

株式会社キットアライブ



株式会社キットアライブ

所在地:
札幌市北区北7条西1丁目1番地5
丸増ビルNo.18 9階

主な事業:
Salesforce、クラウド製品の導入支援

URL:
<https://www.kitalive.co.jp/>

テレワークで生じる 「顧客への電話発信」という課題 従量課金の「Twilio Flex」を使った 低コストな解決方法とは



導入背景

今や多くの企業で当たり前のように導入されているテレワーク。在宅勤務にすることで社員は通勤時間を省くことができ、各自が効率よく仕事できる環境を整えやすいというメリットは大きい。導入した企業では、オフィス勤務が中心だった頃にはなかった新たな課題に直面し、都度乗り越えてきた。

テレワーク時の課題の1つが、顧客からの電話にどう対応するか、というもの。多くの社員が自宅で仕事をしていれば、オフィスにかかってきた電話を受けることができず、顧客対応に支障が出かねない。

Salesforceの開発事業を展開する株式会社キットアライブは、最小限のコストで架電専用電話を導入する手段を検討し、パソコンのWebブラウザから簡単に電話発信できる「Twilio Flex」という答えを見つけた。キットアライブは、テレワークがクライアントとのコミュニケーションのあり方を見直す機会になったという。

在宅勤務への移行によりクライアントからの受電対応が不可能に

キットアライブはテラスカイの関連会社の1つとして、Salesforceの導入支援をはじめとするシステム開発、ソリューション提案などを行っている。本社は北海道にあるものの、以前から取引先となるクライアントは全国に広がっており、リモート対応することも珍しくなかった。その意味では、コロナ以前からテレワークに準じた働き方ができる素地が整っていたとも言える。

実際、2020年4月に全社的に在宅勤務へと移行した際にも、大きな混乱はなく、スムーズにテレワークができたという。通勤時間がなくなった分、実務や会議に時間を割けるようになり、以前と何ら変わることなく業務を進められている、とクラウドソリューション部の関氏は打ち明ける。

ところが、テレワークになった直後から、これまでになかった課題に直面することとなった。「クライアントからオフィスにかかってくる電話を直接受けられない」という、ビジネスの成否にも直結するものだ。

使用サービス

Twilio Flex

コストが抑えられ、スピーディーに導入できる電話システムを検討

全社員が在宅勤務のため、オフィスにかかってきた電話を直接受けることは不可能になる。しかし、クライアントのシステム開発を進めていくなかで、あるいはシステムを運用していくなかで、電話を使って口頭でやり取りが必要になる場面はどうしても出てくる。

キットアライブでは、マネージャー以上の社員には社用携帯を持たせているが、基本的にはタスク管理ツールやチャットツールなどを活用して、以前からクライアントともオンラインで連絡し合える環境にしている。そのため直接電話連絡することは少なく、クライアントからの電話は1日せいぜい数回というレベルである。

頻繁な電話連絡が必要な業務なら、社用携帯電話を1人1人に持たせることも考えられるが、回数が少ないため、そこまでのコストをかけるのは避けたい。個人の携帯電話を利用する方法も、労務管理や個人情報保護の観点から望ましくない。関氏はメジャーなIP電話サービスもいくつか検討したが、その多くは料金が高いうえに、音質の問題でコミュニケーションミスがかえって増える恐れもあった。

クライアントから電話がかかってくる頻度は高くないため、**従量課金でできるだけコストを抑えたい**。それでいて社員全員が迷うことなく利用でき、音質面でも満足いくサービスを選びたい。なにより、すでに在宅勤務がスタートしていることから「スピーディーに導入できること」は必須。そこでキットアライブが導入したのが「Twilio Flex」だった。

「Twilio Flex」を発信専用とし、オンライン会議でコミュニケーションはより密に

「Twilio」は、インターネットを通じて電話などのコミュニケーションツールを利用できるようにするシステムだ。他のサービスや既存システムとの連携が容易で、電話応答の自動化や、通話音声のテキスト化などの機能も備える。大規模コールセンターの効率的な運営に用いられることもあり、信頼性も高い。

同社が採用したのは、そのTwilioの1機能である「Twilio Flex」。新たに電話番号を取得して、パソコンのWebブラウザから簡単に電話の受発信が可能で、テキストチャットやビデオチャットの機能も用意されている。契約後、たった数日で利用開始できる。

キットアライブでは、「Twilio Flex」をあえてクライアントに対する**発信専用の電話窓口**とし、そのうえでクライアントから電話がかかってくる可能性があるエンジニア全員がWebブラウザから利用できるようにした。オフィスにかかってくる電話は管理部員の社用携帯に転送され、クライアントから電話がかかってくるのであれば、管理部員が電話を取ってエンジニアにチャットツールで件を伝える。その後エンジニアがTwilio Flexを利用してクライアントに電話をかけ直す、というフローだ。

これにより、かかってきた電話で業務がいきなり中断するようなことも減ったため、生産性が向上したという。「目の前の仕事に集中できるようになった」というエンジニアからの声も少なくない。とはいえ、直接会話する

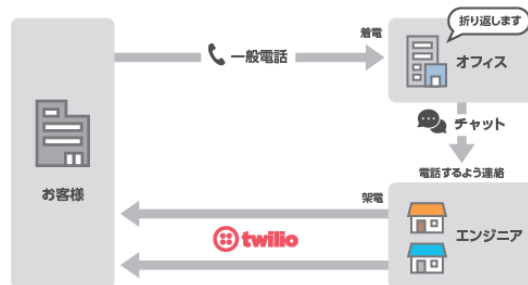


株式会社キットアライブ
取締役
クラウドソリューション部 部長

たか まさ
関 崇匡 氏

機会が減ってしまうとクライアントにとっては不安が増すばかりである。そこで関氏は「これを機会に新たなコミュニケーションのあり方を模索することにした」という。

たとえば、電話の代わりにクライアントとのオンライン会議を積極的に開催するようにした。電話ではどうしても担当者同士の1対1の会話になる。そこで決まったことを、双方ともに他のチームメンバーに伝える作業が別途必要になるため、情報共有にタイムラグや齟齬が発生してしまいがちだ。しかしオンライン会議なら関係するメンバー複数人が同時に議論に参加でき、その後の情報共有の手間が省けることになる。



〈Twilioを活用した架電のフロー〉

料金負担はごくわずかなうえ、運用がスムーズ

Twilio Flexはコスト面でもメリットが大きい。社員1人1人に社用携帯電話を持たせる方法だと、1台あたり月数千円、数十人の社員がいればトータルで十数万円以上の負担は覚悟しなければならないが、Twilio Flexでは全体でも月平均数千円というごくわずかな月額料金に収まっている。

もちろん、従量課金のため電話の発信回数が増えればその分料金がアップすることになるものの、これまでのところ大幅に上振れしたケースはない。万一発信増が予想される場合でも、会社携帯の付与やWEB会議に統一するなど、運用の工夫で抑制を効かせやすいのも利点だ。利用方法がシンプルだったこともあり、操作マニュアルを作る必要もなく、「エンジニア全員が戸惑わずに、自然に使い始めることができた」と関氏は語る。

電話を取ることが皆無になってしまったことから、「新卒社員の電話マナー教育をどうするか」が今後新たな課題になりそうだと関氏は苦笑しながらも、「同じようにテレワーク化で受電に課題を感じている企業が、コストをかけず、スピード感をもって解決していきたいと考えているなら、Twilio Flexは強力なソリューションになるはず」と太鼓判を押した。