

各位

2025 年 12 月 25 日  
株式会社プロディライト

## 人気の IVR 機能を大幅強化！

電話対応の効率化サービス「Telful」に新機能を追加しました。

機会損失の防止や顧客満足度の向上につながる IVR 機能をアップグレード、  
Telful の設定方法について答える AI チャットボットを新たに搭載。

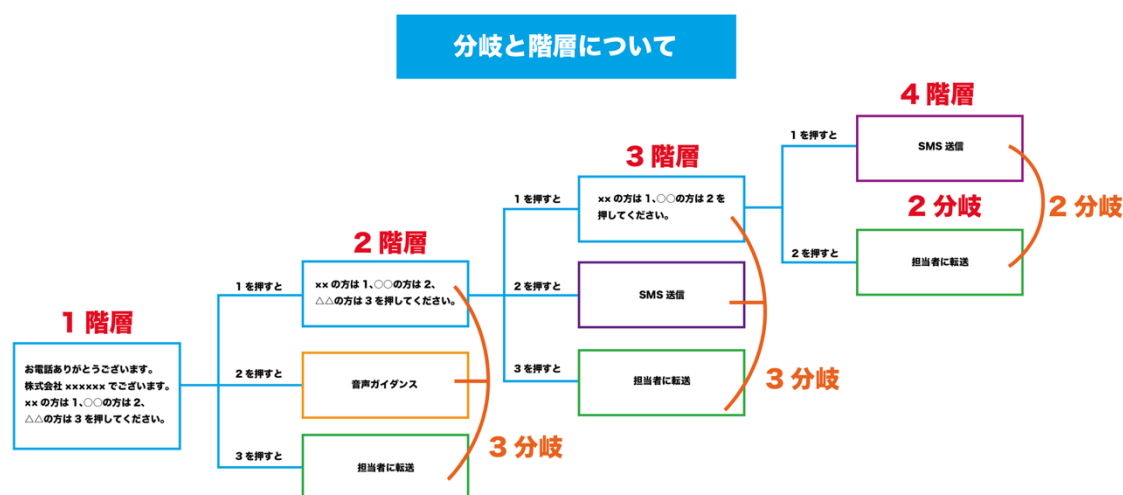


電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪市中央区：代表取締役社長 小南 秀光、証券コード：5580、以下プロディライト）は 2025 年 12 月 25 日、わずらわしい電話をシャットアウトし、顧客対応と業務の効率化を両立させるサービス「Telful（テルフル）powered by INNOVERA」にてメンテナンスを行い、IVR 機能を強化するとともに新機能を追加したことをお知らせいたします。

今回のアップデートにより「Telful」の IVR（音声自動応答）機能が大幅にグレードアップし、複雑な問い合わせフローを柔軟に設計でき、顧客のニーズに応じた案内を提供できるようになりました。また、IVR 機能の UI（ユーザーインターフェース）改善と設定画面に Telful の設定方法についての質問に答える AI チャットボット搭載も実施し、ユーザビリティを更に向上いたしました。

#### ■ 今回のアップデートで追加された機能について

##### ① IVR の設定が 9 階層 9 分岐に大幅アップグレード



これまで Telful の IVR 機能は 1 階層 9 分岐でしたが、今回のアップデートにより 9 階層 9 分岐に大幅に機能強化されました。分岐と階層の違いについては上図をご覧ください。分岐は 1 回の質問に対する選択肢の数で、階層は質問の数となります。

階層が従来の 9 倍に増えたことにより、複雑な業務フローにも柔軟に対応できる、より高度な自動応答システムをお客様自身で構築することが可能になりました。

階層を増やせば、1 回あたりの選択肢（「○○の方は 1 番を、××の方は 2 番を押してください」など）は少なくすることができます。それにより架電側は選択肢を聞く時間が短縮され、案内も明確となり、満足度の向上につながります。IVR は営業時間内と営業時間外でそれぞれ異なる設定を行い、時間によって対応やガイダンスを変更することが可能です。

分岐編集

×

入力番号

# 1

アクション選択

番号選択

転送

ガイダンス

SMS

ガイダンス設定

ガイダンスが設定されていません。

録音

OFF

通知設定

0件 設定中

通知先を追加

通知先を追加してください

× 削除

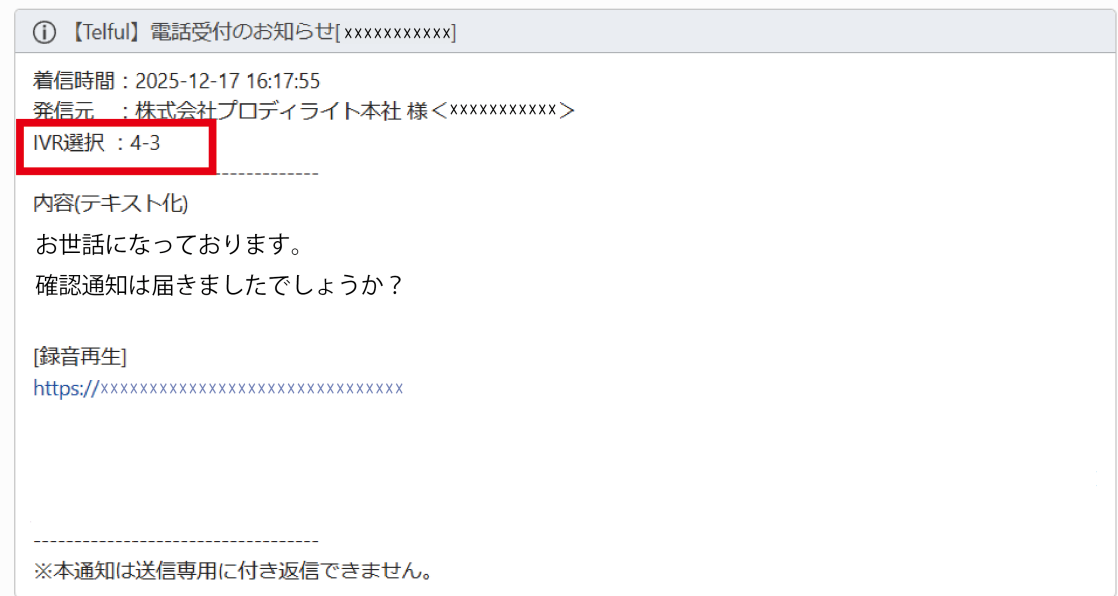
保存

IVR の設定画面もより分かりやすく、直感的に操作できるように改善いたしました。分岐編集画面でお客様にご入力いただく番号やガイダンスの設定（音声作成）、アクション（転送や音声ガイダンスの再生、SMS 送信など）、通話録音の有無、着信の通知先などを全て設定していただけます。

<div> <div>株式会社テスト</div> <div> <div>ダッシュボード</div> <div>着信履歴</div> <div>着信設定</div> <div>通知先</div> <div>スケジュール</div> <div>電話帳</div> <div>着信拒否</div> <div>着信連携</div> </div> </div>	2025-12-17 16:13:35	株式会社プロディライト 本社	IVR ガイダンス		こんにちは。〇〇です。	4-3
	2025-12-17 16:11:25	株式会社プロディライト 本社	IVR 転送不在			4-1-1
	2025-12-17 16:07:00	株式会社プロディライト 本社	IVR 転送成功	00:00:03		1
	2025-12-17 16:06:25	株式会社プロディライト 本社	IVR 転送不在			4-1-1
	2025-12-17 16:03:58	株式会社プロディライト 本社	IVR SMS			4-5
	2025-12-17 16:02:03	株式会社プロディライト 本社	IVR SMS			4-5
	2025-12-17 16:01:46	株式会社プロディライト 本社	IVR ガイダンス		こんにちは。〇〇です。また電話します。	4-3

選択された IVR の分岐は着信履歴にも記録されます。上の画像、赤枠の中の数字が選択された IVR の番号です。

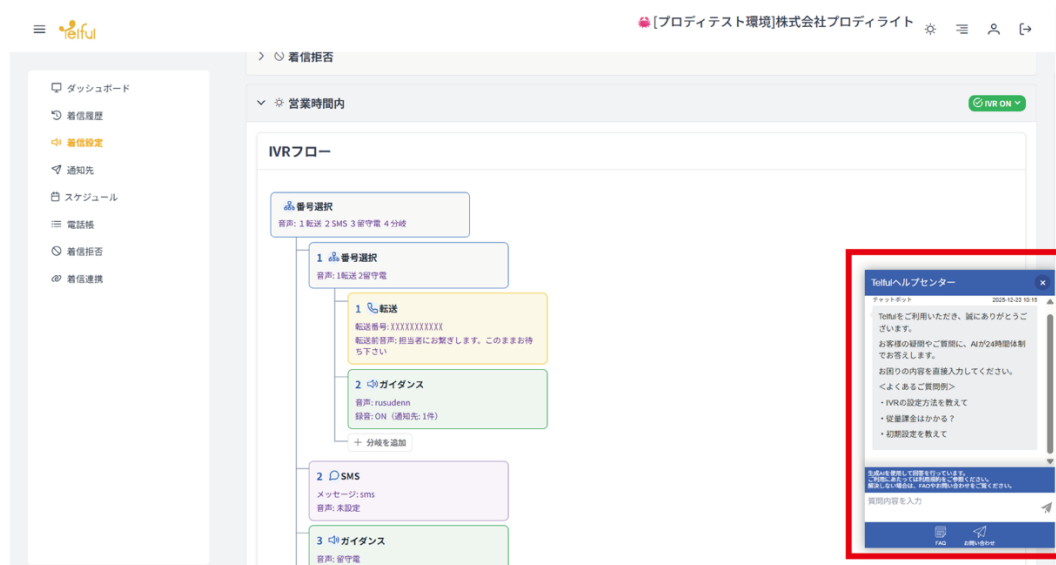
選択された IVR の分岐は、電話受付のお知らせメールにも記載されます。



上の画像、赤枠の中の数字がそれにあたります。  
この記載により、何についての連絡かを把握した上で内容を確認することができ、効率的に対応が行えます。

## ②AI チャットボットの搭載





AI チャットボットとは、AI を活用してユーザーとリアルタイムで自然なテキスト対話を行うプログラムです。自然言語処理技術によって人間が日常的に使っている言語を解析し、学習したデータやログに基づいて的確な応答を生成します。

プロディライトの提供するクラウド PBX「INNOVERA」の WEB ページへの導入が好評だったことから、今回、Telful の管理画面でも株式会社 PR TIMES の提供するカスタマーサポートツール「Tayori」の AI チャットボットを利用することといたしました。

こちらの AI チャットボットは誤った回答を行わないようプロディライトが用意した FAQ（よくある質問とその回答）からのみ情報を得て回答するように設定し、質問と回答の履歴を確認することで、回答の元となる FAQ が未入力かつ質問の多い項目から追加を行っています。24 時間 365 日対応可能のため、すぐに回答が欲しい場合に非常に役立ちます。操作や設定に困った時には気軽にご質問ください。

また、質問入力欄の下には FAQ（よくある質問と回答）とお問い合わせフォームへのリンクもついており、AI チャットボットが答えられなかった際にはすぐにそちらに移動していただくことも可能です。

今回のアップデートは以上となります。

Telful は今後も続々とサービスを充実していきますので、ご所望の機能や連携したい外部サービスなどのご要望がございましたら、ぜひお聞かせください。

## ■関連するプレスリリース

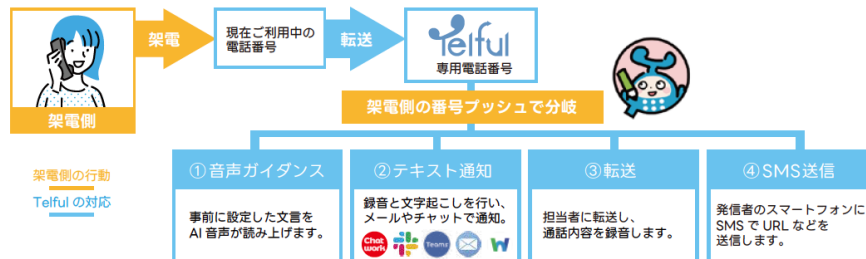
24 時間 365 日即対応！クラウド PBX「INNOVERA」の WEB ページに AI チャットボットを搭載しました。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000116.000144252.html>

## ■メンテナンスの背景

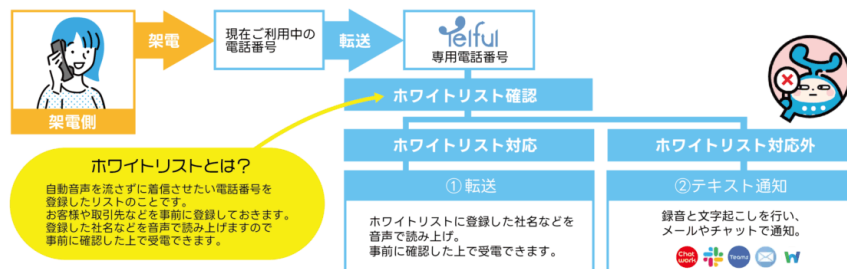
### 機能その1 IVR 機能

自動音声で再生し、押された番号によって指定の電話番号に転送をしたり、テキスト化してメールやチャットに通知したり、対応を振り分けます。



### 機能その2 用件受付機能

自動音声で架電側へ対応。着信はせず内容をテキスト送信します。ホワイトリスト機能を併用することで取りたい電話のみに対応することも可能です。



2024 年 12 月にリブランディングを行った Telful は、大変ご好評を賜り 100 名を超える規模の企業や行政機関、製造業、介護業、美容院、タクシー会社、個人事業主など様々な規模や業種の企業様にご利用いただいております。日々、そのご対応をさせていただく中で電話対応の効率化を求める方は業界業種を問わず多く存在すること、そしてそれぞれ様々な機能をお求めになっていることを再確認しています。

プロディライトは、皆様に満足・安心して長くサービスをご利用いただくためには改善をこまめに行うことが大切だと考えています。

そこで今回は、特に人気の機能である IVR 機能のアップグレードと、現在 INNOVERA の WEB ページで好評を博している AI チャットボットの搭載を決定いたしました。

今後も Telful をますます便利で使いやすいサービスとするために、今後もこうしたメンテナンスを定期的に行ってまいります。

<Telful とは>

Telful は、ボタン操作や営業時間、電話番号で電話対応を振り分けて、電話応対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、設備の導入も不要、今お使いの電話番号をそのまま利用できる、手軽に始められる電話 DX をぜひお試しください。

利用料金は定額で月額 3,980 円（税抜）



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

同サイトより、「サービスご紹介資料」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>



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](mailto:communication@prodelight.co.jp)

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588