よくあるご質問

製品の使い方・導入・運用についての47のご質問

DigeYSTは、OKIの電話設備「CrosCore」で録音した通話を取り込み、文字起こしと要約を作成します。

目次

導入対象と接続条件 2

通話の録音と処理時間 7

AIの認識と要約の修正 11

通話記録の閲覧と検索 14

録音の保存と通話記録の活用 18

障害対応と保守 22

購入前の確認と見積もり 25

ライセンス契約と更新 31

第4版（改訂） 2026年11月26日

導入対象と接続条件

Q01　どの機種・バージョンのCrosCoreに対応していますか？

A　CrosCore主装置のソフトウェアがVer.7.0以上で、録音ファイルをFTPで外部保存できるOKI製の電話設備が対象です。

標準構成では、録音の転送先として別の機器が設定されていないことが条件です。既設設備の型番・ソフトウェアのバージョン・現在の転送先を導入前にご確認ください。

製品仕様書

導入対象と接続条件

Q02　他社製の電話設備やDISCOVERYでも使えますか？

A　DigeYSTの標準接続先は、Q01の条件を満たすCrosCoreです。

他社製の電話設備は標準対応の対象外です。

OKIのDISCOVERY neo2とCrosCore3は、専用線で内線通話ができます。DigeYSTで利用する条件は、対象の通話がCrosCore側のボイスメールに録音され、DigeYSTへFTP転送できることです。この構成で録音から要約まで動作するかは、導入前に個別に実機で確認します。DISCOVERYとDigeYSTの直接接続は標準対応の対象外です。

OKIのCrosCore3 専用線接続の説明

導入対象と接続条件

Q03　複数拠点の通話をDigeYST 1台にまとめられますか？

A　標準構成は、CrosCoreの主装置1式につきDigeYST 1台です。

複数拠点で同じ主装置を使っている場合は、各拠点の対象通話をその主装置で録音し、DigeYSTに転送できるかをご確認ください。

各拠点に独立した主装置がある場合は、主装置ごとにDigeYSTを設置するのが標準です。発信者番号や電話帳を照会するCrosCoreの接続先は1件です。複数の主装置からDigeYST 1台に集約する構成は、標準対応の対象外です。

Q04　インターネットに接続せずに使えますか？

A　導入後は、インターネットに接続せずに録音の取り込み、文字起こし、要約ができます。

閲覧するPCは、社内LANまたは専用の独立ネットワークからDigeYSTに接続します。外部サービス連携を利用する場合は、連携先との通信が必要です（Q28）。ネットワークが分かれている場合はQ05をご覧ください。

導入対象と接続条件

Q05　電話設備と利用者のPCが別のネットワークでも使えますか？

A　CrosCoreとDigeYSTを同じネットワークに置くのが標準です。

利用者のPCが別のネットワークにある場合も、許可されたPCからDigeYSTのWeb画面に接続できる構成で利用できます。

通信方向	用途	接続先ポート
CrosCore → DigeYST	録音のFTP転送	TCP 21と、FTPサーバーで設定したパッシブモード用のポート範囲（設定例はTCP 60000〜60100）
DigeYST → CrosCore	発信者番号や電話帳の照会	この機能を使う場合は、CrosCoreのWeb管理画面に接続するポート（通常はHTTPのTCP 80）
利用者のPC → DigeYST	通話記録の閲覧・音声再生	納品時に案内するWeb画面のポート（例はHTTPのTCP 3000、HTTPSのTCP 443）

CrosCoreとDigeYSTを別のVLANやサブネットに置く場合は、販売店とネットワーク管理者が通信経路とファイアウォールの許可範囲を確認し、本稼働前に実機で動作を確認してください。ネットワーク間の通信が難しい場合は、専用の閲覧PCを含めて独立したネットワークに置く構成もご相談いただけます。

導入対象と接続条件

Q06　既設のCrosCoreを使うには、どんな設定が必要ですか？

A　Q01の条件を満たす既設のCrosCoreを利用できます。

LANに接続した後、主に次の設定と確認を行います。

1. DigeYSTに固定IPアドレスとサブネットマスクを設定します。別ネットワークとの通信が必要な場合は、ゲートウェイと経路も確認します。
2. 販売店を通じて、新規録音の取込開始日とDigeYSTの受信準備を確認します。その後、CrosCoreで対象のメールボックスの録音をDigeYSTへFTP転送する設定を保存します。転送はパッシブモード（PASV）で、録音の原本はCrosCore側に残します。
3. 発信者番号や電話帳情報を表示する場合は、DigeYSTにCrosCoreの接続先を登録します。
4. 新規の試験通話で、録音の転送、文字起こし・要約、PCでの表示と音声再生を確認します。

既設の転送先がある場合は、設定を変える前に販売店へご相談ください。過去録音が一括転送されることがあるため、通常の設置ではCrosCoreの「実行」ボタンは使用しません。ネットワークが分かれている場合はQ05をご覧ください。

通話の録音と処理時間

Q07　複数の通話が同時にあっても録音できますか？

A　CrosCoreの同時録音の範囲で録音できます。

録音できる件数は、CrosCoreの機種、ボイスメールの構成、通話やメールボックスの録音設定によって異なります。

標準構成では、DigeYSTに登録された順に1件ずつ文字起こし・要約し、完了したものから表示します。転送のタイミングによって、着信や通話終了の順番と処理順が異なる場合があります。

通話の録音と処理時間

Q08　通話が終わってから、要約が表示されるまでどのくらいかかりますか？

A　標準納品機での集計では、通話終了から画面表示までの目安は、1〜3分の通話で約1分15秒、3〜10分の通話で約1分35秒でした。

通話の長さ	通話終了から要約表示までの目安（推定中央値）
1分以内	約1分
1〜3分	約1分15秒
3〜10分	約1分35秒
10分以上（最長約26分）	約2分45秒

2026年11月13日付の標準納品機のベンチマークに基づきます。実通話431件をもとに、通話時刻の記録単位を補正して推定した値です。期間内の最長通話は約26分です。転送時刻に不整合があった通話や、転送・処理待ちが10分を超えた通話は集計から除いています。

録音の転送設定や処理待ち、通話の長さで表示までの時間は変わります。長時間の通話では、内容の量によって文字起こしのみを表示する場合があります。

通話の録音と処理時間

Q09　留守番電話も文字起こしできますか？ 通知は届きますか？

A　CrosCoreの対象メールボックスに録音され、DigeYSTに転送された留守番電話は、文字起こし・要約できます。

処理が完了すると、通話一覧とDigeYSTの画面通知で確認できます。対応するブラウザーでは、通知を許可してブラウザーを開いている間、デスクトップ通知も利用できます。

留守番電話が入った時点でメールやチャットに通知する運用が必要な場合は、導入前に販売店へご相談ください。

通話の録音と処理時間

Q10　携帯電話に転送した通話やスマートフォン内線の通話を録音・要約できますか？

A　CrosCoreの対象メールボックスに録音され、DigeYSTへ転送された通話は文字起こし・要約の対象です。

KDDIの「ビジネスコールダイレクト」を使ったFMCの構成では、事務所で応対した区間と、転送が完了した後に携帯電話で相手と話した区間の録音を確認しています。転送中に担当者へ用件を伝える取り次ぎ通話は、この構成では録音の対象外でした。携帯への転送やスマートフォン内線をご利用の場合は、機種、アプリ、通話経路に応じて、どの通話を録音・転送できるかを導入前に確認します。

AIの認識と要約の修正

Q11　英語など、日本語以外の通話にも対応していますか？

A　標準の対応言語は日本語です。

ほかの言語をご希望の場合は、必要な言語と想定する通話内容を販売店にお知らせください。対象の音声で文字起こし・要約を試せるか個別に確認します。

Q12　固有名詞や方言はどのくらい正確に認識できますか？

A　人名・会社名・商品名や方言は、聞き違いや要約からの抜けが生じることがあります。

AIが会話の内容から話者を推定する場合、短い通話や名乗りがない通話では相手と担当者を取り違えることがあります。社内担当者の判定に使う情報はQ14をご覧ください。

金額、日時、依頼内容、折り返し先などの重要な情報は録音を再生してご確認ください。要約の修正はQ13をご覧ください。

AIの認識と要約の修正

Q13　名前や要約の誤りは画面で修正できますか？

A　通話の閲覧権限がある方は、通話詳細の「要約を編集」から、相手の氏名・会社名、社内担当者、折り返し、期限、要約メモなどを修正できます。

「変更履歴」で、編集した人、日時、変更前後の内容を確認できます。

文字起こしの全文は閲覧・コピーできます。画面で編集できる範囲は要約とその項目です。

AIの認識と要約の修正

Q14　使い続けるとAIは学習しますか？ 導入時に個別学習はできますか？

A　通話や要約の修正内容をAIが自動で学習する仕組みはありません。

お客様ごとのモデル学習は標準の導入作業には含まれません。修正内容は、その通話の要約と変更履歴に保存されます。

文字起こしでは、発信者番号と一致するCrosCoreの共通電話帳の名前や読みを手掛かりにします。社内担当者は、CrosCoreのボイスメール一覧から最後に応対した内線の名前が取れる場合に、その名前を使います。該当する名称がない場合は、登録済みの社内スタッフ名と会話の内容から判断します。

業務固有の用語に合わせた調整をご希望の場合は、対応可否を販売店へご相談ください。

通話記録の閲覧と検索

Q15　誰が通話記録を閲覧できますか？

A　一般の利用者は、管理者から割り当てられたメールボックスの通話記録を閲覧できます。

この権限は、通話一覧、通話詳細、音声、通知にも適用されます。管理者は全通話を閲覧できます。

Q16　通話相手の電話番号はどこから取得しますか？

A　連携しているCrosCoreのボイスメール一覧から、録音に対応する発信者番号を取得します。

会話の中で読み上げられた番号は、文字起こしや要約に含まれる場合があります。番号が取得できないときの表示はQ18をご覧ください。

通話記録の閲覧と検索

Q17　相手の会社名や氏名を自動で記録できますか？

A　AIが文字起こしをもとに、相手の会社名や氏名の手掛かりを抽出します。

発信者番号がCrosCoreの共通電話帳の登録番号と一致し、登録名を取得できた場合は、「通話相手」にその名前を優先して表示します。重要な名前は録音で確認し、必要に応じて要約を修正してください（Q12・Q13）。

通話記録の閲覧と検索

Q18　非通知のとき、電話番号はどう表示されますか？

A　非通知などでCrosCoreから発信者番号を取得できない場合、通話詳細の「電話番号」欄には「未取得」と表示されます。

会話に会社名や氏名の手掛かりがあれば、電話番号がなくても抽出できる場合があります（Q19）。

Q19　非通知の通話でも、相手の会社名や氏名は分かりますか？

A　録音がDigeYSTに取り込まれていれば、非通知でも文字起こし・要約の対象です。

会話の中で相手が名乗るなど、手掛かりがあれば会社名や氏名を抽出できる場合があります。名前の情報がないときの表示はQ20をご覧ください。

通話記録の閲覧と検索

Q20　相手が名乗らなかった場合は、どう表示されますか？

A　「通話相手」には、取得できた情報をCrosCoreの共通電話帳の登録名、会社名、電話番号の順で優先して表示します。

どの情報も取得できない場合は「(未取得)」と表示します。氏名として表示できる情報がなければ、個人名の欄は表示されません。

Q21　電話番号や通話内容、日時で検索できますか？

A　通話一覧では、発信者の電話番号や、文字起こし・要約に含まれる言葉で検索できます。

「開始日」「終了日」を指定して「検索」を押すと、通話日で絞り込めます。日付はどちらか一方だけでも指定でき、キーワード検索との併用もできます。

録音の保存と通話記録の活用

Q22　録音ファイルはどこに保存されますか？

A　録音の原本はCrosCoreに保存され、対象の録音のコピーがDigeYSTへ転送されます。

DigeYSTに保存されている音声は、通話詳細から再生できます。保存期間はQ23、外部への保存はQ24をご覧ください。

Q23　録音や文字起こしは、どのくらいの期間残りますか？

A　DigeYSTの標準保存期間は、音声が90日、文字起こし・要約などの通話記録が730日（約2年）です。

音声は通常、処理完了から90日を過ぎると定期処理で削除されます。

通話記録は、通話日時を基準に保存します。通話日時が分からない場合は、DigeYSTへの登録日時を使います。CrosCoreの録音原本は、CrosCore側の設定に従って保存されます。

録音の保存と通話記録の活用

Q24　録音は外部に保存できますか？ 保存期間を延ばせますか？

A　DigeYSTに残っている録音は、閲覧権限がある方が、対応ブラウザーの保存機能で1件ずつ保存できます。

通話詳細の「音声再生」から操作します。管理者向けの一括出力は通話記録が対象で、音声は個別に保存します。

長期保管が必要な場合は、CrosCoreに残る録音原本の取り出し方法と保管先を販売店にご確認ください。
DigeYST側で90日を超える保存をご希望の場合は、ご希望の期間と必要な容量を導入前にお知らせください。
対応可否を個別に確認します。

Q25　外出中の担当者に通話の内容を共有できますか？

A　通話詳細で要約を確認してコピーし、普段お使いのメールやチャットに貼り付けて共有できます。

録音が必要な場合は、閲覧権限と保存期間の範囲で音声を1件ずつ保存できます（Q24）。

録音の保存と通話記録の活用

Q26　自社の報告書の書式で要約を使えますか？

A　要約や文字起こしをコピーして、普段お使いの報告書に貼り付け、必要な箇所を編集できます。

標準画面で使えるのは製品所定の書式です。自社の書式への自動転記や専用の出力形式をご希望の場合は、対応可否と費用を販売店へご相談ください。

Q27　文字起こしや要約をCSVでまとめて出力できますか？

A　出力機能が有効な環境では、管理者が文字起こし・要約を含む通話記録をCSVまたはJSONで出力できます。

月単位、年単位、または31日以内の指定期間を選び、圧縮ファイルとして取得します。音声の保存方法はQ24をご覧ください。

録音の保存と通話記録の活用

Q28 kintoneやGoogleスプレッドシートと連携できますか？

A kintoneとGoogleスプレッドシートにオプションで連携できます。

連携先には通話日時、電話番号や要約などの通話記録を送信します。録音音声の処理はDigeYST内で行います。kintoneは、指定したアプリに通話記録を登録します。

Google連携には、Google Sheets APIを有効にしたGoogle Cloudプロジェクト、サービスアカウントのJSON鍵、DigeYSTからGoogleへの通信が必要です。書き込み先をサービスアカウントに「編集者」で共有します。DigeYSTの管理者は「システム設定」の「Google」でJSON鍵とスプレッドシートIDを登録し、接続テストを行います。

設定後に処理が完了した通話の日時、電話番号、要約などを、スプレッドシートの左端のシートのA〜I列に1通話1行で書き込みます。設定前の通話も、設定後に要約を編集・再要約した場合や、管理者が再送信した場合は送信対象になります。

障害対応と保守

Q29　DigeYSTが故障すると、電話も止まりますか？

A　標準構成でCrosCoreと電話回線が正常に動作していれば、DigeYST単体が停止しても、CrosCoreで電話の発着信と録音を続けられます。

DigeYSTの停止中は、DigeYSTへの録音の取り込み、文字起こし・要約、画面の利用が停止します。

Q30　故障に備えてバックアップや復元はできますか？

A　USBバックアップを設定した機器では、文字起こし・要約などの通話記録のデータベースを毎晩バックアップし、暗号化してUSB記録媒体に保存します。

録音ファイルはUSBバックアップの対象外です。

機器交換時は、使える直近のバックアップから復元します。処理を再開するには、交換機用のライセンス設定が必要です。録音ファイルを残す場合は、CrosCore側の原本の保管・取り出し方法をご確認ください（Q24）。バックアップの設定や復元の手配は販売店へご相談ください。

障害対応と保守

Q31　利用ライセンスに保守やサポートは含まれますか？

A　利用ライセンスは製品を利用できる期間に対するもので、保守・サポートは別途お見積もりします。

ハードウェア保証は1年間です。本体修理は販売店が窓口となり、機器を送付していただく返送修理が基本です。保証の対象、保証開始日、現地対応の範囲は、保証規定とお見積もりをご確認ください。

障害対応と保守

Q32　導入後にソフトウェアを更新できますか？

A　通常は納品時のバージョンをご利用いただきます。

定期的なオンライン更新は予定していません。

重大なセキュリティ上の問題や致命的な不具合が発生したときは、対応を個別に確認します。納品機を更新する場合は、担当者がUSB記録媒体で検証済みの更新データを持ち込み適用します。作業中はDigeYSTの録音取り込みと画面表示が一時停止します。

更新の提供時期、停止時間、費用については、保守条件とあわせて販売店にご確認ください。

Q33　サーバーを交換する目安は何年ですか？

A　標準の2年ライセンスを同じ期間で更新する場合、2回目の更新を迎える導入約4年後が、サーバー交換を検討する目安です。

実際の交換時期は、機器の稼働状態、保守条件、今後の利用予定に合わせて販売店とご相談ください。先行導入枠やリースの場合は、契約ごとの更新時期をご確認ください。保証についてはQ31をご覧ください。

購入前の確認と見積もり

Q34　製品の紹介動画はどこで見られますか？

A　DigeYSTの製品サイトで、紹介動画をご覧いただけます。

DigeYSTの紹介動画

Q35　カスタマーハラスメント対策のデモを見られますか？ 内容の変更は相談できますか？

A　営業デモで、サンプル通話の録音、文字起こし、要約をご覧いただけます。

取り上げたい通話例やシナリオがある場合は、資料やデモの変更可否を販売店へご相談ください。

DigeYSTの営業デモ

購入前の確認と見積もり

Q36　DigeYSTを導入すれば、カスタマーハラスメント対策は完了しますか？

A　通話の録音や要約を、相談を受けたときの事実確認や対応経緯の振り返りに活用できます。

2026年10月1日から、労働者を雇用する事業主には、職場のカスタマーハラスメントを防止する措置が義務付けられています。方針の周知や相談窓口の整備など、事業主に求められる措置は、厚生労働省の資料をご確認ください。

厚生労働省のハラスメント対策資料

購入前の確認と見積もり

Q37　補助金を利用して導入できますか？

A　対象になるかは、利用を希望する制度の要件によります。

「デジタル化・AI導入補助金2026」では、対象となるITツールの事前登録と承認が必要です。DigeYSTの登録状況、申請者の要件、対象経費、申請時期は、ご利用を検討している制度の窓口でご確認ください。

デジタル化・AI導入補助金2026のITツール登録要件

Q38　通常価格には何が含まれますか？

A　通常の標準価格は150万円（税抜）です。

サーバー本体、AIソフトウェアの初期セットアップ、2年間の利用ライセンスが含まれます。現地設置、CrosCoreの設定、DigeYSTのネットワーク設定、保守、交通費などは販売店が別途お見積もりします。先行導入枠はQ39、保守条件はQ31をご覧ください。

DigeYSTの価格案内

購入前の確認と見積もり

Q39　先行導入枠の価格と条件を教えてください。

A　公開価格表では、2026年の先行導入枠は150セット限定で、本体標準価格は100万円（税抜）です。

サーバー本体とAIソフトウェアの初期セットアップを含み、導入後1年間の利用ライセンス料は無償です。初年度終了後も利用を続けるには、2年間の利用ライセンスをご購入いただきます。

現地設置、電話設備やネットワークの設定、保守、交通費などは別途お見積もりします。現在の受付状況、受付期限、適用価格は販売店にご確認ください。

DigeYSTの先行導入枠・価格案内

購入前の確認と見積もり

Q40　先行導入枠の上限に達した場合はどうなりますか？

A　150セットの上限に達した時点で、先行導入枠の受付を終了します。

その後の通常価格での受付時期と納期は販売店にご確認ください。

Q41　先行導入枠の残り台数は事前に分かりますか？

A　最新の残数と受付状況は販売店にお問い合わせください。

販売パートナーへのお知らせは、残り50セットを目安とする方針です。

購入前の確認と見積もり

Q42　見積もりや納期、在庫はどこで確認できますか？

A　販売店に必要台数とご希望の導入時期をお伝えください。

見積もり時点の価格、在庫や手配の可否、出荷予定、現地設置を含む日程をご確認いただけます。公開価格と費用の内訳はQ38・Q39をご覧ください。

Q43　自治体向けの納入仕様書は用意できますか？ 購入窓口はどこですか？

A　見積もりや案件名入りの納入仕様書は販売店へご相談ください。

案件名と、調達で指定された様式・記載項目をお知らせいただければ、提出用に用意できる内容を案件ごとに確認します。販売パートナーの仕入れ先はサンテレホン株式会社です。

製品仕様書などの公開資料

ライセンス契約と更新

Q44　リース期間に合わせてライセンスを用意できますか？

A　リース期間に合わせた複数年の組み合わせをご相談いただけます。

例えば、標準の2年に2年と1年を追加し、5年分とする組み合わせです。適用できる期間、費用、更新方法は、契約前に販売店へご確認ください。

Q45　予算や稟議のため、更新を前もって案内してもらえますか？

A　有効期限の約3か月前に、メールでご案内する予定です。

案内時期と宛先は、導入時または更新前に販売店へご確認ください。契約上の利用期間と、機器に適用されるライセンスの有効期限は、契約時の案内をご覧ください。

ライセンス契約と更新

Q46　ライセンスの期限が切れると、何が使えなくなりますか？

A　新たな文字起こし・要約が停止します。

録音の取り込みは続き、新しい録音は処理待ちになります。保存済みの通話記録は閲覧できます。音声と通話記録は、それぞれの保存条件に従います（Q23）。処理を再開する方法はQ47をご覧ください。

Q47　期限が切れた後でも利用を再開できますか？

A　更新用のライセンスを購入し、対象の機器に適用すると、文字起こし・要約を再開できます。

処理待ちの通話も、録音が残っていれば更新後の処理対象になります。購入と適用の手順は販売店へご確認ください。