

各位

2025年3月31日
株式会社プロディライト

株式会社ラックが クラウド PBX 「INNOVERA (イノベラ)」 を導入 (事例紹介)

西日本典礼・大分典礼のコールセンターに INNOVERA を活用
kintone と API 連携し電話対応を効率化



電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪府中央区：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 3 月 31 日、株式会社ラック（福岡市博多区：代表取締役社長 松井秀二、以下ラック）へのクラウド PBX 「INNOVERA」の導入事例を公開しました。

ラックは 30 ヶ所の斎場を有する西日本典礼・大分典礼の典礼事業部のコールセンターに「INNOVERA」を導入することで、電話対応とコールセンターのマネジメントの効率化やランニングコストのカットを実現しました。



INNOVERA の導入で架電者が明確に。
全員が通話履歴音声を確認できるようになり、
お客様との会話がスムーズになりました。

■導入事例インタビュー記事はこちら

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

ラックは福岡県に本社を構える、商業 50 年超の歴史ある企業です。「日本一誰かのために熱く生きる おせっかいカンパニー」を目指し、ウェディング事業やドレス事業、フォト&プロデュース事業、フューネラル事業で人生の節目となる儀式をより美しく、感動的に演出しています。

以前、西日本典礼・大分典礼のコールセンターでは、オンプレミスの PBX を利用して電話対応を行なっていましたが、人員増加に伴うアカウントの追加ができないことからシステムの入替えを検討。CRM（顧客管理）システムとして導入予定だった kintone（※1）と API 連携（※2）が可能であること、そして福岡に支店がありすぐにサポートを受けられることからプロディライトのクラウド PBX「INNOVERA」をお選びいただきました。

（※1）業務に合わせたシステムをかんたんに作成できるサイボウズのクラウドサービスです。

（※2）アプリケーションとアプリケーションを繋ぐことで、相互のデータと機能の共有できる API（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）を利用して、アプリケーションやシステム間でデータや機能を連携させることです。



■導入トピックス①：人員増員にスムーズに対応でき、全通話音声録音でクレーム対策も安心。

お客様のコメント（一部を抜粋）

「人員増員の際にはスムーズにアカウントの追加ができる点があります。基本サービスでは全通話録音の保存期間は6ヶ月ですが期間を半年延長できるサービスもありますので、もしお客様からクレームがあったとしても1年分の通話録音データがあれば十分に対応できるなというところで切り替えをしました。」

■導入トピックス②：通話の聞き返しが手軽に行え、コスト削減にも貢献。

お客様のコメント（一部を抜粋）

「前システムでは管理者のみが通話履歴音声の聞き返しが行えましたが（INNOVERA導入後は）コールセンターの人員全員が確認できるようになり、お客様との会話の確認がスムーズになりました。ランニングコスト的にも、今まで使っていたものと比べると遥かに費用が違いました。」



■導入後に気づいた「INNOVERA」の便利な機能について(一部を抜粋)

「データ分析機能が充実しておりました。コールセンターのスタッフの方が電話に対応する数や忙しい時間帯、一人ひとりの対応履歴、送客や顧客獲得の割合など、数字として見ると、把握できる部分がこれまでと多分違ってくると思います。管理画面もとても見やすい画面だなと感じました。データ分析機能を活用することで、各コールセンターの担当者の対応スピードなど深く理解できるようになりましたので、これらの機能をうまく利用し個人評価などへつなげていこうと考えています。」

■全文はこちらから

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

<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。来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営業用に特化したシステムが充実。	テキスト化  来電音声や、録音内容をテキスト化した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、ユーザーの気持を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

アドレス : communication@prodelight.co.jp

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588