



AI電話受付サービスの選び方——契約前に確認すべき8つの基準 | Leadsia Inc.

2026-07-25

Leadsia Inc.

AI電話受付・AI電話代行のサービスは、この一年で急に増えました。資料を並べると、どれも「24時間対応」「自然な会話」「業務効率化」と書いてあり、正直、資料の上では区別が付きません。

私はこの領域でサービスを提供している当事者です。だからこそ、ここに挙げる基準は、どの会社に対しても、契約前にその場で検証できるものだけに絞りました。「サポートが手厚いか」「AIが賢いか」のような、入ってみたいと分からない基準は入れていません。そして最後の基準は、私たちのサービスが「不向き」と答えるべきものです。

基準1. かかる費用は、すべてWeb上で公開されているか

この業界の標準は「料金：お問い合わせください」です。そして問い合わせで初めて、費用の全体像が見えてきます。よくある構成を、実際の相場感で書きます。

表に見えている月額：3万円～

初期導入費：数十万～数百万円

AIが話す台本（スクリプト）の制作費：1本数十万円（相場は40万円前後）

台本を変更するたび：また制作費

結果、初年度総額が400～500万円——この規模になる例は、珍しくありません

月額3万円の看板と、初年度500万円の請求書。この乖離が生まれるのは、費用を最初から全部見せていないからです。買う側から見える事実の一つで、Webに全額が書いていない会社とは、相見積もりの土俵にすら、営業を受けるまで上がれないということです。

※確認方法：各社のWebサイトに、月額だけでなく初期費用・台本の制作費・変更費まで載っているかを見る。載っていなければ、見積書でその全項目を書面で出してもらう。

基準2. 初期費用と、最低契約期間はいくらか

基準1の「見えない費用」と対になるのが「やめる自由」です。年間契約の縛りや高額な初期費用があると、合わなかったときに撤退できません。月額がいくら安く見えても、比べるべきは「最初の一年の総額」と「やめる自由」です。

※確認方法：見積書に次の3行があるかを確認する。口頭説明ではなく書面で。

初期費用

最低利用期間

中途解約時の扱い

基準3. 契約前に、自社で使うAIと実際に会話し、運用される品質と機能を確認されるか

デモ動画は編集できます。資料の会話例は書けます。しかし、実際に電話をかけて話す体験だけは、盛れません。

ここで大事なのは「何かのAIと話せる」ではなく、契約後に自社の窓口で実際に稼働するのと同じAIと話せるかです。聞き取りの精度、応答までの間、こちらの話を遮らないか、騒がしい環境でどうなるか——AI電話の品質は、1本の電話で資料100ページ分が分かります。体験用の電話番号を公開している会社と、「デモは商談にて」の会社では、品質への自信の置き場所が違います。

ちなみに弊社は、体験番号だけでなく、会社の代表電話そのものをSOPHIAに受けさせています。自社製品に、自社の看板を任せているかどうか。これはどの会社に対しても、そのまま確かめていただける事実です。

SOPHIA体験デモ：0 3 -6 8 9 9 -5 2 1 9 （2 4 時間）

弊社代表電話：03-6899-5243

※確認方法：契約前に電話で試せるか、それは本番と同じAIかを聞く。可能なら、あえて雑音のある場所からかけてみる。

基準4. 申し込みから導入・納品まで、準備期間（リードタイム）を含めて実際に何日かかるのか

「導入は簡単です」という言葉ではなく、日数で聞いてください。申し込み→打ち合わせ→要件のすり合わせ→台本制作→テスト→受電開始。この全工程で、実際に何日かかるのか。

要件定義に1ヶ月、台本制作に1ヶ月、というのがこの業界の従来の相場です。一方で、Webサイトを読み込ませて応対台本を自動生成し、既存の電話番号はそのまま転送設定だけで当日開始、という方式も登場しています（弊社はこちらです）。

どちらが良いかは一概に言えません。作り込み型には作り込み型の丁寧さがあります。ただ、「まず小さく試して、合えば広げる」進め方ができるのは後者だけです。全社導入を前提に数ヶ月を賭けるのか、1窓口で来週から検証するのか。進め方の自由度は、リードタイムで決まります。

※確認方法：「申し込みから受電開始まで、打ち合わせ・準備期間を含めて最短何日か」「その間に当社側がやる作業は何か」を聞く。

基準5. 受付AIが話す台本（スクリプト）は、誰が管理するのか

AI電話受付は、AIが「台本」に沿って話します。名乗り、聞き取る項目、答えてよい質問、締め言葉——この台本を誰が握っているかが、運用が始まってから一番差がつくところです。確認すべきことは3つあります。

自分で変えられるか。営業時間の変更、新サービスの案内、期間限定の対応——台本の中身は必ず変わります。そのたびに業者へ依頼し、制作費（基準1で書いた通り、相場で1回数十万円）と数週間を払う契約なのか、管理画面から自分でその場で直せるのか。

AIが勝手に変えないか。「AIが自動で学習してトークを改善します」という機能は、聞こえは良いのですが、裏を返せば自社の名前で何を話すかを、自社が把握できなくなるということです。弊社はこの種の自動書き換え機能を、お客様の声を受けて全製品から撤廃しました。台本は100%お客様の管理下にある、が正しい姿だと思っています。

変更が即時反映されるか。直した台本が反映されるのが「次回定期メンテナンス時」では、変えられないのと同じです。

※確認方法：「明日の朝、AIの話す内容を一箇所変えなくなったら、誰が・いくらで・いつまでに変えられますか」と聞く。この一問で3つ全部が分かります。

基準6. 自社の環境に、向こうが合わせてくれるか

電話は単体では仕事になりません。コールセンターシステム、CRM、業務ツール——すでに現場で動いている仕組みと噛み合って、初めて業務になります。

このとき各社の姿勢は割れます。「連携はカスタマイズ開発です」と個別見積り（数十万～数百万円）になる会社と、標準機能や無償対応で応じる会社。弊社の方針は后者で、広く使われている業務ツールとの連携のご要望は、開発費をいただく弊社側の負担で対応します。直近では、コールセンターシステムとのデータ連携のご要望に、約1ヶ月・追加費用なしでお応えする形で進めています。多くの企業様が使うツールとつながることは、弊社製品自身の価値にもなるからで、これは善意ではなく方針です。

※確認方法：「うちは〇〇（実際に使っているツール名）を使っている。連携できるか、費用と期間は」と固有名詞で聞く。一般論の「API連携可能です」ではなく、自社のツール名での答えをもらう。

基準7. 電話のあと、何が・誰に・どう届くか

AIが電話を受けたあとの話です。ここで確認すべきことは3つあります。

録音と文字起こしは付いているか。付いていて当然と思われがちですが、全社標準ではありません。録音があ

れば「言った・言わない」が消え、クレーム対応で聞き返せて、応対品質の確認や教育にも使えます。文字起こしと要約まであれば、通話を聞き直さなくても中身が分かります。これが有料オプションの会社もあるので、標準かどうかを確認してください。

通知は普段使いの道具に届くか。通知のためだけに新しい画面を開かせる仕組みは、必ず見られなくなります。メール・SMS・Slack・Chatwork・kintoneなど、各担当者がすでに毎日見ている場所に届くか。

通知は必要な人に振り分けられるか。全通知が一つの宛先に流れ込む方式だと、予約も採用もクレームも営業電話の記録も同じ場所に積まれ、担当者は自分に関係する一件を通知の山から探すことになります。用件をAIが判別して、予約は予約担当へ、採用は人事へ、苦情は責任者へと宛先を自動で振り分けられるか。部署が複数ある組織では、ここで通知が「情報」で終わるか「業務」になるかが分かります。

※確認方法：「録音・文字起こし・要約は標準ですか」「通知はどのツールに届きますか」「通知先を用件別・部署別に分けられますか。それは標準機能ですか」の3問。

基準8. 通話を、その場で人に転送する必要があるか

最後の基準は、弊社のサービスがカバーしていない基準です。

現在のAI電話受付の主流は、AIが用件を聞き切り、要約・録音・折り返し先を担当者に通知する「聞き切り＋折り返し」型です。通話をつないだまま人間のオペレーターに引き継ぐ「生転送」を備えたサービスは多くありません。弊社のSOPHIAにも生転送機能はなく、緊急のお電話には直通番号を音声で案内するか、最優先の即時通知で対応します。

一方で、生転送が事実上必須の業務もあります。容体の急変連絡を当直に直接つなぐ必要がある医療の緊急ライン、通話を切らせられない受注業務——こうした窓口が中心なら、AI受付ではなく、有人のコールセンターや、番号操作で有人窓口につなぐIVR（自動音声応答）構成を検討すべきです。ここが合わないまま導入すると、弊社を含むどのサービスを選んでも失敗します。

順番としては最後に置きましたが、確かめる順番としては最初でいい質問です。合わないものを、合うとは言わない。それがこのガイドの約束です。

※確認方法：「通話中に人へ転送できますか」と各社に一文で聞く。曖昧な答えが返ってきたら、その曖昧さ自体が答えです。

おわりに

8つ挙げました。まとめると、契約前に確認すべきは性能の宣伝文句ではなく、「試せるか・見えるか・自分で握れるか・合わせてくれるか」です。

Leadsiaの立場としては、答えはこうです。料金は全額Webに公開しています（基準1）。初期費用0円・縛りなし（基準2）。体験番号と代表電話でいつでも話せます（基準3）。既存番号のまま、最短当日で始められます（基準4）。台本は100%お客様が管理し、その場で変えられます（基準5）。広く使われているツールとの連携は無償で対応します（基準6）。録音・文字起こし・要約・通知振り分けは全プラン標準です（基準7）。そして、生転送はありません（基準8）。

この8つの質問を、弊社を含む候補全社に同じ文面で投げてください。それが一番早くて、一番確かです。

各社の資料を読み比べる前に、まず1本、どこかのAIに電話をかけてみてください。弊社のもなくても構いません。ご自身の耳で確かめるのが、いちばん早くて、いちばん確かです。

株式会社Leadsia

SOPHIA体験電話（24時間受付）：03-6899-5219

弊社代表電話（SOPHIAが応答します）：03-6899-5243

機能・料金はすべて公開しています：<https://leadsia.ai>