

COLLECTION AI

督促AIエージェント

督促業務に必要な確認・交渉・引継ぎを、
実運用前提で自動化する電話AI。

Gnox / StreamWorks LLC

督促AIエージェントとは

督促業務に必要な会話順序・確認項目・判断ルールを織り込み、実運用を前提に設計した電話AIです。

1. 業務特化

本人確認、督促、案内など、
業務ごとに会話設計を固定。
自由会話より業務完了を優先。

2. 短期立上げ

既存FAQや運用ルールを読み込み、
最初の実用ラインまでを
最短で組み上げます。

3. 実運用前提

転送、SMS、支払いポータル案内、
要約、記録まで含めて
現場運用に接続できます。

督促AIエージェントの価値は、自然に話すことだけでなく、**確認・交渉・引継ぎを業務として完了できることにあります。**

独自設計 ハイブリッド AI制御

交渉を含めて品質と応答速度を両立

通常の確認や交渉は高速モデルで進め、難交渉や最終確定は高性能モデルへ切り替えます。

前段処理

- ・ 用件取得
- ・ 本人確認
- ・ 通常交渉 / 影響説明
- ・ 支払約束の取得

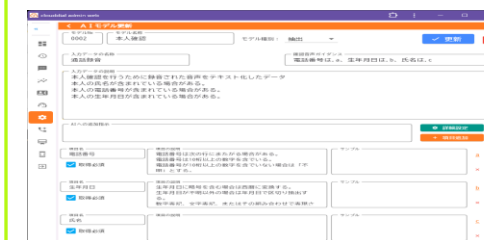
難交渉処理

- ・ 絶対に払わない
- ・ 払うあてがない
- ・ 出ていってもいい
- ・ 例外相談 / 転送判断

制御のポイント

- ・ 会話フローを業務順に固定
- ・ FAQ / 対応方針をRAG参照
- ・ 音声制御とルーティングを一体化
- ・ 通常交渉で約束取得まで進める
- ・ 難交渉のみ有人 / 上位モデルへ引継ぎ

管理画面イメージ



電話業務でできること

応答の自然さだけでなく、業務が前に進むことを重視した設計です。

01

用件確認

まず何の問い合わせかを整理

02

本人確認

氏名・物件・号室などを順に確認

03

案内 / 交渉

予定日・方法・支払いポータル案内を確認

04

確定 / 引継

SMS、支払いポータル、要約、転送、終話まで処理

定型対応はAIで完了し、本人確認が成立しない場合や支払困難・強い拒否などは、有人対応や上位判断へ自然に切り替えます。

督促業務 ユースケー ス

導入イメージ: 督促AIエージェント

家賃保証・回収業務のように、手順と温度感の両方が重要な電話に向いています。

AIが担う範囲

- ・ 用件確認
- ・ 本人確認
- ・ 支払予定日の確認
- ・ 支払いポータル送付
- ・ SMS / 終話処理

有人へ回す場面

- ・ 強い拒否 / 期限超過
- ・ 本人確認不成立
- ・ オペレーター希望
- ・ 例外判断が必要な相談

現場メリット

- ・ 対応順序がぶれず、案内品質を平準化
- ・ 支払いポータルをSMSで送れるため、その場で次アクションへ誘導
- ・ オペレーターは難案件に集中できる
- ・ 会話ログ、要約、結果ルートまで一気通貫で記録

支払い導線をその場で前に進める

督促の会話中にAIが判断し、SMSと支払いポータルへつなぐことで、支払いまでの離脱を減らしやすくします。

会話中に送付判断まで行うことで、後追い連絡を減らし、支払い意思があるお客様をその場でポータルへ案内できます。

01

AIが送付を判定

本人確認と予定確認が取れたら、送付対象として次アクションを決定

02

SMSを自動送信

会話中に専用URLをSMS送付し、その場で支払い導線へ案内

03

支払いポータルへ遷移

スマホからポータルを開き、金額確認・支払方法選択へ進行

04

支払い完了を反映

完了結果をログ / 要約へ反映し、未完了時は再案内や有人対応へ接続

支払い意思があるお客様をその場でポータルへ誘導できるため、督促から支払い完了までの離脱を減らしやすくなります。

離脱を減らす

回収アクションを前倒し

オペレーター負荷を軽減

SMSとポータルでの体験イメージ

お客様にとっても操作が分かりやすく、督促の会話からそのまま支払い行動へつなげやすい導線です。

SMS受信イメージ

Gnoxよりご案内です。
お支払いをご希望の方は、
下記URLからお手続きください。

<https://xxxxxx>

金額確認 / 支払方法選択 /
完了確認までスマホで対応可能

連携ポイント

その場で進めやすい

会話の流れでURLを案内できるため、支払い意思があるお客様をそのまま手続きへつなげやすくなります。

架電停止まで連動

支払い完了の反映と同時に、督促架電をすぐ停止できる点が大きな連携メリットです。

重複対応を防ぎやすい

支払済みのお客様への不要な架電を抑え、オペレーター対応と顧客体験の両方を守りやすくなります。

督促AIエージェントの価値は、案内だけでなく、支払い完了と督促停止までを連動させて運用できることにあります。

導入までの進め方

最初から完璧を目指すのではなく、現場で使える最短ラインから立ち上げ、段階的に精度を上げます。



督促AIエージェントは、汎用AIを導入する提案ではなく、督促業務の品質・速度・再現性を上げるための専用ソリューションです。