

2025年7月25日
イオンフィナンシャルサービス株式会社

コールセンターにおける生成 AI 活用ロールプレイングシステムの導入 ～対応品質向上と研修の効率化に活用！～

イオンフィナンシャルサービス株式会社（代表取締役社長：深山友晴、以下、当社）は、コールセンターにおけるお客さま対応の更なる品質向上を目的として、VideoTouch 株式会社（代表取締役社長：上坂 優太、以下、VideoTouch 社）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「AI ロープレ」を導入しましたのでお知らせいたします。本システムの導入により、お客さまへの対応品質の向上の更なる向上に取り組むとともに、自社研修による業務の効率化を図ってまいります。

【導入の背景と目的】

当社のコールセンターでは、日々多様化するお客さまのニーズやお問い合わせに対応するため、オペレーターの対応品質向上に継続的に取り組んでおります。一方で、新人オペレーターの育成や既存スタッフのスキルアップには、実践に近い形での反復訓練が効果的であるものの、人的リソースの確保や研修時間の制約などの課題がありました。

このたび、VideoTouch 社が開発・提供する最新の生成 AI 技術を活用したロールプレイングシステムを導入することで、オペレーターがいつでも様々な状況を想定した実践的なトレーニングを行うことができる環境を整備し、対応品質の向上と研修の効率化を図ってまいります。

【期待される効果】

（１）お客さまへの対応品質の向上

- ・問い合わせに対する対応時間の短縮と的確な解決提案の実現
- ・複雑なお問い合わせにも迅速かつ適切に対応できる体制の強化
- ・オペレーターの対応品質向上による顧客満足度の向上

（２）研修効率の大幅な向上

- ・いつでも実践的なトレーニングが可能
- ・自社研修講師の業務時間を最大で年間 5,000 時間捻出見込みとなり、実務での指導・育成活動への強化が可能
- ・難易度別の様々なシナリオによる段階的な学習の実現

当社は、お客さまからのお問い合わせに対し、真にお客さまのニーズを理解し最適な解決策をご提案することを目指しています。本システムを活用することで、よりお客さまとの対話の質を高め、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を通じて、安心してご利用いただける金融サービスの提供に努めてまいります。

