

自動音声応答システム(IVR)導入！



12月から電話受付が変わります！

皆さまの会社においても、改善したい業務のひとつに「電話対応」が入ってくるのではないのでしょうか。
コムデックでは、クラウドPBX「INNOVERA」導入を機に、社内だけでなく、沖縄や愛知県に在宅ワーク社員も電話対応に加わるなど、電話対応の業務改善に取り組んでいます。
対応ルールが曖昧だった業務時間外や昼休憩時間の着信は自動的に留守番電話へ切り替えるなどの対応を進めていますが、実際に運用する中で、更なる課題と改善の芽が見えてきました。

改善したいポイントを踏まえクラウドPBXのフル活用(＝オプション課金ですね…)、12月より更に電話受付体制を変更することにいたしました。



改善したいポイント

- 担当部署外のメンバーが電話対応すると、聞き取りが難しく、誰に回すか迷う
- お客様が担当者の携帯電話に直接かけた際に、通話録音・共有がされない

①IVR(自動音声応答システム)による、着信切り分け

「コムデックでございます。ご用件は何でしょうか?」という自動音声案内の後、例えば、「1.PC、ネットワークのトラブルご相談」「2.kintoneのご相談」「3.総務、経理へのご相談」「4.その他」の選択肢から番号を選んでいただくIVRを導入します。
IVR機能により、最適な担当者へ効率よく電話を取り次ぐことができるようになる予定です。

②会社スマートフォンを(050番号)へ変更

若年社員からのカスタマーハラスメント対応が、スマートフォン直接通話だと漏れてしまい心配だという話から、スマートフォン通話も050番号を使ったクラウドPBXアプリ利用とすることで、通話内容の録音、着信時間や回数が記録されるよう対応を変更いたします。

上記取り組みによって、お客様対応のスピードアップはもちろん、社員が心理的安心感をもって、より業務に集中できる環境づくりにもつながりたいと考えています。

おまけ…FAXを完全廃止します

既にホームページや名刺への記載は中止していますが、FAXを公式に廃止することにしました。メールやチャットなどFAX以上に便利な連絡手段が増えてきた以上、何か減らすことを考えるのも大切です。利用率が下がっているFAXは、2025年をもってサヨウナラとなります。



代表取締役社長 生田 智之

中小企業の情報発信力が重要な時代になりました

「営業は悪。」——強い言葉に聞こえますが、実際に売り込みや押し付けの営業は相手の信頼を損ねるリスクが高く、またどうしても立場が下になりがちです。「でも営業をせずにどうやって仕事を取るの？」かと言うと、営業の代わりに中小企業が力を注ぐべきなのは情報発信だと生田社長は言います。

自社の強みや取り組みを継続的に発信し、顧客に「知ってもらう」「共感してもらう」ことができれば、無理に売り込む必要はありません。情報発信によってブランド力を高めることができれば、自然に声をかけてもらえる状況が生まれ、認知の拡大だけでなく「この会社に任せたい/商品を買いたい」と思っただけの理由にもなります。単なる宣伝ではなく、発信そのものが企業の信頼と選ばれる理由を積み上げる資産となり、その結果価格競争に巻き込まれず、売り手と買い手双方が納得できる価格で取引ができる企業へと成長できるのです。ここからは、コムデックが取り組んできた実際の事例を通じて情報発信の力をご紹介します。

コムデックの情報発信の歴史

過去を含めると実にいろいろな取り組みをしているのですが、改善しながら粘り強く続けるのがコムデックの特徴です。その中でも「最も力を入れている」＝「スタッフが大変な思いで作り上げている」代表的な情報発信についてご紹介いたします。

Imadoki (2015年~)

本号で127号になり10年以上継続してお届けさせていただいているのが、お客様向け「ニュースレター Imadoki」です。創刊当初の紙媒体にくわえて、現在ではコーポレートサイトへの掲載、メール配信を行っています。タイトル通り「今時」のITネタに加えて、お客様に「コムデック」の活動や考えていることをお客様が気軽に見ていただけることを重要視しており、「ペーパーレス」の現代でも、約300社のお客様に「紙媒体」でお届けさせていただいております。

※「コムデック横丁」では、バックナンバーの全巻をご覧いただけます。

コムデックからお客様への重要なお知らせなども掲載されますから
担当者様は、お目通しいただければ幸いです。



第1号の表紙は、会長の長男「開斗」君です！

コムデック万博 (旧:IT活用戦略セミナー(2016年~))

当時はまだまだ利用率が低かったクラウドサービスを紹介するだけでなく、今後の経営の時流について、お客様や地域の経営者様に「ITを使って自社がどうなりたいか」を考え、具体的な業務改善の手がかりを見つける機会を提供すべく開催されました。



初回は伊勢商工会議所で約80名の皆様にご参加いただきました。



コロナ前は、メーカー様も多数出展いただいていたました。

今回は2026年6月26日(金)に開催いたします！
スケジュール確保をお願いいたします！

現在では、参加者も約200名まで増えたことで、参加者をお客様限定とさせていただき、お客様同士の交流を含めたイベントに成長しています。



現在は伊勢神宮近隣の神宮会館様にて全国から約200名のご参加を頂いております！



コムデックラボ (2019年~)

膨大な事例記事とノウハウ記事が蓄積されたオウンドメディアとなっています。毎週、そして毎月と定期的にコンテンツを作成し続けることは、担当メンバーにとって正直なところ大変な心労を伴うものではありません。検索エンジン最適化であるSEO対策にも力を入れて取り組んでおり、度重なるリライトやリニューアルによって、毎日多くのお問い合わせをいただくサイトへと成長しました。365日24時間休みなく、営業活動のエリアを伊勢市周辺から日本全国へと拡大することに成功した立役者です。自社のこれまでの活動を記録として残すアーカイブの役割を果たすとともに、営業、広報、そして社内教育といった幅広い用途で活用することができるメリットもあります。



kintone芸人 (2020年~)

サイボウズの業務改善プラットフォーム「kintone」を使いこなすための専門チャンネルとして立ち上げられました。生田社長に加えて「kintone芸人」として知られる弊社スタッフ「サタ」「マエムラ」、時々「サイドウ」を中心に出演しています。kintoneに関する同様のYoutubeチャンネルの中で、圧倒的なコンテンツ数と、毎週更新によって優位性を確保しています。地獄の撮影スケジュールを5年以上続けているメンバーの姿は、社内では見慣れたものになりましたが、本人たちはホント大変そうで頭が下がります。「コムデックへお願いしたい!」から「kintone芸人の〇〇さんをお願いしたい!」という個人のブランディングを会社として支援する側面や、様々なコラボレーションなど企業活動を活発にするツールとしても機能しています。



YouTube kintone経営チャンネル (2023年~)

2023年にスタートした「kintone経営チャンネル」では、生田社長自らが経営者視点でのkintone活用法や中小企業のDX推進について、有益な情報を発信中です。コアな「生田ファン」向けに、三重大学の学生時代にキャバクラ店長へ転身、そしてコムデックに入社する過去を描いた生田社長のパーソナリティを描く動画や真面目に経営について語る動画など生田社長から多様な情報発信が行われています。



こむでつく横丁 COMDEC YOKOCHO コムデック横丁 (2024年~)

オウンドメディア「コムデックラボ」はマーケティング要素が強いメディアですが、新しく誕生した「コムデック横丁」は「お客様と真正面から向き合う」メディアとなります。コムデックのお客様だけが、セミナー案内なども含め「コムデック横丁」を見ていただければ全てが分かる特別な空間として今後拡大発展させていく予定となっております。今後はkintoneなどのライセンスや弊社との契約管理など、よりお客様向けのポータルサイトとして運営を強化していく予定です。



コムデックの情報発信:まだまだあります

ここまでご紹介した主要な取り組みに加えて、コムデックでは様々な形で情報発信と学びの場を提供しています。

●DX担当者勉強会(年3回開催)

お客様の業務担当者様向けに、ITツールの活用方法や業務改善のヒントをお届けしています。次回は11月18日に開催予定です。

●バックオフィスミニセミナー

経理・総務など間接部門の業務効率化に特化したセミナーを毎月開催しています。

●kintone AI無料体験会

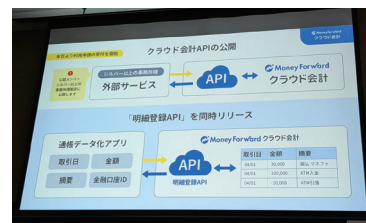
AIを活用したkintoneの新しい使い方を実際に体験いただける機会を提供しています。

これらすべての活動に共通しているのは、「お客様との関係性を深め、共に成長する」という姿勢です。情報発信は一方通行ではなく、お客様からのフィードバックを受けて改善を続けることで、より価値あるコンテンツへと進化していきます。コムデックはこれからも、粘り強く、誠実に、お客様に寄り添った情報発信を続けてまいります。

マネーフォワード(MF)イベント「土業サミット」参加報告

土業でもないのに、何故か？「マネーフォワード プラチナパートナー」に認定され活動しているコムデックですが、お呼ばれいたいで「土業サミット」に参加してきました。

「土業サミット」はマネーフォワードさんが年に1回開催している大規模なもので、特に今回はAIを活用した業務改善を行っている先進的な税理士事務所のお話が聞けるということで楽しみにしていました。



労務・税務の世界もAI活用で大きな差がつく時代に！

お話を聞くと、AIを活用した顧客企業のデータ入力が予想以上に進んでいることがわかり、地方の一般的な税理士事務所で行われている事務作業との格差を大きく感じるようになりました。

また、待望のマネーフォワード会計のAPI連携機能が公開されたことで、ついにkintoneとの会計連携が可能になります。これにより請求書データの分析からAPI連携で仕訳データを登録したり、コムデックでも実施している予実管理をkintoneで行う際に数値データがAPI連携できるようになりマネーフォワードクラウド会計の更なる可能性が見えてきました。

経営者の皆様へ

残念ですが、AI活用やAPI連携への取り組みが遅れているのが、従来型の税理士専門ソフト(T△CやJOLなど)です。こうしたツールを使い続けることで、御社のDX推進が競合他社に劣後する可能性も出てくる可能性もまた見えてきました。中小企業コンサルタントで有名な、船井総合研究所さん資料から一部抜粋した、「顧問税理士の選び方」は右記の通りです。

船井総研さんが提唱する「顧問税理士の選び方」から抜粋

- ✓ 毎月面談を実施してくれる
- ✓ 試算表提出を30日以内にしてくれる
- ✓ 複数名体制の事務所である(税理士一人事務所ではない)
- ✓ 決算前検討会&決算報告会を実施してくれる
- ✓ クラウド会計の導入・運用をサポートしてくれる
- ✓ チャット活用やチームでのサポート体制で、レスポンスを1日以内にしてくれる



税理士などの専門家による協力と支援は、企業経営に不可欠です。現状に課題があれば、積極的に向き合い、共に改善を進めていきましょう！

「地元の顔見知りの税理士・社労士に頼んでいるから」というだけの理由で新しい技術を取り入れない判断は、自社の業務改善の芽を摘むことになりかねません。ITツールの選定が経営効率を大きく左右する時代になったことを、経営者として強く意識しておく必要があると考えさせられるイベントでもありました。

Imadoki ニュース

"アサヒビールが手作業での出荷に追い込まれる"

2025年9月29日朝、アサヒビール(アサヒグループホールディングス)の社内システムが大規模なサイバー攻撃を受け、全社的なシステム障害が発生しました。

この事態により、商品の受注や生産などの業務が停止に追い込まれました。多くの報道にあるように、全社規模で業務が止まる異常事態に直面したアサヒビールは、競合他社に生産協力を依頼。麒麟ビール、サントリー、サッポロビールの3社が増産を引き受けるという異例の事態となっていますが、お歳暮の一部商品が出荷できなくなるなど影響は10月中旬を超えて広がっています。



原因はランサムウェアと判明

今回もランサムウェア(身代金要求型ウイルス)による攻撃とみられ、詳細な手口や侵入経路については現在も調査が進められているようです。しかし暗号化されてしまったシステムやデータの復旧は容易ではなく、手作業での受注への切り替えが必要となり、FAX・電話注文をEXCELに入力し、集計するという事態になっています。本来ITシステムで自動化されている受注処理や在庫確認、帳票作成などを人手で行わざるを得ない状況となり、業務効率は大幅に低下しています。このような手作業対応による遅延や生産能力の低下は、出荷の遅れや販売機会の損失につながり、企業の業績に深刻な影響を及ぼすことになりそうです。



セキュリティ対策は経営者の性格が大きく影響します！

サイバーセキュリティ対策において、経営者・経営幹部が知っておくべき重要なポイントは以下の通りです。

- セキュリティは「コスト」ではなく「リスクマネジメント」として捉える
- 業者に丸投げせず、経営者自らが最低限の知識を持ち、定期的な報告を求める
- 従業員へのセキュリティ教育を継続的に実施する

御社にセキュリティ商材を提供している企業や担当者が、セキュリティに実は詳しくない...というオチが待っているのが営業商材となっているセキュリティの世界です。

もし興味がありましたら、コムデックと連携してウイルス対策ソフトやインシデント対応に当たっている、中小企業専門のサイバー対策の専門企業である株式会社CISOの那須代表の書籍が生々しい実例含めて紹介されていますのでおすすめです。

