

クラウド電話サービス「トビラフォン Cloud」で カスハラ対策にも活用できる新機能「AI 自動ラベリング」を提供開始

トビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）が提供するクラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」に、通話内容を AI が自動で判定・分類する新機能「AI 自動ラベリング」を追加しました。

本機能は、通話内容を自動で可視化するだけでなく、カスハラなど通話の特徴を AI が自動で検知し、ユーザーへアラートメールで通知することで、業務の負担軽減と組織的なリスク対策をサポートします。

■新機能「AI 自動ラベリング」について

「トビラフォン Cloud」では従来から、通話内容を分類するラベルを手動で通話履歴に付与することが可能でした。今回新たに追加された機能「AI 自動ラベリング」では、音声テキスト化された通話内容を AI が解析し、通話履歴に最適なラベルを自動で付与します。これにより、手動によるラベル付与の作業負担を軽減するとともに、人による判断のばらつきをなくし、効率化・標準化を実現します。

さらに、特定のラベルが検出された際に、ユーザーへアラートメールで通知する機能も搭載。「カスハラ」や「クレーム」などのラベルを設定しておくことで、トラブル発生時に迅速にリスクへ対応できる仕組みを実現します。

ラベル編集

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	見積依頼		見積依頼	有効	有効	価格やサービスの見積もりを依頼する内容	
2	カスハラ		カスハラ	有効	有効	顧客からの不当な要求や暴言に関する通話、カスハ	
3	クレーム		クレーム	有効	有効	商品やサービスに対する不満を伝える内容	
4	アポ取得		アポ取得	有効	有効	スケジュール調整を目的とした通話	
5	間違い電話		間違い電話	有効	有効	他の人にかけるべき電話が誤ってかけられた場合	
6	重要！		重要！	有効	有効	緊急性のある依頼や連絡	

■「AI 自動ラベリング」の主な特徴

・通話の概要を瞬時に把握

AI が通話内容を自動で解析し、最適なラベルを通話履歴に自動で付与します。
後から通話の概要を一目で確認でき、管理者の確認作業を大幅に効率化します。

・自動メール通知でトラブルを即時把握

特定のラベルが検出された際に、自動でユーザーにアラートメールで通知します。通知対象のラベルと通知先は、自由に設定が可能です。

商談のアポイントなどの重要な通話や、カスタマーなどのトラブル発生時の見逃しを防ぎ、早期対応を可能にします。

・AI による定義づけ支援で分類の精度を向上



AIラベリング定義 ?
価格やサービスの見積もりを依頼する内容
商品やサービスの価格を尋ねる通話
取引先との価格交渉に関する通話
サービス内容の確認を目的とする通話

通話履歴に付与するラベルの定義づけを細かく設定しておくことで、より正確な分類が可能となります。さらに、AI がラベルの定義づけを自動で提案し、より高精度な通話の分類をサポートします。

■「トビラフォン Cloud」について

「トビラフォン Cloud」は、機器設置や工事が不要で使えるクラウド型ビジネスフォンです。

スマホアプリや PC、IP 電話機等のマルチデバイスに対応しており、働き方に合わせた電話環境を実現します。

「050」で始まる IP 電話番号の他、市外局番やフリーダイヤルなど、用途に合わせた番号の新規発行、または既存番号の引き継ぎが可能です。

外線・内線・転送等の通話機能だけでなく、録音・IVR（自動音声応答）・通話の文字起こしなど、電話業務を便利にする機能を標準搭載。Salesforce や HubSpot、kintone など様々な外部ツールと連携でき、架電内容の記録や連絡先の管理を効率化します。

また、AI による通話内容の要約や、通話履歴に対するラベルの自動付与も活用することで、通話内容を端的に把握できます。

自社開発サービスならではの使いやすさと充実したサポート体制で、初めてクラウド PBX を利用する方でも安心してご利用いただけます。



「トビラフォン Cloud」公式サイト：<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

■トビラシステムズについて



テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺SMS等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約1,500万人にご利用いただいています。

<会社概要>

会社名：トビラシステムズ株式会社
 代表者：代表取締役社長 明田 篤
 証券コード：4441（東証スタンダード市場）
 設立：2006年12月
 所在地：愛知県名古屋市中区錦2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F
 公式サイト：<https://tobila.com/>

<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

トビラシステムズ株式会社 広報担当
 電話番号：050-3646-6670（直通）
 お問い合わせフォーム：<https://tobila.com/contact/>