

2026年3月18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の第2弾がスタート

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)と株式会社パナソニックグループ(本社:東京都千代田区、代表取締役会長 CEO:若本博隆)は、2025年3月に締結した包括業務提携に基づく取り組みとして、アバター接客の実証実験第2弾を2026年3月18日(水)より、阪急うめだ本店で開始しました。

本実験は、同店の11階ベビー・子ども服売り場にて実施しています。2025年10月からスタートした第1弾実証実験の目的「多言語による店内案内」に加え、今回は「専門知識を要する接客への橋渡し」を目的としています。アバターが気軽な相談窓口としてお困りごとをお伺いし、そこから特定の専門知識を持つ販売員「カテゴリースペシャリスト」へとスムーズに引き継ぐ新たな接客モデルを検証します。

### ◎ アバター接客実証実験 第2弾の概要

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：約57インチのモニターを設置し、アバタースタッフが遠隔で店内をご案内。また、ブランドを跨いだ提案や、出産準備やギフト選びなど、専門的な相談が必要な場合は、売り場の「カテゴリースペシャリスト(専門スタッフ)」と即座に連携し、対面接客へ引き継ぎます。

実験期間：2026年3月18日(水)～5月31日(日)(予定)  
※各日午前10時～午後6時

設置場所：阪急うめだ本店11階 ベビー・子ども服売り場  
阪神側エスカレーター 周辺  
(大阪市北区角田町8番7号)



導入の背景・狙い：

ベビー・子ども服売り場では、出産準備や育児相談、ご友人やお知り合いのお子様へのギフトの相談など、接客のニーズが多い一方で、「誰に相談したら良いかわからない」「販売員への相談について気兼ねしてしまう」といった心理的な壁により、十分なお案内ができずにお帰りになるお客様がいらっしゃいます。本実験では、アバターが持つ「気軽さ」「話しかけやすさ」で接客機会を増やしつつ、次世代トランシーバー・インカムアプリ「Buddycom(バディコム)」を活用した円滑な連携によって、お客さまがスムーズにカテゴリースペシャリストの接客を受けられる環境を整備します。これにより、ホスピタリティの向上と、カテゴリースペシャリストが専門的な知識とスキルを活かした接客に注力できる接客体制の構築を同時に目指します。

< 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>

### **遠隔のアバタースタッフと百貨店のカテゴリースペシャリスト(専門スタッフ)とのシームレスな連携方法**

本実証実験では、株式会社サイエンスアーツが提供する次世代トランシーバー・インカムアプリ「Buddycom (バディコム)」を活用します。スマートフォンにアプリをダウンロードすることで、全国どこでもスマートフォンを使ってインカムのような音声コミュニケーションが可能になるサービスです。

アバタースタッフとカテゴリースペシャリストを常時音声でつなぐことにより、お客様をお待たせしない、シームレスな接客の引継ぎを実現します。

1. ニーズのキャッチ (アバター) : アバタースタッフが、遠隔地 (淡路島等) からお客様にお声がけし、気軽な会話の中から「出産準備の悩み」や「ギフトの予算」などの潜在的なニーズを特定します。
2. 即座に共有 (Buddycom) : アバタースタッフ側から売場内のカテゴリースペシャリストが装着するイヤホンへ、お客様の特徴や相談内容を「Buddycom」を通じてダイレクトに音声伝達します。
3. シームレスな接客の引継ぎ (カテゴリースペシャリスト) : カテゴリースペシャリストは、スマートフォンを操作することなく、作業中であってもハンズフリーでイヤホンから情報を受信。即座にお客様のもとへ駆けつけ、アバターから得た情報を踏まえた精度の高い専門接客を実施します。

### **H2O とパナソニック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、パナソニックグループが「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**

パナソニック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。