

各位

2026年4月16日  
株式会社プロディライト

日本を代表するアパレルブランドを展開する  
株式会社ユナイテッドアローズがクラウド PBX

「INNOVERA（イノベラ）」を導入（事例紹介）

音声プラットフォームとして、  
必要な機能を網羅していることを評価され導入が決定。



電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪府中央区：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 2026 年 4 月 16 日、紳士服・婦人服および雑貨等の企画・仕入および販売を行う株式会社ユナイテッドアローズ（東京都渋谷区：代表取締役 社長執行役員 CEO 松崎 善則、証券コード：7606、以下ユナイテッドアローズ）へのクラウド PBX「INNOVERA」の導入事例を公開しました。

多くの人に愛されている「UNITED ARROWS」や「BEAUTY&YOUTH」をはじめ、多彩なブランドやレーベルの展開を行うユナイテッドアローズは「INNOVERA」を導入することによって、顧客満足度の改善に繋がる店舗の受電対応の分析や、IVR（自動音声応答）※1やSMS送信機能※2により効率的な電話対応を実現しました。現在、店舗の半数以上に導入されており、今後国内の全店舗導入を目指し準備が着々と進行中です。

※1 「〇〇の場合は1を、△△の場合は2を押してください」という音声再生され、番号を押してもらうことで問い合わせの振り分けを行うシステム。

※2 着信のあった携帯電話番号宛に、予め設定したテキストを自動で返信することができるサービス。



■導入事例インタビュー記事はこちらから

URL : <https://prodelight.co.jp/casestudy/unitedarrows/>

ユナイテッドアローズは1989年の創業から、真心と美意識を込めてお客様満足を提供する3要素である「ヒト（接客やサービス）・モノ（商品）・ウツワ（施設や空間、環境）」を通じて、生活文化のスタンダードを創造し続けています。その優位性は数字にも表れており、2025年の売り上げは150,910百万円、国内外を含む連結店舗数は238店舗を誇る、まさに日本を代表するブランドメーカーです。

電話システムの老朽化を機に、音声プラットフォームとして必要な機能を網羅していることを評価し、プロディライトのクラウドPBX「INNOVERA」をお選びいただきました。

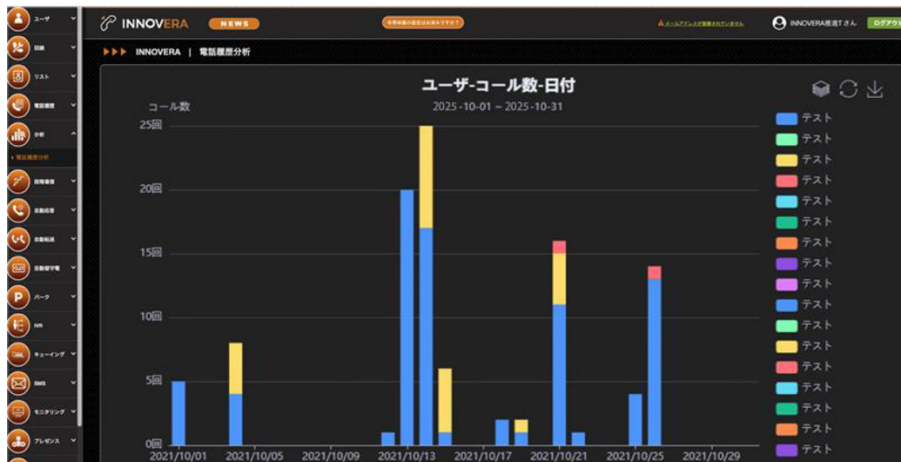


ユナイテッドアローズ 六本木ヒルズ店

■導入トピックス①：お客様満足度向上にも繋がる、履歴の分析。

お客様のコメント（一部を抜粋）


「入電件数というのが（アナログの）電話だと、応対した人間の感覚値でしかなく、可視化が不十分な状態でした。INNOVERA の導入で、電話が集中している店舗を定量的に確認、可視化できたことで、電話がつながりにくいといった不満に関して、改善に繋がられるきっかけとなりました。」



INNOVERA の分析画面はわかりやすくとても便利！

ユーザ名	コール数(件) / 日	発信数(通話成功)(件)	発信数(IVR)(件)	着信数(通話成功)(件)	内線数(件)	通話時間(秒)	待ち時間(秒)
テスト	489	141	11	176	159	185	18
テスト	242	1			241	64	5
テスト	72	1			70	36	1
テスト	69				69	28	1
テスト	35	2	1		31	38	1
テスト	6				6	22	
テスト	6	4			2	15	
テスト	5	3			2	7	
テスト	4	1			3	23	
テスト	1				1	4	

25件中 1 から 10 まで表示

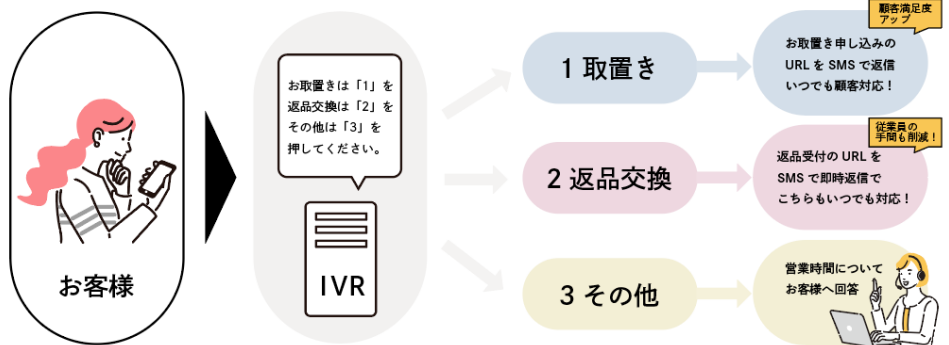


■導入トピックス②：遠隔から設定変更ができ、オペレーションが改善。

お客様のコメント（一部を抜粋）

「定休日や営業時間外の案内も（設定すれば）自動で流れますし、店長がいない時でも、すぐに定休日の案内を入れたい時に遠隔でも設定できるところで、本当にオペレーションが改善されたと他の部署からも喜びの声をいただいております。」

電話だけではなく、SMSでもお客様のご要望に応えられるようになった  
INNOVERA の IVR サービスとは？



※IVRの分岐先でSMSを送信していただくためにはIVRとは別にINNOVERA SMSをご契約いただく必要があります。

■導入後に気づいた「INNOVERA」の便利な機能について(一部を抜粋)

「当社は結構改装や移転があるため、(INNOVERなら) 同じ電話番号を使い続けられるというのが大きな利点です。

それに本当に色々な機能が充実しているので、IVR や SMS 送信も導入後にオプションサービスを追加させていただきました。電話履歴の分析も活用していて毎週それを使ってミーティングをさせていただいています。」

■全文はこちらから

URL : <https://prodelight.co.jp/casestudy/unitedarrows/>

<株式会社プロディライト及び「INNOVERA」について>



一般企業から店舗、コンタクトセンターまで規模や業種を問わず対応できる  
ビジネスフォンの新スタンダード

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。		
<b>全通話録音</b> REC 全ての通話を自動で録音。データ削除なくくまなく残存します。	<b>スマホ内線化</b> Call ご利用の固定電話の番号をスマホで受信。家電が可能になります。	<b>拠点間内線</b> Call 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。	<b>アウトバウンド</b> Call 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。	<b>テキスト化</b> Text 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。	<b>感情分析</b> Call 通話音声から感情を解析。ユーザーの感情を記録で表示します。

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 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