働き方再考（第9回）

# テレワークの必須ツール、スマホの内線化

2020.08.26



新型コロナウイルスの感染拡大への対応で、急きょテレワークを導入した企業も少なくない。やむなく始めたテレワークだったが、実施してみると業務が効率化でき、生産性向上を実感したケースも出てきている。コロナ対策を前提とした、ニューノーマル時代の新たな働き方として、企業規模に関係なくテレワークに本格的に取り組む機運が高まっている。しかし、本当にテレワークで生産を上げるには周到な準備が必要だ。

## テレワークで困るのが取引先との電話

テレワークでは、従業員の自宅などで社内と同じように仕事ができるIT環境が必須になる。社内でノートパソコンを利用していれば、自宅への持ち出しを認めたり、セキュリティ対策をした上で自宅にある私物パソコンの利用を認めたりすることになる。

さらにセキュリティを考慮したネットワーク環境も併せて整備できれば、パソコンを使って業務メールをやり取りしたり、Web会議ツールを活用してオンラインでミーティングをしたりなど、在宅でもオフィス並みの仕事ができるようになる。

しかし、これだけではテレワークの業務環境整備は不十分だ。課題はオフィスでは当たり前のようにしていた顧客・取引先との電話だ。従業員同士であれば、自宅の固定電話やスマートフォンの電話番号にかけて連絡を取り合っても大きな問題は生じない。しかし、顧客・取引先との電話の場合、支障が生じる可能性がある。

例えばAさんが在宅勤務中、取引先から会社に電話があった場合どうするか。出社している人が電話を取り次ぎ、Aさんから折り返し電話をかけるように取引先に伝える。そして、在宅勤務のAさんに電話があった旨を伝え、Aさんは自宅の固定電話またはスマホで取引先に電話をかける。こうしたプロセスを踏むとなると時間がかかり、スピーディーな対応とはいい難い。

また、会社支給ではなく、個人のスマートフォンで取引先に電話をかける場合、個人の電話番号が相手に知られてしまう。従業員のプライバシー保護の観点からも望ましくない。

## どこでも発着信できるスマホの内線化… 続きを読む