

Press Release



2025 年 10 月 8 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業」に認定

従業員の安全と安心を確保しながら、企業と消費者のコミュニケーションと CX 向上を実現

トランスコスモスは、一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長:呉 岳彦、以下、コンタクトセンター協会)が 2025 年 10 月 1 日より制定した「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業」に認定されました。



カスハラ対策推進 CCAJ認定企業

従業員の安心・安全のために

「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度(以下、本認定)」は、日本のコールセンター業界で初めて(コンタクトセンター協会調べ)、カスハラ対策に主体的に取り組む企業を認定する新たな仕組みです。対象はコンタクトセンター協会の会員企業で、責任者の選任、基本方針の公開、相談窓口の設置など、9 項目の誓約が条件となります。本認定を受けた企業には「認定マークの付与」「公式サイトでの掲出」「相談対応」に加え、今後は「勉強会への参加」や「調査結果の共有」などの活動も予定しています。また、認定料や更新料は無料です。コンタクトセンター協会が主導する企業横断的な取り組みにより、従事者が安心して働ける職場環境の整備と、消費者にとって健全で信頼できるコールセンターの実現を目指します。

■コンタクトセンター協会のプレスリリース:<https://ccaj.or.jp/newsrelease/20251001.pdf>

カスハラは近年、社会問題として浮上しており、特にコールセンター業界において深刻な影響を及ぼしています。トランスコスモスは、業界リーダーとしてこの問題に正面から取り組み、生成 AI を活用した包括的なソリューションを提供し、お客様企業のカスハラ対応を支援してきました。2024 年 7 月には消費者からのカスタマーハラスメントに対する新たな対策サービスの提供を開始しています。

トランスコスモスでは、今後も従業員の安全と安心を確保しながら、企業と消費者のコミュニケーションと CX 向上を実現していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 36 の国と地域・184 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)