

**入塾率/若手講師の対応力向上に
カルティロープレご紹介資料
株式会社Sapeet**



会社概要

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ベンチャーです。
AIコミュニケーション分析・AI身体分析技術を使いやすいシステムとして提供し、企業におけるAIと人間の協業体制構築を支援します。



会社名	株式会社Sapeet
所在地	東京都港区芝5-13-18 いちご三田ビル8階
代表取締役	築山 英治
設立	2016年3月
市場	東証グロース:269A(2024年10月29日上場)
URL	https://sapeet.com/
事業内容	Expert AI事業 (AIソリューションおよびAIプロダクトの提供)
関連会社	株式会社PKSHA Technology (東証プライム:3993)

ひとを科学し、寄り添いをつくる

人の身体性・精神性・行動をデータとロジックに基づき分析/可視化する。

また、その技術を簡単に利用できるように、仕組みを開発し続ける。

その仕組みによって、人と社会がより最適な状態で触れ合い、

人のポテンシャルを解放したり、生活の質を高めたり、と

心身豊かになれる世界をつくります。

Sapeetの主要事業

共進化する2つの事業を通じて未来のソフトウェアの社会実装を進めます

AIソリューション事業

AI Solution AI Research

研究・開発を通じ、
個別の業務高度化を実現

生成AIソリューション

プロダクト事業

AI SaaS

プロダクトを通じ、
DX・業務の高度化を実現

カルティ **ロープレ**

AIロープレ

AI身体分析・販促技術の
研究成果を社会実装

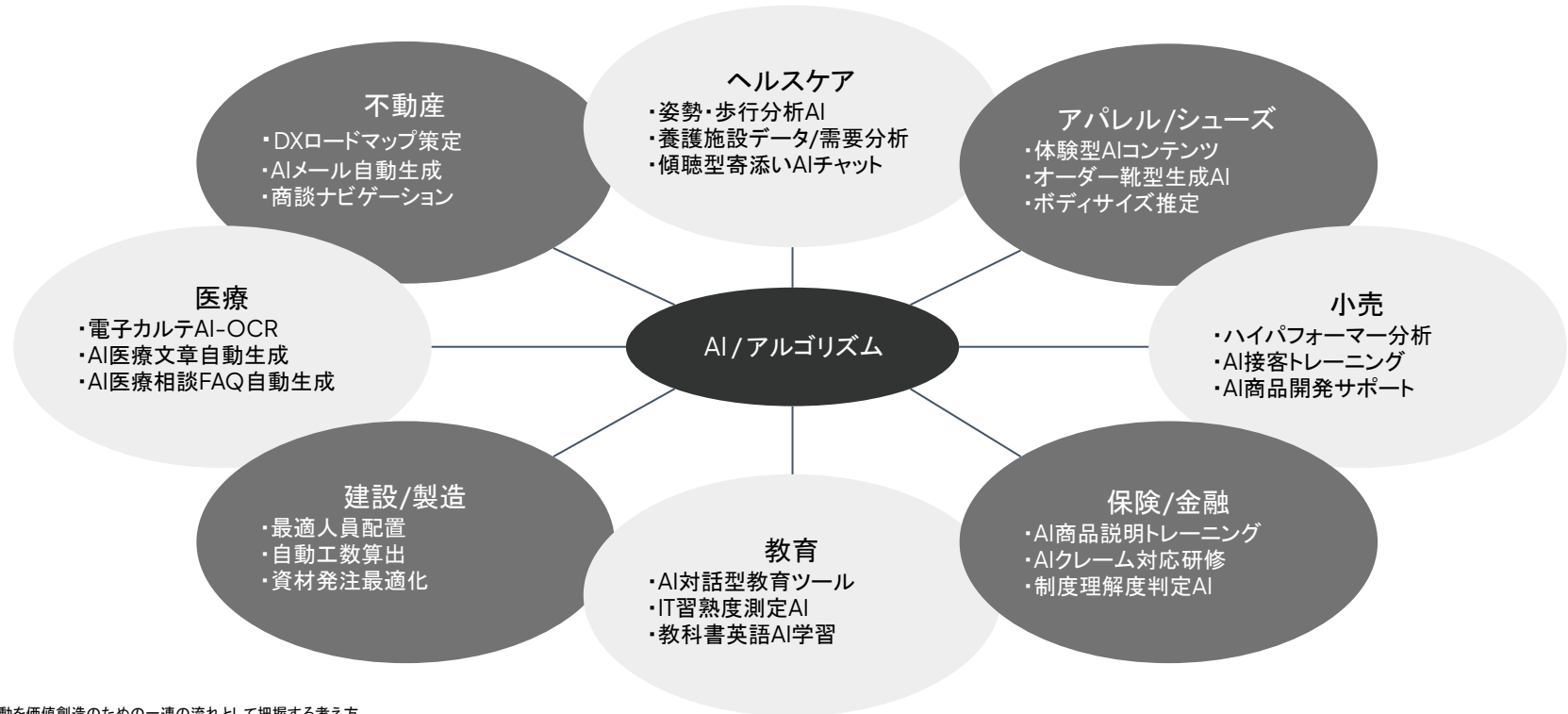


データフィードバックによる
研究・開発の加速

多様な業界におけるバリューチェーンでの支援実績

Sapeetでは多様な業界において、*バリューチェーン全体での価値創造を支援しています

業界固有の課題を理解し、顧客との接点を持つ主要な活動や、従業員の育成などの支援活動を先端技術を駆使してサポートいたします



*各事業活動を価値創造のための一連の流れとして把握する考え方

弊社支援実績

最近の弊社支援実績の一部をご紹介します

各企業様の個別の課題に寄り添って、最適なソリューションの選定と開発に加えて業務フロー再構築の支援も行います

業種	目的	課題	提供ソリューション	補足
大手不動産 (ディベロッパー)	品質確保 若手教育 AI活用浸透	・営業マンのメール文章品質に差があること ・パーソナライズされたメッセージの生成は工数が掛かること	AIメール	社内での生成AI活用を浸透させるためにもわかりやすいテーマでスタートしたいとのご要望もあり
大手不動産 (仲介)	若手教育 成約率向上 ナレッジの蓄積	・ベテラン世代のリタイアにより年々知見が失われていく ・個人依存が強い業種なので、営業マンごとの差分が大きい	AI・DXコンサルティング	現状業務から課題を抽出し、対策すべきテーマの優先順位付けを実施して中期計画を策定
介護施設	成約率向上 営業支援	・満床率を増加させたい ・対応履歴などのデータはあるが、その活用がうまくいっていない	満床率増加のためのAI活用	過去の顧客データを分析し、営業活動におけるバリュー創出要素を特定
自治体	ユーザー接点の拡大 サービスの拡充	・孤独・孤立を感じる方の支援を行っているが、人手で行っており、支援の対応に限界あり	LINEを活用したAIチャット	ソーシャルワーカーの知見をもとに、24時間365日の相談支援体制を実現
大手化粧品メーカー	PDCAサイクル 品質確保 工数・費用削減	・お客様へお送りするメールマガジンの作成工数が掛かっている ・外注する場合もあり、コストも発生している	AIメルマガ自動生成	メルマガ量産化によりマーケティングにおけるPDCAを高速化
高級小物販売	若手教育 販売向上 ナレッジの蓄積	・販売員のパフォーマンスにばらつきがあり ・接客スキルの可視化ができていない	ハイパフォーマー分析	接客時の会話内容とパフォーマンスを参照して分析し、「売れる」接客フローの再構築を支援

AIプロダクト事業

営業や接客のリアルな場面を直接サポート、成約率向上をアシストする

SapeetのAI SaaSプロダクト

カルティ シセイカルテ AI姿勢分析システム

数枚の写真撮影のみでカラダの状態をAIが詳細分析
姿勢の歪みをAIで簡単に可視化し、おすすめメニューを提案



カルティ セールス ノーコードの商談ナビゲーションシステム

新人でも顧客に合わせた漏れのないヒアリングと適切な説明・提案が可能に
商談記録をその場で構造化



カルティ マルチカルテ 次世代クラウドカルテ

紙媒体のカウンセリングやトレーニングメニューの記録をデジタル化
高いレベルの接客フローを再現し顧客満足度アップ



カルティ ロープレ AIとのロープレで営業力を加速させる

AIアバターと営業シナリオに基づいた会話が可能。
マネージャーの時間を取ることなく、スタッフが好きなタイミングで繰り返し練習でき、AIが評価・フィードバック。
トップセールスの要素を組織に浸透させます。



カルティセールス、カルティロープレが提供する「実行力強化」

ロープレ・研修で解決できるケース

カルティ ロープレ

AIとのロープレで営業力を加速させる



アポ取得

事前準備

ヒアリング
ニーズ把握

プレゼン 提案

見積
クロージング

二回目商談
成約

アフターフォロー
追加提案

MGR・先輩の同席が助けになるケース

カルティ セールス

ノーコードの商談・接客ナビゲーションシステム



カルティセールス、カルティロープレが提供する「実行力強化」

ロープレ・研修で解決できるケース

電話・メールでのアポ取得
顧客アプローチをロープレで学ぶ

事前調査の実施
シナリオ作りの方法を学ぶ

ヒアリングスキルの強化
本音の引き出す質問力
反応を読む力を養うロールプレイ

プレゼンテーションスキル
簡潔に分かりやすく伝える練習
相手の反応を見越した説明を習得

CLOSE技法の練習 異議対応
反応に合わせたクロージング
テクニックやケーススタディ練習

関係構築 申込み手続き
信頼関係を築くトーク練習
利用開始までの安心感の醸成

追加ニーズ発掘
フォローアップ架電のロールプレイ
利用開始までの安心感の醸成



ロールプレイ・研修



カルティ **ロープレ**

アポ取得

事前準備

**ヒアリング
ニーズ把握**

プレゼン 提案

**見積
クロージング**

**二回目商談
成約**

**アフターフォロー
追加提案**

MGR・先輩の同席が助けになるケース

ターゲティング支援
適切なターゲットリストサポート



商談同席・伴走支援

シナリオ確認
事前レビューで改善点を明確にする

顧客の反応解釈
質問の順番や視点を現場で見せる

提案クオリティの調整
顧客の反応に合わせて会話を誘導
どの部分に着目するか改善

タイミングの判断
その場で判断し誘導
直近の商談をもとにフィードバック

提案調整 プロセス改善
顧客の反応に合わせた提案内容調整
最適な誘導で不安感の払拭



カルティ **セールス**

リレーション管理 アプローチ
実践のサポートによる質の向上
継続的な関係構築アドバイス

カルティロープレ

AIアバターを相手にロールプレイングが可能。シーン設定・評価ポイント・フィードバックを自由にカスタマイズ可能で、各要望にあわせたトレーニングが実現可能

The screenshot displays the SAPEET AI role-play interface. At the top, there are tabs for 'Standard' and 'Premium'. Below them, a dropdown menu shows 'セレナを練習のお客様への接客' (Customer service for practicing with Serena). A 'シーン設定' (Scene Setting) dropdown is also visible. The main area shows a conversation between a user (represented by a real person's video feed) and an AI avatar (a man with dark hair). The chat history on the left shows the following exchange:

- AI: こんにちは。今日はいい天気ですね。何かお探しですか？
- User: はい、そうです。
- AI: はい、そうです。
- User: 2回目の車検が近づいてくるので、乗り換えを考えています。
- AI: そうなんですね。もしかして車のお客がお客の車はあちらの駐車場に止まっているスワップゾーンで待機しないでしょうか？
- User: はい、そうです。
- AI: 2回目の車検が近づいてくるとは思えないくら

On the right side of the interface, there are settings for the AI avatar, including a 'バグやエラーの発生を報告する' (Report bugs or errors) button and a '設定' (Settings) button. Below the chat history, there is a 'スコアリング' (Scoring) section with a 'チェックポイント' (Checkpoint) and a 'フィードバック' (Feedback) section with a '質問すべきトピック' (Topic to ask questions about) and a '確認' (Check) button.

～AIロープレの機能～

- ①AIと営業・接客のロールプレイングができる
- ②シーンや AIのペルソナは自由に設定ができる
- ③ロープレを評価ができる /評価項目も自由に設定できる
- ④好感度を設定して心理的距離をつめる練習ができる

～AIロープレのベネフィット～

いつでも好きな時に
ロープレができる

様々なペルソナに
対応できる

公正な評価が得られる

振り返りができる

スコアリングにおけるチェックポイント
お客様に質問すべきトピックが
含まれているかを確認

会話の文字起こし

対話型のアウトプットイメージ

実際のお客様との会話を模したトレーニングで、様々な状況への適応力を養成します
評価スコアを通じた目標設定で受講者のモチベーションと自信を高めます

会話形式でのトレーニング



AIアバターをお客様と想定しペルソナを設定
お客様ごとの背景にもとづくヒアリングからニーズを探索、クローージングに結びつけるトレーニング

スコア **100**点

ヒアリング 100% 提案 200% 質疑応答 200% 説明 100%

成績履歴

シーン内容
車検前の面談

～ お客様が来店し検車と検定確認を行う

チェックポイント

#01 ヒアリング

気になっている点を聞く

評価ポイント

○ 気になっていることの確認

判断結果 その他 普段お乗りになっている

正解例 その他 普段お乗りになっている

#02 提案

バッテリーの交換を提案する

評価ポイント

○ 現在のバッテリーの状態

○ 交換費用

判断結果 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね。田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね。前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います。金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

正解例 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね。田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね。前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います。金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

#03 質疑応答

「バッテリーの交換はしないダメなんですか？ 急な出張は出来るだけ控えたいです。」への適切な回答をする

評価ポイント

○ おそらく交換した方がよい

○ 交換費用の確認

判断結果 おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか

正解例 おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか

会話ログ

相手 本日車検で予約した〇〇です

あなた 〇〇様、本日は車検のご予約ありがとうございます。本日の車検の内容は、〇〇になります。その他、普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか

相手 最近アイドリングストップしないことが多いですね。夜も前よりライトが暗くなった気がするんですけどー

あなた もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね。〇〇さんはバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね。前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います

相手 バッテリーの交換はしないダメなんですか？ 急な出張は出来るだけ控えたいです

あなた おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか

シーン詳細に戻る

評価スコア

スコアリングにおけるチェックポイント
お客様に質問すべきトピックが含まれているかを確認

会話の文字起こし

対話型のアウトプットイメージ(カスタマーハラスメント対応)

カスタマーハラスメントのような困難な場面設定も可能
難しいお客様対応も冷静に対処できる自信を育みます

会話形式でのトレーニング



AIアバターに対応の難しい極端な要求や不適切な態度を想定し
ペルソナを設定することも可能
過大なサービス要求や即時対応要求、不当な補償要求や感情的な
謝罪要求など様々なハラスメント対策として活用できます

顧客対応の難しい感情的な
発話設定が可能

なんだよ、また金の話か！こっちは生活がギリ
ギリなんだよ。税金ばかり増えて、どうし
ろってんだ！

そんなこと言われても、こっちだって払いた
くないんだよ！他の客がどうとか関係ないだろ！
(好感度：2ポイント)

公平だって？こっちは生活が苦しいんだよ！そ
んなこと言われても払えないもんは払えない！
(好感度：3ポイント)

あなた 場合ですと4月1日以降に給水が停止となっ
てしまいますあの これもですね 全てのお客様に
適用される料理なのでその点ご理解いただけれ
ばなと思っております

相手 え、サービス止めるって？それは困る…。仕
方ない、払うしかないのか。(好感度：8ポ
イント)

あなた そうですね ご理解いただければあの幸いにござ
いますお手元にですね あの送りをしてあります
お支払い用紙はあのご確認いただけてますでし
ょうか

相手 ああ、確認してるよ。ちゃんと払うから、もう
少し待ってくれ。(好感度：11ポイント)

あなた かしまりました あのお支払いの期限は3月末
なので3月31日曜日が平日となっておりますの
で それまでにお支払いいただけますでしょうか

相手 わかったよ、ちゃんとその日までに払うから。
(好感度：14ポイント)

あなた ありがとうございます それではどうぞよろしく
お願いいたします

相手 はい、わかりました。(好感度：17ポイント)

あなた ありがとうございます その他のご質問などご
ざいませんでしょうか

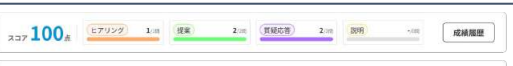
相手 特にないよ。もう大丈夫だ。(好感度：20ポ
イント)

あなた ありがとうございます それでは失礼いたします

対応マニュアルに沿った
真摯な対応を続けることで
解決・ゴールまで導くことが可能に

ヒアリング型のAI評価イメージ

評価スコア



シーン内容

車検前の相談

～ お客様が来店し検挙と状況確認を行う

チェックポイント

#01 ヒアリング

☒ 気になっている点を聞く

評価ポイント

☐ 気になっていることの確認

判断根拠 その他 普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか

正解例 その他、普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか

#02 提案

☒ バッテリーの交換を提案する

評価ポイント

☐ 現在のバッテリーの状態

☐ 交換費用

判断根拠 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね 田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね 前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います 金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

正解例 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね 田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね 前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います 金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

#03 質問への回答

☒ 「バッテリーの交換はしないとダメなんですか？ 急な出費は出来るだけ控えたいです。」への適切な回答をする

評価ポイント

☐ おそらく交換した方が良い

☐ 交換意思の確認

判断根拠 おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか

正解例 おそらく交換した方がよいと思いますが、今回は交換しないということで良いでしょうか

会話ログ

相手 本日車検で予約した〇〇です

あなた **〇〇様、本日は車検のご予約ありがとうございます 本日の車検の内容は、〇〇になります その他、普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか**

相手 最近アイドリングストップしないことが多い気がする 夜も前よりライトが暗くなった気がするんですねー

あなた **もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね 〇〇さんはバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね おそらく交換した方が良いと思います**

相手 バッテリーの交換はしないとダメなんですか 急な出費は出来るだけ控えたいです

あなた **おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか**

スコアリングにおけるチェックポイント チェックポイントが話せているかを AI判定

チェックポイント

#01 ヒアリング

☒ 気になっている点を聞く

要素ごとの評価

☐ 気になっていることの確認

判断根拠 その他 普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか

正解例 その他、普段お乗りになっている中で気になっている点などございますか

#02 提案

☒ バッテリーの交換を提案する

要素ごとの評価

☐ 現在のバッテリーの状態

☐ 交換費用

判断根拠 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね 田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね 前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います 金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

正解例 もしかするとバッテリーが弱っているかもしれないですね 田中様はバッテリー交換を新車の時から行っていないので交換時期でもありますね 前回の入庫時も弱っていたという履歴があるので交換する必要があると思います 金額は車検代にプラスで3万円となりますがいかがでしょうか

#03 質問への回答

☒ 「バッテリーの交換はしないとダメなんですか？ 急な出費は出来るだけ控えたいです。」への適切な回答をする

要素ごとの評価

☐ おそらく交換した方が良い

☐ 交換意思の確認

判断根拠 おそらく交換した方がよいと思いますが今回は交換しないということで良いでしょうか

正解例 おそらく交換した方がよいと思いますが、今回は交換しないということで良いでしょうか

会話の文字起こし

シーン詳細に戻る

ロープレごとに、トレーニングを受けるユーザーからも強化したいAI顧客の変更が可能

セレナを検討のお客様への接客

シーン詳細

シーンの前提

購入検討中のお客様が一人で来店

ゴール

お客様に試乗していただくこと

職業

夫:会社員、妻:会社員(フルタイム)

家族

妻(35才)、7歳(男児)、5歳(女児)の4人家族

会話ログを表示

基本設定

音声認識api

☒ api1 ☐ api2

収録設定

☒ WEBカメラ・音声を収録 ☐ 音声のみ収録 ☐ 収録しない

発話の送信方式

☒ 自動で送信 ☐ ボタンで送信

シーン情報の編集

デフォルトに戻す

ユーザーによる編集が許可されているもののみ表示されています。

ユーザー側表示項目

職業

夫:会社員、妻:会社員(フルタイム)

家族

妻(35才)、7歳(男児)、5歳(女児)の4人家族

ユーザー側非表示項目

はじめる

ロープレ開始前に
ペルソナの変更が可能

シーンのイメージ

目的にあわせてシーン作成が可能

想定シーン(例)

ペルソナや領域
で作成



男女、年齢、家族構成など

ハードモード



塩対応 → 好感度で相手が心を開く

鬼ハードモード



ずっと塩対応

参考: 好感度ポイント例

好感度により、お客様の自己開示量が変化

好感度低

あなた こんにちは

相手 こんにちは（好感度：3ポイント）

あなた 今日はどちらからいらっしゃいましたか

相手 家から来ました（好感度：4ポイント）

あなた ありがとうございます お近くにお住まいなんですか

相手 はい、近くのマンションに住んでいます（好感度：7ポイント）

あなた そうなんです 車でお車で来られましたか

相手 はい、車で来ました（好感度：10ポイント）

好感度高

あなた お子さんは何人いらっしゃいますか

相手 子供は二人います。7歳の男の子と5歳の女の子です。（好感度：24ポイント）

あなた じゃあ 上のお子さんがサッカーをやられてらっしゃるんですか

相手 はい、そうです。サッカー教室に通っています。（好感度：27ポイント）

参考:本部管理画面

各シーンごとの資料状況、ボトルネックを瞬時に把握可能



その他のポイント:お客様自身で簡単にシーンを追加 &編集が可能

お客様自身で簡単にシーンを追加 &編集が可能。練習パターンを増やしたり、最新の商品情報やキャンペーンの反映も可能

シーン・ペルソナ設定

シーンの基本設定

*は必須項目です

*シーンタイトル
当社ミニバンを検討のお客様への接客対応

*シーンの前提
他社のミニバンを所有している30代半ばの男性がひとりで来店

*ゴール
お客様に試乗していただくこと

シーンの詳細設定

予算 ☐ ユーザー側に表示
400万

決裁者 ☐ ユーザー側に表示
本人

アバター・背景画像

アバター設定
撮画方法
☒ 既定のアバターから選択する ☐ アバターを表示しない

アバター

音声
☒ 男性1 ☐ 男性2 ☐ 男性3 ☐ 男性4 ☐ 女性1 ☐ 女性2 ☐ 女性3 ☐ 女性4

シーンの情報やペルソナをテキストで入れるだけ
アバター背景画像も簡単に変更可能

評価項目の設定

チェックポイント

#05 削除

評価項目カテゴリ
ヒアリング 質疑応答 **提案** 説明 寄添い

評価項目概要
家族のライフスタイルに合った車種の提案

評価ポイント

- 家族構成や使用シーンに合わせた車種を提案している ×
- 予算や維持費の希望に沿った選択肢を示している ×
- お客様が重視するポイント（安全性・燃費など）を考慮した提案ができています ×

[+追加](#)

正解例 [+任意](#)

お客様がいいらっしゃるということです、安全性能が高く、広々とした室内空間を持つこちらのミニバンがオススメです。
価格も350万円程度となっており、お客様のご予算にも収まっております。

抑えておきたいポイントをテキストで入れるだけ
正解例と合わせてノウハウの浸透が可能

その他のポイント: 専門用語への対応も可能

AIが専門用語も理解・対応が可能。専門的な分野でのロープレ構築も可能

例) 製薬会社によるドクターへの新しい点眼薬の説明

製薬会社の営業



こちらの点眼薬はアレルギー症状が長時間続く患者様への治療でお役立ていただけるかと思っております

アレルギー性結膜炎の症状は長引くことが多いですからね。患者への負担が少ないものであれば興味があります。

AI
ドクター役



体験した方の感想

ドクターへの新薬の説明という専門用語が多いシーンでも、AIが用語を理解してくれた。

ドクターとしての自然な受け答えや質問ができていた。

AIロープレの可能性と広がり

AIロープレでは様々な業界のシーンを実現。業界 / 課題や注力ポイントに合わせたトレーニングアプローチが提供可能

多様な業界への対応

自動車ディーラー : 新車販売・車検対応

宝飾品販売店 : アクセサリーの接客販売

生命保険 : 保険商品の説明と提案

製薬会社 : 医師向け新薬プレゼンテーション

調剤薬局 : 患者への服薬指導

中古買取業 : 受電対応・電話営業

etc.

特定分野に特化した構築

専門用語 : 医療用語など業界特有の言葉・知識の習得

特定商品 : 特定の商品や競合商品の知識の習得

信頼関係構築 : アイスブレイク、あいさつの練習

品質管理 : コンプライアンスの順守、NGワードの検出

AIロープレの現状と今後の展望

step1 : ロープレを通じて基本の部分を頭に入れてスムーズにお客様と話せること ← 現状

step2 : 表情や間の取り方など、非言語の部分も習得し会話のエキスパートとなること

step2として、表情や会話の流暢性、トーン、間の取り方などを評価できるようになることをプロダクトとして目指しています。

これまでのお引き合い

営業/接客シーン以外にも、多岐にわたる業界 / 領域でお引き合いがごございます

営業

製薬_MR営業

不動産_注文住宅提案

不動産_賃貸/新築仲介

人材派遣_初回商談

金融_生保営業/NISA提案

製造_自動車販売

広告_課題ヒアリング

総合商社_試作品評価交渉

フィットネス_会員獲得営業

接客/応対

調剤薬局_服薬指導

小売_販売/買取提案

情報通信_コールセンター

金融_損害保険

専門用語

建設_職人用語

製薬_医療用語

金融_証券用語

社内1on1

小売_社内面談

製造_評価フィードバック

カスハラ対策

小売_クレーム初期対応

金融_支払督促

その他

人材紹介_求職者面談

人材紹介_転職相談

and more...

Thank you!

ご連絡先: 株式会社 Sapeet カルティ事業部

TEL: 03-6822-3263

E-mail: info@sapeet.com

