

プレスリリース

「剣ではなく"対応力"で切り抜ける」

ファンタジー世界でカスハラ対応を鍛えるAI訓練システムが登場

2026年3月

サービスURL: <https://adaptiveroleplay.com/fantasy>



概要

難対応訓練システム「adaptiveroleplay」は、ファンタジーRPGの世界観を活用したカスタマーハラスメント（カスタハラ）対応訓練モード「共通基礎訓練」を公開しました。

受講者は冒険者ギルドの受付係となり、怒号を飛ばす冒険者、理不尽な要求を突きつける商人、沈黙で圧をかける魔法使いなど、現実のカスタハラを映したキャラクターにテキストで応対します。AIが相手役の感情をリアルタイムに変化させ、対応次第で沈静にも激化にもなる、**4,710通りのシナリオ**による実践さながらの訓練体験を提供します。

背景と課題

厚生労働省は2025年にカスタハラ対策を企業の義務とする法改正の方針を示しており、現場での実践的な対応力強化が急務となっています。しかし従来の座学研修では「理屈は分かるが、実際の圧に直面すると対処できない」という深刻なギャップがあります。ロールプレイ研修も人間演者の確保・品質のばらつき・再現性の欠如が課題でした。

ファンタジー世界にした理由——「知識」を外し「対応力」だけを鍛える

開発のきっかけは、サイトテスターの一言でした。

「このセッションのテストは辛すぎる。相手の態度ではなく、知らない単語に心が反応してしまう」

現場の新人が対応に失敗する最大の原因は、専門知識の不足ではなく、プレッシャー下で適切な判断ができないことです。しかし現実の設定で訓練すると「この手続きは正しいか」「用語は合っているか」という知識面の不安が邪魔をし、対応力そのものの訓練に集中できません。

ファンタジー世界には覚えるべき業務知識がありません。受講者は純粹に「受け止めるか、断るか」「規則を守るか、譲歩するか」「感情を鎮めるか、エスカレートさせるか」——**対応力そのものだけに集中**できます。

ここで鍛えた対応力は、病院の窓口でも、行政の窓口でも、介護の現場でも、そのまま通用します。

主な特徴

4,710シナリオを収録

25の行動パターン（感情爆発・威圧・不信・沈黙など）× 15の状況（初回接触・苦情・費用トラブルなど）× 3段階の強度 × 複数の領域で、現場で起こりうるあらゆる場面を網羅。

AIがリアルタイムに反応

相手役の「圧力・信頼・安定性」の3軸がリアルタイムに変動。適切な対応をすれば相手は落ち着き、不適切なら激化します。

段階的な訓練設計

不快（Step 1）→ 緊張（Step 2）→ 恐怖（Step 3）の3段階で心理的負荷を段階的に上げ、無理なくスキルを向上させます。

音声出力

相手役の発話は感情を反映した音声で再生。テキストだけでは得られない臨場感を実現します。

安全管理

セーフワードによる即時停止、自動安全停止、訓練後のデブリーフィングなど多層の安全装置を搭載しています。

専門知識不要

業界固有の知識がなくても始められるため、新入社員研修や職種横断の基礎訓練に最適です。

5つのセッションシーン

現在、以下の5つのセッションシーンを提供しており、順次拡充しています。

シーン	内容
ゲーム（ファンタジー）	冒険者ギルド受付。業界知識不要で対応力の基礎を鍛える
窓口	自治体・銀行等の窓口対応。理不尽なクレームへの初動を練習
看護	病院受付・病棟。患者家族からの怒声や不信への対応
介護	介護施設。利用者家族のクレーム、認知症の方への対応

圧迫面接	就活面接。威圧・論理武装・全否定型の面接官への対応
------	---------------------------

料金プラン

体験は無料です。まずはお試しください。

プラン	内容	料金（税込）
無料体験	体験セッション	0円
期間限定クーポン	10回セッション（クーポンコード: TRIAL500）	1,980円 → 500円
サブスクリプション	20回セッション / 月	1,980円 / 月
チームプラン	10人まで回数無制限	9,800円～ / 月
エンタープライズ	企業の内規・法規をシナリオに組み込んだ特別セッション（7軸評価）	100,000円～（追加シナリオ数に応じて）

想定利用シーン

- 企業の新入社員研修（業種問わず）
- 医療・介護施設の接客研修
- 行政窓口・公共サービスの対応力強化
- コールセンターのオペレーター訓練
- 就活中の学生の面接・対人スキル訓練

利用方法

<https://adaptiveroleplay.com/fantasy> にアクセスし、ブラウザ上ですぐに訓練を開始できます。

今後の展開

5つのセッションシーンは順次拡充予定です。法人向けには、企業の内規や法規をシナリオに組み込んだ特別セッション（7軸評価）をオーダーメイドで作成するエンタープライズ版も提供しています。

サービス概要

サービス名	adaptiveroleplay（アダプティブロールプレイ）
URL	https://adaptiveroleplay.com
提供開始	2026年3月
対応端末	PC・スマートフォン（Webブラウザ）

本件に関するお問い合わせ

株式会社ディーアイティー

<https://dit-web.com/profile/>

担当: 鶺鴒

メール: info01@adaptiveroleplay.com

電話: 058-323-8613