

## 未経験者の早期育成に「AI ロープレ」活用 件数倍増と管理者サポート工数60%減

NTTフィールドテクノは、NTT西日本の通信回線1648万回線の保守を担当。受付部門では「ネット・電話が使えない」「電話線が垂れ下がっている」などの問い合わせを24時間365日受け付け、通信試験・設定案内・修理手配などの業務を行っている。台風など災害発生時は問い合わせが急増。通常のオペレータだけでは対応しきれず、他部門の社員を臨時的“支援者”として動員する体制を敷いている。

しかし、「お客様対応未経験の支援者の育成には多くの研修時間を要します。また、研修から実践まで時間が空くため即対応ができず、不慣れなまま着台するので管理者のサポートが必須という状況でした」と、サポートセンタの内野 由美子氏は振り返る。

対策として、業務知識のインプ

ット（習得）ではナレッジやチャットボットを整備し、座学時間を半減した。一方、話す・聞くスキルのアウトプット（実践）が問題だった。通常は講師（管理者）との1対1のロールプレイで練習するが、全員の実施には手間と時間を要する。限られた時間で効果的に訓練ができないかを検討。スキル向上・評価・省力化の3点で要件を整理し熟慮した結果、生成AIを活用した訓練環境——「AI ロープレ」の構築に至った（図）。

### 失敗しても恥ずかしくない！ ポジティブ評価でやる気を喚起

AI ロープレは、現場で柔軟に設定できるよう内製で開発。災害時のよくある問い合わせに絞り込み、練習できるようにした。最終審査会では実際のAI ロープレを

使ったデモを西阪直枝氏が実演。「電話線が垂れている」という顧客からの連絡に対して状況と場所を確認し、現地に修理者を手配する。応対終了後はAIによるフィードバックを得る。「フィードバックは自信が持てるようポジティブさを強調



関西カスタマフロント サポートセンタ（大阪）の内野 由美子氏（左）と、西阪直枝氏

し、さらに良くなるポイントをアドバイスしています」（西阪氏）。

従来のロープレは限られた時間故に、1人が実践している間は残りが見学するというローテーションで1人あたり7分が限界だった。しかし、AI ロープレでは個人で何度も練習できるため、1人あたり60分に拡大。災害発生時は、AI ロープレで思い出し練習ができ、すぐに独り立ちが可能になった。これにより、受付件数が以前の1人20件から40件以上と倍増、管理者のサポートも60%削減できた。

支援者からは「未経験でも心理的負担なく練習できる」「前向きな評価でやる気がでる」「失敗しても恥ずかしくない」、管理者からは「基本的なロープレはAIに任せられるので、他の研修に注力できる」と好評だ。今後は、新人や新商品の研修、カスタマ対策研修などにも広げていく考えだ。

図 3つの要件でアウトプット訓練の方策を検討

限られた時間で、効果的に  
アウトプット訓練ができないか検討した!!

#### スキル向上

- ・声を出した練習環境
- ・必要情報を聞きだす対応スキル
- ・レベルに合わせた難易度設定ができる

#### 評価

- ・やる気になる前向きな評価コメント
- ・お客様心情に沿ったアドバイスができる
- ・聞き出せていないことを教えてくれる

#### 省力化

- ・講師が不要
- ・タブレットのみで練習できる

生成AIを活用し、内製で  
プロンプト（AIへの指示書）を練り上げることとした