

報道関係各位

株式会社まほろば工房

2026 年 10 月 1 日

PHONE APPLI とまほろば工房、カスハラ対策向けソリューションを 10 月 1 日から提供 開始

～「PHONE APPLI PEOPLE」と「MAHO-PBX」の連携で、情報共有・着信制御・録音
管理を支援～



株式会社まほろば工房（本社：神奈川県川崎市、代表取締役：近藤 邦昭）と、人々がいきいきと働く社会を実現することを目指す株式会社 PHONE APPLI（本社：東京都港区、代表取締役社長：大林 春彦）は、2026 年 10 月 1 日から、「PHONE APPLI PEOPLE」と「MAHO-PBX」を連携した電話対応におけるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策向けソリューションの提供を開始します。

本ソリューションは、電話対応の心理的・業務的負担を軽減し、担当者が一人で抱え込まない環境づくりを支援するものです。PHONE APPLI PEOPLE と MAHO-PBX を連携させることで、着信時の情報共有、組織判断に基づく着信制御、通話後の録音管理を可能にします。これにより、担当者個人の経験や記憶だけに依存しない、より一貫した電話対応につながります。

■本プレスリリースの概要

PHONE APPLI とまほろば工房は、2026 年 6 月 17 日に共同開発ロードマップを公表し、「発信連携」、「履歴共有」、「カスハラ対策」の 3 段階で開発を進める方針を発表しました。今回のプレスリリースでは、

- ・ロードマップ第 2 段階として固定電話への着信時にも PHONE APPLI PEOPLE の情報を表示できるよう機能を拡張

・ロードマップ第3段階としてカスハラ対策向けソリューションの提供を、10月1日から開始すること

をお知らせします。

■カスハラ対策向けソリューション開発の背景

電話は顧客や取引先、生活者との重要な接点である一方、担当者が相手の情報や過去の対応経緯を十分に把握できないまま対応を開始するケースも少なくありません。また、担当者ごとの経験や知識に依存した対応は、業務負荷の偏りや対応品質のばらつきにつながることがあります。特に近年は、従業員を不当な要求や暴言から守る観点から、企業・団体におけるカスハラ対策の必要性が高まっています。

そこで両社は、情報共有基盤と電話基盤を連携し、一貫した電話対応を支える仕組みとして整備しました。電話対応に伴う不安や負担を軽減し、働く人の心理的安全性を高めることで、働きがいと働きやすさの両立につなげていきます。

■ロードマップ第2段階のアップデート

固定電話への着信時にも相手情報を表示可能に

ロードマップ第2段階では、PHONE APPLI PEOPLE で管理する社内・社外の連絡先情報を、MAHO-PBX への着信時に表示する機能を提供してきました。今回のアップデートにより、スマートフォンに加えて固定電話への着信時にも相手情報を表示し、対応できるようになりました。

■ロードマップ第3段階で提供する3つの仕組み



※掲載画面は設定例です。実際の表示・設定内容は利用環境により異なります。

1. 応答前：対応に必要な情報を共有する

対応上の注意が必要な相手からの着信の場合、担当者は応答前に対応方針を確認したうえで応対を開始できます。

PHONE APPLI PEOPLE 上で顧客情報や対応上の留意事項を共有し、発信者情報とあわせて着信時に確認できます。

※端末での発信者情報の表示条件や着信履歴の記録状況は、利用環境および端末の OS により異なります。

2. 対応中：組織で判断する

継続的な暴言や不当な要求への対応を、担当者一人に任せない運用を支援します。

PHONE APPLI PEOPLE で管理する情報をもとに、MAHO-PBX が着信制御を実施します。着信対象によって注意喚起の記載や着信制御などを行う運用が可能です。

3. 通話後：記録を残す

通話後の状況確認や継続対応を支援します。

MAHO-PBX に記録された通話履歴や録音データを確認することで、客観的な事実に基づいて対応方針を判断できます。

■PHONE APPLI PEOPLE と MAHO-PBX の役割

本ソリューションでは、PHONE APPLI PEOPLE が情報共有を担い、MAHO-PBX が電話運用を担います。両製品を連携することで、担当者の情報確認から事後対応まで、一連の電話対応を支援します。

PHONE APPLI PEOPLE

- ・顧客・連絡先情報の登録・共有
- ・対応方針・留意事項の登録・共有
- ・組織的な情報連携基盤

MAHO-PBX

- ・着信制御
- ・通話履歴管理
- ・録音データ管理

■想定する活用シーン

本ソリューションは、電話での問い合わせ対応が多く、複数の担当者間で対応情報を共有する必要がある組織での活用を想定しています。

- ・自治体
- ・医療機関
- ・代表電話や問い合わせ窓口を持つ企業・団体
- ・通販・EC 事業者

- ・複数担当者間で顧客対応を行う組織・部署

■今後の展開

まずは業種ごとに異なる電話対応課題に対応するため、導入・運用モデルの整備を進めます。将来的には、着信時の情報提供から通話後の振り返りまでを一体化し、電話対応に伴う心理的負荷を軽減する「電話ストレスフリー環境」の実現を目指します。

■関連情報

2026 年 6 月 17 日に発表した戦略的提携および共同開発ロードマップの詳細は、以下のプレスリリースをご覧ください。

「電話」から組織をアップデートする。まほろば工房と PHONE APPLI が戦略的提携。
～電話ストレスフリー環境の実現を目指すロードマップを公開～

https://www.ate-mahoroba.jp/release/Release-20260617-phoneappli_mahopbx.pdf

「PHONE APPLI PEOPLE」について

PHONE APPLI PEOPLE は、コミュニケーションを変え、風通しの良い組織をつくるコミュニケーションポータルです。名刺・Web 電話帳の連絡先管理、人材・スキルの可視化、居場所表示、サンクスカードなど社内に浸透させたい様々なツールと連携し、集約することで利用ユーザーの導線や煩雑化しやすい複数ツールの管理環境をシンプルにします。

「PHONE APPLI PEOPLE」について詳しくはこちら：

<https://phoneappli.net/papeople/>

《株式会社 PHONE APPLI 会社概要》

代表取締役社長 : 大林 春彦
所在地 : 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 4 丁目 3 番 13 号 ヒューリック神谷町ビル 8 階
設立 : 2008 年 1 月
資本金 : 398,365,710 円
事業内容 : PHONE APPLI PEOPLE (組織を強くするコミュニケーションポータル) 等クラウドサービスの企画・開発・販売、アプリケーション開発・販売 (Microsoft、Cisco、Salesforce 等の連携アプリケーション)、ウェルビーイング経営のコンサルティング事業、各種 IP-PBX 対応アプリケーションの開発・運用
URL : <https://phoneappli.net/>

■まほろば工房とは

「ネットワーク・コミュニケーションをよりよく！」をキーワードに、コンサルティングから NI/SI、ソフトウェア開発、システム運用、あるいはハードウェアの開発に至るまで、お客様が必要なものをワンストップで創造してゆく企業です。

【会社概要】

商号	株式会社まほろば工房
URL	https://www.ate-mahoroba.jp/
主な事業内容	音声ネットワーク事業 ・ クラウド自動通報サービス「Symphony Call」 ・ 固定電話番号が発着信できる IP 電話サービス「じむでん」 ・ IP-PBX「MAHO-PBX NetDevancer series」 ・ クラウド PBX「じむクラ」 ネットワークソリューション事業 ソフトウェア開発事業
設立	2007 年 3 月
資本金	1,500 万円
代表者	代表取締役 近藤 邦昭
オフィス	本社：神奈川県川崎市高津区溝口 3-8-7 第一鈴勝ビル 2 階 福山事業所：広島広島県福山市霞町 1-2-11 太陽生命福山ビル 5 階

■本件に関するお問い合わせ

株式会社まほろば工房

広報担当：衣袋（いぶくろ）、東長（とうなが）

TEL：044-812-3288

MAIL：pr@ate-mahoroba.jp