



GLC
Ground Level Career

カスハラ対策



生成AIを活用したカスハラ防止対策パッケージ



会社名	GLキャリア株式会社
創業	2018年12月
本社所在地	東京都港区赤坂2丁目5-8 ヒューリックP赤坂ビル4F(受付3F)
電話番号	03-3560-6271
資本金	9,000,000円
代表取締役CEO・CTO	小川 和紘
取締役副社長COO	遊佐 卓也
取締役CSO	関 敏樹
事業内容	人財育成 / 教育サービス システム開発受託 / 保守サービス ロボティクス開発 / 運用提供サービス コンサルティング(HR,IT,事業戦略)

-全ての人に新たなキャリアと 挑戦する機会の創出を-

「Global Leader」 世界に耳を傾け、そのキャリア(人生)を輝かせるお手伝いがしたい
「Ground Level」 企業の平均レベルの高さを底上げし、より高い次元に引き上げたい



小川 和紘

Kazuhiro Ogawa

代表取締役 社長 CEO・CTO
1981年 東京都新宿区生まれ

-経験-

社長室 室長:新商材調達、販路 / 販売スキーム開発、販売手法 / 販売教育
経営企画室 執務長: M & A企業内の事業再構築 / 収益構造改革
執行役員:システム開発責任者、システム運用管理者、サービス責任者
顧問:事業創生担当、人材教育
新規事業室 室長:サービス調達 / 商材調達責任者
-最終学歴-

北里大学動物機能生命学部獣医学科 中退
マサチューセッツ工科大学自立思考型ロボット開発学(ビジネススクール) 卒業

東京都が公正で持続可能な社会実現を目指しカスタマーハラスメント防止に関する基本理念を定めるとともに、東京都、顧客、就業者、事業者責務を明確化する「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定しました。

本条例令和 7 年 4 月 1 日から施行される条例に
何人もあらゆる場において「カスタマーハラスメント」を行ってはならない と明記されています。

参考：東京都「カスタマー・ハラスメントの防」に関する指針（ガイドライン）」を策定

「あらゆる場において」と、店舗や事業所窓口等における行為だけでなく、電話やインターネット等における行為も含まれます。

今後あらゆる事業者において、**対策を講じることが必須** となると
言えるでしょう。



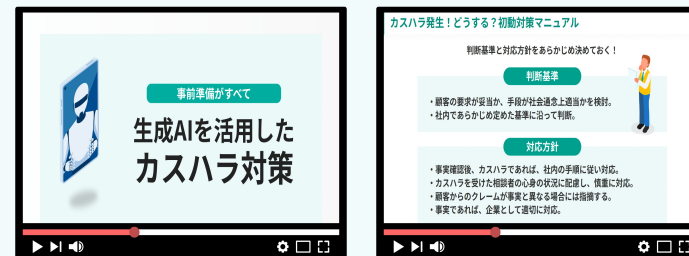
- 01 カスタハラ防止対策講座でカスタハラに対する定義、基本方針を学習。
- 02 カスタハラ防止対策ロープレAIシステムでクレーム対応疑似体験訓練が可能です。

01 カスタハラ防止対策ロープレ AIシステム



さまざまな業種・業界に対応。
ロールプレイ難易度選択、クレーム内容も細かなチューニングが可能です。
最後に対応に関する評価及び「東京都カスタハラ防止条例」に沿った
アドバイスも実施。(例: 土下座等強要に毅然と断る等)

02 生成AIを活用したカスタハラ防止対策講座



カスタハラ定義から学び、応用テクニックまで。
また企業における相談窓口設置、サポート体制
構築までを事例を交えた解説。
学んだ内容をロープレAIで実践対応が可能。

さまざまな業種・業界に対応。ロールプレイは難易度の選択、クレーム内容も細かに選択が可能です。
対応完了後に対応に関する評価及び「東京都カスハラ防止条例」に沿ったアドバイスも実施。
(例: 土下座等の強要には毅然とした対応で断る等)

シナリオ選択

ロールプレイを始める前に、シナリオの背景を決めましょう！

以下の点を教えてください：

- **業種や業界**（例：飲食店、アパレル、家電販売、ホテル、カスタマーサポートなど）
- **クレームの内容**（例：商品に不具合があった、接客態度が悪かった、予約が取れていなかった など）
- **お客様の要求**（例：返金、交換、謝罪、特別対応 など）

これをもとに、クレーマー役を演じます！

🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️

カスハラ・クレーム対応のロープレ AI にメッセージを送信する

+



ロールプレイスタート

ロールプレイ開始 🗨️

❗（お客様として、怒った口調で）

「あのさあ、ちょっといい！？ こっちは気分よく食事しに来たのに、店員の態度が最悪だったんだけど！？ どうなってんの、この店！？」

「注文してるときも、こっちが話してるのに全然目も合わさないし、声も小さいし、何言ってるかわかんないし！ 極めつけは、料理持ってきたときに無言でドンって置かれたんだけど！？ 普通、『お待たせしました』くらい言うでしょ！？ ふざけてんの！？❗」

「こんな不愉快な思いしたの、初めてだわ。せっかくの食事が台無し！ こんなじゃ金払えないね。返金してもらおうのが筋でしょ？ それと、ちゃんと責任者から謝罪してもらおうから！」

カスハラ・クレーム対応のロープレ AI にメッセージを送信する

+



カスハラの定義から学び、応用テクニックまで。

また企業における相談窓口の設置、サポート体制構築までを事例を交えた解説。学んだ内容はロープⅡで実践対応が可能。

1. カスハラとは？

- ・カスハラってなに？ ～定義と種類を知ろう～
- ・顧客トラブルとカスハラの境界線

2. カスハラ発生時の対応

- ・カスハラ発生！どうする？ 初動対応マニュアル
- ・タイプ別の対応術～怒鳴り声、理不尽な要求、脅迫..～
- ・上司・同僚との連携プレー～報告・相談・サポート～

3. AIツールを活用したカスハラ対策

- ・AIで変わる！カスハラ対策の最前線
- ・会話分析AIでトラブルを未然に防ぐ！
- ・AIチャットボットが従業員の負担を軽減！

4. 生成AIによる会話シミュレーション

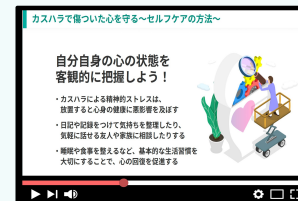
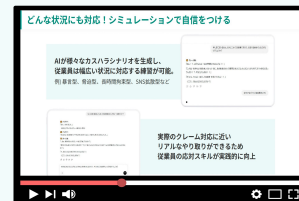
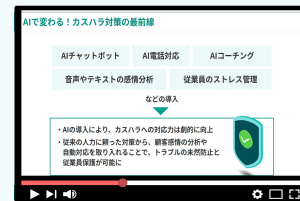
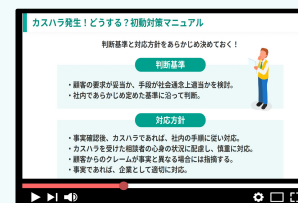
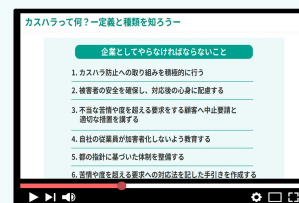
- ・実践！AIと対話して対応力を磨く
- ・どんな状況にも対応できる！シミュレーションで自信をつける
- ・間違いから学ぶ！AIフィードバックでスキルアップ

5. メンタルヘルス

- ・カスハラで傷ついた心を守る～セルフケアの方法～
- ・ストレスをためない！リフレッシュ術
- ・頼りになる！相談窓口とサポート体制

6. まとめ

- ・カスハラのない未来へ～私たちにできること～
- ・AIと共に～進化するカスハラ対策～



Service Introduction

「教育」×「IT」の力で世の中全ての人のやりたいことを応援します。
新しい発見、考えることの楽しさを提供。

Education

人財育成 教育サービス



従業員のITリテラシー向上や次代において必要な知見等をe-ラーニングにて提供します。
企業独自のカリキュラムも豊富に提供。

Technology

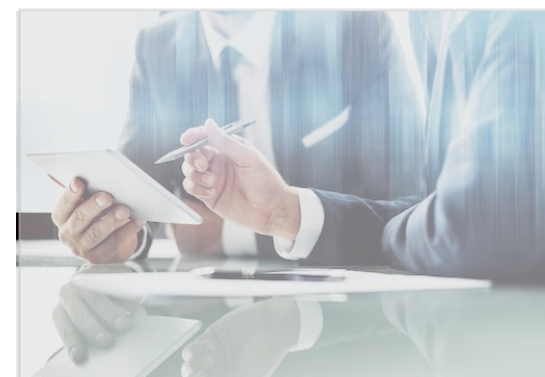
システム開発 保守サービス



業務要件整理から時代に合致したシステム開発を提案し、きめ細かい短期での構築により業務へのフィット&ギャップを的確に捉えます。

Consulting

コンサルティング (HR、IT、事業戦略)



経験豊富な専門家が事業の推進をサポート。
採用活動やITツール導入時のコンサルティング、
事業戦略におけるセカンドオピニオンを得意と
しております。

企業が抱える様々な課題解決を目的に、新規事業やサービスの実装をご支援。
各社のプロジェクトフェーズに応じた支援・共創を実現するために幅広いソリューションを展開しております。

上流工程

Consulting

経営戦略／組織戦略／事業ポートフォリオマネジメント

事業戦略／サービス戦略／全体PMO

サービス企画 / アイデア / UI UX設計

要件定義 / 仕様書 / デザイン

開発 / インフラ構築 / テスト

運用 / リリース / プロモーション

Education

人材教育
コンサルタント派遣

Technology

フルオーダー開発: 課題ヒアリングからアイデア創出含め完全にフルオーダーでの開発(都度見積)

セミオーダー開発: いくつかのパターンに沿ってデザイン等をカスタム対応した開発

下流工程

省庁、地方自治体から民間企業まで幅広く研修実績があります。
DXを推進しキャリアアップを支援します。

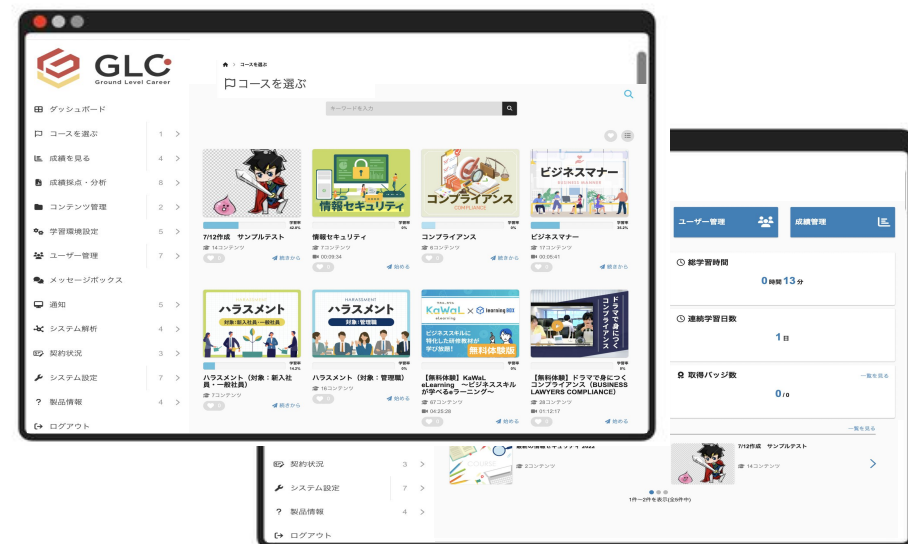
高知県デジタルクリエイター育成講座



各講座紹介	
2D アニメーター育成講座 近年、デジタルコンテンツ産業が急成長を遂げており、アニメーション制作の需要が高まっています。本講座では、アニメーション制作の基礎から応用までを学び、実践的なスキルを身につけることができます。	2DCGデザイナー育成講座 近年、デジタルコンテンツ産業が急成長を遂げており、CG制作の需要が高まっています。本講座では、CG制作の基礎から応用までを学び、実践的なスキルを身につけることができます。
3DCGデザイナー育成講座 近年、デジタルコンテンツ産業が急成長を遂げており、CG制作の需要が高まっています。本講座では、CG制作の基礎から応用までを学び、実践的なスキルを身につけることができます。	ゲームプログラマー育成講座 近年、デジタルコンテンツ産業が急成長を遂げており、ゲーム開発の需要が高まっています。本講座では、ゲーム開発の基礎から応用までを学び、実践的なスキルを身につけることができます。
共通基礎講座 本講座では、デジタルクリエイターとしての基礎的なスキルを身につけることができます。	

3月18日に成果発表会を実施します！

eラーニングシステム「LearningStation」



高知県内の2D、3DCG 関連企業における人材不足が慢性化していることを背景にクリエイティブ関連産業の振興を行う高知県商工労働部産業デジタル化推進課と弊社が中心となり市内の2D、3DCG関連企業及び教育機関と連携して企業が必要とする即戦力な人材を育成することを目的として実施しました。
また研修コンテンツについてはセガエクスディーと共同開発を行い最先端のデジタルクリエイターに必須なスキルとなっております。

民間企業向けに定額制学習サービスを提供。
eラーニング+企業に必須なオリジナルコンテンツが格納済みです。
学習コンテンツは一般教養から専門分野まで幅広く対応し働く全ての人のキャリアアップを支援します。
学習後にはテスト問題、クイズも出題され理解度把握し合格するまで繰り返し学習し理解度を深めます。またダッシュボードで学習進捗も把握できます。

生成AIを活用したリスキング講座を提供。
企業のDX促進に役に立つ講座をシリーズでご提供。

生成AIを活用したリスキング講座 -基礎編-



ChatGPTを活用した問い合わせの分類

ChatGPT
以下は問い合わせの傾向に基づいた問い合わせの分類（例）。問い合わせの回数、平均対応時間（分）、そしてそれらが自動化に選んでいるか、人間の介入が必要かを示す分類を含みます。

問い合わせ件名	件数	分類	平均対応時間	自動化	必要
キャンセル	5000	人間の対応	200	4	
決済エラー	1500	人間の対応	100	8	
セール情報	1375	自動化対応	105	12	
ログイン問題	1375	人間の対応	55	4	
在庫状況	1375	自動化対応	55	4	
クーポンコード	1150	自動化対応	40	4	

また、今回はこの様な形で作成しましたが、会社で利用する場合はグラフや図表の作成も可能です。追加分析も可能です。

企業に属する人材を対象に、基礎的な知識や知見を得ることができるカリキュラムです。一部、専門的な業界での利用方法や特定のツールとの連携などが含まれてますが、カリキュラム内に注釈等を付記してますので、どなたでも理解することができる内容となっています。

- ①ChatGPT (Ai) の根本的な仕組みの理解
- ②操作方法や問い合わせ方法(効率の良い使い方)の理解
- ③利用者の倫理観とモラルの育成(昨今、危惧されている事象など)

生成AIを活用したリスキング講座 -応用/発展編-



生成AIを活用した -応用/発展編-

ここ数年での生成AIの急速な進歩は

グリーン・ピンク 対応はわかっているな?

キャラクターアニメーションで生成AIを楽しく学べるカリキュラム!

応用編・発展編では ChatGPT の基礎から応用、そして実務への活用方法まで学習することが可能です。
特に実務に役立つプロンプト構文を学び、情報収集・分析、開発・学習支援、コンテンツ作成・データ処理、ビジネス文書作成、ナレッジマネジメントなど様々な業務における効率化を実現するスキルを習得することが可能です。
さらに日本語の特性、検索エンジンと推論エンジンの違い、音声入出力技術、他の生成AIモデルなど、AI技術に関する知識の取得が可能です。

「ついつい触りたくなる」行動経済学に基づいた癖になるUI/UX設計を得意としています。
 要件定義からデザイン設計、アプリ開発。また既存ITツールを業務にFITさせるカスタマイズにも対応。

JRA APP開発



競馬情報をより便利にお届けするため、スマートフォン用公式アプリ「JRAアプリ」をリリースいたしました。出馬表、オッズ、レースライブなどのコンテンツが、スマホアプリでご利用いただけます。電通デジタル ×セガエックスディー ×GLCにて、新たに競馬を始めるユーザーにも、そしてこれまで競馬を長く利用されている全ての方に、対して使いやすいUI/UX設計からワンストップの機能実装に向けたアプリ開発を行いました。

ITコンサルティング



バックオフィス向けの会計管理、受発注システムから事業サイド向けも顧客管理(CRM、SFA)、MAツールの導入も得意としております。専任のコンサルタントが顧客の課題を明確にし伴走しながらツールの選定、ご提案を実施します。また導入後のトレーニング、設定代行はもちろんのこと業務にFITさせるカスタマイズも得意としております。

選択回答形式の問題集を作成することができ、社内研修など学習を必要とする場面で使用することができるクイズ型 RPGモデル、問題、背景デザインなどを管理画面から差し替えることでオリジナルコンテンツに変更ができるパッケージ。

COMING SOON

利用イメージ



システム概要

- ・企業研修などの学習教材のテストアプリとして使用可能
- ・モバイル端末で「いつでも / どこでも復習」することができます
- ・問題集や動画を定期的に更新することで、目新しさを維持
- ・いつ / 誰がどのような学習を行い、スコアを獲得したかのログを取得可能(ユーザー動向の可視化が可能)

カスタマイズ範囲

- ・問題集の作成 (※AI自動生成オプション追加予定)
- ・UIイメージの変更
- ・問題集を企業イメージに関連した画像へ変更
- ・ログインボーナスの設定
- ・ロゴの変更
- ・キャラクター登場

... etc

-全ての人に新たなキャリアと
挑戦する機会の創出を-

〒107-0052

東京都港区赤坂 2丁目5-8 ヒューリックJP赤坂ビル4F
(受付3F)

TEL : 03-3560-6271

Mail : LearningStation_support@glc.jp



GLC
Ground Level Career

【カスハラ防止対策】



【リスクリング講座】



GLキャリア DX

検索