

テレワーク中の会社電話問題 をクラウド電話で解決

～テレワークをビジネスチャンスに変える～

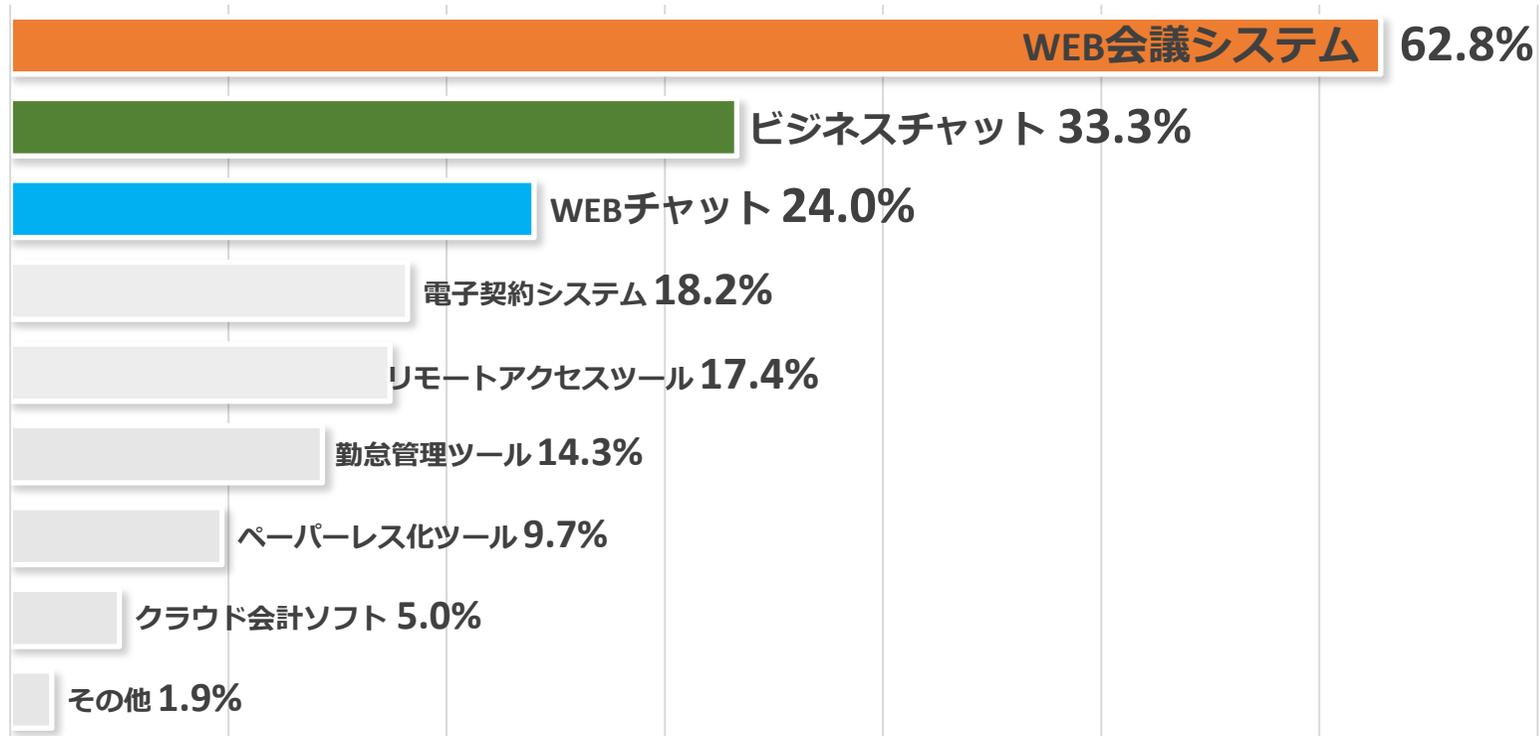


株式会社バルテック WEBマーケティング担当 森本拓志



2020年8月25日 オンラインセミナー

『第一部 自宅パソコンから会社番号で受発信する仕組みを紹介』



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。
- ☑ 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。
- ☑ FAXの確認や送信のために出社が必要。
- ☑ 新人教育ができない、仕事しているか、わからない。
- ☑ コールセンターを密な状態で続けなければならない。

会社電話の問題を解決する方法

会社の電話の問題を放置すると

営業機会の損失

モチベーション低下

効率の低下

最悪の場合、営業停止

これらを解決できる仕組みが

クラウド電話



 MOT TEL
モッテル



クラウド電話により解決できること

☑ 顧客・取引先との電話

パソコン・スマートフォンから会社番号で発信

☑ 折り返し対応

会社への電話を保留、そのまま内線で取次

☑ 代表番号の電話転送

転送不要。会社でも在宅でも一斉着信

☑ FAXのために出社

パソコンやスマホでどこでも閲覧・送信

クラウド電話により解決できること

☑ 新人教育・電話内容の確認

自動通話録音・通話内容を同時確認、アドバイス

☑ コールセンターを密な状態で続けなければならない

在宅コールセンター化、BCP対策にも



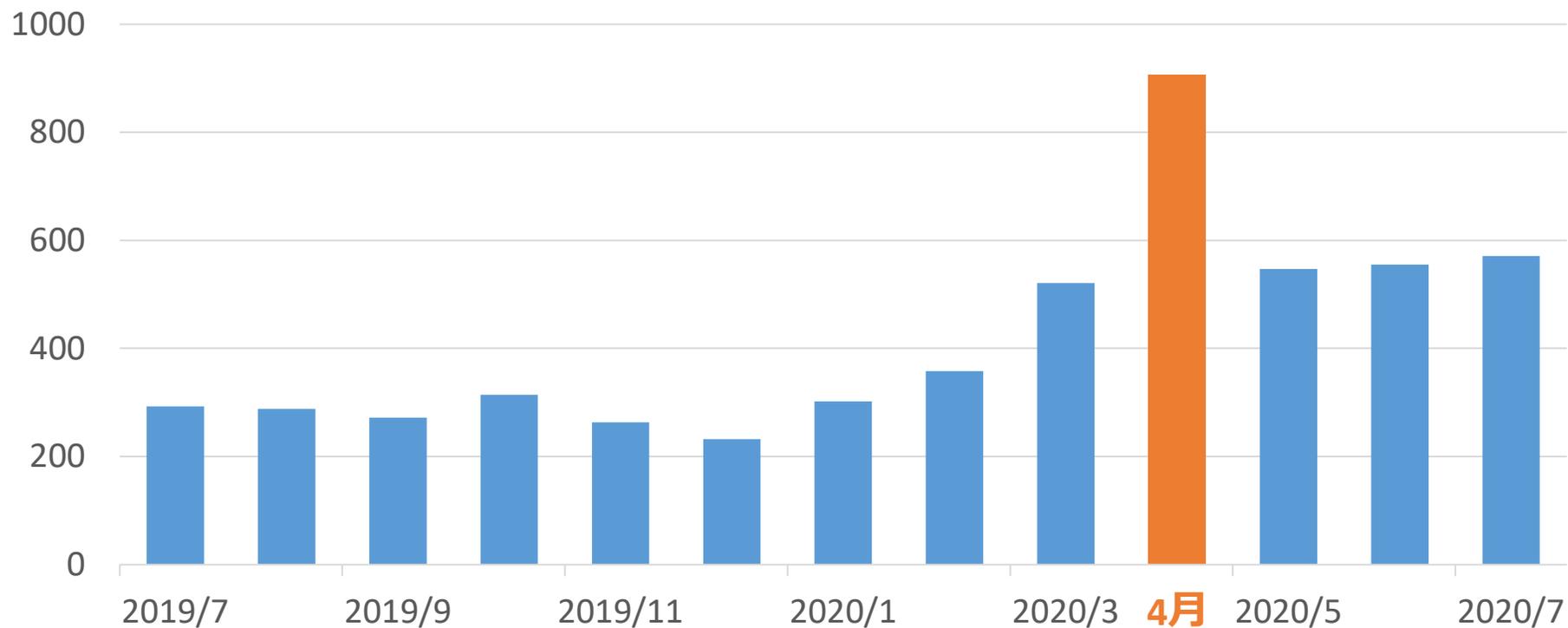
素早い対応

オフィスコスト削減

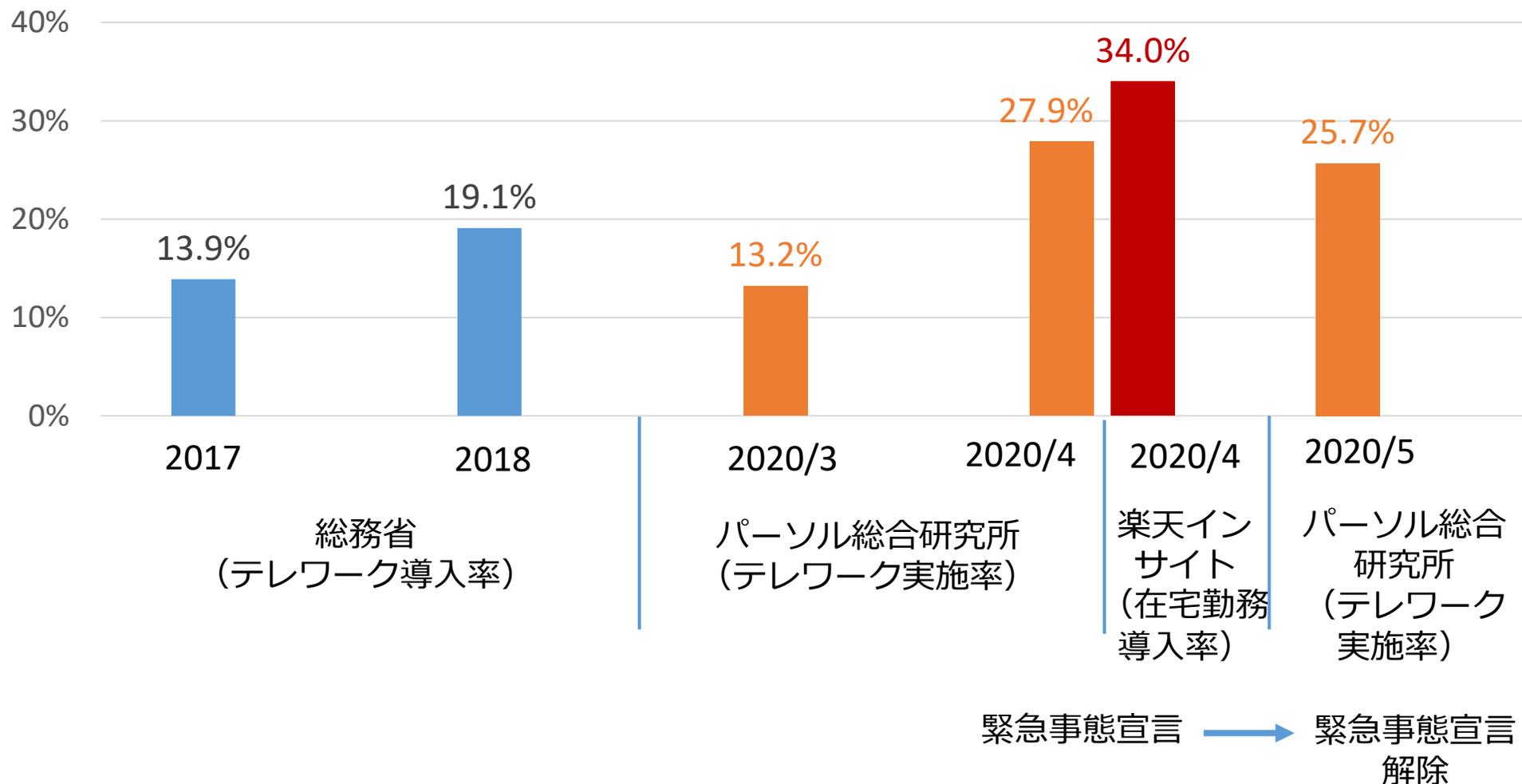
業務の効率化

災害時にも事業継続

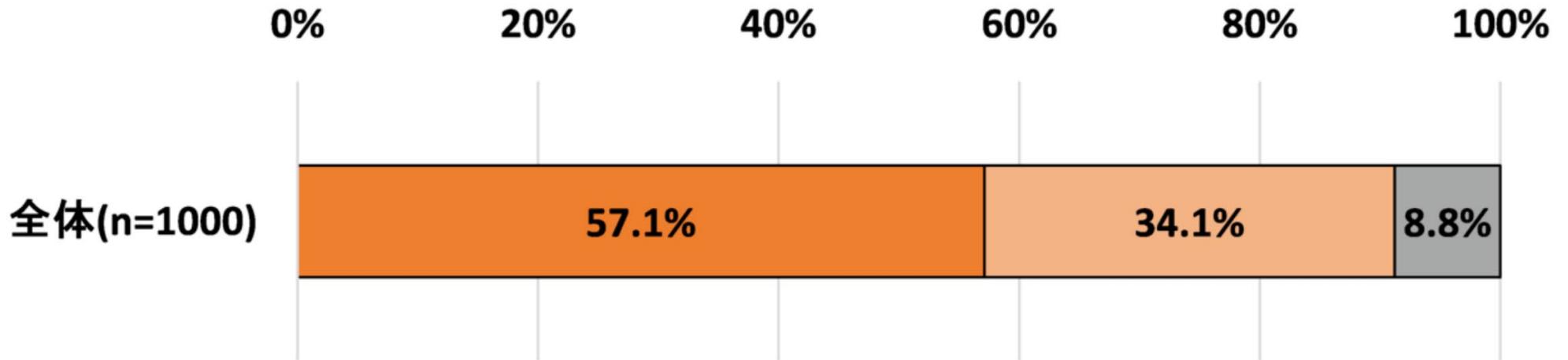
当社クラウド電話への問合せ推移



テレワーク実施率の推移

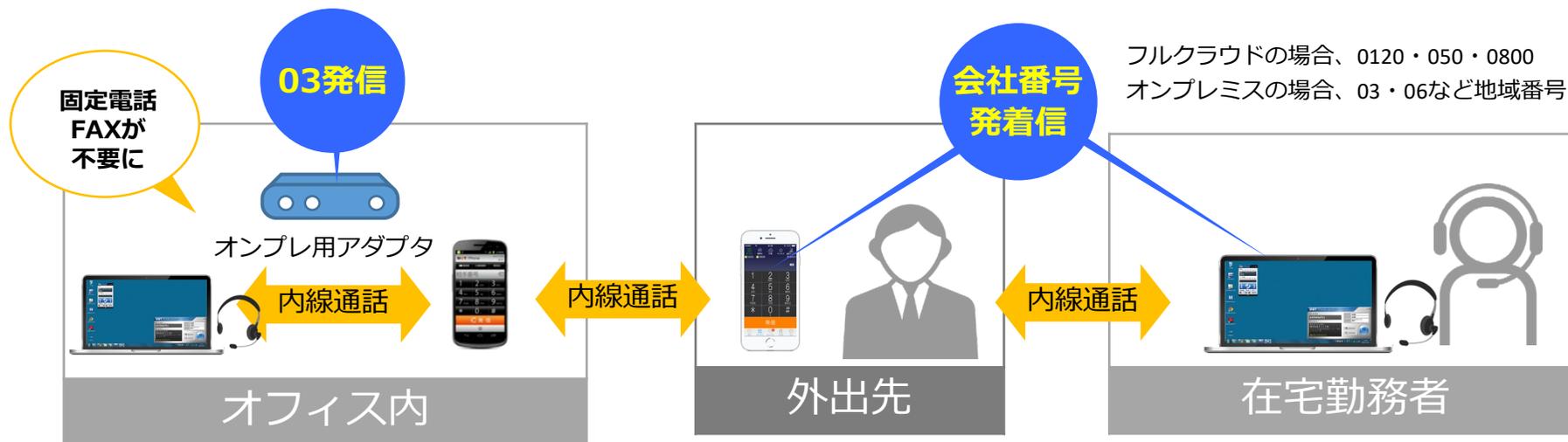


働き方への意識の変化



- リモートワークをしたい
- 今回のような非常時にはリモートワークをしたい
- リモートワークをしたいとは思わない

出典：株式会社ネオマーケティング2020年6月29日発表



フルクラウドの場合、0120・050・0800
 オンプレミスの場合、03・06など地域番号

フルクラウド (アダプタ不要)

0120・050・0800発着信

低コスト・設備不要

オンプレミス (アダプタ設置)

会社番号 (03など) 発着信

いまの会社番号を利用可能

スマホ・PCの内線化

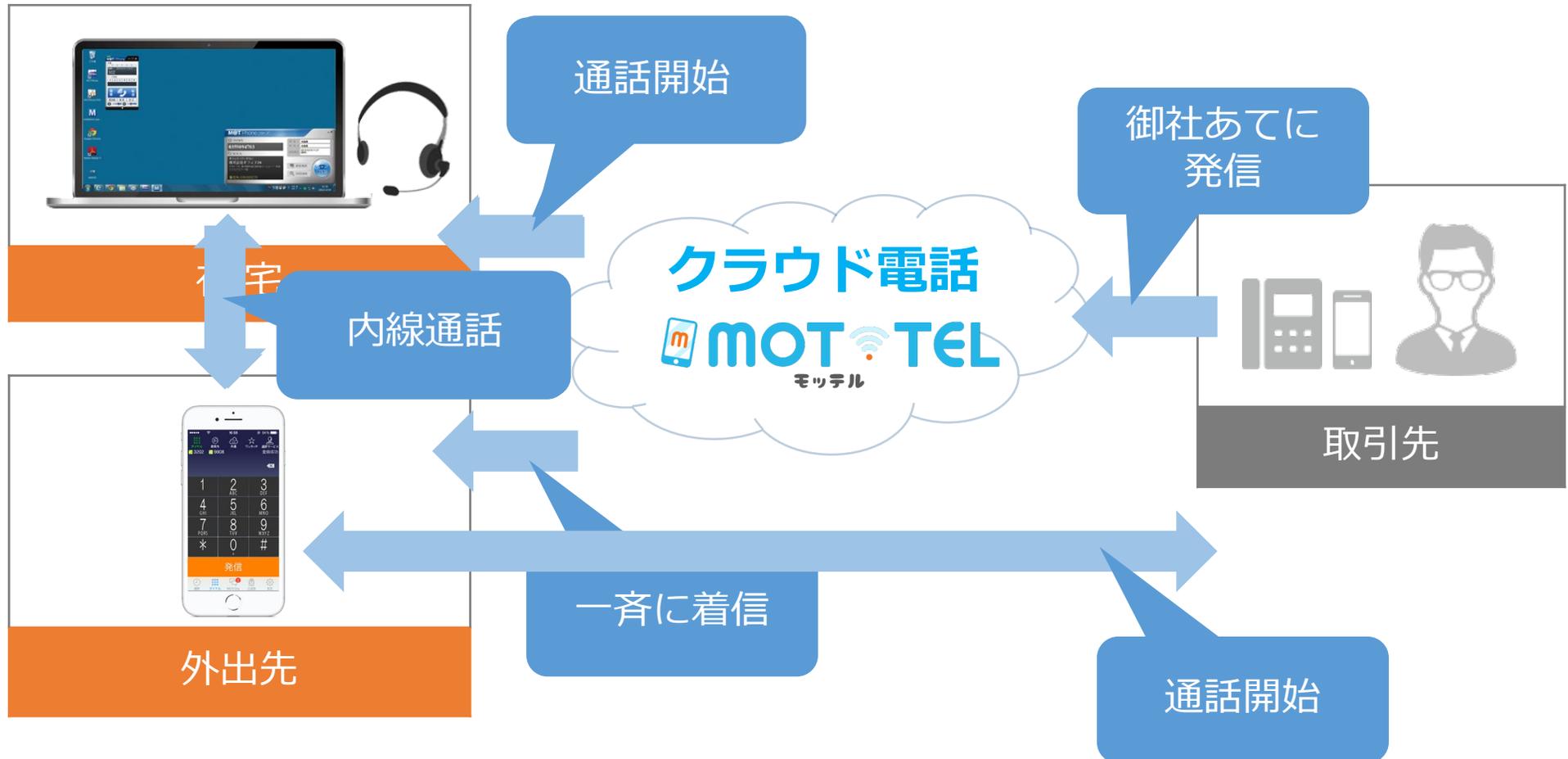
インターネットFAX

ビジネスチャット

自動音声案内 (IVR)

顧客情報の表示

通話録音



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。

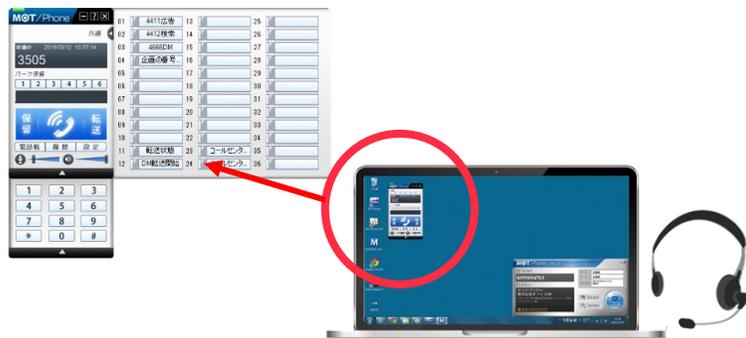
スマホ・PCの内線化（MOT/Phone）

スマホやPCへ専用の電話アプリ『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会社番号発信・内線を受発信することができます。パソコンにはヘッドセットやスピーカーフォンをつないで通話が可能です。

【MOT/Phone（スマホ版）】



【MOT/Phone（Windows版）】



機能名	詳細
内線発信	内線通話の発信
外線発信	会社番号（03など）での発信
着信番号の表示	どの番号に着信しているのかが判別
転送（取次）	通話を保留後、つないだまま担当者おn内線へ転送
グループ着信	指定した内線グループへ一斉着信
履歴	発信の履歴を確認
スケジュール設定	曜日、時間ごとに転送、留守電など動作を指定

- 携帯支給が不要に
- 社員間・拠点間が内線通話に
- 会社外でも会社番号で受発信でき、業務の効率化に
- MOT/Phone経由の通話料は会社へ請求

着信時の顧客情報表示（CTI）

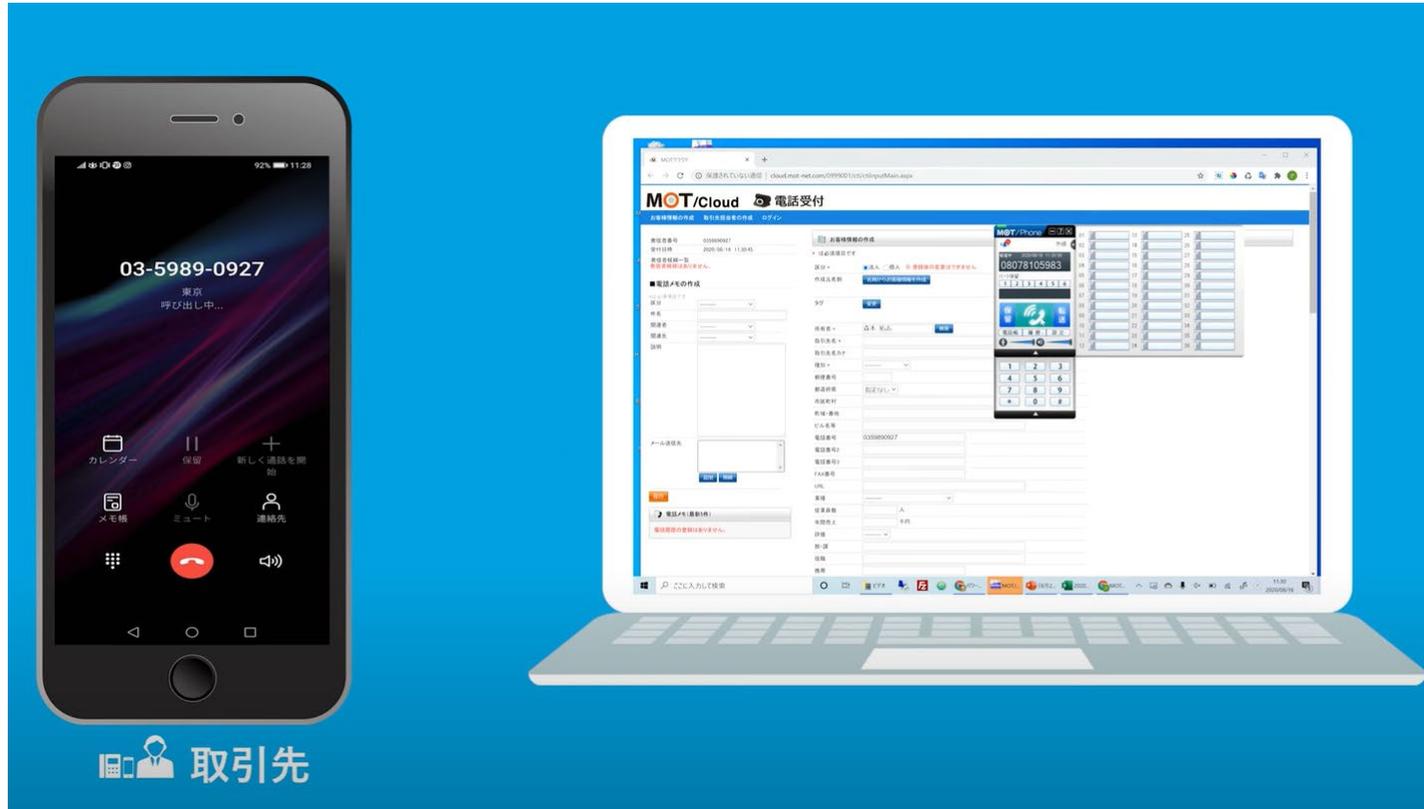
WindowsPCでMOT/Phoneを利用する場合に、着信時に自動で顧客情報を表示。表示される情報は弊社のクラウドサービス「MOT/Cloud」もしくはは既に利用している顧客管理ソフト※を選択できます。

※顧客管理システムとの連携方法

<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。



- 顧客情報を確認しながら対応。新人社員でも電話対応が簡単に
- 無駄な質問が減り電話対応時間を短縮

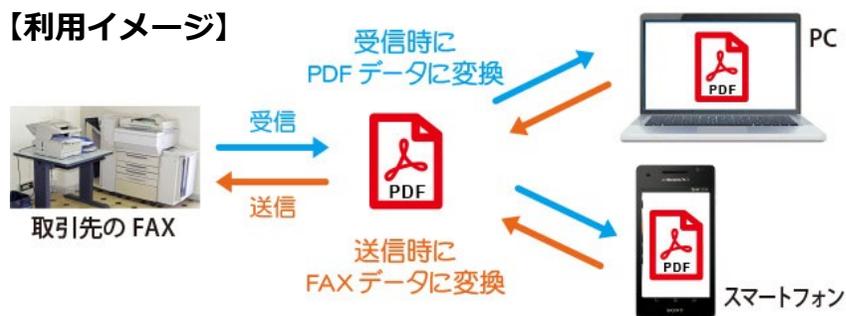


デモ動画URL：
<https://youtu.be/azBh4mZV9kc>

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。



機能名	詳細
FAX受信	FAXのデータ化
FAX送信	FAXの送信(PDF)。

【FAXチャット確認】



【FAX送信】



【FAX送信 (Windows)】



- 無駄な紙・トナー代を削減
- 外出中でもFAX確認
- 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止
- 高価な複合機が不要。

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】



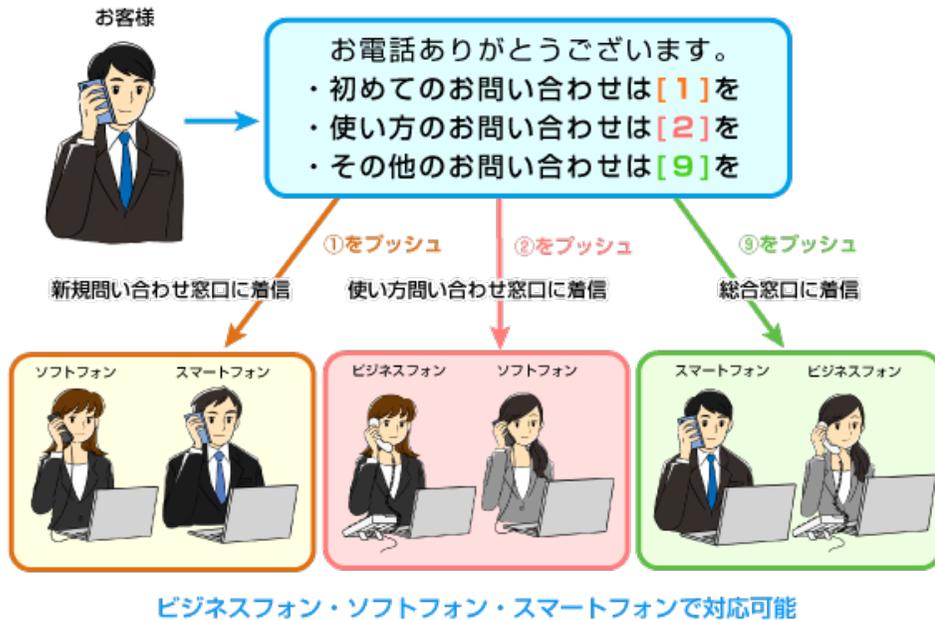
機能名	詳細
個人チャット	1対1でチャットが可能です。
グループチャット	グループチャットが可能です。
トーク検索	トークを検索することができます。
スタンプ	ビジネス用に作成されたスタンプを利用できます。
カメラ	カメラを起動し写真を撮って送信できます。
写真	デバイス内の写真を送信できます
位置情報	位置情報を送信できます。
録音	音声を録音し送信出来ます。

- 誤送信による情報の社外流出を防止
- チャットは社内の人のみ限定

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崎を変更出来ます。

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）

全通話録音

MOT/Phoneを利用した外線通話を録音。
手動で録音開始などが不要なく、
会社への全通話が自動でネット上のサーバ
に録音されます。



記録No.	通話開始時刻	通話時間	自番号	表示名	発信先	相手番号	相手先名	再生	ファイル
11951	2012-06-15 12:19:29	00:00:55	0300001111	自局1	着信	0312345678			
11950	2012-06-15 12:18:25	00:00:02	0300002222	コールセンター	発信	0312345677			
11948	2012-06-15 12:16:28	00:00:04	0300002222	コールセンター	発信	0312345676			
11947	2012-06-15 12:16:14	00:00:02	0300002222	コールセンター	発信	0312345677			
11946	2012-06-15 12:15:27	00:06:17	0300001111	自局1	着信	0312345675	0021部1		

管理画面から検索、ダウンロード

-クラウド録音機能-

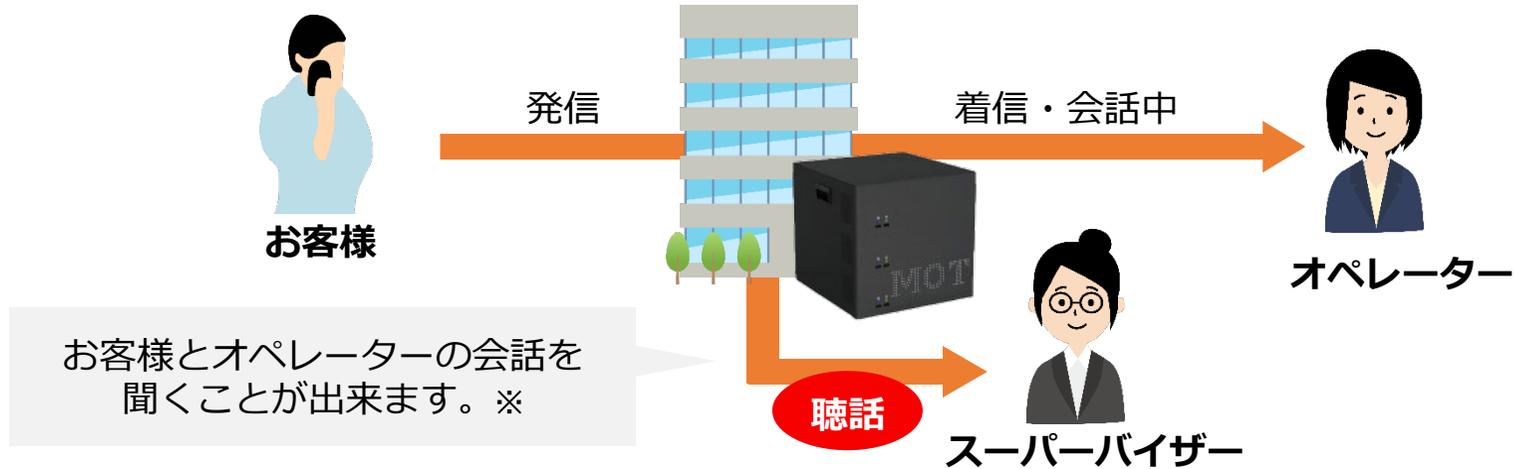
仕様	詳細
録音対象	外線のみ録音可能です。
録音時間	約9,000時間（50GB） ※追加10GBあたり400円

MOT

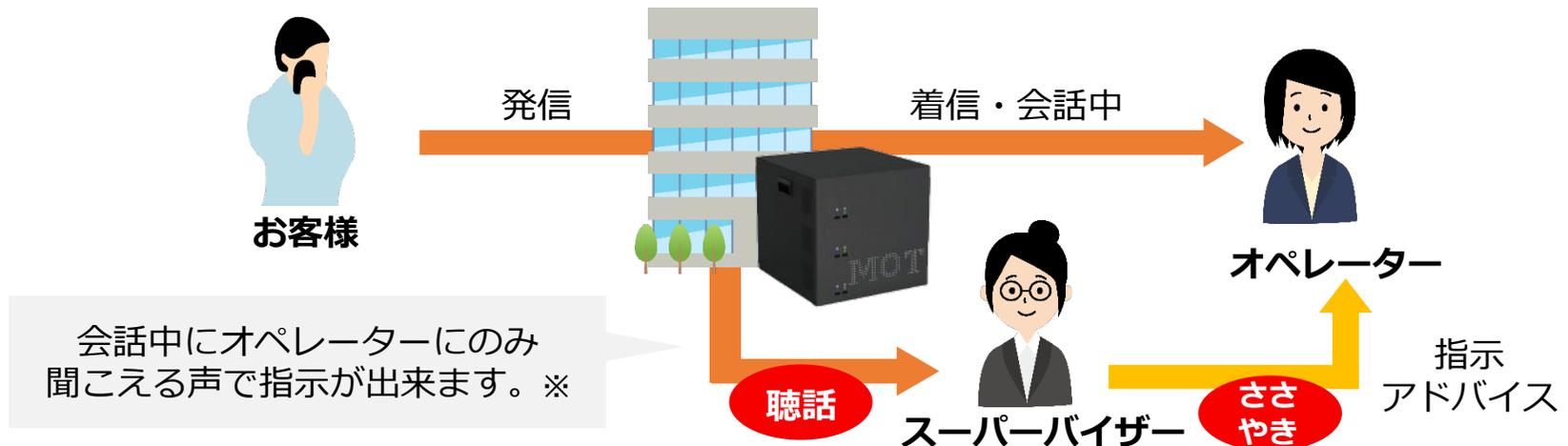
- 外線の全てを自動で録音出来るので録音漏れがなくなる
- オペレーターの品質向上
- 社外にいる際の外線も録音、不正防止にも
- 録音前に「この通話は品質向上の為録音させて頂いております」等のアナウンスを流すことで、悪質なクレームが減ります

聴話(モニタリング)・ささやき

- 聴話機能-



- ささやき機能-



※5名まで可能。例：1通話を5人で聴話してる場合、それ以上は出来ません。

利用例

在宅コールセンターを簡単に設置

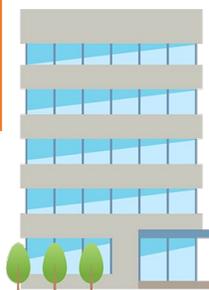
簡単に在宅コールセンターを設置できます。オペレーターが増えた場合もすぐに追加が可能です。内容により、本社、在宅者へ自動振り分け、また全ての電話を一斉にコールさせることもできます。



- ・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。



- ・ 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



IVRによる
担当窓口振り分け

簡単に増設可能



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。

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。
- 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。
- 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。

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

クラウド電話+秘書代行サービス

▶ 緊急時でも、お客様からの電話受付を止めることなく運用したい。

当社コールセンターでお客様からのお電話を御社名で
一次受けしてお取次ぎいたします。

- 1 転送・取次通話料が**完全無料**
- 2 内線で直接担当者へ取次
- 3 管理画面で入電履歴の確認もできます。



会社・事務所あての
電話を受け

転送料金

¥0



MOT/Phone内線で
取次ぎ (メール・チャットも)

WEB管理画面

設定状況

社員様情報 (お名前) 別に在席状況の返答指示を登録できます。

通話履歴

受付日時、対応オペレータ、相手先担当者等を表示。検索やCSV出力。

電話帳

着信電話番号ごとに過去の入電回数を確認が可能です。

スケジュール管理

取次可能な日付、時間を事前に登録できます。

※対応時間：月～金 / 9:00～17:30 左記以外の営業時間外での対応についてはお問合せください。

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

社員・拠点間通話	リース料金	電話転送料金	PBX・設備投資	解約金・違約金	ネットFAX
0円	0円	0円	0円	0円	0円

mot-net.com/mottel/