

**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」、
マネージャー・SV 向けの【カスタマーハラスメント対策の推進に役立つノウハウ】
が学べる研修動画を提供開始
～～ 管理者が押さえておきたい「組織でカスハラ対策に取り組むためのポイント」を解説～～**

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、コールセンターのマネージャー・SV が、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策を推進する際に押さえておきたい、「具体的な準備」や「スタッフへのフォロー・教育の方法」などについて学べる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対応品質の評価・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。

BIZTEL shouin は 2025 年 10 月、オペレーター・SV 向けに、カスハラ対応に必要な心構えやタイプ別にみる具体的な対処法、ストレス耐性を向上させる方法などが学べる研修動画をリリースしました。

それに続き、今回はマネージャー・SV 向けに、カスハラ対策を組織的に進めるための体制構築のポイントをはじめ、対応マニュアルの整備方法やスタッフへのフォローの仕方など、センター運営の管理や人材育成を行う立場の方に役立つノウハウが学べる研修動画を提供します。

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。カスハラ対策に向けて情報収集をしたり、対応マニュアルの作成を進めたりしている現場もありますが、その一方で「何から手をつけて良いかわからない」「実施している対策をどう改善していけばよいかわからない」といった悩みを抱えるマネージャー・SV も少なくありません。

こうした状況を踏まえ、本研修動画では「対策推進に必要な準備ステップとそのポイント」に加え、「オペレーターの心身の負担を軽減するフォローの仕方」や「対策を見直しする際に重要な視点」など、カスハラ対策を進めたいと考える企業にとって必要な基礎知識・ノウハウを網羅して解説していきます。

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「コンタクトセンターにおけるカスハラ対策と体制構築」研修動画の内容 (一部抜粋)

- 組織で取り組むカスハラ対策の5つの準備ステップ
- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に対応するポイント
- カスハラ対応マニュアルの効率的な作成方法と注意点
- これはカスハラ？ 普通の苦情？ 判断基準を策定するポイント
- オペレーターのカスハラ対応力向上のための6つのスキル
- カスハラ対応のロープレ相手が「AI では駄目」な理由
- カスハラ対応研修をする講師に求められる条件とは

コンテンツ一覧

カスハラの現状と防止条例のポイント



条例で義務化された「カスハラ対策」

東京都カスハラ防止条例のポイント
※2025年4月施行

事業者求められること

- ・カスハラ防止のための体制を構築する
- ・従業員への教育の実施や相談窓口の設置
- ・具体的な対策を講じること

↓

採用面にメリット

- ・カスハラ対策を整えておくことで応募者へ安心感を与えることができる
- ・対策の有無が職場選びのポイントになる



動画
カスハラの現状と防止条例のポイント (03:57)

2025/10/21

ブックマークに追加

いいね! 0

BIZTEL shouin トレーニング動画

■ 本研修動画の提供について

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。サービスの詳細・申し込み方法については、<https://biztel.jp/shouin/> をご覧ください。

また、本プレスリリース公開以降も、2026 年 1 月末までに毎月 2～3 本ずつ動画を追加する予定です。

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 350 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。

【コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京 で、BIZTEL shouin を展示】

2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金）に開催される日本最大のコールセンター従事者向けイベント「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）」にて、今回ご紹介したカスハラ対策の研修動画をはじめ 150 本を超える豊富な研修動画や、AI 機能による教育業務の効率化を実際に体験いただけます。

◆開催概要

名 称：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）

開催日時：2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金）10:00-17:30

会 場：サンシャインシティ・文化会館ビル

URL：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

◆ブース出展場所

文化会館ビル 2 階 小間番号：2D-20

BIZTEL shouin は、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/>