

# 模擬対応トレーニング

## このようなお困りごとはありませんか

### 新人教育の長期化

顧客対応に必要な製品知識やスキルの習得に時間がかかり、教育に多くの時間を費やしている

### 熟練者の負担増大

新人の教育やフォローに時間を取られ、本来の業務に支障をきたしている

### 学習効果のばらつき

OJTや座学だけでは、スタッフ個々の理解度や習熟度に差が生じ、均一な学習効果が得られにくい

## 課題解決へのアプローチ



### AIによる教材作成の効率化

製品情報、FAQ、対応マニュアルなどを参照元として、AIが模擬的な質疑応答シナリオを自動生成。教材作成の手間と時間を大幅に削減します。



### チャット形式での自己学習支援

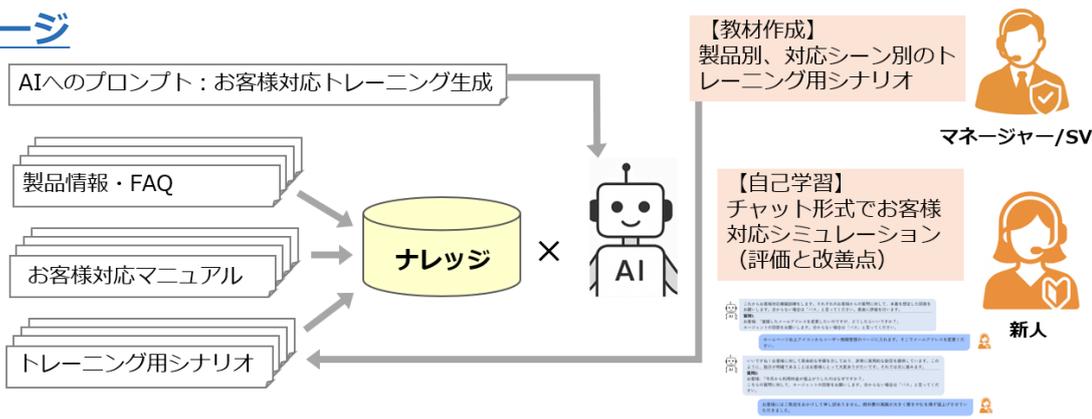
AIが生成したシナリオを活用し、チャット形式で顧客対応をシミュレーション。実際の顧客対応に近い状況で、製品知識や対応スキルを習得できます。



### AIによる評価とフィードバック

新人スタッフの回答をAIが評価し、具体的な改善点やアドバイスをリアルタイムでフィードバックします。AIの「褒める力」でモチベーション維持にも貢献。

## 運用イメージ



## 導入効果



### 新人スタッフの早期戦力化

研修時間の短縮と効率化



### 教育コストの削減

熟練者の負担を軽減



### 顧客対応品質の向上

均一なスキル習得を実現