

2026 年 1 月 19 日
住友生命保険相互会社

～AI を活用した営業職員体制の進化プロジェクト～ AI ロールプレイングシステムのレベルアップについて

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 月に CVC ファンド「SUMISEI INNOVATION FUND」から出資した株式会社エクサウィザーズ（代表取締役社長 CEO 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※¹を開始し、お客さまに提供する価値の向上、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取組みを進めてきました。

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を 2024 年 4 月より運用開始※²していますが、今般、更に実践的な顧客対応力を身につけることを目的にレベルアップを実施し、2025 年 12 月 23 日より運用開始※³しました。

AI ロールプレイングシステムの活用を通じて、営業活動の質の更なる向上、育成改革に取り組んでいきます。

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

※² 詳細は、<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2025/250424.pdf> をご参照ください。

※³ 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にも取り組んでいます。

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。

そこで、約 1 年前に保険営業を行う上で新人期間中に身につけるべき標準的な話法をトレーニングするための AI ロールプレイングシステムを導入し、スキルの標準化や指導の効率化等、一定の効果が見られています。

一方で、コンサルティングスキルの向上には不断の取組みが必要であり、システムのレベルアップに取組み、今般、生成 AI を活用した AI アバターと台本のない自由なロールプレイング（以下「ロープレ」）の実施を可能としました。

これにより、お客さまとのリアルな対話や臨機応変な対応、ニーズの深掘り、次回アポイントメントの取得まで一連の流れをトレーニングすることができます。

また、トレーニング結果に対して生成 AI が客観的なフィードバックを行い、指導の標準化を図ることができます。

AI ロールプレイングシステムの日常的な活用を通じて、よ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するとともに、一人でも多くのお客さまにウェルビーイング価値を提供していきます。

2. レベルアップした機能について

- ・様々なお客さまを想定したトレーニングが可能（AI アバターの性別・年代・家族構成等を選択可能）
- ・生成 AI の活用により、実際の対話を想定した台本のない自由な会話が可能
- ・会話の要約から修正すべき点のアドバイス等を生成 AI が判定、即時表示

<ロープレ実施画面イメージ>



3. 目指す姿

住友生命では、お客さま一人ひとりのウェルビーイングを高めるべく、営業職員の更なるスキルアップを目指し、AI ロールプレイングシステムの高度化を図っていきます。

これまで以上に様々なトレーニングを可能とするとともに、AI を活用した顧客情報管理システム「いくなび」※⁴と連動させることで、顧客の家族構成やニーズ、課題に応じたパーソナライズされたトレーニングの実現を目指していきます。

これらの取組みを通じ、お客さま一人ひとりの細かなニーズに対応することで、営業職員を「お客さまの人生を支えるウェルビーイングデザイナー」へと進化させ、営業職員の入社5年後在籍率40%達成を目指し、サステナブルな営業職員体制を構築していきます。

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

以上