

2026年1月27日

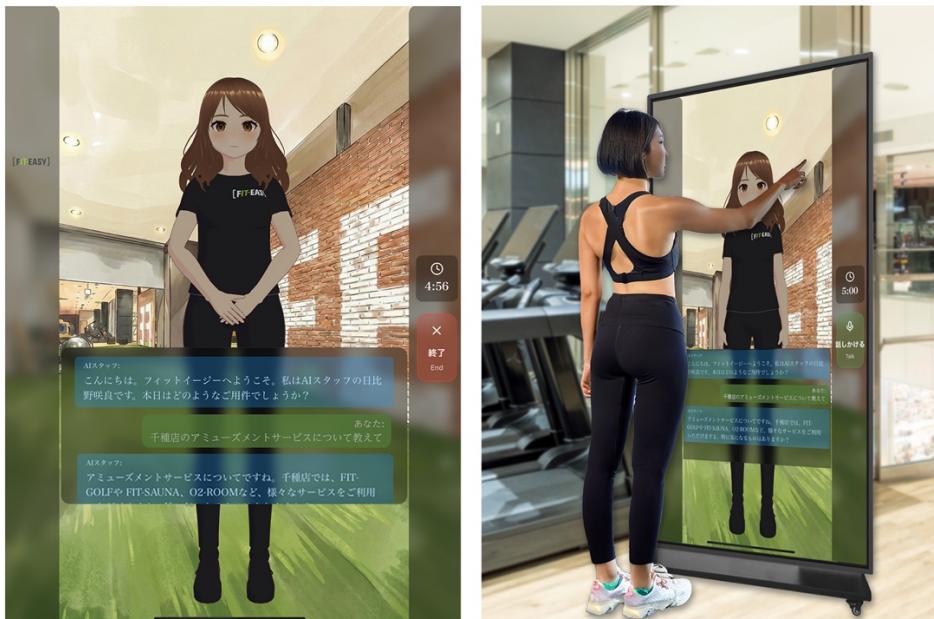
各 位

会 社 名 フィットイージー株式会社  
代 表 者 名 代表取締役社長 國江仙嗣  
(コード番号: 212A 東証プライム・名証プレミア)  
問 合 せ 先 常務取締役経営管理本部長 藤原祐次  
TEL.058-215-8744

### 顧客満足度の更なる向上と業務効率化を実現する AIを活用した「AIスタッフ」サービスの導入に関するお知らせ

当社は、創業時よりAI顔認証システムを導入するなど、一貫してAIを駆使した事業展開を推進してまいりました。

この度、これまでの開発基盤と最新技術を融合させ、顧客満足度の更なる向上と業務効率化を実現するため、新たに「AIスタッフ」を自社サービスとして導入することを決定いたしましたので、下記の通りお知らせいたします。



AIスタッフイメージ（開発中のサンプルとなります）

#### 1. 導入の背景と目的

当社は創業時より、AI顔認証システムをはじめとする最先端のAI技術をいち早く業務に取り入れ、独自のデータ活用基盤と効率的な運営体制を構築してまいりました。

これまで蓄積してきた独自の開発基盤を最大限に活用すると共に、昨今の生成AI技術の発展を背景に、新たなカスタマーサービスとして「AIスタッフ」を導入いたします。

本件により、会員様一人ひとりに寄り添った高度な対応による「顧客満足度の最大化」と、AIによる業務の自律化・迅速化により「業務効率化」を両立させ、当社の強みであるAIを駆使した事業展開をより強固なものとしてまいります。

## 2. AI スタッフの概要

2026 年 3 月より、順次全店舗へ導入いたします。AI アバターが、従来スタッフが対応していた各種お問い合わせやご質問に対し、24 時間 365 日リアルタイムで対応する新たなカスタマーサポート体制を構築いたします。

### ■導入による 3 つのメリット

#### 1. 24 時間 365 日の即時・正確なサポート体制の確立

- ・リアルタイム対応：スタッフが不在となる夜間・早朝を含む全時間帯で、会員様の疑問を即座に解決いたします。
- ・品質の標準化：AI による正確な情報提供により、案内精度のバラつきを解消し、常に高いサービスレベルを維持いたします。

#### 2. 店舗オペレーションの最適化と収益性の向上

- ・人員の効率化：対応業務を AI が代替することで、スタッフの業務負荷を削減いたします。
- ・高効率運営：少人数での更なる安定した店舗運営を可能にし、人件費の最適化を通じて利益の向上に寄与いたします。

#### 3. 独自のホスピタリティ体験の提供

- ・付加価値の向上：AI を駆使した店舗運営を象徴する UI/UX を提供し、先進性を強調いたします。
- ・顧客満足度の最大化：ストレスフリーな接客環境を構築し、会員様の利便性と満足度の向上に寄与いたします。

## 3. 今後の見通し

当 AI スタッフサービスは、中長期的な収益基盤の強化に資するものと考えており、今後、場所や時間を選ばないシームレスなサポート体制の確立も視野に開発を継続し、会員様とのエンゲージメントを更に強固なものとしてまいります。

以上