

コンタクトセンターのカスタマーハラスメント対策ソリューション販売開始 ～クラウド型プラットフォーム「CXone」と音声テキスト化サービス「Omnis」で課題解決へ～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、近年社会問題となっているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策のコンタクトセンター向けソリューションとして、フルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」とコンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「Omnis」を連携して提供することを本日お知らせします。

◆現状

厚生労働省や民間調査によると、カスハラ被害を経験する従業員の割合は年々増加傾向にあります。この状況を受けて、厚生労働省は企業への防止対策の義務付けを進めており、一部の地方自治体でもカスハラ防止条例の制定が検討されています。企業がこの課題に取り組むことは、社会全体の要請となりつつあります。

◆製品の特徴

「CXone」は、オムニチャネルを活用した効率的かつ柔軟な顧客対応をワンプラットフォームで実現します。音声テキスト化サービス「Omnis」は音声データおよびテキストでのリアルタイムテキスト化により、業務効率化と顧客対応品質の向上をサポートします。これらの製品を連携し活用することで、以下のことが可能になります。

- ・NGワード検出やリアルタイムテキスト化による状況の即時把握
- ・センターの座席表上でのアラート機能や手上げ機能での視覚的検知
- ・過去にカスハラ行為があった電話番号からの着信時には、対応者の座席がハイライトされ把握
- ・音声データのリアルタイムモニタリングによる適切なサポート提供

◆期待できる効果

「CXone」および「Omnis」の連携により、3つの効果が期待できます。

1. 従業員満足度の向上

カスタマーハラスメント対策を強化することで、従業員の心理的負担を軽減し、働きやすい職場環境を実現します。これにより、従業員満足度の向上が見込まれます。

2. 生産性の向上と離職防止

安全で働きやすい環境を提供することで、業務効率を向上させるだけでなく、長期的な離職リスクを軽減することが可能です。これにより、組織全体の生産性向上が期待されます。

3. 自社への信頼性向上

現場の従業員に対する企業の支援姿勢を明確にすることで、従業員からの信頼を高め、企業としてのイメージ向上にもつながります。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

当社は、今後さらなる注目が想定されるコンタクトセンター向けのカスタマーハラスメント対策において、お客様それぞれに寄り添いながら、企業と社会全体の課題解決を支援してまいります。

※コンタクトセンターにおけるカスハラに関するアンケートを実施しています。

【参考情報】

- ・フルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」
<https://www.itfor.co.jp/cti/cxone/>
- ・音声テキスト化サービス「Omnis」
<https://www.itfor.co.jp/cti/omnis/>

【株式会社アイティフォーの概要】

代 表 者： 代表取締役社長 佐藤 恒徳
本社所在地： 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
上 場 区 分： 東証プライム（4743）
U R L： <https://www.itfor.co.jp/>



アイティフォーは、1972年の創業以来、地域のお客様を中心に IT ソリューションをご提供してきました。1983年には日本初の「延滞債権管理システム（オートコールシステム）」を開発。その後も自治体、小売業、コンタクトセンター向けサービスをはじめ、キャッシュレス決済、セキュリティなどさまざまな分野のソリューションで地方 DX、さらには地方創生に貢献しています。お客様だけでなくその先にいる社会の人々のニーズに「寄り添うチカラ」で応えるべく、これまで蓄積してきた技術やノウハウに加え、イノベーションによる新たな価値をご提供します。

【お問い合わせ先】

株式会社アイティフォー 広報部
T E L：03-5275-7914
E-mail：kouhou_ml@itfor.co.jp

ニュースリリースの文章や画像データはご自由にお使いください。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳