テレワーク/在宅勤務時の電話対応

携帯内線化を阻む3つの壁をどう乗り越える？

© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

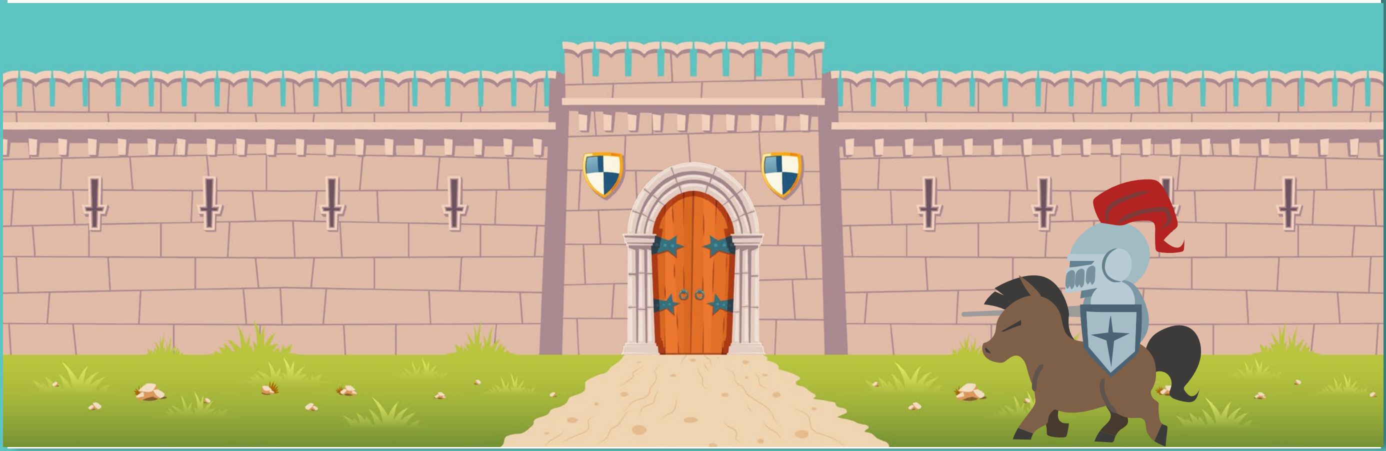
1.在宅勤務時の電話対応

カイクラ

「**電気やガスは止めても電話は止めるな**」という言葉があるそうです。主に経営者に対して使われる言葉ですが、「新規取引や引き合いについては電話を通じてやってくることが多いため、苦しい状況においても電話窓口だけは閉じてはいけない」という意味とのこと。

メールやチャットといったコミュニケーションツールが普及した現在でも、企業が「代表電話番号」を持ち続けているのはそういった「取引窓口としての重要性」からですが、コロナ禍においてテレワーク・在宅勤務が行われるようになったこともあり、代表電話番号に掛かってくる電話への対応を自宅から行うためのシステムについて検討されることが多くなっています。

その際によく選ばれているのが「**携帯内線化**」システムです。



© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

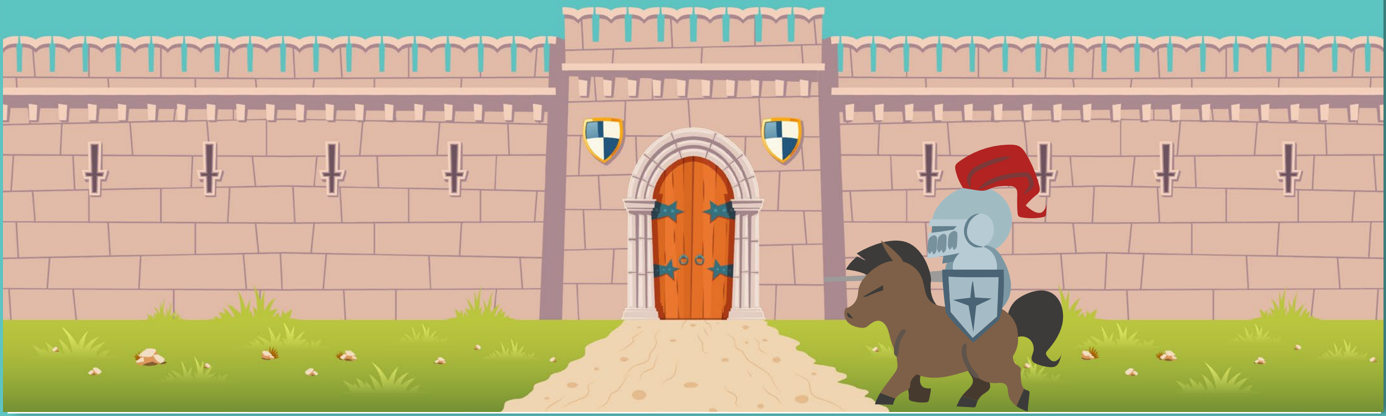
2.携帯内線化とは？

「**携帯内線化**」とは、会社代表電話への電話を自宅にいる
複数社員のスマホで受けられるようにすることを指します。

電話転送との違いは「1人の社員のスマホに電話を集中させる」のではなく、**「複数社員のスマホを同時に鳴らし、そのとき電話を取れる社員がピックアップできる」**ようにする点です。スマホから**発信する際の電話番号も、会社番号表示**にできます。

また、社員同士の通話についても内線通話となり、**通話料金がかからなくなる**というメリットもあります。

「携帯内線化」を実現させるには、クラウドPBXやVPNといった通信設備の導入、また社員スマホ側での専用アプリのインストールが必要となります。



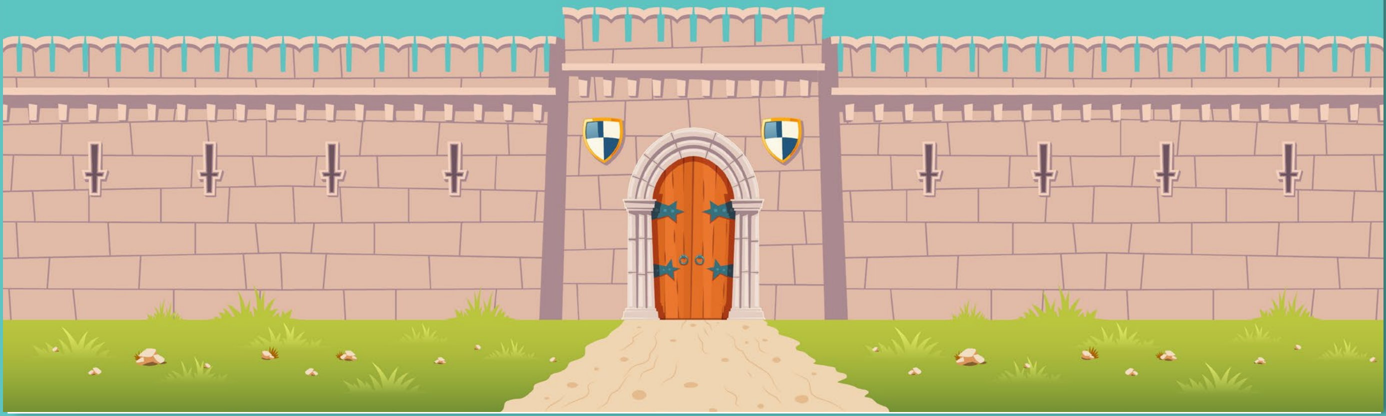
© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

3.携帯内線化を阻む壁

カイクラ

携帯内を内線化すると、「コスト削減」や「電話のチーム対応」が可能になるなど、メリットが大きいように思えます。が、実際の導入にあたっては「**社員からの反対**」という壁があるようです。

本資料ではよくある「３つの壁」と「それをどう乗り越えるか」についてご案内していきます。



© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

4.壁その1　公私混同？

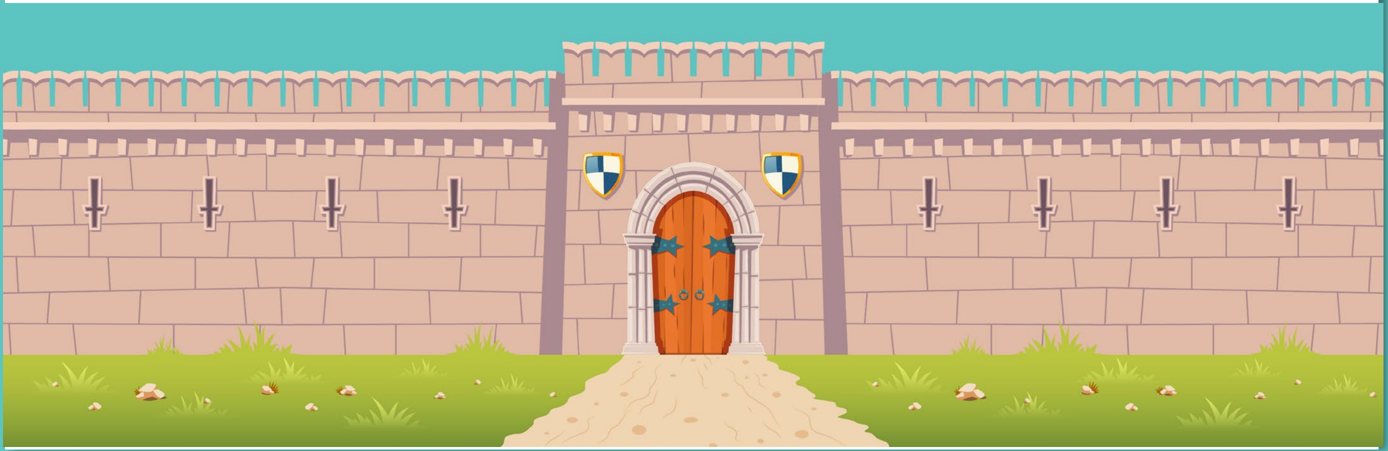
カイクラ

「私用携帯を仕事にも使うなんて……」と
抵抗を覚える社員の意見を聞きます。
以下のような懸念があるようです。

・通信費用はどうなるの？
・私用電話と混ざるのが嫌
・私用携帯番号を取引先や会社の人に
知られたくない

実際は「携帯内線化」は私用電話とは
混同されない仕組みを持つので安心です。

アプリからの通話になるため、
・通話費用は会社負担
・会社電話はアプリ上のみ
・会社電話番号での発信可能



© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

5.壁その２　正体不明？

自宅で仕事中に自分のスマホに掛かってきた電話。携帯を内線化しているから、会社あての電話だということはわかる。でも知らない電話番号だし、他部署への電話かもしれないし、ついつい取らずに済ませてしまう……。

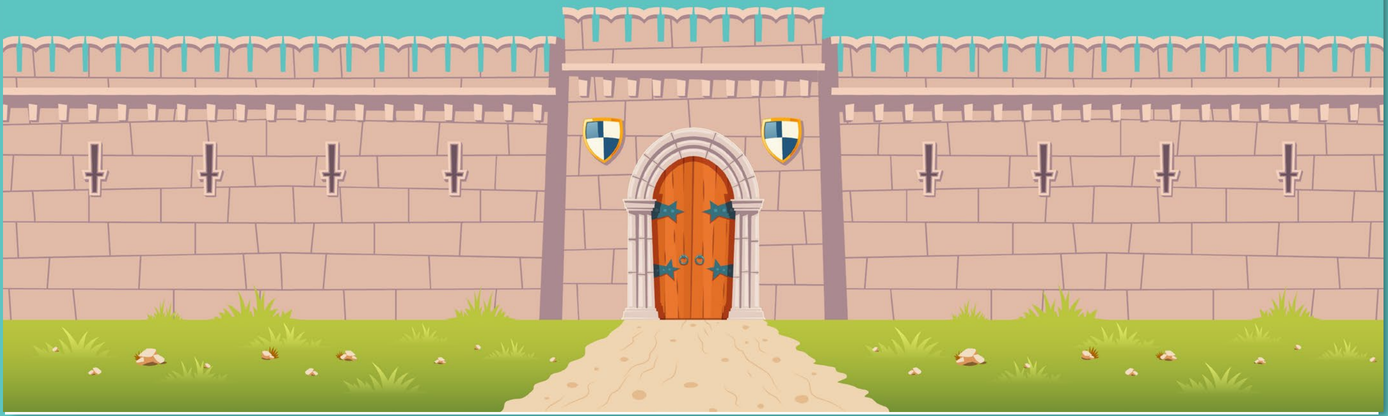
誰だかわからない相手の電話を自宅でいきなり取るのは「プレッシャーが大きすぎる！」という意見もあるようです。

誰だかわからない
相手からの
電話に出るのは
プレッシャー！

顧客情報を表示させる カイクラ
の「CTI機能」を追加導入すると、

・電話着信時に顧客情報を表示
・営業電話などの迷惑電話表示

→自宅で電話を取るプレッシャーが激減



© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

6.壁その３　経緯不詳？

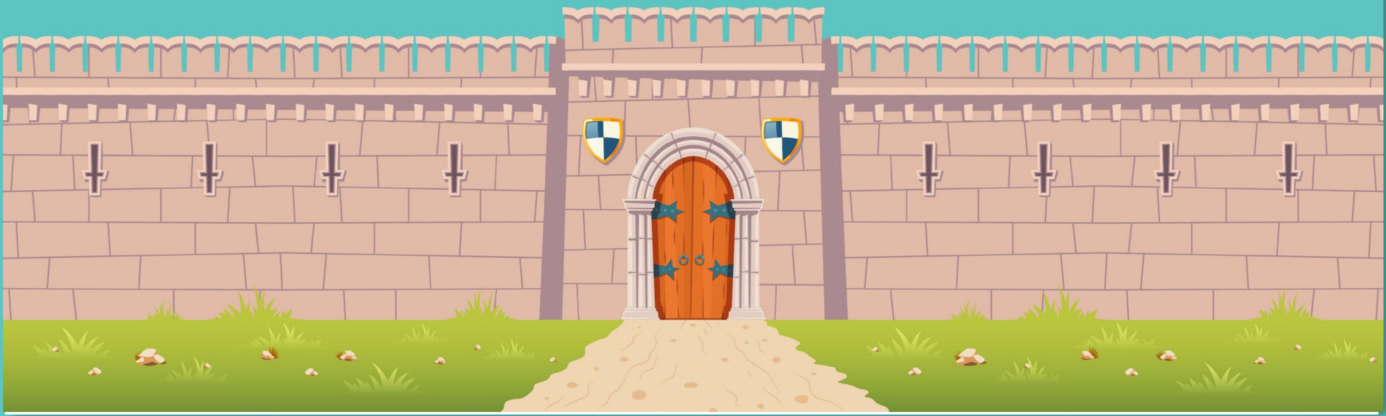
カイクラ

在宅で電話を取る際、顧客情報だけがわかっても、これまでの話の流れがわからないと、適切な電話対応は難しくなります。

他社員がクレーム処理中なのに、知らずに出てしまって顧客の怒りを倍増させたり、別の営業提案をしてしまい「同じ会社なのに社員によって言うこと違うの？」と不審がられたり。

在宅勤務で対応内容の共有にもタイムラグが生じることもあり、タイムリーな対応が難しくなりがちです。

これまでの対応履歴を社員間で共有できる カイクラ なら、経緯を理解した上で電話対応可能です



© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.

7.壁を乗り越えるのは…

カイクラ

顧客対応クラウド「カイクラ」は「内線携帯化」促進を
支援するクラウド型のコミュニケーション管理ツールです。
スマホだけではなくPCでも利用可能。利用者数上限なし・拠
点単位のリーズナブルな月額定額制です。

顧客情報表示	**発着信履歴**	**めいわく電話**
自動通話録音	**対応メモ共有**	**SMS送信**
他システムとの連携		

カイクラ
リモートデモ・
無料お見積
可能です！

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**

© Thinca CO.,LTD. All Rights Reserved.