

VoiceX 導入時の よくあるトラブルと対応策



株式会社コムスクエア

◎ 本資料の目的

01 トラブルの事前共有

VoiceX導入時に発生しやすいトラブル事例を事前に共有し、予期せぬ事態への備えを行います。

02 原因の正しい切り分け

発生した事象が「製品の不具合」なのか、「仕様・環境要因」なのかを正しく判断します。

03 認識ズレの防止

代理店様とエンドユーザー様の間での認識齟齬を防ぎ、スムーズな運用開始をサポートします。



事象

通話中に音が途切れる

突然無音になる、ブツブツと切れる

音がこもる／聞きづらい

相手の声が遠い、ノイズが混じる

原因

端末性能の不足

CPU処理能力やメモリ不足による遅延

Wi-Fi環境の不安定さ

電波干渉やハンドオーバー時の瞬断

改善策

推奨 Android ⇒ iPhoneへ変更

推奨 Wi-Fi ⇒ キャリア通信へ切替

代替 IP電話機／PCソフトフォン利用


重要な補足

本現象はVoiceXの不具合ではなく、主に**利用端末のスペック**や**通信環境**に起因して発生します。

 事象

着信開始が遅れる

iPhoneと比較して、Android端末（特にWi-Fi接続時）で着信音が鳴るまでにタイムラグがある

 原因 端末性能の差

機種ごとの処理能力の違いにより、プッシュ通知の受信処理速度が異なる

 Androidの省電力制御

OS特有のバックグラウンド制限により、アプリのスリープ復帰に時間がかかる

 対応・回避策

 推奨 iPhone端末の利用を推奨

 代替 重要回線はIP電話機／PCソフトフォンを利用

 重要な補足

本現象は**端末（OS）の仕様差**によるものであり、アプリ側の不具合ではありません。

 事象

複合機から送信不可

VoiceXへFAX番号を移行した後、今まで使っていた複合機からFAXが送れない。



従来の複合機の
FAXボタンが機能しない

 理由 VoiceXの仕様

VoiceXは電話回線（アナログ線）を使わないクラウド型FAXサービスです。

 ペーパーレス前提

紙でのやり取りではなく、デジタルデータ（PDF）での送受信を前提に設計されています。

 正しい運用方法 送信 管理画面から送信 受信 メールでPDF受信

指定したメールアドレスにPDFファイルが添付されて届きます。

 活用ポイント

従来の複合機は「**スキャナー**」として活用することで、紙書類をスムーズにPDF化し、VoiceXで送信するフローが構築できます。



事象

特定のFAXが届かない

送信者が「FAX一括送信サービス」を利用している場合に、受信できないケースがある。



原因・状況



設定変更で改善の可能性

受信プロトコルの設定を工夫すると受信できるケースがあるが、都度様子を見ながらの対応が必要。



機能強化予定あり

近日中に本件に関する機能強化（アップデート）が予定されています。



対応策



推奨 プロトコル設定の調整

サポートへ相談の上、受信設定の調整を試行する。



待機 機能強化を待つ

根本解決となるアップデートを待ちつつ、運用でカバーする。



今後の展望

現在は暫定的な対応が必要ですが、近日中のアップデートにより改善される見込みです。



事象

日本語／かな索引不可

漢字での検索や、50音順でのスムーズな呼び出しができない。

電話帳検索性が弱い

登録件数が多いと、目的の相手を探すのに時間がかかる。

機種による制約例

かな入力で索引する機種の登録例

「王」さん

登録例

表記: 王おう

「長嶋」さん

登録例

表記: 長嶋ながしま

※検索時に何度もキーを押す必要がある

回避方法（例）

先頭にアルファベットを付与し、英字検索で素早く頭出しする運用

春田



h春田

「4 (GHI)」キー等で検索可能

月田



t月田


「8 (TUV)」キー等で検索可能

推奨環境

スマホアプリ／PCソフトフォンでは、OS標準の電話帳やアプリの検索機能を利用できるため、上記のような問題は発生しません。

 事象**VoiceX管理画面に
アクセスできない**

特定の回線環境下において、管理画面への接続が拒否される、またはタイムアウトする現象が発生。

 原因 **海外IPアクセス制限**

セキュリティのため、VoiceXは国内IPのみ許可設定

 **回線経路でのIP混在**

NURO回線経路の一部で海外IP（韓国）と誤認されるIPが混在していた

 対応結果**現在は問題なし**

Resolved



NURO側で経路情報の修正が完了済み

 状況報告

本件は、過去に一部のNURO光ユーザー様にて発生した事例ですが、**回線事業者側の対応により現在は解消**されています。新規導入時に懸念する必要はございません。



SUMMARY

まとめ

代理店向け 重要ポイント

トラブルの多くは事前の
正しい理解と提案で回避可能です。
要点を押さえた提案をお願いします。



POINT 01 多くは端末・通信環境・仕様理解で回避可能



POINT 02 音声品質・着信遅延は**端末選定が最重要**



POINT 03 FAXはペーパーレス前提の設計



POINT 04 操作性重視ならスマホ・PC利用を推奨



POINT 05 FAX一括送信の注意事項は必ず事前共有



利用端末



利用予定のデバイス種類を確認してください。

iPhone Android IP電話機

i 音声品質重視ならiPhone/IP電話機を推奨

通信環境



接続するネットワーク環境を確認してください。

Wi-Fi 4G/5G キャリア回線 有線LAN

i 安定性重視ならキャリア回線または有線LAN

FAX運用



ペーパーレス運用の可否を確認してください。

PDF受信（推奨） 紙出力

i 複合機からの直接送信はできません

重要回線構成



業務停止リスクを避ける構成になっていますか？

専用端末の用意 PCソフトフォン併用

i 代表電話などは複数端末での着信を推奨