2026 年 4 月 22 日

各　位

会　社　名　株式会社 Sapeet
代表者名　代表取締役社長　築山　英治
（コード番号：269A　東証グロース）
問合せ先　取締役 経営管理本部長　佐藤　琢治
（TEL. 03-6822-3263）

AI ロープレサービス「SAPI ロープレ」、アイフルに導入
～債権回収を始めとした、属人化しがちな応対を再現できる教育へ～

株式会社 Sapeet（本社：東京都港区、代表取締役社長：築山 英治、以下「Sapeet」）が提供する生成 AI を活用したロールプレイングサービス「SAPI ロープレ」が、アイフル株式会社（本社：京都市下京区、代表取締役社長：福田 光秀、以下「アイフル」）に導入されました。

導入の背景

コンタクトセンターは、申込から回収までの顧客対応を一挙に担う中核的な業務です。特に債権回収に関わる応対では、必要事項をもれなく確認する正確さと、相手に応じた配慮あるコミュニケーションの両立が求められます。だからこそ教育現場では、単にトークスクリプトを覚えるだけでなく、状況に応じて柔軟に対応し、合意形成につなげる実践力の育成が重要になります。

このような背景のもとアイフルでは、応対品質を維持しながら新人オペレーターの早期戦力化と、それに伴う教育コスト削減を目指し、SAPI ロープレの導入を決定しました。

導入の決め手

アイフルでは正式導入に先立ち、30 名超を対象に 2 週間にわたる SAPI ロープレのトライアル活用を実施しました。トライアル活用後に実施したアンケートでは、回答者の全員が「SAPI ロープレは応対品質の向上につながる」と評価しました（4 段階評価のうちの上位 2 つの回答の合計）。その中でも特に高く評価された点は以下の通りです。

- **シーン作成 AI 機能で、工数削減と最適なシナリオ設計の両立を実現**
  SAPI ロープレは、項目を 1 つずつ設定することでシナリオ設計ができるだけでなく、AI との簡単なチャットを通じて、最適なロープレシーンを自動で生成することも可能です。本機能により、指導担当者のシナリオ設計に要する時間を大幅に短縮できる点と、現場の課題に即したロープレ内容を設計できる点において高い評価を得ました。

- **「顧客感情設定」で実務に近いロープレが可能**
  ロープレ相手となるAIアバターは、「非常に怒っている」「迷っている」「急いでいる」「好意的」「冷ややか」といった状態を設定することができます。同じ場面でも顧客の感情や状況によって適切な受け答えを練習することが可能です。実際に、お客様とのリアルで詳細な会話を再現できる点を評価いただいており、実践に近い形での練習によって、新人オペレーターの早期戦力化が期待されています。

- **客観的で公正なフィードバックによる応対品質の向上**
  ロープレ内容はAIが評価するため、評価者ごとの観点や基準のばらつきがなくなり、あらかじめ設定した評価軸に基づいた一貫性のある評価が可能です。アンケート回答者の 92%は、AI からのフィードバックが参考になったと回答しており、継続的なスキル向上につながることが期待されています。

アイフルご担当者様からのコメント

トライアルを通じて、場所や時間に縛られずに繰り返し練習できる環境が、新人オペレーターの心理的なハードルを下げ、主体的な学習につながると感じました。

こうした取り組みは、「IT 企業への変革 ～100 年続く企業を目指す～」を長期ビジョンとして掲げる当社の方向性とも合致しており、現場がAIに触れながら学び、業務の高度化に柔軟に対応していくための土台づくりにつながるものと考えています。今後はSAPI ロープレを通じてAI活用を日常的なものとして定着させることで、業務高度化への対応力を高めるとともに、お客様への応対品質のさらなる向上を目指してまいります。

今後の展望

アイフルでは、債権回収部門を皮切りに、営業部門やグループ会社へと SAPI ロープレの活用を広げていく予定です。さらに、新人社員だけでなく、中堅社員向けの活用も予定し、年次や経験年数を問わず、全社的に応対品質を向上していくことを目指します。

「SAPI ロープレ」とは

SAPI ロープレは、AI アバターを活用した実践型のロープレ研修システムです。主な特徴は以下の通りです。

■ AIアバターとの対話型トレーニングで、教育工数も削減

様々なアバターのペルソナやシーンを設定でき、実務で経験する多様な対応を効率的に学ぶことができます。ロープレ相手となる上司・同僚の日程調整や稼働工数をかけずに、いつでも自分のペースで繰り返し練習できます。

■ 評価AIによる客観的なフィードバックで対応力向上

事前に設定した評価軸に沿ってロープレ内容を評価し、課題を明確に可視化することができます。評価者のスキルに左右されず、公正で一貫したフィードバックを提供します。

■ シーン作成AIによる自動シナリオ作成

AI との対話だけで理想のロープレシーンを自動生成・編集可能。Web 情報や社内マニュアルも取り込めるため、現場に即した実践的なシナリオ設計を誰でも簡単に行えます。

■ ロープレ動画の振り返り、コメントが可能

ロープレの録画や会話の文字起こしを確認できるので、研修を受けた本人はもちろん、管理者も内容を振り返り、今後の学習や重点的に指導するポイントとして活かすことができます。

「SAPI」は、人の知（Sapience）を拡張し、組織に溶け込むAI SaaSとして名づけました。
当社名の「Sapeet」にAIを組み込むことで、組織にも溶け込み活用可能なプロダクトシリーズであることを表しています。

「SAPI ロープレ」ホームページ：https://suite.sapeet.com/roleplay/

アイフル株式会社について

無担保ローンを中心に、幅広い金融サービスを提供する総合金融企業。独自の審査体制や先進的なデジタル技術の活用で、スピーディーかつお客様一人ひとりに寄り添ったサービスを実現。多様なニーズに応えることで健全な社会の発展に貢献します。

会社名	：アイフル株式会社
所在地	：京都府京都市下京区烏丸通五条上る高砂町381-1
代表者	：代表取締役社長 福田 光秀
事業内容	：消費者金融事業、事業者金融事業、信用保証事業
URL	：https://www.aiful.co.jp/group/

株式会社Sapeetについて

Sapeetは、AIで企業独自のベテラン知見を解析し、競争優位性につながるコア業務の価値を増幅・拡張するExpert AI事業を運営する東京大学発ベンチャーです。コミュニケーションAIや身体分析AIを使いやすいシステムとして提供し、企業のAI×人間の協業体制構築を支援します。

会社名	：株式会社Sapeet
所在地	：東京都港区芝五丁目13番18号 いちご三田ビル8階
代表者	：代表取締役社長 築山 英治
上場市場	：東京証券取引所 グロース（証券コード：269A）
URL	：https://sapeet.com/

当社ではIR情報のメール配信を行っております。適時開示やPR情報のほか、決算説明会の動画配信等も予定しております。
サービス登録をご希望の方は、下記URLまたはQRコードより登録をお願いいたします。
https://sapeet.com/ir/newsletter

当社は、ご関心をお寄せいただいているステークホルダーの皆様への公平な情報開示に、引き続き努めてまいります。