

変革する“報連相(ほう・れん・そう)”のカタチ(第10回)

進化するビジネスフォン、新たな市場ニーズに応える

2020.12.16



ビジネスに欠かせない電話によるコミュニケーション。そのインフラとなるのがビジネスフォンだ。「オフィスで利用している今のビジネスフォンに不満はない」企業も少なくないかもしれない。しかし、ビジネスフォンを換えることで、従業員の業務効率化や取引先の顧客満足度向上につながるなら検討しない手はない。

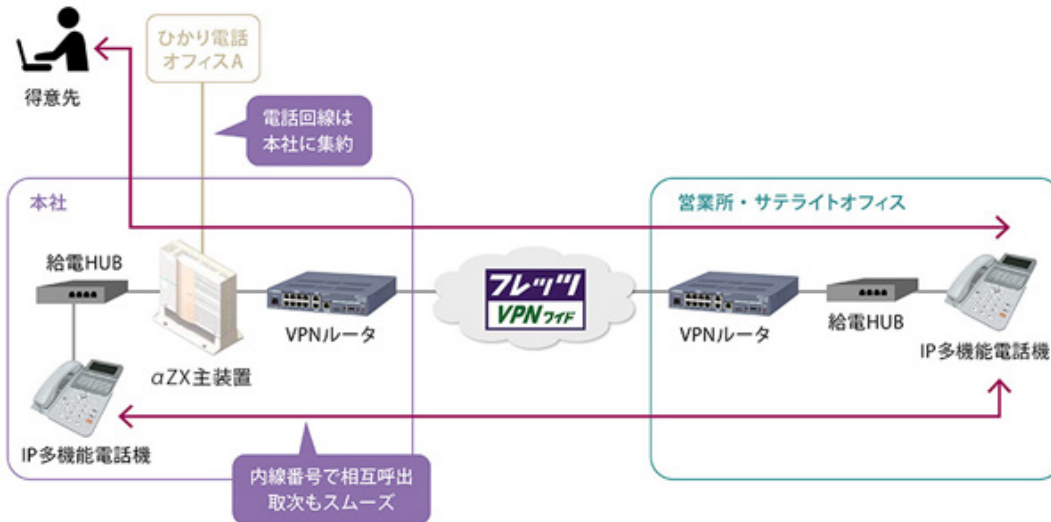
業務環境の変化や業務効率化に対応するビジネスフォンとして、NTT西日本が発売した「SmartNetcommunity α ZX」を例に説明しよう。α ZXの主装置は、大企業はもちろん、中堅・中小企業からSOHOまで対応できるよう、企業規模に応じて外線・内線数を選べる4タイプが用意される(利用できる機能はタイプによって異なる)。

α ZXは「新たな市場ニーズに応える機能強化」をコンセプトに開発された。NTT西日本のビジネスフォンユーザーの要望を、製品開発に反映。操作面、機能面でこれまでのビジネスフォンの“いいとこ取り”をした。具体的には、スマホの内線化によるテレワーク対応の強化や、多拠点の接続機能の強化、ボイスメール機能の強化などが挙げられる。α ZXの機能を詳しく見ていこう。

拠点間通話や音声メール機能を強化

拠点間連携機能では、VPN(フレッツ・VPN ワイド、フレッツ・VPN プライオ)を利用し、離れた拠点にあるα ZX主装置同士を連携させることができる。本社から別拠点にいる社員の内線電話機を直接呼び出せるようになり、コミュニケーションの円滑化を実現し、通信コストの削減にも貢献する。また、別拠点にいる社員にもスムーズな取り次ぎが可能だ。

【拠点間をVPNでつないで、1つの電話システムとして運用できる】



また、拠点間をVPNでつなぎ、1つの電話システムとして利用できる「IP内線延長」に対応する。電話回線は本社のαZXに集約し、拠点(営業所、サテライトオフィスなど)には主装置を設置する必要がない。だから初期費用を抑えられる。拠点間を内線電話で呼び出せるので、電話取り次ぎ業務を効率化するとともに拠点間の通信コスト削減に貢献する。

会社にかかってきたクレーム電話を録音し、トラブル深刻化を回避したいニーズも根強いだろう。αZXでは音声メール機能を標準搭載する。かかってきた電話の通話内容を手動または自動で録音する「通話録音機能」と、通話を終了してから録音できる「遡り通話録音」を備えている。

このほか、録音前ガイダンスを流した後に自動で通話録音する「録音前ガイダンス」、かかってきた電話に出られないときにメッセージを送出する「お待たせメッセージ」の機能がある。

着信時の保留音も市場ニーズに対応する。従来は明るい曲調の保留音が多かったが、落ち着いた曲調の保留音が追加された。ユーザーの業種に合わせた選択ができるようになった。

テレワークに対応するビジネスフォン… 続きを読む