NEWS RELEASE

2026 年 11 月 11 日
アルティウスリンク株式会社

AI を「導入」から「成果」へ
「KDDI SUMMIT 2026」で AI-BPO と音声 AI の実践を紹介
三井物産の貿易業務における AI 活用の内製化支援と、人と AI が協働する音声 AI の取り組みを発信

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、当社）は、2026 年 10 月 28 日（水）、TAKANAWA GATEWAY Convention Center で開催された「KDDI SUMMIT 2026」において、AI をテーマとした 2 つのセッションに登壇しました。

生成 AI の活用が企業に広がるなか、AI 活用の焦点は「導入」から、業務への組み込みと継続的な成果創出へと移りつつあります。当社は、三井物産株式会社と進める AI 活用の内製化支援と、KDDI 株式会社、Recho 株式会社と 3 社協業による音声 AI の取り組みを紹介し、業務プロセスとコンタクトセンターの両面から、人と AI の協働による企業の現場変革の可能性を発信しました。

セッション①　AI を動かし続ける力。人と現場が創る AI-BPO



登壇者
三井物産株式会社 ロジスティクス戦略部 物流 DX 室長 今関 範生氏
アルティウスリンク株式会社 取締役執行役員 CDO サービス統括本部長 藤原 昌也

AI 導入の壁は、AI ではなく「業務の側」にある

PwC Japan グループの調査結果※によると、生成 AI を活用・推進している企業は 87%に達する一方、期待を大き

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

く上回る効果を得た企業は 10%にとどまります。期待を大きく上回る企業では 81%が生成 AI を業務の手順に正式に組み込んでいるのに対し、期待未満の企業では 14%でした。

藤原は、AI 導入の壁は AI の性能ではなく、業務を整え、成果を測り、推進体制をつくることにあると指摘しました。そのうえで、多様な現場で業務変革を支援してきた当社の知見を踏まえ、AI 活用を成果につなげるための 3 つの実践として、「AI 化の前に業務を整える」「AI を使いながら直す」「業務と AI の運営体制を作る」を示しました。

※PwC Japan グループ「生成 AI に関する実態調査 2026 春 6 カ国比較」（2026 年 6 月 10 日公表、日本調査）



三井物産の貿易業務で、AI 活用の内製化を実践

セッションの中心は、三井物産のコア事業の一つである貿易業務において、AI を活用した業務改善を内製で進めた事例です。当社は 2024 年から、同社ロジスティクス戦略部 物流 DX 室がこうした取り組みを自ら推進できる体制づくりを支援しています。藤原の質問に今関氏が答えるインタビュー形式で、取り組みを 3 つの問いに沿って紹介しました。



Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

●どう始め、どんな課題に直面したのか

貿易業務は、多種多様な書類、社内外の多数の関係者、国ごとに異なるルールを扱い、国際環境の変化で複雑さが増しています。今関氏は、現場には複雑な業務にこそ AI を活用したいという思いやアイデアがある一方、日々の業務を抱えながら AI を学び、自分たちでアプリ化して実務に生かすところまでは、思うようなスピードで進められなかったと振り返りました。そこで物流 DX 室は、構想段階のアイデアから相談を受け、AI を組み込んだアプリとして業務で活用できる形にする活動を開始。当社も初期段階からプロトタイプの作成を担いました。

壁になったのは、担当者ごとのやり方の違いや暗黙知、まれに発生する例外です。これらを整理して AI が扱える業務に整え、AI に 100%を求めない役割分担を設計しました。1 つ目の実践「AI 化の前に業務を整える」にあたります。



●使い始めて、どう変わったのか―年間 1,985 時間の社内作業削減

AI は、件数が多く正確性が求められる書類処理から導入しました。貿易書類の作成では関連書類から必要事項を抽出・転記し、許可書・回答書の管理では当局からの書面を読み込んで管理表へ転記し、期限が近づくとアラートを出します。AI がドラフトを作成し、人が確認する形で業務を分担しています。

内製ツールの効果は、年間 1,985 時間の社内作業削減に達しました。使い始めると業務の変化や新たな例外に合わせた改修が続く一方、ほかの書類や分析・レポート業務への応用など、新たなアイデアも次々と生まれています。2 つ目の実践「AI を使いながら直す」が形になった段階です。

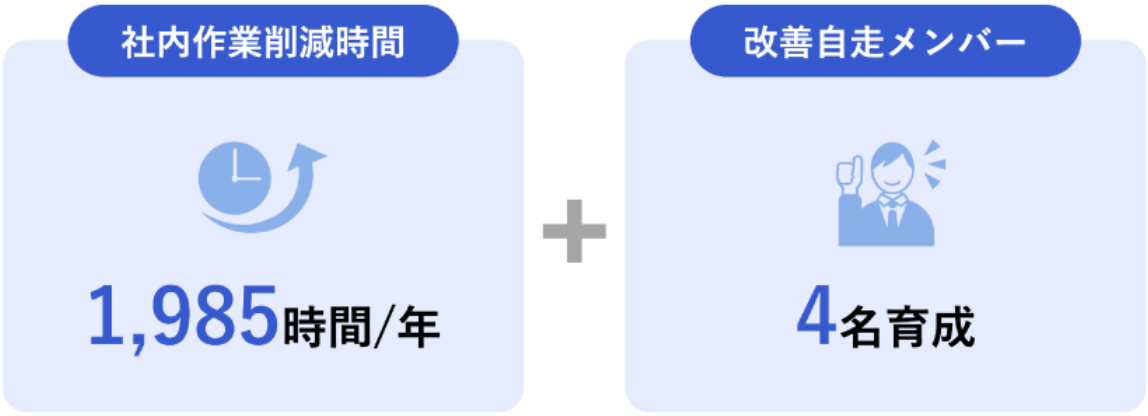
●業務と AI を、誰が改善し続けるのか―自ら改善を続ける人材 4 名を育成

組織面では、IT ツール開発が未経験だった業務系の人材 4 名が、アプリの作成や AI の組み込みを担えるようになりました。今関氏は、アイデアをアプリに落とし込めたことに加え、その過程で業務整理の手法やアプリ作成を学べたとして、人材育成の面でも支援を受けたと語りました。3 つ目の実践「業務と AI の運営体制を作る」につながる成果です。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

組織面における取り組み成果

社内作業時間の削減に加えて、
自走メンバーを育成して改善体制を構築



その機能を、アルティウスリンクが担う

藤原は、三井物産では業務と AI の両方を理解する物流 DX 室が現場の近くで改善を回せた一方、多くの企業ではそうした組織を設けるのは難しいと指摘しました。

AI の活用が進むなかで、当社でも BPO や業務コンサルティングといったサービスの垣根はなくなりつつあり、お客様企業からは業務改善についての一体的な相談が増えています。当社は、BPO・AI・業務コンサルティングを一体で提供できる強みを生かし、現場に近い立場で業務の AI 化を包括的に進め、成果につなげていきます。この機能を担うことが、当社の考える AI-BPO です。

「AI を導入するだけのサービスではなく、業務そのものを人と AI で進化させ続けるサービス」。藤原は人と現場が創る AI-BPO をこう表現し、セッションを締めくくりました。

«本事例についての詳細はこちら»

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

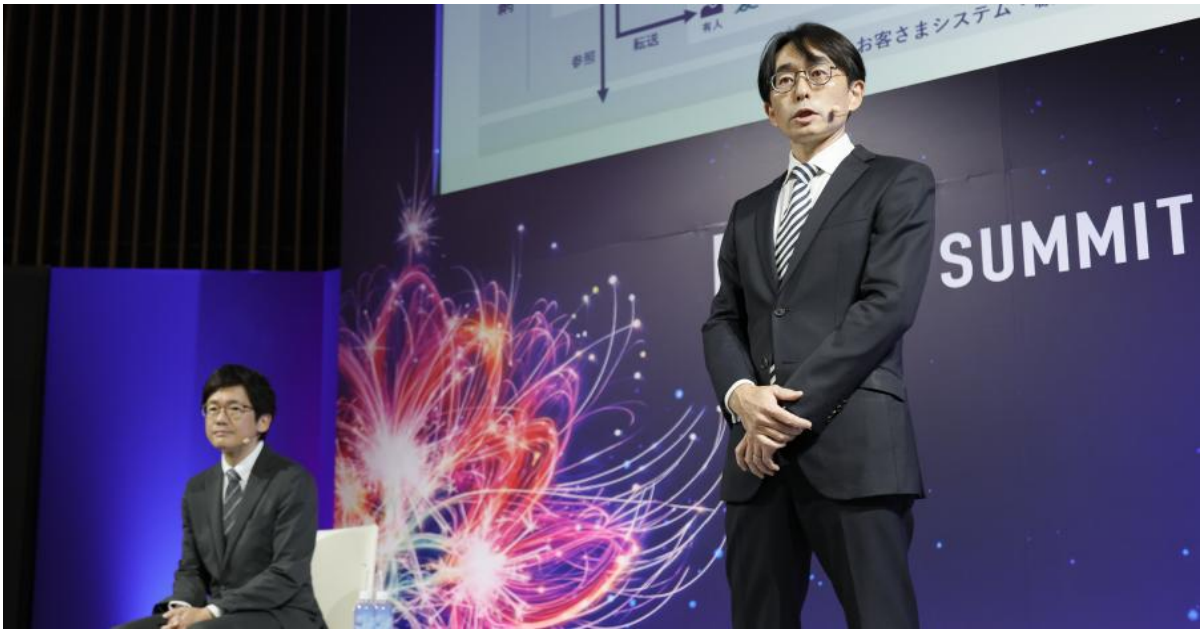
セッション② 「人と AI の協働」が生み出す、新しいお客さま体験 ～音声×AI が描くフロント業務変革～



登壇者
KDDI 株式会社 ビジネスグロース事業本部 グロース事業推進本部
AI インテグレーション事業推進部長 北条 裕樹氏
アルティウスリンク株式会社 サービス統括本部 企画開発第 1 本部長 田村 敏紀

AI を業務に定着させる鍵は、業務設計と運用設計

前半では KDDI の北条氏が、AI 活用の成否は AI モデルや製品の選択だけでは決まらず、業務設計と継続的な運用設計で決まると指摘しました。そのうえで、音声 AI による一次対応と人への引き継ぎ、応対データを生かした継続的な改善を組み合わせた AI コンタクトセンターのモデルと、それを実現する KDDI・Recho・アルティウスリンクによる 3 社協業を紹介しました。

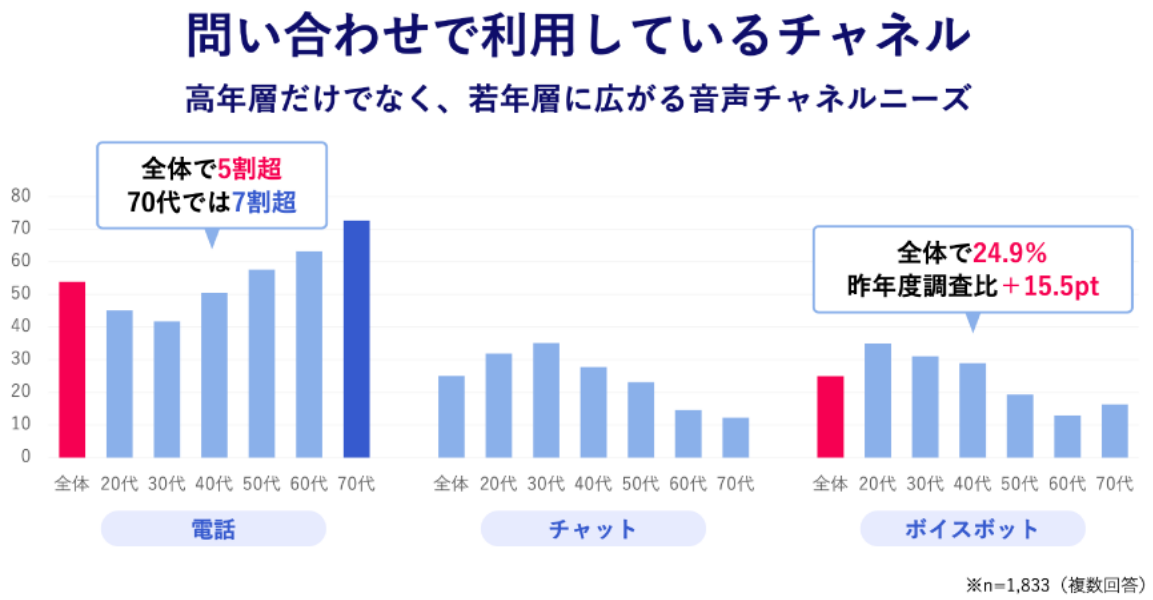


Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

顧客体験は売上に直結。音声チャネルのニーズは若年層にも

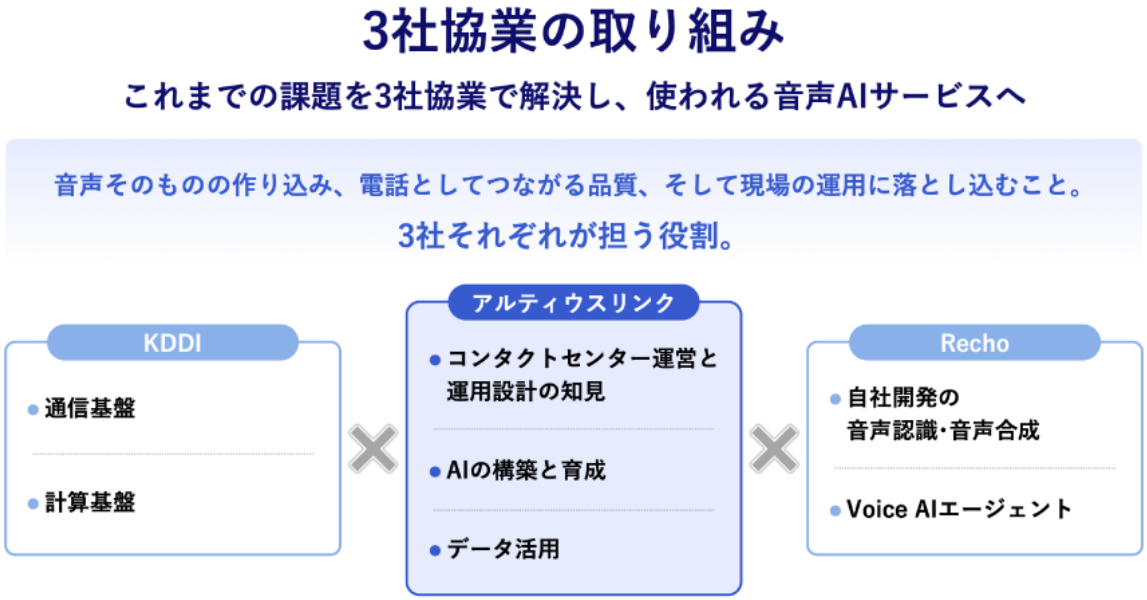
続く田村のパートは、コンタクトセンターを取り巻く環境の変化から始まりました。当社独自の消費者調査では、サポートに不満やストレスを感じたときの行動として、38.1%が「利用をやめた」と回答しています。サポートでの体験が、継続利用や購買に直結していることを示すデータです。また、問合せで電話を利用する人は全体の 5 割を超えています。ボイスボットの利用率は 24.9%で、昨年度調査から 15.5 ポイント増えました。20 代・30 代の利用率も高く、音声チャネルのニーズは若年層にも広がっています。田村は、こうした変化を踏まえ、音声チャネルの価値を見直すタイミングが来ていると語りました。

«調査レポートについての詳細はこちら»



音声 AI が「使われ続ける」ための壁を、3 社協業で越える

一方で、ボイスボットには「壁」もあります。大事なところを聞き間違える、話し方が機械的になる、考えている途中で割り込む、確かめずに決めつけて進む、必要な案内が漏れる、といったものです。田村は、これらを乗り越えられるかが、AI による応対の最大のポイントになると指摘しました。



Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

これに応えるのが、KDDI・Recho・アルティウスリンクの 3 社協業による「AI コンタクトセンター」構想です。AI と人を組み合わせ、コンタクトセンターを収益創出のパートナーへ進化させることを目指しています。通信品質、AI 技術、コンタクトセンターの運用ノウハウという各社の専門性を掛け合わせ、質の高い CX（顧客体験価値）を実現します。

音声 AI による応対のデモ動画では、架空の通信会社に自分に合った料金プランを問合せる設定で、AI オペレーターとの会話を紹介しました。デモの AI オペレーターは、質問に正しく答えるだけではなく、お客様の質問を分かりやすく言い換えて内容を確認し、言い直しにも自然に対応しながら、ヒアリングを通じて最適なプランを提案しました。お客様の要望に共感したうえで、提案につなげる応対も紹介しました。田村は、こうした傾聴や寄り添いまでできる AI オペレーターこそが、今回の構想で求める応対品質のレベルだと説明しました。来場者は、これまでのボイスボットの「壁」を越えた自然なやり取りに感心した様子で見入っていました。



AI を入れて終わりではなく、「オペレーターと同じように AI を育てる」

この構想では、高い応対品質を持つ AI により、お客様が満足できるサポート体験を目指します。ただし、AI だけですべての問合せを完結させることがゴールではありません。

当社が新たに提供する「AI Voice サービス」では、AI の一次対応後、想定外の内容や複雑な案件は有人オペレーターに引き継ぎます。また、AI による応対の確認・評価、それらを踏まえた継続的な改善については AI 管理者として人が担います。オペレーターを育てるのと同じように AI を育て、人と最適な配置で運営していく。AI Voice サービスを通して、このような新しいコンタクトセンターの形を実現していきます。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.



当社は、こうした運営の仕組み全体をサービスとして提供します。強みは、AI と人の役割の見極め、業務知見を AI に注ぎ込む力、継続的に業務を改善していく運用力の 3 つです。田村は、音声 AI だけでなく、有人オペレーターや AI の管理・育成、AI-BPO までを組み合わせて支援できることが当社の特長だと強調し、講演を締めくくりました。

«「AI Voice サービス」資料ダウンロードページはこちら»

AI×BPO で、企業の業務変革と顧客体験の向上を支援

当社は、AI を、既存業務の置き換えのための技術ではなく、人と AI のそれぞれの強みを生かしながら、企業の業務そのものを変革していく手段と捉えています。BPO で培ってきた業務設計力・運用力に AI を組み合わせ、AI を業務に組み込み、導入後も現場の近くで改善し続けるアプローチを、コンタクトセンターからバックオフィス、IT まで、企業活動のさまざまな領域に広げていきます。

当社は今後も「Total CX² Design Company」として、最新テクノロジーの活用や人による高度なオペレーションを通じて、お客様企業のビジネス成長、企業価値向上に貢献してまいります。

【KDDI SUMMIT 2026 について】

「KDDI SUMMIT 2026」は、「一人ひとりを輝かせる AI の可能性を、現実へ。」をテーマに開催されたビジネスイベントです。AI が社会インフラとして浸透する「AI 前提社会」を見据え、パートナー企業と共に AI の社会実装事例や新たな価値創造の取り組みを紹介しました。

▶公式サイト・アーカイブ配信はこちら

※11 月 30 日まで当日の講演をアーカイブ配信しています。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.