

メルコルご利用の皆様へ

【今後の対応】 Android 携帯の一部で着信時に「拒否」をしても、何度か電話が掛かってくる

いつもメルコルサービスをご利用頂き、ありがとうございます。

表題の件、2021年7月より継続してキャリアと打ち合わせを実施してきました。キャリア側として、携帯メーカーのOSに合わせて、すべてを動作検証、保証することは難しいようで、「本問題が長期化する可能性がある」、また「メルコル側でプログラム改善が出来ない部分」と最終判断致しました。

このような状況ですので出来るだけお客様にご不便を掛けないよう、少しでも「拒否」を減らすことが出来ないか考えメルコルに “2つの新機能”を 8月17日より提供させて頂いております。

■問題の事象

- Docomo 回線 Android 携帯の一部の機種で、電話着信時の「拒否」をした場合、
 - ・リトライ設定を “しない”等 にしているにも関わらず
 - ・着信時に「拒否」を押すと、即時、3回程度電話が掛かってくる。（3回目は非通知）

■原因

- Docomo 回線 Android 携帯の一部の機種で拒否を押すが、キャリアが通信障害と判断している。その影響で、キャリア内で迂回ルートから電話接続を継続しようという動作をしている。
(参考：3回目に非通知は海外からの迂回ルート)

■どのキャリア・OSが発生するか

- ・Docomo 回線 Andoroid 9/10 … **NG 問題あり** <<この場合
- ・Docomo 回線 Andoroid 4.3 … OK 問題なし
- ・Docomo 回線 iPhone … OK 問題なし
- ・ソフトバンク Andoroid 9/10 … OK 問題なし
- ・ソフトバンク iPhone …OK 問題なし
- ・AU iPhone …OK 問題なし
- ・楽天モバイル iPhone …OK 問題なし

現時点の状況：Docomo Andoroid の一部のバージョンで発生しています。

■お客様へのお願い事項

- ・本携帯機種を利用しているお客様にはご迷惑をお掛けしますが、「拒否」動作を3回する、または、ミュートボタンを押して「拒否せずそのままにしておく」対応をお願い致します。
(約5.5秒の呼び出しで切れます。切れた場合は再コールされません)

■「拒否」を出来るだけ減らす為の「メルコル 新機能」について

- ・拒否動作が必要な場面として
「会議中で応答出来ない」

「鳴るのがわかっているのですぐ拒否で切る」
「内容を音声で聞かなくてもメールで見るので拒否をする」
が想定されます。

これらを少しでも回避する為に、2つの新機能を提供させて頂きました。

1. 発信時間指定機能（時間・曜日指定可能）

この機能を使うことで、「夜間だけ監視したい、土日だけ監視対象にしたい」等の対応が可能で、無駄な発信（拒否）が少しでも減らせます。

2. 同一メール発信制御（チェック時間（分）指定可能）

前回と同一件名のメールをメルコルで受信した場合に、発信をしない機能です。この機能は前回から何分後という指定が可能です。（指定なしも可能）

お客様によっては、同じ件名メールが数分おきに発信されたりしている場合があります。

これらが防止出来る為、無駄な発信（拒否）が少しでも減らせます。

全有料プランのユーザーを対象に 8月17日より提供させて頂いております。

本件、継続してキャリアには改善を求めています。こちらでも進展がありましたら報告させて頂きますが、上記内容で少しでもユーザーへの影響が減ればと考えております。

（※本件は、Docomo 回線 Andoroid の一部の携帯で「拒否」をした場合の問題であり、「応答」「不在」「留守電」や iPhone への影響はございません）

本件についてのお問い合わせは、下記サポートまでいつでもご連絡ください。

//////////////////////メルコル //

タワーハートソリューションズ株式会社

メルコル サポート

TEL : 050-5361-0509 (代表)

Email : support@melucolu.com

URL <https://www.melucolu.com>

//////////////////////