

# 固定電話・FAXのリモートワーク対応

## 店舗／事業所への代表電話を在宅取次

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）拡大防止のために、「通常オペレーションのリモート化」が求められていますが、実際に店舗／事業所業務のリモート化を実現するにはいくつかの障壁があります。KPMGコンサルティングは、固定電話・FAXのリモートワーク対応を含め、企業のリモートワーク導入を支援します。

### COVID-19とリモートワークの必要性

以前から、「働き方改革」の一環としてリモートワークが推奨されてきましたが、制度としては整備されても、実際の利用は一部の社員に限定されるなど、定着には至っていない状況です。しかし、COVID-19を契機に外出の自粛・規制が求められ、リモートワークの必要性が急激に高まっています。COVID-19対策と顧客サービスの品質維持を両立するには、店舗／事業所の電話対応等、これまでリモート化の対象から除外されていたものも含めた、すべての業務のリモート化を早期に実現することが肝要です。また、自粛・規制の緩和後もリモートワークの必要性は継続して高くなると考えられます。

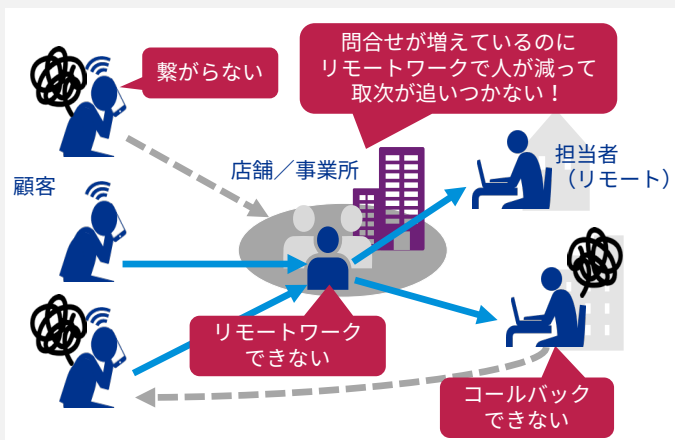
- COVID-19の第2波を見据えた、リモートワークに対応できる体制の維持（BCP対策）
- ニューノーマルの定着による、従業員の多様な働き方に対するニーズの高まり

### リモートワークの必要性と導入のポイント



## 店舗／事業所が抱えるリモート化の課題 ～固定電話・FAX対応～

店舗／事業所の定常オペレーションをリモート化するうえで障壁となる業務の1つが、固定電話・FAXの対応です。リモートワークを既に導入している企業でも、固定電話・FAXの対応のために一部社員がリモートワークに移行できない、といった状況は珍しくありません。また、体制縮小の影響により電話が繋がりにくくなる等、業務品質への悪影響も発生しています。



### リモートワーク中の担当者への取次が必要

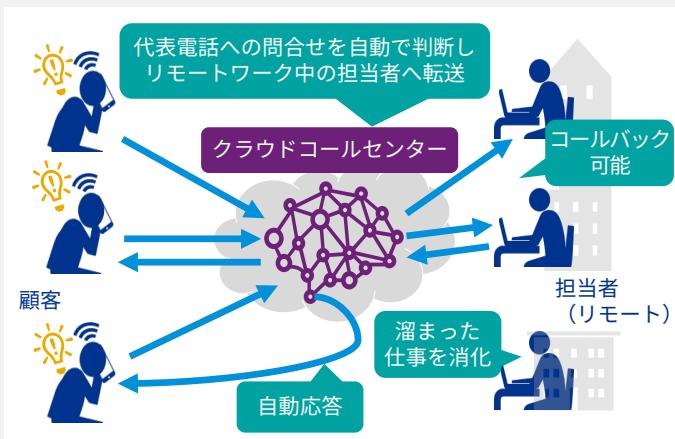
- 店舗／事業所に設置した代表電話だけが窓口となっている
- 在宅勤務者に取り次ぐ担当者は出社が必要になるうえ、取次により逼迫する

### 担当者から直接コールバックできない

- 在宅勤務者は携帯電話しかなく顧客への連絡ができない（社内ポリシーで非通知設定にするなどの規制があり、顧客に出てもらえない）
- 顧客からの連絡が増え、さらに対応が逼迫する

## クラウド型コールセンターの活用

クラウド型コールセンターを導入することで、リモートワーク導入のポイントを押さえたうえで固定電話・FAX対応の課題を解決できます。



### 担当者へ自動転送&コールバック

- 対応フロー・ルーティング設定を行うことで、担当者へ通話の自動転送と顧客へのコールバックを実現
- 定型的な質問（FAQ）はプッシュフォンで自動応答
- 受信したFAXをPDFとしてファイル保存できるため、リモートワーク下の担当者も確認可能

### 通話記録を取得し業務品質をチェック

- AI等を活用し通話記録の音声データを解析することで、問合せ内容をカテゴライズし品質向上・効率化に活用
- 通話・転送のログが保存されるため、各担当の業務負荷を可視化可能

## クラウド（SaaS）型コールセンターの特徴

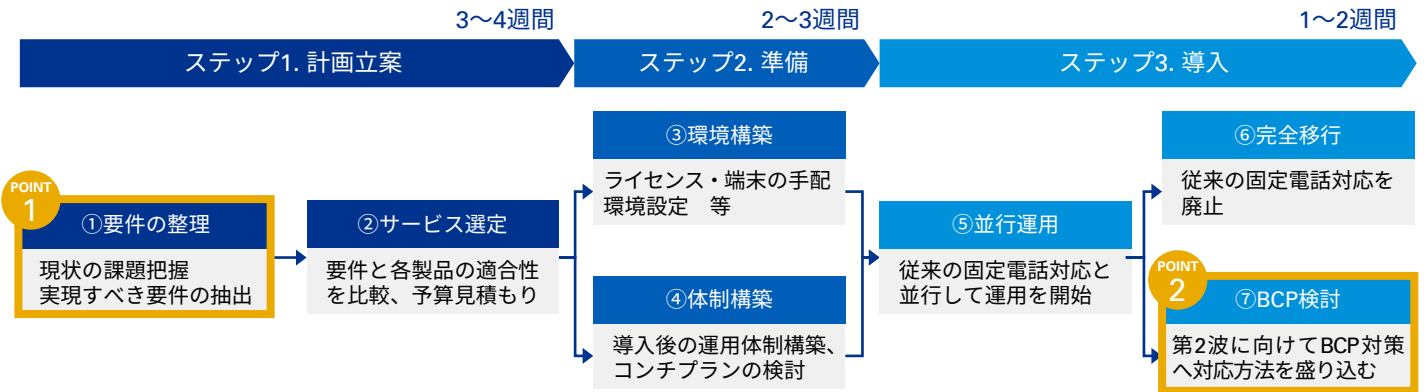
クラウド型コールセンターは、従来のコールセンターシステムに比べて以下のような特徴があります。

- 自前でサーバー等インフラ構築をする必要がないため、初期コストが低く抑えられる
- クラウド型のサービスのため、自社での運用コストを低く抑えることが可能でキャパシティの拡大・縮小も容易
- 従量課金のサービスが多く、トライアルとして小さい規模から始めやすい
- 汎用化されているため設定が容易で、専門のスキルがなくても短期間で導入可能

一方で、クラウド型のため取り扱う情報によっては必要となるセキュリティ基準を担保できるか、慎重に検討が必要です。

## クラウド型コールセンターの導入における実施ステップ例

クラウド型コールセンターを提供している企業は複数あり、その中で自社に最適なサービスを選択・導入するには、必要とされる要件を適切に抽出することが肝要です。KPMGは、リモートワークにおけるセキュリティ要件の知見を活用し、迅速に要件の抽出を行います。計画立案から導入まで最短6週間で実現可能です。



POINT  
1

### 自社で必要とされるセキュリティ基準を明確化

- 通信の暗号化や、クラウド上のデータ保存方法など、自社のセキュリティ要件に即しているか
- リモートワークのため、各担当者の受信環境に制限を設けるべきか 等

POINT  
2

### 今後のBCP体制への切替え方法の検討

- COVID-19の収束後も第2波の発生リスクを鑑み、即時にBCP体制へ切り替えられるように準備が必要
- クラウド型コールセンター利用に関しても、BCP体制への切替え手法を確立すべく整理を実施

## KPMGの強み

### 業務改革・デジタルトランスフォーメーションの豊富な実績

各業界の業務改革における圧倒的知見、国内外のデジタルトランスフォーメーションの先進事例を有しています。類似プロジェクトの経験も豊富に有しており、業務最適化の着実な実現を支援します。

### 業務実態を把握したうえでの現実的なルールの設定・導入

各国においてデータ管理体制の構築支援、関連法制へのコンプライアンス支援サービスを提供しています。特に企業の各部門との調整を行いながらの管理レベルの設定や取扱いルールの策定における知見が豊富であり、業務実態を把握しつつ現実的なルールの設定や導入を実現することができます。

### 言語の壁を越えた着実なコミュニケーション

世界147の国と地域のメンバーファームに約219,000名の精鋭スタッフを擁し、国外でも主要38カ国90都市に約700名の日本人および日本語対応可能なプロフェッショナルを配しており、適宜連携することによりプロジェクトの遂行を支援します。

(2020年1月現在)

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供できるよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降における正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

home.kpmg/jp/kc

© 2020 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Company Law and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. 20-5054

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.