

4 中小企業のお客さまご提案取り組み

スマートフォンを活用した新しいワークスタイルを提案

2023年7月、NTTコミュニケーション株式会社（以下、NTT Com）は、中小企業のお客さまをメインターゲットに、ビジネス用のスマートフォン導入や電話環境整備をご提案している。本稿ではビジネススマホパックとFMCパッケージについて紹介する。

ビジネススマホパック

中小企業のお客さまのDX化実現の第一歩

中小企業のお客さまには、情報システムや総務の専任者が不在であるケースも見受けられる。また、潜在的な課題を認識しながらも解決に至らず、業務に非効率が生じている場合も少なくない。NTT Comはそうしたお客さまに寄り添いながら課題を深掘りし、サービスを提案したいと考えている。例えば、PBX老朽化に伴い単純に機器を入れ替えるのではなく、それを機にリモートワークを行える環境を整備する、セキュ



NTTコミュニケーションズ株式会社
ソリューション&マーケティング本部 デジタルマーケティング部
(左から) 榎谷 拓人氏、西岡 幸穂氏、主査 国井 孝之氏

リティを強固にする仕組みを構築する、などお客さまのDX化に繋がる提案を心がけている。

そうした考えの下、NTT Comは中小企業のお客さまのDX化実現の第一歩を“スマートフォン（以下、スマホ）を活用して業務連絡・業務

報告を実施すること”と捉え、スマホとビジネスに必要な機能をセットにした「ビジネススマホパック」を提供している（図1）。

スマホ、セキュリティ、紛失/故障補償をセットで安価に提供

昨今、ビジネスとプライベートは完全に切り離したいとの理由から、企業にビジネス用のスマホの貸与を望む従業員も多い。しかし、企業側からすると実行に至らない理由がある。

「社員さまへのスマホ貸与を検討されている中小企業のお客さまからは『自社内にスマホに詳しい人がいないし、何から手を付けて良いのかわからない』『情報漏洩に不安がある』『コストが心配』といった声が寄せられています。そうした課題

ビジネススマホパック

ベーシックパック

5G

電池への負担を軽減する充電方法とOSバージョンアップ対応で2年後も安心しん。

シンプルで使いやすいカメラ

AQUOS wish2 SH-S1C
※他にもiPhone他多様なラインナップを取り揃えております

ビジネススマホのポイント

安心・安全のセキュリティ!

すべてのスマホを24時間365日、あらゆるリスクからお守りします。さまざまなセキュリティ課題を解決する機能が揃っているパックだから安心・安全!

簡単・お得・うれしい!

スマートフォンとビジネスに必要な機能がセットになっているので、迷わず導入できるほか、社員同士の通話無料やポイント特典などお得やうれしいがいっぱい!

従業員満足度UP!福利厚生に活用

食事やドリンクなど日常生活や、資格の取得などキャリア関連に使えるデジタルクーポン※を無料で利用可能。従業員満足度の向上に役立ちます。

※福利厚生に活用できるデジタルクーポンのご利用には、「ビジネスアカウント」と「NewsPicks + d」(共に無料)をご登録いただく必要があります。

図1 ビジネススマホパック概要

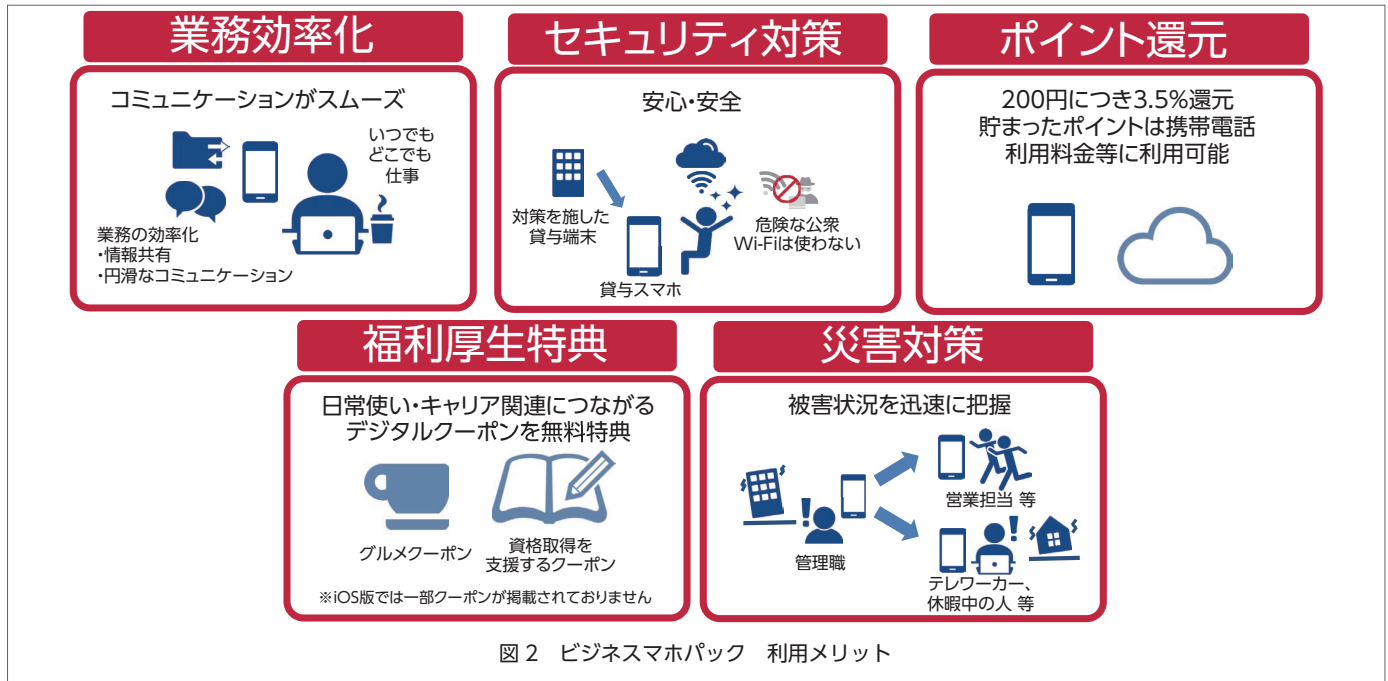


図2 ビジネススマホパック 利用メリット

に対し、ビジネススマホパックはスマホ、セキュリティ、紛失/故障補償をセットで安価にご提供することでお客さまをサポートします。全国のドコモショップやドコモオンラインショップでの購入、事前のオンライン相談も可能です」(榎谷氏)。(本特集③章参照)。

ビジネススマホパックのコンセプトは、“スマホで仕事を便利に、楽に、安心に”。スマホをビジネスに有効活用することで日々の業務は便利で楽になる。24時間365日、あらゆるリスクからスマホを守る機能が充実しているのですさまざまな不安からも解放される。社員同士の通話が無料、利用料金に応じてドコモビジネスポイントが貯まる^{※1}のお得で嬉しいと評判だ。特筆すべきは、福利厚生に活用できるデジタルクーポン^{※2}。食事やドリンクなど日常生活や、資格の取得などキャリア形成に役立つクーポンを無料で利用することができる。「従業員さま側からすると、企業が社用スマホを導入したことで、

企業に管理されているような意識が生まれる場合もあります。クーポンを福利厚生としてご活用いただくことで、従業員さまの満足度向上に役立っていただければと思います。クーポンはビジネスパーソン向けにこだわり、選定した内容となっています。」(榎谷氏)。(本特集②章参照)。

ビジネススマホパックの利用メリット

NTT Comはビジネススマホパックの利用メリットとして次の5つを掲げている(図2)。

①業務効率化

いつでも、どこでも通話料を気にせずしっかり話せるため、従業員間の円滑なコミュニケーションや情報共有が可能になり業務効率化が期待できる。

②セキュリティ対策

予めセキュリティ対策を施したスマホを貸与するため、情報漏洩などのセキュリティリスクを回避できる。また、もしもスマホを紛失した際にも遠

隔でのロックや初期化が可能なたため安全・安心な業務利用が実現する。

③ポイント還元

利用料金200円につき3.5%を還元。貯まったポイントは、携帯電話の利用料金の他、機器購入やアクセサリー類等に利用可能。

④福利厚生特典

グルメやレジャーの他、従業員の資格取得等、幅広いジャンルのクーポンを獲得できる。

⑤災害対策

会社からスマホを貸与することで、災害時に被災状況を迅速に把握でき、素早い対策が可能となる。

なお、④と⑤はビジネスdアプリでより便利に利用できる。

充実した安心安全な機能

昨今、サイバーセキュリティの脅威が増加している。サイバー攻撃に遭うと自社の情報に留まらず他社の情報も流出してしまうという実態もある。ビジネススマホパックは下記の

ようなセキュリティ機能と端末制御や故障紛失への対応を備えている。

■ビジネスアクセスマネージャー

インターネットサイトへのアクセスを制御する。管理者により授業員が特定のサイトを見ることができないように設定できる。ギャンブル・アダルト・ウイルスサイトに対しレベル1～3で設定が可能。

■あんしんセキュリティ

メールやアプリ・ウェブサイトを安全に利用できるよう、スマホをさまざまな脅威から守るセキュリティ対策サービス。アプリインストール時や予め指定した時刻などにウイルスの有無チェックを行うスキャン機能を備えた無償版と、危機サイト対策、危険 Wi-Fi、迷惑電話・メール、アプリチェックにも対応した有償版がある。アプリをダウンロードするごとにスキャンを実行し、途中からウイルスサイトに相当するアプリに変化するタイプであっても、定期的に見守りを実施する。

■ビジネス端末レスキュー

端末を紛失した際に、位置情報検索・利用中断・ロック・初期化が可能。サービス利用時の初期設定は不要で、操作は24時間365日ドコモ

ビジネスが代行するのでお客さまの負荷は不要。

■ケータイ補償サービス

ドコモビジネスで購入した端末に対し、故障・水漏れ・全損等あらゆるトラブルを補償する。事前申し込みにより、万が一の場合には交換電話機を即時受け取ることができる。その他、故障した機種を預かり修理する場合やデータ復旧作業代金もサポートする。

FMC^{※3}シナリオ

急がれる電話環境整備とセキュリティ対策

テレワークの普及により働き方は大きく変化した。テレワークは生産性の向上、業務効率化、ワークライフバランスの充実等多くの恩恵をもたらしたが、その反面、新たな課題も生じさせた。東京商工会議所の調査^{※4}によると、テレワークを実施した際に生じる課題として「情報セキュリティ」「社内コミュニケーション」「PCや通信環境の整備状況」が上位に挙げられている。調査結果からは、テレワークの浸透に即した環

境の改善が進んでいないという実態が読み取れる。また、別の調査^{※5}では「緊急事態宣言中に電話対応のために入社した経験があるか」との問いに対し、約75%が「入社した」と回答しており、非効率な稼働が発生していることがわかる。オフィスでは、直接担当者に電話がつかないことで“折り返しの電話”や“取り次ぎ”が発生し、生産性や集中力の低下にもつながっている。これらのことから、企業にとって電話環境の整備は急務だと考えられる。

多くの場合、テレワーク時におけるオフィスの固定電話の代替手段はスマホとなるが、昨今スマホのセキュリティインシデントは多発しており、今後さらに増加することが見込まれる。従って、スマホに対する情報セキュリティの対策も必須だと言える。

電話環境の課題と解決策

上記のような背景の下、NTT Comは電話環境について3つの課題を設定し(図3)、中小企業のお客さまをメインターゲットにFMCシナリオの導入を提案している。

FMCシナリオはどこにいてもオフィスにいるのと変わらない電話環境を実現し、コスト削減や業務効率化に繋がるほか、ニューノーマルな働き方を推進する手段としても注目されている。

「今後、テレワークは恒常化し、働く時間や働く場所の自由度はますます高まると思われます。お客さまの環境やご要望に応じてさまざまなプランをご提案いたしますので是非お気軽にご相談ください。」(西岡氏)。

FMC導入によるメリットを図と共にまとめる。

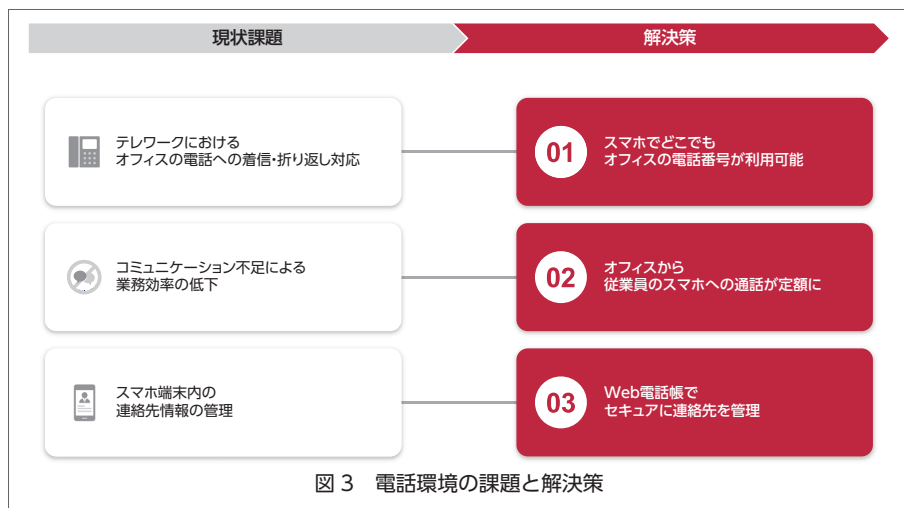
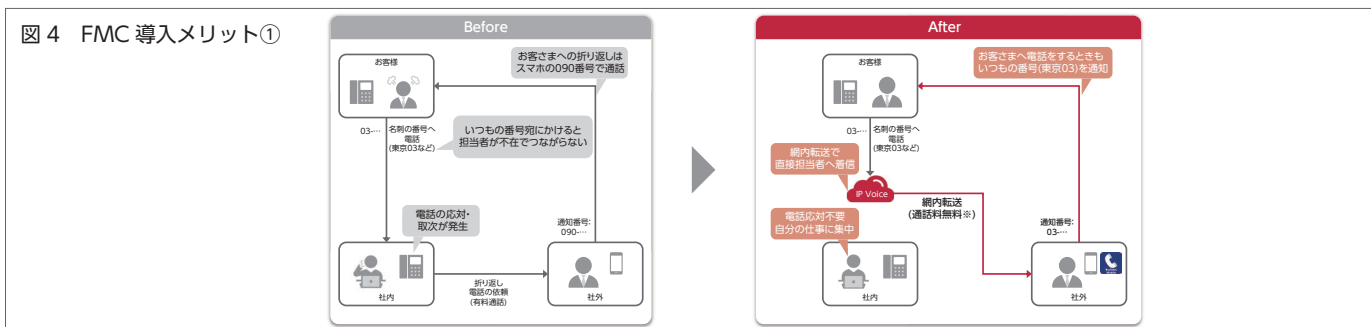


図3 電話環境の課題と解決策

【課題①】テレワークにおけるオフィスの電話への着信・折り返し対応

→スマホでどこでもオフィスの電話番号が利用可能に

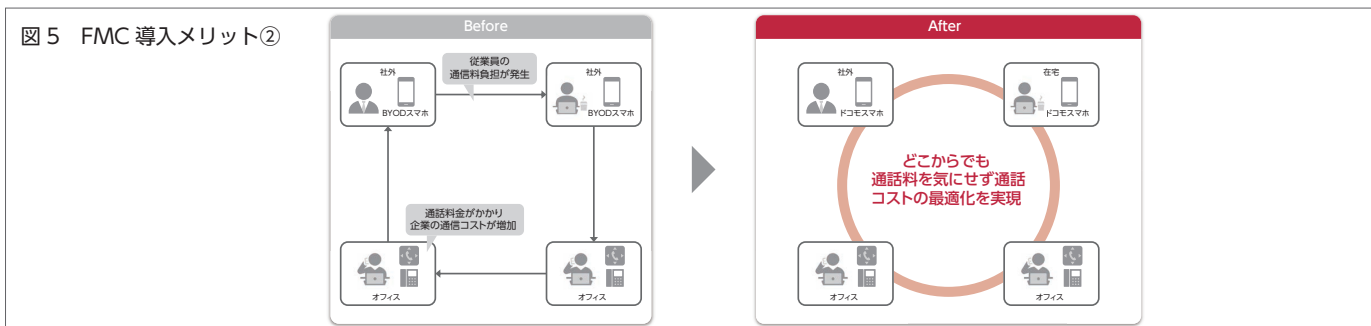
得意先が担当従業員の名刺の番号に電話をかけてもスマホに着信するため“折り返し電話”が不要。担当従業員が得意先に電話をかける場合には、名刺番号が通知される（図4）。



【課題②】コミュニケーション不足による業務効率の低下

→オフィスから従業員のスマホへの通話が定額に

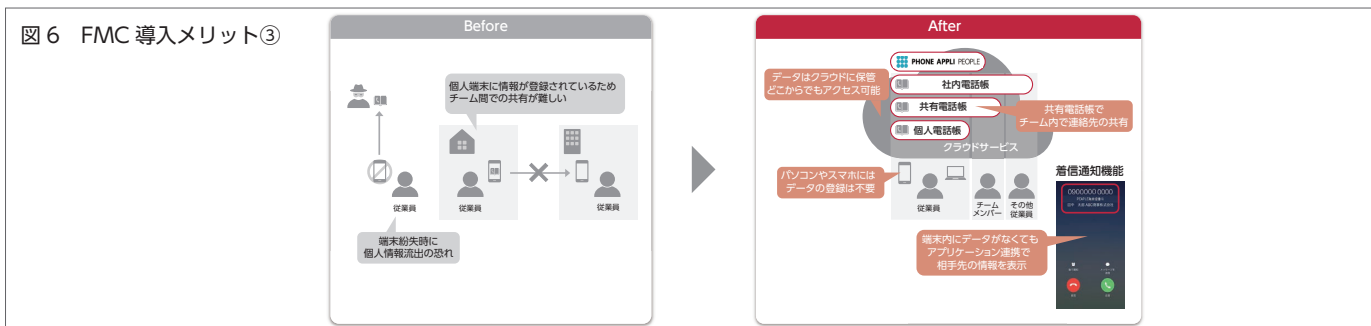
オフィスの固定電話機から、従業員のスマホへの通話を定額でお得に利用できるため、オフィス内外での社内コミュニケーション手段としても通話時間を機にすることなく気軽に活用できる。また、ドコモスマホとセットでご利用いただくことで、スマホとオフィスの固定電話機を含めたすべての通話コストを最適化することができる（図5）。



【課題③】スマホ端末内の連絡先情報の管理

→Web電話帳※6でセキュアに連絡先を管理

Web電話帳を活用し従業員や得意先の連絡先情報をクラウドに保存することで、情報をセキュアに管理し、スマホ紛失時の情報漏洩を防止する（図6）。



※1 ドコモビジネスメンバーズ（法人のお客さまが入会可能な入会金・年会費無料の会員プログラム）への入会が必要。※2 「ビジネスdアカウント」と「NewsPicks + d」（共に無料）の登録が必要。※3 Fixed-Mobile Convergence. 携帯電話端末を企業の内線電話端末として使えるサービス。※4 東京商工会議所「中小企業のテレワーク実施状況に関する調査」（2022年6月13日）。※5 「緊急事態宣言解除後に向けたリモートワーク/テレワーク企業の固定電話対応調査」（2020年6月15日）。※6 従業員や得意先の名刺情報と電話帳をクラウド上で安全に一元管理できるWeb電話帳サービス。