

# 「自社で電話対応」のメリット・デメリット

対応方法	メリット	デメリット	fondesk ユーザーの声
在宅で、全員の携帯に転送…! 	☺ 電話対応のために出社の必要なし	☹ 電話は鳴るため、業務に集中できない ☹ 電話対応の偏りが起きる	 <b>株式会社リアルミー</b> 全員の携帯電話に会社宛の電話を同時にかかるとし、その中で電話に出られる人が対応をしていました。「誰かが電話に出るだろう」と考える人が増えて、電話に取れ逃しが発生。課題視するようになりました。
出社を当番制にする…! 	☺ 電話対応は当番の日のみ ☺ 毎日出社の必要なし	☹ 当番の日には自分の業務に集中できない ☹ 電話当番のためだけに、出社しなければならない	 <b>サッポロビール株式会社</b> 電話対応が当番制となり、必ず誰かが出社して終日電話対応することになっていました。電話当番が回ってくるのは月に1回ほどですが、これではワークライフバランスを考慮した働き方になっていません。
思い切って留守電にする…! 	☺ 電話が鳴らなくなり、集中できる環境が整う ☺ 自分のタイミングで折り返し対応ができる	☹ 毎回留守電を確認する必要ありリアルタイムに返答できない ☹ 留守電を残してもらえず、機会損失してしまう可能性が高い	 <b>はやし総合支援事務所</b> 留守電を残されても、それを聞いて折り返して留守電を残して…と、留守電の応酬が続くわけです。たった数分のやりとりのために、何時間もかけているような感覚がありました。
fondesk を活用する! 	☺ 電話対応のために出社の必要なし ☺ 電話が鳴らなくなり、集中できる ☺ 電話が文字で残り、見える化できる ☺ 自分のタイミングで折り返し対応ができる	☹ 電話を直接取り次ぐことはできない ☹ 一次取次に特化しているため、応答のカスタマイズは不可	 <b>株式会社ウィルゲート</b> 外線をとる必要がなくなったので、社内の固定電話をなくして月間6万円のコスト削減ができました。電話を「見える化」してはじめて、管理部門が電話対応の「闇」を引き取ってくれていたと知りました。

番外編 🤖

**株式会社オロ**

「オフィスの電話機を自宅に持ち帰り対応」を検討した方もいました…!

受電対応業務の課題解決に向けて、電話機を自宅に持ち帰る案まで出ていましたが、自宅のモデムの設置場所によっては電話機を設置できない、といった問題もありました。