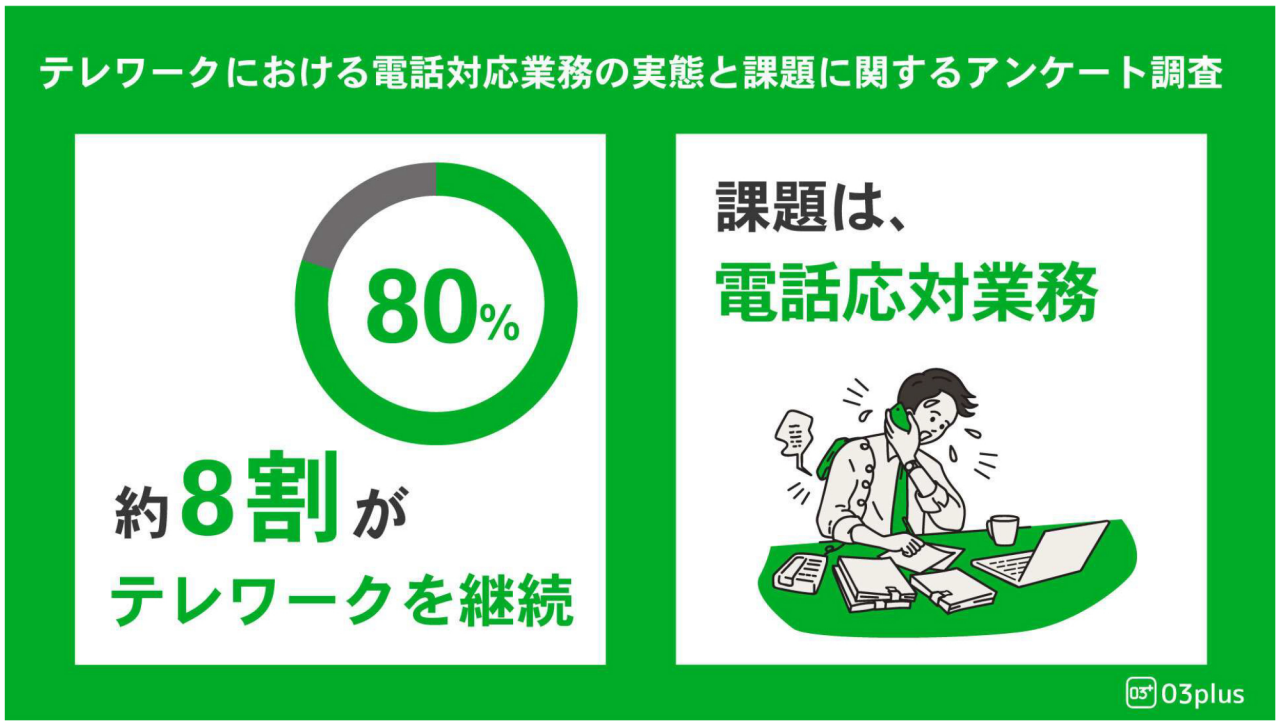
2021年11月17日
株式会社グラントン

テレワークにおける電話対応業務の実態と課題に関するアンケート調査

約8割の企業が緊急事態宣言解除後もテレワークを継続
実務業務では電話対応が課題に



COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

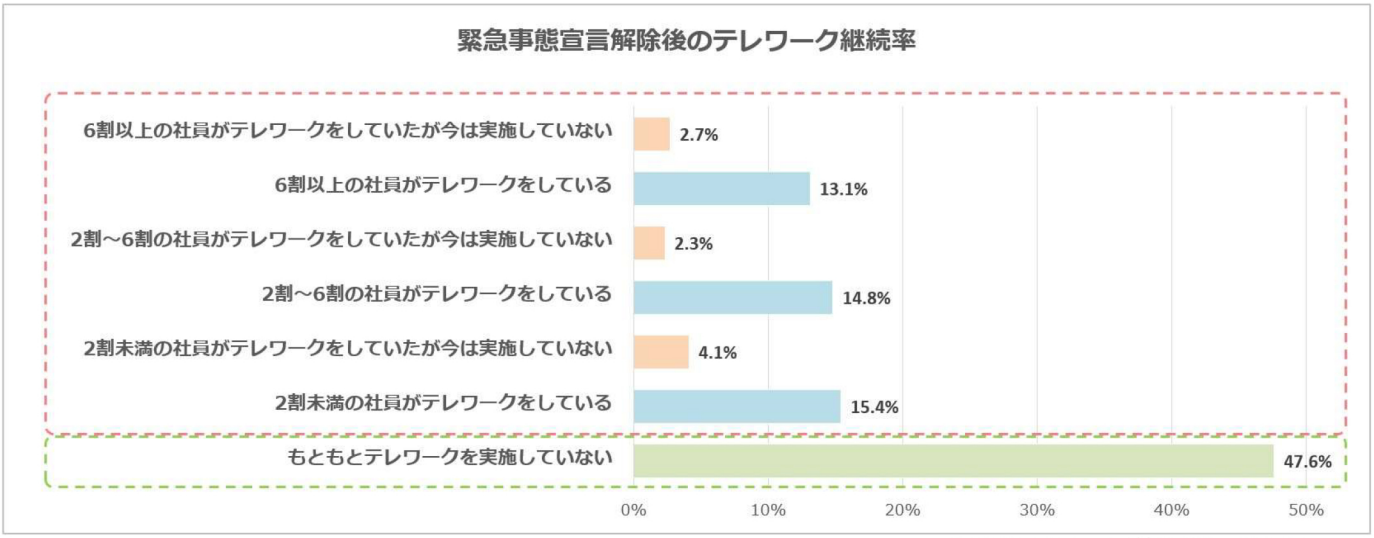
当社では2021年9月末の緊急事態宣言解除後の企業におけるテレワーク継続状況や、テレワークにおける電話対応業務の実態や課題、また、クラウドPBXに関する認知度などについてアンケート調査を実施しました。

【調査概要】
調査対象：企業の経営者・役員や従業員（総務部門、情報システム部門のITサービスの決裁権者、サービス選定者など）
調査条件： 2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割以上がテレワークを実施している企業
調査人数：332人
調査方法：インターネット調査（当社調べ）
調査期間：2021/10/26～2021/10/28

■緊急事態宣言解除後のテレワーク継続率について

はじめに、2021年9月30日の緊急事態宣言の解除後もテレワークを実施している企業を抽出するために、企業におけるテレワークの実施状況を事前調査した結果、以下のような結果となりました。

[Q1] あなたの勤務先では2021年9月30日の緊急事態宣言終了後もテレワークが実施されていますか？（n=5238）



※ Q1のみアンケート対象は以下となります
調査対象：企業の経営者・役員や従業員
調査人数：5238人

（1）緊急事態宣言の解除後も、約8割の企業がテレワークを継続

「もともとテレワークを実施していない」を除いた企業（赤枠内）での緊急事態宣言解除後のテレワーク継続率では、テレワークを継続している企業（水色のグラフ）が82.5%と、テレワークを中止した企業（オレンジ色のグラフ）の17.5%を上回る結果となりました。

また、テレワークの実施率がもともと低い企業（テレワーク実施率が2割未満）では、緊急事態宣言の解除後はテレワークを実施していない企業が4.3%と、テレワーク実施率が2割～6割の企業の2.3%、テレワーク実施率が6割以上の企業の2.7%に比べてやや高い傾向にあることがうかがえます。

緊急事態宣言の解除後もテレワークを継続している企業：82.5%
緊急事態宣言の解除後にテレワークを中止した企業：17.5%

（2）緊急事態宣言解除前のテレワーク実施率では、テレワーク実施企業が未実施企業をやや上回る

緊急事態宣言の解除前に社員の2割以上でテレワークを実施していた企業（赤枠内）が合計で52.4%と、「もともとテレワークを実施していない」企業（緑枠内）の47.6%をやや上回る結果となりましたが、本調査から緊急事態宣言が解除される前から半数近くの企業はテレワークを実施していなかったという結果になりました。

緊急事態宣言の解除前にテレワークを実施していた企業：52.4%
緊急事態宣言の解除前からもともとテレワークを実施していなかった企業：47.6%

COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

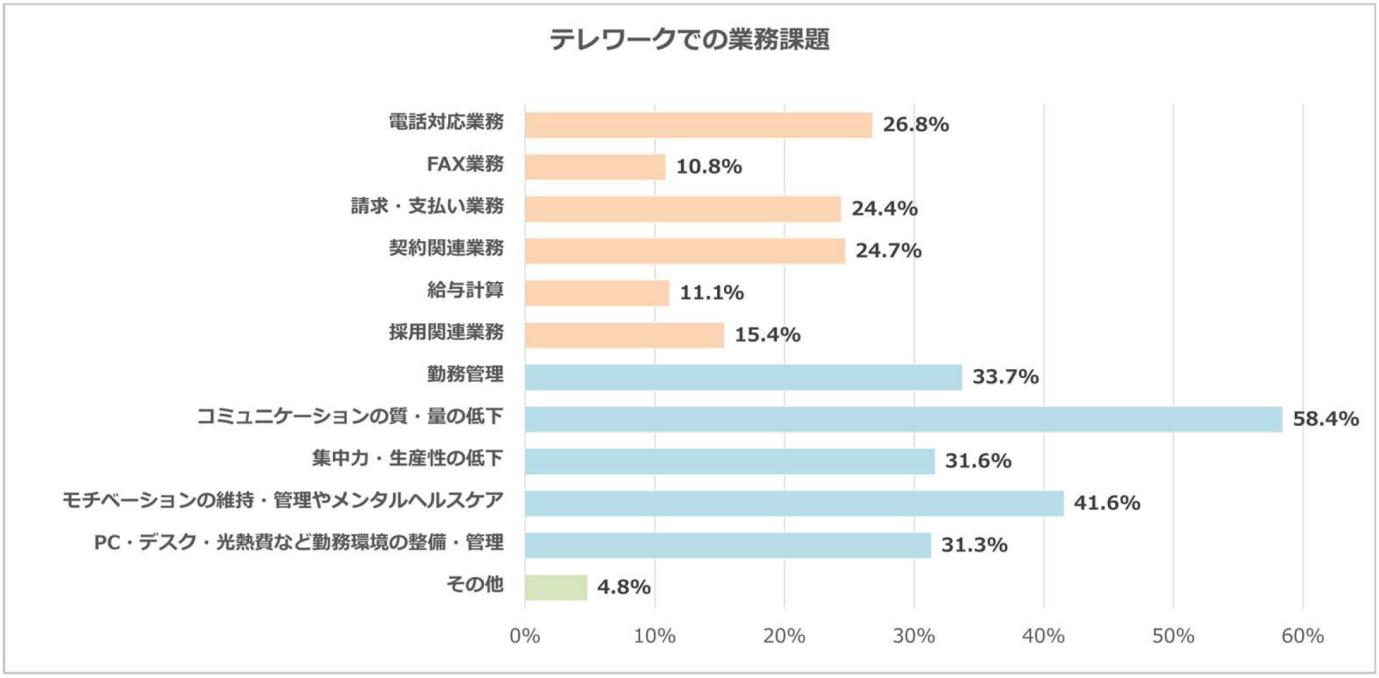
以下、2021年9月30日の緊急事態宣言の解除後も従業員の6割以上がテレワークを継続している企業（以下、テレワーク継続企業）を対象に、テレワークにおける業務課題や電話対応業務の実態や課題などについての調査を実施しました。

■テレワークでの課題

テレワーク継続企業における管理業務や実務業務における課題について調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q2] テレワークで課題を感じている業務や事項はありますか？当てはまるものを全て選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業（n=332）



（1）実務業務での課題は電話対応業務が最多に

実務系の業務（オレンジ色のグラフ）では、会社固定電話の「電話対応業務」が26.8%で最多となり、**テレワークでの電話対応業務に課題を感じている企業が多い**結果となりました。その他では「請求・支払業務」の24.4%や「契約関連業務」の24.7%が続き、紙媒体が関わる業務が課題に挙げられています。

（2）全体では従業員間のコミュニケーションの質・量の低下が最大の課題に

管理系の業務や事項（水色のグラフ）では、「コミュニケーションの質・量の定価」が58.4%と、半数以上の企業が課題に挙げる結果となりました。その他にも従業員の「モチベーションの維持・管理やメンタルヘスルケア」が41.6%、「勤務管理」が33.7%、「集中力・生産性の低下」が31.6%、「 PC・デスク・光熱費など勤務環境の整備・管理」が31.3%、という結果になりました。

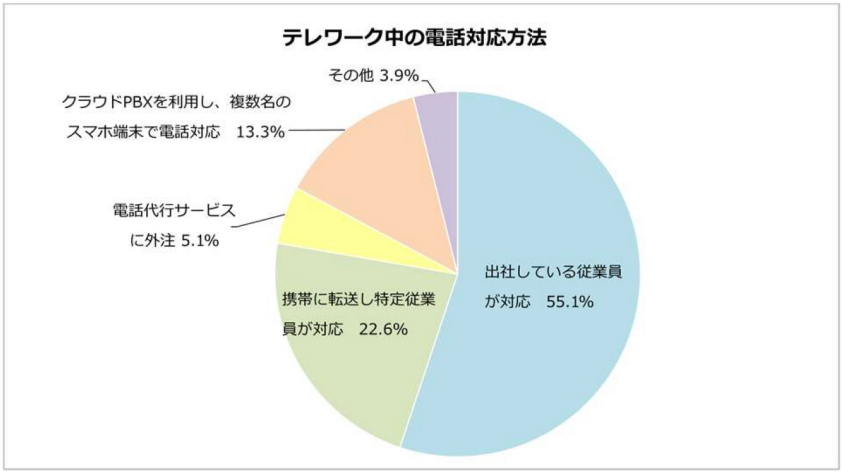
COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

■電話対応業務の実施方法

テレワーク継続企業における会社（固定電話）の電話対応業務の実態について調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q3] あなたの会社では固定電話の電話対応はどのようにおこなっていますか？当てはまるものを一つ選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業（n=332）



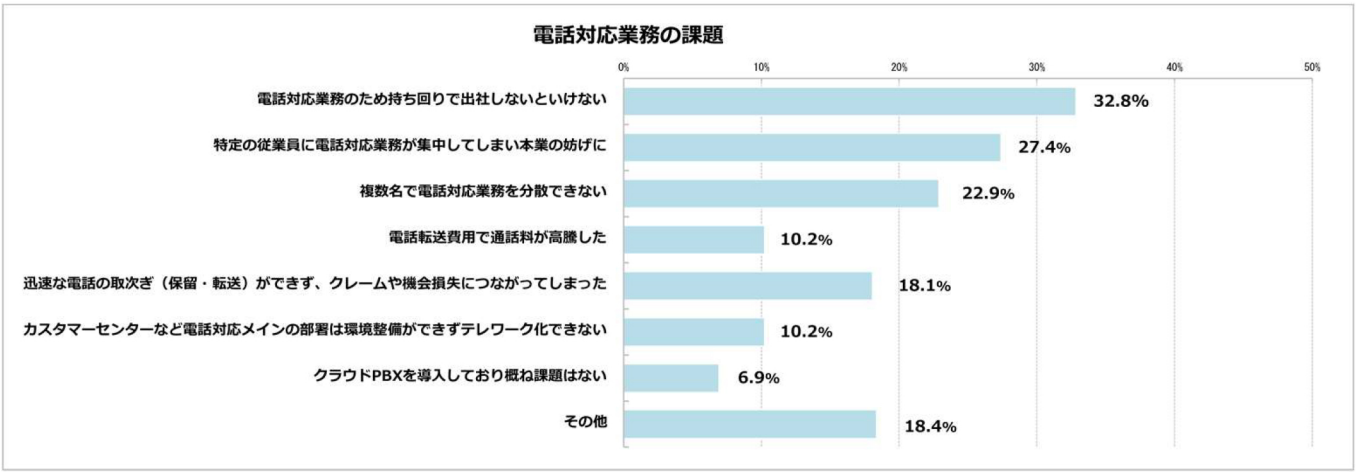
会社（固定電話）の電話対応方法としては、半数以上の55.1% の企業が「出社している従業員が対応」しており、「携帯に転送し特定従業員が対応」が22.6%で続く結果となりました。一方で「クラウドPBXを利用し、複数名のスマホ端末で電話対応」している企業は13.3%にとどまり、**電話対応業務をクラウド化していない企業が大多数**という結果になりました。

■電話対応業務の課題

次に会社（固定電話）の電話対応業務での課題について調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q4] 会社（固定電話）の電話対応での課題はありますか？当てはまるものを全て選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業（n=332）



「電話対応業務のため持ち回りで出社しないといけない」が32.8%で最多となりました。続いて「特定の従業員に電話対応業務が集中してしまい本業の妨げに」が27.4%、「複数名で電話対応業務を分散できない」が22.9%という結果になりました。[Q3]の電話対応の実施方法の調査結果で多かった持ち回り出社や特定従業員への転送といういずれの方法も**電話対応業務が特定従業員へ集中してしまうという課題から、複数名に分散させたいと考えている企業が多い**ことが想定されます。

また「迅速な電話の取次ぎ（保留・転送）ができず、クレームや機会損失につながってしまった」も18.1%の企業が課題として挙げており、**テレワーク中でもリアルタイムで担当者に電話を取次ぎ、顧客対応での機会損失を無くしたい**といったニーズも想定されます。

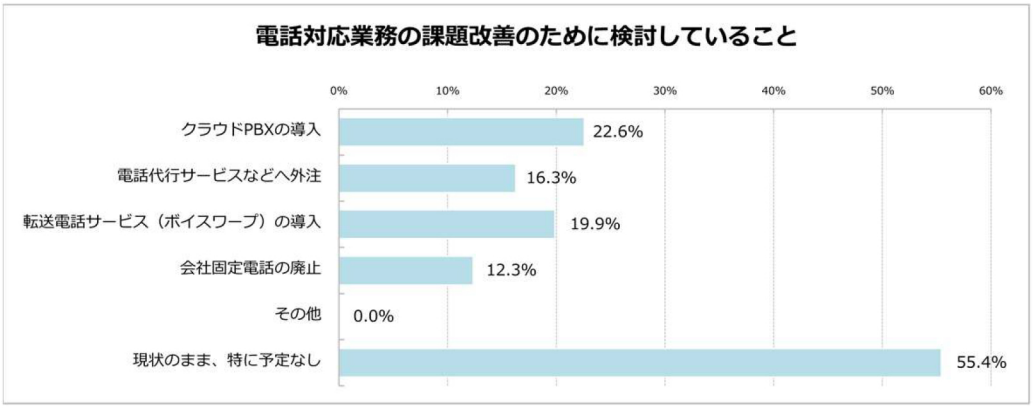
COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

■電話対応業務の課題改善のために検討していること

このようにテレワークでの電話対応業務に様々な課題が挙げられる結果となりましたが、では課題改善のために検討しているサービスや対策があるか調査したところ、以下のような結果になりました。

[Q5] 会社（固定電話）の電話対応業務の改善のため検討していることはありますか？当てはまるものを全て選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業（n=332）



「現状のまま、特に予定なし」が最多の55.4%となり、続いて「クラウドPBXサービス」の導入を検討している企業が22.6%という結果になりました。テレワーク継続企業の多くが電話対応業務に課題を感じつつも、改善策については「現状のまま、特に予定なし」が過半数を占めているという結果から、**クラウドPBXの導入がテレワークでの電話対応業務の課題解決に繋がるということが十分に認識されていない**可能性が高いと想定されます。

■電話対応業務の課題のまとめ

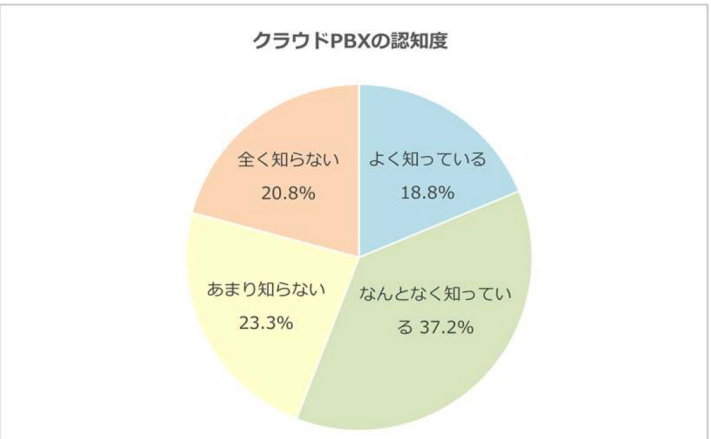
- **電話対応のために持ち回りで出社しないといけないため、テレワークの妨げに**
- **電話対応が特定従業員に集中してしまっているので、複数人に分散させたい**
- **リアルタイムで電話の取次ぎなどをおこない、機会損失をなくしたい**
- **しかし課題解決のために検討していることは「現状維持のまま、特になし」が大半**

■クラウドPBXの認知度

そこで、テレワーク継続企業のなかでクラウドPBXを導入していない企業を対象に、クラウドPBXの認知度について調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q6] クラウドPBXのサービス内容について知っていますか？当てはまるものをひとつ選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業のなかで、クラウドPBXを導入していない企業（n=288）



「あまり知らない（23.3% ）」と「全く知らない（20.8% ）」と、合計44.1%の企業はクラウドPBXを認知していない結果となりましたが、「よく知っている（18.8% ）」と「なんとなく知っている（37.2%） 」を合わせると56.0%と、**半数以上の企業はクラウドPBXについて認知している**結果となりました。

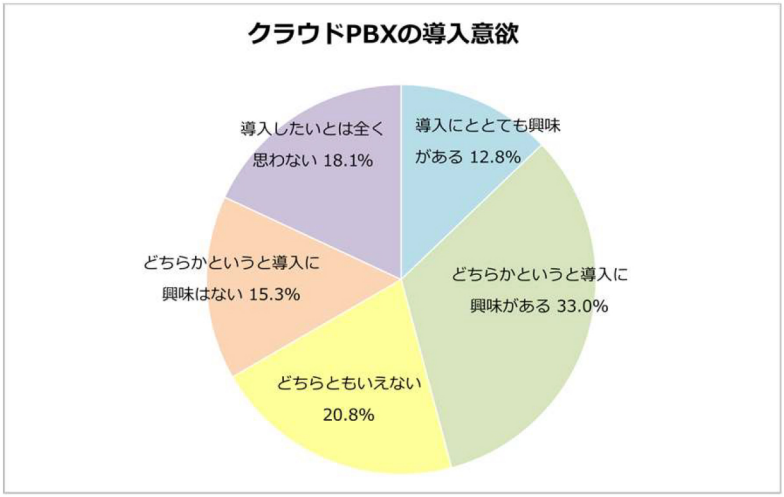
COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

■クラウドPBXの導入意欲

続いてクラウドPBXの未導入企業に対して、クラウドPBXの導入に興味があるか調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q7] クラウドPBXを導入してみたいと思いますか？当てはまるものをひとつ選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業のなかで、クラウドPBXを導入していない企業(n=288)



クラウドPBXの導入に前向きで興味があると回答した企業は45.8%（「導入にととても興味がある（12.8%）、「どちらかというと導入に興味がある（33.0%）」）と半数に満たない結果になりました。

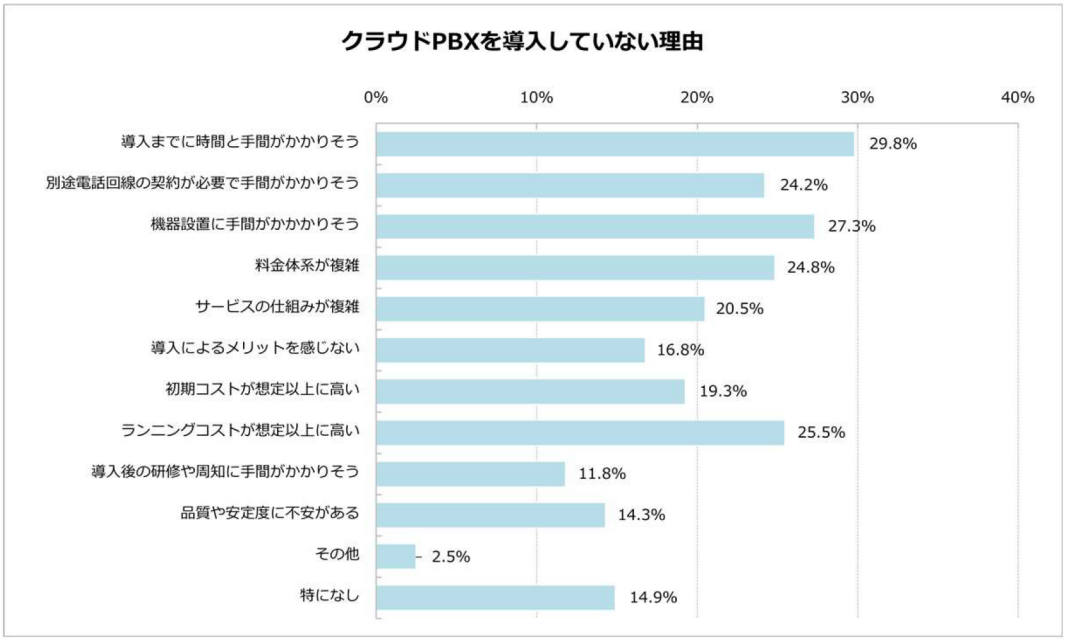
[Q6]のクラウドPBXの認知度に関する調査では、56.0%の企業がクラウドPBXについて認知している（「よく知っている（18.8%）」と「なんとなく知っている（37.2%）」）という結果でしたが、クラウドPBX導入の意欲度は45.8%（「導入にととても興味がある（12.8%）、「どちらかというと導入に興味がある（33.0%）」）と、認知度に比べて期待度が下回る結果となり、**クラウドPBXについて知ってはいるが、何かしらのマイナスイメージを抱いている企業が一定数存在する**ことが想定されます。

■クラウドPBXの課題、デメリットについて

そこで、[Q6]の調査でクラウドPBXを「よく知っている」、「なんとなく知っている」と回答した企業を対象に、クラウドPBXを導入していない理由について調査したところ、以下のような結果となりました。

[Q8] クラウドPBXをまだ導入していない理由は何ですか？当てはまるものを全て選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業のなかで、クラウドPBXを導入していない企業（n=161）



COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

「導入までに時間と手間がかかりそう」が最多の29.8%を占め、続いて「機器設置に手間がかかかりそう」が27.3%という結果になりました。

その他にも「別途電話回線の契約が必要で手間がかかりそう」が24.2% 、「サービスの仕組みが複雑」が20.5%という結果からも、**クラウドPBXは導入時に別途電話回線の工事や機器設置が必要なため、サービスの仕組みがよくわからず時間と手間がかかりそう**といったイメージを持たれていることが想定されます。

また、「料金体系が複雑」が24.8% 、「ランニングコストが想定以上に高い」が25.5%という結果も、クラウドPBXのサービス費用とは別途で電話回線の工事費用やランニングコストが加算されるため、**コストがわかりづらく、初期もランニングも想定以上にコストがかかってしまう**という印象を抱かれていることも想定されます。

■クラウドPBXの導入が進まない背景の考察

これまでの調査から、クラウドPBXは導入時に以下のような課題があるため、企業にとって導入の障壁になっている可能性が想定されます。

【従来のクラウドPBX導入時の主な課題】

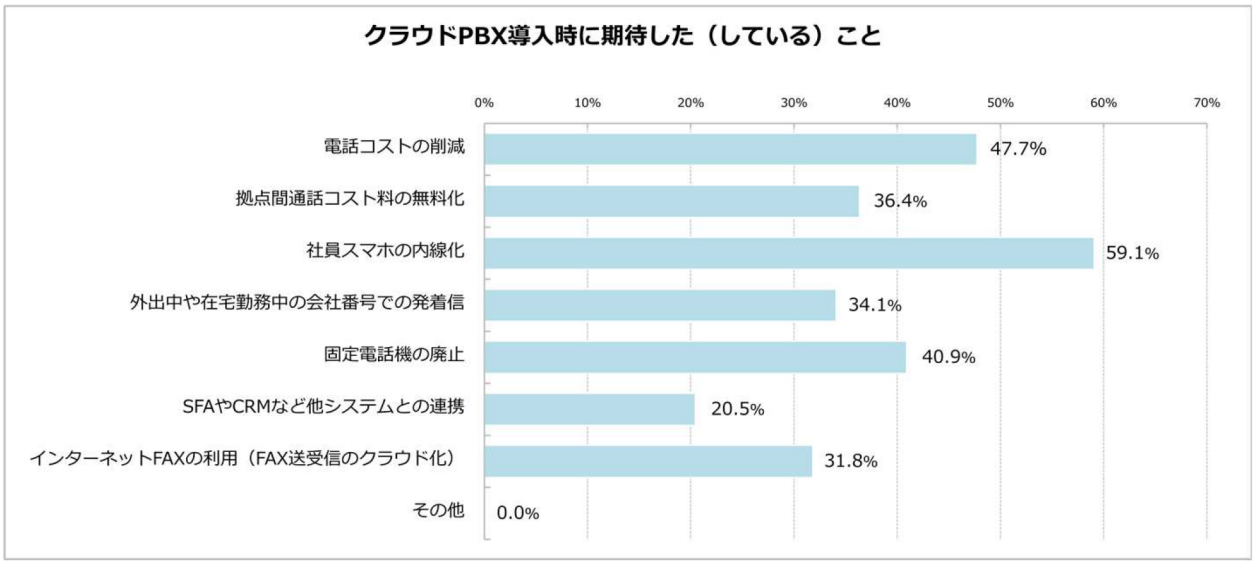
- **クラウドPBXのサービスとは別に電話回線の契約・工事が必要になる**
- **ゲートウェイなど機器の設置工事も必要になる**
- **電話回線料金が別途かかるのでサービスの仕組みや料金体系が複雑**
- **回線工事を伴うためクラウドPBXの導入に手間・時間・コストがかかる**

■クラウドPBXの導入前と導入後に感じたメリット

今度は実際にクラウドPBXを既に導入している企業に対して、導入前にクラウドPBXに期待したこと、また実際に導入して感じたメリットについて調査した結果、以下のような結果となりました。

[Q9] クラウドPBXに期待した（している）ことは何ですか？当てはまるものを全て選択してください。

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業のなかで、クラウドPBXを導入している企業（n=44）

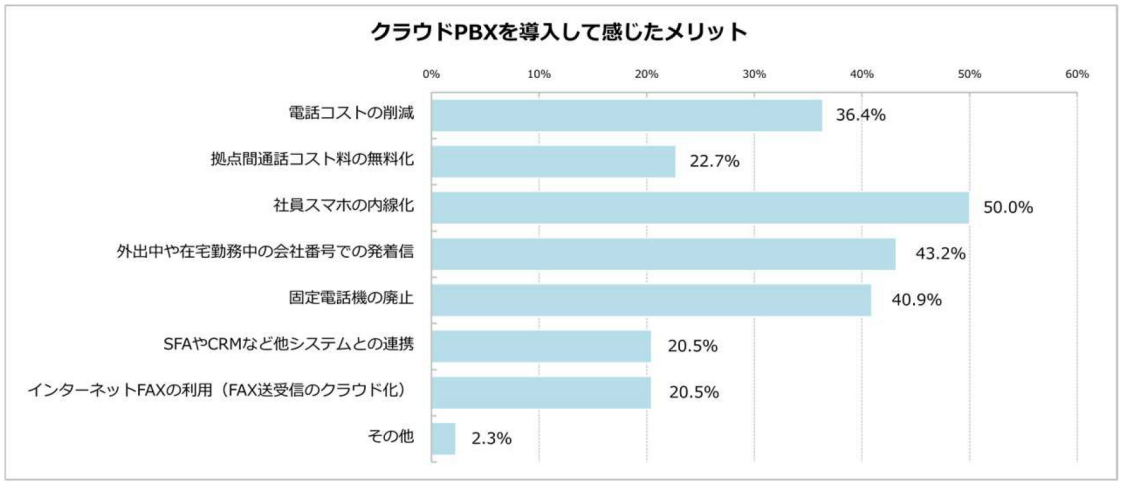


「社員スマホの内線化」が59.1%、続いて「電話コストの削減」が47.7%と高い結果になりました。

COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

[Q10] 実際にクラウドPBX導入して感じたメリットはありますか？当てはまるものを全て選択してください

※対象=2021年9月30日の緊急事態宣言解除後も従業員の6割でテレワークを実施している企業のなかで、クラウドPBXを導入している企業（n=44）

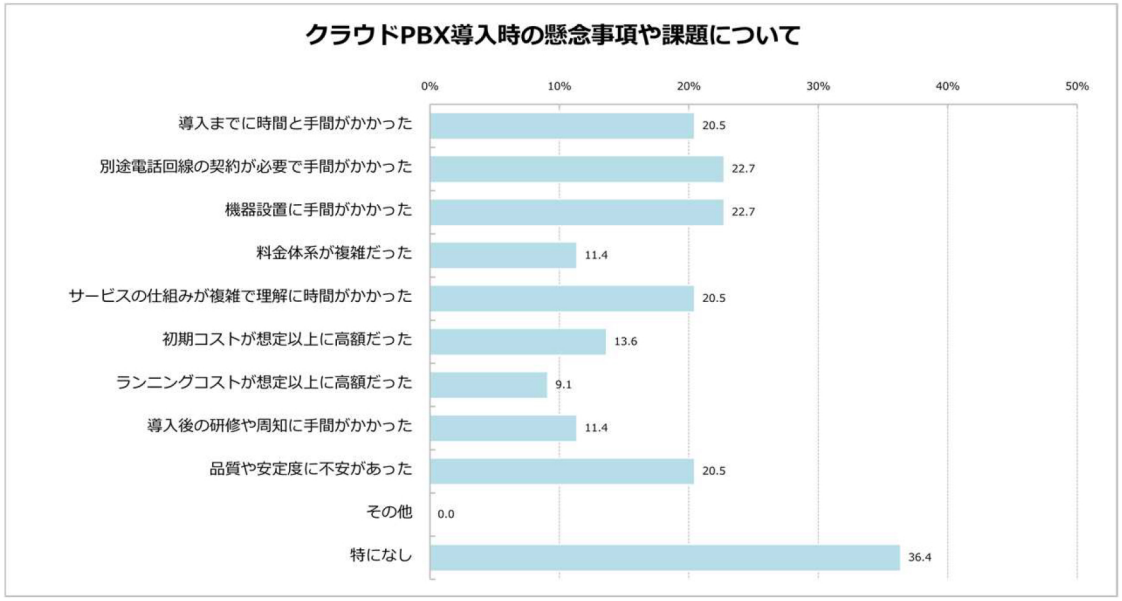


クラウドPBX導入後、実際に感じたメリットとしては「社員スマホの内線化」が50.0%、「電話コストの削減」が36.4%と、その他項目も含め導入前の期待値を下回る項目が多い結果となりましたが、一方で「外出中や在宅勤務中の会社番号での発着信」は43.2%と、導入前の期待度（34.1%）を上回る結果となりました。**テレワークでも会社番号での発着信が可能というクラウドPBXのメリット**を実感した企業が多いことがうかがえます。

■クラウドPBX導入時の懸念事項や課題について

[Q9],[Q10]と同様に既にクラウドPBXを導入している企業に対して、クラウドPBX導入時の懸念事項や課題だったことについて調査した結果、以下のような結果となりました。

[Q11] クラウドPBX導入時に懸念事項や課題はありましたか？当てはまるものを全て選択してください（n=44）



「別途電話回線の契約が必要で手間がかかった」と「機器設置に手間がかかった」が最多の22.7%、続いて「導入までに時間と手間がかかった」と「サービスの仕組みが複雑で理解に時間がかかった」が20.5%という結果になり、やはりクラウドPBXは別途**電話回線工事や機器設置が必要になるという複雑さ、それに伴う導入までの手間や時間がかかった**ことを課題に挙げる企業が多い結果となりました。

また「品質や安定度に不安があった」も20.5%を占めていますが、これはクラウドPBXがインターネット回線経由での通信になることから生じた懸念事項であると想定されます。

一方で「初期コストが想定以上に高額だった」は13.6%、「ランニングコストが想定以上に高額だった」は9.1%と、他の項目に比べると課題に感じた企業の割合は比較的低い結果となりました。

COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

■クラウドPBXサービスの課題と解決策

これまでの調査から、従来のクラウドPBXでは以下のような課題が挙げられ、企業にとって導入の障壁になっている可能性が想定されます。

【従来のクラウドPBX導入時の主な課題】

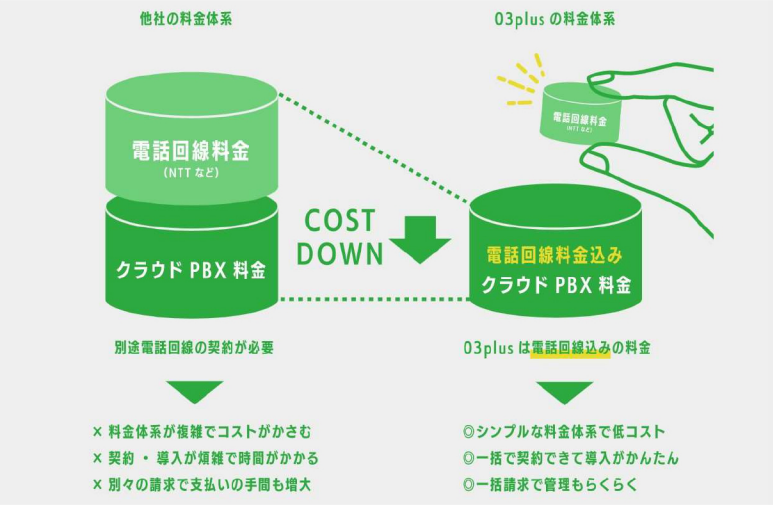
- **クラウドPBXのサービス契約とは別で電話回線の契約・工事が必要**
- **機器設置工事が必要**
- **サービスの仕組みやや料金体系が複雑**
- **クラウドPBXの導入に手間・時間・コストがかかる**

このように**クラウドPBXの導入時に手間・時間・コストがかかるのは、別途電話回線や機器設置工事が必要になることが主な原因**と想定されます。

しかし、当社が開発・提供する回線工事不要のクラウドPBXサービス**「03plus エンタープライズ」は"電話回線一体型のクラウドPBXサービス"のため、これらの課題を解決することが可能**です。

■03plus エンタープライズは"電話回線一体型"のクラウドPBX

「03plusエンタープライズ」は従来のクラウドPBXサービスのように、別途電話回線の契約・工事は不要です。ゲートウェイ機器や固定電話機など機器の設置も不要なため、最短1営業日内でクラウドPBXを導入できます。従業員のスマホにアプリをインストールするだけで会社の電話番号（03や06など主要46局の市外局番）で電話ができるようになり、クラウドPBX導入時の手間・時間・コストを削減します。



他社クラウドPBXサービスと03plusの比較イメージ

■03plus エンタープライズの特徴

1. クラウドPBXをシンプル&低コストで導入できます





COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

2. スマホ内線化でビジネスチャンスを逃しません





3. 電話だけじゃなく、インターネットFAXも使えます



4. 全国主要46市外局番に対応、また事務所移転しても番号が変わりません



5. 電話対応業務も最短1営業日でテレワーク化できます





6. その他特徴

・月額980円～、ID追加毎に＋700円のシンプルな料金体系
・設定変更もWebでらくらく
・万全のサポート＆セキュリティ
・番号移転（ポータビリティー）で既存番号の利用も可能（※）
（※）元々、NTT東日本・西日本の加入電話やISDN回線で取得された番号が対象になります。

COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.

【 03plus エンタープライズのWebサイト】
https://03plus.net/enterprise/

■03plusエンタープライズ「無料トライアルキャンペーン」実施中
今なら期間限定の「無料トライアルキャンペーン」を実施中ですので、クラウドPBX導入をご検討中の方はこの機会に是非お試しください。

【無料トライアルキャンペーンのお申し込みはこちら】
https://03plus.net/enterprise/support.html

【03plusエンタープライズの資料ダウンロードはこちら】
https://03plus.net/enterprise/white_paper.html

■03plusについて
03plusは、スマホから固定電話番号で通話ができるクラウドPBXサービスです。別途電話会社と電話回線契約をすることなく[03]や[06]など全国主要46カ所の市外局番が取得できます。また音声通話だけでなく、スマホやWebブラウザでFAXの送受信が可能なインターネットFAX機能も備えております。
【03plus（30名以下の法人、個人事業主向け）Webサイト】https://03plus.net/

【03plusの特徴】
1. 電話回線の契約・工事不要ですぐに導入できる
2. スマホ内線化でビジネスフォンより利便性が向上
3. 低コストで始められ、柔軟に拡張できる

03plusは、2017年12月のサービス提供開始より、固定電話番号を手軽・低コスト・スピーディーに取得でき、スマホで利用できるという利便性の高さから、個人事業主や起業家・スタートアップ企業といったお客様を中心に、累計で32,000回線以上を提供しております。さらに、昨今ではテレワークが普及し、テレワークでの会社の電話応対を可能にするシステムとして「クラウドPBX」のニーズの高まりといった背景から、中小～大手企業での導入事例も増加しております。

■株式会社グラントン概要
会社名：株式会社グラントン（URL：https://www.granton.co.jp/）
所在地：〒150-0042　東京都渋谷区宇田川町36-6　ワールド宇田川ビル3F
代表者：代表取締役　井本 賀津雄
設 立 ：1999年 7月
資本金：1,000万円

■03plusに関するお問合せ先
03plusサポートセンター
Mail：support@03plus.net
TEL：03-5778-0373

■本リリースに関するお問合せ先
株式会社グラントン　担当：小川
Mail：ogawa@granton.co.jp
TEL：03-5468-5166

※掲載の社名、製品名、サービス名およびサイト名は各社の商標または登録商標です。

COPYRIGHT © 2021 GRANTON, ALL RIGHTS RESERVED.