

2025 年 11 月 4 日

**アバターロボット「newme」を活用した新たな接客サービスの実証実験を開始します
-遠隔接客サービス「avatarin」をアカチャンホンポで実証-**



ANA ホールディングス株式会社発のスタートアップである avatarin 株式会社（代表取締役 CEO：深堀 昂、以下：avatarin(株)）は、株式会社赤ちゃん本舗（以下：赤ちゃん本舗）協力のもと、アカチャンホンポ あべのイトーヨーカドー店にて、遠隔接客サービス「avatarin」を活用した実証実験を、2025 年 11 月 5 日から 18 日まで実施します。これは、お客様と店舗スタッフそれぞれに対する遠隔接客の受容性の確認を目的としています。

本実証は、アカチャンホンポ あべのイトーヨーカドー店内に設置した「newme（ニューミー）」を、同店バックヤードにいるスタッフが操作し、遠隔でお客様とコミュニケーションを取りながら、買い物サポートを行います。この「avatarin」を活用した遠隔接客が、お客様の買い物体験の向上につながるかどうかを検証するとともに、赤ちゃん本舗の店舗運営における有効性についても検証します。また、対面接客と遜色のない接客体験の提供モデルが、遠隔接客が新たな接客スタンダードとして実用化が可能かどうか検討を行います。

◆実証概要

日程： 2025 年 11 月 5 日（水）～18 日（火）（予定）
アバター設置場所： アカチャンホンポ あべのイトーヨーカドー店（大阪府大阪市）
アバター操作場所： アカチャンホンポ あべのイトーヨーカドー店 バックヤード（大阪府大阪市）
実施内容： 「avatarin」を活用した遠隔からのお客様への案内・接客対応

◆背景

アカチャンホンポでは、高い専門知識でお客様を手厚くサポートするマタニティアドバイザー^{※1}が配置されていない店舗があること、また交替勤務の為に、配置されている店舗においても対応ができない時間帯が存在するなど、サービスの提供を希望されるすべてのお客様への対応ができていないことを課題として認識してきました。

今回、avatarin(株)が独自開発したアバターロボット「newme」を通じて、他店舗勤務の対応可能なマタニティアドバイザーが、その経験と知識を活かして遠隔から接客することで、希望される一人ひとりのお客様すべてに寄り添った、質の高いサービスの提供を目指します。

※1 マタニティアドバイザー

アカチャンホンポのマタニティアドバイザーは、社内試験に合格した接客のスペシャリストです。

出産準備に関する商品の説明はもちろん、お客様のライフスタイルに合わせた商品のご提案など、お客さまの視点に立った総合的なサポートを行っています。

https://www.akachan.jp/maternity_advisor/

以 上