

報道関係各位

2026年6月11日
キューアンドエー株式会社

Recho と生成 AI ボイスエージェントの開発・提供において業務提携
～AI コンタクトセンター構築を強化し、人手不足解消と顧客体験向上を支援～

ICT テクニカルサポート事業を展開するキューアンドエー株式会社（代表取締役社長：野村勇人、宮城本店：宮城県仙台市、以下キューアンドエー）と、Voice AI プラットフォーム及びボイスエージェントの開発・運営を行う株式会社 Recho（代表取締役：邱実、本社：東京都中央区、以下 Recho）は、生成 AI を活用したボイスエージェント※の開発・提供において業務提携契約を締結いたしました。拡大する自動対話市場において、質の高い顧客体験の実装を支援します。

※人工知能（AI）を活用し、人間の音声を理解して対話、タスクを実行するシステム。声による双方向のコミュニケーションを可能にする点が特徴。



従来のボイスエージェントはシナリオ型と呼ばれるタイプが中心でしたが、この1～2年、生成 AI を活用したボイスエージェントが実用化されて来ています。事前に設定された対話シナリオの範囲内ではしか対応できないシナリオ型と比べて、対話の内容を深く理解し、その場で適切な回答を生成する生成 AI 型のボイスエージェントは、対応の柔軟性が高く、問題解決力が高いといった利点があります。慢性的な人材不足などの影響により、コンタクトセンターのスタッフ確保に課題を抱えている事業者も多いため、生成 AI ボイスエージェントへの関心が高まりつつあります。

このような社会環境・市場のニーズに対応し、キューアンドエーは、生成 AI ボイスエージェントを活用した「AI コンタクトセンター」の構築・運用サービスを強化していきます。

キューアンドエーはサービス提供にあたり、単なるコール対応の自動化ではなく、高い対話音声品質によるサービス提供に拘り、AI コンタクトセンターの領域においても、企業理念である『感動共有企業』の実現を目指します。

今回業務提携を行う Recho は、日本語生成の研究開発においては国内で先行しており、高品質な Voice AI プラットフォームを自社で開発し提供しています。Recho との業務提携により、リアルな音質と自然な会話で、人による対応と比較しても遜色がない対話品質の高い AI コンタクトセンターサービスの提供を目指します。

■キューアンドエーの役割

キューアンドエーは、コンタクトセンターの設計・構築・運用、プロジェクト管理のノウハウを活用し、本件業務提携において、下記の役割を担います。

- ① 要件定義・構築支援
 - 1) 業務要件の整理
 - 2) 業務フローの現状分析・改善
 - 3) AI 学習支援(評価・音声素材提供等)
- ② プロジェクト管理
 - 1) ユーザー企業との導入プロジェクト編成
 - 2) プロジェクトのファシリテート
 - 3) プロジェクトのスケジュール管理
- ③ 導入支援・運用支援
 - 1) ユーザー企業向け導入研修等の実施
 - 2) 一次サポート対応・障害時一時対応

■Recho の役割

Recho は、コンタクトセンター導入時のシステム開発を担うと共に、技術に関する教育や技術的な問い合わせへの対応等、コンタクトセンター構築時にキューアンドエーのサポートを行います。

キューアンドエーが得意とする ICT テクニカルサポートの領域は、FAQ や手順書に網羅しきれない多様な状況理解や判断を求められる場面が多く、ボイスエージェントによる応対自動化が難しい領域と考えられていました。しかし両社はすでに、大手家電メーカーのコンタクトセンター向けに、テクニカルサポート領域における応対自動化のサービス提供について取り組みをスタートしています。

この協業を起点とし、Recho の生成 AI ボイスエージェント技術と、キューアンドエーが培ってきた業務設計・運用、プロジェクト管理のノウハウを組み合わせることにより、対話品質の高いボイスエージェントの開発・提供を実現していきます。更には、応対の自動化にとどまらず、生成 AI ボイスエージェントと人による対応が適切に区別された、最適なハイブリッドでのお客様対応のモデル構築をソリューションとして提供していきます。

以上

【株式会社 Recho について】

生成 AI ボイスエージェント構築基盤「Recho Voice AI Platform」を開発・提供。特に日本語生成の研究開発において高い技術を持ち、独自開発の言語処理・音声技術と対話制御システムにより、人間レベルの対話品質を実現している。

会社名 : 株式会社 Recho

代表者 : 邱 実

主要事業 : Voice AI プラットフォーム及び Voice Agent の開発・運営

本社 : 〒104-0053 東京都中央区晴海 3 丁目 10-1 Daiwa 晴海ビル 2F

URL : <https://recho-ai.com>

【キューアンドエー株式会社について】

テクニカルサポート分野のリーディングカンパニーとして、多数の大手企業に BPO サービスを提供。コンタクトセンター運営から業務プロセスの最適化まで、幅広いアウトソーシングサービスを通じて、クライアント企業の事業成長を支援しています。

会社名 : キューアンドエー株式会社

代表者 : 野村 勇人

主要事業 : コンタクトセンター運営、テクニカルサポート、BPO サービス全般

本店所在地 : 宮城県仙台市青葉区一番町 1-9-1 仙台トラストタワー

URL : <https://www.qac.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社 広報担当

メール : press@qag.jp

お問い合わせフォーム : <https://www.qac.jp/contact/>