

電話機の「あり・なし」だけではない、特徴を掴んでおこう!

くまの
ピーピー



くらげの
モック



ハードフォン



ソフトフォン



形態

- ・電話機を使った通話
- ・設置場所が必要

- ・専用ソフトウェアをインストールしたPCでの通話
(インストール不要の「ブラウザフォン」もある)
- ・PCさえあれば、追加の設置場所は不要

操作性

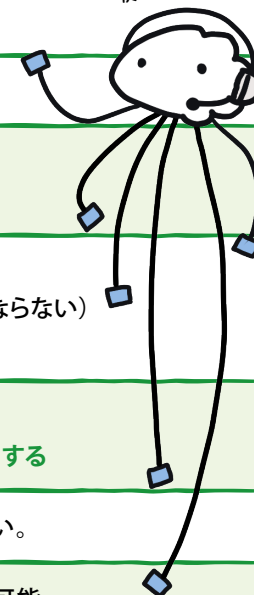
- シンプルな作りで、操作を覚えやすい
- ▲ 保留・離席等の各ボタンの機能配置は、設定により変えられる為各ボタンの機能表示は見間違えやすい

- 様々な付加機能ボタンも、即時反映でき、混乱が少ない
- ▲ マウス操作・タッチパッドに慣れる必要がある

PCのソフトならではの
便利さがあるね

通話品質

いずれも、ネットワーク環境による。電話種別の違いによる品質の差は無し。



コスト

- ▲ 電話機購入のための初期費用が掛かる
- ・ランニング費用はソフトフォンと同等

- PCさえあれば、初期費用は掛からない
- ・ランニング費用はハードフォンと同等

ログインと起動

- ・毎回起動しなおす必要が無い為、すぐにログインし準備が可能
→設置してある安心感。いつでも受電できる体制
SV席などに向いている

- ・PCを立ち上げる時間がかかる
(CRM等PC上の他アプリも業務上必要な場合、負荷とはならない)
→計画的な受電体制

一斉鳴動※

- ・向いている
→コール数が少なく、電話対応のタスクを共有したい場合にマッチ

- ・向いていない
→多くのコールを、効率良く対応する場合の方がマッチする

CTI連携

- ▲ ハードフォンでも、CTI連携は可能。

- ◎ 様々なシステムとのCTI連携環境を、より整えやすい。

在宅との相性

- × ハードフォンを自宅に手配することが必要だが、現実的ではない
- × 調達の手間・納品のリードタイムがかかる

- 業務に必要なPC一つで電話の対応環境の構築が可能
- 停電の際なども、PCの電源がある限り急な切断の心配なし



※一斉鳴動

(いっせいいいどう)

1つのお問い合わせに対して、一斉に複数の電話機を鳴らして知らせる機能



在宅需要の高まりもあり、ソフトフォンの検討機会が増えそう。またここ最近、ソフトフォンの機能が大きく発展。チャット機能やビデオ機能、STT(スピーチ to テキスト)などの利用まで進んでいるよ

