

Sapeet、住友林業ホームサービスにAIロープレシステム「SAPI ロープレ」を提供 ～顧客の反応に応じた会話をAIで再現、多店舗の実践型営業育成を支援～

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」)は、生成AIを活用したロープレシステム「SAPI ロープレ」を、住友林業ホームサービス株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:櫻井 清史、以下「住友林業ホームサービス」)に提供しました。

住友林業ホームサービスでは、多店舗の営業担当者を対象に「SAPI ロープレ」を活用し、実際の顧客対応を想定した実践型トレーニングを行います。若手営業の早期育成に加え、経験年数を問わず組織全体の営業力や顧客対応品質の向上を目指します。

住友林業の不動産仲介



SAPI ロープレ

導入の背景

不動産売買仲介では、相続や住み替えなど売却に至る理由に加え、他社への相談状況なども顧客によって異なります。そのため営業担当者には、限られた顧客接点の中で状況やニーズを的確に捉え、相手の反応に応じて会話や提案を組み立てる力が求められます。こうした対応力は座学のみでは身につけにくい一方で、実際の顧客対応だけで十分な練習機会を確保することも容易ではありません。そこで、知識を実際の商談で使えるスキルへとつなげるための実践機会をいかに増やすかが、営業人材育成における重要なテーマとなっています。

住友林業ホームサービスでは、集合研修や住友林業グループ合同研修に加え、店長や先輩社員によるOJTなどを通じて、営業人材の育成に取り組んできました。さらなる育成の高度化に向けて、顧客対応を想定した実践をより多く積める環境を整えるとともに、店舗や指導者を問わず共通の観点で営業スキルを磨ける仕組みづくりを検討していました。

その一環として、既存の研修やOJTを補完しながら実践機会を増やし、若手の早期育成と組織全体の営業スキル向上につなげるため、「SAPI ロープレ」の導入に至りました。

住友林業ホームサービスにおけるSAPI ロープレ選定のポイント

- 顧客の反応に応じた、実際の商談に近い会話をトレーニング
住友林業グループ内で他のロープレツールの活用実績もあるなか、住友林業ホームサービスでは、自社の営業特性に適したトレーニング環境を改めて比較・検討しました。
不動産売買仲介では、顧客によって状況や会話の流れが異なります。「SAPI ロープレ」では、あらかじめ決められた会話をなぞるだけでなく、顧客の状況や営業担当者の発言に応じてAIの応答が変化するため、実際の商談に近い会話を繰り返し経験できる点を評価いただきました。
- 営業経験や役職に合わせて、トレーニングを柔軟に設計
SAPI ロープレは、顧客のペルソナや会話内容、評価基準などを設定し、営業現場に合わせたロープレシーンを作成できます。
新卒社員と二年目～主任では異なる難易度を設定するなど、経験や習熟度に応じたトレーニングを設計できるほか、ハイパフォーマーの営業ノウハウを反映したシーンなど、組織独自の知見をトレーニングへ展開できます。若手の育成から中堅・ベテランのスキル向上まで、幅広い層に合わせて研修内容を柔軟に設計できる点も選定を後押ししました。
- 多店舗の営業組織を管理できる運用環境
SAPI ロープレでは、利用者、中間管理者、管理者で権限を分け、管理者がダッシュボードから各営業担当者のロープレ実施状況を確認できます。
複数店舗にまたがる営業組織でも、店舗や組織単位で実施状況を把握し、その後のフォローにつなげられる運用環境も選定のポイントとなりました。
- 住友林業グループの基準に沿ったセキュリティ環境を整備
導入にあたっては、住友林業グループの基準に沿ってセキュリティ面の確認を実施しました。SAPI ロープレでは、2要素認証やIP制限などにも対応できることから、必要なセキュリティ要件に合致することを確認した上で、導入に至りました。

住友林業ホームサービスご担当者様からのコメント

選定の決め手となったのは、シナリオで設定したゴールに沿ってAIが会話を適切に誘導できる点が自社の営業特性に合致したことです。また、生成AIによるシナリオ作成のしやすさや、料金体系がアカウント数ではなく時間制であるため全営業社員へのアカウント付与が実現できた点も導入を後押ししました。
今後は、若手営業社員はもちろん、全営業社員がAIロープレを積極的に活用することで、全社の営業力向上につながることを期待しています。

今後の展望

今後は、住友林業ホームサービスが定期的実施している集合研修及びWeb研修と「SAPI ロープレ」を連動させ、研修で学んだ内容を実践へとつなげる育成サイクルの構築を目指します。

また、2026年12月～2027年1月には役職・年次別のロープレ大会を開催予定です。継続的にロープレへ取り組める仕組みを整え、営業力のさらなる向上につなげていきます。

「SAPI ロープレ」とは

SAPI ロープレは、生成AIを活用し、実際の商談や接客に近い会話トレーニングを行える実践型のロープレシステムです。企業ごとの商材や顧客像、営業プロセス、評価基準に合わせてロープレシーンを設計でき、時間や場所を問わず繰り返し練習できます。ロープレ終了後は、AIが会話内容を評価し、スコアや具体的なフィードバックを提示します。管理者は、録画や文字起こし、実施状況、評価結果を確認でき、個人や組織の課題把握や、育成施策の改善に活用できます。

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/>

住友林業ホームサービス株式会社について

住友林業ホームサービスは、日本国土の約800分の1の所有林を持つ住友林業株式会社を母体に、不動産の売買仲介をはじめとするトータルサービスを提供しています。「お客様第一主義」を企業理念に掲げ、高品質な商品・サービスを展開しています。

会社名 : 住友林業ホームサービス株式会社
所在地 : 東京都新宿区西新宿3-2-11
代表者 : 代表取締役社長 櫻井 清史
URL : <https://www.sumirin-hs.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>