



“全部届く”から、“必要な人にだけ”へ——SOPHIA
に「通知振り分け機能」が加わりました | Leadsia Inc.

2026-07-19

Leadsia Inc.

電話の一次対応をAIに任せる会社が、確実に増えています。

ところが、その先の「通知」には、長いあいだ課題が残っていました。

予約も、採用の問い合わせも、クレームも、営業電話の記録も——すべてが同じ場所に流れ込む。受け取る側は、大量の通知の中から自分に関係のある一件を探すことになり、本当に急ぎの一本が埋もれてしまう。

「全部届く」ことが、かえって「届かない」を生んでいました。

株式会社Leadsiaは2026年7月、AI受付エージェント「SOPHIA」に、受電内容に応じて通知先を自動で振り分ける新機能「通知振り分け機能」を追加しました。全プラン標準搭載・追加費用なしで、すべてのお客様にご利用いただけます。

なぜ「全員に共有」では足りないのか

SOPHIAはこれまでも、AIが受けた電話を録音・文字起こし・要約付きで通知してきました。

SlackやChatwork、SMS、メールと連携すれば、関係者全員への共有はできます。

ただ、現場で本当に必要なのは「共有」の先です。

予約は予約の担当へ。採用は人事へ。苦情は責任者へ、即時に。電話の中身によって、知らせるべき相手は違います。

「誰に知らせるか」まで自動になって、はじめて通知は仕事になる。通知振り分け機能は、その一段を埋めるものです。

IVRとの違いは、「誰が働くか」です

従来、この振り分けを実現する手段はIVR（自動音声応答）でした。「〇〇の方は1を、〇〇の方は2を——」というあの仕組みです。

ここで、電話をかけた側の体験を思い出してください。

長いアナウンスを最後まで聞き、番号を押し、また分岐が始まり、どれにも当てはまらなければ振り出しに戻る。番号操作そのものより、この「待たされて、迷わされる」時間が、お客様をいら立たせてきました。

つまりIVRは、振り分けという労働をお客様に渡す仕組みです。

SOPHIAは、押させません。

お客様はいつも通り話すだけ。AIが会話から用件を理解して分類し、あらかじめ決めたルールに沿って通知先を振り分けます。発信者の番号操作は一切不要——働くのはお客様ではなく、AIです。

仕組みは、3項目だけ

設定画面でつくるのは「ルール」です。埋めるのは実質3つ。

- 対象を選ぶ——受電結果（予約受付・折り返し希望・クレーム・緊急など12種類）から選択します
- キーワードを足す——用件・要約に含まれる語で絞り込めます
- 宛先を入れる——ルールごとに通知先のメールアドレス・SMS番号を指定します

「営業電話は通知しない」といったミュート設定も可能です。

ルールは上から順に判定され、最初に一致したものが適用されます。どのルールにも一致しない受電は従来どおりの通知先に届くため、設定漏れで通知が消える心配はありません。

作成は数分で完了します。

たとえば、賃貸管理・不動産会社なら

代表電話は1本のまま。

- 契約のご相談は営業担当へ
- 解約は契約管理へ
- 近隣のご意見は管理担当へ
- 保険は保険窓口へ
- メンテナンスは設備担当へ
- リフォームは専門窓口へ

6つの窓口分けを、お客様に何も押させずに実現できます。IVRで組めば6階層のメニュー。SOPHIAなら、操作ゼロです。

飲食店なら「予約受付は店長のスマホへSMS」。成長中の会社なら「採用の問い合わせは人事のメールへ」。そして「営業電話は通知しない」。

必要な連絡だけが、必要な人に届きます。

設計思想——負担を、相手に渡さない

私たちはコミュニケーションの文法を「The GIFT Formula」として整理し、AIの会話設計に実装しています。その柱のひとつが、First move——先にこちらが動く、という原則です。

お客様に番号を押させない。スタッフを通知の山に埋もれさせない。電話の外でも中でも、労働はこちら側（AI）が引き受ける。

通知振り分け機能は、この原則を通知の設計にまで通したものです。

価値観を、機能として実装する——それが私たちのものづくりです。

まずは、声でお確かめください

SOPHIAは33業種に対応するAI受付エージェントです。通知振り分け機能は、本日からすべてのプランで追加費用なしでご利用いただけます。

体験電話（24時間受付）：03-6899-5219——おかけいただくと、SOPHIAが応答します。

機能の詳細・料金は leadsia.ai へ。サイト上のAIアシスタント「MIRA」も、導入のご質問にその場でお答えします。