2024年12月25日

各　　位

会　社　名　株式会社ＡＶＩＬＥＮ
代表者名　代表取締役　高橋　光太郎
（コード番号：5591　東証グロース市場）
問い合わせ先　執行役員ＣＦＯ　髙田　　拓明
TEL. 03-5823-4694

# AVILENと大塚商会、人間の自然な会話に対応したAIエージェントのビジネス実装を共同で検証開始

～大塚商会社内の各種コールセンターを中心に、
人間の自然な会話に対応可能な生成AIボイスボットの自社導入と販売のための検証を開始～

株式会社AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋 光太郎、以下「AVILEN」）は株式会社大塚商会（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大塚 裕司、以下「大塚商会」）と組み、生成AIを活用した最先端のAIエージェントを共同開発し、ビジネス実装のあり方を共同で検証を開始します。本取り組みでは、主に大塚商会内の各種コールセンターにおいて音声による自然な対話型AIエージェントを開発し、人手不足が深刻な電話対応業務に革新をもたらすことを目指します。

## １．背景

AIエージェントは労働力人口の減少と働き方改革への対応や、高い顧客要望に応えていくための対応品質向上などに効果があると見られているため、グローバルでも開発が加速してきています。そのため2025年は「AIエージェント元年」と呼ばれるほどAIエージェントへの期待が高まりつつあります。

しかしAIエージェントは生成AIの進化により実現可能性が高まりつつある一方、日本企業での働き方や業務オペレーションに適したものができているかというとそうではありません。働き方を大きく変えていくほどの効果をAIエージェントで実現していくためには、業務特性や利用可能なシーンを深く理解し、利用者がAIを意識しないレベルで自然と活用できる状態があるべきだと考えられています。

２．実施内容

今回の取り組みでは、2024 年 10 月に AVILEN グループに加わった LangCore 社の最先端コールセンターAI「LangCore ボイスボット」を中心に活用しつつ、AVILEN の先進的な生成 AI 技術と大塚商会の豊富な業務知識・顧客基盤を組み合わせることで、“自然な音声対話”を実現する AI エージェントのビジネス実装を推進します。

「LangCore ボイスボット」は、人間のオペレーターに近い自然な対話を可能にする新世代の対話型 AI エージェントです。顧客との自然な音声対話を通じてリアルタイムに情報検索や API 実行を行い、さらに通話終了後の自動処理をすることができます。そのため、旧来のワークフロー型に AI 要素を加えたボイスボットでは定型応答しかできなかったため、AI でもカバーしきれなかったような多種多様な顧客対応が「LangCore ボイスボット」により柔軟に対応できるようになりました。

例えば、お問い合わせの最中に必要なデータを外部のシステムから取り寄せたり、CRM への登録を即座に実行したりといった、人間のオペレーターさながらのスピーディかつ柔軟な対応を行うことができ、また通話が終わったあとは、会話ログを自動的にサーバーに送信し、LLM で分析することで担当者へのアラート発行や要約の作成などもスムーズに完了し、オペレーション効率の大幅な向上が期待できます。これにより、電話対応業務の効率化と顧客満足度の向上が同時に期待できる点が大きな魅力です。

今回の連携によって、大塚商会が保有する幅広いユースケースに合わせて柔軟なカスタマイズが可能となり、業界を超えた労働力不足の解消や顧客対応品質の向上につなげていきます。

2025 年以降は更に取り組みを加速させ、AVILEN と大塚商会で AI エージェントの多種多様なシーンでの社会実装に注力することで AI によるビジネス変革を促進し、日本企業の生産性の向上を次の段階に引き上げていくことを目指して共同で取り組んでまいります。

３．今後の見通し

本件による当社の業績へ与える影響は軽微です。

以　上