



エスカレーション設計ガイド - AI音声対話における人的監視と引き継ぎの設計手法 | Leadsia Inc.

2026-02-26

Leadsia Inc.

エスカレーション設計とは？ - AIと人間の引き継ぎを最適化する技術

カテゴリー：AI導入の基礎知識

エスカレーション設計とは、AI電話において「AIだけでは対応しきれない場面」を検知し、適切なタイミングで人間の担当者に会話を引き継ぐ仕組みを設計することです。

AI営業電話がどれだけ優秀でも、すべての会話をAIだけで完結させるのは現実的ではありません。高度なクレーム対応、複雑な交渉、感情的になった顧客 - これらは人間が対応すべき場面です。

問題は、「いつ」「どうやって」引き継ぐかです。

不適切なエスカレーション設計の例として、相手が少しでも困った声を出すと即座に「担当者に代わります」と切り替える。これではAIを導入した意味がありません。逆に、明らかに人間が対応すべき場面でもAIが話し続けると、顧客満足度が急落します。

最適なエスカレーション設計は、AIが会話の文脈から「この場面は人間が対応すべきか」を判断し、必要な場合のみ引き継ぐ。その際、通話のこれまでの文脈情報を人間の担当者に自動で共有するため、顧客は同じ説明を繰り返す必要がありません。

LeadsiaのAI営業インテリジェンス「ALICE」は、この文脈ベースのエスカレーション設計を採用しています。AIが「この案件は商談フェーズに進むべき」と判断した場合、会話の要約とともに営業担当者に引き継ぎます。

EU AI規制法（2026年8月本格適用）でも、高リスクAIに対して「人的監視（Human Oversight）」が義務付けられています。エスカレーション設計は、法規制対応の観点からも必須の要件です。

→ 関連記事：AIに営業を任せて大丈夫？ / BPO vs AI自動化

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。