



金融督促業務AI自動化レポート - 回収率向上とコンプライアンス管理の両立戦略 | Leadsia Inc.

2026-03-23

Leadsia Inc.

金融の督促業務とAI | 回収率を上げながら、コンプライアンスを守る架電自動化

カテゴリー：運用・活用ノウハウ

金融機関の督促業務は、コスト・品質・コンプライアンスの三重苦を抱えています。

コストの問題。督促は大量の架電を必要とします。延滞顧客リストに対して毎日何百件もの電話をかけ、つながらなければ翌日また架電。オペレーター1席あたり月額40～60万円のコールセンターコストが、督促部門の経費を膨らませています。

品質の問題。督促電話は精神的負荷が高い業務です。オペレーターの疲弊により、通話品質が低下する。クレームにつながる不適切な発言が生じる。離職率が高く、常に採用・トレーニングのサイクルが回っている。

コンプライアンスの問題。貸金業法や割賦販売法により、督促の方法・時間帯・頻度には厳格な規制があります。深夜早朝の架電禁止、威圧的な言動の禁止、プライバシーへの配慮 - 一つの違反が企業全体のレピュテーションを毀損するリスクがあります。

ALICEで督促架電を自動化する

早期段階の架電を完全自動化

延滞の早期段階（初回～数回の延滞）における督促架電は、定型的な内容が中心です。

「〇〇様、お支払い期日の〇月〇日を過ぎておりますが、ご確認いただけましたでしょうか。お支払いのご予定をお聞かせいただければ幸いです。」

ALICEがこの早期段階の架電を自動化。丁寧で一貫したトーンを維持しながら、延滞者の状況をヒアリングし、支払い予定日の確認や分割払いの案内を行います。

コンプライアンスの構造的担保

ALICEの頭脳であるClaude (Anthropic) は、Constitutional AI (憲法AI) により「誠実さ」と「安全性」が設計レベルで組み込まれています。

威圧的な言動をしない。深夜早朝に架電しない（システム設定で制御）。個人情報第三者に漏らさない。 - これらのコンプライアンス要件を、人間のオペレーターの「その日の状態」に依存せず、システムとして担保できます。

すべての通話は自動でテキスト化・記録されるため、監査対応も容易です。「このオペレーターが何を言ったか」ではなく「AIが何を言ったか」がすべて可視化される。コンプライアンス部門にとって、これは大きな安心材料です。

人間のオペレーターは「複雑案件」に集中

早期段階の定型的な督促はAIが処理し、長期延滞や交渉が必要な案件、感情的になっている債務者への対応は人間のオペレーターが担当する。

この分業により、人間のオペレーターはスキルが活きる複雑な案件に集中でき、精神的負荷の高い大量の定型架電から解放されます。離職率の改善にも寄与します。

回収率への影響

督促の鉄則は「早く、多く、一貫して」架電すること。

延滞初期の段階で素早くコンタクトできれば、回収率は大幅に向上します。しかし、人間のオペレーターでは1日かけられる件数に限界がある。AIなら大量の延滞リストに対して即日で一斉架電が可能です。

さらに、AIは時間帯・曜日ごとのつながりやすさを学習し、最適なタイミングで架電を自動調整。「つながる確率が高い時間に、確実に架電する」ことで、同じ架電件数でもコンタクト率が向上します。

まとめ：督促は「量」と「品質」と「コンプライアンス」の三立

督促業務でAIを活用する最大のメリットは、従来トレードオフだった「量（大量架電）」「品質（丁寧な対応）」「コンプライアンス（規制遵守）」の3つを同時に実現できることです。

人間のオペレーターでは、量を増やすと品質が下がり、品質を上げると量が減る。コンプライアンスを徹底すると、さらに効率が落ちる。

AIは、大量に、一貫した品質で、コンプライアンスを構造的に担保しながら架電できる。この三立が、督促業務におけるAI導入の決定的な価値です。

関連記事： AIに営業を任せて大丈夫？AI倫理と営業自動化の境界線 / AIのモデルに性格はあるのか？ / 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。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。