

「電話に強い」新卒社員を育成

中小企業DXを牽引するフォーバルが、新人研修に「SAPI ロープレ」を導入

～新卒社員の電話応対への抵抗感を払拭し、教育工数の削減と早期戦力化を両立～

株式会社Sapeet(本社:東京都港区、代表取締役社長:築山 英治、以下「Sapeet」)が提供する生成AIを活用したロールプレイングサービス「SAPI ロープレ」が、株式会社フォーバル(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:中島 將典、以下「フォーバル」)に導入されました。



導入の背景・課題

近年、若年層を中心に電話によるコミュニケーションの機会が減少し、電話応対に対する心理的ハードルを抱える新卒社員が増加しています。顔の見えない相手との会話や、即時性を求められることへの恐怖心や不安は、メンタル不調や離職につながることもあり、企業における深刻な問題となっています。

中小企業のDX支援を行うフォーバルにおいて、こうした課題はより顕著となっていました。同社では情報通信機器の保守から経営コンサルティングまで、広範なサービスを展開しているが故に、お客様からの問い合わせ内容も多岐に渡り、カスタマーコンシェルジュセンターは入電時に瞬時の状況判断が求められます。そのため、新卒社員にとっては電話への苦手意識に加えて業務の複雑さも重なる状況でした。

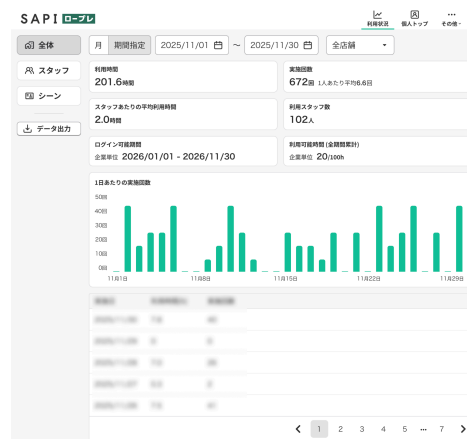
こうした背景を受け、同社は単なるスクリプトの習得に留まらない実践的な判断力を養うため、SAPI ロープレの導入を決定しました。新卒社員が自信を持って現場で活躍できる状態を早期に作り出すとともに、研修担当者の工数を削減し、より高度な教育ヘリソースを転換させることで組織全体の教育の質的向上を図ります。

フォーバルにおけるSAPI ロープレ導入のポイントと活用方法

フォーバルでは導入に先立ち、SAPI ロープレのトライアル活用を実施しました。その際、新卒社員と管理者視点の両方より、以下の点を高く評価いただき正式導入が決定しました。

■評価ポイント

- 既存の研修資料がそのままロープレシーンに
既存の研修資料をそのままアップロードするだけでクオリティの高いロープレシーンが完成するため、担当者の準備工数をほぼゼロに抑えられる点を評価いただきました。
- 会話の「間」まで再現するAIアバター
比較検討いただいたうえで、「他ツールに多い3~4秒ほどのタイムラグがなく、人間と話しているのと変わらない」という評価をいただきました。実践さながらの練習環境が、緊張感の醸成に役立てられています。
- AI相手の反復練習で不安を払拭
SAPI ロープレは、AIを相手に自信がつくまで各自のペースで繰り返し練習できることが大きな特徴です。リアルな対応シーンを再現した環境の中で、対人ロープレに伴う心理的負担を抑えながら、練習不足による不安を解消し、心理的安全性を確保できる点を評価いただきました。
- リモート環境下での進捗の可視化
リモート勤務を採用しているフォーバルでは、各自の練習状況を正確に把握することに課題を抱えていましたが、SAPI ロープレのダッシュボード機能により各メンバーの進捗をリアルタイムで可視化できる点にメリットを感じていただきました。



※本画像はイメージです

■具体的な活用方法

- 実践的なランダムトレーニングの実施
幅広いサービスを取り扱うフォーバルでは、入電時にどの部門への問い合わせか瞬時に判断しづらいケースが多くあります。そこで、受電から要件確認までの一次受け対応のシーンを20パターン作成し、ランダムでロープレを実施できるように設計しています。これにより、イレギュラーな問い合わせへの初期切り分け能力を養います。
- 「SAPI ロープレ合格」を対人試験の条件に設定
座学後にSAPI ロープレで自己学習を行い、安定して80点以上を獲得できるようになった段階で、先輩社員による最終対面試験へ進むフローを採用しています。これにより、日程調整や実施場所の確保といった対人ロープレの付随業務を削減し、指導工数の最適化と新卒社員の早期戦力化を両立します。

フォーバルご担当者様からのコメント

当社では、電話応対に対する心理的ハードルを抱えた新入社員の増加と、多様な問い合わせへの対応力の育成が課題となっていました。SAPIロープレの導入により、AIを活用し、失敗を恐れず繰り返し練習できる環境が整い、現場での自信の醸成につながっています。また、AIによる客観的な評価基準のもとで教育の標準化が進み、研修担当者の工数削減にも寄与しています。

今後も、社員一人ひとりが自信を持ってお客様と向き合える体制を整え、フォーバルらしい「真心」のサービスを迅速にお届けできる組織づくりを推進してまいります。

今後の展望

フォーバルでは、各ケースにおける一問一答のシナリオをさらに拡充し、新卒社員が一次受けのみならず、二次受付（要件確認、回答、終話）まで完結できるスキルの習得を目指します。また、カスタマーコンシェルジュセンターでの成果を活かし、他部署での展開も見据えたテスト利用も促進していきます。

SAPI ロープレは、新卒社員の基礎研修から成果創出につながるスキル定着に至るまで、個々の習熟度や組織目標に即した最適な育成プロセスを継続的に設計・最適化することで、組織全体の人材育成基盤の高度化と競争力強化を支援してまいります。

「SAPI ロープレ」とは

SAPI ロープレは、AIアバターを活用した実践型のロープレ研修システムです。主な特徴は以下の通りです。

■ AIアバターとの対話型トレーニングで、教育工数も削減

様々なペルソナのAIアバターとの対話を通じて、実務に近いロープレをいつでも実施できます。対面のロープレ相手となる上司・同僚の日程調整や稼働工数をかけずに、いつでも自分のペースで繰り返し練習できます。

■ 評価AIによる客観的なフィードバックで対応力向上

事前に設定した評価軸に沿ってロープレ内容を評価し、課題を明確に可視化することができます。評価者のスキルに左右されず、公正で一貫したフィードバックを提供します。

■ シーン作成AIによる自動シナリオ作成

AIとの対話だけで理想のロープレシーンを自動生成・編集できます。Web情報や社内マニュアルも取り込めるため、現場に即した実践的なシナリオ設計を誰でも簡単に行えます。

■ ロープレ動画の振り返り、コメントが可能

ロープレの録画や会話の文字起こしを確認できるので、研修を受けた本人はもちろん、管理者も内容を振り返り、今後の学習や重点的に指導するポイントとして活かすことができます。

■ ダッシュボード機能で、学習状況を可視化し組織全体の育成力を向上

部門・チーム・個人といった単位でロープレの実施状況を確認できます。メンバーごとの習熟度や成長傾向が明確になるため、伸び率の高いメンバーやハイパフォーマーの兆しを早期に見つけやすくなり、成果を出している人の対応パターンをAI ロープレに落とし込むことで、育成の再現性も高まります。

SAPI **ロープレ**

「SAPI」は、人の知(Sapience)を拡張し、組織に溶け込むAI SaaSとして名づけました。

当社名の「Sapeet」にAIを組み込むことで、組織にも溶け込み活用可能なプロダクトシリーズであることを表しています。

「SAPI ロープレ」ホームページ: <https://suite.sapeet.com/roleplay/>

株式会社フォーバルについて

株式会社フォーバル(東証スタンダード:8275)は、中小・小規模企業向けの伴走コンサルティングを主力事業とし、「情報通信」「海外」「環境」「人材・教育」「起業・事業承継」の5分野で経営支援サービスを展開しています。独自の「企業ドクター(次世代経営コンサルタント)」モデルを通じて、経営課題の可視化から改善提案、実行支援までを一気通貫で提供し、ESG経営、人的資本経営、DX/GX推進など企業価値向上に資する高付加価値支援を行っています。また、地方創生戦略「F-Japan構想」のもと、自治体、民間企業、教育機関、金融機関との連携による地域共創モデルの構築および横展開を推進しています。

会社名 : 株式会社フォーバル
所在地 : 東京都渋谷区神宮前五丁目52番2号青山オーバルビル14階
代表者 : 代表取締役社長 中島 將典
上場市場 : 東京証券取引所 スタンダード(証券コード:8275)
URL : <https://www.forval.co.jp/>

株式会社Sapeetについて

Sapeetは、AIで企業独自のベテラン知見を解析し、競争優位性につながるコア業務の価値を増幅・拡張するExpert AI事業を運営する東京大学発ベンチャーです。コミュニケーションAIや身体分析AIを使いやすいシステムとして提供し、企業のAI×人間の協業体制構築を支援します。

会社名 : 株式会社Sapeet
所在地 : 東京都港区芝五丁目13番18号 いちご三田ビル8階
代表者 : 代表取締役社長 築山 英治
上場市場 : 東京証券取引所 グロース(証券コード:269A)
URL : <https://sapeet.com/>

当社ではIR情報のメール配信を行っています。ご希望の方は下記よりご登録ください。
<https://sapeet.com/ir/newsletter>