

CTI アウトバウンド仕様書

成田市立図書館

連絡内容

予約連絡
予約督促
通常督促

機能 共通

連絡対象を抽出する。
連絡対象を連絡中一覧として出力できること。
抽出した一覧と利用者、利用カード番号、電話番号、資料名が画面で確認できること。
個別に連絡対象からはずせること。
利用登録の電話番号区分、自動応答電話不可、電話不明を確認し、区分により連絡対象からはずせること。
発信開始、発信終了時間を設定できること。
本人かどうかの確認が行えること。
本人確認でき、連絡内容の読み上げが確認できたところで、連絡済みとすること。
読み終えなければ不在となり、再発信対象となること。
連絡済み資料は、CTIで連絡がついたことがわかるようにすること。
不在は、以下の2とおり。
1. 受話器があがらないとき：「不在」状態のときは、当日に回数を設定（リトライ数）し、一定時間（30分後）において再発信を行う。
2. 受話器があがって本人ではないとき：「本人不在」状態のときは、その後は再発信しない。
「不在」、「本人不在」となった分は、1日の単位で不在のカウントを持ち、不在1回とカウントアップすること。
不在カウント数により、抽出できること。（回数によりハガキ連絡にする必要がある。）
不在カウント、督促カウントは資料に対して行う。
不在は、再連絡の抽出時に解除する。

予約連絡

割当となった資料について、利用者へ電話・FAXで連絡する。
連絡中の資料が貸出-予約一覧画面で確認できること。
不在カウントは、貸出-予約一覧画面で確認できること。
連絡済み資料は、連絡済みとなり「取置期限日」がセットされ、貸出-予約一覧画面で確認できること。

督促

予約督促、通常督促を行う。（期限日のお知らせとして送る。）
返却期限日を指定するか、延滞日数を指定して抽出できること。
予約がある資料を抽出できること。
連絡済み資料は、督促1回と督促カウントアップする。
通常督促、予約督促それぞれ督促カウントアップすること。
督促カウントは、貸出-貸出一覧で確認できること。

帳票

連絡中一覧をファイル出力できること。
連絡中一覧には、連絡内容、利用者名、利用カード番号、タイトル、連絡日時を表示する。
不在一覧をファイル出力できること。
不在一覧には、受取館、利用カード番号、利用者名、利用者名ヨミ、タイトル、資料番号、不在回数、不在日を出力する。
予約連絡、督促連絡の統計を集計できること。
統計は、全送信件数、連絡済み件数（利用者数、資料数）、不在件数、タイムアウト件数、稼働時間を集計する。

稼働時間設定など

4回線使用の予定
予約連絡の発信時間は、開館日18：50から抽出開始、その後発信、21：00に発信終了
通常督促の発信時間は、土・日 12：00から抽出開始、その後発信
予約督促の発信時間は、土・日 9：30から抽出開始、その後発信、12：00に発信終了

CTI アウトバウンド仕様書 (例 予約連絡音声内容)

成田市立図書館

リクエスト連絡

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは成田市立図書館、自動音声予約連絡です。 【利用者名ヨミ】様で宜しければゼロを、その他の方は電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	【利用者名ヨミ】様の予約資料が、【分館名】で〇点、ご用意出来ました。★ 【分館名】は〇月〇日、までにお越しください。 タイトルの確認は、インターネットまたは0476-27-4646へお問い合わせください。	左の文の★部分まで読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	もう一度お聞きになる場合は1を押して下さい。 終了する場合は、このまま電話をお切りください。 ありがとうございました。	

予約連絡 (成田市立図書館)

9999年99月99日

送信先: ○○○○○ 様

発信元 成田市立図書館

TEL:0476-27-4646

FAX:0476-27-4641

<https://www.library.city.narita.lg.jp>

予約資料をご用意できました。
取置期限日までにお受け取りください。

No	タイトル	返却期限日	貸出館	期限の延長
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

※ タイトルの確認は、インターネット、または0476-27-4646へお問い合わせください。

CTI アウトバウンド仕様書 (例 督促音声内容)

成田市立図書館

リクエスト督促

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは、成田市立図書館自動音声督促連絡です。 【利用者名ヨミ】様で宜しければゼロを、その他の方の場合は電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	【利用者名ヨミ】様の借りている資料の返却期限が過ぎています。★ 予約して待っている方がいますので、大至急お返しく下さい。 書名の確認は、インターネットまたは0476-27-4646へお問い合わせください。 なお既にご返却をされている場合は、お手数ですが、開館中に、0476-27-2000へご連絡ください。	左の文の★まで読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	尚、すでにご返却されている場合は、お手数ですが、ご連絡ください。お問い合わせは、開館時間内に、0476-27-4646までお願いいたします。 もう一度お聞きになる場合は、1を押してください。 終了する場合は、このまま電話をお切りください。 ありがとうございました。	

通常督促

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは、成田市立図書館自動音声督促連絡です。 【利用者名ヨミ】様で宜しければゼロを、その他の方の場合は電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	【利用者名ヨミ】様の借りている資料の返却期限が過ぎています。★ 大至急お返しく下さい。 書名の確認は、インターネットまたは0476-27-4646へお問い合わせください。 なお既にお返し頂いている場合は、お手数ですが、開館中に、0476-27-2000へご連絡ください。	左の文の★まで読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	尚、すでにご返却されている場合は、お手数ですが、ご連絡ください。お問い合わせは、開館時間内に、0476-27-4646までお願いいたします。 もう一度お聞きになる場合は、1を押してください。 終了する場合は、このまま電話をお切りください。 ありがとうございました。	

CTI インバウンド仕様書

成田市立図書館

機能

図書館にかかってくる電話を自動応答電話で対応する。
代表番号（0476-27-4646）で受ける。
臨時休館及び開館時間の短縮等に対応できること。
開館時間をパラメータで設定できると評価する。

応答内容

当日の開館、休館を案内する。
事務室へ直接つながる内線転送の機能をもつ。
図書館システムと連携し、利用カード番号、暗証番号により本人確認し以下の事項が操作できる。

1. 貸出資料の確認、延長ができる。
2. 予約資料の確認、変更、取消しができる。
3. 暗証番号の変更ができる。

休館日など内線転送しない設定があり、手動で切り替えできる。
自動応答稼働の可否を設定できる。

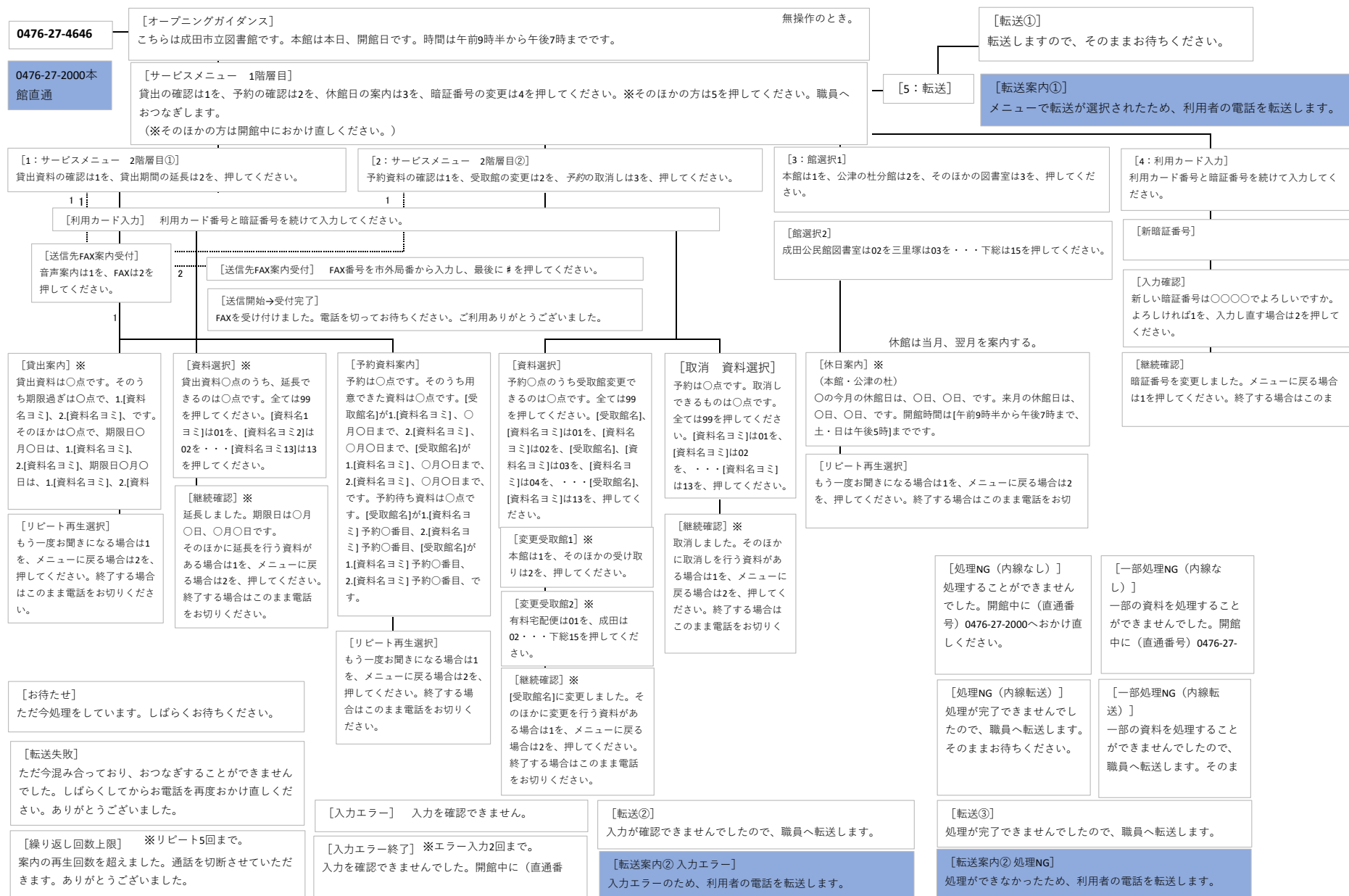
サービス内容

4回線使用する。

帳票

着信の統計を集計できること。
着信数、貸出確認数、延長数、予約確認数、変更数、取消し数を集計できること。

CTI インバウンド仕様書



CTI インバウンド仕様書 (例 FAX予約一覧)

成田市立図書館

予約資料案内 (FAX)

予約資料案内 (成田市立図書館)						
送信先: _____ 様				9999年99月99日		
				発信元: 成田市立図書館 TEL: 0476-27-4646 FAX: 0476-27-4641 https://www.library.city.narita.lg.jp		
現在予約中の資料は以下のとおりです。						
NO	タイトル	受取館	連絡方法	予約受付日	予約状況	取置期限日
1	〇〇〇	本館	電話		受取可能	2022/10/2
2	〇〇〇	本館	FAX		受取可能	2022/10/4
3	〇〇〇	公津の杜	メール		受取可能	2022/9/28
4	〇〇〇	公津の杜	電話		受取可能	2022/10/1
5	〇〇〇	本館	FAX	2022/8/10	予約待ち ○番目	
6	〇〇〇	公津の杜	メール	2022/8/15	予約待ち ○番目	
7	〇〇〇	公津の杜	電話	2022/9/10	予約待ち ○番目	
8	〇〇〇	本館	FAX	2022/10/2	予約待ち ○番目	

ソート順

①予約状況

②受取館

③予約状況が「受取可能」: 取置期限日古い順
 「予約待ち」: 予約受付日古い順

CTI インバウンド仕様書 (例 FAX貸出一覧)

成田市立図書館

貸出資料案内 (FAX)

貸出資料案内 (成田市立図書館)

9999年99月99日

送信先: _____ 様

発信元: 成田市立図書館

TEL: 0476-27-4646

FAX: 0476-27-4641

<https://www.library.city.narita.lg.jp>

現在貸出中の資料は以下のとおりです。

NO	タイトル	返却期限日	貸出館	期限の延長
	〇〇〇	9999/99/99	〇〇	可能
	〇〇〇	9999/99/99	〇〇	不可 (予約あり)
	〇〇〇	9999/99/99	〇〇	不可☒

成田市立図書館

休館案内 (FAX)

休館日案内 (成田市立図書館)

9999年99月99日

発信元：成田市立図書館

TEL：0476-27-4646

FAX：0476-27-4641

<https://www.library.city.narita.lg.jp>

〇〇の休館日について

今月、及び来月の休館日は以下のとおりです。

〇月 (当月) の休館日	99日 (〇)、99日 (〇) . . .
〇月 (来月) の休館日	99日 (〇)、99日 (〇) . . .

開館時間情報

本館	平日	1階	9：30～19：00
		2階	9：30～17：15
公津の杜	土日祝		9：30～17：00
	平日		9：30～19：00
	土日祝		9：30～17：00
図書室			9：30～17：00