

各位

2025 年 12 月 1 日

株式会社プロディライト

高機能より堅実さ。電話に求められるのは、信頼性
-クラウド PBX に関する調査結果

クラウド PBX 導入前後のクラウド PBX についての意識調査結果を公開



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 検討時の懸念点や重要視した点を明らかにしました。今回は、本調査を通じて判明した、クラウド PBX 導入前後の企業の意識や判断基準を公開いたします。

■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ハラ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ハラ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 への意識調査を目的としてアンケートを実施しました。前回に引き続きその結果を公開いたします。

■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

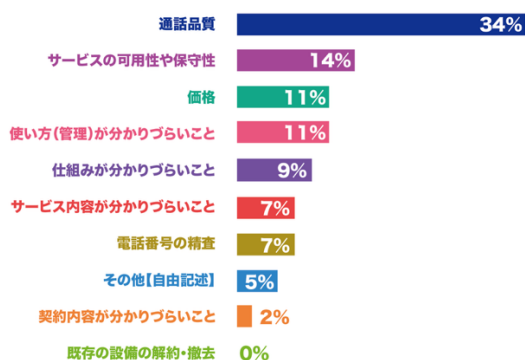
対象：「INNOVERA 2.0」をご利用中の 1,630 社様

調査期間：2025 年 10 月 10 日（金）～11 月 9 日（日）

■調査結果

①一番の懸念点は通話品質。サービスや仕組みが「よくわからない」ことも懸念事項。

Q.クラウドPBXの導入前に不安だったことは何でしょうか？



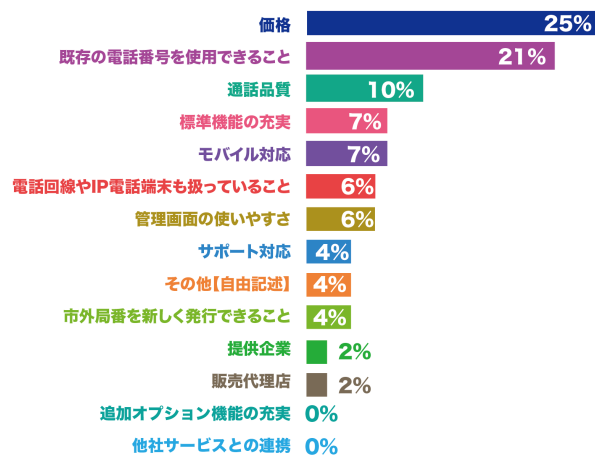
調査期間：2025 年 10 月 10 日～11 月 9 日
調査元：プロディライト

最多の回答は「通話品質（34%）」です。「サービスの可用性や保守性（20%）」が続き、インターネット回線を利用するサービス特有の懸念点が挙がっています。

3位の「価格（11%）」以下には「使い方や管理」「仕組み」「サービス内容」が分かりづらいことが並び、クラウドPBXは、専門的な要素が多く、分かりやすい説明や丁寧なアフターサービスが必要とされていることが現れています。

②機能面より、価格や電話番号の継続を重視。

Q.クラウドPBXを選ぶときに重視したことは何でしたか？

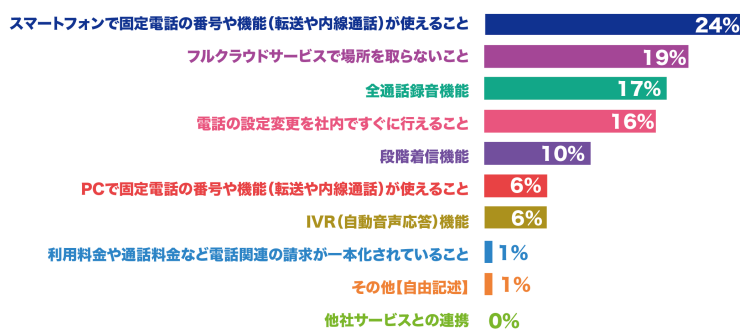


調査期間：2025年10月10日～11月9日
調査元：プロデライト

最も多い回答は「価格（25%）」となりました。続いて多い回答は「既存の電話番号を使用できること（21%）」です。これらは「機能の充実」「モバイル対応」を求める回答よりもかなり多いことから、企業は機能面よりもコストや電話番号を維持できることを重視し、堅実な選択を行うことが判明しました。

③使ってみると実感、INNOVERAの利点。通話録音も上位にランクイン。

Q.クラウドPBX「INNOVERA」が特にお役に立っていることは何でしょうか？



調査期間：2025年10月10日～11月9日
調査元：プロデライト

1 番多い回答は「スマートフォンで固定電話の番号や機能（転送や内線通話）が使えること（24%）」。2 位は「フルクラウドサービスで場所を取らないこと（19%）」で、実際に利用してみると、クラウド PBX ならではの利点が非常に便利に感じたことが現れています。カスタハラ対策として有効な「全通話録音機能（17%）」も 3 位に入っており、こちらは今後より一層重視されると考えられます。

■まとめ

クラウド PBX の導入を検討する企業は、通話品質やサービス内容の理解が難しい点に懸念を抱き、価格や既存の電話番号の継続を重視して、より堅実なサービスを選ぶ傾向があります。これは、電話の「常に繋がる」「すぐに対応できる」という信頼性に価値を置いているためです。一方で、クラウド PBX は高機能性を前面に打ち出すサービスが多く、実際に利用している企業はその点を高く評価していますが、検討段階の企業の意識とはギャップが存在します。

こうした点に不安を感じている企業様は、ぜひ「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。企業が電話に求める信頼性や安心感に重きをおいた、使い勝手の良いサービスとわかりやすさを追求した操作画面が特徴です。

通話品質については、プロディライト独自の IP 電話回線「IP-Line」とセットでお使いいただければ低圧縮の 64kbps の高音質ビットレートの、クリアで聞き取りやすい音声を提供しています。（※通信環境により異なります。）

さらに検討中も導入後も、不安や不明点があればしっかりご確認いただけるよう、専門のカスタマーサクセス部門を擁し安心のサポート体制を構築しています。

機能面も充実しており、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。通話内容のテキスト化、CRM（顧客管理）ツールとの連携などオプション機能も豊富で、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>

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

URL : <https://innovera.jp/news/topics/20251125/>

<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 REC 全ての通話を自動で録音。データ量制限なく9ヶ月間保存します。	スマホ内線化 Call 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 Call 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 List 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 Text 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 Heart 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