

NEWS RELEASE

MUHI

2026 年 10 月 30 日
株式会社 池田模範堂

カスタマーハラスメント対策勉強会 兼 ラウンドテーブルに登壇 当社の取り組み事例を紹介しました

このたび、株式会社池田模範堂（本社：富山県上市町、代表取締役社長 池田嘉津弘）は、BIZTEL（株式会社リンク（本社：東京都港区）とブライシス株式会社（東京都港区）の共同事業として運営しているサービス）主催のメディア公開型のラウンドテーブル※1に、企業代表として登壇しました。

※1 対等な話し合いの場



- タイトル BIZTEL 主催
企業のカスタマーハラスメント対策勉強会 兼 ラウンドテーブル
- テーマ なぜ、カスハラは起きるのか？
～する側・される側の心理から紐解く、現場と組織が取るべき対策とは～
- 実施日時 2026 年 10 月 1 日（木） 11:00 – 12:00
- 実施会場 東京都港区赤坂 4-15-1 ONE AOYAMA 16F（ベクトル本社 16F スタジオ B）
- 登壇者 佐藤 綾 氏 | ブライシス株式会社
BIZTEL shouin 事業部/元コンタクトセンターSV
(写真左より紹介) 坂本 剛 氏 | 株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長
桐生 正幸 氏 | 東洋大学 社会学部 社会心理学科 教授
高橋 亜貴子 氏 | 当社医薬情報グループ 兼 薬理グループ 課長
小幡 珠紀 氏 | 当社医薬情報グループ くすり情報チーム リーダー

● 当日の発表内容

労働施策総合推進法の改正により、2026年10月1日（木）から企業にカスタマーハラスメント対策が義務化されたタイミングで、当社の取り組み事例や考え方をご紹介する機会をいただきました。

当社は、「どのようなお客様にも寄り添い、池田模範堂のファンになっていただきたい」という思いを大切にしています。そのため、お客様相談窓口では単にお問い合わせに回答するだけでなく、お客様のお困りごとやお気持ちに耳を傾け、一人ひとりとの信頼関係を築くことを目指しています。

一方で、ごく一部では社会通念を逸脱した言動や要求により、従業員が疲弊するケースもありました。従業員を守ることと、お客様との良好なコミュニケーションを継続すること、その両立を実現するために2025年11月18日に「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定し公表いたしました。続けて、基本方針をもとに対応策を具体化したマニュアルを作成し、運用しています。

当社はこのような活動を通して、従業員を守りながら、お客様との対話を大切にする企業であり続けます。

そして、どのようなお客様にも真摯に向き合い、「話してよかった」「また池田模範堂の商品を使いたい」と感じていただけるコミュニケーションを目指してまいります。

このたびは、このような貴重な機会をいただき、誠にありがとうございました。

● 当日の様子と登壇者の感想





たかはし あきこ 高橋 亜貴子 当社医薬情報グループ 兼 薬理グループ 課長

登壇を通じて改めて感じたことは、お客様対応の本質は「人と人とのコミュニケーション」であるということです。お客様相談窓口の業務は、とても価値のある仕事。AI やデジタル技術の活用が進む時代だからこそ、お客様の言葉の背景にある不安や期待をくみ取り、気持ちに寄り添うことの重要性と、自分たちの取り組みの方向性が間違っていなかったことを再認識しました。

おばた たまき 小幡 珠紀 当社医薬情報グループ くすり情報チーム リーダー

カスタマーハラスメント対応基本方針が策定・公表されたことで、担当者としても会社が守ってくれているという安心感があります。また、今回登壇させていただき、お客様とのコミュニケーションの重要性を再認識できました。



参考情報

● 当社のカスタマーハラスメント対応基本方針について

<https://www.ikedamohando.co.jp/csr/customer-harassment-policy/>

● 勉強会のレポート

https://biztel.jp/_wu/2026/10/release_20261008-1.pdf

● BIZTEL（ビズテル）について （※リンク 2026 年 10 月 8 日 13 時 00 分発表 PRTIMES より）

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。

小規模な問い合わせ窓口から 数百席以上の大規模コールセンターまで、幅広い利用規模に対応しており、高いセキュリティ基準が求められる金融・製薬をはじめ、さまざまな業界の 2,000 社以上で導入されています。

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 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 9 版）』においては、クラウド型コールセンターシステム 9 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。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

● 本件のお問い合わせ先

（株）池田模範堂 広報・社会貢献グループ 山岸 / 大泉
電話：076-472-1133（本社代表） FAX：076-472-0092
営業時間：8:30～17:30 / 月～金（祝日を除く）
本社：富山県中新川郡上市町神田 16 番地
URL：<https://www.ikedamohando.co.jp/>

