

2023年4月20日

株式会社インタラクティブソリューションズ

代表取締役 関根 潔

ChatGPTと自主トレアプリiRolePlayを連携
【デュアルAI】がアイスブレイクからクロージングまでを音声で会話
関係性構築の効率化で営業成果UP
～大手製薬企業への導入も決定～

株式会社インタラクティブソリューションズ(本社：東京都千代田区、代表取締役：関根 潔)は、急速に発展を遂げるChatGPT等の大規模言語モデル（LLM）を営業パーソン向け自主トレアプリ（iRolePlay）に融合させ、『デュアルAI』を活用した対話型AI会話プログラムとして、5月10日より提供を開始いたします。

この『デュアルAI』は、今まで実現が難しいとされていた商談冒頭のアイスブレイクを可能としたことで、速やかな顧客との関係性構築を支援し、クロージングまでを最速化します。

また、本システムはセキュリティレベルに配慮されており、LLMを用いるご担当者様がセキュリティを気にすることなくご導入いただけます。

■「AI顧客」相手にリアルに近い営業ロールプレイが可能



営業パーソンは日々、最新の業界動向や製品情報をインプットし、営業スキルを向上させる必要に迫られています。これまでこのようなトレーニングは社内研修や、上司による対面教育が一般的でしたが、教育者の業務負荷が大きい、評価基準が曖昧などの課題がありました。

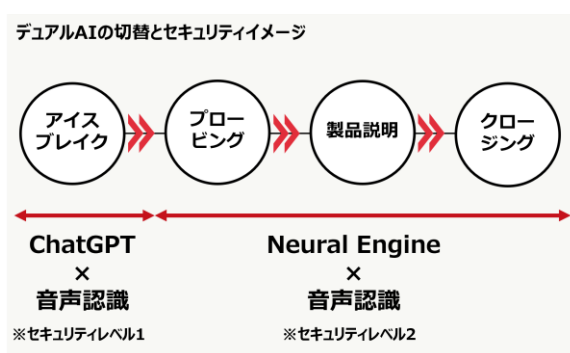
当社では、2つのAI、秘密情報を含む営業トークを学べる独自AI（Neural Engine利用）と、リアルなコミュニケーションに長けているChatGPTを組み合わせ、オープニングから

クロージングまで商談の一連の流れをセルフでトレーニング可能としました。これにより、教育者の個別対応やロールプレイに要していた時間を削減、また、営業パーソンが時間を気にせず、いつでもどこでも自主的なトレーニングが可能になりました。さらに、AIの客観的評価により、評価の標準化もあわせて実現しました。

iPhoneやiPadのマイクに向かい営業パーソンが話しかけると、AI顧客が即座に反応。世間話から始まり、深堀質問や一問一答などを通じて商談のロールプレイをします。最後にAI顧客が「なるほど」「分かった」と答えると成功、「忙しい」と答えるとゲームオーバーとなります。

■アイスブレイクはChatGPTが、最新の営業情報は独自開発AIにボタンタッチする「デュアルAI」

ChatGPTの特徴は、まるで人間と会話しているかのような違和感のない言葉遣い。一方で返してくる情報は必ずしも正しいものではないということも知られています。また、会話内容がChatGPT側に知られるのではというセキュリティ上の危惧もあり、ビジネスシーンでどこまで使えるのか判断が分かれているところです。そこで当社では、ChatGPTと独自開発AIにそれぞれの役割を持たせ、切り替えを行うことでこれらの課題をクリアしました。セキュリティに関しても機密情報が外部に共有されない仕様となっています。



会話の始まりとなる「アイスブレイク」は顧客を想定したプロフィールと対話条件を設定したChatGPTが対応。その後、具体的な商談に入るタイミングでChatGPTから独自AIに自然にボタンタッチします。この一連の流れを全て音声による「会話」で実現。営業パーソンが発話してからAIが

即座に返事をし、人対人の会話に近いスピードを実現しました。

当社ではAIを使った営業パーソンのための営業支援ツールを2014年に提供開始以来、AIと音声認識を積極的に活用して参りました。本アプリの開発には当社の特許40件以上を活用しておりChatGPTをはじめとするAIを先進的に活用するプロンプトエンジニアリングにも近年取り組んで参りました。

■営業力の底上げを支援。既に大手製薬企業への導入が決定。各業界からの引き合いも！

人による曖昧な評価ではなく、実際の営業話法に基づいた判定をAIが行うため、課題が明確になり、短時間で効率的な営業スキル向上が実現できます。対応デバイスがあれば、いつでもどこでもセルフトレーニングが可能です。既に大手製薬企業数社への導入が決定、さらに損保・生保業界などからの引き合いもあり、様々な営業職種への展開も視野に入れています。今後1年で20社への導入を見込んでいます。

■「デュアルAI」アプリを活用した学習の全体像

- ① 顧客情報とトークテーマだけが設定された、AI顧客（ChatGPT）を相手に、顧客属性にあわせたアイスブレイクを学習
- ② 各社独自のシナリオでアウトプット学習&リアルタイム評価で反復学習
- ③ SPIN話法などを組み込んだシナリオでプロービング（潜在ニーズを引き出す）学習
- ④ ①～③を繰り返しながら、クロージングの正しいタイミングを学習
- ⑤ 学習効果・進捗はダッシュボードで一括把握&シェア

■「デュアルAI」の革新的な3つのメリット

1. 【効果的な自主トレ機能】…顧客との信頼関係を築くための様々なトレーニングが単独で実施可能

営業パーソンが顧客との信頼を築き、興味を持ってもらい、営業の流れをスムーズに進めるためのオープニングトークの練習をAIとの対話により実施。改善点を特定し、効果的なセールストークをトレーニングできる。

2. 【営業人材の課題の可視化】…学習範囲の拡大により、課題の所在が明確に

学習者・教育者それぞれが学習効果・進捗をリアルタイムダッシュボードで把握でき、速やかな改善につながり、顧客対応のスピードアップが図れる。

3. 【高いセキュリティレベルを確保】…顧客情報と製品関連のセキュリティを守りながら応用力の効いた営業トークを学べる

ChatGPTとNeural Engineの切り替えにより、顧客情報や製品関連の内容をAIの再学習に使用しないことでセキュリティレベルの高い企業でも安心して利用可能。

当社は「ITでフィールドの力を最大化する、研究開発型企业」としてお客様の期待を超えるサービスを提供することをビジョンに掲げ、日々製品開発に取り組んでおります。100を超える自社特許を有する開発技術力を元に、これまで使いやすさと効果にこだわったソリューションを開発してまいりました。

企業各社のDXへの取り組みが進む中、システムのセキュリティ、信頼性は重要不可欠です。このたび当社のクラウドサービスは、AWSテクニカルレビューを通過し、セキュリティ、信頼性、運用上の優秀性に関連するAWSベストプラクティスに沿った「AWS認定ソフトウェア」として認証されました。

今後もお客様により安心してお使いいただけるサービスの開発・提供に努めてまいります。お客様の課題解決はもちろん、潜在ニーズにもお応えできる当社ソリューションで、安心してビジネス成果に集中できるサービスをご利用ください。



インタラクティブソリューションズは、信頼と実績でお応えする戦略パートナーとしてDX時代を生き抜くための新たな取り組みを提言するとともに、ソリューションの開発・提供を行って参ります。

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

お問い合わせ先:

株式会社インタラクティブソリューションズ

セールス & マーケティング部

E-mail: info@interactive-solutions.co.jp

<https://www.interactive-solutions.co.jp>