



---

# AI営業電話サービス技術レポート2026 - 3つの技術タイプと選定フレームワーク | Leadsia Inc.

2026-03-10

Leadsia Inc.

カテゴリー：導入検討・比較

「AI営業電話」で検索すると、数十ものサービスがヒットします。

どれも「AI」を謳い、「自動」「効率化」「人間レベル」といった言葉が並びます。しかし実際にデモを体験すると、品質のばらつきは驚くほど大きい。一方的に話し続けるもの、声が不自然なもの、割り込みに対応できないもの、デモすら用意されていないもの - 「AI営業電話」という一つの言葉の中に、まったく異なる技術レベルの製品が混在しているのが現状です。

本記事では、AI営業電話サービスを技術アプローチの違いで3つのタイプに分類し、それぞれの特徴・強み・限界を客観的に解説します。導入を検討する企業が「自社に合うのはどのタイプか」を判断するためのフレームワークです。

タイプA：録音音声再生型 - 「人間の声」を事前収録して再生する

#### 技術的特徴

このタイプは、人間の声優やオペレーターが録音した音声を組み合わせて電話をかけます。あらかじめ用意されたスクリプトに沿って、録音済みの音声パーツを状況に応じて再生する仕組みです。

「人間の声」を使うため、声そのものの自然さは高い場合があります。実際に体験すると「本当にいる人間っぽい」と感じることもあるでしょう。

#### 強み

声の自然さでは一定のアドバンテージがあります。リアルタイムの音声合成ではまだ完全に再現しきれない「人間らしい息づかい」や「微妙なトーンの揺れ」を、録音音声ならそのまま再現できます。

#### 構造的な限界

しかし、このアプローチには本質的な限界があります。

柔軟性がない。スクリプトを変更するたびに、人間が新しい音声を再録音する必要があります。ABテストで複数パターンを試すにも、それぞれ録音が必要。改善サイクルのスピードが、録音のリードタイムに制約されます。

導入に時間がかかる。音声の録音・編集・組み込みに数日～数週間が必要です。「明日から使いたい」は不可能。スクリプトの微修正でも、再録音のフローが発生します。

拡張性が低い。新しい業界・新しいターゲットに対応するには、そのたびにスクリプトを作成し、録音し直す必要があります。横展開のスピードが構造的に遅い。

会話の柔軟性に限界。録音済みパーツの組み合わせでは、想定外の質問や反論に対応しにくい。結果として「早口で感情がない」「冷たいトーク」「アルバイトが台本を読んでいる」ような印象になるケースもあります。

反応速度にばらつき。録音パーツの検索・選択に時間がかかり、2秒程度の遅延が発生する場合があります。人間の会話では200～500ミリ秒が自然なテンポ。2秒の沈黙は、電話口では明確な「違和感」です。

このタイプが向いている場面

スクリプトが完全に固定されており、変更頻度が低い業務。例えば、督促やリマインドなど、毎回同じ内容を伝える架電には適しています。

タイプB：ルールベース型 - シナリオ分岐で会話を制御する

技術的特徴

このタイプは、IVR（自動音声応答）の延長線上にある技術です。あらかじめ設計されたシナリオツリーに沿って、相手の発話をキーワードマッチングで分岐させ、対応する応答を返します。

音声合成を使う場合もありますが、品質にはばらつきがあります。「いかにもロボット」な声のサービスから、比較的自然な声のサービスまで幅広い。

強み

シナリオが明確に定義されるため、AIの発言を厳密に制御できます。想定外の発言をするリスクが低く、コンプライアンス重視の企業には安心感があります。

大量発信に対応しているサービスが多く、1件あたりのコストを抑えやすい構造です。

#### 構造的な限界

自由会話ができない。シナリオ分岐の範囲内でしか対応できないため、「はい」か「いいえ」で答えることを強制する会話になりがちです。相手が自由に話すと、AIが対応しきれず会話が破綻します。

割り込み対応が不可。多くのルールベース型サービスでは、AIのターンが終わるまで相手の発話を認識しません。AIが一方向的に話し続け、相手が割り込めない。これは電話口で非常にストレスフルな体験です。

聞き取り精度が不安定。キーワードマッチング方式では、相手の発話の「意図」ではなく「単語」を拾うため、文脈を見失いやすい。名前すら正確に聞き取れないケースも報告されています。

導入に時間がかかるサービスが多い。シナリオの設計・テスト・調整に数週間～数ヶ月を要するサービスもあります。

#### このタイプが向いている場面

会話パターンが限定的で、相手の回答が「はい/いいえ」で済む業務。アンケート調査、予約確認、定型的な案内通知など。

#### タイプC：音声AIインテリジェンス型 - LLMによるリアルタイム自律対話

##### 技術的特徴

このタイプは、音声認識（STT）・大規模言語モデル（LLM）・音声合成（TTS）の3つの技術をリアルタイムで統合し、人間レベルの自律的な対話を実現します。

事前録音もシナリオ分岐も使いません。相手の発話をリアルタイムで認識し、LLMが文脈を理解して応答を生成し、TTSが即座に音声化する。すべてがリアルタイムで処理されます。

（「音声AIインテリジェンス」の技術詳細は「音声AIインテリジェンス技術とは？」で解説しています）

## 強み

自由会話が可能。相手が何を言っても、文脈を理解して適切に応答します。想定外の質問、話題の転換、曖昧な表現 - ベテラン営業マンのように柔軟に対応できます。

割り込み対応（バージン）。相手が話し始めた瞬間にAIが聞く側に回り、相手の発話が終わったら自然に応答を再開する。人間同士の会話と同じ「キャッチボール」が実現します。

スクリプト自動生成・自動改善。LLMが対象企業の情報を分析してトークスクリプトを自動生成。複数パターンのABテストも自動で実行し、成果の高いパターンを自動採用します。人間がスクリプトを書く必要がなく、改善サイクルのスピードが圧倒的に速い。

導入が速い。事前録音もシナリオ設計も不要なため、最短数分で導入可能なサービスも存在します。

拡張性が高い。新しい業界・新しいターゲットへの対応も、LLMが自動で最適化するため、横展開が容易です。

## 注意点

LLMの品質がサービス品質を直接左右します。搭載されているLLMが「どのモデルか」「なぜそのモデルを選んだか」を確認することが重要です。

（LLMの「性格」が営業品質に与える影響については「AIのモデルに性格はあるのか？」で詳しく解説しています）

リアルタイム処理のため、音声認識→LLM処理→音声合成のパイプライン全体のレイテンシー（遅延）管理が品質の鍵になります。

## Leadsiaの「ALICE」はこのタイプ

LeadsiaのAI営業インテリジェンス「ALICE」は、タイプCの音声AIインテリジェンス型です。

日本語に最適化された音声認識、AnthropicのClaude（Constitutional AIによる誠実な応答設計）、最新の音声合成技術 - これらをハイブリッドで統合し、ベテラン営業マンのような滑らかな対話を実現しています。

導入は最短3分。HPを読み込んでスクリプトを自動生成し、ABテストで継続改善。月額29,800円～、料金はサ

イト上で公開。「ゼロタッチ運用」の設計思想により、研修不要で即日稼働可能です。

### 3タイプの比較整理

ここまでの内容を整理します。

タイプA（録音音声再生型）は、声の自然さは高い場合があるが、柔軟性・導入速度・拡張性に構造的な限界がある。スクリプト固定の定型業務向き。

タイプB（ルールベース型）は、AIの発言を厳密に制御でき、コスト効率も高い。ただし自由会話ができず、割り込み非対応のサービスが多い。定型的な確認・案内業務向き。

タイプC（音声AIインテリジェンス型）は、自由会話・割り込み対応・スクリプト自動生成/改善を実現する。営業電話のように複雑な対話が求められる場面に最適。ただしLLMの品質が全体品質を左右する。

### 選定時にデモで確認すべき7つのチェックポイント

タイプを問わず、AI営業電話サービスを検討する際は、必ずデモを体験してください。デモが用意されていないサービスは、それ自体がリスクシグナルです。

#### ① 割り込み対応（バージイン）

AIが話している途中で割り込んでみてください。AIがすぐに黙って聞く側に回るか、それとも話し続けるか。割り込みに対応できないAIとの電話は、相手にとって非常にストレスです。

#### ② 反応速度

相手が話し終わってからAIが応答するまでの間。1秒以内なら自然。2秒以上空くと「あれ？聞こえてる？」となります。

#### ③ 声の自然さ

ロボットのカタカタした声、抑揚のない読み上げ、不自然な間 - これらは電話の相手に「AIだな」と即座に判断されます。

#### ④ 自由会話への対応

スクリプトにない質問をしてみてください。「御社の強みは?」「他社との違いは?」。的確に答えられるか、「もう一度お願いします」を繰り返すか。

#### ⑤ スクリプト生成の方法

手動で作成する必要があるか、AIが自動生成するか。手動の場合、変更のたびにどれくらい時間がかかるか。

#### ⑥ 導入スピード

申し込みから稼働まで何日かかるか。「要相談」「数週間」と言われたら、なぜその時間が必要か確認してください。

#### ⑦ 料金の透明性

月額費用、従量課金の有無、最低契約期間 - これらがWebサイトで確認できるか。「お問い合わせください」としか書いていない場合、検討段階での比較が困難です。

(選定基準の詳細は「セールステックSaaSの選び方」をご参照ください)

まとめ：「AI営業電話」の中身を見極める

「AI営業電話」という一つのカテゴリーの中に、技術的にまったく異なる3つのタイプが存在します。

録音音声を再生するタイプ、シナリオ分岐で制御するタイプ、LLMでリアルタイム自律対話するタイプ - それぞれに強みと限界があり、自社の業務内容に合ったタイプを選ぶことが導入成功の鍵です。

定型的な案内や確認にはタイプA・Bで十分かもしれませんが、営業電話のように相手の反応に応じて柔軟に対話する必要がある業務では、タイプC（音声AIインテリジェンス型）が最適です。

どのタイプを選ぶにしても、必ずデモを体験すること。そして、声の自然さ・割り込み対応・反応速度・自由会話能力 - これらを自分の耳で確かめること。それが、AI営業電話選んで失敗しない最も確実な方法です。

関連記事

- 音声AIインテリジェンス技術とは？従来の音声システムとの決定的な違い
- AI営業電話の品質を決める3つの要素 | なぜ人間レベルの対話が可能なのか
- セールステックSaaSの選び方 | 失敗しない5つのポイント
- BPO vs AI自動化 | コスト・品質・効率性を徹底比較検証

Leadsiaは、AI営業インテリジェンス「ALICE」、AI音声インテリジェンス「SOPHIA」、AI業務インテリジェンス「LYDIA」を通じて、日本のB2B企業の営業DXを支援するセールステックSaaS企業です。各AIエージェントの頭脳にはAnthropicのClaudeを採用し、Constitutional AI（憲法AI）に裏打ちされた安全性と会話品質を両立した営業自動化を実現しています。

詳しくは[[Leadsia公式サイト](#)]をご覧ください。