

CRYSTAL METHOD WHITE PAPER

AIロープレ 導入ガイド

営業・接客研修を「気合と根性」から「設計」に変える実務ステップ

お題カード設計の5要素

難易度ダイヤル

評価の客観化

ベンダー選定チェックリスト

目次

01	AIロープレとは	形骸化する3つの構造的な原因
02	「お題カード」設計の5要素	顧客設定から観測ポイントまで
03	難易度ダイヤルによる段階設計	1枚のお題を初級～上級で使い回す
04	評価を客観化する仕組み	評価シート・録音手順・AIならではの可視化
05	実施頻度と時間設計	分散練習の原則
06	ベンダー選定チェックリスト	8つの確認ポイント
+	導入チェックリスト（実務用）	準備・運用フェーズ

本資料について

営業・接客ロールプレイングの導入・見直しを検討する研修・教育担当者の方へ。
「やっているのに定着しない」ロープレを、**お題設計と評価設計**から立て直すための
実務ガイドです。現場でそのまま使えるテンプレート付き。

CHAPTER 01

AIロープレとは

「ロープレはやっている。でも本番で同じミスが出る」——多くの現場に共通するこの悩みの根は、やり方ではなく**お題の設計**にあります。

ロールプレイングは、能力開発の公的機関の知見でも「習得した知識・スキルを対人関係の場面で実際に使う練習の場」として位置づけられており、実施後の振り返りと反復が定着に不可欠とされています（JEED 能力開発データベース）。形骸化するロープレには、共通した3つの欠陥があります。



顧客像が抽象的すぎる

「IT企業の担当者」では顧客役が即興で補完するしかなく、毎回違う相手を練習することになる。



反論セリフが未設計

「懐疑的な顧客」とだけ書かれていると、難易度が顧客役のスキルに依存してしまう。



合否ラインが不明確

「うまくできていた」という感想で終わり、次回に活かせる改善点が出ない。

ロープレの3つの運用形態

人間同士	録画・非同期	AIロープレ
顧客役の調達コストが高く、フィードバックが属人化しやすい	都合の良い時間に反復できるが、相手の反応がない	いつでも反復でき、表情・声のトーンまで解析できる

この3つの欠陥をなくす設計が「お題カード」（第2章）です。

CHAPTER 02

「お題カード」設計の5要素

顧客役のスキルに難易度が依存せず、評価も客観化できる——それを実現するのが5要素が揃った「お題カード」です。

1

顧客設定

業種・規模・役職・課題感・決裁構造・予算感を具体的に記述する。「IT企業の担当者」でなく「従業員200名・情シス担当・DX推進を上から言われている」まで踏み込む。

2

反論セリフ（台本）

顧客役が実際に言う台本を用意する。現場でよく出る断り文句をそのままセリフにする。

3

演者の達成目標

「この商談で何を達成すれば成功か」を1文で定義する。

4

合否ライン（行動レベル）

○合格条件・×不合格条件を、印象でなく行動で記述する。

5

観測ポイント

評価者が特に注意して見るべき場面を2〜3点、事前に決めておく。

POINT

この5要素が揃って初めて「使えるお題」になります。顧客名・商材名を自社のものに置き換えるだけで、そのまま配布できる粒度まで具体化するのがコツです。

CHAPTER 03

難易度ダイヤルによる段階設計

お題を毎回作り直す必要はありません。反論強度と情報開示量など4つの軸を調整するだけで、同一お題を3段階に変えられます。

調整軸	初級（型の習得）	中級（応用力）	上級（実戦）
反論強度	反論なし	反論1つ・背景も話す	多重反論・背景は話さない
情報開示量	課題を自ら明かす	聞かれれば答える	課題を認識していない
意思決定構造	担当者＝決裁者	上長確認が必要	反対派の上長が同席
時間制約	気にしない	「15分しかない」と告知	途中で打ち切りを示唆

運用のコツ

同一シナリオをこの3段階で使い回せるため、お題を毎週作り直す手間が省けます。チームの習熟度に応じてダイヤルを回すだけで対応できます。

お題を回すときの3つのルール

- **1回1カード、10分以内。**複数フェーズをまとめてやると、どこで崩れたか分からなくなる。
- **反論セリフは「読む」。**顧客役がアドリブで優しくすると、練習として成立しない。
- **観測ポイントは振る舞いを見る。**「良い提案だったか」ではなく「沈黙を何秒待てたか」を見る。前者は評価者によってブレるが、後者はブレない。

CHAPTER 04

評価を客観化する仕組み

ロープレ後のフィードバックが「良かったよ」で終わるのは、評価の軸がお題の段階で決まっていないからです。

ツールなしで今日から使える評価シート

観察項目	確認基準
最初の反論への対応	即引きせず、背景確認の質問を返したか
掘り下げ質問の回数	3回以上の掘り下げ質問を行ったか
提案タイミング	課題合意前に機能説明を始めているか
次アクションの合意	日程・担当者を商談内で確定したか

録音・録画で属人フィードバックを客観化する手順



AIロープレならではの評価軸

表情・感情・緊張度を発話タイムラインに沿って解析・可視化する機能を前提にすると、「うまくできていた」という印象論を「反論直後に緊張度が跳ね上がり、声のトーンが上がった」という記述に変えられます。ただし感情の推定は確率分布であり、断定的なラベルではない点に留意が必要です——「緊張していた／していない」の二値ではなく、最終判断は人のレビューに委ねる設計が現実的です。

また、AI音声認識(ASR)は早口・小声・専門用語に弱いという特性があります。これを弱点として避けるのではなく、「聞き取れなかった部分をどう復唱確認するか」という実務練習としてお題に組み込む工夫も有効です。

CHAPTER 05

実施頻度と時間設計

「月1回・全員の前でやるイベント」になっているロープレは定着しません。時間設計と頻度を見直すだけで、練習量は大きく変わります。



1回の時間設計

ロープレ本番10～15分＋自己評価2分＋フィードバック10分＝計25分前後が実務的。1時間の枠なら2周できる。



推奨頻度

週1回2時間より週3回30分の方が定着しやすいとされる（分散練習の原則）。朝会・夕会の冒頭に固定すると継続しやすい。



基本ステップ

お題カード配布→役割確認→演者の宣言→本番通し→自己評価→フィードバック→次回宣言。

POINT

人間同士のロープレは顧客役の調達コストが制約になりがちです。**短時間・高頻度**を実現する上で、AIロープレは相手の調達コストをゼロにできる点が構造的な利点になります。

CHAPTER 06

ベンダー選定チェックリスト

「機能の多さ」より、自社のお題設計を再現でき・評価を客観化でき・現場が継続しやすいかを軸に確認します。

- ☐ 自社商材のお題カード（顧客設定・反論セリフ）をカスタマイズできるか
- ☐ 観測ポイント（振る舞いベースの評価軸）を設計・記録できるか
- ☐ 音声・表情など非言語情報まで解析対象にできるか
- ☐ 難易度ダイヤル（反論強度・情報開示量等）を段階的に調整できるか
- ☐ 録音・録画データの保管・振り返りがしやすいか
- ☐ スマートフォン等、隙間時間で反復できる環境か
- ☐ 感情・緊張度の推定結果を断定でなく参考情報として扱う設計か
- ☐ 導入支援・お題テンプレートの提供など伴走体制があるか

導入チェックリスト（実務用）

■ 準備フェーズ

- ☐ フェーズ×商材のマトリクスで対象を洗い出した
- ☐ 顧客設定・反論セリフ・合否ラインの5要素を揃えた
- ☐ 難易度ダイヤルで初級～上級の3段階を用意した
- ☐ 評価シート（観察項目）を用意した

■ 運用フェーズ

- ☐ 1回25分前後・週複数回のサイクルを組んだ
- ☐ 録音・録画による振り返りを実施している
- ☐ 「次回これをやる」を1つに絞って宣言している
- ☐ お題カードをフェーズ・商材ごとにストックしている

まとめ

AIロープレ導入の効果は、AIの高機能さよりも土台となる「お題設計」と「評価設計」の質でほぼ決まります。



5要素が揃ったお題カード

顧客役のスキルに依存しない練習を実現する。



振る舞いベースの評価

印象でなく観測ポイントで評価をブレさせない。



短時間・高頻度の運用

分散練習の原則に沿った時間設計で定着させる。

この3点を押さえ、まずは自社の弱いフェーズ1つから始めることが定着への近道です。

営業ロープレ・研修のAI活用をご相談ください

クリスタルメソッド株式会社は、AIを相手に営業・接客のロールプレイングを繰り返せる仕組みを開発・提供しています。自社の営業研修・OJTにAIロープレをどう活かせるか、導入の進め方や費用について、貴社の状況に合わせてご相談を承ります。

AI関連特許 16件

監修：河合 継

表情・感情解析の開発実績

無料相談・お問い合わせ

crystal-method.com/contact/

お電話

03-6265-4755（東京都新宿区市谷田町2-38-3）

出典

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「能力開発データベース ロール・プレイング」

<https://www.tetras.uitec.jeed.go.jp/noukai/giho/51.shtml>

国際交流基金「JF日本語教育スタンダード準拠ロールプレイテスト」

<https://www.jfstandard.jp/jpf.go.jp/roleplay/ja/render.do>

国際交流基金「会話の教え方 Unit2 実践Part1 課題遂行をめざした教室活動」

https://www.jpf.go.jp/j/urawa/j_rsrcs/methods/dl/conversation_u2_01.pdf

本資料は一般的な情報提供を目的としたものであり、効果を保証するものではありません。© 2026 クリスタルメソッド株式会社