

**コールセンター特化のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」
【カスタマーハラスメント対応のテクニック】が学べる研修動画を提供開始
～～ カスハラに対する心構えやタイプ別にみる具体的な対処法の学習により、
対応者の心理負担の軽減、企業のカスハラ対策を推進 ～～**

8年連続 国内シェア第1位(※)のクラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL(ビズテル)」を展開する株式会社リンク(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡田 元治)は、コールセンター特化型のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin(ビズテル ショウイン)」において、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)対応をする際の心構えやテクニックが身につく研修動画の提供を開始しました。

※ デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2024年度版 クラウド型CRM市場編(第8版)』による。

BIZTEL shouinは、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方などの電話対応に関する基礎講座や、KPI管理・マネジメントスキルといったマネージャー・SV向けの研修など、センター業務を網羅した150本以上の動画が視聴できます。動画は1本あたり5分前後の長さのため、電話の合間などのスキマ時間を使った学習にも最適です。また、通話録音をもとにしたオペレーターの応対品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能や、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能など、コールセンター特有の教育業務を効率化する多彩な機能が利用できます。

この度、BIZTEL shouinでは、カスハラ対応に必要な心構えや具体的な対処法に加え、ストレス耐性を向上させる方法が学べる新しい研修動画をリリースしました。

一言で「カスハラ」といっても、その種類はさまざまです。この研修動画では、「暴言・脅迫」「不当・過度な要求」といったタイプ別の傾向と効果的な対処法、さらにカスハラ対応によって引き起こる心身の負担を軽減するセルフケアの方法などをわかりやすく解説します。

昨今、社会的に注目されている「カスハラ」はコールセンターでも問題となっています。カスハラは、対応者の心身に大きな負担をかけ、離職につながる要因となることから、企業には適切な対応策を講じることが求められています。

こうした状況を踏まえ、企業におけるカスハラ対策の一つとして、オペレーター・SV・管理者の心身の負担を軽減する方法や、効果的なカスハラ対応スキルが学べるBIZTEL shouinを活用した教育・研修体制の強化は、多くの企業に必要なものと考えています。

今回提供する研修動画の概要は、以下のとおりです。

■ BIZTEL shouin の「カスハラ対応の心構えとテクニック」研修動画の内容（一部抜粋）

- カスハラに発展させないための電話対応の基本と実践テクニック
- クレーム対応時におさえておきたい5つのステップ
- 「暴言・脅迫」「執拗な責め立て」など、7タイプ別の特徴と対処法
- 自身や会社のミスが発端となったカスハラへの対応
- すぐに実践できる！心を整えるセルフケアの方法
- ストレス耐性を高める「運動」「食生活改善」などの有効性

タイプ別に学ぶ!カスハラ対応テクニック①

shouin

不当な要求・過度な要求

傾向

サービスや商品の無償提供、大幅な割引、金銭などの要求

特徴的なセリフ

「誠意を示せ」 「今」
「担当者をクビにする」 「試」
「サービス精神が足りないな。」

タイプ別に学ぶ!カスハラ対応テクニック①

shouin

不当な要求・過度な要求

対処例

- ・直球で尋ねる
「誠意とは、金銭的なご要望ですか?」
「何かサービスを提供しろ、ということですか?」
- ・断る
「無償でのご提供や大幅な割引は、弊社の規定で致しかねます」
「サービスの品質維持と公平性を保つため、すべてのお客さまに同様の価格でご提供しております」

タイプ別に学ぶ!カスハラ対応テクニック① (07:18)

ブックマークに追加

タイプ別に学ぶ!カスハラ対応テクニック① (07:18)

いいね! 0

BIZTEL shouin トレーニング画面

講義・監修を担当しているのは、コールセンター専門コンサルタントとして 300 社以上のセンターの立ち上げ・業務改善を支援してきた株式会社ブランニューデイ代表 池田 浩一氏です。数多くの現場に携わった経験から「実践で役立つこと」に重きを置いている同氏の研修を、パソコンやスマートフォンから、いつでも、繰り返し受講することが可能です。

本研修動画は、BIZTEL shouin の標準サービスであり、当システムを有償利用中の全企業が受講できます。詳細・申し込み方法については、<https://biztel.jp/shouin/> をご覧ください。

BIZTEL shouin では、今回のカスハラ対応のテクニックに加え、カスハラについて組織的に対策するための体制構築やルール整備、スタッフへのフォローといった SV・マネージャー向けの研修動画の拡充も予定しています。

コールセンター運営の課題解決に寄与する eラーニング・教育管理サービスとして、これからも人材育成に携わる方のさまざまな要望を形にするとともに、顧客対応に関する社会的なニーズを反映した高品質な学習コンテンツの提供を継続してまいります。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000 社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 8 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 8 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2025 年版』においても、SaaS の CTI(電話とコンピューターの統合システム)の国内シェア第 1 位を達成しています (2024 年度実績、金額ベース)。サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、8 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』
<https://watch.link.co.jp/>