

# 取次ぎは不要!?

## これからの 「会社の電話」をどうするか

テレワークが普及するなかで、会社の電話のあり方に変化が起きています。業務用端末の貸与や転送サービス、個人の端末を業務用に使用するBYODを利用する際のメリットや留意点を検証します。

トラムシステム株式会社

鈴木 康 人

### テレワークの普及で問題になった 電話の取次ぎ業務

電話の取次ぎ業務は、削減すべき業務として長年課題視されてきました。そこに、コロナ禍でテレワークが普及したことで、この課題をこれまで放置してきた会社は、以下のような問題も抱えることになりました。

#### (1) 固定電話の対応を目的とした 出社

音声テックベンチャーの株式会社シンカは、2020年6月にリモートワーク・テレワーク実施企業の総務担当者412名を対象に、インターネット調査を実施しました。

その結果によると、「リモートワーク・テレワークについて、課題だと感じた業務」について、31・1%が「固定電話対応が課題」と回答しました。

さらに、「固定電話（代表電話）対応を目的とした、緊急事態宣言中の出社」については、全体の48・1%が「2回以上出社した」、5・6%が「1回は出社した」と回答しました。

この調査は、コロナ禍の初期に行なわれたものであるため、テレワーク中の電話対応について、当時は対応できていない会社が多かったと考えられます。

しかし、オフィスに電話回線が敷き詰められ、電話機同士が物理的な回線で接続されている会社の電話設備を刷新することは容易ではありません。

テレワークが広く普及し、定着しつつある2023年においても、このような「電話対応のための出社」を継続せざるを得ない会社もあるのが実情です。

#### (2) 電話の取次ぎ業務に余計な時間と手間がかかる

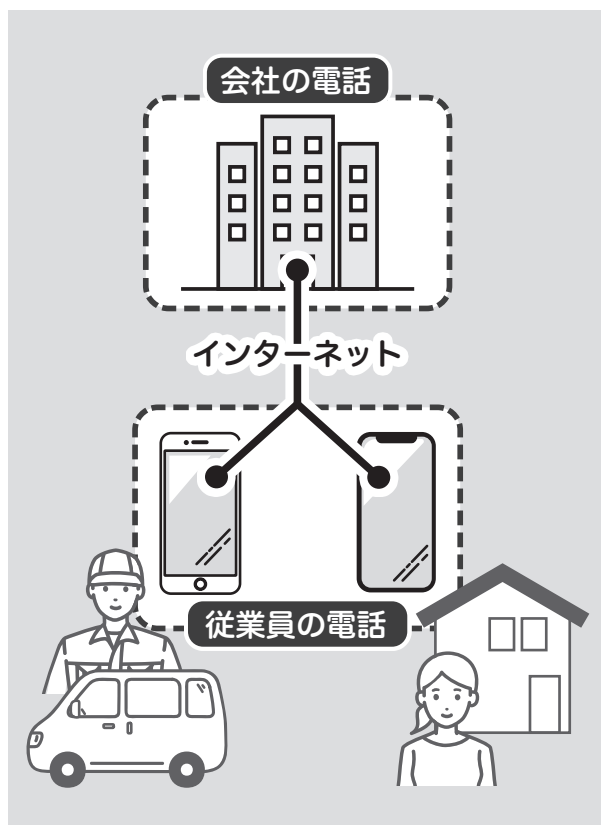
会社にかかってきた電話を、テレワーク中の従業員に取次ぎする場合、オフィス勤務時よりも余計な時間と手間がかかります。

① 会社にかかってきた電話を、出社している従業員が一次対応する

② いったん電話を切り、メールやチャットなどで担当者に着信があったことを連絡する

③ 連絡を受けた担当者は、自身の電話または業務用端末を使ってかけ直す

図表1 BYODサービスのイメージ



これだけの手順を踏むとなれば、従業員の負担が重くなるのはもちろん、電話をかけてきた相手も待たされることになり、クレームや機会損失にもつながりかねません。

## これまでの電話応対における問題点とリスク

これまで、電話の取次ぎ業務をなくす方法としては、業務用端末を貸与したり、電話転送サービスを利用したりするのが一般的なやり方でした。

しかし、これらの方法は、コスト面や従業員の負担といった以下に掲げる問題のために、テレワーク中の電話応対の万全な解決策にはなり得ませんでした。

### (1) 業務用端末を貸与するデメリット

業務用端末のレンタル料は、スマートフォンで月額3000円程度かかります。レンタル台数に応じて金額が安くなるプランもありますが、従業員の少ない中小企業には不向きです。

また、従業員としても、個人用と業務用で複数の端末を所持する煩わしさがあります。

### (2) 転送サービスにかかる不要なコスト

電話の転送サービスは、一件当たりの料金は安価であると言えます。しかし、営業や勧誘などの業務に関係のない電話はもちろんのこと、転送した先で、本人が電話に出られなかった場合でも、一定の転送料金がかかります。

### (3) 個人の端末をそのまま業務用利用するリスク

会社にかかってきた電話を、従業員個人の端末に転送しているケースがありますが、これには、以下のリスクがあります。

#### ① 従業員の金銭的負担

従業員が自身のスマートフォンを使用すると、通話料金を個人で負担することになります。これを、在宅手当等で調整する会社も見られますが、電話を使用する頻度による不平等が生じます。

#### ② 従業員の精神的負担

着信履歴から、プライベートの電話番号を取引先等に知られてしまうことも大きな問題です。

また、逆に個人の端末に取引先の電話番号などの情報が保存されるので、情報セキュリティのリスクを伴います。

## 電話応対を効率化するBYODとは

BYOD (Bring Your Own Deviceの略) とは、個人が保有するスマートフォンなどの端末を業務に利用することを指します。

BYODには、個人の端末をそのまま業務に利用する方法と、クラウドPBX (電話交換機能をクラウド化したITサービス) や050電話番号サービスなどのBYODサービスを利用する方法の2つがあります。

1つ目の個人の端末をそのまま業務に利用する方法については、前述のとおり多くのリスクがあるため推奨できません。

ここでは、2つ目の「BYODサービス」について、解説します。

BYODサービスとは、専用のアプリをインストールし、インターネットを通じて通話を行なうIP電話サービスです。会社の電話機と個人の端末をインターネットで繋ぐことで、個人の端末が内線端末になるとイメージするとわかりやすいでしょう (図表1)。

アプリを通じて行なわれた通話は、会社の電話として扱われるた

め、電話の相手には会社の電話番号が表示されます。通話料は、サービス契約者である会社に請求されます。

## BYODサービスを導入するメリット

BYODサービスの導入には、多くのメリットがあります(図表

図表2 BYODサービスを利用するメリット

会社の メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取次ぎが不要になり、どこからでも会社の電話を発着信できる</li> <li>・業務用の端末の準備や管理が不要になる</li> <li>・オフィスの固定電話を廃止すれば大幅なコスト削減に繋がる</li> </ul>
従業員の メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事用とプライベート用の2台の端末を持つ必要がなくなる</li> <li>・使い慣れた端末を利用できるため効率が上がる</li> <li>・外出先でも気軽に通話することができる</li> </ul>

2)。以下で、その内容を具体的に解説していきます。

### (1) どこからでも会社の電話を発着信できる

持ち運びができるスマートフォンを内線端末にできるので、外出先や自宅など、どこからでも会社の電話として受発信できるようになります。

そのため、会社にかかってくる電話に対応するために出社したり、顧客などに電話をかけるために営業先から帰社したりする無駄がなくなります。

電話の取次ぎや移動にかかる時間を削減し、スムーズな電話業務が実現できるでしょう。

### (2) 業務用端末の準備や管理が不要になる

個人がすでに保有している端末を業務に使うので、業務用端末の準備や管理にかかる労力やコストを省ける点は、会社にとって大きなメリットです。

スマートフォンのみならず、タブレットやPCなどにアプリ等をインストールすることで、「ソフトフォン」として利用可能にするサービスもあります。

### (3) 会社の固定電話を削減・廃止できる

BYODサービスを利用することで、会社の固定電話機を削減・廃止することも可能になります。

固定電話機がなくなること、作業スペースを広く取ることができ、また配線の制約を受けない自由なオフィス空間を構築できるでしょう。

### (4) 従業員にとっての利便性・満足度の向上

BYODサービスは、会社のみならず、従業員の利便性や満足度の向上にも繋がります。

個人で保有しているスマートフォンで会社の電話もできるようにすれば、仕事用とプライベート用の端末の2台を持ち歩く必要がなくなります。

また、新しく操作方法を覚えたり、複数端末のバッテリーを管理したりする必要はありません。料金は会社が負担するため、通話料を気にせず、利用できることもメリットです。

チャットやメールなどのコミュニケーションツールが広く普及したとはいえ、電話でのコミュニケーションが最適なシーンはビジネス

スには多くあります。

チャットでは説明しづらい複雑な要件や、ちょっとした確認があるときに、すぐに同僚に内線がかけたり、取引先に外線がかけたりできるので、業務効率化につながるでしょう。

## BYODサービス導入時の注意点

BYODサービスは、基本的にアプリを対象の端末にインストールするだけで導入が完了する手軽さが魅力である一方、安全に運用するためにはいくつか注意すべき点もあります。

### (1) 従業員の端末のセキュリティを強化する

従業員の私的な端末を業務で利用するBYODサービスでは、端末の紛失や盗難、不適切な利用による情報漏洩などのリスクを理解しておくことが重要です。

端末に強力なパスワードを設定する、OSやアプリを最新バージョンに保つ、といった基本的な対策のほかに、端末管理ツールやセキュリティソフトの活用も検討しましょう。

図表3 MDMとMAMの比較

	管理対象	特徴	管理する 端末
MDM	端末自体を 管理する	<ul style="list-style-type: none"> <li>紛失や盗難にあった際に端末にロックをかけることやデータ消去ができる</li> <li>カメラの管理などもできるためプライバシー侵害のおそれがある</li> </ul>	業務用端末
MAM	アプリケー ションのみ を管理する	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務で使用するアプリケーションを分離して管理できる</li> <li>業務で使用するデータを個人フォルダに移動するなど情報漏洩に繋がる操作をブロックできる</li> </ul>	BYOD

(2) 会社で端末のセキュリティ管理を行なう  
業務で使用するスマートフォン等のセキュリティを強化するために、MDM（モバイルデバイス管理）やMAM（モバイルアプリケーション管理）といったソフトを導入する会社が増えています（図表3）。

図表4 BYODサービスポリシーに盛り込むべき内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・端末をBYODサービス用として利用する場合は、事前に上司の了承を得る</li> <li>・セキュリティ対策で発生する費用は、会社側がすべて負担する</li> <li>・ウィルス対策ソフトやBYODアプリのダウンロードは、各自で行なう</li> <li>・プライベートの利用であっても、情報流出の危険があるサイトの閲覧やソフトのダウンロードは禁止する</li> <li>・会社のMAMによる管理を認める</li> <li>・デバイスの改造は禁止する</li> <li>・デバイス本体の購入費用に関しては、個人の負担とする</li> </ul> <p>※その他、BYODサービスに利用可能な端末の種類や、ポリシー違反が発覚した場合の罰則なども規定する</p>
---

① MDM  
MDMでは、端末そのものを管理することができます。  
たとえば、端末の紛失・盗難時に、GPSで位置情報を取得したり、遠隔で端末にロックをかけたリ、データを消去したりすることができます。  
しかし、従業員のプライバシー

を侵害するおそれがあるため、BYODサービスには向きません。  
② MAM  
MAMでは、端末のアプリケーションのみを管理します。  
個人の端末から業務で使用するアプリケーションを切り離して管理することができるので、従業員のプライバシーを侵害するおそれがありません。

たとえば、業務で使用するデータをプライベート用のフォルダに移動することをブロックするといったことができるので、情報漏洩防止に役立ちます。

(3) トラブル対応をマニュアル化する、相談窓口を設置する  
紛失時や盗難時の対応をマニュアル化したり、相談窓口を設置したりするなど、万が一の事態に備えましょう。

(4) BYODサービスポリシーを設定する  
BYODサービスの目的、利用範囲、セキュリティルールなど、利用に関する規定（BYODサービスポリシー）を明確に定め、従業員に周知します（図表4）。

説明会やセキュリティ教育を通して従業員に説明し、従業員1人ひとりが高いセキュリティ意識と倫理観を持ってBYODサービスを利用するようにしましょう。

## 通信料の負担方法を検討する

BYODサービスは、インターネットを利用して通信を行なうため、アプリの利用にデータ通信料が発生します。

社内のWi-Fiを利用する場合には、通信料も自動的に会社が負担することになりますが、テレワークや外出先などでは、従業員は自身が契約する料金プランに応じてデータ通信料を負担する必要があります。

また、自宅にWi-Fi環境がない場合には、ルーターを設置して通信環境を整備したり、よりデータ通信容量が大きいプランへ変更したりしなければなりません。

従業員がBYODサービスの導入・運用のために高額な費用負担を強いられないために、会社は在宅勤務手当を支給するなどして、これらの費用の一部を負担する方法を検討しましょう。

すずき やすこ 広告代理店にて、雑誌の編集、広告の営業、TV番組の制作、イベントの企画・運営に携わる。2017年よりトラムシステムに加わり、メディア編集担当として記事執筆を行なう。