2026 年 11 月 11 日
アルティウスリンク株式会社

人と自然に会話し、業務を完結するAIオペレーター
導入から育成・運用までを一体化した「AI Voice サービス」を提供開始
AIを継続的に評価・改善し、対応範囲を拡大する新たなコンタクトセンター運営モデルを実現

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 当社）は、2026 年 11 月 11 日から「AI Voice サービス」（以下 本サービス）の提供を開始します。

本サービスは、人と自然に会話し、電話応対業務を完結するAIオペレーターの導入から、企業の業務に合わせた育成・運用までを一体で提供するサービスです。導入後も、AIオペレーターを人と同様に育成・評価・改善し、AIが担う業務領域の継続的な拡大を図ります。



AI Voice サービス　資料ダウンロードページはこちら

本取り組みは、当社の新ビジョン「Total CX² Design Company」が掲げる顧客体験価値の向上を体現するものです。AI と人が連携したコンタクトセンター運営の高度化を推進し、顧客の利便性向上と応対品質のさらなる向上を目指します。

提供の背景―AIと人の役割を再設計し、持続可能なコンタクトセンター運営へ

コンタクトセンターは、企業と顧客をつなぐ重要な接点である一方、労働人口の減少や採用難、人件費の上昇などを背景に、人材の安定的な確保と運営体制の維持が課題となっています。さらに、入電が集中する時間帯には、応答率の低下や待ち時間が発生するなど、安定した顧客対応品質の確保も求められています。

近年は生成 AI を活用した FAQ 提示や応対要約など、オペレーター業務を支援する取り組みが広がっています。AI の活用をコンタクトセンター全体の運営変革につなげるためには、定型的な案内や一次受付にとどまらず、顧客の用件をAIだけで完結できる業務を増やしていくことが重要です。また、応対品質を維持しながら AI の対応範囲を広げるためには、導入後も継続的な評価・改善が不可欠です。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

当社は、人材確保が難しい環境においても安定した顧客対応を継続し、運営効率と顧客体験を両立するためには、AIが担える対応範囲を広げ、その範囲でAIが用件を完結できる割合を高めることで、 AI代替率※を向上させることが重要であると考えています。その前提となるのが、AIが顧客の用件を正しく理解し、的確に回答・案内できる応対品質です。こうした考えのもと、AIオペレーターを業務に合わせて育成・運用し、対応範囲と完結率を継続的に高めていく「AI Voice サービス」の提供を開始します。

※ コンタクトセンター全体の入電のうち、AIが応対し、有人オペレーターへ転送することなく完結したコールの割合。

本サービスは、2026年5月にKDDI株式会社および株式会社Rechoと発表したAIコンタクトセンターの構築・展開に向けた協業構想を踏まえ、当社が培ってきた顧客接点の設計・運営ノウハウを生かし、AIオペレーターの育成・構築・運用モデルとしてサービス化したものです。

AI Voice サービスが目指す姿―AIと人で、コンタクトセンターを変革

本サービスは、AIと人がそれぞれの強みを生かしながら連携することで、コンタクトセンターやカスタマーサポートの運営モデルの変革を目指しています。AI代替率の向上そのものではなく、持続可能な顧客対応の実現と顧客体験価値の向上を目的としたサービスです。

- **持続可能な運営に向けたコスト構造の変革**

人件費に大きく依存した運営構造を見直し、人材確保が難しい環境においても、安定した顧客対応を継続できる運営体制への転換を支援

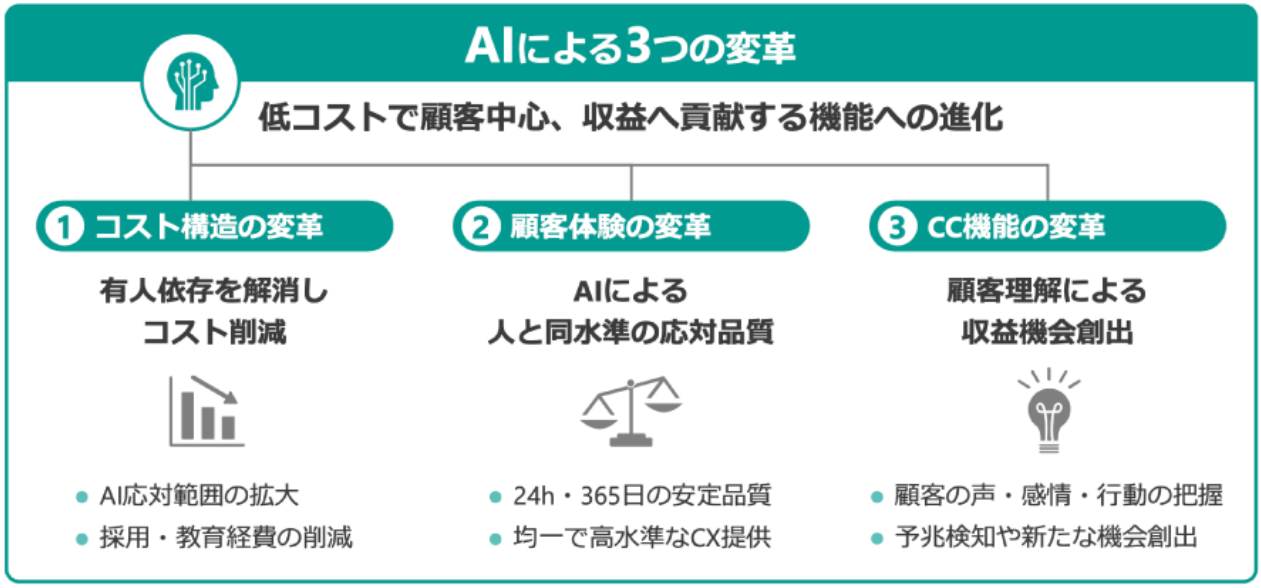
- **いつでもつながり、用件を完了できる顧客体験の実現**

待ち時間の短縮、応対品質の安定、対応時間の拡大を通じて、よりつながりやすく利用しやすい顧客接点を構築

- **コンタクトセンターを価値創出拠点へ**

人を定型的な応対から解放し、高度な判断や顧客理解、複雑な課題の解決など、付加価値創出を担う役割へシフト

コンタクトセンターを単なる問合せ対応の拠点から、顧客理解を深め、顧客体験と企業の事業成長につなげる価値創出拠点へ進化させていきます。



AIと人の融合で、コンタクトセンターを収益創出のパートナーへ

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

AIを業務に組み込み、育て続ける「AI Voice サービス」

本サービスは、AIオペレーターの導入・構築から育成・運用、継続的な品質改善までを一体で提供するサービスです。

【本サービス 4つの特長】

1. AIオペレーターを人と同様に育成・改善

- AIを導入して終わりではなく、育成・評価・改善を継続
- 運用を通じて応対品質を継続的に向上
- AI オペレーターを継続的にアップデート

2. 自然な対話と、高い応対品質の両立

- 曖昧な発話や言い直し、会話途中の割り込みにも対応
- 会話の文脈を理解し、割り込みに答えたあとは元の案内に戻ることが可能
- 顧客の用件を正しく把握し、業務ルールに沿って的確に回答・案内

3. AIが担える対応範囲と完結率を継続的に拡大

- FAQ回答や一次受付にとどまらず、業務の完結を目指す
- 対応範囲と完結率の両面から品質を評価
- 継続的な改善によりAI代替領域を拡大

4. 導入から運用改善までを一体で支援

- 対象業務の選定から構築・本番運用まで一貫して支援
- AIと人が連携する運用設計を提供
- 本番運用後も品質改善と運用高度化を支援



【本サービスの活用想定ケース】

本サービスは、さまざまな業界・業種における活用を想定しています。

- 商品・サービスに関する問合せ対応
- 予約・申込・各種手続きの受付
- 機器の故障や修理などのトラブル受付
- 料金の支払いやプラン変更などの料金相談

本サービスでは、AIと人の役割を最適化しながら、AIが担える業務領域を拡大することで、持続可能なコンタクトセン

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

ター運営の実現を目指します。

今後の展開―「AIコンタクトセンター」の実現へ

今後は、本サービスをさまざまなユースケースへ展開するとともに、業務ニーズに応じて機能を拡充します。さらに、応対後の後処理や応対データの分析など、コンタクトセンターを構成するさまざまな業務に AI エージェントの活用を広げ、AI と人が連携してセンター全体を進化させ続ける「AI コンタクトセンター」の実現を目指します。

当社は今後も、AI と人の融合によるオペレーションの高度化を通じて、顧客体験価値の向上と企業の事業変革に貢献してまいります。

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、人とデジタルの融合による価値創造を核に、企業のお客様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。
企業とお客様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、もっとつよく。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/

※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。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.