

ニューノーマル時代の電話問題解決法(第2回)

ビジネスチャンスを見逃さないテレワーク下の電話運用

2022.09.26



新型コロナウイルス感染症の流行の影響を受け、テレワークが普及しています。テレワークでは、Web会議ツールやビジネスチャットを用いることで、自宅や外出先など、オフィス外でも業務をスムーズに進めることが可能です。感染防止効果はもちろん、業務効率化の観点でもメリットがあるため、すでに導入している企業も多いでしょう。

しかしテレワークには、オフィスでは以前は当たり前の存在だった“モノ”がありません。その1つが、オフィスの固定電話。テレワーク下での固定電話の運用は、従来と同じというわけにはいきません。

オフィスにあってテレワークにないモノとは？

一般的にオフィスにおける固定電話は、代表電話と部署ごとに電話番号が割り振られ、電話を取った従業員が担当者に取り次ぐ形が一般的な対応でした。しかし、テレワークにおいては、そもそもオフィスに従業員がいないため、固定電話の取り次ぎも難しくなりました。

企業によっては、固定電話を受けるため、専任スタッフが出社して対応しているケースもあるでしょう。ただこの場合、当該スタッフはずっとテレワークができないことになってしまいます。加えて、掛かってきた電話を、自宅でテレワークをしている担当者にどのように取り次ぐのか、という課題も発生します。

こうした状況を放置すれば、ビジネスにさまざまなデメリットが生じてしまいます。例えば、見込み顧客からの代表電話への問い合わせにスムーズに対応できなければ、ビジネスチャンスの喪失につながります。また、取り次ぎに手間取り、時間がかかってしまえば、顧客満足度の低下を招きかねません。

テレワーク中でも、オフィスと変わらない電話運用をするためには、どのようにすればよいのでしょうか？ 理想はオフィス以外の場所であっても、従業員がスマートフォンやパソコンを使い、これまでビジネスで利用していた電話番号でそのまま発着信ができるようになることです。

なぜクラウド電話はテレワークに有効なのか… 続きを読む