

2025年4月24日  
住友生命保険相互会社

## 営業職員育成の変革に向けた AI ロールプレイングシステムの導入について

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、2021年8月より CVC ファンド「SUMISEI INNOVATION FUND」から出資する株式会社エクサウィザーズ（代表取締役社長 春田 真、以下「エクサウィザーズ」）と共同で、AI を活用した営業職員体制の進化プロジェクト<sup>※1</sup>を開始し、お客さまに提供する価値向上、業務運営の高度化、営業職員の活動・教育・働きがいの向上等様々な検討を進めてきました。

その一環として AI を活用した営業職員のロールプレイングシステム（以下「本システム」）<sup>※2</sup>を4月25日より新人層の営業職員を対象に運用開始します。

本システムでは、営業職員一人ひとりがお客さま対応に必要な標準的話をトレーニングし、身につけることができるようになり、営業活動の質の向上、ひいては育成に変革を起こします。住友生命は営業職員の入社5年後在籍率40%を実現し、お客さま一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献し続ける営業職員体制を構築していきます。

※1 詳細は、<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2021/210823.pdf> をご参照ください。

※2 エクサウィザーズにて本システムの企画構想支援、技術情報提供・技術検証、及びシステムの実装・運用を実施。

### 1. 導入の背景・概要

「住友生命グループ Vision2030」では、2030年時点のありたい姿を「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」とし、保険を通じて全国のお客さまへ安心をお届けすることに留まらず、健康増進やウェルビーイングサービスの提供を行っています。こうしたサービス等の提供にあたっては、お客さまのニーズや課題等に寄り添うことが重要であり、それらのニーズ等に応じたコンサルティングを実施するためのスキル習得が求められます。

これまでもスキル習得のためのロールプレイング（以下「ロープレ」）を実施してきましたが、トレーニング時間やロープレ相手の確保、上司の指導スキルが均質でないこと等の課題から、新人のスキル習得度合いには格差が生じていました。

本システムでは、お客さま役を担う AI アバターとロープレを実施し、お客さまに伝えるべき情報を適切な順序で話しているか等を AI が評価することで、職員単独でトレーニングが可能となります。

本システムの活用を通じて、営業活動のレベルアップ・更なる効率化を図り、お客さまの課題やニーズに寄り添ったコンサルティングを実施していきます。

## 2. 本システムの概要

### <ロープレ実施画面>

**必要保障額** 13%

(このセリフでお伝えしたいこと) ■支出と収入の内訳 (働けなくなった場合)

働けなくなったときの必要保障額をご確認ください

支出	収入
1億7762 万円	7707 万円
生活・娯楽費 2600万円	年金収入 1億0055 万円
住居費 3400万円	公的年金 2088万円
教育費 2446万円	公的年金 5619万円
生活費 8236万円	

【セリフ】 内訳として、支出は、介護・経費が3,600万円、住居費が3,480万円、教育費が2,446万円、生活費が8,236万円。対して収入は配偶者収入が2,088万円、公的年金が5,619万円です。

1/1

次のセリフ 次へ

### <その他画面>

シナリオ 評価後のトーン、話し方、顔の表情をAIが検知し、検知結果をリアルタイムでフィードバックします。

この結果を提出

キーワードに **90** 検定済

声のトーンを5段階で評価しましょう! (必須)

話すスピードを5段階で評価しましょう! (必須)

抑揚を5段階で評価しましょう! (必須)

場面にあった表情 (笑顔) を5段階で評価しましょう! (必須)

記入者名: 聖地花子

コメントを入力しましょう!

送信する

- ・ 社会保障制度に関する情報提供など、営業職員自身の習熟度・苦手分野等に応じて効率的なトレーニングが可能。
- ・ 「AI」による内容の正確性や禁止語句の有無などに対する評価を実施。
- ・ 録画されたロープレ映像で表情や話し方を客観的に確認することが可能。
- ・ 上司が映像を確認することで、習熟度や足りない部分を把握し、フィードバックを通じて、スキルアップにつなげるアドバイスも可能。

## 3. 目指す姿

健康増進型保険「住友生命「Vitality」」は2018年7月の発売以降ご加入者が増加を続けており、2023年4月には「Vitality スマート」※3、さらに2024年6月より「Vitality 福利厚生タイプ」※4の販売開始等と、お客さま接点がますます拡大しています。一人でも多くのお客さまにウェルビーイング価値をお届けすることに引き続き取り組むとともに、一人ひとりのウェルビーイングを高めるべく、これまで以上に営業職員のスキル向上を目指していきます。

その実現に向けて、多様化するお客さまニーズに対応できるよう、本システムの更なる高度化を図り生成 AI 技術を活用し、臨機応変な会話をトレーニングできるシステムへと発展させていくとともに、先に運用を開始している AI を活用した顧客情報管理システム「いくなび」<sup>※5</sup>に蓄積されているお客さま情報と連動させ、営業活動前の事前シミュレーションによる顧客対応力の向上を目指していきます。これら「人とデジタルの価値を融合」することで営業活動の質を向上させていき、「人の価値」を一層高め、より必要とされる営業職員へと進化させていきます。その結果として営業職員の入社5年後在籍率40%を達成し、お客さまのウェルビーイングに貢献するサステナブルな営業職員体制を構築していきます。

※3 詳細は、[https://vitality.sumitomolife.co.jp/special/vitality\\_smart\\_direct/](https://vitality.sumitomolife.co.jp/special/vitality_smart_direct/)をご参照ください。

※4 詳細は、<https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/non-insurance/vitality-benefit/>をご参照ください。

※5 詳細は、<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/240911.pdf>をご参照ください。

以上