2026年11月25日
株式会社西武不動産プロパティマネジメント
株式会社西武ホールディングス
株式会社kiwami

～アバターを活用したAIインフォメーション接客サービス～
軽井沢・プリンスショッピングプラザで「持ち歩けるAI案内」の実証実験を12/1から開始

✓施設内の案内端末に加え、お客さまのスマートフォンでもご案内可能に

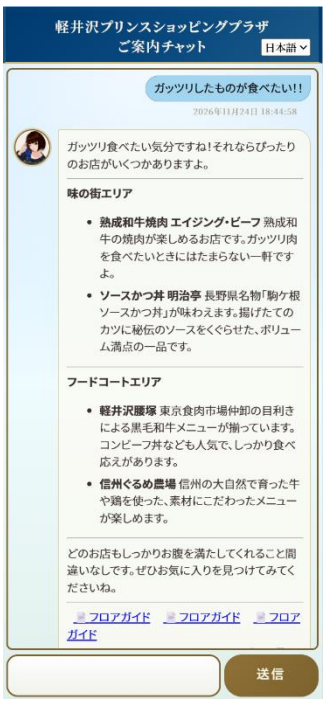
✓英語・中国語・韓国語にも対応し、インバウンドのお客さまにも新たな価値を提供

株式会社西武不動産プロパティマネジメント（本社：埼玉県所沢市、代表取締役社長：齊藤　朝秀、以下「当社」）、株式会社西武ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長兼CEO兼COO：西山　隆一郎、以下「西武ホールディングス」）およびアバター技術を活用した遠隔接客サービスを提供する株式会社　kiwami（本社：東京都千代田区、代表取締役：三鴨　千早、以下「kiwami」）の3社では、「アバターを活用したAIインフォメーション接客サービス」の実証実験を2026年12月1日（火）より、当社が運営するリゾート型ショッピングモール「軽井沢・プリンスショッピングプラザ」（所在地：長野県北佐久郡軽井沢町軽井沢）で開始いたします。

本実証実験は、少子高齢化に伴い今後の労働力不足を見据え、デジタル技術を積極的に活用し、業務の効率化・高度化を図ることで、商業施設の運営における将来的な働き手不足という課題解決につなげられるか、また、サービスの質を維持するだけではなく、AIを活用することで接客におけるお客さまの満足度を向上させることの両面を検証することなどを目的に行います。

西武グループでは、2026年1月より、西武鉄道株式会社がkiwamiなどと連携し、沿線の4つの駅で「アバター駅係員を活用したハイブリッド接客サービス」の実証実験を行っており、当社の実証実験は西武グループで2件目となります。





期間は2026年12月1日から2027年3月31日までの4か月間で、期間中はインフォメーションセンター内のアバターが案内する固定の端末に加え、施設内各所に掲示する二次元コードを読み取ることで、お客さまのスマートフォンから、AIアバターによるご案内をご利用いただけます。固定端末の前だけでなく、お買い物や施設内を移動する間でも利用できる「持ち歩けるAI案内」の導入が、今回の実証実験の大きな特徴で、お客さまの利便性のさらなる向上が期待されます。

さらに、日本語をはじめ、英語や中国語、韓国語の4言語に対応し、国内のお客さまのみならず、インバウンドのお客さまにもショップの情報や施設内の設備・サービスに関するご案内のほか、施設での過ごし方や周辺の観光情報まで、幅広いお問合せに対応いたします。

今後、当社とkiwamiは、本実証実験の成果を検証し、より快適で安心してご利用いただける接客サービスの実現に向けて取組んでまいります。また、西武ホールディングスでは、本実証実験で得られた利用動向やサービスの提供状況を踏まえ、西武グループ内の他の事業への展開を検討するとともに、スタートアップ企業さまやパートナー企業さまとの共創により、デジタル技術を活用した新たなサービスの創出に取組んでまいります。

1. 実証実験の概要

項目	内容
実証期間	2026年12月1日～2027年3月31日（4か月間）
実施場所	軽井沢・プリンスショッピングプラザ
ご利用方法	①インフォメーションセンター内に設置するアバター案内端末 ②お客さまご自身のスマートフォンで施設内各所に掲示する二次元コードからアクセス
対応言語	日本語・英語・中国語・韓国語
使用システム	kiwamiの※アバターAI接客システム「xR Cast」および「Ratel2」





実際のモニター端末

2. 主な機能

（1）アバター案内端末による施設案内

インフォメーションセンター内のアバターによる案内端末のタッチパネル画面の案内に沿って操作することで、ショップや設備・サービス、周辺の観光情報などをご確認いただけます。

（2）スマートフォンによるAIチャット案内

施設内各所に掲示する二次元コードを読み取ることで、スマートフォンのチャット画面からフリーワードでお問合せいただけます。ショップの情報や設備・サービスのご案内に加え、おすすめのショップや施設での過ごし方、周辺の観光情報などをご案内いたします。インフォメーションセンターに立ち寄ることなく、お買い物や施設内の移動中にもご利用いただけます。

3. 主な検証項目

- スマートフォンによるAIチャット案内とアバター案内端末、それぞれの利用状況
- お問合せ内容や利用言語などから把握するお客さまのニーズ
- AIによるご案内の利便性および施設案内業務の効率化に向けた有効性
- 施設サービスの改善や西武グループ内の他施設への展開の可能性

※アバター遠隔接客システム「xR Cast」について

「xR Cast」は、人による接客の価値を保ったまま、公共性の高い施設における現場のデジタル化を実現する接客インフラシステムです。定型業務はデジタルで効率化し、必要な場面では遠隔のスタッフがアバターを通じて応対する[注1]ことで、無人化に偏らない安心感のある接客を提供します。システムから運用までを一体で提供することで、安定稼働を前提とした短期間・多拠点展開が可能という強みを持ちます。

注1　本実証実験では当機能の使用はございません。

＜以下、参考資料＞

軽井沢・プリンスショッピングプラザ　（施設概要）

所 在 地：長野県北佐久郡軽井沢町軽井沢
最 寄 駅：JR北陸新幹線 『軽井沢駅』 徒歩3分
Ｕ Ｒ Ｌ：https://www.karuizawa-psp.jp/

美しい自然に包まれた日本有数の高原リゾート"軽井沢"に佇む
世界のトップブランドを揃えたリゾート型ショッピングモール。
日本のアウトレットブームの先駆けとして、1995年に開業し、
2025年に30周年を迎えました。
これからも上質なライフスタイルを発信し続けてまいります。



株式会社西武不動産プロパティマネジメント（会社概要）

所 在 地 ： 埼玉県所沢市くすのき台一丁目11番地の1
代 表 者 ： 代表取締役社長　齊藤 朝秀
設　　立 ： 2024年11月15日
資 本 金 ： 100百万円
Ｕ Ｒ Ｌ ： https://www.seiburealestate-pm.co.jp/

－次のフロンティアへ－
西武不動産プロパティマネジメント

＜事業内容＞
不動産の運営・管理・売買・仲介業務等。
都市交通・沿線事業、ホテル・レジャー事業など、さまざまな事業を展開する西武グループの不動産事業領域において、
PM（プロパティマネジメント）および CM（コンストラクションマネジメント）を中心に、
高質なワンストップサービスの提供を通じて資産の有効かつ戦略的な活用の一翼を担う、プロフェッショナル企業です。

株式会社西武ホールディングス

所　在　地：東京都豊島区南池袋一丁目16番15号
代　表　者：代表取締役社長兼CEO兼COO　西山 隆一郎
設　　立：2006年2月3日
資　本　金：500億円
U　R　L：https://www.seibuholdings.co.jp/

＜事業内容＞
株式会社西武ホールディングスは、2006 年に設立された西武グループの純粋持株会社です。不動産事業、ホテル・レジャー事業、都市交通・沿線事業を中心に、お客さまの生活に密着した幅広い事業を展開している企業グループです。「でかける人を、ほほえむ人へ。」をスローガンとして掲げ、お客さまの行動と感動を創造するとともに、株主、従業員、地域社会などすべてのステークホルダーの満足度を向上させ、豊かで持続可能な社会の実現を目指しています。

株式会社kiwami

所　在　地：東京都千代田区外神田2丁目3-6成田ビル7階
代　表　者：代表取締役 三鴨 千早
U　R　L：https://xr-cast.com/

＜事業内容＞
アバター技術を活用した遠隔接客サービス「xR Cast」の開発・提供、専用ハードウェア開発・提供
デジタルコンテンツ、アプリケーション、ゲーム、xR、AI、SNS 等、様々な分野から集まった プロフェッショナル集団として「遊び心を忘れない」をモットーに様々な社会問題を解決し、「みんなが笑える優しい社会」となるよう、テクノロジーを活用しつつ人間味を忘れないサービスを提供します。

以上