

特別版



できる[®]

Webex calling

清水理史&できるシリーズ編集部



シリーズ累計 ※1
7500万部突破
売上 No.1 ※2
ベストセラー

電話が変われば働き方も変わる！
クラウド電話の特長やメリットのほか、
導入・移行・利用方法を詳しく解説。

インプレス

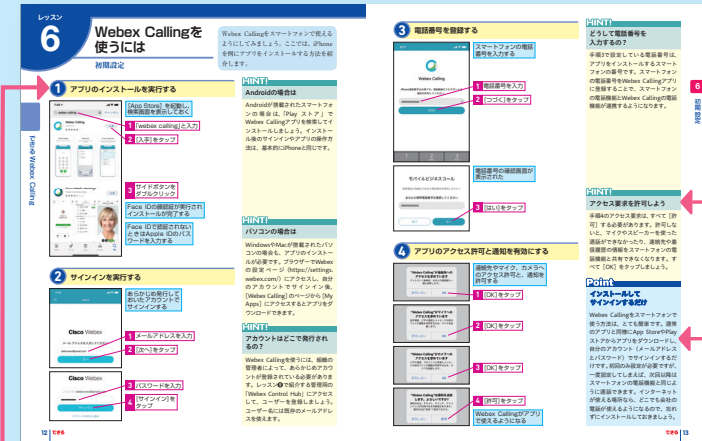
※1: 当社調べ ※2: 大手書店チェーン調べ

本書の読み方

レッスン

見開き2ページを基本に、●やりたいことが見つけやすいタイトル
「○○をするには」や「○○ってなに？」など、「やりたいこと」や
「知りたいこと」がすぐに見つけられるタイトルがついています。

●機能名で引けるサブタイトル
「あの機能を使うにはどうするんだっけ？」そんな時に便利。
機能名やサービス名などで調べやすくなっています。



右ページのつめでは、
知りたい機能で
ページが探せます。

ヒント
レッスンに関連した、さまざまな機能を
紹介したり、一歩進んだ使いこなしのテ
クニックまで解説します。

Point
操作の要点をていねいに解説。レッスン
で解説している内容をより深く理解する
ことで、確実に使いこなせるようになります。

手順

必要な手順を、すべての画面とすべての
操作を掲載して解説します。

※ここで紹介している画面はイメージです。本書の内容と一部異なる場合があります。

●用語の使い方

本文中では、「Cisco Webex®」のことを「Webex」、「Cisco Webex Teams™」のことを「Webex Teams」と記述しています。また、本文中で使用している用語は、基本的に実際の画面に表示される名称に則っています。

●本書の前提

本書は2020年1月時点の「Webex Calling」に基づいて内容を構成しています。また、インターネットに常時接続されており、Webカメラやマイク、スピーカーなどが備わっていてビデオ通話ができる環境を前提に画面を再現しています。また、IP電話以外の音声通話が可能なスマートフォンで操作を進めています。

「できる」「できるシリーズ」は、株式会社インプレスの登録商標です。

Microsoft、Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Google Chrome、Chrome、Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。

「Cisco」は、シスコおよび/または関係会社の登録商標です。「Cisco Webex®」「Cisco Webex Teams™」は、米国およびその他の国におけるCisco Systems, Inc. およびその関連会社の商標です。

その他、本書に記載されている会社名、製品名、サービス名は、一般に各開発メーカーおよびサービス提供元の登録商標または商標です。なお、本文中には™および®マークは明記していません。

Copyright © 2020 Masashi Shimizu and Impress Corporation. All rights reserved.

本書の内容はすべて、著作権法によって保護されています。著者および発行者の許可を得ず、転載、複写、複製等の利用はできません。

まえがき

「電話を変えたい……」。生産性の向上、コストの削減、働き方改革など、その理由はさまざまですが、多くの企業がオフィス改革のひとつとしてクラウド型の電話サービスの導入に取り組み始めています。

本書は、こうした企業の電話改革をサポートするために執筆した書籍です。現代のオフィスが抱えている電話の課題を取り上げつつ、Ciscoのクラウド型電話サービス「Webex Calling」を使って、その課題を解決するための具体的な方法を解説しています。

メリットや導入方法だけでなく、実際に電話を使う人が安心してWebex Callingを使えるようにするために、一般的な電話の使い方もステップバイステップで解説していますので、導入後のスタートアップガイドとしても活用できるでしょう。

本書を手にとることで、オフィスの電話が少しでも使いやすくなり、企業の利益につながれば幸いです。

2020年2月 清水理史

目 次

できるWebex Calling

① オフィスの電話を変えよう <オフィスの電話の課題>	2
② Webex Calling って何? <クラウドPBX>	4
③ Webex Calling導入のメリット <利用シーン>	6
④ Webex Callingの導入を検討しよう <電話システムの移行方法>	8
⑤ Webex Callingを導入しよう <導入ステップ>	10
⑥ Webex Callingを使うには <初期設定>	12
⑦ 電話を受けるには <電話の受け方>	14
⑧ 電話をかけるには <電話のかけ方>	18
⑨ 留守番電話を使うには <個人ポータル>	20
⑩ Webex Callingを管理するには <管理者ポータル>	22

オフィスの電話を変えよう

オフィスの電話の課題

オフィスの電話が「使いにくい……」と感じたことはありませんか？ いろいろな働き方が求められる今こそ、オフィスの「電話」を見直してみませんか？

こんなことで困っていませんか？

「電話」はビジネスに欠かせないコミュニケーション手段のひとつですが、“従来型”のビジネスホンでは、多様化する働き方に追いつけないことがあります。例えば、デスクに固定され、移動しながら使えない電話のままでは、取引先からの電話待ちで外出が制限されてしまいます。また、電話の取り次ぎによる時間のロスや集中力の低下も身近な問題です。ささいな不満に思えるかもしれませんが、巡り巡っていろいろな人の負担となり、結果として働く人の大きな負担になったり、企業の成長を妨げたりします。

●オフィスの電話で困るこんなシーン！



HINT!

電話を変えると働き方改革につながる

「働き方改革」は、政府によって進められている労働環境改善の取り組みです。労働時間や賃金などに関する法整備が進められる一方で、「柔軟な働き方」の実現が目指されています。場所や時間に縛られない働き方で業務効率化や生産性向上を目指すだけでなく、家庭の事情などで、働く場所や時間が制限される人でも安心して働ける環境を整えることが企業に求められています。オフィスの電話を変えることは、仕事の効率化につながり、結果的に働き方を変えることにもつながります。

HINT!

意外と気付いていない電話で起こる生産性の低下

「電話」は気付かないうちに生産性の低下を引き起こしている可能性があります。次のようなことが日常的に社内で発生していないかチェックしてみましょう。該当数が多い場合、社員の生産性やモチベーションが低下しているかもしれません。

- デスクの電話に縛られて動きにくい
- 取り次ぎに時間がかかる
- 伝言やメモが煩わしい
- 伝達ミスが発生しやすい
- 電話対応で集中力が途切れる
- 自分のペースで仕事ができない
- 行き違いが発生する
- 電話のやりとりの回数が多い
- デスクにいないと文句をいわれる
- 代表電話を誰も取らない
- 暗黙で電話対応担当にされた

電話が変わると働き方が変わる

「働き方改革」への取り組み方は、企業によってさまざまですが、なかでも「電話」の改革は、成果が見えやすいことから多くの企業が積極的に取り組んでいる分野です。デスクに固定された古いシステムの電話から最新のクラウドサービスを活用した新しい世代の電話へと切り替えることで、外出先や自宅などさまざまな場所で働ける環境を整えたり、スマートフォンやパソコンなどいろいろな機器で電話が使えるようになったりと、多様な働き方をサポートできるようになります。

●いつでも、どこでも、オフィスの電話！

オフィスのデスクだけでなく、外出先や自宅、店舗や現場などでも、企業の番号で電話ができれば、時間や場所にしばられない多様な働き方ができるようになり、社員のモチベーションが向上したり、ビジネスのスピードアップにつながったりします。



●電話機も、スマホも、パソコンも、どれでもOK！

デスクの電話機だけでなく、スマートフォンやパソコンでもオフィスの電話が使えるようになることで、連絡手段の幅が広がります。手が届くところにあるどの機器でも電話に出られたり、スマートフォンのアプリやパソコンのシステムと連携して、より高度なコミュニケーション手段に発展させることもできます。



HINT!

拠点間の内線としても使える

ここでは、外部との連絡手段としての電話に注目しましたが、内部の連絡手段としても電話は欠かせません。内線で担当者と相談したり、拠点と連絡したりする場合でも、同様に場所を選ばず、さまざまな機器で内線が使えるようになります。しかも、場合によっては、海外拠点や日本全国の店舗、一時的な現場との連絡にも、内線が使えるようになります。

HINT!

フリーアドレスのオフィスも実現可能

電話をデスクに固定する必要がなく、電話配線も不要になれば、席が決まっていない自由なレイアウトの「フリーアドレス」のオフィスを実現することも可能です。オフィススペースを有効活用したり、社員同士のコミュニケーションを活性化することができる新しいスタイルのオフィスを実現したい場合も、まずは「電話」を変えることから始めましょう。

Point

「電話」は企業の働き方改革の第一歩

「働き方改革」といっても、どこから手を付ければいいのか、どうすればいいのかに迷っている企業も多いことでしょう。例えば、就業規則を変えても社員の意識や働き方の実態が変わるわけではありません。このため、改革を進めるには、事に欠かせない道具を変えるのが効果的です。事に欠かせない「電話」を変えることで、自然と社員の意識や働き方を変えることができます。「電話」を変えることは、企業の働き方改革の第一歩といってもいいでしょう。

Webex Calling って何？

クラウドPBX

「電話を変える」には、新しい仕組みを持った電話システムが必要です。新しい電話として注目されているCiscoの「Webex Calling」の概要を見てみましょう。

Webex Callingとは

●PBXの管理が不要

Webex Callingは、Ciscoが提供するクラウド電話サービスです。従来型の電話システムでは、電話を管理するためのPBXと呼ばれる設備を自社で管理する必要がありましたが、こうした機能をインターネット上のクラウドサービスとして提供します。また、電話をかけたり受けたりするのに、専用の電話機だけでなく、スマートフォンやパソコンのアプリを使えます。このため、高価な機材を購入したり、設置場所を確保したりする必要がありません。



●小規模な環境でも導入しやすい

Webex Callingは、契約するユーザー数によって月々の費用が変わるサービスです。このため、大企業だけでなく、中小企業や小さな事務所、店舗などでも導入しやすいサービスです。また、クラウドで利用数を増減できるうえ、設置も簡単なので期間限定のオフィスなどの一時的な開設にも対応できます。



HINT!

PBXって何？

PBX (Private Branch Exchange) は、古くから電話システムで利用されてきた構内交換機のことです。電話回線からの発着信を制御したり、内線番号を管理するために利用されます。IP電話ではIP-PBXと呼ばれますが、機器の種類や仕組みに違いはあるものの、同様に自社で機器を管理する必要があります。

HINT!

インターネット接続が必要

Webex Callingは、クラウドで提供されるサービスとなっているため、利用にはインターネット接続環境が必要です。すでにインターネット接続環境がある場合は既存のものを利用できますが、店舗や拠点などに新規に導入する場合はインターネット接続環境を準備しましょう。なお、インターネット接続可能なスマートフォンを端末に使用すれば、建物にインターネット接続環境がなくても、アプリをインストールするだけで、すぐに電話として利用できます。

Webex Callingの電話機能

Webex Callingでは、ビジネスシーンで必要とされる電話の機能をほとんど備えています。このため、今使っている電話から変更しても、困ることはありません。

●Webex Callingでできること

Webex Callingでは、代表番号での着信、部署番号や個人番号でのダイヤルイン、内線番号、保留・転送、同時鳴動、ピックアップ（他部署の着信を受ける）などが使えます。また、留守番電話や企業電話帳、発信規制などの機能も提供されます。



●誰でも使えるカンタン設計

Webex Callingは、電話としてのシンプルな使い方にこだわって設計されています。電話を受ける、かける、といった操作が直感的な使い方ができるのはもちろんのこと、クラウドサービスならではのシンプルな導入方法が実現されているうえ、導入後の設定や管理も簡単にできるように工夫されています。



HINT!

電話も安心の Cisco「Webex Calling」

Ciscoというと、大企業向けの高性能なネットワーク機器を扱う企業というイメージがあるかもしれませんが、最近では企業の「働き方改革」を支える各種サービスを提供する企業として知られていたり、高度な技術と豊富な情報を有するセキュリティ企業としても知られていたりしています。「Webex Calling」は、こうしたCiscoのノウハウや信頼性の高いネットワーク基盤を使ったクラウド電話サービスとなっています。もちろん、Webex Callingのデータセンターは国内で冗長化され運営されており、セキュリティ面でもインターネット上を通るシグナリングやメディアも暗号化されています。そのため、安定性やセキュリティに対する不安なく利用できます。

Point

電話もクラウドで使う時代に

クラウドサービスというと、メールサービスやストレージサービスなどを思い浮かべる人が多いかもしれませんが、今や業務アプリやAIなど、ITに関するほとんどのサービスがクラウドで提供される時代です。「電話は自社で」という従来の考え方を改め、手軽で簡単な導入や管理、柔軟な使い方、リーズナブルなコストを実現できるクラウド電話サービスを積極的に活用しましょう。

Webex Calling 導入のメリット

利用シーン

外出先で「オフィスの電話」が使える

ビジネスにもスピード感が求められる現代では、オフィスにいないと仕事ができないのでは意味がありません。外出先でも組織の電話番号で電話を発着信できるようにすれば、どこでも仕事ができるうえ、取り次ぎや伝言といった無駄もなくせます。



オフィスのレイアウトが自由になる

デスクだけでなく、会議室や廊下、移動しながらなど、社内でも場所にとらわれずに電話を使えます。電話配線にとらわれずにオフィスのレイアウトを設計できるので、固定席を持たず自由な場所で仕事ができるフリーアドレスを実現できます。自由で活発なコミュニケーションにもつながるでしょう。



Webex Callingを導入すると、具体的にどのようなメリットがあるのでしょうか？ Webex Callingで変わるビジネスシーンを見てみましょう。

HINT!

求人にもメリットがある

電話が変わると、オフィスのレイアウトや社員の雰囲気なども変わります。こうした自由な雰囲気は、今や企業の魅力を測る指標としても重要です。積極的に働き方改革に取り組むこと企業として評価されれば、優秀な若い世代の人材を集めるのにも有利になるでしょう。

HINT!

災害時にも役立つ

ビデオ会議やチャットなどのコミュニケーション手段は、広範囲な災害時にも役立ちます。公共交通機関の計画運休などで出社できない場合でも、手軽に連絡を取ることができます。安否確認に活用できるうえ、オフィスにいるときと同じように自宅などで仕事を続けることも可能です。

簡単設定で管理者の負荷軽減

クラウドサービスのため導入が手軽で、設定や管理もブラウザを使ったWebGUI設定で簡単です。人事異動や社員の増減の際にも、自分で簡単に設定できるので、その都度業者を呼び必要がなく、費用の削減や時間の有効活用が可能です。また、内線番号もクラウド上で一元管理されるため、常に最新版を全員で共有できます。



多様な働き方ができる

場所にとらわれずオフィスの電話が使えるので、在宅勤務やサテライトオフィス、レンタルオフィスなど、いろいろな場所での多様な働き方が可能になります。家庭の事情を考慮したり、働く人の負担を減らしたりするための仕組み作りに企業として取り組みやすくなります。また、自然災害やパンデミックなどの突発的な事象が発生したとしても、無理に出勤せず、どこでも仕事を続けることができる環境を整えられます。



HINT!

テレビ電話やチャットにも発展できる

Webex Callingは、Ciscoが提供するコラボレーションサービス「Webex Teams」と連携させることもできます。Webex Teamsでは、音声通話だけでなく、映像を使ったテレビ電話、チームで情報共有や文字による同期・非同期コミュニケーションができるチャット、遠隔地からも参加できる会議など、さまざまなツールが提供されます。まずは、Webex Callingで電話を改革し、その後、さらにWebex Teamsを利用することで、さらなる改革に取り組むといでしょう。

3

利用シーン

Point

電話が自由になると人も自由になる

「電話を変える」というと地味に聞こえるかもしれませんが、旧来の電話はオフィスのレイアウトや仕事ができる場所、仕事の仕方を縛り付けてきた原因のひとつといえます。こうした「縛り」を解き放つことで、組織には大きな変化が生まれる可能性があります。オフィスが代わり、働く場所が変わり、働き方が変われば、組織全体の雰囲気や働く人の気持ちにも変化が生まれるはず。組織を変えるための第一歩として、まずは「電話」を変えてみましょう。

Webex Callingの導入を検討しよう

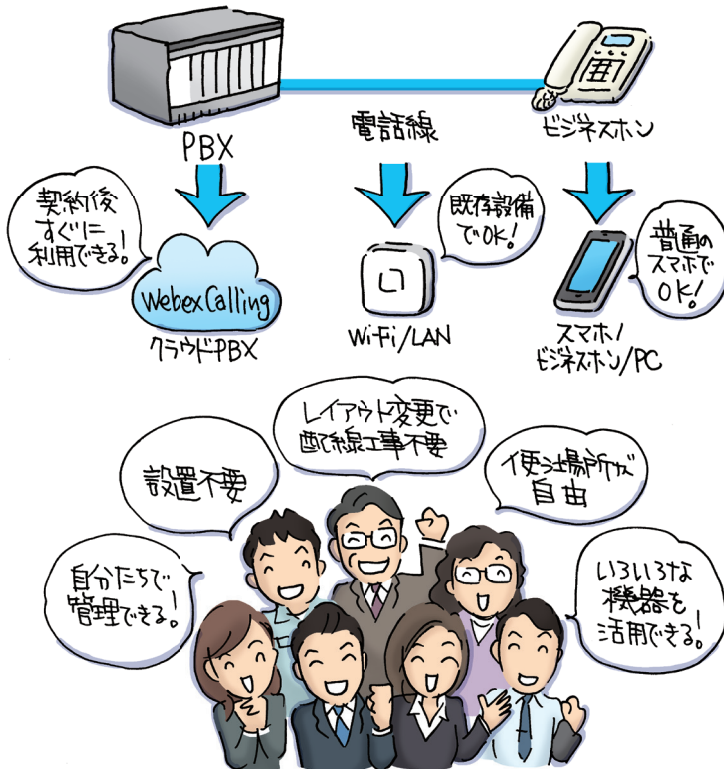
電話システムの移行方法

Webex Callingは、どのように導入すればいいのでしょうか？ 必要な設備などの導入方法と、企業ニーズに合わせた導入形態を見てみましょう。

Webex Callingの導入方法

これまでのオフィスの電話は、自社で管理しているPBXやIP-PBXによって提供されていました。Webex Callingでは、こうした機器と同じ機能がクラウドで提供されます。一方、これまで電話機につないでいた電話線は必要なくなります。電話線の代わりに、社内に敷設されているネットワーク（有線LANや無線LAN）を利用します。電話をかけたり受けたりするには、IP電話機も使えますが、スマートフォンやパソコンにインストールしたアプリを使うと、より利便性が高まります。このため、大がかりな工事をすることなく導入できます。

●自社管理PBXからクラウドへ



HINT!

IT部門でなくても導入できる

Webex Callingは、導入がシンプルで簡単です。このため、総務部門が電話を管理している場合や社内に専門のIT部門がない場合でも導入に苦労することはないでしょう。大がかりな工事が不要なため、業務を中断したり、各部門との調整なども最低限で済みます。

HINT!

自分たちで管理することでコストを削減

従来のPBXは設計、構築、運用、レイアウト変更など、何か作業が発生するたびに外部の専門業者に依頼をしなければいけませんでした。一方、クラウドサービスのWebex Callingは構築が必要ないだけでなく、運用を自社で管理できるため、組織変更や人事異動の際のコストも最小限で済みます。電話の維持にかかわるコスト削減に大きく寄与するでしょう。

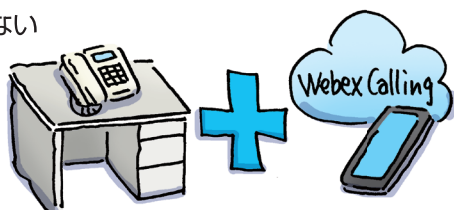
お試しから完全移行まで柔軟に対応

クラウドサービスのWebex Callingは、電話の利用形態や規模によって、柔軟な導入形態を選択できるようになっています。お試しで一部から導入することもできるうえ、部分導入で既存の設備と併用したり、古い電話システムから完全移行したりすることもできます。

●お試し導入

スマートフォンやパソコンを使った電話がどのようなものか体験したり、導入に向けた検証をするために、少数のサービスをお試しで契約できます。

- ・コストがあまりかからない
- ・導入検証ができる
- ・利用者の反応が分かる



●部分導入

本社と拠点が別れていたり、全国に店舗を展開するような企業では、本社は既存の設備のままで、拠点や店舗に導入することができます。

- ・既存の設備を活用できる
- ・拠点の管理負担やコストを削減



●完全移行

PBXなどの既存設備を廃止し、完全にWebex Callingに移行します。最初から完全移行するだけでなく、上記2つのケースからの段階的な移行も可能です。

- ・コストを削減できる
- ・管理負担を軽減できる
- ・電話のシステム連携が容易



HINT!

建設現場などへの 一時的な導入も可能

建設を主な業務とする企業では、建設現場に一時的な事務所を設営して、そこで業務を行うことがあります。また、小売りやサービス業では、建設中の建物で店舗開設のための準備などをしなければならないことがあります。特別な設備や配線が必要ないWebex Callingなら、こうした一時的な場所でも導入が可能です。

HINT!

既存で利用している電話番号を そのまま移行できる

一部条件はありますが、ナンバーポータビリティによって現在使っている電話番号をWebex Callingで使うことも可能です。名刺に書かれている番号をそのままWebex Callingに切り替えられるので、名刺や各種書類を印刷し直したり、電話番号の変更を告知したりする必要がありません。事務処理や電話の管理が大きく変わることがないうえ、取引先や顧客を混乱させることもありませんので、安心して導入できます。

Point

ニーズに合わせて導入できる

Webex Callingは、クラウドサービスとなるため、必要なのはインターネットに接続するための環境（回線や構内ネットワーク）とスマートフォンなどの端末だけです。このため、大規模な設備投資は必要ありません。完全移行もできますが、お試しで少数導入したり、拠点のみに導入したりできるため、大規模な導入計画をしなくても使い始めることができます。PBXの償却期間に合わせてたり、社内インフラの見直しに合わせてたりと、自社のニーズやタイミングに合わせて導入を検討しましょう。

Webex Callingを 導入しよう

導入ステップ

STEP1 ネットワークの確認・整備

オフィスのネットワーク環境を整えましょう。電話を使いたい場所のLANやWi-Fi環境を確認し、必要に応じて新たにネットワークを敷設し、インターネットに接続できるようにしておきましょう。



STEP2 Webex Calling契約

利用したい電話番号やユーザーの数を決めて、Webex Callingを契約しましょう。



Webex Callingは、どのように導入すればいいのでしょうか？ 実際に導入する際の流れをひとつずつ見てみましょう。

HINT!

管理の方法を決めておこう

Webex Callingを導入する際は、ユーザーの登録や電話番号の割り当てなどの管理業務が発生します。こうした情報の管理や操作を誰が実施するのかを事前に決めておきましょう。なお、クラウドサービスなので、拠点など離れた場所の設定も一カ所から実行できます。拠点での変更をどのように受け付けるのかといった業務フローを事前に考えておくといいいでしょう。

HINT!

誰とWebex Callingを 契約すればいいの？

Webex Callingは、さまざまな契約方法があります。Ciscoの営業担当はもちろんのこと、Cisco認定の販売代理店、またはスマートフォンを扱う大手通信事業者などでも契約できます。

▼パートナー一覧URL

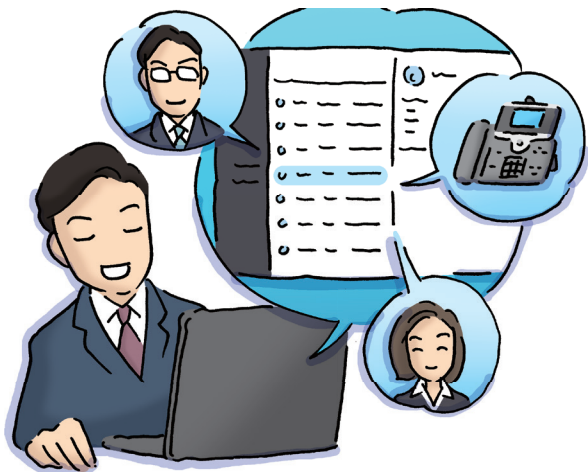
<https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>

「cisco partner locator」というキーワードで検索し、「Cisco Partner Locator」のページを表示してもいい



STEP3 Webex Calling設定

Webex Callingの設定をしましょう。ユーザーを登録したり、電話番号を割り当てたり、グループを設定したりと、電話の使い方に合わせて設定しておきます。



STEP4 電話機をつなぐ

デスクのIP電話機をLANやWi-Fiにつなぎましょう。すぐに電話番号が割り当てられ、電話として使えるようになります。



STEP5 スマートフォンやパソコンを設定する

スマートフォンやパソコンを利用する場合は、通話用のアプリが必要です。インストールして、発行されたユーザーIDとパスワードでサインインしましょう。



HINT!

同じ番号を複数端末で使える

Webex Callingは、マルチデバイスに対応しているため、同じ電話番号を複数の端末で利用できます。このため、自分に割り当てられた電話番号への着信をデスクのIP電話端末、スマートフォン、パソコンのどの端末でも受けることができます。デスクでも、移動中でも電話を受けられる環境を整えておきましょう。

HINT!

個人のスマートフォンでも利用できる？

Webex Callingは、従来のFMCサービスのように会社契約のスマートフォンに限定されたサービスではありません。個人所有のスマートフォンでも「Webex Calling」アプリをインストールするだけでサービスを利用できます。Wi-Fi環境で使えばデータ容量を気にすることなく通話できるうえ、通話料は会社に請求されるので、個人が大きなコストを負担することはありません。

Point

短期間で導入できる

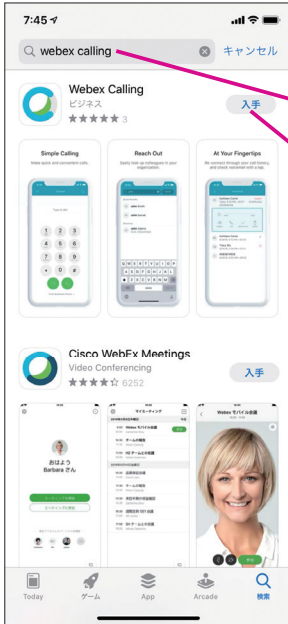
電話の入れ替えというと、大がかりな工事や長期間の作業をイメージするかもしれませんが、Webex Callingの導入は、とても簡単です。多くのオフィスでは、LANやWi-Fiといったインフラがすでに整備済みのため、契約と簡単な設定だけで、手軽かつ短期間でWebex Callingを導入できます。もちろん、環境によって作業内容が変わる可能性はありますが、すでに豊富な導入実績があるWebex Callingなら、さまざまな環境での導入が可能です。まずは、導入を相談してみるといいでしょう。

Webex Callingを 使うには

初期設定

Webex Callingをスマートフォンで使えるようにしてみましょう。ここでは、iPhoneを例にアプリをインストールする方法を紹介します。

1 アプリのインストールを実行する



[App Store] を起動し、検索画面を表示しておく

1 「webex calling」と入力

2 [入手]をタップ

3 サイドボタンをダブルクリック

Face IDの顔認証が実行されインストールが完了する

Face IDで認証されないときはApple IDのパスワードを入力する

HINT!

Androidの場合は

Androidが搭載されたスマートフォンの場合は、「Play ストア」で Webex Callingアプリを検索してインストールしましょう。インストール後のサインインやアプリの操作方法は、基本的にiPhoneと同じです。

HINT!

パソコンの場合は

WindowsやMacが搭載されたパソコンの場合も、アプリのインストールが必要です。ブラウザでWebexの設定ページ (<https://settings.webex.com/>) にアクセスし、自分のアカウントでサインイン後、[Webex Calling] のページから [My Apps] にアクセスするとアプリをダウンロードできます。

HINT!

アカウントはどこで発行されるの？

Webex Callingを使うには、組織の管理者によって、あらかじめアカウントが登録されている必要があります。レッスン⑨で紹介する管理用の「Webex Control Hub」にアクセスして、ユーザーを登録しましょう。ユーザー名には既存のメールアドレスを使えます。

2 サインインを実行する



[地域] をクリックして [Japan] を選択し、[つづく] を2回タップしてサインイン画面を表示しておく

あらかじめ発行しておいたアカウントでサインインする

1 メールアドレスを入力

2 [次へ]をタップ

3 パスワードを入力

4 [サインイン]をタップ

3

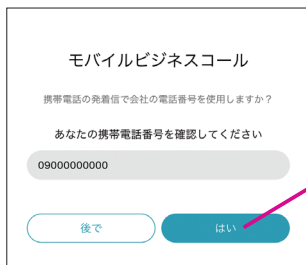
電話番号を登録する



スマートフォンの電話番号を入力する

1 電話番号を入力

2 [つづく]をタップ



電話番号の確認画面が表示された

3 [はい]をタップ

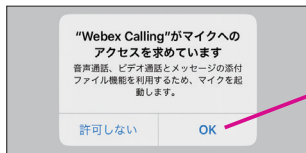
4

アプリのアクセス許可と通知を有効にする



連絡先やマイク、カメラへのアクセス許可と、通知を許可する

1 [OK]をタップ



2 [OK]をタップ



3 [OK]をタップ



4 [許可]をタップ

Webex Callingがアプリで使えるようになる

HINT!

どうして電話番号を入力するの？

手順3で設定している電話番号は、アプリをインストールするスマートフォンの番号です。スマートフォンの電話番号をWebex Callingアプリに登録することで、スマートフォンの電話機能とWebex Callingの電話機能が連携するようになります。

HINT!

アクセス要求を許可しよう

手順4のアクセス要求は、すべて[許可]する必要があります。許可しないと、マイクやスピーカーを使った通話ができなかったり、連絡先や着信履歴の情報をスマートフォンの電話機能と共有できなくなります。すべて[OK]をタップしましょう。

Point

インストールしてサインインするだけ

Webex Callingをスマートフォンで使う方法は、とても簡単です。通常のアプリと同様にApp StoreやPlayストアからアプリをダウンロードし、自分のアカウント（メールアドレスとパスワード）でサインインするだけです。初回のみ設定が必要ですが、一度設定してしまえば、次回以降はスマートフォンの電話機能と同じように通話できます。インターネットが使える場所なら、どこでも会社の電話が使えるようになるので、忘れずにインストールしておきましょう。

電話を受けるには

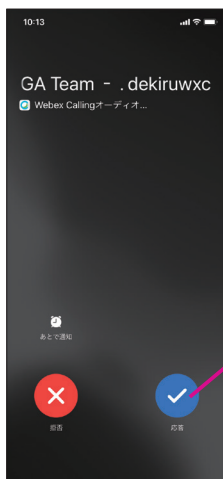
電話の受け方

Webex Callingを使って、かかってきた電話に対応してみましょう。ここでは、電話の受け方、保留の仕方、転送の仕方を紹介します。

電話を受ける

スマートフォンのWebex Callingアプリを使ってかかってきた電話を受けてみましょう。会社の代表番号や部署の番号、個人番号、内線、どれでも受け方は同じです。

1 かかってきた電話を受ける



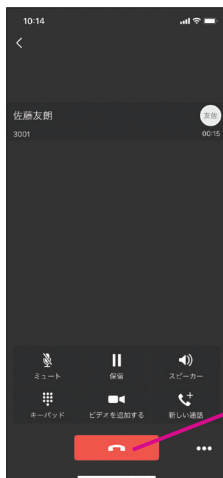
相手から電話がかかり、着信画面が表示された

ここでは電話を受ける

1 [応答]をタップ

通話画面が表示されるので、会話をする

2 電話を切る



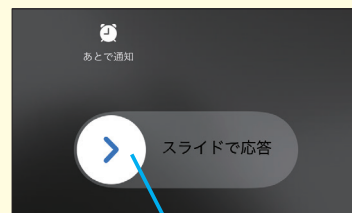
相手との通話を終了する

1 ここをタップ

HINT!

ロック画面でも受けられる

Webex Callingの着信は、スマートフォンがロックされている状態でも受けることができます。iPhoneの場合、次のような画面が表示されるので、アイコンをスライドして応答しましょう。

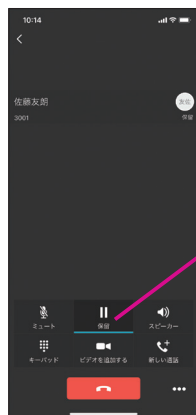


[スライドで応答]のここを右にドラッグして電話を受ける

通話を保留する

通話中の電話を保留してみましょう。スマートフォンの場合、保留中に別のアプリを起動することもできます。

1 通話中に保留状態にする



通話画面を表示しておく

ここではいったん
電話を保留する

1 [保留]をタップ

ホーム画面で別の
アプリを利用する

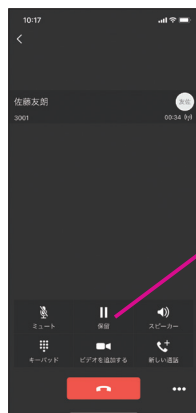
2 通話画面を表示する



ホーム画面から通話
画面に切り替える

1 ここをタップ

3 通話画面が表示された



保留状態を解除する

1 [保留]をタップ

相手との通話を
再開する

HINT!

相手に音楽が流れる

保留中は、通常の電話と同じように、通話相手に音楽が流れます。また、保留中、こちらの音声は相手に聞こえません。

HINT!

保留中に別の電話をかけることもできる

手順3の画面で、現在の通話を保留したまま（保留を解除せずに）、[新しい通話]をタップすると、現在の通話を保留したまま、別の番号に電話をかけることができます。例えば、顧客からの問い合わせの電話の途中で、担当者に電話をかけて問い合わせの内容について質問するといったことができます。

HINT!

通話中にスマートフォンの番号に電話がかかってきたら？

Webex Callingで通話しているときに、スマートフォンの番号に電話がかかってくると、次のような画面が表示されます。現在の通話を終了してかかってきた電話に回答するか、かかってきた電話を拒否するか、現在の通話を保留してかかってきた電話に出るかを選択できます。

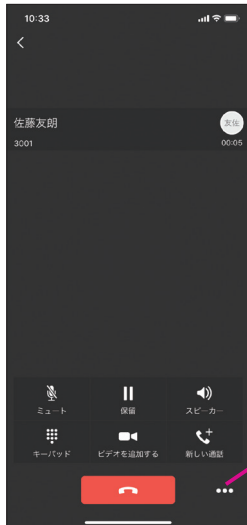


[終了して応答] [拒否] [保留して応答]のいずれかをタップして対応する

通話を転送する

受けた電話が、別の人宛のものだったり、別の担当者に対応を代わったりしたいときは、通話を転送することができます。

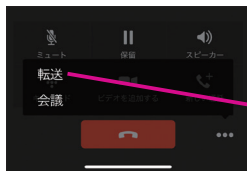
1 連絡先の画面を表示する



通話画面を表示しておく

ここでは佐藤さんとの通話中に電話を別の人に転送する

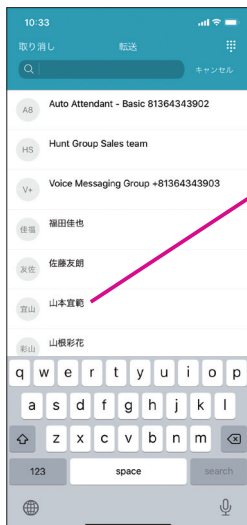
1 ここをタップ



メニュー項目が表示された

2 [転送]をタップ

2 転送相手を選択する



[転送]の画面に連絡先が表示された

ここでは山本さんに電話を転送する

1 連絡先をタップ

HINT!

三者通話ができる

手順1の下の画面で[会議] (Androidは[カンファレンス])を選択すると、自分と現在通話中の相手、新しく電話をかけた相手の3者で通話することができます。簡易的なオンライン会議機能としても活用するといいでしょう。

HINT!

着信履歴も表示される

着信に応答できなかった場合、スマートフォンのロック画面や通知領域に、不在着信として通知が表示されます。また、発着信の履歴は、Webex Callingアプリだけでなく、スマートフォンの電話アプリにも表示されるため、大切な着信を気付かずに放置してしまうことも防げます。



着信に応答できなかったときは、不在着信の通知が表示される

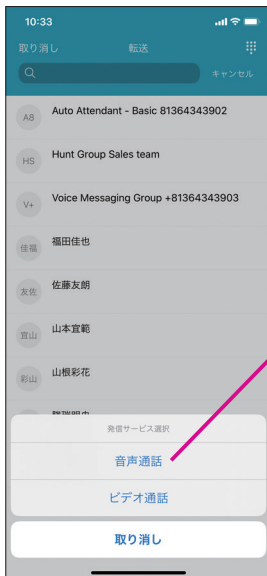
HINT!

ビデオ通話もできる

スマートフォンやパソコン、テレビ電話対応のIP電話機など、通話相手がビデオ通話に対応している機器を使っているときは、手順1で[ビデオを追加する]をタップすることでビデオ通話が可能です。相手の顔を見ながら話したり、現場の様子をカメラで見せながら会話したりできます。

3

通話の種類を選択する



[音声サービス選択]の画面が表示された

ここでは音声通話を選んで相手に電話を転送する

1 [音声通話]をタップ

ここでは、直接山本さんに電話を転送せず、電話を転送する旨を山本さんに話す



2 [まず(ユーザー名)に発信]をタップ

4

通話を転送する



通話画面の中央に転送先のユーザー名が表示された

ここでは山本さんに、佐藤さんとの通話を転送することを話す

1 [転送完了]をタップ

佐藤さんとの通話が山本さんに転送される

HINT!

すぐに転送できる

ここでは、転送先の相手に要件を伝えてから転送していますが、手順3の下の画面で [〇〇に転送] をタップすると、転送先の相手と会話せずに直接転送できます。

HINT!

通話中に端末を変えられる「コールブル」も使える

「コールブル」という機能を使うと、通話中に電話機を変えることができます。デスクの電話機で電話を受けた後、スマートフォンのアプリから「コールブル」をタップすると、スマートフォンに切り替えて通話を続けることができます。例えば、通話中に外出の時間になってしまったときなどでも、通話を切ったり、かけ直したりすることなく、移動しながら通話を続けられます。

Point

シンプルで簡単 勉強しなくてもすぐ使える

Webex Callingは、電話としての機能をシンプルに提供するアプリです。難しい操作は一切必要なく、簡単な操作で電話を受けたり、保留したり、転送したりすることができます。今まで、オフィスの電話機で使っていた操作と同じことがアプリでもできるので、これまでの使い方を変えたり、新しい使い方を勉強する必要はありません。導入後、誰でもすぐに日常業務に使えるでしょう。

電話をかけるには

電話のかけ方

Webex Callingで電話をかけてみましょう。電話番号をダイヤルしたり、電話帳を参照したりして、簡単に電話をかけることができます。

番号をダイヤルする

相手の番号を指定して電話をかけるときは「ダイヤルパッド」を使います。画面下の数字を押して電話番号をダイヤルしましょう。



1 ダイヤルパッドを表示する



Webex Callingを起動しておく

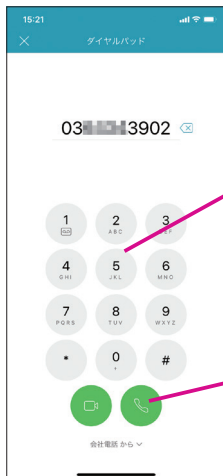
1 ここをタップ



2 「ダイヤルパッド」をタップ

連絡先を選ぶときは、「ディレクトリ」をタップする

2 電話をかける



ダイヤルパッドが表示された

ここでは数字をタップして電話番号を入力する

1 電話番号をタップ

2 ここをタップ

相手が応答したら、通話を開始する

HINT!

外線も内線もかけ方は同じ

ここでは「03」で始まる外線番号に電話をかけましたが、内線の場合も基本的な使い方は同じです。例えば、「3001」の内線番号に電話をかけたいときは、ダイヤルパッドで「3」「0」「0」「1」と順番に番号をタップし、通話ボタンをタップします。

HINT!

発信者番号を非表示にするには

手順2で、画面下にある「会社番号から」をタップすると、発信者番号を選択できます。標準では、会社の番号が相手に通知されますが、「非表示」を選択することで、発信者番号を通知せずに電話をかけることができます。

「非表示」を選ぶと、発信者の電話番号が相手に表示されない



連絡先から電話をかける

Webex Callingでは、「ディレクトリ」と呼ばれる連絡先を利用できます。あらかじめ内線番号などが登録されているので、ここから選択して電話をかけることもできます。



1 電話をかける



前ページの手順1を参考に、ディレクトリを表示しておく

電話をかける相手を選ぶ

ここでは、同僚の山本さんに内線電話をかける

1 連絡先をタップ

2 通話の種類を選択する



電話をかける相手のユーザー名が[プロフィール]の画面に表示された

1 [通話]をタップ



[音声サービス選択]の画面が表示された

ここでは音声通話を選んで相手に電話する

2 [音声通話]をタップ

相手が応答したら、通話を開始する

HINT!

履歴を参照するには

Webex Callingを使った過去の通話履歴は、[通話履歴]の画面で確認できます。矢印は発着信の方向です。左下を指している矢印が着信、右上を指している矢印が発信を示します。色は応答の状況を示しています。黒は応答したもので、赤く表示されているのが応答しなかった履歴となります。

[通話履歴]の画面で、発着信や応答状況を確認できる



Point

電話連絡が楽になる

Webex Callingでは、電話をかける操作もシンプルです。番号をダイヤルすることもできますが、ディレクトリに社員の名前で内線番号が登録されているので、相手を選ぶだけですぐに内線をかけることができます。もう、内線番号表を見ながら相手を探す必要はありません。インターネットに接続できる環境なら、外出先でも内線が使えます。社内のコミュニケーションの活性化にも役立つことでしょう。

留守番電話を 使うには

個人ポータル

会議などで電話に回答できないときは、「ボイスメール」を活用しましょう。応答しなくても、相手にメッセージを残してもらうことができます。

ボイスメールをオンにする

ボイスメールは、いわゆる留守番電話機能です。その場で応答する代わりに音声メッセージを再生し、相手に要件を録音してもらうことができます。



1 【設定】の画面を表示する



レッスン⑧を参考に、Webex Callingのメニューを表示しておく

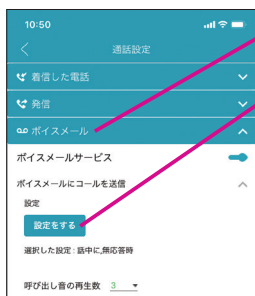
1 【設定】をタップ

2 【通話設定】の画面を表示する



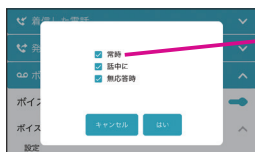
1 【通話設定】をタップ

3 ボイスメールを設定する



1 【ボイスメール】をタップ

2 【設定をする】をタップ



3 【常時】をタップしてチェックマークを付ける

HINT!

メッセージをカスタマイズできる

ボイスメールで再生する音声メッセージはカスタマイズすることができます。Webex Callingから組織で決めたボイスメールの番号に電話をかけ、音声メッセージに従って、自動応答メッセージを録音します。

HINT!

標準で有効になっている

ここでは、手順3で【常時】を選択することで、いつでもすぐにボイスメールにつながるように設定しましたが、ボイスメールは標準で【話中】と【無応答時】が有効になっています。このため、設定を変更しなくても、話し中と一定回数（標準は3回）で呼び出しに回答しなかったときはボイスメールにつながります。

HINT!

音声をメールに転送できる

手順3の上の画面で【Eメールアドレスに転送】から転送先のメールアドレスを設定すると、録音されたボイスメールをメールで受信できます。例えば、メールでメッセージを転送しておくことで、アプリからの操作でボイスメールサービスのメッセージを削除しても、メールから過去のボイスメールを聞き返すことなどができます。

メッセージを聞く

ボイスメールに録音されたメッセージを聞いてみましょう。Webex Callingアプリから簡単にメッセージを再生することができます。



1 【ボイスメール】の画面を表示する



レッスン④を参考に、Webex Callingのメニューを表示しておく

新しいメッセージがあるときは、【ボイスメール】の右にメッセージ数が赤い丸で表示される

1 【ボイスメール】をタップ

2 メッセージを確認する



【ボイスメール】の画面が表示された

1 再生するメッセージをタップ



メニューが表示された

2 ここをタップ

メッセージが再生される

HINT!

通知が表示される

ボイスメールが録音されると、スマートフォンの画面に通知が表示されます。ロック画面にも表示されるので、大切な要件を聞き逃してしまうことを防げます。



ボイスメールがあることを通知で確認できる

HINT!

メッセージを消すには

メッセージを消去したいときは、手順2の下の画面で「消去」をタップします。不要なメッセージはなるべく消しておきましょう。

Point

仕事の要件を逃さない

従来のビジネスホンでは、不在時にかかってきた電話は、代わりに対応した人が「電話メモ」などに書き留めて伝えるのが一般的でした。Webex Callingなら、もう伝言メモに頼る必要はありません。録音された相手のメッセージを直接聞くことができるので、伝言ミスや伝え忘れなどを防げるうえ、どこにいてもメッセージを聞けるので、素早く対応できます。アプリから簡単に有効にできるので、会議や移動中など、電話にすぐ対応できないときに活用しましょう。

Webex Callingを管理するには

管理者ポータル

Webex Callingを管理してみましょう。「Cisco Webex Control Hub」でユーザーの追加や電話番号の割り当て、サービスの設定などができます。

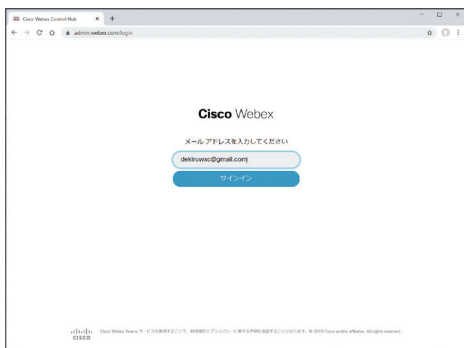
Cisco Webex Control Hub

「Cisco Webex Control Hub」は、Webexの各種サービスの設定などができる管理ポータルです。Webex Callingもここで管理します。「Cisco Webex Control Hub」では、さまざまな設定ができますが、Webex Callingでは、大きく分けて「ユーザー」「サービス」「プレース/デバイス」を管理できます。

1 Webex Control Hubを表示する

1 右記のURLを入力してログイン画面を表示

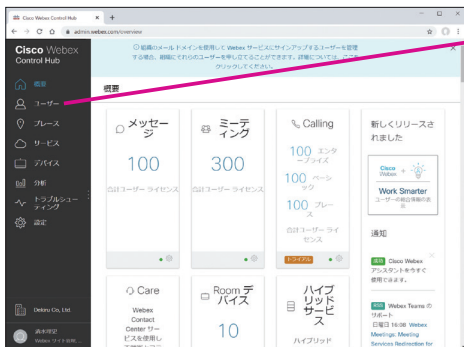
▼ログインURL
<https://admin.webex.com/login>



2 管理者アカウントでサインインを実行

2 Webex Control Hubが表示された

ユーザーの追加やユーザー設定の変更、利用するサービスなどを設定できる



1 「ユーザー」をクリック

HINT!

ChromeもしくはFirefoxを推奨

Cisco Webex Control Hubを利用するには、最新のGoogle ChromeもしくはMozilla Firefoxを使ってアクセスすることを推奨します。Edgeなど、ほかのブラウザを使用すると設定ページの一部を正常に表示できないことがあります。また、スマートフォンのブラウザに適したレイアウトもサポートされていないため、パソコンでアクセスすることをおすすめします。

HINT!

管理権限が必要

Webex Callingのユーザーやサービスを管理するには、Cisco Webex Control Hubにアクセスしたユーザーに管理権限が必要です。管理権限がないユーザーでログインすると、アクセスが拒否されます。

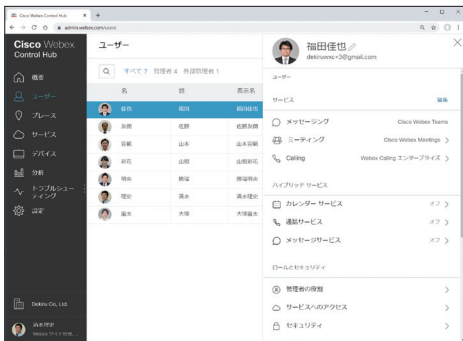
HINT!

ユーザー向けのポータルもある

Webex Callingでは、管理者向けだけでなく、ユーザー向けの設定ポータルも用意されています。「<https://settings.webex.com>」にアクセスすることで、ボイスメールや転送などの設定をユーザーごとに個別に変更できます。

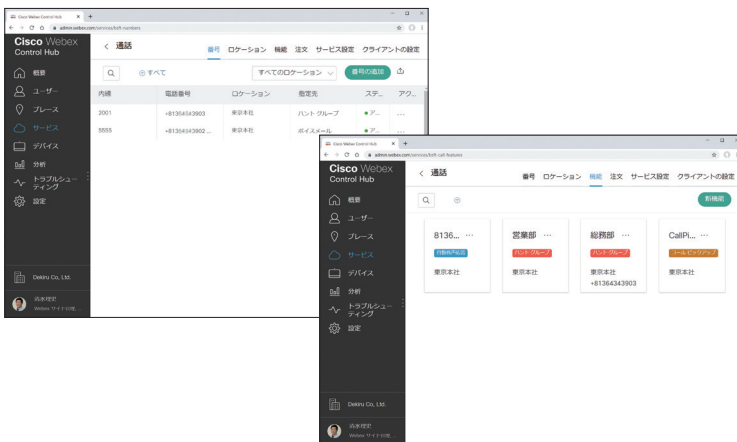
●ユーザー

新しいユーザーを追加したり、既存のユーザーの設定を変更したりできます。利用するサービス、ユーザーの役割、ロケーションなどを設定できます。



●サービス

Webexの各種サービスを管理できます。Webex Callingを設定する場合は[通話]にある[番号]や[機能]などのリンクをクリックします。



●ブレース/デバイス

会議室やユーザーに登録されているIP電話機やテレビ会議端末などのデバイスを管理できます。

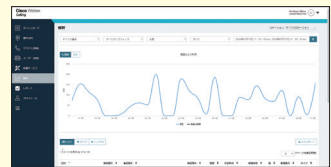


HINT!

稼働状況や利用状況もチェックできる

Webex Callingでは、通話の回数や時間、よくかける宛先などの統計情報を確認できます。Control Hubから移動したCisco Webex Callingの設定画面の[解析]メニューやControl Hubの[分析]メニューから確認してみましょう。

グラフで利用状況を把握できる



HINT!

一部の機能は別サイトから設定する

一部のWebex Callingの機能は、別サイトからの設定が必要な場合があります。Cisco Webex Control Hubから設定を変更しようとすると、別サイトに移動するので、移動先のサイトで設定を変更しましょう。

Point

自らの手で手軽に管理できる

これまで、異動やレイアウト変更のたびに、電話の管理を業者に依頼していたという企業も多いことでしょう。しかし、Webex Callingなら、このレッスンで紹介したように、Webページから簡単にオフィスの電話を管理できます。ユーザーを追加したり、内線番号を入れ替えたり、ボイスメールや自動応答などのサービスを設定したりと、すべて自分で行えます。設定も難しくないのです。慣れればすぐに自分で設定できるようになります。Webex Callingなら電話の管理にかかる時間や手間を大幅に削減できることでしょう。

■著者

清水理史（しみず まさし）mshimizu@shimiz.org

1971年東京都出身のフリーライター。雑誌やWeb媒体を中心にOSやネットワーク、ブロードバンド関連の記事を数多く執筆。「INTERNET Watch」にて「イニシャルB」を連載中。主な著書に『できるWindows 10 2020年 改訂5版』『できるWindows 10 活用編』『できるパソコンのお引越 越し Windows 7からWindows 10に乗り換えるために読む本 令和改訂版』『できるUiPath 実践RPA』『できるポケット スッキリ解決 仕事に差がつく パソコン最速テクニック』『できるゼロからはじめるWindowsタブレット超入門 ウィンドウズ 10対応』『できるゼロからはじめるAndroidスマートフォン超入門 活用ガイドブック』『できるゼロからはじめるAndroidスマートフォン超入門 改訂3版』（インプレス）などがある。

「できる Webex Calling」（以下、本書）は、シスコシステムズ合同会社から株式会社インプレスが委託を受けて制作した特別版です。本書は無償で提供されるものであり、本書の使用または使用不能により生じたお客様の損害に対して、著者、シスコシステムズ合同会社ならびに株式会社インプレスは一切の責任を負いかねます。また、本書に関するお問い合わせはお受けしておりません。あらかじめご了承ください。

できる Webex Calling

編集 ————— できるシリーズ編集部
執筆 ————— 清水理史
本文イメージイラスト — 原田 香
シリーズロゴデザイン — 山岡デザイン事務所
カバーデザイン————— 鳥海稚子（Office ZASSO）
DTP制作 ————— 株式会社トップスタジオ

2020年3月 初版発行

発行 株式会社インプレス
〒101-0051

東京都千代田区神田神保町一丁目105番地

Copyright © 2020 Masashi Shimizu, and Impress Corporation. All rights reserved.

本書の内容はすべて、著作権法によって保護されています。著者および発行者の許可を得ず、転載、複写、複製等の利用はできません。

「できるサポート」では、本書に関するお問い合わせにはお答えしておりません。あらかじめご了承ください。

「できるシリーズ」は、画面で見せる入門書の元祖です。

見開き完結のレッスンを基本とし、レッスン1から順を追って進めていくことで、楽しみながらパソコンの操作を学べます。

また、レッスンを進めるにしたがって、必要な知識が身に付く構成になっています。できるシリーズなら、はじめての人でも安心です。

- オールカラーの大きな画面！操作手順がよく見える。
- 詳しい操作手順とポイントで丁寧に解説。
- 操作を間違っても大丈夫！対処方法がすぐわかる。
- 手順の横にヒントを掲載。関連知識も身に付く！