

株式会社ファンヴォイス、AI 電話対応自動化サービス「FlowVoice AI」を提供開始 企業の電話対応業務を 70%以上自動化、応答の機会損失 30%削減を実現

株式会社ファンヴォイス（本社：北海道札幌市、代表取締役：須田 宣彦）は、AI を活用した IVR（自動音声応答）と SMS（ショートメッセージ）を統合し、電話対応業務の 70%以上を自動化する新サービス「FlowVoice AI」の提供を開始したことをお知らせいたします。

『FlowVoice AI』公式サイト URL：<https://x.gd/sPYrF>

本サービスは、慢性的な人手不足や運営コスト課題を抱える幅広い業界の企業に対し、電話対応業務の完全自動化による DX 推進を支援します。

【開発の背景：企業が直面する共通課題】

多くの企業で以下のような電話対応に関する課題が深刻化しています。

「人的リソースの課題」

- 慢性的な人手不足：電話対応スタッフの確保が困難で、業務に支障が発生
- ピーク時の対応不足：繁忙時間帯の電話対応により、本来業務が中断される
- スタッフの負担増大：電話対応によりコア業務への集中が阻害される

「機会損失の課題」

- 営業時間外の機会損失：営業時間外の問い合わせに対応できず、ビジネスチャンスを逸失
- 応答率の低下：電話に出られない場合の顧客離れや信頼度低下
- 対応品質のばらつき：担当者により対応品質が異なり、ブランドイメージに影響

「コスト・効率性の課題」

- 運営コストの増大：人件費、研修費、設備費などの固定費が経営を圧迫
- 定型業務の非効率性：問い合わせの 70～80%が定型的内容であるにも関わらず人的対応が必要
- 24 時間対応の困難：深夜・早朝対応のコスト負担が大きい

これらの課題を根本的に解決するため、当社が自社での事業運営で培ったノウハウと最新の AI 技術を組み合わせ、本サービスを開発いたしました。

【「FlowVoice AI」の概要と特長】

顧客からの電話を AI が自動で受付・判断し、SMS と連携して対応を完結させるクラウドサービスです。人的介入なしに、24 時間 365 日、高品質な電話対応を実現します。

「主な機能」

1. AI 音声認識・自動応答システム

- 問い合わせ内容を音声認識で正確に聞き分け、適切な応答を自動実行
- 顧客自身での入力誘導にて、顧客の意図を正確に把握し、最適な案内を提供
- 業界・業種に応じたカスタマイズで専門的な問い合わせにも対応

2. スマート SMS 連携機能

- Web サイト URL、資料ダウンロードリンク、手続きフォームなどをリアルタイム送信
- 必要な情報を即座に顧客の携帯電話に配信し、確実な情報提供を実現

- 聞き間違いや記録ミスを防ぎ、顧客満足度を向上

3. 24 時間 365 日受付システム

- 営業時間外でも AI が問い合わせを自動受付
- 緊急度に応じて即座に対応するか、営業開始後に引き継ぐかを自動判断
- 機会損失の完全防止と顧客利便性の向上を同時実現

4. 包括的データ分析機能

- 全ての対応履歴を自動記録・データ化
- リアルタイム分析ダッシュボードで問い合わせ傾向を可視化
- 継続的なサービス改善とマーケティング戦略立案をサポート

対応時間の革新的短縮：従来 1～5 分かかっていた電話対応を平均 30 秒以内で完了

【導入による主な効果・メリット】

「業務効率化・コスト削減」

- 人件費を最大 90%削減実績。
- 対応時間を 70%短縮：平均 30 秒以内での問い合わせ完結
- スタッフの負担を大幅軽減：電話対応から解放され、付加価値の高い業務に集中可
- 設備費・研修費が不要：クラウドサービスのため初期投資を最小化

「売上向上・機会損失防止」

- 機会損失を 30%削減：最大 24 時間 365 日対応により全ての問い合わせに対応

- 顧客満足度の向上：待ち時間ゼロの即時対応でカスタマーエクスペリエンスを向上
- 新規顧客獲得機会の拡大：営業時間外でも確実に問い合わせを受付

「サービス品質の標準化」

- 対応品質の均一化：AI による一貫した高品質対応でブランドイメージを向上
- 人的ミス・情報漏洩リスクの軽減：自動化により人為的エラーを最小化
- 多言語対応：グローバル展開企業でも統一した対応品質を提供

【料金体系】

中小規模にあわせて、導入フェーズに応じて柔軟に対応できる価格設定です。

※いずれも税別。

初期費用：100,000 円～（基本設定・カスタマイズ一式）

月額費用：

電話基本料：150 円～/日

受信通話料：3 円/分

発信通話料：15 円/分

SMS 送信費：20 円/件

※詳細はお見積もりいたします。企業の業種・規模・要件に合わせて最適なプランをご提案します。

【導入プロセス】

導入期間：最短 4～8 週間（要件ヒアリング～本番運用開始）

段階的導入：スモールスタートから本格運用まで、リスクを最小化した導入が可能

運用サポート：導入後の効果測定・改善提案まで包括的にサポート

【代表取締役からのコメント】

株式会社ファンヴォイス 代表取締役 須田 宣彦

「FlowVoice AI の開発背景には、当社が経験した深刻な危機と、そこから学んだ教訓があります。2018 年の胆振東部地震によるブラックアウトで、従来型のコールセンターが完全に機能停止し、複数のクライアント様との契約を失うという経営危機を経験いたしました。その時、一極集中型の運営がいかにリスクが高いかを痛感し、当時はまだ珍しかった完全在宅型コールセンターへの転換を決断いたしました。

世界最大規模の通販 Amazon 社が展開している AWS（Amazon Web Services）のクラウドコールシステムをいち早く導入し、日本向けサービス提供前から本番環境で運用していた実績により、2019 年 AWS サミットでモデルケース企業として紹介していただきました。この経験で培ったコールセンター運営のノウハウとシステム開発技術を組み合わせ、『中小企業と IT&AI を繋ぐ懸け橋』として、最先端のテクノロジーを身近に感じていただけるサービスを提供することが私たちの使命だと考えています。

FlowVoice AI は、電話チャネルのあらゆる対応を自動化するシステムとして、全国の事業者の皆様が人手不足や災害リスクから解放され、本当に価値ある業務に集中できる未来を創造してまいります。」

【今後の展開】

ファンヴォイスは、既存の電話対応自動化ノウハウを活かし、生成 AI 技術を活かした完全 AI 対話完結型の無人コールセンターシステムの開発を皮切りに、チャットボットや生成 AI との連携を強化することで、音声以外のコミュニケーションチャネルも含めた包括的な顧客対応自動化プラットフォームの構築を目指します。また、業界特化型のソリューション開発も推進し、より専門性の高いサービス提供を展開してまいります。

【会社概要】

株式会社ファンヴォイス

代表取締役 須田 宣彦

所在地：〒062-0921 北海道札幌市豊平区中の島 1 条 4 丁目 6-10

設立：2012 年 7 月 1 日

事業内容：EC サイト運営、コールセンター運営、クラウドシステム開発

当社は「テクノロジーをもっと身近に。」を理念に掲げ、2012 年の設立以来、自社での事業運営の経験を基に、現場のニーズを深く理解したシステム開発を行っています。AWS（Amazon Web Services）の事例として紹介される実績を持ち、累計 200 社超への導入実績があります。働く人の時間を守り、仕事をシンプルにするためのテクノロジーを提供し続けてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ファンヴォイス（広報担当）

担当者：真田

TEL：050-3000-5953（平日 9:00-18:00）

E-mail：info@m-fanvoice.com