



2022年8月29日

各位

会社名 株式会社ピアズ
代表者名 代表取締役社長 桑野 隆司
(コード番号：7066 東証グロス)
問合せ先 取締役管理本部長 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

ロープレ AI「mimik」、第一フロンティア生命保険株式会社で本格導入開始

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下「当社」）の子会社である、株式会社 Qualiagram（本社：東京都港区、代表取締役：吉井雅己、以下「Qualiagram」）は、営業・接客を中心としたコミュニケーション能力の向上に必要な表現力を高めるトレーニングを効率的に行うことができるサービス「mimik（ミミック）」を提供しております。かねてより、第一フロンティア生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：武富 正夫、以下「第一フロンティア生命」）において、「mimik」のトライアル運用を実施しておりましたが、良好な結果を得たことで生命保険業界では初となる本格導入が確定しましたので、お知らせいたします。

1. 本格導入の背景

当社は長期構想である「未来都市実現企業」への取り組みの一貫として、当社の Labo（企画・開発部門）である子会社の Qualiagram において、AI による表情解析技術を活用したロープレトレーニングシステム「mimik」の開発、複数プロジェクトでのトライアル運用を実施しております。

第一フロンティア生命は、スピード感をもって未来志向でチャレンジしていく「フロンティア・スピリット」を信条として、あらゆるお客さまのニーズにお応えする保険商品・サービスを適切にご提供するため、ビジネスパートナーである代理店向け研修の質の向上に取り組んでいます。同社では、新型コロナウイルスの感染拡大という環境の変化へ適応するため、オンラインでの研修実施をはじめとした新たな取り組みを推進する中で、2021年8月より「mimik」のトライアル導入を開始いたしました。

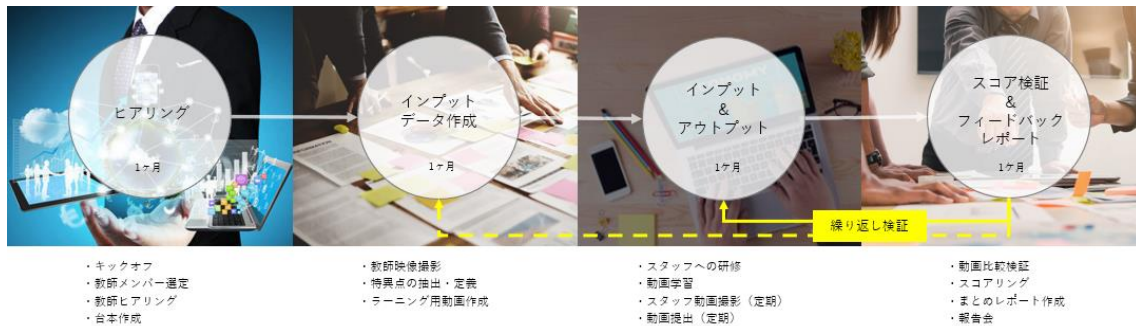
トライアル運用では、「mimik」を第一フロンティア生命の研修プログラムに組み込むことによる同社の研修プログラムの強化及びオンラインセールスのスキル向上、学習ログや研修データを蓄積することでの教育ノウハウの資産化を目指し、取り組みを進めてまいりました。この度、トライアル運用で良好な結果を得たことを経て、同社での本格導入が決定いたしました。

2. トライアル実施内容

トライアルでは、第一フロンティア生命専用の学習用 E ラーニング動画作成の上、スコアリング・フィード

バック検証を繰り返しながら、最適なスコアリングシステムを完成させました。

- ① ヒアリング・・・トライアルメンバーを選定し、教師データの元となる台本を作成します。
- ② インプットデータ作成・・・教師データを撮影し、表情解析、テキスト解析を行い、評価ポイントを設定します。また、学習用 E ラーニング動画を作成します。
- ③ インプット&アウトプット・・・社内メンバーに E ラーニング動画を視聴してもらい、アウトプット動画をアップロードしていただきます。
- ④ スコア検証 & フィードバックレポート・・・教師データとアップロードされた動画を比較しスコアリングし、フィードバックレポートを作成、最適なスコアになるようチューニングします。
- ⑤ 上記③～④を繰り返し、精度の高いスコアリングシステムを完成させます。



3. 第一フロンティア生命様インタビュー

トライアル実施を経て、コンサルティング推進部デジタルセールス推進グループの石村様にインタビューをさせていただきました。

・トライアル導入を決めた理由をお聞かせください。

当社は様々な代理店さまを通じて、お客さまに保険商品をお届けしています。お客さまにわかりやすく当社の商品の価値をお届けするために、代理店さまに対しては、今まで研修やツール提供など様々な支援を行ってきました。

新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、従来の対面中心のコミュニケーション方法に制約が生まれたことによって、非対面を組み合わせる多様なコミュニケーションが必要な時代に変化してきたと感じています。特に新型コロナウイルスの感染拡大による影響で難易度が上がったと感じている課題として、お客さまのご意向に寄り添いコンサルティングをするために不可欠な、コミュニケーションスキルの教育(伝承)をどのように行っていくか、という点があります。

「AI」や「ロープレ」などのキーワードで地道に検索をしている中で mimik のホームページを拝見し、「**表現+コンテキスト=表現力**」「**暗黙知を数値化する**」という言葉に共感し、問い合わせさせていただきました。個々人が持っているスキル・ノウハウって言葉にできないことが結構あるんですよね。その「**暗黙知**」を**上手く継承できないのか**というのが昔からの積年の課題でした。そこへのデジタル化にトライしてもいいの

ではないかという思いがあり、トライアル実施を決めました。

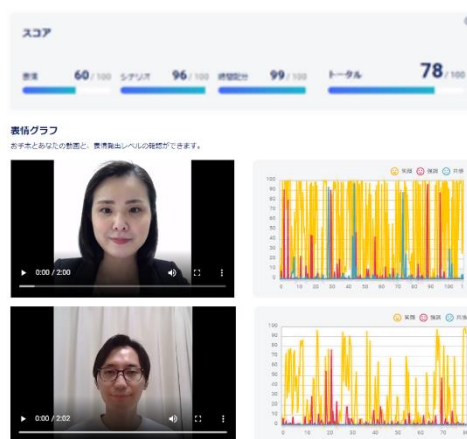
他社の商材とも比較をしたのですが、（mimikのように）ロープレをして10分でフィードバックを返すという仕組みはなかなかありませんでした。**料金が比較的安くて、分析内容が充実していて、かつフィードバックが早い**というのは、色々探した中では他にはなく、mimikに決めさせていただきました。

・トライアルを実施してみたの感想をお聞かせください。

（当社の）研修教育グループではロープレを行うにあたってはシナリオ制作とともに読み原稿をつくるのですが、私はその資料を審査する立場にあります。研修教育グループの色々なスキルのある方が原稿を作ってきてくれるんですね。その中で文脈がたくさんあるんですけど、「なるほどですね」とか「そうですね」とかっていうワードが挟まっていて、**原稿を審査する立場からすればそんなのは入れなくていいんじゃないか**と**思っていたんです**。それを意味付けてくれたのが mimik できて、お客さまに共感を伝えるために「そうですね」という言葉に意味があって、「なるほど」という言葉も**お客さまに同意を示す、共感を得てもらうという意味でこのワードに意味があることが初めてわかりました**。これまではその言葉の意味がわからず、消してくださいと言えば、原稿を書いた方も消すことに同意してくれていたのですが、これからはこの「そうですね」には共感の意味があるから消さない方がいいんですって改めて言えると思います。

資料審査だけでなく、代理店さま向けの研修でも、**ワードひとつひとつに意味があって、こういう理由があって言わないといけないんですよと伝えられるのが AI ロープレ**であり、暗黙知の体系化だと感じました。今回の取り組みを通じて文章ひとつひとつを見るなかで初めて意味がわかったという意味でも AI ロープレの大きな意義がありました。

トレーニング結果 - 試験 1回目



・本格導入の決め手は何だったのでしょうか。

オンラインとリアルの融合ということがテーマのひとつにあります。全部が全部オンラインでできるわけではないと思いますが、全部が全部リアルでできるわけでもないと考えています。個々人のスキルアップ方法（人財育成）の在り方も変容していく中で、**オンラインとリアルの融合という意味で AI ロープレを活用**

していきたいと思っています。

また、(当社では) 各代理店さまが自学自習できるようにオウンドコンテンツをWEBサイト上にパッケージ化してご提供しています。営業担当の人数に限られているので、なかなか地方の営業拠点の隅々までご訪問して研修することができませんが、WEB会議ツールなどと合わせて **AI ロープレであれば遠隔地でも一定のクオリティを担保した支援サービスをご提供できる**と思っています。

このように新しい研修の形を模索する中で「mimik」がマッチしていると感じたため、今後も使わせていただこうという運びになりました。今後代理店さまには順次、人材育成の課題解決のソリューションの一つとして、本サービスのご提供を予定しています。

4. mimik サービス概要

「mimik」は、AI による表情・音声解析技術を活用した、ロープレトレーニングシステムです。
(<https://mimik.jp/>)

< 機能の特徴 >

① 表現力を解析

表現力の高いメンバーの中にある、「プレゼンノウハウ（暗黙知）」をAIにて解析、教師データを作成し、Eラーニングとして社内のナレッジを可視化し展開できるようになります。

② スコアリングによる定量的なフィードバック

教師データを見て学習した成果を、ロープレトレーニングとして実際に動画として撮影し、アップロードすることでAIが教師データとのギャップを評価・採点し、フィードバックします。

③ 教育研修の資産化

システム内ダッシュボードにて学習ログを蓄積。実践回数やスコアを確認することができます。また、教育データを蓄積することで利用企業のノウハウが独自の資産となります。

< 効果 >

スタッフ育成にかかる手間と時間を大幅に削減し、スタッフのスキル習得のサポートが可能となります。



5. 第一フロンティア生命について

「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、お客さまと大切なご家族一人ひとりの well-being（幸せ）の実現を目指し、貯蓄性保険商品やサービスを提供しています。

商号：第一フロンティア生命保険株式会社

所在地：東京都港区西新橋 1-1-1 日比谷フォートタワー

代表：武富 正夫

設立：2006年 12月

事業内容：個人年金保険や終身保険といった貯蓄性保険商品の提供に特化した事業

URL：<https://www.d-frontier-life.co.jp/>

6. 今後の見通し

本件による当社連結業績への影響は軽微であると見込んでおります。

【会社概要】

ピアズグループは「New Normal Acceleration～いつかの未来を、いつもの日々に」のコンセプトに掲げ、新たなモノ・コトを積極的に活用していくための活動を社会に広げていくことに取り組んでおります。

商号：株式会社ピアズ

所在地：東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F

代表：桑野 隆司

設立：2005年 1月

URL：<https://peers.jp/>

Qualiagram は、個人や社会が許容している感覚質に単位を定義することで、より理解しやすい共通認識化を行い、新しいマーケットを創造するための事業を展開しております。

商号：株式会社 Qualiagram（クオリアグラム）

所在地：東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F

代表：吉井 雅己

設立：2020年 11月

【問い合わせ先】

株式会社ピアズ・株式会社 Qualiagram 広報担当

〒105-0003 東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋ビル 5階

Mail：ir@peers.jp TEL：03-6811-2211 FAX：03-6811-2212