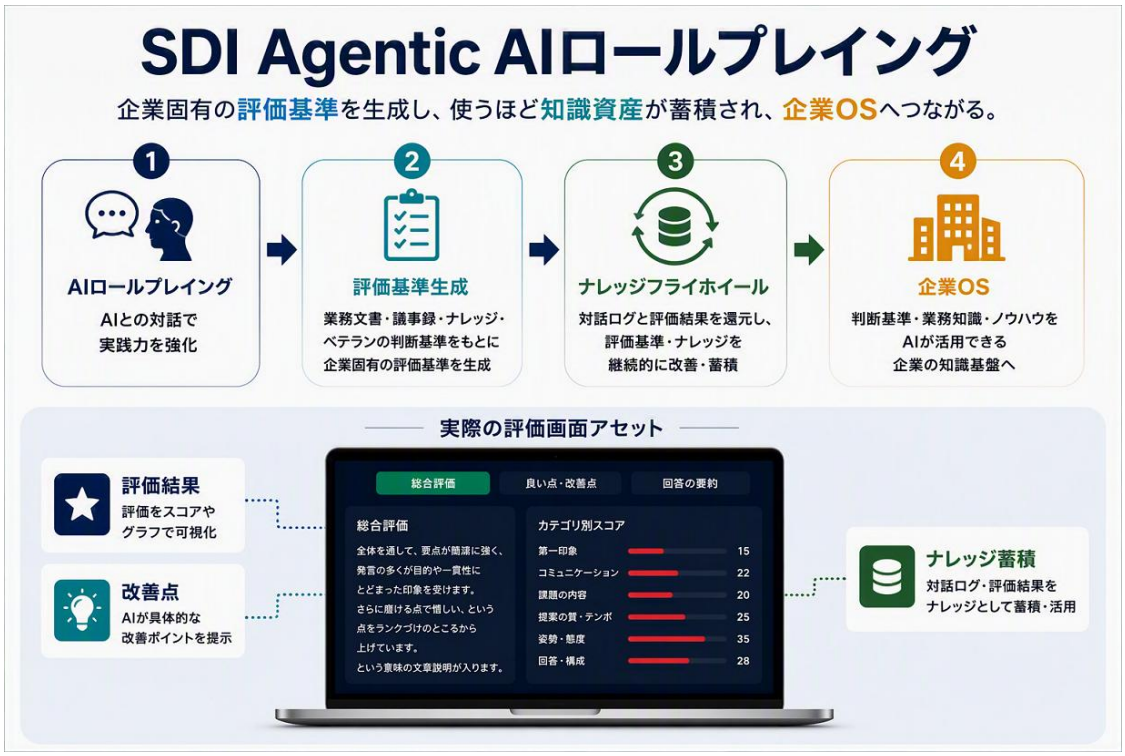
2026 年 7 月 30 日
株式会社ヘッドウォータース
(コード番号：4011 東証グロース)

AI ロープレを企業 OS への知識資産化基盤へ拡張する「SDI Agentic AI ロールプレイング」の提供を開始

～企業固有の評価基準を生成し、使うほど知識資産が蓄積される
ナレッジフライホイールを形成～

AI プラットフォーム事業を手がける株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介、以下「ヘッドウォータース」）とグループ会社の株式会社 LogTech（本社：東京都新宿区、代表取締役：古賀 暁、以下、「LogTech」）は、AI ロールプレイングを起点に企業固有の判断基準や現場知見を評価基準として蓄積・改善する「SDI Agentic AI ロールプレイング」の提供を開始しました。



本ソリューションは、AI ロールプレイングを単なるトレーニングツールではなく、企業固有の評価基準を生成・改善する知識資産化基盤へ拡張するものです。ヘッドウォータース独自の SyncLect Data Intelligence（以下、SDI）により、業務文書、提案書、会議議事録、社内ナレッジ、ベテラン人材の判断基準などを構造

化し、AI ロールプレイングで活用できる評価基準として整備します。

営業・接客・カスタマーサポート・コンタクトセンター・人材育成などの現場では、AI との対話を通じた実践的なトレーニングを実施できます。さらに、ロールプレイングで得られた対話ログや評価結果を SDI へ還元することで、使うほど知識資産が蓄積・改善されるナレッジフライホイールを形成し、企業 OS への発展を支援します。

これにより、AI ロールプレイングを入口に、企業固有の判断基準や現場知見を組織で再利用できる知識資産へ変換し、担当者が変わっても成果を再現できるエンタープライズ向けの知識基盤を実現します。

■ **背景**

生成 AI の普及により、AI ロールプレイングは、新人研修、営業教育、コールセンター教育などにおける有効な手段として広がっています。AI を相手にした反復練習、自動評価・フィードバック、シナリオ設定、トレーニングデータの活用などは、AI ロールプレイングサービスにおいて一般的な機能となりつつあります。

一方で、AI ロールプレイングサービスが多数登場する中、単に「AI を相手に何度でも練習できる」「評価結果を可視化できる」だけでは、エンタープライズ企業が持つ複雑な判断基準や、ベテラン人材が持つ暗黙知を継承するには十分ではありません。

エンタープライズ企業では、営業・接客・顧客対応の品質は、単なる会話練習だけでは標準化できません。顧客ごとの前提条件、商品・サービスの複雑性、業務ルール、例外対応、ベテラン人材の判断基準など、マニュアル化しにくい知見をどのように評価基準へ変換し、継続的に更新していくかが重要になります。

本ソリューションは、AI ロールプレイングを入口に、企業固有の判断基準や現場知見を評価基準として整備し、ロールプレイングの実施結果を通じて知識資産を蓄積・改善することで、人材育成・営業品質標準化の先にある「企業 OS」への発展を目指します。

■ **ソリューション概要**

「SDI Agentic AI ロールプレイング」は、企業内にある業務文書、提案書、会議議事録、社内ナレッジ、ベテラン人材へのヒアリング結果などをもとに、SDI が業務上の判断基準・例外処理・前提条件を抽出し、AI ロールプレイングで活用できる評価基準として整備するソリューションです。

受講者は、AI との音声対話を通じて、商談、問い合わせ対応、接客、保守対応など、実際の現場に近いロールプレイングを行うことができます。対話終了後には、会話内容や表情・視線などの非言語情報をもとに評価結果を可視化し、改善点をフィードバックします。実施状況は参加者ごとに管理でき、研修担当者は受講者の進捗や課題を把握可能です。

本ソリューションの中核は、AI ロールプレイングそのものではなく、AI ロールプレイングを通じて企業

固有の評価基準や現場知見を蓄積し続ける点にあります。ロールプレイングで得られた対話ログや評価結果を SDI へ還元することで、受講者がつまずきやすい論点、優れた応対例、評価のばらつきが出やすい観点をナレッジとして蓄積し、評価基準を継続的に改善します。

■ 本ソリューションの特徴

1　企業固有の判断基準を、AI ロールプレイングの評価基準へ変換

本ソリューションは、あらかじめ用意されたシナリオだけに依存するのではなく、企業内に蓄積された業務知識やベテラン人材の判断基準をもとに、AI ロールプレイングで活用できる評価基準を整備します。

たとえば営業教育では、顧客課題を深掘りできているか、提案内容が顧客の状況に合っているか、ヒアリングの流れが適切か、例外的な質問に対してどのように判断しているかといった観点を評価基準として反映できます。

コンタクトセンターでは、応対品質やクレーム対応、製造・保守領域では、熟練者の判断ノウハウや現場対応の再現性向上に活用できます。これにより、OJT や個人の経験に依存しがちな育成ノウハウを、組織で再利用できる評価基準へ変換します。

2　対話ログと評価結果を蓄積し、ナレッジフライホイールを形成

AI ロールプレイングは、導入時に作成したシナリオや評価基準を使って終わるものではありません。実施を重ねるほど、受講者がつまずきやすい論点、優れた応対例、評価が分かれやすい観点、現場で新たに発生した判断パターンが見えてきます。

本ソリューションでは、ロールプレイングで得られた対話ログや評価結果を SDI へ還元し、企業固有のナレッジとして蓄積します。これにより、評価基準を固定化せず、研修やトレーニングの実施結果を次の改善材料として活用できます。研修を行うほどナレッジが増え、評価基準が改善され、次のトレーニング品質が高まる。この循環を、本ソリューションでは「ナレッジフライホイール」として形成します。

3　育成標準化を入口に、企業 OS へ発展

本ソリューションは、AI ロールプレイングを単なる研修ツールとして提供するものではありません。人材育成や営業品質の標準化を入口に、企業固有の判断基準、業務遂行の型、現場知見を AI が活用できる状態へ整備することで、担当者が変わっても成果を再現できる組織づくりを支援します。これは、特定の担当者に依存せず、組織の意思決定や業務遂行の型そのものを AI が継承し、人が変わっても同じ成果を再現できる「企業 OS」への発展を見据えた取り組みです。

AI ロールプレイングは、現場にとっては実践的なトレーニング手段です。部門長にとっては育成品質や対応品質を標準化する仕組みであり、経営にとっては知識資産を蓄積するナレッジフライホイール、CXO にとっては企業 OS に接続する入口となります。

4　AI Workflow Engineering により、立ち上げから自走化までを設計

ヘッドウォータースは、業務分析、ナレッジ整理、AI エージェント設計、評価改善までを一気通貫で支援する「AI Workflow Engineering」の考え方に基づき、企業固有の評価基準やナレッジを AI が活用できる形へ整備します。

立ち上げ段階では、業務文書、会議議事録、提案書、ベテラン人材へのヒアリング結果などを SDI で構造化し、AI ロールプレイングで活用できる評価基準へ変換します。

運用段階では、ロールプレイングの実施結果をもとに評価基準や現場知見を改善し、利用企業が自らナレッジを拡張できる状態を目指します。

共通基盤として SDI を活用し、金融・製造・モビリティなど、業界特化型ソリューションとしての展開も想定しています。

＜活用イメージ＞

領域	利用シーン	期待される価値
営業教育	若手営業や新任担当者が AI 顧客との商談ロールプレイングを実施し、顧客課題の深掘り、提案内容、ヒアリング品質を練習・評価。	営業品質の標準化、育成期間の短縮、ベテラン知見の展開。
コンタクトセンター	ベテランオペレーターの対応ノウハウをもとに、AI との応対訓練を実施。	新人教育の効率化、応対品質の均質化、継続的な改善サイクルの構築。
製造業・保守領域	設備トラブルや顧客問い合わせ対応を想定したシミュレーションを実施。	熟練者の判断ノウハウの継承、現場判断の再現性向上。
金融・製造・モビリティ	業界ごとに異なる顧客対応、業務ルール、例外判断を評価基準化。	業界特化型の AI ロールプレイング、ナレッジ蓄積、企業 OS への拡張。

■　**期待される効果**

人材育成・営業領域では、体系的なトレーニング環境を整備することで、立ち上がり期間の短縮、成果向上、教育コストや機会損失の低減、属人化リスクの低減といった効果が期待されます。

参考指標（※）として、B2B 営業の平均立ち上がり期間は約 5.7 ヶ月とされ、体系的なオンボーディングによって最大 3.4 ヶ月の短縮が見込まれるとされています。また、体系化された育成はノルマ達成率を 14～16%向上させるとされます。

さらに、営業人材 1 名の採用・置換コストは約 1,570 万～1,860 万円、空席 1 席あたり月約 410 万～

650 万円の機会損失とされ、早期戦力化と育成標準化は経営インパクトの大きいテーマです。
（※出典：Gangly「Sales Onboarding Statistics: 2026 Benchmarks on Ramp Time」）
本ソリューションでは、こうした早期戦力化や育成標準化に加えて、ロールプレイング実施を通じて得られる対話ログや評価結果を知識資産として蓄積します。これにより、研修そのものを企業固有ナレッジの改善活動へつなげ、属人化しがちな営業・接客・顧客対応の知見を組織で再利用できる状態を目指します。

■ **今後の展開**

今後は、Microsoft 365 Copilot、Microsoft Foundry / Microsoft Fabric、Work IQ・Fabric IQ・Foundry IQ、Databricks、AI エージェント基盤との連携を強化し、人材育成・営業領域にとどまらず、企業の意思決定や業務遂行そのものを支える基盤への発展を目指します。
AI ロールプレイングを入口に、企業固有の判断基準や業務遂行の型を AI が活用できる状態へ整備することで、担当者が変わっても成果を再現できる「企業 OS」の実装につなげていきます。
ヘッドウォータースは、自社での実践を通じて AI 活用の効果を検証しながら、エンタープライズ企業が真の意味でフロンティア企業になることを支援してまいります。

■ **各社コメント**

・ヘッドウォータース　取締役 兼 IT インキュベーション事業本部長　西間木 将矢

AI エージェント導入の成否を分けるのは、モデル選定そのものよりも、企業固有の業務知識を AI が理解し、実行できる形へ変換できるかどうかにあります。
「SDI Agentic AI ロールプレイング」は、AI ロールプレイングを入口に、ベテラン人材が持つ判断基準や応対のコツを評価基準として整備し、ロールプレイングの実施結果を通じて継続的に改善していく仕組みです。
人材育成や営業品質の指標化を第一歩に、企業固有の知見を AI Ready な知識資産へ変換し、担当者が変わっても成果を再現できる企業 OS の実装へつなげてまいります。

・LogTech　代表取締役　古賀 暁

私たちが目指しているのは、AI を活用する企業ではなく、人と AI がともに学び、企業そのものが進化し続ける社会です。その実現には、企業固有の知識や現場で培われた判断基準を、一時的なナレッジではなく、継続的に成長する知識資産へと転換することが重要だと考えています。
「SDI Agentic AI ロールプレイング」は、人材育成を入口に、現場で生まれる対話や評価を企業の知識資産として循環させ、組織全体の競争力を高めていく仕組みです。
お客様に最も近いパートナーとして、現場への定着と継続的な価値創出を支援し、AI の社会実装を加速してまいります。

以上

■ **参考情報**

・暗黙知を AI 活用が可能な構造化データへ変換する「SyncLect Data Intelligence」を発表

https://www.headwaters.co.jp/news/aisynclect_data_intelligence.html

■ **商標について**

記載されている会社名、製品名、サービス名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■ **会社情報**

会社名：株式会社ヘッドウォータース
所在地：〒163-1304　東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー4 階
代表者：代表取締役　篠田 庸介
設　立：2005 年 11 月
URL　：https://www.headwaters.co.jp/

会社名：株式会社 LogTech
所在地：〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー4 階
代表者：代表取締役　古賀 暁
設　立：2022 年 4 月 15 日
URL　：https://log-tech.jp/

■ **本件に関するお問い合わせ先**

株式会社ヘッドウォータース
メール：info@ml.headwaters.co.jp