

2025 年 3 月 28 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 S a p e e t
代 表 者 名 代 表 取 締 役 社 長 築 山 英 治
(コード番号：269A 東証グロース)
問 合 せ 先 取 締 役
経 営 管 理 本 部 長 佐 藤 琢 治
(TEL. 03-6822-3263)

**「カルティ ロープレ」、カスタマーハラスメント対応研修向けに提供開始
～AI アバターによる実践型研修で、カスハラ対応スキルの習得を支援～**

株式会社 Sapeet（本社：東京都港区、代表取締役社長：築山 英治、以下「Sapeet」）は、生成 AI を活用したロールプレイング研修システム「カルティ ロープレ」をカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対応研修へと拡張し、企業の従業員研修向けに提供を開始しました。



背景と目的

近年、カスハラが社会問題として注目されており、企業における対応の重要性が高まっています。特に、精神的な攻撃や過度な時間拘束など、直接的な暴力ではないものの、従業員のメンタルヘルスに大きな影響を与える事例が増加しています。

そこで、Sapeet は AI ロープレ研修システム「カルティ ロープレ」を活用し、企業の従業員がカスハラ対応スキルを習得しやすい環境を提供します。これにより、適切な対応を学び、安全に実践を重ねることで、カスハラによる精神的負担の軽減に寄与してまいります。

「カルティ ロープレ」の特徴とカスハラ対応研修の活用ポイント

「カルティ ロープレ」は、AI アバターとの対話型トレーニングを通じて、リアルな接客・対応シーンを体験できる研修システムです。カスハラ対応研修においては、以下のポイントで活用が可能です。

1. AI アバターによる多様なカスハラシナリオの再現

- 脅迫、中傷、暴言、侮辱など精神的な攻撃
- 居座りや長時間の電話対応など、過度な時間拘束
- 継続的、執拗な言動
- 不適切な要求や過度なクレーム（理不尽な返品要求や過剰な補償要求）

2. カスハラ対応スキルの実践的習得

- 正当なクレームやカスハラの判別基準の習得
- 適切な言葉遣いや対応姿勢など、基本スキルの学習
- 状況改善のための具体的な対応実践（時間、人、場所を変える）
 - 対応時間の調整や冷静さを取り戻すための時間確保
 - 上司への引継ぎなど、担当者の変更
 - 店頭から個室への誘導など、より適切な環境での対応
- 電話対応での適切な通話終了判断など、状況に応じて毅然とした対応をする力の習得

3. 客観的なフィードバックと学習支援

- AI による自動フィードバックで、対応の良かった点や改善点を可視化
- シナリオごとの対応パターンを振り返り、スキルアップを促進
- 管理者はダッシュボードでロープレ実施状況やその動画を確認し、個々の状況に合わせたフィードバックが可能

今後の展開

「カルティ ロープレ」は現在、金融機関、小売・サービス業、コールセンター、医療機関など、顧客対応が求められるさまざまな業界での活用が進んでいます。今後は、より多様なカスハラ事例に対応できるシナリオの追加や、カスタマイズ可能なトレーニング機能の充実を図り、各企業の研修ニーズに応じた柔軟な活用を支援していきます。

Sapeet は、AI 技術を活用した実践的な研修システムを通じて、従業員の負担軽減と企業のサービス品質向上に貢献してまいります。

「カルティ ロープレ」について

「カルティ ロープレ」は、AI アバターを活用した実践型のロープレ研修システムです。主な特徴は以下の通りです。

■ AI アバターとの対話型トレーニングで、教育工数も削減

実務で経験する多様な対応を効率的に学べます。基礎的な対応からカスタマー対応まで幅広く活用でき、上司の時間を取ることなく、従業員が自分のペースで繰り返し練習できます。

■ 評価 AI による客観的なフィードバックで対応力向上

78 点

ヒアリング 3/3問

提案 2/3問

質疑応答 2/2問

説明 1/2問

寄添い 1/1問

成績履歴

店頭で大きな声でお怒りのお客様への対応

チェックポイント

#01 ヒアリング

☒ 原因を確認する

評価ポイント

☒ 原因がよく分からないままとりあえずの謝罪はしない。

☐ お怒りの原因を伺う。

あなた 大変申し訳ございません。どうされましたか。

正解例 どうされましたか。何か不手際がございましたでしょうか。

対応のポイントを押さえられているか、AI が客観的に評価し、課題の明確化とスキル向上をサポートします。

■ ロープレ動画の振り返り、コメントが可能



0:00 / 7:14

相手

おい、この店はどうなってるんだ。

あなた

大変申し訳ございません。なにか不手際がありましたでしょうか。

相手

なにかありましたかじゃない。どういう教育をしているんだ。

あなた

ご不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。あちらにおかけになって、詳細をお聞かせいただくことはできますか？

コメント

落ち着いていただくために場所を変える提案はGoodです！
ただ、とりあえず第一声で謝罪するくせがあるようです。何も分からないままとりあえず謝罪するという姿勢は失礼にあたることもあるので、第一声は原因・状況を確認する言葉が出てくるとよいですね。

ロープレの録画や会話の文字起こしを確認できるので、従業員による自己改善や上司によるフィードバックに活用いただけます。

「カルティ ロープレ」 ホームページ : <https://kartie-cloud.jp/roleplay/>

株式会社 Sapeet について

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、東京大学発のベンチャー企業です。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、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。

会社名：株式会社 Sapeet

所在地：東京都港区芝五丁目 13 番 18 号 いちご三田ビル 8 階

代表者：代表取締役社長 築山 英治

URL：<https://sapeet.com/>

当社では IR 情報のメール配信を行っております。適時開示や PR 情報のほか、決算説明会の動画配信等も予定しております。

サービス登録をご希望の方は、下記 URL または QR コードより登録をお願いいたします。

<https://sapeet.com/ir/newsletter>



当社は、ご関心をお寄せいただいているステークホルダーの皆様への公平な情報開示に、引き続き努めてまいります。