

2024年12月11日

富士通株式会社
学校法人東洋大学
一般社団法人ココロバランス研究所

富士通、東洋大学、ココロバランス研究所、 適切な対応の習得を支援するカスタマーハラスメント体験 AI ツールを活用した教育プログラムの実証実験を開始 AI アバターが専門家の知見をもとにインタラクティブにフィードバック

富士通株式会社（注1）（以下、富士通）、学校法人東洋大学（注2）（以下、東洋大学）と一般社団法人ココロバランス研究所（注3）（以下、ココロバランス研究所）は、社会課題として深刻化するカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）への対応力の向上を目指し、AI や犯罪心理学に精神保健学を融合した「カスタマーハラスメント対応教育プログラム」の開発に向けた実証実験を2024年12月3日より開始しました。

本プログラムでは、富士通の生成AI技術と行動変容支援技術、および東洋大学の犯罪心理学の知見を融合して開発を進めてきたカスタマーハラスメント体験AIツールに、AIアバターとのやりとりが可能なインタラクティブフィードバック機能を新たに加えたものを提供し、体験者のカスハラ対応力を向上させるための行動を明確にします。また、体験者への教育効果の評価のため、ココロバランス研究所の精神保健学の知見を活かし、顧客対応力やストレスマネジメント力といったカスハラへの対応力を測る心理尺度を新たに開発します。これにより、適切なカスハラ対応の習得を支援し、その効果を定量的に評価できるプログラムの実現を目指します。

また、三者は本実証実験を、富士通コミュニケーションサービス株式会社（以下、CSL）のコールセンターの従業員を対象に行い、体験者の顧客対応力やストレスマネジメント力、エンゲージメントや主観的生産性の変化を分析することで、科学的根拠のあるプログラムの開発を進めていきます。

今後三者は、本実証実験を踏まえて改善を加えながら、2025年度の本教育プログラムのサービス実用化を目指します。顧客対応業務に従事する方々がカスハラに遭遇した場合の対応策を事前に把握し、心理的負担が軽減されることで、安心して働くことができる社会づくりに貢献していきます。

【背景】

近年カスハラは、深刻な社会課題となっており、サービス業従事者のうち直近2年以内でカスハラ被害にあった方は46.8%、そのうちの半数近くが、心身に持続的な悪影響を感じています（注4）。

こうした状況を受けて、厚生労働省は2023年9月に、カスハラによる精神障害を労災認定基準に追加しました。また2024年10月には、東京都議会で全国初となるカスハラ防止条例が可決されました。国や自治体でカスハラ対策が強化される中、組織でも従業員を守る取り組みが求められています。

【実証実験の期間】

2024年12月3日（火曜日）から2025年3月31日（月曜日）まで

【三者の役割】

1. 富士通：カスタマーハラスメント体験 AI ツールの設計開発、実証実験の実施およびデータ収集分析

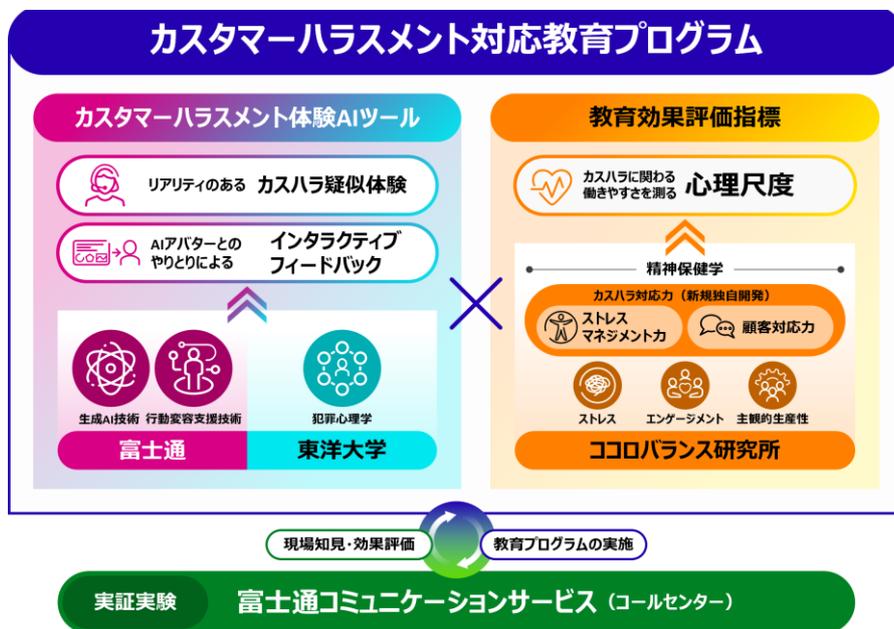
カスタマーハラスメント体験 AI ツールは、生成 AI 技術によりカスハラ疑似体験を実現し、体験者の心拍や呼吸などのバイタルデータや発話データをリアルタイムに観測して個人の特性を特定することで、体験者に合わせた評価や改善点を、AI アバターがフィードバックするものです。本ツールは 2024 年 6 月に発表しましたが（注 5）、カスハラ対応の現場においては、より納得性の高いフィードバックが求められていることがわかりました。このほど、行動変容支援技術として新たに、AI アバターとのやりとりが可能なインタラクティブフィードバック機能を組み込みます。体験者の疑似体験結果に基づいて、体験者が重点的に成長すべきポイントを AI アバターが見極め、専門家の知見を参考にして対応の改善方法を提案します（注 6）。さらに、AI アバターが質問をなげかけるなどの柔軟でインタラクティブなやりとりを通して、体験者の納得性の高い行動への落とし込みを支援することで、体験者のカスハラ対応力を効果的に向上させます。

2. 東洋大学：実証実験の設計、体験シナリオの設計、フィードバックの設計

犯罪心理学に基づくカスハラ分析を活用し、カスハラ客の特徴を組み込んだカスタマーハラスメント体験 AI ツールのシナリオ設計や、体験者の特性を踏まえて適切な対応を伝えるフィードバック方法の選定、実証実験の設計を行います。

3. ココロバランス研究所：教育効果評価指標としての心理尺度の開発と設計、カスハラ対応教育プログラムの指導マニュアルの検討

既存の心理尺度では一般的な対人関係スキルの計測に留まり不十分であったため、カスハラ対応で重要となる、状況に応じた冷静な対応やストレスを溜め込まない心構えとなる顧客対応力・ストレスマネジメント力を計測する心理尺度の新規開発を主導します。これらに加えて、ストレスやエンゲージメント、主観的生産性といった心理尺度を組み合わせ、カスタマーハラスメント体験 AI ツールが業務に与える効果とその範囲を評価・分析します。これらの結果に基づき、実証実験の評価・改善と、より効果的な教育プログラムの展開に繋がります。



実証実験のイメージ図

【富士通コミュニケーションサービス (CSL) における実証実験について】

三者は CSL のコールセンターにおいて、現役オペレーター（十数名）を協力者とし、「カスタマーハラスメント対応教育プログラム」の実証実験を行います。各協力者はカスタマーハラスメント体験 AI ツールを利用し、カスハラ疑似体験とそれに対する評価・改善点のフィードバックを受けて、自身のカスハラ対応力の向上を図ります。また、

体験前後や体験後の一定期間を経た後に心理尺度を含むアンケートに回答します。アンケートには、ストレス、エンゲージメント、主観的生産性などの心理尺度に加え、今回新規開発した心理尺度を使用します。三者は協力者の教育プログラムを受ける前後の回答の変化を測定することで、実験効果を評価します。

【今後について】

三者は、本実証実験の協力者の体験中における観測データとアンケート回答を用いて、本教育プログラムの効果を分析し、より効果の高いカスタマーハラスメント体験 AI ツールに向けた改善を行います。科学的効果が実証された「カスタマーハラスメント対応教育プログラム」を構築・提供することで、マニュアル策定や相談窓口の設置などに加わる、よりよい組織づくりのための新たな選択肢を提案し、従業員や職員が安心して働くことができる社会づくりに貢献していきます。

【富士通株式会社 富士通研究所 コンバーシングテクノロジー研究所 所長 山田亜紀子のコメント】

我々は、最先端のデジタルテクノロジーと人文・社会科学などの分野の知見を融合することで、さまざまな社会課題を解決するコンバーシングテクノロジーの研究を進めてきました。今回新たに、生成 AI 技術と行動変容支援技術、犯罪心理学、精神保健学の知見を融合することにより、カスハラという大きな社会課題に挑戦し、企業の方々の心身を守ることに貢献していきます。

【東洋大学 社会学部 学部長 桐生正幸のコメント】

これまで開発を重ねてきたカスタマーハラスメント体験 AI ツールに、カスハラに関する心理尺度やストレスなどの測定指標を加えることで、実践的で効果が期待できる接客対応者のための「カスタマーハラスメント対応教育プログラム」が構築されることは、現在のカスハラ問題解決に応える大きな成果となると考えます。コンバーシングテクノロジーによる新たな社会貢献が、この実証実験にて生まれることを大いに期待するところです。

【一般社団法人ココロバランス研究所 代表理事 島田恭子のコメント】

一部の従業員にとって、深い心の傷となりうるカスハラ。撲滅はできなくとも、組織のチカラで被害を減らすことができます。本研究は、従業員のメンタルや対応力にアプローチすることで、組織の底力を上げていく取り組みです。世界的に用いられている心理尺度・実効性を見据えた評価軸を用いることで、このプログラムを科学的根拠のある、従業員にとって真に役立つ・使えるものにしていきたいと考えています。

【商標について】

記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

【注釈】

注1 富士通株式会社：

本店 神奈川県川崎市中原区、代表取締役社長 時田 隆仁

注2 学校法人東洋大学：

所在地 東京都文京区、理事長 安齋 隆

注3 一般社団法人ココロバランス研究所：

所在地 東京都渋谷区、代表理事 島田 恭子

注4 出典：UA ゼンセン 「カスタマーハラスメント対策アンケート調査結果」記者レクチャー資料 2024.

<https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2024/06/6.5%E8%A8%98%E8%80%85%E3%83%AC%E3%82%AF%E8%B3%87%E6%96%99.pdf>

注5 犯罪心理学と生成 AI の融合によるカスタマーハラスメント体験 AI ツールを開発（2024年6月3日 Updates from FUJITSU）

<https://pr.fujitsu.com/jp/news/updatesfj/2024/06/3.html>

注6 専門家の知見を参考に提案するものであり、専門家による判断と同等の性能を保証するものではありません。

本件に関するお問い合わせ

富士通株式会社

富士通コンタクトライン（総合窓口）

電話 0120-933-200 受付時間：9:00～12:00 および 13:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

お問い合わせフォーム <https://contactline.jp.fujitsu.com/customform/csque04802/873532/>

学校法人東洋大学

東洋大学総務部広報課

電話 03-3945-7571 受付時間：9:00～18:00（土・日・祝日・大学指定の休業日を除く）

メールアドレス mlkoho@toyo.jp

一般社団法人ココロバランス研究所

研究支援担当課

メールアドレス info@kokorobalance.jp