

2025 年 5 月 7 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)

オリックス生命、AI アバターとの対話で効果的に育成する 「exaBase ロープレ」を導入

～ コールセンターの新人研修で活用し AI が評価・フィードバック、教育役ベテラン社員の負荷 4 割減 ～

株式会社エクサウィザーズ（東京都港区、代表取締役社長 CEO：春田 真、以下エクサウィザーズ）は、オリックス生命保険株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：片岡 一則、以下オリックス生命）が「exaBase ロープレ」を導入したことをお知らせします。exaBase ロープレは AI アバターを利用して、設定したシナリオに基づいたロールプレイングと定量的な評価が可能なサービスです。オリックス生命は顧客対応のコールセンター業務に導入することで、新入社員を効果的かつ一定の基準で育成しつつ、教育役のベテラン社員の負荷の 4 割削減を見込んでいます。



オリックス生命では毎年 4 月から、コールセンター部門に配属される新入社員の研修を行っています。お客様からの住所変更などの要請に対して、丁寧かつ的確な言葉使いで対応する必要があるため、業務に精通した多数のベテラン社員が割り当てられていました。従来は約 2 か月間、約 5 人のベテラン社員が担当していました。

これに対してこのたびエクサウィザーズの exaBase ロープレを採用し、ロールプレイングによる研修の約 4 割で活用を始めました。当社のお客様における、生命保険業界でのコールセンター窓口業務での AI ロープレの導入は初となり、同業界においても先駆けた事例となります。

□exaBase ロープレの主な特徴と活用内容

（1）自社独自のシナリオの設定

オリックス生命のコールセンターにおいて蓄積したノウハウや、あらかじめ用意しているスクリプト内容に基づいたデータを AI が参照。実際のコールに近い対話シナリオを設定しています。不適切な発言である「NGワード」をあらかじめ定めておき、その有無のチェックも行います。

（2）自由な AI アバターとの会話

AI アバターは、性別や年齢などを自由に設定可能ですが、今回はオリックス生命が想定するお客様のアバターを新たに設定できるようにしました。プロファイルとして「お急ぎのお客さま」や「じっくり話を聞きたい

お客さま」などのパターンを用意しました。

(3) 担当者への同一基準での評価

ロールプレイングの結果はあらかじめ定める評価基準に基づいて、100 点満点で評価します。AI による個別のフィードバックも提示され、それぞれの担当者が課題をより自分ごと化できるため、向上に向けたモチベーションも働きます。適切な敬語で対応しているかどうか、不要なつなぎ言葉であるフィラーの有無などもチェックできます。



The screenshot displays the exaBase roleplay evaluation interface. On the left, a score of 70.3 is shown, along with a progress bar indicating the current status. The main area contains a list of evaluation items, each with a score and feedback. The feedback is provided in Japanese, detailing the strengths and areas for improvement. On the right, there is a video player showing a roleplay session, with a search bar and a list of video thumbnails.

画面 exaBase ロープレの評価と振り返りの画面（一般的な画面例、出所：エクサウィザーズ）

(4) 研修状況の確認

各新入社員がロールプレイング研修をどの程度進捗させているのか、基準をクリアしているのかなど、管理者側が一覧して確認できます。どのような内容を受け答えしたのかのテキスト、動画も記録可能です。

exaBase ロープレについて詳しくは、下記のサイトをご覧ください。

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

なお、本件が 2026 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CEO 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