

大阪・難波の地下街「なんばウォーク」のスタッフ研修 クレーム・カスハラ対応を「謎解き」で学ぶ 「謎解きミッション クレームドラゴンを攻略せよ！」を実施

光明興業株式会社（大阪市中心区）が運営する謎解き施設「時解 TokiToki eScape cafe（トキトキエスケープカフェ）」は、大阪・難波の地下街「なんばウォーク」の店舗スタッフを対象に、若い世代を中心に親しまれている「謎解き」を通して「クレーム・カスハラ」対応をゲーム感覚で学べる研修用謎解きコンテンツ「謎解きミッション クレームドラゴンを攻略せよ！」を制作し、本年7月～8月まで実施します。

■研修×謎解きで「クレーム・カスハラ」対応を学ぶ

「謎解きミッション クレームドラゴンを攻略せよ！」は、TokiTokiが初めて手掛けた施設のスタッフ向けの研修コンテンツです。ロールプレイングゲーム（RPG）風のストーリーに沿って謎を解き進めると、クレーム対応の4ステップ「傾聴」「共感」「課題整理」「解決・フォロー」を楽しみながら学べます。

「多業種が集まるなんばウォークで進む店舗での省人化などにより、専門講師による『集合研修』や『映像（動画）研修』の参加率や受講動機の低下が昨今の課題」との相談を受け、この課題克服のためになんばウォークと協同企画したのが「謎解き研修」。体験型の「謎解き」を採用することで受講者が能動的に学ぶことが期待されます。謎解き用紙とタブレットを使用し、いつでも体験できるため仕事中のスキマ時間に参加できます。多忙な地下街の店舗スタッフの研修参加率も高められます。

また、社会問題化している「カスハラ（カスタマーハラスメント）」にも触れ、研修内容の充実を図っています。なお、この謎解き研修は、店舗スタッフの関心の高いテーマを題材にして年間で3回実施する予定です。



【ストーリー】

あなたは、いつも賑やかな地下王国「ナンバダンジョン」のレストランで働くスタッフ。その日の店内は、遠方の魔界から訪れた団体客で大混雑していた。忙しさのあまり少しずつ連携が乱れ始め、ひとつのミスが起こる。

後から来たスライムの親子には料理が届いたのに、先に来ていたドラゴンのテーブルには、水一杯すら運ばれていなかった。しかもドラゴンは、このあと「魔王軍・戦略会議」を控えており、絶対に遅れるわけにはいかなかった。積み重なった感情が、ついに逆鱗に触れ、ドラゴンの怒号が店内に響き渡る。しかし、他のスタッフたちは対応に追われ、手が離せない。今、このドラゴンに向き合えるのは、あなただけだった。あなたは無事に、ドラゴンの怒りを鎮めることはできるのか。

■研修詳細

- タイトル : 謎解きミッション クレームドラゴンを攻略せよ！
実施期間 : 2026年7月6日（月）～8月25日（火）
対象 : なんばウォーク 各テナントスタッフ
特典 : ゲームをクリアしたテナントの中から抽選で6店舗に1万円を進呈
内容 : 謎解き用紙とタブレットを使用し、店舗内で謎を解きながらクレーム対応を学ぶ

■「時解～TokiToki eScape cafe～（トキトキ エスケープカフェ）」について

難波エリアに2店舗展開する謎解き施設。ドリンクを飲みながら手軽に楽しめる「カフェ謎」から、複数人で協力する本格的な脱出ゲーム、地域を巡る周遊型謎解きまで、幅広いレベルの遊びを提供しています。

店舗URL : <http://www.tokitokiescape.com/>

ぜひ、貴社媒体でお取り扱い頂きますようお願い申し上げます。ご不明な点はお気軽にお問合せ下さいませ。

< 取材に関するお問い合わせ > メディア様の研修体験、店舗での研修の様子もご取材いただけます

「時解 TokiToki eScape cafe」 URL : <http://www.tokitokiescape.com/>

担当 : 藤本 TEL : 06-6213-2838 EMAIL : tokitoki@kohmei.co.jp