

# KATO マネジメントグループ様

夜間や休日の会社宛て電話をスマートフォンへ転送  
場所に縛られない対応により、サービス品質と機動力を向上



滋賀県東近江市にて建設、介護、不動産の3つの事業を運営するKATOマネジメントグループ。業種の性格上、夜間や休日のお客様からの電話への対応が欠かせず、スマートフォンへの転送に課題を抱えていました。そこで同社はOKIのビジネスホン「CrosCore2」と連携するスマートフォン内線「MLiner」を採用。外出先でも会社に着信する外線電話への対応を可能にしたほか、社内コミュニケーション強化や働き方改革への対応、さらにコロナ禍を考慮した非対面での受付対応を実現しました。

## 課題

- ▶ 夜間、休日の会社への外線着信をスマートフォンに転送したい
- ▶ 利用中の着信転送サービスが不安定、回線ごとの契約によるコスト増、着信先が複数ある事業のどれなのか不明などの問題点あり

## 成果

- ▶ スマートフォンへの転送時に着信先が分かり便利
- ▶ 外出先から内線が使える、コミュニケーションがしやすい
- ▶ 外線着信を気にせず離席・外出・帰宅でき、「働き方改革」効果も
- ▶ 受付電話にも活用、新型コロナウイルス感染拡大対策としても有効



### KATO マネジメントグループ

所在地：  
滋賀県東近江市池庄町 1554-5

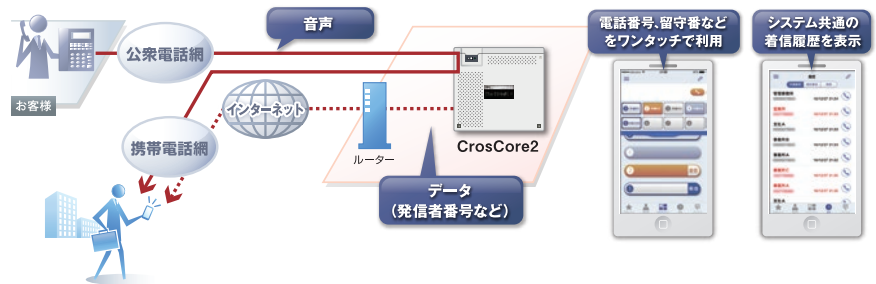
設立：  
1949年4月（株式会社加藤）

従業員数：  
約30名（2021年3月現在）

<https://www.katogroup.jp/>

## 導入ソリューション

スマートフォン内線「MLiner」は、OKIのビジネスホン「CrosCore2」を宅内に設置し、スマートフォンにアプリケーションをインストールすることにより、外出先でも多機能電話機と同等の機能をワンタッチで利用できるソフトフォンです。公衆電話網からCrosCore2を介した着信時や夜間などの自動転送時には発信者の番号がスマートフォンに表示され、スマートフォンから社外に発信するときはオフィスの番号が相手に通知されます。オフィスとの内線通話も可能です。



## 課題・背景

### 夜間、休日の会社への外線着信を携帯電話へ転送したい

滋賀県東近江市にて建設（株式会社加藤）、介護（株式会社社雅）、不動産（株式会社G-クリエイト）の3つの事業を運営するKATOマネジメントグループ。「地域の皆様に快適な生活を送っていただける社会作り」を目指し、各種工事の施工からサービス付き高齢者向け住宅、居宅介護支援やデイサービスの運営、不動産の売買・仲介・賃貸・管理、およびコンサルティングなど、幅広い事業を展開しています。

KATO マネジメントグループ 代表取締役社長 加藤雅己氏は、導入前の課題を次のように話します。「当社は事業の性格上、お客さまとの電話が多く、また夜間や休日の対応も欠かせません。会社にいる時間帯は限られていますので、以前から会社宛での電話をどのようにスマートフォンに転送するか、課題を抱えていました」。

同社ではその対応策として、着信転送のWebサービスを活用していたとのこと。しかし、それでも課題が残りました。「スマートフォンへの着信時に、会社からの転送であることは分かるのですが、3つの事業のどの会社あてにかかってきたのかが分かりません。また、電波状況が原因なのか時折転送されないことがあり、不安定でした。さらに、回線ごとに複数契約する必要があり、コスト面でも不満を抱えていました」と話します。

こうした事態を解消すべく、加藤氏は長年付き合いのある「株式会社ほくつう」に相談。そこで紹介されたのが、OKIが提供するスマートフォン内線「MLiner」でした。

## 導入のポイント

### 転送時に着信先が分かり便利

同社では、夜間や休日などの会社宛での外線着信を、スマートフォンに転送して利用しています。「スマートフォンへの着信時、どの事業会社宛てにかかってきた電話の転送なのかが画面に表示されるため心の準備ができ、対応がスムーズになり助かっています。スマートフォン側のアプリの操作も直感的に分かりやすく、画面をタップするだけの簡単さで使い心地が良いと感じています」。

### 外出先から内線が使い、コミュニケーションがしやすい

「MLiner」は外線に加え、社内の内線電話としても活用いただけます。「自社の代表電話にかけて取り次いでもらうなどの手間が無くなりました。また、外出先から直接、内線番号にもかけられるので、社内スタッフとのコミュニケーションもスムーズになりました」。

### 外線着信を気にせず離席・外出・帰宅でき、「働き方改革」効果も

社員も会社支給のスマートフォンで「MLiner」を活用。電話対応のために出社や残業をする必要が無くなり、好評とのこと。「社員にiPhoneを支給して、『MLiner』を利用してもらっています。お客さまからの着信を気にせず離席や外出ができ、残業せずに帰宅できると、社員からも好評です」。

### 受付電話にも活用、新型コロナウイルス感染拡大対策にも有効

「MLiner」を受付電話に活用することで、コロナ禍でのお客さま対応にも有効とのこと。「当社オフィスの受付電話では、ご要件に応じて3つの事業会社それぞれの番号で呼び出させていただきます。これまでは社員が受付で対面にて対応していましたが、コロナ禍を受けて『MLiner』による電話対応により商談室に直接入室いただく運用に変更できました。接触機会を減らすことで、感染拡大防止につながり、お客さまも社員も安心です」。

## 成果・今後

### 場所に縛られない働き方でサービス品質の向上を目指す

最後に加藤氏は、今回の導入に対する評価と今後の展開、OKIへの期待について次のように締めくくりました。「『CrosCore2』と『MLiner』を導入し、場所に縛られずに電話の対応ができるようになったことで、お客さまへのサービス品質や機動力の向上、営業スタッフの直行・直帰による残業の抑制にもつながると期待しています。当社の事業は現場にお伺いすることが大切で、なかなかテレワークに移行しにくい業態ではありますが、在宅での勤務なども必要に応じて進めていければと思います。OKIにはこれからも業務課題を解決できる、便利なソリューションやサービスの提供を期待しています」。



KATO  
マネジメントグループ  
代表取締役社長

加藤 雅己氏



※イメージです

お問い合わせ

沖電気工業株式会社

OKIビジネスセンター〒108-8551 東京都港区芝浦4-10-16 ☎03-3454-2111

※記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

※各導入事例の記載内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<https://www.oki.com/jp/case/>

