

各位

2025年2月3日
株式会社プロディライト

電話対応の効率化サービス「Telful」に、
機会損失対策に効果的な IVR 機能を実装

機能拡充の第一弾として音声自動応答システムをリリース、
更なる利便性の向上を目指す



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 24 日、わずらわしい電話をシャットアウトし、顧客対応と業務の効率化を両立させるサービス「Telful（テルフル）powered by INNOVERA」にて、IVR（音声自動応答システム）機能を実装しました。

プロデライトは2024年12月17日に行った「Telful」のリブランディングの際に、今後機能の拡充を行うことを発表しましたが、今回はその第一弾のリリースとなります。

■IVR（自動音声応答）とは

IVRとは電話がかかってくると「〇〇へご用の方は1を、お問い合わせの方は2を押してください」などのガイダンスを流し、操作に応じて問い合わせ内容の振り分けや自動応答を行う機能です。電話対応を効率化するための重要なツールとして、昔からコールセンターや企業ではよく利用されており、最近ではクリニックや美容院など店舗にも利用が広がっています。

■TelfulのIVR機能とメリット

・テキスト読み上げ

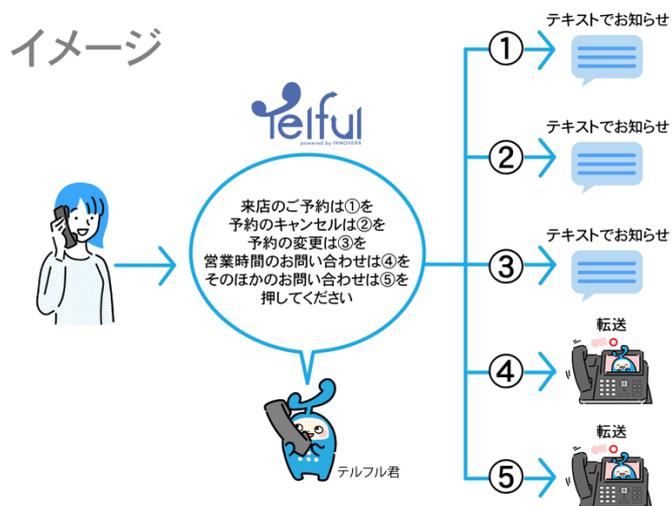
テキストで入力した内容をAIが読み上げます。

・メニュー選択

発信者が電話のボタンを押すことで、電話を転送する、通話内容をメールやチャットで通知する、などメニューの選択ができます。

・通話内容のテキスト化

発信者が吹き込んだ内容をAIがテキスト化し、発信番号や着信日時とあわせてメールやチャットで送ることが可能です。



これらの機能により飲食店やクリニックの予約業務はもちろん、アパレルの在庫確認など、ある程度型が決まっているお問い合わせに幅広く対応します。

導入すると休業日や営業時間外も電話受付が可能になり、機会損失の防止やお客様満足度（CS）の向上に効果的です。企業への入電も最初に IVR によって部署ごとに電話が振り分けられ、より効率的な対応が可能になります。

また、メールやチャットでの通知も隙間時間で確認ができ、非常に有用です。

■ご利用方法

利用方法は2ステップで非常に分かりやすく、使い勝手の良い仕様です。

1. 読み上げる内容（音声ガイダンス）を設定します



「お電話ありがとうございます。〇〇です。ご予約のお客様は…」など、設定画面に文字を打ち込むだけで音声の内容を設定できます。変更もすぐに反映され、年末年始など普段と異なるアナウンスを流したい際にも手軽に変更でき便利です。

2.メニューの分岐を設定します



発信者の選択に対するシステムの対応を設定します。1番を押された時には指定した番号に転送する、2番を押された時には用件のテキスト化を行うなど、1から5までのアクションを設定できます。こちらもいつでもすぐに変更が可能です。

<Telful とは>

Telful は出たい番号からの電話だけを取り、はじめてかかってくる番号や出たくない番号からの電話は自動音声に対応し内容はテキストメッセージで確認する、電話対応品質を下げることなく電話業務の負担を減らし業務効率化を実現する電話システムです。

利用料金は定額で月額 2,980 円（税抜）〈2024 年 12 月 17 日～2025 年 4 月 30 日に契約した場合、契約から 6 ヶ月間／それ以降は月額 3,980 円（税抜）〉



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

同サイトより、電話業務の効率化に役に立つ「かんたん電話対応マニュアル」を無料ダウンロードできます。

<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