

各位

2025 年 11 月 25 日
株式会社プロディライト

ビジネスフォン課題はカスハラ対策「通話録音」ができないことが最多
-クラウド PBX に関する調査結果

クラウド PBX 導入前後の電話業務への意識変化についての調査結果を公開



電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪市中心区：代表取締役社長 小南 秀光、証券コード：5580、以下プロディライト）は、自社のクラウド PBX「INNOVERA 2.0」の導入企業 1,630 社にアンケート調査を実施し、クラウド PBX 導入前後における電話業務に対する企業の意識変化を明らかにしました。現在、企業や自治体にカスタマーハラスメント対策を義務付ける「改正労働施策総合推進法」を背景に、クラウド PBX の導入が飛躍的に進むことが予想されています。そこで今回、この調査によって明らかになったクラウド PBX 導入前後の電話業務への意識の変化を公開いたします。

■調査の背景

2025 年 11 月 17 日、厚生労働省はカスタマーハラスメントから労働者を保護するため、全ての企業や自治体に対策を義務付ける関連法を 2026 年 10 月 1 日に施行する方針を明らかにしました。

具体的な内容については今後国がガイドラインを示すことになっていますが、企業や自治体にマニュアルを整備し対応を明確化することや、労働者の相談体制の整備などのカスタマの防止措置が義務付けられます。

電話対応業務におけるカスタマ対策として代表的な手段は、通話録音と録音している旨を流す音声ガイダンスです。こういった機能はクラウド PBX においては標準機能やオプション機能として手軽に利用できるため、今後導入が急速に広がると見られています。

それに先駆けてプロディライトは、自社のクラウド PBX「INNOVERA 2.0」の導入企業 1,630 社を対象に、サービスの向上とクラウド PBX への意識調査としてアンケートを実施しました。その結果を公表いたします。

■アンケート要件

調査元：プロディライト

アンケート内容：自社サービス「INNOVERA」とクラウド PBX 全般について

調査方法：インターネット調査

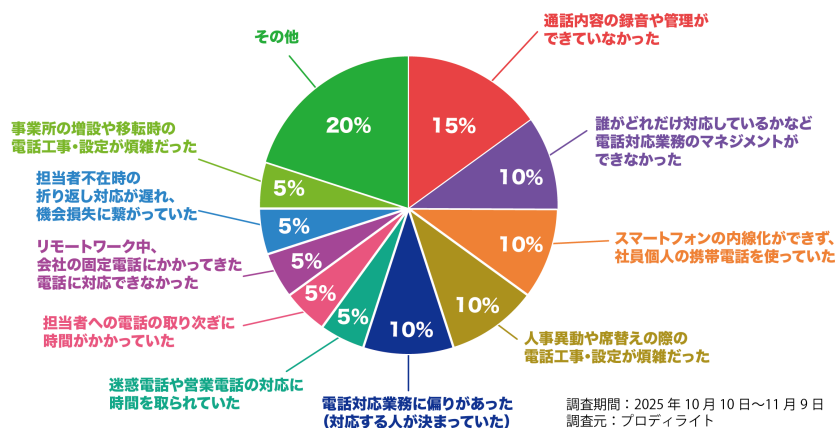
対象：「INNOVERA 2.0」をご利用中の 1,630 社様

調査期間：2025 年 10 月 10 日（金）～11 月 9 日（日）

■調査結果

①「通話録音ができない」ことを含め課題が山積する、オンプレミス PBX の電話環境。

Q.クラウドPBX導入前、貴社の電話業務において最も大きな課題となっていたことは何でしたか？



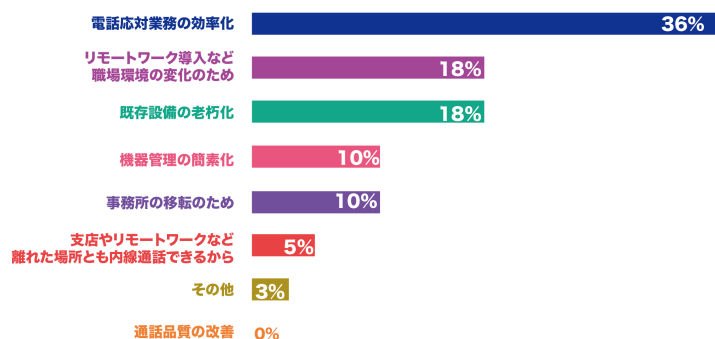
単独の回答として割合の高い回答は「通話内容の録音や管理ができていなかった（15%）」です。現時点でも最多ですが、今後更にカスタマーハラスメント対策としてこの部分が重要視されていくと考えられます。

「その他（20%）」には「社内連絡用と社外にいる時用の2台持ちになっていた」「PBXの保守管理」「料金」「管理画面の不便さ」など様々な回答がありました。

全体を通して見ると比較的回答の分散した質問であり、多くの方が日々の業務において電話業務に数多くの課題を感じていることが読み取れます。

②効率化重視の波は電話対応業務にも。時代のニーズを反映する、導入の理由。

Q.クラウドPBXを導入した理由を教えてください。

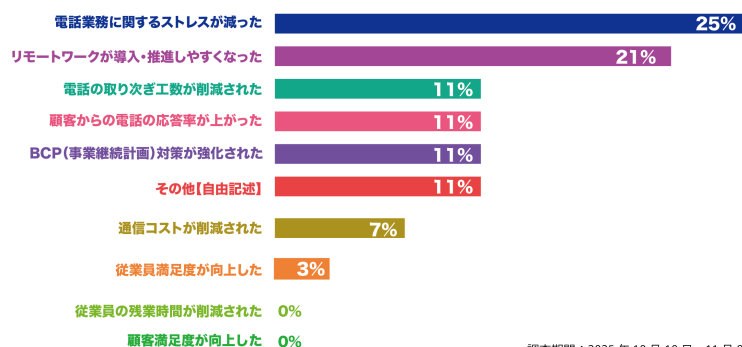


調査期間：2025年10月10日～11月9日
調査元：プロディライト

最も多い回答は「電話対応業務の効率化（36%）」となりました。昨今、働き方改革や労働人口の減少により、業務効率化が重要視されており、電話対応業務にもその傾向が現れています。「リモートワーク導入など職場環境の変化のため（18%）」という回答も比較的多く、まさに世相を反映した回答となっています。今後はここに、カスタマーハラスメント対策という理由がランクインしてくる考えられます。

③導入後の変化は、課題解決を総合的に含む「業務ストレスの緩和」

Q.クラウドPBX導入後、どのような効果がありましたか？



調査期間：2025年10月10日～11月9日
調査元：プロディライト

最も高い比率の回答は「電話業務に関するストレスが減った（25%）」です。営業電話の対応を自動応答に任せたり、通話録音でカスタマーハラスメント対策が行えたり、電話対応業務が可視化され対応の偏りが是正されることで、ストレスの減少や「従業員満足度が向上した（3%）」につながった可能性が高いと考えられます。

僅差で続いた「リモートワークが導入・推進しやすくなった（21%）」という回答も高い割合を示しています。

取り次ぎ工数の削減については約 80%削減されたという回答もあり、大幅な業務効率化が実現していることも判明しました。

■まとめ

従来型のビジネスフォンをお使いの企業様はカスタマーハラスメント対策として重要な「通話録音ができていない」ことをはじめ、電話対応業務に様々な課題を抱えています。導入は職場環境の変化や移転、既存設備の老朽化などを機に行われるケースが多数でしたが、今後はこの導入理由に、「カスハラ対策」が急増すると予想されます。移行後は、通話録音はもちろん、電話対応業務のマネジメントや場所を選ばない電話対応が可能になり、期待した以上の業務改善が実現し電話対応業務のストレスが緩和されています。

カスタマーハラスメント対策はもちろん、電話対応業務に課題やストレスを感じている企業様は、ぜひクラウド PBX「INNOVERA」をご検討ください。

「INNOVERA」は、プロディライトが自社開発した国産クラウド PBX です。標準機能として全ての通話を自動録音・6 ヶ月保存や音声ガイダンスが搭載されています。そのほか、通話内容のテキスト化、CRM（顧客管理）ツールとの連携など豊富な機能で、業務効率の改善にもお役立ていただけます。詳しいことをお聞きになりたい方は、ぜひお気軽にお問い合わせください。

INNOVERA お問い合わせフォーム

URL : <https://innovera.jp/contact/>

INNOVERA 公式サイト

URL : <https://innovera.jp/>

関連するプレスリリース

カスハラ対策が企業や自治体の義務となる改正法が国会で成立。プロディライトは電話応対におけるカスハラ対策を全力でサポートします。

URL : <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000078.000144252.html>

<株式会社プロディライト及び「INNOVERA」について>



一般企業から店舗、コンタクトセンターまで規模や業種を問わず対応できる
ビジネスフォンの新スタンダード

Function INNOVERA 標準機能の一部をご紹介します。			Option オプション機能を利用してより便利な電話環境へ。		
全通話録音  全ての通話を自動で録音。 データ量制限なく6ヶ月 間保存します。	スマホ内線化  ご利用の固定電話の番号 をスマホで受電。家電が 可能になります。	拠点間内線  別の支店やテレワーク中 の従業員へも内線通話が できるようになります。	アウトバウンド  リストへ自動で発信する など家電業務に特化した システムが充実。	テキスト化  家電音声や、録音内容を テキスト化しチャットや メールに転送します。	感情分析  通話音声から感情を解析。 ユーザーの状態を5段階 で表示します。

プロディライトは、「電話の DX」を推進するクラウド PBX「INNOVERA」(<https://innovera.jp/>)を提供しています。INNOVERA は、スマートフォンや PC にて会社の電話番号の発着信を可能にした現代の働き方に適した電話環境を提供する“Japan Quality”の国産クラウド PBX で、ビジネスフォン用途はもちろん、少人数のコールセンターの立ち上げ等、様々な用途に対応することもできます。

URL : <https://prodelight.co.jp/>

【プロディライト IR note】

ステークホルダーの皆様へ当社情報をお届けする公式 note を開設しました。是非、ご覧ください。



URL : <https://note.prodelight.co.jp/>

【当社リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社プロディライト

経営企画室 清水・野木

アドレス : communication@prodelight.co.jp

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588