

電話対応の「対応漏れ・折り返し忘れ」を防ぐ—chai+ボイスボット、顧客単位ログ管理機能を追加

デフィデ株式会社（東京都港区赤坂 2-4-6、代表取締役：山本 哲也）は、法人向け RAG・AI エージェント「chai+」の AI ボイスボットに、電話対応の履歴を顧客単位で把握できるログ管理機能を追加しました。AI が電話の一次対応を自動化しても、確認や折り返しが必要な問い合わせを人が引き継ぐ場面では、「誰から、どのような連絡があったか」を追えることが重要です。今回の機能強化により、顧客ごとの対応履歴を確認しやすくし、折り返し忘れや担当者間の引き継ぎ漏れを防止。AI による電話対応の効率化だけでなく、その後の有人対応まで含めた電話業務全体の品質向上を支援します。

電話対応を AI で自動化しても、すべての問い合わせがその場で完結するとは限りません。担当者による確認、折り返し、予約や契約内容の確認など、人が次の対応を行う必要がある電話では、AI が受けた後の情報管理が重要になります。

特に電話件数が多い現場では、「折り返すはずだった電話を忘れた」「別の担当者が同じ顧客へ重複して連絡した」「前回どのような話をしたか分からない」といった対応漏れや引き継ぎの課題が発生します。chai+は、電話を AI が取るだけでなく、その後の対応につなげる運用基盤を強化します。

■AI が電話を取った後の「対応漏れ」を防ぐ、顧客単位のログ管理

AI ボイスボットは、営業時間外や担当者不在時を含め、電話の一次対応を自動化できます。一方、AI だけでは判断できない相談や、担当者からの折り返しが必要な問い合わせでは、受電後のフォローが欠かせません。

今回追加した顧客単位ログ管理機能では、電話対応の履歴を顧客単位で把握しやすくすることで、「誰からの電話だったか」「これまでどのような対応があったか」を確認しながら、その後の対応へつなげられるようにします。

電話を受ける作業だけを自動化するのではなく、AI 対応後に人が確認・対応すべき問い合わせを追いややすくすることで、折り返し忘れや対応漏れの防止を支援します。

■「前回の電話が分からない」を減らし、担当者間の引き継ぎをスムーズに

電話対応では、担当者が変わるたびに顧客へ同じ内容を確認したり、過去の対応を社内で探したりすることが、顧客・担当者双方の負担になります。担当者個人のメモや記憶に依存した管理では、休暇や異動時の引き継ぎにも手間がかかります。

顧客単位で電話対応の履歴を確認できれば、担当者は過去の対応を踏まえて次のアクションを検討しやすくなります。複数の担当者が電話対応に関わる企業でも、顧客対応を個人の記憶だけに依存しない運用へ移行できます。

これにより、「聞いていない」「折り返したと思っていた」といった社内の認識違いを減らし、顧客に同じ説明を繰り返してもらう負担の軽減にもつながります。

■電話の一次対応は AI、確認・判断が必要な案件は人へ。役割分担を明確に

chai+の AI ボイスボットは、電話問い合わせへの一次対応を自動化し、24 時間 365 日の顧客対応を支援します。また、FAQ では対応できない複雑な問い合わせを選別し、有人対応へつなぐ運用にも対応しています。

AI が定型的な問い合わせを受け、人の判断が必要な電話を担当者が引き継ぐことで、スタッフはすべての電話に同じように時間を割くのではなく、個別対応が必要な顧客へリソースを集中できます。

今回の顧客単位ログ管理は、この AI と人の役割分担を運用面から支える機能です。AI が対応した電話を「受けて終わり」にせず、必要なフォローへつなげることで、電話業務全体の効率化を目指します。

■自然な会話体験も改善。フィラー応答と会話開始時の案内をアップデート

2026 年 9 月のアップデートでは、ボイスボットの会話体験についても改善を行いました。AI が回答を準備している間に発話する「はい」「確認します」などのフィラー応答についてバリエーションを追加し、会話の流れに応じて異なる表現を使えるようにしました。

また、電話開始時にボイスボットが最初に発話する内容を見直し、よりスムーズに会話を始められるよう改善しています。

電話中の自然な受け答えと、電話後の履歴管理の双方を強化することで、AI ボイスボットを単なる自動応答から、継続的な顧客対応を支える仕組みへ進化させます。

■「電話を取る AI」から「対応完了まで支える AI」へ

電話業務の課題は、受電件数を減らすことだけではありません。電話を受けた後に必要な確認や折り返しを確実に行之、顧客とのやり取りを途切れさせないことが、対応品質を左右します。

chai+は、RAG を活用した企業固有のナレッジに基づく回答と AI ボイスボットによる電話一次対応を組み合わせ、定型問い合わせの自動化と有人対応へのスムーズな連携を支援しています。

デフィデ株式会社は今後も、電話中の自然な会話、AI による一次解決、人への引き継ぎ、対応履歴の活用までを一連の業務として改善し、「電話が鳴るたびに業務が止まる」「折り返し管理が担当者任せになっている」といった企業の課題解決を支援してまいります。

■デフィデ株式会社について

会社名：デフィデ株式会社

所在地：東京都港区赤坂 2-4-6-6F

代表者：山本 哲也

事業内容：戦略 AI コンサルティング／生成 AI 基盤構築支援／社内業務クラウド（SmartOps）／RAG 型 AI チャットボット・特許取得（chai+）／HR Tech（JOB Scope・生成 AI ワークバリュー・スコア分析・HR キャピタルダッシュボード）

Web サイト：<https://www.defide-ix.com/>

主なサービス一覧：

SmartOps（業務改革 AI プラットフォーム）：<https://smartops.jp/>

chai+（RAG 型 AI チャットボット・特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/>

chai+ Full Duplex AI ボイスボット（特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/voicebot>

JOB Scope（タレントマネジメント）：<https://jobscope.ai/>

生成 AI ワークバリュー・スコア分析（特許取得）：<https://jobscope.ai/ai-survey/>

HR キャピタルダッシュボード（JOBSCOPE ISO30414）：<https://jobscope.ai/hrcapital/>

AI Future Talks：<https://www.defide-ix.com/ai/ai-future-talks>

JOB Scope マガジン : <https://marketing.jobscope.ai/media/>

【メディア・記者向けお問い合わせ先】

デフィデ株式会社 広報担当

Email : SalesRep@defide-ix.com

TEL : 03-6551-2921

URL : <https://www.defide-ix.com/>