

2026 年 8 月 6 日

株式会社ハズ

イベント・商品情報

## ハズスタッフの“偏愛”と“商品知識”を結集！ ハズ独自の AI 接客サービス 提供開始

### あなたにぴったりの商品を探す、お助け AI「てて丸」(見習中)誕生

株式会社ハズ(本社:東京都新宿区)は、創業 50 周年を迎えるにあたり、創業以来のアイデンティティである「生活文化の創造」に根ざした新たな接客体験として、自社独自のナレッジを集積した「ハズらしい AI 接客サービス」を開始いたします。

これに伴い、お客様の“ぴったり”を探すお助け AI として、オリジナルキャラクター「てて丸」(見習中)がデビューいたしました。膨大な商品の中から「どれが自分にぴったりなのか分からない」という現代の買い物のお悩みに対し、ハズならではの偏愛と深い知識、丁寧なおせっかいでお応えします。

50 周年特設サイト：<https://hands.net/season/50th/>てて丸サービス紹介サイト：<https://info.hands.net/campaign/tetemaru.html>

#### ■ 開発背景

EC や SNS の普及により、「検索すればすぐに見つかり、いつでも買える」時代となった一方で、店頭・オンライン問わず「情報も商品も多すぎて、本当に自分に合うものが選べない」というお客様のお悩みが深まっています。

ハズは創業以来、単にモノを売るだけでなく、お客様の手による「新しい生活文化の創造」をお手伝いしてまいりました。その原動力となってきたのが、店頭スタッフが持つ圧倒的な商品知識と、実際に自分で試し・つくることから生まれる「モノへの偏愛」です。50 周年という節目の年に、このハズ最大の資産である人ならではの“接客力”をデジタル技術に反映し、全国どこからでも体験いただけるよう AI 接客サービスの開発に至りました。

### ■ “ハンズらしい” AI 接客

#### 使用方法

AI チャット「てて丸」とのチャットページで会話を進めると、条件に合うおすすめの商品をご提案いたします。ぴったりのものを選ぶのに情報が足りない時は、「てて丸」から質問もします。まるで店舗でスタッフに相談しているかのようなお買い物体験をぜひお楽しみください。

URL : <https://support.hands.net>



#### 特徴

##### ① ハンズスタッフの商品知識を結集

ハンズ各店で活躍する接客エキスパート「コンスタ（コンサルティングスタッフ）」をはじめ、パイヤーや店舗スタッフが日々培っている「選び方・使い方・おすすめポイント・マニアックなうんちく」等の“個の知識”を学習データとして集積しています。

コンスタの紹介記事 : <https://hands.net/hintmagazine/cs-staff/>

##### ② 商品提案にとどまらない“おせっかい”と“豆知識”

単に商品を羅列するチャットボットではありません。「毛穴のタイプに応じた成分の選び分け」や「レチノール使用時の紫外線対策」「傘を長持ちさせる正しいたたみ方」など、知って得するケア方法やお手入れのコツまで併せてご提案します。

#### 初期対応カテゴリ

ヘアケア / スキンケア / オーラル用品 / 傘 / 掃除用品 / ギフト

店頭でも特にお客様からのお問い合わせやご相談が多い6つの商品カテゴリからスタートいたします。

### ■ オリジナルキャラクター「てて丸」（見習中）プロフィール

名前はてて丸（ててまる）。手助けの証である「おてて」の形をした若葉色の頭巾をかぶっています。ハンズスタッフの知識がぎゅっと詰まった「ハンズ虎の巻」でいつも勉強中！。性格は真面目で、お客様の困りごとを放っておけない少し「おせっかい」。趣味はものづくりと人とお話すること。

「まだ見習いだけど、あなたにぴったりのものを一生懸命探すよ！

たくさん話しかけてね！」



てて丸は、お客様との対話や最新の商品知識、メーカー取材記事、口コミなどを日々学習し、成長し続けていきます。今後は対象カテゴリを順次拡大し、ハンズならではの「『手』でソウゾウしよう、『手』でワクワクしよう」というブランドメッセージを体現してまいります。