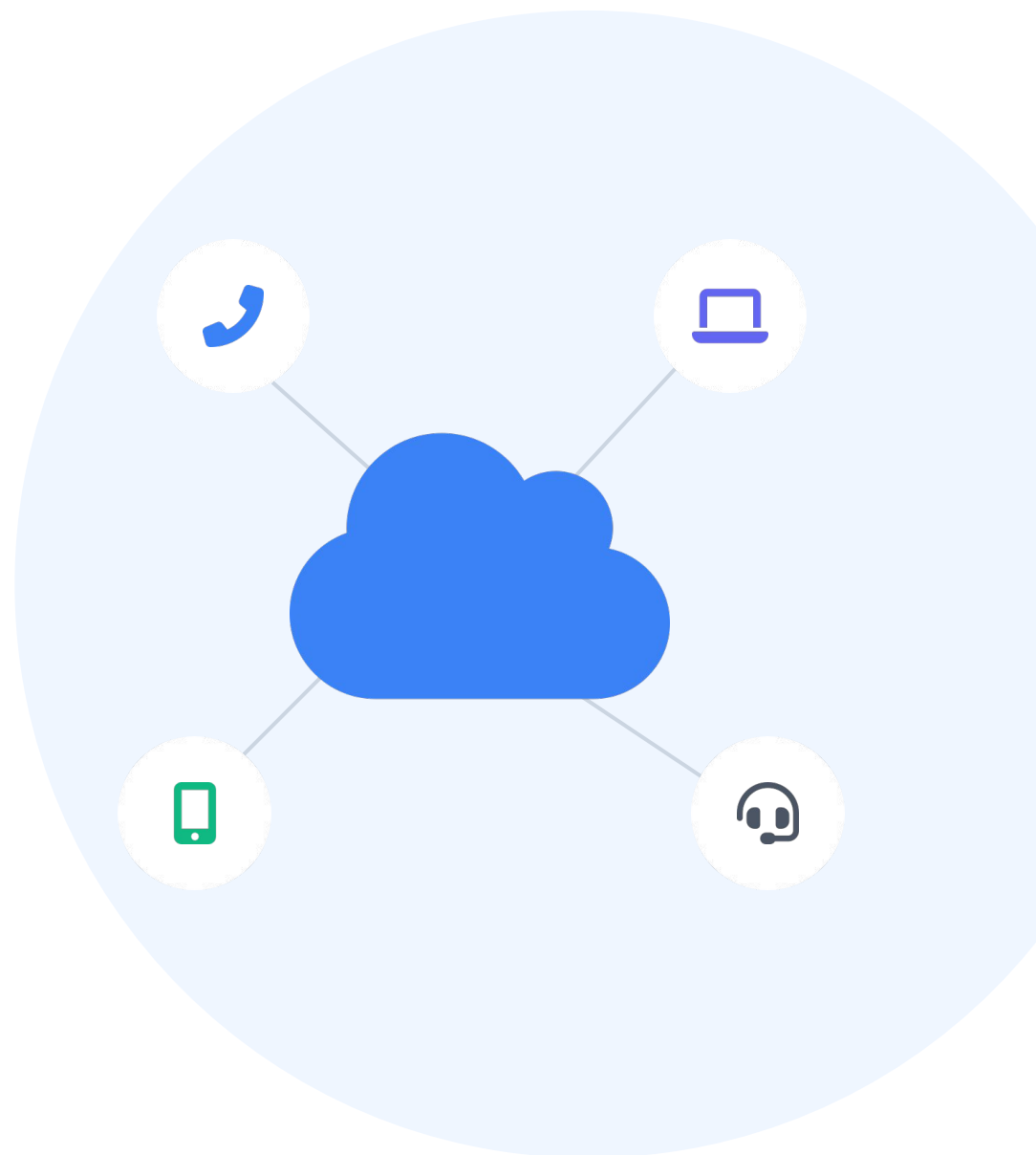


# オフィス電話周りの 「運用改善」Tips集

クラウドPBXの活用で、  
課題**解決**を視覚で理解



# INDEX

本資料でご紹介する「運用改善」Tips一覧

**A**



**迷惑電話の抑制**  
着信拒否・アナウンス

**B**



**時間外の自動対応**  
留守録・SMS誘導

**C**



**あふれ呼対策**  
待ち呼機能の活用

**D**



**一次受け負担軽減**  
IVRで直通

**E**




**必要な通話だけ録音**  
手動ON/OFF・IVR連携

**F**



**通話メモ・共有効率化**  
AI文字起こし連携

**G**



**スマホの公私分計**  
アプリで内線化

**H**



**移転・変更スムーズ化**  
フルクラウド運用

**I**



**受付無人化おもてなし**  
タブレット受付連携

**J**



**多拠点のコスト削減**  
PBX一元化・内線無料

**K**



**既存設備の維持・活用**  
放送・解錠・アナログ

**L**



**導入効果まとめ**  
課題解決後の姿

# 課題と解決法一覧表 (1/2)

課題A～Fに対する解決策のサマリー

[Overview](#)

ID	課題 (お困りごと)	VoiceXによる解決法
A	 営業電話・迷惑電話を抑制したい	<p><b>解決①</b> 特定の電話番号パターンからの着信を「受け付けなくする」設定</p> <p><b>解決②</b> 通話開始前の「録音告知ガイダンス」で架電者の心理を抑制</p> <p><b>解決③</b> IVRを活用し、営業目的の選択肢には自動ガイダンスを流して切断</p>
B	 営業時間外の「鳴りっぱなし」対応	<p><b>解決①</b> 時間外は留守録へ誘導し、音声と文字起こしデータをメール/チャット配信</p> <p><b>解決②</b> 架電者の携帯にSMS (ショートメール) を自動送信し、Webフォームへ誘導</p>
C	 あふれ呼 (ツーツー) でお待たせ	<p><b>解決①</b> チャンネル数増減+「待ち呼」設定で、空き次第オペレーターに自動接続</p>
D	 一次受けが総務・事務に集中	<p><b>解決①</b> 「IVR」で部署や担当者を直接呼び出し、取次負担をゼロに</p>
E	 必要な通話だけ録音したい	<p><b>解決①</b> 通話中に簡単なダイヤル操作で録音機能のON/OFF切り替えが可能</p> <p><b>解決②</b> IVRで架電目的を分岐させ、特定の目的に該当する場合のみ自動録音</p>
F	 通話内容の共有に手間がかかる	<p><b>解決①</b> AIで自動文字起こし/要約し、テキストをチャットやCRMに自動連携</p>

# 課題と解決法一覧表 (2/2)

課題G~Kに対する解決策のサマリー

[Overview](#)

ID	課題 (お困りごと)	VoiceXによる解決法
G	 個人スマホの公私分計が曖昧	<a href="#">解決①</a> スマホにアプリを入れて「内線化」。通話料は会社負担で、私用電話を抑制
H	 移転・レイアウト変更が大変	<a href="#">解決①</a> 装置・配線不要のフルクラウド型で、移転・レイアウト変更・テレワークに即対応
I	 受付無人化でも温かい体験を	<a href="#">解決①</a> タブレット受付アプリで、来客者の用件（商談/採用/配達）に合わせて担当者を直接呼び出し
J	 拠点ごとの契約でコスト圧迫	<a href="#">解決①</a> 全拠点を一元集約し内線化。「初期投資削減」「拠点間無料」「運用軽減」を実現
K	 既存設備や運用は維持したい	<a href="#">解決①</a> 対応機器（スピーカー・解錠・変換器）を連携し、これまでの運用を変えずに移行

# このTips集の見方

課題提起から解決策提示までのシンプルな構成です

 Guide

## ページ構成の流れ



### 【課題】の提起

01

「あるある」なお困りごとを1ページで提示



### 【解決法】のご紹介

02

具体的な解決アクションをイラストで解説

## わかりやすさへのこだわり

- ✓ 文字を極力省き、**ビジュアル中心**で表現
- ✓ 1ページにつき**1テーマ**で完結
- ✓ 直感的に「どう変わるか」がわかる**図解**
- ✓ 専門用語を避け、**平易な言葉**で解説



お客様の潜在的なニーズや、「あ、これ困ってた!」という気づきを促すための構成になっています。パラパラとめくるだけで、運用の改善イメージが湧くように設計されています。



Problems

# 課題



オフィス電話の運用における  
よくあるお悩み・トラブル



営業電話・迷惑電話

## 営業電話や 迷惑電話を 抑制したい

-  頻繁な不要着信
-  業務中断・集中力低下
-  対応者の精神的ストレス



営業時間外の放置

## 営業時間外に 電話が鳴りっぱなし になっていませんか？

 放置によるイメージダウン

 顧客満足度（CS）の低下

 重要なビジネス機会の損失



回線混雑・話し中

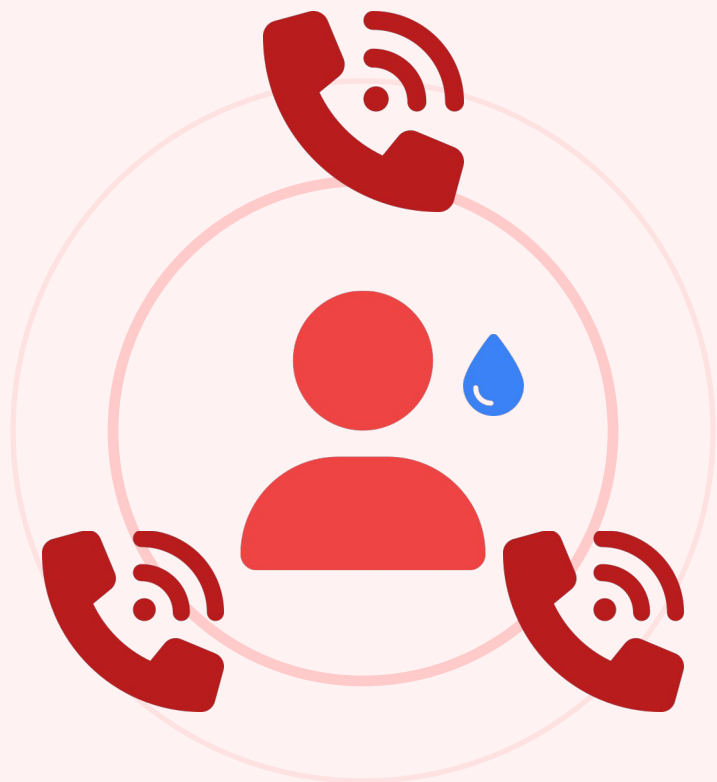
## 回線が混雑しており 常にあふれ呼状態

 お客様をお待たせしてしまう

 繋がらず機会損失が発生

 顧客満足度（CS）の低下

CASE: 一次受け集中



総務・事務への負荷集中

## 一次受けが 総務や事務に 集中しすぎる



本来の業務が頻繁に中断



取次だけで時間が過ぎていく



自分の仕事が進まないストレス



必要な通話だけ録音

## 通話録音をしたいが 全て録る必要はない

-  全録音はデータ容量を圧迫
-  必要な通話だけ選別したい
-  手動で柔軟にON/OFF



通話内容の共有が手間

## 通話内容のメモ作成や共有に 時間・手間がかかる

-  メモ作成の作業負担
-  共有までのタイムラグ
-  伝言ミス・情報の抜け漏れ

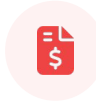


個人スマホの業務利用

## 個人スマホの 公私分計が 曖昧で管理できない



プライバシーの懸念



費用負担が不明確・精算が手間



業務通話履歴の管理不可



移転・レイアウト変更

## オフィス移転や 変更時に「電話」が ボトルネックになる



高額な工事費・手配の手間



物理的な配線の制約



工期によるスケジュールの圧迫



無人受付の印象・取次

## 受付無人化でも 温かい体験を 保ちたい



「無人＝冷たい」印象の回避



用件ごとの適切な取次ぎ



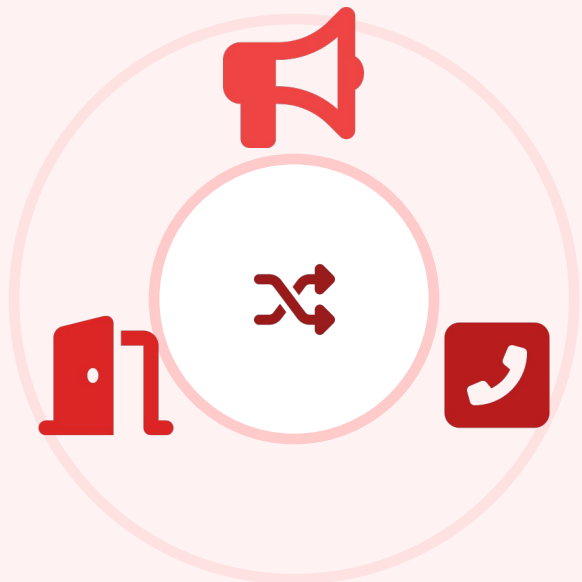
来客体験(UX)を損なわない



拠点ごとの契約・コスト

## 拠点ごとのPBX契約で コストを**圧迫**している

-  基本料金の重複支払い
-  保守契約がバラバラ
-  運用管理の負荷増大



設備連携・特殊運用

## クラウド化したいが 既存の**設備・運用**は 維持したい

-  構内放送・一斉呼び出し
-  エントランスのドア解錠
-  アナログ電話・FAXの利用



品

Solutions

解決



クラウドPBX「VoiceX」が実現する  
スマートな解決アプローチ

## ✔ SOLUTION

## 特定の番号パターンを 「受け付けなくする」設定

特定の電話番号パターンにマッチした番号からの着信を、PBX側で自動的にシャットアウトします。

- ✔ 特定の市外局番や非通知をブロック
- ✔ ブラックリストによる自動拒否
- ✔ 電話に出る前の「門前払い」で業務効率化



## ✓ SOLUTION

# 「録音告知ガイダンス」で 架電者の心理を抑制

通話開始前に「この通話は録音しております」と流すことで、迷惑電話の発信者に対して心理的なプレッシャーを与え、通話を断念させます。

- ✓ 「録音中」のアナウンスで悪質電話を牽制
- ✓ 迷惑電話を目的とした架電者を門前払い
- ✓ 応対品質向上のメッセージとしても有効



## ✓ SOLUTION

# IVRで営業案内を 「自動終了」させる

IVR（自動音声応答）を活用し、「営業関連のご案内は【3】」等のガイダンスを流し、選択されたら自動音声で対応を完了して切断します。

- ✓ 「その他・営業」を明確に分岐
- ✓ 営業電話は自動ガイダンスで完結
- ✓ 必要な電話だけをオペレーターへ接続

📞 着信・IVR起動

1 製品問合せ  接続

2 既存顧客  接続

3 営業案内  切断

📞 オペレーター対応不要



## ✔ SOLUTION

## 営業時間外は留守録 & 自動文字起こし配信

営業時間を設定し、時間外着信を音声アナウンスに自動切り替え。留守録データと文字起こしテキストをメールやチャットへ即座に配信します。

- ✔ 曜日・時間帯ごとの自動応答設定
- ✔ 「音声+テキスト」で内容を即確認
- ✔ チャット連携で折り返しもスムーズ



## ✔ SOLUTION

# 営業時間外着信は SMS自動送信で フォーム誘導

電話が繋がらない時間帯の着信に対し、架電者の携帯番号宛にSMS（ショートメッセージ）を自動送信。Webフォームへ誘導することで、機会損失を防ぎます。

- ✔ 着信番号から携帯電話を自動判定
- ✔ メッセージとURLを即時自動送信
- ✔ Webフォーム誘導で24時間受付可能に



📱 スマホ×Web連携



## ✓ SOLUTION

## チャンネル増減と「待ち呼」で解消

クラウドPBXなら同時接続数（チャンネル）の増減が容易。あふれた着信を「待ち呼」にして機会損失を防ぎます。

- ✓ 同時通話数（チャンネル）を柔軟に拡張
- ✓ あふれた着信は保留音で「待機」させる
- ✓ オペレーターが空き次第、自動で接続

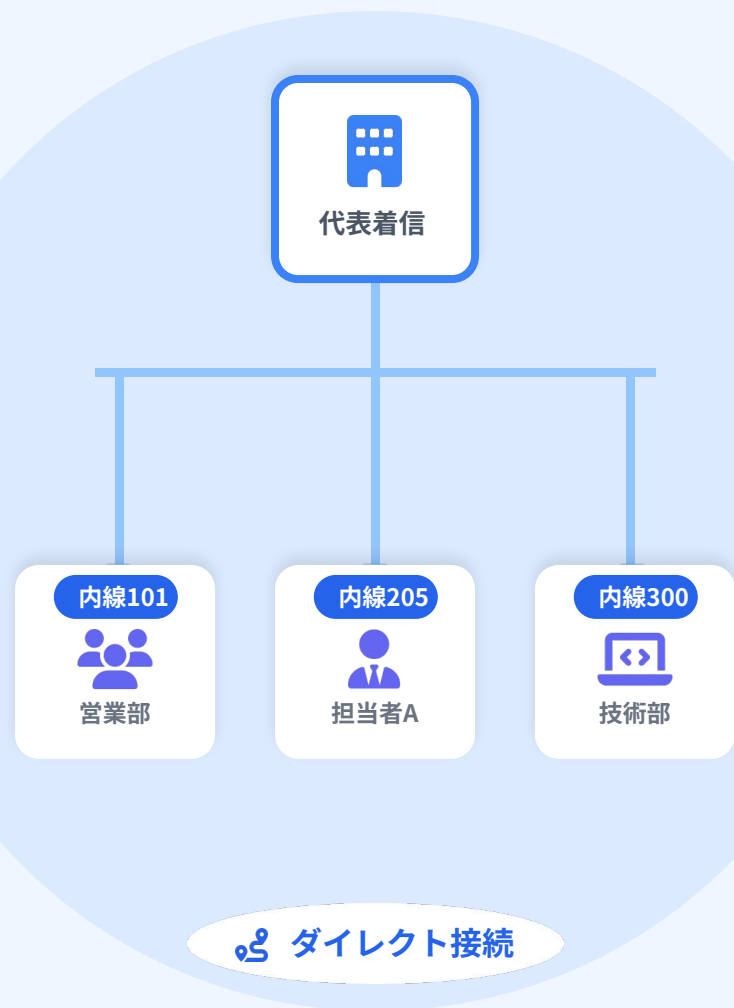


## ✓ SOLUTION

# 「IVR」で 担当者を直接呼び出す

お客様が呼び出したい部署または担当者の内線番号を入力することで、一次受けを経由せずに直接相手呼び出せます。

- ✓ 代表電話からの取り次ぎ業務を削減
- ✓ お客様をお待たせせずに担当者へ直結
- ✓ 総務・事務の「電話番」負担を大幅軽減



## ✓ SOLUTION

# お客様との通話中に 「録音ON/OFF」を簡単切替

すべての通話を録音するのではなく、必要な会話中に簡単なダイヤル操作を行うだけで、録音機能の開始・停止を即座に切り替えられます。

- ✓ ダイヤルボタン（例：#1）で即時録音開始
- ✓ 必要な会話だけを残してストレージを節約
- ✓ プライバシーに関わる会話は録音しない運用も可能



## ✔ SOLUTION

# IVR分岐で 「必要な通話だけ」自動録音

着信時のIVR（自動音声応答）で架電目的を分岐させ、特定の目的に該当する場合のみ自動で録音を開始します。

- ✔ お客様の目的に応じた柔軟な録音制御
- ✔ 例：「注文」は録音、「問合せ」は録音しない
- ✔ 不要なデータを減らし、管理効率を向上

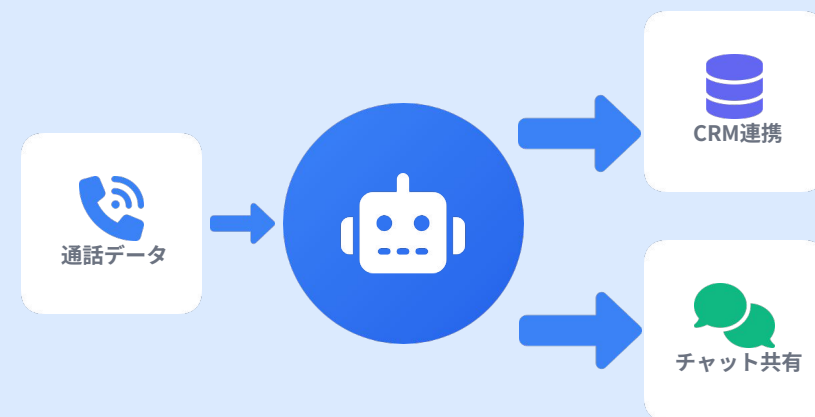


## ✓ SOLUTION

# 録音データをAIで 自動文字起こし・要約して 連携

通話終了後、AIが自動で会話内容をテキスト化して要約を作成。そのデータをチャットやCRMへ自動送信し、情報共有の手間をゼロにします。

- ✓ AIによる高精度な自動文字起こし
- ✓ 要約機能で会話のポイントを即把握
- ✓ Slack/Teams/CRMへ自動連携・共有



⚡ 共有工数を大幅削減



## ✔ SOLUTION

# 個人スマホをアプリで 「内線化」して公私分計

スマホにクラウドPBXアプリを入れるだけで、会社の電話番号での発信が可能に。個人スマホを業務活用（BYOD）できます。

- ✔ 通話料は会社負担（個人請求なし）
- ✔ プライベート番号を相手に知られない
- ✔ 通話履歴はクラウド管理で透明化



## ✓ SOLUTION

# フルクラウドで 配線・工事不要

物理的な装置や電話線が不要なフルクラウド型PBX。移転、レイアウト変更、フリーアドレス、テレワークに即座に対応できます。

- ✓ オフィス移転・レイアウト変更がラク
- ✓ フリーアドレス・在宅勤務に柔軟対応
- ✓ 物理的な工事やライセンス更新不要



## ✓ SOLUTION

# 無人受付アプリで 来客に「最適取次」

タブレット型の無人受付アプリ（クラウドPBX連携）を活用し、コンシェルジュのような対応品質を保ちつつ、来客者の用件に合わせて適切な取次ぎを実現します。

 商談・予約の方 → 担当者を直接呼出

 採用面接の方 → 人事担当へ

 配達・集荷業者 → 総務担当へ



 クラウドPBX連携

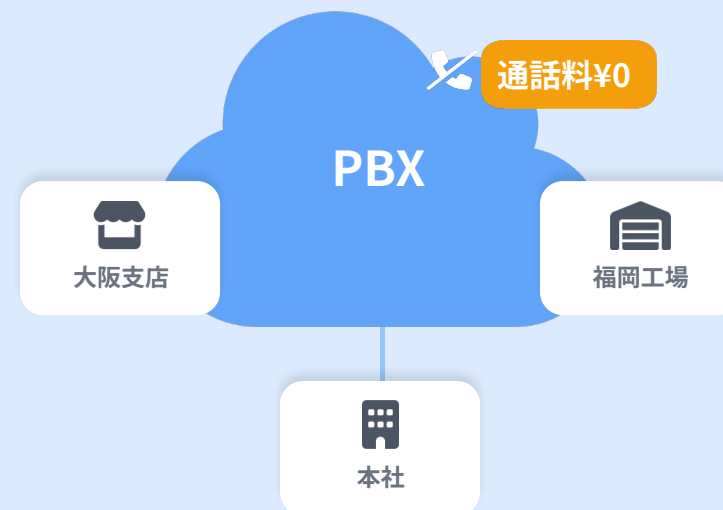


## ✔ SOLUTION

# 全拠点のPBXを一元集約し 「拠点間を内線接続」する

各拠点ごとにバラバラだったPBX契約をクラウドで一本化。拠点間の通話がすべて無料の内線通話になります。

- ✔ 初期投資・固定費の大幅削減
- ✔ 拠点間の通話料が「完全無料」
- ✔ 管理・運用の一元化で負担軽減



☎ 全国どこでも内線化



## ✔ SOLUTION

# 対応機器と連携して 「既存の設備・運用」を 維持

変換アダプターなどの対応機器を組み合わせることで、これまでの運用フローを変えることなく、スムーズにクラウドPBXへ移行できます。

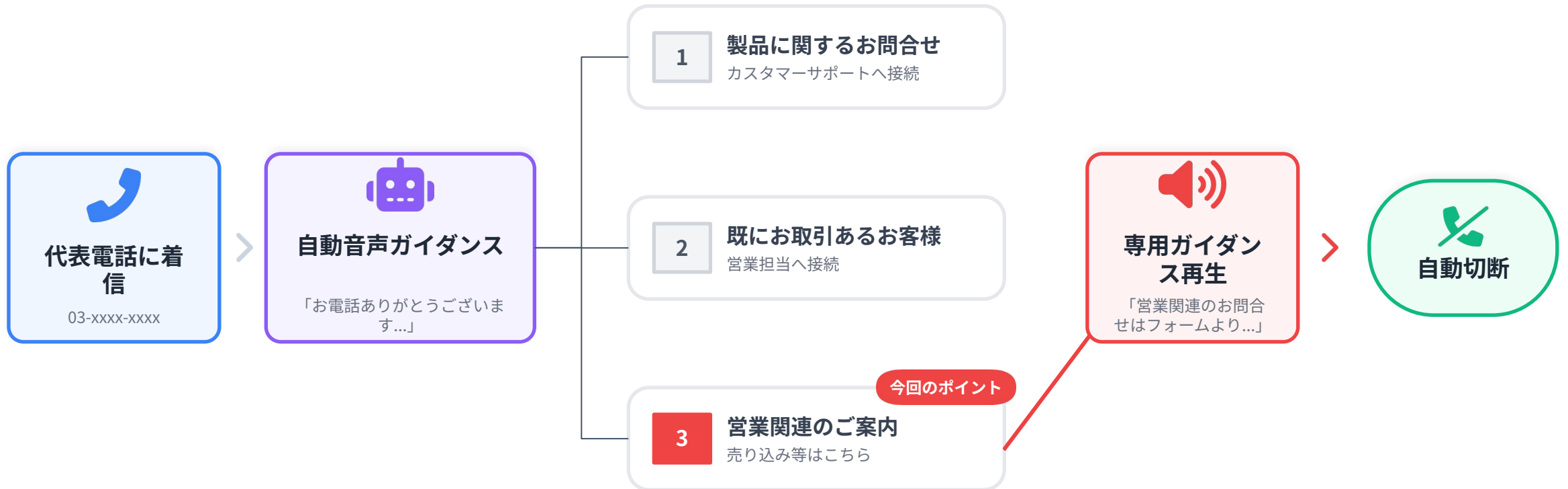
- ✔ 構内放送の一斉呼び出しに対応
- ✔ 電話機操作によるドアの自動解錠
- ✔ 既存のアナログ電話機も継続利用可能



# 設定フロー例：迷惑電話の抑制（IVR）

IVR（自動音声応答）を活用し、不要な着信を自動的にカットする流れ

Workflow



営業電話をかける側は、自動音声で「営業の方は【3】を」と言われると、録音や対応拒否を警戒して電話を切る傾向があります。仮に【3】を押されても、人が対応することなく自動的に案内を流して切断するため、業務時間を奪われません。

# 設定フロー例：営業時間外の対応

時間外着信を自動処理し、翌営業日の対応漏れを防ぐオートメーション

 Workflow



**i** 録音データ（音声ファイル）とAIによる文字起こしテキストがセットで、普段お使いのチャットツール（Slack/Teams等）やメールに届きます。電車移動中など音声が届かない状況でも、テキストで内容を即座に確認可能です。

# 運用フロー例：あふれ呼の待ち呼運用

同時通話数を超えた着信を逃さず、オペレーターが空くまで保持する仕組み

Workflow



通常であれば「おかけ直してください」で切断されてしまうお客様を、システム内で保持（待機）させることができます。これにより、ピーク時の機会損失を防ぎ、お客様のかけ直す手間を省くことでCS（顧客満足度）の低下を防ぎます。

# Before → After : 一次受け集中の解消

⇄ Case Study

「IVR」機能で、電話のボトルネックを解消



**POINT** 「代表電話」を経由せず、用件のある部署・担当へダイレクトに着信するルートを作れます

# Before → After : 個人スマホの公私分計

⇄ Case Study

「アプリ内線化」で、プライバシー保護とコスト管理を両立



**POINT** 個人のスマホをそのまま活用しつつ、番号・料金・データを明確に「業務専用」として切り出せます

# Before → After : 受付の体験価値

⇄ Case Study

無人受付アプリでも、「おもてなしの心」は伝わります



POINT VoiceX連携の受付アプリなら、コストを抑えつつ「コンシェルジュ品質」を実現できます

# 配慮ポイント（ガイドライン観点）

システム導入時にあわせて検討すべきコンプライアンス・セキュリティ事項

 Compliance & Security

## ！ 特に重要な3つの配慮事項

### 録音の事前告知



「通話品質向上のため録音します」等のガイダンスを流し、お客様の心理的抵抗を下げると共に同意を得る形式をとることが望ましいです。

### 個人情報の取り扱い



録音データや文字起こしテキストは個人情報に該当します。利用目的を明確にし、目的外利用を防ぐ運用ルールが必要です。

### アクセス権限・ログ管理



「誰がデータを聞ける/見れるか」を厳格に設定し、操作ログを取得・保管することで、内部不正や漏洩リスクを低減します。

## ✔ VoiceXでの対応・推奨設定

✔ **ガイダンス機能**  
着信時自動アナウンス機能で、告知を徹底できます。

✔ **権限ロール設定**  
管理者・マネージャー・一般など、階層別アクセス権を付与可能です。

✔ **監査ログ**  
操作ログ・ログイン履歴を自動で記録します。

**i** ※各業界のガイドラインや社内規定に準拠した運用設定をサポートいたします。

# 導入効果のサマリー

VoiceX導入で実現する、4つの主要なメリット

 Benefits



## CS（顧客満足度）向上

適切な取次ぎとスムーズな対応で、お客様をお待たせしない体験を提供。



## 業務効率化

電話業務の自動化とシステム連携で、事務作業や取次ぎの手間を大幅削減。

### 経営・管理のメリット



## コスト最適化

PBX主装置の撤廃と拠点間通話の無料化により、通信コストと保守費用を圧縮します。



## 運用の可視化

通話ログや録音データが一元管理され、ブラックボックス化していた電話対応が見える化されます。



**「電話」が業務のボトルネックから、企業の成長を支えるコミュニケーション基盤へ。**

# 次のステップ：現状棚卸チェック

貴社の現状に当てはまる課題をチェックし、導入の優先順位を決めましょう

☰ Next Steps

## 🗺️ 導入ロードマップ



### 現状チェック

01

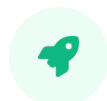
右のリストで該当する課題を確認



### 優先度決定

02

解決したい課題トップ3を選定



### 小さく始める

03

特定部署や拠点でトライアルを実施

## ✓ 課題チェックリスト 該当する項目にチェック



A 営業・迷惑電話が多い



B 時間外も鳴りっぱなし



C あふれ呼で機会損失



D 一次受け負荷が高い



E 必要な通話だけ録音



F 通話共有が手間



G 個人スマホ利用の懸念



H 移転・変更が大変



I 受付を無人化したい



J 拠点コストがバラバラ



K 既存設備を残したい



ひとつでもチェックがいたら、「VoiceX」での改善効果が見込めます。