

# テレワーク中の会社電話問題を クラウド電話で解決



～テレワークでも業務効率を落とさないクラウド電話の仕組みとは?～

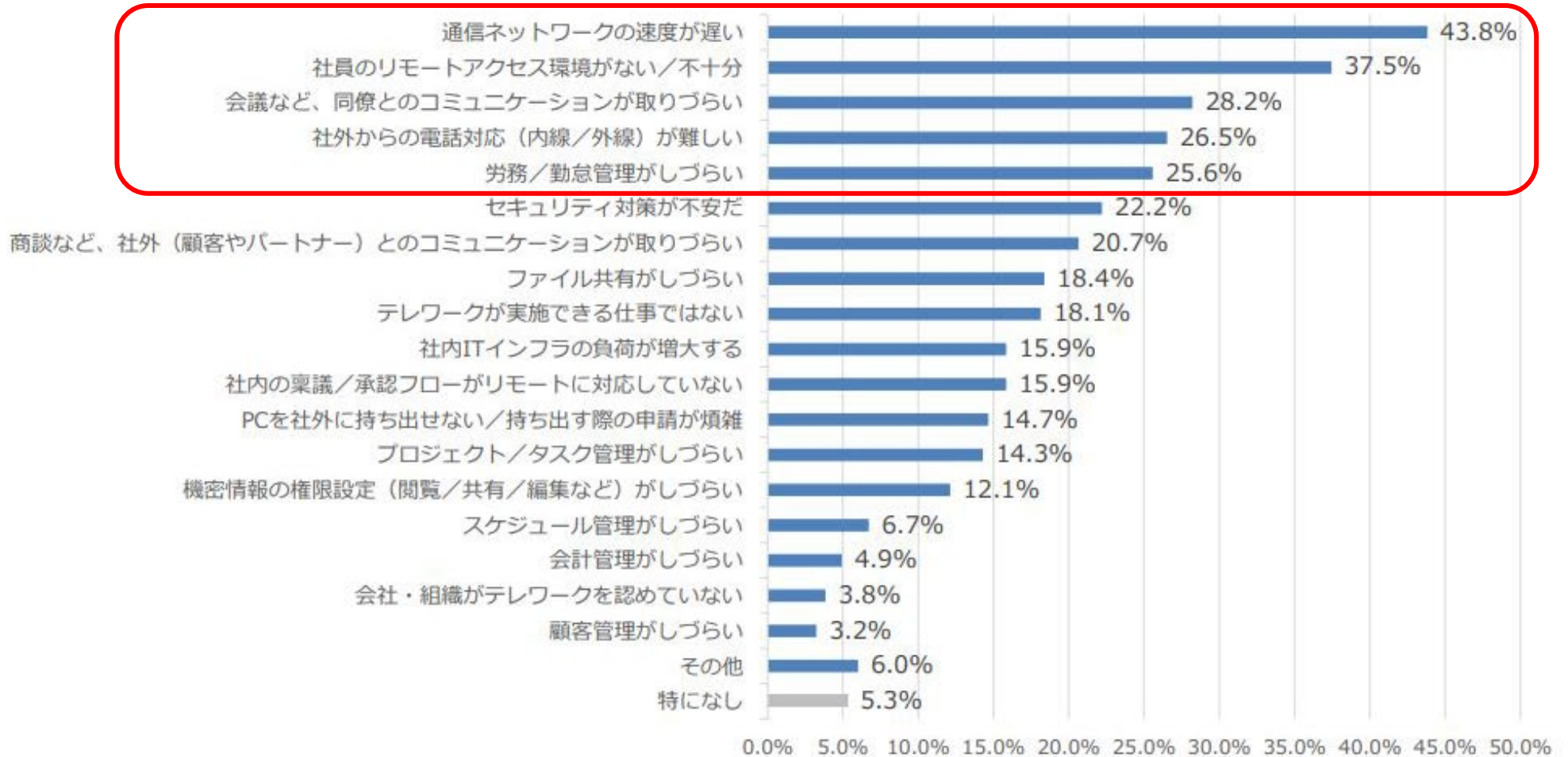
株式会社バルテック 森本拓志

# アジェンダ

---

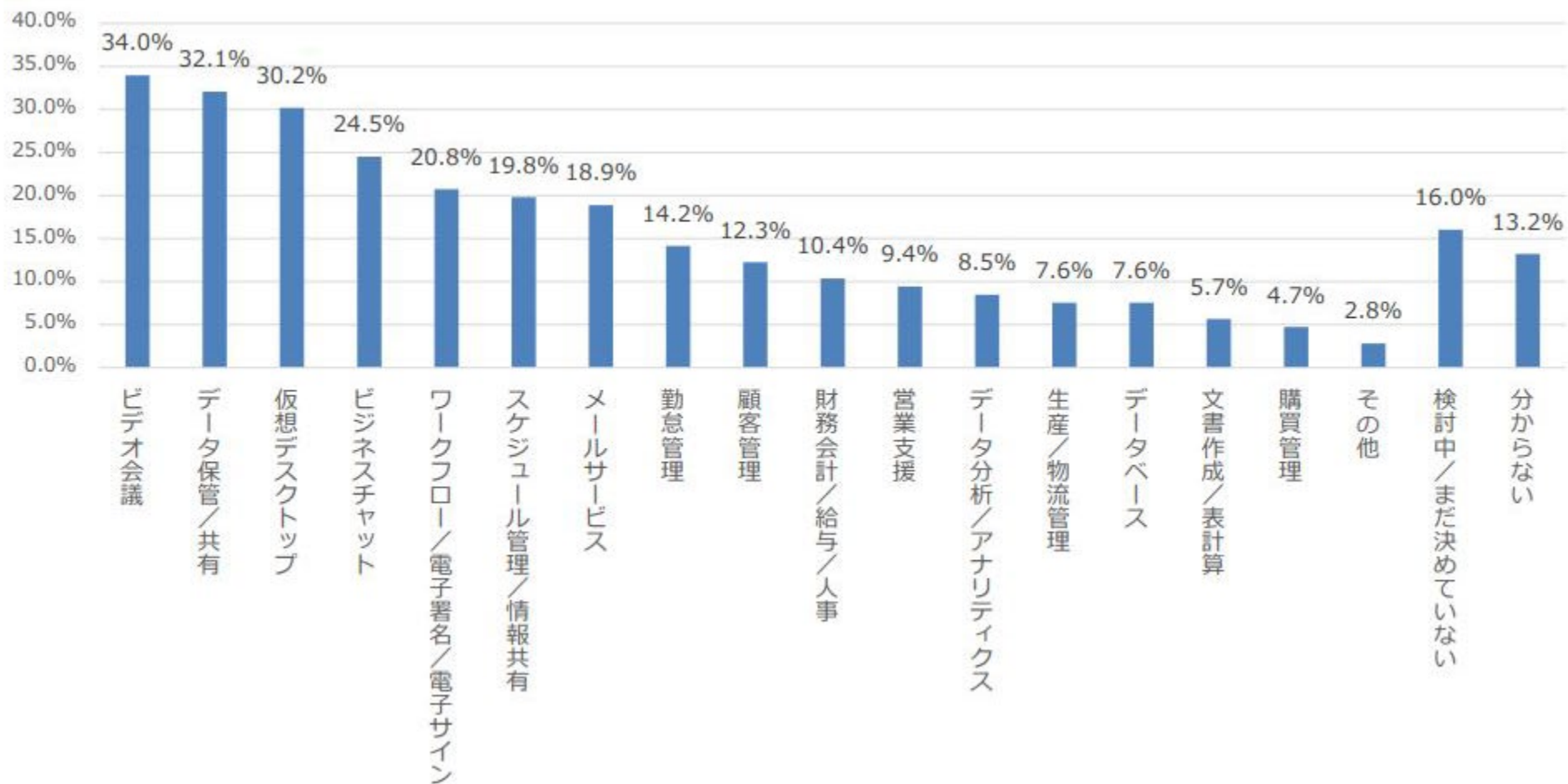
- なぜ、いま電話のクラウド化が必要か？
- クラウド電話により解決できること
- 特徴・機能紹介・デモ
- よくいただく質問

# テレワークの懸念材料



テレワークの課題（ITmedia NEWS調べ）

# 投資対象となるクラウドサービス



会社の電話は？

投資したいSaaS (ITmedia NEWS調べ)

# 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



**クラウド電話にモッテル  
により解決できること**

# クラウド電話モツテルで解決できること①

☑顧客・取引先との電話が携帯になってしまう

パソコン・スマートフォンから会社番号で発信

Before

オフィスに  
固定電話機が必要



After

オフィスに  
固定電話機が不要

## クラウド電話モッテルで解決できること②

☑ 会社にも電話があっても折り返し対応になる

会社への電話を保留、そのまま内線で取次

Before

席にいないと  
折返しが必要



After

席にいらなくても  
折返しが不要



## クラウド電話モツテルで解決できること③

☑ 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

転送不要。会社でも在宅でも一斉着信

Before

一人の携帯に  
電話転送が必要

After

同時着信により  
電話転送が不要

部署単位やグループ単位で鳴らし分けや  
順番に着信させる優先着信も可能

# クラウド電話モジュールで解決できること④

☑ FAXの確認や送信のために出社が必要

パソコンやスマホでどこでも閲覧・送信

Before

FAX確認・送信に  
出社が必要

After

ネットFAXにより  
出社が不要

PDFデータでの受信・発信。  
必要なものだけ印刷することが可能。

# 音声ガイダンス(IVR)で業務効率化

☑ かかってくる電話にすべて対応しなければならない  
問合せ対応が多く、業務に支障が出ている

自動音声案内により不要な電話をカット

Before

全ての電話に  
対応が必要



After

窓口をわけ、  
必要な電話のみ対応

# クラウド電話モツテルで解決できること⑤

☑️ 新人教育ができない、仕事しているか、わからない

通話内容を確認、アドバイス

Before

マネージャーによる  
同席が必要



After

通話録音、聴話で  
同席が不要

通話録音機能はオプション。  
聴話(モニタリング)、ささやきはオンプレミス機能。

# クラウド電話モツテルで解決できること⑥

☑ 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

Before

設備投資  
エンジニアが必要



After

低コストかつ  
設備が不要

# クラウド電話のメリット

会社番号で発着信

どこでも内線取次

キャリアに縛られない

固定電話機が不要

電話転送が不要

設備投資が不要



素早い対応

業務の効率化

オフィスコスト削減

災害時にも事業継続

# 特徴・機能紹介・デモ

# 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



初期費用：29,800円～

月額：3,980円～

主な機能：

内線化・取次転送・会社番号発信・CTI  
ソフトフォン・ネットFAX・簡易IVR

# 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



初期費用：約200,000円～

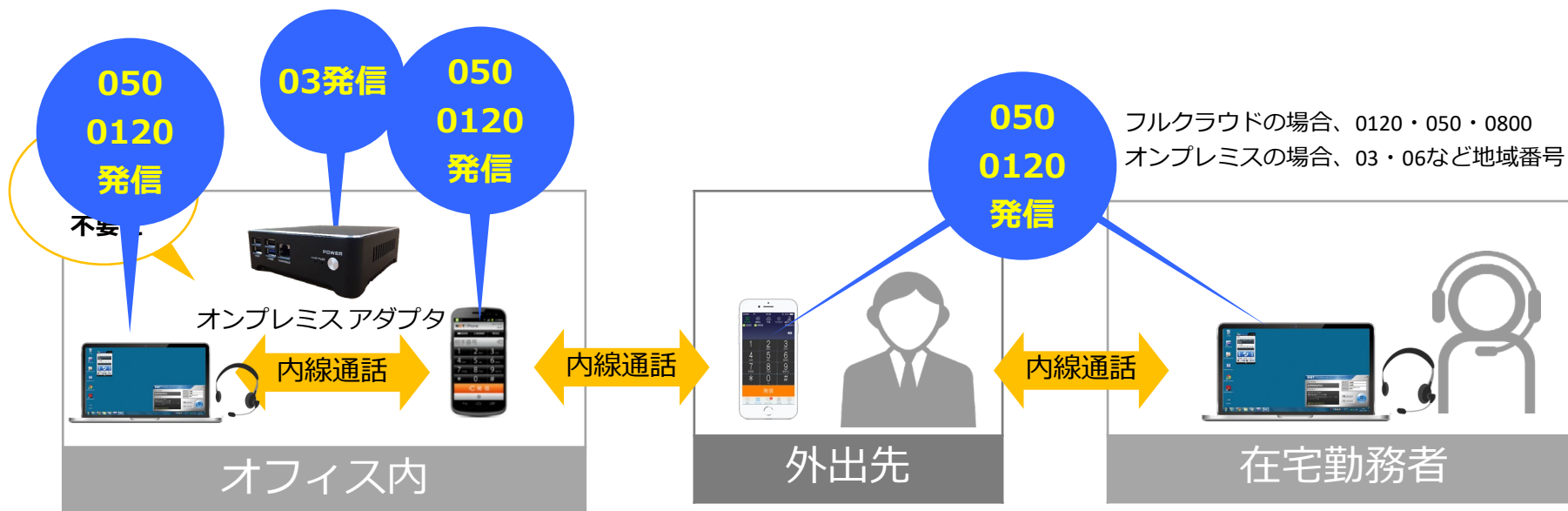
月額：3,980円～ + 1,500円(固定IP/個)

主な機能：

フルクラウド機能 + IVR・聴話・  
ささやき・統計管理



## オルグロウ (アダプタ設置)



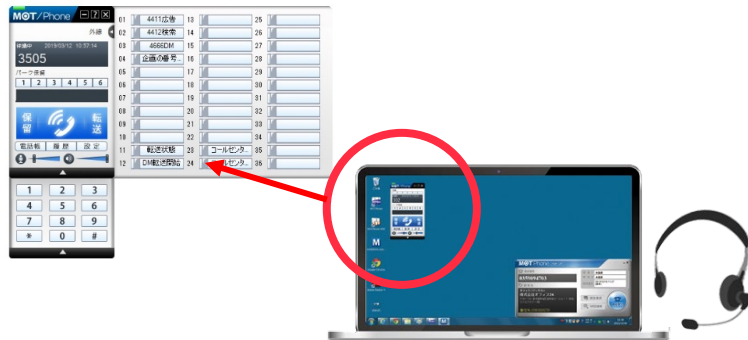
# スマホ・PCの内線化（MOT/Phone）

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の内線へ転送
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

以下のURLからデモ動画をご覧ください。

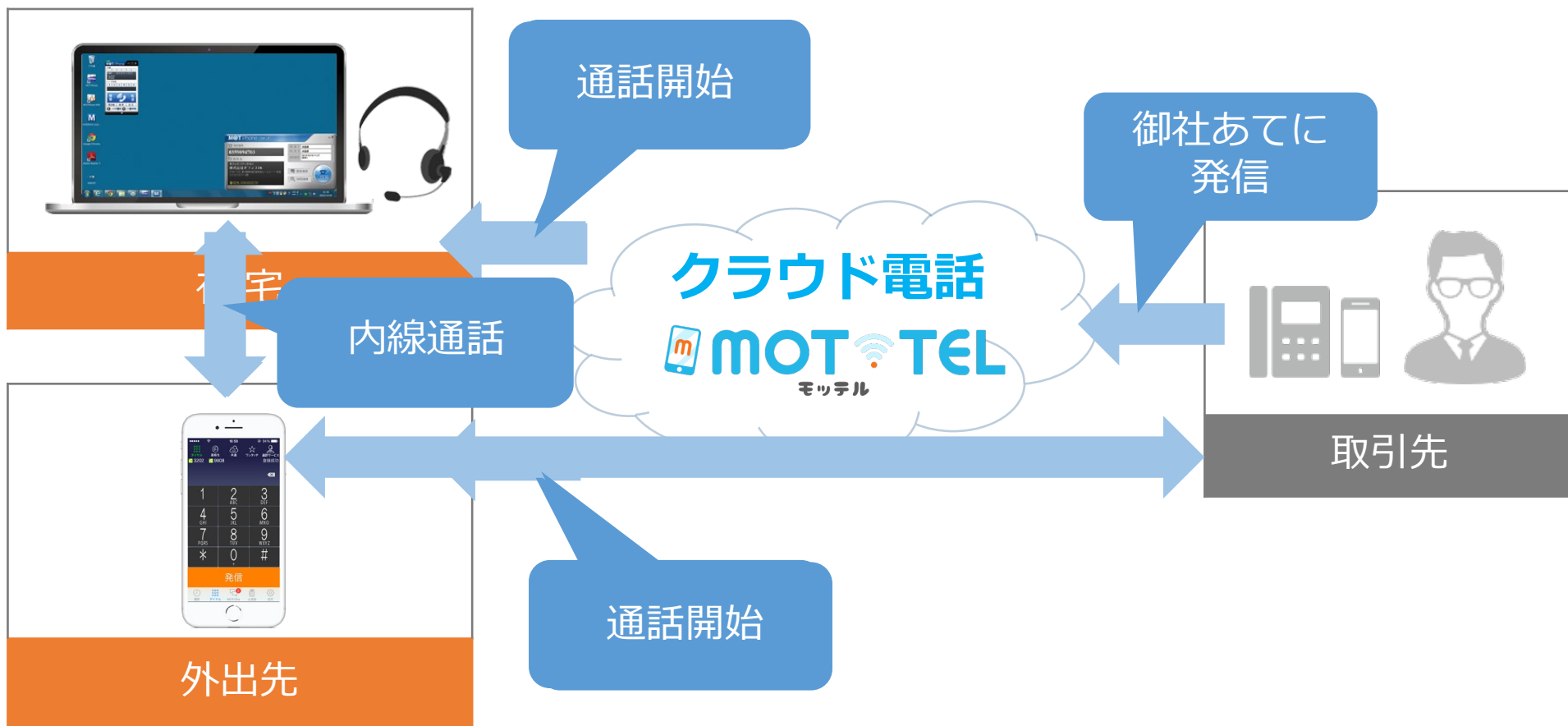
<https://youtu.be/ufynHU1IFXI>

# 外線発信（スマホ・PC）

---

以下のURLからデモ動画をご覧ください。

<https://youtu.be/bo6RW1VXtD4>



以下のURLからデモ動画をご覧ください。

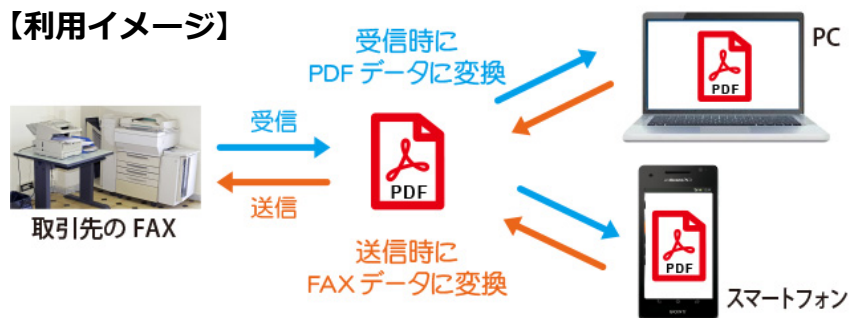
<https://youtu.be/jScsCdGCdcE>

# 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。

【利用イメージ】

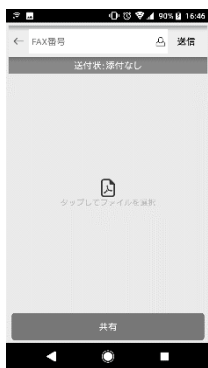


機能名	詳細
FAX受信	FAXのデータ化
FAX送信	FAXの送信(PDF)。

【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。

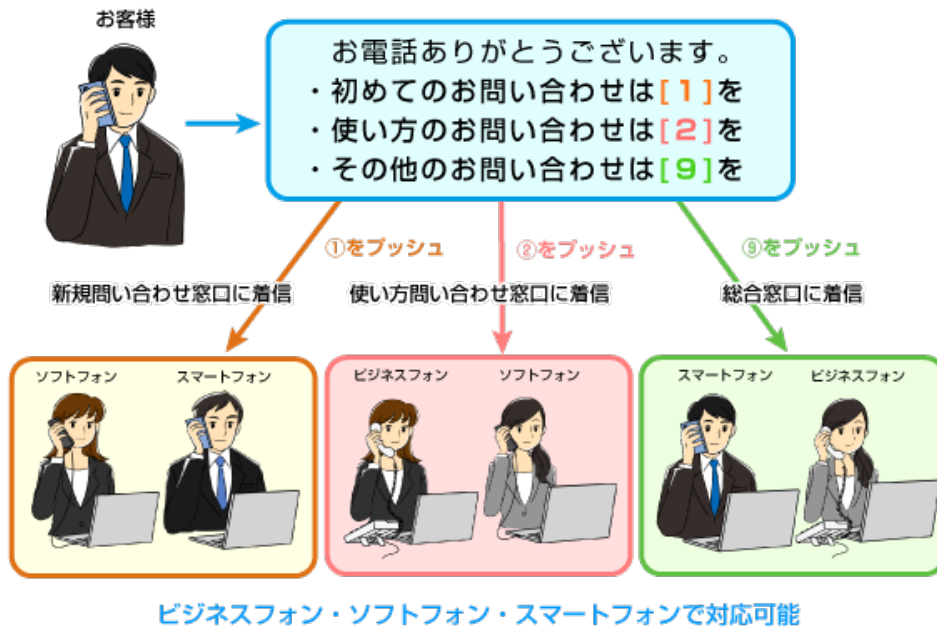
- 誤送信による情報の社外流出を防止
- チャットは社内の人のみ限定



# 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】



## 初期アナウンス内容

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）

※クラウド版では「アナウンス内容」のみ利用できます。  
オンプレ版ではオリジナルメッセージを登録できます。

# 自動音声案内 弊社における導入効果例

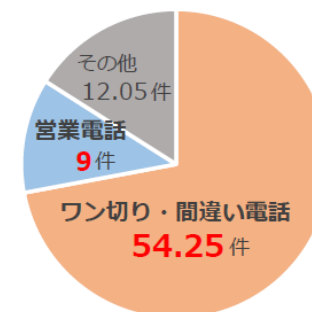
						IVR使用			
	7/25 (月)	7/26 (火)	7/27 (水)	7/28 (木)	7/29 (金)	8/1 (月)	8/2 (火)	8/3 (水)	8/4 (木)
1日の受電数	384	362	340	422	366	270	286	284	250
	平均 347.8					平均 272.5			

						IVR使用			
	7/25 (月)	7/26 (火)	7/27 (水)	7/28 (木)	7/29 (金)	8/1 (月)	8/2 (火)	8/3 (水)	8/4 (木)
減少した電話の詳細									
ワンギリ、間違い電話	66	67	56	85	66	11	20	12	10
当社からテレアボした折返し	27	21	20	47	36	2	1	6	0
当社に対するテレアボ	7	5	11	13	9	4	2	3	5
合計	100	93	87	145	111	17	23	21	15
	A 平均 107.2					B 平均 19			

「ワン切り、間違い電話」件数の変化  
平均68件→平均13.75件(約8割減)

「弊社宛の営業電話」件数の変化  
平均9件→平均2.75件(約7割減)

減少した受電の内訳 (一日平均)



これらの統計により、弊社における導入効果として以下の事項が導き出せます。

- ① 一日の受電数が減少したこと
- ② 「業務に関係のない電話」が特に大幅な減少をしたこと
- ③ 減少した受電のほとんどが「業務に関係のない電話」であり、必要な業務電話に影響が少ないこと

**よくいただく質問**

# 音 質

インターネットを利用した電話システムになるため、ネットワークの状況により音声品質が左右されます。



## 非推奨環境

- 不安定なWifi環境
- SIMなし携帯



## 推奨環境

- 安定したWifi環境
- パソコン通話の場合、有線を使う
- 携帯キャリアSIMの利用

安定した環境でお使いいただくことで  
音声品質のリスクを最小化できます。

# 社用携帯支給との違い

社用携帯支給



導入した場合

通話料負担	会社	会社	社内ひかり電話を用いた通話へ移行 導入後も <b>通話料は全て会社負担</b>
パケット通信費 負担	会社	個人	個人負担。ただし、MOTはスマホの通信量をほとんど圧迫しません(※)。
電話番号の 使い分け	×	○	専用アプリから <b>会社番号で発着信</b> 。 月額580円で050番号を直通番号として付与が可能。
柔軟性	×	○	<b>2台持ちの手間の解消</b> 。 余剰端末の発生リスクの回避。

※MOTにかかる通信量について

4G下で毎日2時間通話したと仮定しても稼働日20日での通信量は月0.6GBほど。

# 公私の切り分け

業務中



プライベート



理由・メリット



## MOT/Phone設定画面



使用領域

MOT/Phoneアプリ

その他アプリ

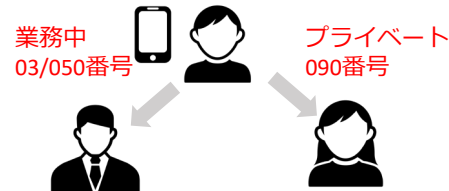
アプリが異なる

電話

MOT/Phoneアプリ  
より  
03や050番号を使用

090や080番号  
LINE、Skypeなど

電話番号が異なる  
休日の着信規制も可能



チャット

ビジネスチャット  
(MOT/Cha)

Facebook、  
LINE、Skypeなど

アプリが異なる  
プライベートと仕事の切り分け  
顧客情報などの漏洩リスク回避

着信を受付けない設定をONにすることで勤務時間外の着信を拒否。公私切り分けが可能。

## 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/