

## 商業施設に、専用の AI コンシェルジュを！ パルコデジタルマーケティング、『PICTONA AI アシスタント』を提供開始 ～お客様対応もテナント支援も、生成 AI でもっとスマートに～

株式会社パルコデジタルマーケティング（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：岡田 泰宏、以下「当社」）は、商業施設の問い合わせ対応を自動化する新サービス『PICTONA（ピクトナ） AI アシスタント』を 2026 年 6 月より提供開始いたしました。

『PICTONA AI アシスタント』は、商業施設運営を支援する AI チャットボットサービスです。施設ごとの情報や運営ルールを学習した AI が、“もう 1 人の優秀なスタッフ”として来館者やテナントからの問い合わせに 24 時間 365 日対応。運営スタッフの業務負担を軽減するとともに、待ち時間のないスムーズな情報提供を実現し、商業施設の持続可能な運営と顧客体験向上の両立をサポートします。



サービス詳細・資料請求 >> <https://www.parco-digital.co.jp/service/pictona/ai/>

### 背景とサービス概要

#### 人手不足で変わる商業施設の運営、「少人数で高品質な運営」が新たな課題に

商業施設業界では近年、インフォメーション業務や電話対応、テナントサポートなどの業務について、十分な人材確保の難しさが増しています。加えて、業務の属人化や教育・引き継ぎ、インバウンド需要の高まり、多様化する利用者ニーズなどにより、運営現場の負荷が年々高まっています。一方で、来館者は「知りたい情報をすぐに入手したい」、テナントは「必要な手続きを迅速に確認したい」というニーズを持っており、運営効率化とサービス品質向上の両立が求められています。

こうした背景から当社は、500 以上の商業施設の運営支援で培ったノウハウと生成 AI 技術を組み合わせ、『PICTONA AI アシスタント』を開発しました。本サービスは、当社が開発提供している「PICTONA ※」のオプション機能として提供されるほか、単体でも導入可能な設計となっており、商業施設に限らず、百貨店や複合施設、レジャー施設、オフィスビル、公共施設など幅広い分野でご活用いただけます。※「PICTONA」は、Web サイト更新システム（CMS）とグループウェアを一体化したサービスです。

## 『PICTONA AI アシスタント』の特徴と詳細

## ■ 4つの特徴

1. 来館者とテナント、2つの問い合わせ対応を AI で自動化
2. Web サイト/グループウェア両方の管理画面に埋め込める
3. 商業施設ごとの個別ルールや情報を学習し、“施設専用 AI”として進化
4. 『PICTONA』に追加できるから、別システムの導入が不要

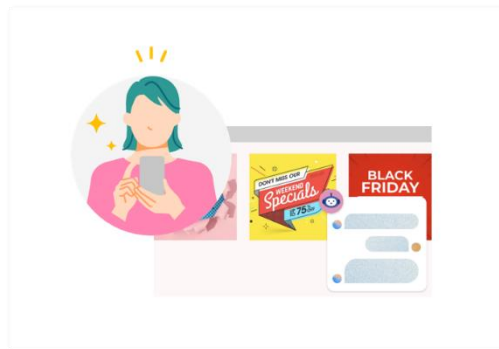
## ■ ご活用シーン

## ① 来館者向け AI アシスタント

- ・公式 Web サイトに埋め込むだけで利用いただけます。
- ・サイト情報を自動クロールし、最新情報に基づき回答します。
- ・24 時間対応・多言語対応

## 《用途例》

- ・フロア・ショップ・施設サービス案内
- ・イベント情報・予約方法
- ・忘れ物・落とし物の一次受付
- ・駐車場案内（料金・利用方法など）



## ② テナント向け AI アシスタント

- ・『PICTONA』の管理画面内で利用いただけます。
- ・各種マニュアルや資料を AI が学習し、自動回答します。

## 《用途例》

- ・総務（備品、入館許可、工事申請）
- ・営業（テナントとの契約、セール施策）
- ・設備・警備（不具合・緊急時対応）
- ・教育（訓練・マニュアル・研修）



## ■ 導入スタイル

- ・『PICTONA』を導入いただいている施設は、追加機能としてスムーズにご利用いただけます。
- ・『PICTONA』未導入施設や、施設の公式サイト以外でもご利用いただけます。（コーポレートサイトなど）
- ・商業施設以外でもご活用いただけます。（百貨店・レジャー施設・オフィス・公共施設など）

## ■ 価格 / 初期費用無料キャンペーン

料金：月額 10 万円/2bot ～（利用規模により変動）

- ・初期費用無料キャンペーンを実施いたします。ぜひこの機会をご利用ください。

対象：2026 年 12 月末までに『PICTONA AI アシスタント』をご導入いただいたお客様

特典：初期設定費用（2bot / 10 万円～）が無料

## 資料請求／お見積り／各種お問い合わせ

『PICTONA AI アシスタント』サービスサイト：<https://www.parco-digital.co.jp/service/pictona/ai/>

当社は今後も、テクノロジーを活用した効率的で持続可能な施設運営の実現を支援してまいります。

## 株式会社パルコデジタルマーケティングについて

商業施設「PARCO」を運営するパルコから生まれた当社は、「地域のビジネスと人びとを、テクノロジーでつなぐ。」をパーパスに掲げ、グループ企業のみならず商業施設をはじめとする多彩な企業へ、業務効率から施設の価値向上まで、あらゆる課題をテクノロジーで解決しています。

### 【会社概要】

会社名：株式会社パルコデジタルマーケティング

所在地：東京都渋谷区神泉町 8-16 渋谷ファーストプレイス

事業内容：Web ソリューション提供、デジタルサイネージ等のリテールメディア活用支援、ESG 推進支援

コーポレートサイト：<https://www.parco-digital.co.jp/>

「PICTONA®」サービスサイト：<https://www.parco-digital.co.jp/service/pictona/>

---

### 本件に関するお問い合わせ

株式会社パルコデジタルマーケティング 広報担当 E-mail：[otoiawase@parco-digital.co.jp](mailto:otoiawase@parco-digital.co.jp)