

ニューノーマル時代の電話問題解決法(第3回)

固定電話の取り次ぎ負担はどうすれば解決できる？

2022.09.26



働き方が多様化し、もはや働く場所はオフィスだけではなくなりました。たとえ外出中であっても、ノートパソコンをWi-Fi環境やモバイル回線に接続すれば、どこでもWeb会議やビジネスチャットが利用でき、オフィスと同等に働くことが可能です。わざわざノートパソコンを使わなくても、スマートフォンやIP電話でも、Web会議やビジネスチャットが利用できます。これらは当然、音声通話にも対応しているため、むしろノートパソコンよりも重宝しているビジネスパーソンも多いかもしれません。

電話の加入件数は増えている

総務省が発表した令和3年の情報通信白書によると、音声通話サービスのうち、携帯電話など移動通信、および0AB~J型(※)のIP電話の加入契約数は年々増えています。この調査は法人だけの数値ではなく民間も含んだ数値ですが、テクノロジーが進歩した現在も、電話が今も重要なコミュニケーション手段であることがうかがえます。

※0AB~J…「06-XXXX-XXXX」のような、一般の固定電話に割り当てられている10桁の電話番号のこと

音声通信サービスの加入契約数の推移



※1 移動通信は携帯電話、PHS及びBWAの合計。
 ※2 2013年度以降の移動通信は、「グループ内取引調整後」の数値。「グループ内取引調整後」とは、MNOが同一グループ内のMNOからMVNOの立場として提供を受けた携帯電話やBWAサービスを一つの携帯電話等のBWAサービスを一つの携帯電話端末等で自社サービスと併せて提供する場合、実態と若離れたものとならないよう、一つの携帯電話端末等について2契約ではなく1契約としてカウントするように調整したものである。

出典：総務省「令和3年情報通信白書」

固定電話がトラブルを招く！？

もちろん、電話が万能というわけでもありません。先の情報通信白書では、固定電話の契約数が年々減少しつつあるように、オフィスに設置されている固定タイプの電話については、見直しが必要になるかもしれません。

固定電話の場合、外出が多い営業担当者への取り次ぎにおいては、スムーズな対応が難しくなります。もし外出中の営業担当者宛に電話がかかってきた場合、以下の4つのステップを踏む必要があります。

- (1) オフィスにいる従業員が電話を受ける
- (2) 営業担当者が不在のため、一旦電話を切る
- (3) 外出中の営業担当者に電話やメールなどで電話があった旨を伝える
- (4) 営業担当者が、オフィスに電話を掛けてきた相手に電話をかける、

このように固定電話の場合、対応するまで多くの時間がかかってしまいます。また、スムーズな連絡が取れない可能性もあり、顧客や取引先にストレスを与えかねません。

これら以外にも、テレワーク対応における諸課題があります。例えば、コロナ禍の影響によってテレワークが普及したことで、従業員はオフィスだけでなく、自宅やサテライトオフィスなどさまざまな場所で働くようになりました。そのため、オフィスの固定電話に電話がかかってきたとしても、従業員はオフィスにいないため電話取り次ぎが難しくなります。さらに、テレワークをしている従業員のために、他の従業員が電話番号のために出勤しなければいけないという、本末転倒な事態も発生することになります。

これ以外にも、固定電話があることで従業員が自由に着席場所を選んで仕事をする「フリーアドレス」が導入しにくくなる、といった問題もあります。働き方が多様化し、ビジネスにおける電話の在り方も変わりつつある中で、これまで通りの固定電話を基準とした運用では、デメリットが生じてしまう可能性があります

固定電話の課題は「クラウド電話」で解決できる… 続きを読む