ビジネスを加速させるワークスタイル（第8回）

ビジネスフォンは変化しなくてはならない

2020.12.16



社内・社外のコミュニケーション手段が多様化している。社内の連絡にはスマートフォンやパソコンを使ったビジネスチャット、社外の取引先などへはメールで伝達するケースも少なくない。さらにWeb会議が社内社外を問わず、当たり前のように使われ始めた。ただ、そうした中でも、ビジネスで必須のコミュニケーションツールの代表は、やはり電話だ。固定電話にしろスマホにしろ、業務で電話による通話を必要としない会社はない。

電話取り次ぎ業務を改善せよ

チャットやメールは相手がどんな状況でも用件を伝えられるので便利なものの、送り手の一方通行になる可能性が否定できない。例えば営業活動で取引先を訪問する際にメールで日時を伝える場合、都合がいいかどうかは相手の返信を待たなくてはならない。双方向のコミュニケーションが可能な電話であれば、お互いのスケジュールに合わせてすぐに日時を決められスピーディーに業務が行える面がある。

むろん、電話の利用にも課題はある。取り次ぎだ。取引先からの着信時に担当者が外出などで不在の場合、その旨を相手に伝え、電話があったことをメモに残したり、担当者のスマホに電話をかけて用件を伝えたりする必要がある。

一般的な問い合わせ先は、たいてい会社の電話番号だ。昨今のご時世では、その電話を受けるために出社を強いるのも非効率感が否めない。会社にかかってきた電話が急ぎの連絡の場合、担当者からの折り返し電話が遅れればビジネス機会を失う可能性もある。また、伝言メモが書類にまぎれて、担当者に要件が伝わらないリスクも無視できない。社内の席外しではなく、外回り営業などで社外にいる社員への取り次ぎとなるとさらに面倒だ。それに関しては、着信電話を簡単な手順で転送する機能が付いた電話の導入で、社員の業務効率向上と取引先の満足度向上を図れるだろう。

コスト面でも懸念… 続きを読む