

# withコロナ時代のBtoBテレワーク営業活動 "たった一つの方法"で劇的に成果を上げる方法を紹介

～テレワークをビジネスチャンスに変える～

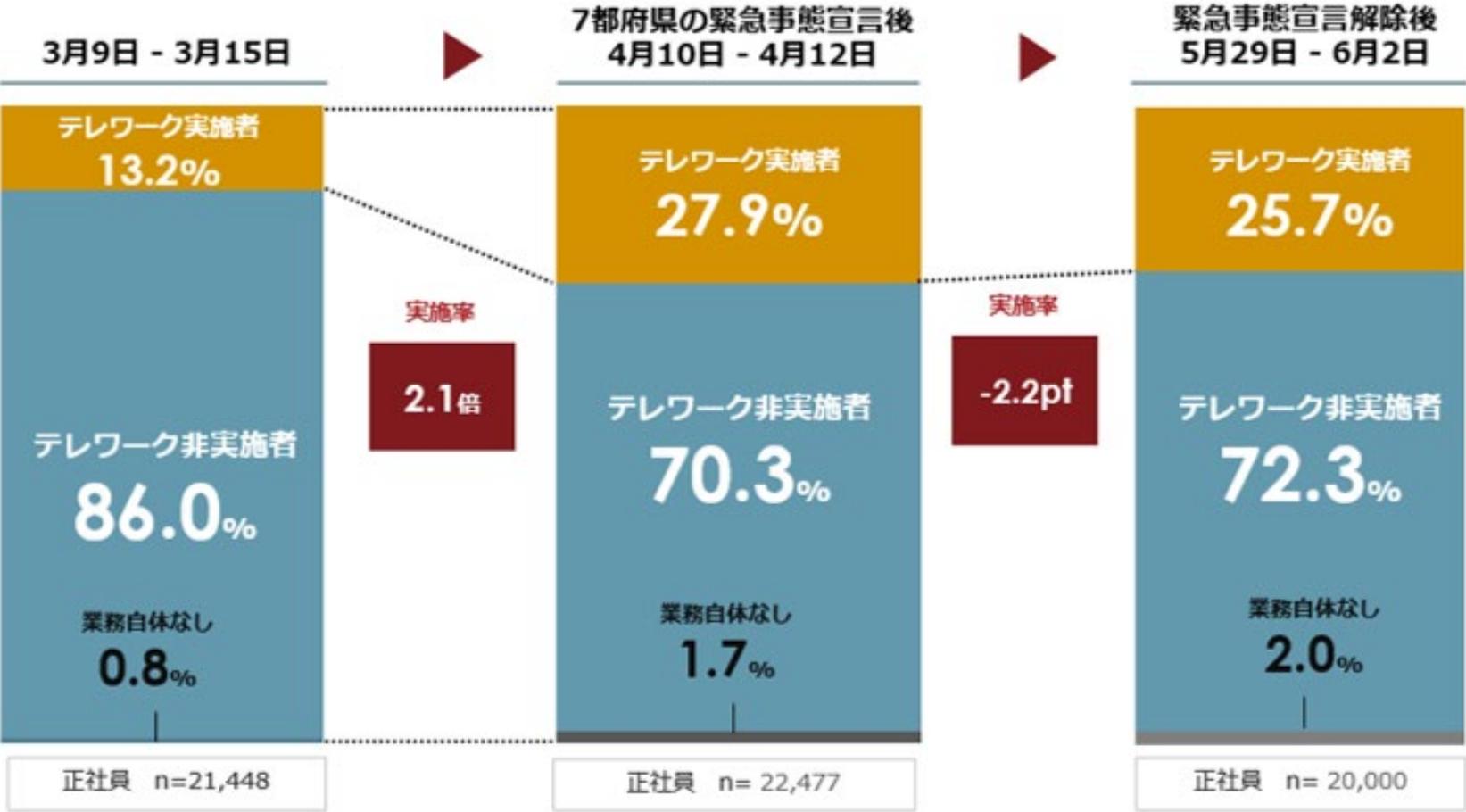


株式会社バルテック WEBマーケティング担当 森本拓志



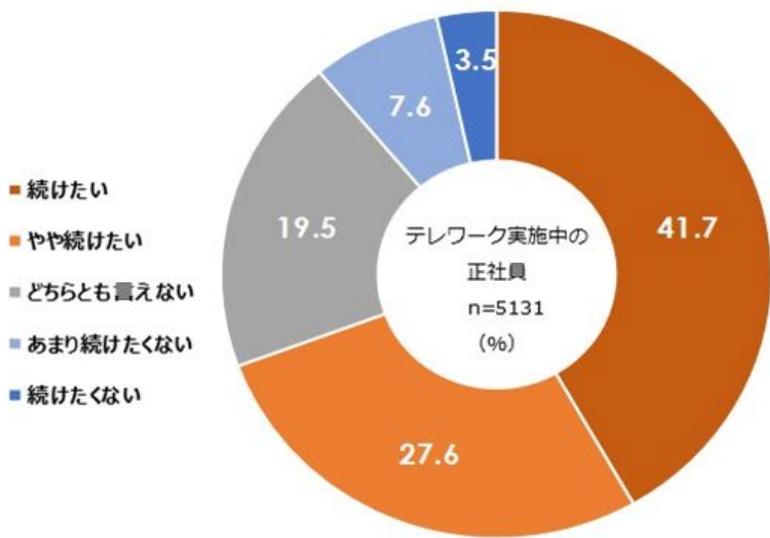
**2020年8月25日 オンラインセミナー**  
**『第一部 テレワーク時代の営業コミュニケーション』**

# 緊急事態宣言前後のテレワーク実施率



出典：パーソル総合研究所

# 緊急事態宣言前後のテレワーク実施率



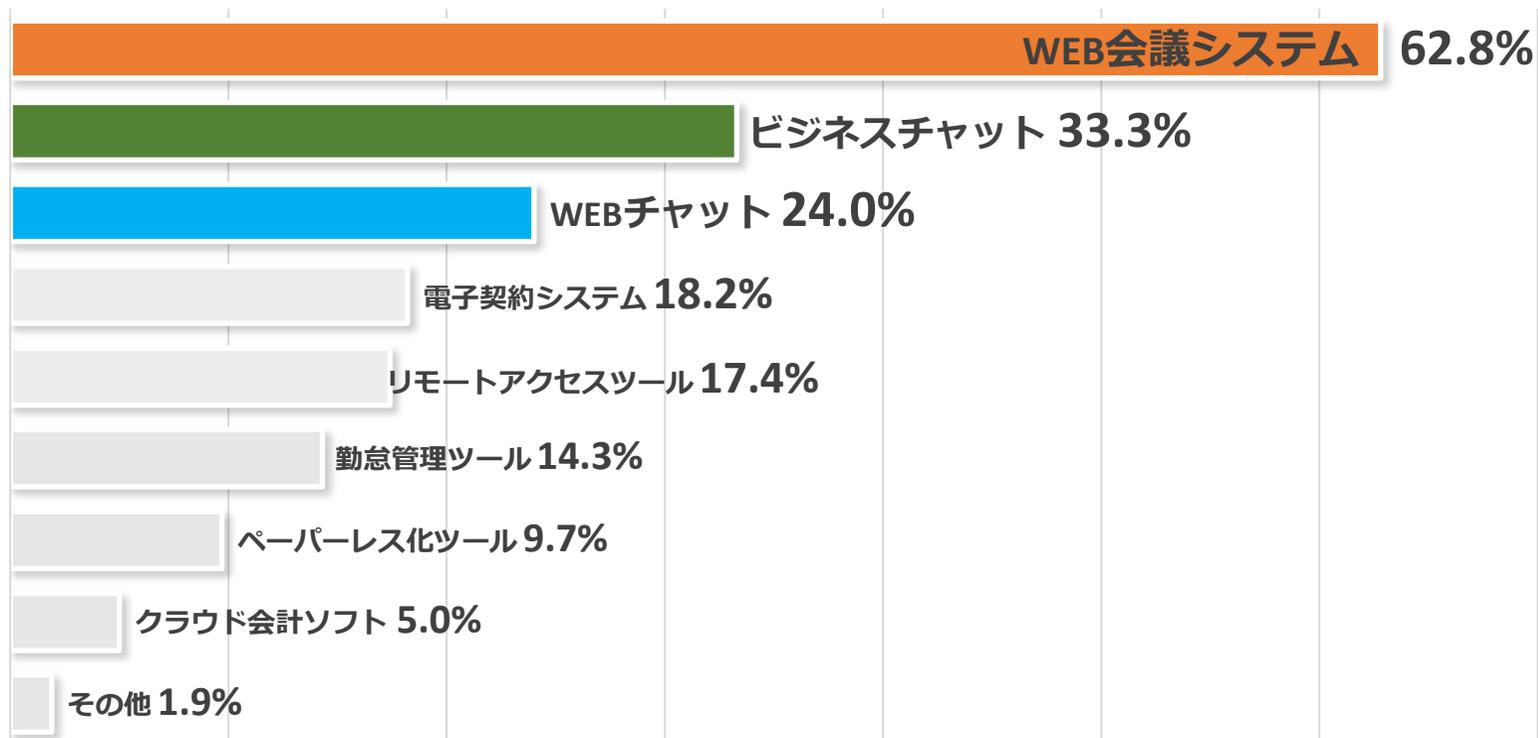
全体希望率  
「続けたい」「やや続けたい」計



性年代別（希望率・%）

男性 20代	(718)	70.8
男性 30代	(970)	69.7
男性 40代	(922)	65.4
男性 50代	(838)	60.4
女性 20代	(467)	79.3
女性 30代	(453)	76.8
女性 40代	(440)	76.2
女性 50代	(321)	65.2

出典：パーソル総合研究所



2020年6月22日 チャットプラス調べ 企業の経営者・従業員1,121人対象

会社の電話は？

# テレワーク時の電話にかかわる問題点

顧客・取引先との電話が携帯になってしまう。

(顧客から) 会社に電話があっても折り返し対応になる。

代表番号に電話転送をかけているため、  
誰か一人がすべての電話を取らなければならない。

営業機会の損失・不公平感

# 営業効率を上げる方法とは?

会社に行かなくていいから  
時間がとれる、移動時間がなくなる、  
どんどん電話をかけてテレビ電話でシェアをとっていき、  
これからテレワークは当たり前になってくるんじゃないか。

①電話をかける

②WEB商談

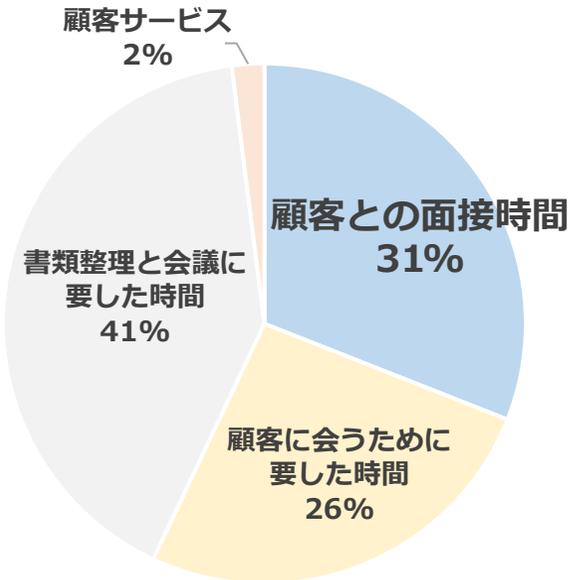
(見込み) 顧客との**接触時間を増やす**

**電話にかかわる問題の解決が必要**

# 日本と米国の労働時間比較

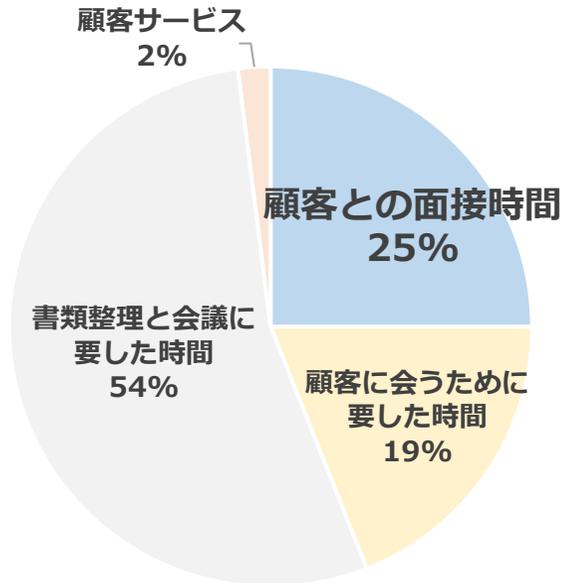
～日本～

小売店巡回営業マン



平均労働時間：9時間48分

生産財営業マン

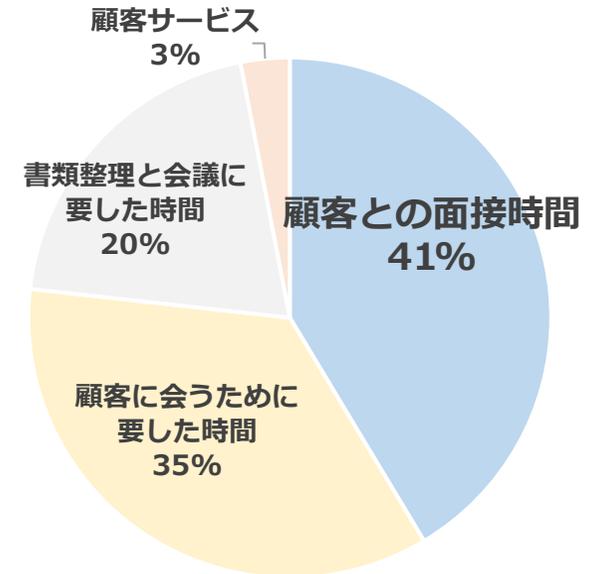


平均労働時間：9時間29分

日本の就業1時間当たり  
労働生産性は46.8ドル(4,744円)  
OECD加盟国中21位

～米国～

生産財営業マン



平均労働時間：9時間22分

米国の就業1時間当たり  
労働生産性は74.7ドル(7,572円)  
OECD加盟国中6位

**1日の業務時間の可視化**



**顧客との接触時間の目標%を決める**



**電話にかかわる問題は?**



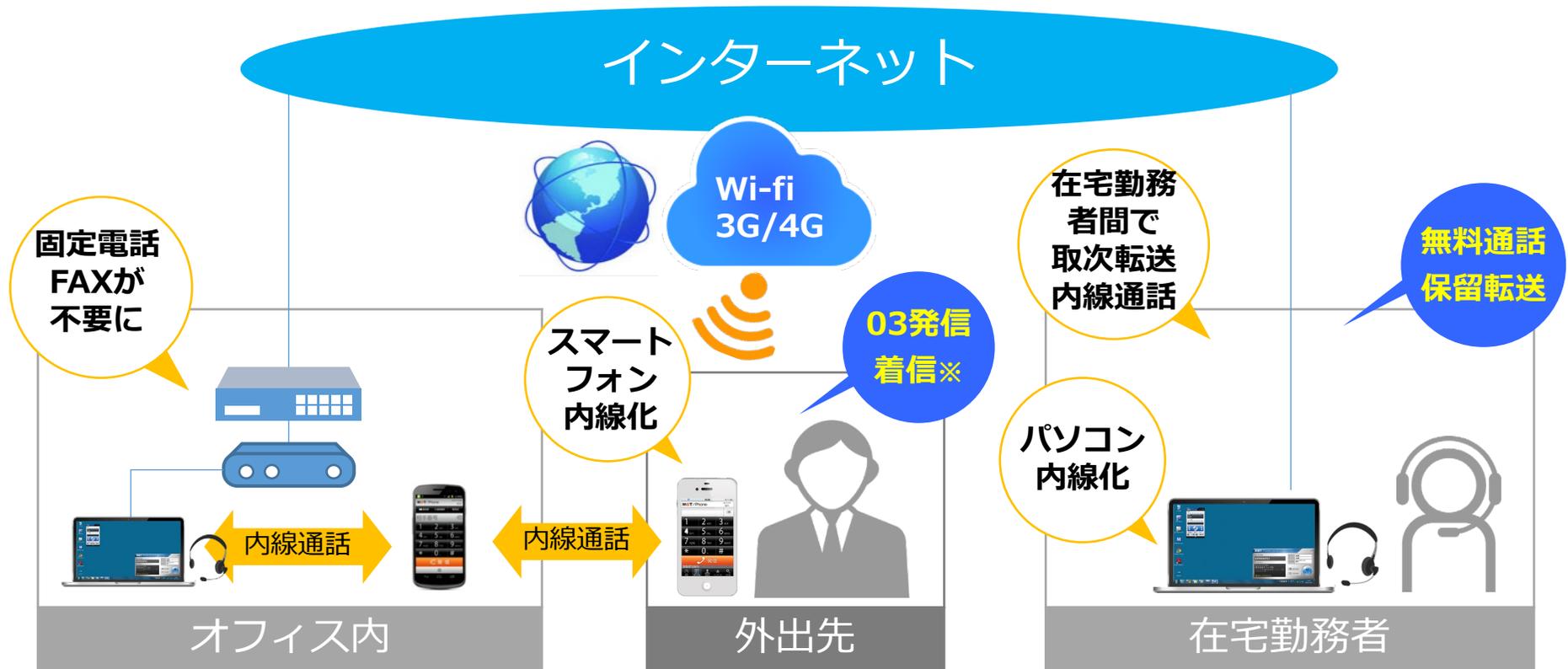
**クラウド電話で解決する**

# クラウド電話とは?

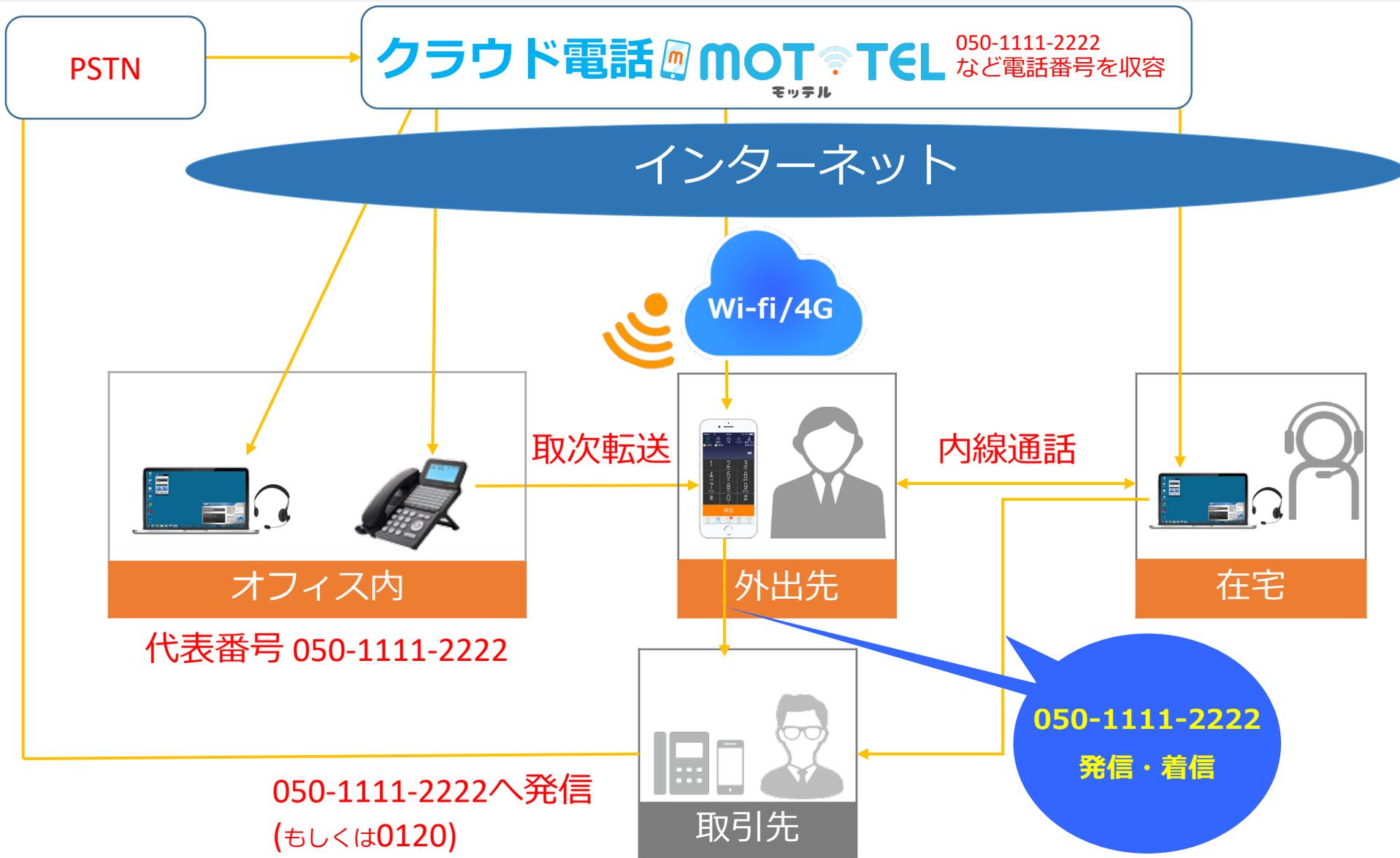
パソコン、スマートフォンにアプリを入れることで内線化。

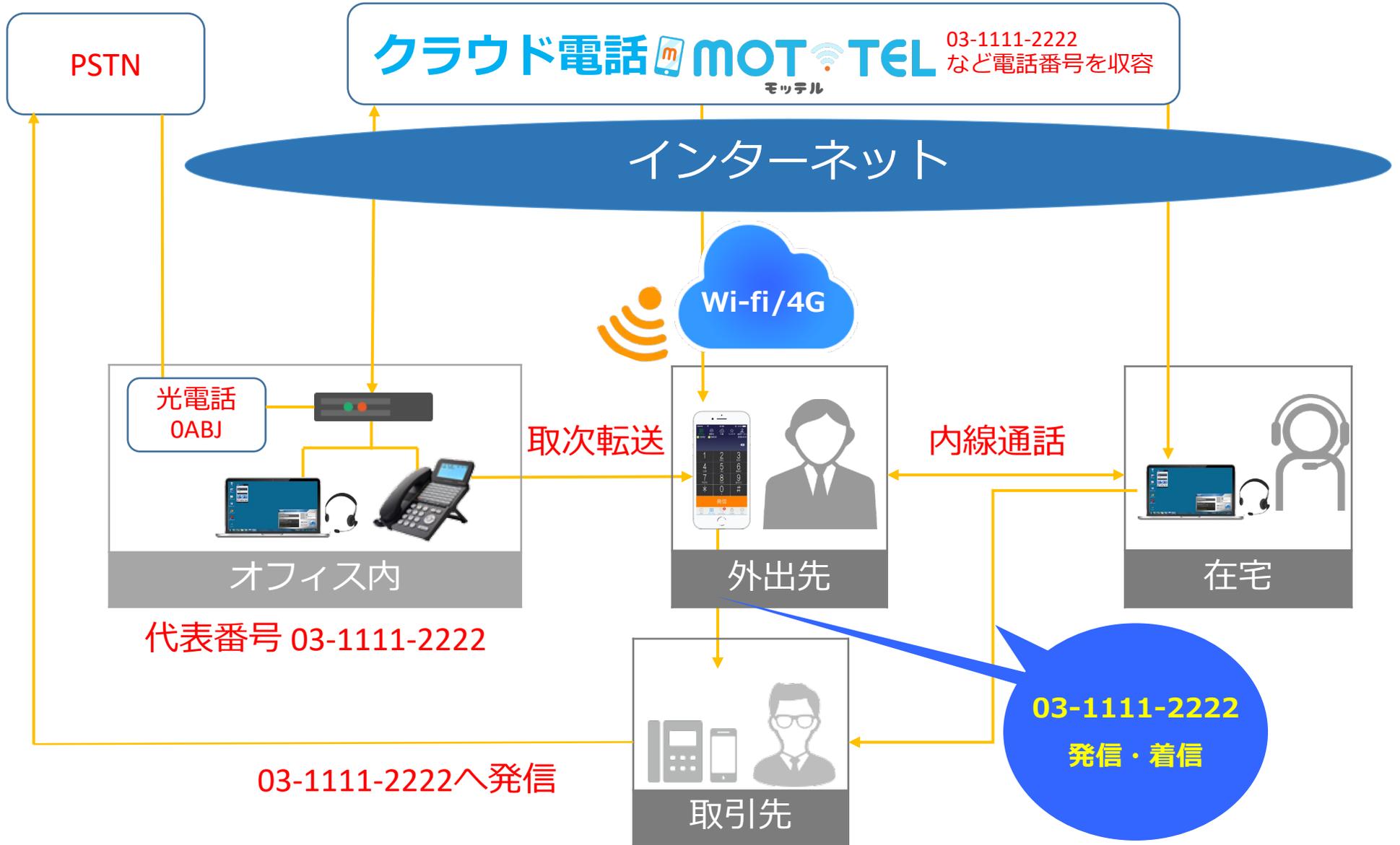
内線化や外線番号発信が可能に。

高コスト、場所をとる設備が不要。既設PBXとの接続、既存番号利用も可能。



※03以外にも0120など会社の代表番号で発信・着信が可能になります。





## スマホ・PCの内線化 (MOT/Phone)



スマホ(iPhone・Android)・Windows PCがビジネスフォンのように外線・内線を利用できるようになります。

## インターネットFAX



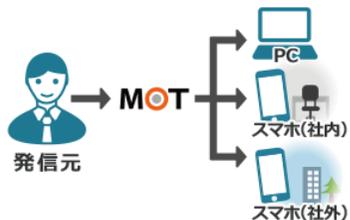
スマホ・PCでインターネットFAXを利用出来ます。受信したFAXは自動でPDF化し、そのまま確認出来ます。

## ビジネスチャット



スマホ・PCでビジネス向けのチャットを利用することが出来ます。

## 自動音声案内 (IVR)



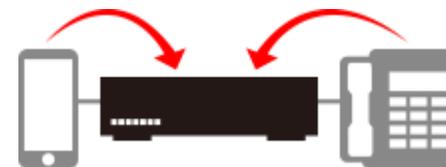
着信時に「〇〇の方は何番を押してください。」などのアナウンスを流し、着信先を振り分けます。

## 顧客情報の表示 (CTI)



PC電話 (MOT/Phone Windows版) で着信時に自動で発信者の情報を表示することができます。

## 通話録音



スマホ・PCで受発信した外線通話を全て録音することが出来ます。(オプション機能)

# スマホ・PCの内線化（MOT/Phone）

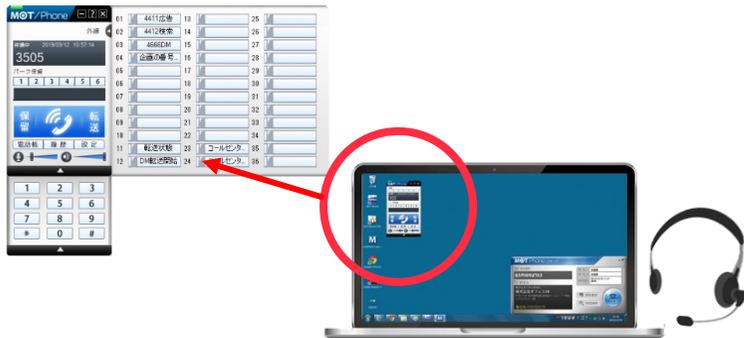
スマホやPCへMOT/TELと連携した弊社専用の電話アプリ『MOT/Phone』をインストールし設定すると、ビジネスフォンのように外線・内線を受発信することができ、これを内線化と呼びます。

内線化された端末は事務所以外でも外線・内線を受発信が出来るようになります。

【MOT/Phone（スマホ版）】



【MOT/Phone（Windows版）】



MOT/Phoneの主な機能

機能名	詳細
内線発着信	内線通話の発着信が可能です。
外線発着信	外線通話の発着信が可能です。
着信番号の表示	どの番号に着信しているのかが判別できます。
保留	通話を保留出来ます。
転送（取次）	通話を保留後、転送が出来ます。
鳴動音変更	着信番号毎に鳴動音を変更出来ます。
履歴	発着信の履歴を確認出来ます。
留守番電話	留守番電話を利用出来ます。

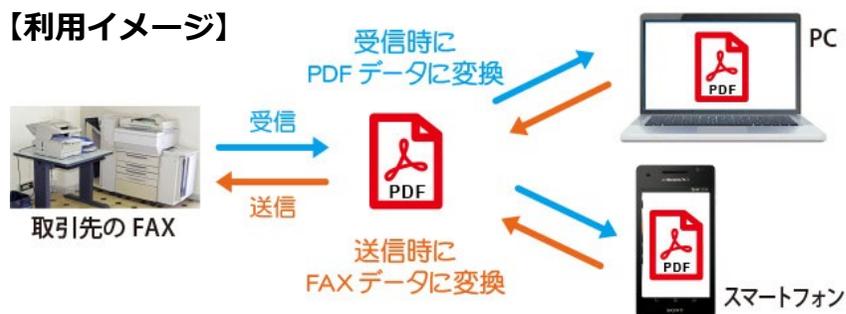
## メリット

- ・ 社員がお持ちの端末を利用出来るので端末代が不要
- ・ 社員間・拠点間が内線通話になるので通信費の削減
- ・ 事務所外でも利用出来るので、業務の効率化につながる
- ・ 事務所外でも会社の番号で発信
- ・ MOT/Phone経由の通話料は会社へ請求されるので面倒な経費計算が不要

# インターネットFAX (MOT/FAX)

受信したFAXをMOT/PBXが自動でPDF化。PDF化されたFAXはあらかじめ設定された方法「メール」or「ビジネスチャット」にて共有され、確認することができます。

送信の場合は、スマホやPCにあるPDFデータ (A4サイズのみ) をそのままFAXとして送信することが可能です。



## インターネットFAXの主な機能

機能名	詳細
FAX受信	FAXのデータ化が可能です。
FAX送信	FAXの送信が可能です。

## メリット

- データで閲覧、必要な物だけ印刷することで無駄な紙・トナー代を削減
- 外出中でもFAXが確認出来るので業務の効率化
- チャットの同じトーク上でFAXと「対応済みです」等のコメントにより対応漏れを防ぎます
- 高価な複合機が不要。印刷だけであれば安い印刷機でOK

## 【FAXチャット確認】



## 【FAX送信】



## 【FAX送信 (Windows)】



# ビジネスチャット (MOT/Cha)

個人向けチャットとは別にMOT/PBXへ登録している社員しか出来ないセキュアなビジネスチャットを利用することができます。

スマホ・WindowsPCで利用することができます。位置情報などもそのまま送ることができるため、直行の際や訪問時に報告としても利用出来ます。

## 【利用デバイス】



## 【利用可能項目】



## ビジネスチャットの主な機能

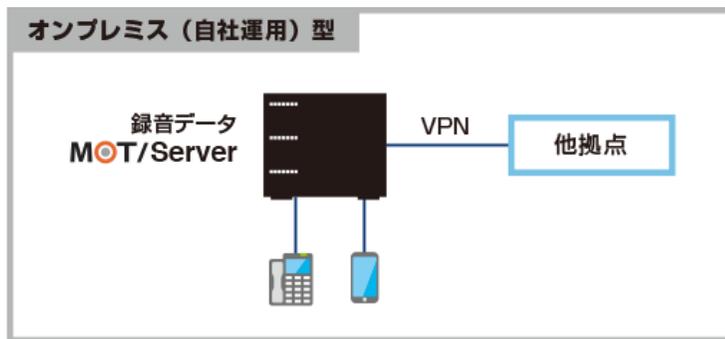
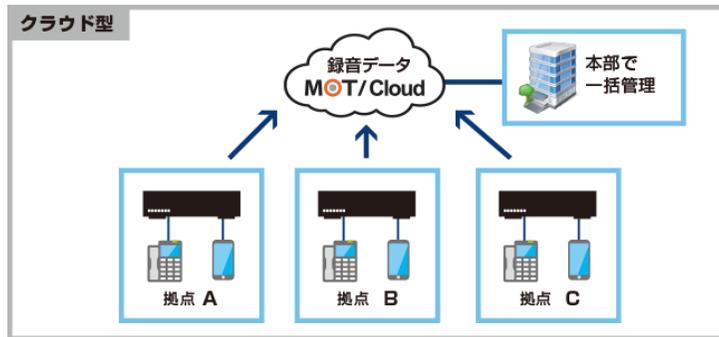
機能名	詳細
個人チャット	1対1でチャットが可能です。
グループチャット	グループチャットが可能です。
トーク検索	トークを検索することができます。
スタンプ	ビジネス用に作成されたスタンプを利用できます。
カメラ	カメラを起動し写真を撮って送信できます。
写真	デバイス内の写真を送信できます
位置情報	位置情報を送信できます。
録音	音声を録音し送信出来ます。

## メリット

- 個人チャットとビジネス用を切り分けることで誤送信による情報の社外流出を防ぎます (チャットは社内の人のみ)
- セキュリティ対策になります

# 全通話録音

MOT/Phoneを利用した外線通話を録音することができます。手動で録音開始などが必要なく全通話が自動で録音されます。  
録音方法はクラウド型とオンプレミス型の2つがあります。



## 通話録音の主な使用（クラウド）

仕様	詳細
録音対象	外線のみ録音可能です。
録音時間	約9,000時間（50GB） ※超過する場合は10GBあたり400円が追加課金されます。

## 通話録音の主な使用（オンプレミス）

仕様	詳細
録音対象	外線のみ録音可能です。
録音時間	約115,000時間

## メリット

- 外線の全てを自動で録音出来るので録音漏れがありません
- オペレーターの品質向上に役立ちます
- 社外にいる際の外線も録音出来るので、不正防止にも繋がります
- 録音前に「この通話は品質向上の為録音させて頂いております」等のアナウンスを流すことで、悪質なクレームが減ります

# 着信時の顧客情報表示（CTI）

WindowsPCでMOT/Phoneを利用する場合に、着信時に自動で顧客情報を表示出来ます。表示する情報は弊社のクラウドサービス「MOT/Cloud」（p11）もしくは既に利用している顧客管理ソフト※を選択できます。

顧客情報を見ながら電話対応が出来るので無駄な質問が削減されたり、新人社員でも簡単に対応出来る利点があります。

## ※連携方法

<http://xxxx.com/tel=03-5909-4703>の様なパラメータを付けて渡すことが出来るので、その受け口を連携先サービスがあればカスタマイズの必要もありません。



## メリット

- 顧客情報を確認しながら対応が出来るので新人社員でも電話対応が簡単になります
- 無駄な質問が減り電話対応時間が短縮します

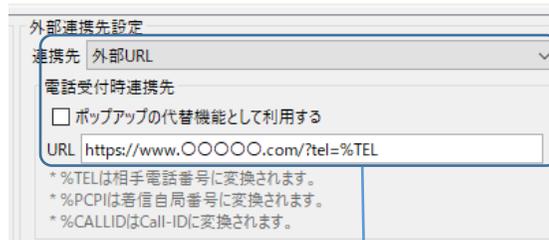
# 外部URL連携

MOT/PhoneのCTI「外部URL連携機能」を使うと、自社CRM、他社提供のクラウド顧客管理システムやPMS（ホテル管理システム）の顧客情報と簡単に連携することができます。

Windowsパソコンがあれば、在宅勤務中でも自宅で会社宛の電話を受けたり、会社番号で発信も可能になります。

外部URL連携することで、簡易コールセンターの構築も可能です。

## 【外部連携設定画面】



https://www.〇〇〇〇〇.com/?tel=%TEL

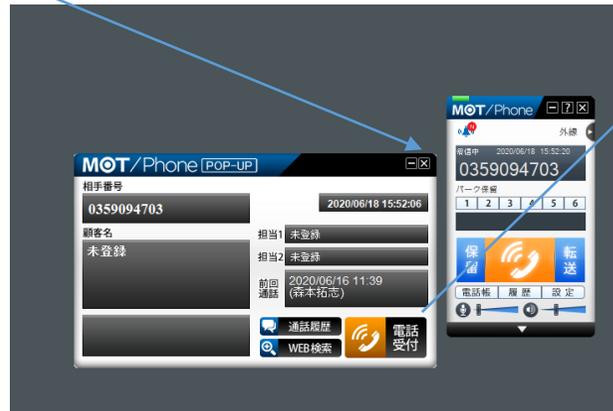
%TELの部分が着信番号に変換されます。

例、03-1234-5678 → /?tel=0312345678

着信すると電話番号を表示。  
「電話受付」ボタンを押すと  
ブラウザが立ち上がります。



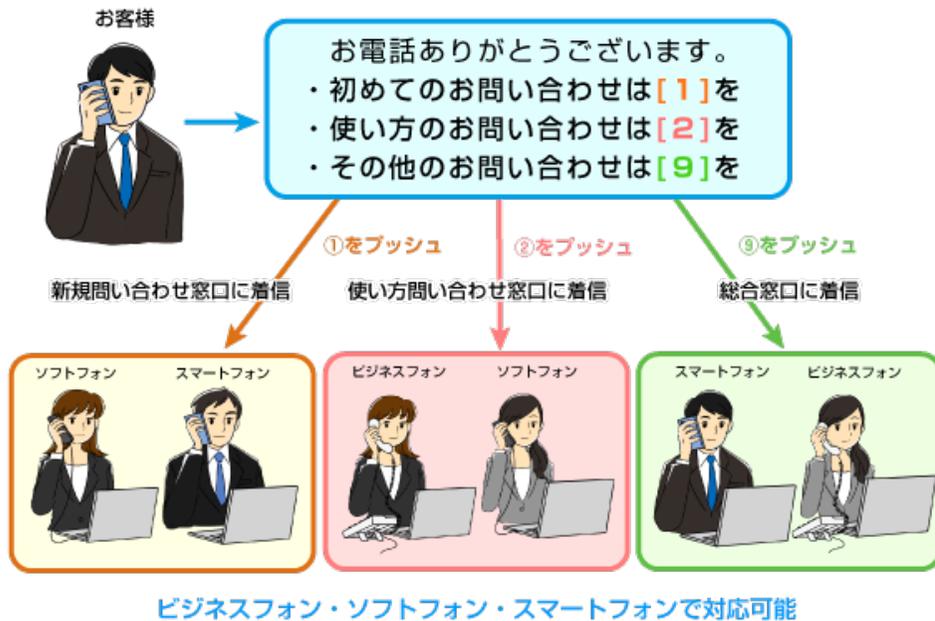
電話番号パラメータが付与されたURLを表示できます。



# 自動音声案内（IVR）

MOT/PBX着信時に自動で「お電話ありがとうございます。〇〇のお問い合わせの方は1番を押してください。」などのアナウンスを流すことができます。お客様のプッシュナンバーによって着信先電話機を振り分けることができます。サポート担当、営業担当など担当ごとに対応することで解決までの時間短縮、取次業務の削減が可能です。

## 【IVRの利用イメージ】



※IVRとACDの同時利用は非推奨・サポート対象外となります。

機能名	詳細
アナウンス	あらかじめ設定したアナウンスを流します。
番号毎設定	番号毎にアナウンスを変更出来ます。 (保存件数は最大でトータル10件)
振り分け	プッシュ着信番号によって振り分け先を変更出来ます。

## アナウンス内容

1	お電話ありがとうございます。 ご希望の内線番号を入力し、#を押してください。
2	お電話ありがとうございます。 お呼びしたい内線番号を入力し、最後に#を押してください。
3	本日の営業時間は終了いたしました。再度営業時間内におかけ直してください。
4/5	ダイヤルトーン音（発信音）

# オプション

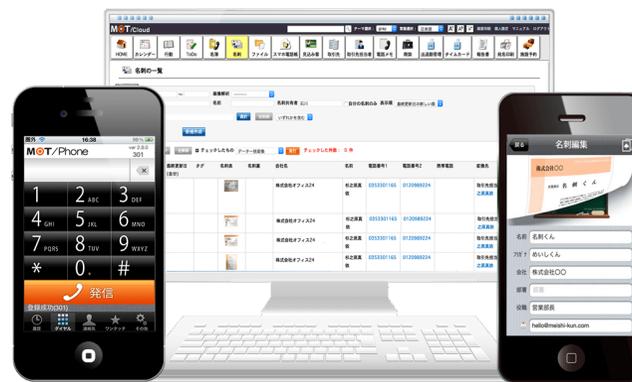
## 勤怠管理システム



### MOT/Phoneと連携し、退勤時間をアラーム通知

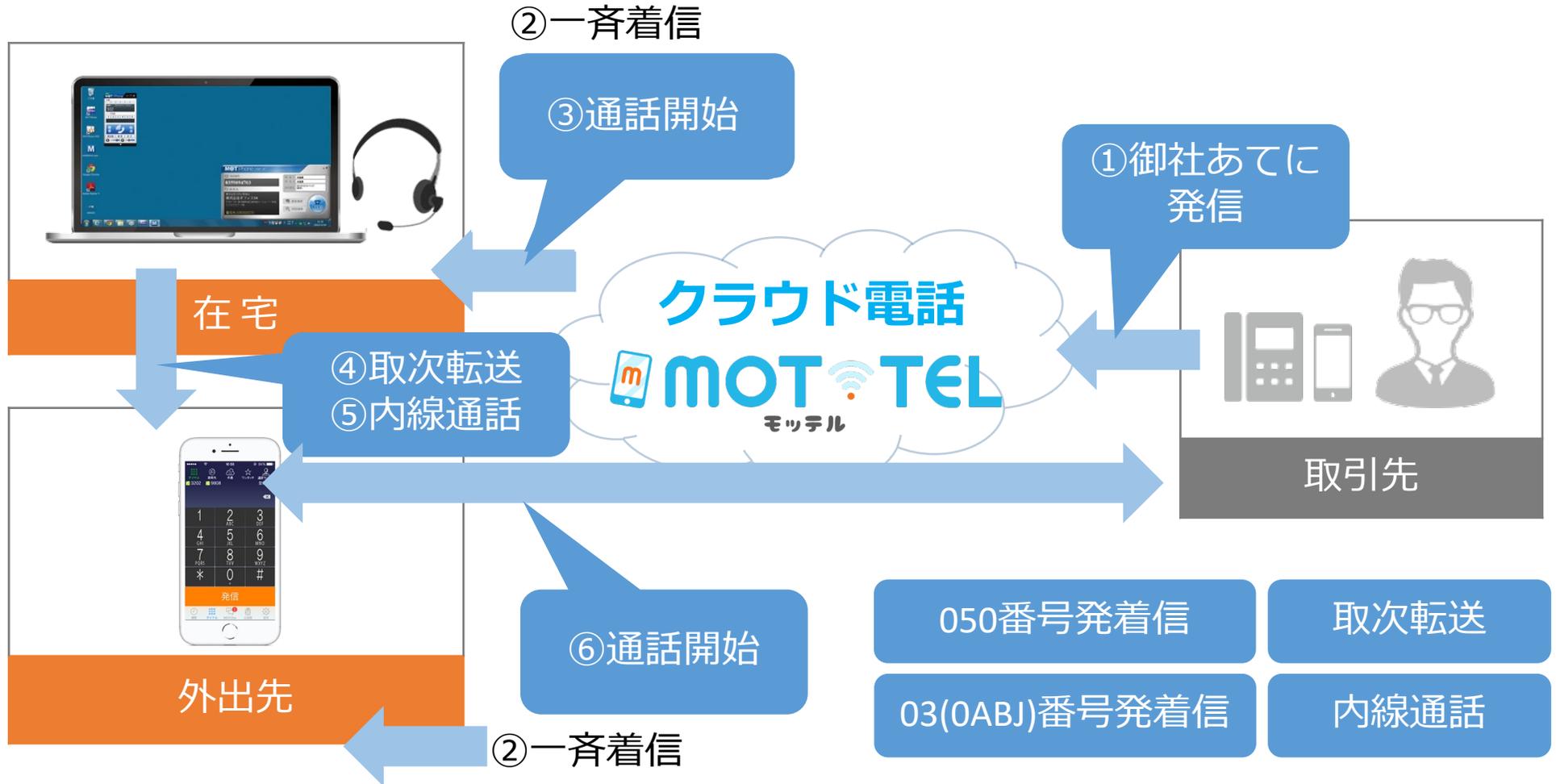
- スマホ・PCで出退勤の打刻が可能です
- 退勤時間になると着信し退勤を促します
- GPS情報も同時に送信出来るので直行直帰にも対応します
- 設定した残業時間を超えると通知し、残業時間の管理が簡素化します
- 海外勤務者も利用できます

## MOT/Cloud



### MOT/Phoneと連携出来るクラウドサービス

- 会社用WEB電話帳を利用できます
- 社員の行動管理が出来ます
- スケジュール管理が出来ます
- 名刺を写真で撮るだけでテキスト化。名刺管理が簡素化します
- 顧客管理ができます



**クラウドPBXなら**

外出先や自宅からインターネット経由で  
会社番号発信・着信・内線通話  
いつでも、どこでもスムーズな対応が可能に。

## 利用例

## 在宅コールセンターを簡単に設置

簡単に在宅コールセンターを設置できます。オペレーターが増えた場合もすぐに追加が可能です。内容により、本社、在宅者へ自動振り分け、また全ての電話を一斉にコールさせることもできます。

Before

- ・コールセンター構築には費用、時間がかかる。
- ・既存のPBXでは在宅化に対応していない。

After

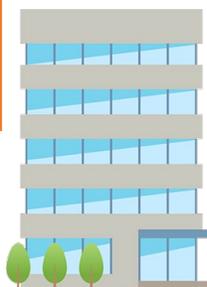
- ・ 初期費用約3万円、月額約4千円から最短2週間で在宅化に対応
- ・ 既存PBXと連携・番号もそのまま継続



お客様



モツテル



本社

IVRによる  
担当窓口振り分け

簡単に増設可能



在宅



在宅



在宅



顧客情報をモニタに表示。  
初心者でも在宅で応対可能。



勤怠管理システムによる  
出退勤打刻、位置情報記録。



ビジネスチャットによる情報共有。FAXの確認。

# VALTEC 事例（コスモポリタン法律事務所様）

弁護士法人コスモポリタン法律事務所 弁護士 高橋喜一様



- 外出先から個人の携帯からかけ直すと自分の番号が相手に知られてしまう。
- 事務所では録音ができるシステムを導入していたが、携帯からは録音ができない。
- 仕事とは関係ないセールスの電話や今、着信を受けない方が良い相手方の電話、あるいは逆に絶対対応しなければならない大切なお客様からの電話だったりすることがあるため、発信者の情報を表示してくれるCTI (顧客情報表示)機能を希望



## 導入後の変化

- 全通話録音により証拠に残しておきたい通話を自動で録音できるように。
- CTIにより、取る必要がある電話と必要のない電話の判断が可能に。
- 不要な電話はコールセンターで対応。業務効率化につながった。
- システム導入時に電話番号が変わらず、既存のシステムからスムーズに移行できた。

インタビュー動画をYoutubeで公開しています。 <https://youtu.be/dPtmmC4ozIM>

株式会社フジイサウンドテクノ 代表取締役 山崎雅和 様



- 2019年の台風19号をきっかけにリモートワークを考え始めた。その時は、期間が短かったこともあり、会社に出勤するという選択をし、そのままにしてしまった。
- 新型コロナウイルスが本格的に問題視されるようになり、テレワークについて本腰を入れて考えることに。
- 3月頃、テレワークシステムをどこかに頼もうと、ウェブ検索をしている中で、ホームページから問い合わせしてすぐに営業担当から電話が入り、その日のうちに、商談。導入をスタートできた。



**MOT/Telework**  
オールインワンテレワーク支援サーバ

導入後の変化

- 通勤が無くなり、時間を有意義に使えるように。
- 会社でしかできなかったネットバンキング等に自宅PCから操作が可能に。
- スマートフォンを内線化したことで、コミュニケーションが取りやすくなった。

インタビュー動画をYoutubeで公開しています。 <https://youtu.be/eWBzJPcRgHo>

## 「テレワーク・在宅勤務」の課題

パソコンを  
持ち出せない

作業履歴が  
取れない

電話対応が  
できない

## MOT / Teleworkで解決

遠隔から会社PC  
へのアクセス、  
操作が可能

作業や通話履歴  
を記録、通話録  
音にも対応

スマホの内線化、  
会社番号発着信  
が可能

MOT/Telework は機能が1サーバ内にオールインワン。  
テレワークに必要な環境の構築を簡単に行うことが可能です。



## MOT/Telework 機能一覧



### MOT/Phone

在宅勤務でも会社の電話番号で発着信。スマホで内線通話も可能に。自分の携帯番号と会社の電話番号をアプリで簡単に切り替え。



### WEB会議

パソコン・スマホがあれば自宅(外)と社内で簡単にWEB会議。インストールや面倒な設定が不要、使い慣れたブラウザですぐに開始。



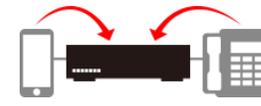
### VALTEC SWAN

自宅PCからオフィスのパソコンにアクセス。社内からしか接続できないサーバーやオンライン口座にもログインが可能。



### 勤怠管理

スマートフォンやパソコンから打刻可能。直行直帰や在宅に対応。GPSで位置情報や聞き漏らしを防止し、対も同時に記録されるため、不正を防止。



### 通話録音

外線通話を自動的に録音。訴訟リスクの軽減、間違いや聞き漏らしを防止し、対応品質の向上にも。録音データは検索可能。



### サテライトオフィス

全国8拠点+海外2拠点のワークスペースでリモートワーク。フリーWifi、フリードリンクほか各種セルフ印刷が可能。

## テレワークに必要な機能をパッケージ提供

**顧客との接触時間を増やす**

**テレワークは効率化を行うチャンス**

**電話にかかわる問題を解決する**

## 経済産業省「民間支援情報ナビ」

# VS COVID-19

## #民間支援情報ナビ

1件 / 399件

企業等による新型コロナウイルス感染症対策支援サービスをまとめました（出典:政府オープンデータ）

MOT/TEL

コミュニケーション テレワーク ワークスタイル 医療 娯楽 学習支援 宿泊 情報通信 教育 生活関連サービス 福祉

行政サービス等 飲食サービス その他

対象: 個人 企業 機関 その他

### MOT/TEL

テレワークの導入を検討している方に対して、ビジネスフォンの代わりにスマートフォンやPC等の端末で会社番号での発信ができるサービスを提供しています。端末同士は内線として無料通話できるので、テレワーク中のコミュニケーション手段として利用可能です。14日間の無料トライアルも実施しています。

提供: 株式会社バルテックジャパン

対象: 企業等, 教育機関, 医療機関, 福祉施設, 行政機関

費用等: 無料

提供期間: ~ お申し込みから14日間無料トライアル可能

発表日付: 2020/06/09

教育 学習支援 ワークスタイル テレワーク含む コミュニケーション ビデオ会議 コミュニケーション支援 テレワーク

オフィスなどの空間 遠隔作業環境 営業 契約支援 採用 就業管理 情報通信 オンライン授業

アクセスしてみる

## MOTウェブサイト

### mot-net.com

mot-net.com/mottel/