

生成AIを活用したロープレシステム「カルティロープレ」、不動産SHOPナカジツに採用

～全国40店舗以上を展開する不動産企業で、200名超を対象に接客力を高める新たな取り組みを開始～

株式会社Sapeet(本社:東京都港区、代表取締役社長:築山 英治)が提供する生成AIを活用したロールプレイングシステム「カルティロープレ」が、株式会社不動産SHOPナカジツ(本社:愛知県岡崎市、代表取締役会長:鳥居 守)の営業本部に導入されました。本取り組みは、新人・若手スタッフを中心に、店頭でのお客様対応力を高めるとともに、スムーズなご提案につなげることを目的としています。



導入の背景と目的

不動産のご相談では、お客様との初回接点におけるヒアリングやご提案の質が、その後の信頼関係やご契約に大きな影響を与えます。住宅購入や売却、リフォームといった大きな意思決定を支援するためには、物件知識だけでなく、お客様の状況や希望を丁寧にお伺いできるコミュニケーションスキルが不可欠です。

従来、新人や若手スタッフの育成は、現場で実際の業務に従事しながら指導を受けるOJTや、模倣的な接客を再現するロープレを通じて行われてきました。しかし、指導者ごとにフィードバックの観点や場面設定が異なることから属人化が生じやすく、またロープレの相手を務める先輩社員や教育担当に大きな工数負担がかかる点も課題となっていました。

こうした背景を踏まえ、誰もが標準化された環境で繰り返し練習を行い、体系的にスキルを積み上げられる仕組みを整えることが重要になります。今回、ナカジツ様はこの課題解決に向け、AI

を活用して多様な顧客シナリオを再現し、客観的な評価や改善を可能にする「カルティ ロープレ」を導入することに決定しました。

導入の概要と今後の展望

今回の導入においては、まず最初に住宅購入を希望するお客様の初回来店を想定したシーンで、AIロープレの活用を開始します。ヒアリングシートをもとに、お客様が安心して本音を話せるような対話や、その背景や優先順位を理解して適切なご提案につなげる力を養います。

「カルティ ロープレ」の導入によって、新人や若手スタッフは現場でのOJTに依存せず、いつでも、どこでも、繰り返し実践的な練習を積むことができます。その結果、育成の効率化や習得スピードの向上が期待されます。さらに、ヒアリングの量や質を数値化して改善状況が可視化できることで、個々の成長を客観的に把握しながら効果検証を進めていきます。

こうした取り組みを通じて、スタッフ全体の接客力向上とお客様との信頼関係の構築が進み、結果としてご契約につながる可能性を高めていくことを目指します。

「カルティ ロープレ」について

「カルティ 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。

■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・編集可能。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。

■AIアバターとの対話型トレーニングで、教育工数も削減

様々なアバターのペルソナやシーンを設定でき、実務で経験する多様な対応を効率的に学ぶことができます。上司の時間を取ることなく、従業員が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。

■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。

「カルティ ロープレ」ホームページ: <https://kartie-cloud.jp/roleplay/>

株式会社不動産SHOPナカジツについて

不動産SHOPナカジツは、愛知県岡崎市を拠点に、不動産仲介・新築住宅・リフォーム・買取再販・収益不動産・保険代理業など、住まいに関する幅広いサービスをワンストップで提供する総合不動産企業です。「お客様以上にお客様のことを考える」をモットーに、業界の常識を打ち破る顧客本位で透明性の高いサービスと高品質な施工技術を強みに成長を続けています。

会社名: 株式会社不動産SHOPナカジツ
所在地: 愛知県岡崎市羽根東町三丁目3番地9
代表者: 代表取締役会長 鳥居 守
URL: <https://nakajitsu.com/>

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>