



2023年度最新版

テレワークと会社電話の実態調査

目次

01

テレワークにおける電話対応の実態

02

クラウドPBXとは？

03

クラウドPBXを選ぶポイントとは？

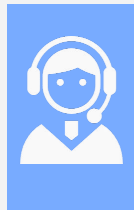


01

テレワークにおける 電話対応の実態

テレワークにおける会社電話の対応策

テレワークにおける会社電話の対応を効率化させる手法として、
電話代行サービス・電話転送サービス・クラウドPBXなどが挙げられる。



電話代行サービス

依頼者にかかってきた電話を、オペレーターが代わりに一次対応するサービス。勧誘や営業の電話などに対応する必要がなくなり、必要な要件のみ取り次いで対応できるため、電話業務の効率化・生産性の向上に繋がる可能性がある。



電話転送サービス

オフィスや商店兼自宅などの固定電話にかかってきた問い合わせを、お持ちの固定電話や携帯電話に転送するサービス。キャリアが提供するサービスのため、複数の転送先を設定することも可能。



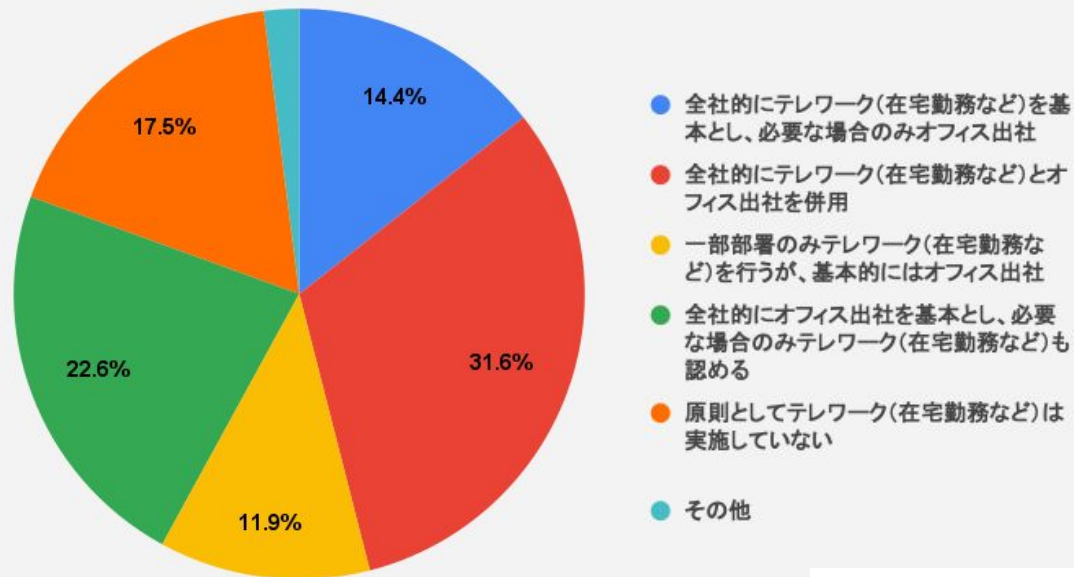
クラウドPBX

インターネットに接続することで利用できるオフィス向け電話サービス。インターネットを通じて繋げることで、異なるオフィスにある固定電話、さらにはスマートフォン、タブレット、PCでも外線と内線を共有することが可能。

テレワークを継続している企業の割合は？

コロナの流行からおよそ3年経った現在でも、企業のうち、約80%はテレワークを導入し、約46%はテレワークとオフィス出社の併用や完全テレワークを実施している。

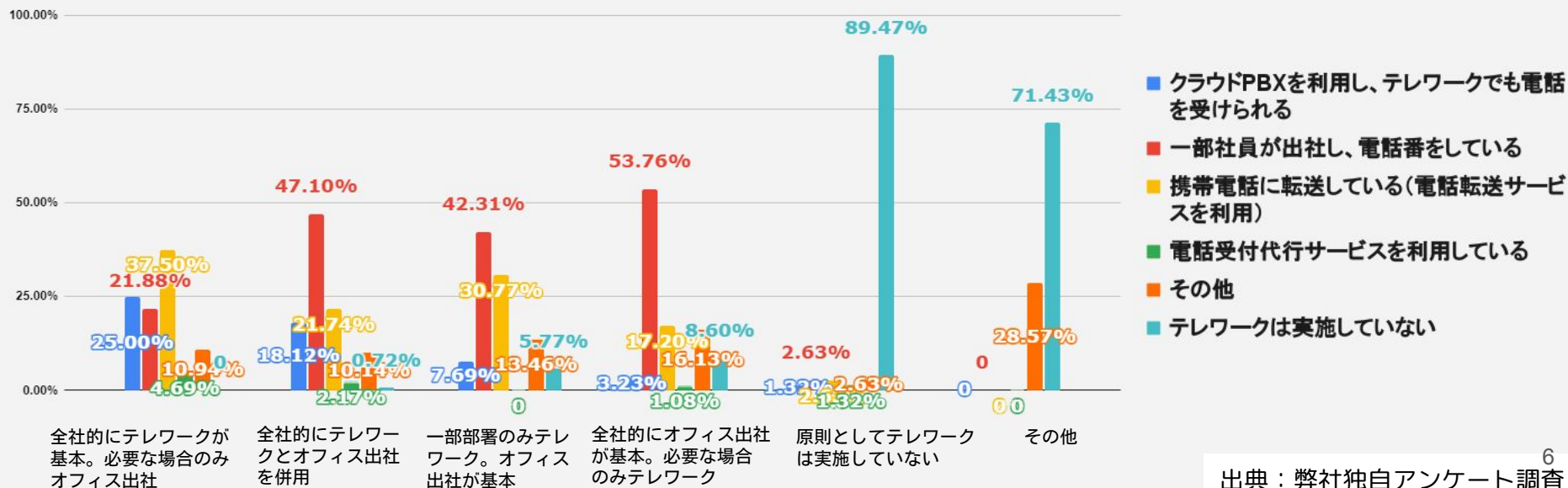
勤務先のテレワーク実施状況に当てはまるものを回答してください。



テレワーク中の電話対応どうしてる？

フルテレワークの会社では、クラウドPBXと電話転送サービスが主流で、
出社が含まれる勤務形態の会社では、電話番出社と電話転送サービスが主流

テレワーク中の電話対応について当てはまるものを回答してください。



クラウドPBXが注目されている理由とは？

クラウドPBXは、**スマートフォンの普及**に伴って登場
コロナ禍における**テレワークの普及**に伴って導入する企業が増加

スマートフォンの普及

- 2010年以降、スマートフォンの普及が本格開始
総務省によると、2020年時点のスマートフォンの世帯所有率は8割を超える。
- スマートフォンの所有率が伸びるにつれ、「個人所有、あるいは、会社貸与のスマートフォンを内線として使いたい」というニーズが高まった。



テレワークの普及

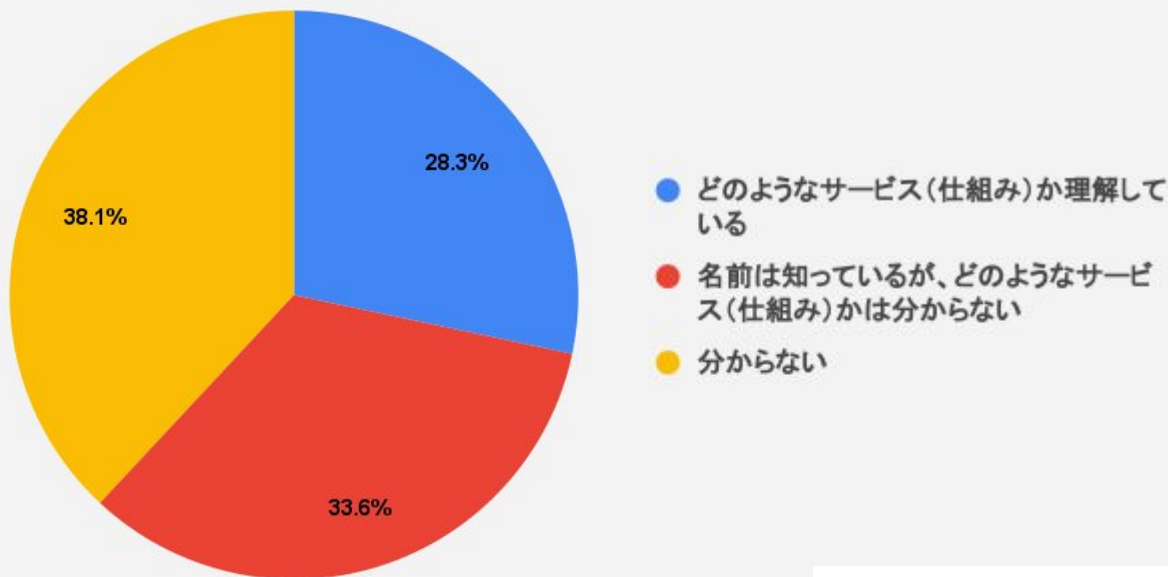
- 働き方改革関連法が2018年に成立し、在宅勤務を取り入れる企業が増え始めた頃から、クラウドPBXが注目され始める。
- 2020年の、新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言を境に、オフィスへの出勤が減り、テレワークが増えたことで、クラウドPBXへの関心が高まった。



クラウドPBXの認知度は？

クラウドPBXの存在(名前)を知っているのは全体の約60%、サービス内容を理解しているのは全体の約30%と、クラウドPBXの認知度はまだまだ低い。

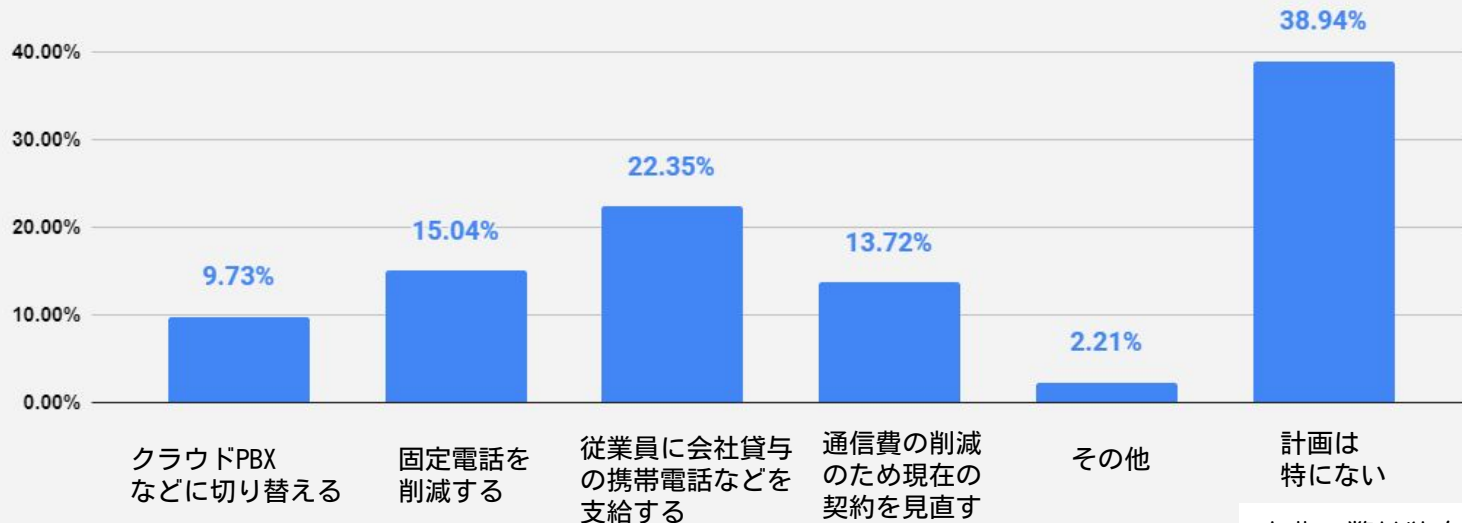
クラウドPBXがどのようなサービスか知っていますか？



勤務先の電話環境に関する計画はある？

電話環境を変える計画のない企業が40%、計画があるところは、「固定電話を削減する」・「新たに会社貸与の携帯電話などを支給」など一時的な対応を取ることを考えている企業が多い。

勤務先の電話環境に関する今後の計画はありますか？



1章のまとめ

- 対象の約80%の企業はテレワークを導入しているが、テレワーク下での会社電話の業務・対応は電話転送サービスや電話転送サービス、または特定の社員が電話番出社をしている企業が多い。
- テレワークでも、オフィスにいた時と同じように電話業務を行うことができるクラウドPBXのサービス内容を理解している人は約30%である。
- 今後、電話環境を変える計画をしている企業もあるが、「固定電話を削減する」・「新たに会社貸与の携帯電話などを支給」など一時的な対応を取ることを考えている企業が多い。



02

クラウドPBXとは？

クラウドPBXは今後の普及が見込まれている

ハイブリッドワークが一般化する今後、**ロケーション**を**選ばずに受電・架電**できる**クラウドPBX**が主流になると考えられる。

一時的な対処法により生じる問題



電話番出社

- 電話番出社をする一部の社員に多大な負担がかかる。
- 社内や社外でのコミュニケーションミスに繋がる。



着信転送サービス

- 転送費用のコストや携帯電話からの架電による通話料が増加する。

クラウドPBXで解決



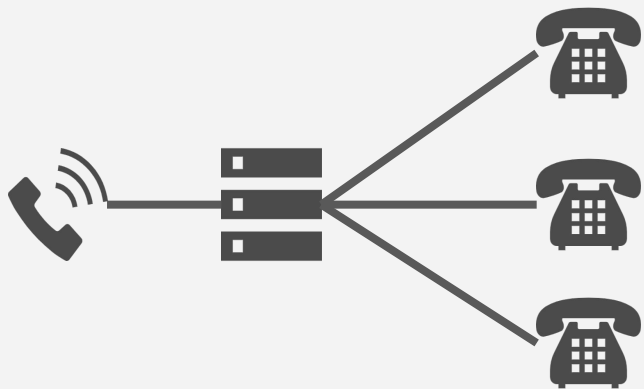
クラウドPBX

- **ロケーション**を**選ばずに受電・架電**することが可能。
- 低コストでの導入や安価な通信料で利用することができる。

クラウドPBXとは？

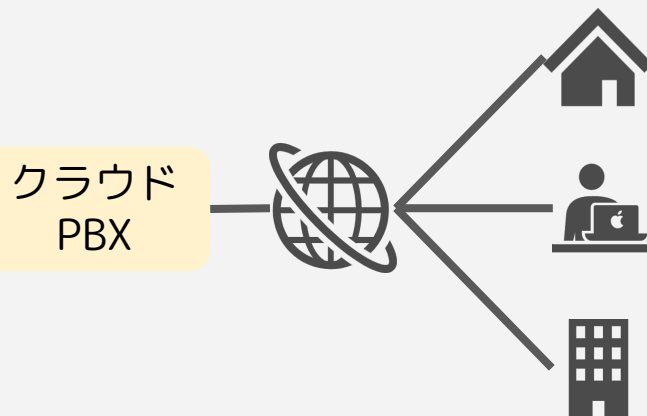
オフィス内にPBXを設置せず、**クラウド上に用意されたPBXを利用**するサービス。場所を問わず、安価に電話環境を構築することが可能

従来のPBXの場合



利用可能な場所がオフィスのみ

クラウドPBXの場合



ロケーションフリーを実現

従来のPBXとクラウドPBXの違いは？

従来のPBXと比べて、初期費用が大幅に削減
ネット環境があれば会社以外の場所で受電・架電することが可能になる。

従来のPBXの場合

- 自社システムと連携可能
- 導入や設置などの工事費用が高い
- PBXのメンテナンス費用が高い
- 導入までに時間がかかる
- 拡張性が低い
- オフィスのデスクでしか電話業務を行うことができない

クラウドPBXの場合

- 豊富な機能を低価格で利用可能
- 導入時の工事不要
- ランニングコストが安い
- 拡張性が高い
- ネット環境があれば、どこでも電話業務を行うことができる
- 提供会社やネット環境によって通話品質にばらつきがある

クラウドPBXのメリット・デメリット

クラウドPBXは初期費用や通話料を低く抑えられることに大きなメリットがあるものの、製品によっては通信品質や機能面にばらつきがある。

メリット

- PBXの設置場所が必要ない
- 初期費用が安く、導入がスピーディー
- 多彩な機能を必要な分だけ選択可能
- 規模の拡大に対応しやすい
- 各種端末とのサービス連携が可能
- 通話料が安い
(内線無料、外線も低価格)
- 社内システム障害時でも利用可能

デメリット

- 月額料金がかかる
- 市外局番の引継ぎに問題が生じる場合がある
- 通話品質が安定しにくい場合がある
- 特殊番号にかけることができない
- サービスによってはメーカーの保守・メンテナンスにの質にばらつきがある

クラウドPBXを選ぶポイントとは？

クラウドPBXは、多くの事業者から特色のあるサービスが展開されているため、**自社のニーズにあったサービス**を選ぶことが重要

クラウドPBXを導入する際の6つのポイント

- ☑ 通話の品質、音質に問題はないか
- ☑ 必要な機能を備えているか
- ☑ 企業規模に合った料金設定か
- ☑ 事業拡大への拡張性はあるか
- ☑ セキュリティは十分か
- ☑ サポートが充実しているか

2章のまとめ

- クラウドPBXとは、オフィス内にPBXを設置せず、クラウド上に用意されたPBXを利用するサービス
- クラウドPBXは初期費用や通話料の安さに大きなメリットがあるものの、製品によっては通信品質や機能面にばらつきがある。
- クラウドPBXは、多くの事業者から特色のあるサービスが展開されているため、自社のニーズにあったサービスを選ぶことが重要



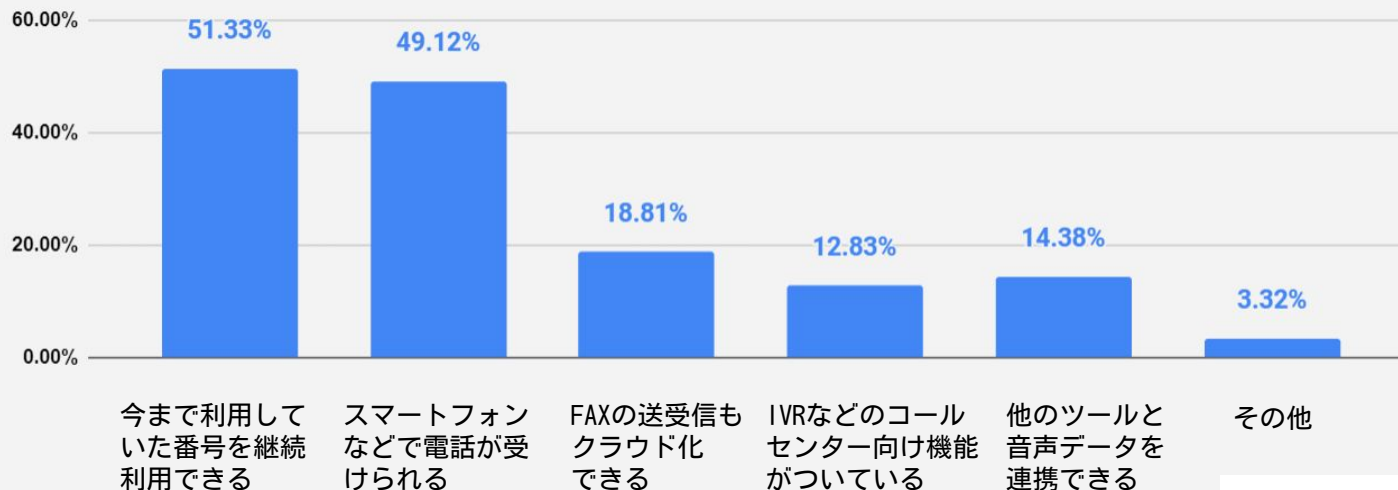
03

クラウドPBXを選ぶ
ポイントとは？

クラウドPBXを導入する際の必須要件は？

約半数の企業は「今まで利用していた番号を継続利用できる」
「スマートフォンなどで電話が受けられる」を必須要件にしている

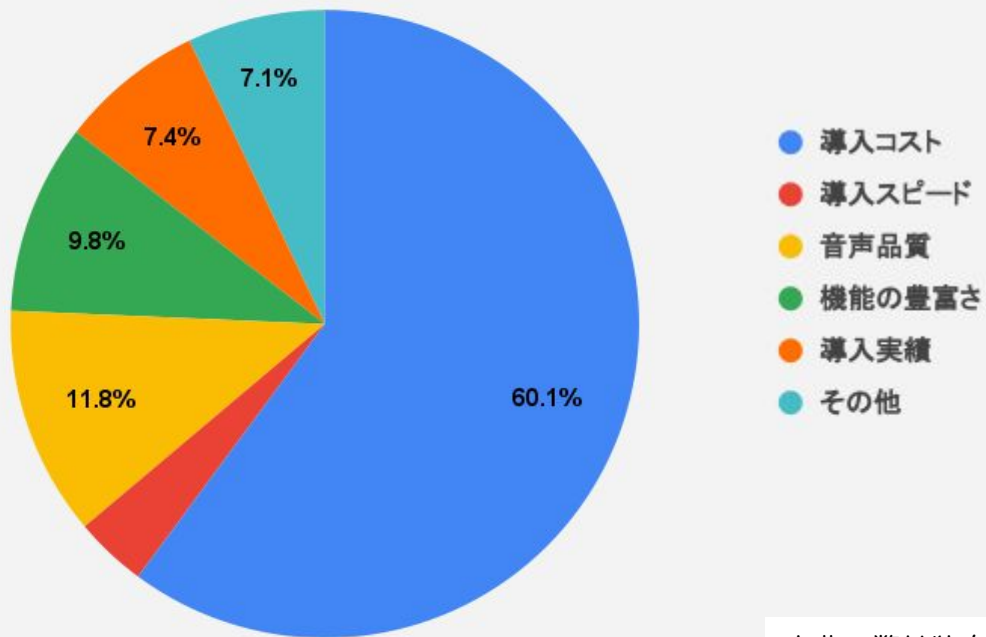
クラウドPBXを導入する際の必須要件は何ですか？



クラウドPBXを選ぶ際の最も重視する点は？

約60%の企業は「導入コスト」を最重要ポイントとして回答していることから、**導入の決定打となるのは導入時コスト**と言える。

クラウドPBXを導入する際に最も重視する点は何ですか？



3章のまとめ

- 多くの企業はクラウドPBXを選ぶ際に、**今までの電話番号を維持してフリーロケーション化**を実現したいというニーズがある。
- 約60%の企業は「**導入コスト**」を最も重要なポイントとしているため、導入の決定打となるのは導入時コストと言える。



クラウドPBXの導入に向けて

- 従業員自宅や各オフィス拠点とインターネット回線で接続
- 各端末(オフィス・自宅・外出先)間は通話料0円で通話可能

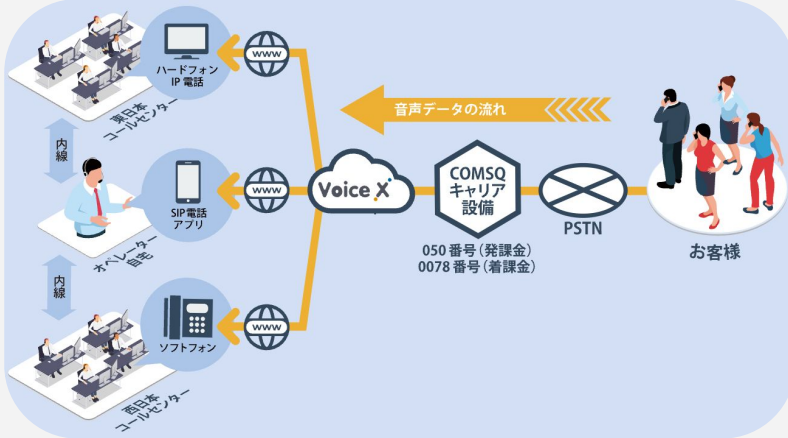
コストを最小限に、電話業務のテレワーク化

Voice X

VoiceXの特徴①

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
全てのエディションに**自動化ロボット**
による**連携機能**を標準搭載

今ある設備でテレワーク環境の構築



VoiceXの特徴②

通信キャリア（総務省認可）のため、
自社の独自番号を使うことで、**短期間**
の番号発行と低コストの両立を実現
大手通信キャリアの回線設備に依存
しないため、テレワークの促進や複数
拠点での拡張もスムーズ



低コスト



短期間でスムーズ

VoiceXの特徴③

在宅コールセンターにも対応できる

レベルの電話・履歴管理機能に加えて

通話履歴や音声テキスト化データを自

動化ロボットによって自動連携する

CRM連携などの電話業務の効率化・

省力化を実現する機能が豊富

豊富な機能

外線発着信	外線電話の発着信
内線発着信	内線電話の発着信
通話録音	外線、内線の通話を録音
音声ガイダンス再生	指定した内容でガイダンスを流す
着信条件分岐	着信した電話をさまざまな条件で分岐
キューイング	着信を指定した番号に振り分ける
フロー	各種機能を組み合わせて利用可能
着信拒否	指定した電話番号の着信拒否
FAX	FAXの送受信
留守番電話	留守番電話録音、メール送信
IVR	音声自動応答
共通電話帳	利用者共通の電話帳
電話会議	複数人での同時通話
ウィスパリング	他者の通話を聴取し話しかけられる
代理応答	内線を代理で受ける
オートコール	録音した音声を自動発信する
電話機プロビジョニング	複数の電話機を一括設定できる

VoiceX

お問い合わせはこちら

[資料ダウンロードはこちら](#)

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

