

営業ロールプレイングをAIが評価 営業品質の標準化と生産性向上に向けた実証実験の開始

第一生命保険株式会社(代表取締役社長 稲垣 精二、以下「第一生命」)とアビームコンサルティング株式会社(代表取締役社長 鴨居 達哉、以下「アビームコンサルティング」)は、営業品質の標準化およびセルフトレーニングの実現による生産性向上を目的に、AI 技術と XR 技術を活用したオンラインで受講できる営業ロールプレイングの実証実験を開始します。

■本取組の概要

本取組では、第一生命の生涯設計デザイナー向けのセルフトレーニング型の新たな教育モデルとして、AI 技術(自然言語解析)による営業スキルの評価、および、XR 技術による営業現場さながらの臨場感を演出した AI 営業ロールプレイング研修を実現します。本研修コンテンツは、スマートフォン等のデジタルデバイスから受講できるアプリケーションとして生涯設計デザイナーに提供し、時間や場所を問わずに、お客さまとのコミュニケーションを体験できます。これにより、入社が間もない生涯設計デザイナーを中心にコンサルティング力の高度化・均質化を可能とします。



■研修コンテンツの概要

営業ロールプレイングのシナリオが入ったアプリを起動すると、動画形式で架空のお客さまが登場し、保険商品説明を中心としたロールプレイングが始まります。生涯設計デザイナーが架空のお客さまにお話しした内容を AI が解析し、その内容に応じて次のシーンに自動的に進みます。ロールプレイング終了後には、生涯設計デザイナーの説明内容や話し方などを AI が解析し、シチュエーションに応じたコンサルティング力等を評価して、総合評価と能力別評価を

表示します。それらにより、生涯設計デザイナーは、お客さまとのコミュニケーションの改善ポイントを適切に把握し、お客さま満足度の向上に向けて学習することができます。

<特長>

- ・生涯設計デザイナーの話し方を AI が学習して評価

生涯設計デザイナーの知見(商品説明)や話し方など、様々な会話を学習させた AI がトレーニング受講者の会話内容を解析。商品説明力やコミュニケーション能力など様々な角度から評価し改善点を指摘。

- ・営業現場の臨場感を再現し、実践的なロールプレイングの実施が可能

XR 技術によってお客さまのみならず営業現場の周辺環境まで再現することで、臨場感のあるロールプレイングの研修実施が可能。また、様々なお客さまの属性情報(年齢、性別、家族構成など)のパターンを作り出すことで幅広いシチュエーションを想定した高度で実用的な研修コンテンツの作成が可能。

- ・スマートフォンなどの利用により、時間・場所に縛られない研修を実現

生涯設計デザイナーは、スマートフォン等のデジタルデバイスから研修受講できることから、事前にお客さまの保険ニーズに合わせた保険商品説明のロールプレイングを実施したうえで訪問が可能となり、満足度の高いご提案に向けた準備が可能に。また、営業オフィスのみならず、お客さまへの訪問時間の合間で、何度でも研修を受講でき、生涯設計デザイナーの働き方改革を加速。

■今後の展開

第一生命の様々な保険商品に対応した研修コンテンツを増やすとともに、お客さま満足度向上に向け、コミュニケーションスキルのフィードバック充実等、言語領域を中心とした機能の拡充を検討しています。また、生涯設計デザイナーが受講することによって蓄積されるデータを AI に学習させていき、営業スキルの評価精度を高めていく予定です。2021 年度の全国展開に向け、まずは新人教育研修における導入を目指し、2020 年8月より実証実験を始めていきます。

■アビームコンサルティングの役割

アビームコンサルティングは、保険業界における営業プロセスや人材育成のノウハウと、言語領域だけでなく顔の表情や立ち振る舞いといった非言語領域分析等のデジタルテクノロジーの知見を活用し、営業研修のデジタル化の構想策定から実装までを一貫して支援しています。また、今回の取り組みをアビームコンサルティングが提供する「Virtual AI Training Solution」を通じて提供したことで、よりスピーディーな導入を実現しています。アビームコンサルティングは、今後も、第一生命のデジタルテクノロジーを活用した変革に共にチャレンジし、成果の共創に貢献していきます。

第一生命保険株式会社について

第一生命は、全国約 44,000 人の生涯設計デザイナーのネットワークを活かし、健康増進をはじめとしたお客さま一人ひとりが望むしあわせな人生や生き方の実現に向け「QOL 向上への貢献」を目指し、商品・サービス等のご提供を通じて、「一生涯のパートナー」としてお客さまに安心の最高峰をお届けできるよう努めていきます。

ホームページ：<http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

アビームコンサルティング株式会社について

アビームコンサルティングは、アジアを中心とした海外ネットワークを通じ、それぞれの国や地域に即したグローバル・サービスを提供している総合マネジメントコンサルティングファームです。戦略、BPR、IT、組織・人事、アウトソーシングなどの専門知識と、豊富な経験を持つ約 6,600 名のプロフェッショナルを有し、金融、製造、流通、エネルギー、情報通信、パブリックなどの分野を担う企業、組織に対し幅広いコンサルティングサービスを提供しています。

ホームページ：<http://www.abeam.com/jp/>

※XR(Extended Reality)とは、仮想世界と現実世界を融合し新たな体験を創り出す技術の総称で、VR(Virtual Reality)、AR(Augmented Reality)をはじめ、MR(Mixed Reality)、SR(Substitutional Reality)などの技術で構成されます。

※アビーム、ABeam 及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。

※「Virtual AI Training Solution」は、研修受講者がデジタルデバイスを使って研修を行い、その音声・画像を分析して営業スキルを定量的に評価する、研修ソリューションです。

詳細：<https://www.abeam.com/jp/ja/expertise/SL294>

※本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標または登録商標です。