

リモートワークにおける 固定電話活用調査 2020

音声テックベンチャーの株式会社シンカは、リモートワーク/テレワーク実施企業の総務担当者に対して、緊急事態宣言「中」と「後」の固定電話（代表電話）の対応調査を行いました。その結果、過半数は固定電話対応のために非常事態宣言中も出社をしなければならず、また、緊急事態宣言解除後も「固定電話対応への遅れ」が明らかとなっています。



1

調査概要／回答者属性

■調査概要

調査対象：リモートワーク/テレワークを実施している総務担当者

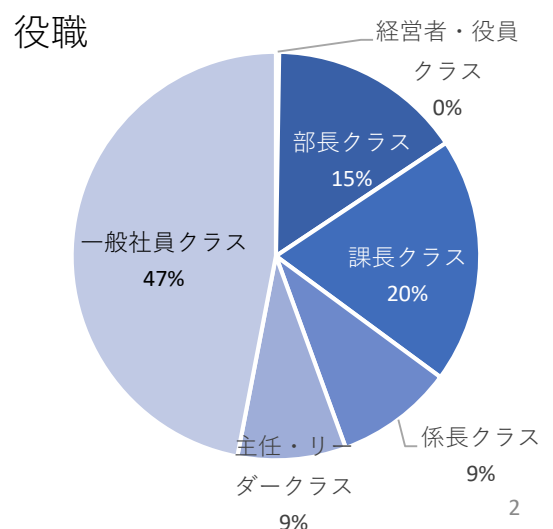
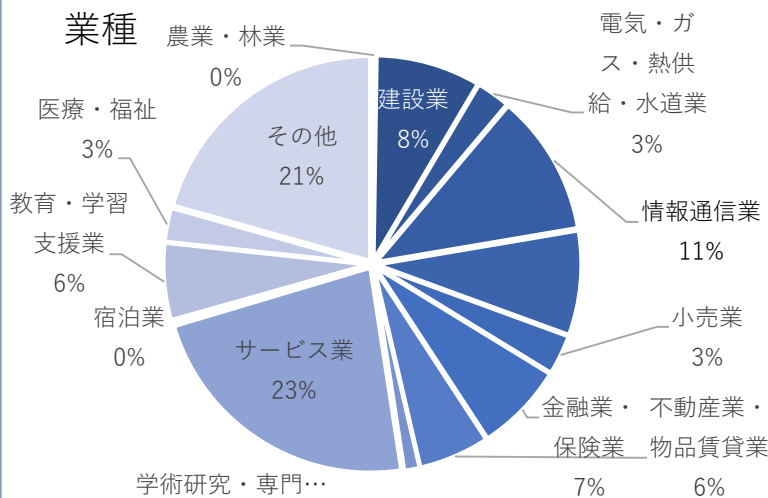
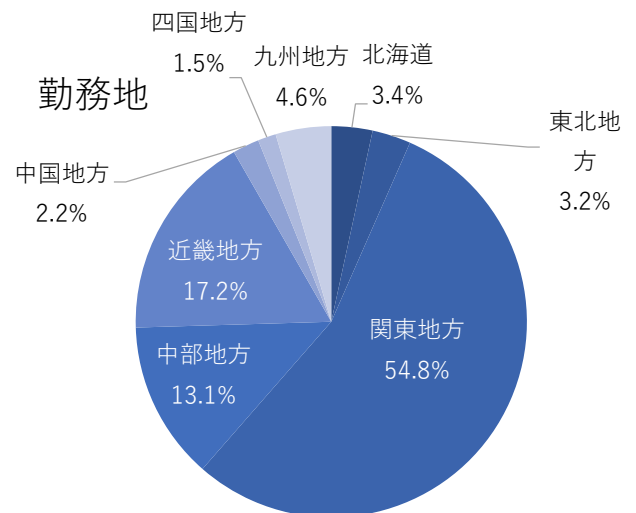
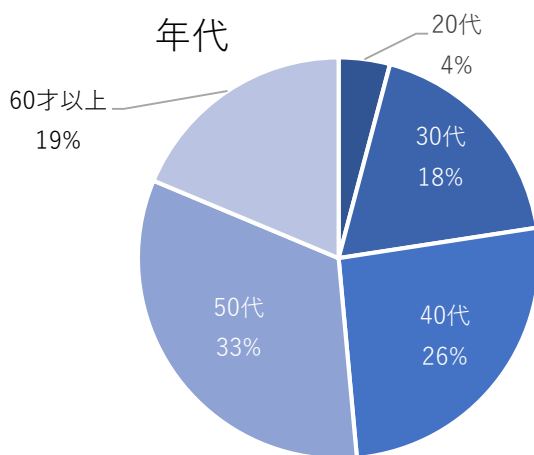
調査人数：412人

調査方法：インターネット調査

モニター提供元：株式会社マクロミル

調査期間：2020/6/4～2020/6/7

■回答者属性

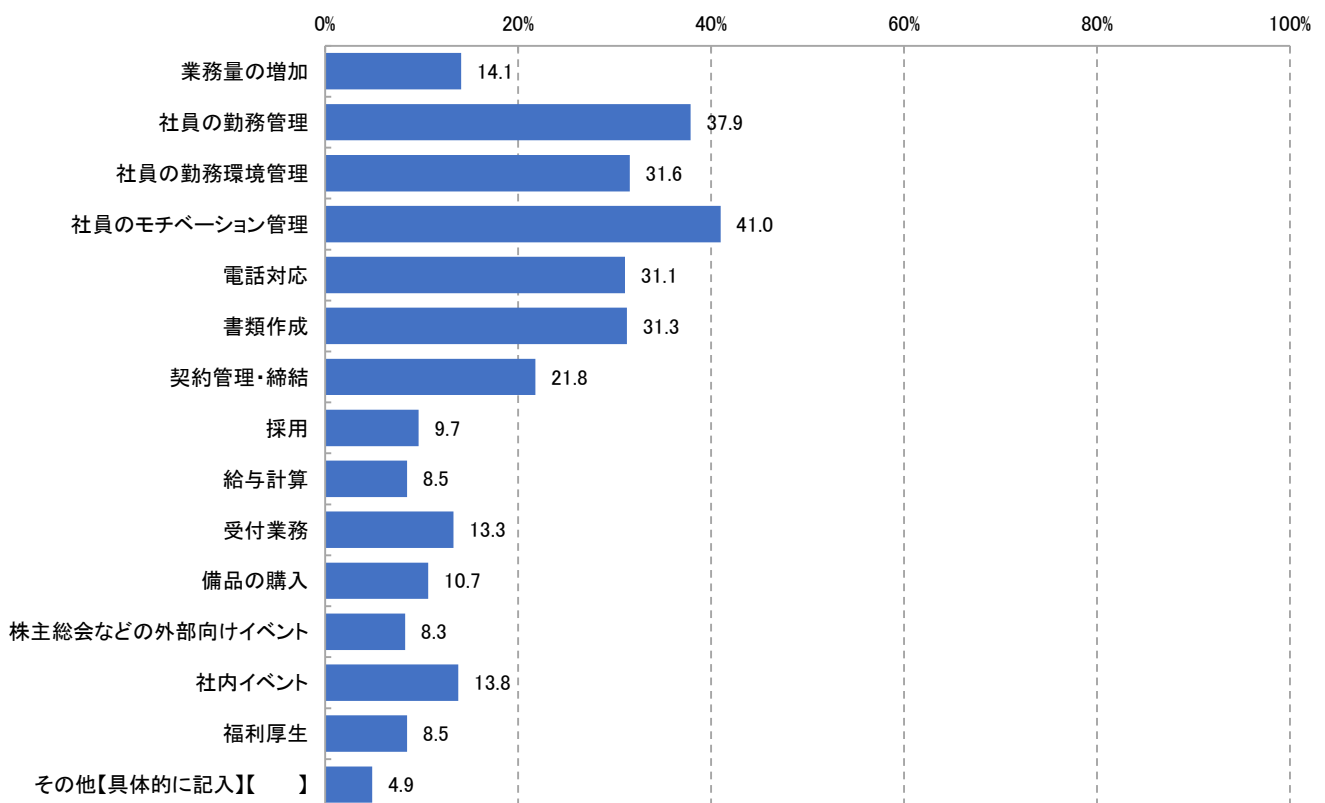


2

「リモートワーク」の課題

Q1. リモートワーク・テレワークについて、課題だと感じた業務を選んでください。

社員の「勤務管理」「モチベーション管理」が大きな課題だととらえられています。それに次いで「書類作成」「電話対応」も課題だと認識されているようです。「押印のために出社」が問題だということが言われましたが、実際には、それよりも電話対応についての課題感の方が大きいという結果に。

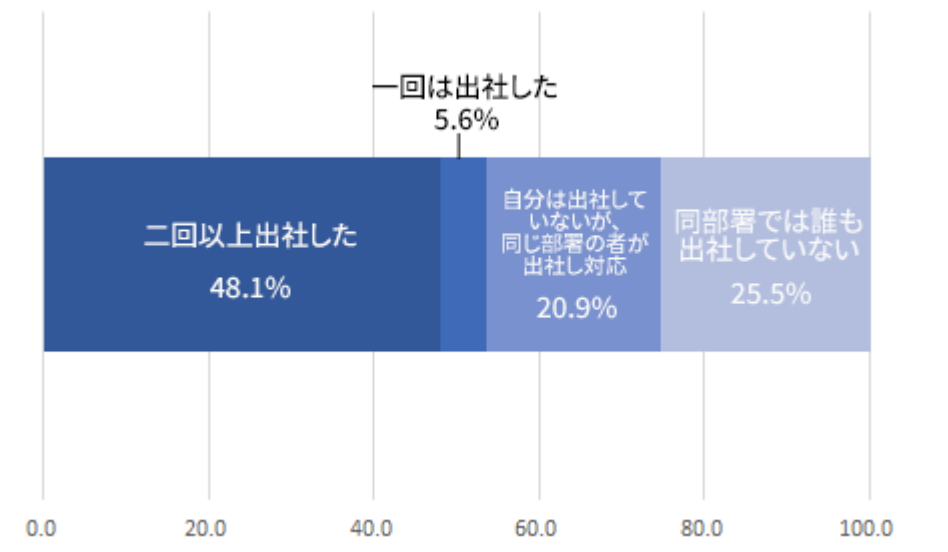


3

固定電話のために出社？

**Q2. 固定電話（代表電話）対応のために、緊急事態宣言中に
出社したことはありますか。**

固定電話対応のために、一度以上出社した総務担当者は50%以上、自分ではないが同じ部署の社員が出社した場合も含めると70%を超えるという結果となりました。想像以上に固定電話のために出社した総務担当者が多かったようです。

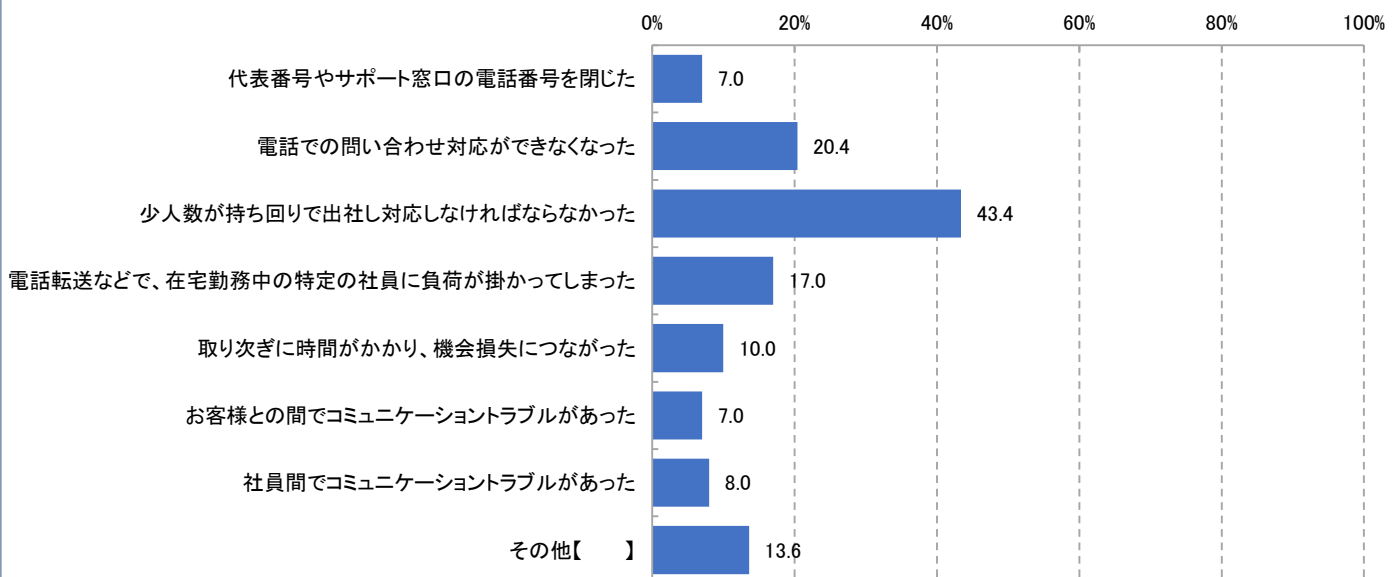


4

コロナ禍での電話対応

Q3. コロナウイルス禍において、固定電話（代表電話）対応で困ったことを教えてください。

コロナ禍の状況で「固定電話に関する困りごと」を具体的に聞いてみました。「**少人数の持ち回り対応**」が一番の課題。「その他」として回答いただいた方の中でも「基本的に代表電話を受けるものは在宅勤務ができない」「出勤日にまとめて対応するため、出勤日が忙しくなった」「仕事ができる人に業務が集中する」などの声。一方、少数派ながら「IP電話/クラウド電話のため在宅でも電話対応できる」という、システムで解決する方法をとっている企業も。

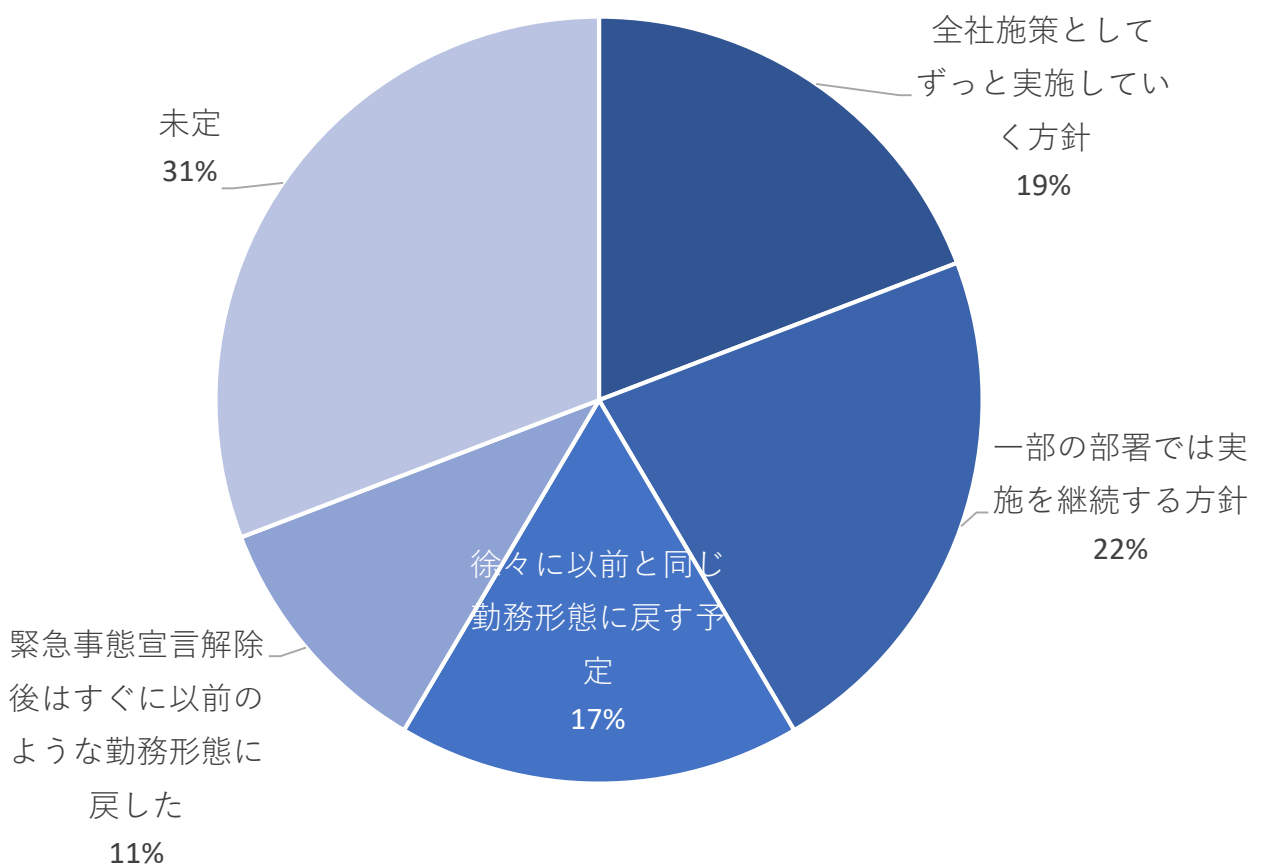


5

これからのリモートワーク

Q4. リモートワーク・テレワークについて、緊急事態宣言解除後も実施していくのでしょうか。

緊急事態宣言が解除されてすぐの調査だったためか、リモートワーク・テレワークの今後の方針については企業により意見がわかれています。最も多かったのが「未定」。今後のコロナの状況も見据えつつ、方針が決定されていくと思われます。



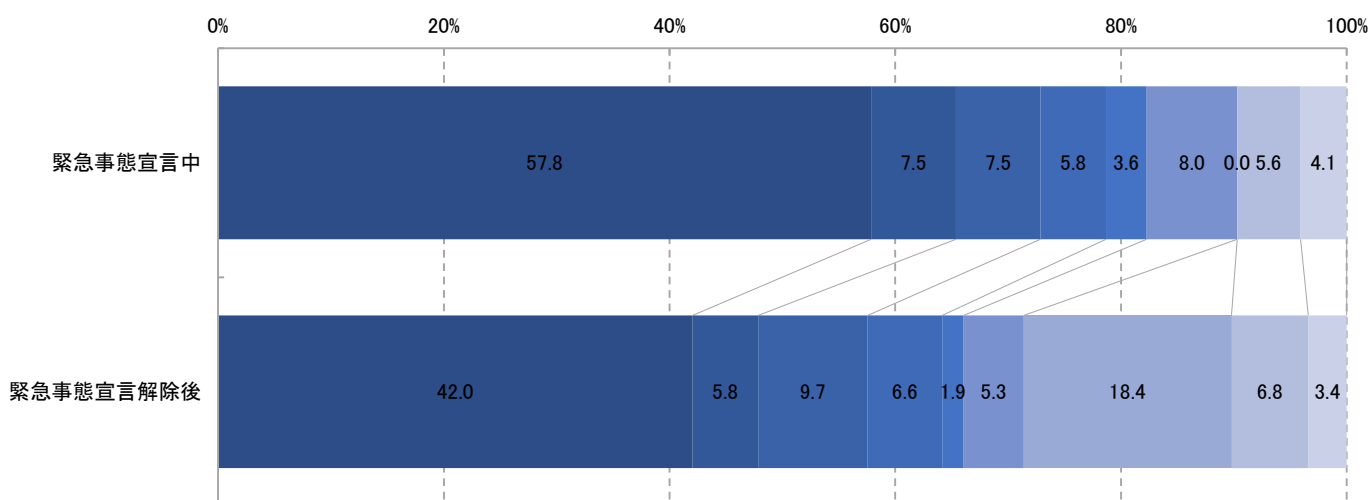
6

固定電話対応方法

Q5.固定電話（代表電話）対応はどのようにしていた/今後する予定 でしょうか？

緊急事態宣言中と宣言解除後の固定電話への対応方法についての質問です。
いずれの場合も「**持ち回りで出社し対応**」するという回答が多い結果となりました。
また、解除後は「（社員が通常通り出社して）代表電話に対応」という回答の割合も増加しています。
コロナが収束する場合には問題ないと思われませんが、第二波・第三波が来た場合でも「あくまで誰かの出社が前提」という不安が残る結果となっています。

- 持ち回りで出社し対応
- リモートでも対応できるようなシステムを検討中
- 固定電話をなくすようにして対応
- 固定電話（代表電話）で対応
- その他
- 別部署にて対応
- リモートでも対応できるようなシステムを導入
- 社員の携帯電話へ転送できるよう設定
- 代表電話は携帯電話で対応しているので、特に対応に変化はない



(%)

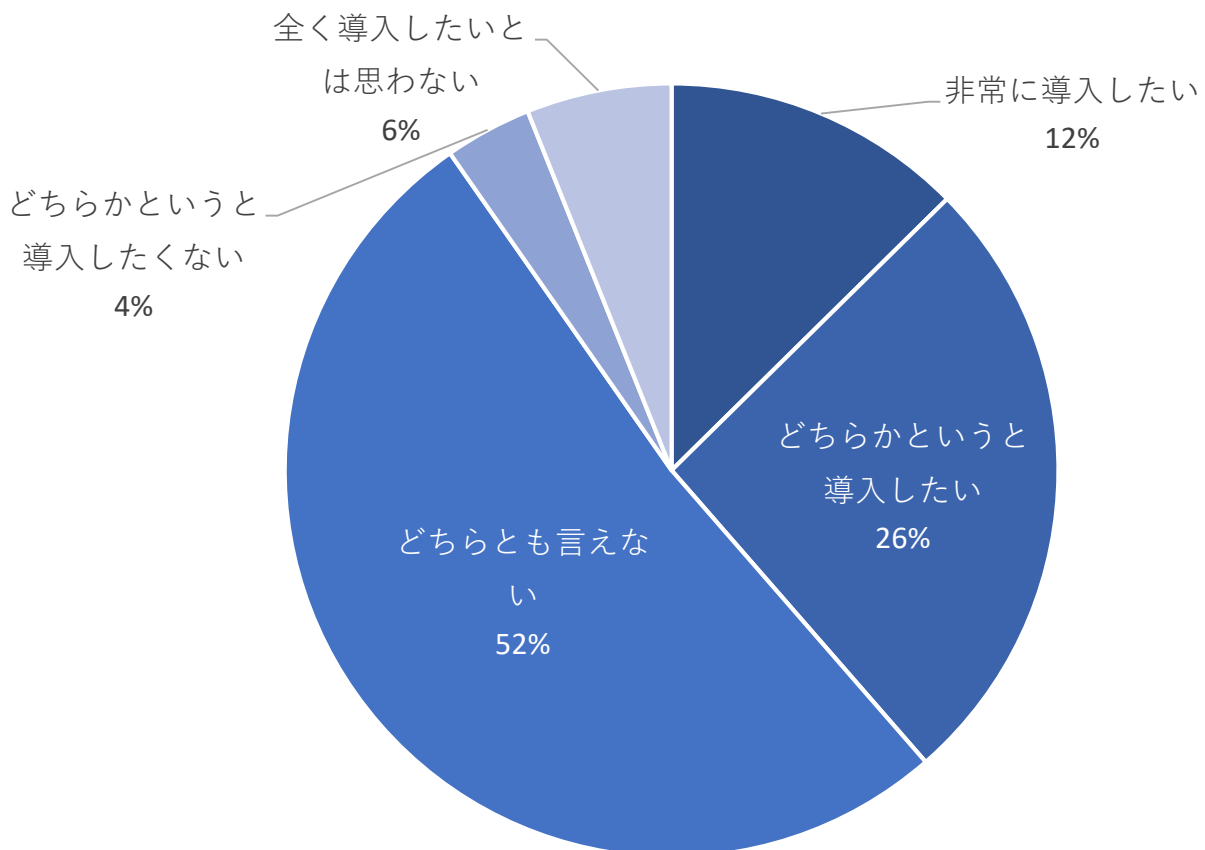
7

固定電話に遠隔で対応

Q6.遠隔において、固定電話（代表電話）対応ができるシステムがあると導入したいと思いますか。

固定電話への対応は出社が前提であるという課題を解決するために、遠隔での対応システムを導入する意向があるかどうかを聞きました。

「非常に導入したい」「どちらかというと導入したい」の合計、約38%の総務担当者が導入意向を示しています。ただ、Withコロナ・afterコロナ時代の先行きがまだ見通せない中、新規システムの導入に関してはまだ「どちらとも言えない」（52%）というのが正直なところかもしれません。



8

カイクラについて



カイクラ

今回「リモートワークにおける固定電話調査2020」を実施した株式会社シンカでは、顧客コミュニケーションを一元管理できるツール「カイクラ」を開発・販売しています。

顧客に合わせた対応が可能！



着信と同時に顧客情報がわかる

顧客情報が瞬時にわかるのでお客様をお待たせしません。

顧客対応メモを共有できる

顧客対応メモを共有することで、スムーズなやりとりができます。

クレームやトラブルのエビデンスになる

全通話を自動録音。言った言わないがなくなります。

リモートデモ可能です！お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

<https://kaiwa.cloud/contact/>

顧客コミュニケーションの一元管理なら「カイクラ」

<https://kaiwa.cloud/>