

通信・ITネットワークの分野では、日々新しい技術が開発され、より効率的で、より安価なサービスが次々と生み出されています。知らないことは、イコール企業利益の損失です。そこで私たち大和電設工業は、情報通信やITソリューションの『知って得する最新情報』を、お世話になっている皆様に定期的にお伝えしていきます。隔月発刊のDDK通信、ぜひお楽しみください。

## 通話録音機能の必要性と注意点

現代のビジネスやサービスの現場では、電話による対応が依然として非常に重要なコミュニケーション手段のひとつとされています。顧客とのやり取りや業務上の確認事項など、電話を通じて交わされる情報は多岐にわたり、その内容を正確に把握することが求められています。

こうした背景の中で、通話録音は単なる音声の記録にとどま

らず、業務の質を高めるための重要なツールとして注目されています。録音された通話は、後から内容を確認したり、対応の改善に活用したりすることができるため、企業にとって大きな価値を持つのです。今回は、通話録音の必要性と、それを行う際に注意すべきポイントについて、紹介していきたいと思えます。

### 通話録音の必要性

- ✔ 「言った・言わない」問題の防止 | 通話録音があることで、顧客とのやり取りを正確に確認でき、トラブルの未然防止や、万が一の証拠としても役立ちます。
- ✔ コンプライアンスと法的対応 | 企業によっては、法令や業界規制により録音が義務付けられている場合があります。
- ✔ 顧客満足度の向上 | 録音された通話を分析することで、対応品質の改善や顧客ニーズの把握が可能になります。
- ✔ 従業員の教育と負担軽減 | 新人研修や対応スキルの向上にも活用でき、録音があることで対応者の心理的な安心感にもつながります。
- ✔ プライバシーへの配慮も忘れずに | 録音する際は、相手への事前告知や同意取得が重要。録音データの管理も慎重に行う必要があります。

### 通話録音の注意点

- ❗ 録音の目的を明確に伝えること | 録音する前に「サービス向上のため録音しています」など、相手に目的を伝えることが大切です。
- ❗ 録音データの適切な管理 | 録音した音声には個人情報が含まれることもあるため、保存場所やアクセス権限には十分な配慮が必要です。
- ❗ 法令遵守と地域差への配慮 | 日本では通話録音は違法ではありませんが、海外では違法になる場合もあるようです。録音の利用目的や範囲をしっかりと確認しておくことが大切です。
- ❗ 録音内容の取り扱いに注意 | 録音した内容を証拠として使う場合、裁判では状況によって証拠能力が認められることもありますが、人格侵害などがあると逆効果になることもあります。
- ❗ 社内ルールの整備 | 企業で導入する場合は、録音の運用ルールを明確にして、従業員にも目的やメリットを共有することが大切です。

### 通話録音の活用方法について

通話録音は「カスハラ」対策として利用される事が多くなりました。カスハラを受けたリアルな状況の証拠やメモ代わりの記録として使われることが考えられます。それ以外の活用方法として、業務改善やプロセスの分析に使用する方法もあります。録音内容を分析し、顧客の問い合わせ傾向を把握してよくある質問を抽出することもできます。顧客が何に困っているの

かを明確にすることで、問合せの分類やFAQコンテンツの作成や更新も可能となり、問合せ対応の効率化や自己解決率向上も図れるかと思えます。

最近では録音音声の文字起こしも可能になってきていることから、また他の活用方法もあるのではないのでしょうか。