

2025年最新版

従業員100名以上の企業向け

# クラウドPBX選び方

「つながる」は当たり前。

企業が本当に重視すべき

通話品質・セキュリティ・電話DXとは



2025.8.27 (水) 14:00~15:00

オンライン

 COMSQUARE

# Agenda

1. 会社概要 講師紹介 . . . P.3~P.5
2. 電話業務の在り方、今必要とされる電話インフラ . . . P.6~P.10
3. クラウドPBXの選定基準 . . . P.11~P.13
4. VoiceX紹介 . . . P.14~P.15
5. 音声品質について . . . P.16~P.20
6. VoiceXのセキュリティ . . . P.21~P.23
7. 電話業務DX . . . P.24~P.27
8. VoiceXAI紹介 . . . P.28~P.33
9. まとめ . . . P.34~P.35
10. お問合せ . . . P.36

## 会社概要



会社名	株式会社コムスクエア
所在地	東京都中央区銀座1丁目3番1号
設立	1989年11月28日
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・クラウドPBXサービスの提供</li><li>・コールトラッキングサービスの提供</li><li>・サーバー監視・NW統合監視サービスの提供</li><li>・自動化支援サービスの提供</li></ul>

# コムスクエアのテレフォニー事業沿革

1989年～

## CTI開発会社として創業

電話とコンピュータを統合するCTIお

2005年～

## ペーパーコール提供開始

日本初、電話による広告効果測定、

2014年～

## コールトラッカーへ名称変更

サービス拡充に伴い、ブランド名を

2018年～

## 機能拡充

GoogleAnalyticsとの連携開始、(株)

2019年～

## 通信キャリア事業へ参入

総務省指定の通信キャリアとして事業領域を拡大

2021年～

## VoiceXリリース

クラウドPBXサービス「VoiceX」の提供を開始、300万番号以上を発行

## Point

### テレフォニー事業30年

### 以上継続の知見

現在テレフォニー事業の中でご利用いただいている多くの業種、業界のサービスで月間数十万超の発着信を実現。

**通信キャリア**として、皆様に安心してサービスをご利用いただけるように、環境と設備を用意しております。

# 講師紹介



## 錦織 航太

株式会社コムスクエア  
営業部VoiceX販売リーダー

- 兵庫県出身
- 筋トレ
- 格闘技

- 2025年よりVoiceX販売チームのリーダーに着任
- 大手企業から中小スタートアップ企業まで幅広く販売の実績
- 豊富な経験と実績を活かした コンサルティング提案が強み

**Voice X**

# 2025年の電話環境について

 **COMSQUARE**

# すすむ働き方の多様化

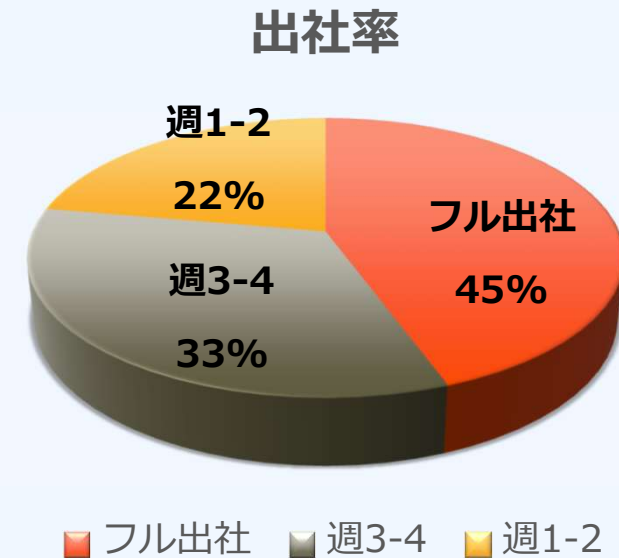
## 働き方の多様化とテレワーク最新統計（2024年）

コロナ禍で急速に広まったテレワークは、  
今やビジネスの新しいスタンダードとして定着  
一時的な対応策から、恒久的な働き方へと進化  
し、ハイブリッドワークが主流に

**66.3%** テレワーク可能な職務でも、週3日以上は  
出社している割合

**38.2%** 従業員10,000人以上の大企業における  
テレワーク実施率（2024年7月）  
▲ 大企業では前年比**2.8%**増加（2023年 同時期 35.4%）

**⇒ ハイブリッド環境下での通信インフラが必須に！**



**2024年のハイブリッドワーク実態**  
出社とリモートを組み合わせた働き方が主流に

出典：『ハイブリッドワーク実態調査2024』『パーソル総合研究所第九回テレワークに関する定量調査』

# 変わる電話インフラの在り方

## 電話インフラの新しいスタンダード

- ハイブリッドワークが定着  
従来の出社を前提とした電話システムでは対応できない新しい働き方が一般化
- ロケーションフリーな電話環境  
場所を選ばず、オフィス・自宅・外出先でも同じ品質の電話環境が必須に
- レガシー電話システムの限界  
一時的な対応（電話番出社、携帯転送）から恒久的なクラウドソリューションへ

### 従来の電話インフラ

- 固定電話を中心とした通信
- オンプレミスPBX設備の更新・保守が必要
- オフィス内のみで使用可能
- 拠点ごとに独立した電話システム
- 高コストな初期投資と維持費



### クラウドPBXへの移行

- IP電話による場所を選ばない通話
- 定額制のサブスクリプションモデル
- スマホやPCでビジネス電話が利用可能
- 拠点間でシームレスな連携
- 柔軟なスケーリングとリモート管理

# クラウドPBXの需要が急拡大

## クラウドPBX市場動向（2025年最新）

### ～2019年

- オンプレミスのPBXが主流
- 多くの企業が設置型PBXを定期的に更新・保守
- 主に音声通話のみを重視

### 2020～2022年

- コロナ禍をきっかけに働き方が多様化
- テレワーク対応としての一時的な対策
- クラウドPBXへの関心が急増

### 2023年～現在

- ハイブリッドワークの定着
- 電話インフラのクラウド化が加速
- **新しい働き方に適応した電話システムへの移行**

## 2025年 最新市場データ

**国内市場規模：** 2024年に約4,100億円規模、2025年はさらに拡大傾向  
(前年比13.5%増)

### 導入タイミング：

多くの企業が既存PBXの保守期間（5年以上経過）満了に合わせてクラウド化を検討

### 主な導入理由：

- ・テレワーク対応の恒久化
- ・コスト最適化と運用負荷軽減
- ・セキュリティおよびBCP対策

# でもクラウドPBXって・・・

2025年現在、50社以上のサービスが乱立しており、どれを選ぶべきか判断が難しい状況です



# 一つの基準だけで選んでいくと・・・？

「電話番号さえ継続できれば良い！」と選択した場合

- 通話が途切れて会話にならない
- 通話用のアプリが不安定で電話が切れてしまう

「とにかく安いものがない」と選択した場合

- 使い始めたはいいが今一步機能が足りない
- 機能を追加したいが拡張性がない、サポートが不十分
- 管理画面などに制限をかけられない



繋がらない

想像と違う



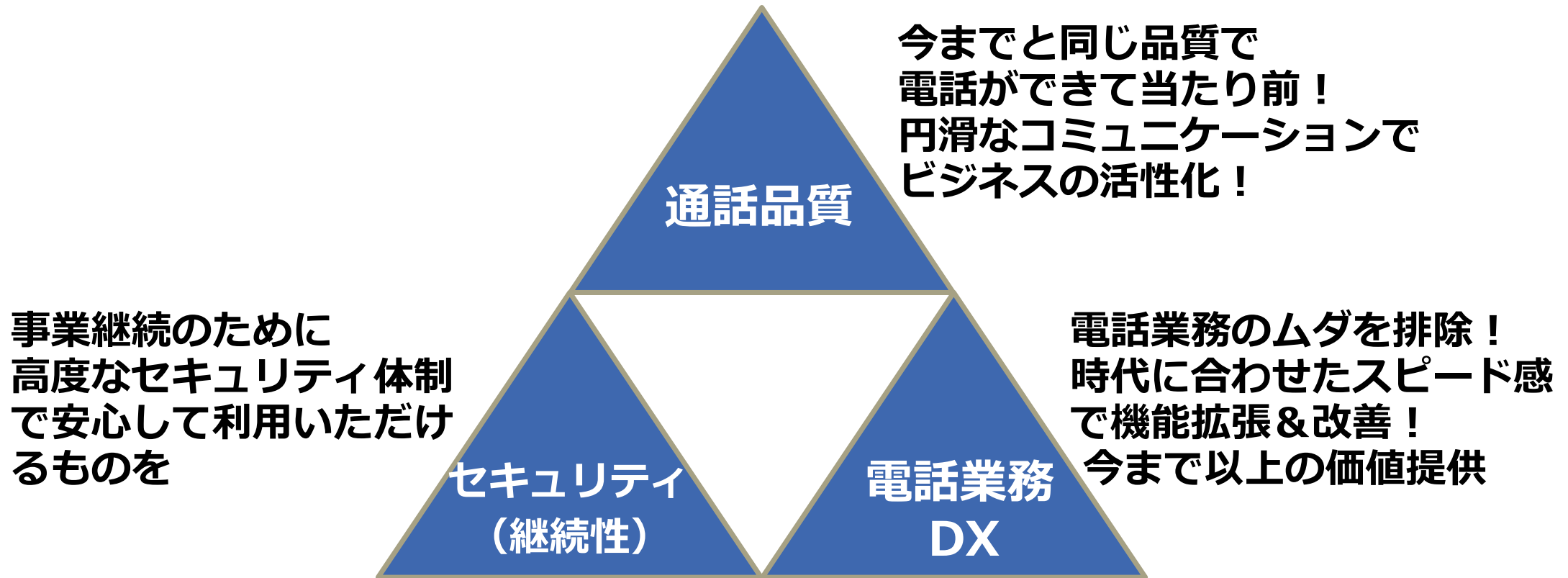
## バランスの取れた選定基準の重要性

- 価格、機能、品質、サポートを総合的に評価
- 実際の使用シーンを想定したテスト検証を行う



# クラウドPBX選定の新基準

音声品質、セキュリティ、電話業務DXがこれからのクラウドPBXの選び方の基準に！



**新基準すべてそろったサービスの選定が必要！**

次世代型クラウドPBX



# Voice X

クラウドビジネスフォン・クラウドPBX

## 『Voice X (ボイスクロス)』のご紹介

会社電話を  
いつでも好きな場所で

# ボイスクロスとは？

会社の固定電話をクラウド化し、  
好きな場所でもっとスマートに働く。

クラウド型のビジネスフォン「ボイスクロス」は、インターネット環境さえあれば、場所を問わず会社電話を利用することが可能なクラウドPBXです。

機器の購入・回線工事・保守費用不要で、いつでもどこからでも電話・FAX業務が可能になります。



# Voice X 電話機、スマホ、PCでの利用



## Voice X Mobile

VoiceX専用スマホアプリ (無料)

## Voice X Desktop

VoiceX専用ソフトフォン (無料)



**Voice X**

通話品質

セキュリティ




電話業務DX

# VoiceXの音声品質について

 **COMSQUARE**




# Voice X 音声品質について

## 他社のクラウドPBXによくある音質問題

 会員番号を教えてくださいませんか？  
 会員番号は、1234-  
00  
 ...もう一度よろしいでしょうか？  
**ノイズ・途切れ**



### 誤解やミスの発生

ノイズや途切れが原因で話が聞き取りにくい場合、業務ミスや誤解が生じやすく  
→生産性の低下へ

 月曜日か火曜日のどちらが・・・  
 あ、火曜日で。  
.....  
 もしもし??  
**遅延**

### 顧客満足度の低下

会話の重なりにより意思疎通がスムーズに行えず、重要な情報が伝えづらく  
→営業の場面では、ビジネスチャンスを逃すことも

 はい、〇〇店の〇〇です。  
 ???  
**エコー**

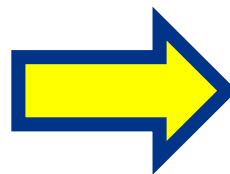
### 精神的疲弊の増加

長時間の通話により、精神的なストレスや疲労感増加へ  
→技術力や顧客対応への評価が低下し、企業全体のイメージに悪影響も

# Voice X 音声品質について



株式会社コムスクエア



Voice X CallTracker®

総務省に指定された国内25社の  
通信キャリアの一社です。

※各通信キャリアと相互接続をしています。



厳格な基準をクリアした  
「クラスA」の音声品質

💡 総務省が定義する通話品質  
テストで固定電話並の評価



通信キャリアとして  
業界トップクラスの実績

💡 050番号保有数は全通信  
キャリア中5位の実績  
300万番号以上を発行



独自の通話品質監視システムで24時間365日  
チェック

💡 障害予兆の音声ノイズや発  
着信状態をリアルタイムで監視  
高い監視レベルで品質を担保

# Voice X 音声品質について

## 音声品質クラスAの検査方法について

### 通話経路の徹底検査

実際の通話経路を用い、理論上の数値ではなく、現実の利用シナリオに基づいて検査を実施。

### 遠距離通話での検査

東京都と北海道間のような長距離の通話の場合でも、高品質な通話を維持できることを確認。

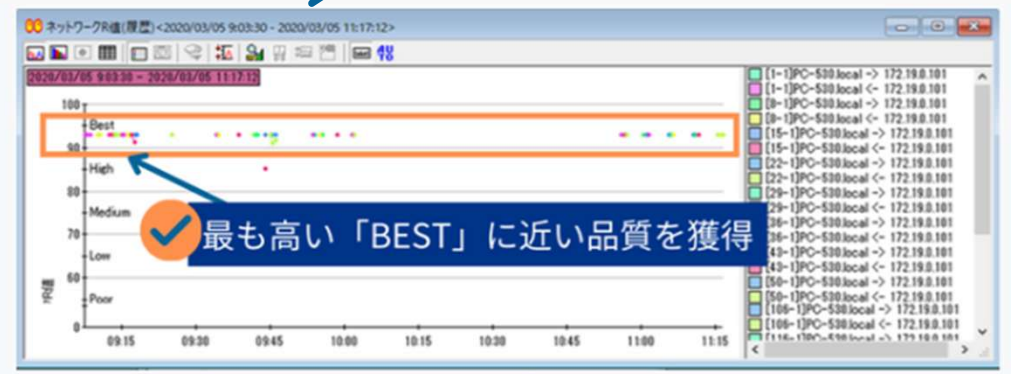
### ピーク時間帯での検査

通話が集中する時間帯でも、通話音声の劣化が極めて少ない状態であることを確認。

### ボイスクロスの総合伝送品質 (R) は平均93程度

	A	B	C
総合伝送品質 (R)	>80	>70	>50
許容遅延時間	100ms以下	150ms以下	400ms以下
呼損率 (接続品質)	≤ 0.15	≤ 0.15	≤ 0.15

クラスA : アナログ電話 (固定電話) の品質相当  
 クラスB : 携帯電話の品質相当  
 クラスC : IP電話の品質相当



## 【事例】 通話品質検証



コンサルティング・人材サービス  
株式会社エフ・ユー

### 株式会社 エフ・ユー

ガス事業を中心とした各種コンサルティング及び、ガス事業関連の人材派遣、教育、顧客満足度向上やビジネススキルの研修事業

#### クラウドPBX検討の背景・選定ポイント

当時使っていた主装置（IP-PBX）の後継としてクラウドPBXを検討しました。

選定の際に最も重要視していたポイントがスマホ利用時の「通話の品質」です。というのも、前職で利用していたクラウドPBXのスマホの通話品質が悪く業務に支障をきたしていたため、大きな不満がありました。

そのため、今回の導入では徹底的に通話品質を検証したうえで選定を行いました。

#### 検証の結果と導入後の効果は？

最初に比較サイト経由で紹介のあった4社のサービスを候補としてトライアルを実施しました。そのうち2つのサービスは、汎用性に欠けるため検討から除外。残った2つの品質や動作環境について検証しました。

検証においては、自宅や会社、外出先での4Gや5G回線、WiFiなど複数の環境下で、発着信速度や通話品質について綿密にテストを行いました。

それらのテストにおいてVoiceXが他方のクラウドPBXを明らかに上回っており、VoiceXを選定しました。効果については、大きくわけて「コスト面」と「業務効率化」という面で効果を感じています。



株式会社エフ・ユー 企画総務部 DX推進グループ  
マネージャー：田中 孝明様  
課長：杉山 智章様

**Voice X**



通話品質

セキュリティ

電話DX

# VoiceXのセキュリティについて

 **COMSQUARE**

# VoiceXのセキュリティ サービスの継続性

※構成イメージ図

## ▲ VoiceXで電話ができなくなる要因

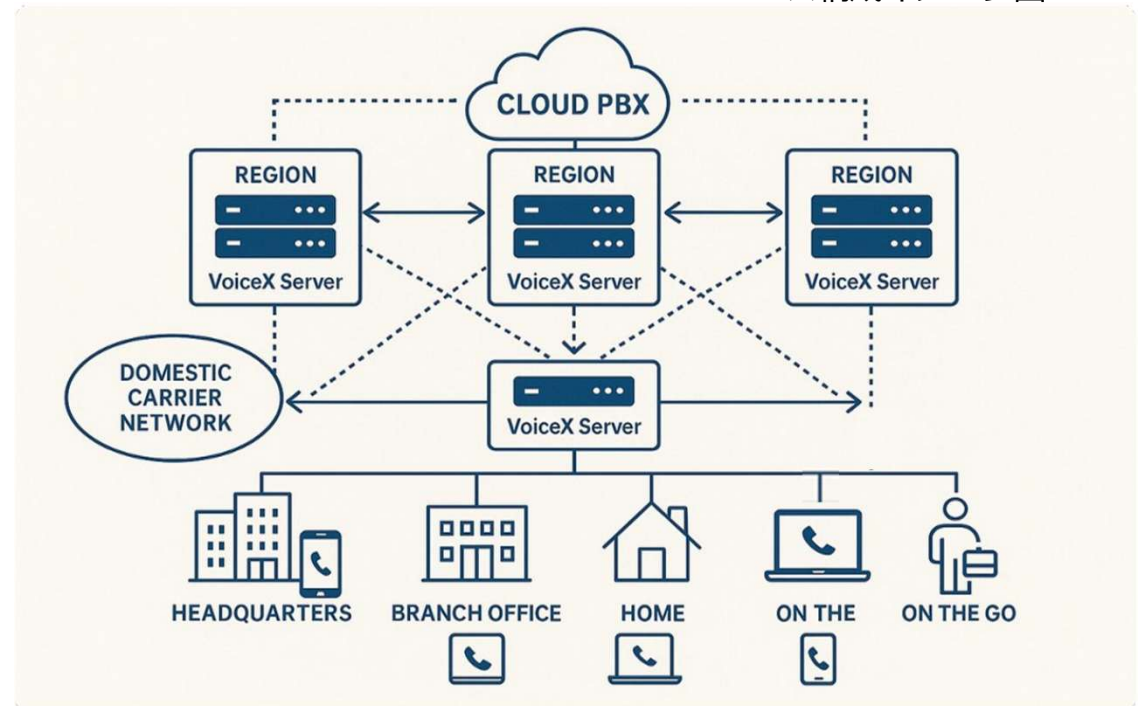
- ☒ VoiceXの設備（サーバー）障害
- ☒ 回線の障害（キャリア設備）
- ☒ デバイス・及びお客様環境



コムスクエアでは  
どんな対策をとっている？

## 🛡️ セキュリティ対策と冗長化構成

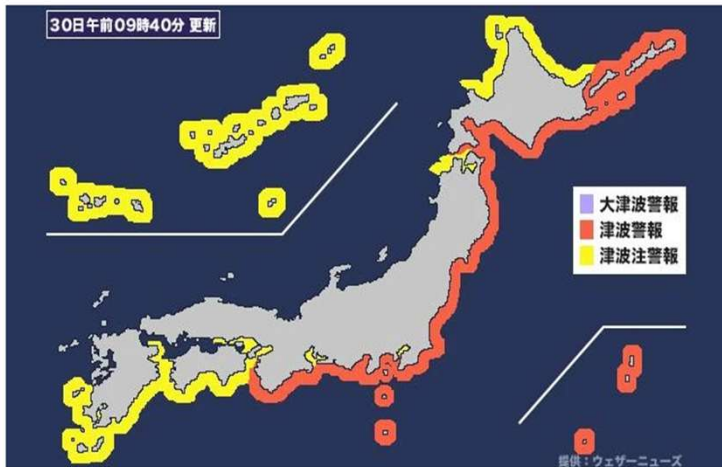
- ・ マルチリージョン構成：国内の複数リージョンを利用した冗長構成で、地域的な障害にも対応。
- ・ 多層冗長化：インフラレイヤー/アプリケーションレイヤーともに冗長化構成を採用し、不測の事態でも通信の継続性を確保。
- ・ 24時間監視体制：自社製品「パトロールクラリス」によるサーバー稼働状況とパフォーマンスの常時監視。
- ・ アクセス制限：IP制限を施し、国外からのアクセスを全面的に遮断することで不正アクセスリスクを低減。



## ■ BCP対策としても

宮城県など広い範囲に津波警報 カムチャツカ半島付近震源のM8.7の地震

7/30 (水) 10:30 # 県内 # 地震情報 # 津波情報 # 宮城県



【津波】宮城県に津波警報発表。(2025年7月30日午前9時40分)

30日午前8時25分ごろ、カムチャツカ半島付近を震源とするマグニチュード8.7の地震がありました。

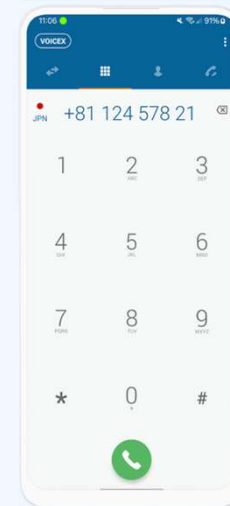
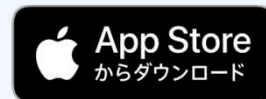
宮城県など広い地域に津波警報が出ています。

出典：『<https://www.khb-tv.co.jp/news/15936199>』

記憶に新しいカムチャツカ半島付近の地震による津波警報  
災害時や避難時にもスマートフォンをご利用いただき、  
インターネット環境さえあれば、会社の電話を利用可能。

**VoiceXのサービス継続性が、そのまま事業の継続性に貢献！**

**Voice X Mobile** ※専用アプリ (ダウンロード無料)



Voice X

- ✓ 通話品質
  - ✓ セキュリティ
- 電話DX

# VoiceXでできる電話DX

 COMSQUARE

# 電話業務DXのよくあるお問合せ

## 🏠 テレワーク対応



オフィス以外での電話対応が困難で、  
テレワークの導入・促進の妨げに

## 🚫 不要な営業電話対策



不要な営業電話などで時間が取られ、  
本来の業務に支障が出ている

## 🔄 代表電話の転送が煩雑



代表電話ですべての問い合わせを受電  
するため、必要な宛先まで転送が必要

## 📄 履歴入力の手間



電話の対応履歴の入力に手間がかかり、  
業務効率が低下

## 👥 リソース増減対応



人員やオフィスの増減が発生した際に、  
電話環境の調整が困難

## 🛡️ カスハラ対策



クレーム対応時のカスタマーハラスメ  
ントから従業員を守りたい

**そのお悩みVoiceX で解決できます！**

# 電話業務DX

- 不要な営業電話などで時間が取られる
  - 代表電話ですべての問い合わせを受けているので、必要な宛先まで都度都度転送が必要
- IVR機能や管理画面内での設定で業務の効率化！**

## 条件設定利用イメージ



# 電話業務DX

- 不要な営業電話などで時間が取られる
- 代表電話ですべての問い合わせを受けているので必要な宛先まで都度都度転送が必要

**IVR機能や管理画面内での設定で業務の効率化！**

## IVR利用イメージ



## Point

**電話業務の効率化⇒リソース/コストの削減**

電話対応が多い営業組織では、問い合わせが総務に届くケースが多い

→電話を割り振ったり、伝言したりする作業で他の業務が圧迫されるため効率化が必須

電話の受け付けによって圧迫する総務や事務の負担を軽減し、転送にかかるコストを削減へ



# Voice X 主要機能



## 標準機能

<b>通話</b> 社内外にある端末からの外線発着信/ 内線発着信(無料)	<b>管理画面</b> ブラウザアクセスで各種設定や発着信 履歴の閲覧などが可能	<b>着信転送</b> 外線着信を任意の電話番号に 曜日/時間毎に分けて転送可能	<b>パーク保留</b> 電話機、アプリの機能で パーク保留が利用可能
<b>着信者優先設定</b> 外線着信時の対応者(内線)を任意設定。 応答の順番など設定可能	<b>着信自動分配</b> 外線着信を設定したルールで 自動分配可能	<b>ウィスパリング</b> 電話応対中の担当にだけわかるように 指示を出すことが可能	<b>電話機設定遠隔管理</b> 電話機の設定を管理画面から 遠隔で変更可能(プロビジョニング)



## オプション機能

<b>クラウドFAX</b> クラウド上でFAXの送受信が可能。 受信時にメール通知	<b>通話録音</b> 外線、内線の通話を録音 管理画面から聞き直しが可能	<b>留守番電話</b> 営業時間外の着信を留守番電話で 録音可能	<b>音声自動応答IVR</b> 着信に対して自動応対し、指定のメッ セージを再生したり、電話越しに番号 をプッシュさせて問い合わせ先を振り 分け、内容に応じて適切なオペレータ ーにつなぐことが可能
<b>時間外ガイダンス</b> 自動で音声ガイダンスを流す機能 曜日や時間帯に合わせて設定可能	<b>共通電話帳</b> クラウド上で登録した電話帳を 各種端末で共有可能	<b>国際電話</b> 国際電話の発着信が可能 ※別途国際発信通話料がかかります	



## AI機能 (オプション)

<b>音声テキスト化</b> 通話録音されたデータを 架電または受電側に分けてテキスト化	<b>音声テキストビューアー</b> テキスト化されたデータやその他 関連データを可視化	<b>通話内容要約</b> テキスト化した内容を要約 必要情報を個別に抽出可能	<b>通話内容判定</b> 通話内容を分析し、成約(予約や購入) に至ったかを判定
--	--	---	---

# Voice X AI 最新生成AI技術を活用

音声を文字に、  
文字を情報に、  
情報を成果に。

Voice X AI  
 powered by GPT-4

# Voice X AI 通話録音データを活用

## VoiceX + 最新AI (ChatGPT等) の連携で電話DXを実現!!



# Voice X AI 通話録音データを活用

## テキスト化&ビューアー

### テキスト化

はい、〇〇店です。

予約を取りたいんですけども

どの日程をご希望でしょうか？

それじゃあ、来週の...

■ 電話を掛けた人

こんにちは。そちらの店に予約を入れたいんですけども。 (3.0)

来週の水曜日の午後3時から予約しているんですけど、可能ですか。 (10.0)

じゃあ、来週の木曜日の午後3時に空いていますか。 (21.0)

じゃあ、木曜日の午後3時で予約をお願いします。 (30.0)

名前は山田太郎で、電話番号は012-3456-7890です。 (38.0)

■ 電話を受けた人

はい、ニコロサロン池袋店です。 (0.0)

はい、どちらの日程をご希望ですか。 (7.0)

申し訳ありませんが、水曜日の午後3時は普通に予約が埋まってしまっています。他の日程はいかがでしょうか。 (14.0)

はい、木曜日の午後3時は空いています。ご予約いただけます。 (25.0)

了解しました。お名前と電話番号をお伺いできますか。 (34.0)

ありがとうございます。予約は山田様、来週の木曜日の午後3時からとなります。よろしくお願いいたします。 (46.0)

両方 0:00 / 0:18 (50) 吹き出し 一覧表示

確認済みにする ×

# Voice X AI 通話録音データを活用

## 通話要約

**通話要約**

来週の水曜日の午後3時から予約していたんですが、来週の金曜日の午後3時に予約の変更できますか？

来週の金曜日の午後3時に予約変更を希望しています。

通話要約：ニコロサロン池袋店での予約希望

お客様情報：名前/山田太郎, 連絡先/012-3456-7890

要約

山田太郎さんがニコロサロン池袋店で来週の木曜日の午後3時に予約を希望しています。

電話をかけた人

電話を受けた人

こんにちは。こちらの店に予約を入れたいんですが、可能ですか？ (3:0)

来週の水曜日の午後3時から予約しているんですが、可能ですか？ (10:0)

じゃあ、来週の水曜日の午後3時に空いていますか？ (21:0)

じゃあ、木曜日の午後3時で予約をお願いします。 (30:0)

名前は山田太郎で、電話番号は012-3456-7890です。 (38:0)

はい、ニコロサロン池袋店です。 (0:0)

はい、どちらの日程をご希望ですか？ (7:0)

申し訳ありませんが、水曜日の午後3時は普通にご予約が埋まってしまっています。他の日程はいかがでしょうか？ (14:0)

はい、木曜日の午後3時は空いています。ご予約いただけます。 (25:0)

了解しました。お名前と電話番号をお伺いできますか？ (34:0)

ありがとうございます。予約は山田太郎、来週の水曜日の午後3時からとなります。よろしくお願いたします。 (46:0)

00:00 / 0:18 (50)



**通話テキストを全て読まずに概要を把握!!**

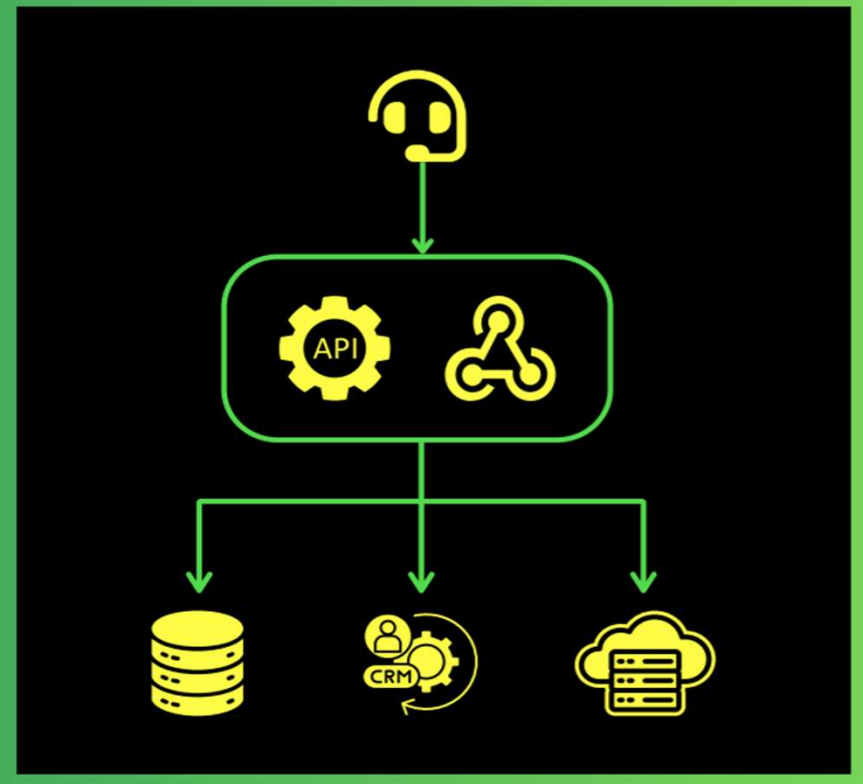
閉じる

# Voice X AI 通話録音データを活用 データ連携 (他ツールへデータエクスポート)

- ✓ 通話品質
- ✓ セキュリティ
- ✓ 電話DX

VoiceXAIで生成した通話内容のテキスト化・要約・判定データをAPIやWebhookで外部ツールに連携します。

顧客管理ツール（SFA/CRMなど）やデータ分析ツール（BIツールなど）に通話内容のテキスト化・要約・判定データを連携し、ツール内で音声データを活用することにより業務効率化やデータ解析の促進を実現します。



# 【事例】 オンプレPBXリプレイス

tdi グループ  
TDIシステムサービス株式会社

## TDIシステムサービス株式会社

システム構築から運用まで、企業のITインフラを  
ワンストップで支援  
顧客システム環境の運用・保守を行うマネージド  
サービス事業

### オンプレミスのPBXと比較して感じる効果は？

一番大きな変化は**スピード面**と**コスト面**です。  
以前は増設したい場合などに、見積もりや作業費用の交渉、実作業が必要でしたので、実際の提供に1ヶ月程度かかることもありました。  
導入後は、**早ければ1~2営業日で簡単に増設**ができ、スピード感があがりました。

**コスト面では、工事業者に支払っていた費用がなくなり、設定を内部の担当者が行えるようになり、大幅なコストダウン**に繋がりました。



TDIシステムサービス株式会社  
サービス開発部  
部長：日置 孝幸様

外線着信を設定したルールで分配する機能（着信自動分配）と音声ガイダンスを利用しています。  
また、IP電話機をメインで使っているのですが、緊急時の対策として、ブラウザフォンを利用することができる状態にしています。他社ではオプション扱いになることが多いのですが、VoiceXの場合、オプション費用がかからない標準メニューでご提供いただいているため、IP電話機が故障した等の**トラブルがあった際でも問題なく電話の運用ができるのは大きなメリット**です。

VoiceXでよく  
使用している  
機能は？

# Voice X ご提供プラン

## スタンダードプラン

## エンタープライズプラン

ご利用人数

11名様以上、100名様以下

101名様以上

初期費用

¥200,000

¥500,000

月額利用料

※1ユーザあたり

¥500/月

¥400/月

※価格はすべて税抜です。

- スタンダードプランの基本利用料には050番号2番号、同時接続数2チャンネル（回線）が含まれます。
- エンタープライズプランの基本利用料には050番号5番号、同時接続数5チャンネル（回線）が含まれます。

## 参考価格

100名利用 10番号同時接続10ch

初期費用	¥546,500
月額費用	¥70,800

200名利用 20番号同時接続20ch

初期費用	¥1,146,500
月額費用	¥107,800

### 利用想定オプション

- ・ IVR
- ・ 音声ガイダンス
- ・ 通話録音
- ・ AIテキスト化
- ・ AI要約

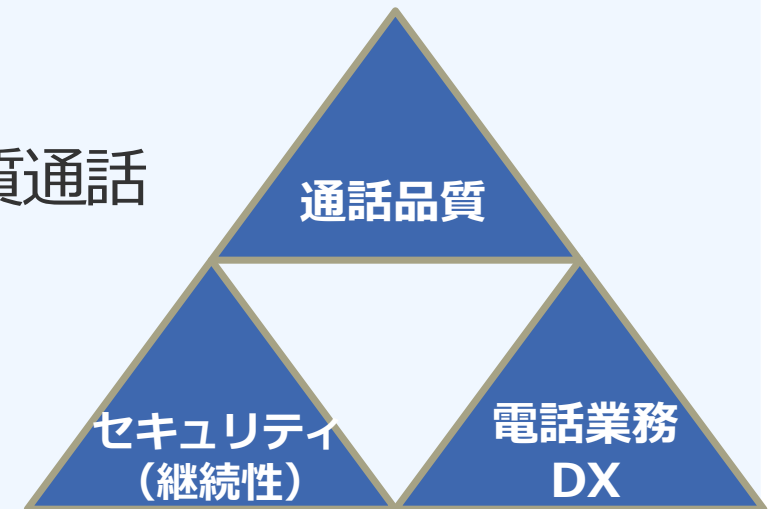
※従量費用除く

※表示金額はいずれも税抜

## まとめ- VoiceXが大規模企業におすすめる理由

### 大規模企業のニーズに応えるVoiceX

- 📞 固定電話レベルの音声品質  
総務省認定の通信キャリアによる高品質通話
- 🛡️ 高度なセキュリティと継続性  
国内分散・冗長化構成でBCP対策も万全
- 📞 電話業務のDX化を実現  
AI技術・IVR活用で業務効率を大幅改善



高品質かつ電話業務効率化の一助となるVoiceXは  
大規模企業のコミュニケーション基盤として最適な選択です

# ご清聴ありがとうございました

お問合せや個別お見積の  
ご相談はこちら

- 📞 株式会社コムスクエア
- ☎ 050-1871-0067
- ✉ [mktg-c@comsq.com](mailto:mktg-c@comsq.com)
- 🌐 <https://www.comsq.com/>

無料トライアルの  
お申込みはこちら



## Voice X

～多様化する働き方を支える次世代クラウドPBX～

