

デジタル技術と犯罪心理学の融合による、顧客対応スキル向上を支援する体験ツールの開発

富士通株式会社(紺野 剛史)

富士通のデジタル技術と東洋大学の犯罪心理学という多様な知の集結によって、顧客対応を行う従業員向けに、カスタマーハラスメント(カスハラ)の対応スキル向上を実現するカスハラ体験AIツールを開発した。従来の研修では困難であった様々なバリエーションの対応を、従業員が安全なロールプレイで学ぶことができる。犯罪心理学の知見に基づき専門家を模したAIアバターが的確なアドバイスを提示することで、深い理解と行動変容を促すことを可能にした。このツールを様々な領域に展開し、人々が安心して暮らせる社会の実現に貢献する。

総合知により目指すビジョン / 解決する社会課題

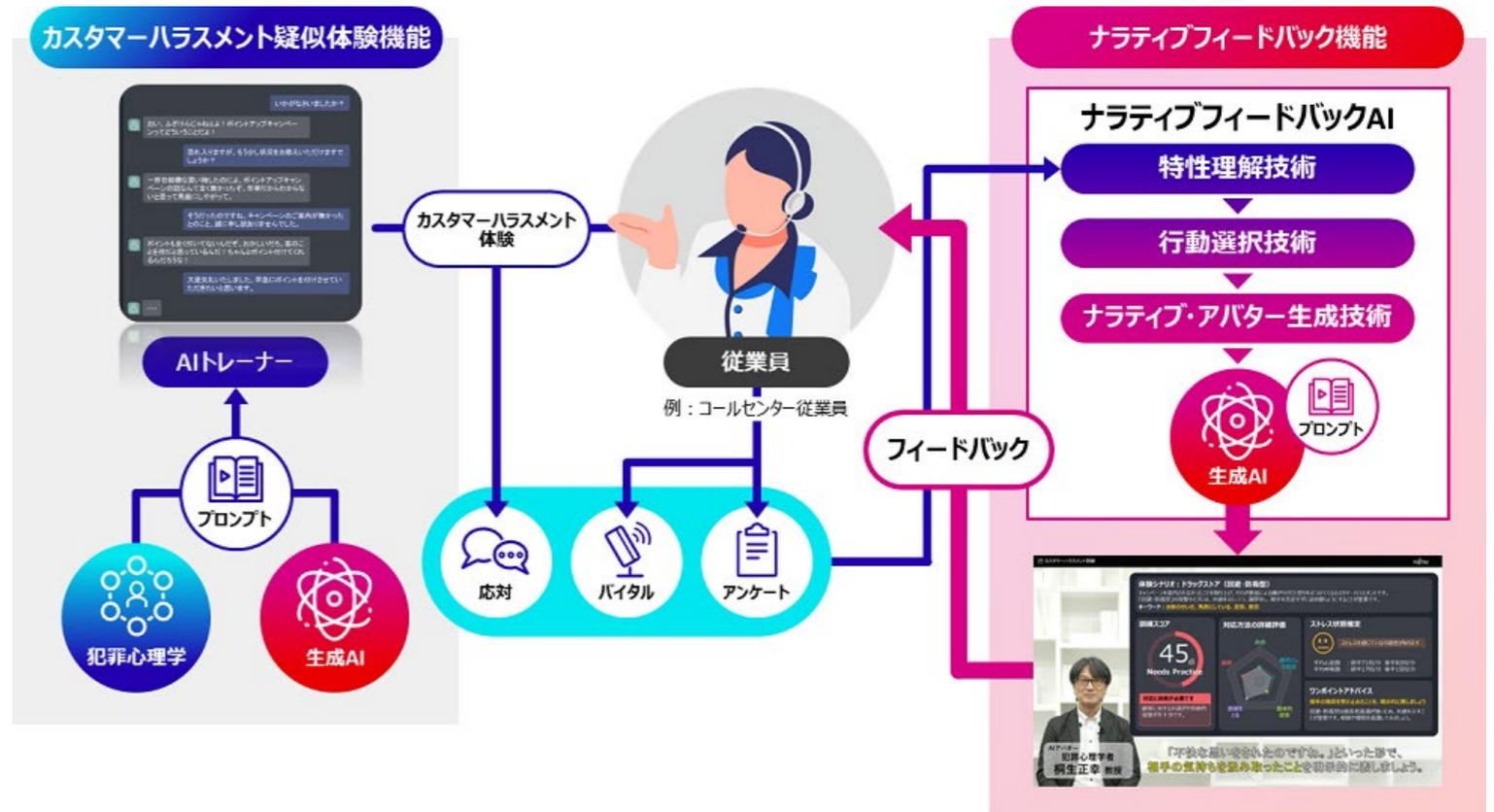
カスハラ対応スキルの向上を通じて従業員の心理的負担を軽減する。また健康・環境問題などへの応用も検討している。このようなデジタル技術と人文・社会科学を融合した社会システムの提供により、持続可能な社会の実現を目指す。

ビジョン達成の課題

リアリティと網羅性のあるシナリオ作成、加えて、従業員の学習意欲を高め続け、対応スキルを習得するには、抵抗感が少なく納得感のあるフィードバックが求められる。

「矩」を超えた場づくり / 得られた新たな価値

富士通と東洋大学はデジタル技術と心理学の知見を融合させたコンバーシングテクノロジーを活用して様々な社会課題を解決することを目的に「デジタル技術と心理学によるコンバーシングテクノロジー研究会」を発足した。年に一度の研究大会や動画配信、学会での企画セッションを通じて多様な知の集結を推進している。



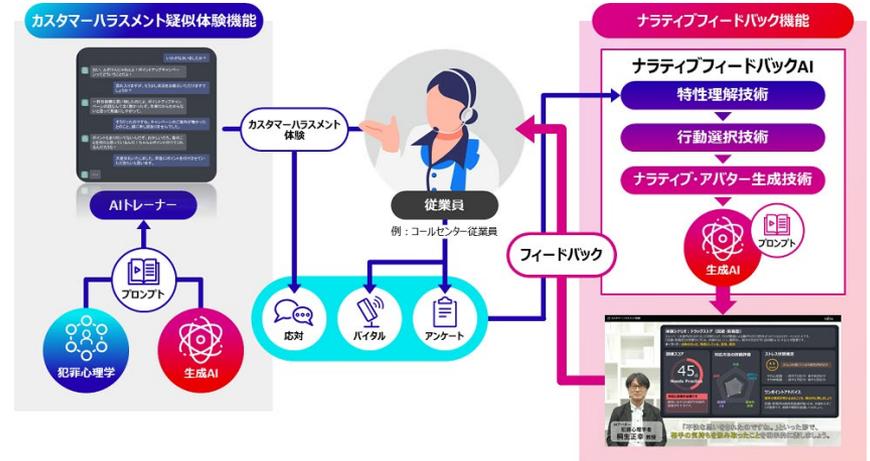
デジタル技術×犯罪心理学による カスハラ体験AIツール

カスハラ対応スキルを向上し、従業員の心理的負担の軽減を実現

- **技術**：デジタル技術（富士通）と犯罪心理学（東洋大学）による「多様な知を連携」した融合技術
- **機能**：カスハラ体験AIツール
 - **カスハラ疑似体験**：生成AIに犯罪心理学に基づいた顧客の感情パターンを組み込むことで、リアリティの高いカスハラ会話のロールプレイを実現
 - **ナラティブフィードバック機能**：疑似体験結果と犯罪心理学の知見に基づき、パーソナライズされたナラティブをAIアバターを通じてフィードバックを実施

外部発表：

- プレス発表¹⁾
- 学会発表・講演：コンバーGINGテクノロジー研究大会²⁾、日本心理学会³⁾、応用心理学会、行動経済学会、映像メディア学会、HCGシンポジウム、AI学会



カスタマーハラスメント体験AIツール¹⁾



コンバーGINGテクノロジー研究大会²⁾

□□□□□□³⁾

1) <https://pr.fujitsu.com/jp/news/updatesfj/2024/06/3.html>
2) <https://www.fujitsu.com/jp/microsite/fujitsutransformationnews/2024-11-19/01/>
3) 心理学とデジタル技術の社会実装に向けた研究 (2024/9/8)