

Kiyone

電話受付AI

かかってきた電話は片づいた状態で届く。

電話の一次受付をAIが受けて、用件の記録と担当者への引き継ぎまで終わらせます。電話番号もPBXもそのまま、転送設定を足すだけで始められます。



この資料は社内でのご説明や稟議にそのまま使える形でまとめています。導入形態と料金の考え方、対応品質、データの扱いを掲載しています。

スカンク株式会社

<https://kiyone.ai/>

PROBLEM

電話の受け方は4つしかなく、どれも切ったあとに仕事が残ります。

電話の負荷は通話中より切ったあとに集中します。受付だけを自動化しても、取次と折り返し、記録、引き継ぎは誰かの仕事として残ります。



全員で取る

取り次ぐだけの電話でも手は止まります。通話は3分でも作業に戻るまでにはもっとかかり、聞いた内容は聞いた人の頭の中にしか残りません。



留守電にする

留守電に用件を吹き込む人は多くありません。残らなかった着信は記録にも残らず、折り返した頃には相手は別の会社に決めています。



電話代行に出す

伝言は届きますが、届いたあとに誰が対応するかを決める仕事は残ります。聞き取りの深さは代行側の理解が上限なので、結局こちらから掛け直して二度聞きになります。



IVRやボイスボットを入れる

番号を押させる分だけ相手の手間が増えます。想定問答から外れると詰まり、結局人が最初から聞き直すことになります。

MECHANISM

後ろの仕事が残るのは、受ける人と記録する人が別だからです。

これまでの自動化は電話の「出る」ところだけを切り出してきました。聞く人と記録する人と担当を決める人が分かっていると、渡し直しのたびに聞き漏れと二度聞きが生まれます。Kiyoneは聞き取りと記録と振り分けを1本の通話の中で終わらせます。渡し直す相手がないので、渡し損ねが起きません。

通話が切れた時点で終わっているもの

- ✓ 用件は聞き取り済みで、話した内容は全文ログでそのまま確認できます。
- ✓ 記録は出来上がっていて、誰が受けても同じ形式です。
- ✓ 誰へ渡すかの判断が、理由ごと判断ログに残っています。
- ✓ 折り返すべき相手がリストになって残ります。

判断に迷った通話だけが人の手元に来ます。

お客様

請求書の宛名を今月分から変えてほしいのですが。

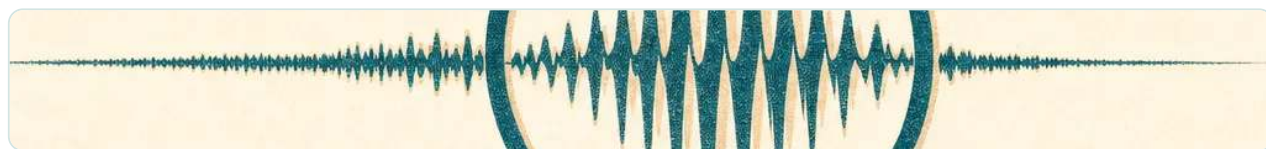
Kiyone

かしこまりました。宛名の変更は経理の担当者から折り返しご案内いたします。恐れ入りますが、新しい宛名を伺えますか。

一次完結率を100%にはしません。

権限の外にある話にAIが答えるべきではないからです。引き継ぎは3つの経路で起き、どの経路だったかも理由ごと判断ログに残るので、あとから「なぜ答えなかったのか」を確認できます。

経路	動き
AIが判断して渡す	価格や契約、請求、苦情など、答えた時点で会社の約束になる話題にはAIは回答しません。
会社の設定で渡す	この番号からの着信は必ず人へ、この時間帯は人へ、と先に決めておけます。設定は当社で行います。
相手が求めて渡す	「人と話したい」と言われた時点でそれ以上は続きません。



どの通話も音声と全文ログが残ри、判断の理由ごとあとから再生して確かめられます。

復唱と確認を挟んでから引き継ぎます。

敬語の言い回しや復唱、保留の間合いまで日本の電話対応の作法に合わせて設計しています。自然に話すことより聞き間違えたまま話を進めないことを優先したので、復唱を挟むぶん通話は少しだけ長くなります。

お客様

来週の打ち合わせ、日程を変更したくて。

Kiyone

かしこまりました。営業の田中に申し伝えます。ご希望の日をおおまかに伺えますか。

お客様

できれば木曜の午後で。

Kiyone

復唱いたします。来週木曜の午後でのご調整ですね。田中から本日中に折り返しいたします。

クレームをAIに続けさせません

価格や契約、請求、苦情など、答えた時点で会社の約束になる話題にはAIは回答せず、人への引き継ぎに切り替える設計です。新人を一人にしないための機能でもあります。通話の音声と全文ログが残るため、あとから事実の確認に使えます。

公開前の対応確認

公開前に、貴社でよくある電話を想定問答にして対応を確認します。想定外の質問への逃げ方まで見てから公開します。

対応の数字も判断ログから

一次完結率と引き継ぎ理由、営業電話の割合を判断ログから集計してお渡しします。数字を見ながら対応ルールと一緒に調整します。合格とみなす水準は、導入前の対応設計の際に貴社と合意してから運用を始めます。

ひとつの通話履歴を、ふたつの画面で。

Kiyone 受付 開発中

応対中の通話と引き継ぎ、折り返しの一覧を現場向けにまとめる画面です。開発中のため、導入初期は要約と折り返しリストの受け渡しで運用します。

Kiyone コンソール

通話ごとに全文ログと判断ログを開き、音声を再生しながら応対を検査できます。引き継ぎの理由もここで確認します。

The screenshot displays the Kiyone console interface for a call log. The top bar shows the call ID #2418, a play button, and a timeline. The main area is divided into two columns: the left column shows the call transcript with timestamps and speaker labels (kiyone, お客様), and the right column shows the analysis results, including the received content, the content to be sent, and the judgment of the call.

通話 #2418 再生 分析 8月4日(火) 19:42 090-****-3182 通話 2分28秒 時間外の着信 車検の新規予約 v4

受け取った内容 読読 読読 ログ

予約が入りました
8月8日(土) 10:00・田村 陽介さま・国産車 普通車
予約番号 NO-260808-0412 店側へ通知済み

提出された内容

用件	車検の新規予約 「お電話を…お電話を…」
お名前	田村 陽介さま （後で確認済み30.4分）
連絡先	090-1234-3182 札幌南11-1-1
車種	国産車 普通車 「普通車です」(0.5分)
車検完了	2026年9月12日 車検日の記載を納め上り(1.0分)
希望日時	8月8日(土) 10:00 第2希望(8月9日(日) 15:00)
実行範囲	未取得 任意項目 時間外は取れない設定

この通話の判定

人への転送	なし
読読確認	3件すべて読読 読読に読読タブ
読み込み	1回(1.06 車検証の確認待ち) 読読(1.2分) 待ち(1.0分) 読読で読読した

Kiyone コンソールの通話詳細（画面と数値はデモ用のサンプルです）。左は全文の書き起こしと音声の再生、右はこの通話で受け取った内容とAIの判定。名前の復唱確認や、お客様が車検証を探していた3.2秒の無音の扱いまで、1通話ごとにこの形で残ります。実際の画面と応対音声は、オンライン相談の際にデモ環境でご覧いただけます。

まずは夜間と休日だけから。

全面切り替えは要りません。電話番号もPBXもそのままに転送設定だけで小さく始めて、効果を見ながら昼間へ広げられます。



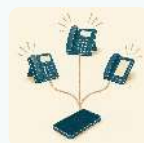
- 01 **番号はそのまま接続。**既存のPBXや代表番号に転送設定を追加して接続します。工事や機器の入れ替えは原則不要です。
- 02 **夜間と休日だけ任せる。**転送のスケジュール設定で、無人の時間帯だけAIに切り替わります。昼間の受け方には手を触れません。
- 03 **効果を見て昼へ広げる。**一次完結率と判断ログを確認しながら、昼休みや繁忙時間帯へ段階的に拡大していきます。

どこから始めるべきか



夜間や休日の着信が多い

時間外だけから。翌朝に要約と折り返しリストが揃っている状態を先に作ります。



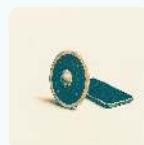
昼間の取次が多い

あふれ呼から。全員が出られなかったときだけAIが受けるので、既存の受け方は変わりません。



営業電話に時間を取られている

一次受付から。判断ログに営業電話の割合が出るので、どれだけ削れたかが数字で分かります。



クレームの一次受けが偏っている

応対ルール設計から。何をAIに答えさせないかを先に決めます。

料金は月額と通話量の従量で、稟議に使える事前試算をお渡しします。

転送設定で始める構成のため、大きな初期開発を前提にしません。金額は着信の量と時間帯によって変わるので、ヒアリングのうえで内訳つきの事前試算をご提示します。

構成	内容
初期設定	対応ルールの設計、想定問答での公開前確認、転送設定の支援。工事や機器の入れ替えは原則不要です。
月額	対応ルールの維持と調整、コンソールの利用、応対品質の集計レポート。
通話従量	AIが応対した通話量に応じた従量。すべての通話が記録に残るため、請求の根拠を通話単位でご確認いただけます。

試算と実際の請求がずれたときに理由を追える状態を保つことを、料金設計で最も重視しています。

DATA

通話の記録は貴社のものです。



対象	扱い
通話音声と全文ログ、判断ログ	貴社に帰属します。契約終了時は返却のうえ、当社側の複製を削除します。保存期間は契約で定めます。
応対品質の改善での利用	貴社との合意の範囲で行います。貴社の業務情報を他社向けの応対に使いません。
セキュリティ確認	貴社のセキュリティチェックシートに文書で回答します。
AIの誤りへの備え	AIの応答は誤りを含みえます。だからKiyoneは、確認できなかったことを答えず、権限の外の話題を人へ渡す設計にしています。責任の範囲は契約書で定めます。

導入前に必ず聞かれること

AIが出たら取引先に失礼だと思われないか

失礼になるのはAIだからではなく、聞き取れていないのに話を進めたときです。Kiyoneは復唱と確認を挟んで聞き取る設計です。まず夜間や休日だけで始めれば、これまで留守電だった通話が応対に変わるところから確かめられます。

聞き間違えたらどうなるのか

全通話の音声とテキストが残ります。要約だけでなく全文が残るので、あとから元の発言まで戻れます。

クレームをAIに受けさせていいのか

価格や契約、請求、苦情など、答えた時点で会社の約束になる話題にはAIは回答せず、人への引き継ぎに切り替える設計です。時間外の通話は折り返しリストに残します。音声と全文ログが残るため、あとから事実の確認に使えます。

電話やPBXの入れ替えは必要か

不要です。既存のPBXや代表番号に転送設定を追加して接続するので、電話番号も回線契約もそのまま使えます。

AIに障害が起きたら電話はどうなるのか

接続に異常があるときは着信を従来どおり人の回線へ流す転送構成を前提に設計します。受付を丸ごとAIに依存させず、AIが受けられないときも電話自体は止まらない形にします。

通話データはどう扱われるのか

通話音声と全文ログ、判断ログは貴社に帰属し、契約終了時は返却のうえ当社側の複製を削除します。セキュリティチェックシートには文書で回答します。



経路は2本。AIの橋が渡れないときは、着信を従来どおり人の回線へ流します。

AIを電話の単一障害点にしません。接続に異常があるときは着信を従来どおり人の回線へ流す転送構成を前提に、受付を丸ごとAIに依存させない設計にします。

スカンク株式会社

会社名 スカンク株式会社

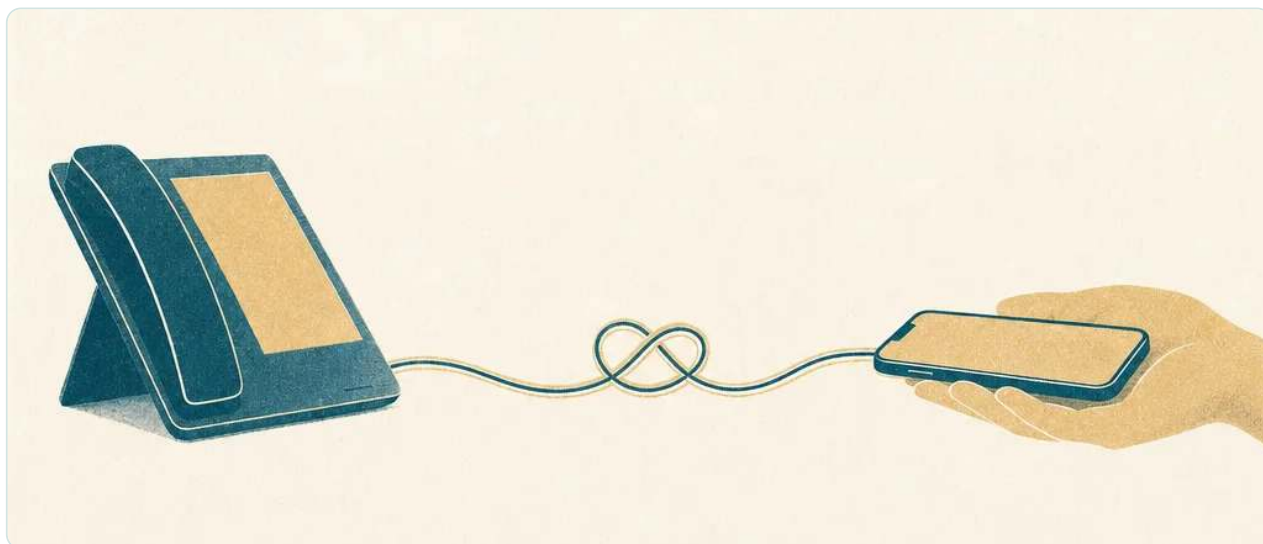
所在地 東京都目黒区目黒2-11-3

設立 2024年5月

代表取締役 佐藤 雄治

事業内容 電話受付AI「Kiyone」の開発と提供／自治体向け音声AIサービスの開発と運用／AIアプリケーション開発

Web <https://kiyone.ai/> (サービス) ／ <https://skunc-ai.com/> (会社)



ご相談は kiyone.ai のオンライン相談 からお願いします。実際の応対音声を聞きながら、導入形態と料金の事前試算、応対ルール設計までご相談いただけます。