

Imadoki

2025 May 05

vol.121



「コムデック万博2025」開催にあたって

コムデック万博の開催まで、いよいよあと3週間となりました。昨年より1カ月前倒しての開催となった今回の万博ですが、現時点で会場定員180名に対して173名のお申し込みをいただくなど、注目の高さに驚いています。そして実際に申し込みの半数以上の参加者が県外から貴重なお時間を割いてご参加いただけるということに驚きと共に、社員一同感激しております。

そして、懇親会についても当初50名の予定に対して参加者希望数が大幅に超過するなど、宿泊での参加を希望される皆様が多くいらっしゃることに驚いております。これは弊社だけでなく、伊勢神宮の魅力によるものと分析していますが、地元経済への貢献にも繋がるため非常に嬉しく思っています。

社員はもとより、関係スタッフ、協力企業の皆様、会場提供をいただいている伊勢神宮崇敬会 神宮会館様に感謝申し上げますとともに、皆様のご期待に応えるべく、私自身の講演も含め万全の態勢で準備を進めてまいります。

皆様と直接お会いできることを楽しみにしております、会場では是非お気軽にお声がけください！

また、時間の許す限り、ITを用いた業務改善・生産性向上に取り組む仲間として、参加者の皆様同士で交流や意見交換を行っていただき、皆様のビジネスにお役立ていただければ幸いです。



代表取締役社長 生田 智之



kintoneパートナー評価制度「CyPN Report」において、コムデックは、インテグレーション部門で最高評価となる★★★★を獲得いたしました！インテグレーション部門で★★★★を獲得したのは全国約500社の中でわずか6社のみ、社員数40名以下の企業として受賞したのはコムデックだけ、加えてセールス部門でも3年連続で星評価をいただいております。

コムデックには、全国でも30名程度しかいないkintoneの全認定資格を保有する「5冠」社員が4名在籍するなど、kintone業界内でも高い専門性を有していると自負しています。

これらの実績は、日頃よりご支援くださっている皆様と共に得たものです。今後も皆様様の業務改善と生産性向上を支援してまいります！

電話もDX

クラウドPBX導入記

数年どころか
20年以上
進化してませんね…



会社業務で進化が止まっている代表は？ときかれたら答えは「電話対応」ではないでしょうか？

会社の電話機は、7年経つと「部品がない」「サポートが終了する」「故障時に業務が止まる」という理由で、100万円を超える高額なリース更新を迫られる、なんとも困ったアイテムです。

クラウドサービスやAI活用が進んでいる中で、これほど進化が遅れている機械をコムデックがそのまま購入するはずもなく、オフィス建築から6年が経過し、更新時期にも来ていましたので、「電話対応業務のDX」を目指してクラウドPBXへの切り替えを決断しました。

クラウドPBXは、通話品質の問題や地方では050番号しか使えないなどの制限があり、これまで導入が進んでいませんでした。しかし、これらの課題を解決できる方法が登場したことに加え、コムデックは常にお客様に新しい価値を提供する文化を持っています。そこで、自社のチャレンジ推進の意味も込めて、システムの更新を決断しました。



▲届いた電話機をどんどん開封していきます

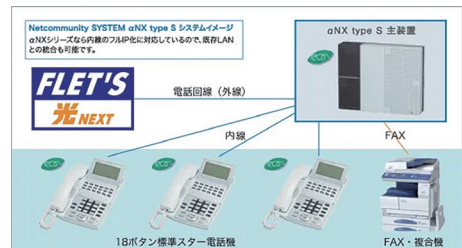


▲スパゲッティ状態になった電話配線を全て撤去！

クラウドPBXとは？

クラウドPBXを一言で言うと、「インターネットにつながる会社用電話システム」です。

スマートフォンが普及した現代においても企業では、何十年と変わらないPBX（主装置といわれる構内交換機を利用した電話）やFAXを頑なに利用しています。これらをインターネット上にある仮想主装置を使った電話やクラウドFAXに切り替えて、従来できなかった機能を実現するのがクラウドPBXなのです。



▲従来の主装置（オンプレミスPBX）は、NTTなど日本の電機メーカーが主流で、メーカー間の互換性が無いガラパゴス状態

クラウドPBXと従来PBXの比較表

一言で言えば、従来の電話設備は「厚重長大」、一方のクラウドPBXは「軽薄短小」です。つまり**迅速に素早く変化を続けることが求められる現代の組織に対応できる電話システム＝クラウドPBX**なのです。

項目	クラウドPBX	従来の電話主装置(PBX)
導入コスト	専用機器が不要で初期費用が低い	電話主装置装置の購入や設置工事費が発生し高額
維持コスト	サブスク型サービスの月額料金	月々のランニングコストは基本発生しない ※リースで月額支払いが多い
電話機コスト	安価な機器が多い	選択肢が無く高額
通話品質	基本クリア ※ネットワーク環境次第で品質低下の可能性	電話回線を直接利用するため通話品質が安定
拡張性	人員増減に応じた回線数の変更が容易でスピーディー	回線や機器の増設が必要、かつ高額
利用範囲	インターネット環境さえあれば 社外や拠点間でも内線通話が可能	主装置に直結した社内電話でのみ内線通話が可能 (社外からは、内線利用できない)
在宅・リモート	社内と同じように利用できる	利用できない

導入したのは国産PBX「INNOVERA(イノベラ)」

当初はZoom Phoneなど海外製の製品を検討していましたが、実際の導入事例等を検証したところ、日本の中小企業の業務には適していない部分が多々見られました。そのため、国産製品で比較的導入事例の多い「INNOVERA PBX」を導入することにしました。なお、弊社はパートナー契約を結んでいますので、皆様へのご提供も可能です、多数のお問い合わせお待ちしております！



「INNOVERA PBX」を導入する決定的な理由は、従来の電話番号がそのまま使える点にあります。実は「03」や「06」など大都市部の電話番号であれば、ほとんどのクラウドPBXでそのまま番号を利用できますが、それ以外の地域では「050」番号を使わざるを得ないなどの制約がありました。INNOVERA PBXなら従来の代表番号がそのまま使えることが、決定的な導入理由となっています。

ノロウイルス感染者が早速コールセンターに挑戦

クラウドPBXを導入することで、在宅勤務を行っているメンバーも「会社代表番号：0596-31-1100」を利用できるようになり、業務の柔軟性が向上します。特にどこでも会社代表番号が使えるメリットが最も活かせるのは、サポート対応であると考えていました。その効果は早速実証されることになりました。ITサポート部の主要メンバーである青木さんが、法事の仕出し弁当が原因のノロウイルス感染により1週間の在宅勤務を余儀なくされたのです😓
腹痛や吐き気と戦いながらも、断続的な痛みの合間であれば業務ができるという青木さんの申し出を受け、自宅に電話機が届けられることになりました。コムデックではカイクラCTIを利用しているため、ITサポート宛の着信と確認できた分だけに対応するルールを設定し、可能な限り在宅勤務での対応を続けていただきました。繁忙期での青木さんの体調不良は非常に痛手でしたが、一部でも業務を継続できたことは大きな収穫となりました。



▲自宅に電話機1台を持ち込むだけでコールセンターが開設できます！

クラウドPBX導入プロジェクト

メンバー 7

青木 蓮

クラウドPBXを自宅ですべて主観です。

切り分けを実施し、自宅でも会社への着信をとることが確認できました。

使ってみた感想は、パーク保留が想定より使い辛かった。

- ・社内の状況が分からないので、取次いで出てもらえるかが分からない
- ・保留にした状態で、取次内容をまとめてチャットを入力するのが難しい

子機だとパーク保留がボタンで入力できないので、リモート勤務者に貰与するなら親機がよさそう

▲実際に使ってみた感想から、運用改善を進めています。

他にも多彩な機能がいろいろあります！

録音データの確認

INNOVERA(イノベラ)は標準機能の範囲で、顧客対応のトラブル時のエビデンス確保やサポート品質向上に役立つ機能である、全通話自動録音が可能です。データは最大6ヶ月間クラウド上に保存され、録音した通話のテキスト化(文字起こし)にも対応しています。※テキスト化はオプションサービスで対応しています。そのほか、Wavファイルをダウンロードして他サービスで行うことも可能です。

チャット連携

INNOVERA(イノベラ)は、着信情報をラインワークスなどのチャットツールにと連携させる機能が用意されており、例えば留守番電話が着信した時点で担当者にチャット送信することができます。

通知されたURLをクリックすることで録音された内容を聞くことができます▶

クラウドPBX連携テスト

着信日時：2025年03月25日 17:32:20

着信回線：主回線<0596311100>宛に
<0596311100> (社用携帯) <0596311100>より
留守番電話を受け付けました。

次のURLの電話履歴から検索可能です。↓↓↓
<https://innovera.com/search>

スマートフォンの内線化

DECT規格による専用の子機も用意されていますが、日常的に利用しているスマートフォンを子機にするアプリも提供されています。このアプリにより内線通話だけでなく外線発信も可能となります(もちろんインターネットがつながる場所ならどこでもOK)。コムデックではノイズキャンセリングイヤホンを使って、ハンズフリーの電話環境を日常的に利用しているメンバーもいます。

電話装置の状態は、NECの PC-9801や富士通のFMVなど、各社が互換性のないパソコンを作っていた30年前を思い出させる状態です。

なぜこれほどまでに進化しない機器がオフィスに存続しているのか？、もはや謎ですね(笑)
古くなった電話装置が高額で更新できない、電話機の増設もできない、という話をよく耳にします。同じ仕組みを無理やり維持すれば、生産性が上がるどころか下がった上に、高額な費用を払うことになります。経営者の皆様、次回の電話装置更新の際は、ぜひクラウドPBXの検討だけはされることをお勧めいたします。

経営者様向け情報

クラウドPBXは使いにくい？

最近、クラウドPBXのご紹介をさせていただく機会が増えていますが、お客様のお話を伺っていると、スマートフォンが登場した頃を思い出することがあります。スマートフォンの便利さを説明する私に、「スマートフォンなんて使いにくい、電話するならガラケーが一番！」と力強くおっしゃっていた先輩経営者も今は「スマートフォン サイコー」って言いながらTikTok使ってますね(笑)
既に多くの方は、スマートフォンを“電話機”としてではなく、“電話もできる持ち運べるコンピューター(ゲーム機?)”として捉えていたのに対して、普段コンピューターを使わない先輩経営者の方にとっては、確かに“使いにくい電話”に見えてしまったでしょう。クラウドPBXも同様であり、電話をかける・受ける観点だけであれば、長年使い慣れた従来のビジネスフォンの方が使いやすく感じるのは当然です。しかし、クラウドPBXには、AIを活用した通話の文字起こしや録音、場所を問わず会社の代表番号で応答できる柔軟性など、従来の電話では実現できない機能が数多く備わっています。最初から「使いにくいそう」と否定するのではなく、在宅やリモート勤務が当たり前の業務スタイルが必要な時代を見据えて、クラウドPBXにより生産性向上の可能性に目を向けていただければと思います。

平成に存在したガラケー最高オジサン ※イメージ

いよいよ3週間後に迫ったコムデック万博。準備作業も佳境に入り、社内の雰囲気も日に日に盛り上がってきております。県外からの参加者が多いため、すでに推奨ホテルの一部は満室になるなど、大変な盛り上がりを見せています。

会場にはkintoneやMicrosoft365、KING OF TIMEなど各種サービスに詳しい社員だけでなく、楠木建教授、西脇エバンジェリスト、そしてコムデックと親密な関係があり、本来であれば壇上に上がっていただきたい各業界の専門家の方々もセミナーおよび懇親会にご参加されます。この貴重な機会を逃さず、ぜひ交流を深めてください。

コムデック万博では生田社長の発案により、参加者の皆様同士の交流を特に重視しています。通常のビジネスセミナーでは見られない円卓形式での開催やケータリングによる軽食・デザートのご提供など、皆様の意見交換の活発化を応援させていただきますので、参加者プロフィールのご登録をよろしくお願いいたします。

懇親会は、当初50席をご用意していましたが、あっという間に満席となったため増席させていただきました。しかし増席分もほぼ満席となり、現在お席が不足しておりギリギリ調整している状態です。コロナ感染拡大による人的交流の制限から3年が経ち、リアルな交流でしか得られない価値を最大限に感じていただくよう、コムデックも全力でサポートさせていただきます。



会場：懇親会でご紹介できる専門家！

労働問題・確定拠出年金の専門家

「社会保険労務士法人とうかい」様は、船井総合研究所の社労士事務所経営研究会において、MVPを受賞するなど東海地区の社労士業界をリードする事務所の一つです。コムデックでは数年前から就業規則の改定や労働問題の相談を依頼しているだけでなく、とうかい様のkintoneアプリ開発を通じて相互に刺激しあう関係となっています。早くからZoomやChatworkでの対応を開始するなどDX、セキュリティ面に真面目に対応されておられ、先日は東京事務所を開設されるなど、業績・規模を年々拡大しておられます。

「社会保険労務士法人とうかい」様



とうかい代表
久野 拓志



とうかい執行役員
小栗 社労士



とうかい執行役員
中村 行政書士

企業型確定拠出年金(DC)
チャンネルもご覧ください！



中小企業セキュリティ対策の専門家 懇親会にてミニセミナー登場！

株式会社CISO
那須 慎二 様



日本において大多数を占める中小企業向けのセキュリティ対策における第一人者として、数々のメディアに登場されています。5月14日には新刊「中堅・中小企業のためのサイバーセキュリティ対策の新常識：経営者が知っておくべき最新知識」が発売されます。コムデックのセキュリティ分野のパートナーとして、最新のセキュリティサービスの提供だけでなく、先日コムデックも受診したセキュリティ診断、そして感染被害が発生した際のコンサルティングなど、セキュリティに関するさまざまな取り組みが可能です。懇親会もご参加いただけますのでセキュリティに不安がある場合、近くのお席希望と担当までお申し出ください。



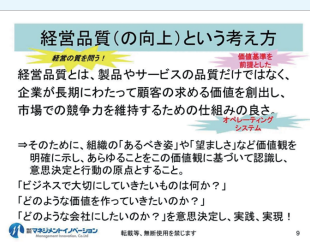
◀5月14日発売の
新刊は東洋経済
新報社から発売
されます。

コムデック経営品質の相談役

株式会社マネジメン
イノベーション
代表取締役 坂本 崇様



コムデックが三重県経営品質「優秀賞」を受賞した際に支援をいただいた日本における経営品質のパーパスドリブン経営の第一人者として知られています。多くの企業や自治体に対し、経営・事業戦略やマーケティング、組織開発、人材育成等、コンサルティングを提供しています。日本経営品質賞の審査リーダーや各地の経営品質賞委員を歴任し、年間3,000人以上の経営者・管理職に向けた研修・講演を行うなど、幅広く活動されています。実践的な経営支援で過去最高売上高更新、2期連続増収増益、営業利益率15%、最終利益率35%の達成等、多くの企業の変革と業績向上を力強く後押しされています。



コムデックWebマーケティング担当 SEO・Webマーケティングの鬼才

NYマーケティング株式会社
代表取締役 中川 裕貴 様



コムデックのWebマーケティング担当として、生田社長と二人三脚でコムデックラボのページビュー数を4年間で48倍に成長させるなど、ここ数年のコムデックのWebマーケティングを支えていただいています。Webマーケティング歴15年。ナイトレジャー業界最大級のポータルサイト「ポケパラ」をゼロから立ち上げ、月間1億PVを超えるメディアへとグロース。SEOの深層領域まで精通し、業界でも一目置かれる存在です。技術と実践のバランスを備えた現場目線のマーケティングとして、マーケティングに悩む企業にとって「知見の宝庫」としてご相談いただけます。



コムデック万博2025について発信している、生田社長のYoutubeチャンネルも中川さんが大きくかかわっています。万博最新情報が紹介されていますので併せてご視聴ください。