

お客様一人ひとりに寄り添った柔軟かつ高品質な対応の実現に向け、
乗務員の接客対応力向上を目的として、株式会社 PeopleX の対話型 AI ロールプレイ
ングを鉄道業界初導入

西日本旅客鉄道株式会社（大阪市北区、代表取締役社長 倉坂昇治、以下「JR 西日本」）、株式会社 JR 西日本イノベーションズ（大阪市北区、代表取締役社長 門間洋介）は、株式会社 PeopleX（東京都新宿区、代表取締役 CEO 橘大地、以下「PeopleX」）が提供する対話型 AI ロールプレサービス「PeopleX AI ロールプレ」を鉄道業界で初めて導入し、乗務員の接客対応力向上に向けた取組みを進めていきます。



<背景>

JR 西日本グループは、「お客様との出会いを大切にし、お客様の視点で考える」という企業理念に基づき、快適で満足度の高いサービスの提供に取り組んでいます。

新幹線においては、様々なお客様がご利用されることから、車掌には高度な接客スキルが求められます。こうした高度な接客スキルは、これまで個々人の経験や OJT による指導に依存する部分が多く、知見を全車掌に平等かつ体系的に共有・活用することが課題となっていました。また、対人でのロールプレイング訓練は、社員同士で行うため、リアリティに欠けやすく、同時に複数の乗務員を訓練することから、限られた教育機会の中で体験できるシナリオの数に制約がある点も課題となっていました。

このような背景を踏まえ、新幹線車掌の接客対応力向上を目的として、2026 年 7 月以降 AI ロールプレイングを導入し、新たなトレーニング手法として有効性を検証することとしました。本取組みでは、多様な接客シナリオを高い再現性で提示し、個々のスキルに合わせた訓練項目の設定や自分のペースで気軽に訓練できる環境を構築することで、全乗務員

が実践的な接客対応力を身につけ、お客様一人ひとりのニーズに寄り添った柔軟かつ高品質なサービスの提供を目指します。

<JR 西日本グループについて>

JR 西日本グループは、「私たちの志」と「長期ビジョン 2032」を掲げ、その実現に向けて、様々なパートナーの皆様と共に新たな挑戦を続け、イノベーションを推進しております。

<PeopleX AI ロープレについて>

「PeopleX AI ロープレ」は、AI トレーナーを相手に、「営業担当としての商談の練習」や「部下との1on1の練習」など、さまざまな内容・設定のロールプレイングをワンツールで行うことが可能なサービスです。

また本サービスは、時間や場所を問わず個人のペースで実践的な練習ができ、育成コストの低減につながるほか、育成担当者による指導や評価のバラつきを解消します。練習後は設定した評価軸に基づき AI が一貫した評価を行うことで、知識・技能の習得状況を正確に可視化し、納得感のある成長を支援します。

サービスサイトはこちら

<https://peoplex.jp/ai-roleplay/>

会社名	株式会社 PeopleX
所在地	東京都新宿区西新宿 2 丁目 6-1 新宿住友ビル 24 階
代表者	代表取締役 CEO 橘 大地
設 立	2024 年 4 月
事業内容	<ul style="list-style-type: none">・対話型 Agentic プラットフォーム「PeopleX AgenticHR プラットフォーム」の開発・対話型 AI 面接サービス「PeopleX AI 面接」の開発・対話型 AI ロープレサービス「PeopleX AI ロープレ」の開発・対話型 AI 面談サービス「PeopleX AI 面談」の開発・人事・労務書籍の読み放題サービス「HR LIBRARY」の運営・エンployeeサクセス HR プラットフォーム「PeopleWork」の開発・マネジメント・育成支援「PeopleX マネジメントコンサルティング」
企業 URL	https://corp.peoplex.jp/

会社名	西日本旅客鉄道株式会社
所在地	大阪市北区芝田二丁目 4 番 24 号
代表者	代表取締役社長 倉坂 昇治
設 立	1987 年 4 月
事業内容	運輸業/流通業/不動産業/その他
企業 URL	https://www.westjr.co.jp/

会社名	株式会社 JR 西日本イノベーションズ
所在地	大阪市北区梅田 3-2-123 (Compass Offices INOGATE 大阪 10 階)
代表者	代表取締役社長 門間 洋介
設 立	2016 年 12 月
事業内容	コーポレートベンチャーキャピタルの運營業務 新規事業創出および事業運營業務
企業 URL	https://www.jrw-inv.co.jp/

今回ご案内の取り組みは、SDGs の 17 のゴールのうち、特に 8 番、9 番に貢献するものと考えています

