

## コールセンターの「カスハラ対策」最前線！ “現場を守る”対応方針と人材育成

センター運営において、いまや欠かせない要素であるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策。初日の基調講演は、「カスハラ対策最前線2024 現場を守る体制&ルールの作り方」をテーマに、東京ガスカスタマーサポートの田中暢子氏、ネスレ日本の宮崎康司氏、犯罪心理学者として長年、カスハラに関わってきた東洋大学の桐生正幸氏がパネリストとして登壇。クリエイティブキャリアの寺下 薫氏のモデレートで議論を交わした。

冒頭、寺下氏は「厚労省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』には細部の記載がないため、行為の類型を洗い出すなどして自社の顧客、業務の特性に合ったカスハラを定義・対応方針を策定するほかありません」と指摘。2社の取り組みから、ヒントを得てほしいと会場に呼び掛けた。

### 顧客に“カスハラをさせない” 対応フローとオペレータ教育

東京ガスカスタマーサポートは、センター5拠点から8人の代表者を選出してワーキンググループを組成し、過去のクレーム事例をもとに、カスハラの定義を策定するとともに行為を9項目に類型



左から、パネリストの東洋大学の桐生正幸氏、東京ガスカスタマーサポートの田中暢子氏、ネスレ日本の宮崎康司氏、クリエイティブキャリアの寺下 薫氏

化。既存のクレーム対応マニュアルに追加し、9項目の具体的な行為例や対応フロー、カスハラに対応したコミュニケータ（同社のオペレータ呼称）／リーダーのアフターケアも含めて記載した。田中氏は、「目的は、カスハラ電話を切ることではありません。リーダーにエスカレーションして（カスハラ行為の）制止・警告に応じていただければ、通常対応フローを実施します」とポイントを解説する。これにより、コミュニケータの「組織対応による安心感」「働く意欲の醸成」につながっているという。

ネスレ日本は、対応マニュアルを作成し月次で事例をもとにアップデートする一方、ブランドアンバサダー（以下BA、同社のオペレータ呼称）から挙げた「適切な対応ができていれば、カスハラを回避できるのではないか」という声を受け、ゲーミフィケーショ

ンを取り入れて独自開発したクレーム研修コンテンツ『エンゲージクエスト』のデモンストレーションを披露した。宮崎氏は、「対応のなかで、“真っ白で言葉が出ない”“打つ手がない”というのがBAの精神的負荷の要因。研修を通して対応する“手段”を得ることは、オペレータを守ることにもつながります」と強調する。

2社の事例を受け、桐生氏は、「お客様に“カスハラをさせない”ためにはどうすればいいか——自社の過去事例というエビデンスを用いた対応方針・ルールの策定に加え、カスハラに対応する従業員のココロを守ることを重視した素晴らしい取り組み」と評価。さらに、カスハラ対策の最終目的は、カスハラをゼロにすることではなく、企業と顧客が対等な関係性のもと商取引が行われる「新しい消費者文化をつくること」と提言し、ディスカッションを締めくくった。

## ヒトの機能を情報通信処理可能に 「真のヒューマニティ」を育む技術を解説

「人間の脳」の仕組みをデジタル技術で再現する——世界規模で研究開発が進む大規模言語モデル（LLM）を核とした生成AI。その最大の成果として期待される汎用AIの社会実装はいつ、どのような形で実現するのか。顧客接点の最前線であるコンタクトセンターやCS部門にどのような影響をもたらすのか。2日目の基調講演は、NTTで生成AI研究などを推進する、日本電信電話 人間情報研究所の日高浩太所長が登壇した。

同研究所は「真のヒューマニティを育むテクノロジーの研究開発」をミッションに、「人間中心を原則に、あらゆるヒトの機能を情報通信処理可能にする」ことをビジョンに掲げている。「地球規模の取り組みとして、“サステナビリティの観点で人間はどうあるべきか”にフォーカスした研究を進め

ています」と日高氏は強調した。

具体的な研究価値の方向性は4点（図）。まず①LLM/NeuroTechによる人間の脳の再現・解析。②暗黙知の研究。例えば自転車に乗れるヒトの特徴を抽出して乗れないヒトに伝達するなど。③聴覚・視覚・触覚・嗅覚などの再現（電話・ビデオ通信の先の研究）。④推論による未来予測と自己変革。これらの研究成果を組み合わせることで、これまでできなかったことや、「なりたい自分の実現」（日高氏）への貢献を目指す。

### 独自の超軽量AIモデルを開発 オンプレミスで柔軟に利用可能

講演では、AIの発展と人間の関係性について掘り下げた。日高氏は人間とAIが協働する「われわれ」という概念を提唱。人間の弱さを認識しつつ、AIとともに



日本電信電話 人間情報研究所 所長の日高浩太氏

成長していくことの重要性を強調した。

「人間の本質はインケイパビリティ（incapability）。できないことが多いという原点に立ち返ることが重要。AIを恐れるのではなく、親友として付き合うことが大切です」（日高氏）

また、NTTグループが開発したAIモデル「tsuzumi」に言及。tsuzumiは外資系のLLMのパラメータ数と比べて25分の1（軽量版）や300分の1（超軽量版）という軽量さが特徴だ。オンプレミスでも利用できるため、導入企業の用途に応じたチューニングが可能になっている。また、「コンタクトセンターではマニュアルやFAQなどのほか過去の対応履歴などを学習することで、顧客自身が知覚していない“困りごと”を推論し最適な顧客対応が実現できるようになる」と日高氏は説明した。

