



【FlexLog】製品紹介資料



FlexLog

FlexLog 製品概要

FlexLog(フレックスログ)は、**固定電話の通話録音を全自動で行うシステム**です。録音データは、パソコン、スマートフォンなどのブラウザから再生することができます。

ご提供方法は、クラウド、オンプレミスから選べます。



クラウド



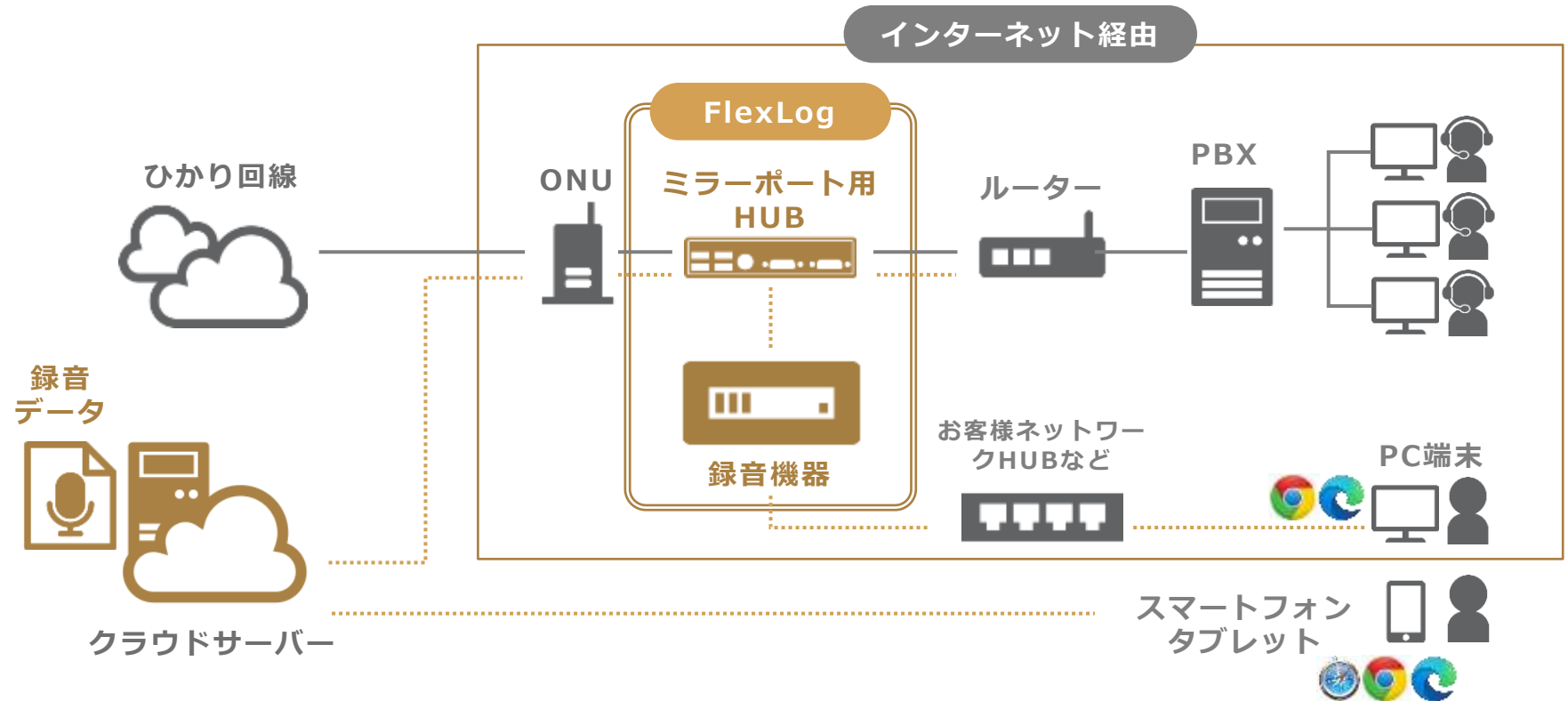
オンプレミス



FlexLog 製品概要

システム構成例（クラウドサーバーに保存）

録音機器からONU経由でクラウドサーバー上に録音ファイルを送信します。再生時は、インターネット経由でクラウドサーバーにアクセスして頂きます。複数拠点の録音を一括管理したい場合に最適です。

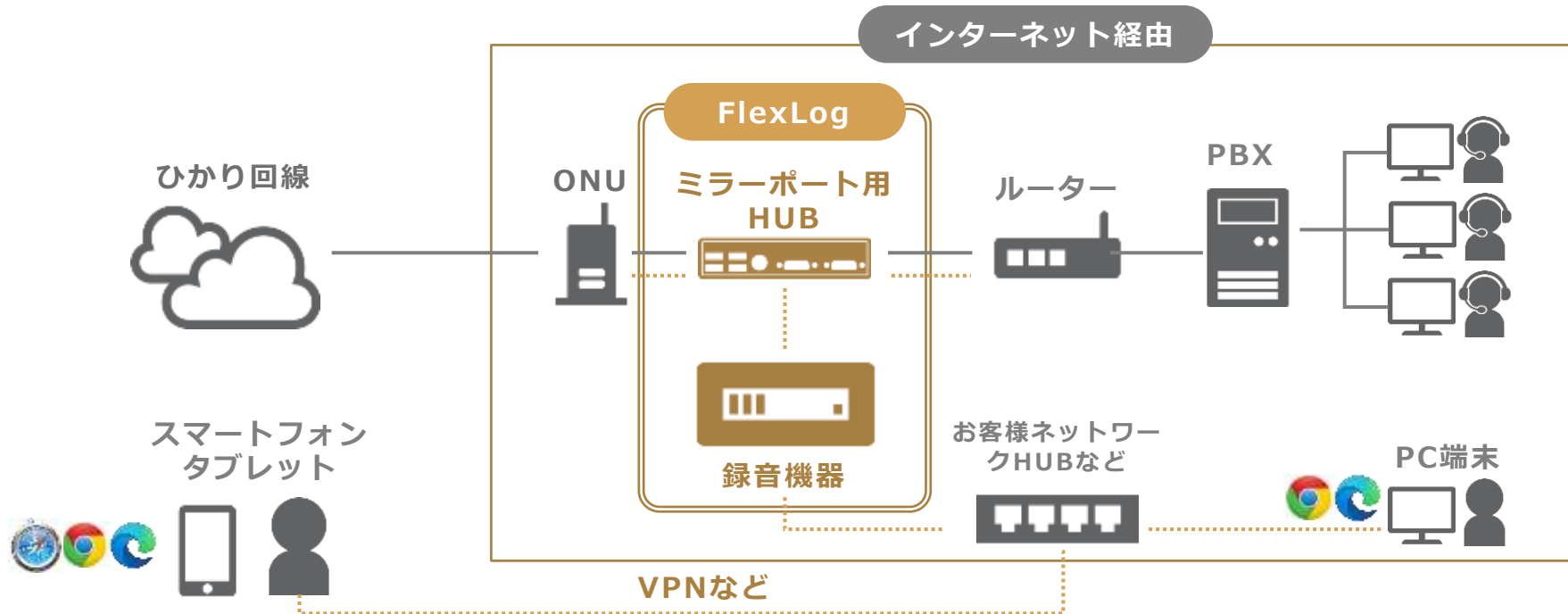




FlexLog 製品概要

システム構成例（オンプレミスサーバーに保存）

ONU（回線終端装置）とPBX(主装置)の間に、FlexLog(録音機器とミラーポート用ハブ)を設置します。マニュアルに沿って配線作業を行って頂くだけなので、非常に簡単に通話録音を始めることができます。



※ 構成や機器など分からない場合はお問い合わせください。

※ 外部からFlexLogにアクセスする場合は、サーバー公開設定が必要です。



FlexLog 製品概要

FlexLogの特徴



クラウドサーバーとオンプレミスサーバー

- 録音データの管理は、利便性の高いクラウドサーバー、セキュリティ強固なオンプレミスサーバーからお選びいただけます。



充実したセキュリティ

- グローバルIPアドレス制限
- Digest認証/ID・パスワードによる個人認証の2要素認証
- 強固なパスワードポリシー（半角英数字記号,6文字以上,同一連続文字2以下）
- シングルテナント構造（他社とデータ混合しない構造）



一目でわかる検索再生画面

- 録音の検索再生はWebブラウザーで行うためソフトのインストール不要
- 一つの画面で操作可能なため、シンプルな操作で行えます。



高圧縮大容量保存

- 録音データを圧縮保存するため容量に対して多く保存する事が可能です。



FlexLog 製品概要

FlexLogの利用用途



電話口での認識相違の防止

注文の相違、仕様の勘違いなどによるトラブルの回避につながり、対応コストダウンや会社の信用維持に効果があります。



コンプライアンス遵守対応

暴言を吐く、無理な勧誘を促すなど、言葉によるハラスメント禁止ワードの発言予防、防止につながります。



応対品質の向上

社内のトップセールスマンやトップサポートメンバーのトークを学習、社内の情報共有手段として有効なため、売上向上につながります。



FlexLog 製品概要

機能一覧：基本機能

録音検索再生機能の一覧表です。

機能	内容	権限	一括選択 (1~1000)
検索・再生	Webブラウザ上から行います。検索項目は、「録音開始日時」「録音時間」「相手電話番号」「自電話番号」「自由項目」「発着信種別」「ID（ユニークな情報）」「顧客名」、最大2倍速での再生が可能です。	○	×
録音ファイルダウンロード	チェックを入れた録音データをお使いのパソコンから任意の場所にダウンロードします。	○	○
保護・保護解除	保護しておく、自動・手動削除の対象になっても削除されません。	○	○
手動削除	不要な録音ファイルを削除します。	○	○
電話帳	電話番号に紐づいた顧客名を登録できます。顧客名はCSVファイルによる一括登録が可能です。	○	○
CSV出力	録音データの情報をCSVで出力します。通話件数の確認にお使いいただけます。	○	○
自由項目	録音ごとにメモをつけることができます。自由項目は最大10件まで増やすことが可能です。 検索項目にもなりますので、通話の内容(クレーム・問い合わせ)などで分類し、月別に件数を把握したりします。	○	×



FlexLog 製品概要

機能一覧：管理機能

管理機能の一覧表です。

機能	内容	管理権限 要否
録音形式	モノラル、ステレオを選択できます。初期設定はモノラルです。	○
電話番号録音設定	(自社側の) 電話番号別に録音有無の設定を行う機能です。	○
自電話番号変換設定	検索一覧表示自の電話番号を別名で表示する機能です。 ※主にKDDI光ダイレクトにて利用します。	○
ユーザー/グループ	ログインユーザーをグループごとに管理します。 音声データのダウンロード、検索結果のCSV出力、自由項目の入力、通話データの削除、管理機能、各種の利用権限を設定できます。 自番号別に再生可否設定も可能です。	○
自動削除	サーバー容量が満杯にならないように、閾値を設定して自動で削除します。	○
自由項目の設定	自由項目の項目名変更、最大10項目まで設定可能です。※初期設定は5項目	○
手動一括削除	サーバーの使用済み容量や使用率、保存期間などの指定し、手動で削除します。	○



FlexLog 製品概要

検索再生画面 (PC)

FlexLogの検索再生は、Webブラウザで行います。
「録音開始日時」「録音時間」「相手電話番号」「顧客名」「自電話番号」「自由項目」「発着信種別」「ID (ユニークな情報)」での検索が可能です。

FlexLog

検索再生(固定電話)

検索再生(固定電話) | 電話番号 | テキスト検索 | システム設定 | パスワード変更 | ログアウト

ログインユーザー名: 管理者

発信先 | 相手番号 | 完全一致 | 顧客名 | 完全一致 | 自番号 | 完全一致 | 拠点

録音開始日時 (FROM) 2020/10/01 00:00 ~ (TO) 2020/11/02 23:59 | 録音時間 (FROM) | ~ (TO) | ID

自由項目1 | 完全一致 | 自由項目2 | 完全一致 | 自由項目3 | 完全一致

自由項目4 | 完全一致 | 自由項目5 | 完全一致

再生 | CSV出力 | ダウンロード | 音声認識 | 保護 | 保護解除 | 発着クリア | 削除 | 検索

0件選択中 00:00:00

<input type="checkbox"/>	音声種別	保護	拠点	相手番号	顧客名	発着種別	自番号	録音開始日時	録音終了日時	録音時間	自由項目1	自由項目2	自由項目3	自由項目4	自由項目5
<input type="checkbox"/>	ステレオ		本店	09012345739	テスト取引先	← 発信	0333603688	2020/10/15 11:25:39	2020/10/15 11:30:06	00:01:27					
<input type="checkbox"/>	ステレオ		本店	09012345690	テスト株式会社AB01	← 発信	0333603688	2020/10/15 10:25:39	2020/10/15 10:30:06	00:01:27					
<input type="checkbox"/>	ステレオ		本店	09012345680	テスト株式会社AB00	← 発信	0333603688	2020/10/15 09:25:39	2020/10/15 09:30:06	00:01:27					
<input type="checkbox"/>	ステレオ	🔒	本店	09012345679	テスト株式会社AB00	← 発信	0333603688	2020/10/15 09:21:39	2020/10/15 09:23:06	00:01:27					



FlexLog 製品概要

検索再生画面（スマートフォン）

スマートフォンやタブレットのWebブラウザから利用可能です。
クラウドなら外出時にも通話の共有ができます。

検索画面

検索結果



電話帳画面 (PC)

電話帳検索一覧は、電話番号、顧客名カナの昇順に表示されます。
 各項目の追加条件検索を行う場合、「▼」クリックで検索オプション画面を表示します。「+」ボタンクリックで新規登録画面を表示します。



電話帳検索一覧画面



検索オプション画面



新規登録画面

電話帳一括登録画面 (PC)

電話帳一括登録画面からCSVファイルでまとめて登録することができます。
文字コードも画面から合わせられます。登録処理中にエラーが発生した行は、メッセージ欄に表示されます。電話番号が同一のデータは上書きされます。



電話帳検索一覧画面



FlexLog 製品概要

クラウドサーバーとオンプレミスサーバー

	クラウドサーバー版	オンプレミスサーバー版
録音データ管理場所	クラウド上のサーバー	当社用意のサーバーまたは、お客様がご用意したサーバー
費用	初期費用・月額費用	初期費用・年間保守費用・レンタルの場合月額費用
保守	月額費用に含む	年間保守費用が必要、レンタルの場合月額費用に含む
メリット	インターネットへつながれば、外部からのアクセスが可能。 録音容量は10GBからご用意可能なためスモールスタートに最適です。	録音データの管理を完全にクローズ環境にて行えます。
デメリット	大きい容量プランの場合は、長期間のご利用でオンプレミス版の方が安い場合があります。	機器の故障等により音声データが消失するリスクがあります。冗長化構成の検討により費用が高くなります。

機器構成（録音装置）

録音機器はプランごとに異なります。用途別に機器プランは選択可能です。

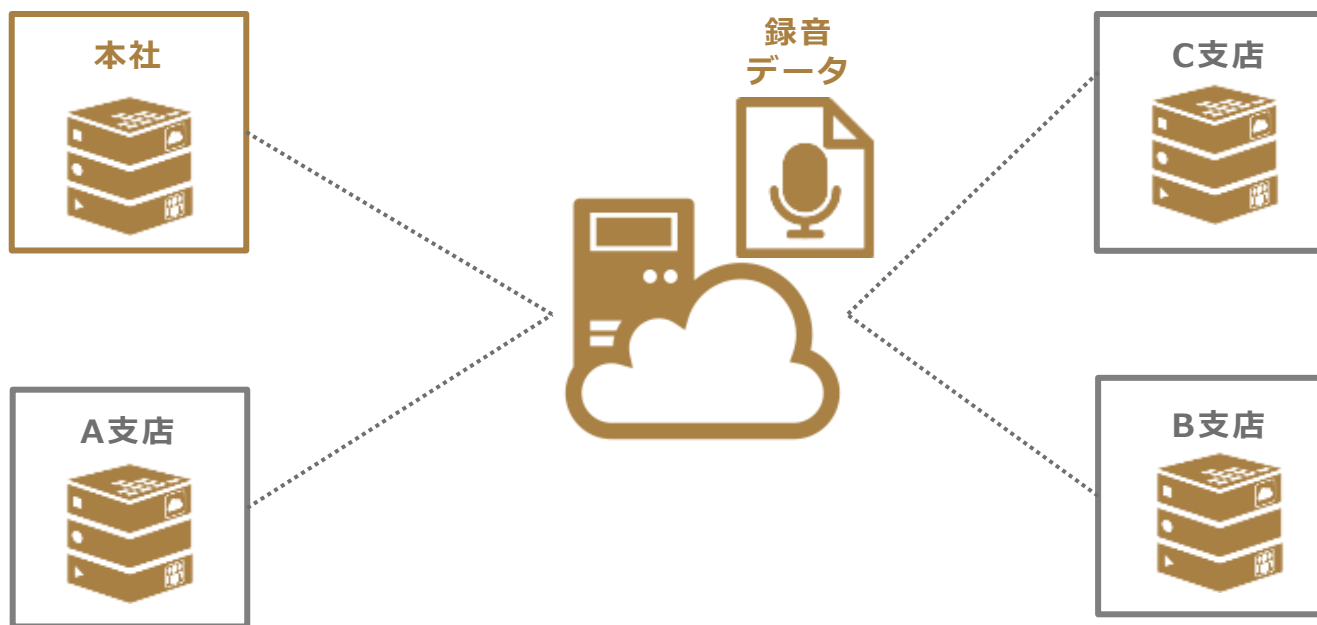




FlexLog 製品概要

統合管理の説明

複数拠点に設置した録音用PCで録音したデータを一つのサーバーに集約管理する方法です。初期導入時にお申込みできます。
オンプレミス環境においても導入可能ですが、構成の設計が必要になります。





FlexLog 動作環境

検証済みブラウザ

OS	IE11	Edge Chromium	Chrome	Safari
Windows 10	-	○	○	-
Windows 11	-	○	○	
macOS最新版	-	-	○	○
iOS最新版	-	-	○	○
Android最新版	-	-	○	-



FlexLog 動作環境

対応回線 1/2

対応IP回線は下記の通りです。オフィス移転などで回線の変更があった場合でも、設定変更（有償）で対応可能です。そのほかのIP回線についてはお問い合わせください。

NTT東西 ひかり電話オフィスタイプ

https://business.ntt-east.co.jp/service/hikari_of/



NTT東西 ひかり電話オフィスエース

https://business.ntt-east.co.jp/service/hikari_ofa/



KDDI 光ダイレクト

<https://biz.kddi.com/service/voice-phone/hikari-direct/>



NTT Communications Arcstar IP Voice 同社 Arcstar IP Voice アクセスセット

https://www.ntt.com/a_ipvoice/



楽天コミュニケーションズ IP-Phone

<https://www.fusioncom.co.jp/houjin/ip/>



※ レガシー回線（INS64、INS1500）の録音サービス提供は終了しました。

※ 現在 **IPv4のみ対応**しております。電話回線が、IPv6ではなくIPv4であることを確認してからお申込みください。



FlexLog 動作環境

対応回線 2/2

対応IP回線は下記の通りです。オフィス移転などで回線の変更があった場合でも、設定変更（有償）で対応可能です。そのほかのIP回線についてはお問い合わせください。

SoftBank ConnectTalk

<https://www.softbank.jp/biz/mobile/fmc/connectalk/>

ConnectTalk

- ※ レガシー回線（INS64、INS1500）の録音サービス提供は終了しました。
- ※ 現在 **IPv4のみ対応**しております。電話回線が、IPv6ではなくIPv4であることを確認してからお申込みください。



FlexLog 動作環境

利用しているクラウドサービス

日本国内にデータセンターがあり、ISMS取得済みのクラウドサービス（IaaS）を選択。



AWS Lightsail
AWS EC2

データセンターの詳細

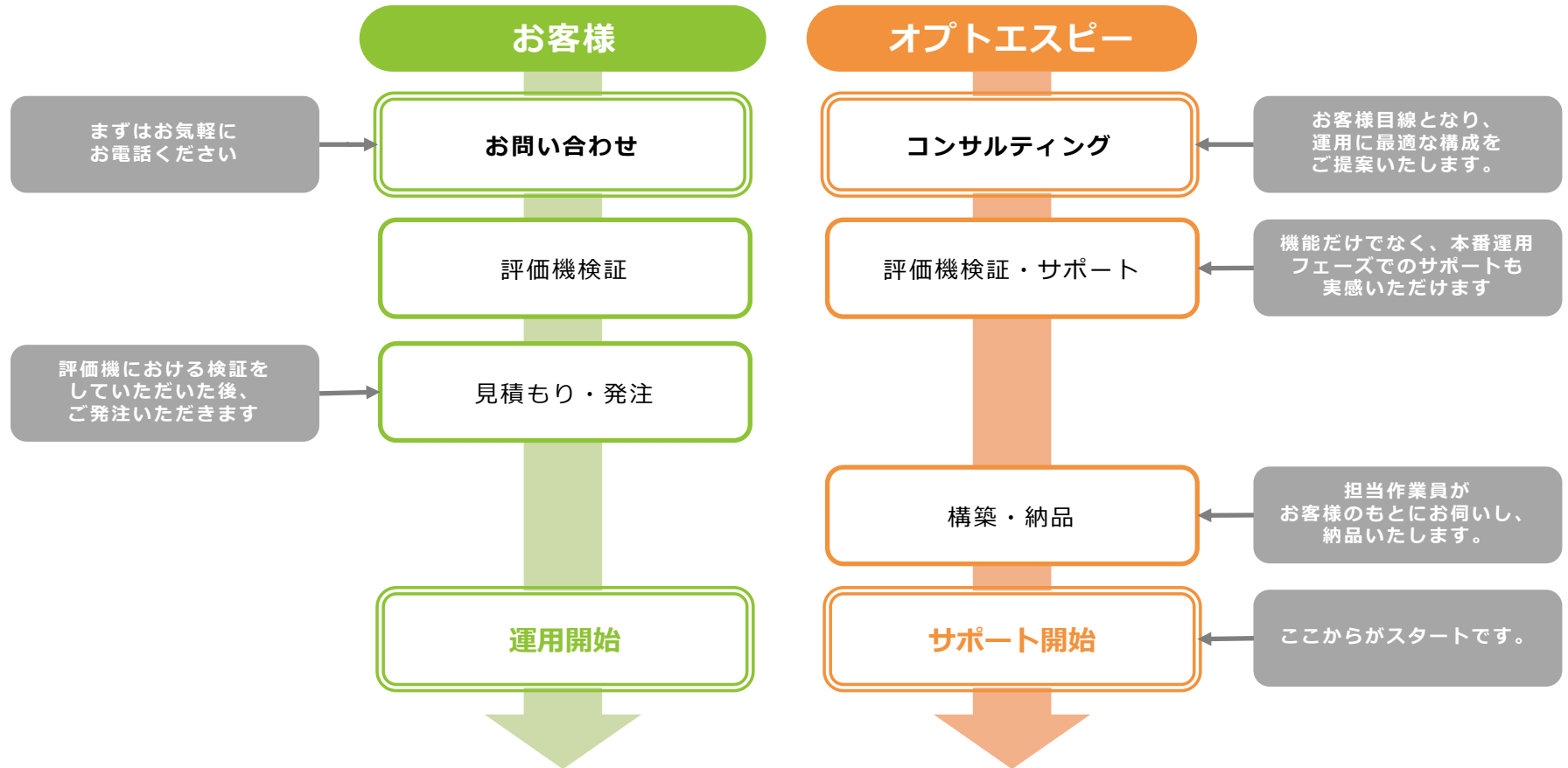
<https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/data-centers/>



FlexLog

FlexLog 動作環境

サービス開始までの流れ





FlexLog 保守について

保守パックについて



録音機器について

- 故障は先出しセンドバックで対応いたします。



オンサイト対応について

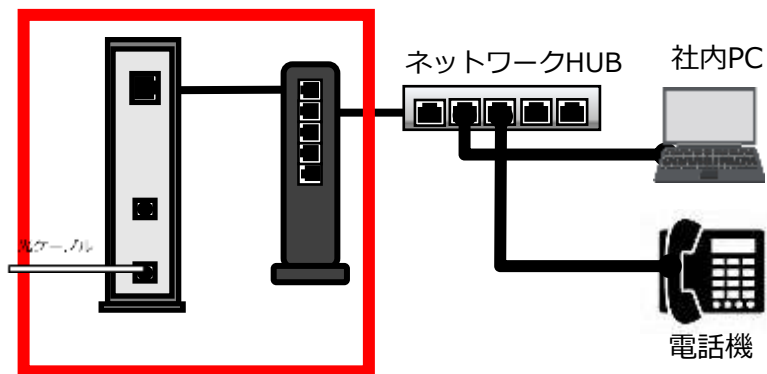
- 平日10時～18時、1回50,000円から対応いたします。

※ 買取プランのみ保守パックをご利用ください。

補足：FlexLog導入時の注意点

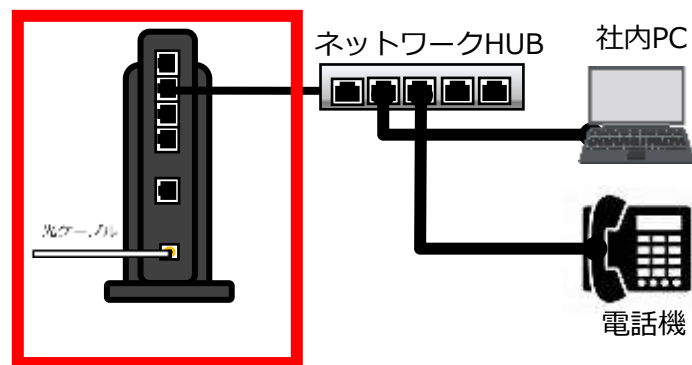
FlexLog導入時、ONUルーター間に録音機器を設置するため、ONUルーター一体型装置をご利用の場合、左図の様に機器を分けて頂く必要がございます。

対応可能



回線終端装置 (ONU) ルーター

対応不可



ONUルーター一体型装置
(PR-400KI、PR-500KIなど)



FlexLog 補足説明

補足：クラウド環境について



お客様毎に仮想サーバーを分離

FlexLogクラウドはお客様毎に仮想サーバーを分離している為、お客様が他のお客様のデータコンテンツにアクセス出来ないように物理的にアクセス制御をしております。



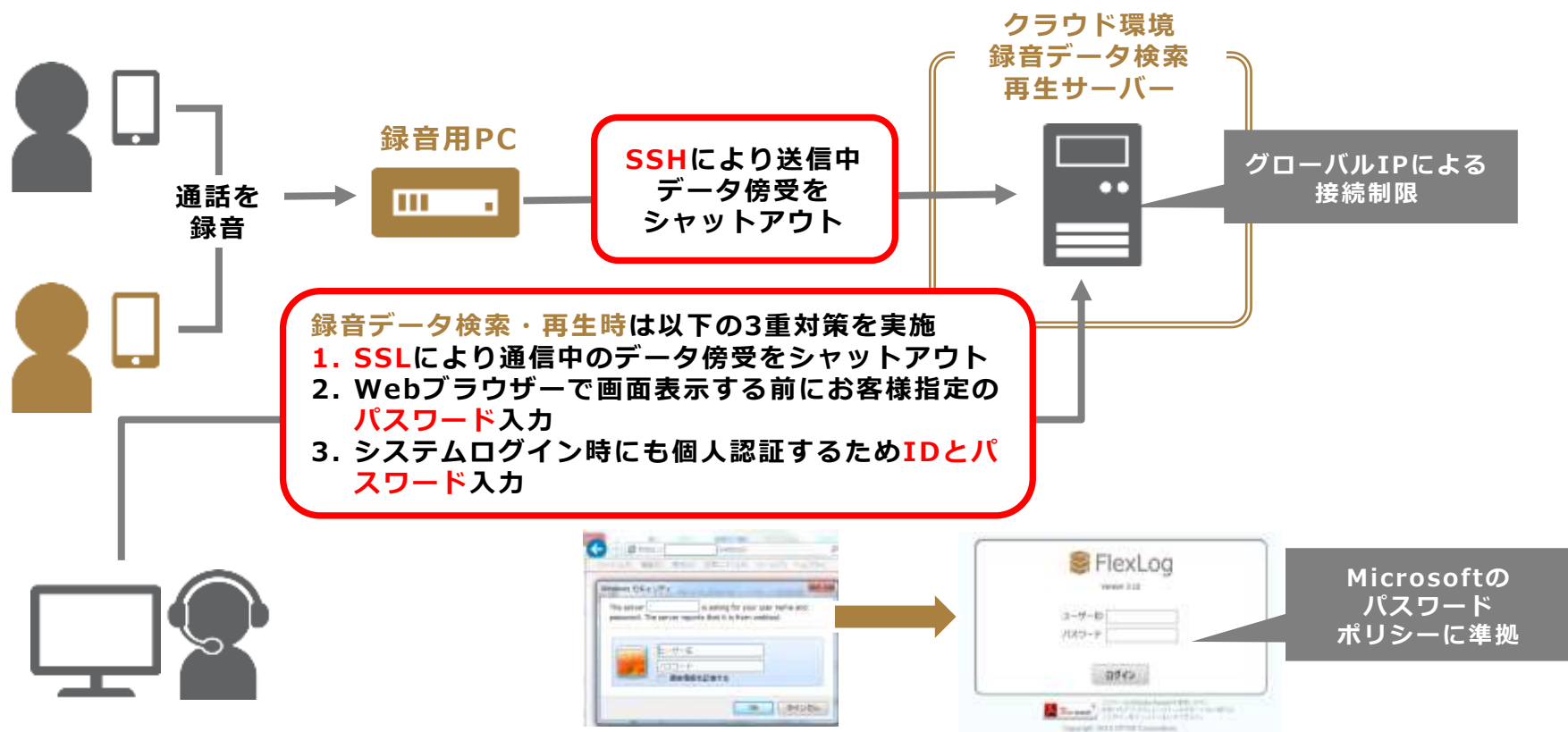
お客様サーバーへのアクセスを制限

弊社ネットワークから、FlexLogクラウド環境へアクセスするためのアカウントは保守・サポートメンバーに限られており、接続用の秘密鍵についてもActive Directoryで制御しております。

※ Active Directory（アクティブディレクトリ：ADと略されます）とは、Microsoft社によって開発された、ユーザーおよびコンピュータを管理するための仕組みです。

補足：セキュリティ（クラウドサーバー版）

下記のように、多重化したセキュリティ対策を行なっております。





FlexLog 導入実績

2015年の販売以降、様々な業種のお客様にご利用いただいています。

導入社数：**298社** 導入拠点数：**438拠点**

業種	社数	拠点数	用途
証券	5	26	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
銀行	3	3	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
保険代理店	5	5	契約に関わる通話の保存、確認や照会、業務改善と効率アップに貢献
金融・保険業(その他)	17	21	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
不動産業	50	66	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
サービス業	78	118	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
卸売・小売業	45	49	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
医療業	22	25	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
法律事務所	16	21	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
通信業	26	45	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
教育業	5	5	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
建設業	4	4	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
製造業	2	2	取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
電機供給業	5	7	契約に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上
その他	15	41	契約・取引に関わる通話の保存、確認や照会、応対品質向上

※上記にはOEM提供も含まれております。



FlexLog

会社概要

株式会社オプトエスピーについて

社名 : 株式会社オプトエスピー
住所 : 東京都新宿区下落合1-6-1
宮村ビル2F
代表者 : 代表取締役 山田豊
設立 : 1990年3月6日
株主 : FIG株式会社 (東証プライム : 4392)
資本金 : 2200万円
従業員数 : 31名 (2023年2月1日現在)

認可取得 : ISMS(ISO/IEC 27001:2013)
認証登録番号:10286
ISMS(ISO/IEC 27017:2015)
認証登録番号:10286_C
認可/届出 : 電気通信事業者届出番号 A-26-14073

ボイスソリューション部について



顧客接点を企業資産に変える
ソリューションをご提案します

ボイスキャプチャ技術をコアに持ち、VoCアーカイブサービスの企画開発立案を行っています。
代表製品として通話録音システムのFlexLog、録画管理保存サービスの動画ログ、これらを組み合わせた、CTI、音声認識、自然言語処理などのAIソリューションを提供しています。



お客様に喜んでいただける
わかりやすく使いやすいシステムを提供する