

2026 年 9 月 3 日
東京海上日動火災保険株式会社

**企業のカスタマーハラスメント対策を、体制整備・研修・事後ケア・保険まで支援
～AI アバターロールプレイング「Talktice」で未然防止と被害低減を実現へ～**

東京海上日動火災保険株式会社（取締役社長：城田 宏明、以下「当社」）は、東京海上グループが一体となって、企業のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策を総合的に支援する取り組みの一環として、AVITA 株式会社（代表取締役社長 CEO：石黒 浩、以下「AVITA 社」）と連携し、AI アバターを活用したロールプレイングサービス「Talktice」の提供を 2026 年 9 月より開始いたします。

本サービスは、顧客からのカスハラへの対応について、AI アバターとの対話を通じて反復的にトレーニングできるサービスです。業界特性を踏まえた実践的なシナリオに加え、AI による評価・フィードバックを組み合わせることで、従業員を守るための体制構築を支援し、カスハラ「未然防止・被害低減」に貢献します。

1. 背景

2026 年 10 月に施行予定の労働施策総合推進法の改正により、カスハラ防止に向け、事業主には雇用管理上必要な措置を講じることが義務化されます。これに伴い、企業には、従業員の安全確保と適切な対応体制の構築がこれまで以上に求められます。

当社は、こうした環境変化を踏まえ、AVITA 社と連携して AI アバターを活用したロールプレイングサービス「Talktice」を開発しました。本サービスは、東京海上グループが提供するカスハラ対策支援ソリューションの一つとして、企業の取り組みを支援するものです。

2. 東京海上グループによる企業のカスハラ対策支援と「Talktice」概要

(1) 企業のカスハラ対策支援の概要

当社は、企業向けに「雇用関連賠償責任保険」や、中小企業向けの「超 T プロ保険（業務災害総合保険）」を通じて、従業員がカスハラ等の被害を受けた際の対応費用の補償を提供してきました。また、グループ会社と連携し、企業におけるカスハラ対応方針の策定支援や、被害を受けた従業員に対するケアサービスを提供するなど、グループ各社が提供するソリューション^{※1※2}を組み合わせ、企業の取組状況や課題に応じたカスハラ対策を支援しています。

※1 東京海上ディーアール株式会社：対外方針や社内マニュアルの策定、事案発生時の組織対応に向けた体制整備、対応ルールやマニュアルの見直しといった、企業の対応体制構築を支援するカスハラ対策コンサルティングを提供

※2 東京海上日動メディカルサービス株式会社：ハラスメント相談窓口や被害者ケアサービスを提供

(2) AI アバターロールプレイングサービス「Talktice」の概要

当社は、アバタービジネスにおいて高い技術力と豊富な実績を有する AVITA 社と連携し、「Talktice」を開発いたしました。

「Talktice」は、AI アバターとのロールプレイングや AI による即時評価・フィードバックを通じて「実践・評価・改善」のサイクルを実現するとともに、対話スキルや改善状況を可視化できるサービスです。いつでも繰り返しロールプレイングを実践できる環境を提供することで、カスハラ未然防止および被害低減に貢献します。

本サービスでは、業界ごとの典型的なカスハラ発生ケースをトレーニングシナリオとして標準実装しており、導入後すぐに利用可能です。また、カスハラ対策にとどまらず、顧客が自社のニーズに応じて独自のシナリオを作成できるプランも用意しているため、営業、接客、コールセンターなど幅広い顧客対応業務における対話スキル向上にも活用できます。

① サービスの特徴

- AVITA 社の高精度な AI アバターを活用し、本サービス向けに開発したリアリティのある音声を適用することで、実際の対応場面に近い臨場感のあるロールプレイングが可能
- カスハラ対応に特化した評価軸を設計しており、カスハラへの移行ポイントを可視化するとともに、対応評価や改善アドバイスまでをフィードバック
- カスハラ対策に関する研修動画もご案内可能なため、知識習得から実践までを一貫して支援



② 提供開始時期

2026 年 9 月

③ 提供プラン

	カスハラ対策プラン	レギュラープラン
プランの内容	・クレーム・カスハラ対応に特化した教育・研修ツール ・業界毎によくあるケースを踏まえたクレーム・カスハラ対応向け共通シナリオを提供	・あらゆるシーンでの対話品質向上を目的とした人材育成ツール ・個社ごとの課題や利用目的に応じて、オリジナルシナリオを自由に追加可能
対象となるお客様	法令対応や従業員保護の観点から、短期集中的に実践型研修を展開したいお客様	ヒアリング/商品提案/接客/1on1等、幅広いユースケースで継続活用したいお客様
契約期間	3か月	1年

④ サービス紹介ページ

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/hojin/solution/talktice/>

3. 今後について

当社は、企業およびその従業員の“いざ”を支える保険の提供にとどまらず、グループ各社の知見・ソリューションを生かして企業の体制構築を支援することで、カスハラの未然防止および被害低減に貢献してまいります。

4. AVITA 社の概要

企業名	AVITA 株式会社
URL	https://avita.co.jp/
本社所在地	〒153-0064 東京都目黒区下目黒 1-8-1 アルコタワー18 階
代表者	代表取締役社長 CEO 石黒 浩
主な事業内容	アバターや AI を活用したサービス開発（アバター接客サービス「AVACOM」、AI ロールプレイング・AI 面接サービス「アバトレ」）／アバターや AI を活用したマーケティング支援 ／ヒューマノイド・フィジカル AI の開発
設立年	2021 年 6 月

以上