

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ250528-01
2025 年 5 月 28 日
株式会社リンク

**生成 AI を活用して通話内容をもとに、カスハラを自動判定
BIZTEL が電話業務におけるカスハラ対策を後押し
~~カスハラ分析・カスハラ対策マニュアル作成などを効率化~~**

8 年連続 国内シェア第 1 位(※1)のクラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL (ビズテル)」を展開する株式会社リンク(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡田 元治、以下 リンク)は、本日、生成 AI を活用して通話内容から顧客とのやりとりがカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)(※2)に該当するかどうかを判定し、該当する場合にはそのタイプ(※3)を自動分類するソリューションを実現したことをお知らせします。これにより、現状のカスハラ発生件数や、発生率の高いカスハラタイプといったデータ分析が効率化され、カスハラ対策の推進を後押しします。

※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編(第 8 版)』による。

※2 本ソリューションの動作検証にあたり、リンクではカスハラを「顧客や取引先などからの、不当または過度な要求・暴言・脅迫などにより、従業員の業務遂行を妨げ、精神的な負担を与える行為」と定義しています。

※3 本ソリューションは、カスハラを以下のタイプに分類し、動作検証を実施しています。

身体的攻撃型: 脅迫、物理的危害の示唆など

精神的攻撃型: 暴言・罵倒・脅迫・人格否定など

差別型: 性別・年齢・国籍・宗教などの差別的発言

過剰要求型: 制度外の要求や長時間拘束など

2025 年 4 月に東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行されるなど、昨今、社会的に「カスハラ対策」が注目されています。リンクが行った「業界別 電話業務におけるカスハラ対策に関する調査」によると、電話業務でカスハラを受けたことがあると回答した人は全体の 7 割以上にのぼり、この結果から主に電話で顧客と接するコールセンターなどの現場でも「カスハラ対策」が必要であると考えられます。

今回 BIZTEL が実現したソリューションは、音声認識・生成 AI(※4)・API 連携機能を利用することで、テキスト化された通話内容をもとに、通常の用件か、商品やサービスなどに対するクレームか、またはカスハラに該当するかを自動で判定できます。さらに、判定結果の根拠や判断の元とな

った発言の抽出、カスハラタイプの分類も可能です。判定結果は、CRM システムへ自動連携できるため、分析作業の効率化も期待できます。

本ソリューションに関する詳細は、<https://biztel.jp/blog/2025/05/28/16323/> をご参照ください。

詳しい設定方法や、サンプルプロンプトなどをご紹介します。

※4 本ソリューションの動作検証に使用した生成 AI のモデルは「gpt-4.1-mini」です。

通話テキスト	コメント オペレータ：お電話ありがとうございます。カスタマーサポートセンター田中が承ります。どういったご用件でしょうか？ お客様：あの、先週注文した商品がまだ届かないんですよ。予定だと、昨日までに届くはずだったと思うんですけど、 オペレータ：ご不便おかけして申し訳ございません。ご注文状況確認いたしますので、お名前注文番号お伺いできますか。 お客様：はい、好きです。 オペレータ：注文番号はF2024万417です。 お客様：実は前回も同じようなことがあって、 オペレータ：ちょっといい加減にして欲しいなと思ってのんですよ。 オペレータ：大変申し訳ございません確認いたしますので少々お待ちくださいませ。 オペレータ：お待たせいたしました。現在運送会社で配送遅延が発生しております、到着 お客様：またそれか、 オペレータ：前回の遅れてる場所には届くって言われたのに、結局2日遅れたんですよ。もうちょっとちゃんと管理できないんですか。 オペレータ：ご期待に沿えず申し訳ございません。配送会社とは連携を強化しておりますが、度重なる遅延について重く受け止めております。 お客様：いやいや、受け止めるだけじゃ困るんですよ。毎回謝られても、こっちは困ってるわけで、誰が責任取ってくれるんですか。 オペレータ：あなただけで対応してるわけじゃないでしょ オペレータ：はい、私が一時対応させていただきますが、必要に応じて担当部署や上席とも連携し、対応いたします。 お客様：いや、ちゃんとやってくださいよ。これでまた何かあったら、あなた個人の責任を取りますから、名前も部署も記録してませんで オペレータ：恐れ入りますが個人への責任追及などはご遠慮いただきたく、空として誠意をもって対応させていただきます。 お客様：そうですか。でも、こっちはもう信用してないんで お客様：ちゃんとやってもらえないと、こちらも動きませんからね オペレータ：承知いたしました。では、改めて配送状況確認の上、遅延が続く場合の対応を含め、担当より本日中にご連絡申し上げます。 お客様：わかりました。今日中に連絡くれるってことでいいんですね。 オペレータ：はい、間違いないです。万が一遅延する場合も、事前にご連絡申し上げます。 お客様：それをお願いします。 オペレータ：この度は申し訳ございません。本日はお電話いただきまして、ありがとうございます。失礼いたします。
カスハラ/クレーム判定	【判定結果】：精神的攻撃型 【該当発言】： - 発言引用：「これでまた何かあったら、あなた個人の責任を取りますから、名前も部署も記録してませんで」 - 理由：個人への責任追及を明示しており、従業員に精神的圧力をかけている。また「名前も部署も記録してませんで」との発言は脅迫的な意味合いを含み、社会通念を超えた著しい迷惑行為に該当するため、重度の精神的攻撃型カスタマーハラスメントと判断した。
要約結果	【要約結果】： ・お客様は注文した商品が予定より遅れて届いており、前回も同様の遅延があったため不満を述べた。 ・オペレータは謝罪し、配送遅延の原因と対応状況を説明した。 ・お客様は度重なる遅延に対し強い不満を示し、「個人の責任を取る」「名前を記録している」と発言し精神的圧迫を加えた。 ・オペレータは冷静に対応し、今後の連絡を約束して通話を終了した。
カスハラタイプ	会話分類 精神的攻撃型

CRM システムでの判定結果の表示イメージ

本ソリューションを活用することで、カスハラやクレームの発生状況を客観的かつ効率的に把握できるほか、対策の優先度が高いカスハラタイプの特定も可能です。マニュアルの作成や改善、カスハラ対応研修などをデータに基づいて進めることができるため、自社の運用にあわせた効果的なカスハラ対策の推進が実現します。

BIZTEL は、今後も生成 AI を活用した新機能の開発を積極的に行い、企業の電話業務の効率化、さらに顧客満足だけでなく、従業員満足の向上にも貢献できるサービス提供を継続してまいります。

BIZTEL（ビズテル）について

リンクが提供する BIZTEL は、さまざまな規模や業界の 2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザインターフェースに加え、生成 AI やボイスボットとの連携など多彩な機能を提供しています。デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 8 版）』においては、クラウド型コールセンターシステム 8 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2024 年版』においても、SaaS の CTI（電話とコンピュータの統合システム）の国内シェア第 1 位を達成しています（2023 年度実績、金額ベース）。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、8 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』

<https://watch.link.co.jp/>