

2024年12月26日

株式会社シンカ

株式会社シンカ、アラートワード通知機能でリスクを 早期察知 カイクラでカスタハラ対策を支援

コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」を開発・販売する株式会社シンカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、証券コード：149A、以下「シンカ」）は、「カイクラ」のアラートワード通知機能を通じて、顧客対応業務におけるカスタマーハラスメント（以下、カスタハラ）対策を支援しています。この機能は、通話データに設定したカスタハラでよく利用されるキーワードが含まれている場合、会話履歴にアラートを表示し、会社として迅速な対応を可能にすることで従業員のストレスを軽減しながら、顧客対応の品質向上に貢献します。



通話データに設定したキーワードが含まれている場合、会話履歴にアラートを表示し、問題の早期発見と迅速な対応を可能にします。

アラートワード通知機能によるカスタハラ対策

近年、カスタマーハラスメント（カスタハラ）は顧客対応業務における深刻な課題となっています。全

国規模の調査*によれば、従業員の約15.7%がカスハラ被害を経験したことがあると回答し、そのうち約61.1%が精神的苦痛を訴えています。この影響により、離職率が高まる傾向も報告されており、特に顧客対応業務に従事する従業員の離職率が他の職種に比べて増加していることが懸念されています。

こうした背景を受け、東京都ではカスハラ防止条例の施行に向けた準備が進められています。この条例は、従業員を守るための企業の取り組みを促進し、カスハラを社会全体で防止することを目的としています。適切な対策を講じることで、職場環境を改善し、従業員のエンゲージメントを向上させることが可能です。

例えば、「カイクラ」のアラートワード通知機能は、通話データに含まれるカスハラ関連のワードを迅速に検出し、即座にアラートを表示することで問題の早期発見と迅速な対応を可能にします。この機能によって、従業員の精神的負担を軽減し、安心して業務に取り組める環境を整えることができます。

さらに、企業が従業員を守る姿勢を示すことで、職場全体のエンゲージメントが向上し、結果として離職リスクの低減にもつながります。顧客対応品質の向上を図りながら、カスハラによるリスクを最小限に抑えることは、企業全体の成長と持続可能性にも寄与します。

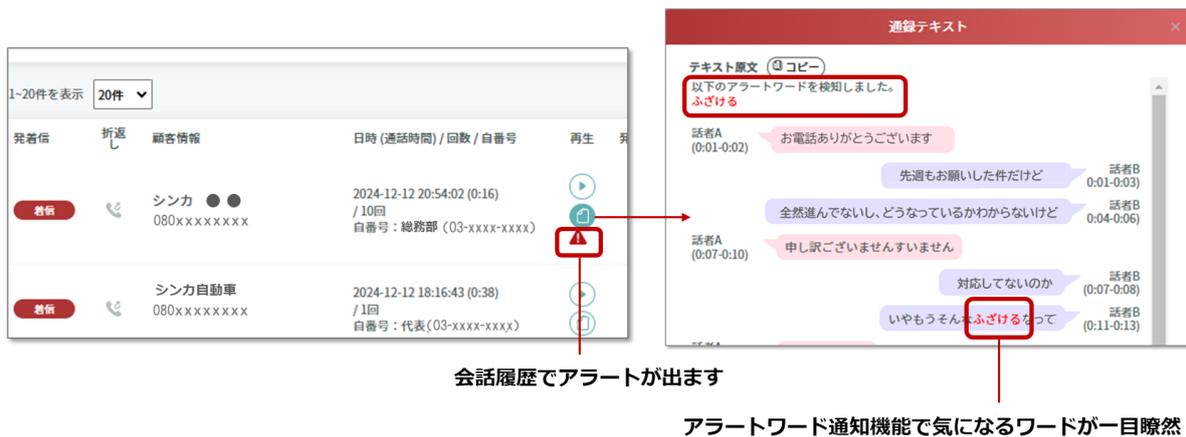
カスハラ問題は確かに大きな課題ですが、適切な対策と仕組みを導入することで、従業員が働きやすい環境を築き、企業全体でより良い結果を生み出すことができます。シンカはこうした対策や仕組みの導入を「カイクラ」の提供により支援してまいります。

* 出典：

- ・ TDB Economic Online カスタマーハラスメントに関する企業の意識調査より
(<https://www.tdb-di.com/special-planning-survey/sp20240723.php>)
- ・ 求人ボックスジャーナルより
(<https://xn--pckua2a7gp15o89zb.com/journal/news/703/>)

アラートワード通知機能の仕組み

「カイクラ」のアラートワード通知機能は、テキスト化された録音データに予め設定したアラートワードが含まれている場合、会話履歴画面にアラートを表示します。これにより、会話履歴一覧を確認するだけで、通話内容に問題のあるキーワードが含まれているかを迅速に把握できます。さらに、該当する録音データのテキストを開くと、アラートワードが赤文字で表示され、視覚的に分かりやすくなります。この機能により、カスハラを受けた従業員が一人で抱え込むのではなく、上司が早期に気づけるようになり、迅速なフォローが可能になります。



カスハラ対策における今後の展望

シンカは、今後も「カイクラ」を通じて顧客対応業務の課題解決に積極的に取り組んでまいります。新たな技術や機能を「カイクラ」に追加していくことで、カスハラ対策を強化し、従業員の負担軽減と業務効率化を進めてまいります。さらに、「カイクラ」の機能拡充を通じて、顧客対応業務に専念できる、安全で効率的な業務環境の提供をサポートしてまいります。

カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/Web会議/SMSなど、様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できる、コミュニケーションプラットフォームです。異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるため、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は2014年8月のサービス開始以来、2,700社、5,200拠点以上で利用されています。2015年12月にNTT東日本正式受託商品として認定され、2016年2月第8回千代田ビジネス大賞特別賞、2018年11月世界発信コンペティション2018においてサービス部門特別賞、2020年11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020のASP・SaaS部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

2023年1月「ITreview Grid Award」においてCTI部門「2023 Winter Leader」を受賞し、2023年3月にはBOXIL SaaS AWARD Winter 2023 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性No.1」に選出されました。

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト：<https://kaiwa.cloud/>

株式会社シンカについて

社名 : 株式会社シンカ（東証グロース：149A）
代表者 : 代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル10階
設立 : 2014年1月8日
事業内容 : ITを活用したシステム企画・開発及び運用、
クラウドサービス商品の企画・開発及び販売運用
ITサービス利用のコンサルティング
資本金 : 382百万円
従業員数 : 62名（2024年9月30日時点）
URL : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>
会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」 : <https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラSNS】

note : https://note.com/thinca_2014/
X(旧Twitter) : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 阿部