

Genesys Cloud CX
ポリシー設定で内線通話の通話録音を制御

2025年8月7日

Genesys 社より、ポリシー設定で内線通話の通話録音を制御可能となる旨、案内が出ております。
(対象ライセンス：Communicate, CX 1, CX 2, CX 3, CX 4)

管理者は通話を行っているエージェントの端末でポリシーに基づく録音データを直接取得できるようになりました。端末側での通話録音機能により管理者は特定のエージェントの電話機での録音機能を有効にできます。

この機能は従業員間の会話や社内サポートチームへの通話など、会社ポリシーに従った内線通話の録音データをより正確に取得しコンプライアンスや品質管理の要件に対応した広範なカバー範囲を提供します。

詳細は、Genesysリソースセンターをご参照ください。

<https://jp-help.mypurecloud.com/articles/recording-in-genesys-cloud/>

本機能を有効にすることにより、内線通話が録音されることとなります。

Genesys Cloud のストレージ使用量が増加することとなりますので、**ストレージ容量には十分ご注意ください。**

Genesys Cloud 内線通話の通話録音制御

ストレージの使用状況の確認をおすすめします。

はじめに、内線通話の通話録音を利用する前に、ストレージの使用状況を確認してください。

本機能を有効にすることで、Genesys Cloud のストレージ使用量が増加します。

定期的なストレージ使用状況の確認をおすすめします。

ストレージの使用状況は「アカウント設定」の「サブスクリプション」から確認が可能です。

※アカウントの権限により表示されない場合もございます。



Genesys Cloud Admin

検索

アカウント設定	ユーザーと権限	連絡
サブスクリプション	ユーザー	グル
Genesys App-Foundry	役割/権限	作業
組織の設定	承認済み組織	場所
デジタルデータフィルタリングルール	アクセス区分	プロ
	アクセスポリシー	外部
		IDの
ドキュメント	テレフォニー	Con
ワークスペース	トポロジー	ACD
	メトリクス	使用
	サイト	キュ
	外部トランク	ラッ

内線通話の通話録音制御の手順

内線通話を録音する方法は、「電話機1台ずつおこなう設定」と「電話機一括の設定」があります。

Genesys Cloudの「管理」画面を選択し左記のメニュー画面を開きます。

電話機1台ずつ設定

テレフォニーメニューの中から、「電話機」を選びます。

(同じ種類の) 電話機一括設定

テレフォニーメニューの中から、「基本設定」を選びます。



電話機1台ずつ設定

WebRTCの場合

と

WebRTC以外の電話の場合

で設定箇所が異なります。

①管理画面から「電話」を開き、設定を行いたい電話機の名称をクリックします。

電話管理

電話 基本設定

検索 IP321 x ▼ フィルター

① ステータス 再起動 ログアウト 削除 上限 カスタマイズ ... + 追加

<input type="checkbox"/>	名前	ステータス	基本設定	サイト	ハードウェアID	ログインしたユーザー	最終プロビジョニング	ユーザーのデフォルト
<input type="checkbox"/>	IP321-01	ⓧ 使用不可	IP321	久我山	0004F235CDCE	-	-	-
<input type="checkbox"/>	IP321-A	✔ 使用可能	IP321	久我山	0004F24353DD	-	7日前	-
<input type="checkbox"/>	IP321_2957	ⓧ 使用不可	IP321	久我山	0004F25ECA59	-	-	-
<input type="checkbox"/>	TEL IP321	✔ 使用可能	IP321	久我山	0004F2C89862	-	1ヶ月前	-

電話機1台ずつ設定

WebRTCの場合

②-A

すべて展開を押下します。

電話

電話

Basic information

電話名
admin2_webrtc

基本設定 ②
WebRTCPhone

サイト
久我山

ユーザー
IW Admin2

使用可能

親元 & モデル Genesys Cloud WebRTC 電話

WebRTC ユーザー IW Admin2

ログインしたユーザー -

ユーザーのデフォルト -

プレミス Edge

プライマリ セカンダリ

StandardEdge#2 StandardEdge#1

すべて展開 すべて折り畳む

電話の保存 キャンセル

③-A

赤四角で囲まれた「レコーディング」の「この電話のコールをレコーディング」にチェックを入れて画面下の **電話の保存** を押します。

メディア

WebRTC コールの TURN 動作 ②

有効にした場合、予約された IP アドレスで TURN を通じて WebRTC ステーションのリレーを強制的に行います。詳細は [リソースセンター](#) を参照してください。

必要な時に TURN を使用する

常時 TURN を使用する

レコーディング

この電話のコールをレコーディング ②

オーディオのレコーディング

会話の両側のボリュームのレベル合わせ ②

オーディオフォーマット

コーデック ②

Opus

デュアルチャネル ②

両方のチャネルを別々のストリームに保存します。PCMU、PCMA、L16、Opus のいずれかを使用する場合に限り利用可能です。

電話機1台ずつ設定

WebRTC以外の電話の場合

②-B

「回線キー」を選択し**すべて展開**を押下します。

電話

電話 **回線キー**

回線キー

回線 1 - IP321-Ake

回線 2

Basic information

キーのラベルID

回線表示ID

表示IDを旗子のキーにスワッチ

使用可能

ログインしたユーザー -

ユーザーのデフォルト -

コンタクトアドレス sip:IP321-...

登録 >

Assigned number

緊急番号

電話の保存 キャンセル

③-B

赤四角で囲まれた「レコーディング」の「この回線のコールをレコーディング」にチェックを入れて画面下の **電話の保存** を押します。

保持接続

持続接続を維持

タイムアウト X

自動的に隠しられるまで、持続接続がアイドルの状態である最長時間

メディア

レコーディング

この回線のコールをレコーディング

オーディオのレコーディング

会話の両側のボリュームのレベルを合わせる

オーディオフォーマット

コーデック

デュアルチャネル

両方のチャネルを別々のストリームに保存します。PCMUL、PCMA、L16、Opusのいずれかを使用する場合に限り利用可能です。

設定変更を行って「電話の保存」を押した際に設定した電話機が再起動する場合があります。業務時間中の設定変更はお控えください。

(同じ種類の) 電話機一括設定

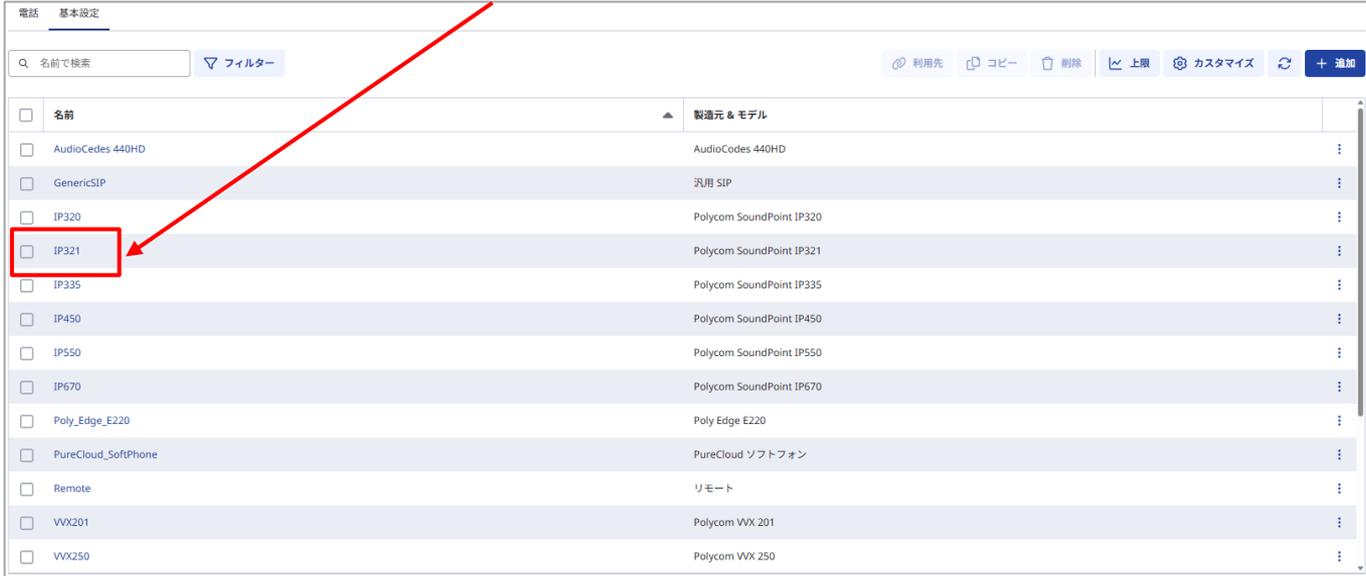
WebRTCの場合

と

WebRTC以外の場合

で設定箇所が異なります。

①管理画面から「基本設定」を開き、設定を行いたい電話機の種類の名称をクリックします。



The screenshot shows the '電話 基本設定' (Phone Basic Settings) page. It features a search bar, a filter button, and a list of phone models. The 'IP321' model is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the text above.

名前	製造元 & モデル
<input type="checkbox"/> AudioCedes 440HD	AudioCodes 440HD
<input type="checkbox"/> GenericSIP	汎用 SIP
<input type="checkbox"/> IP320	Polycom SoundPoint IP320
<input type="checkbox"/> IP321	Polycom SoundPoint IP321
<input type="checkbox"/> IP335	Polycom SoundPoint IP335
<input type="checkbox"/> IP450	Polycom SoundPoint IP450
<input type="checkbox"/> IP550	Polycom SoundPoint IP550
<input type="checkbox"/> IP670	Polycom SoundPoint IP670
<input type="checkbox"/> Poly_Edge_E220	Poly Edge E220
<input type="checkbox"/> PureCloud_SoftPhone	PureCloud ソフトフォン
<input type="checkbox"/> Remote	リモート
<input type="checkbox"/> VX201	Polycom VX 201
<input type="checkbox"/> VX250	Polycom VX 250

(同じ種類の) 電話機一括設定

WebRTCの場合

②-A

すべて展開を押下します。

電話の基本設定

基本設定

Basic information

基本設定名 電話の製造元とモデル

すべて展開

▶ 一般

▶ メディア

▶ ネットワーク

▶ カスタム

③-A

赤四角で囲まれた「レコーディング」の「この電話のコールをレコーディング」にチェックを入れて画面下の **基本設定を保存** を押します。

WebRTC コールの TURN 動作 ①

有効にした場合、予約された IP アドレスで TURN を通じて WebRTC ステーションのリレーを強制的に行います。詳細は [リソースセンター](#) を参照してください。

必要な時に TURN を使用する

常時 TURN を使用する

レコーディング

この電話のコールをレコーディング ①

オーディオのレコーディング

会話の両側のボリュームのレベル合わせ ②

オーディオ フォーマット

コーデック ①

デュアル チャネル ②

両方のチャンネルを別々のストリームに保存します。PCMU、PCMA、L16、Opus のいずれかを使用する場合に限り利用可能です。

(同じ種類の) 電話機一括設定

WebRTC以外の場合

②-B

「基本の回線の表示」を選択し
すべて展開を押下します。

電話の基本設定

基本設定 **基本の回線の表示**

プライマリの表示

キーのラベル

表示IDを残りのキーにスパン

すべて展開 **すべて折り畳む**

▶ 一般

▶ メディア

▶ シグナリング

▶ インターフェイス

基本設定を保存 キャンセル

③-B

赤四角で囲まれた「レコーディング」の
「この回線のコールをレコーディング」に
チェックを入れて画面下の **基本設定を保存** を押します。

持続接続

持続接続を維持

タイムアウト 秒

自動的に閉じられるまで、持続接続がアイドルの状態である最長時間

▼ メディア

レコーディング

この回線のコールをレコーディング

オーディオのレコーディング

会話の両側のボリュームのレベル合わせ

オーディオフォーマット

コーデック

デュアルチャネル

両方のチャンネルを別々のストリームに保存します。PCMU、PCMA、L16、Opusのいずれかを使用する場合に限り利用可能です。

**設定変更を行って
「基本設定を保存」を押した
際に設定した電話機が再起動
する場合があります。
業務時間中の設定変更は
お控えください。**