

【音声AI市場予測レポート】

コールセンターの音声AI市場規模は

5年で約5,250億円になる見込み

～「一次受付・FAQ」から自動化が進み、人は「感情ケア・高度な交渉」に集中する時代へ～



音声対話AIプラットフォームを開発・提供する株式会社Verbexは、国内コールセンター業界における音声AI市場の独自試算を発表いたしました。

慢性的な人手不足や、ピーク時の呼量増加による応答率低下が深刻な課題となるコールセンター業界において、当社は今後5年間でコールセンター音声AI対応領域（約2.1兆円※）のうち、約25%にあたる約5,250億円規模が音声AIによる業務に代替されると予測しています。

※CCAJ「2025年度コンタクトセンター企業実態調査」のコールセンター（アウトソーシング）市場規模1.7兆円から、チャット・メール等非音声チャネル35%（弊社推定）を除外、
ビーウィズ株式会社中期経営計画2025よりコールセンター（インハウス）市場規模1.5兆円からチャット・メール等非音声チャネル30%（弊社推定）を除外し足し合わせて算出

音声AIが変えるコールセンター業務

すべての業務を一律にAI化するのではなく、業務の「定型性」や「求められる感情的配慮」に応じて、AIと人が分業する構図が今後のスタンダードとなります。当社では、コールセンター業務における音声AIの適性を以下の3つのフェーズに分類しています。

1. 【早期導入フェーズ】定型性が高く、ゴールが明確な「AI主導」の業務

会話のゴールが比較的明確で、「顧客が何を求めているか」を大きく分類できる業務は、音声AIがもっとも価値を発揮しやすい領域です。具体的には、一次受付や要件ヒアリング、担当窓口への振り分け、FAQ対応（営業時間案内・配送状況確認・請求金額確認など）、予約変更・キャンセル受付、簡易な解約問い合わせの受付などが該当します。

特にEC・通販の受注対応は、ピーク時のコール集中による応答品質の低下や機会損失が大きく、AI代替による経済的効果が出やすい業務として注目されています。

2. 【段階的拡大フェーズ】リスク管理を伴う「AIと人のハイブリッド」

業務完全自動化を急ぐのではなく、段階的に範囲を広げるべき業務群です。本人確認を伴う手続き、解約関連のクロージング、特例処理や規定外対応、高額商材の最終受注などがこれに当たります。

これらの領域では、「一次受付や必要情報の収集まではAIが行い、例外発生時は即座にオペレーターへ転送する」という、人とAIのハイブリッド設計が現実的です。特に大企業の大規模IVR（音声自動応答）は、メニュー仕様の複雑さや既存システムとの連携要件から、段階的なリプレイスが必要となるケースが多いのが特徴です。

3. 【人主導フェーズ】感情・判断・責任が問われる「人が担うべき」業務

利用者が「正しい情報」だけでなく「感情を受け止めてもらうこと」を求める場面では、引き続き人の役割が不可欠であり、完全なAI代替が難しい領域です。具体的には、クレーム対応や感情的な相談、重要な交渉や説明責任を伴う案件、例外処理が極端に多い問い合わせなどが該当します。コールセンター業務全体を一気に置き換えるのではなく、AIが入口を担い、人がこうした高付加価値対応に集中できる体制を作ることが、もっとも現実的な進化シナリオとなります。

音声AIが変える、コールセンターの少し先の未来

「繋がらないストレス」の完全消滅

24時間365日、どれだけ入電が集中しても「待ち時間ゼロ」で即座に対応。電話を待つという概念そのものが社会から消えていく可能性も。

オペレーターは「高度な専門職」へ

ルーティンワークはAIに任せ、人間は感情のケアや高度な交渉に特化し、コールセンターが「プロフェッショナル職」へと再定義されるかもしれません。

電話対応データが「経営資産」へ

これまで一過性の会話として消費されていた問い合わせ内容が、AIによって自動で分析・構造化され、商品改善、FAQ改善、離脱要因の発見、顧客ニーズの把握に活用されるように。

株式会社Verbex 代表取締役CEO 森下将憲のコメント

コールセンターは、音声AIがもっとも早く社会的価値を出せる領域です。一方で『何でも全部AI』という議論には注意が必要で、業務ごとにAIに任せられる仕事／人がやるべき仕事の境界線を引いていくことが、これからの5年間の本質的な論点になります。

我々は、AIで人を置き換えるのではなく、人が本来やるべき仕事に集中できる状態をつくるためのインフラを目指しています。今回のコールセンター市場分析を皮切りに、今後はホテル・医療・飲食といった主要業界における音声AI市場予測を順次公開し、業界ごとの『代替できる業務』と『代替しにくい業務』を可視化していきます。

株式会社Verbexの概要

Verbexは、「声で世界をつなぐ」をミッションとして、独自の音声対話技術を研究開発しているAIスタートアップです。

STT (Speech to Text) / TTS (Text to Speech) / Speech Engineなど音声対話に必要な機能やデータのトレーニングメソッドを独自研究開発し、極めて自然で低遅延な対話を実現するため音声AIプラットフォームを提供しています。

経営メンバーはバングラデシュと日本のシリアルアントレプレナーがチームを組んでおり、国際ハイブリッドなスタートアップとして、アジア・日本発の音声AIの実用化を推進しています。

すでに日本を含む25カ国で56件の特許を保有し、独自技術の研究開発を進めながら、グローバルな事業展開を見据えて活動してきました。

WEBサイト：<https://jp.verbex.ai/>