

モビルス株式会社
2026 年 9 月 16 日

9/30(水)オンラインセミナー

【2026 年 10 月、カスハラ対策義務化へ 法改正の「理解」で終わらせない、現場で回るカスハラ対策
～正当なクレームとの線引き、SV の早期介入、記録・再発防止を AI が支援～】開催のお知らせ

コンタクトセンター向け CX ソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井 智宏、以下、モビルス)は、株式会社 Me-Rise(本社:東京都江東区、代表取締役:東峰 ゆか、以下、Me-Rise 読み方:ミライズ)と共催で、2026 年 9 月 30 日(水)にオンラインセミナー「2026 年 10 月、カスハラ対策義務化へ 法改正の『理解』で終わらせない、現場で回るカスハラ対策～正当なクレームとの線引き、SV の早期介入、記録・再発防止を AI が支援～」を開催することをお知らせいたします。

The poster features a blue and purple gradient background with abstract wave patterns. At the top left is the Me-Rise logo, and at the top right is the MOBILUS logo. The main title is in large white Japanese characters. Below it, a subtitle in smaller white characters describes the seminar's focus. The date and time are prominently displayed in the center. Two speakers are shown in circular frames at the bottom, with their names and titles listed below them.

2026 年 10 月、カスハラ対策義務化へ

法改正の「理解」で終わらせない、
現場で回るカスハラ対策

～正当なクレームとの線引き、SV の早期介入、記録・再発防止を AI が支援～

9.30 水 12:00～13:00
オンラインセミナー・参加無料

株式会社 Me-Rise
代表取締役
東峰 ゆか 様

モビルス株式会社
Product Strategy
MooA Products Unit Unit 長
生川 慎二

2026 年 10 月のカスタマーハラスメント(カスハラ)対策義務化を前に、「何を準備すべきか」「現場でどう運用すればよいのか」と、準備や運用について課題を抱える企業担当者も多いのではないのでしょうか。

カスハラ対策は、方針やガイドラインを作成するだけでは十分ではありません。正当なクレームとの線引き、オペレーターが対応を継続する範囲、管理者(SV)が介入するタイミング、事後の記録・報告などを、日々の運用に落とし込む必要があります。

本セミナーでは、改正のポイントとコンタクトセンターに必要な対策や、AI オペレーション支援「MooA CommNavi®(ムーア コミュナビ)」による通話中のカスハラ兆候把握、SV へのアラート、終話後の判定根拠の確認・記録など、AI を活用した現場実装例をご紹介します。

法令対応を「理解」で終わらせず、オペレーターを守る、現場で回る仕組みへ。その具体的な第一歩をお伝えします。

■ 開催概要

・日時

2026 年 9 月 30 日(水)12:00～13:00

・プログラム

- 1.法改正の背景とポイント解説 / Me-Rise
- 2.コンタクトセンター運営現場への影響と、必要な対策 / Me-Rise

3.AI を活用した現場実装のご紹介 ～「クレーム」と「カスハラ」の判別を後押しする、AI による現場対応～ / モビルス

4.まとめ:法令対応と AI 実装の両輪 / モビルス、Me-Rise

・共催

モビルス株式会社、株式会社 Me-Rise

■ 受講申込・詳細

本セミナーの Web サイトにて詳細をご確認の上、お申込みください。

お申込みは[こちら](https://mobilus.co.jp/seminar/20260930)(<https://mobilus.co.jp/seminar/20260930>)

※一部の企業様(同業他社など)のお申込みは、弊社の判断によりお断りさせていただくことがあります。予め、ご了承ください。

・登壇者プロフィール

モビルス株式会社

Product Strategy Division MooA Products Unit Unit 長 兼 Evangelist

生川 慎二

CRM/CX 分野において、金融・公共・製造・流通・情報サービス業界のデジタルタッチポイントの業務アセスメントや改善コンサルを数十実施した経験を持つ。ナレッジシステム、AI チャットボットの企画・事業立ち上げの経験より、モビルスではオペレーター支援 AI の MooA を活用した CX コンサルティングを担当。

株式会社 Me-Rise

代表取締役

東峰 ゆか 氏

1978 年、北海道下川町生まれ。大学卒業後、コールセンターのオペレーターとしてテクニカルサポートを 4 年、上京後、ISP(インターネット・サービス・プロバイダ)サポートの 3 次対応を 3 年経験。その後、アウトバウンドセンターをメインに運営。現場に従事していた際に受けたコンサルティングに感動し、自身も現場のサポートをしたいと思い、コンサルティング会社にて勉強の後、独立。1 年半のフリーランスを経て、2014 年 11 月に株式会社 Me-Rise を設立。

■ モビルス株式会社について

モビルスは、クライアント企業における顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。その実現に向けて、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発・提供を行っており、「モビシリーズ」は、これまでに 500 社以上の企業に導入されています。モビルスでは、「すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。」をミッションに掲げ、テクノロジーによる企業の CX 向上を目的に「CX-Branding Tech. Lab (<https://mobilus.co.jp/lab/>)」を運営しており、調査レポート、セミナー開催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを企画・発信しています。

会社名:モビルス株式会社

代表者:代表取締役社長 石井 智宏

所在地:東京都品川区東五反田 2 丁目 22 番 9 号 住友不動産大崎ツインビル西館 9 階

設立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロース市場(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

公式 HP:<https://mobilus.co.jp>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ】モビルス株式会社 広報担当 鳥居

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-9689-7404(鳥居直通) Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS