



行政経験を活かし「VRを用いたカスハラ対策」と「官公庁への入札コンサル」を提供

【プロフィール】

福岡県生まれ。高校卒業後、福岡市に入職。自治体職員として市民サービスに関わり、一念発起し大学夜間学部に入學。経営学などを学び、独立準備を経て2023年に(株)めんたいバース企画を設立。

株式会社めんたいバース企画 代表取締役 谷口 良太氏

VRを活用しAIアバターで カスハラ対応を疑似体験

顧客からの過剰な要求や不適切な発言などに代表されるカスタマーハラスメント（以下・カスハラ）。従業員の業務効率やパフォーマンスの低下につながるほか、離職や休職の原因となるなど、大きな社会問題となっています。2024年の東京都カスハラ防止条例制定を皮切りに、2025年6月には改正労働施策総合推進法（カスハラ対策法）が国会で可決されたことで、カスハラ対策が雇用管理上の措置義務として規定されました。そうした中、福岡のベンチャー企業が発表した、VRを活用したクレーム対応疑似体験訓練システムが話題となっています。

システムを手掛けたのは、福岡市博

多区博多駅前(株)めんたいバース企画。通常、カスハラ対策研修は、受講者同士でロールプレイングを行うところ、このシステムでは、VRを活用することで実際のクレマーのような感情表現を持ったAIアバターと相対することができます。また、受講者の音声認識によりシナリオが切り替わり、よりリアルなクレーム対応や相手の怒りをエスカレートさせない方法を学ぶことができます。

開発に携わったのは、代表取締役の谷口良太さん。自治体職員として窓口や電話で約2万件のクレームに対応してきた経験を活かし、システム開発を着想したといいます。谷口さんは「カスハラによってうつ病になったり、退職したりする同僚や友人たちの姿を見てきました。自分の経験を活かして、何とか力になれないかと思ったんです」と振り

返ります。2025年6月からは実際にこのシステムを研修サービスとして発表。今夏には福岡商工会議所の「VR体験で学ぶクレーム交渉力研修」に登壇するなど、多くの企業にカスハラ対策方法を届けています。

既に行政窓口やコールセンター、宿泊業界などを対象としたプロトタイプを開発済みで、今後は依頼元の企業の業種や要望に応じてカスタマイズしていくそう。「AIアバターとはいえ厳しい質問をしてくるので、VRを体験した人の精神的な負担が大きくなりすぎないようにバランスを取る点が難しかったですね。その甲斐もあって、経験した人からは適度な緊張感とリアル感で、クレーム対応を疑似体験できたという声を聞いています」。このシステムを中心に、カスハラ対策研修マニュアルの作



1



2



3



4

1 疑似体験時には対象者がVR装置を装着してAIアバターと対峙する。4つの選択肢から選択回答しながら、カスハラ対策をリアルに学んでいく

3 ロールプレイ時の画面はVRゴーグルを着用していない人にもモニターで展開可能。少ない研修時間でも、参加者全員に疑似体験の感覚を共有できる

2 仮想空間上の現場で発生するシナリオごとにクレーマーが登場。受講者の音声をAIが認識し、条件分岐によってクレーマーが次のアクションへ

4 谷口さん独自のクレーム対応交渉術をまとめた書籍『3分で相手が笑顔になるしつこいクレーム・カスハラ交渉術』は2025年3月に出版。クレーム対処法が詰まっている

成、相談窓口の設置までをワンストップで行うカスハラ対策支援サービスとしてBtoC企業へのセールスを広げていきます。

一方、BtoBの領域にもカスハラは存在すると警鐘を鳴らす谷口さん。「例えば建設業界や運送業界などの受発注の関係でもカスハラは起きています。まだまだカスハラに該当するということに気づかないケースも多く、今後、支援を広げていきたい」と意欲を見せます。

元行政職員が行う ワンストップの入札コンサル

カスハラ対策で注目を集めるめんたいバス企画ですが、もうひとつの事業の柱として、入札コンサルティング事業を展開しています。これは官公庁への入札における参加資格申請から案件獲得に至るまで、ワンストップで伴走するサービスです。カスハラ対策と同様に、谷口さんの自治体職員としての経験を活かした事業で、「行政入札は仕組みがわかれば簡単なことですが、行政用語が難しく、どうやって参入すれば良いかわからないと悩む企業も多い」と言います。

現在は建設業や広告代理店など、常時20社ほどのクライアントをサポート。また全国的にニーズが高く、北海道と神奈川ではフランチャイズ展開を行い、紹介代理店制度も整えるなど、順調にサービスを拡大しています。

信頼と資産化を重視し さらなる進化へ

今後はVR疑似体験訓練システムを応用し、外国人の研修や英会話などのコミュニケーション分野においてもシステムの受託開発を構想している谷口さん。そんな谷口さんですが、経営においては何より“信頼”と“資産化”を大切にしているそうです。「ベンチャー企業も信用、信頼が一番だというのは日頃から思っていること。特に福岡は人情の街なので、信頼は大切だと感じています。そしてその信頼に基づいて、私たちの事業・サービスが資産として積み上がっていくようなビジネスを重視しています。例えば、お客様の悩みやニーズが何か、丁寧に耳を傾け声を聞くこと、そしてそれをサービスに活かすことで、そのサービスの価値が高まります。そうして開発したコンテンツは資産として

残るものですし、企業の広報やブランディングも同様です。お客様との関係も一度きりではなく、継続的に価値を積み重ねていくことを意識しています」と言います。

起業を経験した谷口さんは、「入念な準備と顧客ニーズの理解が欠かせない」と振り返ります。「スタートアップのハードルは、認知度と顧客のニーズの不明瞭さにあります。思いつきや机上の空論をもとに起業するのではなく、しっかりと準備をして臨むこと。そして見込み客と一体化するような体験をしてください。業界団体に入り込む、業界誌を読むなど、本当のニーズをつかむことに時間をかけてほしい」とスタートアップを目指す後輩たちにエールを送ります。

取材日：9月9日

MENTAI  VERSE

株式会社めんたいバス企画

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前
1-15-20 NMF博多駅前ビル2階
TEL:092-419-2367
<https://mentai-thunder.com/>

