

## 強い会社の着眼点(第13回)

### “電話DX”が会社を強くする

2022.07.27



多くの企業において、コロナ禍で一気にデジタル化が浸透したと言えるだろう。しかし、こうした中でも電話については「手つかずのまま」になっていないだろうか？クラウドの利活用が進み、テレワークが可能な状況であるにもかかわらず、会社にかかってくる電話対応のために出社しなければならないケースもある。

#### 先入観を捨ててこそ解決策が見えてくる

確かにコミュニケーションの手段として、電話による音声コミュニケーション(もしくは、通話)はいまだ存在価値は高い。メールでは伝わらない相互の微妙なニュアンスも伝えられるし、キーボードで文字入力を行う必要もない。リアルタイムに双方向で意思疎通を図れて、商談などもスムーズに行える。

しかし、会社の電話について「これまで通り固定電話でなければならない」と思い込んではいないだろうか。「会社宛てや部門宛てにかかってくるのだから仕方ない」「会社の電話番号でなければ相手が出てくれない」「個人の携帯電話番号を使うのはプライバシーの侵害になる」といった声も聞こえてきそうだ。

特に課題になるのが、人事部門や総務部門など管理系の場合だろう。個人を特定せず、会社の代表番号や部門の電話番号にかかってくる電話対応のために出社するのは「仕方ない」と考えられがちだ。

電話対応のために出社



部署によってテレワークが行えないとしたら、従業員の不平や不満にもつながりかねないし、根本的な働き方改革は実現できない。コミュニケーションの一部が固定電話に切り出されている状況は、データの利活用という面でも不都合だ。しかし、こうした問題を解決する手段がある。それがクラウド電話だ。

クラウド電話がもたらすプラスアルファのメリット… 続きを読む