

2026年7月29日
京都中央信用金庫
株式会社エクサウィザーズ
NTT ドコモビジネス株式会社

職員の応対力向上に向けて「エクサベース ロープレ」を導入し、 AI 活用型研修を実施

京都中央信用金庫(理事長 植村 幸弘)は、株式会社エクサウィザーズ(以下 エクサウィザーズ)が開発・提供し、NTT ドコモビジネス株式会社(以下 NTT ドコモビジネス)が販売する AI を活用したロールプレイング研修サービス「エクサベース ロープレ」(以下 本サービス)を導入しました。当金庫は 2026 年 7 月より、新入職員研修において 162 名を対象にエクサベース ロープレの利用を開始。当金庫は、本サービスを活用し、職員一人ひとりの成長を支える研修環境の充実を通じて、お客さま対応の品質向上につなげてまいります。

1. 背景

金融機関においては、お客さま対応の品質が信頼の獲得に直結する一方で、対面研修の実施機会の確保や、指導役となる人材の確保・育成が課題となっています。また、新入職員をはじめとする若手職員が、実践的な応対スキルを習得するまでには一定の時間を要することも少なくありません。

当金庫は、人的資本経営に関する取り組みの一環として、職員一人ひとりの成長を支える研修環境の充実を重要な経営課題と位置付けており、相手役の確保を必要とせず、時間や場所を問わず反復練習ができる学習環境の整備を検討していました。こうした課題に対し、生成 AI を活用した対話型の本サービスを導入し、職員研修の高度化を図ります。

2. サービス概要

サービス名：エクサベース ロープレ

開発・提供：エクサウィザーズ

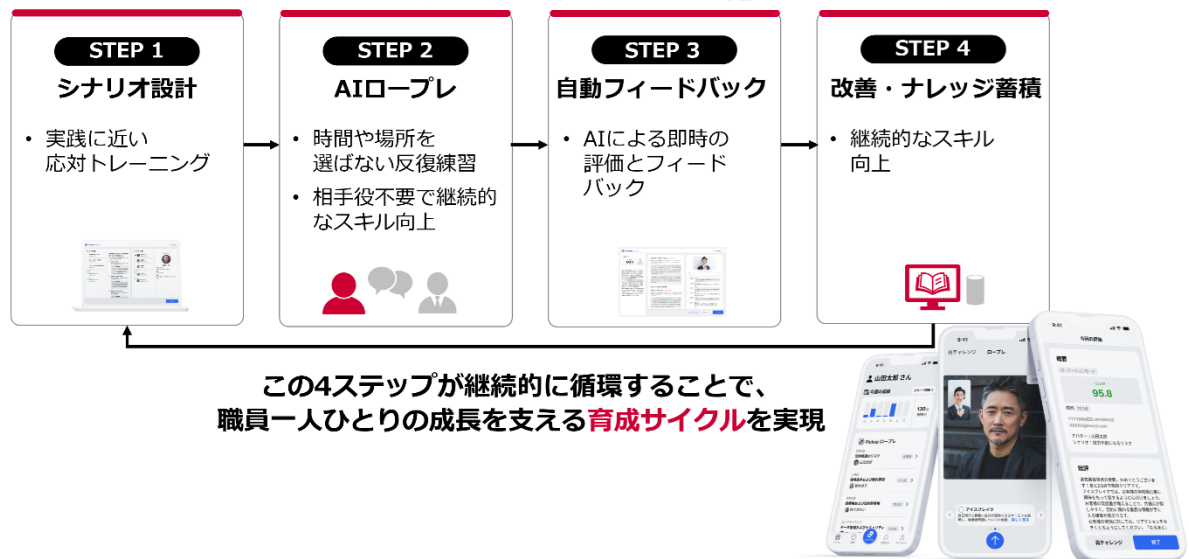
販 売：NTT ドコモビジネス

主な特長

実践に近い応対トレーニング	お客さま応対を想定したシナリオに基づき、実務に近い形で練習できます。
時間や場所を問わず利用できる学習環境	職員が必要に応じて繰り返し練習できる環境を整備できます。
相手役を必要としない学習環境	相手役をその都度確保することなく、各職員が個別に取り組むことができます。
AI による即時の評価とフィードバック	練習結果に応じて、その場で振り返りや改善点の確認ができます。
継続的なスキル向上	学習履歴や評価結果を蓄積・活用することで、継続的なスキル向上につなげることができます。

exaBase エクサベース ロープレ

営業ノウハウをAIアバターで形式知化し、実践トレーニングを通じて営業力を底上げ



<エクサベース ロープレのイメージ>

本サービスは、「シナリオ設計」「AI ロープレ」「自動フィードバック」「改善・ナレッジ蓄積」の4つのステップを循環させることで、職員一人ひとりの継続的な成長を支える育成サイクルを実現します。新入職員研修では、電話対応、ATM 対応、商品説明、口座開設など、お客さま対応の基礎となる場面を想定したシナリオを用い、実践的な反復練習を行います。

3. 導入時期

2026年7月

4. 各社の役割

京都中央信用金庫：新入職員研修をはじめとする各種研修プログラムへの組みみや、実務に即したシナリオ内容の監修

エクサウィザーズ：生成 AI を活用したロープレエンジンの開発、シナリオ生成・評価アルゴリズムの提供

NTT ドコモビジネス：「エクサベース ロープレ」の販売、導入支援および運用サポート

5. 今後の展開

当金庫は、まず新入職員研修での活用を開始し、今後は既存職員向けの継続研修や、営業店窓口・外回り営業担当者向けの対応トレーニングなどへの活用範囲の拡大を検討していきます。

エクサウィザーズは、生成 AI 技術の継続的な高度化に取り組むとともに、金融機関の現場ニーズを踏まえたシナリオや評価機能の拡充を通じて、お客さま対応の品質向上に貢献していきます。

NTT ドコモビジネスは、金融機関をはじめとする幅広い業種のお客さまに向けて、生成 AI を活用した人材育成ソリューションの販売を拡大するとともに、「AI-Centric ICT プラットフォーム®」構想のもと、今後は ICT インフラを含む多面的な支援へと展開していきます。