

2026年7月15日
損害保険ジャパン株式会社

社員向け実践型 AI ロールプレイングツール 「AI ロープレ」の導入について

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、全社員がいつでもどこでも学べるオンライン企業内大学「損保ジャパン大学」にて、社員の実践的なスキル向上と育成効率化を目的として、AI を用いたロールプレイングツール（以下「AI ロープレ」）を新たに導入したことをお知らせします。

1. 背景・経緯

変化の激しい時代において、お客さまへ確かな品質を提供するためには、「損保のプロ」としての専門性がこれまで以上に求められています。しかし、従来の研修は動画視聴をはじめとするインプット型学習が中心であり、お客さまとの対話や交渉、代理店への提案といった「アウトプット型（実践型）」の学びの機会をいかに確保するかが課題となっていました。

また、リモート勤務等の柔軟な働き方の普及に伴い、スキル・経験・知識等の伝播が減少することが想定され、OJT（On-the-Job Training）の質を担保しながらも、効率的に実践力を育む新たな仕組みが求められていました。

こうした課題を解決するため、全社員が利用可能な AI を用いたロールプレイングツール（AI ロープレ）を導入しました。

2. AI ロープレの概要

AI ロープレは、AI アバターをお客さまや代理店等の相手に見立て、実際の対話シーンを再現しながら演習を繰り返すことができる学習手法です。実際の対応データやマニュアルをもとにリアルな会話を生成し、「現場で使える学び」を再現することが可能です。これにより、社員は時間や場所を問わず、自身のペースで反復練習を行うことができます。

※AI ロープレシステムは、大日本印刷株式会社が販売代理店として提供する、株式会社 Sapeet の「SAPI ロープレ」を使用しています。



3. 期待される効果

AI ロープレの導入により、以下の3つの効果を期待しています。

(1) 対話スキル向上と「学びのカルチャー」の醸成

AI による客観的なフィードバックや評価スコアにより、自身の口癖や説明順序といった課題を正確に認識でき、応対力や傾聴力等の実践的なスキルを向上できます。また、失敗を恐れず自分のペースで反復練習ができるため、社員の自発的な学習意欲を促進します。

(2) 新入社員等の不安解消と自信の醸成

先輩社員等を相手にする従来のロープレと異なり、気兼ねなく何度でも挑戦できる心理的に安全な練習環境により、新入社員や業務経験の浅い社員等の不安を早期に解消し、自信を持って実際の業務に臨めるようになります。

(3) 生産性向上と価値創造業務へのシフト

先輩社員や育成担当者等がマンツーマンで割いていた指導やフィードバックの時間を削減できます。OJTに関わる業務負担を軽減することで、組織全体でより創造的かつ高付加価値な業務へとシフトできる環境を創出します。

4. 今後の展望

保険金サービス部門やリテール営業部門における活用からスタートし、今後、さまざまな部門や対話シーンを想定した展開を予定しています。本ツールを活用することで、より実践的で幅広い学習機会を提供していきます。また、AI ロープレの実践データに基づく効果検証や、マニュアル改訂や動画活用を組み合わせた研修の高度化の実現に向けて、大日本印刷株式会社等の外部パートナー企業との連携を強化していきます。

以上