

化粧品業界初*の対話型 AI アバター機能をオンラインサイトに実装 目指すのは“究極の 1 to 1” 古くて新しい“コミュニケーションの本質”に、デジタルで近づく

株式会社アテナは、2026年2月10日（火）より展開している当社のオンライン接客サービス「アテナ AI ビューティアドバイザー」を進化させ、化粧品業界初*となる対話型 AI アバター機能を、株式会社 ZEALS（所在地：東京都目黒区、代表取締役：清水正大、以下「ジールス」）と共同開発し、2026年6月30日（火）より実装します。

今回オンラインサイトに実装する対話型 AI アバター機能は、テキスト入力を必要とせず、アバターが音声での対話でお客様からの肌悩みや希望を聞き取り、AIによって美容相談や商品提案を行う仕組みです。

今後、改善を重ねて接客体験の質を高めたうえで、アプリへの展開を予定しています。これにより、いつでも気軽に相談できる環境を目指します。

*ジールス調べ。国内化粧品メーカーが提供するオンライン美容接客サービスにおいて、AIアバターが音声でユーザーと対話し、商品知識に基づく美容相談・商品提案を行う機能の導入として。（2026年6月時点）

化粧品業界初*

対話型 AIアバターを実装。

AIが店舗のような接客を実現

こんにちは!
本日はどのような
ご相談でしょうか?

乾燥が気になるので
自分に合うスキンケアを
教えてください。

Attenir × zeals

*ジールス調べ。
国内化粧品メーカーが提供するオンライン美容接客サービスにおいて、AIアバターが音声でユーザーと対話し、
商品知識に基づく美容相談・商品提案を行う機能の導入として。（2026年6月時点）

実装背景

当社は創業以来、お客様一人ひとりの美しさを引き出すため、「お悩みに寄り添うこと」を接客の原点としています。特に直営店舗では、美容部員が丁寧な対話を通じてお悩みを伺い、肌状態や生活背景までを丁寧に聞き取ったうえで、その方にとって本当に必要な提案を行ってきました。

今回目指したのは、オンライン上で商品を案内するだけの存在ではなく、まるで専属のコンシェルジュのようにお客様一人ひとりに寄り添い、AI相手でも人に相談しているような安心感のある接客体験を実現すること。この“究極の1 to 1”を実現すべく、対話型 AI アバター機能の設計を進めました。

2026年2月10日に開始したテキストと音声による AI 接客サービス「アテナ AI ビューティアドバイザー」は、多くのメディアで紹介され、AI 関連カンファレンスでも先進的な事例として取り上げられるなど、注目を集めています。

一方で、実際の利用はチャットでのやり取りが中心となっており、AI 接客が持つ価値を十分に引き出しきれていないという課題も見えてきました。アテナが目指してきたのは、単なる情報提供ではなく、お客様が自然と話しかけたくなるような、温かみのある接客体験です。そのため、サービス構想当初から、AI にアバターという“顔”を持たせ、人の存在を感じられるコミュニケーションを実現したいと考えてきました。

コミュニケーションとは、人と人がお互いに言葉や表情で想いを伝え合うことと考えたとき、AI であっても、アバターの表情や、会話のテンポや間といった“人らしさ”をまとうることが欠かせないと考えています。対話型 AI アバター機能は、その想いを形にしたものです。これにより、アテナが長年大切にしてきた“寄り添う接客”という普遍的な価値を、AI アバターという新しいデジタル体験で届ける、古くて新しい“コミュニケーションの本質”の実現を目指します。

設計のこだわり① 「ジールスとの共同開発で“相談しやすさ”を設計」

一般的なオンライン接客では、テキスト入力の手間や、決められたシナリオに沿った一方的な応答への心理的なハードルから、悩みを十分に引き出せないという課題がありました。

今回新たに搭載した機能では、専用の相談画面で親しみやすい対話型 AI アバターが、お客様の悩みや希望を音声で聞き取りながら、表情・うなずき・視線・会話の間といった視覚的・感覚的な表現を組み合わせることで、画面越しの AI アバターでありながら、自然でインタラクティブな“人らしい”対話を行います。これにより、お客様のインサイトを引き出し、オンライン上でも店舗で美容部員に相談しているような安心感と納得感のある接客を提供します。

また、この機能は 24 時間 365 日対応可能なため、店舗の営業時間やスタッフの稼働時間に限られず、お客様が相談したいと思ったタイミングで利用できます。

設計のこだわり② 「評価するのは“売上”ではなく“会話”」

お客様一人ひとりに寄り添って商品を提案するには、言葉だけでなく、その裏にある背景までを丁寧に理解することが重要です。会話を重ねることで、その方にとって本当に必要な提案ができると考えます。

そこで当社は、対話型 AI アバター機能の評価のものさし自体を見直しました。短期的な売上だけを目的とせず、お客様が安心して相談できたか、会話が自然に続いたか、納得して選べたかを重視。会話のラリー数や相談内容の深まりを重要指標に置くことで、接客体験の質を継続的に高めていきます。

“売ること”よりも、お客様を理解することを優先することで、不要な商品を勧めるのではなく、必要なときに必要な提案ができる接客につながります。この姿勢を AI でも実現するために、会話数や対話内容を評価軸におき、アバターの性格も設計しました。

今後の展望 「一人ひとりに、“専属のコンシェルジュ”を 」

当社が AI 接客で目指すのは、オンライン上で商品を案内するだけの存在ではなく、お客様一人ひとりを深く理解し、必要なときに必要な提案ができる“究極の 1 to 1”の実現です。まるで“専属のコンシェルジュ”のように寄り添う存在へと進化させることで、その実現に近づいていきます。

今後は、顧客データとの連携や AI 肌カメラ機能の活用を視野に入れ、購入履歴や肌状態、相談内容に応じた、よりパーソナルな提案を目指します。理想は、お客様からの訪問を待つだけでなく、有益な情報を AI アバターから提案できる環境の実現。対話型 AI アバター機能を受け身の接客ツールに留めず、お客様の毎日に自然に伴走する存在へと進化させていきます。



【株式会社 ZEALS (ジールズ)】

日本と米国を拠点に、生成 AI と会話体験の力で企業と顧客の関係を再定義するテクノロジーカンパニー。2026 年 5 月にローンチした「Omakase AI アバター」は、AI 美容部員や AI 面接官等が生成でき、まるで人と話している感覚で対話が可能。

アテニアとは

女性の本音に寄り添い、「品質」と「使い心地」にこだわって、確かな美しさを「続けられる価格」で提供するブランド。1989年の創業以来続くエイジングケア*研究から生まれる「確かな品質」と、五感に響く香りや触り心地など「官能品質」の追求、製造から販売までを一貫して自社で行うことにより実現する「適正価格」で、大人女性の肌も心も解き放つ上質な体験を提供します。

*エイジングケアとは、年齢に応じたケアのこと

いつまでも、しなやかに、美しく。

美への想いは、人生に喜びをもたらす力になる。

ときには、さまざまな変化によってうまれる葛藤がある。

私たちは、ひとり一人の女性によりそい、上質を解放したい。

1989年の創業から続けてきたアテニアのエイジングケア研究は、

皮膚科学をこえて、遺伝子分野にまで及びます。

また、心地よさを追求した「官能品質」は、

五感に響く香りやテクスチャーで、大人の肌と心を満たします。

そして、研究から開発、販売まで一貫して自分たちで行うことで、

確かな品質と手の届きやすい価格を実現しています。

使い続けることで、あなたに未来への期待と、自信を。

私たちは、これからも美への想いにこたえ続けます。

上質を、解放する。 Attenir

お問合せ先

報道関係の皆さまからのお問合せ先

株式会社アテニア

PR：池田・佐藤

TEL：045-226-1452

attenir_pr@fancl.co.jp

一般のお客様からの商品に関するお問合せ先

アテニア美容相談室

TEL：0120-165-333

受付時間：9:00-17:00（日・祝日を含む）

ブランドサイト：<https://www.attenir.co.jp/brand/index.html>

オンラインショップ：<https://www.attenir.co.jp/>

公式 Instagram：https://www.instagram.com/attenir_official/?hl=ja

スタッフ Instagram：https://www.instagram.com/attenirstaff_official/