

## 働き方再考(第20回)

# 困っていませんか？電話の取り次ぎ問題。その解決策

2024.03.06



メールやチャット、オンライン会議などさまざまなコミュニケーション手段があるが、リアルタイムかつ双方向に意思を伝えられる電話の重要性はいつの時代でも変わらない。全社員にスマホを支給する会社は別として、昔も今も課題となるのが電話の取り次ぎだ。うまく取り次げなかった場合、顧客・取引先からの信用をなくしたり、ビジネスチャンスを失ったりしかねないリスクがあるのだ。

### 電話の取り次ぎの問題は現在進行形

この問題は古くて新しい。コロナ禍で多くの社員がテレワークを余儀なくされた会社の中には、「顧客・取引先からの電話対応のため」、「書類に押印のため」といったアナログ的な理由から、出社していた社員も見受けられた。

コロナ禍で定着したテレワークやハイブリッドワークに加え、以前から課題となっていた育児や介護などの私生活と仕事を両立するワークライフバランスといった多様な働き方への理解が広がりつつある。そして、仕事をする場所は必ずしもオフィスとは限らず、電話の取り次ぎ問題は、現在進行形の課題と言っても過言ではないだろう。

電話の取り次ぎと言っても、オフィスにいる人に取り次ぐのであれば大きな問題はない。だが、テレワーク中の人や営業活動などで外出中の人への取り次ぎとなると話は変わる。顧客・取引先から会社に電話があった場合、本人が不在であること、折り返し電話をかけることなどを相手に伝える。次に外出中の人個人のスマホに電話をかけ、取引先から電話があったことを伝える。あるいはビジネスチャットを利用していけばメッセージを送るといった作業が必要になる。電話を受けた人は自身の仕事を中断するなど、取り次ぎも大切な顧客・取引先対応とはいえ、業務効率を低下させる要因となる。

電話の取り次ぎの手間だけでなく、緊急の要件だった場合、折り返しの電話をしたとしても対応が遅れ、顧客・取引先からの信頼やビジネス機会を失う可能性もないとは言えない。

働き方の多様化。働く場所も多様化し、必ずしも  
オフィスに従業員がいるとは言えない状況に



顧客からの電話問合せが取れないケースも発生



ビジネスフォンを活用して機会損失を防ぎ、  
顧客の信頼獲得することが大切



ビジネスフォンを活用するスマホの内線化… 続きを読む