

2025 年 9 月 26 日

各位

サクサとシステム・ケイ、音声AI技術を用いたカスハラ対策に向けたPoCを開始 ～通話音声・映像AI解析により、職場の安心と安全を守る～

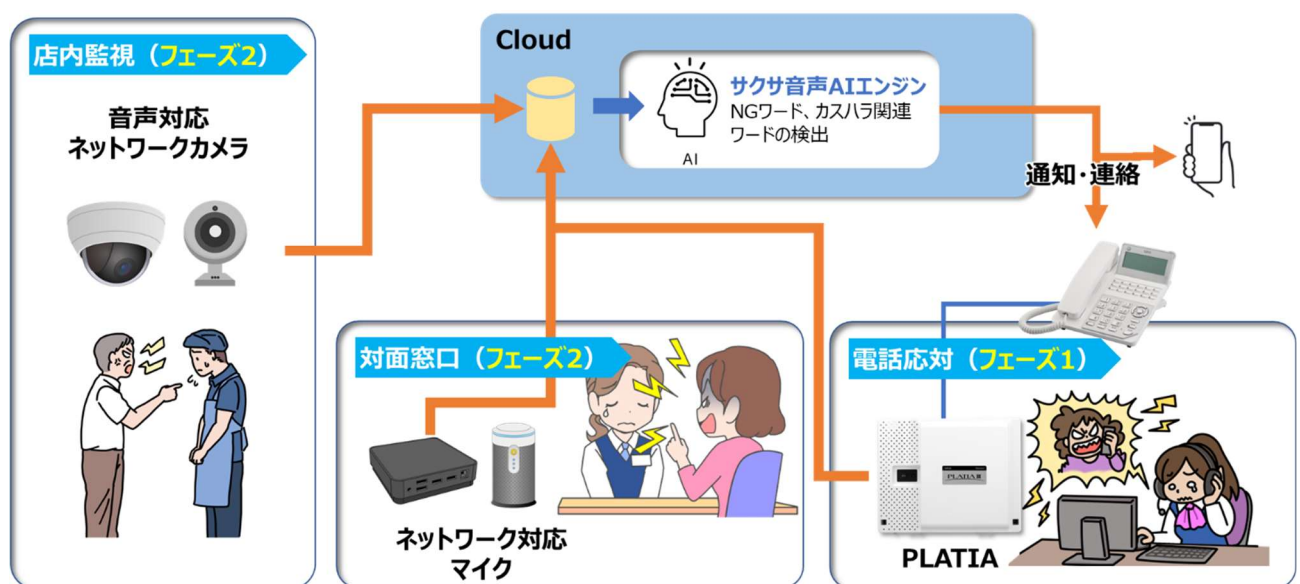
サクサグループのサクサとシステム・ケイは、企業および従業員を取巻く深刻な社会課題である「カスタマー・ハラスメント」（以下、カスハラ）への対策として、AIを活用した共同PoC（概念実証）を2025年10月より開始します。本取り組みでは、音声・映像解析技術を用いたリアルタイム通知と記録管理の有効性を検証し、現場における対応力の向上や職場環境の改善に資する新たな手法の可能性を探ります。

■背景および理由

2025年6月4日に、改正労働施策総合推進法が国会で可決・成立し、事業者にかスハラ対策が義務化されることが決まりました。カスハラとは、顧客や利用者による過剰な要求や暴言・威圧的な態度など、従業員に対して不当な精神的圧力をかける行為を指します。近年、この問題はコールセンターや店頭、公共サービスなど様々な現場で顕在化しており、厚生労働省や経済産業省もガイドライン策定を進めるなど、企業にとっては無視できない社会課題となっています。

従業員がかスハラにさらされることで、メンタルヘルスの悪化や離職率の上昇、企業ブランドの毀損といった深刻な影響が生じかねません。しかしながら、多くの現場では「見えにくい」「記録が残りにくい」などの理由から、迅速な対応が困難であるという現実があります。

サクサは、企業の働く現場における「声」や「空間」に注目し、独自のビジネスホン技術と、システム・ケイが持つ高度な音声・映像AI技術を活用することで、この課題の解決に挑みます。単なる録音・録画にとどまらず、「いつ・どこで・誰が・どのような問題に直面していたのか」を把握し、適切な対応と支援につなげる仕組みを構築することが、本PoCの目的です。



■ PoCの概要

【フェーズ1】ビジネスホン連携による音声AIによるNGワード検出と自動通知（2025年10月～）

サクサ製ビジネスホン「PLATIA」シリーズに内蔵された通話録音機能を用い、会話データを自動的にクラウド環境へアップロード、システム・ケイが提供するAIエンジンが音声内容をリアルタイムに解析し、「暴言」や「脅迫」、「人格否定」などのNGワードを検出した場合には、即座に以下のアクションを実行します。

- ・ 管理者端末への自動電話発信によるリアルタイム警告
- ・ 該当通話の録音データを自動保存し、後日の検証・証拠資料として活用可能

これにより、現場の第一線で働く従業員の安全を守り、管理者の迅速な初動対応を可能とする体制を構築します。

【フェーズ2】ネットワークカメラとマイクによる映像・音声解析の統合（2025年冬以降予定）

フェーズ2では、対面接客・受付・窓口などの現場においてネットワークカメラおよび高感度マイクを設置し、リアルタイム映像の録画と音声の解析を同時に行います。音声だけでは把握しきれなかった対面でのハラスメントにも対応可能となり、証拠映像の保存・分析にも活用されます。LINEによる即時通知も行う予定です。

■ 導入による期待効果

本ソリューションにより、従業員が安心して業務に取り組める環境の整備が可能となり、企業としての職場安全対策の高度化が期待されます。また、カスハラ発生時の記録が自動的に残ることで、トラブル対応や再発防止策の立案、法的対応の備えとしても有効です。

■ 今後の展望

PoCの成果をもとに、2026年度内の製品リリースを目指します。今後は、自治体・医療機関・教育機関・金融機関・店舗業・公共交通機関など、多様な業種・業態への展開を視野に入れています。また、AI解析の精度向上、マルチ言語対応、既存システムとの連携なども強化し、包括的な安全・安心ソリューションとしての発展を目指します。

以 上

<本件に関するお問い合わせ>

サクサ株式会社 企画統括本部 ビジネス開発部：西郷（さいごう） TEL：03-5791-5520

<報道機関からのお問い合わせ>

サクサ株式会社 企画統括本部 経営企画部：橋本（はしもと）、中坪（なかつぼ） TEL：03-5791-5586