

「なんでも屋」から脱却する総務改革

～電話DX×オンラインBPOで実現する
「自社で抱えない」バックオフィス新戦略～

 **HELP YOU**

X

 **TOBILA**
S Y S T E M S



本日のセミナーのGOAL

「名もなき業務に追われる…」

「総務DXが進まない」課題を

‘トビラシシステムズ×HELP YOUの仕組み’で

解決する

ノウハウを大公開します！

- 01** | 自己紹介
- 02** | 総務の現状とDXの落とし穴
- 03** | 【第1部】
電話DXによる課題解決（トビラシステムズ）
- 04** | 【第2部】
オンラインBPOによる実務完結（HELP YOU）
- 05** | 【第3部】
課題解決の全体像（まとめ）
- 06** | 質疑応答

01 | 自己紹介

 **HELP YOU**



HELP YOU

マーケティングチーム

岡本 真理

大学卒業後、株式会社リクルートへ入社。中小～大手企業の新卒採用領域で総合提案営業を担当し、課題解決型の提案力を磨く。

結婚・出産を経て東京へ移り、育児と両立しながらリクルート業務を継続する中で、「働き方を柔軟にしたい」という思いからNEXCO中日本へ新規事業専任として転身。

その後、コロナ禍と子育てを機に働き方を再考し、HELP YOUを運営するニットにジョイン。現在は福岡に移住し、マーケティング・営業の両面から企業の課題解決を支援している。

HELP YOU

営業責任者

藤原 昇平

福岡県出身、現在は広島県東部に在住
通信、人材、製造と異なる3つの業界において、
一貫して「0→1」のフェーズや組織改革に携わる

人材サービス企業にて年商10億円規模の拠点運営
を担う傍ら、経営直下で経営企画部門をゼロから
構築し、属人化しがちな実務の標準化を牽引。

2024年より株式会社ニットに入社。多業種で培った「現場実務の仕組み化」と「組織インフラ整備」の知見を活かし、現在は同社のオンラインアウトソーシング「HELP YOU」の営業責任者として、バックオフィス部門の生産性向上を支援している。





営業企画部 企画統括室

岩崎 博道

大学卒業後、2019年に株式会社空色へ入社。チャットボット事業のインサイドセールス立ち上げ・ナーチャリング設計・マネジメントなどに携わる。

2021年にトビラシステムズへジョインし、クラウド電話サービス「トビラフォンCloud」の新規営業担当として、「会社電話のDX」を通じ数百社以上の働き方改善や業務効率化を支援。

現在はマーケティングチームリーダーとして、イベント企画等のプロモーション活動を中心に活動している。

02 | 総務の現状とDXの落とし穴

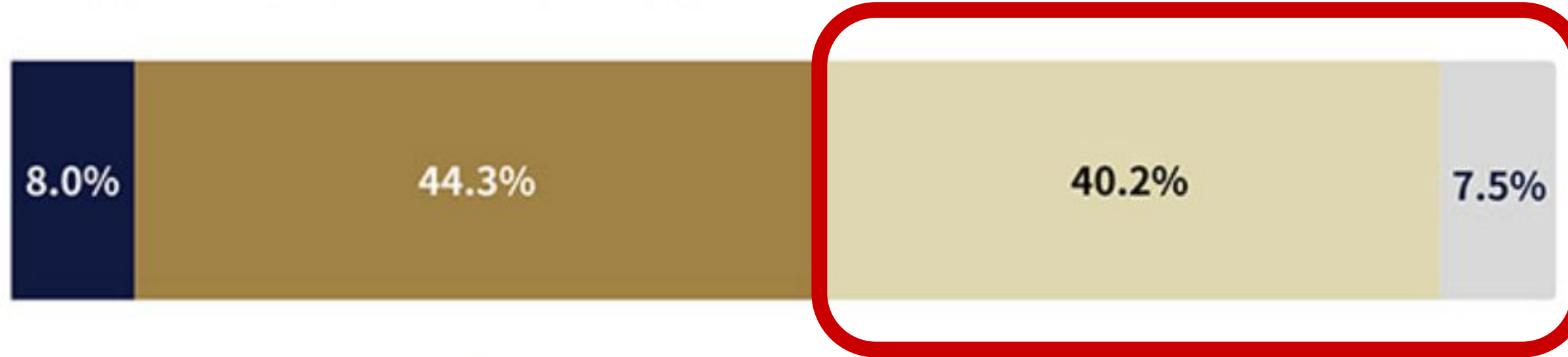
 **HELP YOU**

Q:

自分の仕事の成果を正しく評価
されていると思いますか？

総務の仕事は正当に評価されていると思いますか。

今回調査
(n=174)



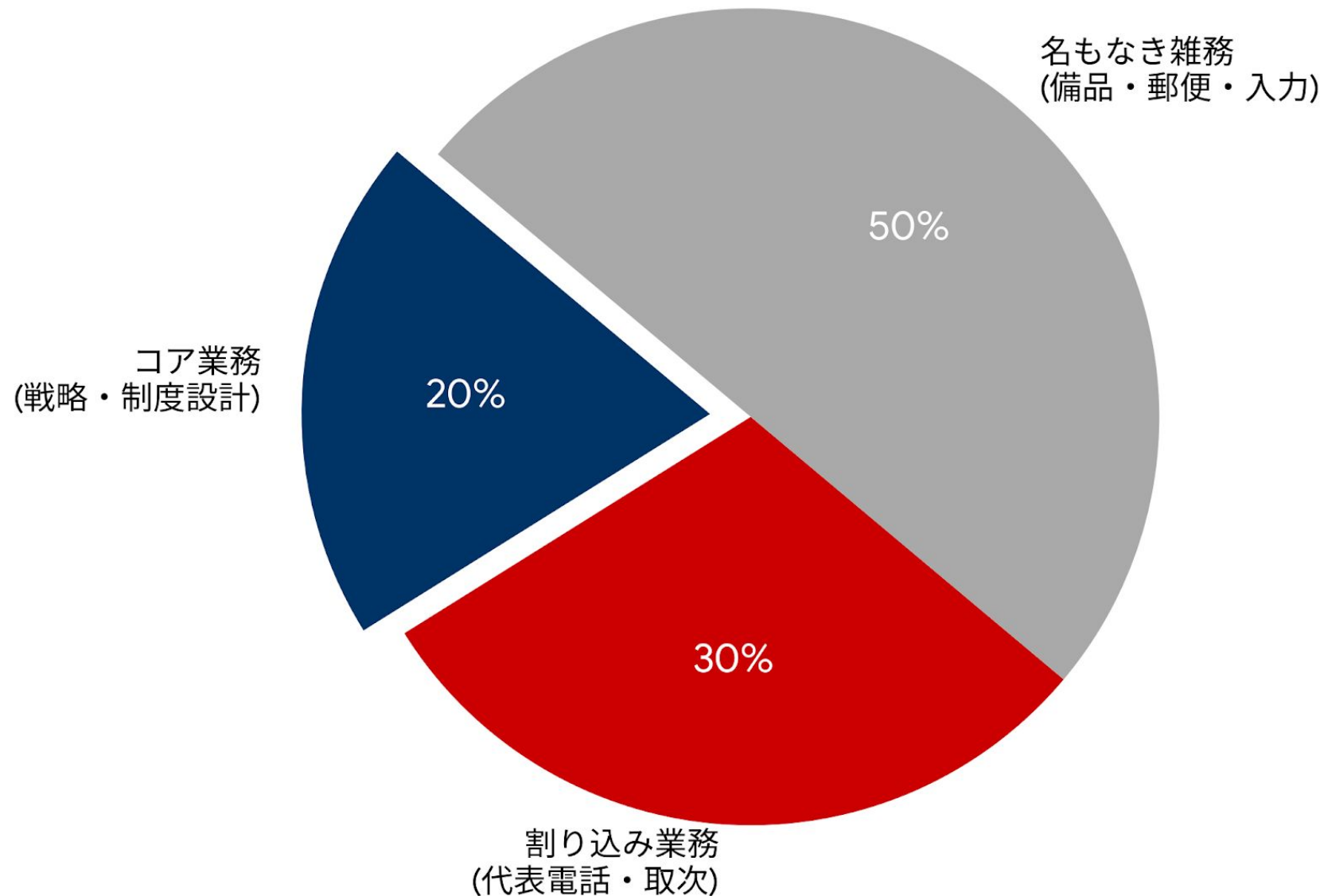
■ とても評価されている ■ やや評価されている
■ あまり評価されていない ■ 全く評価されていない



なんでこんなに
忙しいのに
評価されないの？

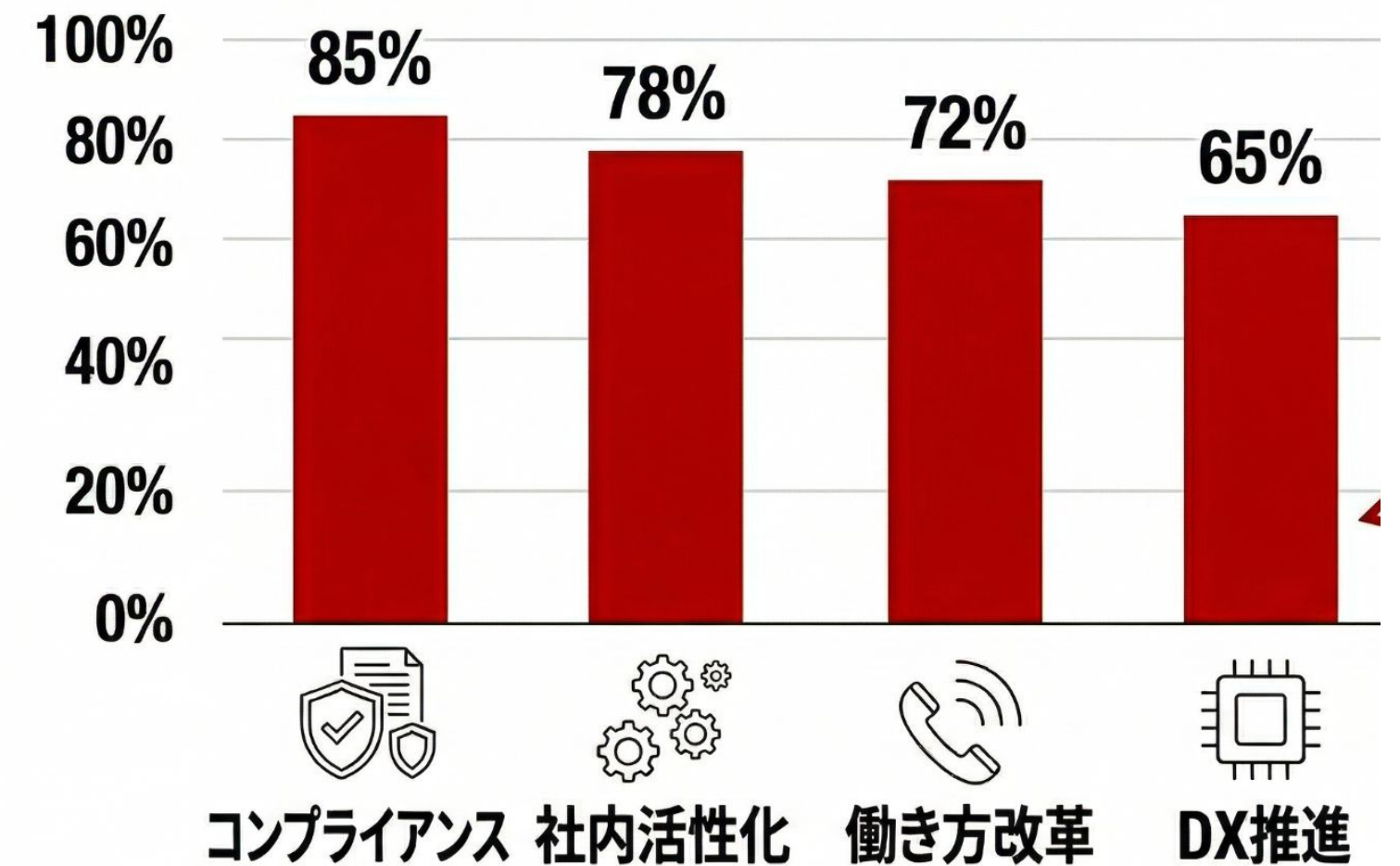
現状

8割が名もなき業務や割り込み業務



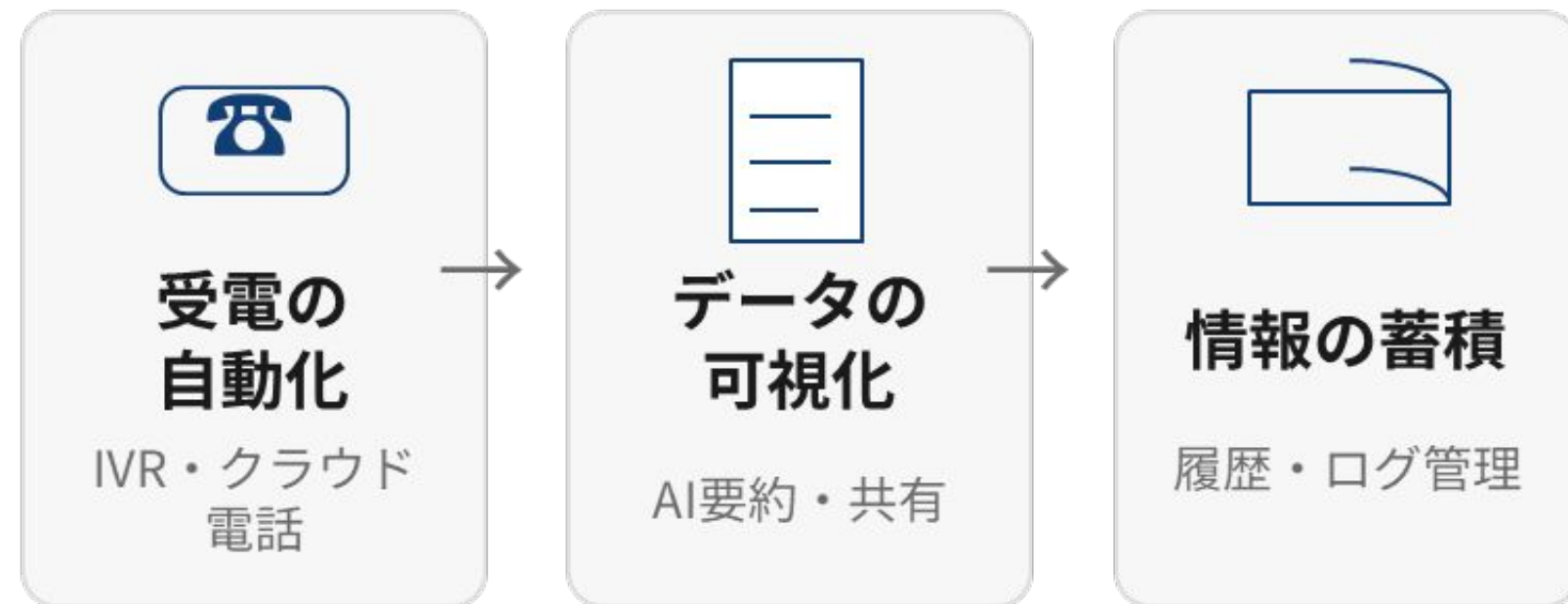
理想

力を入れたいのは社内活性化やDX推進



ツールは“便利”にするが、作業そのものは残る

システム化・ツール導入で改善できること



それでも残る“人の作業”がボトルネック

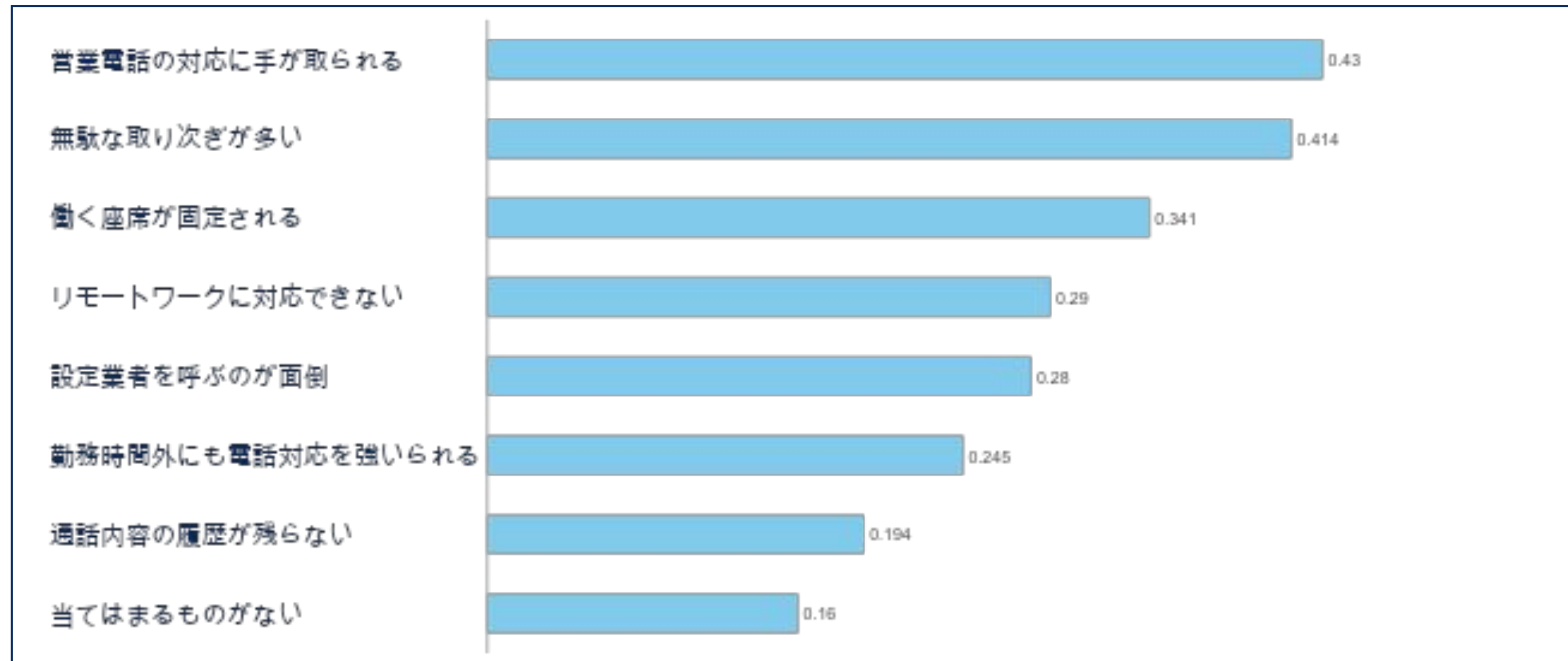
- ❗ 入力：転記・更新は？
- ❗ 確認：抜け漏れチェックは？
- ❗ 調整：取次・依頼・日程調整は？

DXを成果につなげるには、
ツールの前後に残る実務まで **全体設計** する必要がある

03 | 【第一部】 電話DXによる課題解決

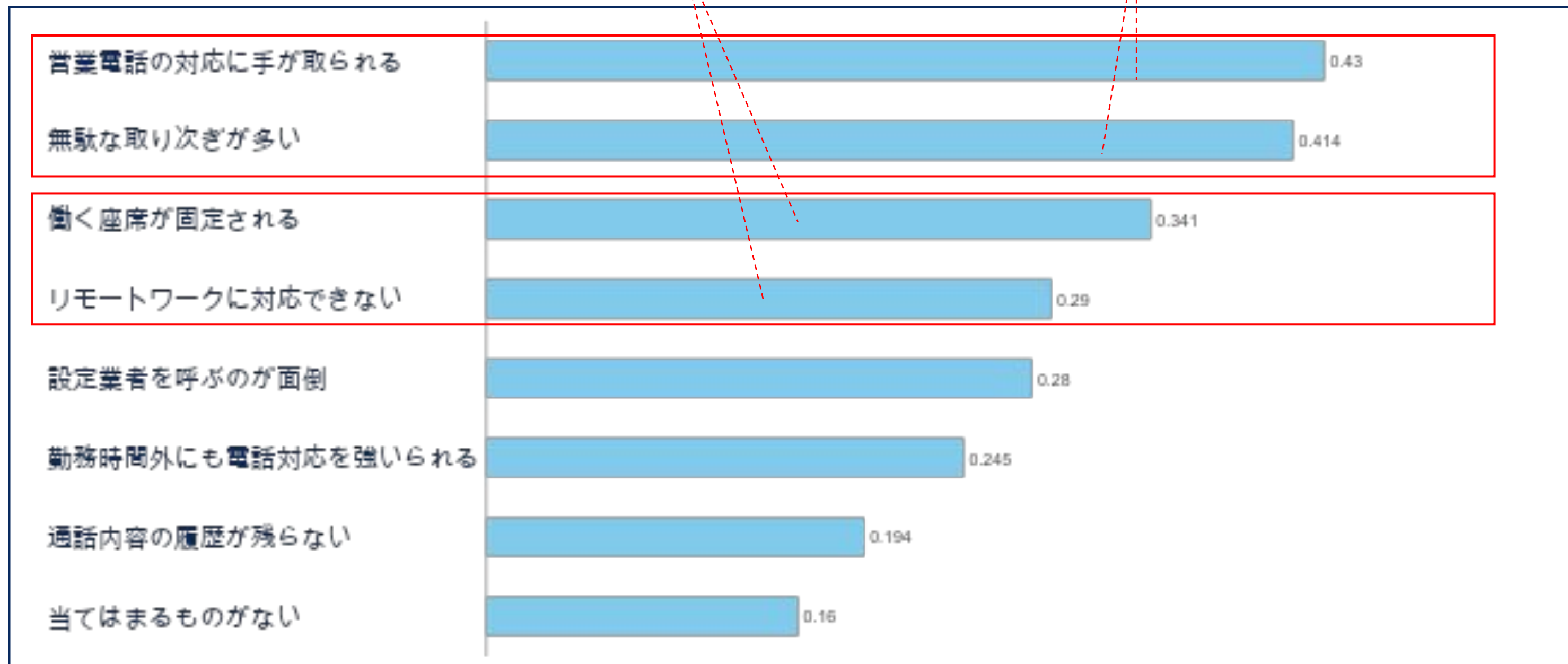
 **HELP YOU**

Q: 電話対応に関する課題で
当てはまるものを全て選択ください(複数回答/n=754)

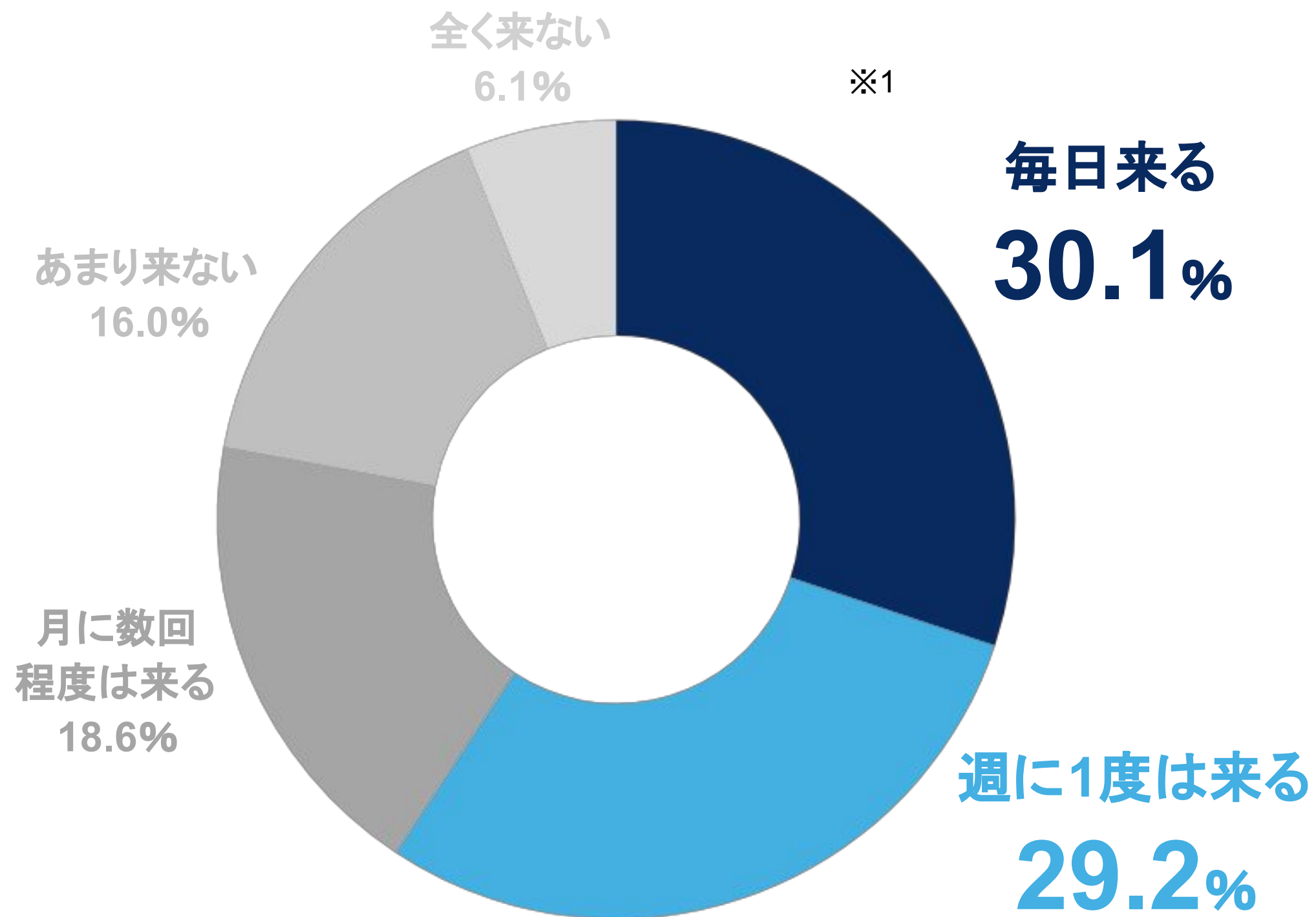


自社アンケート調査結果(2025.10)をもとに作成

多くが固定電話による場所の制約と、それに伴う非効率な一次受付に起因



自社アンケート調査結果(2025.10)をもとに作成



※1

※2

年間およそ3,700件もの
営業電話に対応

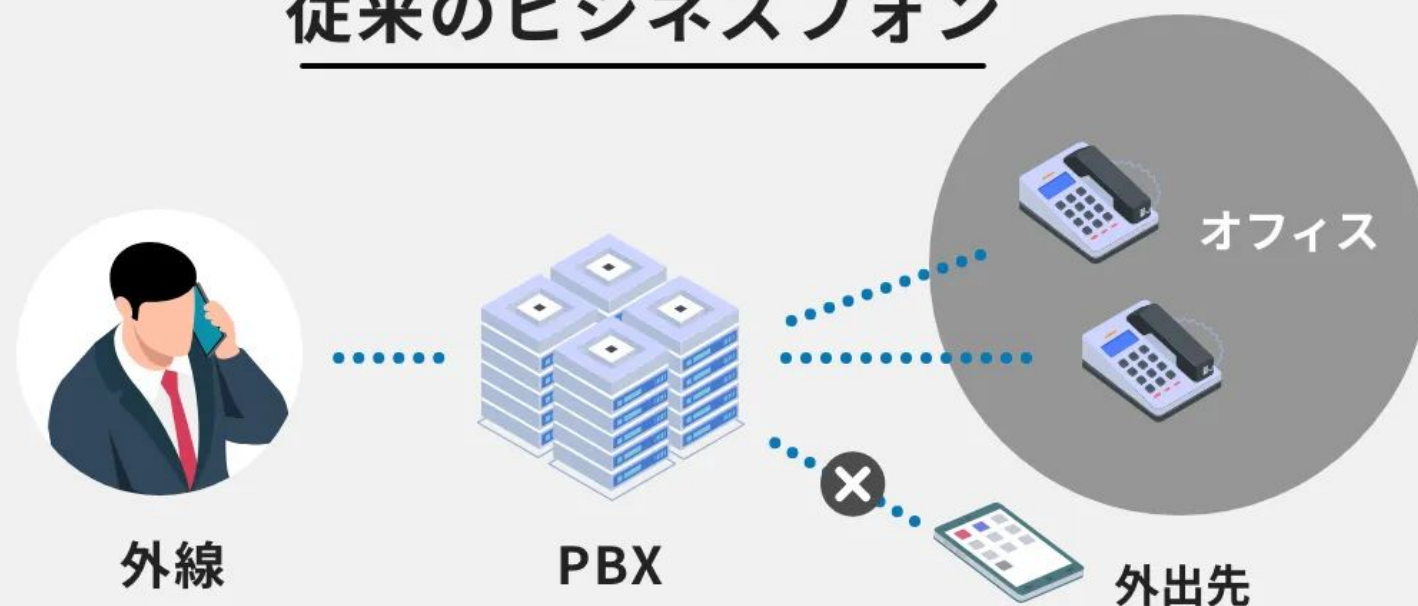
業務の手が止まることで、
時間の浪費だけでなく
心理的ストレスや生産性の低下に

※1. 株式会社社長のきもち「営業電話対応での困りごと」に関する調査 (2020.10)

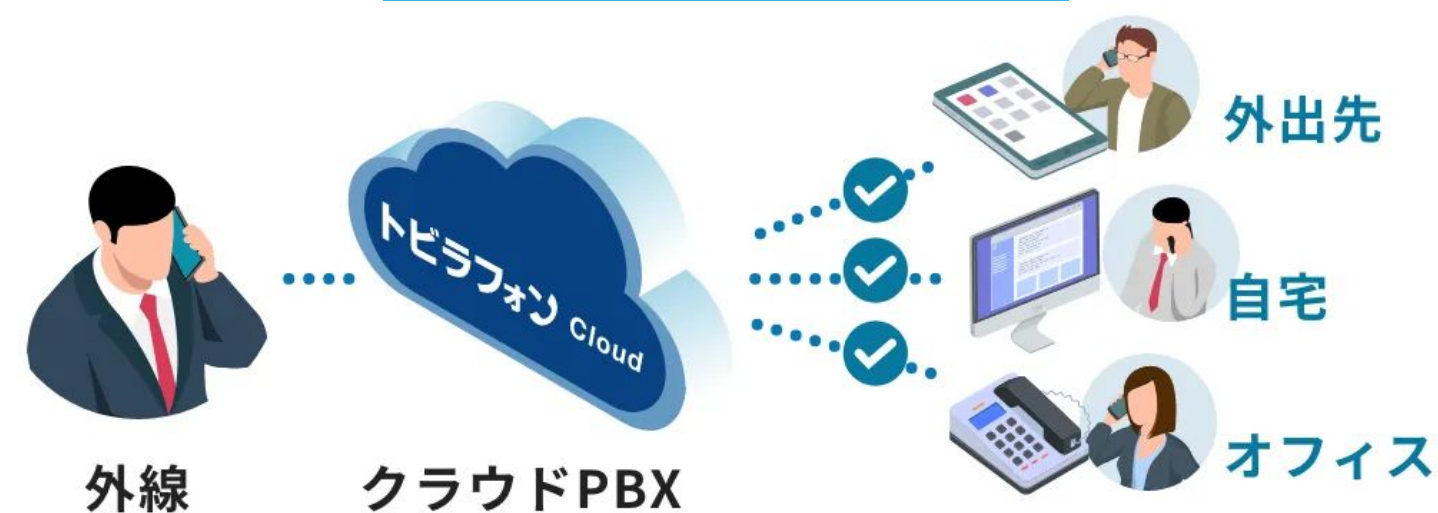
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000059919.html>

※2. 弊社ユーザーの利用データを元に算出。

従来のビジネスフォン



クラウドPBX



✕ 外出先やリモートワークで電話が受けられない

✕ 電話業務に人手がかかる

✕ 機器のリース期間や老朽化が気になっている

✕ 設定変更には費用や手間が掛かる

✓ スマホで会社番号を発着信できる

✓ 自動音声ガイダンス（IVR）で受電業務の効率化

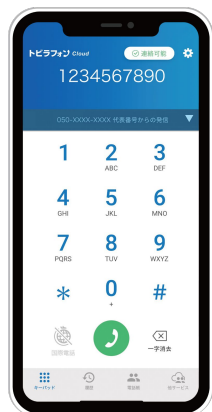
✓ 機器不要でコスト削減

✓ ご自身で設定変更可能 専門知識も不要

働き方に合わせた電話環境を実現

個人スマホにクラウドPBXアプリをインストールし、BYODで利用することが可能です。
スマホだけでなく、PCやIP電話機での通話にも対応できます。

スマートフォン

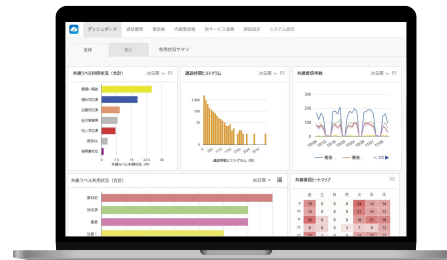


テレワーク

コールセンター

インサイド
セールス

PC



コールセンター

インサイド
セールス

IP電話機



デスクワーク

店舗

しつこい営業電話を自動ブロック

警察からの情報提供や約1,500万人の利用者ログを元に、約30,000件の迷惑番号データベースを構築。着信を自動でブロックでき、本来の業務に集中できます。自社独自のブラックリストを作ることも可能です。

データベースは
日々更新

解約検知
独自アルゴリズム
目視対応

迷惑情報データベース

電話番号・SMS・URLデータを収集



約1,500万人の
ユーザーから得られる
膨大なログ



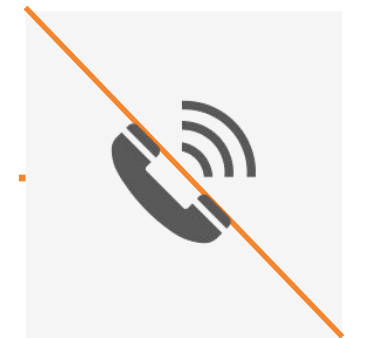
警察からの
提供データ



電話番号・SMS
URLに関する
独自調査データ



危険な電話を
ブロック



営業電話が**9割**減少し、
代表電話の負担が軽くなりました



※ITreview「トビラフォンCloudのユーザーレビュー・口コミ」より

<https://www.itreview.jp/products/tobilaphonecloud/reviews/234737>

約500万件の法人番号データベースから番号を特定

電話帳に登録されていない番号との通話でも、相手の会社名を瞬時に特定し、急な着信でも安心して電話に出られます。



シンプルな呼び出しはもちろん、独自のフローも簡単構築

着信を鳴らす端末や秒数、不在時の応答などを自由にカスタマイズ可能です。
着信設定を変更する際も、業者への依頼・工事は必要なく、いつでも自社で設定を更新できます。



番号選択ガイダンスで着信を自動振り分け

問い合わせ内容に応じた担当者の呼び出しや、音声ガイダンス・SMS送信による案内ができます。
 不要な電話対応や取り次ぎの手間を減らし、本当に必要な電話のみを受け取れます。



発信者が何番を押したか
着信画面で確認

[採用] トビラシステム

あとで通知

スライドで応答

通話した番号、日時、対応者などを自動で記録

いつ、誰が、誰と、どのくらい通話したのかを一覧で確認可能です。
履歴ごとにメモの入力やラベルの紐づけができるため、情報の管理・共有も簡単にできます。

スマートフォン

マイページ(PC)

各項目で
検索・絞り込みが可能



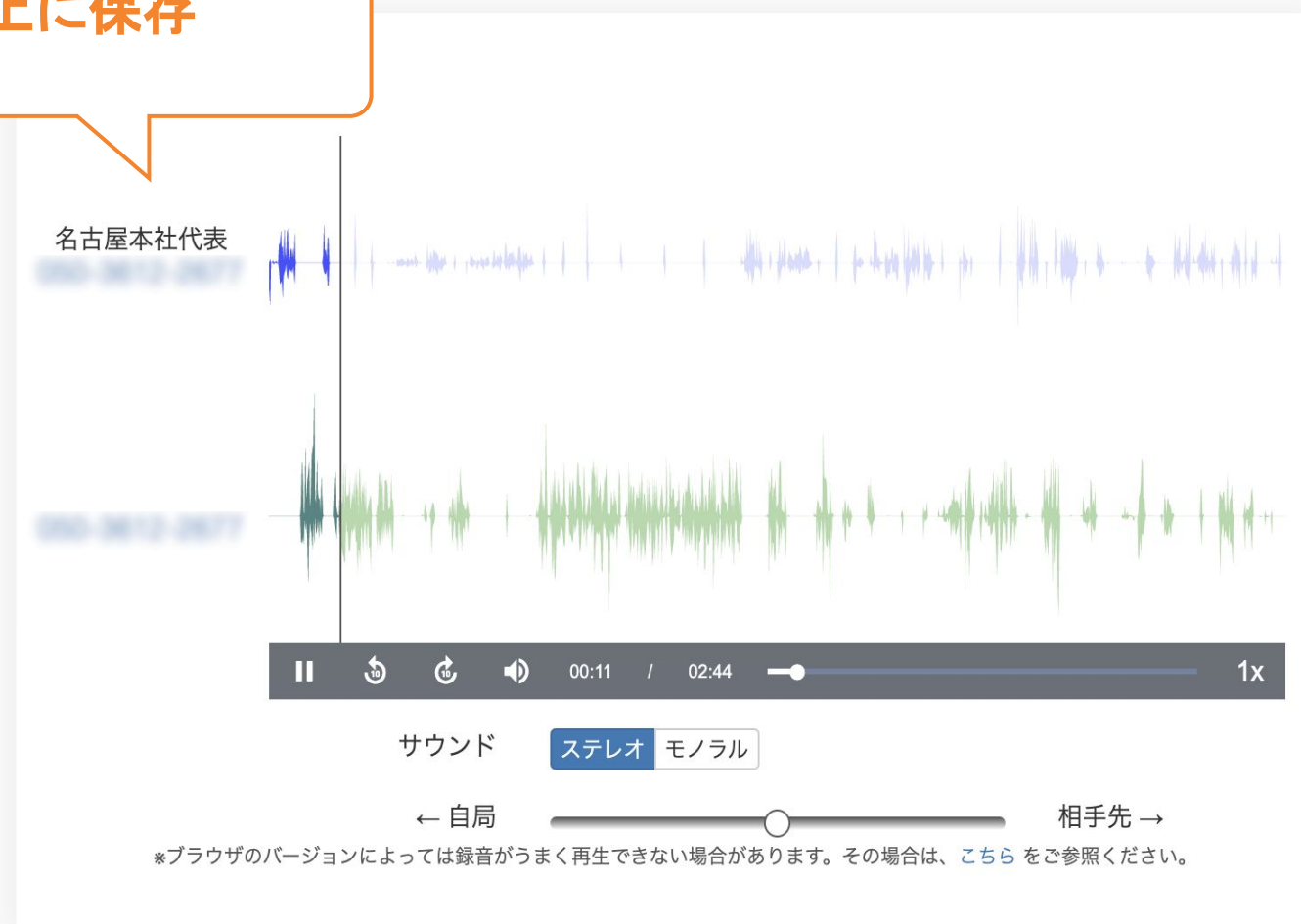
通話の音声を正確に保存・振り返り

外線番号ごと、および発着信ごとに録音ON/OFFの設定と事前告知メッセージの設定が可能です。

保存された録音内容は、アプリまたはマイページから確認できます。

通話中にメモを取る必要がなくなり、電話対応に集中しやすくなります。

通話録音データは
クラウド上に保存



言った・言わない問題の
防止やカスタハラ対策にも
使える

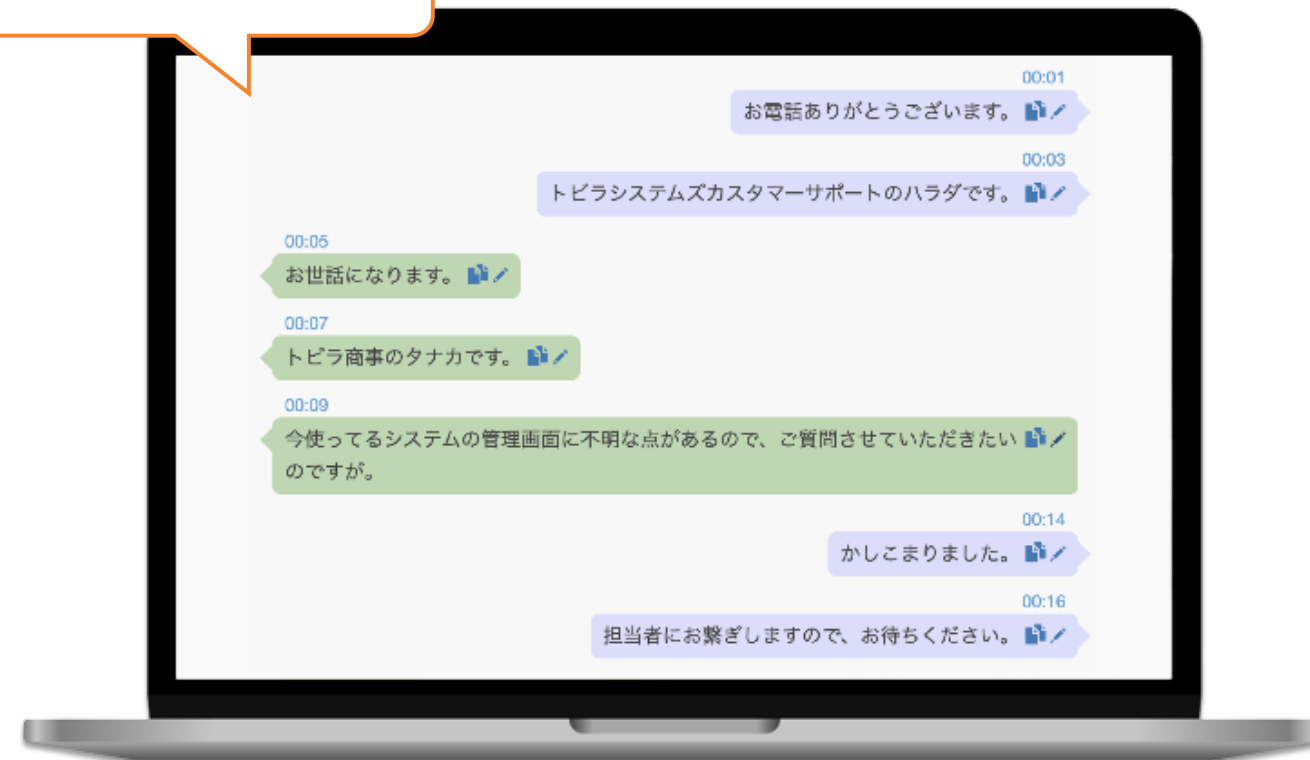


通話内容を視覚的に把握

通話内容が自動で文字起こしされ、どのような会話をしていたのか効率的に把握できます。
テキスト化されたデータはダウンロードもできるため、社内での情報共有や対応管理にも役立ちます。

秒数部分をクリックすると
該当部分の録音を再生できる

PC



スマートフォン



通話内容を自動で要約

通話履歴の一覧画面で一行要約が表示され、会話の内容を端的に把握できます。
通話履歴の詳細画面から、さらに詳しい要約を確認することも可能です。

履歴一覧

保護	日時	種別	相手先	自局	担当者	通話時間	要約 (見出し)
🔒	8/26 (火) 10:57	トビラシステムズ株式会社	代表番号 050-XXXX-XXXX	代表番号 050-XXXX-XXXX	-	0秒	-
🔒	8/26 (火) 10:24	トビラシステムズ株式会社	代表番号 050-XXXX-XXXX	代表番号 050-XXXX-XXXX	-	0秒	-
🔒	8/26 (火) 10:23	佐藤	田中	代表番号 050-XXXX-XXXX	-	1分	ノベルティ100個の追加注文を名古屋営業所へ手配

履歴詳細

要約

相手先の問い合わせ

- ノベルティの追加注文について連絡
- 100個の追加注文を希望
- 名古屋営業所宛てに納品希望、色違いの商品カタログの送付を依頼

自局の対応

注文手配

- 追加注文の数量を確認し、名古屋営業所宛てで手配

納品予定

- 来週水曜日までの納品を約束

カタログ送付

- 商品カタログを同梱し、注文内容の確認書をメールで送付する旨を伝達

CRM/SFA

Salesforce

HubSpot

kintone

- 連絡先情報の同期
- 通話履歴の自動作成
- 着信応答時、該当顧客の自動ポップアップ

チャットツール

slack

Microsoft Teams

- 外線着信通知
- 留守電のテキスト送信

名刺管理

sansan

- 連絡先情報の同期

CTI

カイクラ

- 発着信履歴の同期
- 迷惑電話情報連携
- 事業者名称情報連携

その他



- Eメールによる
外線着信通知
- 留守電のテキスト送信



Google カレンダーの
予定取り込みと在籍
ステータスの自動変更

出社スタッフに偏っていた電話対応を均等化。番号の使い分けも容易に



当社の通販事業部では、出社するスタッフとリモートワークのスタッフが半数ずつ勤務しているのですが、**出社スタッフに電話対応の負担が偏る** 状況が課題となっていました。

トビラフォン Cloudを導入してからは、**出社・リモートに関わらず全員が均等に電話対応できる** 環境を整えられたことで、出社中のスタッフが本来の業務に集中できる時間が増え、問い合わせ対応や処理の効率も改善しました。チーム全体の士気も、以前より高まっていると感じます。

アプリを直感的に操作できる点や、**録音・音声テキスト化によって通話内容を可視化できる** 点も、チーム全体の効率性に直結しています。当社のように柔軟な働き方をする企業にとって、業務負担の分散と透明化により安定した顧客対応を実現できる、非常に有効なツールだと思っています。

事業内容 | ペットショップ、動物病院の経営、ペット用品の通信販売等

従業員数 | 1,700名

利用用途 | リモートワークへの対応、顧客とのトラブル防止

営業電話を8割削減し、コア業務に集中しやすい環境を実現



事業内容 | インターネット広告事業、Web制作事業
従業員数 | 35名
利用用途 | 電話受付業務の効率化

営業電話が多く困っていましたが、だからといって全て着信拒否してしまうことはできないため、業務が止まることも多々ありました。

トビラフォン CloudのIVR機能(自動音声応答システム)を使うことで、**営業電話に対応する手間が格段に減りました**。営業や提案を受け付けたい時期は自動音声を外して担当者につなぐよう設定を変更すればいいだけなので、簡単で便利です。

また**迷惑電話の可能性のある電話を着信した際に、危険だとわかるように表示される**機能も重宝しています。現在も全ての電話で着信拒否はしていないので、迷惑電話の表示が出た場合には注意して出ることができます。新規顧客からの問い合わせだと思って対応したのに実は営業電話だった時はがっかりしてしまうので、事前に注意を払えることで心にゆとりが持てますね。

IVRとSMS送信機能の併用で、電話対応を半自動化



事業内容 | 不動産の賃貸管理、リフォーム、買取・再販事業

業従業員数 | 27名

利用用途 | コールセンターの立ち上げ

これまでは固定電話で対応していましたが、電話対応した従業員が休んでいたり、他の業務が重なってしまったりすると、**いつ・誰と・どんな内容を話したのか分からなくなってしまう**ことがたびたび発生していました。

トビラフォン Cloudを導入してからは、**電話の取り次ぎがとても楽になった**と感じます。誰からの電話なのかが一目瞭然で、履歴にもすぐに表示されるので非常に便利ですし、業務効率も上がっています。

IVRのアナウンスに「賃貸の解約をご希望の方は○番を押してください」という分岐を追加し、その番号が選択されると、SMSで解約申請フォームのURLを自動送信しています。以前は、解約に関する問い合わせがひと月に15件ほど発生し、その都度従業員が対応していましたが、今は**自動アナウンスとSMSで対応を完結**できるようになりました。

電話に対応するスタッフの精神的な負担が大きく軽減され、非常にありがたく感じています。

04 | 【第二部】 オンラインBPOによる実務完結

 **HELP YOU**



ではなく



● ● ●
採用難時代における **新しいリソース確保** の形

直接雇用 (正社員・アルバイト)

多大なコスト

求人広告費、面接工数、紹介手数料など、一人採用するたびに発生

採用コスト

多大なコスト

入社後の研修、OJT担当者の工数、立ち上がりまでの給与負担

教育コスト

退職リスクが常に伴う

急な離職で業務が止まり、ノウハウが属人化し、流出する懸念

継続性

個人スキルに依存

その人の得意不得意に左右され、マルチタスクには限界がある

業務の幅



オンラインBPO

採用コストゼロ

BPO側がリソースを確保するため、募集や選考のコストは一切不要

教育コストゼロ

既にスキルのあるプロが対応し、業務の引き継ぎのみで即戦力

チーム制で継続性を担保

特定個人に依存せず組織として業務を請け負うため実務が途切れない

多様な専門スキルを活用可能

必要な時に必要なプロの力を借りられる



採用・教育・退職の
負のループからの脱却



見えている業務

株主総会の運営

取締役会の運営

規程の制定・改訂

福利厚生制度の整備

...

見えない
名もなき雑務

備品・設備管理

- 備品の在庫管理・発注
- OA機器の保守・メンテナンス
- オフィスレイアウトの管理・変更対応

文書管理

- 社内文書の保管ルール整備
- 重要書類の保管・廃棄管理（文書管理台帳）

制度運用

- 慶弔見舞金の受付・手配
- 福利厚生制度の案内・申請対応
- 社員表彰制度の運用補助

電話・来客対応

- 代表電話の一次対応・取次
- 来客対応（会議室案内、受付）

ファシリティ管理

- 清掃業者・警備業者との契約・対応
- 空調・電気・水道などインフラ管理
- 災害対策（防災備蓄、避難訓練の実施）

社内規程の整備

- 社内規程の新規作成・改定
- 関連部署との確認・周知

社内行事・イベント運営

- 全社集会・納会・表彰式の企画・準備
- 社内懇親会・部活動の支援
- 周年記念・行事の準備・実施

名刺・印鑑・社判管理

- 名刺作成・発注
- 印鑑・社判の管理と使用ログ管理

郵便・宅配対応

- 郵便物・宅配便の受領と配布
- 社内便の仕分けと転送

勤怠管理サポート

- 勤怠データのチェック・報告補助
- 残業・休暇申請の受付・確認

アカウント・システム管理

- 入社時のアカウント発行・権限設定
- PC・スマホ・ソフトウェアの手配と初期設定
- 社内システムの簡易マニュアル作成

支払い・請求対応サポート

- 請求書の受領・ファイリング
- 経費申請・立替精算のチェック
- 月次処理（伝票提出・領収書整理など）

契約書管理

- 契約書の原本・PDFファイリング
- 契約更新期限の管理
- 押印申請・稟議管理

安全衛生管理

- 産業医面談の調整
- ストレスチェックの実施案内
- 健康診断の手配と管理

官公庁・届出対応

- 法人登記の変更・届出書類作成
- 労基署・年金事務所などへの提出物準備

各種庶務業務

- 年賀状・暑中見舞いの送付リスト管理
- 会議用ドリンク・備品の準備
- お中元・お歳暮手配

「名もなき雑務」はオンラインBPOへ！

見えない
名もなき雑務

備品・設備管理

- 備品の在庫管理・発注
- OA機器の保守・メンテナンス
- オフィスレイアウトの管理・変更対応

文書管理

- 社内文書の保管ルール整備
- 重要書類の保管・廃棄管理（文書管理台帳）

制度運用

- 慶弔見舞金の受付・手配
- 福利厚生制度の案内・申請対応
- 社員表彰制度の運用補助

電話・来客対応

- 代表電話の一次対応・取次
- 来客対応（会議室案内、受付）

ファシリティ管理

- 清掃業者・警備業者との契約・対応
- 空調・電気・水道などインフラ管理
- 災害対策（防災備蓄、避難訓練の実施）

社内規程の整備

- 社内規程の新規作成・改定
- 関連部署との確認・周知

社内行事・イベント運営

- 全社集会・納会・表彰式の企画・準備
- 社内懇親会・部活動の支援
- 周年記念・行事の準備・実施

名刺・印鑑・社判管理

- 名刺作成・発注
- 印鑑・社判の管理と使用ログ管理

郵便・宅配対応

- 郵便物・宅配便の受領と配布
- 社内便の仕分けと転送

勤怠管理サポート

- 勤怠データのチェック・報告補助
- 残業・休暇申請の受付・確認

アカウント・システム管理

- 入退社時のアカウント発行・権限設定
- PC・スマホ・ソフトウェアの手配と初期設定
- 社内システムの簡易マニュアル作成

支払い・請求対応サポート

- 請求書の受領・ファイリング
- 経費申請・立替精算のチェック
- 月次処理（伝票提出・領収書整理など）

契約書管理

- 契約書の原本・PDFファイリング
- 契約更新期限の管理
- 押印申請・稟議管理

安全衛生管理

- 産業医面談の調整
- ストレスチェックの実施案内
- 健康診断の手配と管理

官公庁・届出対応

- 法人登記の変更・届出書類作成
- 労基署・年金事務所などへの提出物準備

各種庶務業務

- 年賀状・暑中見舞いの送付リスト管理
- 会議用ドリンク・備品の準備
- お中元・お歳暮手配



BPOとは、単なる「丸投げ外注」ではなく、
自社業務を誰でも対応できる仕組みに「再構築するプロセス」

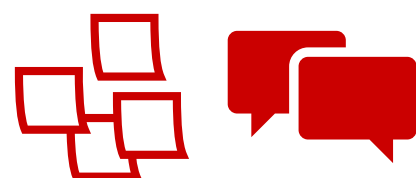
BEFORE

担当者の
頭の中にしかない業務
(属人化・ブラックボックス化)



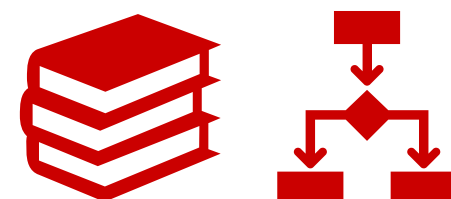
STEP 1

業務の棚卸しと
ヒアリング
(BPOディレクター)



STEP 2

マニュアル化・
フローの再構築



BPOが対応

AFTER

業務の仕組み化が
会社の資産に!
(運用の仕組みが社内還元)

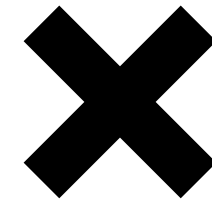


05 | 課題解決の全体像（まとめ）

 **HELP YOU**



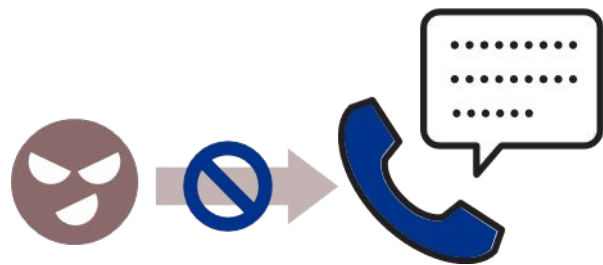
システム | 電話DX



人材 | プロフェッショナル

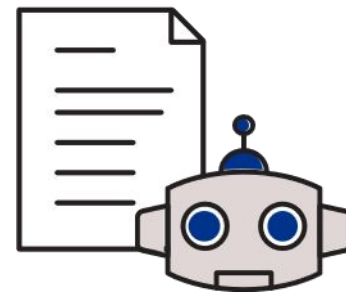
最新の電話DXとプロの人材の掛け合わせで、バックオフィス業務を自動化・効率化

受電・自動遮断



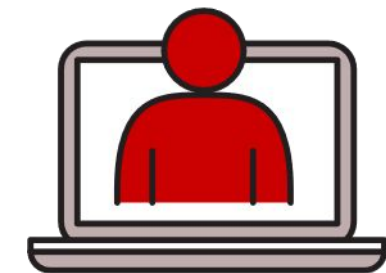
迷惑電話をブロック
必要な電話のみを一次受け

データ化



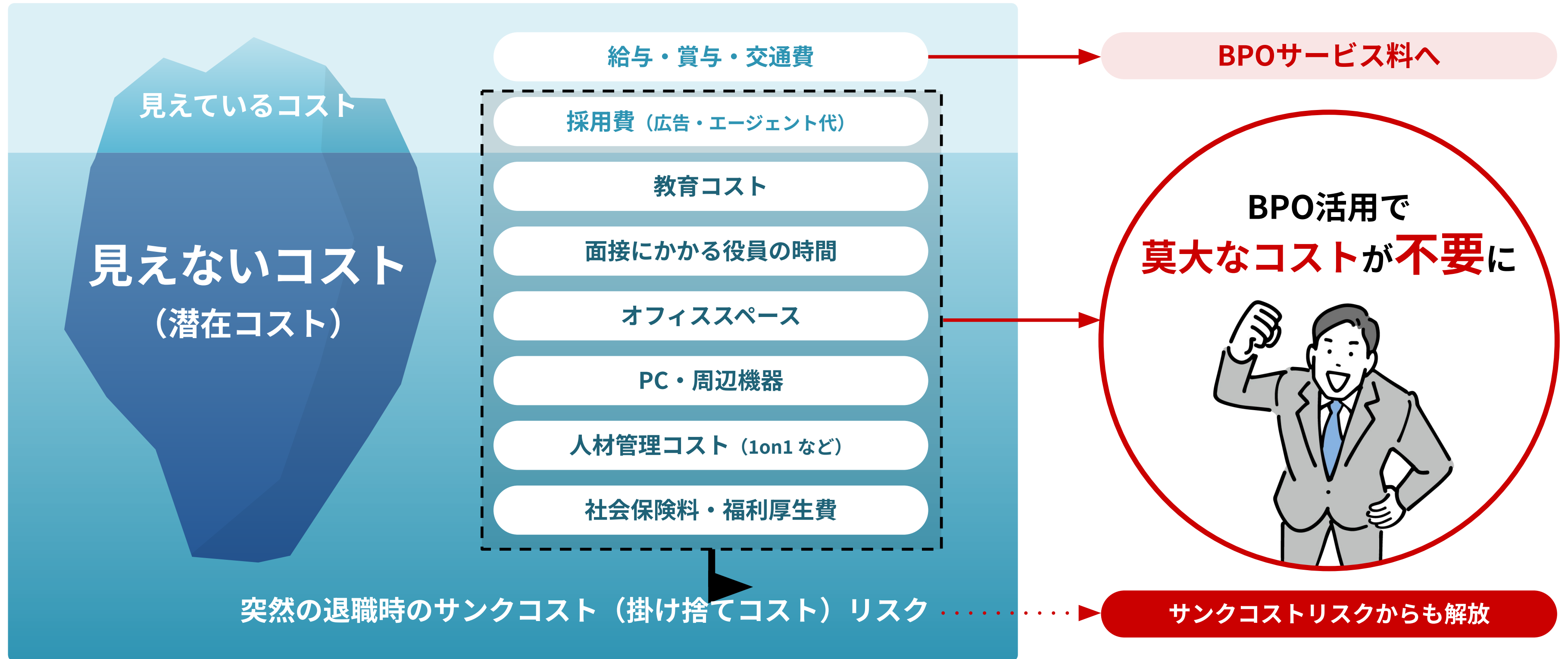
通話内容をテキスト化
AI要約してチャット等へ通知

実務実行



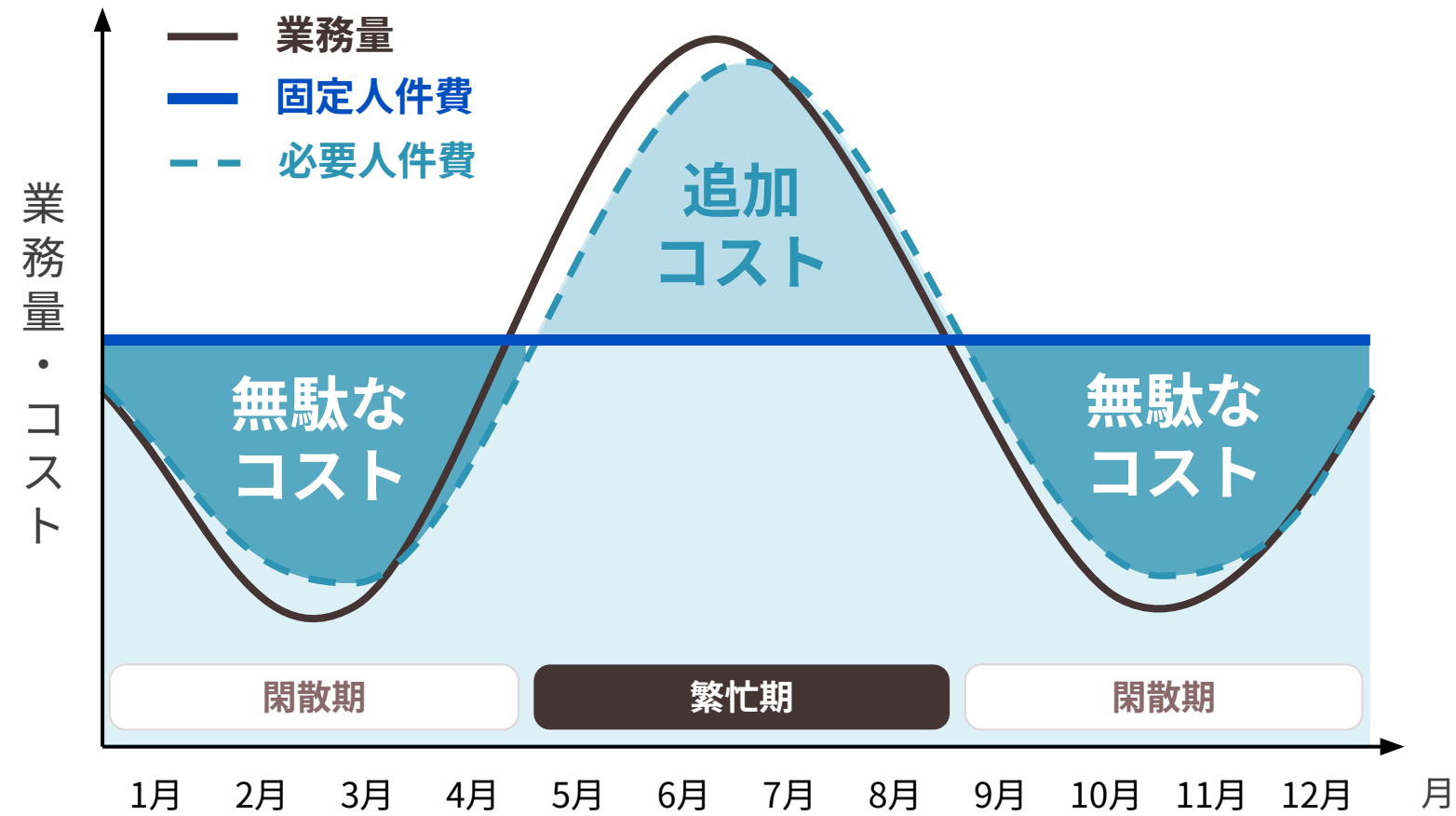
テキストを元に実務を即座に代行

- 折り返し対応の準備
- 顧客データの入力
- 関連部署への共有
- スケジュール調整 など



直接雇用

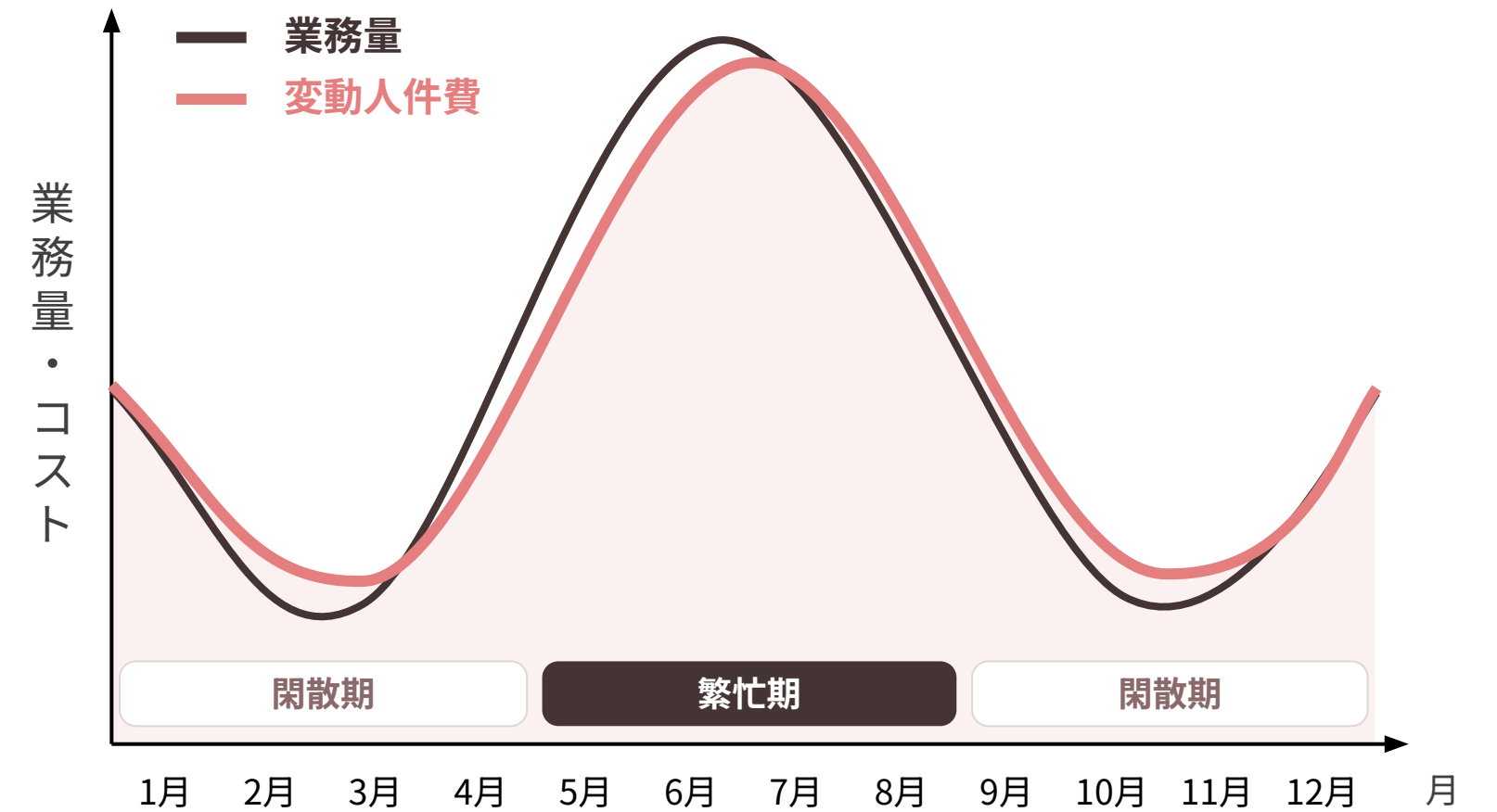
固定人件費 | 業務の波に関わらずコストは固定



無駄なコスト・追加コストが発生

BPO活用

変動人件費 | 業務量に沿って人件費が変動



無駄なコストが発生しない

採用・教育リスクの解消

- 採用費や教育費が退職で「全損」するリスクをゼロに
- 人財確保と育成の負担を外部化し、経営の安定を図る

待機コストの撲滅

- 業務の閑散期に発生するアイドルタイムのコストをカット
- 実稼働に連動した**変動費化**を実現

戦略的リソースシフトによる収益力の向上

- ノンコア業務のコストを圧縮し、コア業務へ集中
- 捻出したコストを**利益を生む部門へ再投資**



BPOは**人件費の固定化リスク**を排除し、
変化に強い **筋肉質な組織体質** を作ります！

「自社で抱えない」戦略で、総務を会社のコアエンジンへ

作業員



雑務・処理業務に追われる日々

これからは



付加価値の創出者

従業員
エンゲージメントの向上

ワークプレイスの
最適化

経営戦略の推進支援



雑務を手放すことは、ゴールではなくスタート！本来の「強い組織づくり」に注力しましょう！

06 | 質疑応答・アンケートのご協力依頼

 **HELP YOU**

アンケートへのご協力を お願いいたします。

**特別
特典**

アンケート回答をいただいた方には
本日の投影資料と
業務整理に役立つ総務業務棚卸シート
をお送りいたします！

