



2025年10月9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

「自動応答 AI オペレーター」を提供開始
～ロングコンテキスト生成 AI で複雑な問い合わせ対応を可能にし、
業務効率化と顧客体験向上を推進～

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、企業のカスタマーサポート業務の効率化を支援する「自動応答 AI オペレーター」を提供開始しました。

本ソリューションは、生成 AI・音声認識・音声合成技術を組み合わせることで、電話対応業務の自動化と顧客対応の品質向上を実現します。さらに、長文・複雑な会話にも対応できるロングコンテキスト処理を搭載し、従来の仕組みでは対応が難しかったケースにも応答可能となりました。

1. 背景

多くの企業では、利用者の増加に伴って電話での問い合わせ件数も増加し、オペレーターによる有人対応だけでは追いつかない状況が課題となっていました。採用や教育には時間とコストがかかり、受電率や対応品質の維持も難しいうえ、従来の RAG（検索拡張生成）ベースの仕組みでは長文や複雑な文脈を伴う問い合わせへの対応が不十分となるケースも見られました。

AVILEN はこうした課題に応えるため、ロングコンテキスト処理を活用した「自動応答 AI オペレーター」を開発しました。

2. 「自動応答 AI オペレーター」とは

問い合わせ電話に対し、生成 AI による自然な会話応答を実現するソリューションです。FAQ や対応マニュアルなどの既存ナレッジを活用するだけでなく、ロングコンテキスト処理により長い対話や複雑な文脈を保持し、よりの確で一貫した応答を可能にします。これにより、オペレーター不足や対応品質のばらつきといった課題解決を目指します。

「自動応答 AI オペレーター」の特徴

<ロングコンテキスト対応で高度な応答を実現>

- 長文や複雑な会話の文脈を保持し、一貫性のある正確な応答を実現
- 従来は対応が難しかった複雑な問い合わせにも対応可能

<ナレッジ活用で正確かつ自然な自動応答>

- FAQ や対応マニュアルを AI に学習させ、ユーザーからの問い合わせに即時回答
- 対応の品質均一化を実現

<プロンプト調整で簡単 PDCA>

- ナレッジ・プロンプトを運用者側で容易に更新
- 利用状況に合わせて迅速な改善・精度向上が可能

3. 今後の展望

EC や IT サービス、金融、通信など、企業における問い合わせ対応は、ユーザー層の幅広さやサービスの多様化に伴い、有人対応だけでは効率的な運用が難しくなっています。AVILEN は、ロングコンテキスト対応の生成 AI 技術により、複雑な問い合わせにも高精度で応答可能な自動応答 AI オペレーターを提供し、企業の業務負担軽減と顧客体験の向上を支援します。

また、企業に合わせた最適な生成 AI 活用に向けて、AVILEN は今後も業界・業種の特性に応じた多様なソリューションを展開し、企業の DX 推進に貢献してまいります。

4. 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