

【 お客様インタビュー / 奈良信用金庫様 】

クラウド PBX + 通話録音システムで実現する業務効率化と品質管理

PBX の更改を機にシステムのクラウド移行を検討されていた奈良信用金庫様。

当社の『U³ Voice（ユーキューブボイス）クラウド PBX』と通話録音データ管理システム『VoISplus（ボイスプラス）』をご採用いただき、固定電話の代わりとなるスマートフォンの導入と、全通話録音を実現されました。奈良信用金庫 資産管理本部 部長 西田様に導入後のご感想などをお話いただきました。



※掲載している情報は取材日時点のものになります。

（取材日：2022 年 9 月）

スマートフォン導入の最大のメリットは意思決定と解決スピードの向上による業務効率化

Q. 今回、電話システムをリプレイスされ、固定電話を 8 割削減しスマートフォンを固定電話の代わりに使われているということですが、そのきっかけや実際の使われ方、ご感想をお聞かせいただけますか？

A. これまでは固定電話を各人の机に置いて、内線の際は相手の机にある電話の内線番号を調べて電話をする、外線は 0 発信という、よくあるやり方をしていました。

その場合、配置換えや店舗の改装などの際には必ず電話回線の引き込み工事が付いてくるわけですね。業界的にまだまだ難しいところはあるものの、今後在宅勤務を考えた場合に対応しやすいように、且つ、Wi-Fi 化によりパソコンをどこでも利用できる状況にしフリーアドレス化を推進する中で、固定電話というのは当然ながら持って歩けないですから、スマートフォンの導入というのはぴったり合致しました。

内線において、以前ですとその席にいないと電話が取れませんよね。周りの人間が電話を取り、離席していることを伝え、離席していた職員には折り返し電話を依頼する、ということが多くありました。

現在はこうした状況はまずないです。電話に出られない場合も着歴が残るので、即座に折り返し電話がかかってきます。ショートメールのやり取りもできますし。すぐに連絡を取りあえるから意思決定や解決が早くなり業務も早く回っていく、そういう面で非常に便利で、業務効率化が進みました。電話の取り次ぎや伝言という無駄な業務もないですから。最もメリットを感じているところです。

社内に限らず、営業などで外出していても、FMC サービスのエリア内であればどこにいても内線通話ができるというのもメリットですね。セキュリティの観点から、スマートフォン本体の電話帳の利用は禁止し、FMC サービスのクラウドの電話帳を利用しているため、万一端末を紛失した場合も通信を止めてしまえば情報流出の心配はありません。

スムーズなやり取りはお客様や外部の方からも高評価、固定電話にはない利便性を実感

Q. 職員の方全員とすぐに連絡が取れるようになり、物事がスピーディに進むようになったのですね。外部の方とのやり取りについてはいかがですか？

A. そうですね。既にお取引のあるお客様は営業は各自の電話番号をお伝えしていますから、直接担当者に電話がつながるといことで良い評価をいただいています。

我々本部の内勤や各部にもたくさんの取引業者さんがあるわけです。これまでは各部の代表電話にかけてくる、それを誰かが取って、取り次いで、ということをしていましたが、今では直接電話がかかってくる。取り次ぎ業務もなくなり、職員は本来の業務に集中できることにもなりますよね。

固定電話番号から発信しなければならない場合もありますが、その際はV字発信で店舗の番号を通知して発信したりと、状況により、V字発信、通常の発信を使い分けています。会話の中で他の職員への連絡が発生した際には、クラウド電話帳を利用してそのまま電話を転送する、ということもどこにいてもできるようになりました。

こういった便利な使い方は固定電話ではできないですね。

百聞は一見に如かず、慣れてしまえば操作も問題なし

Q. スマートフォンひとつで色々と業務効率化が進んでいるのですね。操作性や通話品質というのはいかがですか？

A. 当初、FMCサービスの電波状況で声のハウリングがあったりしましたが、今は落ち着いています。操作性については、はじめは皆手間取っているところがありました。WEBでの説明会を行い、動画として必ず全員が確認・見返すことができるようにしましたが、やはり百聞は一見に如かずで、操作してみないと覚えられないという部分はあります。ただ、個人差はあるものの、慣れてしまえば何でもないという感覚です。

企業の責任として通話の把握・管理は必須

Q. 通話録音とVoISplusでの録音データ管理システムも導入いただきましたが、通話録音というのは今回初めての導入となりますか？

A. はい、今まで通話録音はしていませんでしたが、経営リスクとして、我々の業務では相手の方との間で「言った、言わない」というようなことも今後出てくるでしょうし、どこへ誰がどういう電話をしているのかという品質管理の部分も含めて、通話録音は企業の責任として必要になってきていると思うんですよね。

信用金庫の大半は、勘定系・情報系のシステムは「信金中金[※]」というイントラネットのシステムを利用しています。セキュリティ上、外部インターネットとは絶対に隔離しないとけないというルールがあるんですね。そのため、現在、支店にはインターネット環境を敷いていないんですよ。

時流に合わせ、今後はセキュリティを高める形で外部のインターネットを許容していく動きが出ているので、それが

実現した暁には、本店で一括で行っている全通話データの管理を、各店舗でできるようにしたいと思っています。上席の人間が後から、もしくはリアルタイムで通話を確認し、お客様はどういう不満を持たれているか、逆に言えばどういったお褒めをいただいているかということを手早く把握できますし、そうしていくべきだと考えています。現在は本店で全通話を担保して、万が一トラブルがあった際には実際どんな会話がなされていたか確認ができる体制を整えていまして、通話録音自体も、データ管理システムによる検索・再生についても問題なく使えています。

※全国信用金庫データ通信システム

スマートフォン1つで劇的に変化した電話対応、もう以前の環境には戻れない

Q. 今回導入いただいたソリューションについて、今後期待されることやご要望があればお聞かせください。

A. 費用面でクラウドPBXと従来のオンプレミスの費用を試算してみてもそこまで差がなかったもので、今後クラウドPBXのランニングコストがもう少し下がっていくと助かりますね。ただ、以前は配置替えのたびに電話回線工事費用が5万円、10万円とかかかっていましたから、ちりも積もればで、実際かなりの費用がかかっていました。クラウドであれば、そういった費用はかからず、配線工事のために業務を中断しなければならないといったことも軽減されますね。

今回の導入では、最初はどうなるものかと想像の世界でしかなく、経営層からも一部懸念の声が上がっていましたが、「導入してみたら便利です」となりました。

今、スマートフォンをやめて以前の固定電話に戻るかと聞かれたら、誰も戻るとは絶対に言わないでしょうね。

ありがとうございました。

スイタ情報システムは、今後も業務効率化や生産性向上に寄与できるソリューションを提供してまいります。

引き続きよろしくお願いいたします。

【奈良信用金庫様について】

名称：奈良信用金庫（愛称：ならしん）

創業：昭和3年9月

代表者 理事長：田村 好美

本店所在地：奈良県大和郡山市南郡山町529番地の6

役職員数：218人

店舗数 15店舗（うち出張所3店舗）

会員数 15,178人

出資金 510百万円