



**SDRD**  
SOCIO DIVERSITY

---

# 3cxPhone 設定マニュアル

作成：SD Research and Development 株式会社

MAIL：[support@socio-diversity.co.jp](mailto:support@socio-diversity.co.jp)

作成：2022年8月

## ---目次---

### 《インストールマニュアル》

- 1. インストール手順 -----P3
- 2. デスクトップへショートカット作成方法 -----P6

### 《設定マニュアル》

- 1. 3cxPhone 初期設定・内線設定方法 -----P7
- 2. 3cxPhone サウンド設定方法 -----P12

### 《操作マニュアル》

- 1. メイン画面の操作ボタン・機能説明 -----P16
- 2. サブ画面の操作ボタン・機能説明 -----P17
- 3. システム(VOS)の顧客電話番号から架電を行う方法 -----P17
- 4. 転送方法 -----P18

### 《困ったとき》

- Q&A -----P20

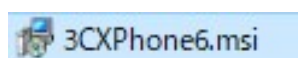
※ご利用環境やバージョンにより、操作や表示画面が本マニュアル内の記載内容と異なる場合がございます。

## 《インストールマニュアル》

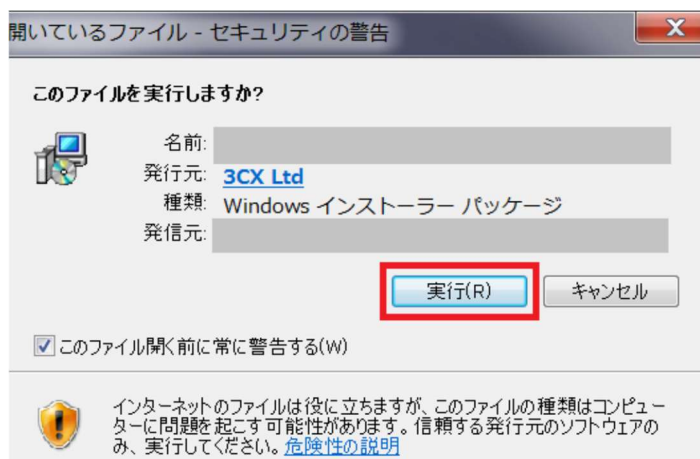
### 1. インストール手順

- ① VOS ログイン後、共有ファイル内>検索後表示のファイル内からインストール用ソフトウェア【3cxPhone6.msi】をダブルクリックしてダウンロードを行い、起動  
※または <https://www.3cx.jp/voip-phone/> の中段部「ソフトフォンのダウンロードは[こちら](#)。」からダウンロードが可能

---ソフトウェア例---



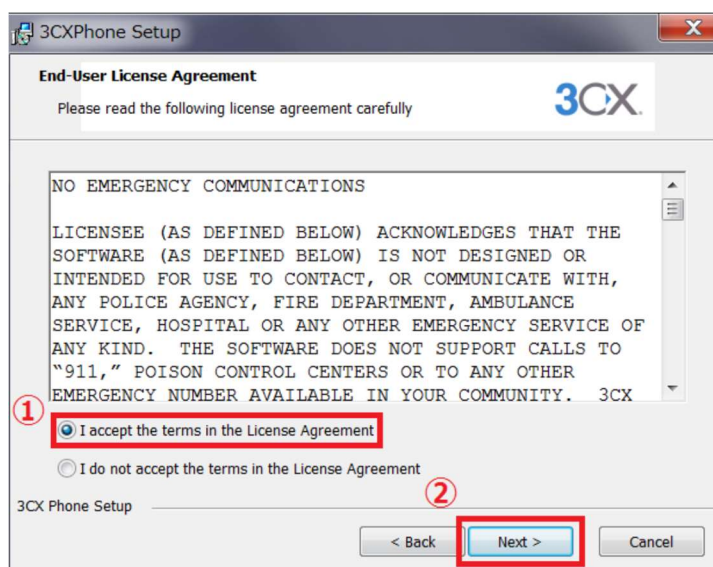
- ② ファイルダウンロード【セキュリティ警告】画面が表示された場合[ 実行 ]ボタンを選択



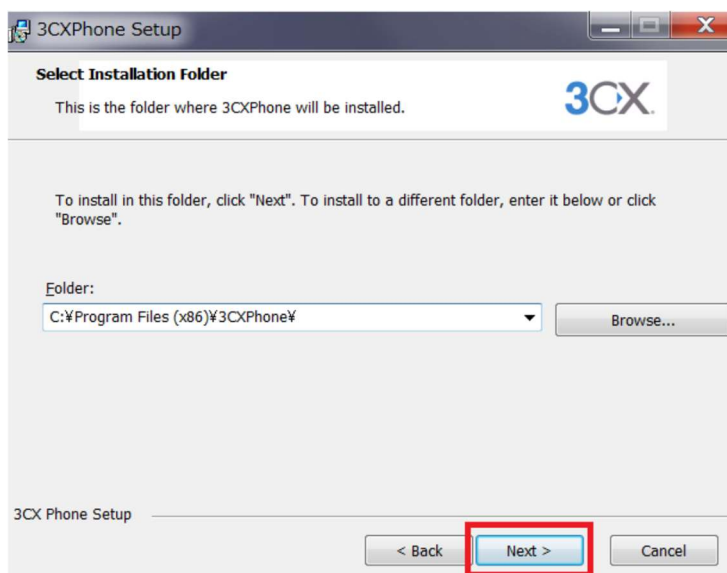
- ③ 【Welcome to the 3CXPhone Setup Wizard】画面が表示されたら[ Next ]を選択



- ④【End-User License Agreement】画面が表示されるので①[ I accept the terms in the License Agreement ] に印を入れ、②[ Next ]ボタンを選択

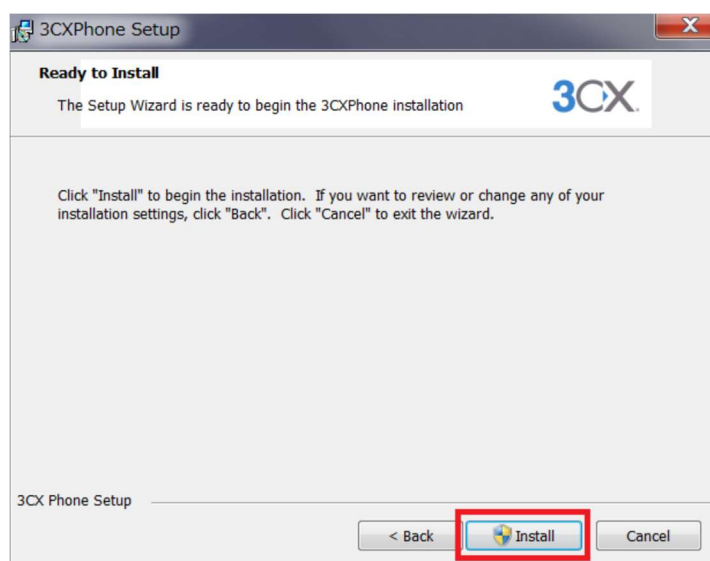


- ⑤【Select Installation Folder】画面でインストール保存先が選択可能  
基本的にそのまま[ Next ]を選択



⑥ 【Ready to Install】画面が表示されたら[ Install ]ボタンを選択し、インストール

※管理者権限パスワード入力を求められた場合はお手数ですがシステム管理者様へお問い合わせください



⑦インストール終了後完了画面が表示される

[ Launch 3CXPhone ]チェックを入れたまま[ Finish ]を選択すると 3cxPhone アプリケーションが起動される

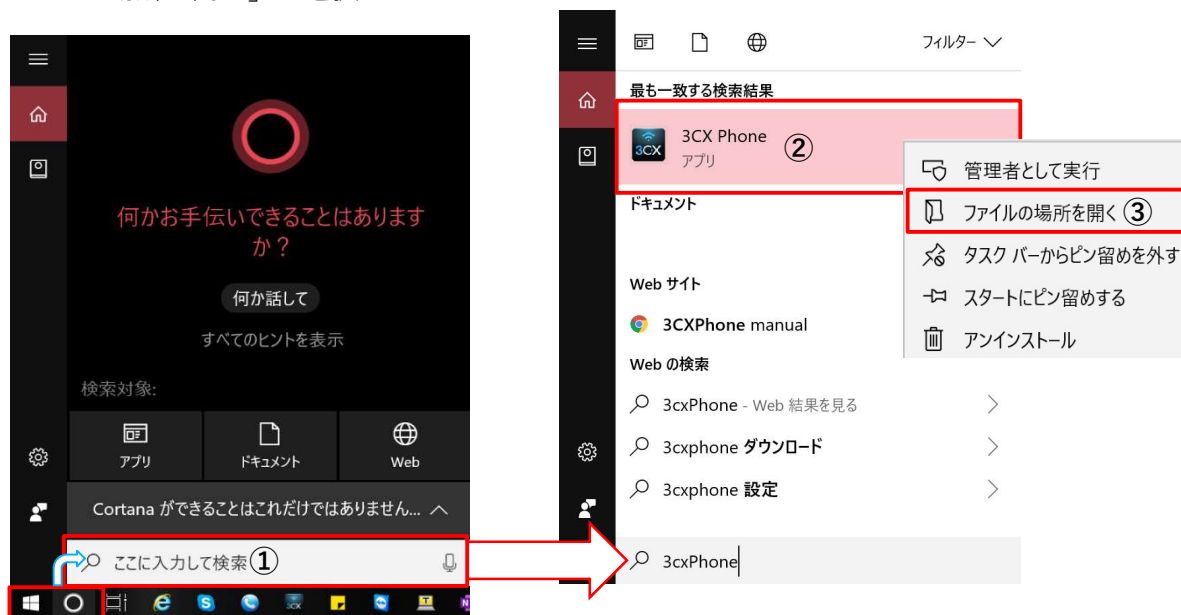


-インストール完了-

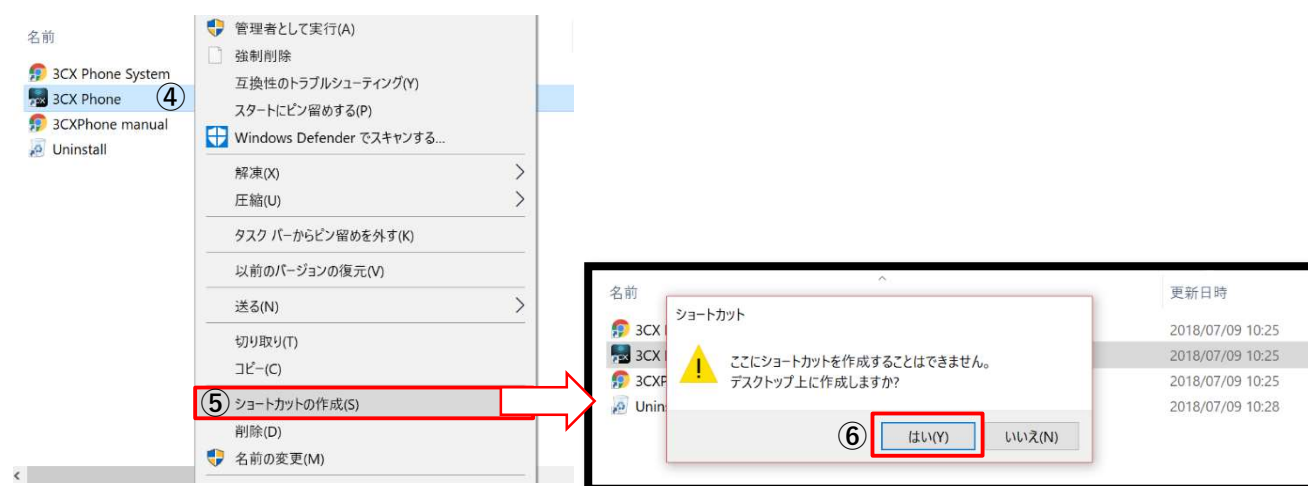
## 《インストールマニュアル》

### 2. デスクトップへショートカット作成方法

- ①PC の検索バーに「3cxPhone」と入力 ※検索場所は PC の OS によって異なります
- ②検索結果に表示された「3cxPhone」を右クリック
- ③「ファイルの場所を開く」を選択



- ④開いたファイル内の 3cxPhone を右クリック
- ⑤「ショートカットの作成」を選択
- ⑥デスクトップ上に作成



-ショートカット作成完了-

《設定マニュアル》

1. 3cxPhone 初期設定・内線設定方法

インストール直後の 3cxPhone や、これまで使用していたが画面右上に[Set accounts]、画面左下に[Not connected]等が表示されている場合は以下の手順で内線設定をしてください

↓インストール直後の設定画面↓



↓使用出来ない状態の画面例↓



-用意するもの-

- ・IP 電話用アカウント証書(PDF 形式)

※代表者様やシステムの管理者様へお送りしていますので、ご確認・ご用意ください

**「vphone+」アカウント証書**  
Virtual Office Solution License Certificate

〒000-0001

株式会社 御中

ソシオ・ダイバシティ株式会社  
〒171-0014  
東京都豊島区池袋2-5-5  
KDX池袋ウエストゲートビル  
TEL:03-6863-3288  
FAX:050-3488-2233

**アカウント証書例**

※ご契約内容によってアカウント証書の  
内容が異なる場合があります

製品名

vphone+

■ URL

[https://\[redacted\].socio-vos.com:8080](https://[redacted].socio-vos.com:8080)

■ ご注意

1. 本証書に記載のアカウントの使用条件につきましては、サービス【利用規約】 <http://hoken-vos.socio-diversity.co.jp>
2. 本証書に記載のアカウントは、2019年4月9日からご利用いただけます。
3. 本証書に記載の情報に関するお問い合わせは、ソシオ・ダイバシティまでお問い合わせください。(support@socio-diversity.co.jp)

■ ID一覧( IP電話 )		
EXT	SIP PW	DID
1XX01	ABC123456789	0120-XXX-ZZZZ
1XX02		
1XX03		

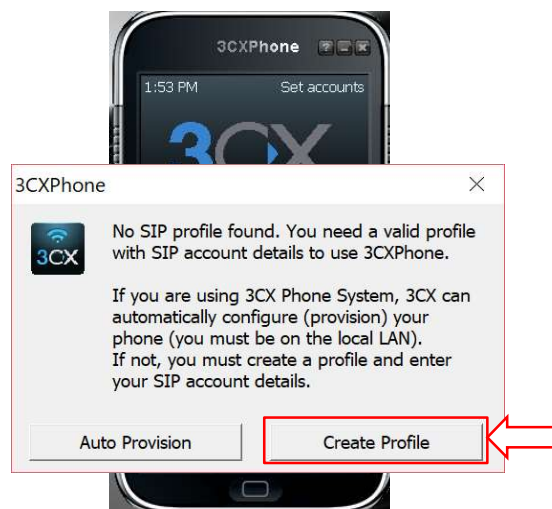
SIP Server: [redacted].socio-vos.com:25060

合計: 3 内線

①設定場所を開く

< 初期設定の場合 >

インストール後、3cxPhone を起動すると初期設定画面が表示されるので「Create Profile」をクリック



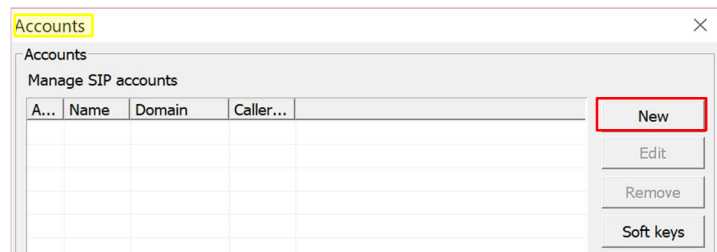
< 初期設定以外の場合 >

3cxPhone 起動後、真ん中の「ホームボタン」をクリックし、表示された「Main menu」画面の右上「Accounts」をクリック

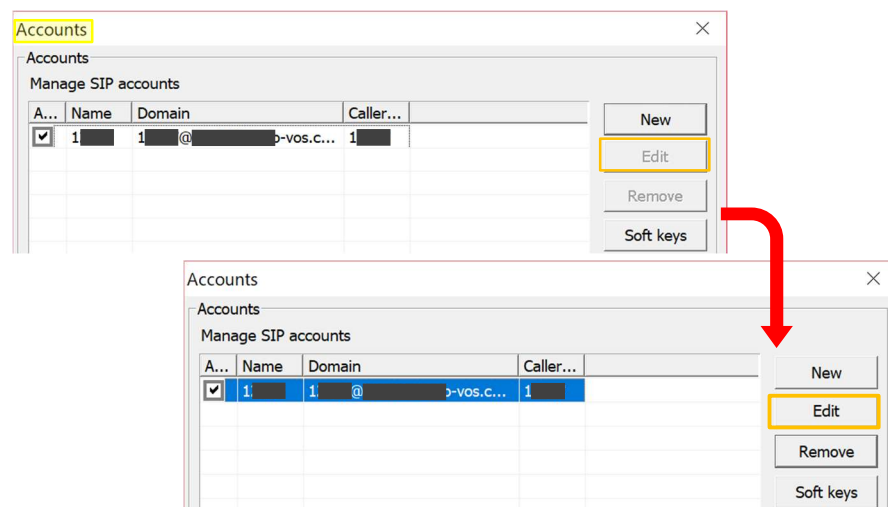




表示された【Accounts】内に全く内線設定が無い場合は右側の【New】ボタンをクリック



表示された【Accounts】内に既に内線設定がある場合は対象の内線番号を一度クリックして選択すると、右側の【Edit】ボタンが選択できる様になるのでクリック



## ②内線情報の設定

【Accounts settings】内の設定箇所へアカウント証書の情報をコピー&ペースト等で入力  
※使用出来ない状態の内線に既に情報が入力されている場合も、**改めて全て入力し直して下さい**

「vphone+」アカウント証書  
Virtual Office Solution License Certificate

■ ID一覧 (IP電話)

EXT	SIP PW
① 1XX01	② ABC123456789
1XX02	
1XX03	

SIP Server: ③ .socio-vos.com:25060

Account settings

Account name: ① 1XX01  
Caller ID: ① 1XX01

Credentials  
Enter your SIP account credentials  
Extension: ① 1XX01  
ID: ① 1XX01  
Password: ② ABC123456789  
※入力後\*\*\*表示になります  
入力ミス防止の為コピー&ペースト推奨

My location  
Specify the IP of your PBX/SIP server  
 I am in the office - local IP ③ .socio-vos.com:25060 of PBX  
 I am out of the office - external IP of PBX

Use 3CX Tunnel  
Eliminates firewall configuration. Requires 3CX Phone System for Windows

### 【設定内容の詳細】

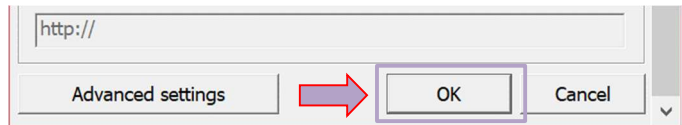
- ・ [Account name]
- ・ [Caller ID]
- ・ [Extension]
- ・ [ID] 4 か所…アカウント証書内 [EXT] (内線番号・数字)
- ・ [Password] 1 か所…アカウント証書内 [SIP PW] (内線パスワード)
- ・ [I am in the office – local IP] 1 か所…アカウント証書内 [SIP Server] (接続サーバー名)

※使用する内線番号は代表者様やシステムの管理者様へ予めご確認ください

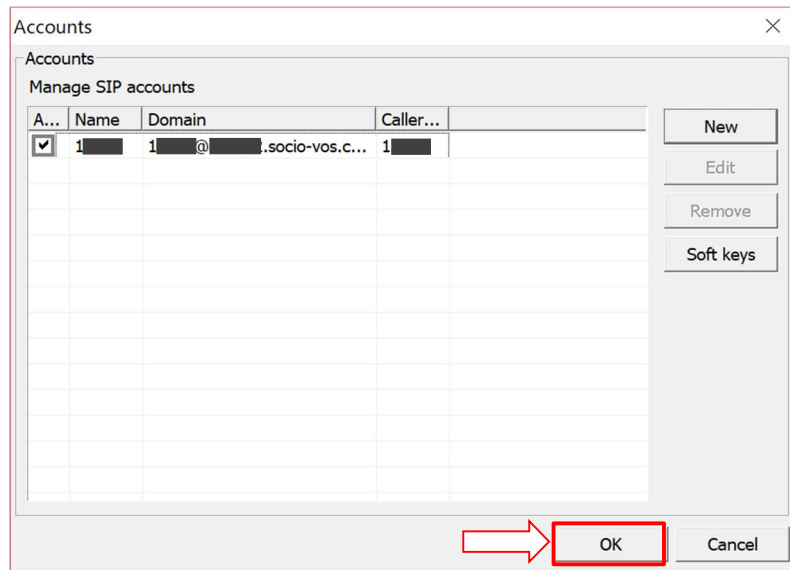
※入力ミス防止の為コピー&ペースト推奨です

手入力される場合はすべて**半角英数字**で入力して下さい

全 6 箇所への入力が終わったら  
下部に[OK]ボタンがあるのでクリック



表示された Accounts の[OK]ボタンをクリック



③設定完了

設定画面から電話画面に切り替わったら  
左下に[OnHook]と表示され、使用する内線番号が右上に表示される事を確認



-内線設定完了-

## 《設定マニュアル》

### 2. 3cxPhone サウンド設定方法

初めて3cxPhoneを使用する時やヘッドセットを差し直した時、「通話中音声が聞こえない」「相手から声が聞こえないと言われてしまう」等の通話トラブルの際に必ずご確認ください

#### ①PC側のサウンド設定の確認

ご利用のOSによって操作が異なる場合がございますのでPC端末側のサウンド設定は下記URLをご確認ください

<参考サイト>

[http://qa.elecom.co.jp/faq\\_detail.html?id=4456](http://qa.elecom.co.jp/faq_detail.html?id=4456)

<https://121ware.com/qasearch/1007/app/servlet/qadoc?QID=018138>

#### ！チェックポイント！

再生/録音デバイスが複数動いている状態は音声通路が定まらず、音質低下の原因となります。必ず、使用しないデバイスはスピーカー・マイク共に**無効化設定**をしてください。

The image shows three sequential screenshots of the Windows 'Sound' control panel window. The first screenshot shows two devices: 'Realtek High Definition Audio' (Speaker/Headphones) and 'Sennheiser USB headset' (Speaker). A yellow box highlights the 'Sennheiser USB headset' with the text: 「※バロメーターが表示されていると、有効デバイス状態です」. A yellow arrow points to the second screenshot, where a context menu is open over the 'Sennheiser USB' device, and the '無効化' (Disable) option is highlighted with a red box. A second yellow arrow points to the third screenshot, where the 'Realtek High Definition Audio' device is now marked as '無効' (Disabled) and the 'Sennheiser USB headset' is marked as '既定のデバイス' (Default device) with a green checkmark. A yellow box at the bottom of the third screenshot contains the text: 「※使用するデバイスだけにバロメーターが表示されていれば OK」.

！こんなときの確認！

### --音が反応しているかわからない--

PCのサウンド設定内で、調べたいデバイスを右クリック

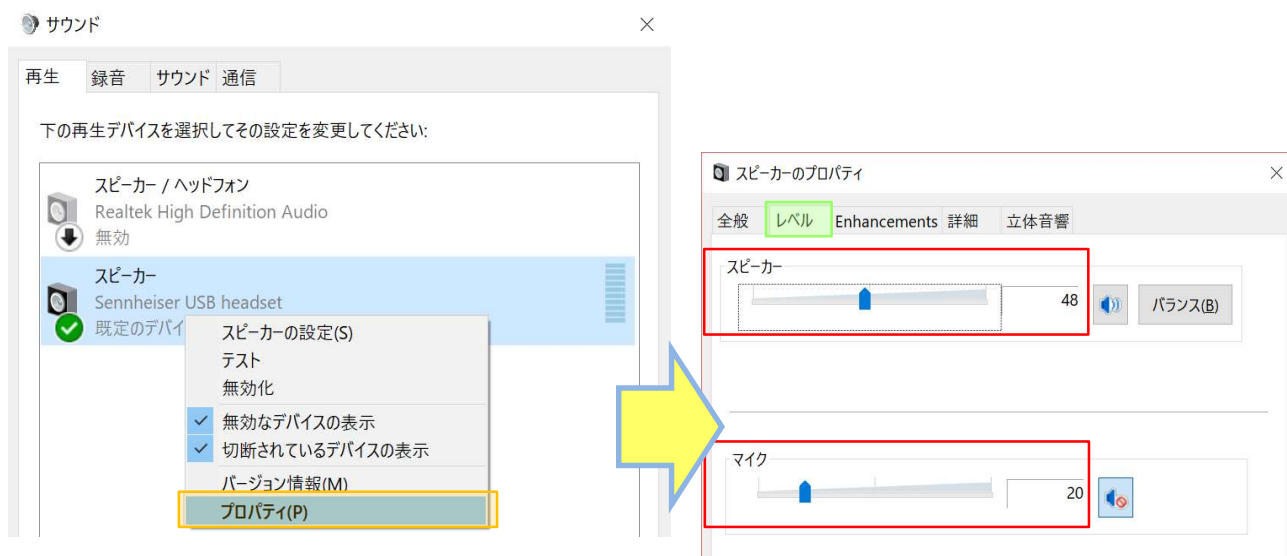
**テスト**を押すとテストサウンドが流れ、**バロメーター**が反応するのでスピーカーから音が聞こえるか確認する



### --音量が小さい・大きい--

PCのサウンド設定内で、使用するデバイスを右クリック

→**プロパティ**を選択、表示された上部タブの**レベル**で調整する

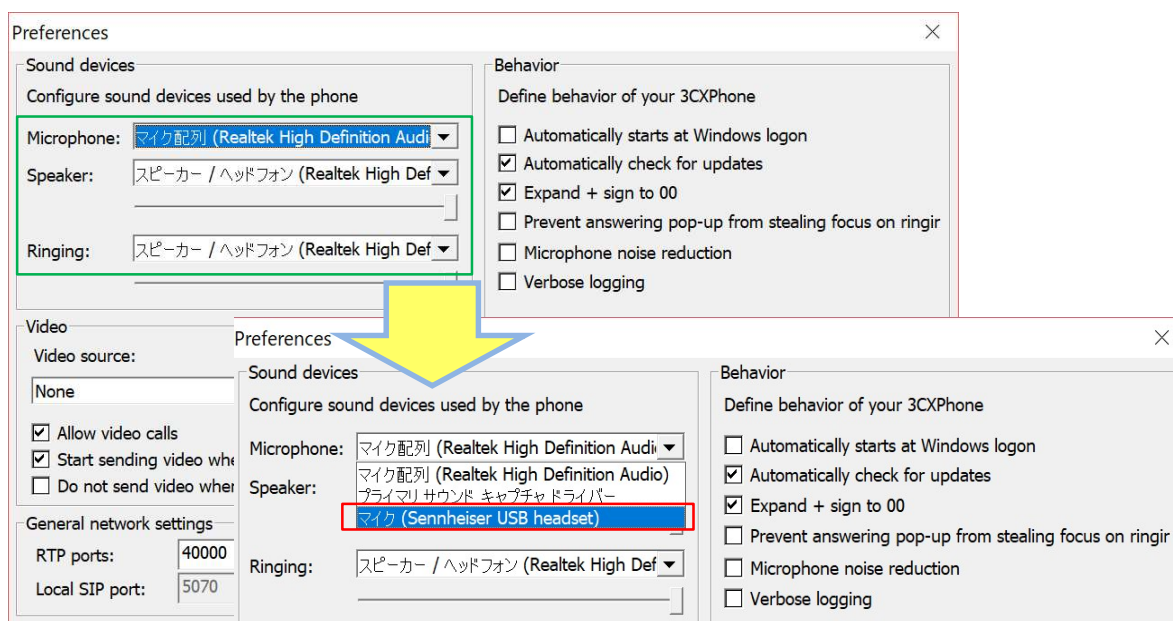


## ②3cxPhone 側のサウンド設定の確認

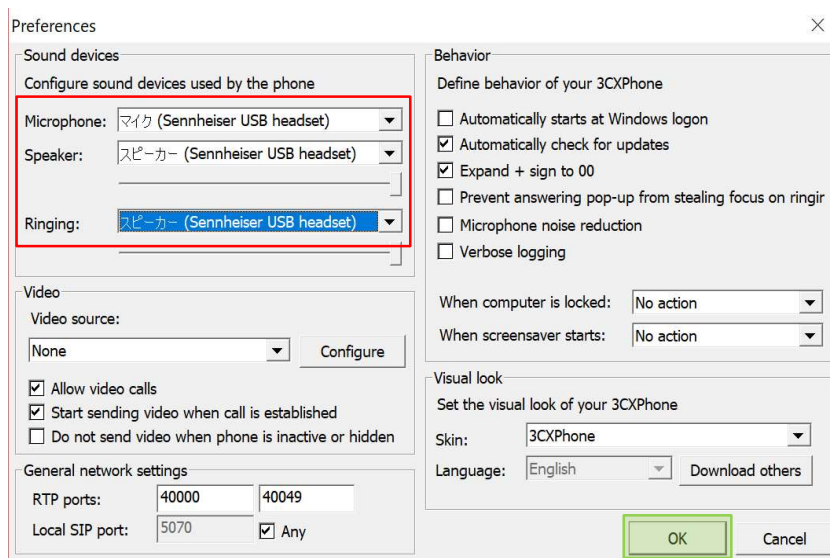
3cxPhone 起動後、真ん中の **ホームボタン** を選択し、表示された「Main menu」画面の左上 **【Preferences】** をクリック



設定画面内「Sound devices」部分に表示されている **【Microphone】【Speaker】【Ringing】** を「①PC 側のサウンド設定」にて有効設定したデバイスをそれぞれプルダウンで選択



例：[Sennheiser USB headset] が PC 側のサウンド設定にて有効としたデバイスの場合



設定が完了したら **OK**

※必ず PC 側のサウンド設定確認 + 3cxPhone 側のサウンド設定確認をセットで行って下さい

-サウンド設定完了-

## 《操作マニュアル》

### 1. メイン画面の操作ボタン・機能説明





《操作マニュアル》

2. サブ画面の操作ボタン・機能説明



《操作マニュアル》

3. システム(VOS)の顧客電話番号から架電を行う方法

システム (VOS) のボタンを押し、架電する方法を「クリクトゥコール」といいます  
クリクトゥコールは、右下の[Available]を何度かクリックし[Auto-Ans]モードに切り替えると  
対応します



※Auto-Ans 設定中は着信した瞬間に突然通話が始まりますのでご注意ください

## 《操作マニュアル》

### 4. 転送方法

例：A さんから B さんへ転送

#### 動作1 【転送元】 A さん<内線 1001>側

話中に「Line1」または「Hold」をクリック

→「Line1」が点滅し、お客様側には保留音が流れる

※再度「Line1」または「Hold」をクリックすると保留解除

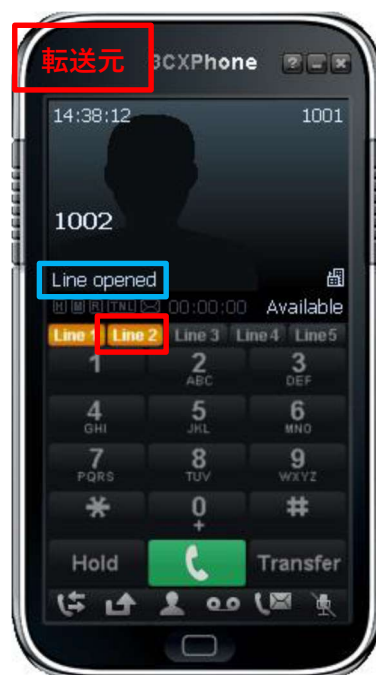


#### 動作2 【転送元】 A さん<内線 1001>側

「Line2」をクリックし「Line Opened」表示に切り替わった事を確認し、転送先の内線番号を入力

→緑色の発信マークをクリックして転送先 B さんへ発信

※転送先が話中や起動していない場合「Destination Busy」と表示される



**動作3 【転送先】 Bさん<内線 1002>側**

転送元 Aさんからの内線着信に「緑色の電話マーク」をクリックして応答

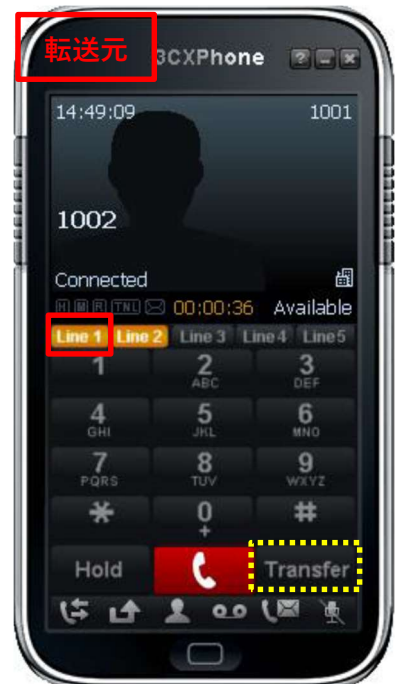
== 転送元 Aさんと転送先 Bさんの内線通話が成立 ==  
転送するお客様の情報を伝達する



**動作4 【転送元】 Aさん<内線 1001>側**

お客様情報伝達が終了したら「Transfer」→「Line1」をクリック

== 転送先 Bさんとおお客様の通話が成立 ==



-転送操作完了-

## 《困ったとき》

### Q&A

こちらに記載の手順を実行しても解決しない場合は PC 本体の再起動を行い、3cxPhone のアンインストール・再インストール・内線の再設定をお願いします

また、突発的な症状（突然通話が出来なくなった等）が**ご利用者様全員に起きた場合**はお手数ですが至急弊社 SDRD サポート [0800-080-7700](tel:0800-080-7700) までご連絡をお願い致します

その他お問い合わせはサポートメール窓口 [support@socio-diversity.co.jp](mailto:support@socio-diversity.co.jp) へお願い致します

Q	A
新規発行した内線が使用出来ない	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規発行の内線番号を 3cxPhone に登録設定する必要があります→P7 へ</li><li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li><li>・対象の内線に対して外線着信がしない場合は、弊社のサポートメールアドレスへ着信設定依頼を行ってください</li></ul>
PC を立ち上げると 3cxPhone が On hook にならない	<ul style="list-style-type: none"><li>・内線情報の再設定を行ってください→P7 へ</li><li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li></ul>
一台発着信が出来ない内線がある	<ul style="list-style-type: none"><li>・内線情報の再設定を行ってください→P7 へ</li><li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li><li>・対象の内線に対して着信しない場合は、弊社のサポートメールアドレスへ着信設定依頼を行ってください</li></ul>
一台だけ Notconnect と表示されてしまい、突然架電が出来ない状態になった	<ul style="list-style-type: none"><li>・ネットワーク接続の確認を行って下さい</li><li>・改善されない場合は内線情報の再設定を行ってください→P7 へ</li></ul>
右上に set accounts と表示されている	<ul style="list-style-type: none"><li>・内線情報の設定を行ってください→P7 へ</li><li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li></ul>

Q	A
サーバー・ドメインがわからない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アカウント証書の[server:]以降を入力して下さい (P9 参照)</li> </ul>
架電先にこちらの音声聞こえない、架電先の音声聞こえない状態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サウンド設定を行って下さい→P12 へ</li> <li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li> </ul>
サウンド設定後もヘッドセットの不具合が改善しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘッドセットの挿し口を変更して下さい</li> <li>・ヘッドセット自体を別の物と交換してテストをお試し下さい</li> </ul>
新しい PC ヘインストール・設定をしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インストール (P3～)、内線設定 (P7～)、サウンド設定 (P12～) を行って下さい</li> <li>・設定完了後、内線同士・携帯等外線との通話テストを行って下さい</li> </ul>
システムの架電ボタンを押すと 3cxPhone の音は出るが、発信しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クリックトゥコールができていない状態ですので、Auto-Ans モードに切り替えてください (P16 参照)</li> </ul>
直接 3cxPhone に番号を打ち込んだ際に、間違えて打ち込んだ数字を消したい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PC 端末の Backspace をご利用ください</li> </ul>
現在使用している端末から別の端末へ 3cxPhone を移行したい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで使用していた端末から内線情報を削除して頂き、別端末へ 3cxPhone をインストール、内線設定をして頂くと移行可能</li> </ul>
モニタリング・ウィスパーの方法を教えてください	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング…*70+内線番号</li> <li>・ウィスパー…*71+内線番号</li> </ul> <p>※同一内線グループ内でのみ有効</p>
通話中音声がかき消されて聞こえる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク状況に左右される為、同時にブラウザやアプリケーションを多数立ち上げていたり、同じネットワーク内で大きなデータのやり取りをされていると影響が出る可能性があります</li> </ul>

Q	A
3cxPhone の画面が表示されない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タスクマネージャーにて「手前に表示」や「最大化」を実行してください</li> </ul>
MacOS での使用は可能か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PBX サーバーとの相性問題がある為、弊社では別のソフトフォンをご案内しております。</li> </ul> 弊社のサポートメールアドレスへお問い合わせください。
アプリケーションを閉じたらデスクトップ上に 3cxPhone が表示されなくなってしまった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows 内の検索からご確認ください (P6 参照)</li> </ul>
着信したり、しなかったりがまばらに起きる	下記の可能性が考えられます <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数端末に同一の内線番号が設定されている</li> <li>・ネットワーク状態が不安定の為データ受信の遅延が起きている</li> </ul>