



働く現場との出会いが、将来を考えるきっかけに。サンカクシャの若者がトランスコスモスでAIロープレに挑戦

職場見学・eスポーツ交流から続く連携を通じて、若者が働く現場と出会い、将来の選択肢を広げる機会に

特定非営利活動法人サンカクシャ（所在地：東京都豊島区、代表理事：荒井佑介、以下サンカクシャ）は、トランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役共同社長：牟田正明、神谷健志、以下トランスコスモス）と連携し、2026年9月9日（水）14:00～15:30、同社のCXスクエア池袋EASTにて、若者向けの職場見学とAIを活用した顧客対応のロールプレイング体験を実施しました。

当日は、サンカクシャにつながる若者2名が参加。トランスコスモス社員の皆さまとの交流や職場見学に加え、AIがお客様役となる模擬応対に挑戦しました。社員に相談しながら仕事を体験することで、業務への理解を深めるとともに、働く環境やそこで働く人たちを身近に感じる機会となりました。

両者はこれまでも、職場見学やeスポーツを通じた交流などに加えて、約半年間トランスコスモス社員が若者のメンターとなり定期的に対話を重ねて安心して頼れる関係を築くことを目指す若者伴走支援プログラムなど、若者と企業との接点をつくってきました。今回もその関係を重ねる機会として、実際の業務に近い体験を通じ、若者が自分の将来を考えるきっかけとなりました。

職場見学や交流を重ね、安心して社会とつながるきっかけを



サンカクシャは、親や身近な大人を頼れない若者に対し、「居場所」「住まい」「仕事」の3つを軸に支援を行っています。働く意欲があっても、人間関係への不安や経験の少なさから、一步を踏み出すことに難しさを感じる若者がいます。そのため、企業で働く人と出会い、安心できる関係の中で少しずつ経験を積める機会を大切にしています。

トランスコスモスとの前回の取り組みでは、若者4名がCXスクエア池袋EASTを訪問し、職場見学とeスポーツ交流会に参加しました。社員の皆さまと同じゲームを楽しみ、仕事の様子やオフィス環境に触れることで、企業との自然な接点が生まれました。

こうした継続的な連携の中で、今回はAIを活用した仕事体験を実施。職場や社員の皆さまを知ることに加え、若者自身が応対に挑戦し、働くことへの理解を深める機会をつくりました。

AIがお客様役に。社員に相談しながら顧客応対を体験



今回の主なプログラムは、AIロールプレイングツール「trans-AI Tutor」を使ったコンタクトセンターの業務体験です。

はじめに、コンタクトセンターが担う役割や、お客様対応の基本について説明を受けました。相手の話を丁寧に聴き、何に困っているのかを理解し、解決につなげることの大切さを学んだ後、AIを相手にした模擬応対に取り組みました。

体験したのは、「ログインIDに関する問い合わせ」や「配送状況に関する問い合わせ」など、実際の業務を想定したシナリオです。若者たちは、お客様役のAIとのやり取りを通じて、問い合わせ内容を聴き取り、案内する仕事を体験しました。

分からないことがあれば、保留機能を使ってその場で社員のメンターに相談できます。AIを相手に練習できることに加え、近くで支えてくれる人がいる環境の中で、参加した2名は積極的に質問しながら取り組んでいました。

社員の皆さまからは、練習を重ねることが大切だという言葉もかけられました。初めは緊張していた若者たちも、体験が進むにつれて徐々に慣れ、笑顔で応対する様子が見られました。

働く環境と、そこで働く人たちを知る



職場見学では、センターの役割やAI・デジタル技術の活用について、動画を交えた説明を受けました。その後、実際に業務を行うフロアやリフレッシュルームを見学。1人につき2台のモニターを使う執務環境や、電話機を置かずにパソコンで通話に対応する仕組みなど、仕事を支える設備に触れました。

また、29階のリフレッシュルームや従業員向けのサポート制度、業務の合間に立ったまま体を動かす「立ちヨガ」の取り組みも紹介されました。業務内容とあわせて、働く人が安心して過ごせる環境づくりについて知る時間となりました。

社員の皆さまとの自己紹介では、趣味や最近夢中になっていることなどを共有。若者からは、イラスト制作や動画編集といった自身の活動についても紹介しました。社員の皆さまが関心を持って話を聴いてくださり、一人ひとりの好きなことや得意なことをきっかけに、会話が広がりました。

参加した若者からは、働くことへの前向きな声



体験後には、参加した若者から次のような感想が寄せられました。

「コールセンターの印象がかなり変わった」

「あんなオフィスで仕事してみたい」

「皆さんとっても良い人たちだった」

また、AIが仕事に活用されていることへの驚きや、研修・サポート体制の充実に安心を感じたという声もありました。

実際の職場を訪れ、そこで働く人と話し、自分でも業務を体験する。そうした経験を通じて、若者たちが働く環境や仕事に関心を持ち、自分の将来と結びつけて考える様子がうかがえました。

今後の展望

サンカクシャは、企業との継続的な連携を通じて、若者が安心して人と関わり、働くことへの理解を深められる機会を広げていきます。

職場見学や仕事体験、社員との対話など、一人ひとりの関心や状況に合わせた接点をつくり、若者が自分のペースで将来の選択肢を広げていけるよう支援してまいります。



左から、田木萌子（トランスコスモス）富永真衣（トランスコスモス）松田憲泰（トランスコスモス）、竹内良地（サンカクシャ）、中山学（トランスコスモス）、原明里（トランスコスモス）

トランスコスモス株式会社について

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することでお客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、アジアを中心に世界36の国と地域・189の拠点で、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界46の国と地域の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。

公式サイト：<https://www.trans-cosmos.co.jp/>

特定非営利活動法人サンカクシャについて

サンカクシャは、親や身近な大人を頼れない15～25歳の若者たちが孤立することなく、自立への一歩を踏み出せるよう支援する団体です。「居場所」「住まい」「仕事」の3つの柱で若者をサポートしています。生きていく意欲、何かに取り組もうとする意欲を失ってしまった若者へ丁寧に伴走し、サンカクシャの活動を通じて、若者が社会との繋がりを得て、安定した生活を送り、自分らしく生きていくことができるようサポートしています。

名称：特定非営利活動法人サンカクシャ

代表理事：荒井 佑介

所在地：〒170-0012 東京都豊島区上池袋4-35-12 3階

活動内容：「居場所」「住まい」「仕事」の3つを軸とした若者支援

公式サイト：<https://www.sankakusha.or.jp/>

特定非営利活動法人サンカクシャのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/82439