

2025年5月15日
イオンリテール株式会社

次世代型“従業員マニュアル” 生成A Iを活用した「A Iアシスタント」を実装

イオンリテールは2025年6月、生成A Iを活用し、音声や文字での質問に自動で回答する「A Iアシスタント」を約390店舗※¹で実装します。



「A Iアシスタント」は、生成A Iを活用した従業員向けのチャットボット※²で、これまで合計数千～数万ページにわたって文書化されていた業務マニュアルや法律を学習したA Iが、従業員の質問に対して回答を提示するシステムです。

当社は「A Iアシスタント」を事前の読み込み不要の“次世代型の従業員マニュアル”と捉えており、新人や若手をはじめ多くの従業員が、お客さま対応での困りごとをスムーズに解決できるようになり、実施業務に関する習熟スピードも向上します。

また、これまで多くの知識や経験を必要とし、習熟までに数年～十数年といった時間をかけていた専門的な職務についても、知識やプロセスがシステム内に集約されることで、より多くの従業員の参画が可能になります。

イオンリテールはI Tシステムを活用し従業員の働きがいや生産性を高めることで、より一層のお客さま満足を実現してまいります。

【「A Iアシスタント」の概要】

実 装 日：2025年6月予定

展 開 店 舗：「イオン」「イオンスタイル」など 約390店舗※¹

※¹：関東・北陸信越・東海・近畿・中四国の店舗。

※²：入力された質問に対してA Iが自動で返答する「自動会話プログラム」のこと。

【「A I アシスタント」機能の説明】

初期実装時点では、店舗でお客さまからお尋ねいただくことの多い事項に対応します。

例：イオンラウンジの利用方法や場所のご案内

免税対応の仕方や免税対象となる商品や下限金額の確認

拾得物（落とし物）の対応

公共料金のお支払い

株主優待制度の説明 等

＜利用画面のイメージ＞

The screenshot displays the AI Assistant interface. At the top, there are two tabs: 'TOPへ戻る' (Return to Top) and 'TOPへ戻る' (Return to Top). Below the tabs, there are two main sections. The left section is titled 'ユーザーからの情報:' (Information from user) and shows 'カテゴリ: ラウンジ' (Category: Lounge). The right section is titled 'ユーザーからの情報:' (Information from user) and shows 'カテゴリ: 免税' (Category: Tax Exemption). Below these sections, there are two buttons: '利用方法教えて' (Tell me how to use it) and 'やり方教えて' (Tell me how to do it). A red box highlights the category selection area, with a callout stating 'カテゴリを選択後、音声で質問を入力' (After selecting a category, input a question by voice). Below the buttons, there are two panels. The left panel is titled 'ラウンジ:' (Lounge) and shows a list of questions related to lounge usage. The right panel is titled '免税:' (Tax Exemption) and shows a list of questions related to tax exemption. A blue box highlights the right panel, with a callout stating '数秒～十数秒でA I が質問への回答を出力' (AI outputs an answer to the question within a few to ten seconds). The interface also includes a microphone icon for voice input and a speaker icon for audio output.

今後のアップデートで、応答できる幅を拡大し、店舗・事業所のあらゆる困りごとや判断に迷う事項に対して適切な参照先や情報を返すシステムへと進化していきます。