

つながろう。驚きを。幸せを。

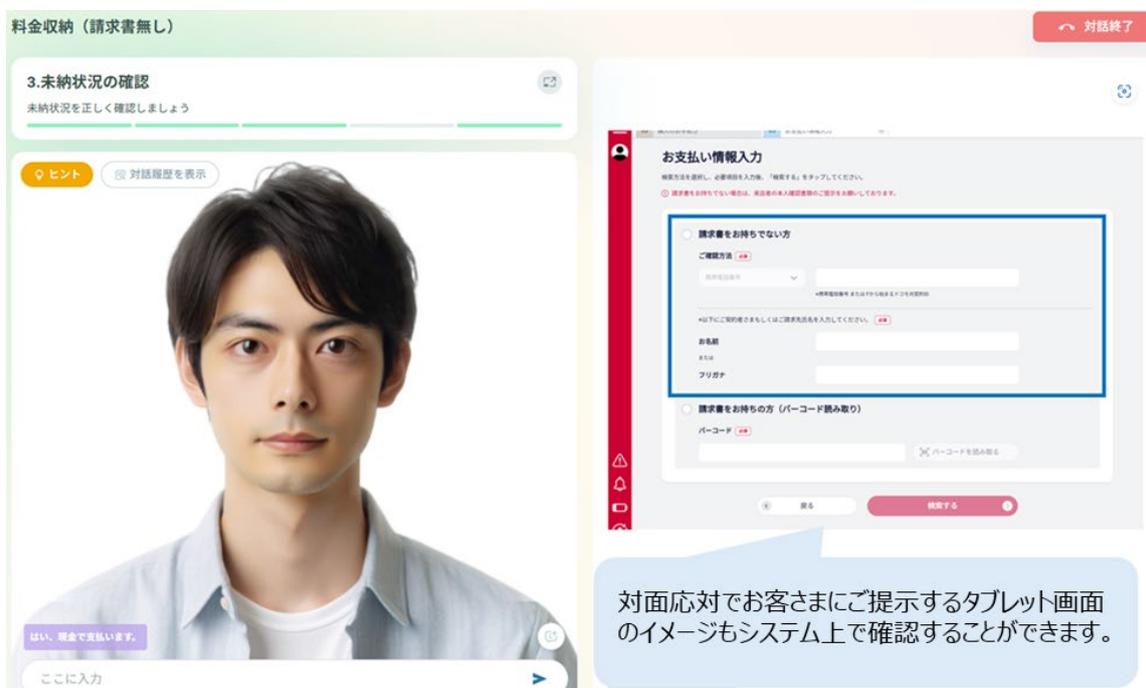


トピックス

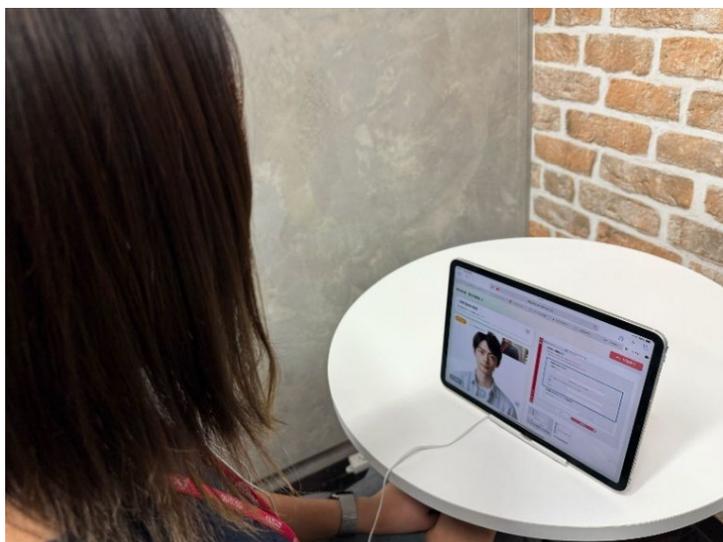
2025年10月6日
株式会社NTTドコモ

全国のドコモショップで AI ロールプレイングシステムを導入 ～スタッフ育成の効率化、応対品質の向上をめざす～

株式会社NTTドコモ（以下、ドコモ）は、ロールプレイングの実施からフィードバックまでをAIが担うシステム「AIロールプレイングシステム」（以下、AIロープレ）を自社開発し、2025年10月6日（月）から全国のドコモショップ2,048店舗^{※1}にて導入します。



< AIロープレ画面 >



< AIロープレ実施イメージ >

AI ロープレは、ロールプレイングの実施からフィードバックまでを AI が担うシステムです。受講者はシステムに登録されたシナリオに沿ってお客さま役の AI アバターを相手にロールプレイングを実施します。ロールプレイング終了後は、AI が対応内容を自動採点し、フィードバックを行います。ヒント機能も搭載しており新人スタッフでも学習がしやすい設計になっており、ロールプレイング時の録画と文字起こしもできるため個人練習後に育成担当者などとの振り返りも可能です。なお、AI ロープレは、NTT 人間情報研究所が開発した次世代メディア処理 AI 「MediaGnosis」と最新音声合成技術を活用することで、声や表情の分析に基づく応接スキルの評価や人と話しているかのようなリアルな対話を実現しています。

これまで、ドコモショップにおけるスタッフ育成のロールプレイングは、事前準備や進行、フィードバックに至るまで多くの人手を必要とし、特に育成担当者には高いスキルと多くの時間的負担が生じていました。AI ロープレでは、ロールプレイングの実施からフィードバックまでを AI が担うため、育成担当者なしにロールプレイング研修が可能になります。育成担当者が育成にかかる時間は月平均 5 時間ですので、一人あたり年間で 60 時間の稼働削減が見込め、この稼働時間で育成担当者がお客さま対応を行えるようになります。2025 年 2 月から一部のドコモショップでのトライアル導入においてもスタッフ育成稼働の削減効果と受講スタッフから実際の対応時に活きたという声も確認できたため、全国のドコモショップへの導入に至りました。

ドコモは今後も AI 技術の活用を一層推進することで、ドコモショップスタッフの対応支援を強化し、対応品質の向上をめざしてまいります。

※1 2025 年 10 月 6 日（月）時点

本件に関するお問い合わせ先
株式会社 NTT ドコモ リアルチャネル戦略部 セールスデザイン担当 山口・加藤 連絡先： staff_kensyushiken_ml@ml.nttdocomo.com

「AI ロールプレイング」の概要

1. 特長

(1) 模範スタッフの対応ノウハウをシナリオ化

- ・今回の導入時には、新人スタッフ向けおよび、ある程度経験を積んだ中堅スタッフ向けなど7種のシナリオを搭載。
- ・新人向けシナリオではAIを相手とした応対練習で、実際のお客さま応対の流れを把握。
- ・模範となる応対内容を反映した中堅スタッフ向けシナリオでは、模範スタッフの応対ノウハウをもとに誰でも同じ基準で学ぶことが可能。

(2) AIによるフィードバック機能

- ・ロールプレイング後、AIが応対内容を自動採点しフィードバックを行う。育成担当者によるフィードバック内容のばらつきを解消。
- ・ロールプレイング時の録画・文字起こしがされるため、個人練習後に育成担当者と振り返ることが可能。

生成AIを活用し、AIとのロールプレ対話や応対分析を実現

AIとの対話

顧客役であるAIとの自然な対話を実現。
1人でも好きな時間にロールプレが可能。
新人でも学習できるようヒント機能を搭載

顧客情報
踏まえた対話

ヒント機能で
新人でも学習可能

ヒント
お客さまが請求書を持参しているか質問しましょう
(例：今日は請求書をお持ちいただいていますか？)

AIによる分析

生成AIを活用し応対内容の分析結果を表示。また、声や表情を分析し
応接スキルへのフィードバックを提示

◆ 応対内容の分析

会話内容

良かった点 : お客様の来店目的や本人確認に関する手続きが丁寧に行われており、特に未納状況の確認や金額案内が適切でした。

改善点 : 支払い方法の確認が漏れており、お客様の選択肢を提示する配慮が不足していました。次回は忘れずに確認しましょう。

◆ 応接スキルの分析

言い淀みがなく良いですが、会話のスピードが早すぎます。相手が理解しやすいように、もう少しゆっくり話すことを心がけてください。

言い淀み回数 0回 会話スピード 423文字 / 分 声の質 速い 声の質 八キ八キ

会話のスピード

声の質

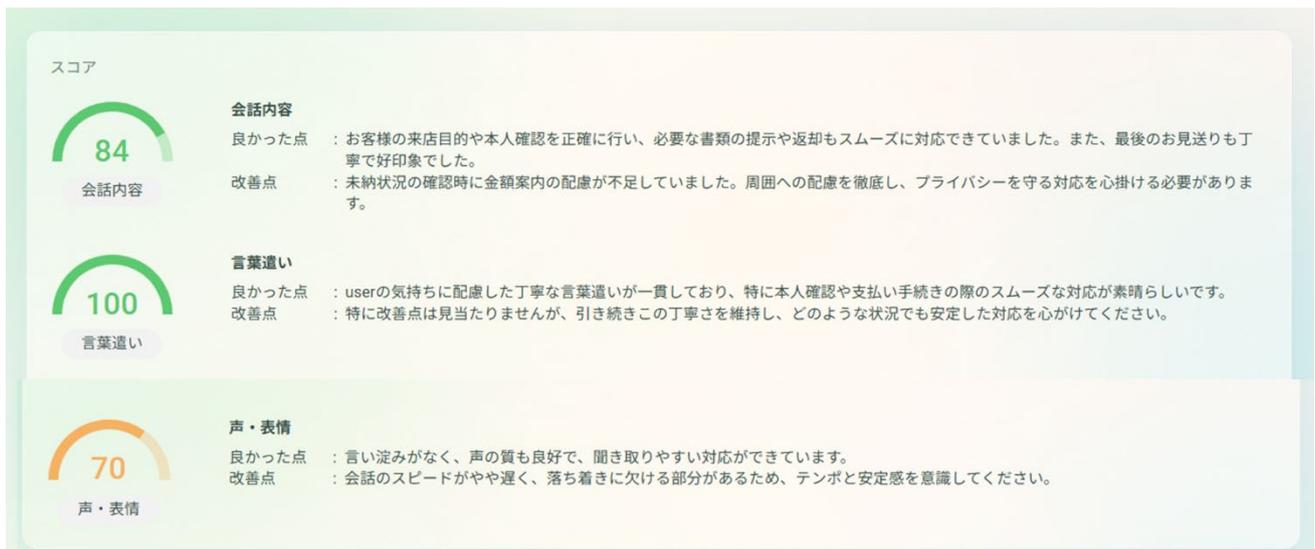
言葉遣い

立ち歩き

会話の場らかさ

発話中の感情

■ 幸せ
■ 悲しみ
■ 怒り
■ 嫌悪
■ 恐れ
■ 驚き



< フィードバックのイメージ >

(3) 多様な利用シーンに対応

- ・AI ロールプレはパソコンとタブレットで利用可能。
- ・最短 10 分で実施可能なため、業務の合間や空き時間に、応対練習が可能。

2. トライアルの実績

- ・2025 年 2 月から一部エリアの 24 店舗でトライアルを開始し、2025 年 5 月からは 204 店舗に拡大しました。
- ・新人スタッフからは「AI を相手に繰り返し練習できる」「AI のアドバイスで提案力が向上した」との声、育成担当者からも「ロールプレイ相手の時間が削減できた」「自身の応対を客観的に振り返られる」など好評価を得ました。