

Avaya と avatarin

AI を活用した顧客体験をコンタクトセンターから現実世界へ拡張

-AI エージェント、ロボティクス、人による対応を連携させ、
avatarin の「One Intelligence™」が目指す、現実世界での新しい顧客体験の実現を推進-



米ニュージャージー州モリスタウン／東京 — 2026年5月26日 — 企業向けソフトウェアソリューションのグローバルリーダーである Avaya と、ANA ホールディングス発の東京拠点 AI・ロボティクス企業である avatarin（アバターイン）株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：深堀 昂、以下「avatarin」）は本日、Avaya Infinity®と avatarin の AI・ロボティクス、リアルタイム対話技術を組み合わせ、AI を活用した顧客体験をコンタクトセンターから店舗、空港、サービスカウンターなどの現実世界へ拡張していく取り組みを発表しました。

本取り組みでは、従来のコンタクトセンターに加え、店舗、空港、サービスカウンター、公共施設、業務現場など、現実世界の顧客接点での活用を想定しています。Avaya と avatarin は、AI エー

エージェント、フィジカル AI インターフェイス、人間の専門スタッフが、音声、チャット、Web、現場のロボットインターフェイス、サイネージ、キオスク端末など、企業のあらゆる顧客接点において共通のコンテキストを共有しながらシームレスに機能する環境の実現を目指します。

背景と現実世界でのユースケース

多くの企業がすでに、様々なソフトウェアの業務プロセスの中で AI エージェントの活用を試験的に進めています。実際に Anthropic 社が発表した「2026 State of AI Agents Report」によると、調査対象となった企業の意思決定者の 55%が、AI エージェントがカスタマーサービス業務において今年中に ROI（投資対効果）を生み出すと期待していることを示しています。

次のステップとして、これらの AI エージェントを現実世界のサービス環境へ適用していきます。店舗、空港、サービスカウンター、公共施設、業務現場などでは、顧客は依然として、案内、信頼、共感、そして複雑な課題を解決できる人へのエスカレーションを必要としています。

avatarin の「One Intelligence™」アプローチは、この変化を見据えて設計されています。電話、チャット、Web、サイネージ、ロボット、人によるサポートを個別のチャネルとして扱うのではなく、「One Intelligence™」は、顧客接点と業務接点を横断する共通のインテリジェンスレイヤーを構築します。Avaya Infinity により、このレイヤーは企業向けカスタマーエクスペリエンスのワークフロー、リアルタイムコンテキスト、人によるサポートと接続されます。

ユースケース 1：スマートホーム機器を購入する顧客へのサポート

大型小売店舗では、avatarin のソーシャルロボットや AI サイネージ、キオスク端末を活用し、AI から専門スキルを持つスタッフへシームレスに引き継ぐ購買体験が実現します。

ホームセンターを訪れたお客様が、包括的なスマートセキュリティシステムの構築を検討し、avatarin のソーシャルロボットに声をかけます。AI は要望を即座に理解し、互換性のある防犯カメラやセンサーなどの最適な製品をリストアップして売り場マップを提示、さらに、仕様の比較や店内の在庫状況まで瞬時に案内します。ここでお客様から「このシステムを導入する場合、築 20 年の我が家の分電盤を交換する必要があるか？」「設置工事の保証はどうなっているか？」という質問が出されます。この瞬間、対応は単純な商品検索から、専門知識を持ったプロによる高度なコンサルティングへと移行します。

その裏側では、Avaya Infinity が連携をオーケストレーションし、これまでの AI との対話履歴を店舗内にいる電気設備専門スタッフへ引き継ぐと同時に、タブレットを介してリモート環境にいる設置コーディネーターを待機状態とします。現場でお客様のもとに駆けつけた専門スタッフは、計画の全容を

すでに把握した状態でご案内します。そのため、お客様は同じ説明を最初から繰り返すという二度手間が一切ありません。AIによるスムーズな案内から、専門スタッフによる確実な課題解決まで、ストレスのない一貫した購買体験を実現します。

ユースケース2：空港の搭乗ゲートで困惑する旅行者へのサポート

旅行者へのリアルタイムな専門サポートにより、ストレスの多い状況を効率的かつパーソナライズされた顧客サービスへと変革します。

複雑な乗り継ぎ遅延に直面した旅行者がゲートへ到着すると、avatarinのソーシャルロボットが出迎えます。このロボットは、旅行者の旅程や具体的な遅延内容、さらにはコンプライアンス上の課題に至るまでの詳細な情報があらかじめ共有されており、プラットフォームを介して、正確で分かりやすい情報を即座に多言語で提供します。

状況の打開にはきめ細やかな判断や共感が必要であるとシステムが認識すると、会話はシームレスにリモート環境の人間の専門スタッフへ引き継がれます。専門スタッフは、それまでのやり取りのすべてのデジタルコンテキストを把握した状態で会話に加わり、解決策を提示します。旅行者は情報を最初から繰り返す二度手間のストレスや、言葉の壁に悩まされることなく、代替便の再予約を完了して旅を再開することができます。

エグゼクティブコメント

avatarin 株式会社 CEO 深堀昂 コメント：

「One Intelligence™は、あらゆる顧客接点と業務接点を、新たな問題解決インターフェイスへと変革するための私たちのビジョンです。Avaya Infinityとの連携により、AI エージェント、フィジカル AI、人間の専門知識を企業全体で接続することができます。私たちの目標は人を置き換えることではありません。AI と人の強みを融合し、統合されたインテリジェンスを提供することで、全ての人が、必要なときに必要なサポートを受けることができる世界を実現することです。」

Avaya Chief Revenue and Customer Experience Officer Marylou “ML” Maco コメント：

「Avaya Infinity は、カスタマーエクスペリエンスが接続され、コンテキストを持ち、信頼できるものでなければならぬ“AI ファースト”の企業環境向けに設計されています。avatarin は、こうした機能をコンタクトセンターの枠を超えて現実世界へ拡張できることを示しています。AI エージェント、フィジカル AI、人がひとつのシステムとして機能することで、どのような体験が実現できるのかを共に定義できることを、大変嬉しく思います。」

今後の展望

Avaya と avatarin は、日本およびグローバル市場に向けた共同市場機会と実装モデルの開発を継続していきます。両社は、AI エージェント、フィジカル AI インターフェイス、人間の専門スタッフをひとつのシステムとしてオーケストレーションできるユースケースに注力し、企業がコンタクトセンターと店舗・空港などのリアルな顧客接点の両方において、顧客体験をより高度に進化させられるよう支援してまいります。

追加情報

- ・Avaya Infinity の詳細は [Avaya 公式 Web サイト](#)をご覧ください。
- ・avatarin の詳細は [avatarin 公式 Web サイト](#)をご覧ください。
- ・AI エージェント、フィジカル AI、人がチャネルを横断して連携する顧客体験の実例動画はこちらからご覧いただけます。

URL : <https://www.youtube.com/watch?v=sO-uTFLRz64>

Avaya について

Avaya は、世界最大規模の企業や政府機関が強固なつながりを構築できるよう支援する、企業向けソフトウェアのリーダー企業です。

avatarin 株式会社について

avatarin 株式会社は、ANA ホールディングス発のスタートアップであり、最新の AI およびロボティクス技術を活用し、企業の業務・接客・デバイスに AI エージェントを実装する会社です。「AI エージェントを、すべてのインターフェイスに。」をコンセプトに、音声、テキスト、ビデオ、ウェブ、ロボティクスなど、顧客および業務のあらゆる接点を横断するマルチ AI エージェントを通じて、各企業に最適化された「One Intelligence™」を開発しています。人間が最終的な制御と意思決定を維持する「Human-in-Command」のアプローチに導かれ、avatarin は企業がチャネル間で知識、ワークフロー、コミュニケーションを統合・管理し、企業の意思決定と業務を高度化させると同時に、顧客体験を最大化することを目指しています。

メディアお問い合わせ先

Avaya Corporate Communications

Corpcommsteam@avaya.com

avatarin 株式会社 広報

mail:pr@avatarin.com

将来見通しに関する注意事項

本リリースならびに当社が随時公表するその他の報告書、資料、口頭説明に記載された内容には、1995年米国私募証券訴訟改革法（Private Securities Litigation Reform Act of 1995：PSLRA）における「将来見通しに関する記述」が含まれています。

一般的に、「anticipate（予測する）」「estimate（見積もる）」「expect（期待する）」「could（可能性がある）」「intend（意図する）」「believe（考える）」「plan（計画する）」「target（目標とする）」「forecast（予測する）」などの表現、またはそれらの否定表現は、将来見通しに関する記述を示すものです。

これらの将来見通しに関する記述は、経営陣による現在の予想、戦略目標、事業見通し、予測される経済的成果、財務状況、およびその他類似事項を反映したものです。

将来見通しに関する記述には、本質的に不確実性が伴い、さまざまな前提条件、リスク、不確実要因の影響を受けるため、実際の結果が当社経営陣の予想または期待と大きく異なる可能性があります。これらの記述は将来の業績を保証するものではなく、実際の出来事や結果は大きく異なる場合があります。

実際の結果は、既知および未知の重大なリスク、不確実性、その他の要因の影響を受けます。その多くは当社の管理範囲を超えるものです。また、そのような要因をすべて予測または特定することは不可能であることをご理解ください。

これらのリスクを踏まえ、投資家およびアナリストは、将来見通しに関する記述に過度に依存すべきではありません。将来見通しに関する記述は、それが記載された時点における内容であり、当社は、法令で義務付けられる場合を除き、新たな情報、将来の出来事、その他の理由により、将来見通しに関する記述を更新または修正する義務を負いません。

本記述は、PSLRAに基づく当社の注意喚起文に該当します。

One Intelligence™は avatarin 株式会社の商標です。Avaya、Avaya Infinity、および Avaya ロゴは、Avaya LLC またはその関連会社の商標または登録商標です。その他の商標は、それぞれの権利者に帰属します。