

“NewNormal 時代” に向けた オフィス PBX / 電話交換設備の選び方



在宅ワークでの **悩み**

- オフィスの外線にリモートワークで応答するには？
- リモートワークで内線を利用するには？
- オフィスの外線を活用して外線発信するには？



悩みの原因…

- お客様からの連絡に応答・転送できない
- 個人の携帯電話を利用できない、したくない
- 個人の携帯電話でお客様に外線発信したくない
- 個人の携帯電話を利用した場合の通話料金の処理

オフィスワークと在宅ワーク **ハイブリット対応**

- 自動音声応答機能を活用による効率化
- IP 内線化によりリモートワークに対応
固定 IP 電話機編 / スマホ内線アプリ編
- ハイブリット型クラウド PBX による一元化



従来の電話設備と運用方法では、オフィスワークと在宅ワークの切り替えが難しい。そこでオフィスワークと在宅ワークどちらにも対応できる運用方法を構築することで、業務の効率化と“NewNormal 時代”に対応する方法をご紹介します。

自動音声応答機能を活用による効率化

従来からある PBX(電話交換機) の機能である、自動音声応答機能を活用し対応。

Before 社内スタッフがお客様の電話に対応・担当者に取り次ぐ

After コールフロー
音声応答にて 1 次応答
音声アナウンス内容：担当者の内線番号、受付代表番号をアナウンス
内線番号ダイヤル

A 応答 担当者と話す **B** 未ダイヤル 部署毎の受付内線に転送

コールセンター利用されている機能をオフィスの代表応答でも活用することで、オフィスワークと在宅ワークでも変わらぬ電話運用を実現させることが可能です。

導入後の お客様の声

実施内容

自動音声応答に切り替わることを主なお客様にアナウンスした後、電話運用を自動音声応答に切替を実施

お客様声

電話をかけてくるお客様にとっては、操作の手間もあり、お待たせすることもあり社内でも検討を繰り返しましたが、導入に踏み切りました

メリット

- オフィスワークと在宅ワークで運用が変わらない
- 1次受付を自動化で業務の効率があがった

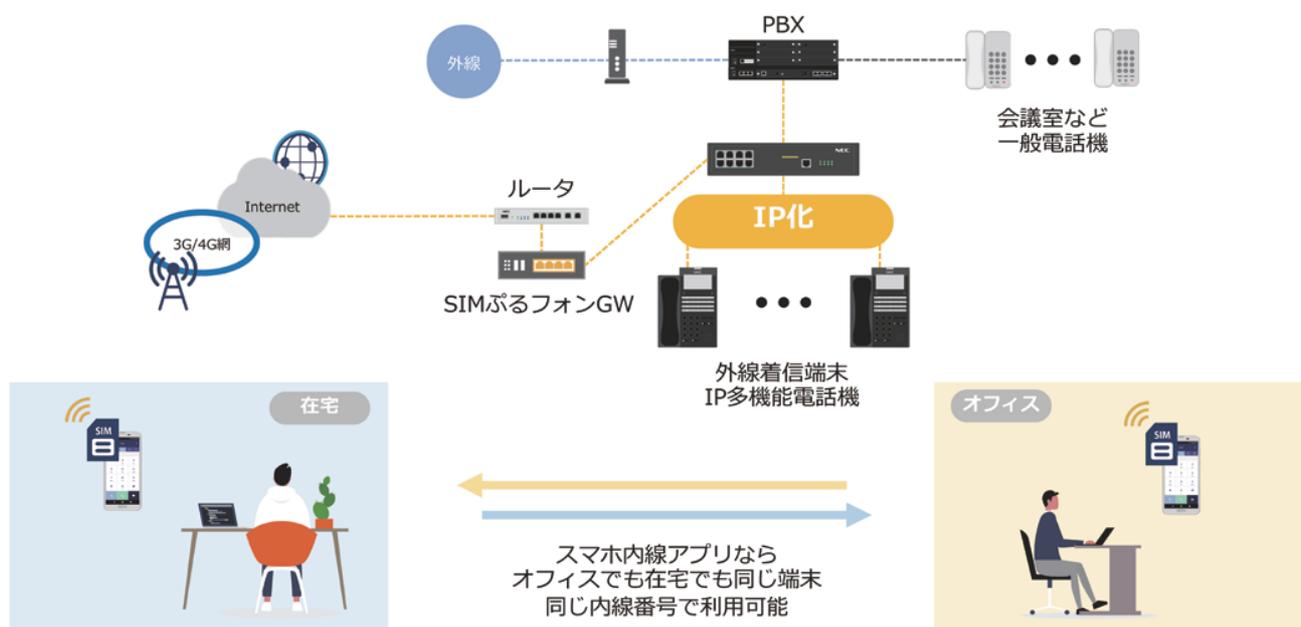
導入後…

- お客様にとっても担当者に直接つながり、話が一度で済むとの好印象
- コロナでの在宅ワークで繋がりにくい状態が続くより、いつかけも変わらない統一感がある方が電話しやすい

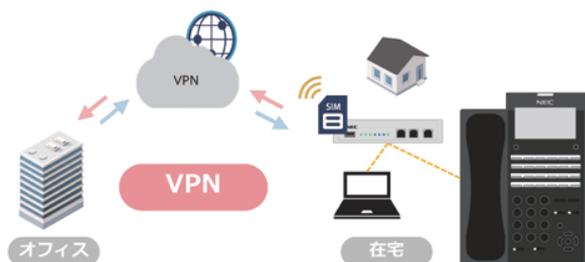


IP 内線化によりリモートワークに対応

IP 内線化することで、フリーアドレスに対応可能。オフィス内で場所にとらわれることがありません。スマホ内線アプリを導入すれば、オフィスでも在宅でも、サテライトオフィスでもどこにいても、オフィスの電話としてスマホを活用できます。



多機能電話機が在宅でも使え、 社内ネットワークにVPN接続が可能なSIMルーターセット



VPN 接続で、安定した通信を実現、多機能電話だから事務所と同じ操作性。
オフィスへの外線着信にも対応

ハイブリット型クラウド PBX による一元化

シームレスな電話が 運用可能

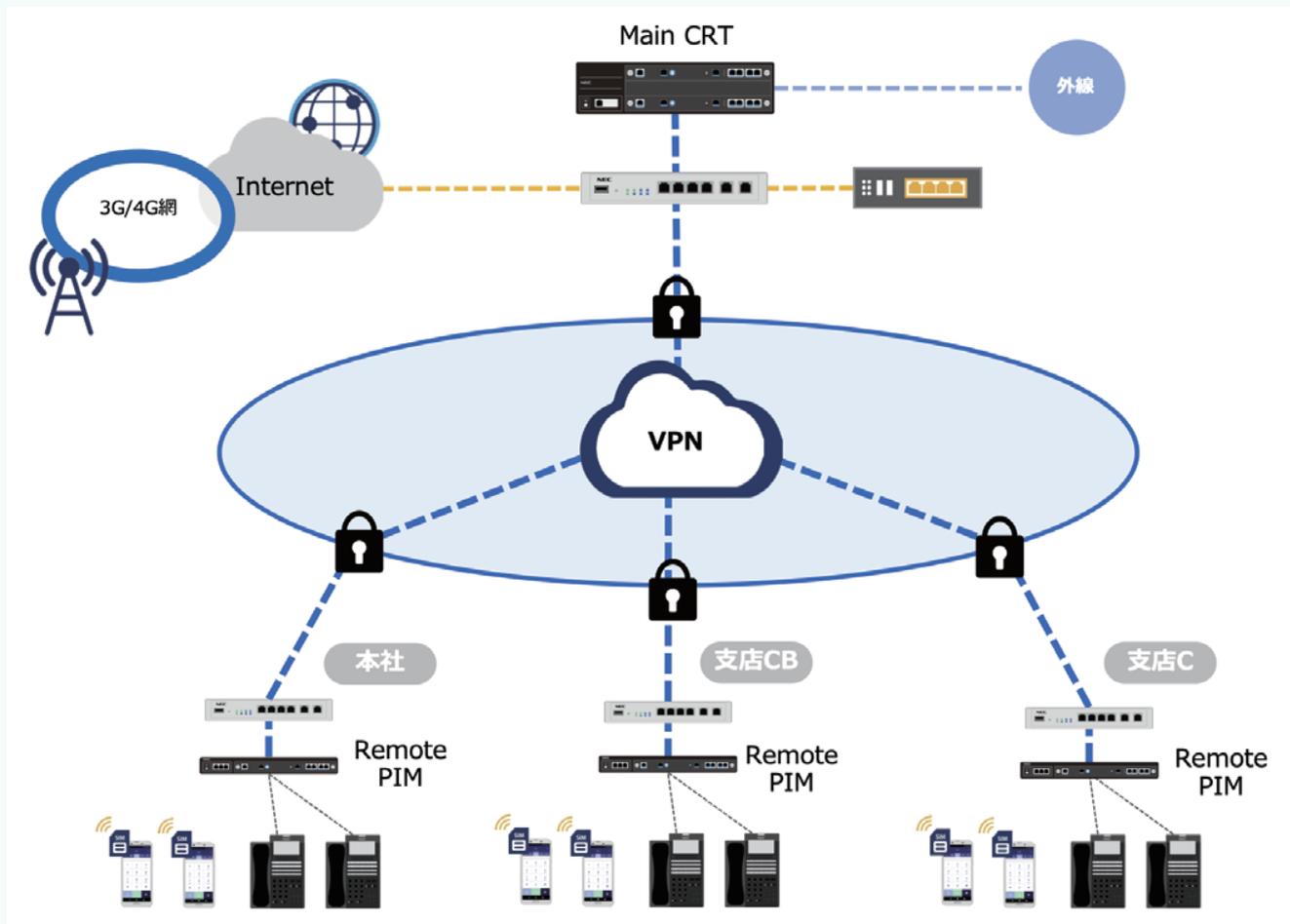
どこにいても同じ操作性で
同じ機能を利用可能

着信代行 (ボイスワープ)

各拠点の外線着信を本社にて
対応したり、支店にて着信代行
することが可能

スマホを内線化

スマホ内線アプリを活用する
ことで、本社でも支店でも同
じ内線番号が利用可能



クラウドとオンプレ設備のハイブリット型クラウド PBX による一元化により
システム全体を一元管理できるほか、有事の際もスムーズな運用展開が可能です。