

各 位

会 社 名 株 式 会 社 イ ン ソ ー ス
代 表 者 名 代 表 取 締 役 執 行 役 員 社 長 舟 橋 孝 之
(コード番号：6200 東証プライム)

**「カスタマーハラスメント」研修を新たに3本開発
～安心して働ける職場をつくり、業務効率化や離職防止につなげる**

「働くを楽しくする」サービスを提供する株式会社インソース（東京本部：東京都荒川区、代表取締役執行役員社長：舟橋孝之、証券コード：6200、以下「当社」）はこの度、カスタマーハラスメントに関する研修コンテンツを新たに3本開発しましたので、お知らせします。

昨今、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）が従業員の心身の健康や業務効率に深刻な影響をもたらすとして社会問題となっております。カスハラをきっかけに従業員が離職するケースも多く、企業・組織においては、効果的かつ具体的な取り組みが急がれます。

そこで、時代のニーズに合わせたコンテンツを自社開発し、現在4,432種類（※）のカリキュラムを提供している当社はこの度、カスハラ具体的なケースとその対応策を短時間で学べる研修や、自組織の特性に即した対応ルールを考案するワークを盛り込んだ研修など、より実践的なコンテンツを新たに開発いたしました。さらに、行政組織など提供するサービス特有の性質上、カスハラが発生しやすい組織向けにカスタマイズしたコンテンツもラインナップに加えております。

（※24年6月末時点、講師派遣型研修）

■新作紹介

研修名	カスタマーハラスメント防止研修～効果的な対応方法を学ぶ（2時間） URL: https://www.insource.co.jp/customer-harassment/effective_response.html
研修概要	本研修では、カスハラ的基本的な概念から、長時間の電話対応や土下座の要請など、実際に起こり得るシチュエーション別に対応方法を学んでいきます。
研修名	マネージャー向けカスタマーハラスメント防止研修 URL: https://www.insource.co.jp/customer-harassment/for_manager.html
研修概要	本研修では、カスハラに直面した際にマネージャーとして取るべき対処法を学び、自組織の方針を踏まえたガイドラインを作成します。
研修名	行政向けカスタマーハラスメント対策研修（1日間） URL: https://www.insource.co.jp/jichitai16/customer_harassment.html
研修概要	本研修では、行政特有のカスハラを誘発する構造的課題を分析し、実際に想定されるケースに対する組織的対応をディスカッションすることで、現場で活用できる実践的なスキルを習得します。

■その他、カスタマーハラスメント関連コンテンツ

<研修（公開講座）>

研修名	カスタマーハラスメント防止研修～正しい知識を味方につける URL: https://www.insource.co.jp/bup/bup_customer_harassment.html
研修概要	本研修では、カスハラの基本知識やクレームとカスハラの見極め方、組織としての防衛策について学んでいきます。
開催日程 価格（税込）	（セミナールーム開催）東京・日暮里 9月9日（月）10:00-16:45、他 名古屋 11月7日（木）10:00-16:45、他 （オンライン開催）9月18日（水）10:00-16:45、9月30日（月）10:00-16:45 WEBinsource 会員価格 ¥24,400/通常価格 ¥26,400/スマートパックポイント 100pt

<動画教材>

カスハラの基本知識やカスハラのタイプと傾向、組織としてどのような対策が必要なのか等、カスハラ対応のポイントを短時間で学べる内容となっています。

名称	カスタマーハラスメント防止研修（冊子教材・テスト付き） URL: https://www.insource.co.jp/dougahyakkaten/customer_harassment.html
価格 （税込）	・ データ買い切り スマートパック価格 ¥350,000/WEBinsource 会員価格 ¥360,000/通常価格 ¥385,000 ・ レンタル視聴 スマートパック価格 ¥3,550/WEBinsource 会員価格 ¥3,750/通常価格 ¥3,960

名称	カスタマーハラスメント防止講座（スライド） URL: https://www.insource.co.jp/dougahyakkaten/customer_harassment_boushi.html
価格 （税込）	・ データ買い切り スマートパック価格 ¥160,000/WEBinsource 会員価格 ¥185,000/通常価格 ¥198,000 ・ レンタル視聴 スマートパック価格 ¥1,650/WEBinsource 会員価格 ¥1,700/通常価格 ¥1,870 ※人財育成スマートパックでの購入の場合、ご契約の料金プランに応じて消費ポイント数変動します

当社は今後も社会のニーズに応じた研修コンテンツをいち早く開発し、組織の業績向上につながる教育機会の提供に努めてまいります。

以 上

【お問合せ先】株式会社インソース <https://www.insource.co.jp/index.html>

（取材・広報に関して） 社長室（井上・下地） TEL:03-5577-2283

（サービス内容に関して） ・ 研修 TEL:03-5577-2273

グループコンテンツ開発部（大畑）

・ 動画教材

グループコンテンツ開発部（佐々木）