

2024年10月9日
 株式会社エクサウィザーズ
 (コード番号：4259 東証グロース)

エクサウィザーズ、生成 AI を用いた 営業・接客領域における人材育成の支援事業を開始 ～労働力や営業力の不足解消に向け、AI アバターでのトレーニング、 面談の要約・評価分析サービスを提供・連携～

株式会社エクサウィザーズ（東京都港区、代表取締役社長：春田 真、以下エクサウィザーズ）は、生成 AI を活用した人材育成の支援事業を新たに始めます。従来の集合研修や 1on1 などは多くの時間や人手がかかり単発的なものが中心でしたが、生成 AI を活用することでコストと時間を大きく削減しつつ、継続的かつ高度な人材育成を可能とします。現在提供中の AI アバターでのロールプレイング「exaBase ロープレ」に加えて、2024 年 12 月に実際の面談時の音声を AI で記録・分析するサービス「exaBase 面談要約」の提供を開始します。社内のノウハウ継承、早期離職、また、育成にまつわるハラスメントなど多岐にわたる課題を解決し、組織全体における営業力の底上げを実現します。



労働市場と育成の課題

日本の労働市場は人手不足と高齢化が同時に進行し、採用難と育成の抜本的見直しが必要となってきます。2040 年には生産年齢人口が 1500 万人以上減少するとされています。ベテランの退職も進むなか、従来のように時間をかけた OJT による育成も難しくなっています。顧客からは以下のような声も聞かれます。

- ・若手に対して、旧来型の特訓のようなやり方では、パワーハラスメントと受け取られかねない。
- ・育成に関わるベテラン社員が固定化してしまい、その負荷も見過ごせなくなっている。
- ・育成対象の人材が多様化しており、多言語への対応などが求められている。

エクサウィザーズは生成 AI・自然言語を活用することで、こうした課題を解決する 2 つのサービスを開発し、本事業に取り組みます。両サービスの連携によって、営業や接客領域における「攻めと守り」を両立させて生産性を引き上げていきます。

本事業で活用する 2 つのサービスの特徴

(1) AI アバターによるロープレ

2024 年 4 月に発表した AI アバターを活用したロールプレイングサービス「exaBase ロープレ」について、顧客への大規模な展開を開始しました。

自由なアバター設定、営業シーンにあわせたシナリオの設定・採点、企業全体や部署単位での受講者の管理などが可能です。



図 exaBase ロープレの画面例

exaBase ロープレは、金融・保険、不動産、教育、IT 企業、コールセンター運営など、様々な企業・団体において検討いただいています。ユーザー企業としての利用から、B to B to C のサービスにおいて OEM でご活用いただく形態まで幅広いご要望に対応します。

詳しくは以下をご覧ください。

<https://exawizards.com/exabase/roleplay/>

(2) 営業面談の AI による記録・要約

営業や接客を実際に現場でどのように実施しているのかを、AI によって文字起こしして分析する「exaBase 面談要約」を 2024 年 12 月に提供開始します。

AI がリアルタイムに文字起こし、要約、分析することで面談完了後すぐに関係者に共有し、営業トークの改善点や次の打ち手の検討で、チームや部署の生産性向上に寄与します。AI が面談内容を分析することで、以下のような機能を提供します。

- ・コンプライアンス上の問題がないかどうかのチェック
- ・チャットによる面談内容に対する確認・問い合わせ
- ・要約書類における個人情報のマスキング

なお、データは AI に学習されない設定が可能で、国内のデータセンターに保管します。



exaBase 面談要約にご興味のある方は、以下よりお問い合わせください。

<https://event.exawizards.com/misc/2024119>

両サービスの連携

exaBase ロープレと exaBase 面談要約を利用いただくことで、ロールプレイングで事前に学んだ内容を顧客との面談で実践できているのかを確認できます。また、実践できなかった内容を、ロールプレイングでの練習に組み込むことができます。

こうした取り組みを加速することで、新人の育成はもちろん、定着率の向上による中堅層の増加、組織全体の営業力の底上げ、より効果的な新人育成企画といった循環を回していけることを目指します。

また、新人などの育成のほか、コールセンターなどにおける商品問い合わせへの対応力の向上など、幅広い分野への適用を想定しています。

例えば、特にクレームにつながりやすい項目を分析し、ロールプレイングのシナリオに反映させるといった



ことが可能となります。高齢社会において重要性が高まる、認知症の顧客に対する適切な販売活動の推進といった用途も想定されます。

今後、両サービスのシステムを連携させてロールプレイングと面談のデータを蓄積・分析し、育成の高度化に加えて、ベストプラクティスの導出、顧客ニーズの見だしといったことを支援する機能を検討していきます。

今後の予定

本事業において、2025年に音声合成や外国人への対応機能を提供していく予定です。

また、エクサウィザーズはシステムを内製できるソフトウェア開発環境「exaBase Studio」を提供しています。exaBase ロープレと exaBase 面談要約を、exaBase Studio 上で連携させることで、社内システムやデータベースとの連携も可能となります。

サービスの料金体系

料金体系は、ご利用時間に応じた従量課金となります。

exaBase ロープレは、AI アバターとのロールプレイングを 100 時間利用可能なチケットを 1 枚 20 万～30 万円（ご購入枚数で異なります）でご提供します。1 時間当たりの単価で 2000～3000 円となります。初期費用は環境構築、1 シナリオ・3 アバターの設定などを含んで 300 万円です。

一方 exaBase 面談要約は、100 時間の一連の録音・文字起こしが可能なチケット 1 枚 10 万円です。1 時間当たりの単価で 1000 円となります。初期費用は環境構築、独自の 1 プロンプトの構築などを含んで 100 万円です。

なお、本件が 2025 年 3 月期業績に与える影響は軽微であります。

※exaBase はエクサウィザーズの登録商標です。

【エクサウィザーズ 会社概要】

会社名：株式会社エクサウィザーズ（証券コード 4259）

所在地：東京都港区芝浦 4 丁目 2-8 住友不動産三田ファーストビル 5 階

設立：2016年2月

代表者：代表取締役社長 春田 真

事業内容：AIを活用したサービス開発による産業革新と社会課題の解決

URL：<https://exawizards.com/>

<広報に関するお問い合わせ先>

株式会社エクサウィザーズ 広報 メール：publicrelations@exwzd.com