

COMMUSAFE SUITE

-SMART PROTECTION FOR FRONTLINE TEAMS.

カスハラから、あなたの現場を守る。

通話録音×音声認識×感情解析×声紋認証

カスハラは“いま”注目される社会課題となっています。

- 苦情の域を超えた暴言・要求が急増
- 国・自治体・業界団体が指針を相次ぎ策定
- 離職や採用難、炎上など「経営リスク」に直結
- 対応力＝企業の信頼とブランドを左右する時代に

カスタマーハラスメント対策に関する主なガイドライン

機関	主なガイドライン内容	主な対象
厚生労働省	・職場の安全配慮義務の一環として ・カスハラ＝職場のリスクと明示 ・対応フロー（予防・発生時・事後対応）を提示	全企業 （業種問わず）
経済産業省	・過剰クレーム＝企業リスクと認識 ・非対面接点での安全対策推奨 ・消費者トラブル対策との連動	顧客接点をもつ企業全般
東京都（条例）	・2025年4月施行の「カスハラ防止条例」 ・企業に“積極的な対策”を義務付け ・ガイドラインで類型化と具体対策提示	東京都内の事業者
CCAJ（日本コンタクトセンター協会）	・カスハラ12類型と判断基準の明文化 ・対応フロー、教育体制の整備 ・「正当なクレーム」との線引き	コンタクトセンター運営企業

※特に東京都の条例（2025年4月施行）は、今後他の自治体へ波及する可能性が高く、全国企業にとって実質的な基準となる見込み

※すべての機関が「企業の主体的対策」を求めている

カスタマーハラスメント対策の重要性



従業員の安全性



企業の生産性



法的リスクの回避



社会的責任

弊社では、CCAJのガイドラインに則った対策が
1つのサービスで実現可能です！

本サービスの特徴：ガイドライン準拠の安心対策

「これひとつ」で“技術的対処”が万全！
弊社サービスは、日本コンタクトセンター協会のガイドラインに準拠
下記4つの技術的対処法を搭載し、カスハラ対応をスマートにサポート



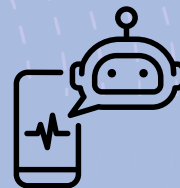
上席者への通知



自動的に
通話を遮断



録音音声への
切り替え



ボイスボットでの
対応後
対応者へ接続

優位性：現場が動ける、続けられる、守られる

①パッケージ化で簡単/ スピード導入

必要な機能をまとめて提供
これひとつで対策完了！



②導入・運用準備 サポート

カスハラ対策の運用立上げ
準備を豊富な実績をもとに
専門家が支援！



③従業員を守る導入後 サポート

従業員のメンタルサポート
プログラムも提供！
(ポイント資料、トレーニングなど)



ご活用イメージ

大手通販会社様

○活用イメージ

- ・システムによりブラックリスト判定し、対象者は録音音声およびボット対応へ接続
- ・カスハラに該当する発言があった場合は自動的に通話を遮断

○期待効果

受電内容の改善および離職率が前年の1/3に減少

○課題

離職率が高くセンターの体制構築が困難な状況

大手BPO事業者様

○活用イメージ

- ・感情解析により顧客とOPの状態を可視化
- ・異常検知による管理者からOPへの迅速なサポート

○期待効果

離職率が前年の50%減少

○課題

業務だけではなく、カスハラなど複数要素の負荷により離職率増加やメンタルサポートが必要な状況

※本資料に記載の事例や数値は、一部クライアント様からのヒアリング・ご提供情報に基づいており、導入効果には個別の運用環境や目的により差異が生じる場合があります。

アルファコム株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6丁目10-1 日土地西新宿ビル5階

TEL:03-5159-5510 E-mail: info@alfacom.jp

