

報道関係各位

2024 年 11 月 14 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、厚生労働省のカスハラ対策義務化の検討に備え、
コンタクトセンター向け「カスタマーハラスメント対策サービス」を提供開始

～カスハラ方針策定やマニュアル整備、専門研修に加え、音声認識・感情分析・SNS監視までメニューを完備～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、厚生労働省が義務化を検討している企業のカスタマーハラスメント（以下：カスハラ）対策への対応に備え、「カスタマーハラスメント対策サービス（以下：本サービス）」を本日より提供開始します。

本サービスは、業界や業務ごとに事情が異なるカスハラ対策において、当社の 40 年にわたり幅広い業界のコンタクトセンターの運用実績を通じて培ってきた様々な業界・業務の顧客対応ノウハウを活用することで、クライアント企業に最適かつ具体的なカスハラ対策をトータルで支援するものです。ワークショップ形式で企業ごとのポリシーを踏まえたカスハラ方針の策定、VOC 分析によるカスハラの可視化、業務ごとの顧客対応マニュアルの整備や、カスハラに特化した研修メニューまで、カスハラ対策未対応の企業でも短期間で対策が可能となります。

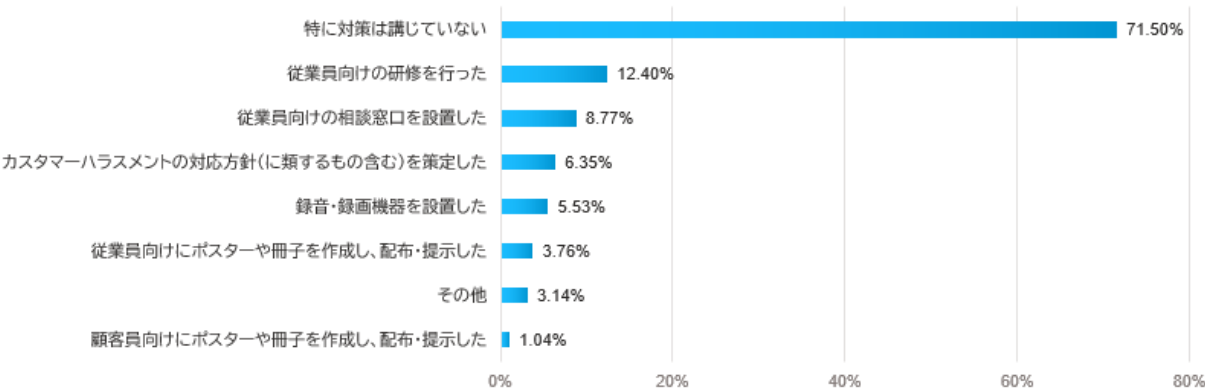
サービスページ URL：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/crm_consulting/cust_harassment

■開発背景

昨今、顧客対応の現場において、「カスハラ」が大きな社会問題となっています。

厚生労働省では、企業のカスハラ対策の支援として、2022 年 4 月に『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（以下：マニュアル）』を発行し、2024 年 5 月から企業にカスハラ対策の義務化の検討に入っています。また東京都では、2024 年 10 月に全国初となるカスハラ防止条例を制定し、2025 年 4 月 1 日から施行が予定されており、今後各自治体において同様の動きが進むことが予想されます。

そのような中、東京商工リサーチが 2024 年 8 月に実施した「企業のカスタマーハラスメント」に関するアンケート調査*によると、企業の約 7 割が「特に対策は講じていない」との回答となっており、対策に未着手の企業が多いのが現状です。



企業のカスタマーハラスメント対策について

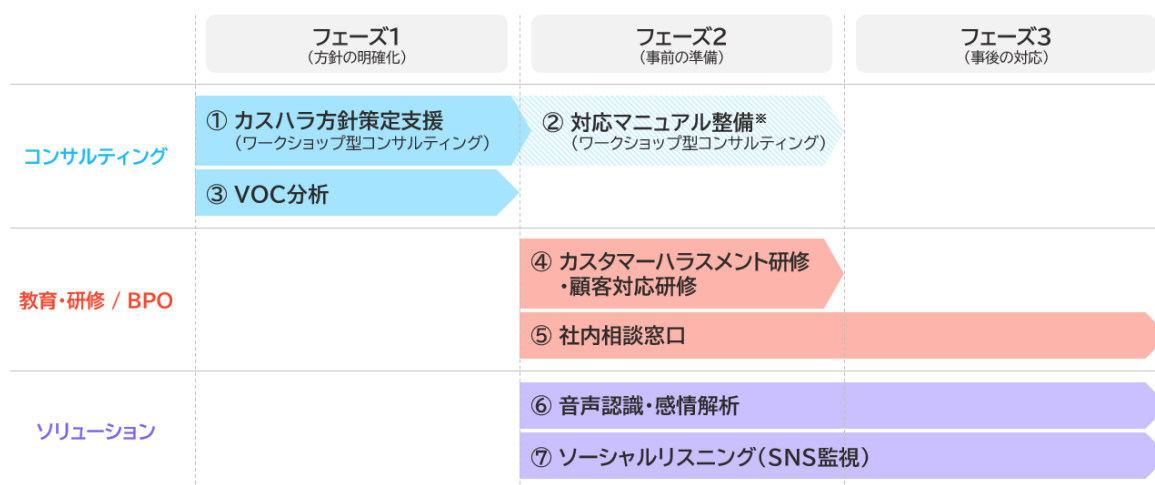
* 出典：東京商工リサーチより。回答者数は 5,651 社、講じた対策は複数回答。

詳細 URL：https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870_1527.html

そこで当社では、「カスハラ対策をどこから始めたらよいか分からない」「自社でカスハラのトレンドを押さえて研修を作成するのは難しい」といったお悩みの声に応え、企業のカスハラ対策をゼロから支援する網羅的かつ実践的な本サービスの開発に至りました。

■サービス概要

本サービスは、カスハラ対策のベースとなる方針・マニュアルの策定から、従業員向けのカスハラ研修の実施、カスハラ対策を強化する音声認識・感情解析や SNS 監視などのソリューションの提供まで、対策の段階ごとに 7 つのサービスメニューを設定することで、コンタクトセンターでのカスハラ対策に特化した支援サービスを一通貫で提供します。



※ ② については、① のオプションとして実施

カスタマーハラスメント対策サービスの全体像

サービスメニュー	実施内容	備考
① カスハラ方針策定支援	▶ ワークショップ形式での貴社方針のヒアリング、方向性のすり合わせ ▶ 市場トレンドや他社事例を踏まえたカスハラ方針の策定支援	
② 対応マニュアル整備	▶ 策定したカスハラ方針を踏まえた現状簡易アセスメント ▶ 現場運用マニュアルの策定支援(判断基準、切電ルール、事象報告フローなど)	※ ①のオプションとして実施
③ VOC分析	▶ 通話音声のテキストデータ化 ▶ テキストマイニングなどを用いたカスハラ対応の可視化	
④ カスタマーハラスメント研修 ・顧客対応研修	▶ カスタマーハラスメント研修(社員向け) ▶ 顧客対応研修(オペレーター向け)	
⑤ 社内相談窓口	▶ カスタマーハラスメントに関する相談受付(一次対応) ▶ 発生事象の確認、関係部署への情報共有	
⑥ 音声認識・感情解析	▶ 対話音声・感情のリアルタイム認識によるアラート ▶ 対応スクリプトやナレッジの自動ポップアップ	
⑦ ソーシャルリスニング (SNS監視)	▶ SNS(X・Instagram・facebook・TikTok等)の投稿監視 ▶ 重クレーム、カスタマーハラスメント該当事象の報告	

各サービスメニューの内容

1.厚生労働省のガイドラインや東京都のカスハラ対策義務化に対応

厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』や東京都の『カスタマーハラスメント防止条例』に準拠し、カスハラから従業員を守る被害防止の観点に基づいた、企業が取り組むべきカスハラ対策を早期に整備することができます。

2. 40 年以上の顧客対応のノウハウを活かした実践的な対策

40 年にわたる幅広いコンタクトセンターの運用で培ってきたノウハウを活用し、ワークショップ形式で当社のコンサルタントと企業の担当者がディスカッションしながら、企業ごとの顧客対応ポリシーや従業員保護の考え方をくみ取り、対策方針の明確化や現場に則した対応マニュアルの整備を支援します。また、当社でカスハラ対策やクレーム対策の研修を担当してきた講師が、従業員向けにカスハラの基礎的な知識や顧客対応方法について学ぶ研修を提供し、より実践的な対策を身に付けることが可能です。

3. テクノロジーを活用した高度なサポートを提供

音声のテキスト化技術とテキストマイニングツールを掛け合わせてカスハラの入電状況を可視化し、対応マニュアルの策定や改善に活かす「VOC 分析」、カスハラに関するキーワードを登録して顧客の対話音声や感情をリアルタイムで検知・アラートする「音声認識・感情解析」、SNS 上の投稿を監視する「ソーシャルリスニング」など、コンタクトセンター運営で磨いた実践的なソリューションで企業や従業員を守ります。

■今後の展望

2025 年 2 月までに約 30 社に本サービスを導入予定です。当社は、本サービスを通じて、企業の健全な顧客対応環境の構築を支援し、働く人々が安心して業務に従事できる社会の実現に貢献します。今後は、生成 AI の活用を含め、本サービスの機能強化を図ってまいります。

■本サービスに関するオンラインセミナーの配信について

本サービスに関するオンラインセミナー『コンタクトセンターのプロが教える！ いま必要な「カスハラ対策」最前線』を 2024 年 11 月 21 日（木）・22 日（金）・25 日（月）・26 日（火）に配信します。顧客からの理不尽な迷惑行為、カスハラは、今や多くの企業にとって深刻な社会問題です。本セミナーでは、日々お客様との対話をサポートするコンタクトセンター運営を得意とする当社が、現在必要とされるカスハラ対策を詳しく解説します。

サイト URL：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024_1121_SP/?utm_source=release&utm_medium=press

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、さまざまなソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199