



3分
で読める

【基礎知識】

ソフトフォンの機能と メリット/デメリット

ソフトフォンって何？

ソフトフォンの使い方？

IP電話と何が違うの？

失敗しない選び方は？



ソフトフォンの特徴、
メリットとデメリット、
導入時の選び方を
解説します♪



目次

1. ソフトフォンとは
2. ソフトフォンのメリットとデメリット
3. ソフトフォンの使い方
4. ソフトフォンの失敗しない選び方
5. まとめ
6. コールセンター向けソフトフォン Rectel2



ソフトフォンとは

ソフトフォンとは、固定電話機やビジネスフォンといった専用機器を使わず、**PCにソフトをインストールし、ネット回線を使って通話ができる電話**のこと。

ソフトフォン

PCにツールをインストールし電話機を使わず利用可能



IP電話

ビジネスホンなどの専用IP電話機が必要



≠

POINT! ソフトフォンはIP電話とは異なります。



豆知識：ソフトフォンの仕組みと機能

【仕組み】 発信側の音声をソフトフォンツールを使いIPパケットへ変換し、受信側へ送信することにより通話ができます。**Skype**や**LINE**の通話機能でも活用されている技術です。

【特徴】 どこでもインターネットVPNを使って社内LANへ接続すれば**無料通話**が可能です。**会社の代表番号**を使って発信することや**国内外の社員へ通話**を転送することもできます。

ソフトフォンのメリット

導入と運用コストが低い

【導入コスト】ソフトフォンは専用機器が必要ないため、導入費用を抑えられます。ベンダーによってはソフトウェアを無料で提供。

【運用コスト】IPネットワークを使って通話するため、通話料金も抑えることができます。専用機器が不要なため、機器のメンテナンスや老朽化による入れ替えコスト等が発生しません。



カスタマイズが簡単

ソフトフォンはPCを使うため、通話以外の機能を連携させるカスタマイズが簡単にできます。CRMと連携させることで以下のようなCTI機能が使えます。

【CTI機能】

- 顧客情報の自動検索と表示
- 適切なコミュニケーターへ着信を転送
- チャット
- ビデオ通話
- 通話内容の録音

通話中のPC操作が可能

ソフトフォンはヘッドセットを利用するため、両手を使って顧客対応をしつつ必要な情報をCRM画面に入力することができます。

ワンクリック発信もできるためアウトバウンド業務にも最適です。



コールセンターの増設等に柔軟に対応

ソフトフォンは固定電話機を使用しないため、コールセンターを増設したり移動したりするときに電話の配線工事をする必要がありません。PCとインターネット環境さえあれば、ソフトフォンを使って簡単にコミュニケーターやSVがコールセンター業務を自宅で始められます。



ソフトフォンのデメリット

PCへの依存度が高い

ソフトフォンはPCを利用するため、PCが故障すれば使えません。使用しているPCに不具合が発生したときのための対応をマニュアル化しておくとい良いでしょう。

別のPCや固定電話機へ着信が転送されるように設定しておけます。

通話品質が不安定になる

インターネット回線の通信事情により、通話品質が不安定になることがあります。

ソフトフォン利用時には電波干渉を避けたり、電波の減衰を最小限にしたりするため、ルーターとPCをケーブルで接続するとよいでしょう。



POINT!

Wi-Fiではなく、ルーターとPCはケーブルで接続しましょう



ソフトフォンの使い方

着信時

入電があった際は、画面上の受信ボタンを押すだけです。固定電話機であれば相手の電話番号や名前が表示されることがありますが、ソフトフォンの場合はお客様の詳しい情報が入電時に表示されています。そのため、本人の名前や会社名、過去の対応履歴なども事前にチェックすることが可能です。

発信時

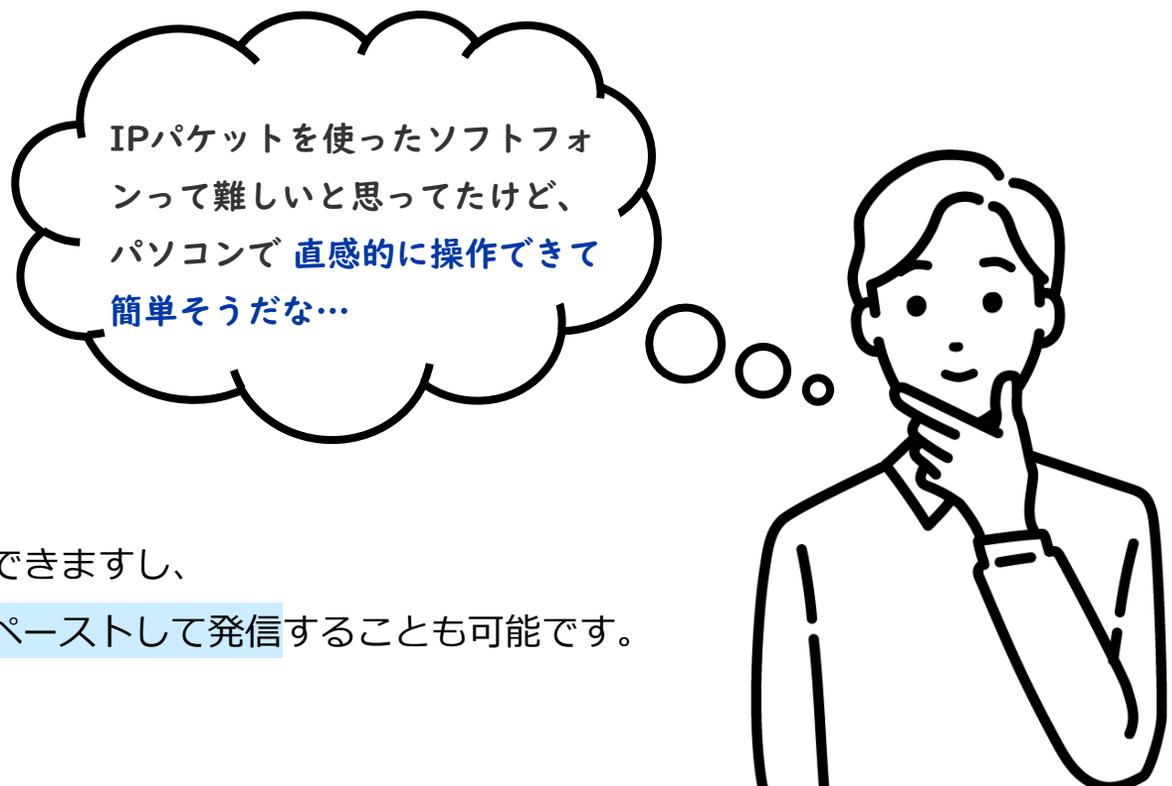
特定の顧客へ発信する場合、3つの方法を使えます。

- 対応履歴から発信
- 顧客情報画面から発信
- コピー・アンド・ペーストで発信

電話を掛け直すときには対応履歴から発信できます。

さらにコンタクトセンターの顧客情報画面や連絡帳からも発信できますし、

チャットやメールに書かれている電話番号をコピー・アンド・ペーストして発信することも可能です。



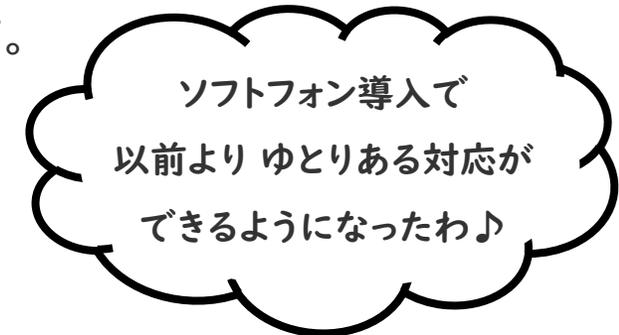
IPパケットを使ったソフトフォンって難しいと思ってたけど、パソコンで直感的に操作できて簡単そうだな…

ソフトフォンの失敗しない選び方

ソフトフォンの失敗しない選び方は3つのポイントをおさえることです。

• ステレオ録音ができるか

ステレオ録音ができるものは、発信側と受信側を別々に記録することが可能なため、あとから通話ログを分析しやすくなります。



• ビデオ通話・チャット通話が可能か

音声通話だけでなく、ビデオやチャット通話が可能ならテレワークでも円滑なコミュニケーションが取りやすくなり便利です。

• 実績があるか

開発しつくされているツールのほうがエラーが出にくくおすすめです。ツールの開発元がソフトフォン運用にどれほど実績を持っているかチェックしましょう。



【まとめ】

ソフトフォンのメリット

- ✓ 導入や運用コストが低い
- ✓ 機能のカスタマイズ性が高い
- ✓ 通話中もPC操作が簡単
- ✓ コールセンターの増設や移動に対して柔軟な対応が可能

ソフトフォンで
通話コスト削減や
ビジネスの拡大を
進めましょう！

無料でソフトフォンを試してみたい場合は以下の記事をご覧ください。

<https://blog.cba-japan.com/softpone-windows>

コールセンター向けソフトフォン



公式サイト
[ソフトフォン Rectel2](#)

特徴1 ステレオによる全通話録音機能

お客様と話者を分離して録音できますので、データをテキスト化して応対履歴検索、VOC分析、FAQの作成などに活かします。



特徴2 音質の良さと安定性

音質に定評のあるZoiper 5を日本向けに開発した、使いやすい日本のコールセンター、企業様のためのソフトフォンです。



特徴3 コミュニケーション機能が充実

音声通話のほかにビデオ通話、チャット通話、プレゼンス（ステータス表示）機能があり、スタッフ間のコミュニケーションにも活用いただけます。

特徴4 国内でのPBX連携の実績

美容医療業界大手のコールセンターにて250席の利用があるほか、各種コールセンターシステム、PBXとの連携で約1万ライセンスの使用実績があります。

特徴5 Windows 11 正式対応



特徴6 3者間通話も可能！





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)
<https://cba-japan.com>