

各位

2025 年 9 月 8 日
株式会社プロディライト

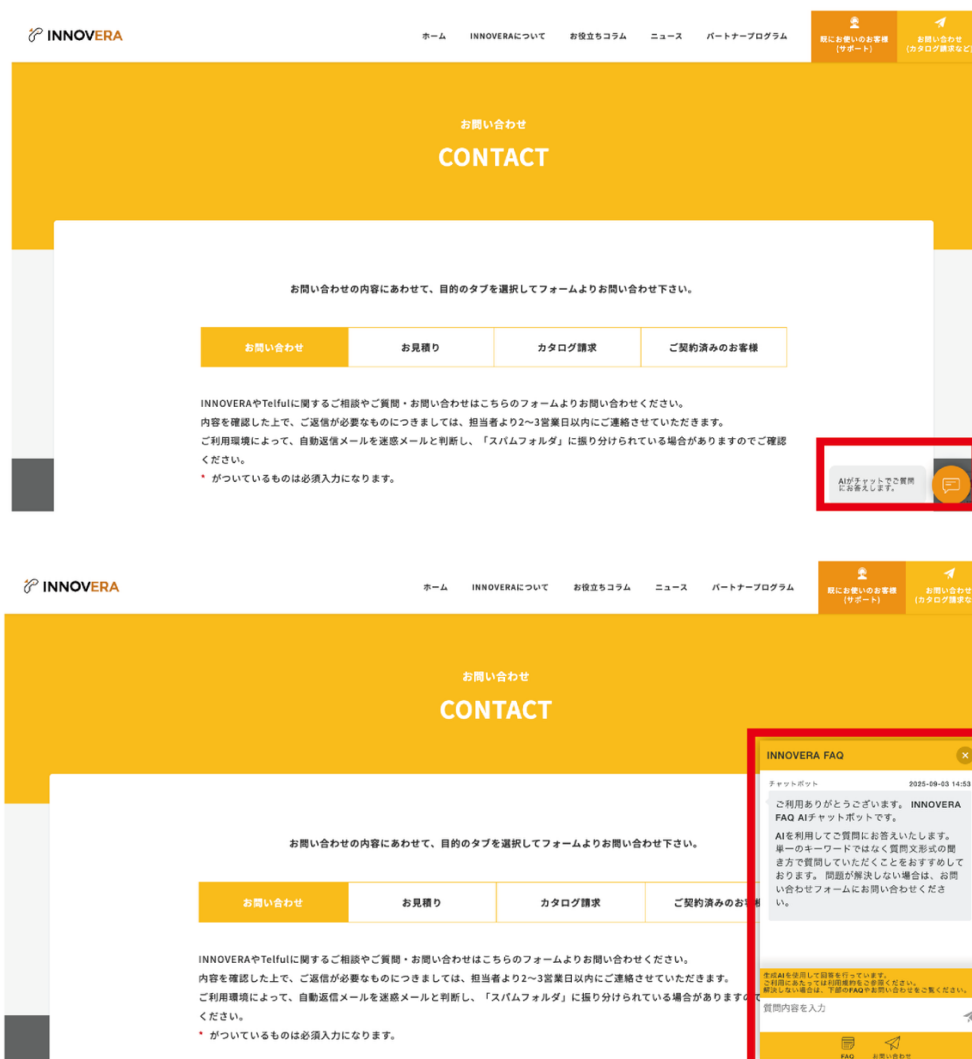
**24 時間 365 日即対応！クラウド PBX「INNOVERA」の
WEB ページに AI チャットボットを搭載しました。**

既存の顧客サクセスが対応するお問い合わせフォームに加え、AI が即回答を行うシステムを導入



電話の DX を推進する株式会社プロディライト(大阪市中心区: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、クラウド PBX「INNOVERA」の WEB ページに新たに AI チャットボットを導入し、24 時間 365 日質問に即回答できるお客様対応チャンネルを追加したことをお知らせいたします。

■AI チャットボット搭載の背景



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。

INNOVERA の Web サイトでは、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し、回答の正確さと、ユーザーが必要としている項目の拡充に努めています。具体的には、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。

INNOVERA の WEB ページ (<https://innovera.jp/>) では、これまでもお問い合わせフォームからのご質問に対して INNOVERA を知り尽くしたプロディライトのカスタマーサクセス部門が返信をさせていただいてきました。これは、クラウド PBX といういわゆる“難しそうな”サービスを提供している企業として、検討中の方には不安の解消を行い、ご利用中の方にはインフラという事業の生命線を預かる身としてしっかりサポートさせていただくことが必要であるという考え方によるものです。

ありがたいことに、カスタマーサクセス部門による丁寧で的確な対応は、お客様からも好評をいただいております。ただ、こちらはどうしても営業時間内の対応となるため、お問い合わせをいただいてもすぐには返信できない時間帯や期間があるという課題がありました。また、きちんとお答えできるようフォームにメールアドレスなどを入力していただく必要もあります。

その点、AI チャットボットは、夜中でも日曜日でも質問さえ入力すれば、すぐ答えが返ってくるため「すぐに答えが欲しい」「もっと手軽に質問がしたい」といったニーズにお応えできると考え、導入することを決定いたしました。

AI チャットボットは、現在 INNOVERA の Web サイトのお問い合わせページやサポートページに表示しており、今後はプロディライトの企業サイトのお問い合わせページ (<https://prodelight.co.jp/>) にも表示を予定しています。

もちろん、これまで通りお問い合わせフォームからのご質問をお待ちしておりますので、少しでも疑問や不安などがありましたら、どうぞご連絡をよろしくお願いいたします。

プロディライトは Web サイトを訪れてくださった方のエンゲージメントを高めるため、今後も力を尽くして参ります。

AI チャットボット表示ページ一覧

INNOVERA お問い合わせページ：

<https://innovera.jp/contact/>

INNOVERA お見積もりページ：

<https://innovera.jp/estimate/>

INNOVERA カタログ請求ページ：

<https://innovera.jp/catalog/>

INNOVERA サポートページ：

<https://innovera.jp/customer/>

<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。家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家電業務に特化したシステムが充実。	テキスト化  家電音声や、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 野木

アドレス : communication@prodelight.co.jp

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588