

「NS-4U」ソリューション ご紹介資料

「通話録音から始めてもっと便利に、低コストに」

~おかげさまで創業80年~ 株式会社 長塚電話工業所

© Nagatsuka Denwa Kogyosho Co.Ltd. 2018. All rights reserved.



謹啓

貴社におかれましては益々ご隆盛の段、お慶び申し上げます。この度は弊社「NS-4U」ソリューションのご提案の機会を頂戴し、厚く御礼申し上げます。

本書では、弊社が開発した通話録音アダプター「NS-4U」から広がる、音声を利活用(録 音・再生・統合管理・視覚化・モニタリング・チャット・緊急連絡など)するソリューション の特長とメリットに関してご説明をさせて頂きます。

これまで通話録音システムはコールセンターシステム等、高額で限られた市場で活用する シーンが大半でした。

しかし「NS-4U」は通話録音システムの課題であった「コストを下げ」、ソリューション化 することで更に「利便性と利用シーンを広げる」ことができます。同時にお客さま応対の好感 度向上、作業効率の改善を図ることもできます。

「通話録音から初めてもっと便利に、低コストに」

今回ご紹介する「NS-4U」ソリューションを何卒ご検討頂き、是非ともご高配頂けますよう 何卒よろしくお願い申し上げます。

謹白

2018年吉日

株式会社 長塚電話工業所

目次



- 1.ポジション
- 2.活用シーン
- 3.接続図
- 4.通話録音ソフトウェア
- 5.統合管理サーバ
- 6.IPモニタリングシステム(オプション)
- 7.便利な使い方
- 8.活用の応用例
- 9.機能比較、及び事例



1. ポジション

1.1 NS-4Uのポジション・ターゲット



2

●1台構成から中規模構成(50台)まで対応可能
 ●既設電話機に接続して通話録音(レガシー・IP電話対応)



1.2 NS-4Uのシステム構成図





1.3 NS-4Uの拡張性



保存先設定画面で音声ファイルの格納場所を下記ネットワーク上で 参照できる共有フォルダーに設定し、一元管理することができます。

- ①PCサーバを使用:部門サーバ等の共通フォルダーに保存
- ②NASを使用:NAS装置をネットワークに配置して保存
- ③統合管理サーバ:統合管理サーバに保存(セキュリティの確保)
- ・2万円前後のNAS装置(容量: 2Tバイト)で約3.4万時間分の音声ファイルの格納が可能
 - →CODEC: CCITT µ-Law、8kHz、stereo、8-bitの場合
- ・1分間の通話録音ファイルの容量: ①PCM:1.92Mバイト/②µ-Law:0.96Mバイト



◆音声ファイル名

「00001-20161004100652_20161004100652_1_3_2_STEREO_製品問合せ.wav」 ① ② ③ ④⑤⑥ ⑦ ⑧ ①シリアル番号 ②録音開始日時 ③録音開始日時 ④シリアル番号 ⑤内線番号 ⑥拠点番号 ⑦STEREO固定 ⑨付加情報



2. 活用シーン

2.1 活用シーン①:通話録音



6



2.2 活用シーン2:拡張機能1





2.3 活用シーン③:拡張機能②







3. 接続図

3.1 NS-4Uの基本構成①:電話と接続





3.2 NS-4Uの基本構成②:ソフトフォン・スマホで

●ソフトフォン/スマートフォン・WebRTCの通話録音もできます

・Skype/Cisco IP Communicator/LINE/Messenger/WebRTCアプリ等利用時の通話録音

ソフトフォンで利用

スマートフォン・iPnoneで利用









4. 通話録音ソフトウェア

4.1 通話録音ソフトウェアの特徴



●主な特徴

1.検索画面の強化

- 1)通話録音ファイルの一覧を表示し、検索して再生することができます。
- 2)通話録音ファイルの表示順序をワンタッチで「昇順」にソートできます。
- 3) 音声の1.5倍速再生が可能です。
- 4)音声を再生するデバイスの選択が可能です(ハンドセット・PC音声デバイス)
- 5)再生はスラーダーを使用して先送り、後戻しが可能です。

2.「統合管理サーバ」への接続機能を実装

1)共有フォルダーで指定します(サーバ側に必要な「Samba」はします同梱されています)。 2)FTP(パッシブモード)で統合サーバへファイル転送します。

3.使い勝手を大幅に向上

- 1)設定画面をタスクトレイから起動します(タスクバーにすることも可能です)。
- 2)録音時アイコンが録音を示す表示に変わります。
- 3)インストールするとスタートアップに登録されます。
- 4)録音ファイルを登録せずに「破棄」することができます。
- 5)通話録音の録音モードが「自動録音-自動停止」の場合、事前に設定した付加情報をファイル名に付加できます。
- 6)通話録音ソフトウェア起動時にディスク容量のアラート表示ができます。
- 7)通話録音時に一時停止ができます。
- 8)ファイル名に内線番号の他に拠点番号を追加しました。

4.通話録音ファイルの再送モード機能を追加

1)NS-4Uは録音ファイルをPCに一時保存し、何かの要因で指定保存場所に保存できなかった場合は再送できます。

4.2 通話録音ソフトウェア:画面一覧





4.3 通話録音ソフトウェア:再生画面



①[検索実行]ボタン : 検索項目	に入力した条件で保存された通話録音ファイルを検索します。
→②下記項目毎に昇順で表記	示されます[拠点番号][内線番号][シリアルNO.][録音日時][ファイル名]の各タブをクリックしてください。 はソートしたタブを再度クリックするか、 [検索クリア]ボタンをクリックしてください。)
	──→③検索したいキーワードを入力します(AND条件です)。
再生画面	
音声ファイル保存先フォルダー情報	戻る
拠点番号 内線番号 シリアルNO. 翁 検索実行	谙年月日 時分 ~ 年月日 時分 016/09/07 ▼ 00:00 ÷ ~ 2016/09/07 ▼ 23:59 ÷
検索付加情報入力	
- 音声ファイル検索結果 拠点番号 内線番号 シリアルNO. 録音日時	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	00013-20160907120628_20160907120628_13_1100_1_STEREOwav ルをダブルクリックします。 00013-20160906145530_20160906145530_13_1100_1_STEREOwav 00013-20160906145432_20160906145432_13_1100_1_STEREOwav
再生ファイル選択 C:¥NS4U	■ 再生デバイス選択 スピーカー (NS-4U_00013) ● ● ⑧通話録音ファイルを再生するデバイスを切替えます。
	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Play Stop	受話: 100 %] 送話: 100 %]
	─────────────────────────────────────
	」た通話録音ファイルが表示されます。
④ ④ [Plav]ボタン●選択した通	話録音ファイルを再生します。

4.4 通話録音ソフトウェア:設定画面

テンポラリファイル再転送

キャンセル

残ファイル数 2

再転送開始

保存条件設定

☞ 禁止

C 許可

付加情報 (事前登録) ディスク容量アラーム設定

▼ MB

OK

500





- ●「ディスク容量アラーム」:
 本ソフト起動時にディスク容量のアラームを表示します
 ●「テンポラリィファイル再転送」:
 NS-4Uは通話録音ファイルを一時保存しますが何かの要因で指定 保存場所に保存できなかった場合に再送できます
 - ●「付加情報」(自動モード停止時): 事前に設定した付加情報をファイル名に付加します

© Nagatsuka Denwa Kogyosho Co.Ltd. 2018. All rights reserved. 16

4.5 音声通話簡易レポートの出力



17

●通話録音ファイルから通話記録レポートを出力します



操作方法]	①「诵話	禄音
	ノルクた取得します				-		
1. 週請録育ノア	イル名を収得しまり。				-	百戸ノゲ	77
 トの木ろ 	タンを押下します				-	出力した	-しヽ=
 ・ 既定値で 	""c:¥NS4U"のフォルターを開き	きます				Щ.) С.	- • - 2
(保存:	先を変更している場合は、その	フォルダーを指定し	んてください。)			国ファイルを開く	
制限事項	:						·ター • Wi
	・通話録音ファイル(.wa	v)を選択してく	ごさい。			整理 ▼ 新しいフォルタ	<u>e</u>
	・フォルダーの指定はでき	ません。			-	Microsoft Excel	名前
					-	-	00001-
清手	温辛ファイルタを					🚖 お気に入り	00001-
10000	*H / / 1///H 2						00001-
	取得します					デスジドック 語の表示した場所	00001-
						22 102200/072-00	00001-
 取得した通話 	録音ファイル名を元に各要素	に分解します。				🍃 ライブラリ	00001-
 下のボメ 	マンを畑下します					□ ドキュメント	00001-
· 分配不言	・シビネトでは、タ きろ更表け下記の通りです					こ ビクチャ	00001-
1) INC						1 ミュージック	00001-
2) (3170)					-		00001-
2) 球首時						🏴 コンピューター	00001-
3) INDE	X					Mindows (C:)	00001-
4) 通話到	录音開始日時 					HP_RECOVERY	00001-
5) 通話鈔	 諸語終了日時						1.7 (NO)
6) シリフ	7ル番号(ゼロサプレス値) 🖗	別:設定画面で"01"	と入力しても"1	"と表示されます		574	PE(N).
7)内線番	「号(ゼロサプレス値) 例:討	段定画面で"01"と入	カしても"1"と表	ほうされます			
8) 拠点番	詩(ゼロサプレス値) 例:詩	段定画面で"01"と入	カしても"1"と表	ほっされます		L	
9)録音刑	(式)						
10)備者	ŝ					ビーロー	ノゾ
11)担当	当者名(この処理では内線番号カ	がセットされます)			1	展開しま	- क
						出力した	-い
音声	ファイルの展開						
							**
						3[H=	百石
3. "内線番号"を	元に担当者名をセットします				1	「扣当老	名
 事前に「 	田当者タ1のミート変換テーブⅡ	を入力してくださ!	۵				
制限事項	· 変換できない損合け"肉線和	ほニーがセットされ	≠ 7			※ 担	334
19174 1-34	· SCOR C C /0x · ··/// Litox · F fight						
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	NS-4U 通話銷	暗ファイル名			→ 録音時間 → INDEX	通話録音
		00001-201606	13160818_201606	3160818_1_0_0_STERE	O_wav	0.00.12 00001-201 6061 31 6081 8	2016/
担	当者名の追加	00001-201606	13160839_201606	13160839_1_0_0_STERE	O_wav	0:00:22 00001 -201 6061 31 60839	2016/
		00001-201606	13171951_201606	13171951_1_0_0_STERE	Owav	0:00:14 00001-20160613171951	2016/
		00001-201606	21153058_201606 01125758 201607	21153058_1_0_0_STERE 01125758 1_0_0_STERE	O_wav	0.00:15 00001-20160621153058	2016/
		00001-201607	05092858_201 607	05092858_1_0_0_STERE	O_wav	0.00.55 00001 -201 60705092858	2016/
		00001-201607	05093014_201607	05093014_1_0_0_STERE 05103620 1 0 0 STERF	iO_wav iO 間合せ受付.wav	0:00:13 00001 -201 6070509301 4 0:00:17 00001 -201 607051 03620	2016/
> X=1	- ファイル名一覧 担当者	名 00001-201607	051 03707 201 607	051 08707 1 0 0 STERE	O 問合せ受付 wav	0.00:20 00001 -201 607051 03707	2016/
		00001-201607	05103811_201607	26103811_1_0_0_STERE 26102833 1 0 0 STERE	O_注文受付.wav O 注文受付.wav	0.00:20 00001 -201 607051 03811 0.05:26 00001 -201 607061 02833	2016/
		00001-201607	06110908_201607	06110903_1_0_0_STERE	O_注文受付.wav	0:00:14 00001-20160706110903	2016/
		00001-201607	061 52709_201 607	06152709_1_0_0_STERE	O_注文受付.wav	0.00:38 00001 -201 607061 52709	2016/
		00001-201607	07105351_201607 11115850.201607	0/100351_1_0_0_STERE	U_注义受付.wav D 注文受付.wav	0.01.32 00001 -201607071 05351	2016/
		00001-201607	11122837_201607	1122837_1_0_0_STERE	O_注文受付.wav	0.03.59 00001 -201607111 22837	2016/
		00001-201607	11124117_201607	1124117_1_0_0_STERE	O_注文受付.wav	0.00:28 00001-20160711124117	2016/
		00001-201607	11124209_201607	1124200_1_0_0_STERE	O_注文受付.wav	0.01:33 00001-20160711124209	2016/
		00001-201607	11124418_201607	1124418_1_0_0_STERE	U_注文受付.wav	0.01 24 00001 -20160711124418	2016/

ファイル名を取得します]ボタンをクリックすると ルが格納されているフォルダーを開きます。 ファイル名を選択して「開く]ボタンを押下します。

	h	タイトル	/≡ •	日 9 参加ア
 ▲ Moroselt Excel ▲ 価 ▲ Moroselt Excel ▲ 参照に入り ▲ 参加に入り ▲ かつい1:20160720134506_20160720134506_1_0_0_STERED_注充受引.wev ▲ ののい1:20160720134398_20160720134398 ▲ ののい1:20160720134398 ▲ ののい1:20172014438 ▲ のい1:20172014438 ▲ のい1:201720144	h	タイトル		参加ア
 ライブラリ シーグブラリ シーンのの1-20160725164116_20160725164116_0_0_0_STERED_LIZを見1,maw ドキュメント シーンのの1-20160725164110_010072164116_0_1_0_0_STERED_LIZを見1,maw シーンのの1-2016072516443_01072516443 シーンのの1-2016072516443 シーンのの1-2016072516443 シーンのの1-2016072516443 シーンのの1-2016072516443 シーンのの1-20160727112500 シーンの01-20160727112500 シーンの01-20160727112500 シーンの01-20160777112500 シーンの01-20160777112500 シーンジェークー シージレニークー シーの01-20160777115147 シージロ01-20160777115147 シージロ01-20160777115147 シージロ01-20160777112500 シージロ01-20160777112500 シージロ01-20160777115147 シージロ01-20160777115147				
HP_RECOVERY				,
77419(0)			(1) (* wav)	

イルの展開]ボタンをクリックすると音声ファイルを 下図左点線枠に分解します。 ファイル名を選択して[開く]ボタンを押下します。

の追加]ボタンをクリックする下図左点線枠に を追加します。 者名」はシートの[担当者名]タグに予め設定します

				AT AT AT AT A LOUGH	120 Million and Bit Adv marks	Valences share to the	NU70 #0	n/nxo +** = xo	en statut -P	/an ctu	HCD N // HKA
			NS-40 週話採首ノアイル名	◆ 球目时间 ◆ INDEX	→ 油焊线目出的口哈 →	1田昭報日約1日時	- ンリアル金ち -	内線会ち→処只会ち	- 球百形式	↓ 1815	- 변크용·
			00001-20160613160818_20160613160818_1_0_0_STEREO_wav	0.00.12 00001 -201 6061 31 6081 8	2016/06/13/ 16:08:18	2016/06/13/ 16:08:30	0 1	0	0 STEREO		NDK零
相当者名の追加			00001-20160613160839_20160613160839_1_0_0_STERED_wav	0:00:22 00001 - 201 6061 31 60839	2016/06/13/ 16:08:39	2016/06/13/16:09:01	1 1	0	0 STEREO		NDK零
	A 4-52_58		00001-20160613161435_20160613161435_1_0_0_STERE0_wav	0:00:17 00001-201 6061 31 61 435	2016/06/13/ 16:14:35	2016/06/13/16:14:5:	2 1	0	0 STEREO		
			00001-20160613171951_20160613171951_1_0_0_STERE0_wav	0:00:14 00001-20160613171951	2016/06/13/ 17:19:51	2016/06/13/17:20:08	5 1	0	0 STEREO		NDK零
		1	00001-20160621153058_20160621153058_1_0_0_STERED_wav	0.00.15 00001-20160621153058	2016/06/21/15:30:58	2016/06/21/15:31:13	3 1	0	0 STEREO		NDK零
			00001-20160701125758_20160701125758_1_0_0_STERE0_wav	0.00.23 00001 - 201 60701 1 25758	2016/07/01/12:57:58	2016/07/01/12:58:21	1 1	0	0 STEREO		NDK零
			00001-20160705092858_20160705092858_1_0_0_STEREO_wav	0.00.55 00001-201 60705092858	2016/07/05/ 09:28:58	2016/07/05/09/29:53	3 1	0	0 STEREO		NDK零
			00001-20160705093014_20160705093014_1_0_0_STERED_wav	0:00:13 00001-20160705093014	2016/07/05/ 09:30:14	2016/07/05/09:30:21	7 1	0	0 STEREO		NDK零
		_	00001-20160705103620_20160705103620_1_0_0_STERED_間合せ受付.wav	0:00:17 00001-201 607051 03620	2016/07/05/10:36:20	2016/07/05/10:36:31	7 1	0	0 STEREO	問合せ受付	NDK零
X=1-	ファイル名一覧	扫当者名	00001-20160705103707_20160705103707_1_0_0_STEREO_問合せ受付.wav	0.00:20 00001 - 201 607051 03707	2016/07/05/ 10:37:07	2016/07/05/10:37:2	7 1	0	0 STEREO	問合せ受付	NDK零
,		1001	-00001-20160705103811_20160705103811_1_0_0_STERED_注文受付.wav	0.00.20 00001 - 201 607051 0381 1	2016/07/05/ 10:38:11	2016/07/05/10:38:31	1 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160706102833_20160706102833_1_0_0_STEREO_注文受付 wav	0.05:26 00001-201 607061 02833	2016/07/06/ 10:28:33	2016/07/06/ 10:33:59	9 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160706110903_20160706110903_1_0_0_STERED_注文受付 wav	0.00.14 00001-20160706110903	2016/07/06/11:09:03	2016/07/06/11:09:17	7 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160706152709_20160706152709_1_0_0_STEREO_注文受付.wav	0:00:38 00001-201 607061 52709	2016/07/06/ 15:27:09	2016/07/06/15:27:4	7 1	0	0 STEREO	注文受付	
			00001-20160707105351_20160707105351_1_0_0_STERE0_注文受付.wav	0:00:13 00001-20160707105351	2016/07/07/10:53:51	2016/07/07/10:54:04	4 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160711115850_20160711115850_1_0_0_STEREO_注文受付.wav	0.01.32 00001-20160711115850	2016/07/11/11:58:50	2016/07/11/12:00:22	2 1	0	0 STEREO	注文受付	
			00001-20160711122837_20160711122837_1_0_0_STEREO_注文受付.wav	0.03.59 00001-20160711122837	2016/07/11/ 12:28:37	2016/07/11/12:32:36	5 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160711124117_20160711124117_1_0_0_STEREO_注文受付.wav	0.00.28 00001-20160711124117	2016/07/11/ 12:41:17	2016/07/11/12:41:45	5 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160711124209_20160711124209_1_0_0_STERED,注文受付.wav	0.01:33 00001-20160711124209	2016/07/11/12:42:09	2016/07/11/12:43:43	2 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160711124418 20160711124418 1 0 0 STERED 注文受付 wav	0:01:24 00001-20160711124418	2016/07/11/12:44:18	2016/07/11/12:45:43	2 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零
			00001-20160711131341 20160711131341 1 0 0 STEREO 注文受付.wav	0.01.1.2 00001-20160711131341	2016/07/11/13:13:41	2016/07/11/13:14:53	3 1	0	0 STEREO	注文受付	NDK零



5. 統合管理サーバ

5.1 統合管理サーバの特徴(オプション)



●主な特徴

1.NS-4Uのスタンドアロンから、スムーズに移行することができます

1)最初はNS-4Uで小規模で通話録音を初めて、50端末の通話録音システムに発展させることが可能です 2)これまで蓄積したローカルPC、共有ドライブにある通話録音をインポートするだけで移行できます

2.通話録音ファイルに対するアクセス権限の強化

1)通話録音ファイルにアクセスできる権限をグループ単位に与えることができます。

2)ローカルPCに通話録音ファイルが残りません。

3.通話録音ファイルはWebのブラウザで再生をします

1)検索画面で目的の通話録音ファイルを簡単に探すことができます

- 2)通話録音の音声波形データを表示しますので無音状態の再生をスキップすることができます
- 3) 通話録音ファイルの再生速度を0.5~2倍の範囲で調整ができます
- 4) 再生時、スライダーを使用して聞きたい箇所へジャンプ、または繰り返し再生が簡単にできます
- 5) 通話の内容を、「送話者」と「受話者」で分けて聞くことができます
- 6) CSR、CSなどの部門の方がブラウザで通話録音を再生し、顧客最前線の応答状態を把握することができます

4.その他

1)日ごとの通話数の変化をダッシュボードで参照できます。

2)ディスク容量のアラームを知らせることができまsu

5.2 統合管理サーバまでのステップ



小さく初めて50端末まで、面倒な移行作業は不要です (移行前)



5.3統合管理サーバ操作画面(1)



●ダッシュボード ・週間(日別)、月間で電話量が参照できます ・利用者に情報(メンテナンス・アラーム・お知らせ)を周知させることができます



5.4 統合管理サーバ操作画面②

NDK

●音声ファイル再生画面

・Webで通話録音の再生ができます

・通話録音に関係する記事・添付資料を追加することができます

▲ ログイン者:技術部櫻井さ	ん Gログアウト ノバスワード変更 0/	マレプ					
NDK 09	ッシュボード Q 音声記録 💄 ユー	ザー設定					
音声記録			音声記録	緑を検索 検索する	5キーワードを入力。	Q THERE	
音声記録フォルダ	音声記録一覧					←	 ・音声記録の一覧を表示します (検索時は冬件に今致した一覧をまテ)
 ・重 全ての音声記録 	 備考 首谷さんから依頼がありました。 鈴木さんから3度目の電話です。 お客様からクレームありです。 - -	録音開始日時 2016/08/10 14:22 2016/08/10 14:21 2016/08/10 14:21 2016/08/10 14:20 2016/08/10 14:18	音声時間 00:20 00:19 00:15 00:12 00:17	シリアルNO. (12) (12) (12) (12) (12)	内線番号 (2001) (2001) (2001) (2001) (2001)	内線番号名	 ・音声通話時間も表示します ・音声データをグラフ表示します (通話経過時間のメジャーを表示します)
	6 間い合わせ刑	2016/08/10 14:17 時間:0:0	00:18 00 / 00:20 速	(12) 度:1.0x 《強度者	(2001) 2選< 速度を早く ▶	 ■ 技術部調整并 音声の再生 日本の「日本の「日本の」 	 ・冉生速度を調整できます ・冉生速度を調整できます (0.5~2倍速まで調整可能です) ・再生する内容を選択できます ①通話内容/②送話者のみ/受話者のみ
						**	・音声再生を操作します (早送り・巻戻し・スキップ等)
	項目 內容 首声ID 0000000 錄音開始目時 2016/08	00000000519 /10 14:22			こで 音声 す。	にドラッグ&ドロップして 記録にファイルを添付しま	・関連するファイルを添付できます (ドラッグ操作で行います)
© Nagatsuka denwa kougy	vousho CO., LTD. 2016 All rights reserve	d.				NS-4U統合管理サール	2

5.5 統合管理サーバ操作画面③



●音声ファイル画面

・下記条件での検索が可能です

No	検索項目	検索項目の説明
1	番号	音声記録のシリアルNO.、内線番号、拠点番号から検索します
2	キーワード	ユーザー設定に登録されているデータから、検索します
3	シリアルNO	音声記録のシリアルNO. から検索します
4	内線番号	音声記録の内線番号から検索します
5	内線番号名	音声記録の内線番号名から検索します
6	拠点番号	音声記録の拠点番号から検索します
7	グループ	検索条件のグループに所属するユーザーの音声記録を検索します
8	記録日時(開始)	音声記録の開始日時から検索します
9	記録日時(終了)	音声記録の終了日時から検索します
10	音声時間	音声記録の音声時間から検索します。指定時間以上また指定時間未満の検索が出来ます。
11	音声記録の備考	音声記録の備考から検索します

番号	番号を入力してください。	キーワード	問い合わせ
シリアルNO.	シリアルNO.を入力してください。		
内線番号	内線番号を入力してください。	内線番号名	内線番号名、所属グループ名、備考を入力し
拠点番号	拠点番号を入力してください。		
グループ	選択してください		Y
記録日時		□選択	2日の終日を検索対象にする
		□選挑	2日の終日を検索対象にする
音声時間	音声時間を「分」で入力してください。	分以上を検索	Y
音声記録の備考			

- ●通話記録検索では、2つの検索方法を指定できます。
- ・広範囲検索:1つの項目のみ入力して検索
- ・絞込み検索:複数の項目を入力して検索

5.6 統合管理サーバ操作画面④



アクセス権限設定画面 ・下記条件で権限の設定ができます

No 権限名 権限の説明 ・ログイン ・ダッシュボードの表示 1 一般ユーザ ・音声記録の表示 ・自身のユーザー設定の表示 ・自分のユーザー設定のみ閲覧可能 ・ログイン ・ダッシュボードの表示 ・音声記録の表示 ・自分が所属するグループに所属するユーザ、配下の グループに所属するユーザーの音声記録のを操作 2 グループ管理者 ・ユーザー設定の表示 ・自分が所属するグループに所属するユーザ、配下の グループに所属するユーザのユーザ設定を閲覧可能 ・パスワードのリセット機能を利用可能 ・グループ設定の表示 ・ログイン ・ダッシュボードの表示 ・お知らせの編集 ・音声記録の表示 ・全ユーザーの音声記録を操作可能 ・ユーザー設定の編集 3 システム管理者 ・全ユーザー設定を操作可能 ・パスワードのリセット機能を利用可能 ・ユーザーインポート ・グループ設定の編集 ・全グループを操作可能 ・システム設定の編集

ユーザー設定						1 430
グループ	ユーザー検索					
■ 全てのユーザー ↓ グループ問題	内線番号名・メールアド	レス・留号を入力。	R			
	# 内線番号名	内線番号名(かな)	グループ	香号	権限	+ 19920
	1 営業部真野	えいぎょうぶまの	常業部	0001	グループ管理者	8 2
	2 技術部营谷	ぎじゅつぶすがや	技術部	0101	グループ管理者	8
	3 営産部鈴木	えいぎょうぶすずき	當棄部	0102	一般ユーザー	6
	4 技術部授并	ぎじゅつぶさくらい	技術部	2001	システム管理者	6
	5 システム管理者	しすてむかんりしゃ			システム管理者	8 2



6. IPモニタリングシステム(オプション)

6.1 IPモニタリングシステムの特徴



- お客さまとの通話を「モニタリング」「状態表示(一覧表形式)」
- オペレータへ支援・指示ができる「チャット」
- オペレータから管理者ヘサポートの依頼ができる「緊急通報」
- 電話応対者の状態をLED装置で「視覚化」



6.2 IPモニタリングシステム利用シーン





6.3 チャット画面



チャット機能で電話応答サポートができます。 チャットは「1対1」で行います。

ジ チャット - SAI 表示(Z)	KURAI-THI	NK		
- ■ メッセージ				
	了解しま	した。	↓ 転送してよろしいでしょうか?	メッセージでやりとりできます。
折り返	えいこしてよろ	らしいですか?	訂正はありませんでしょうか?	
重要	です。モニタ	してください。	クレームです。 🗲	・ ワンタッチメッヤージ
発言者	時刻	メッセージ		
@ SUZ @ SAK @ SUZ	 G SUZ 10:26:08 転送してよろしいでしょうか? G SAK 10:25:16 私がかわりましょうか? G SUZ 10:24:41 お客さまの質問がわかかりません。 10:23:08 「SAKURAI-THINK」とのチャットが開始されました。 		でしょうか? うか? わかかりません。 く」とのチャットが開始されました。	日常よく使うメッセーシを 事前登録して、ワンタッチで メッセージを送信できます。
		III		•
		• 2 管	メッセージ履歴	 くト = す



7. 便利な使い方

7.1 NS-4Uご利用時の推奨構成





7.2 Busylightで通話状態を見える化



小型のLEDランプ「Busylight」により通話状態を表示します
 通話待受け/通話録音/検索再生状態をカラーで表示します
 「NS-4U通話録音セット」のオプションです



•USB接続(雷源不要)



8. 活用の応用例

8.1 応用例



●NS-4Uは音声認識システムの入力アダプターとして利用できます。 ▶ 音声認識システム入力アダプターとして利用可能(送話・受話でステレオ録音)

> 保存した音声ファイルを音声認識ソフトでテキスト化





9. 機能比較、及び事例

9.1 機能比較



No		機能	インストールソフト	通話録音ソフトウェア	統合管理サーバ
1	録音		0	0	
2	録音の一	-時停止	_	○(手動停止モードの時に有効)	
3	動作モー	۲	①自動録音開始一自動録音停止 ②自動録音開始一手動録音停止 ③手動録音開始一手動録音停止	①自動録音開始一自動録音停止 ②自動録音開始一手動録音停止 ③手動録音開始一手動録音停止	クライアントの録音機能は左記 通話録音ソフトウェアで操作
4	録音フォ	ーマット	①8kHz,stereo,16-bit	① µ -Law,8kHz,stereo,8-bit(デフォルト) ②8kHz,stereo,16-bit	
5	通話録音ファイル破棄		-	○(手動停止モードの時に有効)	
6	再生		0	0	通話録音の再生はWebブラウザを使用
7	再生デハ	イス切替え	△ Windowsの操作が必要	0	PCのオーディオ設定
8	再生付加機能		-	・早送り ・再生スライダー ・1.5倍速再生	・早送り ・再生スライダー ・2倍速再生まで可変 ・オーディオ波形表示
9	設定:拠点番号		_	0	0
10) サーバ転送		①フォルダー指定(共有フォルダー への保存も可能)	 フォルダー指定 (ネットワーク共有フォルダー指定も可能) ②FTP 	通話録音ソフトウェアより 通話録音ファイルを受信、保存
11	1 表示・検索機能		_	 ①通話録音ファイル一覧表示 ②表示項目ワンタッチソート ③拠点番号検索 ④日時指定検索 ⑤内線番号検索 ⑥付加情報検索 	 ①通話録音ファイル一覧表示 ②表示項目ワンタッチソート ③拠点番号検索 ④日時指定検索 ⑤内線番号検索 ⑥付加情報検索 ⑦音声ファイルの参照範囲権限
12	ディスク	客量アラーム	-	0	0
13		スタートアップ登録	0	0	
14		タスクバー登録	0	0	クライアントの左記機能け
15	操作性	タスクトレイ登録	0	0	通話録音ソフトウェアで操作
16		アイコンの録音表示	-	0	

9.2 機能比較



>>前頁の続き

No	機能	インストールソフト	通話録音ソフトウェア	統合管理サーバ
17	Busylight 連携	-	0	
18	IPモニタリングシステム連携	_	0	クフイアントの左記機能は 通話録音ソフトウェアで操作
19	簡易レポート出力	_	0	遮田域目シンドノエノては下
20	録音ファイルの集中管理	_	〇:アクセス権限無し	〇:アクセス権限有り
21	録音ファイルの圧縮	_	—	0
22	録音ファイルアクセス権限	_	-	0
23	録音ファイルのローカル保存	0	0	ー 音声ファイルを アクセス権限付でサーバで管理
24	録音ファイルのリモート保存	○ 全端末で音声ファイルの参照が 可能	〇 全端末で音声ファイルの参照が 可能	〇 音声ファイルを アクセス権限付で管理
25	Web 再生	_	_	0
26	Web 再生の利用者制限	_	-	0
27	日ごとの呼量の表示	-	-	〇 ダッシュボードで表示
28	月ごとの呼量の表示	-	-	〇 ダツシュボードで表示
29	利用者全員へのお知らせ	_	<u> </u>	0
30	音声分離再生	_	_	〇 ①通話内容そのままの再生 ②送話者のみの再生 ③受話者のみの再生
31	通話ファイルの通話時間表示	—	—	0
32	通話記録の編集機能	_	— —	0

9.3 導入&提案事例



No	業種	用途	台数
1	設備工事会社 (サポートセンター)	・電話の応対品質向上 ・音声認識の計画有り ・ヘッドセットと合わせて活用	15式
2	通信販売会社 (受注、問合せ)	・受注、問合せ内容の確認 ・電話応対状況見える化、ヘッドセット利用 ・通話数、時間簡易統計	5式
3	電話受付受託業 (アウトソーサー)	・電話応対者の相互モニタリング ・応対内容の共有及びログとして保存	7式
4	大手ITメーカー サポートセンター	・部門での応対内容の録音、共有化	20式
5	コールセンター (アウトソーサー)	・ソフトフォン、タブレット通話の録音	10式
6	弊社WEB問合せ	・人材派遣会社 ・介護サービス会社 ・カスタマーサポート ・信用金庫窓口	_



製品、ソリューションのお問い合わせ先

株式会社 長塚電話工業所

mail:ndksales@nagatsuka.co.jp Tel:044-850-1533(代表)



© Nagatsuka Denwa Kogyosho Co.Ltd. 2018. All rights reserved.