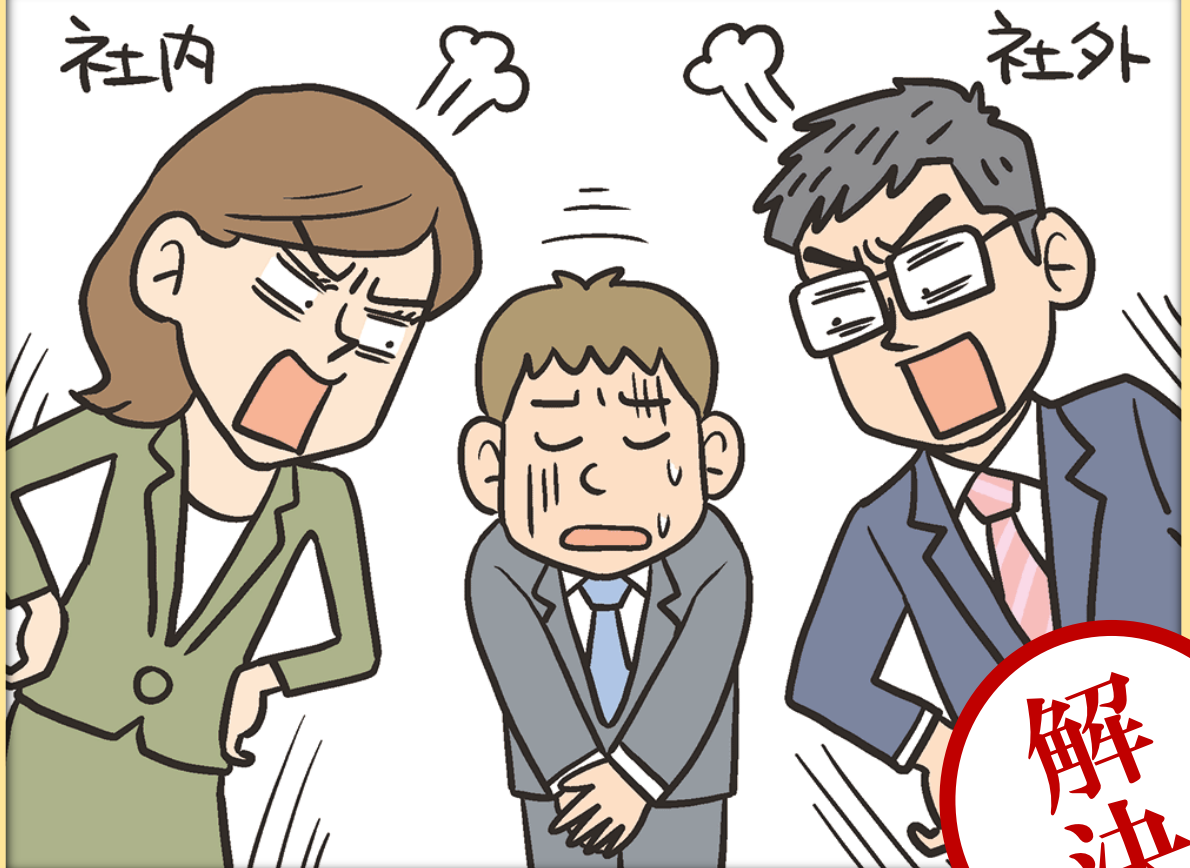


悩める経営者・営業系中間管理職のための

固定電話対応を「見える化」して トラブルを防ぐ方法

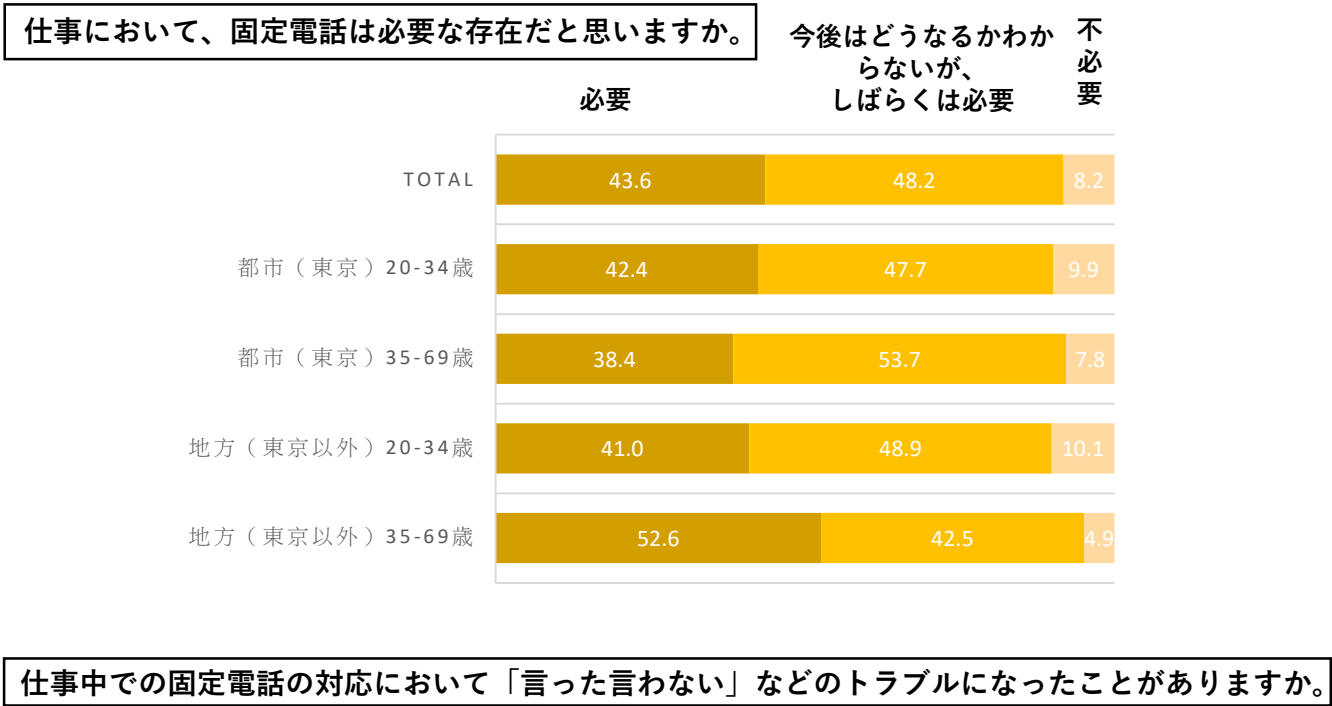


解決

固定電話の課題

ビジネスコミュニケーションで必要不可欠な存在である固定電話。コロナ禍において**非対面営業・非対面接客へのシフトの必要性**が叫ばれている中、商談ツールとしての存在感も増しています。

しかし、電話、特に固定電話の対応については課題もあります。実際、固定電話で「言った言わない」トラブルに遭遇したことがあるビジネスパーソンは、**年代・勤務地を問わず、「約4割」にもものぼる**という調査結果も出ています。



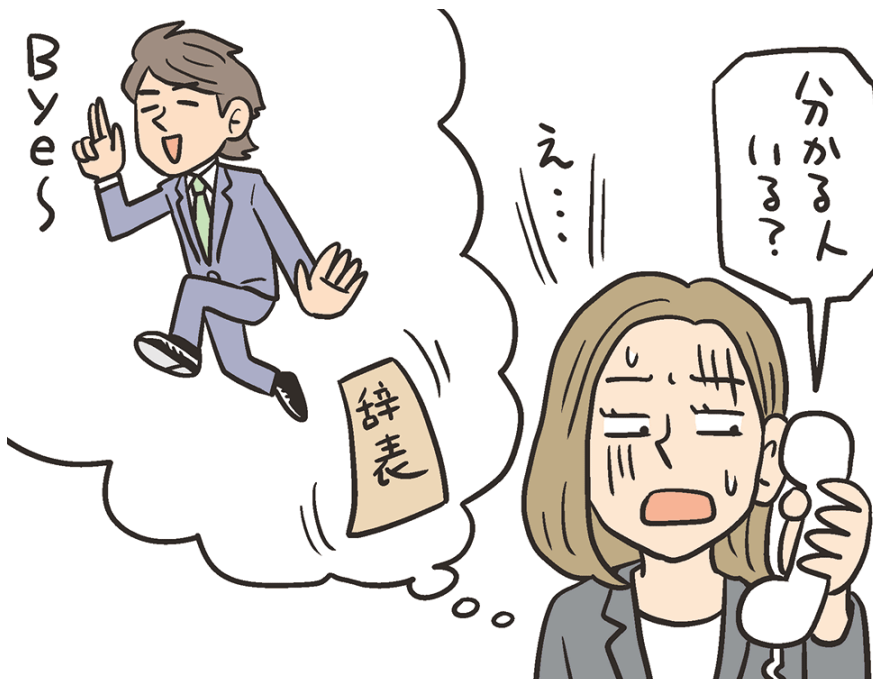
(2019年12月実施弊社インターネット調査結果より)

すべて「属人化」が原因

「言った言わない」問題以外にも、固定電話の課題として、以下が挙げられます。

- ・電話でのトークがうまい営業とそうでない営業とで成果に大きな差が出ている
- ・担当が電話で適当な口約束をしてしまい、社内での尻ぬぐいが大変
- ・担当が引き継ぎをせずに退職/長期入院してしまい、電話で話された内容について他の誰もわからない
- ・営業に架電ノルマがあるが、電話をしているふりだけで実際には電話を掛けていない社員がいることが判明した
- ・ログが残らない電話で不正取引をもちかけている社員がいるようだ
- ・営業社員の日報内容と実際の通話のトーンの間にズレがある

これらは、実際にあった例ですが、どうしてこのような問題が発生するのかを考えてみると、固定電話の弱点である「**対応した本人にしか正味の対応内容がわからない**」 = 「**属人化問題**」がすべての原因と言えるのではないのでしょうか。



属人化を解消する「見える化」

固定電話対応の「属人化」を解消するには「見える化」が必須です。

引き継ぎがうまくいかなかったり、不正を生んでしまったりするのは、「見えない」ポイントがあるからです。また、たとえ本人にまったく悪意がなく、通話内容を正確に伝えようと努力していたとしても、通話トーンの把握や通話内容の第三者への伝達について誰もが毎回正確に行えるという保証はありません。

つまり、あらかじめ「ガラス張り」、個々人の努力に依存しない「システムによるガラス張り」にしておくことが大切です。

固定電話対応をガラス張りにするシステムとして、こちらでは「通話録音」システムについてご紹介します。

通話録音システムは、通話内容をそのまま録音するもので、生データ＝「伝聞ではない一次情報」を取得でき、第三者も後からさかのぼって内容を確認できるものです。

トラブル対応時や電話営業の成果確認など、「こちらが正確にどういう言葉を使ったのか」「トーンはどうだったか」「相手の感触はどうだったか」を知りたいときに真価を発揮します。



「通話録音」システムの選び方

通話録音システムとして現在、さまざまなシステムが販売されていますが、自社にあったものを導入するための「選び方のポイント」を以下に挙げます。

1) 導入コスト（初期費用・ランニングコスト）

- ・初期費用・毎月のランニングコスト・機器費用などが自社の予算感に合っているか

費用単位（席単位・拠点単位など）がサービスによって異なります。総費用ではなく、1席単位の価格を書くことでコストを安く見せようとする会社も存在するので、総額を必ず確認するようにしてください。

2) 録音データの保管場所

- ・録音データの保管場所は機器内（社内）かクラウドか

機器内にデータが保管されている場合、別電話番号のデータは別の場所に保管されることになり、まとめて確認するのに手間がかかることがあります。クラウド上にデータ保管されている場合、データが集約されており、また、出先や自宅からでも聴くことができるので便利です。

3) 機器の取り付け・録音開始方法

- ・電話機ごとに機器を取りつける必要があるか、また録音は自動開始かどうか

電話機ごとに機器を取りつける方式ですと、システム導入時だけではなく、社員増員時に都度機器追加が必要になるなど、管理が煩雑になります。また、録音をボタンなどで開始する方式の場合、ボタンの押し忘れなどが生じるため、全自動で録音開始されるシステムの方が望ましいでしょう。

4) 機器の購入/レンタル

- ・機器を購入する必要があるかどうか

機器購入の場合、原価償却なども考慮する必要があり、社内決裁が下りにくいこともあります。レンタルの場合にはそういった決裁の懸念も回避できます。

5) テキスト化などの付加機能

- ・録音データの弱点をカバーする機能があるかどうか

録音データの場合、確認するためには時間を掛けて音声聞く必要があります。急ぎで必要な部分だけ確認したいときには不便なことがあります。音声データをAIなどで自動テキスト化できれば、「ざっとテキストを確認」→「重点的に聞き直したい通話だけ音声で聞く」といった使い分け・絞り込みが可能です。

「通話録音」システムの導入効果

通話録音システムを導入した場合には、以下のような効果が得られます。

- ・ **電話口での「言った言わない問題」をなくせる**
※「テキスト化」で通話内容を文字に起こし、双方で「議事録」的に共有しておくなどするとより安心です
- ・ **電話商談のうまい営業をお手本化し「音声での電話対応マニュアル」を作成できる**
- ・ **マネージャーが部員の電話商談内容を確認して各人にフィードバック**
- ・ **決められたアウトバンドコールがきちんとできているか発信履歴で管理**
- ・ **不正取引や適当な口約束を予防**
※通話が録音されており、上司が確認しているということの周知だけで防げます
- ・ **退職・長期休暇社員の電話でのやりとりを確認・チームでフォロー**
- ・ **専門的な内容・デリケートな内容を伝言された場合の伝達ミス予防**

電話では緊急・重要案件が話されることも多く、電話対応での失敗は大きなクレームにもつながりがちです。損失につながる要素をつぶせ、非対面営業・非対面接客のレベル向上をはかるためにも、電話対応の「見える化」・「チーム対応」について今こそ検討すべきではないでしょうか。

初期費用が少額であり、かつクラウド型・月額制・機器レンタル型のシステムならば、導入リスクも低いため、試してみる価値はあります。

お客様の声

実際に通話録音システムを導入したお客様の声を紹介します。

クルージングサービス（兵庫県神戸市）

お誕生日やご結婚といった記念日、またプロポーズなどに利用されるお客様が多く、サプライズ演出などを準備することも。乗船のお客様へ前日確認を行うのですが、電話後に不備がないか録音を聞き直して確認ができるので、すごく助かっています。新入社員の電話研修にも活用しています。新入社員の電話対応をいつでも聴くことができるので、新入社員の隣に張りついていなくても、適切な指摘をすることができます。

不動産（東京都港区）

特にクレーム対応の場合、お客様の言葉をきちんと聞き取れないこともあります。とはいえクレーム対応ですので何度も聞き直すことも難しく、とても神経を使います。そんな時、この機能を活用すれば、録音を聞き直せばいいので安心です。また、『言った言わない』の話になってしまうこともあるのですが、たとえかなり遡った話だとしても、録音を聞き直すことで『言った』『言っていない』を事実に基づいて把握できるのは精神的にも楽です。同じ課内の新人や若手社員にとっても、心理的な負担が軽減されました。

士業（東京都渋谷区）

担当者不在で用件を伝えられた際には、後に士業担当に引き継ぎをしようとしても、税務業界、弁護士業界、司法業界などの専門用語ばかりになってしまいます。しかも業界によって意味合いが変わってしまうこともあり、専門家以外が電話対応をする場合、「しっかりと内容を把握できるだろうか」という心理的な負担が非常に大きかったです。通話が録音されていることで、クライアントからの電話に余裕をもって対応できるようになりましたし、電話後に録音内容を聞き直し的確に引き継ぐこともできるようになりました。引き継がれた士業担当も、後から通話内容を聞き直すことによって、齟齬なく確実な対応が可能になりました。



通話録音スモール
通話録音・テキスト化

月額費用

19,800円/拠点～



クラウド型コミュニケーション管理ツール「カイクラ」の
通話録音機能を単体でご利用いただけます。

「カイクラ」通話録音機能の特徴

- ・ リーズナブルな月額制、拠点単位料金制。利用席数・社員数上限なし
- ・ 録音データはクラウド上に保管。出先や自宅から聴くことが可能
- ・ 電話機ごとの機器取付不要、全通話自動録音
- ・ 機器は買取ではなくレンタル制
- ・ AIによる音声の自動テキスト化機能も
- ・ 追加パック購入で録音時間・テキスト化時間の延長可能
- ・ IT導入補助金2020（C類型）対象サービス（中小企業・自営業者様対象）

カイクラ

最適プランの
お見積
いたします！

お電話でお問い合わせ

03-6721-0415

メールでお問い合わせ

info@thinca.co.jp