オフィス・店舗の疑問（第2回）

会社の電話を携帯に転送する方法とメリットを解説

2021.01.13

「会社にかかってきた電話を携帯に転送する」とは、一体どのようなことを指しているのかイメージしづらい人も多いのではないでしょうか。

例えば、営業で外回りをしているときに会社の電話に着信があった場合、オフィスにいなければ対応が遅れ、とても不便です。不在時でも携帯に転送するサービスを利用すると、より素早い対応ができるようになります。

そこで今回は、会社にかかってきた電話を携帯電話に転送するメリット・デメリットについてご紹介します。

会社にかかってきた電話を携帯に転送させるとは？

会社の代表電話番号に電話がかかってきたときに、その着信を携帯電話に転送するサービスは「外線転送」と呼ばれます。2020年現在、働き方改革の推進や新型コロナウイルスの影響などにより、日本ではテレワークが急速に普及しています。テレワークの推進に伴って、オフィスにかかってきた電話を担当者が取れない状況が発生するようになったのは周知の事実です。

このような状況でも外線転送ができると、オフィス以外の場所で仕事をしている状況でも、代表電話番号にかかってきた電話を受けられ、早急な対応ができるようになります。

また、比較的小規模な企業の場合、日中に社員がオフィスに常駐していないケースも多いでしょう。オフィスに社員がいないときでも、外線転送でそれぞれの社員が受電できるようになると、業務の効率化が実現するだけでなく、顧客満足度も向上します。

会社にかかってきた電話を携帯に転送させる方法は、いくつか考えられます。まず、転送機能サービスの利用です。通信

事業者によって提供する転送機能サービス名称は異なりますが、いずれも会社にかかってきた電話を別の電話番号に転送するサービスを指しています。ただしこのサービスを利用する場合、転送するたびに通話料が発生します。そのため、会社の電話から携帯に転送する回数が多いほど、通話料が高額になる点がデメリットといえるでしょう。

また、ビジネスフォンを利用した場合も、携帯に転送するのは可能です。ビジネスフォンとは、主装置と専用電話機の2つを組み合わせたもので、業務用の電話機を指しています。ビジネスフォンには転送機能が基本機能として備わっているため、多くの企業で導入されています。

会社にかかってきた電話を携帯に転送するメリット

会社にかかってきた電話を携帯に転送することには、いくつかのメリットがあります。ここでは、転送電話のメリットを見ていきましょう。

・電話を折り返すまでのタイムラグの縮小
例えば、外出中に顧客から会社に電話がかかってきた場合、転送ができなければ会社に戻ってから電話をかけ直さなくてはなりません。このやり方ではタイムラグが発生してしまうため、中には「対応が遅過ぎる」と感じてしまう取引先や顧客もいるでしょう。

対応が遅いと、それだけでビジネスチャンスを逃してしまう事態になりかねません。加えて、顧客からの問い合わせの電話に出られないことが続くと、顧客満足度が低下するリスクにつながる恐れもあるでしょう。

会社にかかってきた電話を転送して、電話を折り返すまでのタイムラグを縮小できることは、転送電話の大きなメリットといえるでしょう。

・場所を問わずに電話に出られる
転送電話をすると、オフィス以外の場所にいるときでも取引先や顧客とコミュニケーションが取れるようになります。例えば、外回りの営業をしている社員の場合は、日中のほとんどの時間、オフィス以外の場所で営業活動を行っているというケースも珍しくないでしょう。このような場合にも、転送電話サービスを利用することで、どこにいても即座に反応ができるのがメリットです。

また、会社にかかってきた電話をそれぞれの社員の携帯に転送できると、オフィスに事務員などを常駐させる必要がなくなり、人件費の削減にもつながるメリットもあります。

・伝言ミスの防止
会社にかかってきた電話を自分以外の人が受けた場合、事務員などのスタッフが伝言を聞いてメモを残し後から伝える方法は、多くの企業で行われているものです。ただし、このやり方では、担当者以外の人が対応するため、伝言ミスが発生する可能性があります。

しかし、転送電話サービスを利用すると、外出中でも自分にかかってきた電話はすべて自分で対応でき、伝言ミスを防止できます。伝え忘れや伝え漏れのトラブルを回避したいなら、担当者が直接電話に出ることは必須条件といえるでしょう。

会社にかかってきた電話を携帯に転送するデメリット

便利な転送電話にも、デメリットはあります。転送電話サービスの導入を検討している場合は、デメリットも理解しておきましょう。

・転送先の電話から折り返しがしにくい
会社にかかってきた電話が携帯に転送されたときでも、移動中や商談中は電話に出られないときもあるでしょう。さまざまな事情から転送先の電話に出られなかった場合は、自分の携帯から顧客や取引先などに電話をかけ直すことになります。

ただしこの場合、相手の電話には会社の電話番号は表示されず、自身の携帯番号が表示されます。相手は「誰からかかってきた電話だろう」と不安になり、電話に出てもらえない可能性も考えられます。このように、転送電話サービスを利用した場合、折り返しの際には会社の電話番号が使えない点はデメリットといわざるを得ないでしょう。

顧客や取引先に電話に出てもらえなければ、「クレームにすぐに対応できなかった」「ビジネスチャンスを逃してしまった」などの問題に発展する可能性もあります。そのため、不在着信に気付いたときは、できるだけ早く折り返しの電話をするのがポイントです。

・転送先は1つの番号につき1つのみ
転送電話サービスでは、会社にかかってきた電話が携帯に転送する場合、転送先は1つの番号につき1つのみであるのが一般的です。会社にかかってきた電話の転送先電話機としては、個人の携帯電話機が考えられますが、転送先の社員が取引先との会議などで電話に出られない場合もあります。

こちらのケースでも、会議などが終わった後には必ず不在着信がなかったかを確認し、不在着信があった際には速やかに対応するように心掛けましょう。

・会社から転送された電話なのかプライベートの電話なのかが区別できない
転送電話サービスを利用した場合、転送を受ける側の携帯画面には、発信者である相手の電話番号がそのまま表示されます。そのため、相手の電話番号を認識している場合は、どこからかかってきた電話かが分かります。

しかし、相手の電話番号を認識していない場合は、かかってきた電話がプライベートの着信か、会社にかかってきた電話が転送されたものかが区別できないデメリットがあります。

プライベートの電話に出るときには、多くの人が家族や友だちと話をするときのような口調になってしまうものです。ビジネスシーンでは正しい言葉遣いを心掛ける必要があることは言うまでもありません。電話対応は企業の印象を大きく左右するものです。電話対応が誠実だと相手は安心し、信頼できる会社だと思ってもらえます。どこからかかってきた電話か判断できないときには、丁寧な口調で電話に出るようにしましょう。

・初期費用がかかる
ビジネスフォンを導入する際には、専用の電話機や主装置の購入だけでなく、回線工事などの費用が発生します。初期費用に関しては、会社の規模が大きいほど費用負担も大きくなるといえます。そのため、初期費用がネックとなり、ビジネスフォンの導入をためらう企業も少なくありません。

しかし、「ビジネスチャンスを逃さない」点に着目した場合、初期費用はかかってもビジネスフォン導入で将来的に会社の利益につながることが期待できるでしょう。

事業所規模に合わせた柔軟なプランをご提案！NTT西日本の「IP電話（ひかり電話サービス）」

会社にかかってきた電話を個人の携帯に転送できると、顧客や取引先からの問い合わせにすぐに対応できます。電話の転送ができると、「担当者からの折り返しが遅い」や「そもそも電話に出てくれない」などの問題も防ぎやすくなるでしょう。

NTT西日本の「IP電話（ひかり電話サービス）」では、オプションサービスを利用すると会社にかかってきた電話を社員の携帯に転送できるので、ビジネスチャンスを逃す心配はありません。

IP電話（ひかり電話サービス）には、大きく以下の3点の特長があります。

・電話番号はそのまま
現在使っている電話番号がある場合は、一部を除きその番号をそのまま利用可能です。

・高品質で通話
標準音声の通話と比較した場合、IP電話（ひかり電話サービス）なら、対応する通信端末が必要ですが、およそ2倍の帯域を利用していることからクリアな通話が実現します。

・効率的な通信でトータルコストダウン
ネットワークソリューションの活用により、通信費のコストダウンが期待できます。

また、「IP電話（ひかり電話サービス）」を検討しているなら、機能や特長についても理解したうえで、スムーズな導入をめざすのが理想です。NTT西日本では、使用回線数に合わせて「ひかり電話 オフィスA（エース）」「ひかり電話 オフィスタイプ」「ひかり電話」の3つのプランを用意しています。これらの中から会社の規模に合ったプランを選ぶと、月々の通話料金がよりお得になります。

オプションサービスであるボイスワープを利用すると、事前に電話番号を設定しておけばオフィスに担当者がいなくても設定された番号に転送電話されます。ボイスワープの設定はオフィスの電話機はもちろん外出先でも簡単に行え、ビジネスシーンですぐに活用ができます。

ビジネス機会の損失を防ぎ、顧客満足度を向上させるなら、「IP電話（ひかり電話サービス）」をぜひ検討してはいかがでしょうか。

※ひかり電話のご利用には、「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ
光ライト」、または一部の光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスの契約・料金が必要です
※0039等の電気通信事業者を指定した発信など、一部かけられない電話番号があります。停電時は利用できません
※ひかり電話オフィスA（エース）のご利用で、ナンバー・ディスプレイ未対応電話機をご利用の際は、電話番号表示ができず、また通話できない場合等があります

※掲載している情報は、記事執筆時点のものです