

電話のデジタル内線化及び通話ログデータ化への取組

事業者名：有限会社 メディカル・カグラ（宮崎県西臼杵郡高千穂町大字三田井509-3）

R6追加事例

業種：サービス業 従業員数：15名

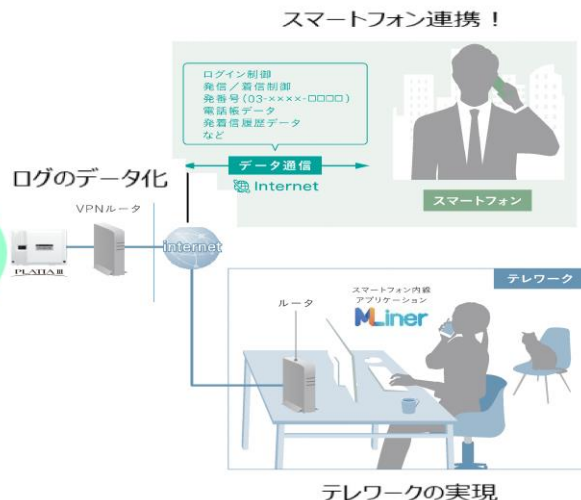


目標 電話のデジタル内線化及び通話ログデータ化によるテレワークの実現へ

取組の概要

- 部門：管理部
- 業務：電話の応対業務
- 目的：社外での電話応対業務改善およびテレワークの実現
- 技術・手法：ビジネスフォン「PLATIAⅢ」、スマートフォン連携、IVR機能
- 期間：R6.7.24～R7.2.14
- 費用：1,000千円

有限会社メディカル・カグラ
本社電話受け



取組の背景

- 抱えていた問題点
 - ・電話業務に関して担当者不在時や、緊急の問い合わせに対応できない場合があった
 - ・遠方より通勤する社員がおり、テレワーク導入を目指しているが、電話業務が出社しなければならず、通勤必須となっていた
 - ・通話記録ややり取りの音声データを取れておらず、ビジネスフォンのログデータ化によるクレーム等への対策が必要であった
- 解決に向けた課題設定等
 - ・電話業務を内線化し、スマートフォン連携させることで、遠方に在住の社員のテレワークの実現をさせる
 - ・音声データ/通話記録を取得できるシステムを導入し、ビジネスフォンのログデータ化を図る

取組の成果及び今後の展望

- 取組の成果について
 - ・テレワークの実現を検討しており、トライアル時には、通勤に片道一時間往復二時間かかっていた時間が削減できた。月40時間の通勤時間→約30時間（月5日テレワーク導入の場合）に削減！
 - ・データ化により「電話で伝えていたのに伝わっていない」のトラブルが導入後0件に削減！
- 今後、どのようにDXに向けて取り組んでいくか
 - ・今回の電話業務改善をきっかけに、テレワークの充実化を図りたい。電話業務のみならず、自宅でも同様の仕事ができるセキュリティシステムやネットワーク環境を構築したい。