

化粧品業界初* 音声で相談ができるオンライン接客 AI を導入。 直営店舗の接客ノウハウを搭載し、 アテナオンラインサイトでも“対面接客の寄り添い”を実現。 アナログとデジタルを融合した、ハイブリッド通販を加速。

株式会社アテナは、2026 年 2 月 10 日（火）より、株式会社 ZEALS（所在地：東京都目黒区、代表取締役：清水正大）が開発・提供する接客 AI エージェントを導入します。当社独自の取り組みとして、化粧品業界で初めて*、直営店舗の美容部員が培ってきた接客ノウハウを、接客 AI エージェントに読み込ませ、音声とチャットの双方での接客を実現した「アテナ AI ビューティアドバイザー」を実装します。

これにより、直営店舗で培った“お客様のお悩みに寄り添う接客”のオンライン展開を実現し、よりお買い物しやすい環境を整え、アナログとデジタルを融合した次世代型「ハイブリッド通販」を推進します。

* 2026 年 2 月時点。株式会社 ZEALS が提供するサービスの中で、接客マニュアルを AI に読み込ませ、音声・テキストチャット双方の接客に活かす取り組みが化粧品業界初。



化粧品業界初* 音声で相談／直営店舗の接客ノウハウをデジタルで再現

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きました。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、最適な商品やケア方法をご提案することで、お客様から高い信頼を得ています。

一方で、紙を中心としたアナログ媒体でのコミュニケーションでは、制作・発送コストの高騰や、顧客ニーズの多様化に対するパーソナルな対応といった課題に直面しています。こうした環境変化を背景に、当社ではアナログとデジタルを融合させた「ハイブリッド通販」への進化を推進。アナログ媒体に加え、ECサイト、メールマガジン、LINE、アプリなどのデジタル接点でデータとテクノロジーを駆使し、顧客体験の向上を図ってきました。

その一環として今回、当社の特徴でもある“お客様に寄り添う姿勢”をオンライン上でも再現するため、「アテナ AI ビューティアドバイザー」の導入を決定しました。直営店舗で長年培ってきた美容部員の接客ノウハウを搭載し、化粧品業界で初めて*音声対応も実現することで、店舗での“心地よい対話体験”をデジタル上でも実現します。

「アテニア AI ビューティアドバイザー」によって実現する、新しい購買体験

お客様がアテニアオンラインサイト上の「アテニア AIビューティアドバイザー」に質問を投げかけると、質問に対して、お客様一人ひとりの肌悩みや生活背景、状況に応じたインタラクティブなアドバイスを提供します。会話を通じて得られるVoC（Voice of Customer）データを活用して提案内容を継続的に進化させるので、よりパーソナライズされたコミュニケーションとなります。また、単なる利便性の提供にとどまらず、「相談している感覚」や「理解してもらえている実感」といった“人の温度感”のある接客体験を重視している点も特長です。

高度で人の温度感を備えた機能をベースに、当社独自の接客ノウハウと美容知見を掛け合わせた「アテニア AIビューティアドバイザー」は、オンラインでも店舗同様に、お客様一人ひとりに寄り添った提案・対話を実現し、新しい購買体験を提供します。

今後もAIやデジタルツール・データ活用を推進し、当社が目指すアナログ×デジタルの“ハイブリッド通販”を実現していきます。

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。

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・西川・黒

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/