

各位

2025 年 1 月 28 日
株式会社プロディライト

LDT 株式会社が
クラウド PBX 「INNOVERA（イノベラ）」を導入（事例紹介）

「やさしいお葬式」のコールセンターに INNOVERA を活用
リモートワーク導入にも貢献



電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪市中央区：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 2025 年 1 月 28 日、LDT 株式会社（東京都港区：代表者 白石 和也、以下 LDT）へのクラウド PBX 「INNOVERA」の導入事例を公開しました。

LDT は「やさしいお葬式」のコールセンターに「INNOVERA」を導入し、リスク対策、新人教育、対応品質の向上、そしてリモートワークに活用しています。



通話音声の活用で
トラブルの防止や
新人教育に役立て
対応品質を向上



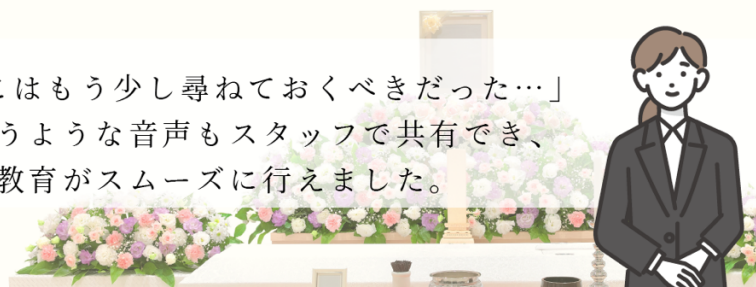
■導入事例インタビュー記事はこちら

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

LDT は超高齢社会に求められるヘルスケア・医療・介護・シニアライフ・相続に関するプラットフォームとして、エンドユーザーと事業者を繋ぐ企業です。M&Aを活用したサービスインフラを構築することで超高齢社会の社会課題を解決し、人々のQOL（生活の質・人生の質）を向上することを目指しています。

以前「やさしいお葬式」のコールセンターでは、ビジネスフォンで電話応対をしていましたが、録音機能が搭載されていないことがリスクに繋がり、業務拡大の障壁にもなることから、オンプレミス PBX の脱却を検討。代表が以前勤務していた企業でも利用していたご縁からクラウド PBX「INNOVERA」をお選びいただきました。

「ここはもう少し尋ねておくべきだった…」
というような音声もスタッフで共有でき、
新人教育がスムーズに行えました。



■導入トピックス①：リスク対策・新人教育・対応品質向上に通話録音を活用。

お客様のコメント

「顔の見えないコールセンター事業では『言った言わない』問題がありますので…録音を確認できる、必要があれば音声の提供もできるという安心感が備わりました。（導入後に）人員も拡大していったのですが、模範となる通話音声を活用することで新人教育がとてもスムーズに行えました。また、定期的に通話音声を確認し対応品質のチェックにも役立てています。」

■導入トピックス②：受電業務のマネジメントに役立つ管理画面。

お客様のコメント

「通話秒数なども管理画面で表示できるので、担当者別に分析ができたり、それをもとに指導も行えたりする点が非常に有益だなと感じました。」

離職防止に効果的な
リモート勤務が
コールセンターで
働くメンバーにも
可能になった



■導入後に気づいた「INNOVERA」の便利な機能について(一部を抜粋)

「コールセンターで働くメンバーのリモート勤務ができるようになったことですね。これは導入しなければ実現できませんでした。PCとヘッドセットさえ持っていればリモート勤務できる体制を作れたのは良かったです。」

■全文はこちらから

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

＜株式会社プロディライト及び「INNOVERA」について＞



豊富な標準機能やオプションで、環境や働き方に合わせて電話をカスタマイズ。

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、架電が 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 など架電業務に特化した システムが充実。	テキスト化  架電音声や、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に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

アドレス : communication@prodelight.co.jp

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588