

各位

2026年2月16日
大和物流株式会社

アバターを活用した 次世代インフォメーション業務の本格運用を開始

大和物流株式会社は、当社が館内物流^{※1}およびインフォメーション業務を受託している大型複合商業施設「湘南モールフィル」(神奈川県藤沢市)において、2026年2月16日から、株式会社パソナグループの遠隔接客サービス「パソナアバターワークサービス」を活用したインフォメーション業務の運用を開始しました^{※2}。

深刻化する人手不足への対策として、業務効率化と顧客ニーズへの柔軟な対応を両立させ、アバターを活用した新たなインフォメーションサービスの可能性を追求してまいります。

※1. 館内物流サービス：<https://www.daiwabutsuryu.co.jp/3pl/building/>

※2. 11時～20時30分の時間帯



【パソナアバターワークサービス】

1. 導入の背景

国内の人手不足が深刻化する中、商業施設のインフォメーション業務においても、特に17時以降の夕方から夜間にかけての人材確保が大きな課題となっています。

こうした状況を踏まえ、当社では2025年9月1日から11月30日までの期間、遠隔操作アバターによる双方向コミュニケーションサービス「パソナアバターワークサービス」を活用した実証実験を実施いたしました。

実験期間中、アバターを介したテナント案内や施設案内がスムーズに行われ、夜間の少人数体制下でもサービス品質を維持しつつ、スタッフの業務負担を軽減できることが確認されたため、このたび本格運用化を決定いたしました。

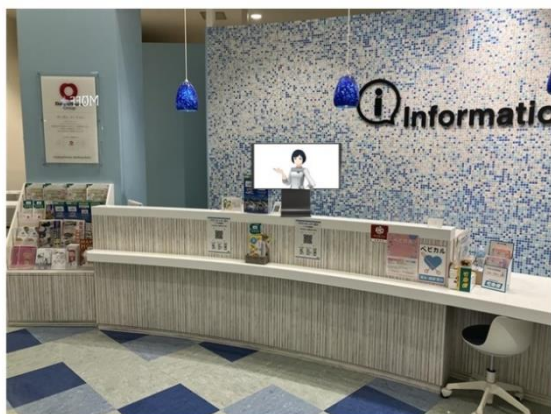
2. 実証実験の概要

- 実施期間：2025年9月1日（月）～11月30日（日）の3ヵ月間
（17時30分～20時30分の時間帯）
- 実施場所：湘南モールフィル インフォメーションカウンター
- 総括：
 - ・ 利用実績と顧客行動の評価：高い実用性と親和性を確認
一過性の興味に留まらず、具体的な課題解決を目的とした「実用的なサービス」として機能いたしました。商業施設におけるインフォメーション業務の特性と、アバターによる接客は親和性が高いことが実証されました。
 - ・ 問い合わせ内容と顧客体験：利便性と満足度向上に寄与
テナント案内や施設案内など、即時性が求められる実利目的の利用が中心となりました。また、アバターならではの親しみやすさにより、施設への親近感・滞在満足度向上といった副次的効果も確認されました。
 - ・ スタッフの業務負荷軽減：有人対応の削減と配置の最適化を実現
夜間帯において、スタッフによる対面対応件数の削減効果が定量的に確認されました。これにより、現場スタッフの負担軽減と、効率的な人員配置の両立が可能であると評価いたしました。

3. 今後の展開

今後は、当社がインフォメーション業務を行っている他の大型商業施設でも実証実験を繰り返しながら展開を図ってまいります。当社の館内物流サービスでは、館内物流業務とインフォメーション業務を一体で運営することにより、オペレーションの効率化および施設運営の全体最適を実現しておりますが、本サービスを館内物流業務へ展開することで更なる全体最適化を図っていく方針です。

当社は、安定的で持続可能な館内物流モデルの構築とサービスの更なる高度化に取り組み、今後も施設価値の向上に貢献してまいります。



【2月16日からイーアス沖縄豊崎で実証実験を開始】

以上