



---

# トビラフォン Biz

～ ご紹介資料 ～

---



## セキュリティ対策



危険な電話から職員を守る  
責任のありかを明確にする  
迷惑電話フィルタ



## 業務効率化



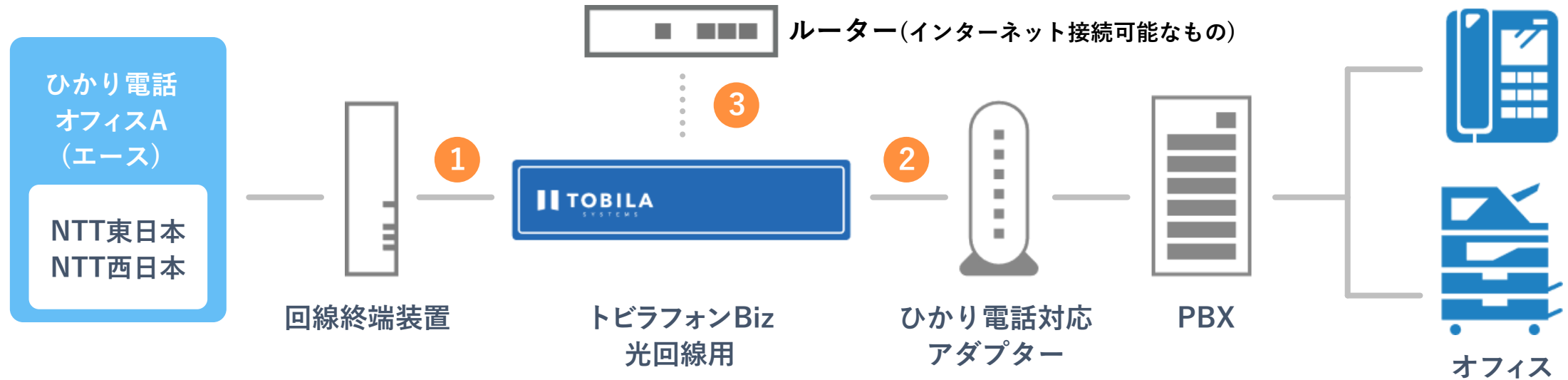
通話履歴など可視化  
バックアップ  
取次ぎ業務負荷の軽減

様々な機能を誰でも簡単に。パソコンで確認・管理できます。

## ■ 設置構成図とシステムイメージ

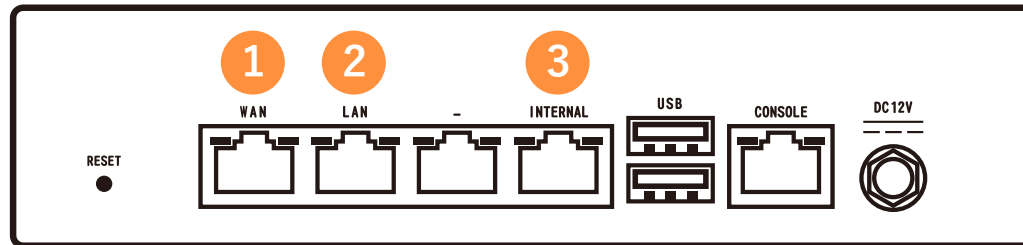
トビラフォンBiz光回線用は下記の接続が必要です。

- ・ 回線終端装置と、ひかり電話対応アダプターやPBXへのLAN接続
- ・ インターネットに接続できる回線への接続（社内ネットワークなど）
- ・ 直収対応も可能



※端末の電源が万が一落ちた場合でも、お電話を途切れさせることなく通話は維持できます。

### トビラフォンBiz光回線用背面ポート詳細



- 1 WANポートから回線終端装置に接続
- 2 LANポートからひかり電話対応アダプターやPBXに接続  
※直収の場合、トビラフォン BizとPBXを直接接続します
- 3 INTERNALからインターネットに接続可能なルーター(インターネット接続可能なもの)に接続

トビラフォンBizを1台ひかり電話回線に外付けすることで、  
**ビジネスフォンの環境をバージョンアップできます！**



### 録音告知

通話前に録音を告知し、  
**クレームを抑制**することが可能

アナウンス内容はテキストから  
**AI音声**で作成可能



### 全通話自動録音

標準保存容量、**最大1250時間**  
(**発着信履歴10,000件**)  
の録音が可能

録音した音声は、cloudのマイ  
ページで簡単に確認が可能



### 迷惑電話フィルタ

迷惑な営業電話や  
不要なFAXを**自動ブロック**

**約3万件以上**の番号リストと  
個別で追加登録も可能

様々サービス機能の中から、必要な機能のみ使用して

**自社専用の電話環境にカスタマイズできます！！**



### スケジュール管理設定

日時・曜日単位でスケジュールを組み、**自動で切り替えが可能**

休憩時間や長期休暇の際も柔軟に対応可能



### IVR 自動音声振り分け

着信の際、自動音声アナウンスで振り分けをすることが可能

**設定がし易やすく  
自由に設定変更が可能**



### 音声テキスト化

毎月10時間分を無償付帯（追加は有償オプション）

通話録音した内容を文字起こしして**全体の会話の流れを可視化**

電話対応の報告書作成や、注文内容の確認に活用できる

上記以外にも様々な機能で業務効率化のお手伝いをさせていただきます

## AI通話要約

NEW!



通話録音した内容をAIが要約

要点を短時間で把握でき、  
報告書や議事録作成を効率化。

**相手先の問い合わせ**

- トビラシステムズ株式会社からの連絡
- 先週送付したお見積書について、納期と保守契約の条件を確認したい
- 来週中にオンラインでの打ち合わせを希望しており、火曜か木曜の午後が希望日である

通話情報	種別	日時	相手先	自局	アクション	要約(見出し)	通話時間
	着信	2025/10/20 23:05:32	052-XXX-XXXX	03-XXXX-XXXX	着信許可 → 留守番電話	お見積書の納期と保守契約条件の確認希望	00:00:55

## AIラベリング

NEW!

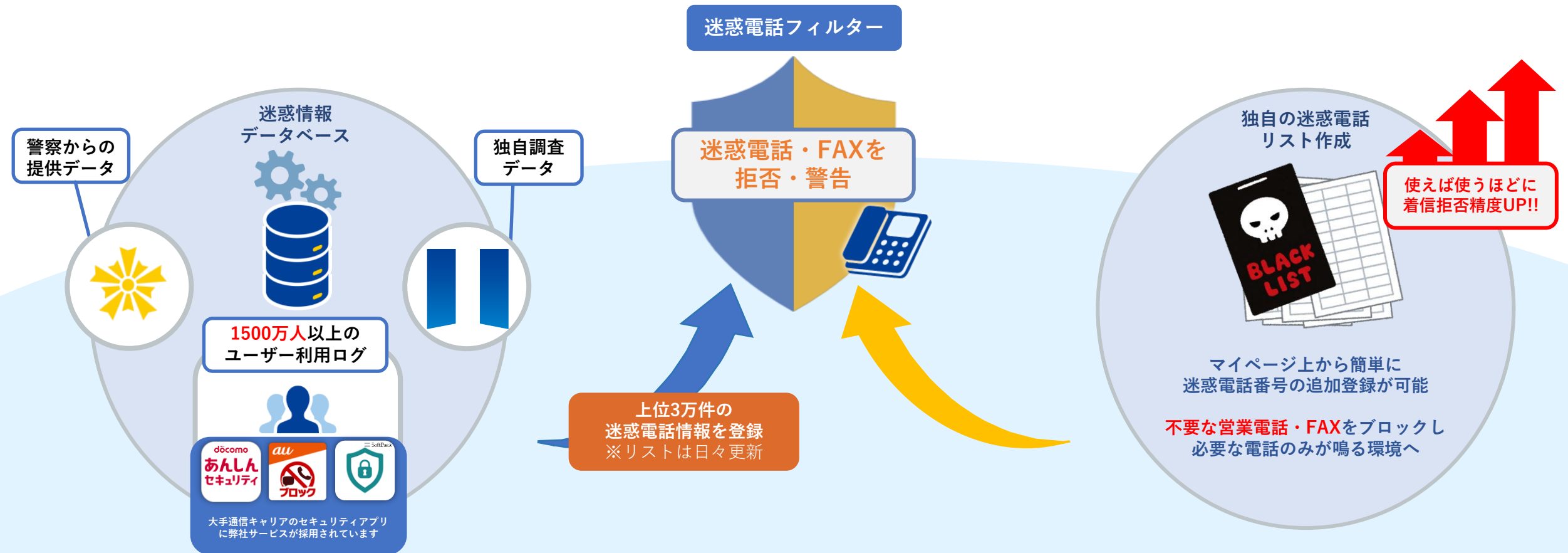





通話内容をAIが分析し、  
適切なラベルを付与  
類似通話や対応履歴の  
検索・管理が容易に。  
メール通知機能も実装

No	ラベル	背景色	名前	状態	AIラベリング	AIラベリング定義	削除
1	営業電話	青	営業電話	有効	有効	相手からの商品やサービスを販売する目的の通話	🗑️
2	カスタラ	黄	カスタラ	有効	有効	顧客からの過剰な要求や哀言に関する通話。カスタラ	🗑️
3	クレーム	緑	クレーム	有効	有効	商品やサービスに対する不満や問題を伝える通話	🗑️
4	重要!	赤	重要!	有効	有効	緊急性や重要性が高い内容に関する通話	🗑️
5	新規	紫	新規	有効	有効	新しい製品やサービスに関する相談や提案	🗑️

## 迷惑電話フィルター【イメージ】

現在、迷惑電話番号リストには約30,000件以上の迷惑電話番号が登録されており  
初めて掛かってきた電話でも該当番号であれば自動的にブロックすることが出来ます。  
しつこい営業電話や、不要な広告FAXなど、様々な迷惑電話に対応しており、利用が増える程精度が上がります。



 SoftBank セキュリティ One	 au 迷惑メッセージ・電話ブロック	 NTT docomo あんしんセキュリティ
提供 ソフトバンク	提供 KDDI	提供 NTTドコモ
購入・利用方法	購入・利用方法	購入・利用方法
iPhone: <a href="#">App Storeからインストール</a> <small>(※iPhone基本パック / iPhoneセキュリティパック / iPhoneセキュリティパックプラスのご契約、またはApp内課金が必要です)</small>	iPhone: <a href="#">App Storeからインストール</a> <small>(※Pontaパス / Pontaパス ライトのご契約、またはApp内課金が必要です)</small>	iPhone: <a href="#">App Storeからインストール</a> <small>(※docomoのあんしんセキュリティのご契約、またはApp内課金が必要です)</small>
Android: <a href="#">Google Playからインストール</a> <small>(※スマートフォン基本パック / スマートフォンセキュリティパック / スマートフォンセキュリティパックプラスのご契約、またはアプリ内課金が必要です)</small>	Android: <a href="#">Google Playからインストール</a> <small>(※Pontaパス または Pontaパス ライトのご契約が必要です)</small>	Android: <a href="#">dマーケットからインストール</a> <small>(※docomoのあんしんセキュリティのご契約が必要です)</small>

大手通信キャリアのスマホ用セキュリティアプリに弊社サービスが採用されています

# カスハラ対策の現状



## ■カスハラ対策を怠る企業は、ハローワーク求人が受理されない可能性

措置義務違反で求人が不受理に カスハラ・厚労省

2025.12.23 【労働新聞 ニュース】



厚生労働省は、ハローワークや職業紹介事業者が企業からの求人を受理しないことができるケースとして、カスタマーハラスメント防止に関する雇用管理上の措置義務に違反した場合などを加える方針だ。労働政策審議会の分科会に職業安定法施行令改正案を示した。

不受理の対象追加は、労働施策総合推進法と男女雇用機会均等法の改正に伴い、ハラスメントに関する新たな措置義務などが事業主に課されることを受けたもの。

具体的には、カスハラおよび求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止のための雇用管理上の措置義務、カスハラの相談を行ったことに対する解雇その他不利益な取扱いの禁止に関する違反などを加える。施行予定日は来年10月1日。

参照ページ：<https://www.rodco.jp/news/210419/>

厚労省は、

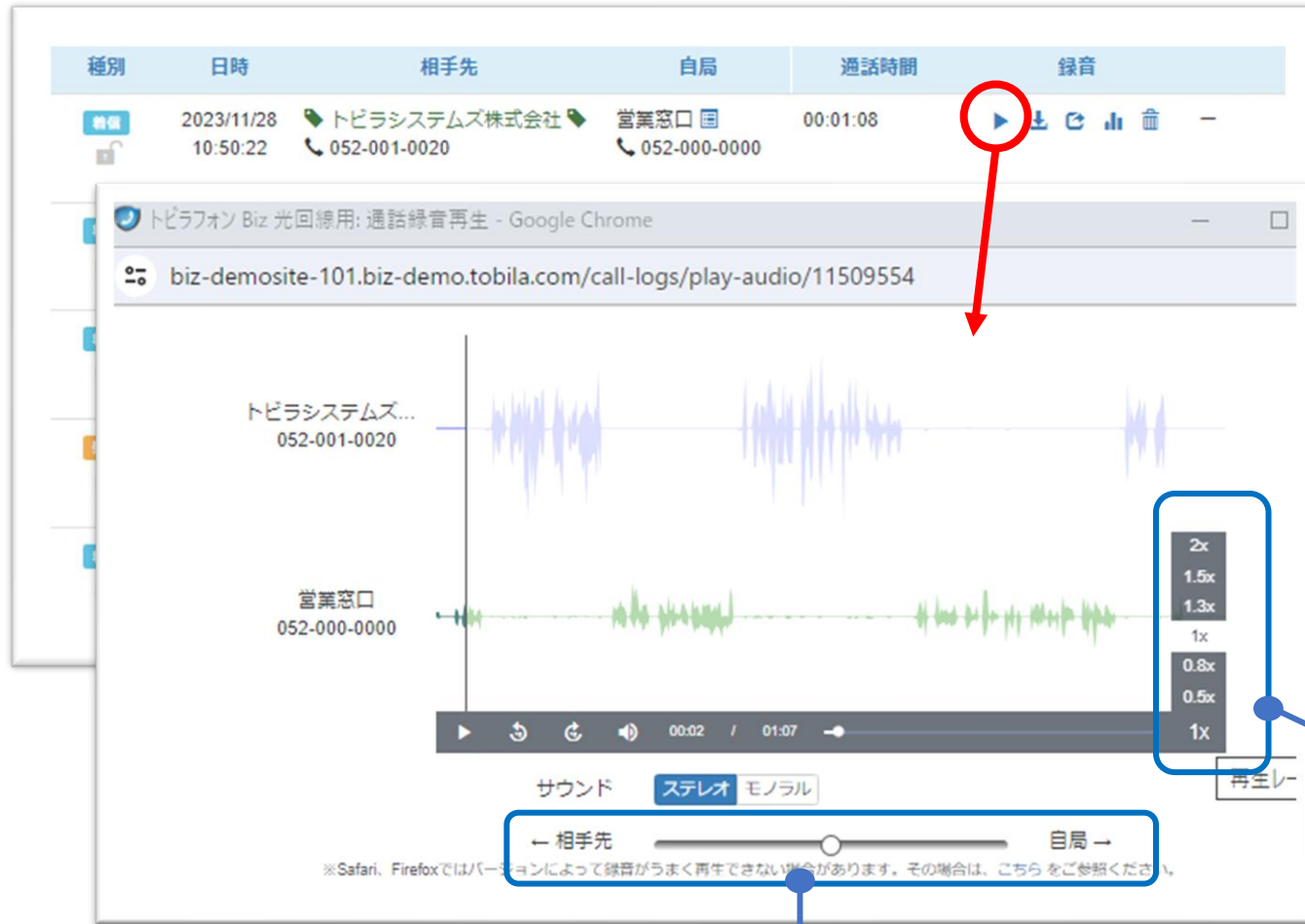
カスハラ対策義務を怠った企業についてハローワーク等が求人を受理しないことができる制度への見直しを検討しています。

カスハラ対策が**企業の採用活動にも影響し得る**ことを示す動きです。

ハローワークを利用することが多い中小企業においては**リスクが高い動き**

補足資料

## 【マイページイメージ画像】



## 【POINT】

- ◆ **通話録音の容量は、1250時間**と大容量で保存可能  
(発着信履歴1万件、どちらかの容量)
- ◆ 録音データは、マイページで簡単に確認が可能！  
外出中もどこからでも確認できて聞き易さ抜群！
- ◆ 録音告知アナウンスの設定可能  
オリジナルアナウンスも簡単に作成できます
- ◆ トップセールスマンやお客様対応が上手な社員の  
通話データは、貴重な情報です  
リスク回避だけでなく、研修材料など様々な場面で  
活用することができます

再生速度を調整可能

自局の音声を消して、相手先の音声だけを流し確認が可能

## 【マイページイメージ画像】

着信ポリシー

本社 東京支店

No.	状態	スケジュール	相手先	自局	許可/拒否	アクション	録音	メモ
1	有効	常に	迷惑電話番号	すべて	着信拒否	→ アナウンス応答 拒否メッセージ(迷惑電話)	—	デフォルト
2	有効	常に	通常(共有電話帳)	すべて	着信許可	→ 通常着信	OFF	デフォルト
3	有効	常に	迷惑電話リストDB	すべて	着信拒否	→ アナウンス応答 拒否メッセージ(迷惑電話)	—	デフォルト
4	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 通常着信	OFF	デフォルト(固定)

着信ポリシー編集: 東京支店

録音ON/OFF一括操作 OFF

No.	状態	スケジュール	相手先	自局	許可/拒否	アクション	録音	メモ
1	有効	常に	迷惑電話番	すべて	着信拒否	→ アナウンス 拒否メッセ	—	デフォルト
2	有効	常に	通常(共有電	すべて	着信許可	→ 通常着信	ON	デフォルト
3	有効	常に	迷惑電話リ	すべて	着信拒否	→ アナウンス 拒否メッセ	—	デフォルト
4	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 着信許可	—	デフォルト(固定)

## 【POINT】

◆ 録音告知をすることで、下記の効果があります  
**過剰なクレームや迷惑電話の抑制**  
 通話内容を証拠として活用可能

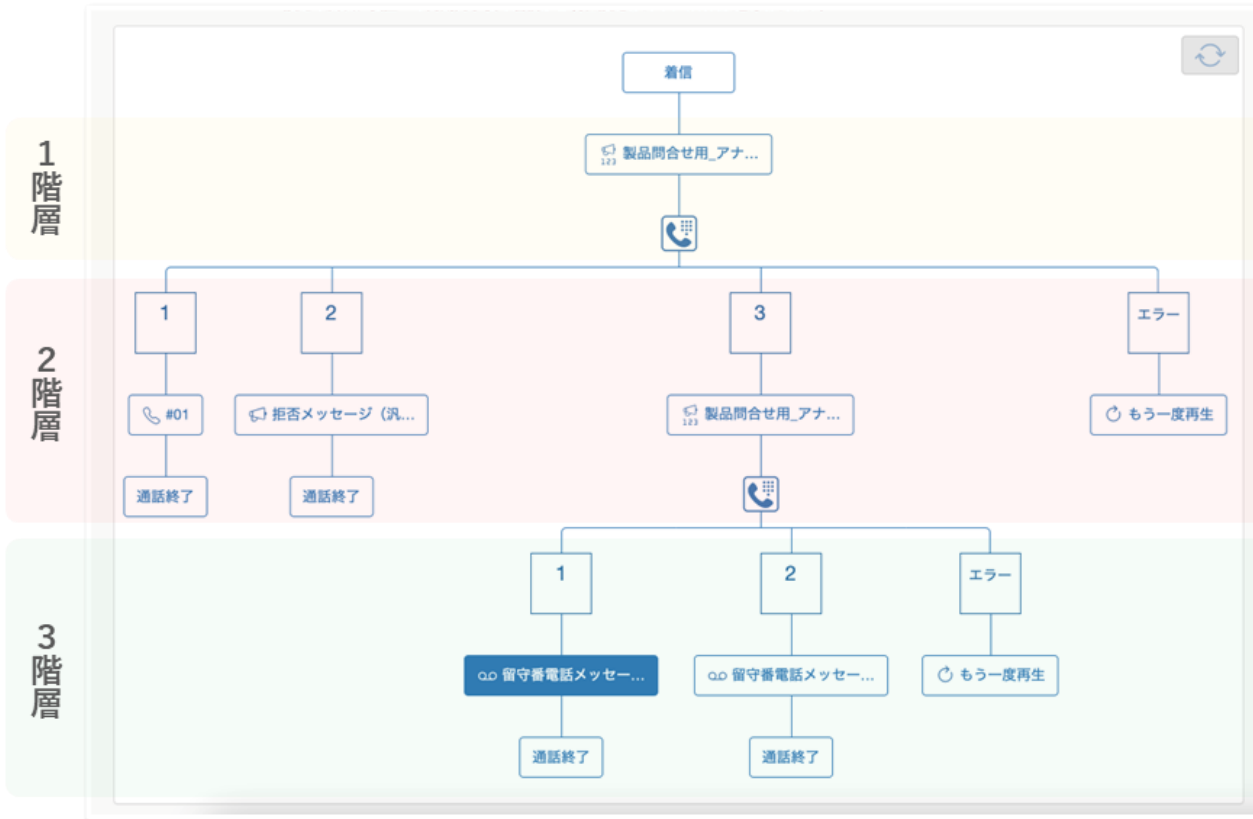
◆ 相手先(誰から) 毎に**録音告知の有無を設定可能**  
 自局(どこ宛)毎も同様に設定可能

◆ 録音告知アナウンスを**オリジナルで作成可能**  
 作成方法は、2種ございます  
 ①生音声をアップロード  
 ②テキストから音声合成作成

### ※デフォルト例

『お電話ありがとうございます。このお電話は、サービスの向上を目的とし、お客様との会話を録音いたします。予めご了承ください。』

## 【マイページイメージ画像】



## 【POINT】

◆ 従来のIVRと比べ、設定をいつでも♪自由に♪  
ご自身で簡単に対応が可能

◆ 振り分けアナウンスを自由に作成可能  
テキストで作成した内容を機械音声で対応  
※英語や中国語にも対応

◆ 発信元によって、通常着信対応とIVR対応で  
使い分けることが可能

◆ 電話の取次ぎの負担が軽減できることで、他業務  
に時間を使うことができ、生産性が上がります

【注意】 以下の環境でのみご利用いただけます

- ・ 装置のソフトウェアバージョンが2.0.0-xxx 以上
- ・ ご利用回線が以下の場合
  - NTT東日本/西日本 - オフィスタイプ/オフィスA
  - KDDI - 光ダイレクト
  - NTTコミュニケーションズ - Arcstar IP Voice
  - 中部テレコミュニケーション - ビジネスコミュファ光

## 【マイページイメージ画像】

## 【POINT】

名称\*

電話受付時間

日時曜日

曜日で設定  月  火  水  木  金  土  日

月日で設定

曜日で設定  月  火  水  木  金  土  日

月日で設定

曜日で設定  月  火  水  木  金  土  日

月日で設定

終日 08:00 ~ 12:00

終日 13:00 ~ 18:00

終日 08:00 ~ 16:00

名称\*

ゴールデンウィーク

日時曜日

曜日で設定

月日で設定 4 / 29 ~ 4 / 30

曜日で設定

月日で設定 5 / 3 ~ 5 / 7

終日 --:-- ~ --:--

終日 --:-- ~ --:--

◆ 曜日や日時でスケジュールを設定し、**自動で電話対応を切り替えることが可能**  
例) 電話受付時間内は通常着信  
時間外は、留守番電話対応など

◆ お昼休憩中は、“電話が鳴らないようにする”や  
“この電話番号だけ着信を受けようにする”など  
**時間によって着信のコントロールが可能**

◆ 指定した日は、電話帳に登録された電話番号からの着信だけ、受けるようにして、その他の電話番号から着信は休館のアナウンスで対応するなど、**発信番号によって変えることが可能**

◆ 電話の受信環境を整理することで、**業務効率が改善され、ストレス回避に繋がります。**  
また、業務に余裕ができ、仕事の幅が広がります

◆ 台風の時など、急遽対応が必要な時は、**社外からでもマイページにて、電話対応の調整が可能**

## 【マイページイメージ画像】

## 【POINT】

着信ポリシー 本社 東京支店

No.	状態	スケジュール	相手先	自局	許可/拒否	アクション	録音	メモ
1	有効	常に	迷惑電話番号	すべて	着信拒否	→ アナウンス応答 拒否メッセージ(迷惑電話)	—	デフォルト
2	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 通常着信	ON	デフォルト
3	有効	常に	迷惑電話リストDB	すべて	着信拒否	→ アナウンス応答 拒否メッセージ(迷惑電話)	—	デフォルト
4	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 通常着信	ON	デフォルト(固定)

着信ポリシー編集: 東京支店

録音ON/OFF一括操作 OFF

No.	状態	スケジュール	相手先	自局	許可/拒否	アクション	録音	メモ
1	有効	常に	迷惑電話番	すべて	着信拒否	→ アナウンス 拒否メッセ	—	デフォルト
2	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 通常着信 通常着信 宛先電話番号を変更 留守番電話 留守番電話(アナウンス含む)	ON	デフォルト
3	有効	常に	迷惑電話リ	すべて	着信拒否	→ 着信拒否 お待たせアナウンス IVR	—	デフォルト
4	有効	常に	すべて	すべて	着信許可	→ 着信許可	ON	デフォルト(固定)

◆ すぐに対応できない電話に対しコール音ではなくアナウンスを流すことで待たされている感を緩和させることができます

◆ 応答可能な電話機がない場合は、入電を保留状態にしたのち再度呼び出しを行うことが可能です

◆ お待たせアナウンスをオリジナルで作成可能

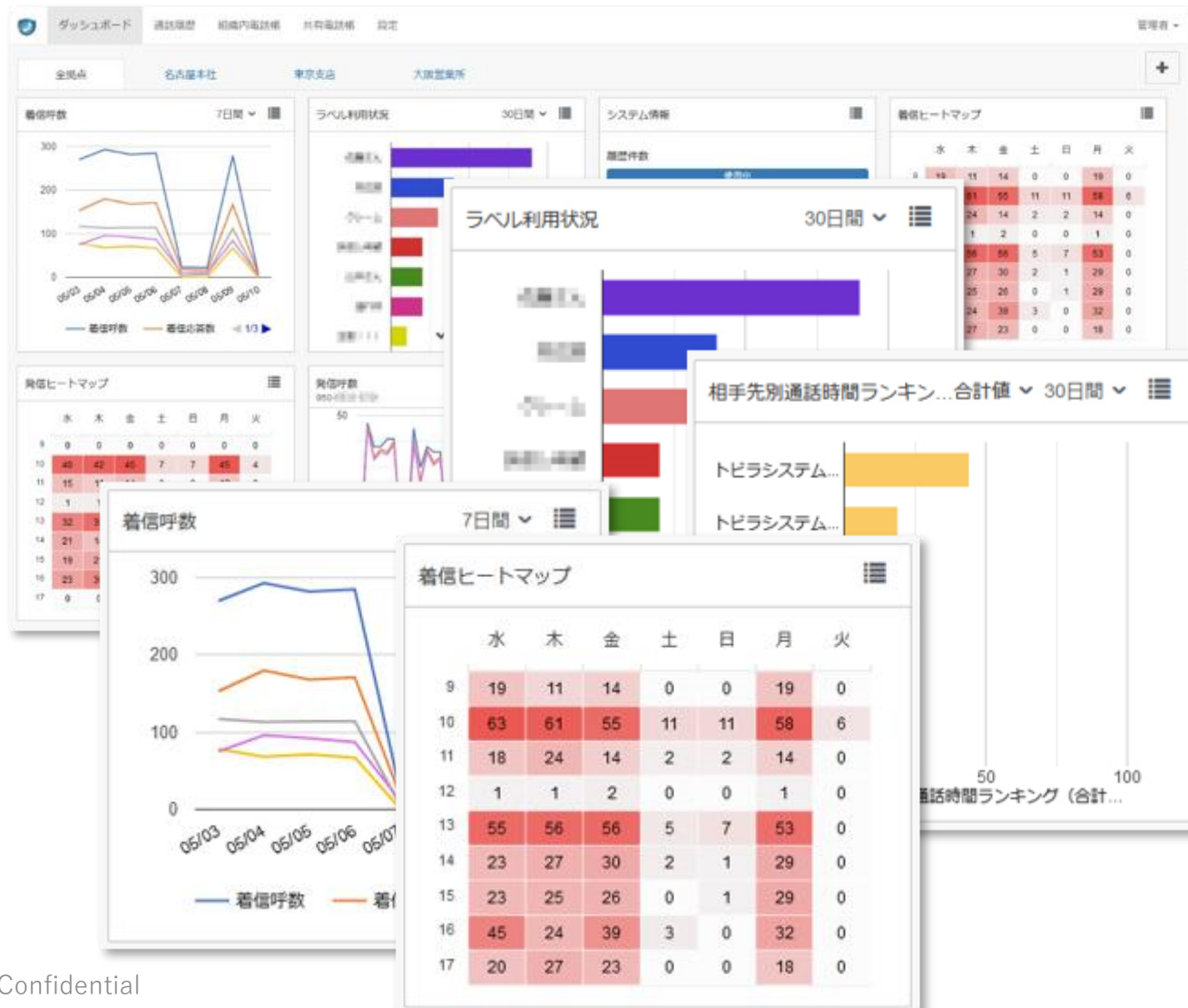
作成方法は、2種ございます

- ①生音声をアップロード
- ②テキストから音声合成作成

※デフォルト

『誠に申し訳ございません。只今電話が込み合っております。順次お繋ぎいたしますので、このままお待ちください。』

## 【マイページイメージ画像】



## 【POINT】

- ◆ **電話環境について、自動で分析をいたします**  
 数値化して確認できるため、業務改善の参考資料として情報を使用できます。
- ◆ **着信ヒートマップから、着信の傾向がわかるため**  
 受付人員が適しているか検討でき、状況に応じてIVRを利用して着信を分散させるなど対策を打てる
- ◆ **通話時間が長いなど課題点が見つかり、原因を追及するきっかけとなり、トークスクリプトを変えて効果測定を図ることもできます**
- ◆ **番号ごとの「利用状況サマリ」で各部署の電話業務の状況を把握が可能**  
 ※発着信数や不在着信数、平均通話時間など

## 【調査可能項目】

機能	詳細
着信呼数	指定した集計期間の発着信呼数を集計してグラフ表示
発信呼数	
着信ヒートマップ	指定した時間帯の発着信件数を時間・曜日毎に集計してヒートマップとして表示
発信ヒートマップ	
通話時間ランキング	通話履歴から、指定した集計期間内での通話時間を自局番号毎に集計し、通話時間が長い順に上位の自局番号をグラフに表示
相手先別通話時間ランキング	通話履歴から、指定した集計期間内での通話時間を相手先番号毎に集計し、通話時間が長い順に上位の相手先電話番号をグラフに表示
ユニーク呼数ランキング	通話履歴から、指定した集計期間内での通話をした相手先番号の数を各自局番号毎に集計しやり取りした件数が多い順に上位の自局番号を表示
ラベル利用状況	指定した期間内の通話履歴で、各ラベルの利用状況の合計を集計してグラフに表示
システム情報	履歴件数と録音ファイル使用量を表示
利用状況サマリ	指定した集計期間の利用状況を集計して表示

## 【マイページイメージ画像】



## 【POINT】

- ◆ 全体の大まかな流れを把握でき、**重要な部分だけ** 音声を聴いて内容確認できます
- ◆ ご導入後もバージョンアップによる精度向上や新機能追加が見込めます
- ◆ 通話の内容が文字で残るため、**トラブルの抑止、防止につながる**
- ◆ テキストで簡単に情報共有できるため、**伝言ミスや共有漏れが減少**できます
- ◆ ベテラン従業員の電話対応の情報は、リアルな会話内容となりますので、**トークスクリプト作成や教育に活か**せます

# トビラフォンBiz ユーザー権限

トビラフォンBizにログインする利用者に関するユーザ権限を設定することができます。

▶ユーザ権限は管理者・一般ユーザ・閲覧のみの3種類あり、さらに契約電話番号ごとに権限付与も可能です。

ユーザ権限一覧



		管理者	一般ユーザ	閲覧のみ	閲覧のみ、 ダウンロード不可
通話履歴 ※1	閲覧	○	○	○	○
	ラベル追加・削除	○	○	○	○
	保護・保護解除	○	○	○	○
	メモの表示	○	○	○	○
	メモの編集・削除	○	○	×	×
	選択ダウンロード	○	○	×	×
	一括ダウンロード	○	○	×	×
	選択削除	○	×	×	×
	録音 ※1	再生	○	○	○
個別ダウンロード		○	○	○	×
選択ダウンロード		○	○	×	×
一括ダウンロード		○	○	×	×
音声テキスト化		○	×	×	×
削除		○	×	×	×
選択削除		○	×	×	×
設定	設定操作全般	○	×	×	×

(※1 番号権限が設定されている電話番号に関しては、番号権限が優先されます)



		管理者	一般ユーザ	閲覧のみ
組織内 電話帳	閲覧	○	○	○
	追加・編集	○	○	×
	削除	○	○	×
	選択操作	○	○	×
	一括操作	○	○	×
共有 電話帳	閲覧	○	○	○
	追加・編集	○	○	×
	削除	○	○	×
	選択操作	○	○	×
	一括操作	○	○	×

ユーザーアカウントは、デフォルトで20個まで作成が可能です。

閲覧のみ権限の個別ダウンロードは可/不可の選択が可能です。

# トビラフォンBiz ユーザー権限

トビラフォンBizにログインする利用者に関するユーザ権限を設定することができます。

▶ユーザ権限をより細かく設定を希望される場合、電話番号権限がお勧めです！

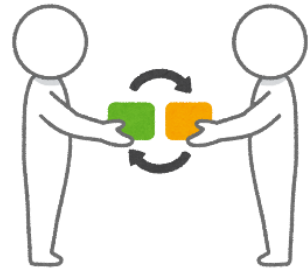
ある電話番号には閲覧可能だが、別の電話番号には閲覧できないようにする等、電話番号ごとの細かなアクセス制限ができます。

	管理	ダウンロード	一般	制限	未設定
履歴一覧の閲覧	○	○	○	○	※
録音の再生	○	○	○	×	※
履歴のメモ編集	○	○	×	×	※
履歴にラベル追加/削除	○	○	○	×	※
履歴の保護/保護解除	○	○	○	×	※
録音の個別ダウンロード	○	○	○	×	※
履歴・録音の選択ダウンロード	○	○	×	×	※
履歴・録音の一括ダウンロード	○	○	×	×	※
履歴・録音の個別削除	○	×	×	×	※
履歴・録音の選択削除	○	×	×	×	※

# アフターサポートについて

トビラフォンBizでは、メーカーによるいくつかのアフターサポートが付いております。  
いざという時に大変便利です。ぜひご活用ください。

## 故障対応



ライセンス期間に応じた  
先出しセンドバック付保守付

## トビラフォンBiz カスタマーサポートセンター



TEL 050-3612-3064

Mail [tobilaphone-support@tobila.com](mailto:tobilaphone-support@tobila.com)

### 【注意事項】

営業時間は平日の10時～17時です。

土日・祝日およびトビラシステムズ休業日は対応しておりません  
ので予めご了承ください。

## 会社概要

社名	トビラシステムズ株式会社
証券コード	4441 (東京証券取引所 スタンダード市場)
設立年月日	2006年12月1日(創業2004年4月1日)
名古屋オフィス	愛知県名古屋市中区錦二丁目-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F
東京オフィス	東京都港区虎ノ門1-2-8 虎ノ門琴平タワー16F
事業内容	迷惑情報フィルタシステムの開発・提供
代表取締役社長	明田 篤
従業員	136名 (2026年1月時点)

