

関係者各位

電話対応に係る音声案内・クラウド電話システムの試験導入について

当センターの事業推進につきましては、平素よりご理解ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当センターでは、新型コロナウイルス感染防止対策として、また多様で柔軟な働き方への対応として、引き続き一部在宅勤務を取り入れた勤務体制としております。

現状、電話による対応につきましては、在宅勤務による不在などでお待たせすることも多く、皆様にご不便とご迷惑をおかけしています。

そこで、これまで以上に電話対応を円滑かつ効率的に行うため、音声案内による効率化・品質向上、在宅勤務でも対応可能な体制の確保をねらいとして、当センター企画研究部等において、クラウド電話を試験導入し検証を進めることといたしました。

試験導入期間中は、これまでの電話システムとクラウド電話システムが混在するため、一部電話の転送ができないなどのご不便をおかけいたします、また試験導入のため急遽取りやめる場合もありますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

【クラウド電話・試験導入の概要】

1 実施部署

- ・企画研究部（企画研究課・国際業務課・違反是正支援センター・防災製品 PL センター）
- ・海外消防情報センター

2 該当電話 以下の3本

- ・企画研究部 直通電話 03-5422-1492
- ・防災製品 PL センター 0120-553-119
- ・海外消防情報センター 03-5422-1498

3 電話受発信への影響

○電話受信

これまでどおりの電話番号におかけいただくと、音声案内によりそれぞれの業務担当へお繋ぎする方式となります。

ただし、ご用件の担当が企画研究部以外の部署である場合、電話転送ができないため、おかけ直しいただくか、こちらからの折り返しの電話対応とさせていただきます。

○電話発信

実施部署からの発信は、050 番号からとなります。 電話帳設定をされている場合は、正しく表示されませんので、ご了承ください。 また、発信した 050 番号への返信でも同じように受信できますが、これまでどおりの電話番号へ発信していただければ幸いです。

いずれも、クラウド電話の特性から、若干の音声遅延が発生する場合があります。

ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上

令和3年10月13日

一般財団法人日本消防設備安全センター