



トビラフォンBiz光回線用-概要 全通話録音システム - トビラフォン



迷惑電話フィルタサービスの経緯

私たちトビラシステムズ株式会社は、通話セキュリティ対策で企業や社会の安心に寄与する事業を行います。

2011年 6月 ... **トビラフォン** **日本初となる迷惑電話番号を自動で拒否する装置の販売**

2012年 1月 ... 愛知県警と共同で実証実験
愛知県警と共同で実証実験
2017年8月現在 警察庁+全国28都道府県警察本部との覚書締結

2013年 1月 ... 自治体導入
自治体導入となる愛知県一宮市と共同で実証実験を開始
2017年度8月現在 全国32自治体箇所に拡大

2015年 5月 ... KDDI
『迷惑電話光ってお知らせ』 KDDI『迷惑電話光ってお知らせ』のサービス提供開始
警察・自治体等から提供を受けた迷惑電話番号情報を活用し構築

2015年 7月 ... NTT docomo
『あんしんナンバーチェック』 NTT docomoアプリ あんしんナンバーチェック 販売開始

2016年 1月 ... Panasonic SHARP
迷惑電話ブロックサービス対応 家庭用ファックス電話機 迷惑電話ブロックサービス対応 家庭用ファックス電話機の販売開始

2016年 5月 ... au
『どこから電話for au』 auアプリどこから電話for au 販売開始

2016年 11月 ... SoftBank
『迷惑電話ブロック』 SoftBank『迷惑電話ブロック』を『iPhone基本パック』に追加

2017年 6月 ... **トビラフォンBiz光回線用** **トビラフォンBiz光回線用 販売開始**

主なサービス展開

電話機外付け端末型



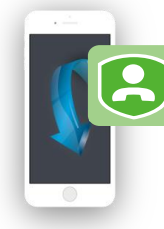
一般家庭向け迷惑電話自動拒否装置。固定電話に繋いで弊社の迷惑電話番号リストと照合し、迷惑電話をブロックします。

電話機内蔵型



電話機本体に弊社迷惑電話番号リストを使用した自動着信機能を搭載。家電量販店等で販売されています。

スマホアプリ型



モバイル端末用迷惑電話自動着信拒否アプリ。大手キャリアから提供されているサービスにも弊社迷惑電話番号リストが使用されています。

トビラフォンBiz光回線用



ビジネスフォン向けのトビラフォンです。
導入後すぐ迷惑電話を自動シャットアウト。
煩わしい営業電話への対応を減らせます。

トビラフォンBiz の機能



通話内容をクラウドサーバーに録音することで、「言った」「言わない」等のトラブル対策。重要な情報や要件の保存等にも有効です。



トビラシステムズは約2万5千件以上の迷惑電話リストを保有し、**常に最新の情報を更新しています**。国内初※の迷惑電話フィルタが、オフィスへの迷惑電話を強力にブロックします。



発着信履歴がクラウドサーバーに保存されます。保存された履歴は、ブラウザ上の管理画面で確認することができます。**電話番号や時間帯で検索をして録音データの再生も可能です**。

※ 迷惑電話対策のパイオニアとして国内初の個人向け迷惑電話フィルタサービス「トビラフォン」を2011年にサービス化させ、高い精度の迷惑電話着信判別システム（特許取得）を実現。

設備構成図

トビラフォンBiz光回線用は下記の接続が必要です。

- ・ 回線終端装置と、ひかり電話対応アダプターやPBXへのLAN接続
- ・ インターネットに接続できる回線への接続(社内ネットワークなど)

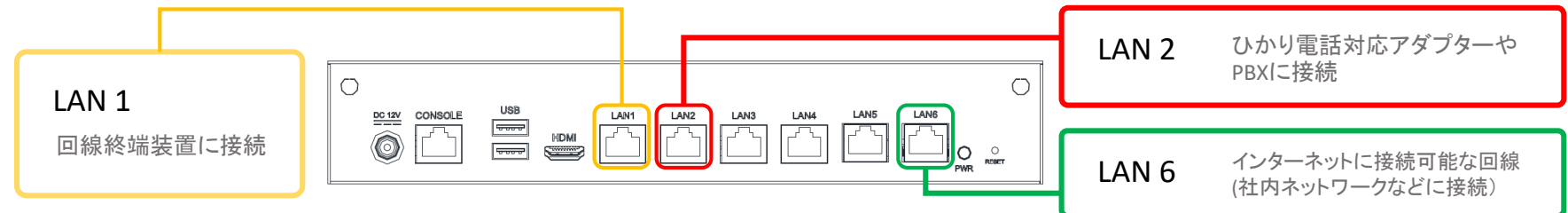
直収の場合



ひかり電話対応アダプターを使用の場合



トビラフォンBiz 光回線用 背面ポート詳細



動作環境

- ・ 対応回線種別

NTT東西ひかり電話オフィスタイプ

NTT東西ひかり電話オフィスA

KDDI光ダイレクト

NTTコミュニケーションズ Arcstar IP Voice

※上記以外の回線対応は現在検証中

- ・ 対応可能チャネル

1～32チャネル

※33ch以上の対応については営業担当までご確認ください。



通話録音システム

トビラフォンBizは発着信双方の通話内容をクラウドサーバーに録音します。

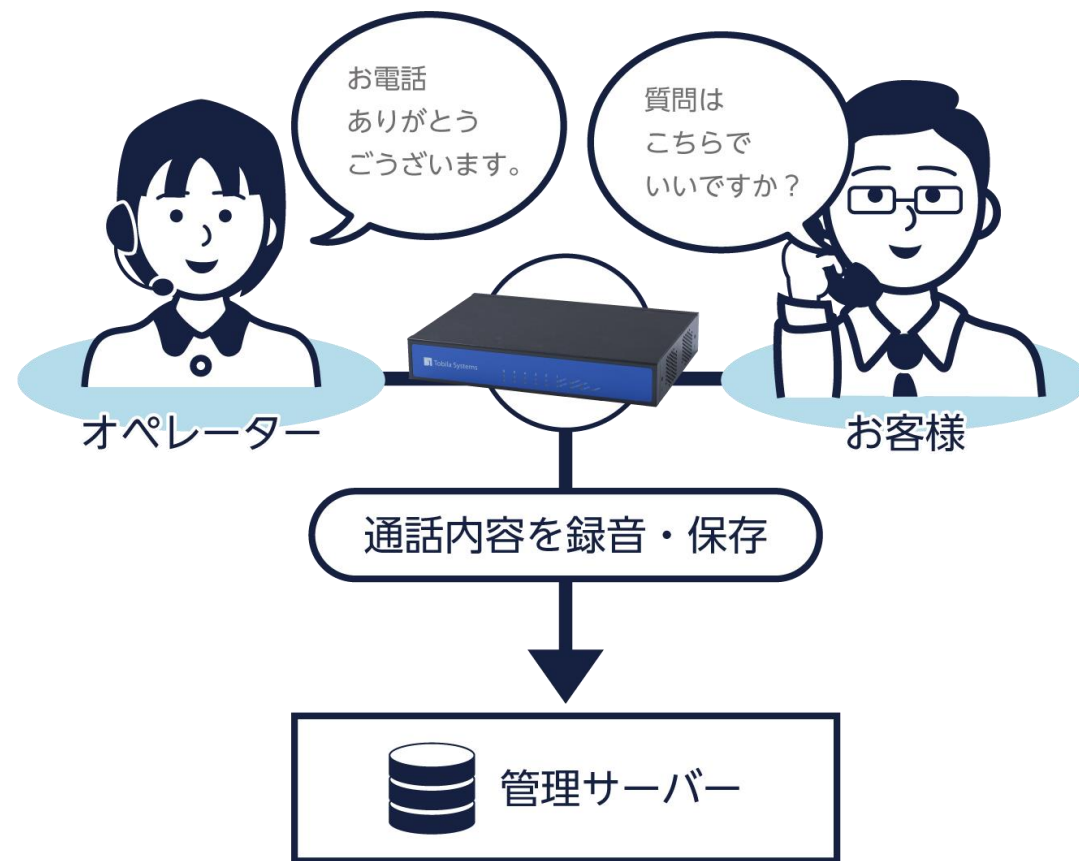
通話録音システムとは

通話内容をクラウドサーバーに録音。トラブル対策に有効

発信側、着信側双方の通話内容をクラウドサーバーに録音します。

音声ファイルはMP3形式で保存されますので、Windows、Macの汎用プレーヤーで簡単に再生することができます。

外出先からスマートフォンやタブレットでの再生も可能。トラブル対策や重要な情報・用件の保存等に有効です。



通話録音システム導入によって得られる 3 つの効果

業務効率の 改善 ● ●

通話内容をクラウドサーバーに録音。外出先から録音された通話を聞くことができるので、依頼や発注の確認ができ、ミスを減らせます。

コンプライアンスの 強化 ● ●

コンプライアンスの尊守が非常に重要です。
「言った・言わない」の争いを防ぎ、訴訟リスクお軽減が可能です。

顧客満足度の 向上 ● ●

お客様にほめられたなど、効果的な対応やお叱りを受けた対応などを共有することで、オペレーターがスキルアップし、顧客満足度の向上につながります。

業務効率の改善について

取引先からの電話を担当者以外が対応、引き継ぎする際の業務において通話録音システムの導入で無駄を省くことが可能です。

導入前

何度か確認したが相手の名前や社名がうまく聞き取れなかった。



導入後

通話内容の録音データを聞き直して確認。出先からでも直接録音データを確認できる。



コンプライアンスの強化について

規則違反はしない、させない、隠さないの「3ない」が必須。通話録音システムの導入で効果的な対策が可能です。

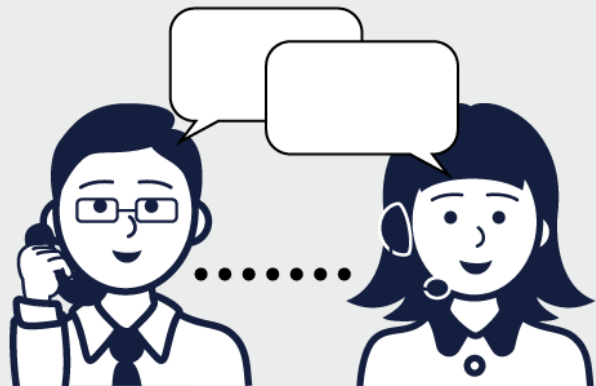
導入前

対応者が適切な
対応を取れているか
本人や会社が判断しづらい



上司

実際の対応が
わからないため
判断が難しい。



お客様

受付

導入後

録音データを基に
客観的な判断ができる。
その為、実際の対応に
対した指示が可能



上司

これからは
気をつけよう。



お客様

田中ですが・・・

どちらの田中様
でしょうか。



受付

はい。

顧客満足度の向上について

電話対応により会社のイメージは大きく左右されます。録音システムの導入によって電話対応の意識、質を向上させる事が可能です。

導入前

新人とベテランなど電話対応における個人差があるため
お客様から指摘が有った。



ベテラン



新人



お客様



導入後

ダメな電話対応、良い電話対応を抽出し、
研修に活用することが可能。



新人



お客様

対応が
良くなったなあ

他社通話録音製品との比較

	トビラフォンBiz	他社簡易モデル	他社システムモデル
通話録音時間	無制限 ※1	277 時間	1250 時間
外出先からのスマホタブレットでの録音確認	可能	不可	不可
データのクラウド管理	可能	不可	不可
データの任意検索機能	可能	不可	可能
標準送受話分離機能	あり	なし	なし
故障時の録音データ保護	あり	なし	なし

トビラフォンBizは簡易モデルでは事足りないが、システム導入には価格的に踏み切れない多くの企業様に最適の通話録音システムです。

※ 標準録音時間約1250時間、オプションにて無制限に拡大可能

録音機能（詳細）

機能	詳細
音質	8kHz、16ビット、ステレオ ※通話の着話側、発話側を左右の別のチャンネルとして録音
ダイヤルイン対応	発信者番号毎に録音のON・OFFの切り替え設定が可能
検索項目	機器のWeb管理画面より、ブラウザで録音ファイルの検索が可能 録音ファイルは発着信の日時、発信、着信毎に別のファイルに保存される。
再生方法	ブラウザ上で再生可能な為、新たな再生ソフトの導入が不要 ユーザはPCのブラウザで管理画面上から名称電話番号や時間帯で検索して録音データの再生が可能
録音時間	標準容量は 10GB (およそ 1250時間分の通話録音 / 録音データは、クラウド上に保存)

転送時録音可否一覧

Biz_転送時録音について

	転送種別	Biz発着信履歴	Biz録音
局内転送 ^{※1} NTT様で言うボイスワープ 他社にも同様のサービス有	無条件転送	×	×
	無応答時転送	○	×
	話中時転送	×	×
機械転送 ^{※2}	無応答時転送	○	○
	話中時転送	○	○
	取次転送	○	○
FMC ^{※3}	携帯⇄携帯	×	×
	携帯⇄ビジネスホン(Biz有)	○	△
	ビジネスホン⇄ビジネスホン(Biz有)	○	△

【ボイスワープ等メリット】
・ 発信元がわかる
・ 1chから利用可能
・ 発信者に対してアナウンスを流せる
・ 転送元に対してアナウンスが流せる
【機械転送メリット】
・ 同時に複数の転送先を呼び出すことが出来る。（応答は早いもの勝ち）
・ 通話中に転送をすることが出来る。（取次転送）

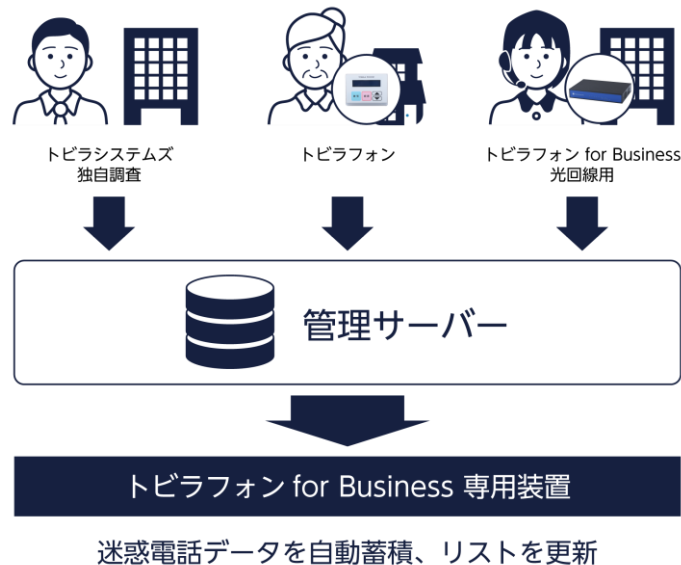
- ※1 ボイスワープ等の電話回線提供事業者の転送サービスは局内転送のため、Bizで録音は出来ない。
ボイスワープ等は発信元番号で転送され、発信元から転送元への通信で1ch、転送元から転送先への通信で同じchを使用するため、1chのみで利用できる。
- ※2 機械転送には他にも複数のパターンがあるが、代表的な表に記載の3種を理解していれば問題ない。
機械転送は転送元番号で転送され、発信元から転送元への通信で1ch、転送元から転送先への通信で1ch使用するため、最低2ch必要となる。
機械転送は一旦ONUからビジネスホンへ着信後、転送先番号へ転送され、Bizを経由するため録音出来る。
局内転送、機械転送共に通話料金は転送元負担となる。
機械転送は①発信元電話番号 - 転送元着信番号→②転送元発信番号 - 転送先電話番号の順にBizの通話履歴に反映される。ため、②の履歴の通話録音が出来る。
- ※3 FMCに関しては録音可否について未検証のため、理論上可能という意味で△にしている。



迷惑電話フィルタ

自動で更新される迷惑電話番号リストが導入の瞬間から迷惑電話を強力にブロック

迷惑電話フィルタとは

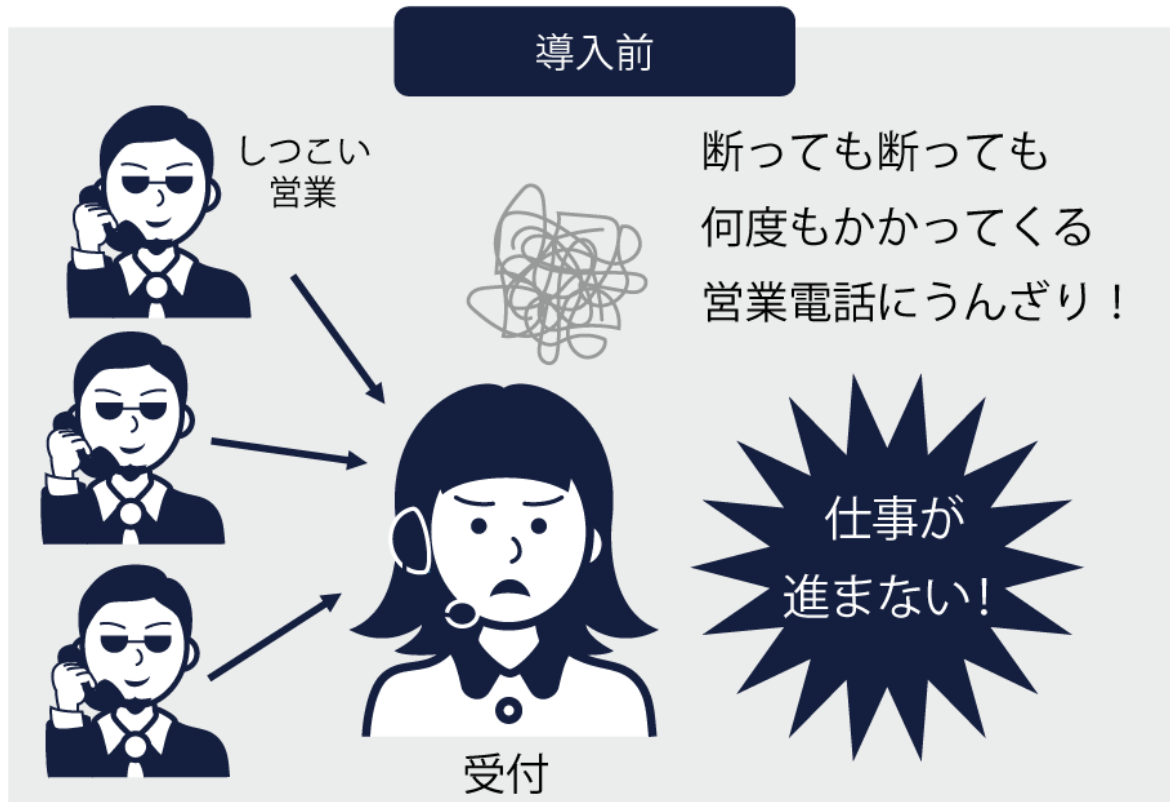


自社で着信拒否リストを作成する方法だけでは、増え続ける迷惑電話には対応できません。トビラシステムズの管理するサーバーには、迷惑電話フィルタを使用するユーザーから迷惑電話番号データを収集し分析生成された迷惑電話番号リストを集積します。このリストは随時更新されています。

迷惑電話番号リストは「トビラフォンBiz専用装置」に送信され、着信した迷惑電話番号と照合。自動で着信拒否を行います。未知の電話番号からの迷惑電話をブロックできるのはトビラフォンBizだけです。また、独自に迷惑電話番号登録を10,000件まで可能です。

迷惑電話・FAXフィルタ導入について

営業電話・FAXへの対応に割く時間は想像以上に業務効率を低下させます。
迷惑電話フィルタの導入により従業員のモチベーションをUPします。





集中管理システム

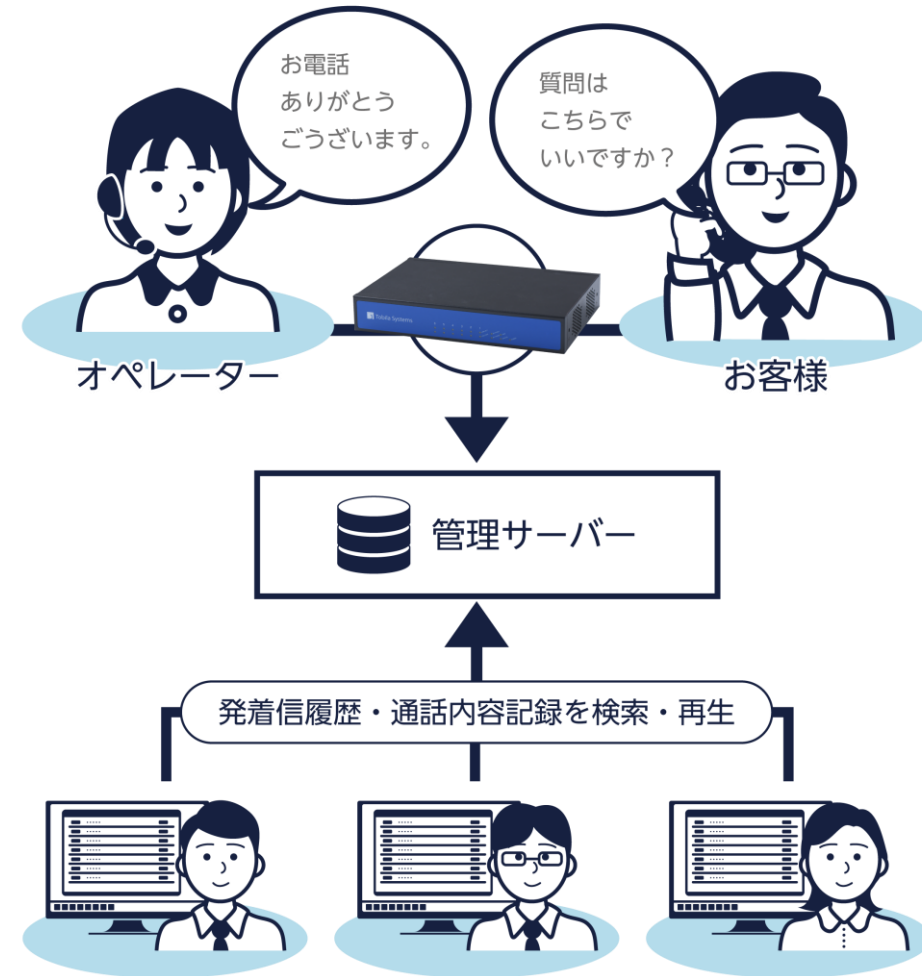
発着信履歴をトビラシステムズのサーバーに保存。発着信履歴・通話録音内容を検索。

集中型管理システムとは

発着信履歴をクラウドサーバーに保存。

PCやスマートフォン、タブレットからWEB管理画面にログインし発着信履歴・通話内容録音をご確認頂けます。

日時、電話番号、相手先名称（電話番号）を指定して検索、探したい情報を簡単に抽出することができます。



集中管理システムの動作機能一覧

機能	詳細
確認	・通話履歴の参照 ・録音データの再生
管理	・社内電話番号のグループを管理 ・電話帳の追加 ・全員で共有する電話帳の設定
設定	・着信ポリシーの設定 ・発信ポリシーの設定 ・ユーザー管理 ・監視設定

集中管理システム 操作画面 ①

通話履歴や録音データの一元管理が可能。欲しい情報が可視化されています。

種別	日時	相手先	自局	アクション	通話時間	録音	ポリシー
着信	2017/08/04 15:45:10	迷惑電話(共有電話帳) 電話番号		着信許可 → 通常着信	00:00:00	なし	—
着信	2017/08/04 15:44:44	電話番号		着信拒否 → アナウンス応答	00:00:12	なし	—
着信	2017/08/04 15:43:59	電話番号		着信拒否 → アナウンス応答	00:00:04	なし	—
着信	2017/08/04 15:41:55	迷惑電話(共有電話帳) 電話番号		着信許可 → 通常着信	00:00:42	▶ ⬇️ 🗑️	—
着信	2017/08/04 15:36:44	迷惑電話(共有電話帳) 電話番号		着信許可 → 通常着信	00:00:19	▶ ⬇️ 🗑️	—
発信	2017/08/04 15:36:07	発信規制(共有電話帳) 電話番号		発信拒否 → アナウンス応答	00:00:17	なし	1
着信	2017/08/04 15:32:57	発信規制(共有電話帳) 電話番号		着信拒否 → アナウンス応答	00:00:15	なし	—

集中管理システム 操作画面③

簡単に通話録音の再生、ダウンロードが可能です。

相手先電話番号

着信電話番号

転送先電話番号

録音

🔍

録音ファイル再生

✕

⏸

00:14

00:15

🔊

注意事項

⚠ 通話終了後、履歴が閲覧できるようになるまでに3〜5分程度の時間がかかります。

⚠ 録音ファイルのサイズによっては、再生可能になるまでに時間がかかる場合があります。

種別	日時	相手先	自局	アクション	通話時間	録音	ポリシー
発信	2017/08/02 19:05:59	☎ 03-XXXX-XXXX	☎ 03-XXXX-XXXX	発信許可 → 通常発信	00:00:26	なし	4
着信	2017/08/02 17:16:44	☎ 03-XXXX-XXXX	☎ 03-XXXX-XXXX	着信許可 → 通常着信	00:00:14	▶ ⬇ 🗑	4
着信	2017/08/02 11:51:27	⚠ 迷惑電話(共有電話帳) ⚠ 電話番号 03-XXXX-XXXX	☎ 03-XXXX-XXXX	着信拒否 → アナウンス応答	00:00:14	なし	1

集中管理システム 操作画面④

簡単に着信許可や録音の有無、相手の発信種別も選べます。

 通話履歴
 組織内電話帳
 共有電話帳
 設定

管理者 ▾

着信ポリシー

発信ポリシー

回線管理

ユーザ管理

監視設定

システム情報

アナウンスファイル登録

着信ポリシー編集

注意事項

❗ ポリシー編集後、装置に反映されるまでに3~5分程度の時間がかかります。

No.	状態	相手先	自局	許可/拒否	アクション	録音	メモ
1	有効	迷惑電話番号 ▾	すべて ▾	着信拒否	→ 話中応答 ▾	—	デフォルト
2	有効	通常(共有電話帳) ▾	すべて ▾	着信許可	→ 通常着信 ▾	OFF	デフォルト
3	有効	標準設定 すべて	すべて ▾	着信拒否	→ アナウンス応答 ▾ 拒否メッセージ(迷惑電話)	—	デフォルト
4	有効	通常(共有電話帳) 発信規制電話番号 迷惑電話番号 迷惑電話リストDB 非通知	すべて	着信許可	→ 通常着信	ON	デフォルト(固定)

集中管理システム 操作画面⑤

編集管理者の権限を【管理者】【一般ユーザー】【閲覧者】の3種に設定できます。


[通話履歴](#)
[組織内電話帳](#)
[共有電話帳](#)
[設定](#)

[着信ポリシー](#)
[発信ポリシー](#)
[回線管理](#)
[ユーザ管理](#)
[監視設定](#)
[システム情報](#)
[アナウンスファイル登録](#)

ユーザ変更

ユーザ ID*

名前*

パスワード*

☐ 次回ログイン時にパスワードの変更を要求する

権限*

管理者

更新

【編集権限】

管理者

全ての編集から権限の付与まで可能

一般ユーザー

編集可能だが権限付与は出来ない

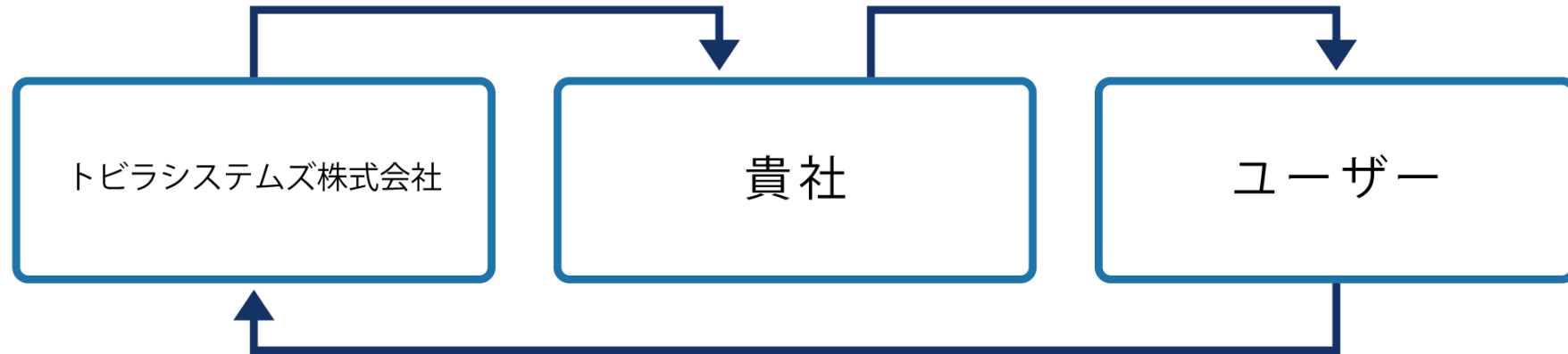
閲覧者

閲覧や通話録音の再生

商流イメージ

① 定価 300,000円(税別)

卸価格はお打合せにて決定させていただきます。



② サービス利用料

月額利用料金 最低利用期間1年間

1～8ch	5,000円
9～16ch	10,000円
17～24ch	15,000円
25～32ch	20,000円

オプション利用料金

先出しセンドバック付最長5年間保守	500円/月	購入時に申し込む必要があります。
サーバー容量追加	500円/月	10GB追加
電話帳に登録出来る電話番号枠	500円/月	1枠10,000番号追加
回線管理の為に自社電話番号枠追加	1,000円/月	1枠10番号追加

※サービス利用料は全て税別です。

サービス利用料はトビラシステムズから直接ユーザー様にご請求させていただきます。

会社概要

- 名称 トビラシステムズ株式会社 (Tobila Systems Inc.)
- 代表者 明田 篤
- 設立 平成18年12月1日 (創業 平成16年4月1日)
- ・ 名古屋本社 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦3F
TEL: 050-5533-3720 / FAX: 052-253-7692
- ・ 東京支店 〒100-6510 東京都千代田区丸の内1-5-1 新丸の内ビルディング10F EGG JAPAN オフィス14
- ・ 大阪営業所 〒530-0041 大阪府大阪市北区天神橋2-5-25 若杉グランドビル本館3F