

2025 年 10 月 10 日

報道関係各位

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社
株式会社阪急阪神百貨店

阪急うめだ本店にてアバター接客実証実験が本格スタート

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：荒木直也、以下「H2O」）と株式会社パソナグループ（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 CEO：若本博隆）は、大阪・関西万博を契機に、持続可能な未来社会の創造を目指し包括業務提携を 2025 年 3 月 20 日に締結しました。

本提携に基づき、両社は「未来社会共創プロジェクト」として、6 つのワーキンググループと 2 つの R&D グループを設置し、共創の取り組みを推進しています。また、具体的な協業の一環として、このたび H2O グループの株式会社阪急阪神百貨店（本社：大阪市北区、代表取締役社長：山口俊比古）が運営する阪急うめだ本店にて、アバター接客の実証実験（アバターインフォメーション）を 10 月 10 日より本格開始しました。

◎ アバター接客実証実験 概要

サービス名称：アバターインフォメーション

サービス内容：55 インチモニターを使い、アバタースタッフが遠隔で店内をご案内。サービスなどのお問い合わせを承り回答。AI の活用で約 100 言語に対応します（文字での表示）。

実験期間：2025 年 10 月 1 日～12 月下旬の約 3 カ月間

（10 月 1 日～9 日は試運転期間）

※各日午前 10 時～午後 6 時まで活動

設置場所：阪急うめだ本店 1 階 JR 側 8 番出入口

（大阪市北区角田町 8 番 7 号）

導入の背景・狙い：

増加する訪日外国人に向けた多言語化対応によるユニバーサルなサービスの標準化を目指します。「母国語しか話せない」といったお客様のお困りごとへのスムーズな対応、およびウエルカム感を演出したおもてなし、ホスピタリティの向上（アバターとのコミュニケーション、新たな顧客体験）に取り組みます。



< 報道関係者お問い合わせ先 >

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 メディアリレーション部 TEL 06-6367-3181

<ご参考>

H2O とパソナグループの包括業務提携について（2025 年 3 月 31 日発表リリースより）

1. 本提携の目的と理由

H2O は、パソナグループが「NATUREVERSE」に込めている Well-being な社会、誰もが心豊かにイキイキと活躍する社会づくりに共感し、今回の協賛に至りました。これは、当社のグループビジョン「『楽しい』『うれしい』『おいしい』の価値創造を通じ、お客さまの心を豊かにする暮らしの元気パートナー」と、地域社会の健全で持続的な発展を目指すサステナビリティ経営方針に通ずるものです。

2. 本提携の内容

パソナグループの重点成長戦略領域と当社の長期事業構想における重点領域が重なることから、包括業務提携を行い、以下の分野で共創を目指します。

- ① 人材育成・働き方改革
海外顧客対応人材の育成・成長支援
人材交流(コラボレーション研修など)やフロンティア人材の育成
- ② 大阪・関西万博における連携
淡路島における体験コンテンツと阪急うめだ本店との連携による相互送客
その他 NATUREVERSE パートナー協賛仕様に準拠した内容
- ③ 国内外富裕層向け観光・ツーリズムコンテンツ開発
体験型コンテンツ開発による関西インバウンドビジネスの活性化
大阪 IR を見据えた関西グローバル化推進
- ④ 地域活性化ノウハウ蓄積
関西の「食」領域におけるネットワーク化とコーディネートによる事業化の研究と実践
子どもたちの未来を育む、成長を応援する機会の創出 など
- ⑤ ロボティクス・アバターワーク社会実装研究
生活空間での人協調ロボティクスの円滑な導入・活用・メンテサービスの社会実装における連携
アバターワークの研究(リモート接客、外出困難者や被災地など雇用創出) など
- ⑥ サステナビリティ推進
地域共創型の環境保全活動、ダイバーシティ&インクルージョン推進
多様性と持続性ある食のライフスタイル提案

3. 今後の取り組み

2025 年 4 月より両社でワーキンググループを設置し、共創に向けた具体的な取り組みを検討します。また、ワーキンググループは、若手・中堅社員を中心とした構成とし、両社の人材育成の場としても活用します。

H2O とパソナグループは、これらの取り組みを推進することで、大阪・関西万博以降につながる人材レガシーの創出を目指し、関西地域の活性化に貢献してまいります。今後、両社での取り組みについては、具体的にまとまり次第発表させていただく予定です。