

AIロープレ「SAPI ロープレ」、カスハラ対策パッケージを提供開始
企業ごとのカスハラ対応を再現したデモシーンを無償作成、トライアルも可能に
～10月1日の対策義務化を前に、現場の対応力向上を支援～

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」)が提供する生成AIを活用したロープレシステム「SAPI ロープレ」は、2026年10月1日より事業主にカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)防止措置が義務化されることを受け、「カスハラ対策パッケージ」の提供を開始します。

企業が整備したカスハラ対策を、現場で適切に判断・対応できる状態へつなげることで、従業員を守る仕組みづくりを支援します。

詳細: <https://suite.sapeet.com/roleplay/kasuhara01/>



2026年10月1日から、企業のカスハラ対策が義務化

近年、顧客や取引先などからの暴言、威圧的な言動、過度な要求などのカスハラが社会課題となっています。2025年6月に改正された労働施策総合推進法により、2026年10月1日より、すべての事業主にカスハラ対策が義務付けられます。厚生労働省が示す指針では、従業員にカスハラの内容やあらかじめ定めた対処方法を周知することに加え、相談に適切に対応できる体制をつくることや、特に悪質なカスハラに対する対処方針と体制を整えることなどが示されています。

一方で、方針やマニュアル、相談窓口を整備していても、実際に強い言動を受けた際にどのように対応すべきか、いつ上長や専門部署へ引き継ぐべきかを判断し、行動に移すには、知識の習得だけでなく実践的なトレーニングが重要です。

そこでSapeetは「SAPI ロープレ」を通じ、企業が整備したカスハラ対策を現場で実行できる状態へつなげる支援を強化します。

すぐに実践研修を始められる、SAPI ロープレの「カスハラ対策パッケージ」

今回提供する「カスハラ対策パッケージ」では、カスハラ対応を想定したロープレシーンと評価項目をあらかじめ用意しています。企業側で一から研修内容を設計することなく、AIとの対話を通じた実践的なカスハラ研修を始めることができます*。

- 自社を想定したデモシーンを無償で作成・トライアル可能
カスハラ対策を検討する企業向けに、各社で想定される顧客対応や課題をもとに、デモ版のロープレシーンを無償で作成します。作成したシーンはSAPI ロープレ上で実際に体験いただけます。
- カスハラ対応に必要な評価項目をあらかじめ設定
厚生労働省が公開するカスタマーハラスメント対策マニュアル等で示される考え方を踏まえ、相手の要求に安易に応じていないか、必要な説明を行えているか、各社の対応方針に沿って適切に線引きできているかなどの観点から、AIが評価・フィードバックします。

SAPI ロープレのカスハラ対策デモ動画

<https://www.youtube.com/watch?v=08Sreodr1r4>

方針・マニュアルを「決める」だけでなく「動ける」状態へ

SAPI ロープレは、コールセンターでの電話対応、小売・サービス業での対面接客、医療・公共施設での利用者対応、BtoBでの取引先対応など、顧客対応が発生するさまざまな業種・職種で活用できます。各現場で想定される状況に応じたロープレを通じて、実践的な対応力の向上を支援します。

また、顧客対応を行う従業員だけでなく、カスハラに関する相談を受ける管理職や相談窓口担当者のトレーニングにも活用可能です。相談受付や事実確認、社内ルールに沿った案内など、実際の相談対応を想定したロープレを行うことで、カスハラ発生後の対応力向上にもつなげます。

SapeetはSAPI ロープレを通じて、企業が定めた方針やマニュアルを現場で実践できる状態へとつなげ、従業員が安心して顧客対応に臨める環境づくりを支援してまいります。

「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が会話内容の評価し、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/>

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>