

**AIロープレサービス「SAPI ロープレ」、
大手化粧品・健康食品メーカーのファンケルで導入
～練習時間や場所の制約、評価の属人化をなくし
学習効率を最大化しながら『人に寄り添う対応』を継承～**

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、株式会社ファンケル(本社:神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員:三橋 英記、以下ファンケル)における社内教育機関「ファンケル大学」の研修プログラムに導入されました。

主にコンタクトセンターの研修における学習効率の最大化を目的として、2026年1月の受注研修よりSAPI ロープレの試験運用を開始しており、今後は効果の検証を重ねながら段階的に他の研修プログラムや店舗スタッフの自己学習ツールとしての展開を予定しています。



導入の背景

従来、ファンケル社内の研修では、トレーナーや先輩社員が「お客様役」を担い、マンツーマンで指導を行うことで、きめ細かい研修を提供してきました。しかし、この研修方法には、「指導者が受講者一人当たりにかかる時間が多くなり、練習回数が限られる」「評価が個人に依存しやすい」「失敗を繰り返すことへの受講者の心理的負担がある」といった課題がありました。

近年、営業・教育・接客業などにおける人材育成効率化ツールとして、一部の企業でAIロープレの導入が進んでいます。そこで今回、ファンケルの研修におけるロールプレイング練習にSAPI ロープレを導入いただきました。時間や場所にとらわれず繰り返し練習できる環境を整備するとともに、客観的なフィードバックを通じて、学習効果の最大化を目指します。

Sapeetが開発・運営するSAPI ロープレは、単なる効率化ツールとしてではなく、各社が大切にしてきた価値観や対応思想を学習・継承するための学習パートナーとして提供しています。

ファンケルのSAPI ロープレ導入ポイント

1. ファンケルらしい「人に寄り添う対応」をつなぐAI活用

AIを単なる効率化ツールとしてではなく、ファンケルが大切にしてきた「お客様に寄り添う対応」をつなぐ学習パートナーとして活用します。評価項目には、ファンケルのお客様像（ペルソナ）や、ファンケルが目指すお客様一人ひとりのライフスタイルや心情に寄り添う対応、お客様の不安や気持ちに寄り添う姿勢など、ファンケルならではの価値観を反映しています。

2. 客観的かつ一貫したフィードバック

事前に設定した評価基準に基づき、対応内容を客観的に可視化することで、評価のばらつきを抑え、安定した育成を実現します。会話内容を振り返ることができるため、受講者自身が改善点を認識し、次の対応に生かすことが可能です。

3. 失敗を恐れず挑戦できる心理的安全性の高い学習環境

AIがお客様役を担うことで、人を相手にする際に生じやすい緊張感やプレッシャーを軽減します。失敗を恐れずに挑戦できる環境が、学習意欲の向上や早期の自立につながります。

4. 教育の効率化と人の力を活かす研修体制の両立

複数名が同時にロールプレイングを行えるため、研修時間の短縮やトレーナーの負荷軽減を実現します。一方で、最終的な評価や指導は人が担い、AIと人の強みを掛け合わせた教育体制を構築しています。

ファンケルでは、単に教育効率化を図るだけでなく、同社が大切にしてきた「お客様一人ひとりのライフスタイルや心情に寄り添う対応、お客様の不安や気持ちに寄り添う姿勢」を継承することにも力を入れています。これまでファンケルでは、お客様の心情やご要望をしっかりと理解し、その期待を超え、お客様が「電話をかけてよかった。不安が解決できて安心して買い物ができる。」と思えるような対応を実現できるように取り組んできました。AIロープレの評価項目においても、この価値観を踏まえた独自の評価基準を詳細に設定することで、教育の効率を図るとともに、対応品質の維持・向上に努めています。

SAPI ロープレの活用フロー

1. 練習用のお客様像やファンケルが目指す対応の評価基準を設定

トレーナーが練習用のお客様像（性格や質問内容など）やファンケルが目指す対応のための評価ポイントを設定する。

※評価ポイント設定ページ

2. AIロープレ実践

AIと模擬対応を練習し、実際の業務を想定したやり取りを実践。



3. フィードバック確認

AIから即時フィードバックを受け、改善点を確認。

※フィードバックページ

導入概要

- 導入時期 : 2026年1月～
- 導入研修 : 新入社員向け受注研修からその他の研修に段階的に導入
- 受講者 : ファンケル大学における研修受講者(主に窓口・コンタクトセンター業務に従事する社員)
- 講師 : ファンケル大学トレーナー
※AIがお客様役を担い、最終的な評価・指導は人が行います。
- 導入システム: 株式会社Sapeet 「SAPI ロープレ」
- 概要 : 人工知能を活用し、お客様とのロールプレイングを通じて、接客・応対スキルを実践的に学ぶ取り組みです。時間や場所にとらわれず繰り返し練習できる環境を整えるとともに、事前に設定した評価基準に基づくフィードバックにより、応対品質のばらつきを抑え、安定した育成を実現します。ファンケルが大切にしてきた価値観を反映した研修を通じて、「人に寄り添う応対」を次世代へと継承していきます。



株式会社ファンケルについて

ファンケルは、「美」と「健康」の領域を中心に、世の中の「不」の解消に取り組んでいます。お客様一人ひとりの不安や悩みに向き合い、安心して使い続けられる商品・サービスの提供に取り組んでいます。

会社名 : 株式会社ファンケル
所在地 : 神奈川県横浜市中区山下町89-1
代表者 : 代表取締役 社長執行役員 三橋 英記
URL : <https://www.fancl.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。

PRESS RELEASE

2026年1月29日

株式会社Sapeet

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>