



コールセンターAI移行戦略レポート - 3ステップ の段階的導入とコスト最適化 | Leadsia Inc.

2026-03-07

Leadsia Inc.

コールセンターのAI移行ガイド | 段階的にAIを導入し、コストと品質を同時に改善する方法

カテゴリー：導入検討・比較

「コールセンターをAIに置き換えたいが、いきなり全部は不安」

この声は、AI導入を検討するほぼすべての企業から聞かれます。

日本のコンタクトセンター市場は2024年度約9,314億円。1席あたりの月間コストは20～50万円、金融業界では40～60万円に達します。人件費の高騰と採用難により、コスト圧力は年々増えています。

一方で、「全席をAIに一気に置き換える」のはリスクが高い。顧客対応品質の低下、現場の混乱、クレームの増加 - 失敗事例も少なくありません。

本記事では、コールセンターのAI移行を段階的に、リスクを最小化しながら進める方法を解説します。

段階的移行の3ステップ

Step 1 : 定型問い合わせの自動化（導入初期）

コールセンターへの問い合わせの60～70%は、定型的な内容です。営業時間の確認、配送状況の照会、残高確認、パスワードリセット - これらをSOPHIA（AI音声インテリジェンス）に移行します。

この段階では、人間のオペレーターは一切減らしません。AIが定型問い合わせを処理する分、オペレーターは複雑な問い合わせに集中できるようになります。

効果の目安：人間のオペレーターの業務負荷が30～40%軽減。応答待ち時間の短縮。顧客満足度の向上。

Step 2 : アウトバウンドの自動化（導入3～6ヶ月後）

Step 1 で効果が確認できたら、アウトバウンド（発信）業務にALICEを導入します。

督促の早期段階、キャンペーンの告知、契約更新のリマインド、アンケート調査 - これらの発信業務は定型性が高く、AI自動化の効果が出やすい領域です。

効果の目安： 発信業務のコスト50～70%削減。24時間架電による接触率の向上。

Step 3：ハイブリッド運用の最適化（導入6ヶ月以降）

Step 1・2の実績データに基づいて、AIと人間の最適な配分を調整します。

AIが処理できる範囲を段階的に拡大しつつ、人間のオペレーターは「高度なクレーム対応」「VIP顧客対応」「複雑な交渉」に特化。席数の段階的な削減により、コストを最適化します。

効果の目安：全体コスト30～50%削減。対応品質の維持または向上。オペレーターの専門性向上。

なぜ「段階的」が重要なのか

一気にAIに置き換えると、3つのリスクが生じます。

品質リスク。AIが対応しきれない問い合わせが一定数発生する。一気に切り替えると、その「対応できない」ケースがすべてクレームに直結します。

現場リスク。オペレーターの大量解雇は、残ったスタッフのモラルを下げ、品質をさらに悪化させます。

学習リスク。AIは実データで改善します。最初から完璧である必要はなく、段階的に「学習データ」を蓄積しながら品質を上げていくのが合理的です。

段階的に移行することで、各ステップでの効果を確認しながら、リスクを最小化してAI化を進められます。

AI基盤の選定が成否を分ける

コールセンターのAI移行で最も重要なのは、搭載されるAIの品質です。

「AI営業電話サービス完全ガイド2026」で解説した通り、AI電話サービスには録音音声再生型、ルールベース型、音声AIインテリジェンス型の3タイプがあります。

コールセンターの多様な問い合わせに対応するには、文脈理解と自由会話が可能な音声AIインテリジェンス型が必須です。「はい」か「いいえ」でしか答えられないAIでは、顧客満足度が急落します。

さらに、AIの「誠実さ」も重要です。顧客に事実と異なる情報を伝えたり、対応できない約束をしたりするAI

は、クレームの原因になります。LeadsiaのALICE・SOPHIAが採用するClaudeは、Constitutional AI（憲法AI）により誠実な応答を設計レベルで担保しています。

コスト削減シミュレーション

現状：20席のコールセンター

月額コスト：20席 × 30万円 = 600万円/月。年間7,200万円。

段階的AI移行後（12ヶ月後目標）

定型問い合わせ（60%）をAIに移行 → 12席分の業務をAIが代替。

必要な人間のオペレーター：8席（複雑・VIP・クレーム対応）。

人間のコスト：8席 × 30万円 = 240万円/月。

AI（SOPHIA + ALICE）のコスト：月額数十万円。

合計：約280万円/月。年間3,360万円。

年間約3,840万円の削減。段階的に移行しているため、品質リスクは最小限です。

まとめ：コールセンターは「なくなる」のではなく「進化する」

コールセンターの未来は「全席AI化」でも「現状維持」でもありません。

AIが定型業務を処理し、人間が高度な対応に集中する「ハイブリッドモデル」。これが、コスト削減と品質向上を同時に実現する最適解です。

段階的に導入し、各ステップで効果を確認しながら最適な配分を見つける。そのプロセスを、LeadsiaのSOPHIA（受付自動化）とALICE（発信自動化）が支援します。

関連記事：BPO vs AI自動化 | コスト・品質・効率性を徹底比較検証 / AI営業電話サービス完全ガイド2026 / 営業コスト完全分解 / AIに営業を任せて大丈夫？

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。