

## 変革する“報連相(ほう・れん・そう)”のカタチ(第11回)

### チャットも固定電話番号も使える新サービス

2022.03.30



ビジネスのコミュニケーション手段としていまだに根強いのが電話だ。その電話もビジネス環境の変化や通信技術の革新とともに大きく変わろうとしている。Web会議やチャットなどでおなじみのMicrosoft Teams(以下、Teams)を利用し、会社の固定電話番号で発信できる新しい電話サービスがある。NTT西日本の「ひかりクラウド電話for Microsoft Teams」を例に、従来の電話サービスと何が変わるのか見てみよう。

#### パソコンやスマホで会社の電話番号を発着信

ひかりクラウド電話 for Microsoft Teamsは、Teamsを導入したパソコンやスマホ、タブレットから、固定電話番号(06-XXXX-XXXXなど)での発信・着信が行える電話サービスだ。もちろんTeamsを用いたWeb会議やチャットも使える。オフィスワークとテレワークの音声コミュニケーションの課題を解決すると見込まれている。

例えば、出勤勤務と在宅勤務を併用する企業も少なくない。「オフィスにかかってきた取引先などからの電話を、テレワークや外出中の従業員に取り次ぐのが大変」という声が聞かれる。電話の取り次ぎのためだけに出勤しているケースもあるようだ。

ひかりクラウド電話 for Microsoft Teamsは、従業員のTeamsアカウントにひも付けた固定電話番号を一人ひとりに付与できる。オフィス、自宅、外出先など、従業員がどこにいてもTeamsに対応するパソコンやスマホに固定電話番号でかけられる。取引先からの重要な電話連絡を逃すといった懸念も解消される。これならオフィス勤務の従業員も電話の取り次ぎで業務が中断されない。生産性を向上できる。

発信の課題も解決する。テレワークや外出先から固定電話番号での発信も可能となる。

個人所有のスマホで顧客・取引先に電話をかける場合、相手先の電話にはその携帯電話番号が表示される。相手が知らない携帯電話番号であれば、出してもらえない可能性も否定できない。また通話料負担の問題に加え、取引先とはいえ個人のプライバシーに関わる携帯電話番号が知られるのも、好ましくない。

Teams対応のスマホを使って固定電話番号から発信できれば、こうした懸念も解消される。

Web会議や電話、チャットなどコミュニケーションツールに応じて端末を使い分けるのが面倒という声も聞かれる。端末やツールの使い分けにより、伝達事項を見落とすリスクもある。ひかりクラウド電話 for Microsoft Teamsは、Teamsに搭載されているWeb会議やチャットなどの機能に、固定電話番号による外線通話機能を追加。Teamsに連絡機能を集約すれば、コミュニケーションツールの乱立による連絡事項の見落としを防げるといった効果が期待できる。

外出先や在宅勤務(リモートワーク)でも、オフィスと同様の環境を実現



Teamsとひかり電話オフィスA(エース)の「いいとこ取り」… 続きを読む