

オフィス・店舗の疑問(第5回)

社内電話を転送するには？ビジネスフォンの使い方

2021.01.26



ビジネスフォンには業務をスムーズにする多くの機能があり、オフィスには欠かせないものです。しかし、ビジネスフォンの導入を迷っている人の中には、「家庭用の電話機とビジネスフォンの違いがよく分からない」という人も多いのではないのでしょうか。

そこで今回は、ビジネスフォンの仕組みをはじめ、ビジネスフォンの機能や基本的な使い方などについて詳しく解説していきます。

ビジネスフォンとは？社内電話を転送するその仕組み

ビジネスフォンとは、どのような機能を持つ電話をさしているのでしょうか。ここでは、ビジネスフォンの概要を紹介したうえで、社内電話を転送する仕組みについても見ていきます。

・一般的な家庭用電話とは異なる

ビジネスフォンは一般的な家庭用電話機とは機能が異なるため、仕組みなどを知らない人も多いのではないのでしょうか。ビジネスフォンは「業務用電話機」や「オフィス電話機」などと呼ばれ、一般的に使われる電話機とは仕組みがまったく異なります。

一般的な電話機の場合、1つの電話番号に対して電話機は1台です。家庭用の電話機では同時に複数の外線通話を行えません。これは、一般的な家庭では1回線契約が基本となっているからです。

そのためオフィスで家庭用電話機を導入する場合、同じタイミングで外線電話をしようすると、電話機の台数を増やす必要があるのです。このやり方では、電話回線の契約を電話機1台ごとにしなければならず、その分毎月のランニングコストが大きくなります。

しかし、ビジネスフォンは「主装置」と「専用電話機」の2つを組み合わせています。複数の電話機を用意すると主装置に収容した回線数までの台数で、同じタイミングで外線電話ができるようになります。同時に複数の電話番号から着信があった場合でも、電話対応ができない心配はありません。この点が、家庭用電話とビジネスフォンの大きな違いといえるでしょう。

またビジネスフォンには、一般的な家庭電話にはない機能も多く見られます。例えば外線転送や内線通話などは、ビジネスフォンの基本的な機能の一部です。

職場環境によっては、ビジネスフォンを導入したほうがよいケースがいくつかあります。一例として、カスタマーサービスなど顧客向けの窓口を設けている場合は、顧客から同時に電話がかかってくるのを想定して、ビジネスフォンの設置が必要と判断できるでしょう。ほかに、複数のフロアがある会社や、部署をまたいで電話をつなぐ必要がある場合なども、ビジネスフォンがあると便利です。

・仕組みについて

ビジネスフォンを導入する場合は、主装置と呼ばれる交換機が必要です。主装置は外線と内線のほかに、内線間もつないでいます。主装置の内部には基盤(ユニット)が収容され、求める機能や内線数によってユニットの種類は変わってきます。この主装置は電話回線とつながっており、着信があったときには主装置を介して電話機のベルが鳴る、というのがビジネスフォンの基本的な仕組みです。

ビジネスシーンでは頻繁に利用される機能の1つに、「内線転送」があります。内線転送は、外線着信を受けてほかの社員に取り次ぎたいとき、保留ボタンを押したうえで対象の内線番号をプッシュすると転送できます。ビジネスフォンは、それぞれの電話機が主装置とケーブルでつながれる仕組みのため、このような内線転送が可能となるのです。

社内電話を転送する機能も | ビジネスフォンでできること

オフィスにビジネスフォンがあると、さまざまな業務がスムーズにできるようになります。ここからは、ビジネスフォンでできることについてそれぞれ見ていきましょう。

・外線

「外線発信」または「外線着信」は、ビジネスフォンの基本的な機能の1つです。会社で家庭用電話を使っていると、複数同時に外線電話ができないため、業務そのものに支障を来す可能性があるのはデメリットの1つです。その点、ビジネスフォンなら別の電話機を使って同時に複数の対応ができ、相手を待たせてしまうなどの心配はありません。

・内線

主装置を中心として考えた場合、オフィス側は「内線」と捉えることができます。オフィスにある電話機にはそれぞれ内線番号が割り当てられており、この番号を用いて呼び出しを行います。

内線は自営の設備で、会社内のものなので、通話をして通話料がかかりません。そのため、話したい相手が別のフロアで仕事をしている場合などに内線の機能を使うと、とても便利です。

・転送

ビジネスフォンの転送機能としては、「内線転送」と「外線転送」の2つがあります。内線転送は上述のとおり、会社にかかってきた外線着信を受けた場合、内線を通じて対象の社員に転送する機能です。

一方、外線転送の場合は、かかってきた外線着信を外出中の社員の携帯電話等に転送するものです。外線転送の機能を使うことによって、オフィスで電話を受けた社員がメモを取る手間が省けたり、伝言ミスが発生するトラブルを防げたりします。なによりも、顧客や取引先を待たせず、業務をよりスムーズに進めていけるようになります。

・保留

「保留」も、ビジネスフォンの機能の中ではよく使うものです。例えば、「外線1」にかかってきた電話を受けたとしましょう。この電話が社員Aにかかってきたものだった場合、社員Aに取り次ぐ必要があります。このときには保留ボタンを押して、取り次ぎの動作をします。

通話を保留状態にすると、相手には保留音のメロディーが流れるため、こちらの会話などが聞こえることはありません。席が近い同僚に取り次ぐ際は、内線転送よりもこちらが手軽でしょう。加えて、保留状態のときに受話器を置いても、通話が切れないのも特徴の1つです。

ビジネスフォンの基本的な使い方 | 外線、内線、転送の方法



ビジネスフォンは家庭用電話機とは機能や仕組みが異なるため、基本的な使い方も違います。ここからは、ビジネスフォンの基本的な使い方について、機能ごとに見ていきましょう。

・外線

ビジネスフォンには外線ボタンが複数あります。使用中のときは対象となる外線ボタンのランプが点灯し、未使用のときはランプが消灯しています。例えば、外線発信をする場合は、ランプが点灯していない外線ボタンを押してから相手の電話番号を入力して電話をかけると、ほかの人が電話を使っているときでも通話が可能です。

また、電話がかかってきたときには、外線ボタンが点灯して着信のベルが鳴ります。外線着信を受ける場合は受話器を上げて、点滅している外線ボタンを押すと電話対応ができます。

・内線

内線で相手を呼び出したい場合は、受話器を上げて相手の内線番号を入力します。例えば、相手の内線番号が「15」の場合、「1」を押した後に続けて「5」を押すと呼び出しができます。

また、内線と外線の着信音は異なるため、内線がかかってくると社員はすぐに気がつきます。内線で呼び出されたときは、受話器を持ち上げたただですぐに応答ができるため、使い方としてはとても簡単です。

・転送

内線転送と外線転送の使い方について、それぞれ見ていきましょう。まず、内線転送です。顧客や取引先からかかってきた電話をほかの社員に取り次ぎたい場合、「保留ボタン」をプッシュしたうえで対象の内線番号を押して呼び出しをします。電話口に着信を取り次ぐ社員が出たら、「外線1に〇〇株式会社の〇〇さんからお電話です」などと伝えて、受話器を置きましょう。内線転送を受けた社員は、点滅している外線1のボタンを押すと、そのまま通話ができます。

また、外線転送には「手動転送」と「自動転送」の2種類があります。手動転送はオフィスにかかってきた電話を、受けた人が外出中の社員の携帯電話に転送するものです。一方、自動転送は、担当社員がオフィスにいないとき、事前に登録している携帯電話に自動的に転送される機能です。

・保留

外線着信を受け、ほかの社員に取り次ぐ場合、保留機能を使うのも1つの方法です。保留ボタンをプッシュすると、電話は

保留状態になります。かかってきた電話が社員Bへの着信だった場合、近くに社員Bがいるなら直接伝えましょう。社員Bが電話に出るときには、点滅中の外線ボタンを押してから会話を始めます。

また、別室に社員Bがいる場合は、社員Bを内線で呼び出します。このときも保留ボタンを押して保留状態にしたうえで、社員Bの内線番号を押します。社員Bが応答したら着信があった旨を伝えて、取り次ぎを完了させましょう。

多彩な機能と豊富なラインアップ！NTT西日本の「ビジネスフォン」

ビジネスフォンには、一般的な家庭電話にはない機能やメリットがたくさんあります。これらの機能が使いこなせると、着信があった場合でもオフィスを動き回るなどして対象の社員に取り次ぐ必要はなくなるでしょう。

また、ビジネスフォンには転送機能が搭載されているため、対象の社員がオフィスにいないときでも即座に転送ができます。例えば、外回りの営業をしている社員に対してビジネスフォンを介して転送ができると、よりスピーディーに業務を行えるでしょう。

NTT西日本の「ビジネスフォン」は、商品ラインアップが豊富です。

加えて、BCP対策にも有効です。BCPとはBusiness Continuity Planの頭文字を取ったもので、日本語では「事業継続計画」になります。

例えば、地震や台風などの災害が起こった場合、何の対策もしていなければ事業はストップしてしまい、復旧までにはある程度の時間が必要になるでしょう。しかしBCP対策を行っていると、事業が破綻するリスクを減らせます。

ビジネスフォンにBCP対策を施すことで、停電で電話が受けられなくなった場合でも通信環境の確保が期待できます。加えて、音声メールのバックアップ機能もあり、これを利用すると業務再開もスムーズに行えるでしょう。

災害や停電が起こったときに備えてBCP対策を行うと、ビジネスチャンスを逃す機会の軽減につながります。BCP対策も視野に入れ、NTT西日本の「ビジネスフォン」の導入を検討してみましょう。

※音声データのバックアップをご利用いただく際は、フレッツ・あずけ〜の契約・料金が必要です。

※ひかり電話のご利用には、別途UPS等の機能が必要です。

※掲載している情報は、記事執筆時点のものです