

従来型PBXでは実現できない!

テレワークにフィットする クラウドPBX

Presented by  **Good Relations**
株式会社グッドリレーションズ



本資料の目的

新型コロナウイルスの影響によってテレワークの導入が急速に進んだ日本では、未だ利便性の低い従来型PBXのままテレワークを運用している企業が多いのが実情です。そこで、客観的な視点をメインに両者の違いを明確にすることで、ストレスのないテレワーク運用を実現いただきたいという思いから本資料を作成いたしました。

Contents

テレワークの導入状況とBCPから見た有効性…………… P1～
加速するデジタル化と導入が進むクラウド型サービス …… P5～
電話においても優位性が高いクラウド型サービス …… P8～
テレワークで“本当に使える”GoodLine…………… P15～

Chapter1

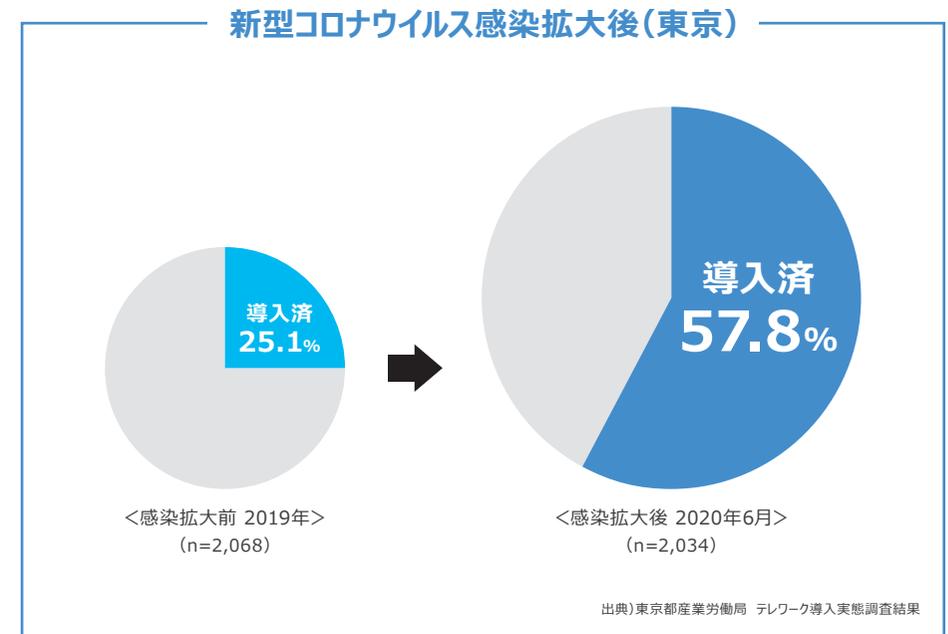
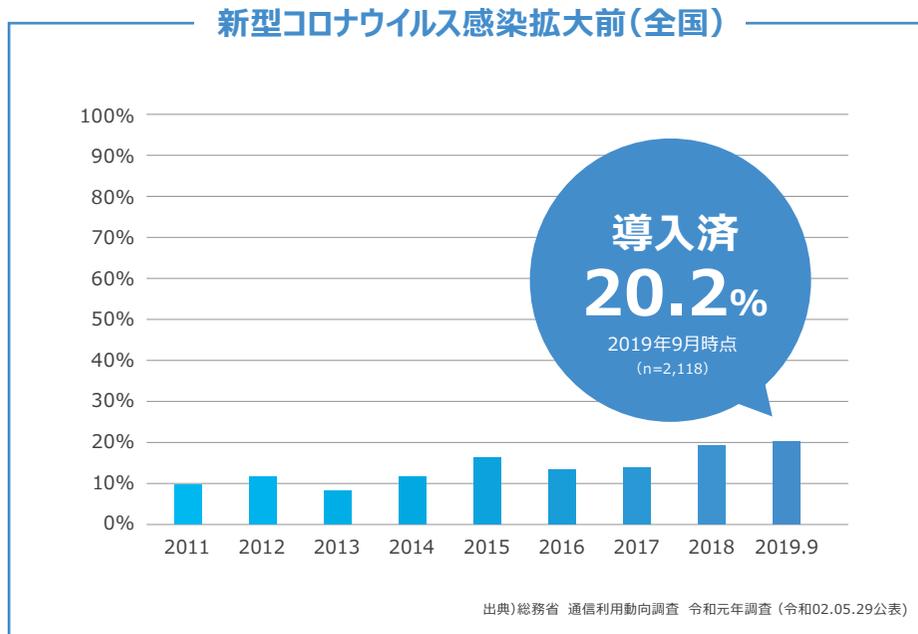
テレワークの導入状況とBCPから見た有効性

- 1-1 テレワーク導入を加速した“外出自粛”
- 1-2 テレワークの継続意向
- 1-3 BCP対策としてのテレワーク



1-1 テレワーク導入を加速した“外出自粛”

テレワーク導入状況調査結果



導入率が伸び悩んでいた新型コロナウイルス以前のテレワーク

総務省が全国の企業を対象に行った調査結果によると、新型コロナウイルス感染拡大前の2019年9月時点でのテレワーク導入率は全体平均で20.2%。調査企業数全体の1/5程度でした。

また、企業規模(資本金規模)で分けると、1000万円未満では6.2%、1000万~1億円未満では15.5%、1億円以上では40.7%となり、企業規模によって導入率に大きな開きがありました。

テレワーク導入を大きく加速させた“外出自粛”

産業労働局が東京都内の企業を対象に行った調査結果によると、テレワークを既に導入している企業の割合は約1年で2.3倍になり、導入率の全体平均は57.8%まで急増しました。

また、従業員数で分けると、100人未満では2.4倍、100人~300人未満では2.5倍、300人以上では1.85倍となり、大企業だけでなく、中堅・小規模企業でも大幅に導入が進んだことが特徴として挙げられます。

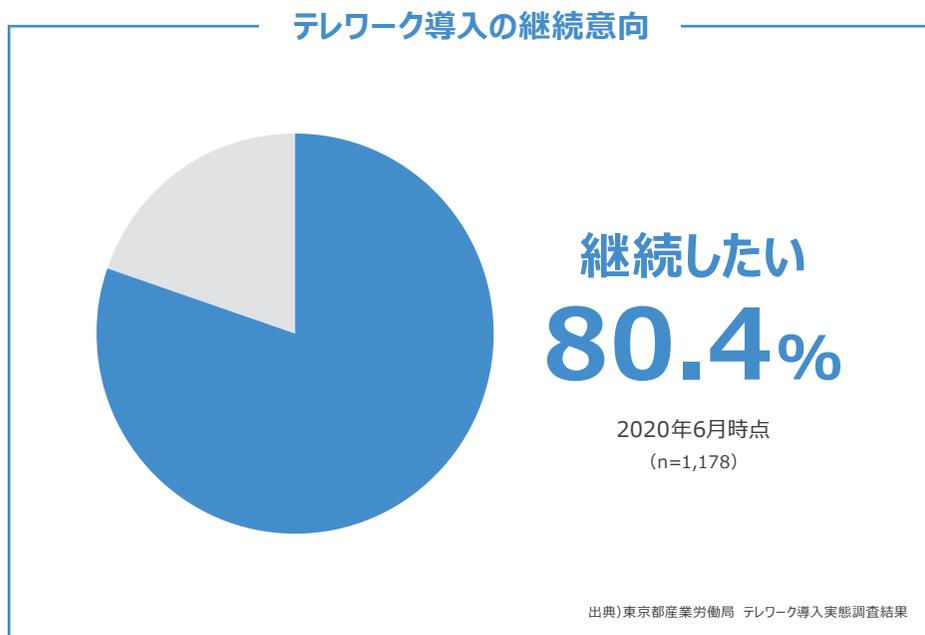
調査範囲を全国に広げた場合はもう少し控えめな数値になることも予想されますが、いずれにしても新型コロナウイルスがテレワーク導入に大きな影響を与えたことは間違いのないと言えます。

Point

日本におけるテレワークは、外出自粛要請への対応という“現在の課題解決策”として飛躍的に導入が進みました。

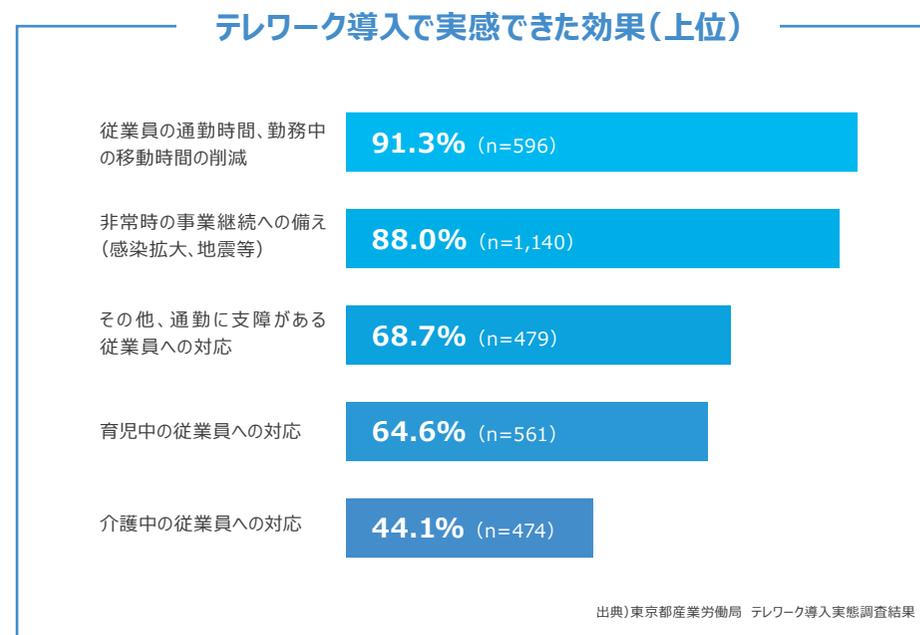
1-2 テレワークの継続意向

テレワーク導入後の調査結果



多くの企業が継続したいと回答

こちらでも東京都産業労働局における調査の結果ですが、2020年6月時点で80.4%もの企業が今後もテレワークを継続したいと回答しています。質問は「アフターコロナでも継続したいか」ではないため、新型コロナウイルスが落ち着いた後も同様の結果が得られるかは分かりませんが、少なくとも現状ではテレワークに対してネガティブな印象を持っている企業は少ないと言えます。



多岐にわたり実感されているテレワーク導入のメリット

テレワーク導入効果を実感している項目の上位には「通勤時間の削減」「非常時の事業継続」「育児・介護対応」が回答されました。外出自粛要請で一気に進んだテレワーク導入ですが、意外にも、導入後に感じているメリットには新型コロナウイルスへの対応策としての有効性だけでなく、ワークライフバランスに関わるものや、事業継続性に関するメリットなど多岐に渡っていることが伺えます。

Point

必ずしもポジティブな理由だけで進んだわけではない日本のテレワークですが、外出自粛要請への解決策としてだけでなく、様々なメリットや可能性を感じている企業が多いことが伺えます。

1-3 BCP対策としてのテレワーク

BCPとは(Business Continuity Plan:事業継続計画)の意味です。
災害等の不測の事態が発生した際に早期に復旧するために予め策定しておくプランのことです。

BCP策定に関する調査結果

BCP策定にあたり想定するリスク(上位)

1	自然災害	70.9
2	感染症(インフルエンザ、新型コロナウイルス、SARSなど)	69.2
3	取引先の倒産	39.0
4	取引先の被災	31.7
5	火災・爆発事故	31.0
6	設備の故障	30.6
7	物流の混乱	30.5
8	情報セキュリティ上のリスク	27.8

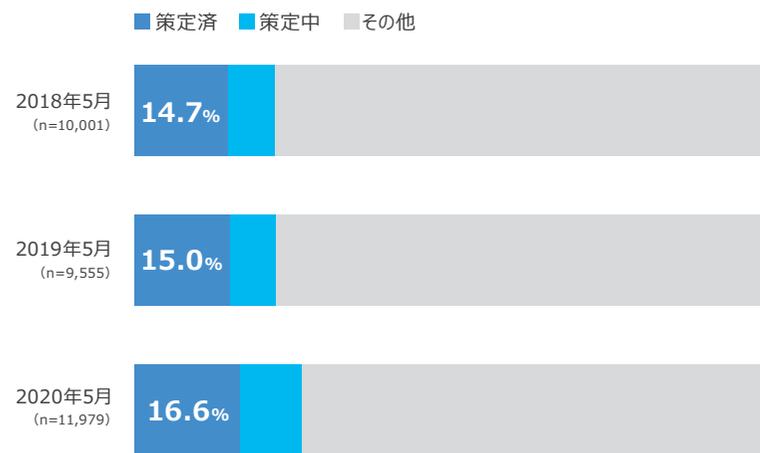
「移動」に影響する

出典)帝国データバンク 事業継続計画(BCP)に対する企業の意識調査(2020年) (n=6,335)

上位2つは「移動」に影響するリスク

想定するリスクの1位と2位にあたる「自然災害と感染症」、これらは様々なリスクを生じますが、共通するリスクは「移動が制限される」ことです。災害時は通勤をはじめとした様々な移動手段が奪われるリスクがあります。感染症対策においては、移動制限が発令される可能性があります。場所に縛られることなく事業継続を可能にするテレワークが、BCPの観点から見てもいかに有効な手段であるかお分かりいただけるかと思えます。

BCPの策定状況



出典)帝国データバンク 事業継続計画(BCP)に対する企業の意識調査(2020年)

まだ一般化していないBCP策定

実は、BCPの策定は大きな広がりを見せてはいません。理由はおそらく「まだ見ぬ未来を想定し計画化することが、とても難しい」ためだと考えられます。(策定しない理由の1位も「策定するスキル・ノウハウがない」となっています。)しかし最も大切なことは、策定しているか否か以上に、突然の事態にスムーズに対応できるかどうかです。完全なBCP策定を行うことが困難な場合でも、「テレワークを常に導入している」または「非常時にテレワークに切り替えることができる」企業の方が事業継続性において優れていることには変わりありません。

Point

自然災害時や感染症において発生する「移動制限」というリスク。
場所に縛られないテレワークは、BCP(事業継続性)の観点から見ても非常に有効な手段と言えます。

Chapter2

加速するデジタル化と導入が進むクラウド型サービス

2-1 デジタル化とDX

2-2 デジタル化、DXに不可欠なクラウド型サービス

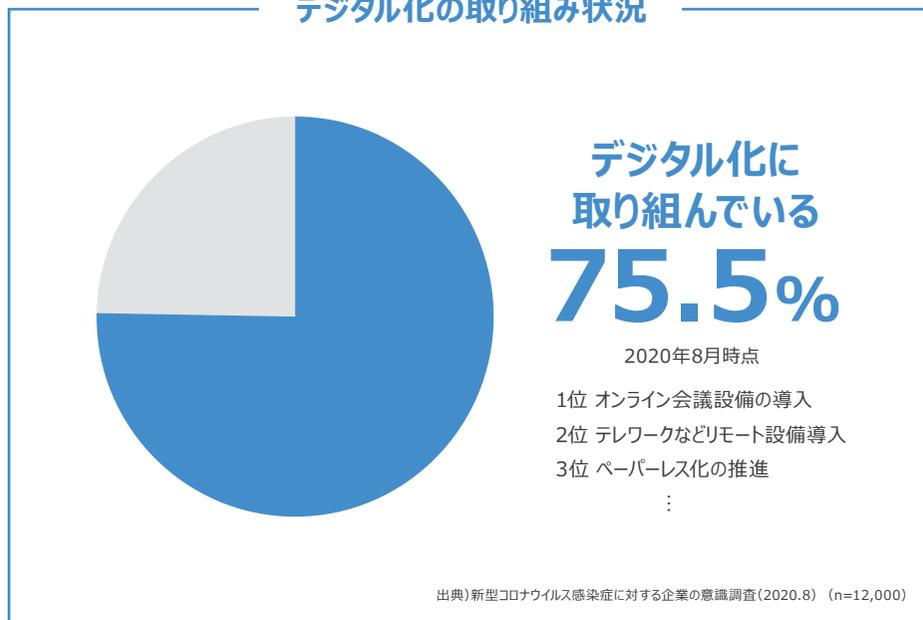


2-1 デジタル化とDX

DX(デジタルトランスフォーメーション)とは、平たく言えば「デジタル化が人々の生活を良い方に変える」という概念です。ビジネス文脈では「企業基盤をデジタルに置き換え、クラウド、IoT、AI、5GといったICTを活用することでビジネスに変革を起こし、企業の競争力を高め、利益獲得を実現する」といった様な意味で使用されます。

デジタル化とDX

デジタル化の取り組み状況

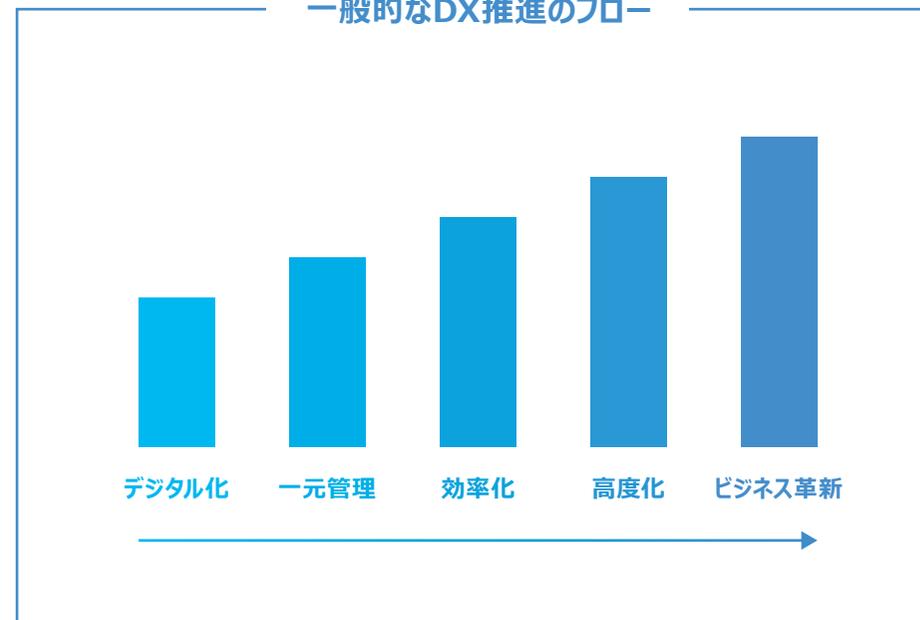


加速するデジタル化

企業規模により取り組み状況に濃淡はあるものの、企業の4社に3社がデジタル施策に取り組んでいると回答しています。取り組み内容の上位には、オンライン会議やリモート設備の導入など、通信技術を活用したコミュニケーションインフラの整備が挙げられ、新型コロナウイルスが導入の契機となった背景が伺えます。

新型コロナウイルスを契機として加速したデジタル化ですが、アナログからデジタルへの置換やICT(情報通信技術)の活用は、今後も増加傾向が継続・加速すると予想されています。

一般的なDX推進のフロー



注目が高まるDXと前倒しされるBCP

DXと聞くと難しく感じるかも知れませんが、平たく言えば、企業基盤をデジタルに置き換えることでビジネスに変革をもたらすという考え方です。今回のコロナ禍においても、PCモニターでの遠隔地営業や、アプリを活用したテイクアウトビジネスの活性など新たな動きが見られました。DXという言葉は聞き慣れなくても、デジタル技術によりビジネスは形を変え、新たな可能性を手に入れることはイメージいただけると思います。

さらに注目すべきは、デジタル技術を活用した仕組みやサービスが非常事態にも強いという点です。これらの多くは遠隔で操作したりサービスを受けることが可能になるため、自ずと非常事態にも強い性質を持つことになります。

つまり、DXとBCPは異なる考え方ですが、企業に安定性をもたらすという点において互いに深く関連し合っており、デジタル化やDXの推進が結果的にBCPを前倒しする結果となっています。

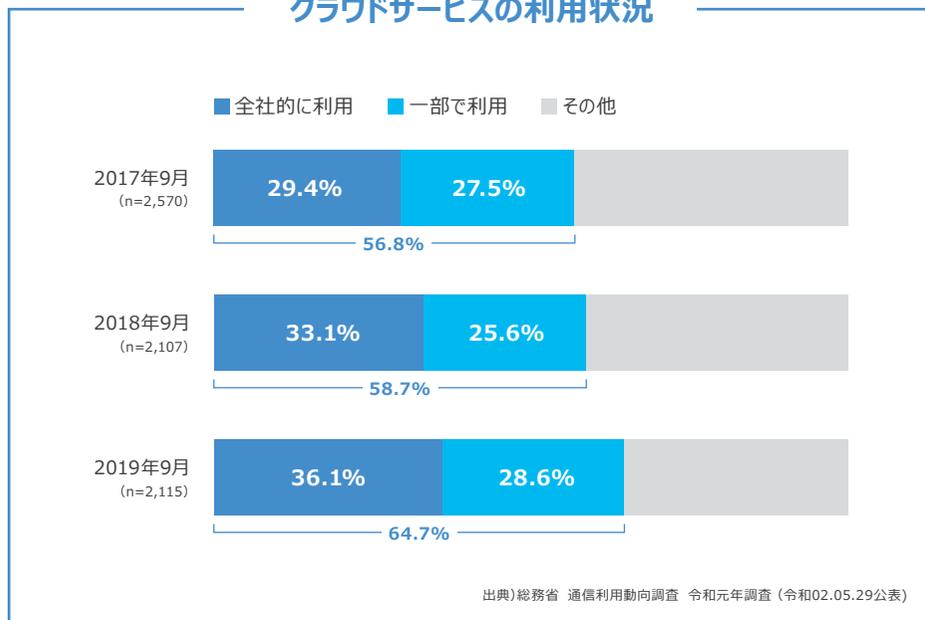
Point

BCP対策のためにも、より積極的にDXを推進し、今後に対応していけるインフラを構築していく必要がある。

2-2 デジタル化、DXに不可欠なクラウド型サービス

クラウドサービス導入に関する調査結果

クラウドサービスの利用状況

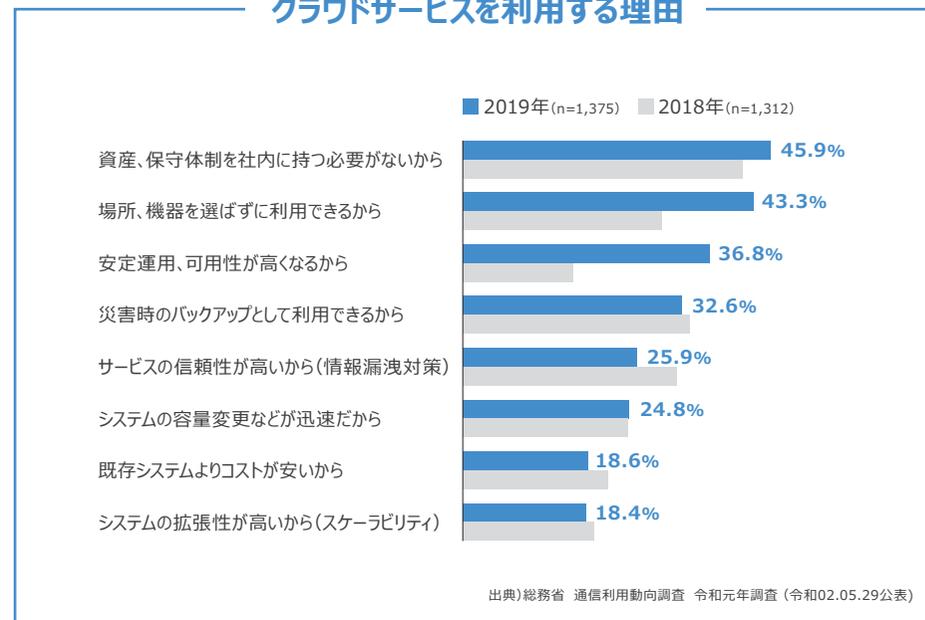


堅調に推移を続けるオンプレミスからクラウドへの移行

オンプレミスとは自社の中で情報システムを保有し、自社内の設備によって運用することを指します。現在は、オンプレミスから柔軟性の高いクラウド型サービスへの移行が進んでいます。

デジタル化を進めDXを推進するにはもはや必要不可欠なクラウド型ですが、まだDXを意識していない多くの企業においても、コストの低さや高い柔軟性の面からクラウド型を選ぶ企業が増えています。

クラウドサービスを利用する理由



電話のクラウド型であるクラウドPBXも主力になると予測

上図のように様々な面でメリットのあるクラウド型サービスですが、特に近年は安定性やセキュリティ面においても飛躍的に進歩を遂げており、もはやオンプレミス型を利用するメリットを挙げることは難しくなっています。電話システムにおいても同様で、それほど遠くない未来にオンプレミス型である設置型PBXと、クラウド型であるクラウドPBXのシェアが入れ替わると予想されています。

Point

デジタル通信技術の進歩によりクラウド型サービスが一般的になっている。
BCPやDX推進の視点から見ても、インストール型やオンプレミス型を選ぶメリットを挙げることは難しい。

Chapter3

電話においても優位性が高いクラウド型サービス

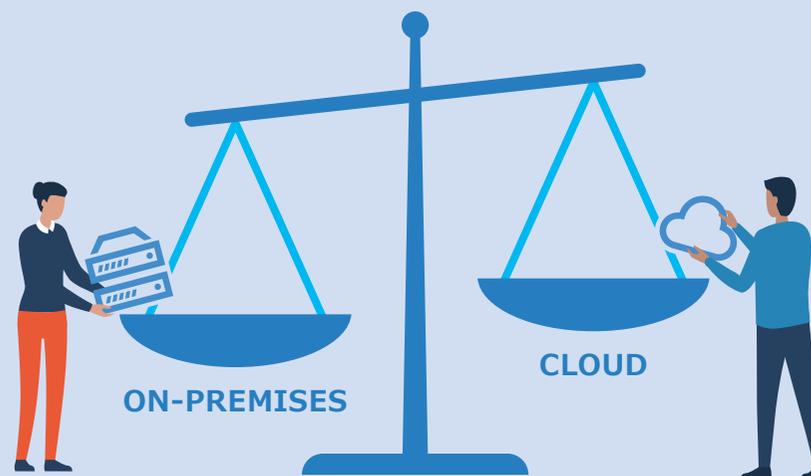
～電話における、オンプレミス型(設置型PBX)とクラウド型(クラウドPBX)の比較～

3-1 導入段階における比較

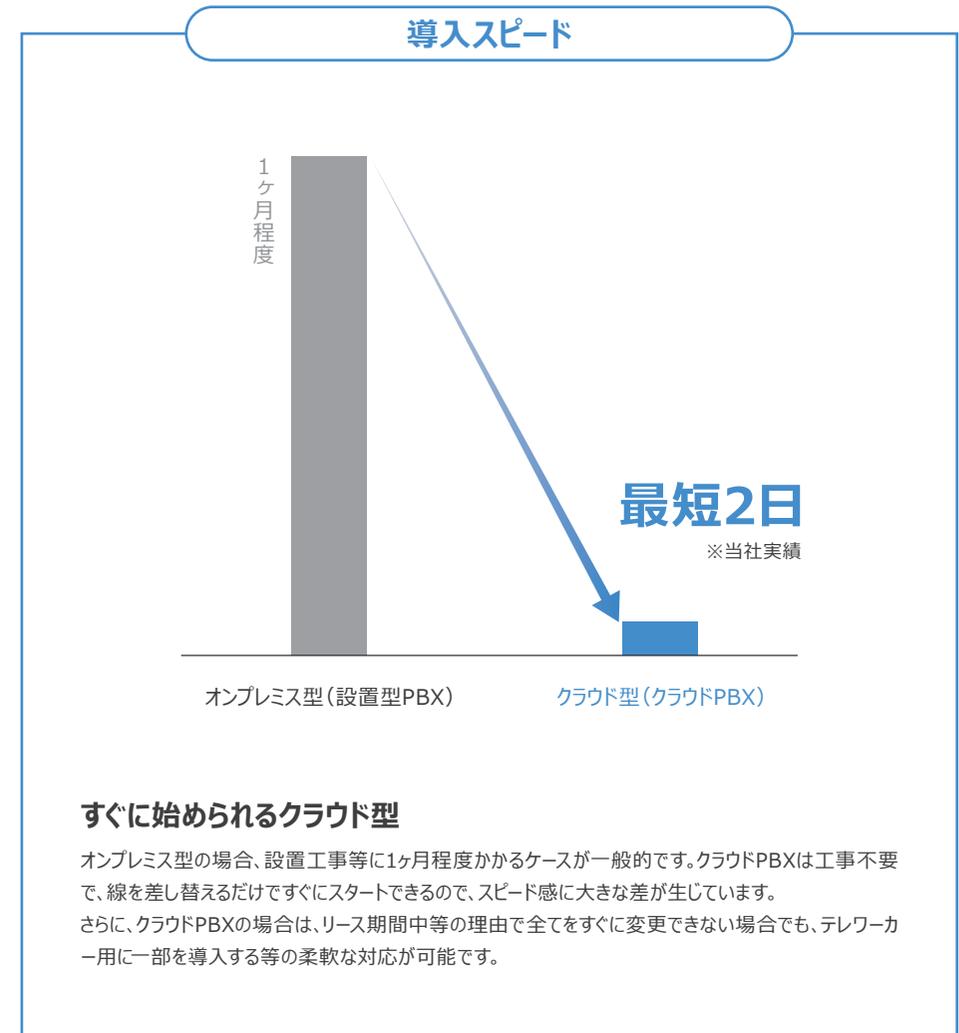
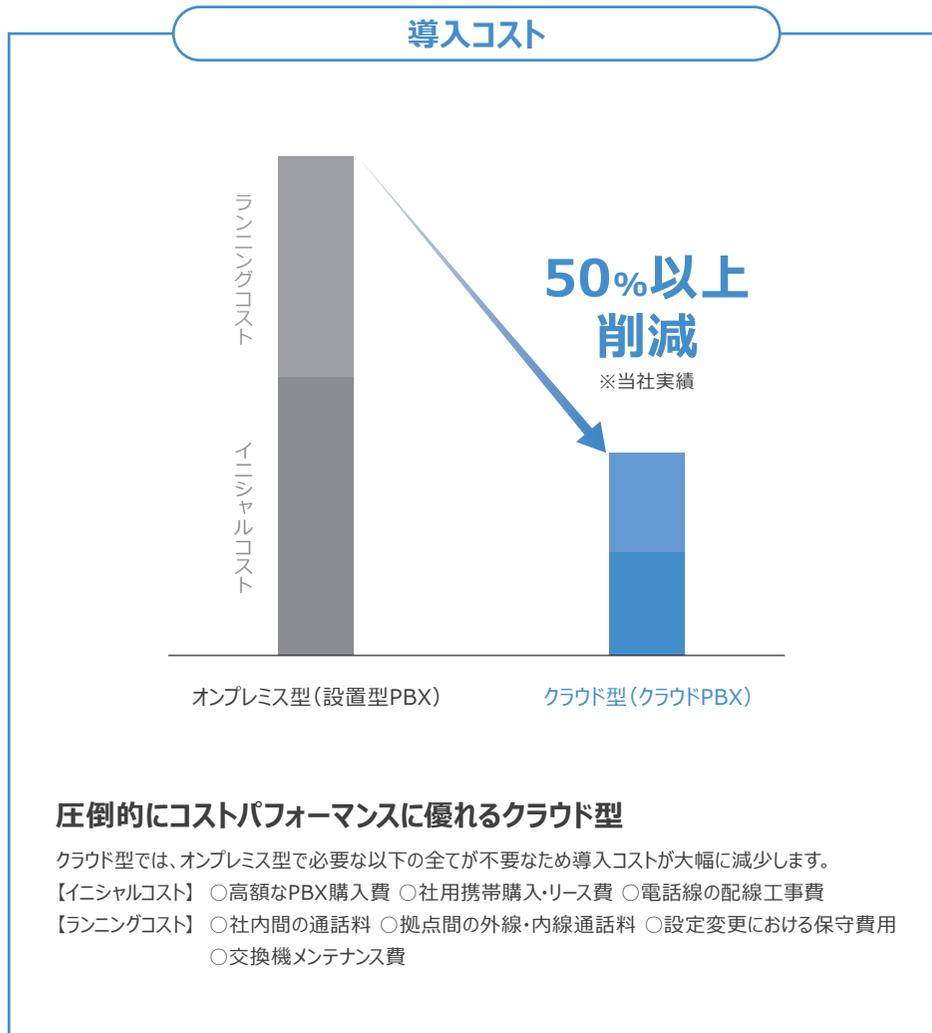
3-2 利用段階における比較(①受電②発信③取り次ぎ)

3-3 保守管理における比較

3-4 比較まとめ



3-1 導入段階における比較



Point

導入のハードルが低いことが全てのクラウド型サービスの特徴ですが、それは電話サービスでも同様です。

3-2 利用段階における比較①

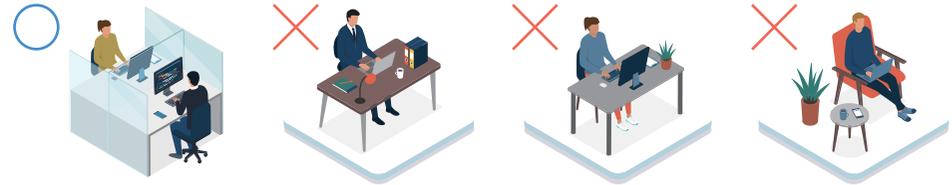
受電

クライアントから会社番号へ
電話があったケース



オンプレミス型(設置型PBX)の場合

拠点の固定電話は受電しますが、テレワーカー個人のスマホは受電しません



クラウド型(クラウドPBX)の場合

テレワーカー個人のスマホも含め、全ての電話機が同時に受電します



テレワーク導入時の受電の課題を 解決するクラウド型

テレワークを導入している状況では、拠点にいるスタッフの数は当然通常より少ないはず。そのような状況において、会社にかかってきた電話の全てを拠点にいるスタッフのみで対応することは、スタッフ間の業務に騙りを生むだけでなく、本来やるべき業務に充てる時間を確保できないというリスクも発生します。スマホでも固定電話でも同時に受電できるクラウドPBXは、そういった課題を一気に解決します。テレワーク導入が進む中で、クラウドPBXが選ばれている大きな理由の一つです。

Point

テレワークを導入することで、窓口となる受電業務に偏りが生じることは、新たなリスクを生じ得策とは言えません。どこにいても同時に受電ができるクラウド型の方がテレワークに適していると言えます。

3-2 利用段階における比較②

発番

テレワーカーの
個人スマホから発番するケース



オンプレミス型(設置型PBX)の場合

相手は会社番号ではなく、個人スマホの番号から電話がかかってくる



クラウド型(クラウドPBX)の場合

相手は会社番号で受電することが可能



テレワーク導入時の発番の課題を 解決するクラウド型

仕事仲間や顔見知りのクライアントならまだしも、一般のお客様に対して個人のスマホ番号で発番することは通常考えにくいケースです。そのため、発番の課題が解決できない事が理由で、全社的なテレワーク導入に踏み切れない企業もあるようです。クラウドPBXなら、個人スマホからの会社番号での発番を可能にします。また、個人番号と会社番号の切り替えはアプリで簡単にでき、通話料も個人使用分とは区別されるので安心して業務に使用できます。

Point

テレワーカー個人のスマホから会社番号を発番できるかどうかは、全社的なテレワーク導入の可否に関わります。どこからでも会社番号での発番を可能にするクラウド型の方がテレワークに適していると言えます。

3-2 利用段階における比較③

取り次ぎ

拠点の固定電話から
テレワーカーのスマホに
取り次ぐケース



「通話を切る」「かけ直す」を数回繰り返す必要がありスムーズとは言えません



「内線取り次ぎ」ができるので、通話を切ってかけ直す必要はなくスムーズです



テレワーク導入時の取り次ぎの課題を 解決するクラウド型

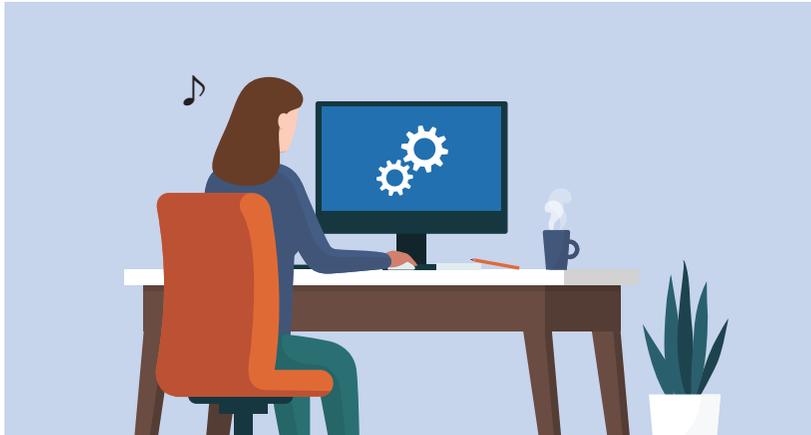
電話を取り次ぐ状況というのは、すでに通話中のため相手を待たせることなくスムーズに行う必要があります。しかしながらオンプレミスの場合は、個人のスマホが内線化されていないので、そもそも「保留を押して内線番号を押して取り次ぐ」という手段は不可能です。クラウドPBXは個人のスマホも含め全てが内線化されるので、テレワーカー同士やテレワーカーと固定電話機間で「内線取り次ぎ」が可能になります。どれだけ離れた場所にいるスタッフ同士でも従来の方法でスムーズな取り次ぎが可能です。

Point

取り次ぎは内線利用が最もスムーズな方法です。
スマホの内線化ができないオンプレミス型は、快適なテレワーク運用に適しているとは言えません。

3-3 保守管理における比較

設定変更



WEBでどこからでも設定できるクラウド型

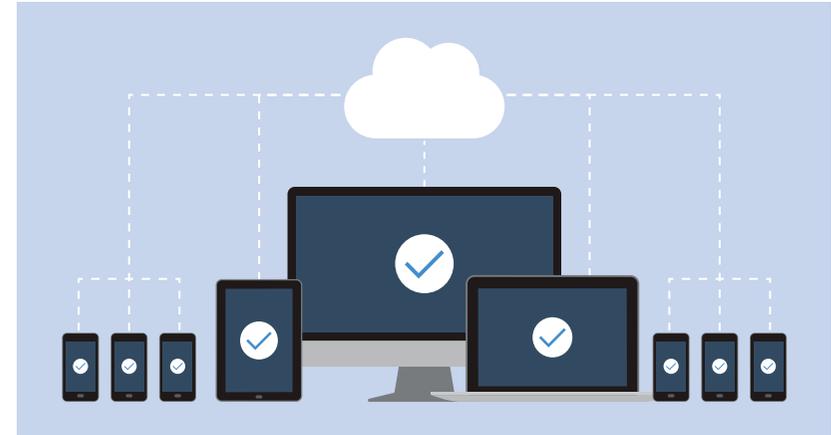
様々な設定変更はWEBから行うことが可能なので、設定変更の度に出社する必要はありません。代表組や着信ルールの詳細な設定まで、全てを自宅からでも行うことが可能です。もちろん業者をその都度呼ぶ必要もありません。



業者を呼ぶ必要があるオンプレミス型

オンプレミス型の場合、PBXが社内存在しているため設定を変更するには出社する必要があります。しかも設定変更には業者が必要で、希望したタイミングに来てくれるかも不透明です。クラウド型のような柔軟でスピーディーな対応には遠く及ばない状況となっています。

トラブル発生時



遠隔対応でトラブルを解決できるクラウド型

クラウド上でシステムを管理するクラウドPBXでは、遠隔でのトラブル対応が可能です。専門技術に詳しいサービス提供元であれば、電話をするだけでトラブルを解決してくれるはずです。従来型PBXの様に業者を呼ぶ必要もありませんし、機械に詳しい担当スタッフを据える必要もありません。



やはり業者を呼ぶ必要があるオンプレミス型

システムを社内で管理運用するオンプレミス型では、当然トラブルの原因は社内にあるので、設定変更時と同様に業者を呼ぶ必要が発生します。持続的で安定的なテレワーク運用を考える際には、業者でしか解決できない課題を抱えておくことは得策とは言えません。

Point

安定的なテレワーク運用を考える際には、出社が必要になるリスクを抱えておくことは得策とは言えません。クラウド型ならテレワーク導入中の保守管理も遠隔対応が可能。余計な手間も省き、コアビジネスに注力できます。

3-4 比較まとめ

		オンプレミス型(設置型PBX)	クラウド型(クラウドPBX)
導入	導入コスト	× 特にPBX購入費が高くローンを組む必要も出てくる	○ オンプレミスと比べ圧倒的に安価に始められる
	導入スピード	× 工事に1ヶ月程度の時間を要する	○ 最短2日で導入(当社の場合)
利用	受電	× 個人スマホで会社番号を受電できない	○ 個人スマホでも会社番号の受電が可能
	発信	× 個人スマホから会社番号での発信ができない	○ 個人スマホからでも会社番号での発信が可能
	取り次ぎ	× 内線取り次ぎができないので何度もかけ直す必要が発生	○ 個人スマホも内線化できるのでスムーズな取り次ぎが可能
保守管理	設定変更	× 変更の度に業者を呼ぶ必要があり出社せねばならない	○ どこからでもWEBで設定できるので出社の必要はない
	トラブル発生時	× 業者を呼ぶ必要があり出社せねばならない	○ クラウド型なので遠隔対応でトラブル対応してもらえる

 **今後の主流と目されるクラウドPBXには、様々な販売元が参入しています。導入時には慎重な比較ご検討をおすすめいたします。**

クラウドPBXサービスは開発元が直接販売する以外に、多くの販売形態が存在します。中身は他社と同じでも一見独自サービスのように販売するOEMや、営業だけを行う販売代理店をはじめ、海外製品を日本語化したサービスも販売されています。大変残念なことです。様々な業態が販売に参入しているので、サービスの質や使い勝手にばらつきが見られます。

クラウドPBX導入の際は右の様な点にご注意いただき、信頼できるサービスを導入される様おすすめいたします。

以下のようなサービス提供会社にはご注意ください。

- アプリや電話機、ネット回線が限定されていて、アプリとスマホ端末との相性が悪い場合に解決方法がない
- 通話録音や自動音声応答などの機能がない、もしくは別途料金
- 管理画面や機能が使いにくい(特に海外製品)
- サポートが薄く頼りにならない
- 目視できない場所で働くユーザーの状況把握と情報共有ができない
- 社外からの管理画面アクセスはセキュリティが心配だが、セキュリティ対応していない
- チャットや顧客管理などの他のツールとの連携ができない

Point

テレワーク導入時の電話システムは、設置型PBXよりもクラウドPBXの方が全ての面で圧倒していますが、一方、サービスベンダー選びには注意が必要です。

Chapter4

テレワークで“本当に使える”GoodLine

- 4-1 テレワークで本当に使えるGoodLineのサービスイメージ
- 4-2 テレワークにおけるGoodLineの利用イメージ
～独自機能の一部紹介～

 GoodLine



4-1. テレワークで本当に使えるGoodLineのサービスイメージ



「テレワークに向いている」クラウド型の特徴



導入

コストが安く、スピードも速いため導入ハードルが低い



利用

スマホを含め、全ての電話機で会社番号での発着信が可能



保守管理

設定やメンテナンスに手間がかからずコアビジネスに集中できる



「ストレスフリーなテレワークを実現する」GoodLine独自の特徴



コミュニケーション

同じ空間にいる様な快適な使用感を追求



業務効率

様々なシステムと連携しスマートな業務を実現



使いやすさ

誰もがどこからでも簡単に設定変更等が可能



ビジネス革新

4つの「見える化」機能で企業戦略をバックアップ



セキュリティ

拠点から離れても強固なセキュリティで堅守



サポート

業務を停滞させないサポート体制

Pioneer

GoodLineはクラウドPBXのパイオニア、そして全てを自社で開発しています。

クラウドPBXサービスの中には、基本的にはスマホを内線化できる程度の機能しかないケースもあります。

GoodLineでは“テレワークで本当に使いやすいか”を常に吟味し、多くの企業様の声を聞きながら開発・改良を継続的に行っております。

4-2 テレワーク導入時のGoodLineの利用イメージ ～独自機能の一部紹介～

稼働状況
通知

全通話
録音

自動音声
応答

自動
分析

システム
連携

通話履歴
検索

状況が見える。 共有できる。

テレワーカーと営業拠点の境界線を感じさせない、
ストレスフリーなテレワーク環境を構築します。

営業拠点

テレワーカー

全通話録音

Aさんがスマホで話した内容は、他の全スタッフが録音で聴くことができます。(制限可能)

稼働状況通知

Bさんは、Cさんが電話に出れる状態かを把握してから取り次ぐことができます。※全スタッフの「離席中」「休憩中」「通話中」などのステータスを確認できます。

Aさん



Bさん



Cさん



自動通話分析

管理者のDさんは、可視化された通話状況から経営課題の発見やコスト削減策を検討中。

管理者
Dさん



Gさん

システム連携

Gさんは、日頃から顧客管理システムとGoodLineを連携し、スムーズな業務を実現しています。

クラウド電話帳

Cさんが自宅で入力した新規電話番号は、全スタッフに瞬時に共有されます。

状況モニタリング

Eさんは、テレワーカーのBさんが顧客と話している通話内容をリアルタイムで聴くことができます。(制限可能)

Eさん

Aチーム

IVR(自動音声応答)

着信時に音声ガイドを流し、プッシュで選択してもらう事で設定した着信先にダイレクトに繋がります。「テレワーカーのCさんに繋ぐ」「Aチームに繋ぐ」「部署全体に繋ぐ」など柔軟な設定が可能です。

全通話履歴・検索

Fさんは、他のスタッフが誰と何時に話したかを知りたい時に、いつでもWEBで検索・閲覧できます。

他社にはないセキュリティ

テレワーカーと営業拠点の区別なく、情報とインフラを守るセキュリティが整っております。
※「二段階認証/ IPアドレス制限/ ログイン規制/ Dos攻撃対策/ 通信暗号化/ 24時間365日監視

安定性も抜群

上場企業を含め実績多数。大量の通話があるコールセンター向けのシステムも稼働させています。そのため安定性においても問題ありません。

GoodLineなら上記以外の機能も含め全て標準装備。
一切の追加料金なしで、すべての皆さまにご利用いただけます。



テレワーク利用におけるGoodLineの自己評価

項目	寸評
 コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none">● GoodLineでは、離れた相手の稼働状況を把握するための様々な機能を搭載しています。● 全スタッフの「離席中」「休憩中」「通話中」などのステータスをリアルタイムで確認できるのでスムーズな取り次ぎも可能。● 通話履歴の閲覧や、通話録音等の機能により、離れた場所における情報共有を最適化します。 
 業務効率	<ul style="list-style-type: none">● 様々なシステムと連携可能なので、ご利用中の業務システムと情報の一元管理ができ、シームレスに業務を行えます。 ※チャットシステム/メール共有システム/顧客管理システムなど、普及率の高い大手サービスと連携可能です。● また、クラウド電話帳やIVR等により都度の手間を軽減することで、コアビジネスに集中いただけます。 
 使いやすさ	<ul style="list-style-type: none">● 使いやすさにこだわったWEB管理画面は誰でも簡単に操作可能です。(PC、スマホ、タブレットのそれぞれに最適化)● 多機能ながら、ありがちな「分かりづらくて使えない機能」を排除。どなたでも無理なくお使いいただけます。● サービス開始以来、お客様の声を反映しながら常に改良・改善を継続しています。 
 ビジネス革新	<ul style="list-style-type: none">● GoodLineではあらゆる通話データを自動で見える化(グラフ化)します。● 顧客からの着信が多い時間帯や、スタッフ毎の通話時間や通話頻度なども把握できます。(営業所毎、テレワーカーのみなどの絞り込みも可能)● 会社の窓口である電話に関する様々なデータを客観的に分析することで、これまで表面化していなかった課題の発見・改善にお役立ていただけます。 
 セキュリティ	<ul style="list-style-type: none">● テレワーカーと営業拠点の区別なく、情報とインフラを守るセキュリティを整備しています。 ※二段階認証/IPアドレス制限/ログイン規制/Dos攻撃対策/通信暗号化/24時間365日監視● 他社では見られない強固なセキュリティにより、セキュリティリスクが高くなるテレワーカーの環境においても大切な企業データを守ります。 
 サポート	<ul style="list-style-type: none">● お電話またはメールにてサポートを行っております。● GoodLineは全ての開発を自社で行っており、技術理解の深いスタッフがご対応します。 

 GoodLine は今後も、よりストレスフリーなテレワーク環境構築のために真摯に取り組んで参ります。

No Border!

ストレスフリーなテレワーク環境をもっと当たり前。

注意事項 営業・販売を目的とした一切の利用はご遠慮ください。



株式会社Good Relations 大阪府大阪市中央区淡路町4-7-5本町ハイエストビル5F
代表取締役 山村 諭 代表番号 06-6123-7233