



税理士事務所向けAI電話自動化ガイド - 繁忙期の 業務負荷軽減と付加価値向上 | Leadsia Inc.

2026-03-15

Leadsia Inc.

税理士・会計事務所のAI活用 | 確定申告期の「電話地獄」から解放される方法

カテゴリー：運用・活用ノウハウ

毎年2月～3月、税理士事務所は「電話地獄」に陥ります。

確定申告の期限が迫る中、顧問先から「この領収書は経費になりますか?」「申告書の控えはいつもらえますか?」「還付金はいつ入りますか?」 - 問い合わせが殺到し、大規模事務所では月間数千件に達することもあります。

職員は電話対応に追われ、本来の業務である申告書の作成が夜間や休日に回る。残業が急増し、繁忙期の離職が後を絶たない - これが多く税理士事務所が毎年繰り返す「構造的な問題」です。

登録税理士数は約8万人で微増傾向ですが、税理士法人は5,139件と限られています。職員の採用難は深刻で、さらに定型業務の価格競争が激化する中、事務所の経営は年々厳しくなっています。

電話対応の「隠れたコスト」

繁忙期の電話負荷

確定申告期の電話の大半は、定型的な問い合わせです。

「書類の提出期限はいつですか」「必要な持ち物は何ですか」「申告の進捗はどうなっていますか」 - これらは毎年同じ質問の繰り返しです。しかし、顧問先一人ひとりに丁寧に対応する必要があるため、職員の時間が大量に消費されます。

顧問契約のLTVが脅かされている

税理士事務所の収益の柱は顧問契約です。法人担当1人あたりの適正件数は約20件前後。月額顧問料の積み重ねが事務所の経営を支えています。

しかし、電話対応に追われて「経営助言」の時間が取れない状態が続くと、顧問先は「この事務所は記帳と申告しかしてくれない」と感じ、より付加価値の高い事務所に移ってしまう。定型業務の価格競争に巻き込まれ、顧問料の引き下げ圧力を受ける。

電話対応の負荷が、事務所の付加価値を下げ、LTVを毀損しているのです。

AI音声インテリジェンスで繁忙期を乗り越える

定型問い合わせの自動応答

AI音声インテリジェンスを導入すると、定型的な問い合わせの一次対応をAIが自動で行います。

「確定申告の提出期限は3月17日です。必要書類は源泉徴収票、医療費の領収書、ふるさと納税の寄附金受領証明書です。ご不明な点がございましたら、担当の〇〇より折り返しご連絡いたします。」

24時間対応。顧問先が夜間に「ふと気になった」質問にも、AIが即座に回答。翌朝の電話ラッシュが軽減されます。

確定申告の進捗報告の自動化

「うちの申告、進んでいますか？」 - これが繁忙期で最も多い電話の一つです。

LYDIAを活用すれば、顧問先への進捗報告を自動架電で行えます。「〇〇様、確定申告書の作成は順調に進んでおります。現在、最終チェックの段階です。3月10日頃にはお手元に届く予定です。」

顧問先は安心し、職員は電話を受ける必要がなくなる。双方にとって大きなメリットです。

「電話対応」から「経営助言」へ - 事務所の付加価値を上げる

AI導入の真の効果は、職員の時間の使い方が変わることです。

定型的な問い合わせ対応と進捗報告にかかっていた時間が解放されれば、職員はより付加価値の高い業務 - 経営助言、節税提案、事業計画のサポート - に時間を使えるようになります。

これは「効率化」ではなく「事務所のビジネスモデルの転換」です。記帳・申告の価格競争から脱却し、経営パートナーとしての顧問契約にシフトする。その第一歩が、電話対応のAI自動化です。

まとめ：繁忙期は毎年来る。だからこそ、構造を変える

確定申告の繁忙期は毎年必ず来ます。その度に職員が疲弊し、離職が発生し、採用で苦しむ - このサイクルを続ける限り、事務所の成長はありません。

「今年も乗り切った」ではなく、「来年からはAIが対応する」。この構造変化を起こすことが、8万人の税理士の中で選ばれる事務所になるための鍵です。

関連記事：ゼロタッチ運用とは？ / BPO vs AI自動化 / 音声AIインテリジェンス技術とは？

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。