

電話のクラウド化？
従来の電話との違いを徹底比較！

はじめての クラウドPBX



目次

01

企業の電話設備とは

- ・どのような設備か？
- ・ビジネスフォンとは？
- ・PBXとは？

02

クラウドPBXとは

- ・そもそもクラウドPBXとは？
- ・どんな製品があるのか？
- ・会社へのメリットは？

03

ボイスクロスとは

- ・どんな特徴があるのか？
- ・ボイスクロスの機能は？
- ・ボイスクロスの活用例は？

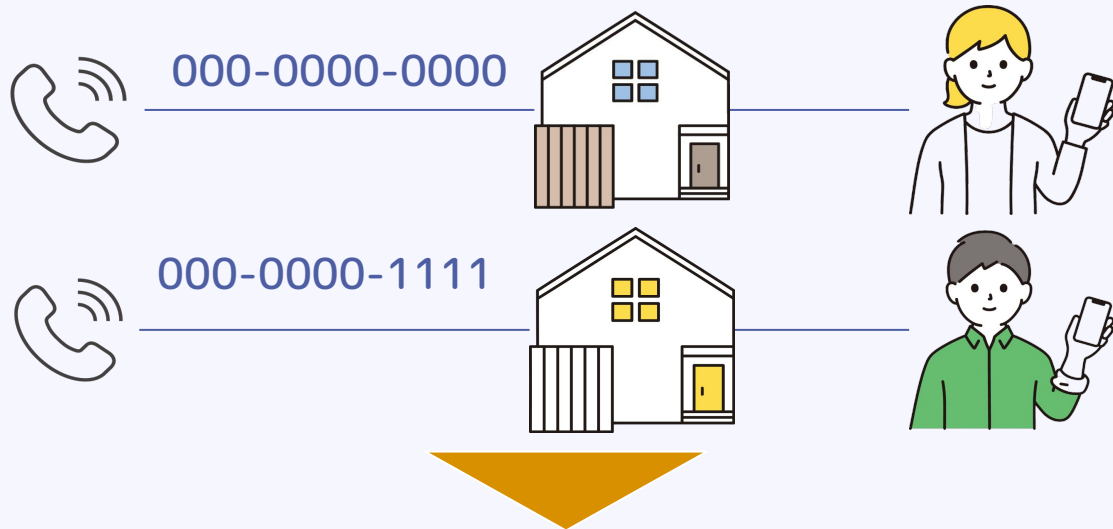
01

企業の電話設備 とは

- ・ どのような設備か？
- ・ ビジネスフォンとは？
- ・ 電話交換機（PBX）とは？

一般的な家庭の電話の仕組みは？

1つの電話番号につき1台の固定電話がある。



企業では複数人が電話を受けたり、架けたりするため一般的な電話の仕組みでは電話番号が大量に必要になってしまう

企業ではどのような 電話設備が使われて いるの？

企業では一般的に、
ビジネスフォンが使われている。

複数の電話機・電話回線を制御する
ことが可能



ビジネスフォンとは？

複数の電話機を制御し、内線外線を共有して留守番電話・転送等の機能をもっているビジネス利用に特化した電話機。

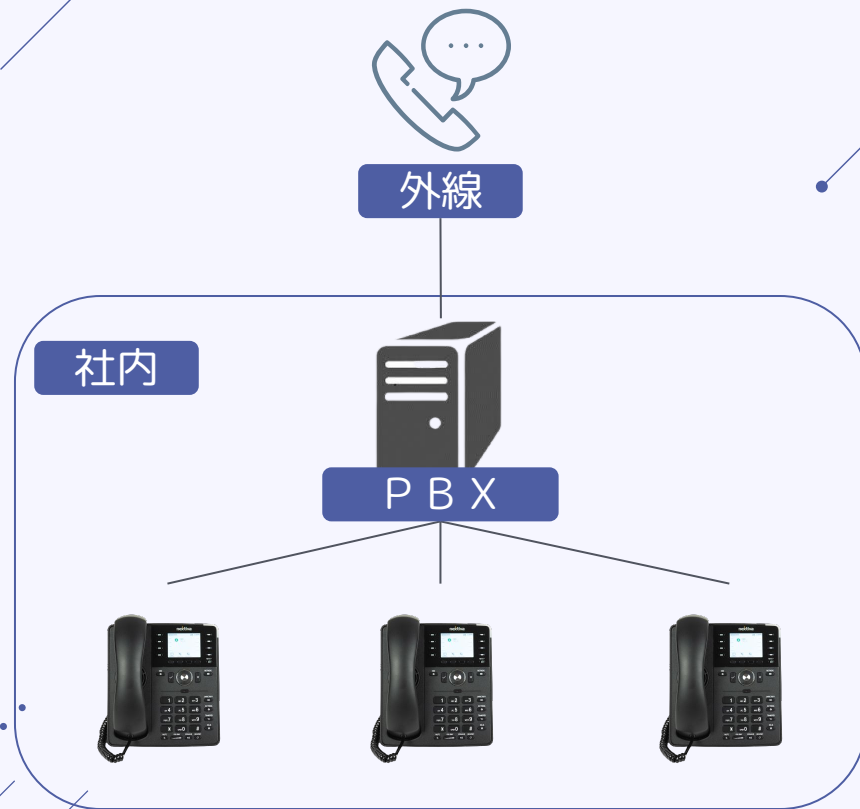


ビジネスフォン電話機と
PBX（交換機）がセット。

PBXとは？

構内の電話回線の交換機。

内線と外線の橋渡しをする役割を担うハードウェアを指す。
オフィスやコールセンター等で一般的に活用されている。



PBXの機能は？



発着信の制御

部署ごとに専用の電話番号・回線を設定し、発着信を振り分けられる。



他の電話機への転送

通常の保留機能+PBXに接続されている全ての電話機で取次できるパーク保留機能（例：保留後に社内で問い合わせの件をアナウンスして取次）



内線同士の通話

内線は無料。大企業で複数の拠点がある場合は、専用回線で各拠点のPBXを接続し、内線として扱う。

ビジネスフォンにおける内線と外線とは？

内線は社内での番号、外線は会社の番号。



内線電話

301や24など、通常の会社番号ではなく**内線番号**でやり取りする**通話**のこと。
通信費は無料。



外線電話

会社番号で受発信する**通話**のこと。
東京は03、大阪は06の他、050などの番号もある。発信すると通話料が発生。

第1章まとめ

企業の電話設備

企業では一般的に、複数のビジネスフォンが使用されており、内線と外線の橋渡しをする役割を交換機(PBX)が担っている

電話交換機(PBX)

電話交換機(PBX)が発着信の制御を行ったり、転送や内線同士の通話を可能にしている。

02

クラウドPBX とは

- ・そもそもクラウドPBXとは？
- ・どんな製品があるのか？
- ・会社へのメリットは？

02.クラウドPBXとは

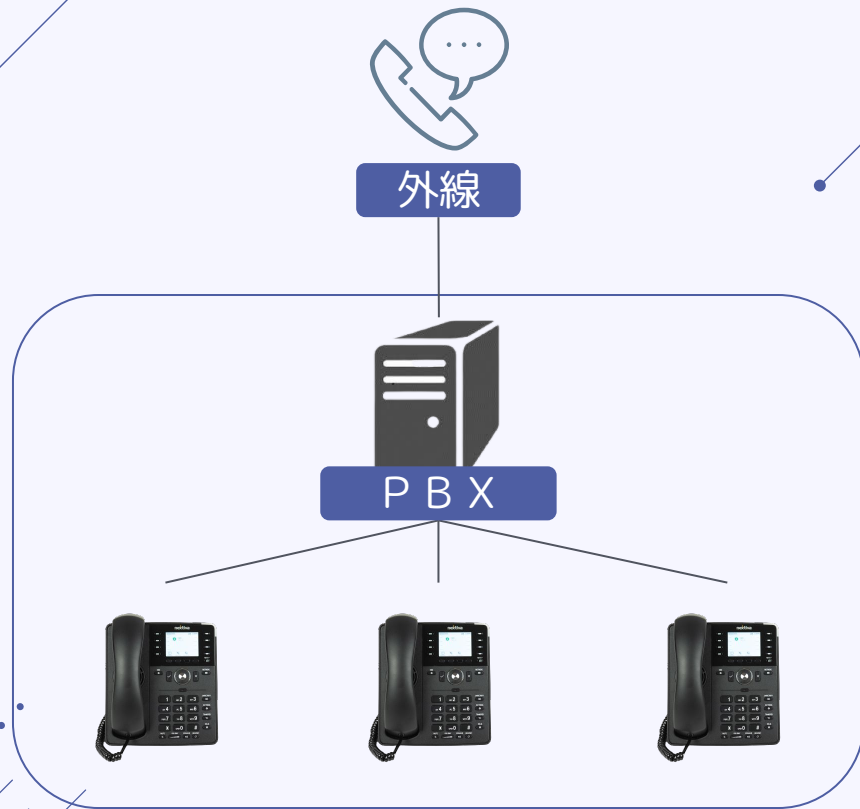
クラウドPBXの説明の前に・・・

IP-PBXとは？

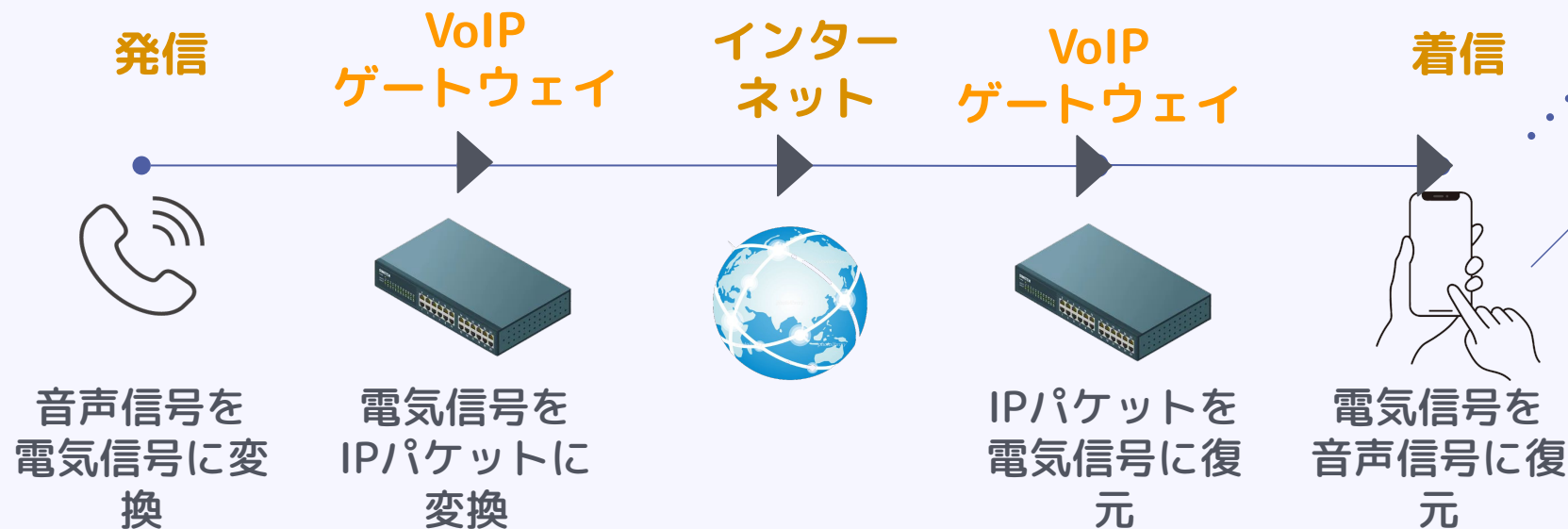
ソフトウェアのPBX（電話交換機）
のこと。

IP-PBXと従来のPBXには構造上の違いはなく、基本的にサーバとネットワークを構築する。

違いは、ネットワークが電話線かLANケーブルなどのインターネット回線であるかである。



IP電話の仕組みは？



(補足) VoIPってなに？

「Voice over Internet Protocol」。IPネットワーク上で音声を送受信する通信技術の総称。



仕組みは？

パケットと音声データを分割してIPネットワーク上で送受信する仕組み。



どんな場面で使うの？

社内LANを使用した内線電話や、インターネット電話などに使われる。

IP-PBXのメリット

コスト削減の実現と、様々なシーンに応じた最適な端末を使い分けられる！

コスト削減

パケットと音声データを分割してIPネットワーク上で送受信するため、位置や距離に関係なく通話が全国一律料金。
ベースの通話料も安い。

電話機以外のデバイスで電話が可能

Wi-Fiに接続をしたタブレット端末、デスクトップPCやノートPCも、無線や有線LANを経由し通話可能。

それでは、

クラウドPBX とは？

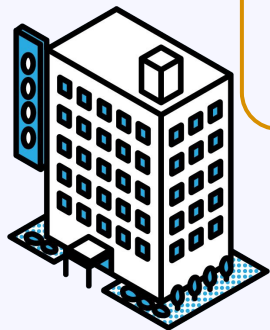
オフィス内にPBXを設置せず、
クラウド上で用意されたPBXを利用
するサービス。
場所を問わず、安価に電話環境を構
築することが容易になる。



従来のPBXとクラウドPBXの違いは？

社内に物理的に存在していたPBXがクラウド化へ

従来のPBXでは…



社内に設置



P B X



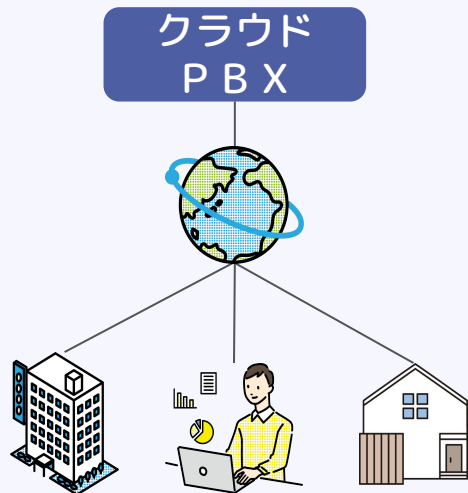
- ・ 在宅ワークができない…
- ・ PBXのメンテナンスが大変
- ・ 設置の工事期間は長いし、費用もかかったな…



従来のPBXとクラウドPBXの違いは？

時代に即したロケーションを実現！

クラウドPBXでは…



- ・ 低価格で、簡単に導入！
- ・ ネット環境があれば、会社以外の場所で働ける！



クラウドPBXのメリットは？

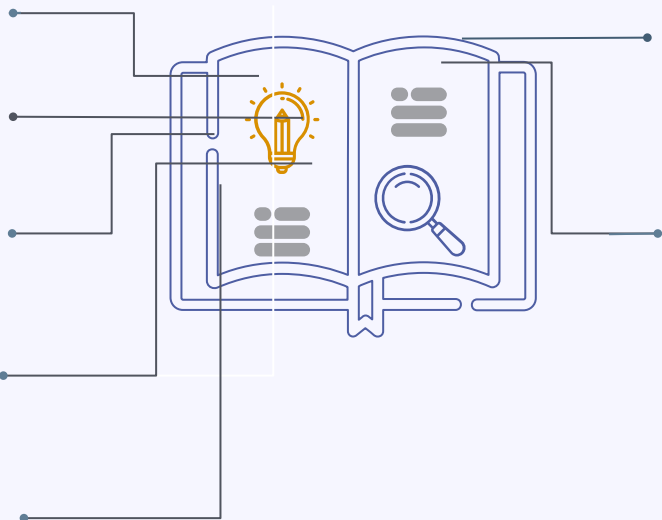
①PBXの設置場所が
必要ない

②初期費用が安い

③多彩な機能を選択
可能

④規模の拡大に対応
しやすい

⑤各種端末とのサー
ビス連携が可能



⑥通話料が安い
(内線無料、外線
も低価格)

⑦社内のシステム
障害時でも使える

クラウドPBX、どのような製品があるの？

用途に合った様々な製品が存在。
会社規模や用途により自社に合ったものを選ぶ。

選定ポイント

01

通話の品質、音質に問題はないか

02

企業規模に合った料金設定か

03

セキュリティは十分か

04

必要な機能を備えているか

05

事業拡大時の拡張性はあるか

企業向けとコールセンター向けの違いは？



一般企業向け

- ・ 低価格なものからサービスが多様
- ・ 内線通話・転送はできるがIVRなどの細かな機能はオプション
- ・ 導入までの期間が短い
- ・ 料金プランが豊富

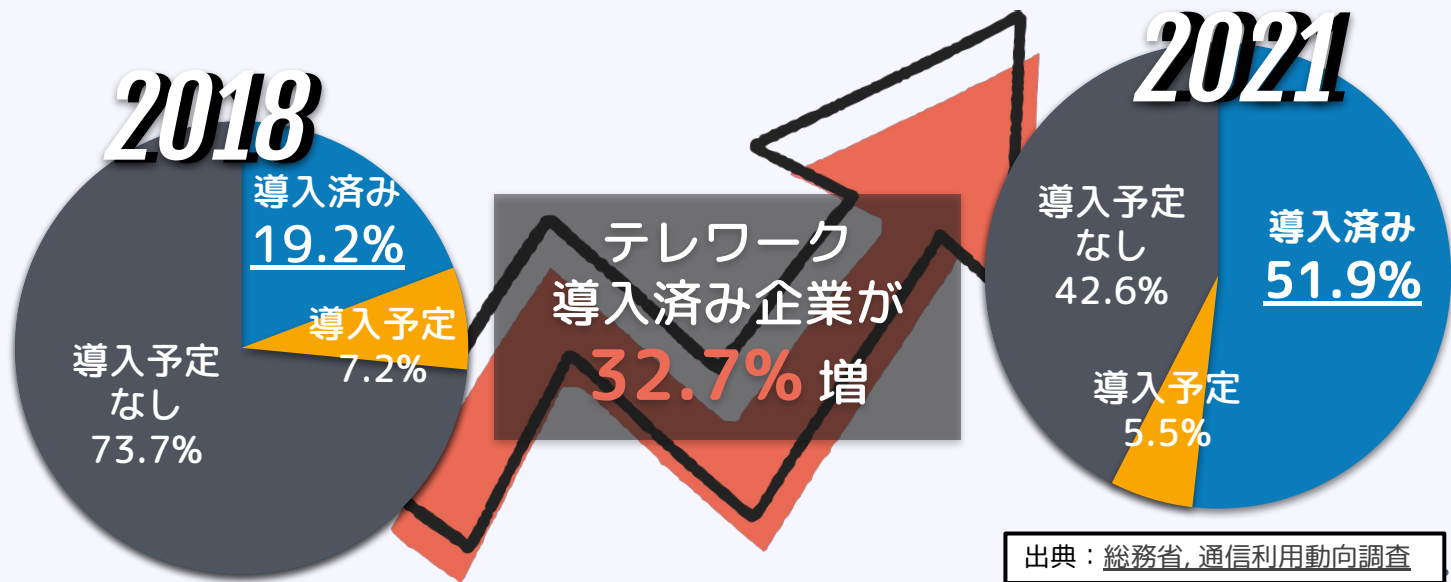


コールセンター向け

- ・ 席数の変動に柔軟に対応できる
- ・ 稼働情報の把握が容易
- ・ BCP（Business Continuity Plan）対策が万全
- ・ CTI機能が備わっている
- ・ 自動音声対応に優れている

(補足) クラウドPBXは流行っているの？

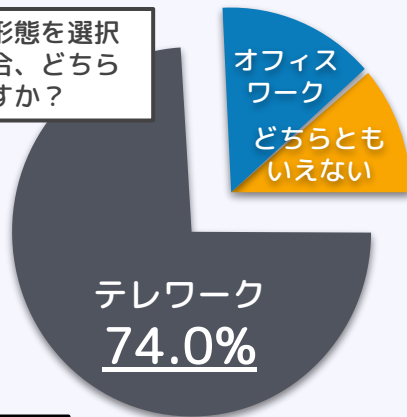
新型コロナの影響でテレワークの普及が拡大傾向に



(補足) クラウドPBXは流行っているの？

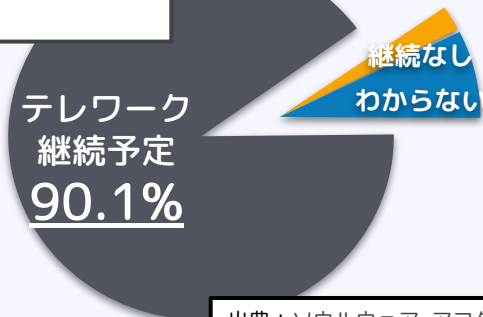
最初は一時的な措置だったテレワークが、
いまや新しいスタンダードとなってきている

今後勤務形態を選択
できる場合、どちら
を選びますか？



自社によるアンケート調査

今後テレワークを継続し
ていく予定はあります
か？



出典：ソウルウェア、アフターコロナ
における働き方実態調査

テレワークの普及により企業の電話はどこにいても
架けられる・受けられる必要性が発生。クラウドPBXのニーズは急拡大

第2章まとめ

IP-PBXとは

インターネット回線を活用したPBX（電話交換機）のこと。

クラウドPBXの選定

用途に合った様々な製品が存在する。
会社規模や用途により自社に合ったものを選ぶ。

クラウドPBXとは

オフィス内にPBXを設置せず、クラウド上で用意されたPBXを利用するサービス。

急速な普及

テレワークの一般化によりクラウドPBXの需要が増大！

03

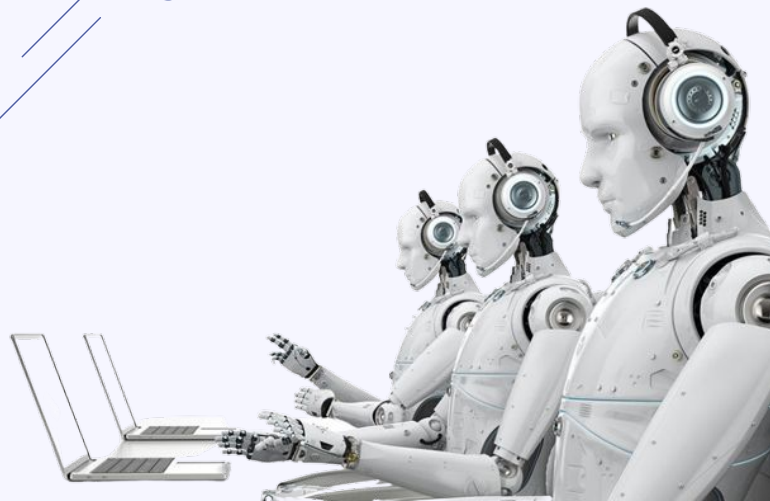
ボイスクロス とは

- ・どんな特徴があるのか？
- ・ボイスクロスの機能は？
- ・ボイスクロスの活用例は？

ボイスクロス とは

テレワーク化と電話DX化を同時
実現する、クラウドPBXサービス。

サービス提供元のコムスクエアは総務省認可の
通信キャリアでもあるため、高品質な
音声・サービスの堅牢性を有し、キャリア独自番号を
利用することにより従来の通話コストを削減することも可能



Voice X

ボイスクロスはどうに使うの？

下記の3種類のデバイスで利用可能



固定電話機

IP回線専用の電話機。
LAN回線を利用するの
で電話線は必要ない。



\$



スマートフォン

アプリで受発信。
Android、iOSに対応。
※通話品質のため高速Wifi接続推
奨。



パソコン

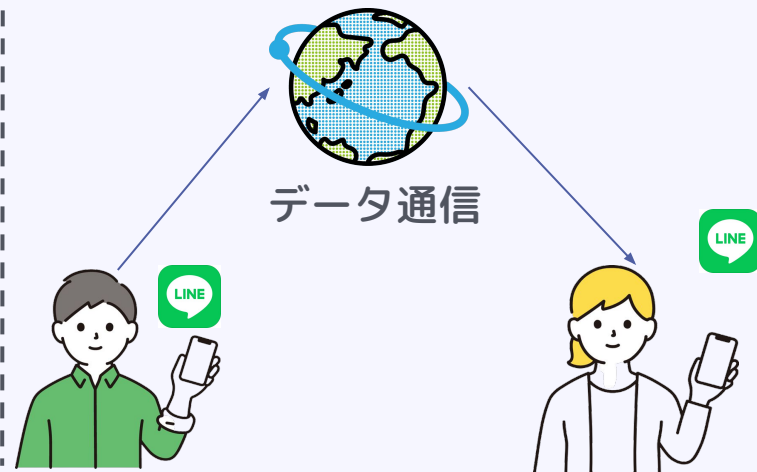
ヘッドセットを用いて
受発信が可能。
WindowsOSに対応。



(補足) スマホでどうやって 会社の電話を受けるの

インターネット回線を利用しているため、
受けられる。

わかりやすく説明すると、
仕組みは**LINE電話と同じ**。
電話回線ではなくインターネット回線
を利用するため、**ネット環境があれば
繋がれる**。



ボイスクロスの特徴



テレワーク環境の構築

自宅や各拠点とVoiceXをインターネット回線で接続し、「今ある」設備で、テレワーク環境を容易に迅速に構築できる。



独自のキャリア回線

大手通信キャリアの回線に依存しないため、テレワークの促進や複数拠点での拡張が短期間でスムーズに！



電話DXの促進

電話応対後の関連部門への連携やツールへのデータ入力・連携を自動化し、架電効率をUP。

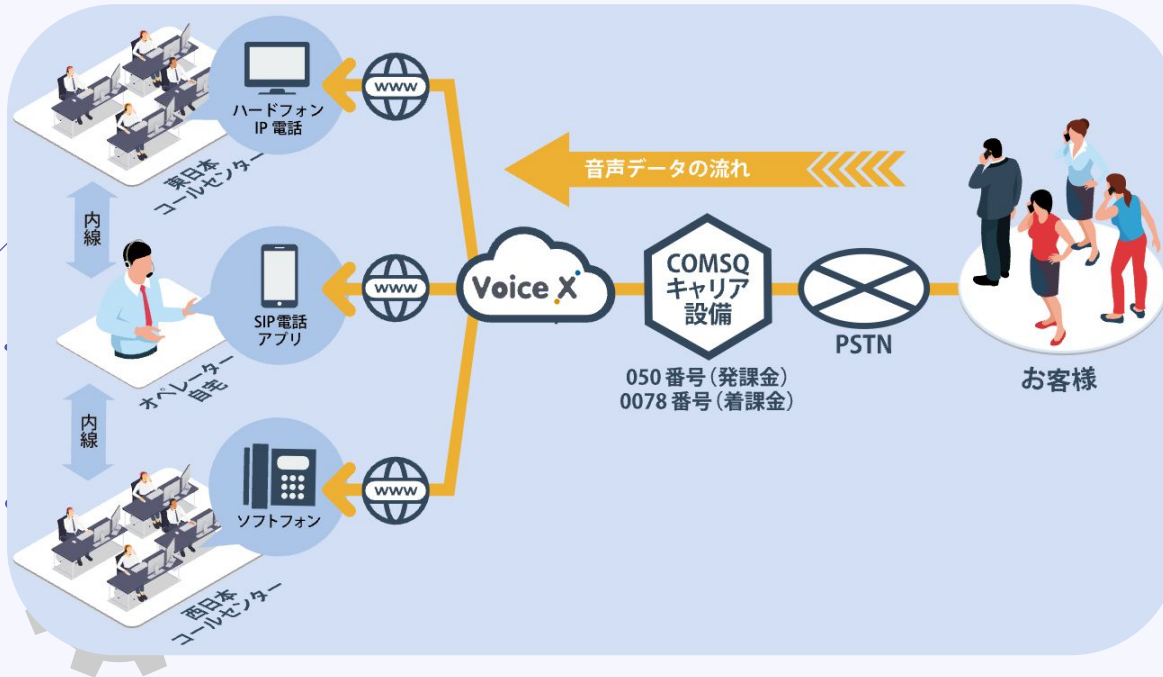


多機能性

内外線発着信機能、IVR（音声自動応答）や通話録音機能などの機能を低コストで利用可能。

特徴①テレワーク環境の構築

仕組み



従業員自宅や
各拠点（オフィス）とVoiceXを
インターネット回線で接続。
利用可能端末も多様なため、
安定したセキュアな通信環境で
柔軟な働き方を実現します。

なぜテレワーク環境を迅速に構築できるの？

① 今ある設備ですぐ使える！

IP電話、スマホアプリ、パソコン等の
今ある設備を活用し、従業員の自宅や
各拠点とVoiceXをインターネット回線
で接続することで利用が可能。

IP電話

スマートフォン

パソコン



② コムスクエアは通信キャリア

コムスクエアは通信キャリアであり、
独自の番号や回線を保有している。



契約時に迅速に電話番号を
払い出せる。
(050 / 0078番号)

特徴②電話DXの促進

そもそもDXとは？

進化したデジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革すること。

では、電話DXとは？

電話業務を自動化・効率化し、普段の業務オペレーションへの集中や電話後の対応工数削減を目指す取り組み。

電話DXを実現するメリットは？

01 電話業務の効率化

電話業務の後工程（電話内容の記録など）を自動化し、架電などのコア業務により集中できる環境を構築

02 顧客満足度の向上

IVRなどの機能を活用し、「電話が繋がらない」「待ち時間が長い」などの顧客の不満を解消！

03 応対品質の向上

音声テキスト化等で顧客との通話内容が見える化し、コールセンター等の現場における応対品質の向上をはかる

04 自由な働き方

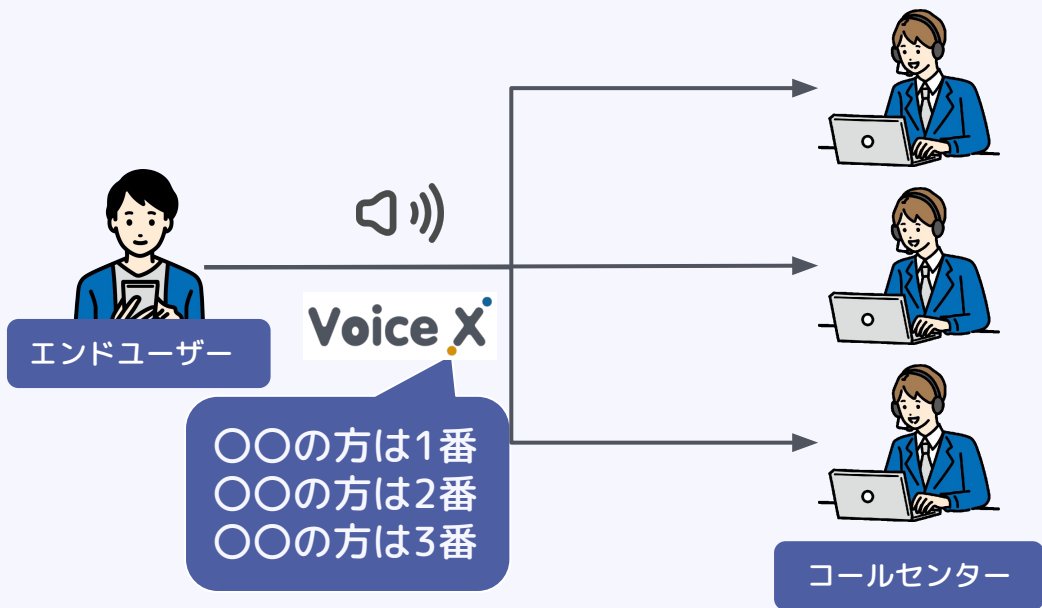
在宅やワーキングスペースなど、電話業務でも場所に囚われない働き方を実現！

05 機会損失削減

IVR音声自動応答やラウンドロビンにより、待ち時間の削減と迅速な割り当てが可能。

電話DXで日々の業務
を効率化！

(電話DXの一例) IVRの活用例

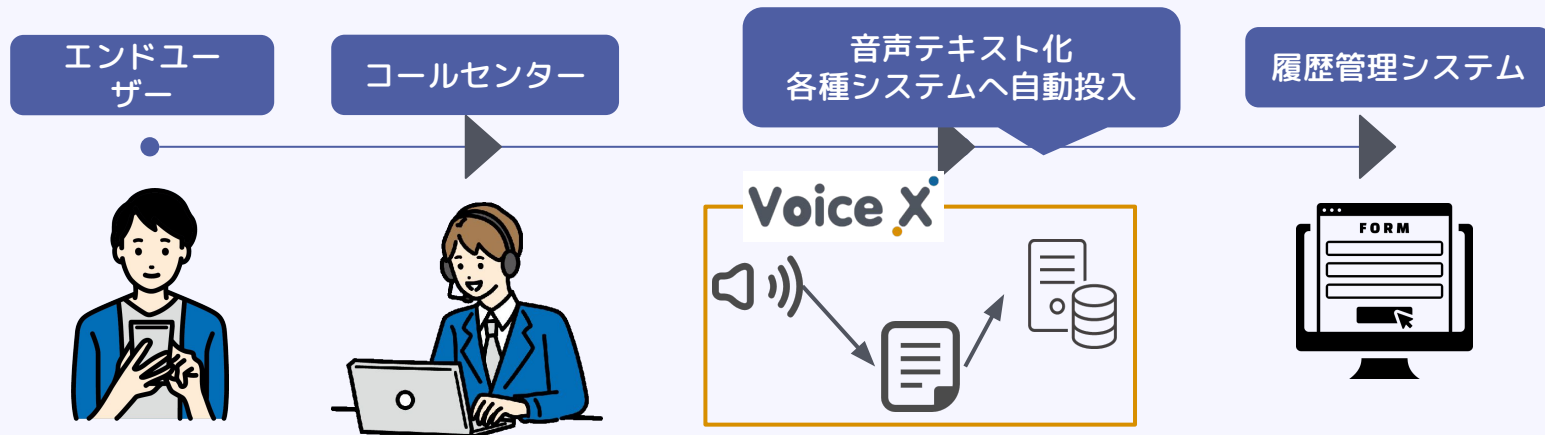


着信時に問合せ内容などを伺う音声アナウンスを流し、発信者が選択した問合せ内容の番号毎に直接該当部署へ繋ぎ、電話業務の効率化を図る機能。

- ①人員不足の解消
- ②応答率の改善
- ③お客様満足度の向上

につながります

(電話DXの一例) 音声テキスト化の活用例



AIによる自動解析で通話録音された内容を自動でテキスト化。
これによりテレワークでも**オペレーターの品質チェックが容易**になると同時に、
ブラックボックスだった会話内容を可視化できます。
聞き直す場合も必要な部分のみに絞ることで時間の短縮に繋がります。

特徴③独自のキャリア回線

テレフォニー技術のノウハウ

1000社以上の導入実績を持つコールトラッカーを通じて、様々な業界・業種の発着信を実現してきたノウハウ

自社独自の通信キャリア網を活用

サービス提供元のコムスクエアは総務省認可の通信キャリアのため、高品質な音声・サービスの堅牢性を有し、キャリア独自番号を利用することにより従来の通話コストを削減することも可能です。

独自のキャリア回線を持つメリットは？



圧倒的な低コスト

大手通信キャリアを介さず、コムスクエアが持つ独自の電話番号を利用することで圧倒的な低コストを実現。



スムーズな拡張

大手通信キャリアの回線設備に依存しないシステムのため、テレワークの促進や複数拠点での拡張が短期間でスムーズに！



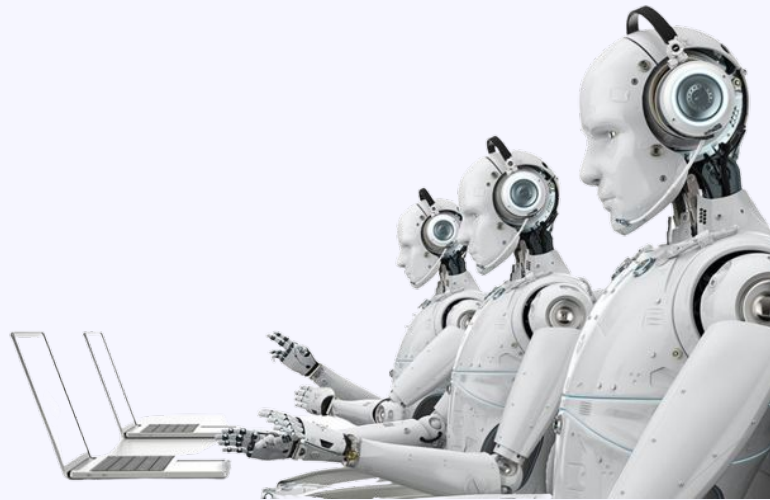
安定かつ安全な通信

総務省認可を受けた通信キャリアであるため、安心してセキュリティの高い通信環境を提供。

コムスクエアは総務省認可を受けた通信キャリア！

特徴④在宅コール センターにも対応 できる多機能性

IVR、音声テキスト化機能や
音声データを他システムと容易に連
携することで業務を効率化・省力
化！



Voice X

ボイスクロスの機能

特徴的な機能（一部抜粋）

IVR	音声自動応答
キューイング	着信を指定した番号に振り分ける
通話録音	外線、内線の通話を録音
FAX	FAXの送受信
オートコール	録音した音声を実動発信する
着信条件分岐	着信した電話を様々な条件で分岐

メール・チャット自動通知	不在着信などをメールやチャットに自動通知
音声ガイダンス再生	指定した内容でガイダンスを流す
他システムとの自動連携	CRMやインシデント管理ツールなどの他システムへの履歴データを自動連携
ウィスパリング	他社の通話を聴取し話しかけられる
音声テキストビューワー	テキスト化されたデータの確認
音声テキストAPI	録音された音声データAIでテキスト化

製品に興味を持ったら…

Voice X

特徴 利用可能端末 提供形態・機能 活用事例 価格 セミナー

めんどろな電話業務はロボットにお任せ

Voice X
ボイスクロス

DX化でビジネスの可能性を広げる 次世代クラウドPBX

お問い合わせ・資料ダウンロードは
こちらから

販売・技術パートナーのお申込みは
こちらから

サービスサイトにて詳細資料をダウンロード



資料ダウンロードはこちら