

報道関係各位

2026 年 9 月 15 日
 キューアンドエー株式会社

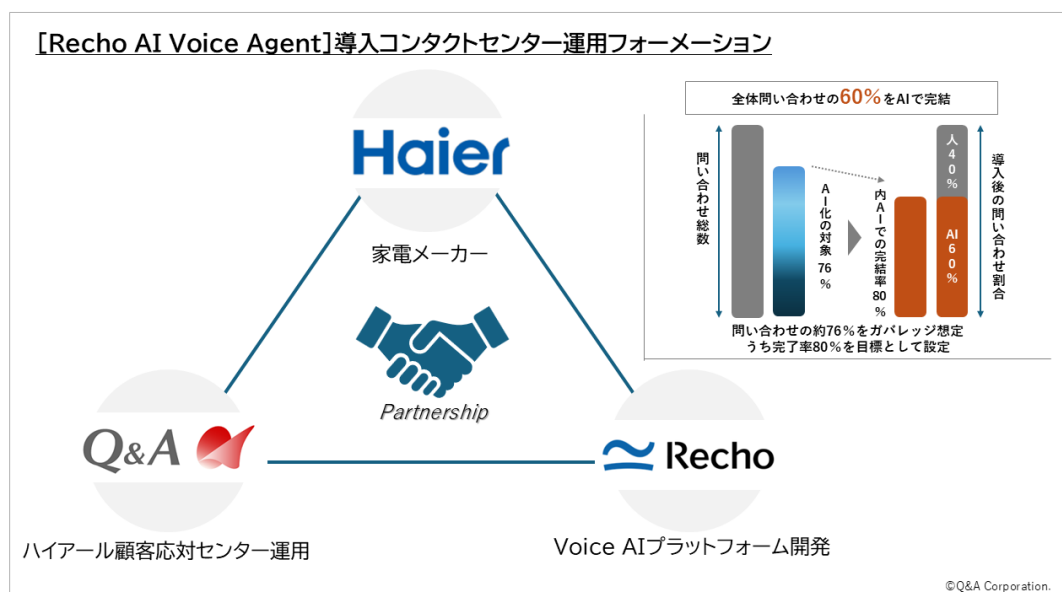
ハイアールのカスタマーセンター業務高度化に 「Recho AI Voice Agent」を導入

～国内家電メーカーとして初めて（※）、問診による修理切り分けから修理受付までを AI が対応～

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）は、キューアンドエーのクライアントであるハイアール ジャパン セールス株式会社（代表取締役社長：杜 鏡国、本社：大阪府大阪市、以下ハイアール）の顧客サポート業務の高度化を目的に、株式会社 Recho（代表取締役：邱 実、本社：東京都中央区、以下 Recho）が提供するエンタープライズ向け AI コンタクトセンターサービス「Recho AI Voice Agent」を導入し、「AI オペレーター」として 2026 年 9 月 15 日より洗濯機カテゴリーから運用を開始することをお知らせします。

キューアンドエーの強みとして蓄積してきたテクニカルサポートノウハウ、オペレーターの接遇ノウハウを、独自開発の音声認識・音声合成・対話制御技術を強みとする Recho 社の音声 AI 基盤に継承することで、ハイアールの顧客特性を踏まえ、人と遜色のない対応品質での AI 化を実現しました。これにより将来的にコールの問い合わせ全体の約 60%を AI Voice Agent で完結するようセンター業務の高度化を推進してまいります。また国内家電メーカーとしては初めて、問診による修理切り分けから修理受付までを AI オペレーターが対応します。単なるコール対応の自動化ではなく、高い対話音声品質と問題解決能力によるサービス提供にこだわり、感動の顧客体験を目指します。

※キューアンドエー調べ（2026 年 9 月現在）：問診による修理切り分けから修理受付までを音声 AI が対応する事例として



【課題と導入背景】

世界シェアトップの家電メーカーであるハイアールグループの日本法人として、高品質な顧客サービスの提供を目指すハイアールコンタクトセンターにおいては、季節変動による繁忙期の電話の繋がりにくさに課題を抱えていました。これまでもチャットボットやボイスボットによる効率化を図ってきましたが、従来の技術では柔軟な対応に限界がありました。「24 時間対応の実現」「時期や、担当者に依存しない高品質なサービス提供の維持」という更なる顧客満足の上昇を目指し、「Recho AI Voice Agent」を導入、運用体制を構築することで、問診による修理切り分けから修理受付までを AI オペレーターが対応することが可能となりました。

■「Recho AI Voice Agent」の選定理由

- ①**人間レベルの対話品質**：独自開発の言語処理、音声技術により、従来の AI 音声システムでは実現できなかった、人間と区別がつかないほど自然な会話能力
- ②**文脈に応じた柔軟な対応**：従来の IVR のような定型的な応答ではなく、顧客の発言を理解し、状況に合わせて適切に対応する能力
- ③**高い漢字認識能力**：難読漢字を含む氏名や住所の漢字を正確に認識し、顧客への確認やシステムへの登録を行う能力
- ④**高い問題解決能力**：顧客との会話から問題解決に有効なキーワードを見つけ出し、それをフックに最短ルートで回答を導き出す能力

■期待される導入効果

- ①**人と遜色ない対応品質**：従来の IVR やボイスボットとは一線を画す、自然で流暢な会話により顧客満足度の向上を目指す
- ②**時期や担当者に依存しないサービス品質**：季節変動等の問い合わせ急増に柔軟に対応し、時期を問わず安定した対応品質の維持を目指す
- ③**24 時間のサポート体制**：将来的に 24 時間対応を実施し、必ず繋がるコンタクトセンターの実現を目指す
- ④**高い解決率**：AI オペレーターのみでの対応で 95%以上の解決率を目指す

■今後の展望

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、多様な状況理解や判断を求められる場面が多く、AI オペレーターによる対応の自動化が難しい領域と考えられていました。問診による修理切り分けから修理受付までを AI オペレーターが対応することで、基本的な問い合わせは AI が完結し、より複雑な相談や高度なサポートは人が行うハイブリッドセンター化を実現し、オペレーターのスキルと対応品質を向上させ、付加価値を高めていきます。今後はコンタクトセンターにおける音声 AI の対応領域を更に拡大し、業務プロセスの高度化を実現しながら、顧客体験とオペレーターの働きがいの更なる向上を目指します。

■企業概要

キューアンドエー株式会社

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。

代表取締役社長：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/>