

【ビジネス現場のクラウドPBX認知度は5割超】 クラウド電話サービスのトビラフォン Cloud、電話業務に関する実態調査を実施

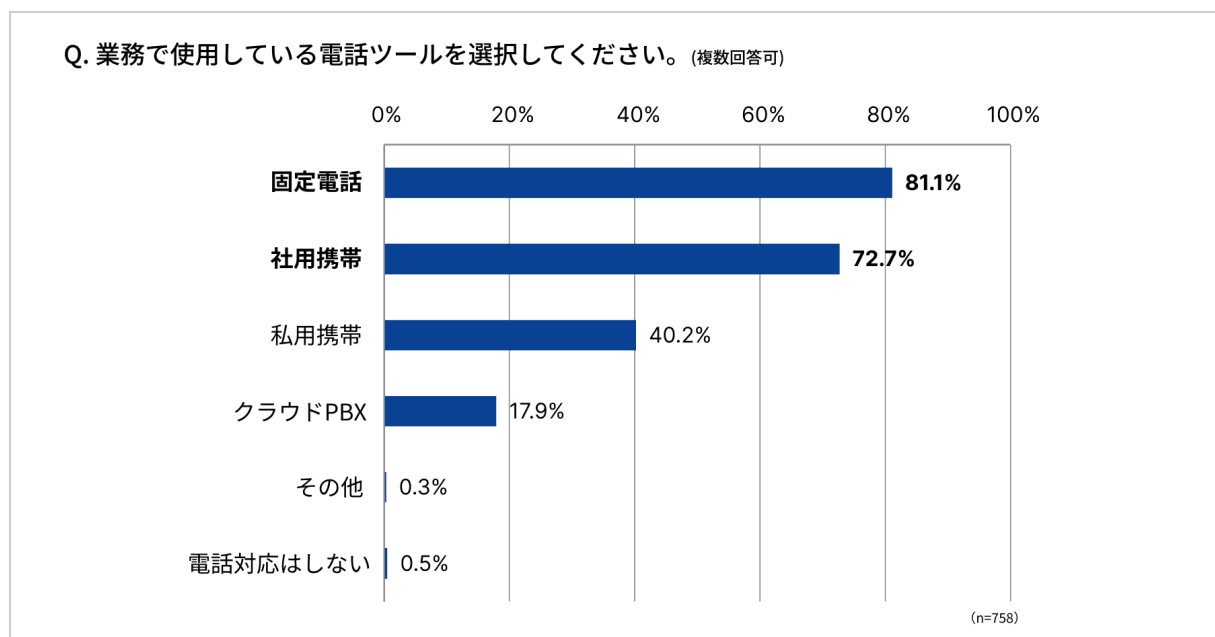
ビジネス電話の業務効率化を促進するクラウド電話サービス「トビラフォン Cloud」を提供するトビラシシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシシステムズ」）は、会社で電話業務に携わる人を対象に、現状や課題についてアンケート調査を実施しました。アンケートの結果をレポートとして公開します。

<調査サマリー>

- 業務で使用する電話、最多は未だ「固定電話」が8割
- 不要な電話対応の多さが業務の妨げに、働く場所やワークライフバランスの課題も
- 通話内容を思い出せず困った人が7割、通話録音の活用は38.5%で活用の余地あり
- 通話の記録方法は「手動でメモ」が7割、通話録音の利用は昨年比で約10%増加
- ビジネス現場の5割超がクラウドPBXを「知っている」、認知度と活用が拡大

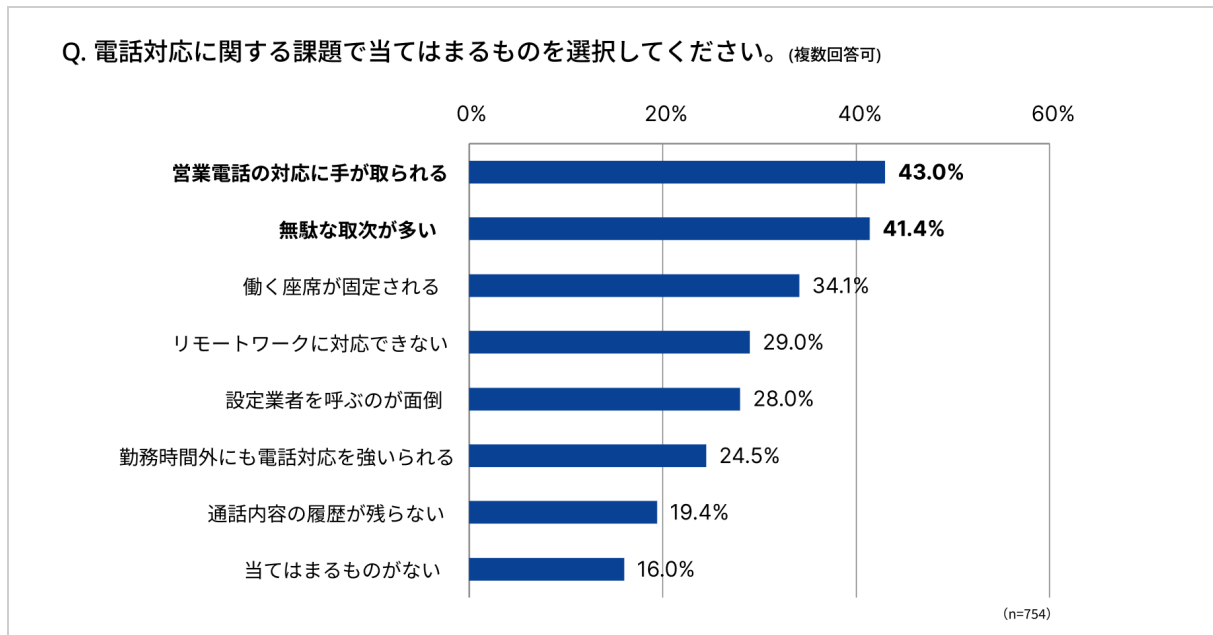
■アンケート調査結果

1. 業務で使用する電話、最多は未だ「固定電話」が8割



業務で使用する電話ツールの種類は「固定電話」が最多の81.1%、次いで「社用携帯」が72.7%となりました。「私用携帯」は40.2%、「クラウドPBX」は17.9%となりました。

2. 不要な電話対応が業務に支障、働き方を制限する固定電話の課題も

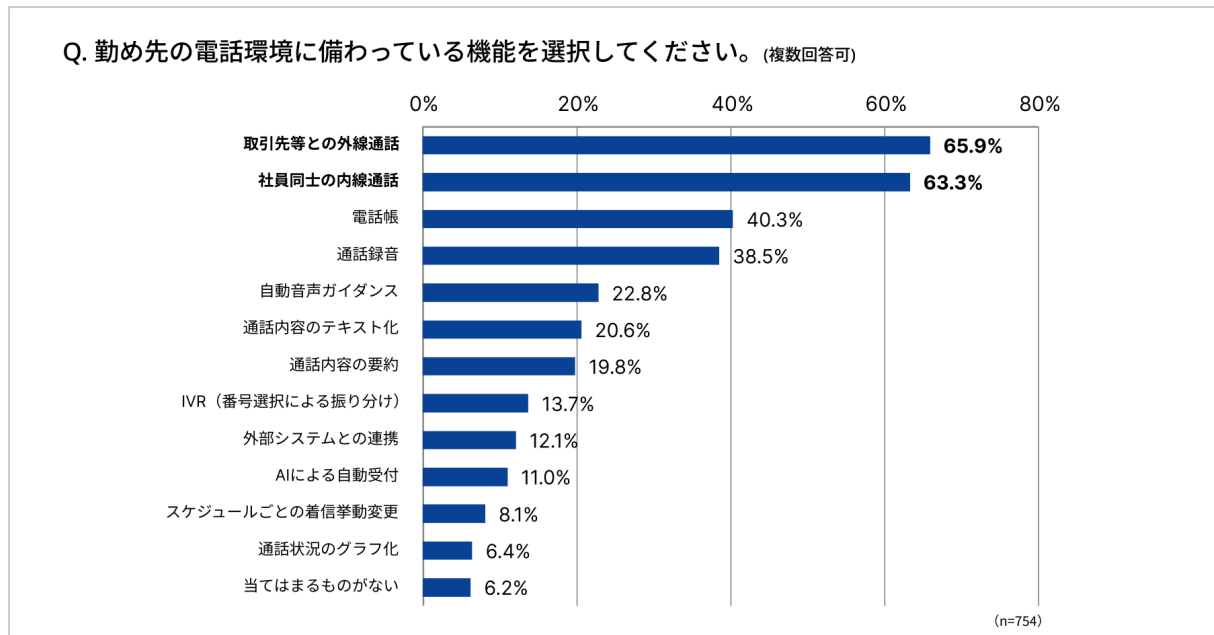


業務で電話を使用する人に対し、電話対応における課題について質問したところ、最も多かった回答は「営業電話の対応に手が取られる」が43.0%、次いで「無駄な取次が多い」が41.4%でした。不要な電話対応が、業務を妨げる課題になっていることがわかります。

また、「働く座席が固定される」「リモートワークに対応できない」といった、電話対応によって働く場所の自由が阻害されることへの不満も挙がりました。さらに、「勤務時間外にも電話対応を強いられる」といった、ワークライフバランスに関する課題も挙がりました。

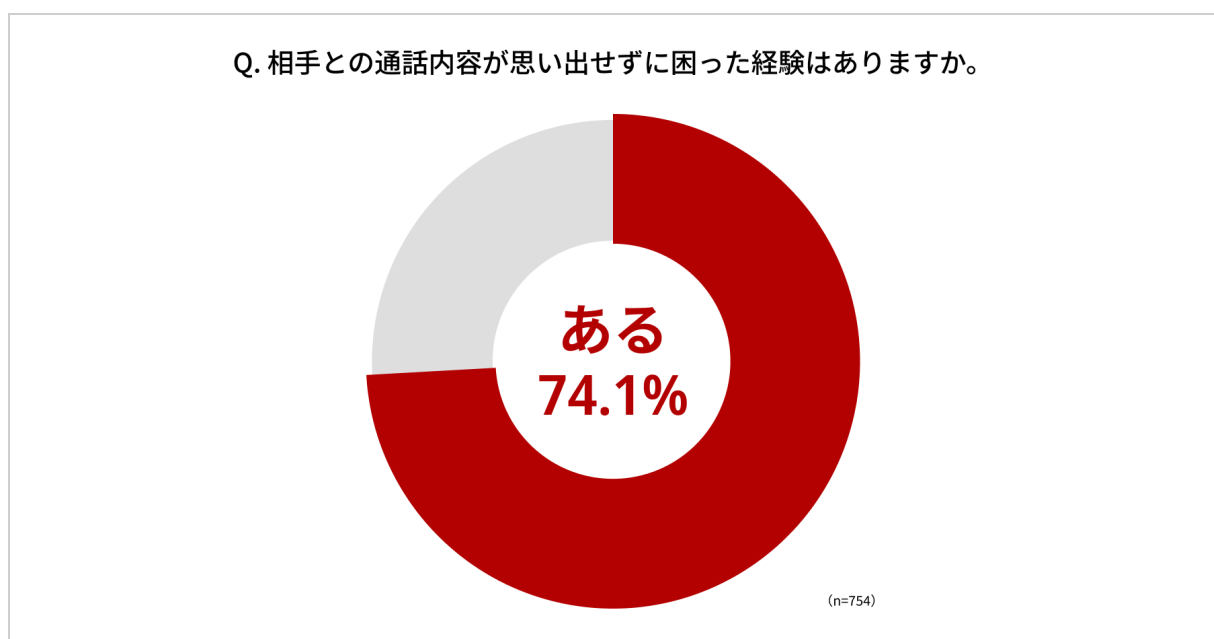
「設定業者を呼ぶのが面倒」と回答した人も約3割に上り、固定電話の運用・管理にかかるコストへの課題感も伺えます。

3. 基本的な通話機能は搭載するも、通話録音の活用は4割弱



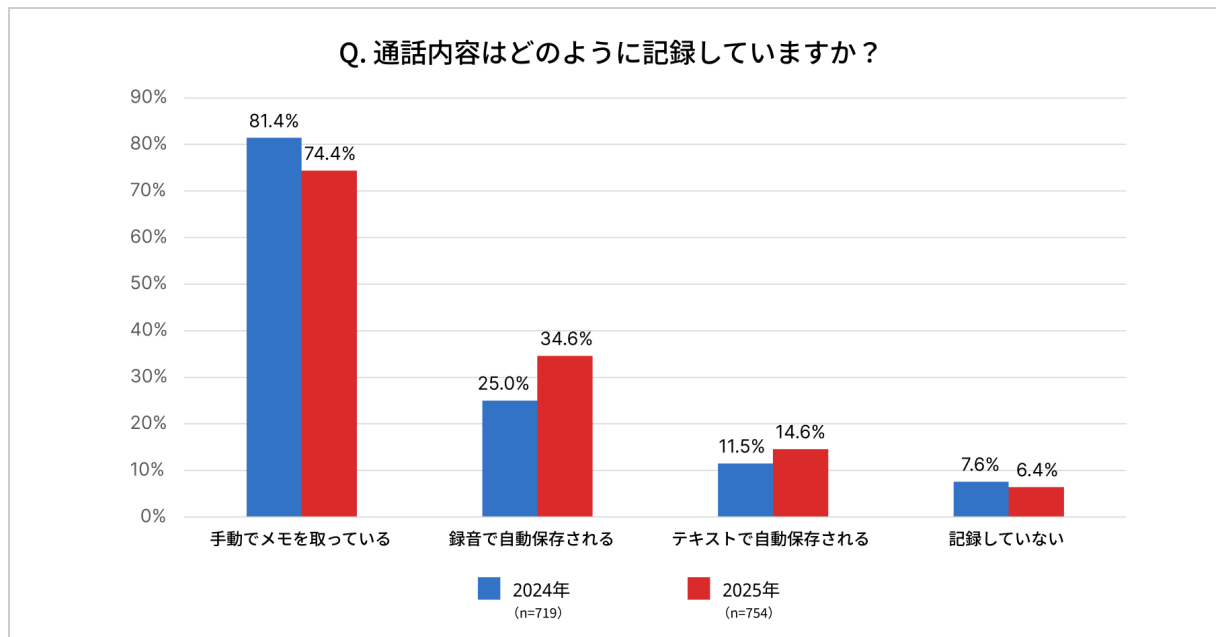
業務で電話を使用する人に対し、勤め先の電話環境に備わっている機能を質問したところ、外線通話や内線通話、電話帳などの基本的な機能は備わっている場合が多いことがわかりました。一方で、「通話録音」は38.5%にとどまり、活用が浸透していないことがわかります。さらに、「通話内容のテキスト化」「通話内容の要約」「AIによる自動受付」など、電話業務の自動化に寄与する機能は10～20%台にとどまり、活用が進んでいない企業が多いことがわかりました。

4. 通話を思い出せずに困った経験が7割



業務で電話を使用する人のうち、「相手との通話内容が思い出せずに困った経験がある」と答えた人は、74.1%となりました。この傾向は、通話の記録や情報管理の改善が、多くの現場で求められている可能性を示しています。

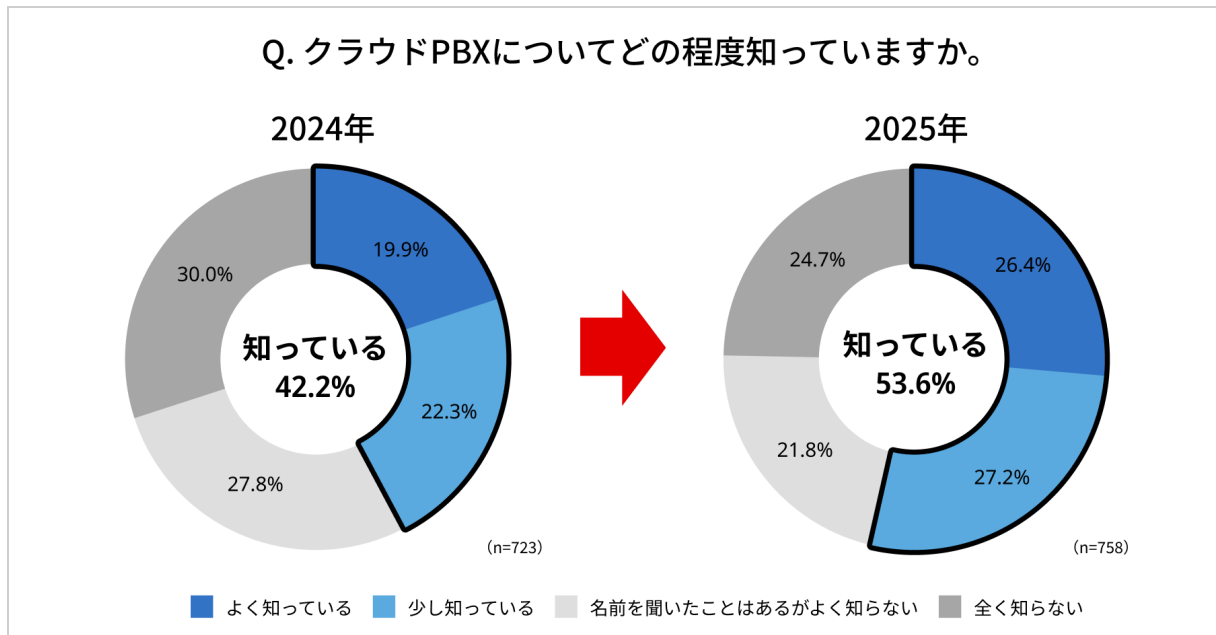
5. 通話内容の記録方法は手動メモが最多、録音は増加傾向



業務で電話を使用する人に対して、通話内容をどのように記録しているかを質問し、2024年と2025年のアンケート結果を比較したところ、「手動でメモを取っている」と回答した人は74.4%で、2024年と比べて7.0%減少しました。一方で「録音で自動保存される」は34.6%となり、昨年よりも約10%増加しています。また、「テキストで自動保存される」も昨年より3.1%増加しました。

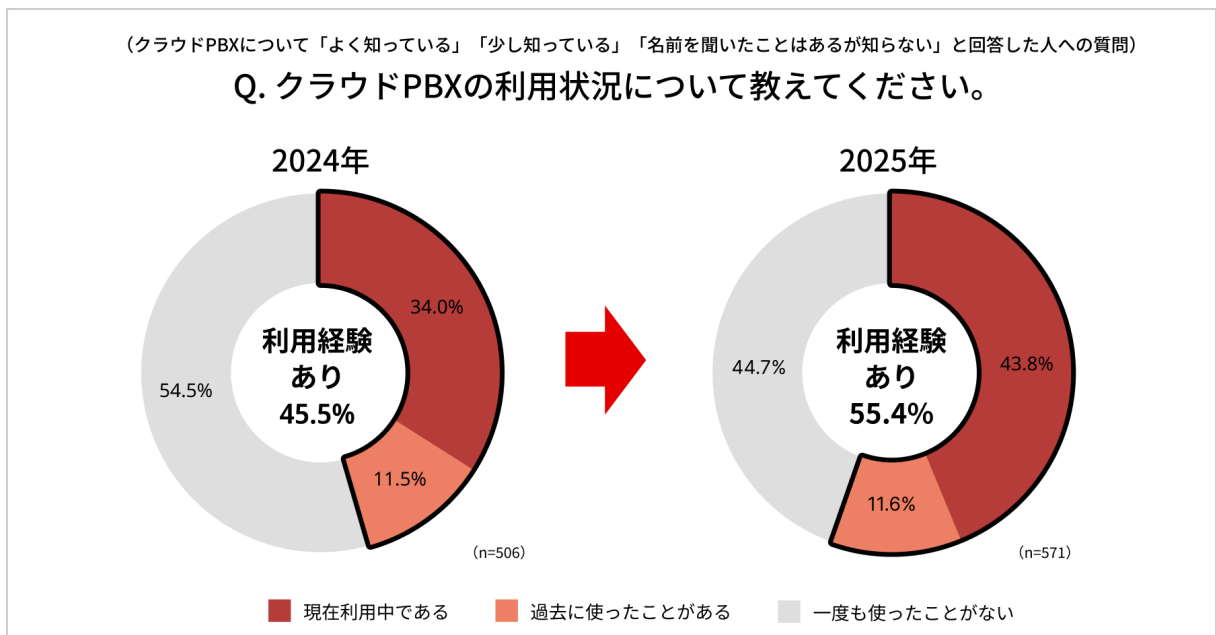
手動でメモを取る記録方法に比べて、録音データやテキストを後から振り返る方法は利便性や正確性も高く、徐々に現場に浸透している可能性も考えられます。

6. ビジネス現場の過半数がクラウドPBXを「知っている」、認知度が上昇



業務で電話を使用する人に対し、クラウドPBXについてどの程度知っているかを質問したところ、「よく知っている」「少し知っている」の合計は53.6%で、ビジネスの現場ではクラウドPBXについて知っている人が過半数を超えていることがわかりました。当社が2024年に実施したアンケート調査では、同じ質問に対して「よく知っている」「少し知っている」の合計は42.2%で、クラウドPBXの認知度が昨年よりも11.4%上昇しています。

7. ビジネス現場でクラウドPBXの利用が拡大



クラウドPBXについて「よく知っている」「少し知っている」「名前を聞いたことはあるがよく知らない」と答えた人に対して、クラウドPBXの利用状況について質問したところ、「現在利用中である」と回答した人は43.8%でした。当社が2024年に実施したアンケート調査において、「現在利用中である」と回答したのは34.0%で、クラウドPBXを利用している人の割合は昨年よりも9.8%上昇しています。

また、「現在利用中である」と「過去に使ったことがある」と回答した人を合わせると、ビジネスの現場で55.4%の人がクラウドPBXを利用した経験があることがわかります。

8. クラウドPBX最大のメリットは、場所を問わず使えること

(クラウドPBXについて「よく知っている」「少し知っている」と回答した人への質問)

Q. クラウドPBXを導入するメリットとして、あなたが考えるものは？ (n=406)

1位：場所を問わず通話できる (35.7%)

2位：スマホの2台持ちが不要になる (24.1%)

3位：固定電話や配線等の機器が不要になる (13.5%)

クラウドPBXについて知っていると回答した人に対して、クラウドPBXを導入するメリットを質問したところ、「場所を問わず通話できる (35.7%)」が最も多い回答となりました。次いで、「スマホの2台持ちが不要になる (24.1%)」「固定電話や配線等の機器が不要になる (13.5%)」があげられました。

9. クラウドPBX導入時の懸念は、ランニングコストが高いこと

(クラウドPBXについて「よく知っている」「少し知っている」と回答した人への質問)

Q. クラウドPBX導入時の懸念点として、あなたが考えるものは？ (n=406)

1位：ランニングコストが高い (39.4%)

2位：通話品質が不安定になる場合がある (19.5%)

3位：電話番号を引き継げない (12.6%)

クラウドPBXについて知っていると回答した人に対して、クラウドPBX導入時の懸念点を質問したところ、「ランニングコストが高い (39.4%)」が最も多い回答となりました。次いで、「通話品質が不安定になる場合がある (19.5%)」「電話番号を引き継げない (12.6%)」があげられました。

■調査結果まとめ

ビジネス現場では依然として固定電話が主流である一方、働く場所の制約や運用管理の手間など、固定電話に起因する業務負担やコストが存在しています。電話対応においては、営業電話や無駄な取次などが業務を妨げ、ビジネス現場のストレスとなっている可能性が明らかになりました。

また、基本的な通話機能は備わっている一方で、通話録音や音声テキスト化、AIの活用など、カスハラ防止や業務効率化に寄与する機能は、未だ十分に普及しているとは言えません。

さらに、多くの人が通話内容を思い出せずに困った経験があり、通話録音の活用による情報管理の改善ニーズが高まっているとも考えられます。

一方、クラウドPBXの認知度と利用率は昨年から伸長しており、リモートワークやフリーアドレスなど場所を問わず通話できる利便性が評価されています。コストへの懸念はあるものの、柔軟な働き方を支える電話環境として徐々に利用が進んでいると見られます。

【調査概要】

調査期間：2025年10月17日（金）～24日（金）

調査パネル：トビラシシステムズ株式会社調べ、株式会社ジャストシステム（Fastask）のアンケートパネルを利用

対象：勤務先での業務内容として、電話設備管理をしていると答えた方

回答者数：778名

調査方法：WEBアンケート方式

■電話業務を解決するクラウド電話「トビラフォン Cloud」

「トビラフォン Cloud」は、機器設置や工事が不要で使えるクラウド型ビジネスフォンです。スマホアプリやPC、IP電話機等のマルチデバイスに対応しており、働き方に合わせた電話環境を実現します。

「050」で始まるIP電話番号の他、市外局番やフリーダイヤルなど、用途に合わせた番号の新規発行、または既存番号の引き継ぎが可能です。外線・内線・転送等の通話機能だけでなく、録音・IVR（自動音声応答）・通話の文字起こしなど、電話業務を便利にする機能を標準搭載。SalesforceやHubSpot、kintoneなど様々な外部ツールと連携でき、架電内容の記録や連絡先の管理を効率化します。また、AIによる通話内容の要約や、通話履歴に対するラベルの自動付与も活用することで、通話内容を端的に把握できます。

自社開発サービスならではの使いやすさと充実したサポート体制で、初めてクラウドPBXを利用する方でも安心してご利用いただけます。



「トビラフォン Cloud」公式サイト：<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

■トビラシステムズについて



テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺SMS等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約1,500万人にご利用いただいています。

<会社概要>

会社名 : トビラシステムズ株式会社
代表者 : 代表取締役社長 明田 篤
証券コード : 4441 (東証スタンダード市場)
設立 : 2006年12月1日
所在地 : 愛知県名古屋市中区錦2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F
公式サイト : <https://tobila.com/>

<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

トビラシステムズ株式会社 広報担当
電話番号 : 050-3646-6670 (直通)
お問い合わせフォーム : <https://tobila.com/contact/>