



2026年4月30日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 A V I L E N
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 C F O 高 田 拓 明
TEL. 03-5823-4694

**基幹システムと音声対話を直結し、電話内容から案件を特定して
即時回答する生成AIボイスボットを提供開始**

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、社内における電話問い合わせ対応を自動化し、業務効率化を実現する「生成 AI ボイスボット」の提供を開始いたしました。

本ソリューションは、営業サポート組織に集中する営業担当者からの進捗確認等の電話対応を生成 AI が代替するものです。大手情報通信企業における導入検証（PoC）を経て、音声対話による案件特定と自動回答において高い実用性を確認したことから、この度、幅広い業界に向けて正式に提供を開始いたします。

1. 「生成 AI ボイスボット」とは

本ソリューションは、音声認識・生成 AI・システム連携を統合した高度な音声対話システムです。従来のシステムでは対応が困難だった自由度の高い問い合わせに対しても、AI が案件特定に必要な項目を論理的に抽出・ヒアリングし、契約ステータスや稼働状況を電話口で即座に自動回答します。独自アーキテクチャによる API 連携により、社内の基幹システムを参照したリアルタイムな情報提供を可能にしました。

2. 背景

多くの企業において、外出中の営業担当者が訪問直前に情報を確認する際、移動中などで自社システムを操作できず、営業サポート組織へ電話で確認する運用が常態化しています。しかし、電話による問い合わせは情報の聞き出しに時間がかかりやすく、サポート組織の工数増大と、営業現場の待ち時間の発生が大きな課題となっていました。

当社は、業務プロセスそのものを AI 前提で再構築する AX（AI トランスフォーメーション）を推進しています。本ソリューションは、属人的な「電話での聞き出し」を構造化されたデータ処理へと転換し、営業サポート業務をより効率的で機動的なものへと進化させるために開発されました。

3. 「生成 AI ボイスボット」の特徴

<①能動的なヒアリングによる「案件特定」の自動化>

生成 AI が営業担当者との対話を通じて、案件特定に必要な項目を順序立ててヒアリングします。これにより、問い合わせ側の情報の網羅性に左右されず、スタッフが行っていた情報の聞き出し作業を AI が完全に代替します。

<②リアルタイムな基幹システム連携による即時回答>

独自の API 連携により、ヒアリングした情報を基に基幹システムをリアルタイムで参照します。営業担当者は場所や時間を選ばず、電話一本で最新の契約ステータスや稼働状況を把握でき、商談前の準備スピードを劇的に加速させます。

<③実務に即したハイブリッドな案内導線>

AI での完結が困難な複雑なケースを自動で判別し、既存の確認用ポータルサイトへ音声で案内するなど、最適なチャネルへの自動振分けを行います。また、対話内容をデジタルデータとして蓄積することで、現場ニーズの可視化や次なる改善施策への活用も可能です。

4. 今後の展望

本ソリューションの提供を通じて、大規模な営業組織を抱える企業の AX (AI トランスフォーメーション) を強力に支援してまいります。今後は、メール解析プラットフォームなど他の AI ソリューションとの連携も強め、現場のあらゆる課題を AI による情報の構造化と自動化で解決する、真の「AI ファースト」な組織作りを後押しします。

当社は「データとアルゴリズムで、人類を豊かにする」というパーパスを掲げています。企業の AX 推進を通じて、人がより創造的な業務に注力できる環境を整え、組織の力を最大限に引き出すことで、社会全体の発展に貢献してまいります。

5. 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