

安心の職場環境を実現！ カスハラ対策はこれ一台で



トビラフォン Biz



厚生労働省・自治体など「カスハラ防止条例」制定に向けた動きが活発化

自社の従業員が取引先等からハラスメントの被害を受けた場合に十分な対応を行っていないと、事業主は安全配慮義務違反として当該従業員に対して損害賠償責任を負うおそれがあります。

引用：厚生労働省

カスハラ
による
問題

- ✕ **安全配慮義務違反** 従業員への対応が不十分だと、企業は**損害賠償責任を負う**可能性があります。
- ✕ **離職率の増加** 従業員のストレスが原因で、**離職率が高まります**。
- ✕ **業務効率の低下** ストレスやトラブルにより、**業務効率が低下**します。
- ✕ **ブランドイメージの損傷** 対応不足が公になると、**社会的信用を著しく損**ないます。
- ✕ **顧客満足度の低下** 従業員は**顧客を恐れる**ようになり、適切な対応が出来なくなります。

カスハラへの対応策の具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が**20.1%**でトップ

※帝国データバンク調べ 有効回答企業数：1万1,068社

電話によるカスハラ対策で
役立ったのは

「録音告知メッセージ」
「自動通話録音」

Q. 電話によるカスタマーハラスメントの対策で、実際に役立ったものはありますか。(複数回答可)



※トビラシステムズ調べ

(N=273)

お使いのビジネスフォンにトビラフォンBizを取り付けるだけ！ 効果はすぐに



カスハラ電話防止機器

自動ブロックから通話録音・テキストデータの
適切管理まで、あらゆるニーズに対応

- ✓ 迷惑電話を自動ブロック
ブラックリストに登録された番号からの着信を自動で制限します。
- ✓ 録音告知
自動アナウンスを流すことにより、カスハラ電話を未然に防止します。
- ✓ 全自動通話録音
通話はすべて自動的に録音され、手間はかかりません。
- ✓ 自動音声ガイダンス(IVR)
特定の番号からの着信を、適切な部署に自動的に振り分けます。
- ✓ WEB監理画面で可視化
すべての通話内容をWEB管理画面で簡単に確認・管理できます。
- ✓ 通話内容のテキスト化
聞き返す時間を大幅に削減します。 ※オプション機能

トビラフォンBizなら、カスハラ電話が掛かってきたその瞬間から、
この一台で総括的に対策できます

某企業様の導入事例

ー「トビラフォンBiz」を導入した理由を教えてください。

東京都で企業のカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が義務化されるとい
うニュースを見たことが、導入検討のきっかけでした。

当初は自社がカスハラに困っているとは思っていませんでしたが、社内で確認
したところ、お客様や取引先様からの強い口調のお叱りが頻繁にあることが分
かりました。電話対応はどうしても個人に依存しがちで、対応者のストレスが
溜まりやすく、また周囲もそのストレスに気づきにくい状況でした。

そこで「トビラフォン Biz」の説明を受けたところ、簡単に使えそうで効果が
ありそうだと感じ、即導入を決めました。

ー 実際に「トビラフォンBiz」を導入してみて、
業務に変化はありましたか。

特に「録音告知機能」がカスハラの抑止につながっていると感じます。
また、対応の電話履歴や音声が自動で記録されるため、何か問題があればすぐ
に確認し、周囲に相談できる点で職員のストレス防止に非常に役立っています。

某自治体様の導入事例

ー「トビラフォンBiz」を導入した理由を教えてください。

導入前は他の製品を利用しており、個々の電話機にアタッチメントをつないで録
音していたのですが、庁内全体でやろうとすると電話機一台一台に設置しなけ
ばならず、相当なコストが掛かっていました。

他の商材も検討しましたが、手動ではなく自動録音であったり、通話履歴を確認
する管理画面の分かりやすさなどの機能面でも要望に合い、既存の電話システム
に設置すれば配下にある全ての電話機で自動録音ができる「トビラフォンBiz」が
もっとも用意で費用も抑えつつ導入できるためでした。

ー 実際に「トビラフォンBiz」を導入してみて、
業務に変化はありましたか。

カスハラ対策としては、数値化していないので分からない部分も多いのですが、
録音告知をすることにより抑止には繋がっていると思います。
それ以外にも市民から、「通話で職員から受けた説明によって理解を誤ってし
まった」という苦情があった場合、通話内容を確認して職員の対応を振り返ら
たり、コミュニケーションがずれ違った際の会話の交通整理ができるので助かっ
ています。実際に録音した通話を聞き返し、職員側の説明が誤っていたことがわ
れば職員へ指導もできるので、通話の対応品質向上にも役立っています。

従業員を守り、ビジネスを守る。早めのカスハラ対策を！

開発元 **TOBILA**
SYSTEMS

トビラシステムズ株式会社

TEL 050-3612-2679

FAX 052-253-7692

名古屋オフィス 愛知県名古屋市中区錦2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F
東京オフィス 東京都千代田区神田駿河台2-3-6 CIRCLES御茶ノ水10F

トビラフォン Biz

検索

<https://tobilaphone.com/biz/gw/>

お問い合わせ

NECネットエスアイ株式会社

甲府営業所

〒400-0858

山梨県甲府市相生2-3-16 三井住友海上甲府ビル

TEL 055-224-3613