

## 電話に出られないなら、 AIに出てもらおう

ボイスボットで一次対応を自動化する考え方

2026.07.31 | 株式会社DnD (dnd-inc.jp)

### この資料の要点

- 電話に出られない時間帯が生む機会損失を、ボイスボットの一次対応で大きく減らすことができる。
- AIが自然言語で用件を聞き取り、案内・折り返し予約・担当者転送まで自動化できる。
- 全件を自動化しようとせず、定型はAI、クレームや複雑な相談は人につなぐ設計が現実解。

## なぜ「電話の取りこぼし」が起きるのか

---

中小企業では、電話対応が特定の担当者に集中しているか、規模によっては社員全員が兼務しているケースがほとんどです。商談中・外出中・食事休憩中——ほんの少しの不在でも、電話はつながりません。

問題は、出られなかった電話がそのまま機会の損失につながる点です。折り返しても「もう他社に決めました」という返答が来ることは珍しくありません。担当者が電話に縛られている状態は、中小企業では特に深刻です。

## ボイスボットとは何か

---

ボイスボットとは、AI技術と音声認識を組み合わせることで電話の一次対応を自動化するシステムです。従来のIVR（自動音声応答）が「1を押す・2を押す」という番号選択式だったのに対し、AI搭載のボイスボットは顧客の自然な発話を理解して応答できます。

IVRが「選択肢を選ばせる」のに対し、ボイスボットは「話を聞いて理解する」という違いがあります。

## AI電話自動応答でできること・できないこと

---

### 自動化に向いていること

- ・営業時間・所在地・アクセスなどの定型情報の案内
- ・折り返し連絡の受け付けと用件・希望時間帯の記録
- ・担当部署や担当者への自動転送
- ・よくある質問への自動回答（料金・サービス内容など）
- ・24時間・365日の無人対応（営業時間外を含む）

### 有人対応に引き継ぐべきケース

- ・クレームや感情的な対応が必要な顧客への対応
- ・複雑な見積もり・交渉・個別提案が必要な問い合わせ
- ・個人情報の詳細な確認を要する手続き
- ・初めて聞くイレギュラーな問い合わせ

## 中小企業にとっての現実的な使い方

---

最初から全件自動化を目指すより、「**営業時間外の一次受け**」に絞って始めるのが現実的です。

- ・営業時間外に着信したら全件ボイスボットが受け付け、用件と折り返し先をテキストで記録する
- ・翌朝、担当者がテキスト化されたメモを確認してから折り返しの優先度を判断する
- ・慣れてきたら営業時間内の混雑時にも適用し、転送先の自動振り分けを追加する

この段階的な導入により、リスクを抑えながら「取りこぼしゼロ」に近い状態を実現できます。

## コストの目安

---

2026年現在、中小企業向けのAI電話自動応答サービスは月額数千円から利用できるものが増えていきます。初期費用が不要なクラウド型が主流です。

- ・月額3,000～10,000円程度：音声ガイダンス・折り返し受け付け・担当者転送などの基本機能
- ・月額1～3万円程度：AI音声認識・用件の自動分類・テキスト化・CRM連携まで対応

別途、通話料・転送料が発生するサービスもあります。（※2026年7月時点の参考情報。最新料金は各サービスの公式サイトでご確認ください。）

## 導入の3ステップ

---

- ・① どの電話を自動化するかを決める：「営業時間外の一次受け」など、対象を1つに絞ることがスタートです。
- ・② 音声ガイダンスの台本を設計する：「何を自動で答えるか」「どこに転送するか」「折り返しをどう受け付けるか」を整理します。
- ・③ 無料トライアルで顧客体験を確認する：実際に転送して、ガイダンスが自然かどうかを確認してから本導入へ移行します。

## まとめ

---

ボイスボットは「取りこぼしをなくし、担当者の時間を守る」ためのツールです。全件自動化を目指すのではなく、定型はAIが、複雑・感情的なものは人がつなぐハイブリッド設計から始めることが、失敗を防ぐ最短ルートです。

ボイスボット導入・業務効率化のご相談は  
株式会社DnD — [dnd-inc.jp/contact.html](https://dnd-inc.jp/contact.html)

ご相談・お見積りは無料です。まずはお気軽にご連絡ください。

## よくある質問

### Q. ボイスボットとIVRはどう違いますか？

従来のIVRは番号選択式で、あらかじめ定めた選択肢にしか対応できません。AI搭載のボイスボットは顧客の自然な発話を理解して応答できるため、柔軟な対話が可能です。

### Q. どんな問い合わせに向いていますか？

営業時間・所在地・サービス内容の案内、折り返し受け付け、担当部署への転送など、答えがある程度決まっている定型問い合わせに向いています。

### Q. 初期費用はどのくらいかかりますか？

多くのクラウド型サービスは初期費用が不要で、月額数千円から始められます。無料トライアルを提供しているサービスも多いため、まず試してから本導入を検討するのがお勧めです。

### Q. 顧客が音声ガイダンスを嫌がる場合は？

ガイダンスをできる限り短くシンプルにし、担当者に転送するオプションを早い段階で提示することが基本です。