

各 位

会 社 名 株式会社エスプールセールスサポート
代 表 者 社長執行役員 山本 勝治

対面販売の「属人化」と「法令リスク」に対応する生成 AI 教育ツールを開発 — 年間 12,000 回超・数百万人規模の対面販売データを活用 —

株式会社エスプールセールスサポート（本社：東京都千代田区、社長執行役員：山本 勝治、以下「当社」）は、対面型プロモーションや契約業務の現場で長年課題とされてきた「販売スキルの属人化」や「法令違反リスク」への対応を目的に、生成 AI を活用した対面型プロモーション向け教育ツール「トレーニングマスター（以下、トレマス）」を開発しました。本ツールは、当社が年間 12,000 回以上にわたり実施してきた対面販売・プロモーションの実績と、数百万人規模の消費者応対データを基に、生成 AI による仮想顧客との対話トレーニングと自動スコアリングを組み合わせた、業界初※の教育モデルです。

※当社調べ（対面型プロモーション教育分野において、生成 AI による仮想顧客対応と、法令観点を含む定量スコアリングを組み合わせたツールとして）※2026 年 1 月時点

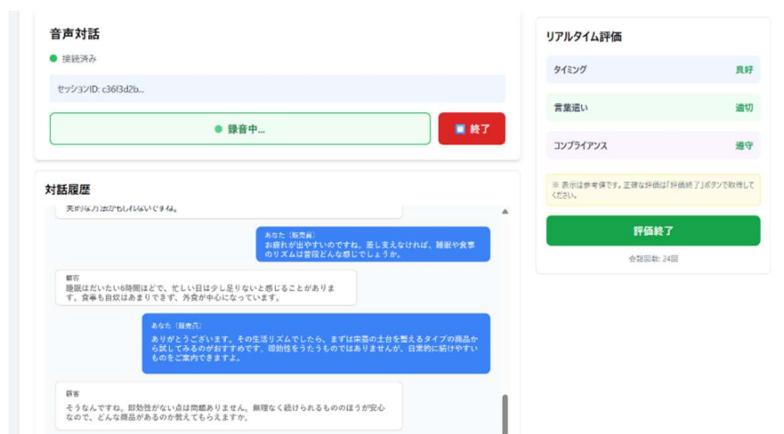
◆背景：対面販売現場に残る「人」に依存した品質管理

店頭・イベント・訪問型などの対面販売の現場では、販売員一人ひとりの経験やスキルに対応品質が左右されやすく、教育内容や評価基準が属人化しやすいという課題があります。また、法令遵守や表現リスクへの対応が現場判断に委ねられる場面もあり、企業にとってはブランド毀損やコンプライアンス上のリスクとなってきました。

こうした課題に対し当社は、「販売現場の再現性」と「指導・評価の客観性」を高める新たな教育手法として、生成 AI を活用したトレーニングツールの開発に取り組みました。

◆特長①：実際の販売現場を再現する生成 AI による仮想顧客

トレマスでは、年齢・性別・購買意欲などの顧客属性に加え、天候、実施ロケーション、時間帯といった外部環境要因を組み合わせた仮想顧客を生成します。これにより、現場ごとに異なる状況を想定したロールプレイングを、時間や場所を問わず何度でも行うことが可能です。新人教育から経験者の応対力向上、是正指導まで、実際の販売シーンに近い形でのトレーニングを実現します。



The screenshot displays the 'Training Master' (トレマス) interface. On the left, the '音声対話' (Voice Dialogue) section shows a session ID and a '録音中...' (Recording...) button. Below this, the '対話履歴' (Dialogue History) section shows a simulated conversation between a salesperson and a virtual customer. On the right, the 'リアルタイム評価' (Real-time Evaluation) panel displays scores for 'タイミング' (Timing), '言葉遣い' (Manner of speaking), and 'コンプライアンス' (Compliance). A '評価終了' (Evaluation Complete) button is at the bottom of the panel.

研修品質を均一化し、場所を選ばず実践的なトレーニングを実現

◆特長②：法令観点を含む AI 自動スコアリングで「販売トークの質」を可視化

トレマスでは、仮想顧客との対話内容を AI が自動で解析し、販売トークを数値化します。評価は以下の観点で行われます。

- ・ 関連法令に照らして注意が必要な表現が含まれていないか
- ・ 消費者に不安や不信感を与える表現がないか
- ・ 顧客が求める情報を適切に提供できているか



販売トークの評価結果を一覧で可視化し、改善ポイントを明確化

◆特長③：データに基づく継続的な育成と品質改善

評価結果やスコア推移、履歴を一元管理することで、販売員一人ひとりの成長過程や課題を把握できます。これにより、属人的な OJT から脱却し、継続的かつ再現性のある人材育成と販売品質の改善を支援します。



評価結果・推移・履歴をまとめて確認できる個人別レポート

◆今後の展開：社内 POC を経て外部提供へ

現在、当社ではトレマスを社内の教育・研修において POC（概念実証）として運用しています。今後は、対面で契約業務を行う企業や、店頭・イベントなどで販売活動を行う企業を中心に、外部提供（外販）も視野に入れた展開を進めていく予定です。

当社は本ツールを通じて、対面型プロモーションにおける教育・評価・品質管理の在り方を、個々の経験や勘に依存するものから、データに基づく仕組みへと転換していきます。現場で求められる対応力を反復できる環境と、指導の根拠となる評価指標をセットで提供することで、販売現場の再現性と信頼性を高め、企業と消費者双方にとって安心できるコミュニケーション環境の実現に貢献してまいります。

◆エスプールセールスサポートについて

当社は、店頭・イベント・訪問型などの対面型プロモーションを中心に、販売支援から人材育成、運営改善までを一気通貫で提供しています。広告・マーケティング環境が変化する中、「オフライン」ならではのリアルな体験価値を重視するとともに、生成 AI などのテクノロジーを活用し、対面型プロモーションの品質管理と育成の再現性向上に取り組んでいます。

◆お問い合わせ先

株式会社エスプールセールスサポート 経営管理部 菊田

TEL：03-6859-6545 MAIL：sss.direct@spool.co.jp