

社内教育機関「ファンケル大学」の研修に「AI ロープレ」を導入 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

株式会社ファンケルでは、社内教育機関「ファンケル大学」の研修プログラムに、AI(人工知能)を活用したロールプレイングツール「AI ロープレ」(Sapeet 社製「SAPI ロープレ」)を導入しました。このツールは、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。

■ AI ロープレの画面



■ AI ロープレを利用する社員



【導入背景】

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。

AI ロープレは、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、近年一部の企業で導入が進んでいます。当社でも AI ロープレを研修内のロールプレイング練習に活用することで、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活用して学習効果の最大化を目指します。

【ファンケルの価値観の継承】

単に教育効率化を図るだけでなく、当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「電話をかけて良かった。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まいりました。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。

ファンケルは今後も、人の力を尊重しながらテクノロジーを活用することで、より良いお客様体験の提供につながる人材育成に取り組んでまいります。

【AI ロープレの流れ】

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

【ファンケルが導入した AI ロープレの特徴】

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生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。

【AI ロープレ概要】

- ◆ 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。

報道関係者からのお問合せ先

株式会社ファンケル 広報部 / 045-226-1230 official@fancl.co.jp