

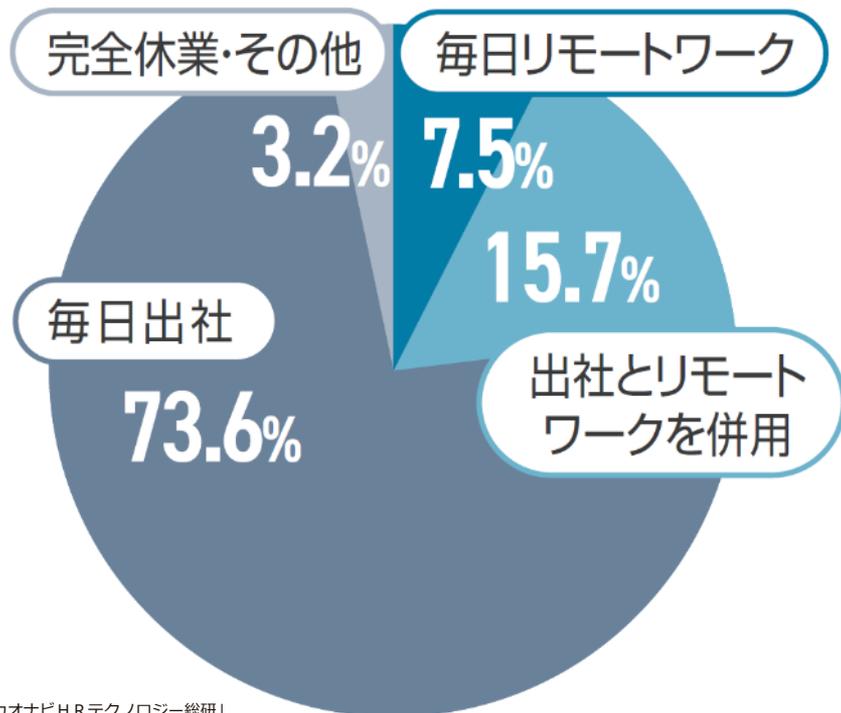
電話対応のために毎日出社していませんか？

テレワークを阻害する3つの課題と解決策



データでわかる テレワークの実情と課題

リモートワーク実施率（全体）



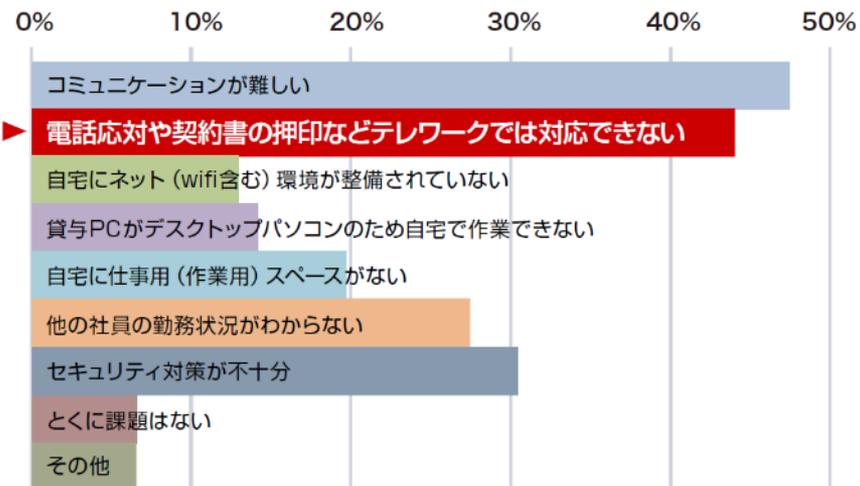
2020年4月の新型コロナウイルス対策緊急事態宣言により、多くの企業が**オフィスワークからテレワークに切り替える**ことを強いられました。

緊急事態宣言解除後、多くの方がオフィスに戻りました。オフィスワークとテレワークを併用した『**ハイブリッド・ワーク**』という**柔軟なワークスタイル**が広がっていますが、テレワーク継続の問題点も多いのが実情です。

電話対応がテレワークの課題

テレワークの課題調査 (複数回答 n=1068)

Q. テレワークの課題にはどのようなものがあると感じていますか？



(パーソル総合研究所「緊急事態宣言解除後のテレワークの実態についての調査」)

左のグラフ『テレワークの課題調査』でも、電話対応がテレワーク実施の妨げとなっていることがわかります。テレワークを実施するために電話窓口をクローズしている企業も少なくありません。

しかし、弊社はお客様から「規模を縮小しても電話対応を継続したい」「お客様との直接的なコミュニケーションの機会を逃したくない」という声を多くいただきます。

電話対応も、ニューノーマル時代に合わせて、柔軟に変えていくべきではないでしょうか？

テレワークで電話対応できない理由

では、なぜテレワークでオフィス電話を受けられないのでしょうか？

転送サービスを使えばいいんじゃない？

オフィス電話をテレワーカーの電話に転送することで対応は可能です。
しかし、ほとんどの転送サービスは転送先が一人なので、電話対応の負荷が一人に集中します。

オフィスにいる人が一次受けしてくれれば？

ハイブリッド・ワークで出勤する人数が少ない場合は、電話に対応できる人数が限られてしまい、過度の負荷が課せられます。

テレワーカー個人の電話を使うと？

出勤者が一次受けをし担当のテレワーカーに連絡、コールバックする場合、社用携帯などが支給されていないとテレワーカー個人の携帯を使うことになります。個人の電話番号でお客様に電話をするセキュリティ面や、電話代の公私分計問題が浮上します。

電話業務を阻害する3つの課題



環境がない

テレワークでは、オフィスにいるのと同じように電話を受ける環境がない。



デバイスが必要

テレワーカーにオフィス電話を受架電できる社用スマホや電話機(回線)を支給する必要がある。



情報共有できない

オフィスでは架電状況、電話対応状況を関係者で共有できるが、テレワークでは状況がわからない。

テレワーク時にオフィス電話業務を可能にするには、左の**3つの課題を解決**することが重要です。

3つの課題と解決のヒント

課題① 環境がない



環境がない

テレワークでは、オフィスにいるのと同じように電話を受ける環境がない。

課題① 環境がない



環境がない

テレワークでは、オフィスにいるのと同じように電話を受ける環境がない。

テレワークが全く想定されていない電話環境

多くの企業では代表電話を利用されており名刺からホームページ、各種紹介資料等あらゆるところで公開しインバウンドリードを獲得するために活用されてきたと同時に、すでに自社の顧客やパートナー企業との連絡窓口としても重要な役割をはたしています。特に日本では海外と異なり従業員個々人で仕事を行うという習慣ではないことがこのような仕組みを作り上げた土壌となっています。

このような背景を得て企業における電話の利用方法は、オフィスに従業員の大多数が居る事を前提としたコミュニケーションの仕組みとなっていますが、多数の従業員がテレワークとなることで、前提条件が崩れてしまい混乱を招く結果となっています。

転送サービスでは転送先番号を複数指定できない

PBXやビジネスフォンでの着信転送、通信キャリアがサービス提供する着信転送サービスでは転送先番号を複数指定することは出来ません。

このように多数の従業員がテレワークとなることで、

従業員が出勤していないため、代表電話への着信に応答できない

着信転送サービスでは複数の転送先に転送できず、すべての着信に応答できない

のような課題があります。

3つの課題と解決のヒント

3PCCを利用したサービスやIVRで解決できます

このような課題を解決するためには、3PCCを利用したサービスやIVRを利用することで代表電話を着信転送サービスを利用した場合よりも細かく、効率よく制御することが可能になります。

3PCCとは？

3rd Party Call Controlの略。2者間以上の端末と端末を第3の装置(3rd Party)から操作し接続する技術であり、対応サーバーを利用することで、インターネットで一般的に利用されているHTTPプロトコルを介して簡単に電話をかけることができます。

IVRとは？

Interactive Voice Responseの略。音声自動応答装置で、コンピューターによる自動応答によって営業時間外であっても電話での対応が可能。24時間365日稼働できるので顧客満足度の向上や、人件費がかからないためコスト削減が期待できる。

また、外部との電話と同様に従業員間の内線通話も同じようオフィスに従業員が在席を前提としていますが、個人のスマートフォンや固定電話を利用すると通話料金の問題が存在します。

携帯電話をオフィスのPBXと連携させて内線電話として利用するFMC (Fixed Mobile Convergence) サービスやクラウドPBXサービスを始めとするスマートフォンを内線として利用するサービスを利用することで内線電話を社外でも利用可能となります。



解決策

課題② デバイスが必要



デバイスが必要

テレワーカーにオフィス電話を受架電できる社用スマホや電話機（回線）を支給する必要がある。

課題② デバイスが必要



デバイスが必要

テレワーカーにオフィス電話を受架電できる社用スマホや電話機（回線）を支給する必要がある。

デバイスの準備、ルール設定など時間がかかる

在宅勤務における従業員が利用するデバイス類を会社で用意するためには時間がかかります。また、社用デバイスを用いたテレワークを実施のためにはとセキュリティルールの策定やセキュリティポリシーの適用が必要となり、配付するデバイスの準備と合わせて時間を要してしまうためテレワークの開始が遅れることによりコロナ禍のような状況に即応することが難しくしている要因です。

個人のスマホの活用にも問題が多数あり

一方で、従業員個々人が所有しているデバイスを利用した場合には、セキュリティと合わせて費用やプライバシーの問題があります。

速やかにテレワークを開始しなければいけない状況では、社内の情報資産を守りながらデバイスを準備しかつ、大規模なポリシーベースのセキュリティポリシーの適用とそのデバイスを用意することは難しいです。

また、少なからぬ費用を伴いますし日本においては情報資産に対する価値認識が高くないため投資コストの捻出が難しい事もあります。

3つの課題と解決のヒント



解決策

BYODを導入することで解決

テレワークを素早く開始するためには、情報資産を守るためのセキュリティルールを整備しデバイスは従業員が所有するデバイスを利用するBYODを導入することでデバイスのリードタイムを無しにすることが出来ます。

また、適切にクラウドサービスを利用することでセキュリティレベルを維持しながらBYODを推進しながら社内設備の増加を抑制することが出来ます。

BYODとは？

Bring Your Own Deviceの略で、業務上で社員の私物のデバイスを持ち込むという意味です。従業員は普段から使い慣れている自分の端末を使えることで生産性の向上が見込めるほか、社用デバイスの調達と比べてコストダウンを図れるメリットがあります。

課題③ 情報共有できない



情報共有できない
オフィスでは架電状況、電話対応状況を関係者で共有できるが、テレワークでは状況がわからない。

課題③ 情報共有できない



情報共有できない

オフィスでは架電状況、電話対応状況を関係者で共有できるが、テレワークでは状況がわからない。

従来の円滑な情報共有手段が使えなくなる…

従来のオフィスでは、電話の取り次ぎの際は付箋をデスクに張り付けたり、取次先担当者に直接伝えるなどで情報共有を行っていましたが、これらはオフィスに従業員が集まる前提です。

テレワーク環境下では、会社宛ての電話だけでなく、社内の連絡についても社外の環境＝外線からかかってくるので、従業員間でのやり取りもこれまでの環境とは全く異なってきます。会社宛ての電話を共有し、どのような状態なのか（折返しを他の従業員が行う必要があるのか？折返しが行われたのか？）を把握するためには、またあたらしい形で「従業員間で共有する仕組み」が必要になります。

このようにテレワークではオフィスという共有された空間でやり取りされていた状況を、様々な場所で共有する必要があります。



解決策

コミュニケーションツールを導入することで解決

手頃な解決方法としてよく検討されるのが「SlackやLINE Works、Chartwork等のビジネスチャットを利用して従業員間で共有する。」「Trello、Backlog等のクラウドプロジェクト管理サービスを利用して状況を見える化する。」ですが、ここで注意すべきはこれらの様なツールの乱立です。

そして更に注意すべきは、これらの乱立したツールをお客様とのコミュニケーション手段として発展利用されてしまうリスクです。お客様も巻き込んで使い始めてしまうと、ルール化による制御が困難になり、情報資産を守るセキュリティルールが形骸化によるセキュリティリスクが発生してしまいます。

上記を踏まえ、ここで重要なことは、

- ①社内だけでなく、お客様との連絡方法についてもしっかりとルールを定める
- ②セキュリティを考慮した、全社標準のコミュニケーションツールを選定する

の2点です。個々のやり取りではなく、情報を一元化し社内で共有できるツールを選ぶことで、ルールを順守した運用が可能になります。

まとめ・詳細資料のご案内

「テレワークを阻害する3つの課題と解決策」 まとめ

いかがでしたでしょうか。テレワーク時でも、いままでと同じような電話環境を作ることは可能です。ぜひ、下記の3点を考慮して快適なテレワークを実現してください。

- ① オフィスにいるときと同じように電話を受けられるしくみやサービスを活用する
- ② デバイスの問題は従業員の所有するデバイスを正しい形で活用する
- ③ お客様からの電話の状況、対応履歴、対応者などを一元管理できるようにする

お悩みやご不明点は
ネクストジェングループへ
お気軽にご相談ください



【無料】ぜひご一読ください

NEXTGEN NEXTGEN AcrossWay

テレワークでの 電話ソリューション のご紹介



© 2020 NextGen Group. All rights reserved.

より詳しい資料 を取り寄せて
解決イメージを固めてみませんか？



資料請求はこちらをクリック

全24ページ 図解でわかりやすく解説

ネクストジェングループについて



株式会社ネクストジェン

■ 本社 〒108-0072

東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル6F

■ 北日本営業所 〒003-0003

北海道札幌市白石区東札幌3条5丁目3-24 KKS東札幌

■ 中部営業所 〒460-0003

愛知県名古屋市中区錦2-9-27 NMF名古屋伏見ビル7F

■ 関西営業所 〒541-0042

大阪府大阪市中央区今橋3-1-7 日本生命今橋ビル11F

☎ **03-5793-3230** (本社) 平日 9:30~18:00

✉ web-contact2@nextgen.co.jp

🌐 <https://www.nextgen.co.jp/>

f <https://fb.me/NextGen.Inc>



最後までお読みいただき、ありがとうございました。
ご相談、お見積り、お問い合わせはお気軽に
下記までご連絡ください。



株式会社NextGenビジネスソリューションズ

〒108-0072

東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル6F

☎ **03-5843-0200** 平日 9:00-17:30

✉ bs-sales-t@nextgen.co.jp

🌐 <https://www.nextgen-bs.co.jp/>

f <https://fb.me/NxGBS.Inc>



アクロスウェイ株式会社

〒108-0072

東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル6F

☎ **03-5428-4396** 平日 9:00-17:00

✉ info@acrossway.com

🌐 <https://acrossway.com/>

f <https://fb.me/AcrossWay.jp>





NEXTGEN
connect to the next generation