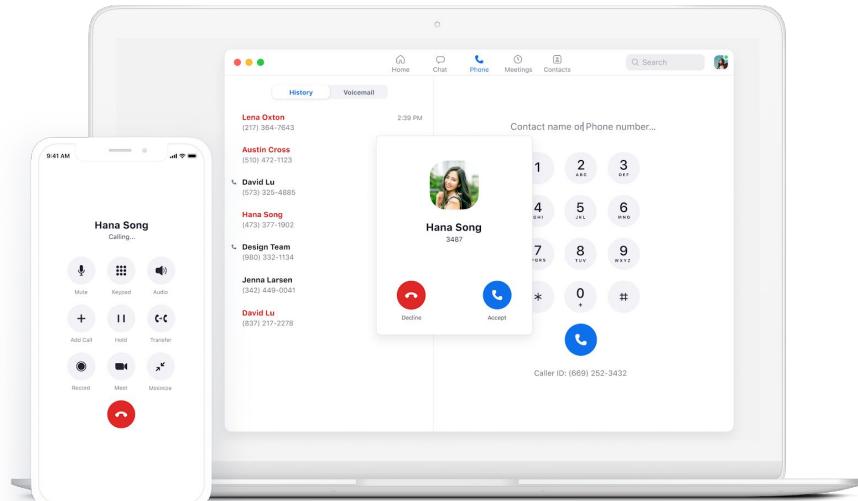


Zoom Phone ご利用ガイド

更新日: 2025年5月25日
Rev.14

zoomphone



コンテンツ

本ガイドは、アカウントオーナーや所有者向けに、導入初期の設定方法、電話ユーザー、直通電話番号、自動受付、自動録音などのZoom Phoneの主な機能を紹介しています。

・初期設定

1. 初期セットアップ
2. 本人確認
3. eKYCの実施
4. 拠点住所の登録
5. ユーザーの追加（アカウント・Zoom Phone）
6. 番号の追加

・よくあるご質問

前提条件:

- ・ 対象者：アカウントオーナー、管理者、Zoom Phone権限所有者
- ・ ライセンス種別：Zoom Phoneライセンス

・基本設定

7. 個人のZoom Phone設定
8. グループで電話番号を共有する
(共有ライン・コールキュー)
9. 自動受付および自動音声応答装置(IVR)
10. 自動通話録音
11. 通話ログ

・基本動作

12. アプリの使い方・設定
13. Zoom Chatで業務効率化

・詳細設定

14. 管理者設定
15. 通話品質と使用状況レポート

最新情報：<https://support.zoom.us/hc/ja/articles/360001297663>

Zoom Phone

初期設定

1: 初期セットアップ (1/3)

- “番号管理メニュー”が表示されないお客様については初期セットアップの実施が必要となります。
 - “電話システム管理”>“概要”>“設定の開始”的順に選択してください。

The screenshot shows the Zoom website with a specific focus on the 'Zoom Phone' setup. The left sidebar has 'Zoom Phone' selected under '概要'. The main content area features a large image of a laptop and a smartphone displaying the Zoom Phone interface. A red box highlights the '設定の開始' (Start Setup) button. The text above the button reads: 'すぐに Zoom Phone をセットアップする' (Setup Zoom Phone now) and 'Zoom Phone 機能のロックを解除してプランにユーザーを追加し始めるには、今すぐ初期セットアップを完了しましょう。' (To unlock the Zoom Phone feature and start adding users to your plan, please complete the initial setup now.). Below the button is a section titled '注目記事' (Featured Articles) with links to topics like 'Zoom Phone の基本操作' (Basic operations), 'ボイスメールメッセージの管理' (Management of voice mail messages), '電話番号の管理' (Management of phone numbers), 'コールキューの管理' (Management of call queues), '通話の発着信' (Call incoming/outgoing), and '自動受付の管理' (Management of automatic answering). At the bottom right is a '詳細ガイドに移動' (Move to detailed guide) button.

1: 初期セットアップ (2/3)

- 国/地域：日本、内線番号：任意番号を入力の上、“次へ”を選択してください。
(内線番号は後で変更可能ですのでデフォルトの“800”的ままで進んでいただいても問題ありません。)



1: 初期セットアップ (3/3)

- 会社の住所情報、チェックボックスに入力の上、“完了”を選択してください。

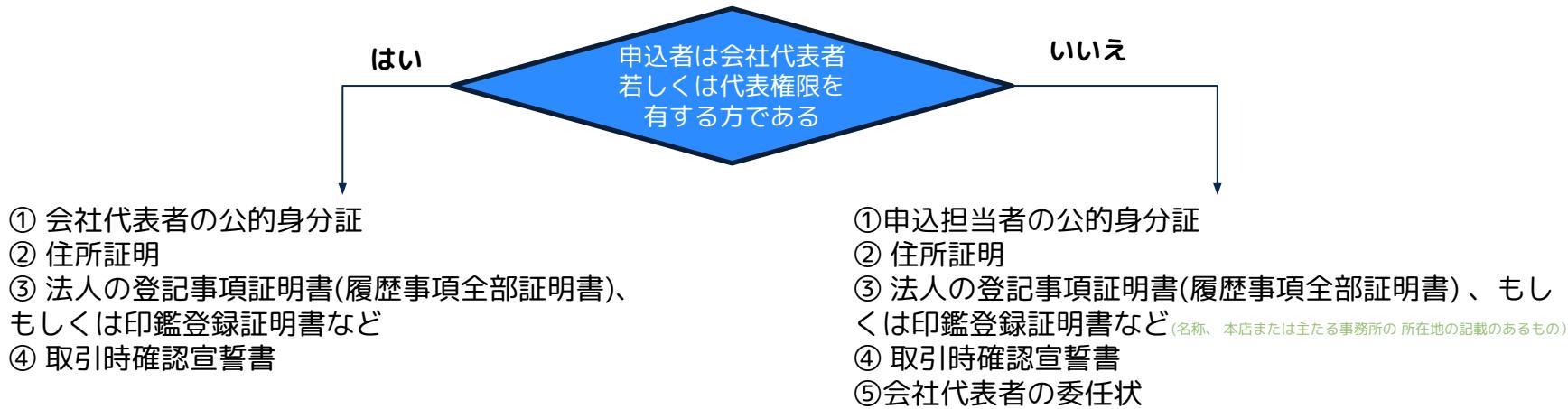


2: 本人確認

- 犯罪収益移転防止法に基づき、お客様の本人確認を実施させて頂きます。確認事項は次の通りです。
 - 本人特定事項
 - 取引を行う目的
 - 職業（自然人）又は事業の内容（法人・人格のない社団又は財団）
 - 実質的支配者（法人）
- 以下5つの本人確認書類を確認させて頂きます。※②・⑤は該当者のみ必要となります。

本人確認書類	詳細	確認手法
① 公的身分証 (会社代表者又は申込担当者)	パスポート※、運転免許証、運転経歴証明書、マイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書	eKYC
② 住所証明	③ 法人確認書類に本店又は主たる事務所の所在地の記載がない場合に拠点住所を確認するための補完書類（納税証明書、社会保険料領収書、公共料金領収書、官公庁発行書類など）	
③ 法人確認書類	登記事項証明書(履歴事項全部証明書)、印鑑登録証明書、その他官公庁発行書類等で法人の名称、代表取締名、本店又は主たる事務所の所在地の記載があるもの（発行日が6ヶ月以内のもの）	Zoom管理ポータルへのアップロード
④ 取引時確認宣誓書	Zoom管理ポータルサイトより 取引時確認宣誓書 をダウンロードの上、氏名・署名・日付欄へ、会社代表者若しくはお客様担当者の自署にて記載	
⑤ 会社代表者の委任状	契約者（会社代表者）と申込担当者名義が異なる場合は、委任状の提出が必要となります。非該当の場合は 委任状のサンプル をそのままUploadしてください。	

2-1: 本人確認パターン



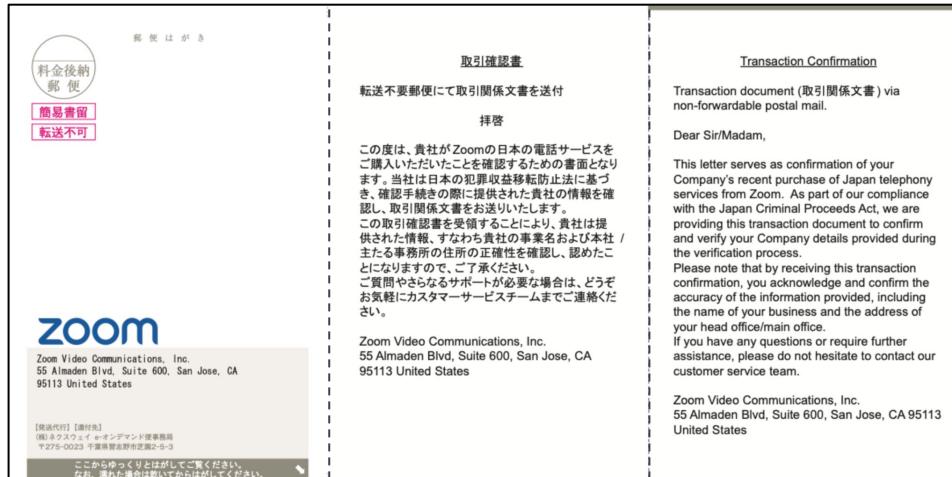
これに加えて
Zoom Communications Inc.から**転送不要郵便による
会社住所への到達確認が必要**(次頁)

※ 委任状に関して

- 代表者の委任状は必要事項が明記されていればフォーマットは問いませんが、もしお客様にてフォーマットをお持ちで無い場合、前項のリンクのものをご利用ください。
- 捺印に関しては、会社実印をお願いします。

2-2: 転送不要郵便による到達確認について

- 前頁に記載の通り、申込者が会社の代表権限を有する方で無い場合には、転送不要郵便による、申告された会社住所への到達確認が必要となります。
- 転送不要郵便はZoom Communications Inc. が差出人となっておりZoom側が申込者の会社が実在する事を確認するために送付されるもので、お客様側のアクションは特に必要ありません。
- 050番号、0ABJ番号のいずれの場合でも同じプロセスとなりますが、1つの企業で複数都市の0ABJ番号を取得したい場合でも、この到達確認は1度だけ行われる形となります。
- お客様に届く葉書は以下の様な内容になります(今後変更される可能性があります)。



宛先面

本文(日本語)

本文(英語)

2-3: 会社・本人確認情報の入力と書類のアップデート (1/5)

初期セットアップでは、①登記住所（Compliance Address）と②拠点住所（Business Address）の登録手順を説明します。

なお、②拠点住所の登録については、0AB～J番号（03/06などの市外局番）をご希望のみが必要となり、必要な拠点毎に登録いただく必要があります。050番号のみをご利用のお客様は拠点住所の登録手続きは不要です。

住所種別	対象
①登記住所 (Compliance Address)	Zoom Phoneを利用するお客様全員
②拠点住所 (Business Address)	Zoom Phoneで上記の登記住所以外の0AB～J(03/06等の市外局番)番号をご利用するお客様 ※複数の拠点がある場合、拠点毎に拠点住所の登録が必要となります。 (050、0120番号のみをご利用のお客様は拠点住所の登録は不要)

2-3: 会社・本人確認情報の入力と書類のアップデート (2/5)

オーナーアカウント・もしくは管理者アカウントでログインの上、番号管理>電話番号>関連機能>事業者住所と書類>住所を追加の順に進んでください。

The screenshot shows the Zoom Phone interface with the 'Phone Numbers' section selected. A context menu is open over a specific row, with the 'Business Address' option highlighted in red. The menu also includes options like 'Import' and 'Export'. The main interface shows a search bar, a list of phone numbers, and various filters and sorting options.

2-3: 会社・本人確認情報の入力と書類のアップデート (3/5)

プロダクト、国/地域を下図の通り設定してください。

The screenshot shows the Zoom web interface for managing phone numbers. The top navigation bar includes links for 'zoom' logo, 'プロダクト', 'ソリューション', 'リソース', and 'プランと料金'. A sidebar on the left lists various management categories: 'レコーディングと文字起こし', '要約', 'クリップ', 'ワークスペース予約', '設定', 'レポート', '管理者', and 'ダッシュボード'. Under '管理者', there are collapsed sections for 'ユーザー管理', 'デバイス管理', 'Node Management', 'ルーム管理', '電話システム管理', and expanded '番号管理' section with a blue header bar. The main content area shows a breadcrumb path: '電話番号 > 事業者住所と書類 > 住所を追加'. The central part of the page is titled '住所を追加' (Add Address) with a note: '地域の規制により、番号を取得するには事業者の認証と住所の証明が必要です。' Below this, there are dropdown menus for 'プロダクト' (set to '電話') and '国 / 地域' (with '日本' selected). A red box highlights the '日本' option in the '国 / 地域' dropdown.

2-3: 会社・本人確認情報の入力と書類のアップデート (4/5)

The screenshot shows the 'Add Address' form in the Zoom application. The left sidebar lists various categories like 'アンケート', 'ワークフロー (NEW)', 'レコーディングと文字起こし', etc. The '電話番号' category is selected. The main form has the following fields:

- 国/地域: 日本
- 住所種別: 登記住所
- 住所1: 丸の内1-4-1
- 住所2（オプション）: 丸の内永楽ビルディング26階
- 都道府県: 東京都
- 市区町村: 千代田区
- 郵便番号: 100-0005
- 会社名: ZVC JAPAN株式会社
- 権限を有する代表者の氏名: 山田 太郎
- 権限を有する代表者の種別: 代表取締役としての代表者
- 代表者のメールアドレス: tarou@zoom.us
- 生年月日: 2005-03-07
- 性別: 男性 (radio button)
- 代表者の身分証の住所: 東京都千代田区永田町2-11-1

①会社住所情報、会社名を入力
※「ー」全角ハイフンは利用しないでください。近日中にシステム側で入力チェックして登録できないようにする予定です。もし利用してしまうと後段のプロセスでエラーが発生します。

②本人確認手続きを実施する会社代表者、又は代表者から委任された申込担当者の自然人名を記載
(身分証に記載されている氏名を記載する)

③上記②で入力した自然人が該当するタイプを選択

- A) 代表取締役としての代表者 : Authorized representative as company directorを選択
- B) 代表取締役以外の代表者 : Authorized representative as non-company directorを選択

④②で入力した自然人のメールアドレス、生年月日、性別、住所を入力

- ・入力したメールアドレス宛にeKYCによる本人確認をオンラインで実行するためのメールが届くため、本人確認する方が受信可能なメールアドレスを入力
- ・住所は、上記②に該当する会社代表者もしくは、代表者から委任された担当者の住所でかつ、身分証に記載されている住所を入力

2-3: 会社・本人確認情報の入力と書類のアップデート (5/5)

zoom プロダクト ソリューション リソース ブランク料金

要約
クリップ
ワークスペース予約
設定
レポート
管理者

ダッシュボード
ユーザー管理
デバイス管理
Node Management
ルーム管理
電話システム管理
番号管理

電話番号
BYOC Configuration
プロバイダー ポータル
Provider Exchange
アカウント管理

Zoom ラーニング センター
ビデオチュートリアル
ナレッジベース

代表者のメールアドレス: tarou@zoom.us
生年月日: 2005-03-07
性別: 男性
代表者の身分証の住所: 東京都千代田区永田町2-11-1 16/75

事業書類
認められるファイルタイプには JPG/JPEG/PDF
住所を証明する書類
納税証明書、社会保険料納付証明書
アップロード

① 住所証明
- ②において、その他官公庁発行書類等をアップロードされる場合かつ、その書類に本店又は主たる事務所の所在地の記載がない場合、実際の拠点住所を確認するため、発行日が6ヶ月以内で前項①で入力した住所と一致する補完書類（納税証明書、社会保険料領収書、公共料金領収書、官公庁発行書類など）をアップロードしてください。
- ②において、履歴事項全部証明書や印鑑登録証明書などの**本店又は主たる事務所の所在地の記載があるもの**をアップロードする場合、②でアップロードする書類を**再度こちらにもアップロード**してください。

会社の登記事項証明書
会社の登記事項証明書をアップロード
会社が外国の管轄区域に設立されている場合は、以下の文書も有効です。
・日本の司法管轄下にある法令に準拠して記載された文書
・日本政府が承認した外国の行政機関による文書
アップロード

② 発行日が6ヶ月以内の法人の登記事項証明書(履歴事項全部証明書)、印鑑登録証明書、その他官公庁発行種類等で法人の名称及び本店又は主たる事務所の所在地の記載があるもの

本人確認手続き申請 [ダウンロード](#) [日本語版をダウンロード](#)

委任状 [ダウンロード](#)

③ 取引時確認宣誓書
Download Formのリンクからフォーマットをダウンロード、必要事項ご記入の上、再度アップロードください

本人確認手続き申請フォームに記載された会社代表者が登録済みの取締役でない場合のみ必要です。
有効期限が切れている書類は無効です。有効期限の記載のない書類は、過去6ヶ月以内に発行されている必要があります。

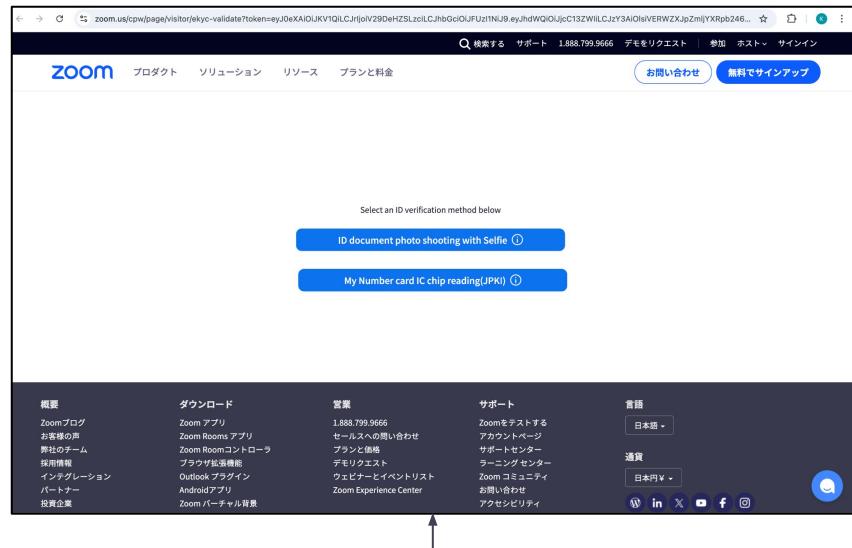
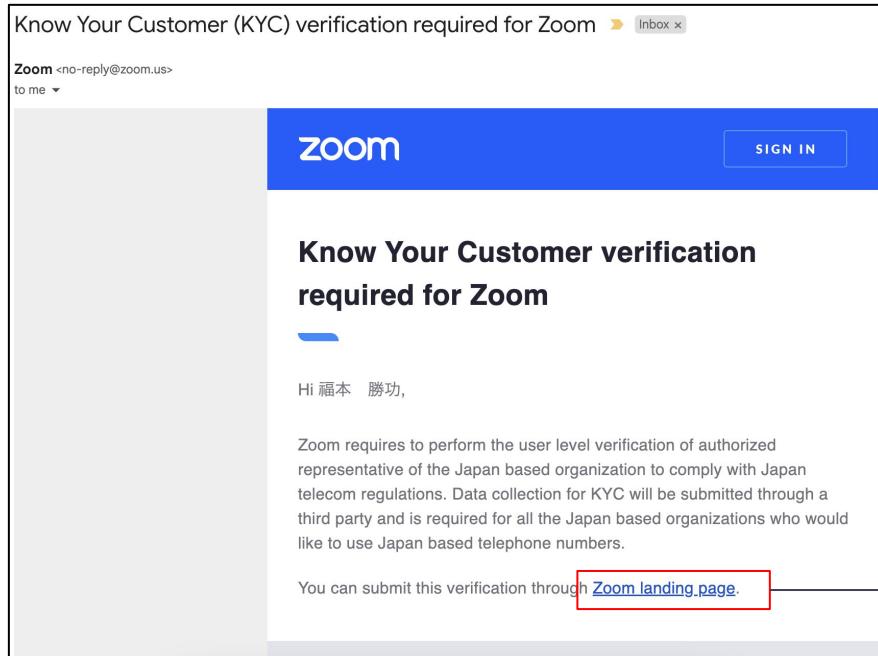
アップロード

④ 会社代表者の委任状(該当する場合のみ)
契約者（会社代表者）と申込担当者名義が異なる場合（前項の③でBの会社代表者に委任された担当者を選択した場合）は、委任状をアップロードしてください。

キャンセル **保存**

3: eKYCの実施

- 管理ポータル上にて、本人確認手続きの実施者として入力していただいたメールアドレス宛に左図のメールが送信されます。（送信元：no-reply@zoom.us タイトル：Know Your Customer (KYC) verification required for Zoom）
 - 本文中のリンクをクリックし右図のZoomのWebサイト上の本人確認画面に遷移してください。
 - 右図以降の詳細な本人確認の実施方法については次項以降を参照ください。



3-1: eKYCの方式の概要

下表3-3(a)～(c)のいずれかの方式でeKYCを実施して下さい。いずれかの方式でeKYCが完了（書類が提出済み）となった場合、**別的方式で再度eKYCを行わない**で下さい。

本人確認方式	確認手段	手順書	事前準備物(パソコン除く)	コメント
ID document photo shooting with Selfie	スマホアプリ	3-3: (a)	<ul style="list-style-type: none">スマホ及びスマホへのアプリインストール身分証(パスポート※、運転免許証、マイナンバーカード、在留カード、運転経歴証明書、特別永住者証明書)	<u>身分証の撮影や自画像の撮影などが必要</u> となり、 <u>やや煩雑</u> です。
	Webカメラ	3-3: (b)	<ul style="list-style-type: none">通信機能・カメラを備えたPC/スマホなど(アプリインストール不要)身分証(パスポート※、運転免許証、マイナンバーカード、在留カード、運転経歴証明書、特別永住者証明書)	
My Number card IC chip reading(JPKI)	スマホアプリ	3-3: (c)	<ul style="list-style-type: none">スマホ及びスマホへのアプリインストールマイナンバーカードマイナンバーカードの署名用 PW	<u>マイナンバーカードの読み取りとマイナンバーカードの署名用 PWの入力だけで完了</u> するため、 <u>おすすめ</u> です。 (3分程度で完了します。)

3-2: eKYCアプリインストール (TRUSTDOCK)

アプリのインストールと利用開始手順については、下図ならびにTRUSTDOCKのガイド (<https://trustdock.app/identity-verification-guide>) をご確認ください。

本人確認の手順

デジタルIDウォレット「TRUSTDOCK」アプリを起動して本人確認（eKYC）を行う手順を説明します。

はじめに

iOSの方（ストアへ） Androidの方（ストアへ）

Google PlayもしくはApp StoreよりデジタルIDウォレット「TRUSTDOCK」アプリをインストールします。
上記QRコードをスマートフォンで読み取るか、QRコードを押すとアピリストアに移動します。

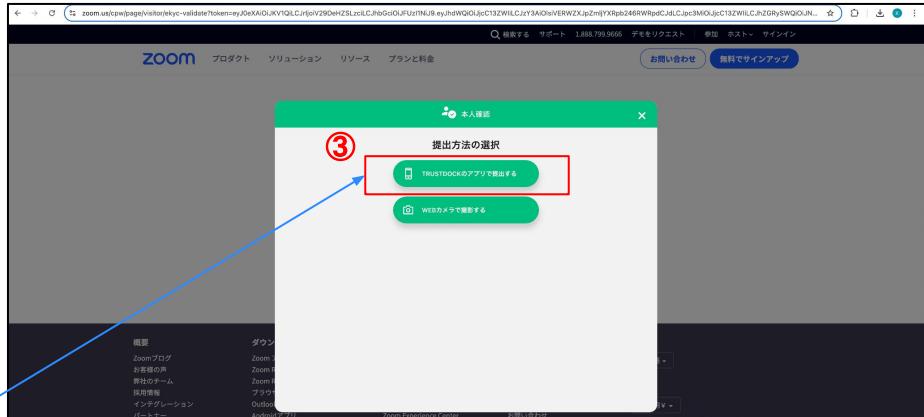
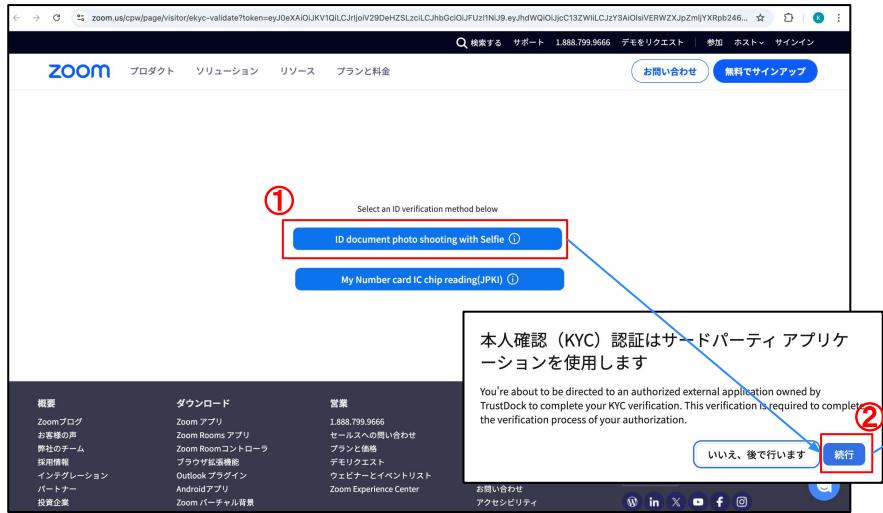
アプリを起動します。「つぎへ」「はじめる」を押してください。

1. 利用規約とプライバシーポリシーを確認し、同意するにチェックを入れて「つぎへ」を押してください。
2. アカウント登録をしていない方は「はじめてアプリを使う方」を押してください。

①ロック解除 ②Push通知設定 ③ホーム画面

3 -3: (a)ID document photo shooting with Selfie

下図の①～③を選択し手続きを進めてください。



3-3: (a) ID document photo shooting with Selfie

スマートフォンのTRUSTDOCKアプリを開き、QRコード読み取り機能（左図の読み取りボタンを選択）を使い、ZoomのWebサイト上の本人確認の画面上に表示されたQAコードを読み取ってください。

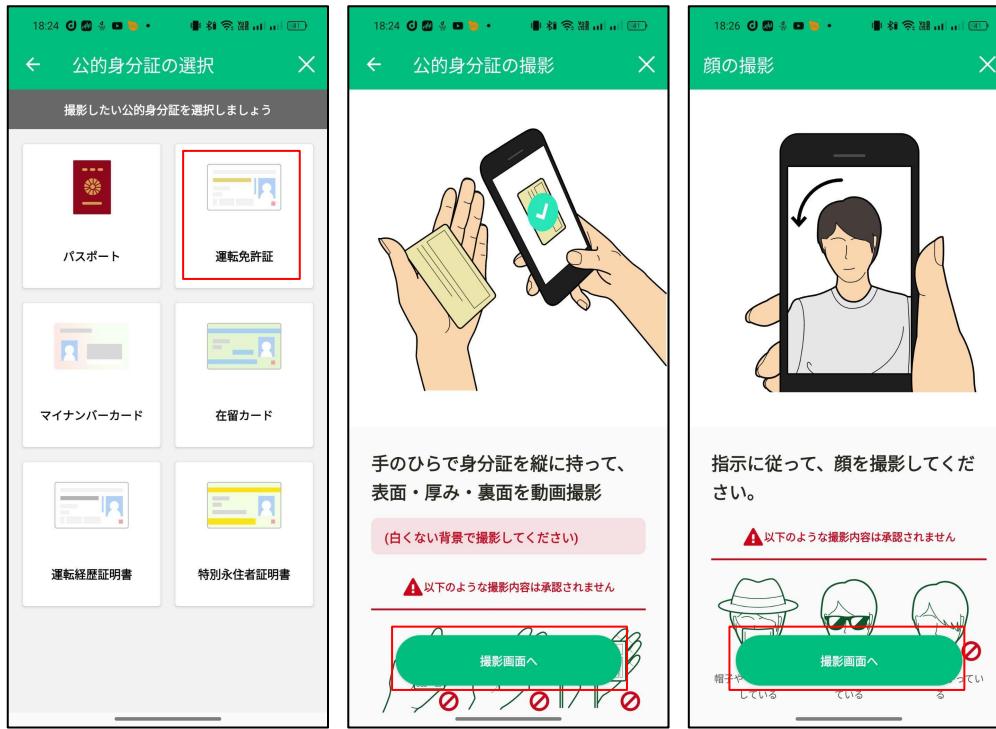


こちらのQRコードではなく、お客様の画面上のQRコードを読み取ってください。

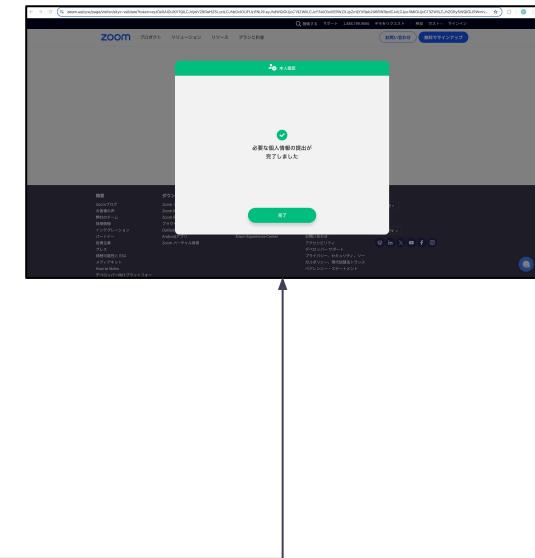
3-3: (a)ID document photo shooting with Selfie

スマートフォン上のアプリにおいて本人確認に利用する公的身分証を選択し、アプリの指示に従い手続きを進めてください。

アプリ上の画面遷移



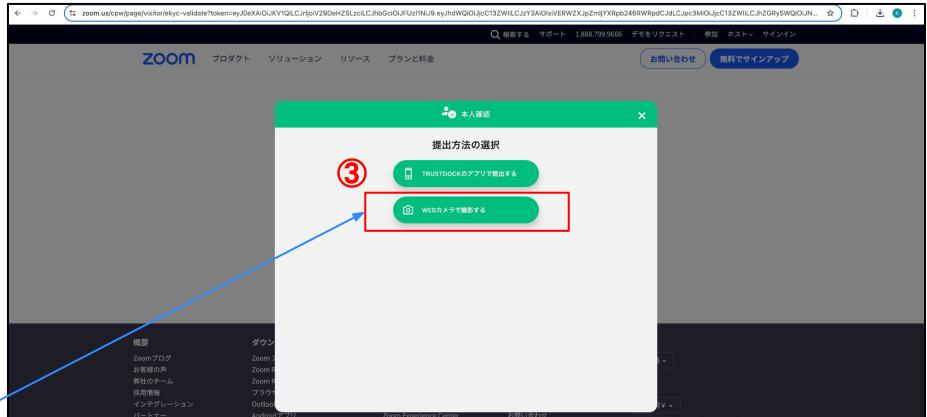
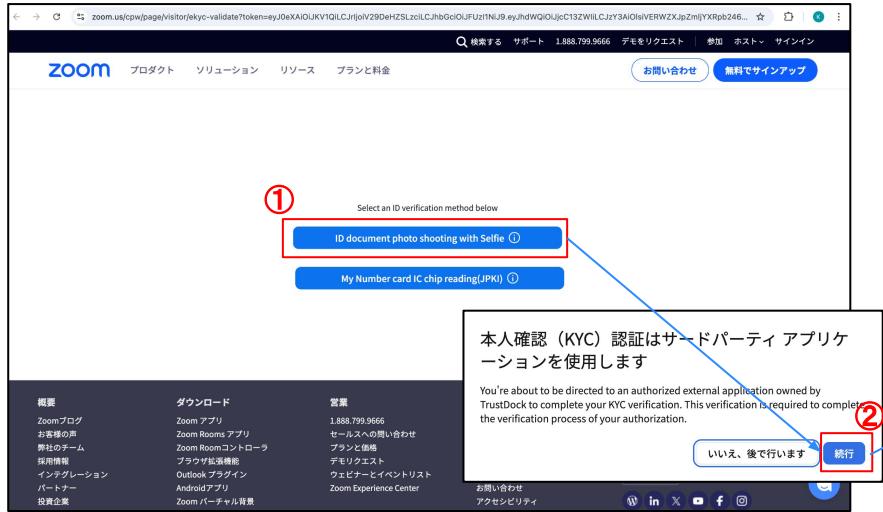
Zoom Web画面



アプリ上での提出が完了すると
Zoom Webサイト上の
本人確認画面が完了となります。

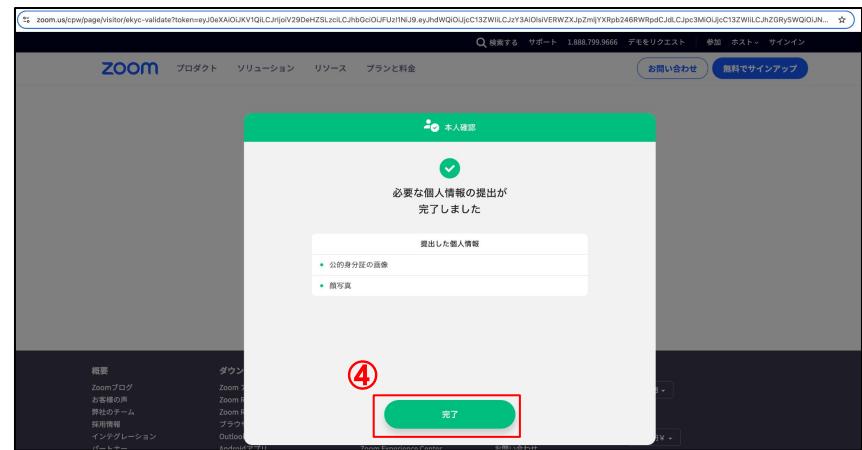
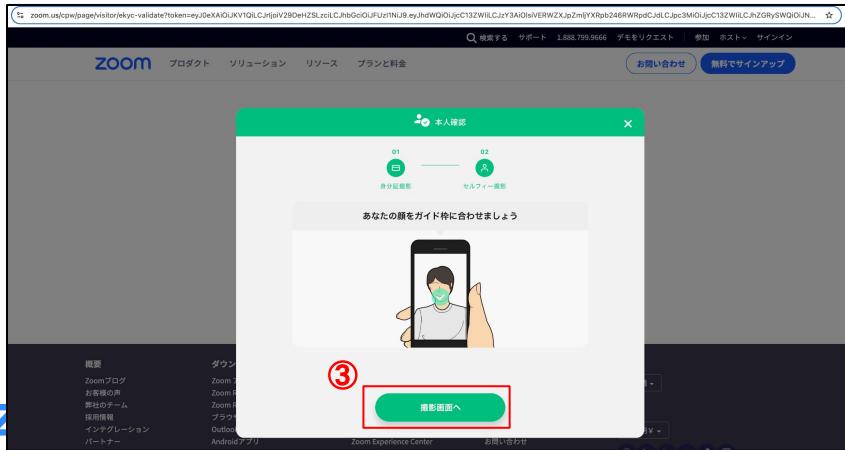
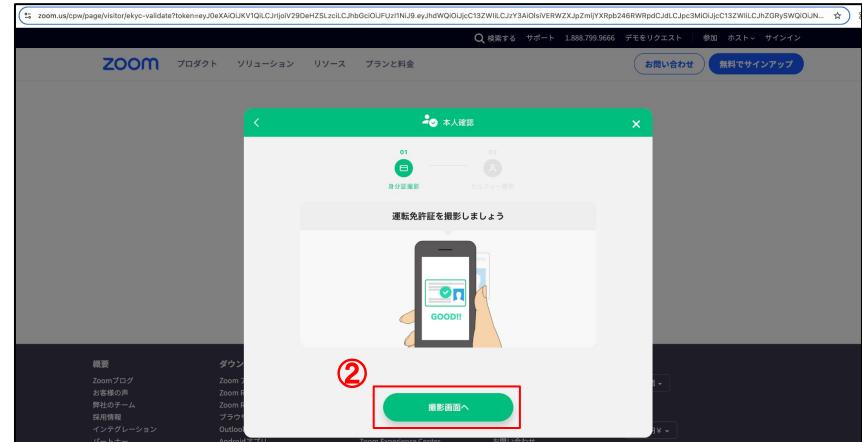
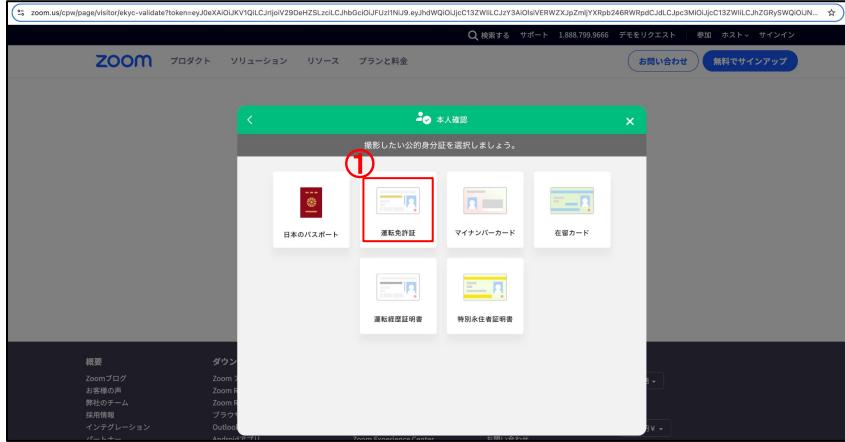
3 -3: (b) ID document photo shooting with Selfie

下図の①～③を選択し手続きを進めてください。



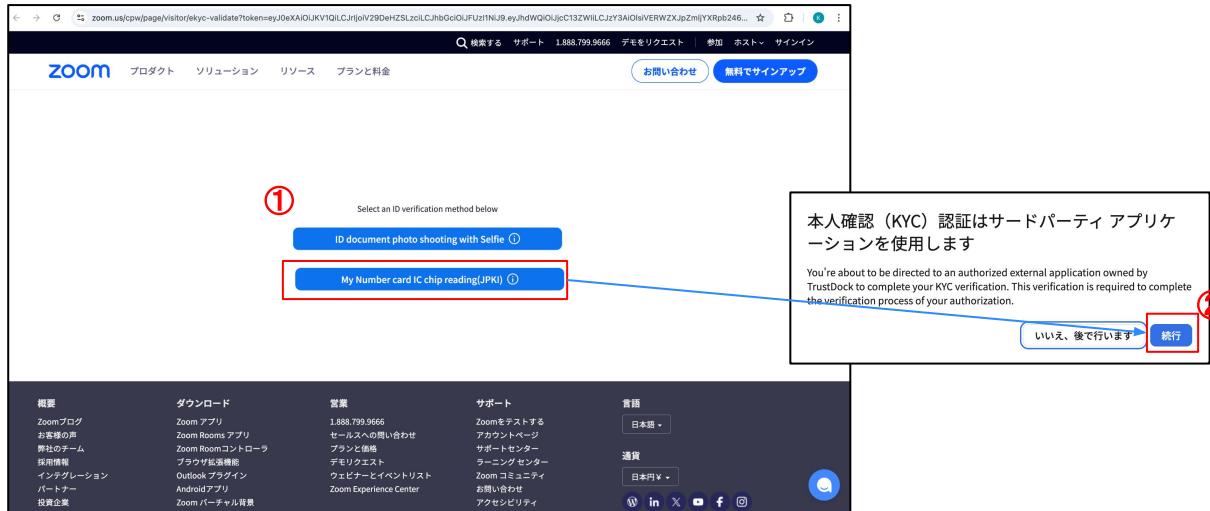
3-3: (b) ID document photo shooting with Selfie

下図の①～④を選択し手続きを進めてください。なお、①については、運転免許証に限らず、お客様が保持する身分証を選択ください。



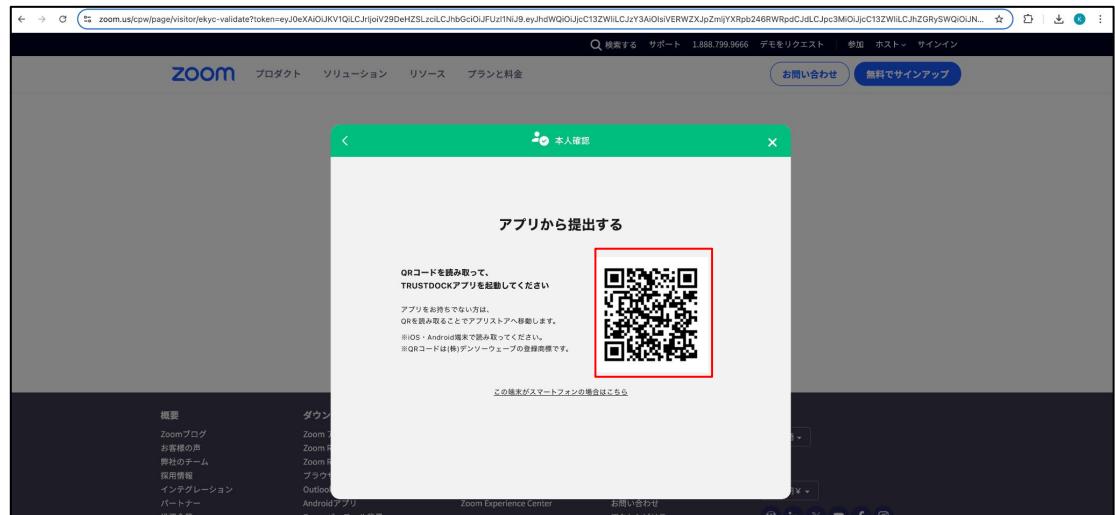
3 -3: (c)My Number card IC chip reading(JPKI)

下図の①～②を選択し手続きを進めてください。



3-3: (c) My Number card IC chip reading(JPKI)

スマートフォンのTRUSTDOCKアプリを開き、QRコード読み取り機能（左図の読み取りボタンを選択）を使い、ZoomのWebサイト上の本人確認の画面上に表示されたQAコードを読み取ってください。

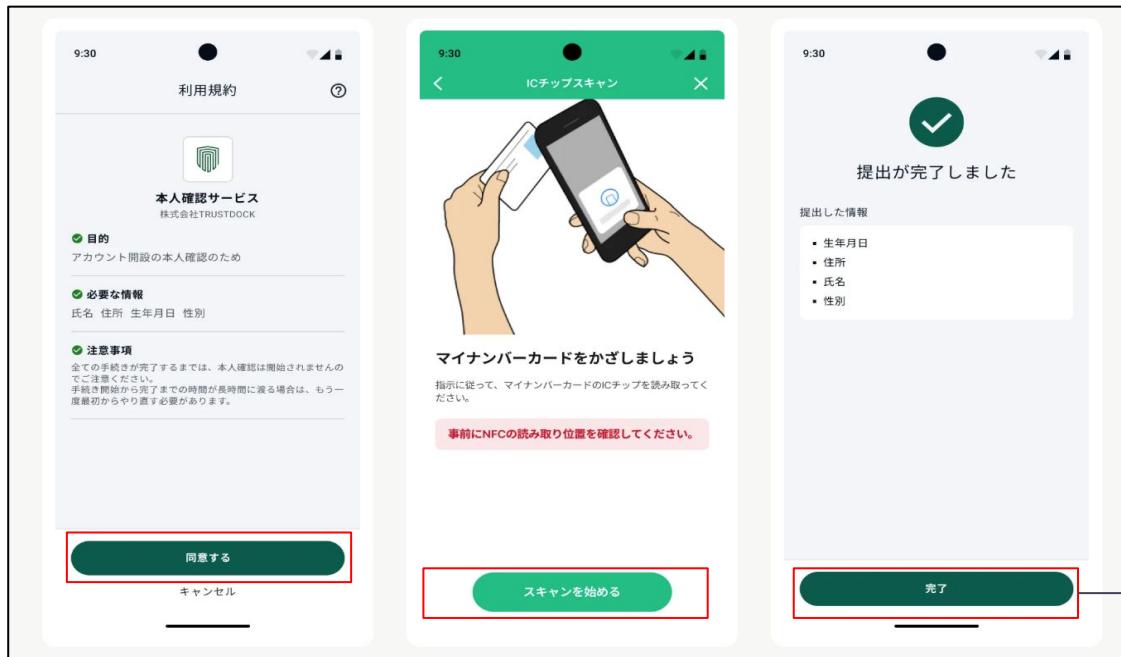


こちらのQRコードではなく、お客様の画面上のQRコードを読み取ってください。

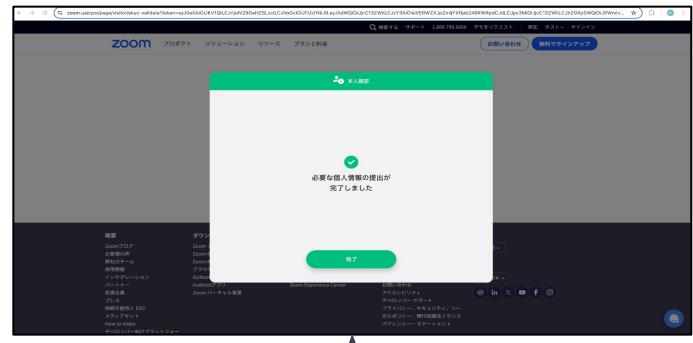
3-3: (c)My Number card IC chip reading(JPKI)

スマートフォン上のアプリを操作し、マイナンバーカードのICカードチップをスキャンし、手続きを進めてください。
なお、本手順において、マイナンバーカード発行時に設定した署名用 PWの入力が必要となります。

アプリ上の画面遷移



Zoom Web画面



アプリでの提出が完了すると
Zoom Webサイト上の
本人確認画面が完了となります。

3-4:eKYC後の住所登録結果の確認

- 本人確認書類の認証
 - アップロードされた書類、eKYCに不備がなければ承認され、画面上の状態が「保留中」から「認証済み」となります。
 - 不備がある場合には否認され、追加書類の要求等が、Number Ordering Teamからお客様管理者へ連絡が届き、追加書類等の対応が必要となります。
- その他
 - 申込者が会社の代表権限を有する方でない場合は、上記以外に、当社から郵送される転送不要郵便による到達確認が別途必要となります。
また転送不要郵便を発送する前にメール（Ticket）にてお客様に発送住所の確認を実施する可能性がございます。

The screenshot shows the Zoom eKYC dashboard with two address entries. The top entry is for '丸の内 1-4' in Japan, with fields: 100-0005, Japan, --, --. To its right are documents: 'Know-Your-Customer Declaration+Test.docx' (status: 保留中), 'Company Registration Documents+Test.docx', 'Power of Attorney Document+Test.docx', and a link '&1 詳細'. A red arrow points from the '保留中' status to the word '認証済み' (verified) in large red text below. The bottom entry is for '123, Mumabi, Mumbai, MH 200001' in India, with fields: 200001, India, 発信方有料, a phone icon. To its right are documents: 'Test Site for POC.pdf', 'Test Site for POC.pdf', 'Test Site for POC.pdf', and a link '&1 詳細'. Below these entries is a file '2169540094.pdf'.

ZOOM プロダクト ソリューション リソース プランと料金 検索する サポート 81 368973660 お問い合わせ デモをリクエスト スケジュール 参加 ホスト ホストウェブアプリ

ダッシュボード

ユーザー管理

スケジューラー管理

チームチャット管理

デバイス管理

Node Management

ルーム管理

ワークスペース管理

電話システム管理

コンタクトセンター管理

番号管理

Phone Numbers

BYOC Configuration

SMS Campaigns

Provider Exchange

丸の内 1-4
-1, 丸の内永
楽ビルディング 2 6 階, 千代
田区, 東京都
100-0005

100-0005 Japan -- --

Know-Your-Customer Declaration+Test.docx
Company Registration Documents+Test.docx
Power of Attorney Document+Test.docx
&1 詳細

丸の内 1-4
-1, 丸の内永
楽ビルディング 2 6 階, 千代
田区, 東京都
100-0005

100-0005 Japan -- --

123, Mumabi, Mumbai, MH 200001
200001

India 発信方有料

Test Site for POC.pdf
Test Site for POC.pdf
Test Site for POC.pdf
&1 詳細

2169540094.pdf

4: 拠点住所の登録（1/3）

本手順は、OAB～J番号（03/06などの市街局番）をご利用のお客様のみ必要となり、050番号のみをご利用のお客様は手続き不要です。
拠点住所の登録は、登記住所の登録認証後に実施可能です。また複数の拠点でOAB-J番号をご利用されるお客様におかれましては、
拠点毎に拠点住所の登録が必要となりますので、下図の①～②を選択し手続きを進めてください。

The screenshot shows the Zoom web interface for managing phone numbers. On the left sidebar, under '番号管理' (Number Management), the 'Phone Numbers' option is selected and highlighted with a red box. The main content area displays a table for managing business addresses. At the top right of the table, there is a blue button labeled '住所を追加' (Add Address) which is also highlighted with a red box. The table columns include '住所' (Address), '郵便番号' (Postal Code), '国 / 地域' (Country / Region), 'タイプ' (Type), 'プロダクト' (Product), '書類' (Document), 'Address Type', and '認証ステータス' (Authentication Status). One row in the table is shown, detailing an address in Tokyo, Japan, with a document named 'Proof of Address+Test.docx' attached.

住所	郵便番号	国 / 地域	タイプ	プロダクト	書類	Address Type	認証ステータス
丸の内1-4-1, 丸の内永楽ビル ル26階, 千代田 区, 東京都 100- 0005	100-0005	Japan	発信方有料: 地理的	C	Proof of Address+Test.docx Company Registration Document+Test.docx Power of Attorney Document+Test.docx	Business Address	保留中

4: 拠点住所の登録 (2/3)

The screenshot shows the Zoom Product Management interface with the 'Add Location' form. The left sidebar lists various management categories like Scheduler, Mail, Calendar, Settings, etc. The '番号管理' (Number Management) category is currently selected and highlighted in blue. The main form fields include:

- プロダクト: 電話 (selected)
- 国 / 地域: 日本
- 番号タイプ: 発信方有料: 地理的
- 住所種別: 営業所住所 (selected)
- 住所 1: 丸の内1-4-1
- 住所 2 (オプション): 丸の内永楽ビル27階
- 都道府県: 東京
- 市区町村: 千代田区
- 郵便番号: 100-0004
- 会社名: ZVC JAPAN株式会社
- 事業書類: 認められるファイルタイプには JPG/JPEG、PNG、PDF、D
- 住所を証明する書類: 納税証明書、社会保険料納付証明書、営業所の住所が記載
- アップロードボックス: Test.docx (削除)
- 操作ボタン: キャンセル (grayed out), 保存 (blue button)

左記の通り選択してください。

OAB～J番号を利用する本社・支社・支店・営業所などの拠点住所、会社名を
入力してください。
※「-」全角ハイフンは利用しないでください。

住所証明書のアップロード

実際の拠点住所を追加確認するために、登記事項証明書(履歴事項全部証明
書)、納税証明書、社会保険料領収書、公共料金領収書、官公庁発行書類な
ど、宛先と住所が上記で入力したものと一致する書類をアップロードしてくだ
さい。

4: 拠点住所の登録（3/3）

● 拠点住所の認証

- アップロードされた書類に不備がなければ承認され、画面上の状態が「保留中」から「認証済み」となります。

The screenshot shows the Zoom Phone Numbers management interface. On the left sidebar, under the '番号管理' section, 'Phone Numbers' is selected, highlighted with a blue background. The main content area displays a table of address records. One record is shown with a red box around the '認証ステータス' column, which contains the text '認証済み'.

住所	郵便番号	国 / 地域	タイプ	プロダクト	書類	Address Type	認証ステータス
丸の内1-4-1, 丸の内永楽ビル ル26階, 千代田 区, 東京都 100- 0005	100-0005	Japan	発信方有料: 地理的	📞	Proof of Address+Test.docx Company Registration Documents+Test.docx & 2 詳細	Business Address	保留中 認証済み

本人確認（住所登録）に関するよくあるお問い合わせ

質問	回答
登記住所(Compliance Address)の追加の画面で間違った情報を入力し保存してしまったのですが、修正可能ですか？	本人確認に係る情報のため、一度提出された情報については修正できかねます。 申請中の登記住所を削除した上で、再度登記住所の登録手順を実施してください。住所の削除手順はP31を参照願います。
登記住所(Compliance Address)の追加の画面で誤ったファイルをアップロードしたのですが、修正可能ですか？	チケットを通じてファイルの差し替えは可能です。
登記住所登録の所要日数は？	本人確認実施者が代表取締役の場合:3-5営業日となります。 上記以外の場合:6-8営業日(転送不要郵便の到達確認が必要なため)
eKYCを実施するWebサイトへのリンクを紛失したのですが再発行可能ですか？	はい。リマインド機能(P32参照)により可能です。なお、リンクを送付する宛先の変更はできかねますので、宛先変更が必要な場合、申請中の登記住所を削除した上で、再度登記住所の登録手順を経てリンクを発行してください。
拠点住所登録の所要日数は？	3-5営業日となります。
移転などで登記住所(Compliance Address)を変更することは可能ですか？	変更可能です。当社の営業に登記住所の削除と削除日を連絡ください。当社にて登記住所のステータスを「有効期限切れ」に変更しますので、その後、登記住所を削除の上、再登録が可能です。削除手順はP33を、再登録手順はP11以降を参照ください。再登録の際は、書類の再提出とeKYCが再度必要となります。登記住所の再登録が完了するまで、新たな番号追加ができかねますのでご注意ください。

よくあるお問い合わせ（登記住所再登録時の削除作業）

- 登記住所の申請内容に不備があり再申請する際は、①登記住所を削除、②再申請を実施してください。
(②登記住所を削除しない場合、再登録時にエラーメッセージ「Only one compliance address is required」が表示され、登録できません。)
- 具体的な削除方法は、番号管理>電話番号>関連機能>事業者住所と書類の順に選択すると以下の画面が表示されますので、削除を選択してください。

The screenshot shows the Zoom web interface for managing phone numbers. On the left, a sidebar lists various management categories like Profile, Meetings, Events, and Workflows. The main area is titled '事業者住所と書類' (Business Address and Document) under the 'Phone Number' section. It displays a table with columns for Address ID, Country/Region, Type, Product, Document, Address Type, and Status. Two documents are listed: 'Proof of Address+Test.docx' and 'Company Registration Documents+Test.docx'. For each document, there is a context menu with options '... (ellipsis)', 'Details', 'Edit', and 'Delete'. The 'Delete' option is highlighted with a red box. At the bottom, there are navigation buttons and a page number indicator.

郵便番号	国 / 地域	タイプ	プロダクト	書類 ①	住所種別	認証ステータス
100-0001	Japan	--	--	Proof of Address+Test.docx Company Registration Documents+Test.docx	登記住所	保留中 ②

よくあるお問い合わせ（eKYCリンクの再発行）

- 再発行手順の実施前に、再度メールが届いてないか迷惑メールボックスを含めて再確認をお願いします。
送信元：no-reply@zoom.us タイトル：Know Your Customer (KYC) verification required for Zoom
- 再発行については、番号管理>電話番号>関連機能>事業者住所と書類の順に選択すると以下の画面が表示されますので、「詳細を表示」を選択し、遷移後の画面にて、「リマインダーを送信」を選択してください。

電話番号 > 事業者住所と書類

事業者住所と書類

一部の国または地域で Zoom から購入した電話番号に必要となる、事業者住所を認証する書類のアップロードと管理を行います。

郵便番号	国 / 地域	タイプ	プロダクト	書類 ①	住所種別	認証ステータス
100-0001	Japan	--	--	住所を証明する書類+Test.docx 会社の登記事項証明書+Test.docx 本人確認手続き申請+Test.docx	登記住所	保留中

詳細を表示

... (Red box)

住所を追加 (Blue button)

住所種別	登記住所
電話番号	--
会社名	AAA
権限を有する代表者の氏名	AAA
権限を有する代表者の種別	代表取締役としての代表者
代表者のメールアドレス	aaa@aaa.jp
生年月日	2005-03-28
性別	男性
代表者の身分証の住所	AAA
書類 ①	住所を証明する書類+Test.docx 会社の登記事項証明書+Test.docx 本人確認手続き申請+Test.docx
認証ステータス	保留中
リマインダーを送信	

よくあるお問い合わせ（Compliance Addressの変更）

- 登記住所の削除は以下の手順を、登記住所の再登録(11以降)をご参照ください。

The screenshot illustrates the process of deleting a business address in the Zoom Phone Number management interface.

Step 1: Main Interface
The main interface shows a list of phone numbers. A red box highlights the "関連機能" (Related Functions) dropdown menu. Another red box highlights the "事業者住所と書類" (Business Address and Documents) link under the "事業者住所と書類" section.

Step 2: Confirmation Dialog
A modal dialog titled "住所を削除" (Delete Address) asks "この住所を本当に削除しますか？" (Do you really want to delete this address?). A red box highlights the "削除" (Delete) button.

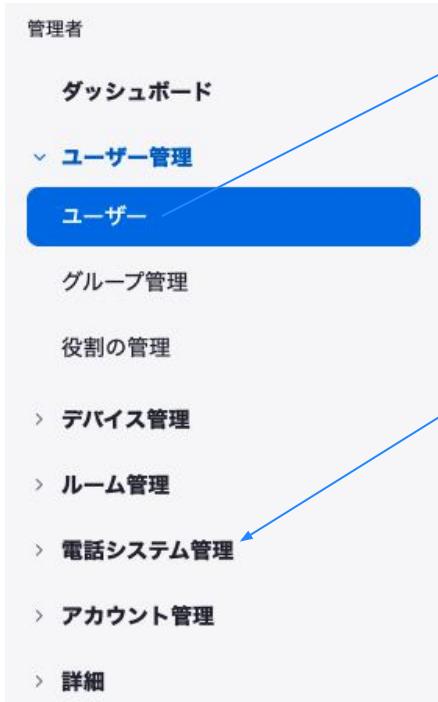
Step 3: Address List
The list of addresses shows two entries. The first entry has a red box highlighting the "削除" (Delete) button in the actions column. The second entry also has a red box highlighting the "削除" (Delete) button in the actions column.

Bottom Navigation Bar
The bottom navigation bar includes links for "スケジュール" (Schedule), "参加" (Join), "ホスト" (Host), and "ウェブアプリ" (Web App). It also features a user profile icon and a "住所を追加" (Add Address) button.

5-1: ユーザー追加（アカウント編）

アカウントにユーザーを追加

Zoom Phoneのライセンスを割当するためには、
まず該当するユーザーが同一のZoomアカウント配
下に追加されていることをご確認ください



The screenshot shows the 'User' management page where a user named 'zoom.japan.demo+1@gmail.com' is listed. A yellow callout box states: 'ユーザーの「役割」が「オーナー・管理者」であれば「電話システム管理」へアクセスできます。' (If the user's 'Role' is 'Owner-Administrator', they can access 'Telephone System Management'). Below the list, a 'Add User' form is shown with fields for email, type (Basic - Zoom Phone), and department. A note says 'メールアドレスでユーザーを追加' (Add user by email). The bottom section contains a list of bullet points about basic users:

- ・ユーザー タイプ（基本）は無料のZoom Meetingのユーザーのことを示す。
- ・Zoom Meetingの無料ユーザーでもZoom Phoneのライセンスを購入可能です。
- ・一つのテナント（オーナーアカウント）に全ユーザーを統合することにより、内線電話のご利用、セキュリティ強化、社内でのご利用状況が可視化されます。

5-2: ユーザー追加 (Zoom Phone編)

Zoom Phoneライセンスの割当

同一Zoomアカウントにユーザーを追加しました
らZoom Phoneのライセンスを割当てください

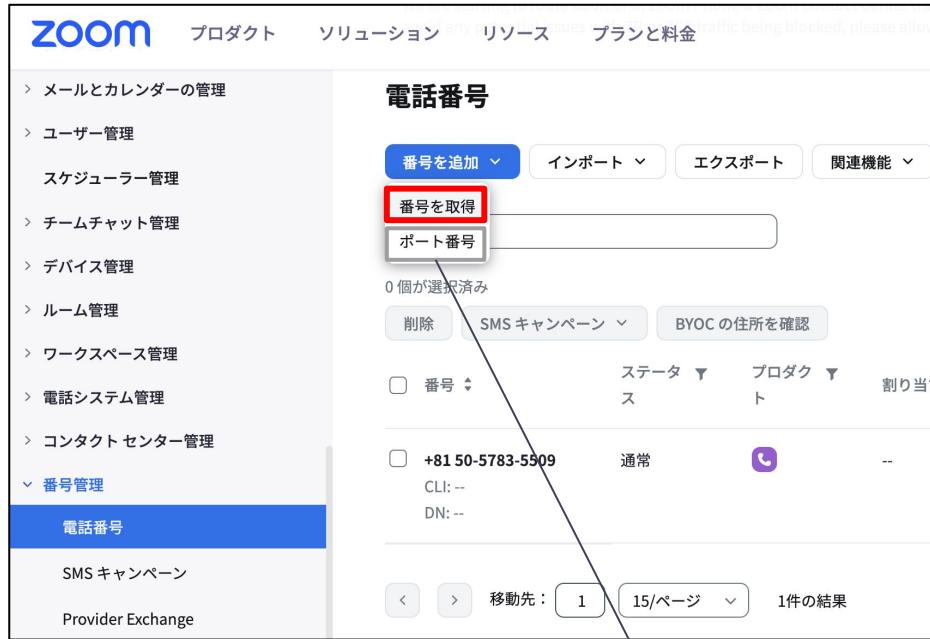
The screenshot shows the Zoom Phone user addition interface. On the left, a sidebar menu is open under '電話システム管理' (Phone System Management), with 'ユーザーとルーム' (Users and Rooms) selected. A blue arrow points from this menu item to the 'ユーザー' (User) tab in the main interface. The main interface displays a table of users with columns for Name, Extension, Package, Number, Desktop Phone, and User Status. A user named 'Japan Zoom (オーナー)' is listed. Below the table, a section titled 'ユーザーを追加' (Add User) contains instructions: 'アカウントの既存ユーザーに内線番号を割り当てできます。この後、発信を行う必要のあるユーザーに通話プランを割り当てられます。最大100人のユーザーを毎回追加できます。' (You can assign internal phone numbers to existing account users. After this, you can assign calling plans to users who need to make calls. You can add up to 100 users at a time.)

On the right side of the interface, there are two callout boxes with arrows pointing to specific fields:

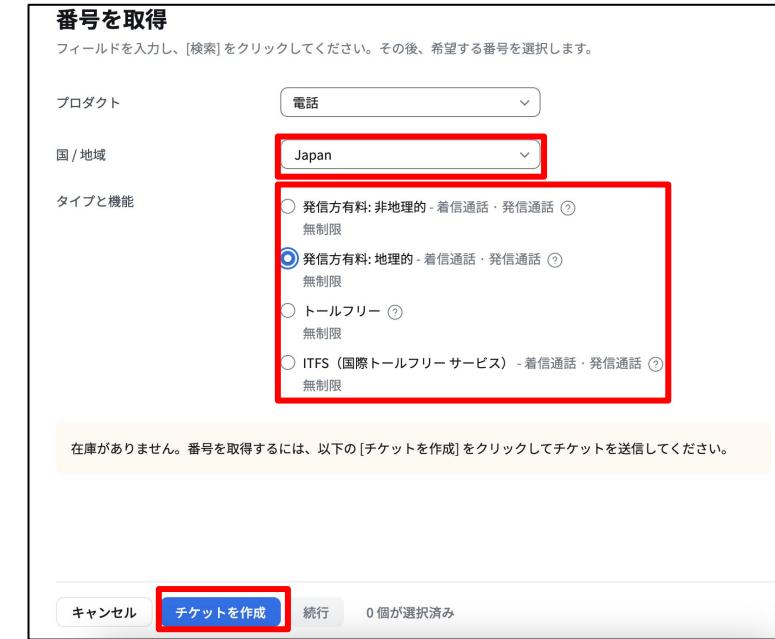
- A box labeled 'Zoom Phoneを利用するユーザーを選択' (Select the user using Zoom Phone) points to the '選択対象' (Selection Target) field where three email addresses are listed: zoom.japan.demo+1@gmail.com, zoom.japan.demo+2@gmail.com, and zoom.japan.demo+3@gmail.com.
- A box labeled '割当するライセンスを選択' (Select the license to assign) points to the 'パッケージ選択' (Package Selection) dropdown menu, which is currently set to 'グローバルセレクト通話プラン (5利用可能)' (Global Select Calling Plan (5 available)). Other options shown are 'プロ機能・無制限国内' (Pro features - unlimited domestic) and 'Zoom Phoneプロ (10利用可能)' (Zoom Phone Pro (10 available)), with 'プロ機能・メーター制' (Pro features - metered) below it.

6: 電話番号の追加（番号の選択）

- 左図の“番号を取得”を選択、右図の画面にて“国/地域”で“Japan”を選択の上、取得したい番号を選択し“チケットを作成”を選択してください。
 - 発信方有料:非地理的 050番号
 - 発信方有料:地理的 0ABJ(03/06などの市外局番)番号
 - トールフリー:0120/0800番号(発信方無料・着信方課金)
 - ITFS(国際トールフリーサービス):(発信方無料・着信方課金)



The screenshot shows the Zoom Phone Numbers management interface. On the left, there's a sidebar with various management options like Mail & Calendar, User Management, and Contact Center Management. The main area is titled "電話番号" (Phone Numbers). It has tabs for "番号を追加" (Add Number), "インポート" (Import), "エクスポート" (Export), and "関連機能" (Related Functions). A large red box highlights the "番号を取得" (Get Number) button. Below it is a "ポート番号" (Port Number) input field. A note says "0 個が選択済み" (0 items selected). There are buttons for "削除" (Delete), "SMS キャンペーン" (SMS Campaign), and "BYOC の住所を確認" (Check BYOC address). At the bottom, there's a table with one result: "+81 50-5783-5509" (CLI: --, DN: --). The bottom navigation bar includes "移動先:" (Move to:) with page number "1", "15/ページ" (15 pages), and "1件の結果" (1 result).



This is a modal dialog titled "番号を取得" (Get Number). It contains a search bar with "電話" (Phone) and a dropdown menu set to "Japan". Below that is a section for "タイプと機能" (Type and Function) with four radio button options, all of which are currently selected with blue outlines:

- 発信方有料: 非地理的 - 着信電話・発信電話 ②
無制限
- 発信方有料: 地理的 - 着信電話・発信電話 ②
無制限
- トールフリー ②
無制限
- ITFS (国際トールフリーサービス) - 着信電話・発信電話 ②
無制限

A note at the bottom says "在庫がありません。番号を取得するには、以下の [チケットを作成] をクリックしてチケットを送信してください。" (There is no stock. To obtain a number, click [Create Ticket] to send a ticket). At the bottom right is a red-bordered "チケットを作成" (Create Ticket) button.

6: 電話番号の追加（数量・住所の選択）

- “量”：希望する電話番号の総数を入力、“注意”、“事業者住所と書類”については、番号タイプに応じた入力し、“完了”を選択してください。

※連番を希望する場合「連番希望」と記載ください。
番号の在庫状況により対応できかねることをご了承ください。

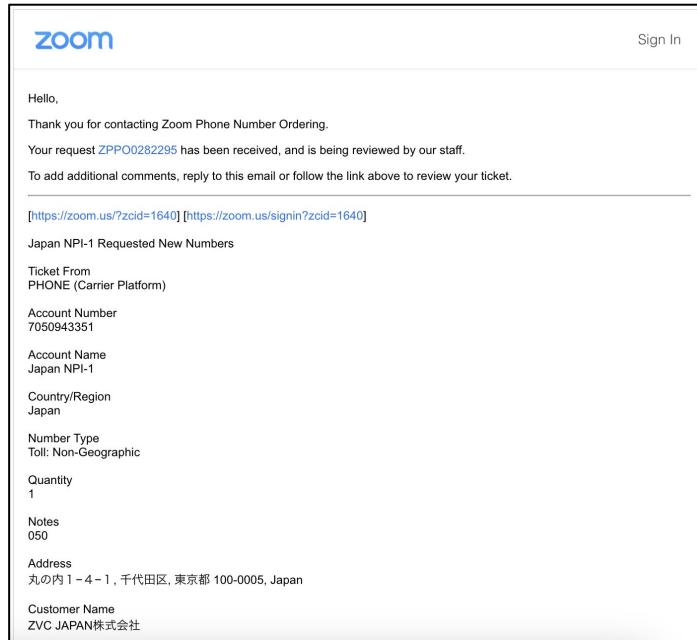
国 / 地域	Japan
番号タイプ	発信方有料: 地理的
量	<input type="text" value="3"/>
注意	<input type="text" value="03 Number"/>
その他の情報	
選択した番号を取得するには、以下のフィールドを入力してください。	
事業者住所と書類	<input type="text" value="丸の内1~4~1"/> 追加 管理
<small>事業者の認証と住所の証明に関する地域の規制に準拠するため</small>	
<small>選択すべき住所が入力欄に表示されない場合、 “追加”ボタンから住所の追加をお願いします。</small>	
キャンセル 戻る 完了	

番号タイプ	注意※	事業者住所と書類
発信方有料: 非地理的 (050)	記載不要	登記住所 (Compliance Address)
発信方有料: 地理的 (03/06など)	記載不要	希望するOABJ番号のエリア内にある 登記住所 (Compliance Address) 又は 拠点住所 (Business Address)
トールフリー (0120/0800)	①n×0120 Numbers ②n×0800 Numbers ③n×0120 Numbers n×0800 Numbers	登記住所 (Compliance Address)
ITFS (0530)	記載不要	登記住所 (Compliance Address)

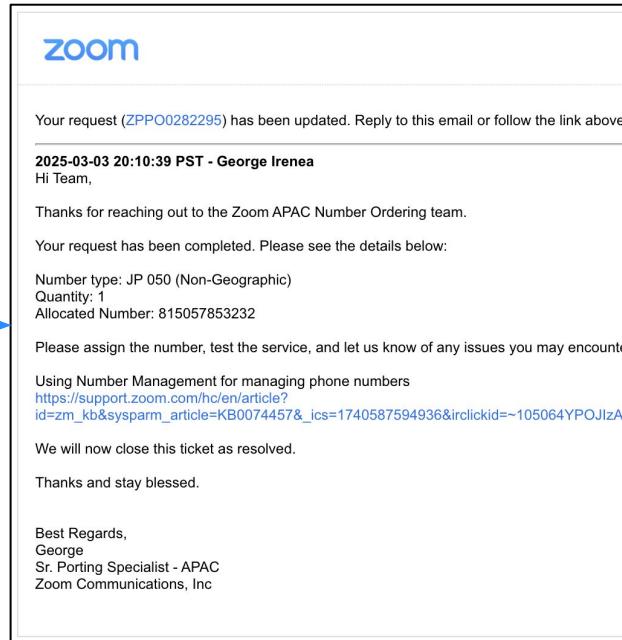
6: 電話番号の追加（完了通知）

- 前項の“完了”を選択後、管理者宛に左図のメールが通知されます。既に登記住所の登録が完了している場合、Zoom側でのオーダーの確認が完了次第、右図のメールが通知され、リクエストされた番号が追加されます。

番号追加リクエスト受領確認メール



番号追加リクエスト完了メール



Zoom Phone

基本設定

7: Zoom Phone個人設定

個人の「電話」項目により、発着信履歴、ボイスメール、通話録音の確認ができます。さらに、営業時間の設定も可能です。

個人

プロフィール

ミーティング

ウェビナー

電話

記録

設定

Zoom番号の着信が取れない場合、別の番号への転送も可能です

履歴 ボイスメール 通話録音 設定

パッケージ グローバルセレクト通話プラン

番号 050-XXXX (日本)

内線番号 111

緊急連絡先 デフォルト: 内幸町2丁目1-6, 千代田区, 東京都 100-00, Japan (未検証) (会社の住所) 編集

個人の緊急連絡先

発信者ID Japan Zoom - 050-XXXX (日本)

国 日本 (+81)

市外局番 設定

通話処理

営業時間 月 9:00 AM ~ 6:00 PM 火 9:00 AM ~ 6:00 PM 水 9:00 AM ~ 6:00 PM 木 9:00 AM ~ 6:00 PM 金 9:00 AM ~ 6:00 PM 編集

→ 通話の処理 編集

1. Zoomアプリケーション

通話処理のリングモード シーケンシャル

各デバイスの呼び出し時間 30秒

通話に応答がない場合 音声メールへ転送してください

オペレーターと連絡をとることを発信者に許可します

応答メッセージ&ボイスメール指示を残す デフォルト オーディオライブラリ

非営業時間

通話の処理 編集

- Zoomアプリケーション

通話処理のリングモード: 同時

最大待機時間 30秒

通話に応答がない場合 音声メールへ転送してください

オペレーターと連絡をとることを発信者に許可します

応答メッセージ&ボイスメール指示を残す デフォルト オーディオライブラリ

非営業時間の転送先 (ボイスメール、別 のZPユーザーなど選択頂けます)

休日設定

休日カレンダーと通話処理 管理

テスト 2021-08-02 00:00 - 2021-08-03 00:00
16日の休み 2021-08-16 00:00 - 2021-08-17 00:00

その他

ボイスメール アクセス 追加

Japan Zoo... (現在のユーザー)
内線 111

ロックリスト 表示または編集 発信者IDなしのコールをブロック

外部コールをブロックする 営業時間、非営業時間、および休日営業時間の外部コールをブロックする

保留音 テスト オーディオライブラリ

オーディオプロンプト言語 日本語

日本語に設定ください

ユーザーステータス アクティブ

8. グループで電話番号を共有する

部門の代表番号・サポート窓口などを複数名で共有（受発信）する場合、共有ライン・コールキューのいずれかで設定いただけます。

共有ライン		コールキュー
概念	1つの回線（番号）をグループで共有	グループの着発信を個人の内線に振り分けて利用
着信配分	同時鳴動	同時鳴動他、合計4種類
登録可能人数	10名（申請で50名まで拡張可能）	50名
同時最大通話数	4通話（申請で10回線まで拡張可能）	50通話 キュー内の通話保持数 60 最大同時呼出数 50(※) 最大通話数 上限なし ※:呼び出しキューの登録メンバー数が上限となります。
特徴	<ul style="list-style-type: none">Zoomアプリ内でグループの誰が電話に対応中か可視化可能保留にした電話を同じグループ内の人人がアプリ上で簡単に引き継ぎ可能（または転送も可能）	<ul style="list-style-type: none">キューで待機させ、アナウンスを流す事が可能ヘルプデスク他、大人数での電話対応が可能着信配分が柔軟（同時・順番など）
コースケース	代表電話、部署電話	カスタマーセンター、ヘルプ

共有ライン

会社や部門の代表番号の共有など、着信する数より、受ける人数の方が多いケースに向く。また固定電話機を利用するケースで、ラインキー（機能キー）を使いたいケースでも利用可能

コールキュー

コンタクトセンターやヘルプデスクなど、受ける人数より、着信する数が多いケースに向く。またより細かい着信制御を行い対時にも利用可能

8-1: 共有ライン・設定方法

1つの回線をグループで共有し、メンバーの誰かが受話する

- ▼ 電話システム管理
- ユーザーとルーム
- 自動受付
- 呼び出しキュー
- 共有ライン**
- グループコールピックアップ
- 電話番号
- 電話とデバイス
- ログ
- 会社情報

共有ラインアピアランス → 共有ライングループ

追加

Q 名前または内線で検索

名前	内線	番号
代表番号	151	050-1 [REDACTED]
第1営業部	133	050-1 [REDACTED]
総務部	153	050-1 [REDACTED]

共有ラインでは、島電話のように皆で電話対応が可能です。呼び出しキューと異なり、電話対応の可視化がアプリ上で可能（17ページ）



各グループに外線電話番号を割当ることによって、紐づいているユーザー個々人からその番号から発着信ができます。

8-1: 共有ライン・設定方法

代表番号

名前の変更

説明がありません

プロフィール

ポリシー 音声メール

サイト

Main Site (メインサイト)

内線番号

151 [編集](#)

番号

050 [REDACTED] [X](#)

電話番号の割当

割り当てる

プライマリ番号 [②](#)

050 [REDACTED]

メンバー

3 メンバー [表示または編集](#)

共有ラインに
ユーザー追加

タイムゾーン

(GMT+9:00) Osaka, Sapporo, Tokyo

タイムゾーン・
オーディオプロン
プト言語を
GMT+9:00、及
び日本語に設定く
ださい

部門

設定

コストセンター

設定

オーディオプロンプト言
語 [②](#)

日本語

営業時間の設定

月

9:00 AM ~ 6:00 PM

火

9:00 AM ~ 6:00 PM

水

9:00 AM ~ 6:00 PM

木

9:00 AM ~ 6:00 PM

金

9:00 AM ~ 6:00 PM

[編集](#)

最大待機時間

30 秒

オーバーフロー

音声メールを以下へ残す 現在の内線 [編集](#)

非営業時間

オーバーフロー

音声メールを以下へ残す 現在の内線 [編集](#)

休日設定

休日カレンダーと通話処理 [管理](#)

年末年始 2021-12-25 00:00 - 2022-01-03 00:00

オーバーフロー
・最大待機時間を達した時
のアクションを設定できま
す

・例えば、30秒間電話に応
答がない場合、ボイスメー
ルへ転送、他ユーザー・呼
び出しキューに転送、指定
した電話番号へ転送など

プロフィール ポリシー 音声メー

ボイスメール

Allow access, receive, or share voicemail

[Access Member List](#)

Access Member List

[管理者] に表示されるメンバーの管理は、[ロールと権限] で行なうことができます。 [管理](#)

ユーザー 管理者

Q 名前または内線で検索

サイト (すべて)

メンバーを追加

名前 内線 権限 サイト

Kotaro Nakamura (Zoom) 143 アクセス, ダウンロード, 削除 Main Site ...

Japan Zoom 111 アクセス, ダウンロード, 削除 Main Site ...

Zoom太郎 155 アクセス, ダウンロード, 削除 Main Site ...

8-1: 共有ライン・アプリ動作

グループで電話対応の可視化・保留オプション



① Aさんが保留



② Bさん側で応答



8-2: コールキュー

特定の番号への着信を複数メンバーで対応

コールキューでは、

- ・特定の番号への着信を複数のメンバーで対応可能となります。

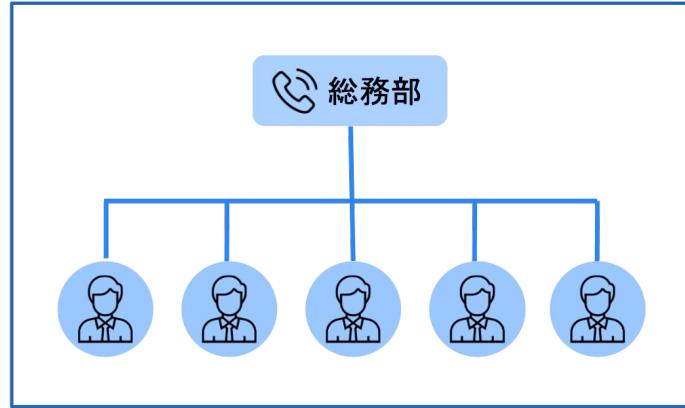
- ・共有ラインは同時に鳴らすことしかできない一方、呼び出しキューは順番・ローテーションなどで呼び出しが可能です。

電話システム管理

ユーザー ハンズオン

- 自動受付
- コールキュー
- 共有ライン
- グループコールピックアップ
- 電話番号
- Provider Exchange
- 電話とデバイス
- モニタリング
- ログ
- 会社情報

*詳しくは:
<https://support.zoom.us/hc/ja/articles/360021524831>



コールキュー

追加 エクスポート

名前、内線、または番号で検索

内部の安全管理部門のみ表示

テンプレート適用 サイトを移動する

名前	内線	番号	ステータス	サイト	コールキューの管理者
カスタマーサポート	666920	[REDACTED]-0977	アクティブ	東京本社	--
営業部	666917	[REDACTED]-8493 [REDACTED]-7560	アクティブ	Yokohama	--

8-2: コールキュー

総務部 名前の変更
説明がありません

プロフィール ポリシー ポイスメール

内線番号 130 [編集](#)

番号 050 [\[REDACTED\]](#) [追加](#) **電話番号の割当**

メンバー 3 メンバー [表示または編集](#) **コールキューにユーザー追加**

管理者 [設定](#)

タイムゾーン (GMT+9:00) Osaka, Sapporo, Tokyo

オーディオプロンプト言語 ③ 日本語 [\[REDACTED\]](#)

タイムゾーン・オーディオプロンプト言語を GMT+9:00、及び日本語に設定ください

24時間365日 編集 営業時間の設定

キューメンバーが独自の営業時間を設定できるようになります ③

着信分配 ③ [同時](#)

通話中にコールを受ける ③ [\[ON\]](#)

挨拶メッセージのプロンプト ③ [デフォルト](#) [④ オーディオライブラリ](#)

接続中のオーディオ ③ [デフォルト](#) [④ オーディオライブラリ](#)

音楽保留中 ③ [デフォルト](#) [④ オーディオライブラリ](#)

最大待機時間 ③ [1分](#)

ラップアップタイム ③ [0秒](#)

キュー内の最大同時通話 ③ [60](#) [編集](#)

オーバーフロー [\[REDACTED\]](#) [声音メールを以下へ残す](#) [現在の内線](#) [編集](#)

休日カレンダーと通話処理 [管理](#)

ボイスメール [アクセス](#) [追加](#)

zoom.japan.demo+2@gmail.com
内線 127
以下が可能
アクセス [編集](#)

自動通話レコーディング [アクセス](#) (最大50)
4人のユーザー [管理](#)

着信配分 (4種類)

- ・同時：全てのメンバーを同時に呼び出す
- ・シーケンシャル：指定した順番に呼び出す
- ・ローテーション：呼び出しが均等に分散されるように、定期的に順番を変えて呼び出す
- ・最長アイドル：待機時間（電話に出てない）が一番長いメンバーを呼び出す

オーディオメッセージの設定方法

- ① 合成音声生成
- ② 録音
- ③ アップロード

オーバーフロー

- ・最大待機時間を達した時のアクションを設定できます
- ・例えば、15秒間電話に応答がない場合、ボイスメールへ転送、他ユーザー・コールキューに転送、指定した電話番号へ転送など

コールキューのボイスメール・通話録音は管理者のみアクセスできます。管理者以外のユーザーにアクセス権限を渡す場合こちらから設定できます。

9: 自動音声応答装置(IVR)

自動アナウンスを使って電話応答・各部署への転送等を自動化

電話システム管理

- ユーザーとルーム
- 自動受付**
- 呼び出しキュー
- 共有ライン
- 電話番号
- 電話とデバイス
- ログ
- 会社情報

自動音声応答をご利用頂くことで業務効率化、オペレーターへの負担軽減、そして顧客満足度向上に繋がります。

メイン自動受付 [名前の変更](#)

プロファイル ポリシー ボイスメール

内線番号 112 [編集](#)

番号 050 [REDACTED] [追加](#)

タイムゾーン (GMT+9:00) Osaka, Sapporo, Tokyo

オーディオプロンプト言語 日本語

営業時間 24時間365日 [編集](#)

挨拶メッセージのプロンプト [デフォルト](#) [オーディオライブラリ](#)

ルート先 音声自動応答装置 (IVR) [編集](#)

IVRメニュー

- 1 呼び出しキューへ転送: 総務部 - 内線 130
- 2 呼び出しキューへ転送: 営業部 - 内線 131
- 3 呼び出しキューへ転送: カスタマーサポート - 内線 129

* メニューの挨拶を繰り返す

プロンプトが 3 回表示された後で発信者がアクションを起こさない場合: 通話を切断

[編集](#)

「〇〇の方は1番を、〇〇の方は2番を・・・」といった自動アナウンスを設定頂けます

音声自動応答装置 (IVR)

オーディオフロント

案内 [オーディオライブラリ](#)

プロンプトが表示された後で発信者がアクションを起こさない場合:

3回数 [通話を切断](#)

キー	アクション	内線/番号
0	無効	
1	呼び出しキューへ転送	総務部 - 内線 130
2	呼び出しキューへ転送	営業部 - 内線 131
3	呼び出しキューへ転送	カスタマーサポート - 内線 129

入力する番号によって、お客様へのご案内先を設定頂けます。

- ・音声メールへの転送
- ・特定のユーザーへ転送
- ・別の自動受付へ転送
- ・コールキュー
- ・外部の電話番号

10: 自動通話録音

各ユーザー

電話システム管理

- ユーザーとルーム
- 自動受付
- 呼び出しキュー
- 共有ライン
- 電話番号
- 電話とデバイス
- ログ
- 会社情報

自動通話録音は
① 各ユーザーごと
② コールキュー
で設定できます

ユーザー Zoom Rooms 共通エリアの電話 Cisco/Polycom Rooms

プランの詳細

追加 インポート エクスポート

名前 内線 パッケージ 番号

zoom.japan.demo+1@gmail.com 126 グローバルセレクト ..

コールキュー

呼び出しキュー

追加 エクスポート

内部の安全管理部門のみ表示

テンプレート適用

名前 内線 番号 ステータス コー..

カスタマーサポート 129 050-1790-0608 アクティブ ..

プロフィール ポリシー 履歴 ユーザー設定

外部番号へのコール転送
外部番号へのコール転送を許可します。

発信元IDを選択
コールを発信する時に現在の内線が発信元IDを変更することを許可します。

緊急連絡先の管理
現在の内線が独自の緊急連絡先を管理することを許可

緊急通報受理機関（PSAP）への緊急電話
無効な場合、ユーザーが行う緊急電話はPSAPへかけられませんが、設定に基づいて内部安全応答チームに転送されます。

自動通話レコーディング
すべての着信コールと発信コールを自動的に記録します。
以下の通話をレコーディング 受信と発信

通話レコーディングトランスク립ションを許可します
レコーディング開始時に通話参加者へプロンプトを再生
デフォルト オーディオライブラリ

カスタマーサポート 名前の変更

カスタマーサポートのお問い合わせ先

プロフィール ポリシー ボイスメール

自動通話レコーディング
すべての着信コールと発信コールを自動的に記録します。
以下の通話をレコーディング 受信と発信

通話レコーディングトランスク립ションを許可します
レコーディング開始時に通話参加者へプロンプトを再生
デフォルト オーディオライブラリ

11: 通話のログ

ユーザーの着信・発信の記録とレコーディング（録音データ）を確認

通話 SMS レコーディング

開始 終了

方向

料金を請求される通話ログのみを表示します

方向	開始	終了	転送先	デバイス	時間	結果	バス	経過時間
発信	Yumi Shimizu 内線 82810 050-[REDACTED]	+39-[REDACTED] Biella	IOS_Phone(5...)	Aug 23, 2021, 8:23:11 PM	通話接続済み	PSTN	00:00:16	
発信	Ryo Nagase / zoom 内線 9414 050-[REDACTED]	080-[REDACTED] Japan	Android_Pho...	Aug 23, 2021, 7:15:39 PM	通話キャンセル済み	PSTN	--	
着信	Hayato Nagaki 永木 隼人 内線 80855 050-[REDACTED]	03-[REDACTED] Tokyo	MAC_Client(...)	Aug 23, 2021, 7:06:04 PM	通話接続済み	PSTN	00:03:09	

電話管理システム>ログ

全ユーザーの通話記録を確認できます。

- ・日付、通話タイプ（着信・発信）、ユーザーごとにデータをフィルターできます。

レコーディング

- ・全ユーザーが録音したデータをご確認頂けます。保存期間は・保存容量は無制限です。（2021年8月時点）

*管理者権限が無い方は、個人の「電話」設定にてご自身の通話記録・録音のみ確認できます（11ページ）

Zoomアプリ 基本動作

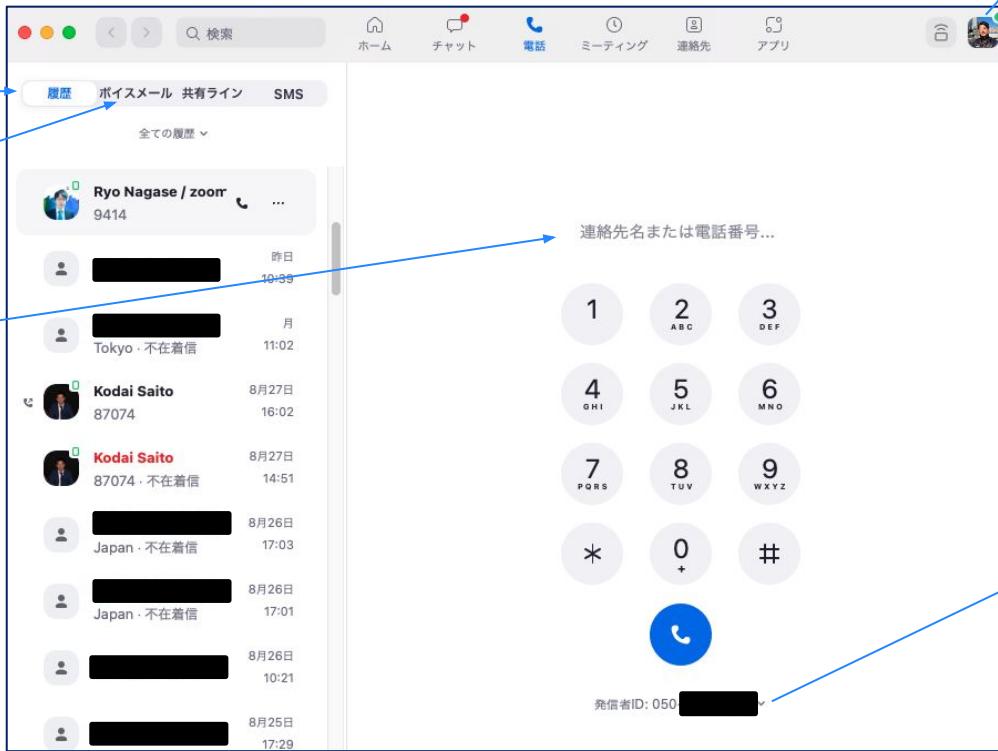
12-1: アプリ操作方法のご案内

Zoom PhoneはZoomのデスクトップアプリ・スマートフォンアプリ両方でご利用可能

発着信の履歴

ボイスメール
の確認

名前・電話番号で発信



発着信が可能な個人・共有番号

The right side of the image shows two panels. The top panel is a settings screen for a specific user (中村 孝太郎) with options for adding personal notes and changing settings. A red box highlights the '利用可能' (Available) status. A blue arrow points from the '発着信が可能な個人・共有番号' box to this status. The bottom panel shows a dialer configuration screen with sections for 'キューレベルの通話を受信' (Receive calls from queue level) and 'コールキューレベルの着信を有効・無効' (Enable/disable incoming calls at call queue level). It lists 'Japan SMB Sales' with two toggle switches. A red box highlights the 'Japan SMB Sales' entry. Another blue arrow points from the '発着信が可能な個人・共有番号' box to this section. The bottom-most part of the panel shows a list of direct numbers and company numbers with checkboxes.

12-2: 通話中の機能



12-3: その他アプリ設定・補足

設定

直通番号: 050-[REDACTED]
企業番号: +1 (669) [REDACTED]
国番号: (81) JP
エリアコード: 669

国内宛電話発信時、国番号のダイヤルは不要です
設定を確認または変更するには、次のサイトにアクセスしてください マイアカウント

通話の標準アプリケーション zoom.us

ミーティング中に着信コールを非表示にします

緊急連絡先: 初期値 [?](#)
WeWork Hibiya Park Front 19th Floor 2-1-6
Uchisaiwai- cho
Tokyo Chiyoda-ku 100-0011
Japan

[個人のロケーションまたは住所](#)

外部アプリまたは着信用URLを起動します

問題を報告: [報告](#) [?](#)

Zoomミーティング中
着信を非表示にできます

0312345678



Zoom Phoneから日本国内宛の発信は、直接市外局番（例:03/06）からダイヤルして発信してください。海外宛発信の場合、国番号に続けて先方番号（先頭の0を除く）を入れて発信してください。

*もし国内宛の発信で、+81を付けないと発信できない場合、該当ユーザーの個人設定で、[電話]->[設定]->[国]が正しく[日本(+81)]になっているか確認してください（11ページ）

13. Zoom Chatで業務効率化

Zoom Chatを利用すれば、内線通話・転送を行う際に社内メンバーのステータスを事前に確認できる。チャットで簡単なコミュニケーションも可能。

ユーザーのステータス

- 利用可能
- 携帯からログイン
- Zoom Meeting中
- 📞 Zoom Phone通話中
- 取り込み中
- ⌚ 不在

アカウントのテナント内にいるユーザーのステータスを確認。
ビデオ会議・チャット・内線通話も可能

The screenshot shows the Zoom Chat application window. At the top, there's a navigation bar with icons for Home, Chat (highlighted with a red box), Phone, Meeting, Contacts, and Apps. Below the navigation bar is a search bar and a message center for a '営業部グループ' channel. A message from 'Dan Sugihara' is highlighted with a red box, containing text about a phone call and a contact number. Another message from 'Dan Sugihara' is also shown. On the right side, a sidebar titled 'このチャンネルについて' lists 7 members. A blue arrow points from the 'Chat' icon in the top navigation to the 'Chat' section in the sidebar. Another blue arrow points from the 'Dan Sugihara' message to the 'Chat' section in the sidebar. A third blue arrow points from the 'Dan Sugihara' message to the 'Status' section in the sidebar. The sidebar also includes sections for Images, Files, Whiteboard, Pin History, and Bookmark Sync/Message.

Zoom Chatを利用すれば、内線通話・転送を行う際に社内メンバーのステータスを事前に確認できる。チャットで簡単なコミュニケーションも可能。

Zoom | 中村 孝太郎... ライセンスあり
kot***@zoom.us

個人メモを追加

設定

利用可能

不在

取り込み中

手動でステータス変更

アカウントのテナント内にいるユーザーのステータスを確認。
ビデオ会議・チャット・内線通話も可能

チャット機能で伝言などを対個人・チーム内で共有可能

Zoom Phone

詳細設定

14: Zoom Phone役割の管理

ユーザーがオーナー・管理者であれば【電話管理システム】全てを閲覧・編集頂けます（7ページ）
しかし管理者は支払い関連の項目も編集できてしまうため、Zoom Phoneの役割管理のご利用をお勧めします。

The screenshot shows the Zoom Phone management interface. On the left, a sidebar menu is open under '管理者' (Administrator), with '役割の管理' (Role Management) highlighted in blue. The main area displays a list of roles:

役割名	説明	表示	編集
電話のスーパー管理者	管理者にはZoom Phoneへのアクセスと管理を行うフル特権があります（デフォルト）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
コールキューの管理者	管理者にはコールキューへのアクセスと管理を行うフル特権があります（デフォルト）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
自動受付の管理者	管理者には自動受付へのアクセスと管理を行うフル特権があります（デフォルト）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Annotations with arrows point from the sidebar's 'Role Management' link to the 'Role Name' search bar, the 'Role Description' for the Super Admin role, and the 'Edit' checkboxes in the table header.

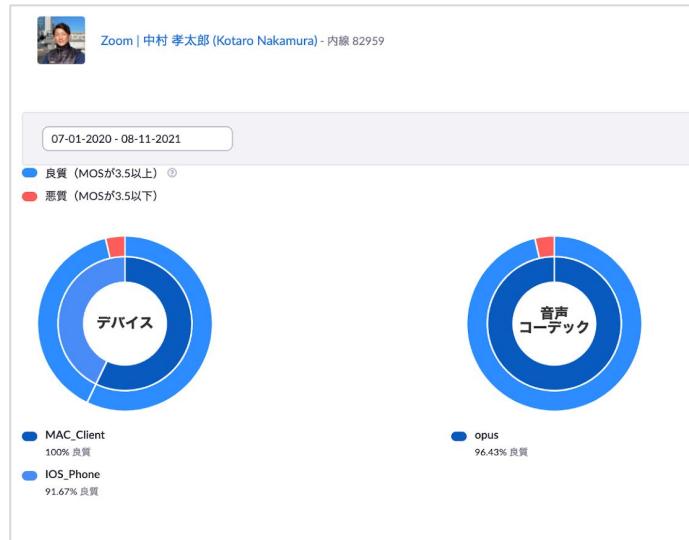
各「役割」にユーザーを追加頂けます。
またアクセスできる項目（表示・編集）も指定可能です。

15: ダッシュボード

通話に関する利用・品質データを可視化

Business

Enterprise



Zoom Phoneの使用状況・通話品質データを個人・組織レベルで確認頂けます。

また、Zoomミーティング・ウェビナーのデータもリアルタイムで可視化。

*ダッシュボードは「ビジネスプラン」からのご利用となります

メリット

- ITツールの効果測定
- 通信品質を特定・解決
- 利用頻度を可視化

個人単位で通話品質のデータレポート

通話の品質と音量

時間	開始	終了	方向	経過時間 (hh:mm:ss)	MOS	
Sep 13, 2021, 1:01 PM	050-[REDACTED] 内線 82959	090-[REDACTED]	発信	00:03:22	4.4	詳細 ^
Sep 13, 2021, 10:55 AM	050-[REDACTED] 内線 82959	090-[REDACTED]	発信	00:17:44	4.4	詳細 ^

050-[REDACTED]
Zoom | 中村 孝太郎 (Kot
デバイス
iOS_Phone
バージョン 5.7.6 (1056)
ヘッドセット
Bluetooth

090-[REDACTED]

ビットレート (Kbps) 送信中: 30.08 受信中: 42.17 → → 090-[REDACTED]

パケット損失 - 平均 送信中: 0.01% 受信中: 0%

パケットロス - 最大 送信中: 0.4% 受信中: 0%

着信コールの総数

47482

41962
完了したコール

5520
不在コール

発信コールの総数

20798

18220
応答があったコール

2578
応答のないコール

内部コールの総数

4614

3396
完了したコール

1218
不在コール

着信コールの時間
3025:22:20

発信コールの時間
643:46:29

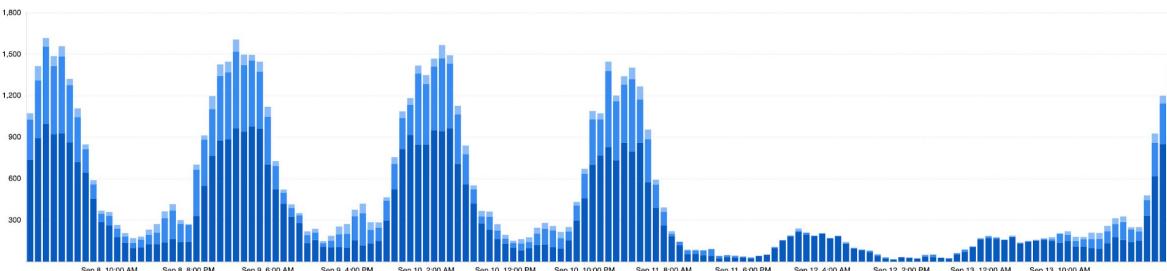
VoIP通話時間
291:30:06

国際コールの時間
142:29:39

フリーダイヤル通話時間
3752:33:06

通話音量

着信コール 発信コール 内部コール



組織全体の利用頻度と
コール分析データ

よくある質問

質問	回答
代表の電話番号は従来の電話番号を利用できますか？（番号ポータビリティーはできますか？）	ZoomPhoneに番号ポータビリティいただくことで従来の電話番号を継続して利用可能です。一部の地域においては番号ポータビリティーに対応していない場合がございます。またBYOCプランをご利用されるお客様も、SBC（ゲートウェイ）をご設置いただくことで、従来のお電話番号及び回線を継続してご利用いただけます。ご利用には条件がございますので、詳しくは弊社営業担当までご相談ください
Zoom Phoneライセンス単体で契約可能ですか？	可能です。この場合Zoom Meeting側はBASIC（無料）ライセンスが割り当てられます
同時通話数について	ZP Nativeサービスの場合、番号当たりのチャネル数に制限はございませんが、利用される機能によって上限がございます。また著しく利用量が多い場合には制限を設けさせていただく場合がございます。なお、BYOCの場合、ご契約の既存回線の契約により、チャネル数が決まります。
パケット通信量、必要帯域を教えてください	ZoomPhoneの必要なパケット量は仕組み上、ネットワーク、通信状況に応じて常に可変いたします。およそその目安としては1MB/分程度となります。また帯域は1チャネル60-100kbpsとなります
録音の容量・保存期間について	通話録音の容量は無制限・保存期間は無期限です(2022/6/24現在)
110/119/ナビダイアルへ発信は可能ですか？	0ABJ番号: フリーダイヤルへの発信可能（緊急ダイヤル、ナビダイアル不可） 050番号: 緊急ダイヤル、ナビダイヤル、フリーダイヤルへの発信不可
SMS（ショートメール）の利用は？	日本におけるZoomPhoneでのSMSは提供未定となっております
Zoom RoomsでZoomPhoneは使えますか？	Zoom Roomsの基本ライセンスにZoom Phone CAPライセンスが含まれております。これにより、ユーザーはZoom Roomsを使って電話の発信・受信が、追加費用なく直ぐにご利用可能です
ZPを鳴らすデバイスを選ぶことはできますか？	選択可能です。またデバイスをZPがアクティブな状態でも一時的に特定の着信を拒否したり、転送やボイスメールなどで対応させることも可能です。
今、オフィスで使っているFAXはどうなりますか？	FAXのクラウドPBXへの引き込みはZoomPhone含め各社推奨しておりません。既存のFAX用の電話回線を最小限のご契約で残して運用を強くお勧めいたします
Zoom Phone対応の電話機の一覧はありますか？	Zoom Phone認定ハードウェア： https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/360001299063 *ご希望の場合には営業へお問い合わせくださいませ。

改版履歴

Rev	改版日	改版内容
13	2025.4.25	P30「本人確認(住所登録)に関するよくあるお問い合わせ」に移転時における登記住所(Compliance Address)の変更方法を追加
14	2025.5.25	P30「本人確認(住所登録)に関するよくあるお問い合わせ」に登記住所申請時の取り下げ方法を変更。 従来はチケットによる取り下げ申請が必要であったが、不要になった旨を反映

Thank You