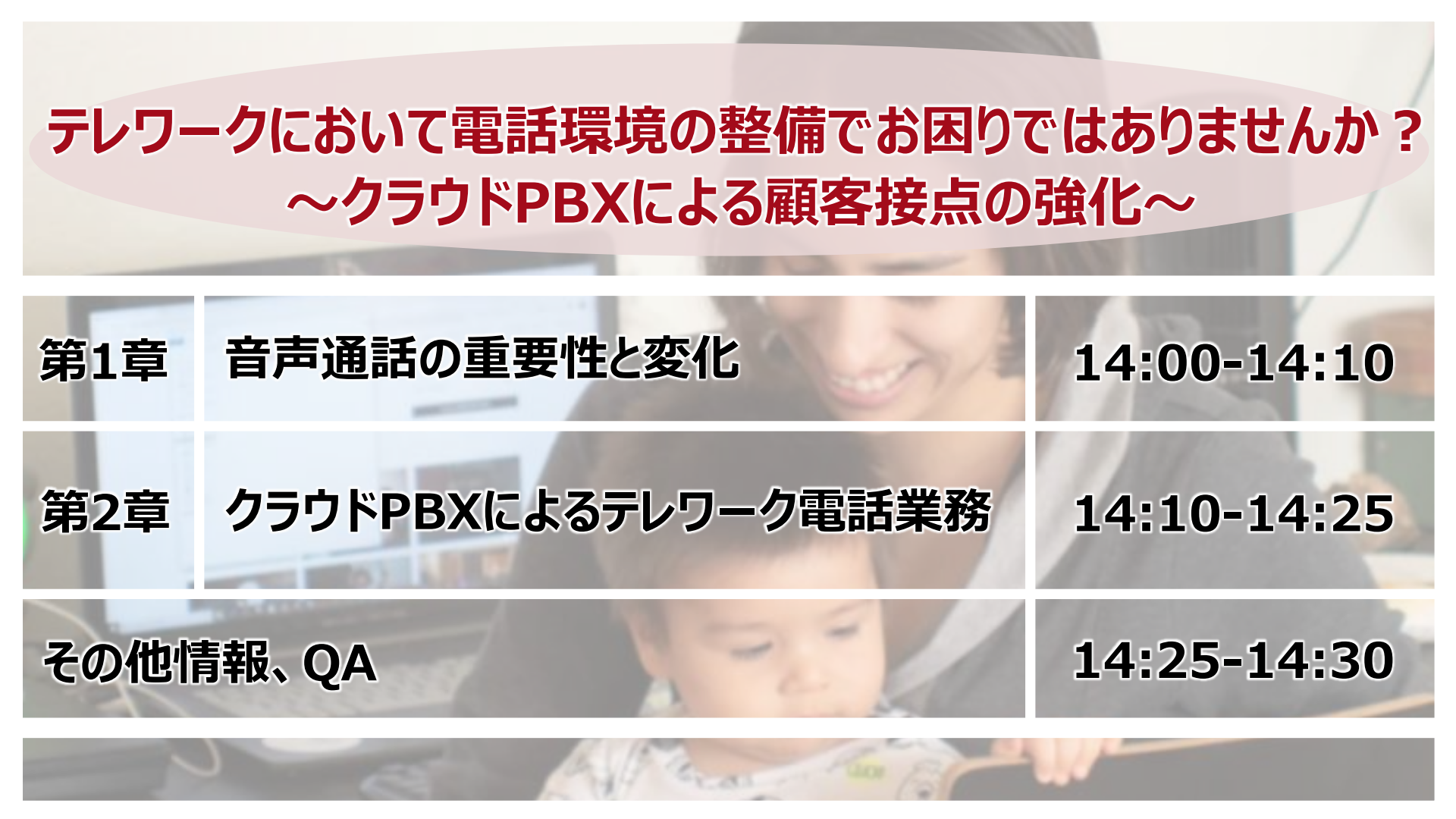




テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？ ～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

第1章

音声通話の重要性と変化

14:00-14:10

第2章

クラウドPBXによるテレワーク電話業務

14:10-14:25

その他情報、QA

14:25-14:30

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？ ～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

第1章 音声通話の重要性と変化

14:00-14:10

第2章 クラウドPBXによるテレワーク電話業務

14:10-14:25

その他情報、QA

14:25-14:30

[セミナー]

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？

～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

FUJITSU

shaping tomorrow with you



1 章 音声通話の重要性と変化

2021年7月29日

富士通株式会社

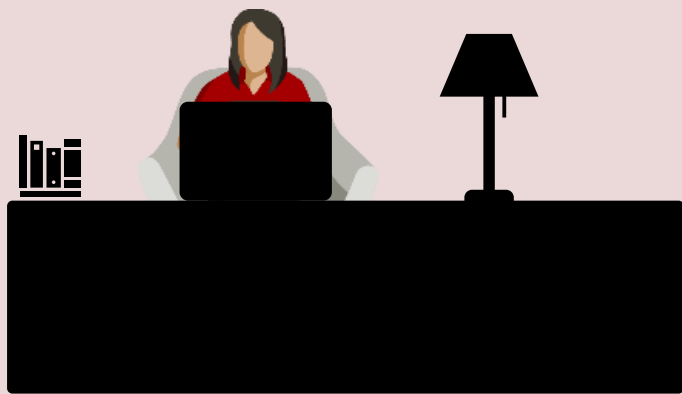
戦略企画・プロモーション室 WLSプロモーション推進部

マネージャ

斎藤 建

在宅

テレワーク



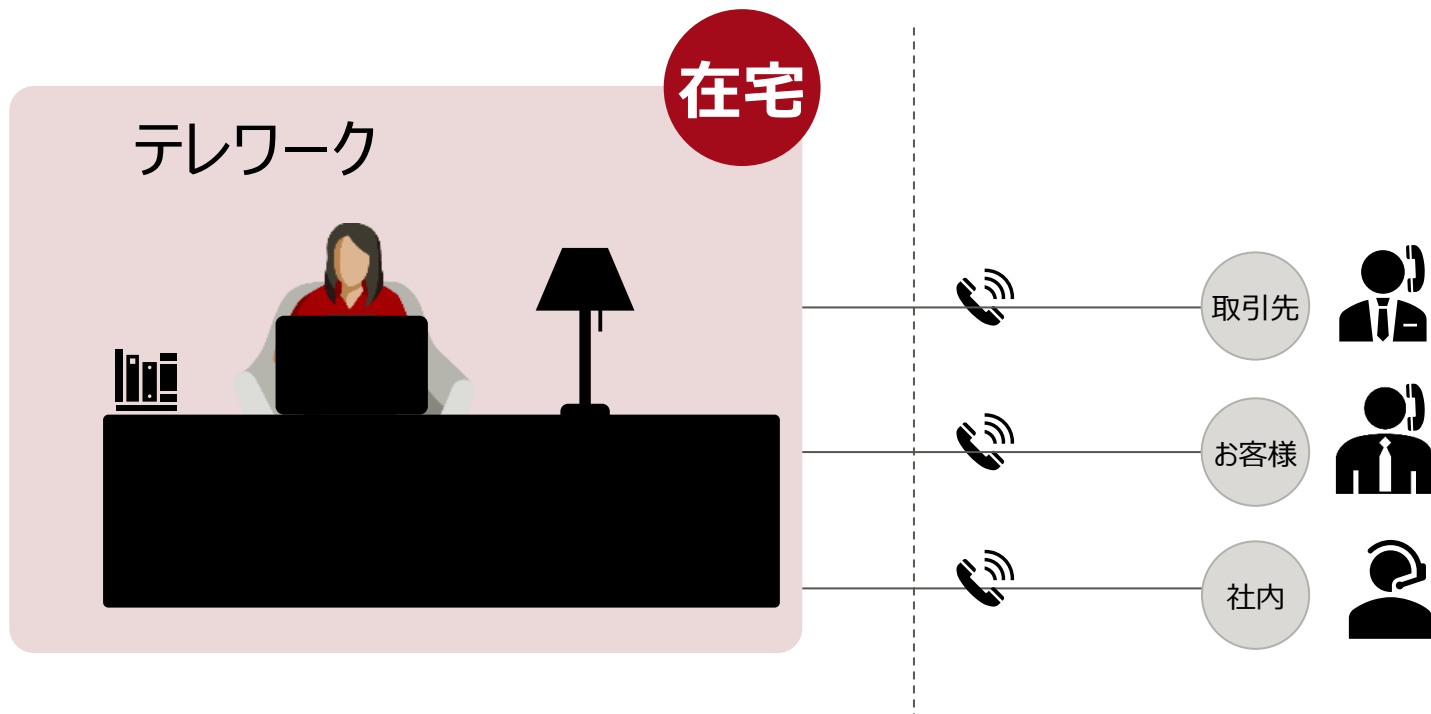
オフィスワーク

社内



テレワークが中心となる働き方へと変わりつつあります

ニューノーマル時代の悩みの一つ ～外線電話～



これからは、働き方にあった音声コミュニケーションが必要です

なぜ音声なのか

FUJITSU

文字 < 音声

影響として5倍以上大きい

※参考：メラビアンの方則より

発声そのものに意味がある

音から想起されるイメージ

お 安定感、信頼感、優雅さ

り 流れ、軽やかさ

ん 軽やかさ、スピード感

び 賑やかさ、躍動感

っ リズミカル

く 賑やかさ、躍動感

オリンピックのイメージ

信頼のある、
軽やかで賑やかな、
躍動感のある
祭典



なぜ電話は重要なのか



耳に当てることで
身近に感じる
効果がある

詐欺に応用されるため、
騙されないように注意も必要

オンラインシフトする中での電話環境の課題

外線電話対応は
どうする？



転送だと
1対1になる

電話機は
どうする？



配線のやり直して
莫大な費用に

連絡先は
どうする？



一覧を持ち帰ると
情報漏えいの危険

1章のまとめ

1 テレワーク中心へ変化

2 業務はオンラインへシフト

3 連絡先の共有

2章にて
**電話環境の
実現方法
を解説**

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？ ～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

第1章 音声通話の重要性と変化

14:00-14:10

第2章 **クラウドPBXによるテレワーク電話業務**

14:10-14:25

その他情報、QA

14:25-14:30

[セミナー]

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？
～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

FUJITSU

shaping tomorrow with you

2章 クラウドPBXによるテレワーク電話業務

2021年7月29日
富士通株式会社
戦略企画・プロモーション室
DISフロントセンター
北條 英昭



クラウドPBX サービス
FUJITSU Network
クラウドトーク EX

本日の内容

1. ニューノーマル社会の実現へ
今こそ求められる「テレワーク」

2. クラウドPBXによる
テレワーク環境の実現例

1. ニューノーマル社会の実現へ 今こそ求められる「テレワーク」

2. クラウドPBXによる テレワーク環境の実現例

ニューノーマルにおける新しい働き方

1 テレワーク中心へ変化

2 業務はオンラインへシフト

3 連絡先の共有

1

テレワーク中心へ変化

これまでは
オフィスワークが主体

これからは
テレワークが主体

- ・自宅で事務所と同様の使い方
- ・スマートデバイスの調達・運用コスト



2 業務はオンラインへシフト

デスクや電話機

業務はパソコンで実施

- ・メールじゃ伝わらない
- ・専用機をPCやスマホにシフト



3

連絡先の共有

オフィスで電話帳など
紙やExcelで共有

電話帳の共有

- ・自宅の環境を使うと、情報漏えいが心配
- ・情報共有基盤が必要

Wi-Fi



LTE

スマートフォン

ノートPC

ブロードバンド

回線

1 テレワーク中心へ変化

会社の電話を自宅でするように



自宅でも外線対応

2 業務をオンラインへシフト

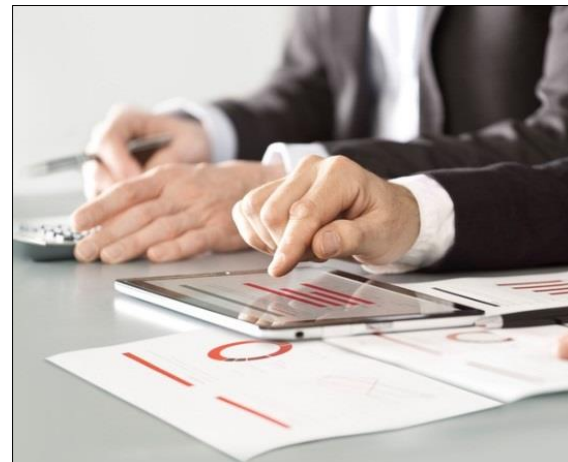
電話機もオンライン化



アプリで電話

3 連絡先の共有

共通の電話帳でセキュアに

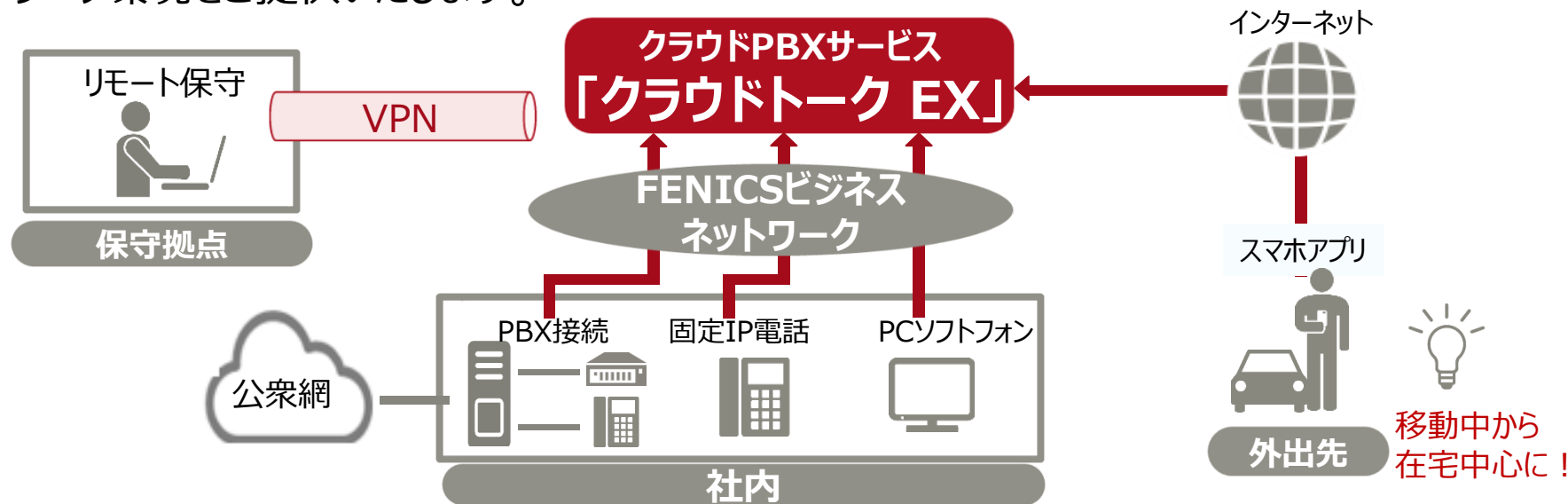


電話帳連携

顧客接点となる電話対応の課題、**クラウドPBX**で解決

クラウドPBXサービス「クラウドトーク EX」

- 従来お客様が自社資産として所有し運用管理していたPBXを月額でご利用いただくクラウドサービスです。
- スマートフォンを活用し、ロケーションフリー、タイムフリー、デバイスフリーで快適なテレワーク環境をご提供いたします。



スマートフォンやPCで、いつでもどこでもオフィスと同じコミュニケーションをとることができます

クラウドトーク EX用内線電話アプリケーション

■ 高性能なハードウェアにソフトウェアを連携して会社の内線電話として利用します



● 豊富な電話機能をPCやスマホで利用可能

1. 内線通話
2. プレフィックス発信（番号付加発信）
3. ピックアップ
4. コールパーク
5. 固定短縮ダイヤル
6. グループ保留

■ スマートフォンアプリ

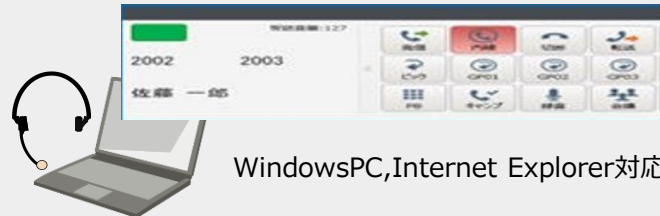
「内線プラスC」



Android, iPhone対応

■ PCソフトフォン

「SP-StationPC」



WindowsPC, Internet Explorer対応

クラウドトーク EXのテレワーク環境における適用メリット

メリット① スマートフォンで外線対応ができる（転送だと相手先は、1対1になってしまう）

- ・一斉鳴動ができるため事務所で鳴動していることが在宅でもわかります
- ・インターネットにつながりさえすればスマートフォンで内線機能ができます



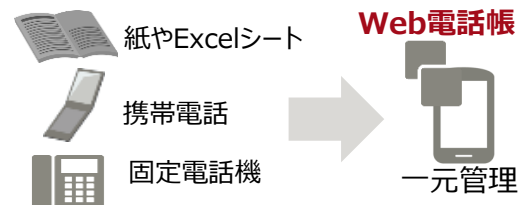
メリット② 配線やアンテナ設置が不要

- ・ハードウェアとソフトウェアの連携
- ・アプリでレスポンス良く利用できます



メリット③ 一元管理された共通電話帳でセキュアに利用

- ・一元管理された情報を電話帳アプリから利用
- ・端末にデータを残さず利用



「内線プラスC」利用におけるポイント

- 「内線プラスC」は、スマートフォンとインターネットを使ったベストエフォートのサービスです。

＜ベストエフォートによる主な影響と対応＞

①インターネット利用



- ・ VoIPの音質の特長
- ・ データパケット量



影響

対応

- ✓ モバイルキャリア/LTEの選定
- ・ **主要モバイルキャリアを選定**
MVNOキャリアの使用は、非推奨
- ✓ データパケット量の目安
- ・ 1分間の使用量は、約1.3MB
- ・ 10分間の使用料は、約13MB
- ・ 1時間の使用料は、約80MB

②インストール



- ・ 端末との相性
- ・ OSのバージョン



- ✓ スマートフォン接続確認機器を確認
- ・ クラウドトーク EX公開ホームページ

スマートフォン接続確認機器

<https://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/network/communication-services/cloud-talk-ex/>

- ・ トライアルでの接続検証

③アプリケーション



- ・ 不特定のアプリと共存



- ✓ スマートフォンの処理が高負荷の場合
- ・ **同様な音声通話アプリケーションがあることの競合**
- ・ 複数アプリケーションが起動している

特長をご理解いただいて多くのメリットと効果を活用しましょう！

ご参考：スマートフォン内線活用と音声品質の傾向

■ 音質確保における主な条件の整理

音質確保のしやすさ

内線プラスC

	固定電話機 	携帯電話 	ソフトフォン 	スマートフォンアプリ LTE 	スマートフォンアプリ Wi-Fi 
呼制御	PBX	携帯キャリア	PBX	クラウドサービス PBX	PBX
音声が通過する ネットワーク	WAN（専用線） LAN(有線)	携帯キャリア網 (LTE 音声SIM契約)	WAN（専用線） LAN(有線)	携帯キャリア網 (LTE データSIM契約)	企業内Wi-Fi
端末	アナログ電話機 デジタル多機能電話 (PBX専用)	スマートフォン (法人契約)	PC(Windows)	スマートフォン	スマートフォン
不安定要素	ベストエフォート回線	携帯キャリア網 カバーエリア	ネットワーク(WAN,LAN) PC性能、アプリ競合 USBデバイス	携帯網カバーエリア データパケット通信 ・パケット量	Wi-Fi環境の変動は、 音質に影響を受けやすい
メリット	有線LAN設備を 音声用に準備すれば 品質確保が可能	携帯電話品質で 利用できる。 (品質の認知度高い)	PCがあればどこでも アプリ業務と電話が 利用可能	スマートフォンは、マルチ キャリアで利用できるので BYODなど自由度が高い	W-iFi配下でパケット 量の心配なく利用 できる



1. ニューノーマル社会の実現へ
今こそ求められる「テレワーク」

2. クラウドPBXによる
テレワーク環境の実現例

スマートフォンの内線活用でテレワークに貢献

■「クラウドトーク EX」の活用例

【Case.1】
在宅勤務の社員に電話業務を・・・

電話業務のための
出勤をなくす！

【Case.2】
**たまに出社する事務所はフルワイヤレス、
電話のワイヤレス化は・・・**

PCと一緒に
電話対応業務持ち歩き

【Case.3】
電話帳を使いたい・・・

社内電話帳の社外からの
利用とセキュリティ対策

自宅でも外線対応

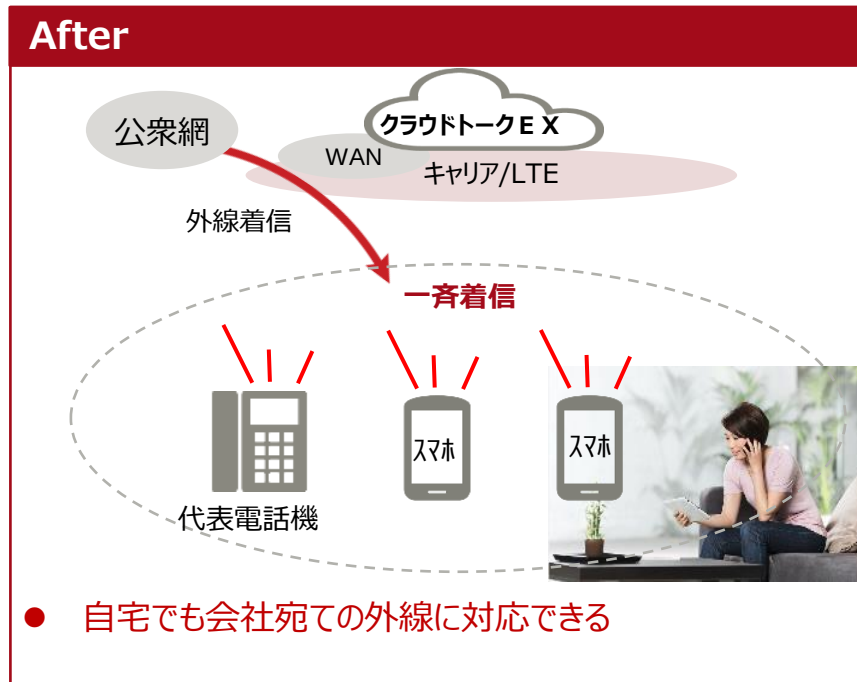
【Case.1】
在宅勤務の社員に電話業務を・・・

クラウドトーク EXのアプリで会社の内線、外線を使う



■ スマートフォンで外線対応ができる

- 一斉着信で事務所で鳴動していることがスマホでもわかりますので 電話対応のために出社することがなくなります

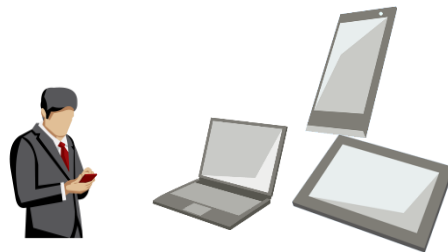


アプリで電話

【Case.2】

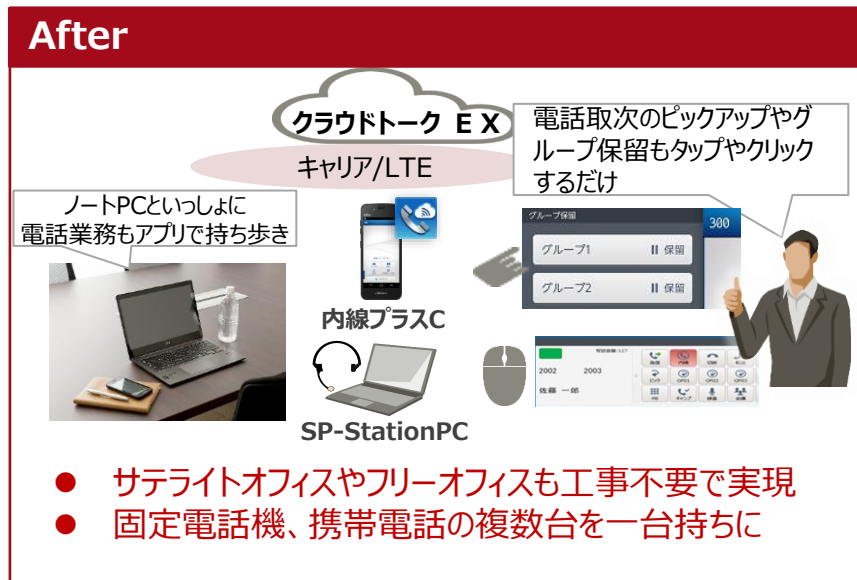
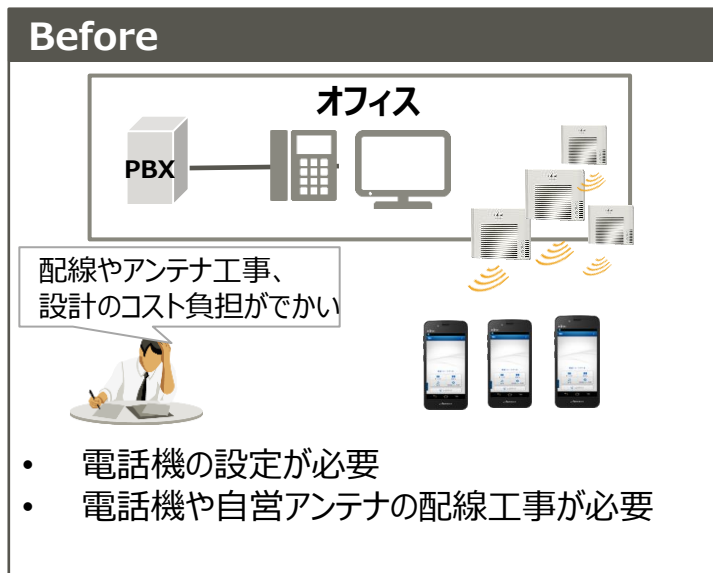
たまに出社する事務所はフルワイヤレス、
電話のワイヤレス化は…

オフィスのフリーアドレス化へ対応



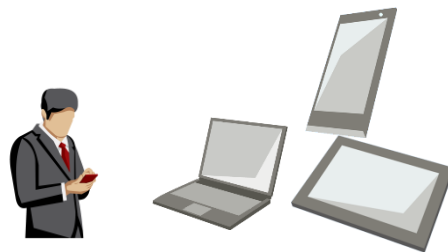
■ 配線不要

- ハードウェアとソフトウェアの連携で解決 スマートフォンで内線アプリケーションを利用することで容易にワイヤレス対応



【Case.3】
連絡先の共有として、電話帳を使いたい

「FENICS Smartブラウザサービス」との連携



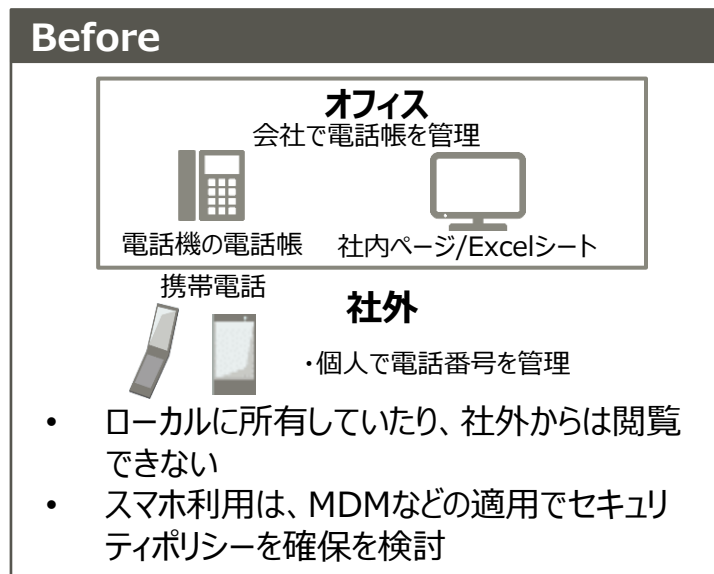
連絡先の共有として、電話帳を使いたい・・・

電話帳連携

FUJITSU

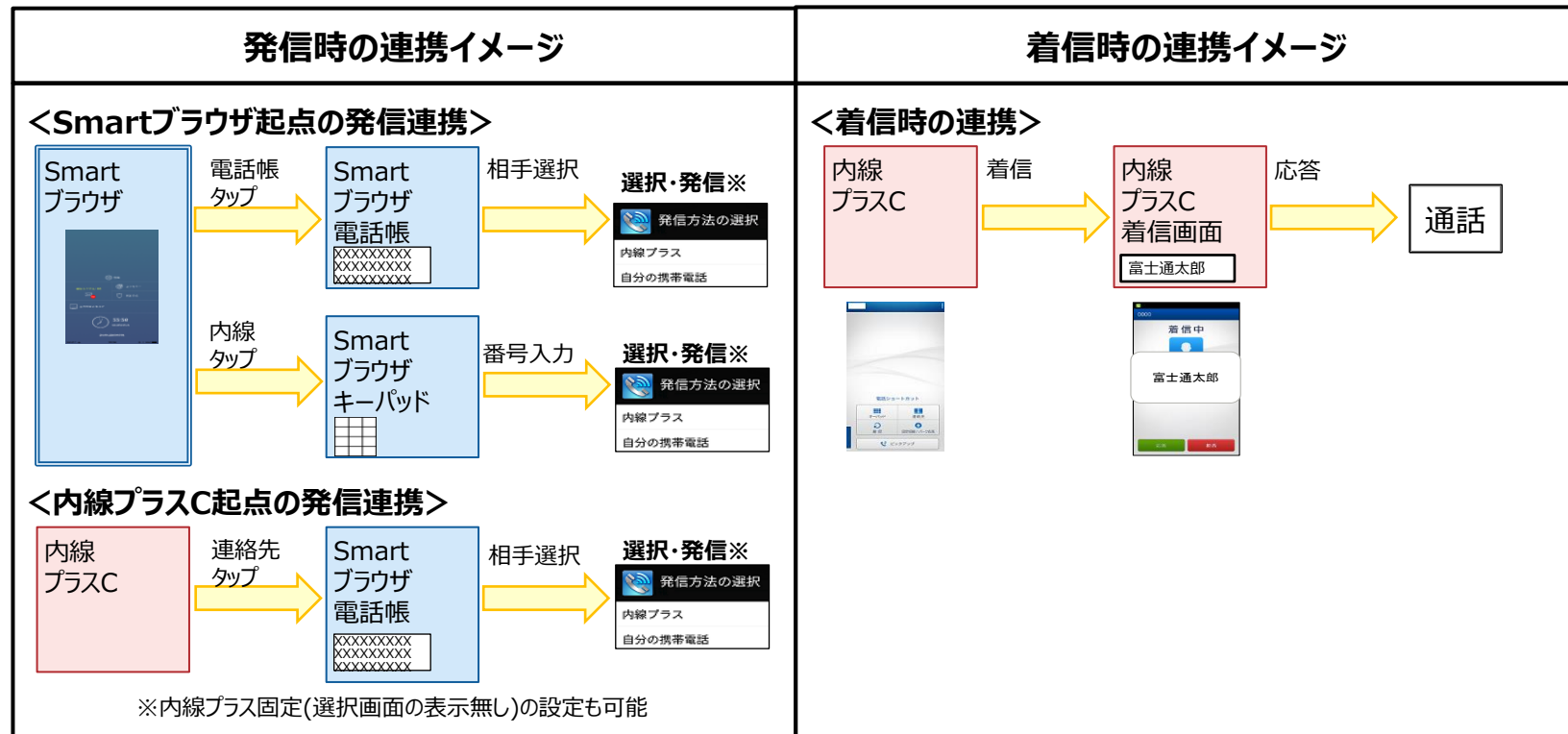
■ 一元管理された電話帳でセキュアに利用

- Web電話帳サービスとクラウドPBXを連携することで端末に情報を残さずどこでも閲覧可能



Smartブラウザ～内線プラスC 連携操作イメージ

■ Smartブラウザ～内線プラスC 連携操作イメージ



在宅勤務へシフトするお客様へ

代表電話機の着信対応のために出社が必要な場合、**一斉着信**を活用することで社外でも外線の着信に対応することができます。

事務所がサテライトオフィスなどへシフトするお客様へ

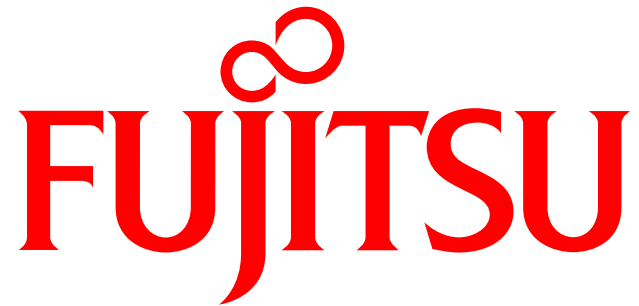
スマートフォン内線アプリ「内線プラスC」を活用すると、**工事レス**で対応することができます。

スマートフォンで電話帳を検討の際は

「Smartブラウザサービス」で**端末にデータが残らない**専用アプリから利用することで一元管理とセキュリティ対策が可能です。



テレワーク環境への課題解決にお役に立ちますと幸いです



shaping tomorrow with you

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？ ～クラウドPBXによる顧客接点の強化～

第1章

音声通話の重要性と変化

14:00-14:10

第2章

クラウドPBXによるテレワーク電話業務

14:10-14:25

その他情報、QA

14:25-14:30

テレワークにおいて電話環境の整備でお困りではありませんか？ ～クラウドPBXによる顧客接点の強化～



Q&A

新情報を盛り込んだセミナーの専用Webを初公開



Work Life Shiftにおける
新しい世の中の情報を盛り込んだ
セミナーの専用Webを
新たに立ち上げました。

ぜひこちらからも有用セミナーを
ご確認ください。

URLはこちら

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/security/secure/seminar/>

詳しい説明のご希望について、このあとアンケートにご記入いただくか、
以下へお問い合わせ下さい

<https://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/network/communication-services/cloud-talk-ex/>

製品に関する資料請求・お見積り・ご相談

Webでのお問い合わせ

製品に関するお問い合わせ >

技術に関するお問い合わせ >

当社はセキュリティ保護の観点からSSL技術を使用しております。

お電話でのお問い合わせ

富士通コンタクトライン(総合窓口)

0120-933-200

受付時間 9時～17時30分

(土曜日の休業日を除く)

お問い合わせ内容の
サービス向上のため、お
まわしていただいております

**是非
クリックを！**

直接、メール

contact-solsemi@cs.jp.fujitsu.com

でもOK！

ご参加いただいた方々には、メールにてアンケートを送付いたします。

質問およびご要望（導入希望など）、相談事項について併せて記載いただければと存じます。

以下で検索いただき、「お問合せはこちら」からご連絡いただいても結構です。



製品に関する資料請求・お見積り・ご相談



Webでのお問い合わせ

[製品に関するお問い合わせ >](#)

[技術に関するお問い合わせ >](#)

当社はセキュリティ保護の観点からSSL技術を使用しております。



お電話でのお問い合わせ

富士通コンタクトライン(総合窓口)

0120-933-200

受付時間 9時～17時30分
(土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通コンタクトラインでは、お問い合わせ内容の正確な把握、およびお客様サービス向上のため、お客様との会話を記録・録音させていただいておりますので、予めご了承ください。

本日はご視聴いただき、誠にありがとうございました。