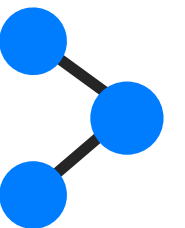




一般企業向け

# これだけは押さえておきたい クラウドPBXのQ&A

//////// 基本機能編 //////////



## QA1

### 企業の電話設備に必須なPBXとは？

PBXとは、複数の電話回線を集約し、内線同士の接続や外線と内線の接続をコントロールする装置やシステムです。会社で利用される電話のほとんどは、代表電話番号にかけると、PBXにつながり内線へと転送されています。



## QA2

### クラウドPBXとは？

クラウド上で用意されたPBXを利用するサービスです。インターネット回線を利用し、異なる場所にあるオフィスや、工場、自宅にあるPCやスマホで、会社の電話番号宛てにかかってくる外部からの電話を受けたり、発信したり、内線でつなぐことができます。また、PBXのメンテナンスや電話機の増設、オフィスのレイアウト変更等の工事は必要ありません。



## QA3

### クラウドPBXではできて、ビジネスフォンではできないことって？

ビジネスフォンは、社内に物理的に存在するPBXに繋がっている電話機のみを会社電話として利用できます。そのため、従来のビジネスフォンでは、スマートフォンを内線化して使用したり、PCを電話として利用したり、離れた拠点を内線で接続したりすることはできません。



気になるメニューをクリックしてご覧ください。

## 通話

電話線の工事や修理が不要で、社内外にある端末からの外線発着信/内線発着信が可能



## 保留・転送

どこにいても電話を切ることなく「保留・転送」し、そのまま繋げることが可能



## 音声ガイダンス

電話をかけたときに、自動で自社のニーズに合わせて、事前に用意されたガイダンスを流す機能



## 音声自動応答 (IVR)

音声ガイダンスの案内により、お客様自身が該当するボタンを押しして操作いただく機能



## 着信自動分配

着信する対応者(内線)の優先順位を決めたり、外線着信を設定したルールで自動で分配することが可能



## クラウドFAX

取引先などから送られてきたFAXをPDF等に変換し、インターネット通信を使ってFAXの送受信が可能



## 通話録音・テキスト化

外線、内線の通話を録音したり、録音データをテキストに起こして保存することが可能



## Voice X

ボイスクロスは、通信キャリアが提供する安定した高い音声品質が特徴のクラウドPBX



クラウドPBXは、電話業務が便利になる様々な機能があります。今回は一般の企業でお使いいただくことの多い機能をピックアップしてご紹介します。もっと色々な機能について詳しく知りたい！という方は、是非[こちら](#)からお問い合わせください。

## 通話

クラウドPBXは、クラウド上の主装置にて外線や内線の番号を制御するため、固定電話機でなくても、PC・スマホなどを社用の電話として通話ができます。外出時の連絡はスマホから「[携帯電話番号](#)」で行っていた電話業務を、いつでもどこでも「[会社番号](#)」で対応することができるようになります。



### QA1

#### 外線とは？

外線とは会社番号で受発信する通話のことです。東京なら「03」、大阪なら「06」等の市外局番と呼ばれる番号や「050」などの番号からの受発信する通話も外線になります。外線通話は発信すると通話料が発生します。

### QA2

#### 内線とは？

従来のオフィスフォンでは、「社内に設置した電話機同士での通話」であるため、オフィスの電話を外出先で受けることはできず、電話をかけ直すことが多いです。クラウドPBXを導入すると、アプリによってスマホを内線化することができるため、社外からの電話を直接受けられます。また、複数拠点間でも無料で内線通話をすることができます。



[MENUに戻る](#)

## 保留・転送

これまで会社内の固定電話でしかできなかった「着信した通話の保留、転送」を、スマホやPCを利用することにより、**場所を問わず、転送料もかからず**、ご利用できます。外出先にいる社員や、在宅勤務中の社員など、**どこにいても電話を切ることなく「保留・転送」**し、そのまま繋げることが可能です。例えば、会社への着電の際に担当者がオフィスに不在でも、卓上の電話機ではなく内線化された**個人のスマホなどに内線で取り次ぐ**ことが可能になります。



### 転送コストが無料になる？

従来のビジネスフォンだと、外部からの電話を、社内の「社員A」が受け取り、外出中の「担当者B」につなぎたい場合、電話を一度切り「担当者B」がかけ直すことが多いです。クラウドPBXなら、社内の「社員A」から外出中の「担当者B」に電話を切らず、無料で電話を転送できます。

### 電話に出られなかった時や通話中に転送できる？

空いてるメンバーがおらず、電話が出られなかった場合は他の内線または事前に指定した電話番号へ電話を転送させることが可能です。また、通話中（外線）に着信があった場合も、あらかじめ設定した指定の電話番号へ転送させることができます。



△ VoiceXスマホ用アプリの画面イメージ

QA1

QA2

[MENUに戻る](#)

## 音声ガイダンス

「本日の営業は終了しました」等の日時や曜日に応じた任意の音声ガイダンスを設定できる機能です。

「平日は、9:00～18:00までは着信、それ以外は着信しない」や「土日祝は、終日着信しない」といったルールを設定することで、音声ガイダンスを自動で流すことができます。

営業時間外の着信で社員のスマホが鳴ってしまいストレスになることを防ぐだけでなく、営業時間外/休日である旨のメッセージを流すことのできるため、お客様に対しても何も知らせず電話に出ないということがなくなり安心です。



### QA1

#### 実際のガイダンス例は？

クラウドPBXは、インターネット上の管理画面から簡単にメッセージを設定できます。

「お電話ありがとうございます。ただ今のお時間は、営業を終了しております。誠に申し訳ございません。営業時間は〇〇時より〇〇時までとなっております。恐れ入りますが、翌営業時間内に改めておかけ直してください。お電話ありがとうございました。」



### QA2

#### 応答を待っていてももらう時にもガイダンスを流せる？

通話中やすぐに対応出来ない場合に、「ただいま電話が混み合っております。」などの音声ガイダンスを流すことができます。

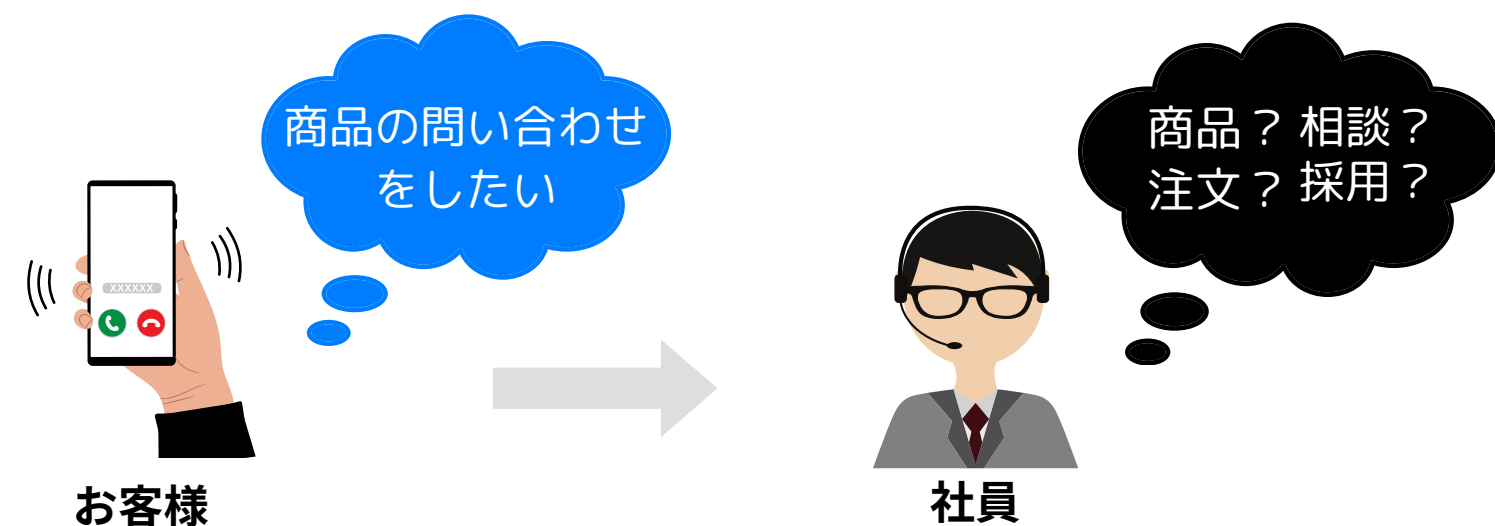
[MENUに戻る](#)

## 音声自動応答（IVR）

事前に用意された音声ガイダンスの案内により、お客様自身で該当するボタンをプッシュして操作いただく機能です。

電話着信時のガイダンスで「商品については#1、採用については#2、それ以外は#9を押してください。」

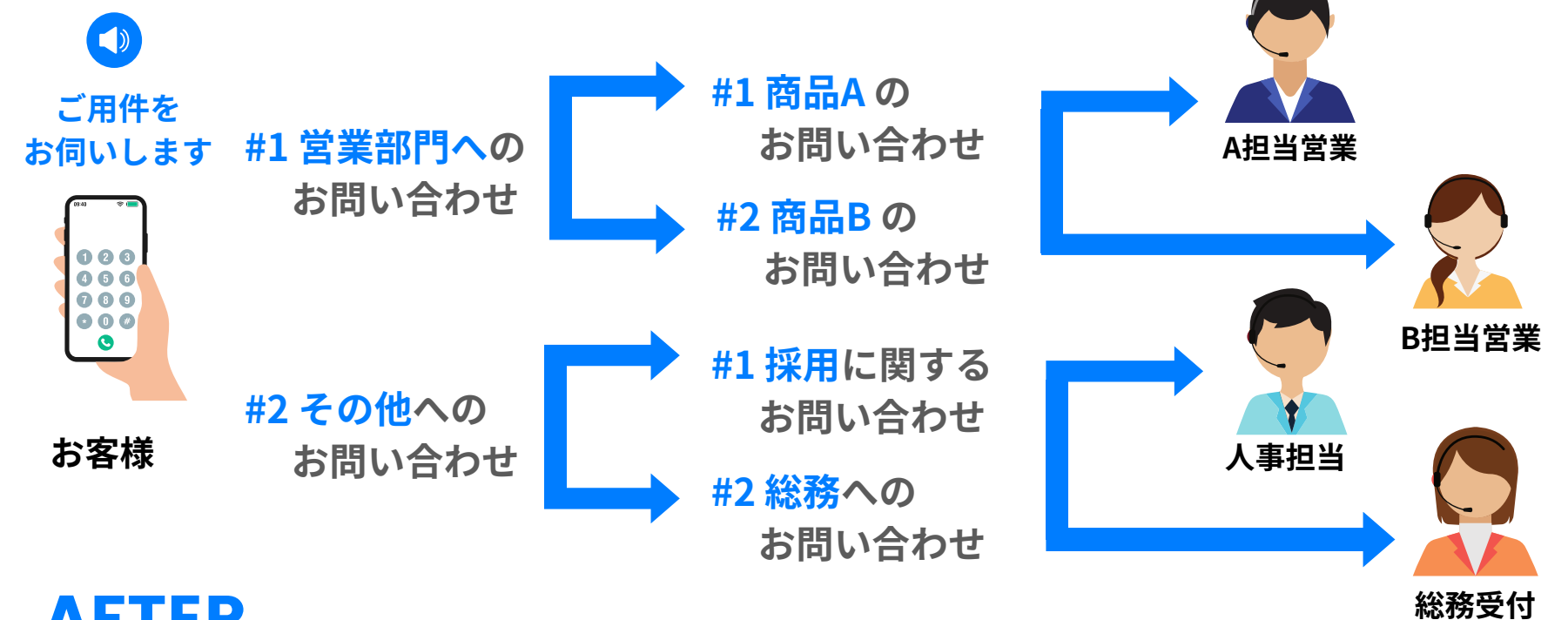
など要件別にアナウンスを設定することで、その後の対応を効率化したり問い合わせ内容ごとに通話データを蓄積することができます。



### BEFORE

電話に出るまで問い合わせ内容が不明のため、オペレーターに求められるスキル、知識などが増える。

また、担当者に通話内容を伝言したり、転送の作業に手間や時間がかかるため、お客様をお待たせしてしまう。



### AFTER

電話対応が多い営業組織では、全ての問い合わせが総務に届くケースが多いが、電話を割り振ったり、伝言したりする作業で他の業務が圧迫されるため、効率化が必須になる。内容を把握している担当者に直接つながるため、無駄な取次ぎや転送がなく対応品質が安定する。

[MENUに戻る](#)

## 着信自動分配

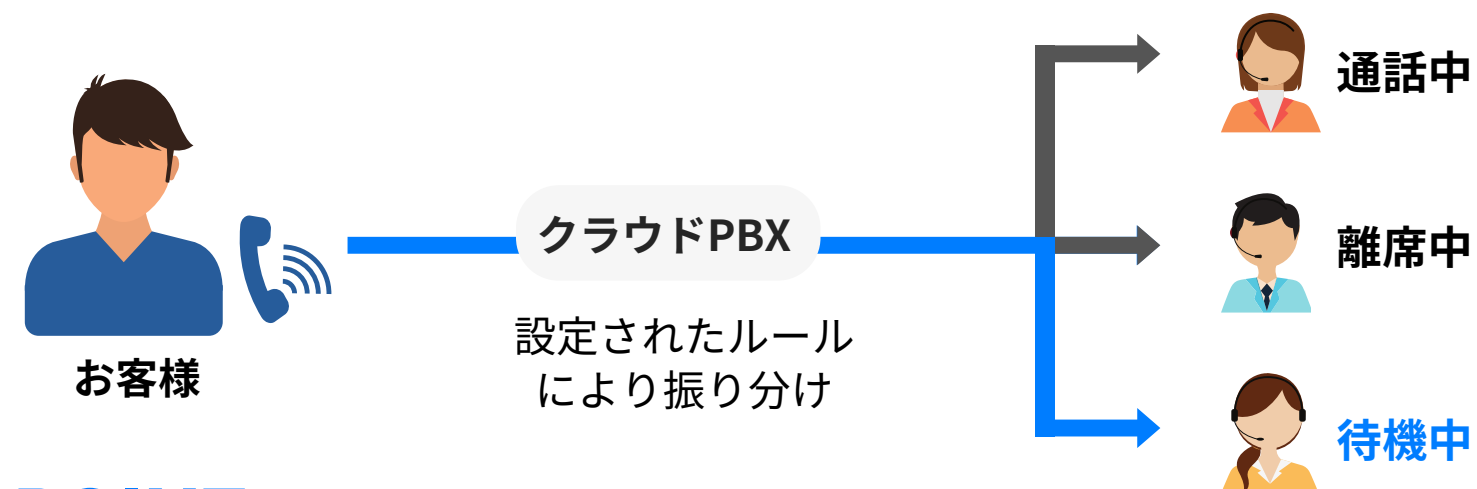
外線着信を設定したルールで自動で分配することができます。

オペレーターの稼働状況・空き状況を監視して、その状況に応じて電話を割り振ったり、待ち時間や着信回数を基準にして、できるだけ1人に負担がかからないように着信を平等化することができます。



また、お客様からの着信時に、着信する対応者(内線)の優先順位を決めることもできます。業務スキルや対応できる業務の内容を考慮して、特定のオペレーターに優先して着信を振り分けることができます。

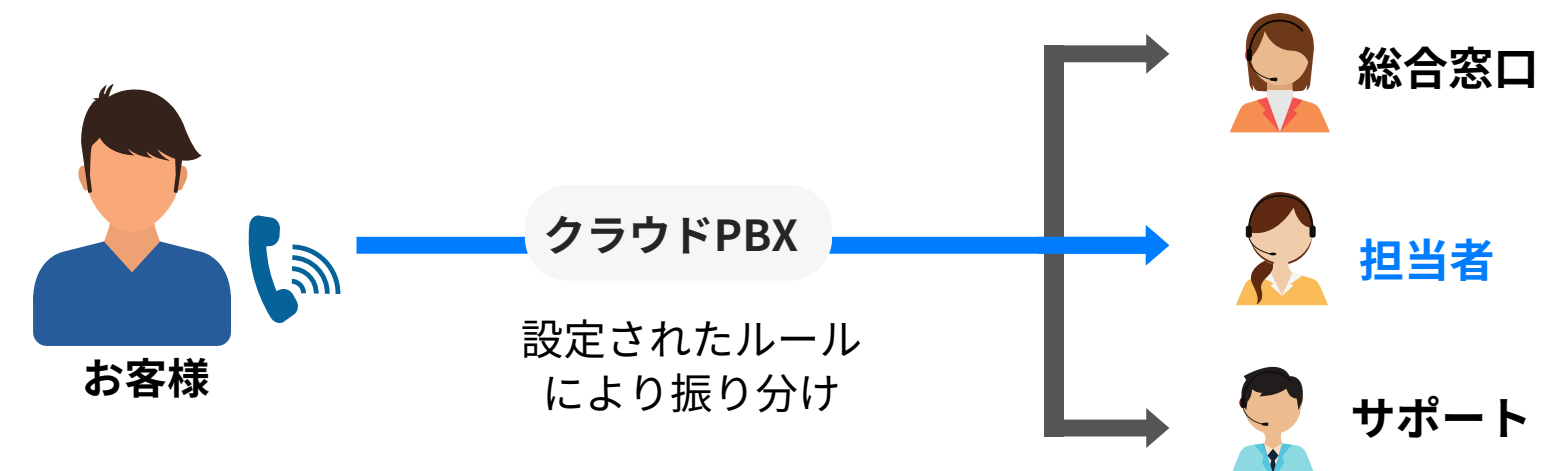
不在時は、不在転送で次の人にまわしたり、グループや全体へ呼び出すこともできます。



### POINT

電話を取ることが多い特定のオペレーターに偏ることなく、通話状況に応じて平等な電話の割り振りが可能。

[MENUに戻る](#)



### POINT

新規のお客様の電話番号から着信が来た場合は、総合窓口へ優先して着信するように設定したり、リピーターや既存のお客様からの着信時は決まった担当者へ優先して着信したりすることが可能。



## クラウドFAX

従来のFAXとは異なり、書類はPDF形式などのデジタルデータとして送受信されます。そのため、PCやスマホなどのデバイスがあれば、**専用のFAX機や複合機が不要**になります。※送信先では従来のFAXと同様に紙で出力されます。



### 社外にいる時もFAXを確認したり、検索したりできる？

外出中・出張中・在宅勤務中など社外での勤務時でもFAXの送受信が可能です。FAXを受信するとメールで通知することも可能なため速いレスポンスが可能になります。FAXはデータとして蓄積されるため、過去のものを検索することもできます。

QA

#### BEFORE

##### 送信

原稿セット、相手先を入力し送信

##### 受信①

受信後、即座に紙が出力

##### 受信②

受信後、指定のメールへ通知



#### AFTER

##### 管理画面から送信

ブラウザで管理画面へアクセス送信画面で宛先入力・原稿ファイルをアップロードして送信

##### メールから送信 (Mail to FAX)

件名に相手先番号、原稿ファイルを添付して、指定のメアド宛に送るだけ

##### メールで受信

PDFが添付されたメールで受信通知  
必要な内容だけを抜粋して印刷


[MENUに戻る](#)

## 通話録音・テキスト化

電話でのやり取りを録音、データはサーバーに履歴として管理されており、「再生・削除・バックアップ」が可能です。

「通話開始時刻・通話時間・相手先電話番号」等の通話情報も保存されており、いつでもどこでも通話の詳しいデータを確認できます。また、テキスト化機能を利用すると、録音を聞き直す時間や手間を省き、スピーディーな確認が可能になります。

### 通話録音やテキスト化を利用するメリットは？



#### 1 トラブル発生時の確認が容易に

電話でのやり取りは「言った言わない」のトラブルが発生しやすく、オペレーターと顧客どちらに原因があるのか判別できず、実際の内容を確認できないために対応が長引くことが多く発生します。録音データがあれば、解決スピードが向上します。また、指導や防止策を考える際にも役立ちます。

#### 2 通話内容のブラックボックス化を解消

「誰が・いつ・どのように」通話しているのか把握できていないことにより、管理が複雑になったり、感覚的なトークの教育をすることになります。情報共有や蓄積を標準化したり、トークチェック・分析を自身で行ったりすることで、より効率的な電話業務、明確な教育を実現できます。

#### 3 コンプライアンス違反の防止

情報漏洩や不法行為といったコンプライアンス違反は、証拠が残りにくい電話を通じて発生することがあります。通話録音やテキスト化により、あらゆる電話のやり取りを組織で管理できるようになると、社員も緊張感をもって電話業務に取り組むようになります。



QA

[MENUに戻る](#)

## ボイスクロス

**Voice X** 会社の固定電話をクラウド化し、好きな場所でもっとスマートに働く。

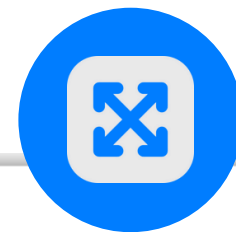
「ボイスクロス」は、電話業務におけるテレワーク化とDX化を同時実現する次世代型クラウドPBXです。

サービス提供元のコムスクエアは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です。



## クラスAの音声品質

総務省等の通話品質基準で「最も品質が良く、固定電話並の音質」に該当する「クラスA」の高い音声品質です。



## 柔軟でスムーズな拡張

他社製品では番号を増やす度に時間がかかる場合がありますが、VoiceXは大手通信キャリアの回線設備に依存しないため、短期間で柔軟な対応が可能です。



## よくあるQA

### QA1

#### 電話番号はそのまま使える？

VoiceXは、現在ご利用中の電話番号をそのままご利用いただけます。お客様の環境に合わせて以下の2つの方式をご用意しております。

- 番号ポータビリティ
- 回線中継機器の設置（ひかり電話番号利用）

対応地域や詳細については[製品サイト](#)をご覧ください。



### QA2

#### 導入までの期間は？

050番号の場合は最短5営業日。  
その他の番号の場合は約10日から20日でご提供可能です。



### QA3

#### 導入費用は？

ご利用人数に合わせて、2つのプランをご用意しております。  
詳細や料金イメージは[製品サイト](#)をご覧ください



# THANK YOU

お問い合わせはこちら

Email

**mktg-c@comsq.com**

Tel

**050-1860-4685**

