

【通話内容を思い出せず困った人が約7割】 クラウド電話サービスのトビラフォン Cloud、電話業務に関する実態調査を実施 ～営業電話対応や記録の手に課題感、使いたい機能に通話録音・テキスト化～

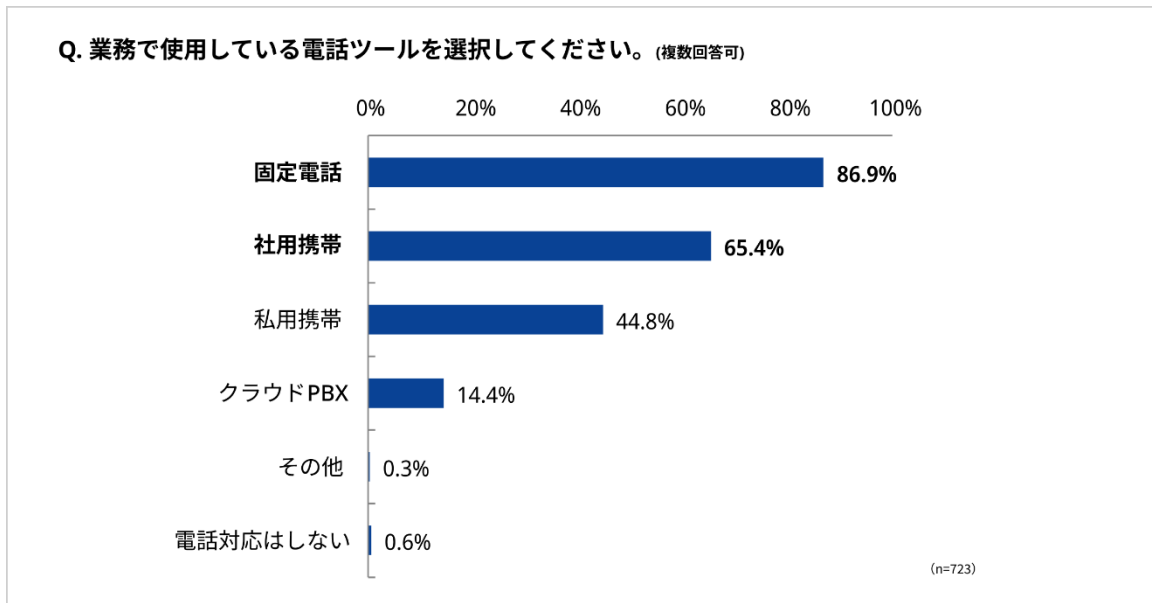
ビジネス電話の業務効率化を促進するクラウド電話サービス「トビラフォン Cloud」を提供するトビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）は、会社で電話業務に携わる人を対象に、現状や課題についてアンケート調査を実施しました。

<調査サマリー>

1. 業務で使用する電話で最も多いのは固定電話、私用携帯の利用も4割
2. 電話業務の課題に「営業電話の対応の手間」や「無駄な取り次ぎ」
3. 通話内容が思い出せず困った経験がある人が約7割
4. 通話内容の記録方法は「手動でメモ」が8割
5. 電話業務で使いたい理想的な機能は「通話録音」や「通話のテキスト化」
6. クラウドPBXについて知っている人は4割
7. クラウドPBX導入のメリットは「場所問わず通話可能」や「スマホ2台持ちが不要」
8. クラウドPBX導入時の重視ポイントは「ランニングコスト」や「通話品質」

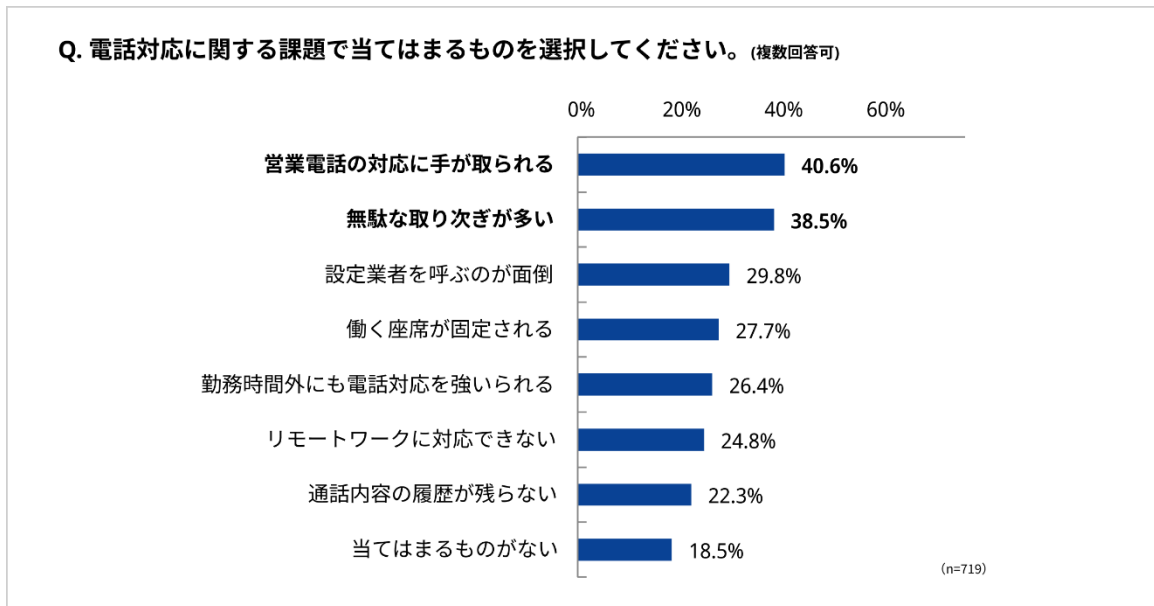
■アンケート調査結果

1. 業務での使用が最も多いのは固定電話、私用携帯の利用も4割



業務で使用する電話ツールの種類は「固定電話（86.9%）」が最多で、次いで「社用携帯（65.4%）」が多い結果となりました。一方で、プライベートで使っている「私用携帯（44.8%）」を業務で使用している人も5割近くいることがわかりました。

2. 電話業務の課題に「営業電話の対応の手間」や「無駄な取り次ぎ」

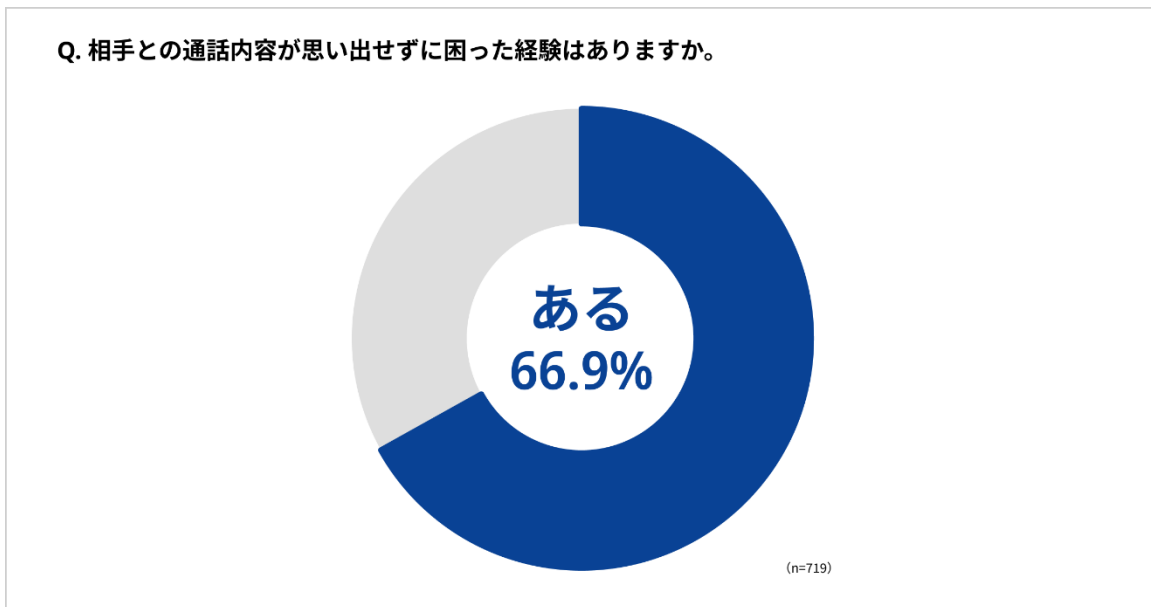


電話対応における課題について最も多かった回答は、「営業電話の対応に手が取られる（40.6%）」、次いで「無駄な取り次ぎが多い（38.5%）」でした。業務に関係のない電話対応にかかる手間に煩わしさを感じている人が多いことがわかります。

また、「働く座席が固定される（27.7%）」「勤務時間外にも電話対応を強いられる（26.4%）」「リモートワークに対応できない（24.8%）」の回答も多く、電話業務によって柔軟な働き方が実現できず課題を感じている人が一定数いるとみられます

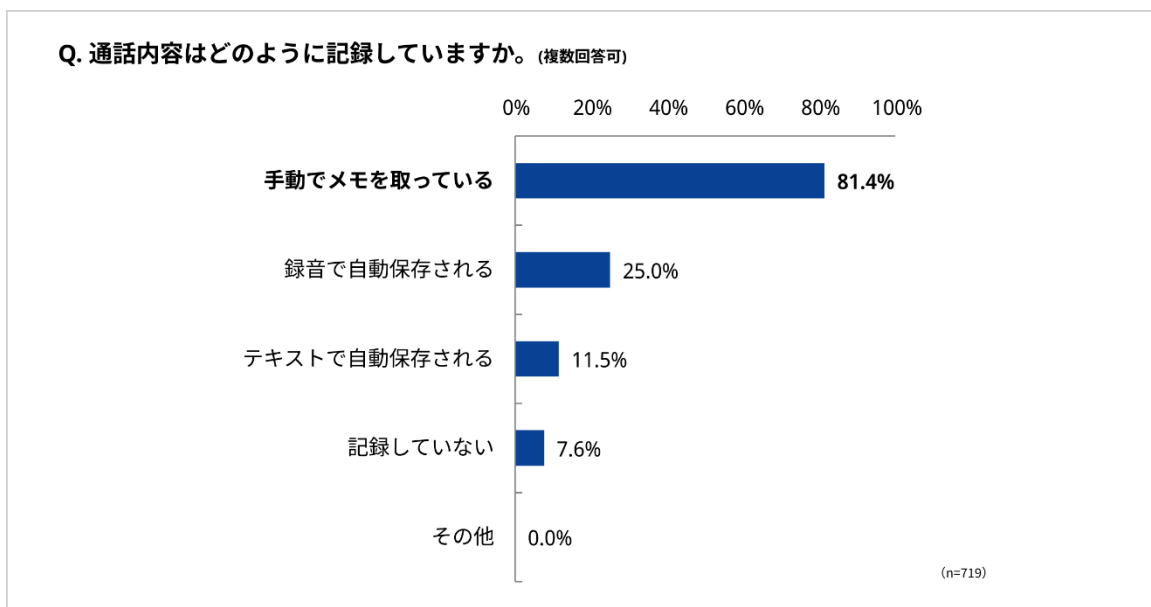
ビジネスフォンなど電話設備の管理にかかるコスト面から「設定業者を呼ぶのが面倒（29.8%）」と回答した人も約3割に上りました。

3. 通話内容が思い出せずに困った経験がある人が約7割



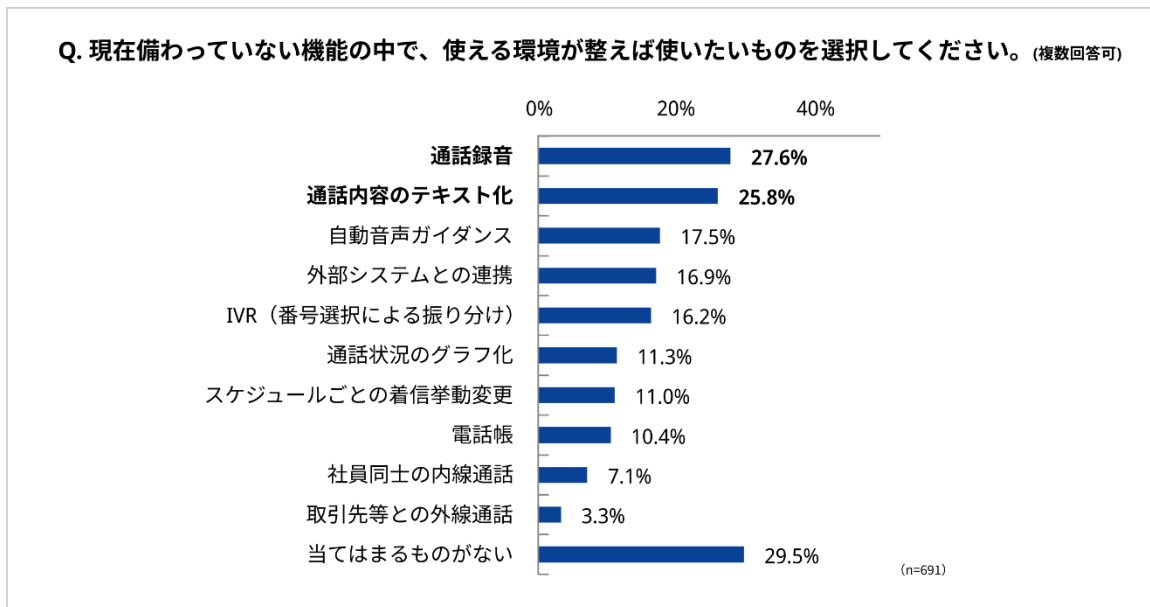
相手との通話内容が思い出せずに困った経験があるかという質問について、「ある」と回答した人が66.9%となりました。

4. 通話内容の記録方法は「手動でメモ」が8割



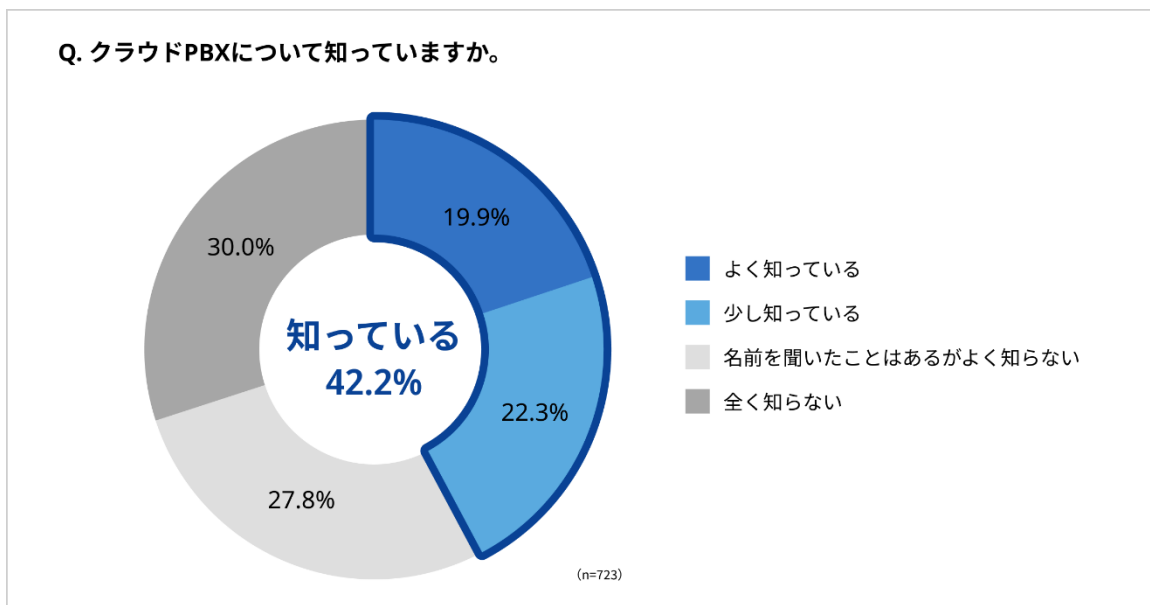
通話内容をどのように記録しているかという質問について、「手動でメモを取っている」と回答した人が81.4%と最も多い回答となりました。一方で「録音で自動保存される (25.0%)」「テキストで自動保存される (11.5%)」と回答した人は少ない結果となりました。

5. 電話業務で使いたい理想的な機能は「通話録音」や「通話のテキスト化」



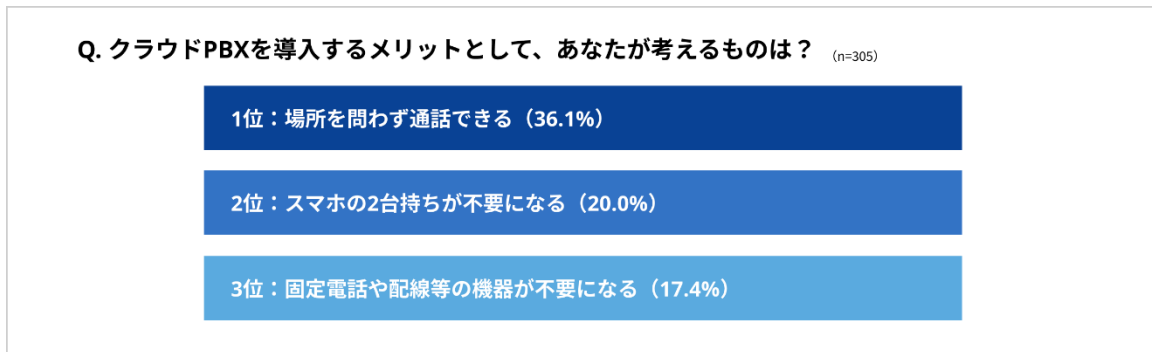
現在備わっていない機能の中で、使える環境が整えば使いたいものは何かという質問で、多かった回答は「通話録音 (27.6%)」「通話内容のテキスト化 (25.8%)」でした。前述のアンケート結果で、通話内容が思い出せずに困った経験がある人や手動でメモを取っている人が多いことから、通話録音や通話のテキスト化のニーズが高いと考えられます。

6. クラウドPBXについて知っている人は4割



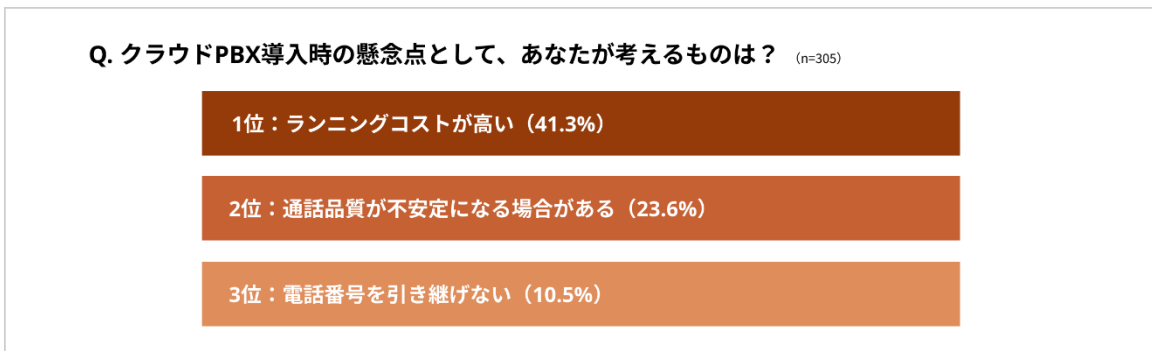
クラウドPBXについて知っているかを質問したところ、知っていると回答した人は42.2%（「よく知っている」と「少し知っている」の合計）でした。

7. クラウドPBX導入のメリット「場所問わず通話可能」「スマホ2台持ちが不要」



クラウドPBXについて知っていると感じた人に対して、クラウドPBXを導入するメリットを質問したところ、「場所を問わず通話できる（36.1%）」が最も多い回答となりました。次いで、「スマホの2台持ちが不要になる（20.0%）」「固定電話や配線等の機器が不要になる（17.4%）」があげられました。

8. クラウドPBX導入時の重視ポイントは「ランニングコスト」や「通話品質」



クラウドPBXについて知っていると感じた人に対して、クラウドPBX導入時の懸念点を質問したところ、「ランニングコストが高い（41.3%）」が最も多い回答となりました。次いで、「通話品質が不安定になる場合がある（23.6%）」「電話番号を引き継げない（10.5%）」があげられました。

■調査結果まとめ

会社の電話業務においては、固定電話や携帯電話を使用する人が多い一方で、不要な営業電話の対応にかかる手間のほか、座席が固定されることやリモートワークができないことに課題を感じる人が多い結果となりました。また、使用したい機能として、通話録音や通話のテキスト化が多くあげられました。

これらの課題を解決するツールとして、多様な機能を搭載したクラウドPBXサービスが提供されている一方で、まだクラウドPBXを利用したことがない人が多いこともわかりました。

【調査概要】

調査期間：2024年8月6日（火）～13日（火）

調査パネル：トビラシステムズ株式会社調べ、株式会社ジャストシステム（Fastask）のアンケートパネルを利用

対象：勤務先での業務内容として、電話設備管理をしていると答えた方

回答者数：760名

調査方法：WEBアンケート方式

■電話業務を解決するクラウド電話「トビラフォン Cloud」

「トビラフォン Cloud」は、お持ちのスマートフォンに専用アプリをインストールすることで、市外局番や「050」で始まるIP電話番号を利用できるクラウド型ビジネスフォンです。外線・内線・転送・グループ着信・IVR（自動音声応答）・通話の文字起こしなど、ビジネスフォンに必要な機能を標準搭載しています。スマートフォンのほか、PCやIP電話機でも通話可能で、働き方に合わせた電話環境づくりを支援します。



【電話業務を効率化する3大機能】

(1) 自動通話録音

顧客との通話はすべて自動で録音されるため、通話後の内容確認や社内での情報共有が可能となります。また、通話開始前に「この通話は録音されております」等の録音告知アナウンスを流すことで、通話記録が残ることを相手に明示し、業務を妨害する悪質な営業・勧誘電話や、カスタマーハラメントなどに対する抑止につながります。

(2) 音声テキスト化

録音された音声は自動でテキスト化（文字起こし）されるため、手動でメモを取る手間や議事録作成にかかるコストを削減します。電話での商談やトラブル対応時など様々なシーンで音声テキスト化を活用することで、社内での情報共有や報告作業を円滑化します。

(3) 迷惑電話フィルタ

約30,000件の迷惑電話番号が登録されたトビラシステムズ独自のデータベースと照合し、悪質な営業・勧誘などの電話を警告・拒否します。任意で着信拒否したい番号があれば、拒否番号リストとして管理することも可能です。

「トビラフォン Cloud」公式サイト：<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

■トビラシステムズについて



テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺SMS等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約1,500万人にご利用いただいています。

トビラシステムズ：

<https://tobila.com/>

<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

トビラシステムズ株式会社 広報担当

電話番号：050-3646-6670（直通）

お問い合わせフォーム：<https://tobila.com/contact/>