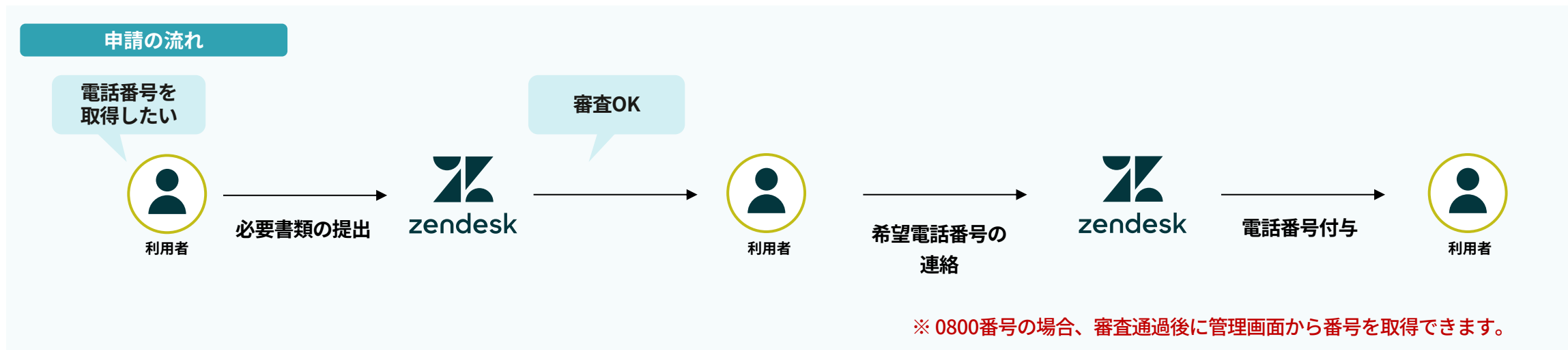


Zendesk Talk 新規電話番号の取得方法について

申請の流れ

Zendesk Talkを利用し電話番号を取得するには、法令による事業の審査目的で書類の提出が必要です。
Zendesk社に新規電話番号取得の旨を記載し問合せをおこない、次項に記載の書類を提出してください。

※ 現在、日本番号取得時には、ビジネス認証タブ画面から申請に進めません。



※ 本資料では、日本の電話番号*を取得する場合について説明しています。
日本以外の電話番号を取得する場合は、下記Zendeskヘルプ記事をご参照ください。

*日本の国番号：+8150または日本の無料通話局番：+81120/+81800から始まる電話番号

Zendesk TalkおよびZendesk Textの電話番号の規制要件

<https://support.zendesk.com/hc/ja/articles/360002069468>

提出書類①

下表の必要事項が記載されている書類をご用意ください。

No.	必要事項	提出書類
1	会社名	次のいずれかの書類： - 法人登記簿または国外の同等の文書 - 社印証明または国外の同等の文書 - 会社の名前と住所を明記した、政府当局発行のその他の文書
2	会社住所（国外でも可）	国内の住所であることを証明する次のいずれかの書類： - 納税証明書 - 公共料金の請求書 - 法人登記簿
3	ビジネス目的	次のいずれかの書類： - 法人登記簿または国外の同等の文書 - 定款
4	代表者の承認	会社に代わって執行権限を持つ代表者であることを証明する次のいずれかの書類： - 委任状 - 正式な代表者の名前が記載された法人登録 - 委任を受けた者または契約担当者が正式に契約を締結する権限を与えられていることを示す社印が捺印されたレターヘッド付きの用箋による書状
5	代表者（申請者）の名前/ 写真/生年月日/住所	次のうち2種類の書類： - パスポート - 運転免許証 - 運転経歴証明書 - マイナンバーカード - 在留カード（日本国籍ではない場合） - 永住者の証明書（日本国籍ではない場合）

※ No.4は、会社の代表が申請する場合は、法人登記簿、それ以外の場合には、委任状または書状が必要です。

※ マイナンバーカードは、表面のみアップロードしてください。裏面はアップロードしないでください。

提出書類②



No.	必要事項	提出書類
6	代表者（申請者）の住所	次のいずれかの書類： ・ 納税証明が確認できる書類 ・ 代表者（申請者）の住所が確認できる公共料金の請求書
7	実質的支配者等に関する誓約書	実質的所有者の署名された宣言 https://www.twilio.com/guidelines/jp/regulatory Japan Regulatory Bundle Application項目から最新の書類をダウンロードしてください。
8	実質的所有者の証明	次のいずれかの書類： 株主名簿又はこれと同等の書類であって実質的支配者に関する情報が記載されたもの 実質的支配者に関する情報が記載された有価証券報告書 その他政府が発行した書類であって実質的支配者に関する情報が記載されたもの
9	財政状態	次のいずれかの書類： 損益計算書 貸借対照表 その他資産及び収入の状況を示す書類

※ No.8は、ハイリスク取引への非該当のいずれかにチェックできない場合に提出が必要となります。

※ No.9は、ハイリスク取引への非該当のいずれかにチェックできない場合かつ、その取引の価額が200万円を超える場合に、提出が必要となります。

※ 申請した会社住所と代表者（申請者）宛に、Twilio社より住所確認の書類が届きます。受け取ることで、住所確認が完了します。

参考）Twilio社のガイドライン：<https://www.twilio.com/guidelines/jp/regulatory>

申請方法



管理画面から問合せをおこなう

Zendesk管理画面にログインし、右上のアイコンを選択すると、メニューが表示されます。

「サポートへのお問い合わせ」をクリックすると、左下にウィジェットが表示されます。

返事が届くと、メールアドレス宛に連絡がとどきます。
返信内容は、Zendeskヘルプセンターのマイページ、および問合せした環境のウィジェットで確認できます。

問合せ内容を入力すると、Zendeskの記事が提案されます。
その後、「必要なものは見つかりましたか？」と質問されるので、「いいえ、まだサポートが必要です」を選択してください。
連絡するチームを質問されますので、「製品サポートチームに接続する」を選択し、電話番号新規取得の申請をおこないたい旨を記載し、送信してください。

電話番号の選択

050番号を取得する際には、取得希望の電話番号をZendesk社宛に連絡する必要があります。

〔回線〕タブから〔回線を追加〕＞〔新しい電話番号を購入〕を選択します。

番号の選択画面の〔国を選択〕プルダウンより〔日本〕を選択し、〔電話番号の種類〕プルダウンより〔市内〕（050番号）を選択すると、使用できる電話番号が表示されます。

The image shows a two-part interface. The left part is the main Zendesk Talk Professional dashboard. It has a sidebar with navigation links: Home, Recent, Search, Channels, and a list of communication channels (Messaging and Social, Messaging, Text, Facebook Page, Twitter Account, Talk and Email, Talk, Email Address). The main area is titled 'Talk Professional' and shows a credit balance of \$1.00. There are several tabs: Settings, **回線** (highlighted with a red box), Business Verification, Address, Messages, Blocked Numbers, IVR, and Widgets. Under the '回線' tab, there is a dropdown for 'すべての回線' and a list of 'その他すべての電話番号'. A red box highlights a menu icon and a '回線を追加' button. Below this, there are two options: '新しい電話番号を購入' and 'デジタル回線を追加'. A large red arrow points from this menu to the right-hand screenshot.

The right-hand screenshot is a modal window titled '番号の選択'. It contains the following elements:

- '国を選択' dropdown menu with '日本' selected.
- '電話番号の種類' dropdown menu with '市内' selected.
- A search bar with the text '番号または語句で検索を絞り込みます', a country code '+81', a number '5', and a '検索' button.
- A section titled '日本で使用できる電話番号' with a link '次の5件 >'. Below this is a list of phone numbers, each with a checkmark icon to its right. The first number is checked.
- A '次へ' button at the bottom right.

審査結果の確認

審査状況は、管理センターの [チャンネル] > [Talk] 画面の [ビジネス認証] タブから確認できます。

ホーム

最近表示

管理センターを検索する

チャンネル

メッセージングとソーシャルチャンネル

メッセージング

テキスト

Facebookページ

Twitterアカウント

Talkとメール

Talk

メールアドレス

ボットと自動化

ボット

推奨記事の提示

Talk Enterprise

20 Talkエージェント。・16/20 Talk エージェントが有効です。Talkエージェントを編集

設定回線ビジネス認証住所メッセージブロックされた番号IVRウィジェット

① 各国の規制により、Zendesk Talkで特定の電話番号を購入して使用するにあたってお客様の会社を認証する必要があります。会社認証について

検証開始

識別名	電話番号の種類	ステータス
	日本無料通話	承認
	日本全国共通	承認
	日本無料通話	審査中
	日本無料通話	承認
	日本全国共通	承認

※ 承認が得られていない番号は [審査中] と表示が出ます。

Copyright © eclect, Inc. | 8

注意点

- ライセンスを契約している会社情報を用いて、書類を提出してください。
例)

	ライセンス契約	利用会社		申請者（書類提出者）
パターン1	会社A	会社A	→	会社A
パターン2	会社A	会社A+BPO会社	→	会社A
パターン3	BPO会社	BPO会社 (会社Aとして対応)	→	BPO会社

- 申請した会社の住所と代表者（申請者）宛に、Twilio社より住所確認の郵便が届きます。
- 会社の代表者以外の方が申請する場合、申請者の書類が必要になります。住所確認なども申請者宛に届きます。

その他 注意事項



- 取得した電話番号の国以外へ発信する場合、国際電話の有効化をおこなう必要があります。
発信する予定はある場合には、アカウントオーナーからZendesk Support宛に問合せをおこない、有効化の依頼をしてください。
- Zendeskで発番した電話番号以外を発信番号として登録する場合にも、国際電話の有効化が必要です。
Zendesk Supportに申請してください。
参考) [発信通話用の外線番号を追加する](#)
- Zendesk Talkで発番できる電話番号は、リサイクルされます。
別のZendesk環境で利用され、削除された電話番号は【削除後30日間、その番号宛に着信がない】場合、在庫状況とバランスを取り、順次利用可能になります。



eclect

CX SOLUTION COMPANY

