

KDDIとアルティウスリンク、Recho、AIコンタクトセンター事業で協業 AIが電話対応し人が高度な判断に集中できる環境を構築、お客さまの満足度向上に貢献

KDDI株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：松田 浩路、以下 KDDI）とアルティウスリンク株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 アルティウスリンク）、株式会社Recho(レコー)（本社：東京都中央区、代表取締役：邱 実、以下 Recho）は、2026年5月28日からAIコンタクトセンターの構築および展開に向け協業（以下 本協業）します。

AIコンタクトセンターは、2026年度上期から提供開始を予定しています。



本協業では、KDDIの通信基盤とRechoの音声AI技術を連携するのに加え、アルティウスリンクのコンタクトセンター運営および運用設計の知見を活用します。AIコンタクトセンターでは、高精度な音声認識と自然対話技術を有する音声AIエージェントによる一次対応と、想定外の問い合わせに対する有人へのエスカレーションを組み合わせます。これにより、問い合わせ対応の迅速化と対応品質の標準化を図ります。人間がAIの監視・評価など高度な判断に集中できる環境となることで、コンタクトセンター業務が高度化され、結果お客さまの満足度向上に寄与します。

あわせて、将来的にはKDDIのAIデータセンターの計算基盤をRechoが活用することで、音声AIエージェントのさらなる高度化と、より自然な対応を目指します。

なお、KDDIは2026年3月18日、本協業の推進と連携強化を目的にCVC（コーポレート・ベンチャーキャピタル）ファンド「KDDI Open Innovation Fund V」を通じてRechoへ出資しました。

今後、三社で本協業を強かに推進していきます。



背景

- 近年のコンタクトセンターは「すぐにつながる」「正確に答える」だけでなく、「文脈を理解した応対」や「一度で解決できる体験」など、高度なコミュニケーション能力と商品・サービスへの深い理解、迅速な判断力といった複合的なスキルが要求されます。
- 生成AIを活用したFAQ提示や応対要約などのオペレーター支援が進んでいますが、業界特有の専門用語を踏まえた音声認識・音声応答の精度や速度が十分ではなく、コンタクトセンター業務においては依然としてオペレーターへの依存度が高い状況が続いています。

本協業の概要

- 本協業では、KDDIが長年培ってきた高品質な電話接続技術と音声インフラ、Rechoの音声AI技術、アルティウスリンクのコンタクトセンター運用設計の知見を組み合わせることで、コンタクトセンター業務へのAI実装を推進します。音声AIエージェントによる一次応対（想定内の問い合わせ内容に対する自動応対）と、想定外の問い合わせに対する有人へのエスカレーションを組み合わせ、問い合わせ対応の迅速化や応対品質の標準化を図ります。待ち時間の短縮や窓口営業時間の拡大、人と遜色のないスムーズな応対を通じて、お客さまの満足度向上に貢献します。
- アルティウスリンクは、大規模なコンタクトセンターの運営を通じて、現場で蓄積された応対の判断や運用の知見を有しています。アルティウスリンクとRechoが現場判断を構造化してAIエージェントに反映し、通話データや応対ログの分析結果をスーパーバイザーが評価・改善することで、AIコンタクトセンターモデルを運用しながら継続的に改善します。
- また、さらなる品質向上に向け、KDDIグループの金融関連会社において音声AIエージェントを活用した業務効率化や問い合わせ対応の改善に関する検証（以下 本検証）を実施予定です。本検証では、幅広い業界への展開を見据え、応対品質や業務正確性の確保が強く求められる金融業界を対象とします。金融業界における高度なセキュリティ要件や業務特性を踏まえた環境下で、音声AIエージェントによる応対の品質および安全性を確保しながら、実現可能な業務効率化の水準を検証します。
- 今後KDDIのAIデータセンターの計算基盤および通信基盤をRechoが活用し、音声AIモデルの学習を強化することで、Rechoの強みである音声認識・音声合成技術を高度化し、より自然な応対を目指します。
- 本協業で得られた知見をもとに、KDDIの計算基盤および通信基盤とRechoの音声AI技術を活用し、コンタクトセンター業務にとどまらず、企業内の代表電話などを含む電話業務全体へのAI実装を推進していきます。

受取予約・予約変更・キャンセル、申請中のカードの進捗確認、代理人対応など、個別性の高い対応が必要な問合せについては有人才オペレーターへ適切に転送します。

<Rechoの特長>

- 自社開発の音声認識・音声合成技術を強みとし、音声AIエージェントの開発・提供を行うスタートアップ企業です。汎用AIモデルでは精度が低下しがちな固有名詞を含む応答においても、業界特有条件へのカスタマイズにより、高精度な音声認識と回答音声の合成が可能です。また、最小限の工数で文脈理解と回答案の生成（推論）を行う会話を自然に成り立たせる独自技術（特許出願済（注））により、人間に近い応答速度を実現します。
- コンタクトセンターにおける応対品質を左右するのは、現場で経験者が状況に応じて行う判断です。Rechoは現場の知見を実際の応対から引き出し、AIエージェントが扱える形に構造化する独自の仕組みを有しており、音声技術と一体で提供しています。これにより定型的な回答の検索にとどまらず、現場の判断を反映した高精度な応対を実現します。

各社の役割

KDDI	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話・PBX（Private Branch Exchange）を中心とした通信基盤および AI の学習・推論を高速化する計算基盤の提供 ・法人向けサービス設計および展開
アルティウスリンク	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模コンタクトセンター構築・運営実績に基づく AI コンタクトセンターの運用設計とお客さま体験の改善 ・業務ナレッジの学習・反映による AI 育成
Recho	<ul style="list-style-type: none"> ・音声 AI エージェントの開発、AI エージェントの応答精度向上 ・システム運用・保守



■ Recho について (<https://recho-ai.com>)

Recho は、エンタープライズ向けのコンタクトセンター領域において、問い合わせ対応や架電業務を自動化する音声 AI エージェントを提供しています。現在は大手金融機関・グローバルメーカー等での導入が進み、コンタクトセンター業務の高度化と顧客体験向上に貢献しています。

- ・代表者：邱 実
- ・主要事業：Recho AI Voice プラットフォームおよび音声 AI エージェントの開発・運営
- ・本社：東京都中央区晴海 3 丁目 10-1 Daiwa 晴海ビル 2F

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、人とデジタル融合による価値創造を核に、企業のお客さま対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT 領域まで、企業活動を包括的に支える BPO サービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に 7 か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化と CX 向上につながる新たな価値創出に貢献しています。企業とお客さまのつながりすべてをデザインする「Total CX² Design Company」として、顧客体験価値（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つの CX を統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーパスである「そのつながりを、もっとよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに持続可能な社会の発展に貢献してまいります。



所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー
設立 : 1996年5月 (アルティウスリンク発足 2023年9月1日)
代表者 : 代表取締役社長 那谷 雅敏
資本金 : 1億円
事業内容 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス
④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス
⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供
企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

(注) 特願 2025-046733 (https://jglobal.jst.go.jp/detail?JGLOBAL_ID=202503004728443737)

◎商標

- ・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。