



---

# 歯科医院向けAI音声自動化ガイド - 受付・予約・ リコール電話の導入効果分析 | Leadsia Inc.

2026-02-19

Leadsia Inc.

## 歯科医院のAI活用入門 | 受付・予約・リコール電話を自動化する方法

カテゴリー：運用・活用ノウハウ

日本の歯科医院は約65,600施設。コンビニよりも多い「超過密」な競争環境です。

その中で、後継者不在が90%超、設備投資率は2%未満、毎月数十件が廃業 - 個人経営の歯科医院を取り巻く環境は厳しさを増しています。

しかし、多くの院長が見落としている「利益を圧迫している業務」があります。それは受付の電話対応です。

1日20~30件の電話。予約変更、急患の問い合わせ、営業電話。スタッフの76.9%が「負担」と感じているこの業務に、受付スタッフの月間16時間以上が費やされています。しかも、診療中や昼休みに出られなかった電話は、新規患者の取りこぼしとして消えていく。

本記事では、歯科医院が今すぐ始められるAI活用として、受付電話の自動化とリコール（定期検診の再来促進）の自動架電を解説します。

歯科医院の電話対応、何がそんなに大変なのか

数字で見る電話の負担

一般的な歯科医院では1日あたり20~40件の電話が発生します。調査では57%の医院が1日20件以下、13%が30件超と回答しています。

受付スタッフの時給を1,200円、1件の対応（前後処理含む）に5分かかると仮定すると、電話対応だけで1日1.5~3時間。月間にすると30~60時間、金額にして数万円~十数万円分の労働力が電話だけに消えています。

受付スタッフの月給は20~30万円（パート含む）。そのうちの20~30%が電話対応に費やされている計算です。

見えない損失 - 「出られなかった電話」のコスト

より深刻なのは、電話に出られなかった場合の機会損失です。

診療中にユニットの横で電話が鳴る。手が離せない。折り返そうと思っていたら、次の患者が来る。結局、折り返せないまま1日が終わる。

新規患者1人の生涯価値（LTV）は、定期検診を含めると数万円～数十万円。たった1件の取りこぼしが、年間で見れば大きな売上機会の損失につながります。

特に夜間や休日の「急な痛み」による問い合わせは、その患者がかかりつけ医を選ぶ決定的な瞬間です。この電話に出られなければ、患者は別の医院に流れます。

AI音声インテリジェンスで何が変わるのか

受付電話の自動応答

AI音声インテリジェンスを導入すると、受付電話の一次対応をAIが自動で行います。

患者が電話すると、AIが自然な音声で応答します。「ご予約の変更ですか？新しいご希望日はございますか？」。診察券番号と希望日時を話すだけで予約が完了する。予約システムと連携すれば、空き状況の確認から予約確定までワンストップです。

24時間365日対応。夜間の急な痛みによる問い合わせも逃しません。受付スタッフが不在の時間帯こそ、AIの価値が最も発揮されます。

急患の場合は、AIが緊急度を判断し、必要に応じて院長や担当医に通知を転送するエスカレーション設計も可能です。

リコール（定期検診の再来促進）の自動架電

歯科医院の経営安定化の鍵はリコール率です。定期検診の対象者に確実にアプローチし、来院を促す。しかし、受付スタッフが1件ずつ電話をかけるのは、時間的にも心理的にも大きな負担です。

AI音声インテリジェンスによるリコール自動架電は、この負担をゼロにします。

定期検診の対象患者リストに基づいて、AIが自動で電話をかけます。「〇〇様、前回のご来院から3ヶ月が経ちました。定期検診のご予約はいかがでしょう？」。自然な対話で患者と会話し、希望日時を確認して予約を確定します。

データによると、中断後3～6ヶ月の患者に電話でフォローすることで約20%の患者が再来院します。3ヶ月リコールを実施した医院では、100%の確率でレセプト数の増加効果が確認されています。

効果的なアプローチは「2週間前にハガキ → 1週間前にLINE/SMS → 3日前に電話」の3段階。50代以上にはハガキと電話の組み合わせが有効で、20～40代にはLINE/SMSの開封率が約80%と高い。AIの自動架電は、この3段階アプローチの「電話」部分を完全に自動化します。

導入シミュレーション：ある歯科医院の場合

都内の個人経営歯科医院（ユニット3台、受付スタッフ1名）を想定してシミュレーションします。

現状

1日の電話件数：25件。受付スタッフの電話対応時間：約2時間/日。

リコール電話：月に50件。受付スタッフが1件ずつ手動で架電。1件5分として4時間/月。

診療時間外の取りこぼし：推定5～10件/月。

受付スタッフの月給25万円のうち、電話関連業務に約5～7万円分の時間を費やしている計算。

AI導入後

受付電話の一次対応（予約変更、新規予約、問い合わせ振り分け）：AIが24時間自動対応。

リコール架電：AIが自動で月50件を架電。受付スタッフの4時間/月がゼロに。

診療時間外の取りこぼし：AIが24時間対応するためゼロに。

受付スタッフは電話対応から解放され、来院患者への接遇、会計、カルテ管理など、対面業務に集中できるようになります。

コスト効果

AI音声インテリジェンスの導入コスト：月額数万円（サービスにより変動）。

削減できる電話対応コスト：月5～7万円分のスタッフ時間。

取りこぼし解消による売上増：新規患者月5件 × 年間LTV5万円 = 年間300万円の増収ポテンシャル。

電話代行サービス（月額1〜3万円）との違いは、AI音声インテリジェンスは定型応答ではなく文脈を理解した自然な対話ができること。予約システムとの直接連携により、「折り返し対応」ではなく「その場で予約完了」を実現できること。そして24時間対応で追加料金が発生しないことです。

歯科医院がAI導入で失敗しないためのポイント

ポイント①：まずは「電話」から始める

AI導入というと大掛かりなイメージがありますが、歯科医院の場合は受付電話の自動化から始めるのが最も現実的です。

初期投資が小さく、効果が数値で見えやすく、スタッフの負担軽減が即座に実感できる。成功体験を得てから、リコール自動化やAI問診など、次のステップに進むのが賢明です。

ポイント②：「録音型」ではなく「対話型」を選ぶ

「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。

歯科医院の電話は、「来週の火曜日を木曜日に変えたいんですが、午後は空いてますか？ あ、でも14時から子供の迎えがあるから、午前のほうがいいかも」のような、流動的な会話になることが多い。ルールベース型や録音型では対応しきれません。

文脈を理解して柔軟に対応できる音声AIインテリジェンス型を選んでください。

ポイント③：予約システムとの連携を確認する

AIが電話を受けても、予約の確定をスタッフが手動で行うなら「半自動化」です。予約システムとAPI連携し、AIが空き枠を確認して予約を確定できるサービスを選ぶことで、真の「ゼロタッチ運用」が実現します。

まとめ：65,600軒の競争を、AIで勝ち抜く

歯科医院の経営課題 - 採用難、集患難、コスト圧力 - これらはすべて「限られた人的リソースをどう配分するか」の問題に帰結します。

受付スタッフの時間の20~30%を占める電話対応をAIに任せ、スタッフは来院患者への対面サービスに集中する。夜間・休日の取りこぼしをゼロにし、リコールの自動架電で定期検診の来院率を向上させる。

AI音声インテリジェンスは、大型歯科法人だけの技術ではありません。月額数万円から始められる時代に入っています。65,600軒の超過密市場を勝ち抜くための武器として、まずは受付電話の自動化から検討してみてください。

#### 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営業電話サービス完全ガイド2026 | 3つの技術タイプと選び方
- ゼロタッチ運用とは？人間の作業時間を限りなくゼロにする設計思想
- 営業コスト完全分解 | AI導入で年間いくら削減できるか

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。