

News Release

2025年5月28日
株式会社エクサウィザーズ
(コード番号: 4259 東証グロース)

関西みらい銀行、AIアバターとの対話型ロールプレイングサービス 「exaBase ロープレ」を導入

～地方銀行で初の導入、2025年4月新卒社員170名の基礎研修からスタート～

株式会社エクサウィザーズ（本社：東京都港区、代表取締役社長CEO：春田真、以下エクサウィザーズ）は、株式会社りそなホールディングス（東証プライム：8308）傘下の株式会社関西みらい銀行（本社：大阪府大阪市中央区、代表取締役社長 西山 和宏、以下関西みらい銀行）が、AI対話型のロールプレイングサービス「exaBase ロープレ」を導入したことをお知らせいたします。

2025年4月入社の新入社員170名を対象に、ロビーでの対応や営業店での電話応対などの研修で利用を開始しました。AIによる支援で、新卒入社社員の即戦力化と顧客満足度の向上、人材育成の高度化・効率化を目指します。



関西みらい銀行では、ロールプレイングがお客さま対応力を磨くための有効な手段である一方、少人数運営の中で、相手役を依頼する心理的な負担や、同僚相手に行う際の恥ずかしさから十分に活用されていないという課題がありました。また、シナリオ通りに進める形式的なやり取りに終始しがちで、リアリティに欠ける点や、評価・フィードバックのばらつきも改善が求められていました。

これらの課題を解決するため「exaBase ロープレ」を導入。AIアバターを活用することで、リアルな対話体験を提供し、社員が自然な形でロールプレイングを行える環境を実現しました。AIによる客観的な評価とフィードバックを通じた、個々のスキル向上を効率的にサポートすることで、社員の対応力を高め、より質の高いサービスをお客さまに提供できる体制を構築しました。

□ 利用計画

関西みらい銀行では、2025年4月入社の新卒社員170名を対象に、exaBase ロープレを利用した研修をスタートしました。お客さまが営業店へ来店したときのロビー対応や営業店での電話対応など、実践的なスキルの習得に重点を置いています。さらに、2~3年目の若手育成や中途入社者のオンボーディングにも本サービスの活用を予定しており、対象を段階的に拡大していく方針です。

□ 関西みらい銀行 人財サービス部長 深野様コメント

新入社員研修では座学が中心となり、知識のインプットに偏りがちで、実践の機会が不足していました。そこで、エクサウィザーズの「exaBase ロープレ」を導入し、疑似的なアウトプットを繰り返し実施することで、現場で即戦力として活躍できるレベルにまで成長させることができました。この取り組みは、りそなグループにおけるAIを活用した先進的な施策の一環であり、今後の成果に大いに期待しております。これからも最新のテクノロジーを積極的に活用し、社員の成長を支援することで、お客さまへのサービス品質をさらに向上させることを目指してまいります。

□ 「exaBase ロープレ」の主な特長

(1) 自社独自のシナリオの設定

銀行支店での来店時の顧客案内や新規口座開設の案内など、実際の商談に近い対話シナリオを設定可能です。

(2) 自由なAIアバターとの会話

AIアバターは、性別や年齢などを自由に設定可能ですが、今回は関西みらい銀行が想定する顧客のアバターを新たに開発しました。

(3) 担当者への同一基準での評価

ロールプレイングの結果はあらかじめ定めたシナリオの評価基準に基づいて、100点満点で評価します。

AIによる個別のフィードバックによって、それぞれの担当者が課題をより自分ごと化できるため、向上に向けたモチベーションも働きます。



画面：exaBase ロープレの評価と振り返りの画面（一般的な画面例、出所エクサウィザーズ）

※exaBase ロープレについて詳しくは、下記のサイトをご覧ください。

<https://exawizards.com/exabase/roleplay/>

※exaBase はエクサウィザーズの登録商標です。

なお、本件が 2026 年 3 月期業績に与える影響は軽微であります。

【関西みらい銀行 会社概要】

会社名 : 株式会社関西みらい銀行
所在地 : 大阪市中央区備後町 2 丁目 2 番 1 号
設立 : 1950 年 11 月
代表者 : 代表取締役社長 西山 和宏
事業内容 : 銀行業
URL : <https://www.kansaimiraibank.co.jp/>

【エクサウィザーズ 会社概要】

会社名 : 株式会社エクサウィザーズ (証券コード 4259)
所在地 : 東京都港区芝浦 4 丁目 2-8 住友不動産三田ファーストビル 5 階
設立 : 2016年2月
代表者 : 代表取締役社長CEO 春田 真
事業内容 : AIを利用したサービス開発による産業革新と社会課題の解決
URL : <https://exawizards.com/>

<広報に関するお問い合わせ先>

株式会社エクサウィザーズ 広報 メール : publicrelations@exwzd.com