |
| C  | 送信ボタン            | 送信ボタンを押下することにより、IVR システムに当該情報を連携します。                                                                                                    |
| D  | ユーザ情報            | オペレータ Web にログインしたユーザの名称を表示します。<br>・ユーザのコメントが空の場合はユーザ ID を表示します。<br>・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。 |
| E  | パスワード変更          | パスワード変更項目です。<br>・プルダウン内に表示されます。                                                                                                         |
| F  | ログアウト            | オペレータ Web からログアウトします。<br>・プルダウン内に表示されます。                                                                                                |
| G  | IVR リアルタイムモニタリング | 消費者と IVR の通話状況をメッセージで表示します。<br>※リアルタイムモニタリングが有効なマーチャントのみ表示されます。                                                                         |

# 第3章 オペレータ Web を使用する

## 3-1 オペレータ Web を起動する

オペレータ Web を起動します。

ブラウザにて、下記 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                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="https://ivr.veritrans.co.jp/ivrop/">https://ivr.veritrans.co.jp/ivrop/</a> |

※管理者 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 オペレータ Web にログインする

オペレータ 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、「オペレータ」権限のユーザのみ使用することができます。管理者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、ユーザ ID、パスワードを入力してログインを行います。

| 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。                                                                  |
| ユーザ ID        | 割り当てられたユーザ ID を入力してください。                                                                          |
| パスワード         | ご登録のパスワードを入力してください。<br>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。<br>※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、決済情報連携画面が表示されます。

### 【決済情報連携画面】

### 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 shows a web interface for IVR 決済ソリューション. At the top, a red-bordered box contains a warning icon and the text '認証に失敗しました。' (Authentication failed). Below this is a light blue login form with the title 'IVR 決済ソリューション'. It contains three input fields: 'IVRマーチャントID', 'ユーザID', and 'パスワード'. A blue 'ログイン' button is positioned below the fields. At the bottom of the form is the 'veritrans' logo.

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。 |

管理者がオペレータの強制ログアウトを行った時に表示されるメッセージを以下に記します。

(オペレータ強制ログアウトにつきましては『管理者 Web ご利用ガイド』に記載していますのでご参照ください。)

| メッセージ               |
|---------------------|
| 管理者により強制ログアウトされました。 |

#### ■ 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。

ロックした場合は、貴社管理者様にお問い合わせください。

管理者ユーザで管理者 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。

詳しくは『管理者 Web ご利用ガイド』をご参照ください。

## 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、最初にログインした際に以下の画面が表示されます。

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     | <p>新たに設定するパスワードを入力してください。</p> <p>※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。</p> <p>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。</p> |
| 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、決済情報連携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」項目が表示されます。

「パスワード変更」項目より、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。<br>※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。<br>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、決済情報連携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】

【パスワード設定／変更時のメッセージ】

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        |
|-----------------------------------------|-----------|
| 変更後のパスワードと再入力不一致。                       | 設定時・変更時共通 |
| 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 |
| 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 |
| 現在のパスワードが違います。                          | 変更時のみ     |

【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決済情報連携画面の画面上部に表示されます。

| 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。 |

### 3-4 オペレータ 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」項目が表示されます。

「ログアウト」をクリックします。



ログアウト確認画面が表示されます。

そのまま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。



オペレータ Web を終了し、ログイン画面へ戻ります。

## 3-5 決済情報を入力

決済情報連携画面の入力項目について説明します。

### 3.5.1 共通(通常／API 連携)

#### ■表示形式について

決済情報連携画面は、加盟店様の設定によって表示形式が異なります。

- ・ 決済情報連携種別 : 通常仕様／API 連携仕様
- ・ 会員 ID : 利用あり／なし

#### ■取引 ID について

取引 ID には、半角英数 100 桁以内を指定してください。

- 半角英数字以外に半角記号「\_」アンダースコア、「-」ハイフンが使用可能です。

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、新規の決済では必ず新しい取引 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。)

■支払回数について

支払回数は、以下の選択肢がございます。

| 支払回数 選択肢 |
|----------|
| 1 回      |
| 2 回      |
| 3 回      |
| 5 回      |
| 6 回      |
| 10 回     |
| 12 回     |
| 15 回     |
| 18 回     |
| 20 回     |
| 24 回     |
| リボ払い     |
| ボーナス一括払い |

ご注意:

ご契約によって利用できる支払回数は異なります。

ご契約がない支払回数につきましても、決済情報連携画面上には選択肢が表示され、選択することができてしまいます。

ご契約がない支払回数を選択した場合、クレジットカードの与信処理実施時にエラーになります。

### 3.5.2 通常仕様 会員 ID 利用なしの場合

ログイン成功後、決済情報連携画面が表示されたら、取引 ID、決済金額(税込)を入力、支払回数を選択します。

| 項目名      | 内容                                                                                                                                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取引 ID    | <p>取引 ID を指定します。</p> <p>『3.5.1 共通(通常／API 連携)』に記載の『取引 ID について』をご参照ください。</p> <p>・必須項目となります。</p>                                       |
| 決済金額(税込) | <p>決済金額を指定します。</p> <p>・半角数字のみ指定できます。</p> <p>・最大文字数は 8 文字</p> <p>・必須項目となります。</p>                                                     |
| 支払回数     | <p>支払回数を選択します。</p> <p>『3.5.1 共通(通常／API 連携)』に記載の『支払回数について』をご参照ください。</p> <p>※支払回数選択オプションが無効の場合は選択することができません。自動的に支払回数「1 回」が設定されます。</p> |
| クリアボタン   | <p>全項目を初期化します。</p>                                                                                                                  |
| 送信ボタン    | <p>決済情報を IVR に送信します。</p> <p>※IVR へ電話転送するまでは不活性状態で、クリックできません。</p>                                                                    |

### 3.5.3 通常仕様 会員 ID 利用の場合

ログイン成功後、決済情報連携画面が表示されたら、取引 ID、会員 ID、決済金額(税込)を入力、支払回数を選択します。

| 項目名      | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取引 ID    | <p>取引 ID を指定します。</p> <p>『3.5.1 共通(通常／API 連携)』に記載の『取引 ID について』をご参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必須項目となります。</li> </ul>                                                                                                                                        |
| 会員 ID    | <p>取引に紐付ける会員 ID を指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい会員 ID を指定した場合は、会員登録処理が行われます。</li> <li>・半角英数 100 桁以内</li> <li>・半角英数 (A～Z, a～z, 0～9) と半角記号「. 」ドット、「_」アンダースコア、「-」ハイフン、「@」アットマークのみ入力できます。</li> <li>・任意項目となります。</li> </ul> <p>※会員 ID の指定ミスにはくれぐれもご注意ください。</p> |
| 決済金額(税込) | <p>決済金額を指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・半角数字のみ指定できます。</li> <li>・最大文字数は 8 文字</li> <li>・必須項目となります。</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| 支払回数     | <p>支払回数を選択します。</p> <p>『3.5.1 共通(通常／API 連携)』に記載の『支払回数について』をご参照ください。</p> <p>※支払回数選択オプションが無効の場合は選択することができません。自動的に支払回数「1 回」が設定されます。</p>                                                                                                                                             |
| クリアボタン   | 全項目を初期化します。                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 送信ボタン    | <p>決済情報を IVR に送信します。</p> <p>※IVR へ電話転送するまでは不活性状態で、クリックできません。</p>                                                                                                                                                                                                                |

### 3.5.4 API 連携仕様 共通

API 連携オプションが有効の場合、決済情報連携画面にて取引 ID などの入力はいけません。

CTI/CRM ツールなどの顧客管理/受注システムから送信された決済情報を決済情報連携画面に表示します。

API 連携のインターフェース仕様につきましては『API 連携開発ガイド』をご参照ください。

### 3.5.5 API 連携仕様 会員 ID 利用なしの場合

#### 【API 連携前】

VeriTrans IVR決済ソリューション

決済情報連携 オペレータ1

決済情報連携

正常にお取引可能です。

\* 取引ID

\* 決済金額 (税込)

\* 支払回数

送信 クリア

IVRリアルタイムモニタリング

| 時刻    | 取引ID | IVR通過ポイント | カード取引結果 | 結果コード | 結果メッセージ |
|-------|------|-----------|---------|-------|---------|
| データなし |      |           |         |       |         |

#### 【API 連携実行後】

VeriTrans IVR決済ソリューション

決済情報連携 オペレータ1

決済情報連携

正常にお取引可能です。

\* 取引ID

\* 決済金額 (税込)

\* 支払回数

送信 クリア

IVRリアルタイムモニタリング

| 時刻    | 取引ID | IVR通過ポイント | カード取引結果 | 結果コード | 結果メッセージ |
|-------|------|-----------|---------|-------|---------|
| データなし |      |           |         |       |         |

| 項目名    | 内容                                     |
|--------|----------------------------------------|
| クリアボタン | 全項目を初期化します。                            |
| 送信ボタン  | 決済情報を IVR に送信します。<br>※通話転送前はクリックできません。 |

## 3.5.6 API 連携仕様 会員 ID 利用の場合

## 【API 連携前】

VeriTrans IVR決済ソリューション

決済情報連携 オペレータ1

決済情報連携

正常にお取引可能です。

\* 取引ID

会員ID

\* 決済金額 (税込)

\* 支払回数

送信 クリア

IVRリアルタイムモニタリング

時刻 取引ID IVR通話ポイント カード取引結果 結果コード 結果メッセージ

データなし

## 【API 連携実行後】

VeriTrans IVR決済ソリューション

決済情報連携 オペレータ1

決済情報連携

正常にお取引可能です。

\* 取引ID OrderNo001

会員ID Member001

\* 決済金額 (税込) 1,000

\* 支払回数 1回

送信 クリア

IVRリアルタイムモニタリング

時刻 取引ID IVR通話ポイント カード取引結果 結果コード 結果メッセージ

データなし

| 項目名    | 内容                                     |
|--------|----------------------------------------|
| クリアボタン | 全項目を初期化します。                            |
| 送信ボタン  | 決済情報を IVR に送信します。<br>※通話転送前はクリックできません。 |

## 3-6 IVR と連携を行う

### 3.6.1 決済情報を送信する

- ①オペレータ Web にログインしてください。
- ②ログインしたユーザ ID に紐づく電話番号 (050-XXXX-XXXX) へ通話転送し(※1)、決済情報連携可能な状態にします。  
この際、あらかじめログインしていない場合は通話転送しても、すぐに通話は切断されます。  
※1 通話転送方法は、貴社利用の電話機操作方法に準じます。
- ③通話転送先である IVR に通話が着信すると、音声ガイダンス(※2)が流れ、送信ボタンが押下可能状態になります。  
20 秒以内に「送信」ボタンをクリックして決済情報を連携ください。  
※2 「送信ボタンを押してください。」という音声が続く流れです。

#### 【決済情報の入力と送信について】

IVR へ通話転送後、**20 秒以内**に入力した決済情報を送信する必要があります。

決済情報は転送処理前にあらかじめご入力いただくことをお勧めします。

#### 【決済情報連携待ち画面】

veritrans IVR決済ソリューション

決済情報連携 オペレータ1

決済情報連携

15 秒以内に決済情報を送信してください。

\* 取引ID OrderNo001

\* 決済金額 (税込) 1,000

\* 支払回数 1回

送信 クリア

クリック

IVRリアルタイムモニタリング

| 時刻    | 取引ID | IVR通過ポイント | カード取引結果 | 結果コード | 結果メッセージ |
|-------|------|-----------|---------|-------|---------|
| データなし |      |           |         |       |         |

- ④決済情報の送信が完了すると、転送完了を促す音声ガイダンス(※3)が流れますので、  
電話機の「1」を押した上で(※4)、**貴社電話機の転送操作方法に従い、転送完了の操作を行ってください。**  
※3 弊社標準の音声ガイダンスでは、「決済情報を取得しました。「1」を押して速やかに転送を完了してください。」と流れます。  
※4「1」を押すと、5 秒間 リンクバックトーン音(ブルルル、ブルルル音)が流れ、消費者用の音声が始まります。  
「1」を押した後、**必ず 5 秒以内に通話の転送を完了させてください。**
- ⑤決済情報を送信し転送を完了すると、消費者と IVR の通話が始まります。(①～④の操作中、消費者には保留音が流れています)  
※セキュリティコード認証を導入している加盟店様は、IVR へ転送する前に、  
消費者へ必ず『4-1 セキュリティコード認証について』をご案内ください。

### 3.6.2 IVR 通話完了通知を受け取る

※本機能はオペレータ通話戻しオプションをご利用の場合のみ対象となります。

消費者と IVR の通話が完了するとオペレータへ通話を転送します。

その際、ダイアログに消費者の IVR 決済結果が表示されますので、ご確認ください。

IVR 決済結果の表示文言については『3-7 決済情報連携画面のメッセージ』をご参照ください。

| 時刻       | 取引ID        | IVR経過ポイント    | 結果メッセージ      |
|----------|-------------|--------------|--------------|
| 16:06:55 | Order1No001 | T2.オペレータ戻し   |              |
| 16:06:55 | Order1No001 | E1.オペレータ転送   |              |
| 16:06:46 | Order1No001 | 03.カード審査_OK  | 300 00000000 |
| 16:06:35 | Order1No001 | 03.カード審査     |              |
| 16:06:34 | Order1No001 | 02.カード情報取付OK |              |
| 16:06:17 | Order1No001 | 02.特約カード_取付  |              |
| 16:06:00 | Order1No001 | 02.有効期限_取付   |              |
| 16:07:42 | Order1No001 | 02.カード番号_取付  |              |
| 16:07:42 | Order1No001 | 01.支払金額OK    |              |
| 16:06:50 | Order1No001 | 01.転送完了トップ   |              |

### 3.6.3 IVR との決済情報連携失敗、その他障害時の対応

操作の失敗や、契約チャネル数を超過して本サービスを利用しようとした場合等で、IVR との決済情報連携が失敗する場合があります。

以下のとおり、各ケースに応じてご対応をお願いいたします。

#### ■IVR の応答がビジー（ツーツーツーの話し中音）だった場合

貴社電話機操作方法に従って、消費者との通話を一旦オペレータへ戻してください。

画面のステータスは「正常にお取引可能です。」のままですので、少し時間をおいて再度②から操作をやり直してください。

#### ■送信ボタンクリック後、「送信が失敗しました。」というダイアログメッセージが表示された場合

貴社電話機操作方法に従って、消費者との通話を一旦オペレータへ戻してください。

ダイアログメッセージが表示された時点で、画面のヘッダーメッセージが「正常にお取引可能です。」に戻っていますので、少し時間をおいて、再度②から操作をやり直してください。

### 3-7 決済情報連携画面のメッセージ

決済情報連携画面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／IVR リアルモニタリングメッセージ表示例】

The screenshot displays the '決済情報連携' (Settlement Information Linkage) screen. At the top, a green banner message reads '正常にお取引可能です。' (Normal transaction possible). Below this is a form with fields for '取引ID' (Transaction ID), '決済金額 (税込)' (Settlement Amount (incl. tax)), and '支払回数' (Payment Count) set to '1回'. A callout box labeled 'ヘッダーメッセージ' points to the green banner. Below the form is a section titled 'IVRリアルタイムモニタリング' (IVR Real-time Monitoring) containing a table with columns: 時刻 (Time), 取引ID (Transaction ID), IVR通過ポイント (IVR Through Point), カード取引結果 (Card Transaction Result), 結果コード (Result Code), and 結果メッセージ (Result Message). The table shows two entries: one at 17:08:03 with a message '【決済NG】IVRとの通話が終了しました。' (Settlement NG: Call with IVR ended), and another at 17:06:38 with 'OrderNo001' and '01 転送完了トップ'. A callout box labeled 'IVRリアルモニタリングメッセージ' points to the second row of the table.

| 時刻       | 取引ID       | IVR通過ポイント             | カード取引結果 | 結果コード | 結果メッセージ |
|----------|------------|-----------------------|---------|-------|---------|
| 17:08:03 |            | 【決済NG】IVRとの通話が終了しました。 |         |       |         |
| 17:06:38 | OrderNo001 | 01 転送完了トップ            |         |       |         |

【ダイアログメッセージ表示例】

The screenshot shows the same interface as above, but with a modal dialog box open. The dialog has a title bar with '1005' and a close button. The message inside reads 'ログアウトします。よろしいですか？' (Logging out. Is it okay?). There are two buttons: 'はい' (Yes) and 'いいえ' (No). A callout box labeled 'ダイアログメッセージ' points to the dialog box.

| 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。                                  |
| IVR リアルモニタリングメッセージ | IVR システムの通話の状況をメッセージで表示します。                               |
| 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。<br>「OK」のみ、または「はい/いいえ」を選択する形式です。 |

決済情報連携画面に表示されるメッセージ一覧を以下に記します。

## ■ ヘッダーメッセージ

| メッセージ                        | 色       | 備考                                                                                                                                     |
|------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 正常にお取引可能です。                  | ■ 緑色    | 正常に取扱いが可能な場合に表示されます。                                                                                                                   |
| {n}秒以内に決済情報を送信してください。        | ■ オレンジ色 | {n}の部分は、1 秒毎に残り秒数をカウントダウンする。<br>決済情報を送信する制限時間は <b>20 秒</b> です。                                                                         |
| 予期せぬエラーが発生しました。管理者にお問合せください。 | ■ 赤色    | セッション切れや、一時的なネットワーク通信障害等で<br>ブラウザと IVR サーバとの接続が切れた場合に表示<br>されます。再度ログインを行ってください。<br><br>再度ログインを実施しようとしても事象が改善されない<br>場合は管理者にお問い合わせください。 |

## ■ IVR リアルモニタリングメッセージ

※リアルタイムモニタリングが有効なマーチャントのみ表示されます。

受信した IVR リアルタイム通知を IVR リアルタイムモニタリングの先頭行に追加されます。

IVR が処理を行った箇所を示すメッセージが表示されます。

メッセージの詳細は『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。

IVR との通話が終了した際には、以下のメッセージが先頭行に表示されます。

| メッセージ                   |
|-------------------------|
| 【決済 OK】IVR との通話が終了しました。 |
| 【決済 NG】IVR との通話が終了しました。 |

転送（外線転送またはオペレータ通話戻し転送）に失敗した際には、以下のメッセージが表示されます。

| メッセージ             |
|-------------------|
| 【決済 OK】転送に失敗しました。 |
| 【決済 NG】転送に失敗しました。 |

## ■ ダイアログメッセージ

【種別】I … 情報、F … 致命的エラー （※メッセージ ID の先頭 1 桁目は種別を示します）

| メッセージ ID | メッセージ内容           | 備考            |
|----------|-------------------|---------------|
| I005     | ログアウトします。よろしいですか？ | 「はい/いいえ」の選択項目 |
| F301     | 決済処理が中断されました。     | 「OK」のみの表示     |
| F303     | 送信が失敗しました。        | 「OK」のみの表示     |

※以下、オペレータ通話戻しオプションをご利用の場合のみ表示されます。

| メッセージ ID | メッセージ内容               | 備考        |
|----------|-----------------------|-----------|
| I402     | 【決済 OK】これより通話が転送されます。 | 「OK」のみの表示 |
| I405     | 【決済 NG】これより通話が転送されます。 | 「OK」のみの表示 |

## 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<br>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 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。

### 4-6 サーバのセッションが切れた際の挙動について

サーバのセッションが切れているにもかかわらず、端末スリープ等の理由により決済情報送信画面が開かれたままの状態となった場合は、ログイン画面に自動遷移します。

ただし、スリープ復帰のタイミングやブラウザの動作の違い等により、ログイン画面に自動遷移しないこともございます。

その場合は、決済情報送信画面に 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ままとなります。その場合は、一度ログアウトして、ログインから操作をやり直していただきますようお願いいたします。

## 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 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）。

## 4-9 IVR リアルタイムモニタリングメッセージの表示について

決済情報連携画面の IVR リアルタイムモニタリング欄に表示されるメッセージは、通信状況等の影響で表示順が前後する可能性があります。メッセージの表示順が前後しましても、決済には影響はございません。

## 4-10 携帯端末を利用した入力について

消費者が携帯端末（主にガラパゴスケータイと言われるフィーチャーフォン）経由で、IVR を利用すると、ガイダンスの間に携帯の画面がブラックアウトする省電力モード状態となる場合があります。機種によっては、省電力モード状態でのボタンプッシュが、省電力モード状態の復帰とみなされ、IVR 上、番号入力として入力されない場合がございます。

## 4-11 契約チャネルによる制限

あらかじめ弊社とご契約いただきました契約チャネル数を超えて、同時に IVR を利用することはできません。例えば、契約チャネル数が 3 の加盟店様で、ある瞬間に IVR にて 3 件の処理を行っている状況にて 4 件目の電話転送を行うと、IVR はチャネル数をオーバーした旨のガイダンスで応答いたします。

## 4-12 セキュリティコード認証について

セキュリティコード認証を行う加盟店様は、IVR へ消費者の通話を転送する前に、「セキュリティコードとは何か？」について、消費者へご案内をお願いいたします。

### 【トーク例】

「有効期限の入力ガイダンスの後、セキュリティコードのご入力ガイダンスが流れます。お客様のご利用のカードブランド(VISA/MASTER等)はどちらでしょうか？」

### ◆アメックス以外の場合(VISA/MASTER/JCB/Diners Club)

「カード裏面に 3 桁の数字をご確認いただけますか？そちらがセキュリティコードでございます。」

※7 桁記載がある場合は、下 3 桁になります。(4 桁 スペース 3 桁で記載されています。)

#### ●セキュリティコード記載例



### ◆アメリカン・エクスプレス(AMEX)の場合

「カード表面の右上または左上に 4 桁の数字をご確認いただけますか？そちらがセキュリティコードでございます。」

※カードにより右上と左上の場合がございます。

