

---

電話の聞こえをお手伝い。



iPhone・iPad・パソコン版  
操作説明書

Version 2.2

# 字幕電話操作説明書

## 目次

---

1. 字幕電話とは	P 1
2. ご利用について	P 2
3. 字幕電話をご利用になる前に	P 3
4. iPhone・iPadで字幕電話の準備をする	P 6
5. iPhoneで字幕電話を利用する	P 8
6. iPadで字幕電話を利用する	P14
7. パソコンで字幕電話を利用する	P20
8. 電話がつながらない場合	P28
9. 字幕電話がつながらない場合	P28
10. 設定画面	P29
11. 電話帳と履歴	P31
12. 通話をスムーズにするために	P35
13. 字幕電話Q & A	P36
14. 困ったときは	P38
15. 字幕電話テストについて	P39
16. お問い合わせ	P40

※本説明書で使用されている内容・画像は変更されることがあります。

# 1. 字幕電話とは

コミュニケーション手段としてメールやチャットが普及していますが、日常生活や仕事上でも電話が必要となるケースはまだまだ多くあります。

このような背景から、株式会社アイセック・ジャパン(以下、弊社)は、厚生労働省の「平成 27 年度障害者自立支援機器等開発促進事業」の採択をうけて「字幕電話」の実証実験を平成 27 年 8 月—平成 28 年 3 月に行います。

字幕電話とは聴覚障害をお持ちで、聞こえに不自由はあるが話せる人の「電話をかける・受ける」をサポートする電話補助サービスです。

利用者ご自身の声で相手に伝え、相手の話す内容は利用者側の端末(タブレットやスマートフォン、パソコン)に表示されます。

聞こえに不自由があっても自らの声で話し、相手の話す内容が字幕となって表示されることで、電話でのコミュニケーションが可能になります。



iPad で字幕電話



iPhone で字幕電話



パソコンで字幕電話

## 2. ご利用について

このたびは、株式会社アイセック・ジャパンの「障害者自立支援機器等開発促進事業」による「字幕電話 第二次実証実験」へご参加いただき誠にありがとうございます。

弊社では、この実証実験を通して字幕電話サービスのニーズを把握するとともにサービス向上を図りたいと考えております。

### ●実験内容

字幕電話を利用して、使用感・ご感想などのアンケートにお答えいただきます。

### ●実施期間

2015年8月1日～2016年3月31日（予定）

### ●利用時間

午前8時～午後9時（最終受付：午後8時30分）

サポートは平日午前8時30分～午後5時30分まで

1回の通話時間は30分以内となります。

※利用時間は実証実験中に変更になることがあります。

### ●サービス料金

1. 実証実験期間中、字幕電話サービス利用にかかる料金は発生しません。
2. インターネット通信料、電話の通話料に関しては利用者様負担とします。  
サービス利用には050番号への発信が必要なり、電話料金が発生いたします。

### ●注意事項

1. 実証実験期間中に利用時間を変更することがございます。
2. 字幕電話は「IP電話」や「ブラウザ」を利用します。ポケットwi-fiやテザリングなどの通信環境の場合、通信キャリアによるパケット制限にご注意ください。
3. インターネット環境が3G回線の場合、字幕が表示されるまでの時間が少々遅くなりますので、4G/LTE回線でのご利用を推奨します。
4. 公共無線LANや学校・会社内のネットワーク等、ご利用者様の通信環境によりご利用いただけない場合がございます。
5. 通話・字幕表示に関して、予期せぬエラーが発生することがあります。  
操作説明書に従い正しい手順で操作すると、エラー発生を抑えられます。
6. 記載された内容や画像は変更されることがございます。弊社ホームページにて最新情報を公開しておりますので、ご確認ください。
7. 発信者番号が非通知となっている電話機では、自分の字幕電話番号の前に186をつけて発信してください。

株式会社アイセック・ジャパン 字幕電話ホームページ  
<http://www.iscecj.co.jp/parts/pages/jimaku.html>

### 3. 字幕電話をご利用になる前に

お申し込みいただいたご利用者様へ、弊社より ID・パスワード・字幕電話番号・登録電話番号の書かれた会員証を発行し、送付しております。

字幕電話のご利用を始める前に、「字幕電話実証実験モニター会員証」をお手元へご準備いただき、登録内容のご確認をお願いいたします。

登録した電話番号が異なっているなど、会員証の内容に不備がございましたら、字幕電話サポートセンターまでご連絡ください。

#### 字幕電話 用語説明

- ユーザーID とは… 「ISC+5桁の数字」で表示される本人確認用の認識番号です。
- パスワードとは… 本人確認のために ID と一緒に用いる暗号です。

(例)	フリガナ	アイ・エス・シー・エックス・エックス・エックス・エックス・エックス
	ユーザーID	ISCXXXXX
	フリガナ	エックス・エックス・エックス・エックス・エックス・エックス・エックス・エックス
	パスワード	XXXXXXXX

- 字幕電話番号とは… 「050」から始まる 11 桁の電話番号です。  
字幕電話専用の番号として発信時・着信時に使用します。  
電話先に表示される番号はこの番号となります。

(例)	字幕電話番号	050-XXXX-XXXX
-----	--------	---------------

※発信者番号が非通知となっている電話機から050番号へかける時は字幕電話番号の前に186をつけて発信してください。

- 登録電話番号とは… 字幕電話で使いたい電話機の電話番号です。3つまで登録できます。

(例)	登録電話番号1	03-XXXX-XXXX ※初期設定ではこの番号が着信番号になっています
	登録電話番号2	090-XXXX-XXXX
	登録電話番号3	

- 登録電話機とは… 登録電話番号で登録されている番号を持つ電話機です。
- 着信電話番号とは… 字幕電話番号へ着信があった場合に、呼び出される番号です。  
登録電話番号から1つを選択します。  
字幕電話に着信したい相手先に事前にこの番号をお伝えください。  
初期設定では、登録電話番号1が着信電話番号となっております。  
※着信時のナンバー表示は自分の字幕電話番号になります。

## 字幕電話 発信の流れ

ここでは、iPhone・iPad・パソコン版 字幕電話を利用して電話をかける時の大まかな流れをご説明します。

1

電話番号を登録した電話機から  
自分の字幕電話番号（050番号）  
へ電話をかけます。

※字幕電話番号とは…3ページ参照



2

ブラウザを開いて、<http://telopcall.gij.com/telopDevice> にアクセスし、  
「字幕電話スタート画面」を表示して、  
ID・パスワードを入力したら、  
「字幕電話スタート」  
ボタンを押します。



3

画面が切り替わり、オペレーターにつながると  
相手先電話番号入力画面がでます。  
相手先電話番号を入力し、発信ボタンを押します。

電話帳や発信履歴の履歴を利用して電話をかける  
ことも可能です。

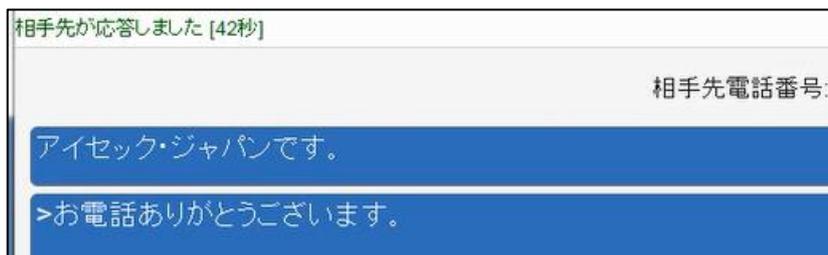
※電話帳機能と履歴機能・・・31～34ページ参照



4

相手先が応答したら、字幕が表示されます。

電話をきると  
字幕電話は自動的  
に終了します。



## 字幕電話 着信の流れ

ここでは、iPhone・iPad・パソコン版 字幕電話を利用して電話を受ける時の大まかな流れをご説明します。

1

相手先に自分の字幕電話番号（050番号）を伝えておきます。  
着信電話番号に設定した電話機で電話を受けます。  
自分の字幕電話番号（050番号）からの着信を確認します。  
番号表示可能な電話機を利用することを推奨いたします。

※着信電話番号とは…3ページ参照



2

ブラウザを開いて、<http://telopcall.gij.com/telopDevice> にアクセスし、「字幕電話スタート画面」を表示して、ID・パスワードを入力したら、「字幕電話スタート」ボタンを押します。



3

画面が切り替わり、相手先が応答したら、字幕が表示されます。

電話をきると  
字幕電話は自動的に終了します。



「字幕電話スタート画面」となる  
<http://telopcall.gij.com/telopDevice> を  
iPhone・iPad のホーム画面に追加したり  
パソコンのデスクトップへショートカットを作  
っておくと便利です。



## 4. iPhone・iPadで字幕電話の準備をする

字幕電話を使うための準備をしましょう。

ここでは、字幕電話スタートページへのショートカットアイコンをiPhone・iPadのホーム画面へ追加する方法をご説明します。

### iPhone・iPadで字幕電話の準備

#### 1 Safariを開きます。

iPhone, iPadのホーム画面にあるSafariをタップして開きます。



#### 2 「字幕電話スタート画面」を開く。

<http://telopcall.gij.com/telopDevice>

上記のアドレスを入力し、「字幕電話スタート画面」を開いて下さい。

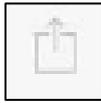
※半角英数字で入力します。 大文字小文字に気をつけてください

「字幕電話スタート画面」が開きます。



3

「字幕電話スタート画面」をホーム画面に追加します。



をタップして



「ホーム画面に追加」  
をタップして下さい



4

「字幕電話」と入力して追加をします。

入力欄に「字幕電話」と入力して、



を選択して下さい。



5

ホーム画面にある字幕電話アイコンを確認します。

ホーム画面に字幕電話アイコンが作成されていれば準備は完了です。



字幕電話ショートカットアイコン

これで iPhone・iPad で字幕電話の準備は完了です。

## 5. iPhoneで字幕電話を利用する

### iPhoneで字幕電話を使う場合

ここでは、iPhoneで字幕電話を使う場合のご説明を致します。



iPhoneで字幕電話をご利用する場合は、通話と字幕表示を一台でご利用いただけます。外出時の急な電話にも対応しやすいので非常に便利です。

iPhoneの電話機能を利用するため、データ通信専用のSIMをご利用している場合は対象としておりません。また、固定電話などの他の電話機で電話をして、字幕を見るのにiPhoneをご利用することも可能です。iPadと同様の使い方ができますので、字幕表示だけをiPhoneで行う場合はiPadの説明ページをご覧ください。

iPhone単体でご利用するには、登録電話番号にiPhoneを含む必要があります。登録電話番号は、お申し込みの際に登録した電話番号です。登録電話番号は3つまで登録出来ます。

着信の場合は、着信電話番号を選択する必要があります。

着信電話番号は登録した3つ中から1つを選択いたします。

自分の字幕電話番号（050番号）へ着信があった場合、3つの中から選択した1つの登録電話番号へ転送されます。

着信電話番号を自宅の電話番号へ設定した場合、外出先で電話がかかってきても自宅へ転送されますので、単体でご利用する場合はiPhoneを登録することをオススメいたします。着信電話番号は設定画面からいつでも変更可能です。 ※設定画面・・・29～30ページ参照

- ※ [auのiPhone4S](#) [iPhone5](#) [iPhone5S](#) [iPhone5C](#)については、インターネットと通話は同時に行えないため、iPhoneのみで字幕電話をご利用いただけません。iPhoneを字幕表示機として利用し、電話機は別途準備する必要があります。iPhoneを字幕表示としてご利用する場合はiPadの利用方法をご覧ください。[auのiPhone6](#) [iPhone6Plus](#)をご利用の場合でもVoLTE設定が必要な場合がございますので、auホームページでご確認ください。

## 電話のかけ方 (iPhone)

1

ホーム画面から電話アイコンをタップして自分の字幕電話番号 (050番号) に電話をかけます。

※字幕電話番号とは…3ページ参照



2

電話をかけたら、ホームボタンを押してホーム画面へ戻ります。



3

ホーム画面に追加した字幕電話アイコンをタップすると「字幕電話スタート画面」が開きます。



4 IDとパスワードを入力して「字幕電話スタート」ボタンをタップします。

※IDとパスワードとは…3ページ参照

手順1で電話をかけていないと「字幕電話スタート」ボタンをタップできません。



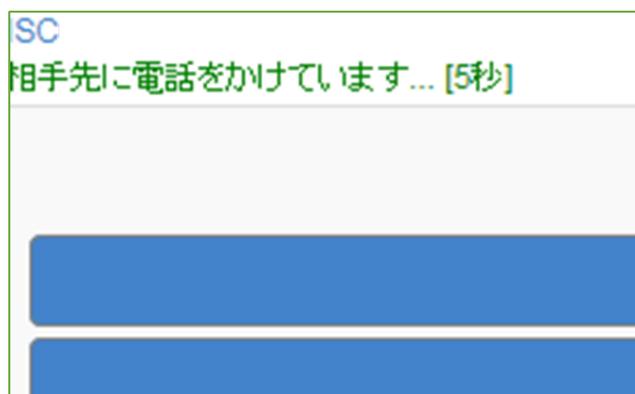
5 「字幕電話スタート」をタップすると相手先電話番号入力画面が表示されます。相手先の電話番号を入力して発信ボタンをタップします。

電話帳や発信履歴を利用して電話をかけることも可能です。

※電話帳機能と履歴機能・・・31～34ページ参照

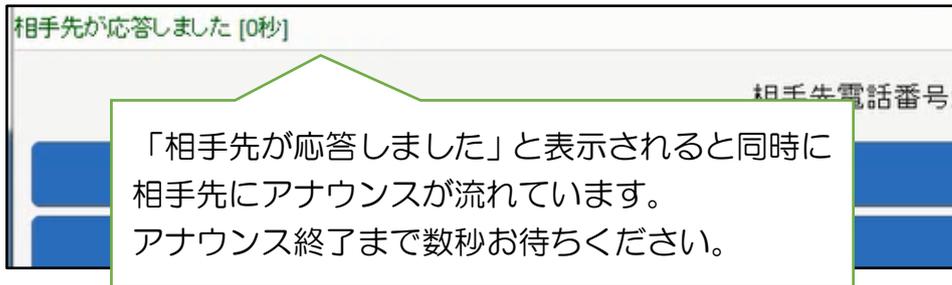


6 発信ボタンをタップすると画面左上に「相手先に電話をかけています… {00秒}」と表示されます。このとき、相手先には字幕電話番号（050 番号）が通知されます。



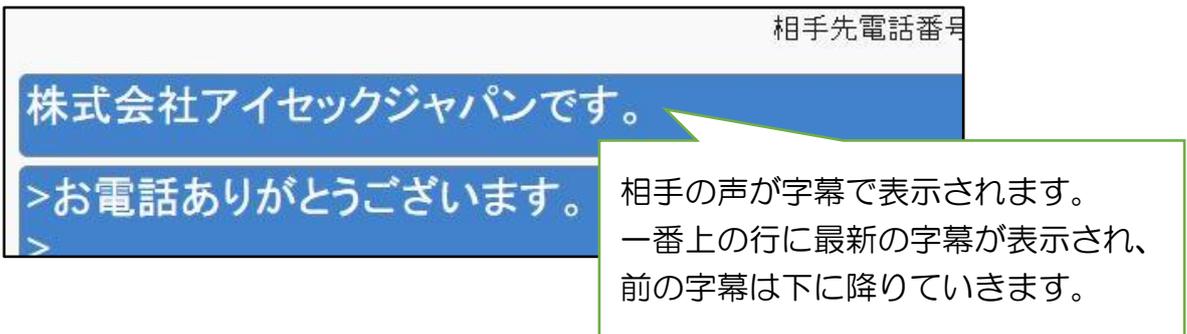
7

相手が電話に出ると「相手先が応答しました」と表示されます。  
相手先には「この電話はあなたの声を文字に変換して相手に伝えております。」と字幕電話の説明を自動音声アナウンスでお伝えしています。



8

自動音声アナウンスが終了すると、通話可能になりますのでお話しください。  
電話先が会話を始めない場合、「センター／お話しください」  
「センター／通話可能です」などが表示されます。  
通話開始に目安にしてください。  
通話が始まると、相手先の声が字幕で表示されます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけますか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

9

通話を終わめしたら、ホームボタンを押したあと、iPhoneの電話アイコンをタップして通話画面に戻り、電話を切って下さい。  
相手が先に切っても字幕電話は終了します。

Safariの画面は通話を切断すると自動的に「字幕電話スタート」画面に戻ります。



## 電話の受け方 (iPhone)

1

相手先に自分の字幕電話番号 (050番号) を伝えておきます。  
自分の字幕電話番号からの着信に应答します。

※字幕電話番号とは…3ページ参照

※字幕電話番号以外からの着信は字幕電話を使うことができません。

自分の050番号以外から電話がかかってきた場合は通常の電話となりますので、折り返し字幕電話で電話をかけるか、相手先にあなたの字幕電話番号にかけてもらうようお願いください。



2

着信に应答後、ホームボタンをタップしてホーム画面に戻ります。



3

ホーム画面に追加した字幕電話のアイコンをタップして「字幕電話スタート画面」を開きます。



「字幕電話アイコン」



「字幕電話スタート画面」

4

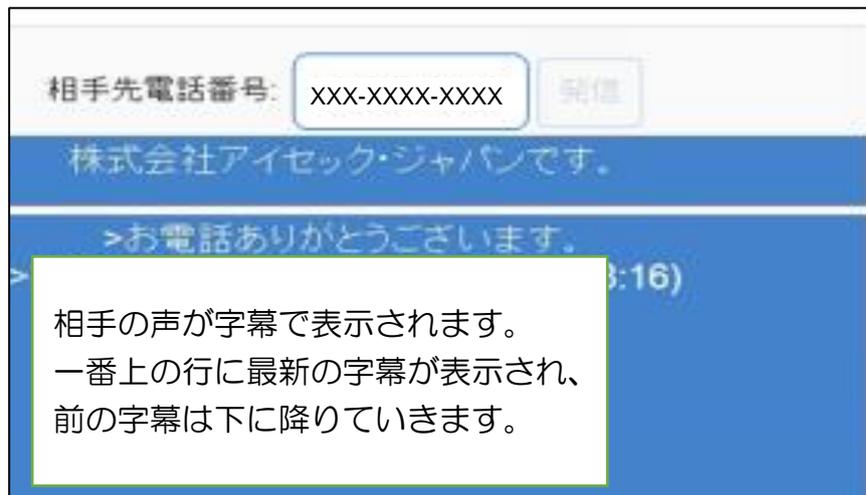
IDとパスワードを入力して  
「字幕電話スタート」ボタンを  
タップをします。

※IDとパスワードとは…3ページ参照



5

「字幕電話スタート」ボタンをタップすると、字幕表示画面へ移動します。  
字幕を読みながら会話をすることができます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけますか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

6

通話を終わめしたら、ホームボタンを押した  
あと、iPhoneの電話アイコンをタップして  
通話画面に戻り、電話を切って下さい。  
相手が先に切っても字幕電話は終了します。

Safariの画面は通話を切断すると自動的に  
「字幕電話スタート」画面に戻ります。



## 6. iPadで字幕電話を利用する

### iPadで字幕電話を使う場合

ここではiPadで字幕電話をご利用する方法をご紹介します。  
iPhoneを字幕表示用に使い、他の電話機で電話をかける場合も、こちらのページをご覧ください。



iPadで字幕電話をご利用する場合は、iPhoneよりも大きな文字で表示でき、携帯電話と組み合わせれば、外出先でもご利用することができます。

iPadは字幕表示用に使用するため、通話用の電話機が別途必要となります。

通話用の電話機は、事前に登録した電話番号の電話機を利用します。

登録電話番号は、お申し込みの際に登録した電話番号です。

登録電話番号は3つまで登録出来ます。

着信の場合は、着信電話番号を選択する必要があります。

着信電話番号は登録した3つの中から1つを選択いたします。

自分の字幕電話番号（050番号）へ着信があった場合、3つの中から選択した1つの登録電話番号へ転送されます。

着信電話番号を自宅の電話番号へ設定した場合、外出先で電話がかかってきても自宅へ転送されますので、携帯番号を登録することをオススメいたします。

着信電話番号は設定画面からいつでも変更可能です。

※設定画面・・・29～30ページ参照

## 電話のかけ方 (iPad)

1

登録電話機から自分の字幕電話番号 (050番号) に電話をかけます。

※登録電話機、字幕電話番号とは…3ページ参照

登録電話機以外から自分の字幕電話番号にかけた場合は着信扱いとなります。



携帯電話・固定電話・スマートフォン・iPhone

2

電話をかけた後に、iPad のホーム画面に追加した字幕電話アイコンをタップして、「字幕電話スタート画面」を開きます。



「字幕電話アイコン」



「字幕電話スタート画面」

3

IDとパスワードを入力して「字幕電話スタートボタン」をタップします。

※IDとパスワードとは…3ページ参照

手順1で電話をかけていないと「字幕電話スタート」ボタンをタップできません。



4

「字幕電話スタート」をタップすると、相手先電話番号を入力する数字パッドが表示されますので、電話したい相手先の番号を入力して、発信ボタンをタップします。

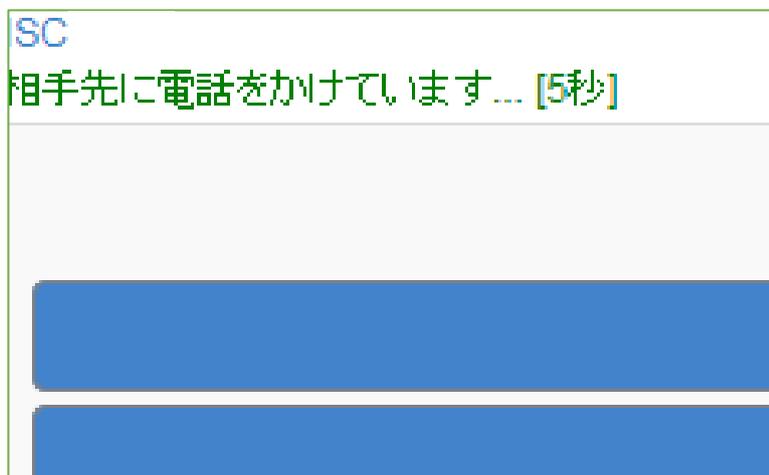
電話帳や発信履歴の履歴を利用して電話をかけることも可能です。

※電話帳機能と履歴機能・・・31～34ページ参照



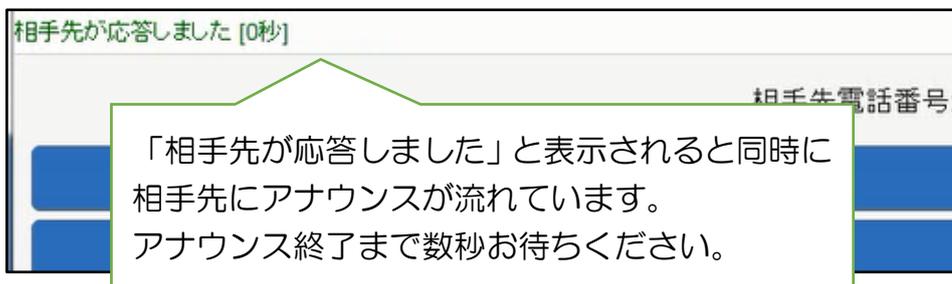
5

発信ボタンをタップすると、画面左上に「相手先に電話をかけています… {00秒}」と表示されます。このとき、相手先には字幕電話番号（050番号）が通知されます。



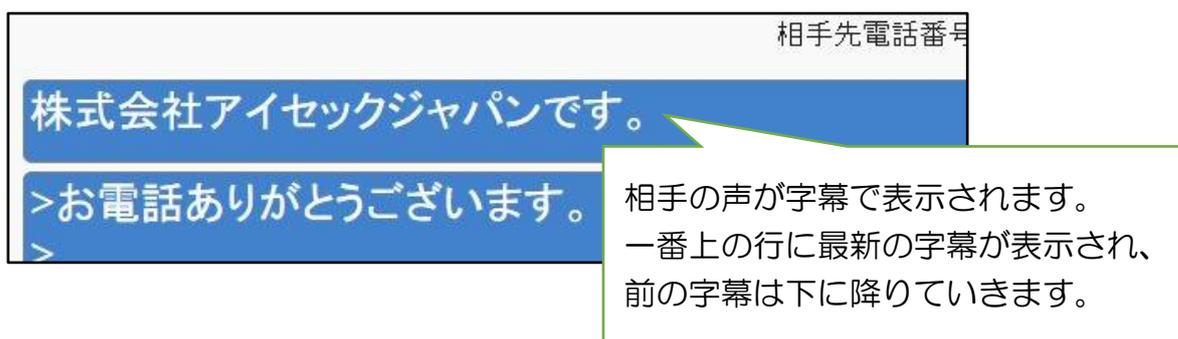
6

相手が電話に出ると「相手先が応答しました」と表示されます。  
相手先には「この電話はあなたの声を文字に変換して相手に伝えております。」と字幕電話の説明を自動音声アナウンスでお伝えしています。



8

自動音声アナウンスが終了すると、通話可能になりますのでお話しください。  
電話先が会話を始めない場合、「センター／お話しください」「センター／通話可能です」などが表示されます。  
通話開始に目安にしてください。  
通話が始まると、相手先の声が字幕で表示されます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけますか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

7

通話を終わめしたら、電話を切って下さい。  
相手が先に切っても字幕電話は終了します。  
Safari の画面は自動的に「字幕電話スタート画面」に戻ります。



## 電話の受け方 (iPad)

1

相手先に自分の字幕電話番号（050番号）を伝えておきます。  
着信電話番号が設定された登録電話機にかかってきた電話番号が、  
自分の字幕電話番号（050番号）か確認します。

※着信電話番号、登録電話機、字幕電話番号とは…3ページ参照

自分の字幕電話番号（050番号）以外からの着信には、字幕電話を使うことが  
できませんので、着信した電話番号の表示ができる電話機(携帯・スマートフォン)  
を着信電話番号にさせていただくことを推奨いたします。

自分の050番号以外から電話がかかってきた場合は通常の電話となりますので  
折り返し字幕電話で電話をかけるか、相手先にあなたの字幕電話番号にかけてもら  
うようにお伝えください。

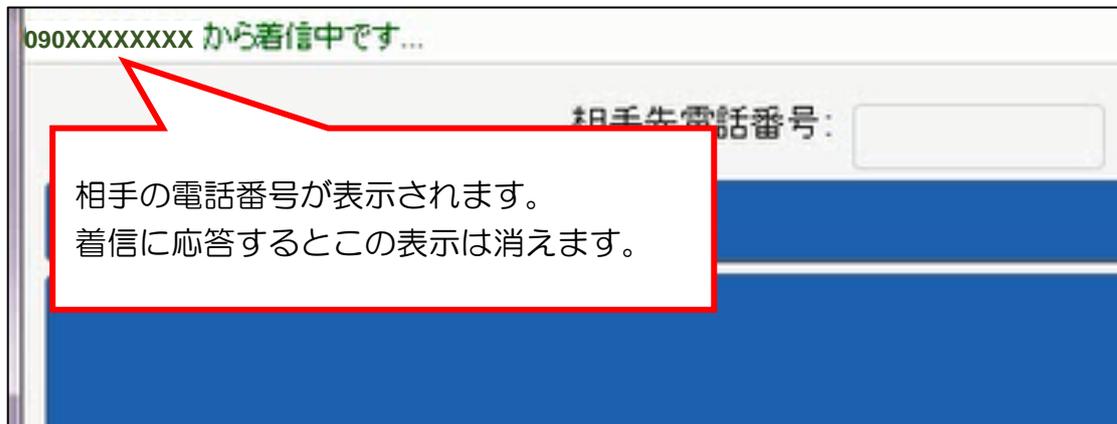
2

着信時に表示された番号が自分の字幕電話番号（050番号）であることを  
確認して応答します。



※電話先の電話番号を確認してから、電話に応答したいときは **3** **4** の  
操作を先に行ってください。

電話の応答の前に字幕電話をスタートすると左上に相手の電話番号がでてきます。



3

iPad のホーム画面に追加した字幕電話のアイコンをタップして  
「字幕電話スタート画面」を開きます



「字幕電話アイコン」



「字幕電話スタート画面」

4

ID とパスワードを入力して  
「字幕電話スタート」ボタンを  
タップします。

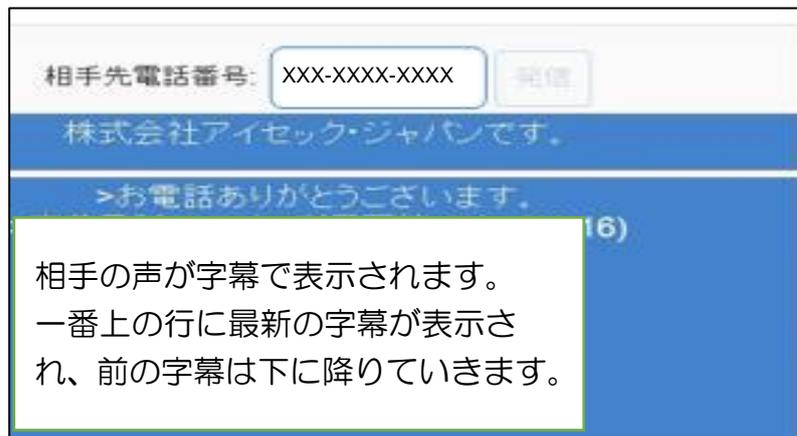
※ID とパスワードとは…3ページ参照

※3～4の操作を先に行い  
字幕電話スタートしてから、  
着信に応答することも可能です。



5

「字幕電話スタート」ボタンをタップすると、字幕表示画面へ移動します。  
字幕を読みながら会話をするすることができます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけますか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

6

通話を終わめしたら、電話を切って下さい。  
相手が電話を切っても字幕電話は終了します。  
Safari の画面は自動的に「字幕電話スタート画面」に戻ります。

## 7. パソコンで字幕電話を利用する

### パソコンで字幕電話を使う場合

ここでは、パソコンで字幕電話をご利用する方法をご紹介します。



Google Chrome（グーグル・クローム）

パソコンで字幕電話をご利用する場合は、パソコンで調べ物をしながら字幕を見るというときに便利です。

Windows パソコンや Apple 社の Mac でもご利用いただけます。

インターネットを見るためのブラウザを利用しますが、字幕電話を利用する際は、Google Chrome（グーグル・クローム）を推奨しております。

Internet Explorer や Safari でも動作いたしますが、画像や文字に乱れが出ます。

通話用の電話機は、事前に登録した電話番号の電話機を利用します。

登録電話番号は、お申し込みの際に登録した電話番号です。

登録電話番号は3つまで登録出来ます。

着信の場合は、着信電話番号を選択する必要があります。

着信電話番号は登録した3つの中から1つを選択いたします。

自分の字幕電話番号（050番号）へ着信があった場合、3つの中から選択した1つの登録電話番号へ転送されます。

字幕表示用の端末が、自宅や職場のパソコンのみの場合は着信電話番号も自宅や職場を選択していただいで問題ありません。

パソコン以外にも iPhone や iPad をお持ちの方は、着信電話番号を自宅や職場の電話番号へ設定した場合、外出先で電話がかかっても自宅や職場へ転送されますので、携帯番号を登録することをオススメいたします。

着信電話番号は設定画面からいつでも変更可能です。

※設定画面・・・29～30ページ参照

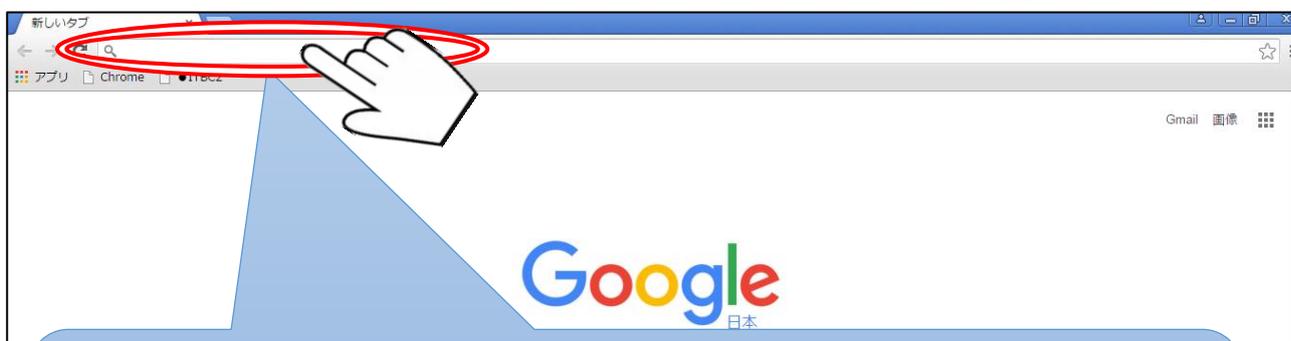
## パソコンで字幕電話の準備

ここでは、パソコンで字幕電話を利用するための準備をご説明いたします。  
字幕電話スタート画面のURL のショートカットをデスクトップに作成します。  
Windows 画面でのご説明となります。

※パソコン版の字幕電話で利用するブラウザは Google Chrome（グーグル・クローム）を推奨しております。 Google Chrome 以外のブラウザでは画面表示が乱れるか、利用できない場合がございます。

1

Chrome のアイコンをダブルクリックして開きます。



アドレスバーに下記の URL を入力してエンターを押します。  
※大文字 小文字に気をつけてください。「D」のみ大文字になります。

<http://telopcall.gij.com/telopDevice>

URL を入力してエンターキーを押すと、「字幕電話スタート」画面が開きます。

telopcall.gij.com/telopDevice

字幕電話

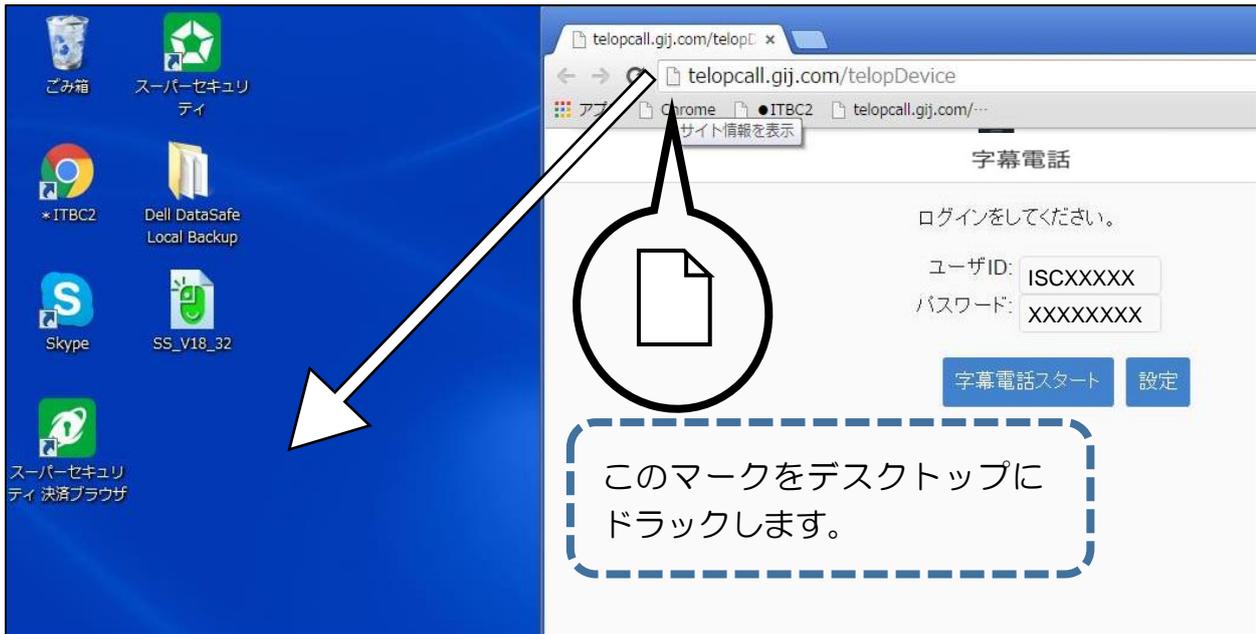
ログインをしてください。

ユーザID: ISCXXXXX

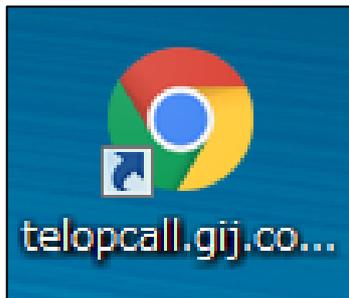
パスワード: XXXXXXXXX

字幕電話スタート 設定

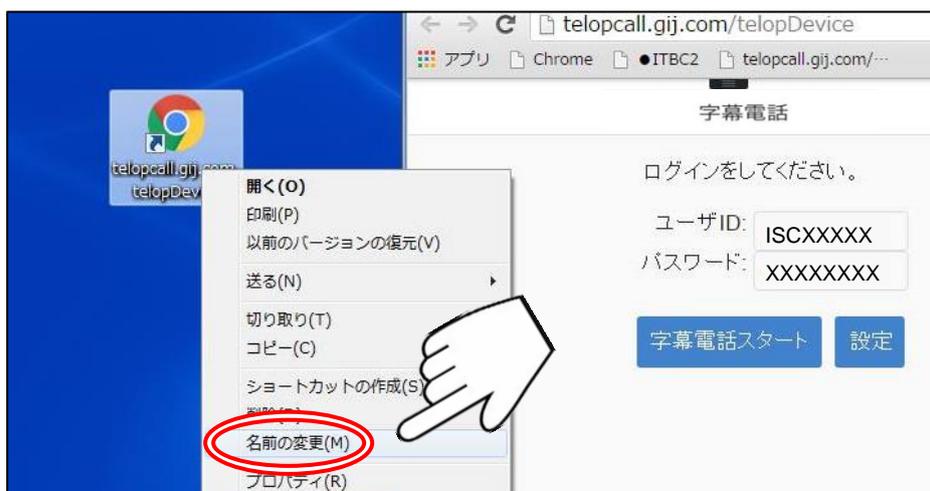
- 2 デスクトップ上に字幕電話ホームページのブックマークを作成します。  
ブラウザの画面を縮小してデスクトップが半分見える状態にします。



ドロップ（ドラッグを離す）とデスクトップ上にアイコンが作成されます。



アイコン上で右クリックし、名前の変更を選択して「字幕電話」と入力します



次回から「字幕電話」のアイコンをクリックすると  
字幕電話スタート画面が開きます。

## 電話のかけ方（パソコン）

1

登録電話機から自分の字幕電話番号（050番号）に電話をかけます。

※登録電話機、字幕電話番号とは…3ページ参照

登録電話機以外から自分の字幕電話番号にかけた場合は着信扱いとなります。



携帯電話・固定電話・スマートフォン・iPhone

2

電話をかけた後に、デスクトップに追加した字幕電話のアイコンをダブルクリックして「字幕電話スタート画面」を開きます。



「字幕電話アイコン」

字幕電話 v.1.02

ログインをしてください。

ユーザID:

パスワード:

「字幕電話スタート画面」

3

ユーザーID とパスワードを入力して「字幕電話スタート」ボタンをクリックします。

※ID とパスワードとは…3ページ参照

手順1 で電話をかけていないと「字幕電話スタート」ボタンをクリックしても字幕表示画面に移動しません。



4

字幕電話スタートをクリックすると、相手先電話番号を入力する数字パッドが表示されるので、電話をかける相手先の電話番号をクリックして入力し、発信ボタンを押します。

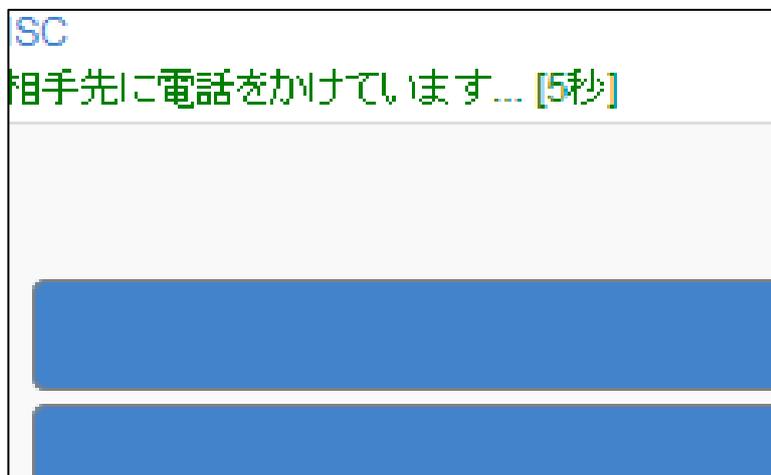
※キーボードからは入力できません。

電話帳や発信履歴を利用して電話をかけることも可能です。



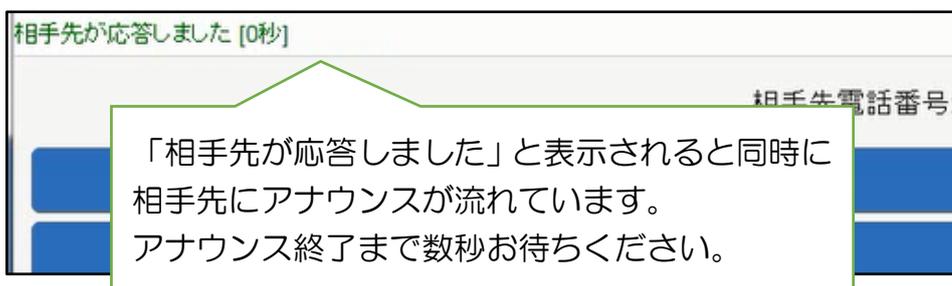
5

発信ボタンをクリックすると、画面左上に「相手先に電話をかけています… {00秒}」と表示されます。このとき、相手先には字幕電話番号（050 番号）が通知されます。



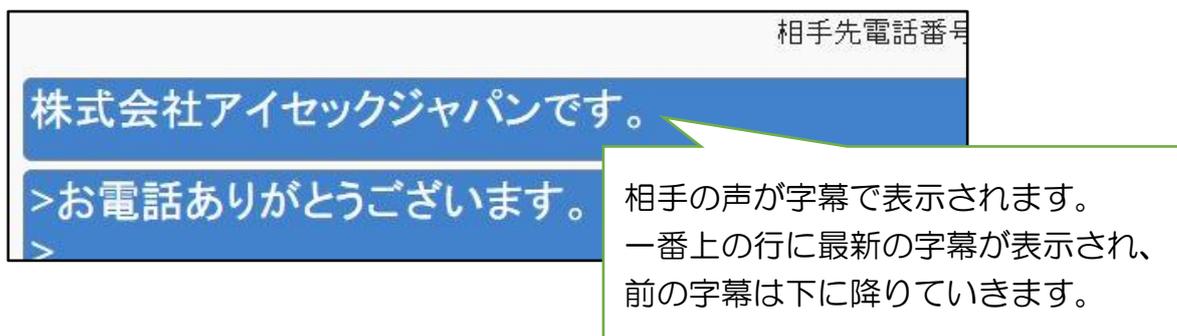
6

相手が電話に出ると「相手先が応答しました」と表示されます。  
相手先には「この電話はあなたの声を文字に変換して相手に伝えております。」と字幕電話の説明を自動音声アナウンスでお伝えしています。



7

自動音声アナウンスが終了すると、通話可能になりますのでお話しください。  
電話先が会話を始めない場合、「センター／お話しください」「センター／通話可能です」などが表示されます。  
通話開始の目安にしてください。  
通話が始まると、相手先の声が字幕で表示されます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけますか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

8

通話を終えたら、電話を切って下さい。  
相手が先に切っても字幕電話は終了します。  
ブラウザは自動的に「字幕電話スタート」画面に戻ります。



## 電話を受け方（パソコン）

1

相手先に自分の字幕電話番号（050番号）を伝えておきます。  
着信電話番号が設定された登録電話器にかかってきた電話番号が、自分の字幕電話番号（050番号）か確認します。

※着信電話番号、登録電話機、字幕電話番号とは…3ページ参照

自分の字幕電話番号（050番号）以外からの着信には、字幕電話を使うことができませんので、着信した電話番号の表示ができる電話機（携帯・スマートフォン）を着信電話番号にさせていただくことを推奨いたします。

自分の050番号以外から電話がかかってきた場合は通常の電話となりますので折り返し字幕電話で電話をかけるか、相手先にあなたの字幕電話番号にかけてもらうようにお伝えください。

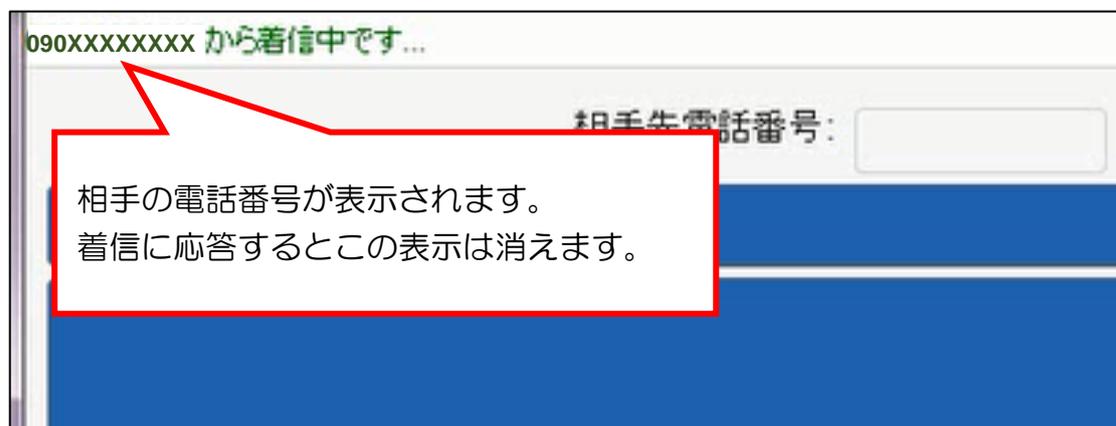
2

着信時に表示された番号が自分の字幕電話番号（050番号）であることを確認して応答します。



※電話先の電話番号を確認してから、電話に応答したいときは **3** **4** の操作を先に行ってください。

電話の応答の前に字幕電話をスタートすると左上に相手の電話番号がでてきます。

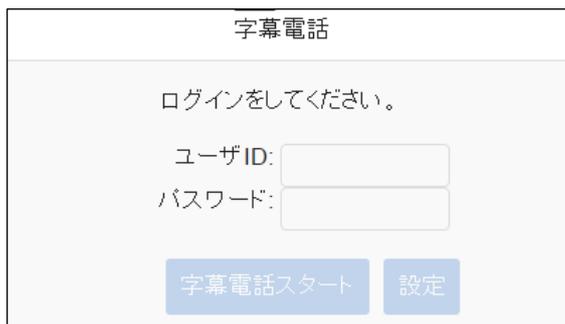


3

着信に応答したら、デスクトップに追加した字幕電話のアイコンをクリックして、「字幕電話スタート画面」を開きます。



「字幕電話アイコン」



「字幕電話スタート画面」

4

ID とパスワードを入力して「字幕電話スタート」ボタンをタップします。

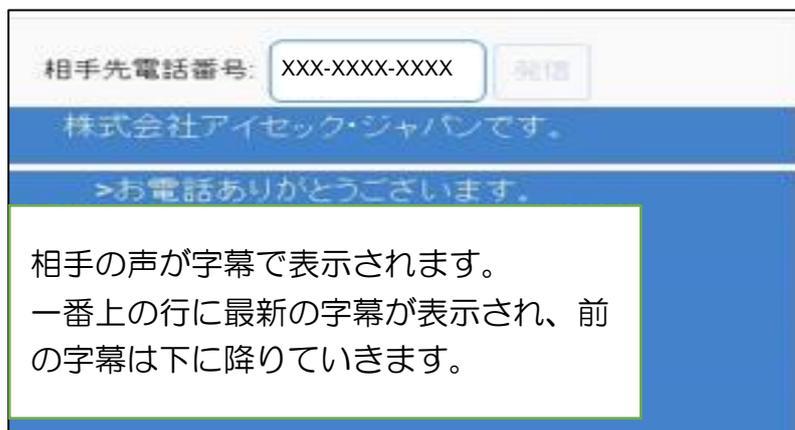
※ID とパスワードとは…3ページ参照

※3～4の操作を先に行い字幕電話スタートしてから、着信に応答することも可能です。



5

「字幕電話スタート」ボタンをタップすると、字幕表示画面へ移動します。字幕を読みながら会話をすることができます。



オペレーターには両者の声が聞こえますので、誤って利用者様の声を文字表示する場合がございます。相手先に「耳が聞こえづらいのでゆっくり話していただけませんか？」など、利用者様から発言していただくと、すぐに訂正いたします。

6

通話を終わめしたら、電話を切って下さい。  
相手が電話を切っても字幕電話は終了します。  
ブラウザ画面は自動的に「字幕電話スタート画面」に戻ります。

## 8. 電話が繋がらない場合

字幕電話をかけた時に、相手が電話をとらなかった場合は下記のような対応となります。

留守番電話につながる	字幕表示画面上にてオペレーターが「発信音の後にメッセージを残して下さい♪ピー♪」と表示いたしますので、留守番電話に伝言メッセージを残して下さい。
相手が応答しない	電話をかけてから1分間以上、相手が応答しなかった場合、強制的に終了となります。時間を空けておかけ直し下さい。

## 9. 字幕電話が繋がらない場合

オペレーター回線が混み合っていた場合は、字幕電話をご利用いただくことができません。しばらくたってからおかけ直しいただくようお願いいたします。

全てのオペレーターが他の字幕電話に対応している	「現在字幕電話サービスが混み合っています。お手数ですが、しばらくしてからおかけ直し下さい。」とアナウンスが2度流れて、電話が切断されます。 字幕電話センターが混み合いオペレーターが対応できない状態ですので、1度電話を切り、時間を空けてからご利用いただきますよう、お願いいたします。
サービス時間外に字幕電話にかけた場合	「ただいまの時間は字幕電話サービスを提供しておりません。」とアナウンスが2度流れて、電話が切断されます。午前8時から午後21時までの営業時間内にご利用いただくようお願いいたします。

着信の場合にも相手先には以下のアナウンスが流れてきます。

全てのオペレーターが他の字幕電話に対応している	「現在字幕電話サービスが混み合っています。お手数ですが、しばらくしてからおかけ直し下さい。」とアナウンスが2度流れて、電話が切断されます。
サービス時間外に字幕電話にかけた場合	「ただいまの時間は字幕電話サービスを提供しておりません。」とアナウンスが2度流れて、電話が切断されます。

## 10. 設定画面

### 字幕電話のカスタマイズ

設定画面では字幕表示画面の「文字サイズの変更」や「着信するための電話番号の選択」をすることができます。

字幕表示の文字が小さい場合は設定画面から文字サイズを変更できます。自宅や職場、外出先で着信する電話機を変更したい場合も設定画面から着信電話番号を選択することができます。

設定画面を開くには、「字幕電話スタート画面」から「設定」ボタンを押します。



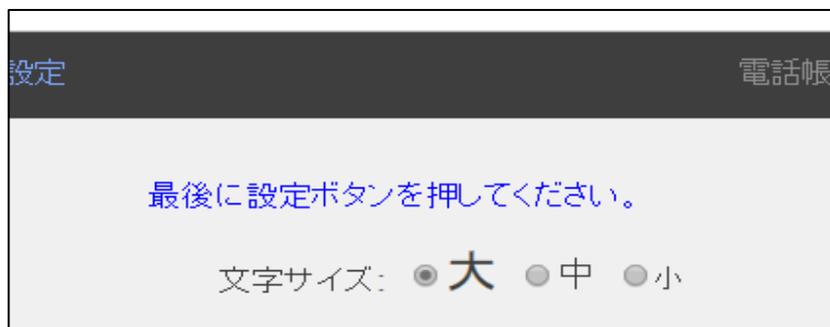
設定ボタンを押すと設定画面が開きます。



## 文字サイズの変更

字幕表示画面の字幕の文字の大きさを変更できます。

大・中・小からお好みのサイズを選び、「設定」ボタンを押します。

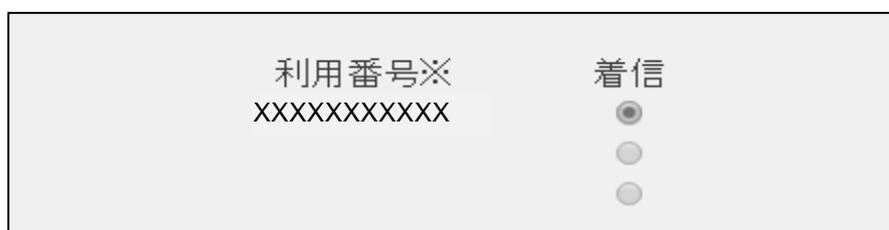


設定

「設定」ボタン

## 着信電話番号の選択

字幕電話を利用するための利用番号は3つまで登録可能ですが、そのうち着信できる電話番号は1つのみです。右側のラジオボタンから、着信したい電話番号を選んで「設定」ボタンを押してください。



設定

「設定」ボタン

携帯電話と自宅の固定電話など複数登録している方は、「外出時は携帯電話」「自宅にいるときは固定電話」というふうに着信番号の変更が可能です。

ただし、着信した電話が「字幕電話」かどうかを判別するには、着信表示で自分の字幕電話番号（050番号）からかかってきていることを確認する必要があるため、着信した電話番号の表示ができる電話機（携帯・スマートフォン）を着信電話番号にしていたことを推奨いたします。

# 11. 電話帳機能 と 履歴機能

字幕電話には、電話をかけるときに便利な電話帳の機能と、かかってきた電話や、これまでかけた電話番号の履歴が残る機能があります。

## 電話帳機能

- 連絡先の追加

「字幕電話スタート画面」で「設定」ボタンを押し、「電話帳」を押すと、登録した電話番号があいうえお順で表示されます。

連絡先を追加する場合は、画面右上の「+」ボタンをクリックします。



登録したい連絡先の名前・ふりがな・電話番号を入力し、登録ボタンを押すと完了です。



• 登録した連絡先情報の修正、または削除

すでに登録してある連絡先を選択すると「電話帳の修正・削除」画面が表示されます。登録内容を変更する場合は入力し直して、更新ボタンを押します。



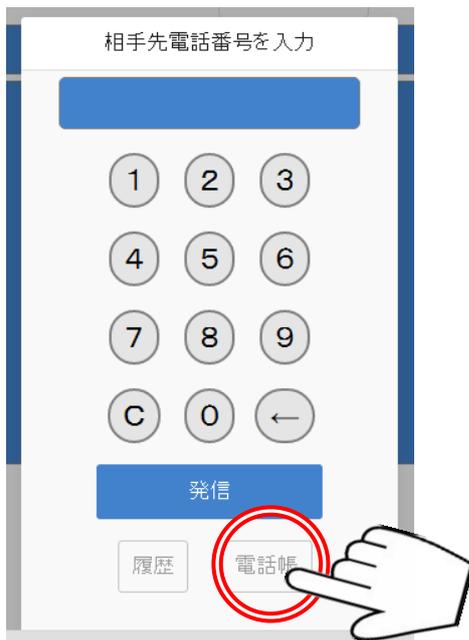
連絡先を削除する場合は、削除したい連絡先を選択し、「電話帳の修正・削除」画面の削除ボタンをクリックします。

ダイアログボックスが表示されますので、「OK」ボタンをクリックすると削除されます。



- 電話帳から電話をかける

「字幕電話スタート」を押し、相手先電話番号を入力するポップアップが表示します。右下の電話帳ボタンを押します。



電話帳をクリックすると、前ページで登録した相手先の一覧が表示されます。かけたい相手先の名前をクリックすると、かけたい相手の電話番号が、相手先電話番号欄へ自動的に入力されます。



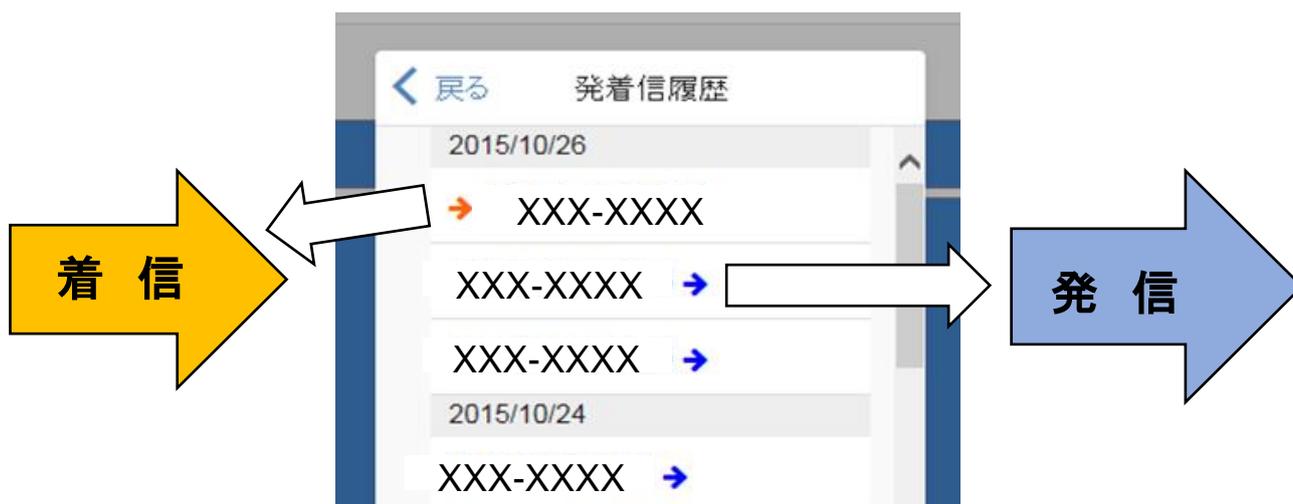
## 発着信履歴機能

字幕電話では、これまでかかってきた電話の「着信履歴」と、これまでかけた電話の「発信履歴」の機能があります。

相手先電話番号の入力画面で「履歴」ボタンを押すと「発着信履歴」が表示されます。



相手先番号の左側にある**オレンジの矢印**が着信履歴です。  
相手先番号の右側にある**青色の矢印**が発信履歴です。  
かけたい電話番号を選んで押すと、相手先電話番号欄へ自動的に入力されます。



## 12. 会話をスムーズにするために・・・

字幕電話での会話をスムーズに行うためのヒントをご紹介します。

### 1 字幕表示画面でセンターからのメッセージが表示されます。

発信の際に、「この電話はあなたの声を文字に変換して相手に伝えております。」と相手にアナウンスが流れています。「(センター／相手がでました)」と表示されたら会話を進めてください。センターからのメッセージは(センター／ )のように表示します。

### 2 (センター／相手がでました) と表示されたら

発信の際に、相手先には前項のアナウンスが流れておりますが、相手は字幕電話をあまり理解されていないと思います。「あなたの声を文字で読んでいます」など相手に伝えると、相手もゆっくり会話をして文字の誤変換も少なくなります。

### 3 コールセンターに電話してガイダンスが流れてきたら

コールセンターに電話をかけると音声ガイダンスが応答することがあります。字幕電話では、入力オペレーターが下記の例のように字幕表示します。

「例」(ガイダンス／契約内容のご確認は1を押して下さい。) ※番号入力も可能です。

### 4 質問は1つずつ

表示されていた文字は画面いっぱいになると、古い行からどんどん隠れてしまい読み返しづらくなります。1度にたくさん質問すると相手の回答が長くなりがちなので、1つずつ確実に答えて貰えるように質問しましょう。

### 5 30分以上続けて通話する場合は・・・

1回のご利用は30分以内となっております。27分経過すると、「(センター／あと3分で終了します)」と表示されます。

30分経過すると「(センター／字幕電話を中断します。続けてお話しされる場合は、再度、字幕電話をお掛け直してください)」と表示されるので、続けて通話する場合は、字幕電話を一旦終了させ、再度字幕電話をお掛け直してください。

### 6 字幕表示画面の\*\*\*は何？

字幕電話サポートセンターのオペレーターが相手先の声が聞き取れなかった場合は「\*\*\*」と表示します。「\*\*\*」が日時などの重要な単語の可能性があるときは、もう一度相手に聞き直してください。

### 7 ゆっくり 間をおいて

面と向かって話すときと違い、電話の場合は思っているより早口になりがちです。自分が早口で話すと相手も早口になり、オペレーターの文字入力が追いつかなくなって、字幕表示に\*\*\*が増え、内容がわかりにくくなります。

## 13. 字幕電話Q&A

字幕電話に関してサポートセンター寄せられるQ&A（よくあるご質問と回答）です。サポートセンターへお問い合わせの前にご一読ください。

**Q** 相手先にかけてもらうのに本来の電話番号と字幕電話番号(050 番号)、どちらを伝えたいほうがいいのですか？

**A** 字幕表示が必要な場合は相手先に字幕電話番号(050 番号)をお伝え下さい。

**Q** 登録番号を追加できますか？

**A** 登録番号は最大3つまで追加可能です。追加、もしくは登録番号の変更は、字幕電話サポートセンターへご連絡ください。追加・変更は多少お時間をいただきます。

**Q** 話した内容が外部に漏れることはないのですか？

**A** 字幕電話での会話内容を外部に提供することはありません。文字入力を担当するすべてのオペレーターおよび関係者は弊社に「字幕電話に係わる個人情報保護誓約書」および「機密保持契約書」を提出しています。

**Q** 表示された文字はそのあとどう処理されますか？

**A** 通話内容の記録は残りません。電話を切ると自動的にすべて文字が消えてしまいますので大切な内容はかならずメモを取るようお願いいたします。

**Q** 会話は録音されているのですか？

**A** 字幕電話での電話音声やログ(入力文字)は実証実験期間中、字幕電話の機能、品質向上のため保存することがあります。これらの情報は目的達成後直ちに抹消し、利用者や外部に提供することはありません。

**Q** 話した内容の記録をもらえないですか？

**A** 通話内容の記録（通話ログ）は文字・音声ともに提供しておりません。

**Q** 方言や専門用語は間違えないのですか？

**A** オペレーターが意味を理解できない場合は、ひらがなやカタカナで表示いたします。表示された文章の内容があやふやな場合は、相手先にもう一度ゆっくりと話してもらいましょう。

**Q** いつ、相手が話し終わったのかわかりません。

**A** 電話の最初に字幕電話を使っていることを伝えて、話し終わったらなにか合図をもらうように相手をお願いするとスムーズに会話ができます。

**Q** 字幕電話を家族・友人で共有したいのですが可能ですか？

**A** ご登録者以外の方の字幕電話の使用はできません。  
ご家族、ご友人と一緒にご利用したい方は、個別にご登録いただくようお願いします。

**Q** 字幕電話の使い方のサポート受けたい

**A** サポート受付時間は平日朝8時30分から夕方5時30分までとなっております。受付時間内にご連絡いただけるようお願いします。

**Q** 電話料金はどのようになりますか？

**A** iPhone 版,iPad 版,パソコン版では、字幕電話を利用する時に 050 番号へ電話をかける必要がございます。  
050 番号へ電話をかける場合は電話料金が発生いたします。  
通話料金をご契約内容により異なりますので、各通信キャリアへお問い合わせください。  
「通話定額制」プランなどに加入されている方も、050 番号が定額対象になっていない場合がございますので、各通信キャリアにお問い合わせください。

**Q** インターネットの料金はどのようになりますか？

**A** インターネット通信料金はお客様負担となります。  
字幕電話では、通話するための「IP 電話」と字幕をみるための「インターネットブラウザ」を利用いたしますので、定額制のプランを推奨いたします。  
また、4G/LTE 回線などのモバイル通信回線をご利用の場合、通信キャリアによる速度制限にご注意ください。

**Q** 相手先に字幕電話をつかっていることを伝える必要はありますか？

**A** 電話をかけたときに、相手が着信に応答すると始めに自動音声アナウンスで字幕電話の説明をします。必ずしも利用者が直接その旨をお伝えする必要はありません。  
焦らずに、ゆっくり丁寧に相手にお話をしてください。

**Q** iPhone で利用する予定ですが、iPad でも利用できますか？

**A** 端末をお持ちであれば同じ ID でご利用いただけます。  
iPhone を通話用電話機、iPad を字幕表示機としてご利用いただけます。  
パソコンでも同じようにご利用いただけます。

**Q** かけられない電話番号はありますか？

**A** 110 番・119 番はご利用になれません。そのほか、0570 から始まる番号など、ご利用になれない番号があります。

**Q** 電話の着信音が聞こえないのですが。

**A** 申し訳ございませんが、字幕電話で提供している機能ではございません。

## 14. 困ったときは

モニター実証実験に関することでお困りの場合は下記項目をご覧の上、字幕電話サポートセンターまでご連絡ください。

### 1 ID、パスワードを紛失してしまった場合

ID、パスワードは会員証として字幕電話サポートセンターより発行し、郵送しております。会員証を紛失してしまった場合は字幕電話サポートセンターまでご連絡下さい。

### 2 モニター参加を実証実験期間中にやめたい場合

実証実験はご利用者さまの意思により、ご自由に参加をやめることができます。参加をやめる際は、必ず字幕電話サポートセンターへご連絡ください。

### 3 字幕電話を使うタイミングがない場合

字幕電話を利用するタイミングがなく、利用後のアンケートに記入することがないと想定される場合でも、「使う必要がなかった」、「使うタイミングがなかった」なども貴重なデータとして収集しております。

### 4 入院や海外出張で字幕電話を利用しない場合

実証実験期間中に入院や海外出張などに行かれても問題ございませんが、実証実験期間（平成28年3月）を超える長期間の場合は、字幕電話サポートセンターまでご相談ください。

### 5 字幕表示端末を買い換えたい場合

字幕表示はブラウザにて行いますので、IDとパスワードがあれば新しい端末でもご利用いただけます。ただし、買い換え前の古い端末へIDとパスワードが残りますのでデータの削除をお願いいたします。

また、iPhoneの買い換えなどで電話番号を変更する場合、登録電話番号の変更などが必要となりますので、字幕電話サポートセンターまでご連絡ください。

## 15. 字幕電話テスト(おためし)について

字幕電話を実際にご利用する前に、手順を確認されたい方、正常に動作するか確認されたい方は、サポートセンター宛てに「字幕電話テスト(おためし)」をすることができます。

字幕電話テスト(おためし)は平日朝8時～夕方5時まで受け付けております。

### 1 字幕電話サポートセンター(098-923-2895)へ字幕電話をかける

本説明書の手順に沿って(098-923-2895)へ字幕電話をかけ、「字幕電話テストお願いします」とお伝えください。字幕電話サポート担当が電話対応いたします。



※説明書通りの操作ができない場合はメール・LINEなどでセンターへご連絡ください。

### 2 文字が表示されているかご確認ください

電話の相手先(字幕電話サポート担当)の音声が表示されているか確認してください。また、文字サイズが小さい、または大きすぎるという場合はおためし電話終了後に本説明書の29ページの手順に沿って文字サイズの変更をしてください。

文字が表示されない場合はシステムトラブルの可能性があります。

文字が表示されないことを字幕電話サポート担当にお伝えください。

### 3 音声のやりとりができていないか確認します

ご利用者の声相手に聞こえているか、電話の相手先(字幕電話サポート担当)の声がオペレーター(文字入力者)に届いているかをサポートセンターが確認いたします。

音声の状況と、届いていない場合の対処方法を、文字表示でお伝えいたします。

### 4 テスト終了

センターとやり取りをしながら調整をして、文字表示と音声取得に問題なければ、テスト終了です。字幕電話を使って会話をお楽しみください。

## 16. お問い合わせ・その他



株式会社 アイセック・ジャパン

〒904-2203

沖縄県うるま市字川崎468番地

いちゅい呉志川じんぶん館 1F

字幕電話サポートセンター

平日のみ

利用時間 8時30分～17時30分まで



電話番号

098-923-2895



FAX番号

098-923-2897



メールアドレス

jimaku-support@iscecj.co.jp



LINE (ライン)

ID : jimakudenwa

QRコード :



字幕電話 Facebook ページ

<https://www.facebook.com/jimakudenwa/>



最新情報や各種イベントへの出展情報など、最新情報をお知らせしております。  
その他にもセンターのオペレーションが日々、楽しい記事を投稿します。  
字幕電話に関する質問、お問合せなどもお気軽にお申し付けください。