



電話DXってなに？

～電話業務を劇的に効率化する方法～

目次

01

デジタル社会での電話の立ち位置

電話の影響力は？
どういうときに使われるのか

02

変わらない電話業務

電話の歴史
電話業務における課題

03

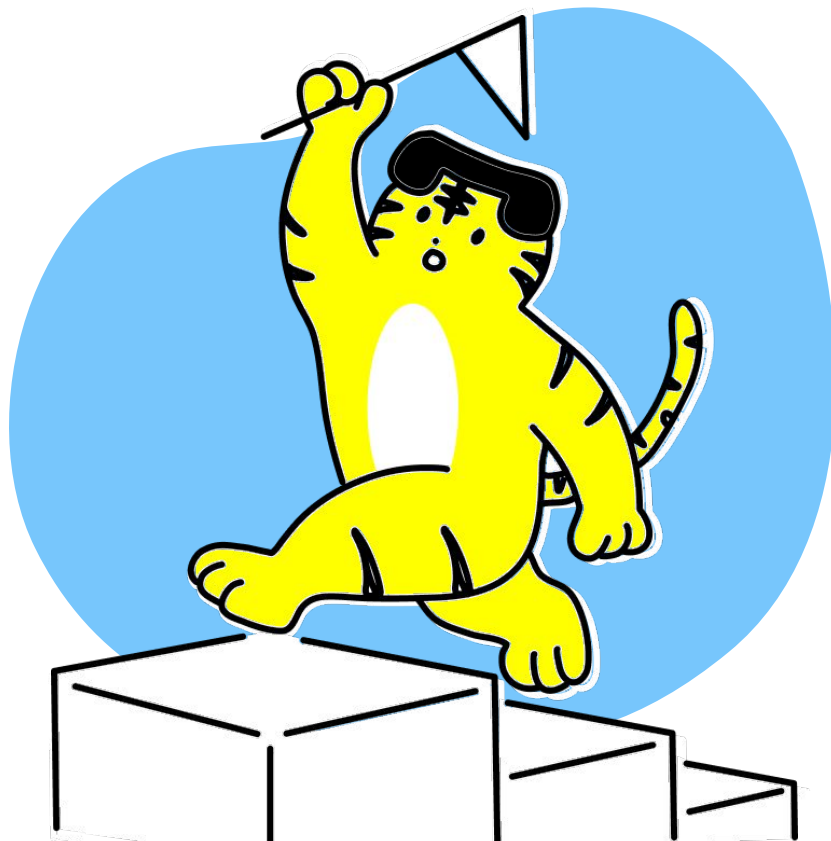
電話DXによる業務改善

電話DXでできること
3つの事例紹介

04

コムスクエアと電話DX

電話DXを推進する製品紹介
コムスクエアの強み



概要



電話＝時代遅れ？

- ・高齢者・緊急度が高い・繊細な話ではよく使われる
- ・某弁護士事務所では約7割がHP訪問後に電話をしている



電話業務での悩みって？

- ・対応時間が限られる・待たせてしまう・テレワークできない
- ・**3回**に**1回**は何らかの原因で電話にでられていない



電話DX例

- ・中古自動車販売店: 問合せ数が**1.5倍**, 応答数が**1.7倍**に
- ・弁護士事務所: 未応答数が**1/3**に
- ・小規模コールセンター: **テレワーク化**, 電話DX基盤整備に

電話DXでできること

1. 問合せ数の増加
2. 電話対応工数の削減
3. 電話未応答数の削減
4. 電話業務のテレワーク化

売り上げUP
働き方改革を
サポート！

コムスクエア×電話DXの強み

1. 回線とシステムを一括管理
2. 必要な機能だけを導入可能
3. 電話業務の改善方法から相談可能



01

デジタル社会での 電話の立ち位置

電話に関するあれこれ

スマホは使うけど、
電話回線代を払う
のもったいないな



ネガティブな意見も...

チャットbotが
流行ってるし、
弊社も乗り換える
かな...

?



それじゃあ電話ってもう時代遅れなのではないでしょうか？

電話に関する調査①

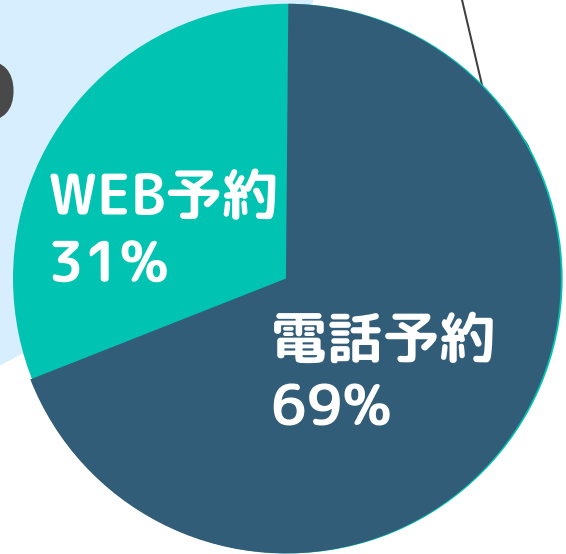
某弁護士事務所では

約69%

Webサイトに接触した後に
電話予約しているユーザー
(当社調べ)

WEB予約
31%

電話予約
69%



電話に関する調査②

某検索エンジンのリスティング広告の事例では (当社調べ)



インプレッションからの電話が
(中古車販売・関連機器販売)

0.15%

ランディングしてからの電話が
(旅行・レジャー)

72.6%

まだまだ電話業務の影響力は大きい事がわかります

電話が利用されるシーン



緊急性の高い問合せ

- ・通帳を紛失した
- ・110, 119するとき



高齢者からの問合せ

- ・スマホを持ってない
- ・声のほう安心



デリケートな内容の問合せ

- ・お金にかかわる話
- ・他の人に見られたくない

デジタル化が進んでも電話の重要性は変わらず、
様々なシーンで活用されています

02

変わらない 電話業務

電話の歴史

日本で電話が使えるようになったのは1890年から

その後現在に至るまで電話に関する技術は向上し続けています

1926

自動電話交換機

交換手なしで自動で
電話をかけられるように

1987

携帯電話

無線通信によって
電話を持ち運べるように

2003

IP電話

インターネット回線から
電話をかけられるように

しかし、電話の活用方法に関しては大きな変化が見られません...

こんなデータも...

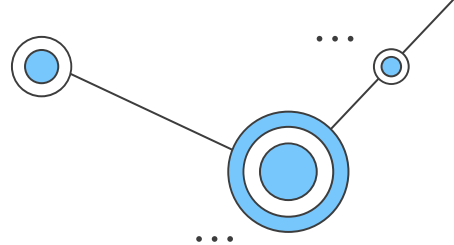


せっかく電話でお問い合わせいただいても
3回に1回は何らかの理由で電話に
出られていない。(当社調べ)



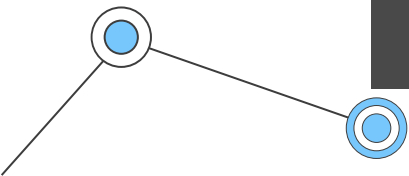
このような問題を、解決できないものだと諦めていませんか？

こんな経験ありませんか？



- ✓ お客様をたらい回しにしてしまった
- ✓ 担当への取次ぎができずに折り返し対応をした
- ✓ オペレーターが電話に出るまで待たせ続けた
- ✓ 電話受付時間が限られ、必要な時に電話できない
- ✓ テレワークが進まず、電話業務のためだけに出勤

1つでも当てはまるなら電話DXの出番です！！



03

電話DXによる 業務改善

これまでの流れをおさらい

某弁護士事務所では

約69%

Webサイトに接触した後に
電話予約しているユーザー
(当社調べ)

WEB予約
31%

電話予約
69%



緊急性の高い問合せ

・通帳を紛失した
・110, 119するとき



高齢者からの問合せ

・スマホを持ってない
・声のほうが一番安心



デリケートな内容の
問合せ

・お金にかかわる話
・他の人に見られたくない

せっかく電話でお問い合わせいただいても
3回に1回は何らかの理由で電話に
出られていない。(当社調べ)

約36%
電話の取りこぼし

CLOSE

営業時間外
の電話

接客中
の電話

話中
の電話

1・2章のまとめ

①WEBが発達した現在でも想像
以上に電話は使われている

②例えば...

- 緊急性の高い問合せ
- 高齢者からの問合せ
- デリケートな内容の問合せ

②しかし、電話の取りこぼしは
未だに減らず、その他電話業務の
改善も進んでいない

それでは電話DXは業務改善に
どう役立つのでしょうか？

Next Page →

電話DXでどんなことができるの？

01

問合せ数の増加

電話でのCVを計測して
広告効果を適正化する

02

対応工数の削減

自動音声応答を用いて
目的判別

03

未応答数の削減

時間外&混雑時の電話
にも自動対応

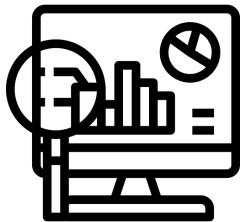
04

どこでも電話業務

クラウドPBXを用いて
スマホ・PC等から受電

とはいってもイメージがわからないと思うので、
具体例とともに電話DXでできることを見ていきましょう！

電話DX実施までの流れ



架電傾向の分析

- ・ 着信数から広告効果を分析
- ・ 電話が多い時間帯の把握
- ・ 取りこぼし頻度の把握



対策検討

- ・ 効果の高い広告への集中
- ・ 電話の多い時間帯の対応人数増強
- ・ 自動応答音声を用いた最適化
- ・ 自動ガイダンスによる取りこぼし抑止



実施

- ・ ツールの導入
- ・ システム構築
- ・ 人員の増加

電話業務に関してデータドリブンなPDCAを回している企業は意外に少ない！
あなたの会社は**データに基づく電話業務の改善**をおこなえていますか？



事例①

中古車自動車販売店

? 電話業務の改善を行いたいが、
そもそも何から始めたらいいのか
わからない。 ?

架電状況の分析と対策検討

未応答
キャンセル



9時

開店前後の時間帯に電話が集中しており、取りこぼしも多い。

9時～10時台の対応オペレーター数の増強

20時

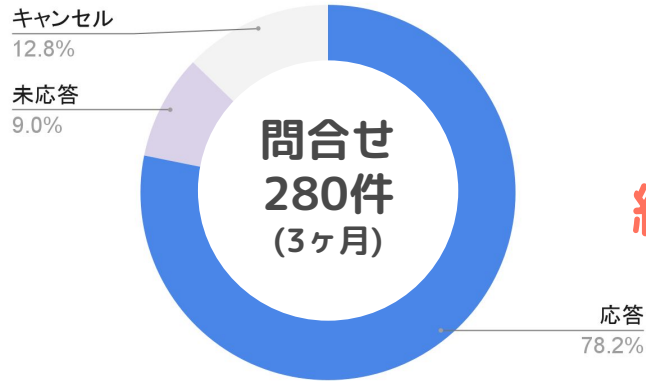
閉店後の電話連絡が多く、その多くが取りこぼしている。

自動音声による要件確認と翌営業日の折り返しをアナウンス

データをもとに原因分析&解決策の立案！

電話DX導入結果

Before



219件
応答数

After



377件
応答数

約1.5倍

約1.7倍

問合せ数・応答率ともに大幅改善！



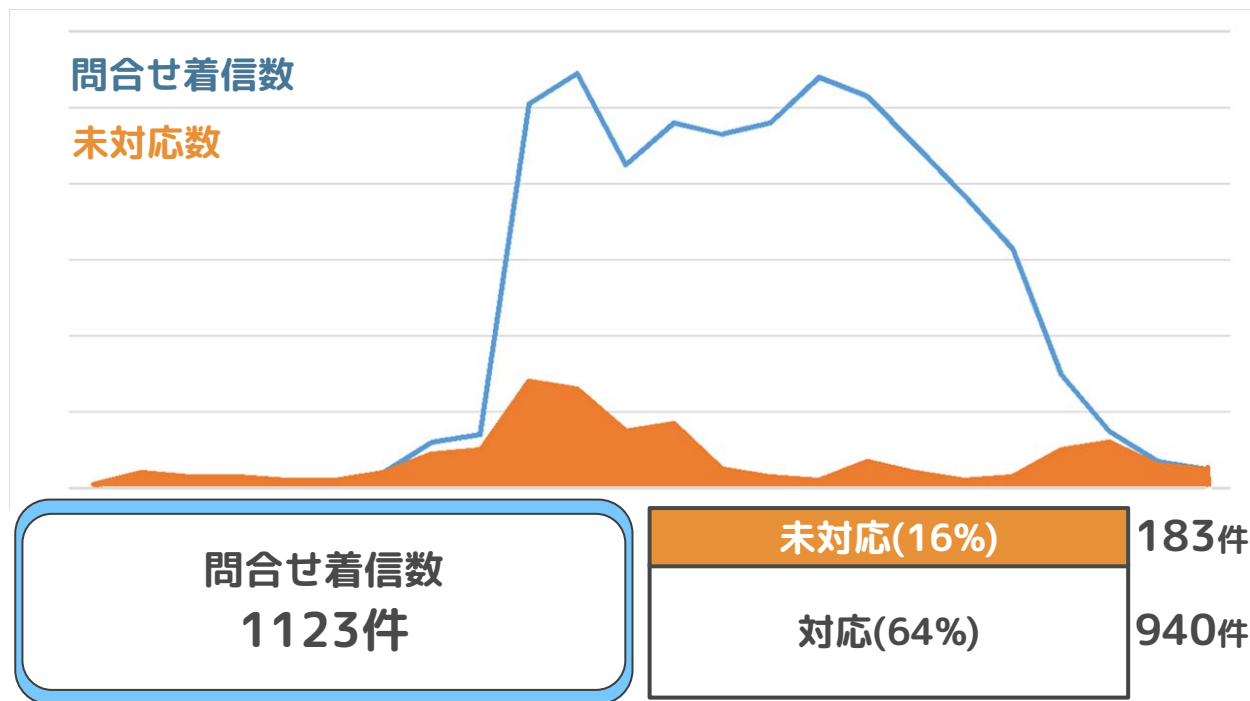
事例② 弁護士事務所



電話の取りこぼしが多い。
なんとかしたい。



架電状況の分析



営業開始/終了前後に取りこぼしが多い...

対応策の検討・実施



音声自動応答(IVR)

音声とダイヤル操作により
定型パターンの問い合わせに自動対応



ラウンドロビン

応答者がいない場合に
指定先の電話に転送



時間外/不在動作

営業時間外/不在時の電話に対し、
事前に登録した動作を行う

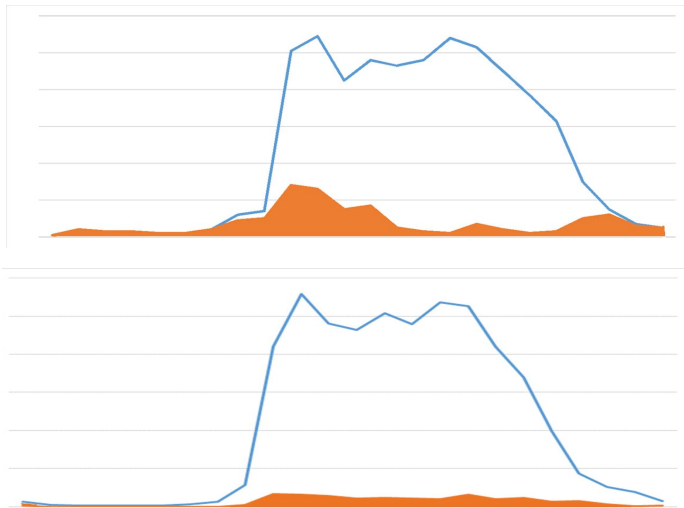


コールキューイング

電話が混み合う際に音声ガイダ
ンスを流しつつ待機順番を管理

電話の取りこぼし防止 & 効率化に着手

電話DX導入結果



	問合せ数	対応数	未対応数
導入前	1123	940	183 (16%)
導入後	1046	987	59 (6%)

未応答率が**10%**減少



問合せを**100**件増やすのと同じ効果

新規契約・売り上げUPにも貢献！



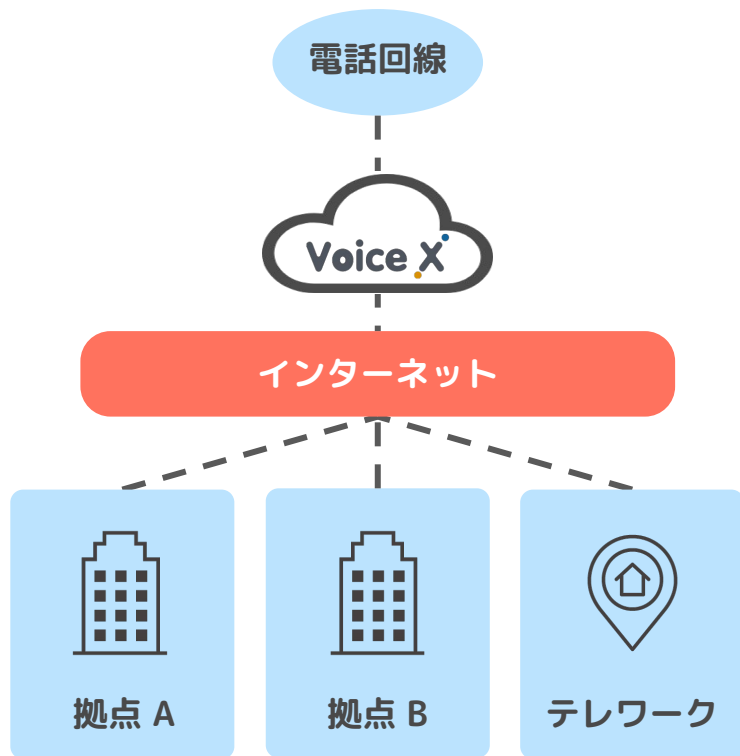
事例③ 小規模 コールセンター



感染症対策の一環として、
テレワークに対応したうえで、
業務効率化を図りたい



電話DX導入結果



従来

電話交換機(PBX)が社内にあるため
通勤しなければならない

PBX:かかってきた電話を各内線に振り分けるシステム



Voice X (クラウドPBX)導入後

ネット回線があるところならどこでも
テレワークが可能に



スマホ・PCで家から受電可能に！

電話DXの導入結果

AIを用いた通話の
自動テキスト化
発着信・通話内容データ等の自動連携



拡張性の高いクラウドPBXを
導入することにより、
電話DXの基盤構築に着手

一度導入すればいつでも機能追加が可能

- ・ AI等の最新技術を用いたオプションを搭載
- ・ 他アプリとAPI連携し、シームレスな連携を

今後問題が起きた際に即座に対応できる

テレワーク化を進めつつ将来的な
電話DXの起点に

Voice X

Powered by



robostein

EC amazon
Rakuten

CRM salesforce
kintone

メール・チャット Chatwork



slack

Gmail

Microsoft Teams



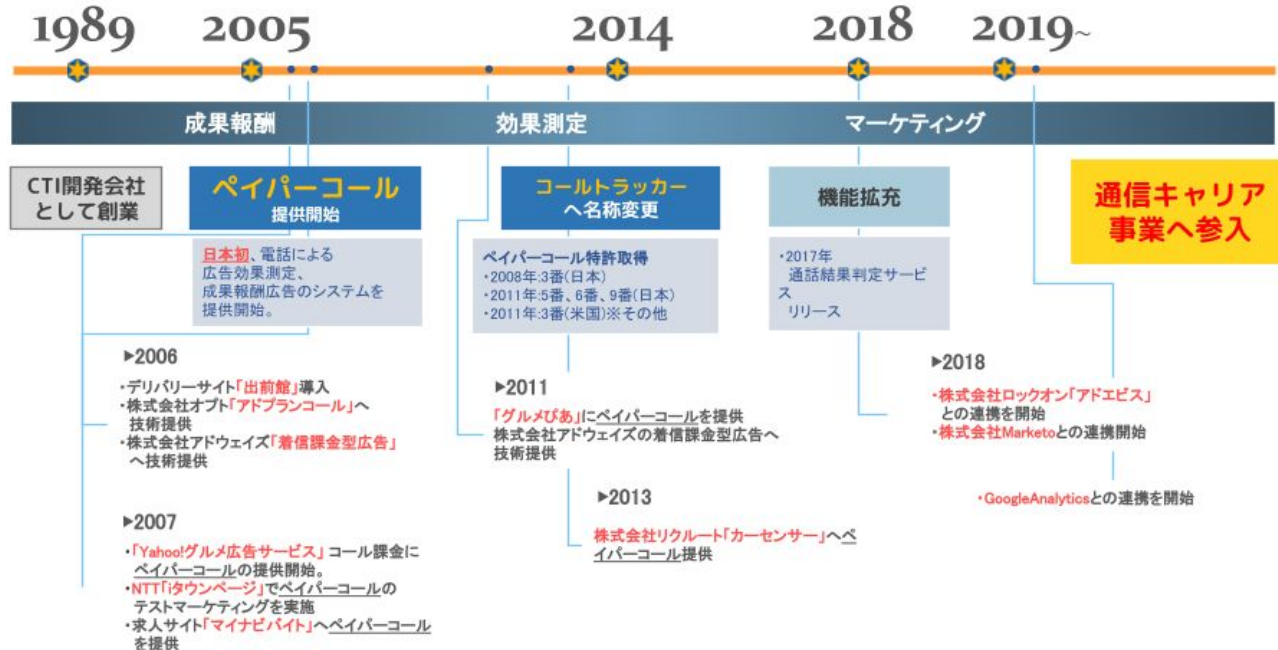
インシデント対応

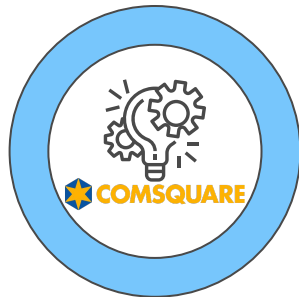
REDMINE
flexible project management

Bocklog

コムスクエアの製品で電話DX促進

コムスクエアは1989年創業のIT企業です。創業当初からテレフォニー事業を展開しており、電話とWEBをつなげる技術に強みを持っています。長年の経験と高い技術力を活かして電話DXの実現をサポートします。





コムスクエア×電話DXの強み

回線とシステムを一括して管理可能

通信キャリア*かつシステム会社だからこそできる効率良く管理できます
(*総務省の認可を受けた通信キャリアとして月間200万コール超、20万社以上の利用あり)

必要な機能だけを導入します

柔軟なシステムと価格設定であなたに必要な機能に絞って提供可能
セット販売で必要のないサービスを導入することなく、コスト削減も可能

電話業務の改善方法から相談可能

技術の提供だけでなく、課題発見からお手伝い
何から着手していいかわからない場合でもサポートします

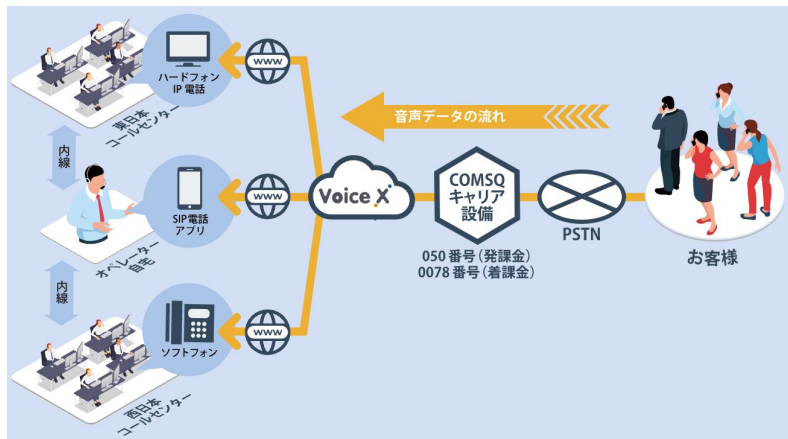
04

コムスクエアの 電話DX推進サービス

代表製品紹介

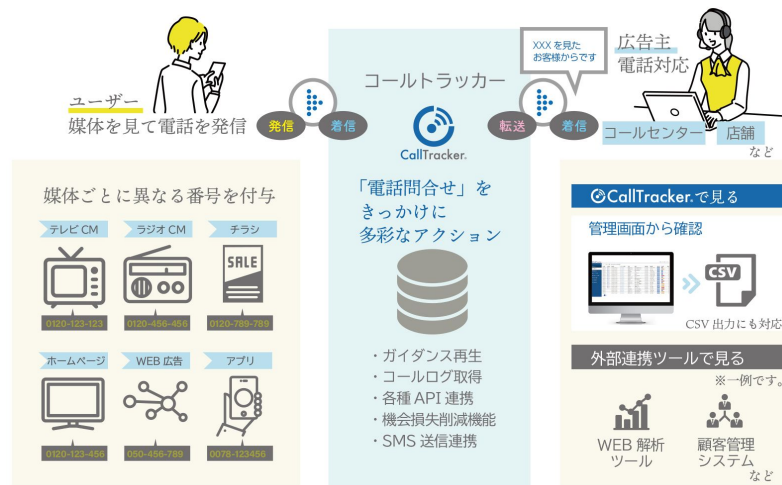
Voice X

クラウドPBXの構築でテレワーク環境を構築！最新技術を用いて電話DXの起点に



CallTracker

広告→電話問合せのデータを可視化させ、マーケティング施策に活用！



導入企業



Voice X または CallTrackerの使用企業

電話DXに興味のある方

電話対応が強い
企業は受注率高え!

電話対応の環境ひとつで受注率が大きく変わるのは、
電話問合せが最重要導線だからにほかなりません。

お気軽にご相談ください。



コンサルティングサービス

電話DX

株式会社コムスクエア

Email: mktg-c@comsq.com Tel: 050-1860-1802

URL: <https://www.calltracker.jp/form/>

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), including icons by [Flaticon](#),
infographics & images by [Freepik](#) and illustrations by [Stories](#)