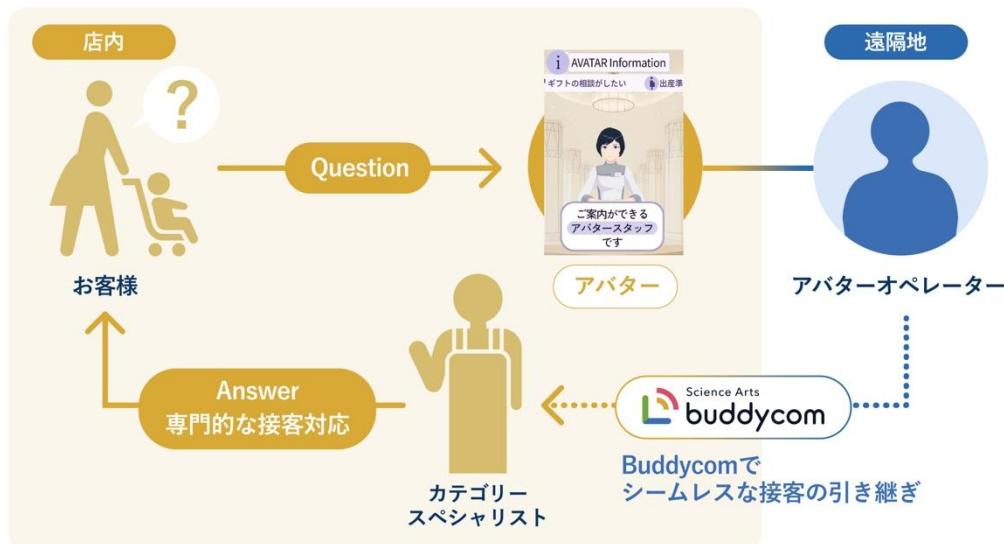


## 阪急うめだ本店のアバター接客実証実験に、Buddycom が採用 ～遠隔地のアバターオペレーターと店舗の専門スタッフを音声でつなぎ、 シームレスな接客連携を実現～

フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」を提供する株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡竜太郎）は、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）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）が2026年3月18日（水）より阪急うめだ本店にて開始した「アバター接客実証実験 第2弾」において、Buddycom が採用されたことをお知らせいたします。



### ■導入の背景と実証実験の概要

阪急うめだ本店11階のベビー・子ども服売り場では、出産準備や育児、ギフトなどに関する接客ニーズが高い一方で、「販売員への相談につき気兼ねしてしまう」といった心理的な壁により、十分なご案内ができずにお帰りになるお客様がいらっしゃる事が課題となっていました。

今回の実証実験では、アバターの「話しかけやすさ」を活かして気軽な相談窓口として接客機会を増やしつつ、そこから専門知識を持つ販売員「カテゴリースペシャリスト」へと引き継ぐ新たな接客モデルの検証が行われます。このアバターと店舗スタッフ間のスムーズな連携（橋渡し）を実現するコミュニケーションツールとして、「Buddycom」が活用されます。

関連プレスリリース：2026年3月18日 エイチ・ツー・オー リテイリング、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」

[https://data.swcms.net/file/h2o-retailing/ja/news/auto\\_20260318584220/pdfFile.pdf](https://data.swcms.net/file/h2o-retailing/ja/news/auto_20260318584220/pdfFile.pdf)

## ■Buddycom の採用理由とアバター接客での連携方法

本実験では、Buddycom の高いセキュリティ、また、売り場の騒音環境下で作業中であっても、ハンズフリーでイヤホンから情報を受信できる点をご評価いただき、Buddycom を採用いただきました。具体的な連携フローは以下の通りです。

### 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。

## ■Buddycom とは（<https://buddycom.net/>）



フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AIを利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。利用実績は、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種にわたり、コミュニケーション手段としての活用がされています。

## 株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「フロントラインワーカーに未来のDXを提供し、明るく笑顔で働ける社会の力となる」ことをミッションとして掲げ、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」の開発・販売を行っております。2021年に東証マザーズに上場（現在はグロースに移行）し、現在では5年連続シェア No.1\*を獲得しました。今後も、スタッフ間コミュニケーションに留まらず、スタッフとお客様、スタッフとAIを美しくつなげることで、フロントラインワーカーが明るく笑顔で働ける社会を目指してまいります。

※音声（映像）コミュニケーションツール出荷金額・社数（ノンデスクワーカー向け）デロイト トーマツ ミック経済研究所「デスクレス SaaS 市場の実態と展望 2025 年度版」

### ◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 竜太郎

【資本金】 4.5 億円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 [pr@science-arts.com](mailto:pr@science-arts.com)

【Web サイト】 <https://buddycom.net/>