

報道関係者各位

2024 年 11 月 19 日
株式会社マーケットエンタープライズ
株式会社 Sapeet

マーケットエンタープライズが営業研修に Sapeet の AI ロープレシシステム「カルティ ロープレ」を導入 ～生成 AI 活用で人材教育にかかる時間を 30%以上削減し、売上拡大へ～

株式会社マーケットエンタープライズ(東京都中央区、代表取締役社長:小林 泰士、東証プライム・証券コード 3135、以下「マーケットエンタープライズ」)は、専門性の高いリユース業務の営業活動に必要な知識やスキルの効率的な習得と営業力・接客力強化を目的に、2024 年 11 月 19 日(火)より、株式会社 Sapeet(東京都港区、代表取締役社長:築山 英治、東証グロース・証券コード 269A、以下「Sapeet」)が開発・提供する生成 AI を活用したロープレシシステム「カルティ ロープレ」を導入いたしました。本導入では、マーケットエンタープライズと Sapeet が共同で設計し、マーケットエンタープライズ向けにカスタマイズされた教育システムを使用します。マーケットエンタープライズでは、本導入によるサービス品質及び売上拡大に努めてまいります。



■「カルティ ロープレ」導入の経緯

マーケットエンタープライズでは、近年、事業拡大に伴い社員数が増加し、営業担当者一人ひとりのスキル向上と、サービス品質の均一化が課題となっていました。加えて、総合型リユースとして幅広い買取商材を取扱う事業性質上、従業員一人ひとりが幅広い商品知識を習得したうえで適切なヒアリングや提案をすることが求められます。また、コンプライアンスに関する膨大な情報の理解が必要不可欠です。そのため、マーケットエンタープライズでは、ロールプレイング研修をインサイドセールス職の育成における重要な要素の一つとして位置付け、注力してまいりました。

しかしながら、従来のロールプレイング研修では管理者の立ち会いが必要で、時間的制約や評価者による評価のばらつきの発生が課題となっており、マーケットエンタープライズでは、スケジュールや評価者のスキルに左右されない営業研修導入の可能性を模索しておりました。加えて、マーケットエンタープライズでは、生成 AI 技術の利用により業務の効率化及び生産性向上が見込めると考え、積極的な生成 AI 活用を推進しております。そうした中で、マーケットエンタープライズでは、Sapeet が開発・提供する「カルティ ロープレ」を課題解消のための有効な手段として捉え、システム導入に至りました。なお、本システムは、インサイドセールス職の研修時の使用を想定しております。マーケットエンタープライズでは、システム導入により、リユース事業の営業力強化による顧客満足度向上はもちろん、業務効率化や生産性向上による事業拡大に努めてまいります。

■本取組で導入した「カルティ ロープレ」について

マーケットエンタープライズが定義した優秀な営業術を組み込み、AI アバターをお客様に見立てて、実際に架電営業を体験できる研修プログラムを構築しました。対話型トレーニングに生成 AI を活用することで、場所や時間を問わずに研修を受けることができ、ヒアリング力の向上やお客様からの質問へ適切に対応できるスキルを効果的に習得できるようになります。加えて、優秀な営業の要素を組み込んだ評価 AI によるフィードバックにより、定量的な評価が可能となります。これにより、評価者のスキルに左右されることなく、画一的で公平なフィードバックにより、メンバーの学習意欲向上が見込まれます。

■マーケットエンタープライズが導入する「カルティ ロープレ」の特徴

・AI アバターとの対話型トレーニング

勤務時間内であればいつでも実務に近い形でロールプレイング研修を実施することが可能になります。加えて、アバターのペルソナや、ロープレのシーンも選択することができます。

・評価 AI による定量的かつカスタマイズされたフィードバック

今回の取組では、マーケットエンタープライズ専用幅広い取扱い商材に対応した商材知識をシステムにインプットしています。評価 AI にインプットされたナレッジをもとに、客観的なフィードバックを行なうことにより、個々の課題を明確化し、ヒアリング力の向上はもちろん、お客様からの質問への確かつ迅速に回答できるように、スキルアップを促進します。また、均一な基準で評価を実施できるので、評価者のスキルに左右されない公正な評価と人材育成を実現します。

・AI による自動音声文字起こし

研修時の音声自動で文字起こしされ、研修を受けた本人はもちろん、管理者もいつでも内容を振り返り、今後の学習に活かすことができます。

■導入で期待される効果

実際の営業活動を想定した実践的なトレーニングを通じて、ヒアリング力などをはじめとした顧客対応力向上及び顧客満足度向上につながる質の高いサービス提供を目指します。加えて、研修を受けるメンバーだけでなく、管理者も含め、研修にかかる時間やコストを削減します。

マーケットエンタープライズではこれまで、ロールプレイング研修時に立ち会いや研修内容の確認などが発生し、採用者が増加するほど、管理者への負荷がかかっておりましたが、本システム導入後は、管理者が研修に要する時間を 30%程度削減できる見込みです。マーケットエンタープライズでは、システム導入により、インサイドセールスの営業力強化による売上向上、顧客基盤拡大を目指してまいります。加えて、AI の活用範囲拡大や、より高度な業務への活用検討を重ね、従業員がより創造的で付加価値の高い業務に集中できる環境を整備してまいります。

■株式会社マーケットエンタープライズ

マーケットエンタープライズは、ネット型リユース事業を中心に、メディア事業、モバイル通信事業などを展開し、「持続可能な社会を実現する最適化商社」をビジョンに掲げ、2006 年の設立以来、成長を続けています。2015 年 6 月には東証マザーズに上場。2021 年 2 月に東証一部へ市場変更の後、2022 年 4 月にはプライム市場へ上場しております。ネット型リユース事業では、「高く売れるドットコム」のほか、リユースプラットフォーム「おいくら」や、80 か国以上への中古農機具の輸出などで事業拡大を続けており、ネット型リユース事業のサービス利用者は延べ 790 万人を達成しました。

マーケットエンタープライズ ウェブサイト: <https://www.marketenterprise.co.jp/>

■株式会社 Sapeet

Sapeet は、AI で企業独自のベテラン知見を解析し、競争優位性につながるコア業務の価値を増幅・拡張する「Expert AI」事業を運営する、東京大学発のスタートアップ企業です。AI 身体分析技術や生成 AI 技術など、独自の技術をわかりやすく使いやすいシステムとして提供し、ヘルスケア業界・小売業界など、幅広い事業者様の AI と人間の協業体制構築をトータルでご支援します。

「カルティ ロープレ」 ウェブサイト: <https://kartie-cloud.jp/roleplay/>

Sapeet ウェブサイト: <https://sapeet.com/>

【報道関係者からのお問合せ先】

マーケットエンタープライズに関すること

株式会社マーケットエンタープライズ

PR 担当: 立花

Tel: 03-6675-3923 Mail: pr@marketenterprise.co.jp

「カルティ ロープレ」に関すること

株式会社 Sapeet

PR 担当: 西林

Tel: 080-7740-8404 Mail: nishibayashi@sapeet.com