

■ カスハラ研究者・池内裕美教授(社会学部)が監修 ■ カスハラ対策ゲーム『九条家からの挑戦状』を開発 ～ 関大発ベンチャー「PandA Playworks 社」が提供開始 ～

このたび、関西大学社会学部の池内裕美教授（専門：社会心理学・消費心理学）が監修した、カスタマーハラスメント対策ゲーム『九条家からの挑戦状』が完成しました。顧客対応の“初動”を学ぶ体験型ツールとして設計されており、大学発ベンチャー「PandA Playworks（パンダ・プレイワークス）」を通じて、幅広い現場への活用を目指します。

本件の ポイント

- ・企業研修等への展開を視野に“体験型”で学べるカスハラ対策ゲームを開発
- ・カスハラ研究の第一人者である池内教授が監修し、大学発ベンチャーを設立して事業化
- ・自治体等での法整備が進む中、「気軽に学べる」カスハラ対策教材として注目

近年、企業におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策は喫緊の課題とされ、厚生労働省は対策の義務化を打ち出しました。東京都では全国初の条例が制定され、他の自治体でも条例化の動きが広がるなど、カスハラに対する法改正の流れが加速している背景を受けて、関西大学社会学部の池内裕美教授（専門：社会心理学・消費心理学）監修のもと、カスハラへの初動対応を“体験的”に学ぶゲーム型教材『九条家からの挑戦状』が開発されました。

■ 『九条家からの挑戦状』の特徴

本ゲームは、ファッション業界を舞台にした Web ブラウザ型教材で、PC やスマートフォンを用いて休憩・通勤などの短時間でもプレイ可能な構成です。受講者が自らの判断で対応方針を選択しながら学ぶ設計となっており、スキマ時間を利用することで時間に余裕のない層でも取り組みやすい内容です。専門的すぎず、軽すぎないトーンを意識した演出で、すでに幾つかの企業を対象とした検証でも高い評価を得ています。



■ 関大発ベンチャーの設立と今後の展望

本事業は、関西大学 GAP プログラム（KUGAP プログラム）という制度を活用。KUGAP プログラムとは、研究成果を基に、社会的課題の解決等に寄与することを目指した事業化に向けて、研究成果とビジネスとの間のギャップを埋めるためのマーケティングの実行や資金支援を含めた支援プログラムで、関西大学イノベーション創生センターによる事業化に向けた伴走支援を受けながら進められてきました。これを受け、2025 年 7 月 7 日に関西大学発ベンチャー「PandA Playworks（パンダ・プレイワークス）」を設立。本教材を中核に、今後はファッション業界にとどまらず、金融、福祉、自治体など幅広い分野への展開が期待されています。

■ 池内裕美教授（株式会社 PandA Playworks 取締役）のコメント

「カスハラ対策は企業の重要課題でありながら、現場では十分な教育機会が確保されていないのが実情です。心理学の知見と現場の声をもとに、知識と実践をつなぐ学習ゲームを開発しました。気軽に取り組める設計で、対応の“第一歩”としてお役立ていただければ幸いです。」

< 『九条家からの挑戦状』公式サイト > <https://kasuhara-game.com/>



この件に関するお問い合わせ先
関西大学 総合企画室 広報課

担当：小林、伊地知、明原

〒564-8680 大阪府吹田市山手町 3-3-35

Tel.06-6368-0007

www.kansai-u.ac.jp

本ゲーム導入をご検討の企業様や、製品詳細について
お問い合わせを希望される方は、上記公式サイト問い
合わせフォームからご連絡ください。

株式会社 PandA Playworks
代表取締役 CEO 加藤 大智