

LINE WORKS



2026年2月24日

LINE WORKS 株式会社

株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ

PRESS RELEASE

LINE WORKS と JR 西日本カスタマーリレーションズが共同で、中小企業向けカスハラ対策ソリューションを提供開始

～対策マニュアル整備からツール提供、奨励金申請までを包括的にサポート。対応が義務化されるカスハラ対策を、コスト負担を抑えて実現可能に～

ビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」および各種 AI 製品を提供する LINE WORKS 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：島岡 岳史、以下 LINE WORKS）と、JR 西日本お客様センターを運営する株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ（本社：兵庫県尼崎市、代表取締役社長：堤 恵理子、以下 JWCR）は、中小企業向けのカスハラ対策ソリューション「中小企業向けカスハラ対策パッケージ」を共同で開発し、2026年2月24日（火）より提供開始することをお知らせいたします。

LINE WORKS



「中小企業向けカスハラ対策パッケージ」は、近年深刻化するカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）への対策促進を目的とし、鉄道インフラにおける非対面のお客様対応業務を通じて培った JWCR のカスハラ対策構築サポートサービスと、電話一次受けの自動化・問い合わせ内容の見える化により、カスハラ対策の第一歩を支援する電話対応 AI サービス「LINE WORKS AiCall」を組み合わせ、中小企業向けに提供するものです。

本パッケージは、「東京都 カスタマーハラスメント防止対策推進事業企業向け奨励金」^{※1}の対象となる取り組みに該当しており、要件を満たす事業者は、実質負担を抑えて導入することが可能です。

■提供の背景

近年、暴言や長時間拘束、SNS への晒し行為などのカスハラ行為が深刻化しており、従業員のメンタルヘルス不調や離職につながるケースが増加しています。

こうした状況を受け、2026年10月には、すべての企業にカスハラ対策を義務付ける「改正労働施策総合推進法」の施行が予定されるなど、事業者には早急な対応が求められています。

一方で、従業員300人以下の事業者においては、人手不足などを背景に、十分なカスハラ対策を講じられていないケースが多いことが民間調査^{※2}で明らかになっています。

このたび、LINE WORKS および JWCR は、このような課題を抱える事業者のカスハラ対策を、コスト負担を抑えて支援すべく、両社が保有する実効性の高いソリューションを組み合わせた「中小企業向けカスハラ対策パッケージ」を開発しました。

■ 「中小企業向けカスハラ対策パッケージ」の提供内容

提供項目	内容
1.カスハラ対策マニュアルの作成・整備	“大切な従業員を守る仕組み”をゼロから形に。方針策定から体制整備・ルール構築まで、マニュアル作成を一括で支援します。
2.電話対応 AI サービス 「LINE WORKS AiCall」の提供	既存の代表電話番号にかかってきた問い合わせ電話を自動転送し、AI が音声で一次対応。 AI が電話でヒアリングした内容を、LINE WORKS に即時通知します。
3.奨励金の支給申請のサポート	「カスタマーハラスメント防止対策推進事業企業向け奨励金」の支給申請を支援します。 要件を満たす事業者には東京都より奨励金が支給されます。

■ 「中小企業向けカスハラ対策パッケージ」に関する問い合わせ先

*以下ページの「問い合わせフォーム」よりお問い合わせください。

<https://line-works.com/aicall/>

LINE WORKS および JWCR は、本パッケージの提供を通じて、現場で深刻化するカスタマーハラスメントへの実効性ある対策を支援するとともに、従業員が安心して働ける環境づくりに貢献してまいります。

※1 東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進事業企業向け奨励金」について

東京都の「カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金」は、カスハラ対策に取り組む中小企業を対象に、方針策定や体制整備、従業員教育などの実施を支援する制度です。

マニュアル作成や研修など、具体的な対策を行った企業に奨励金が支給されます。

<https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

※2 出典：東京商工リサーチ「企業のカスタマーハラスメントに関するアンケート調査」（2024年）

■各社コメント

株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ

経営企画部 担当部長 團野友貴

当社は「JR 西日本お客様センター」の運営を通じ、様々な顧客対応経験をベースに、早くからカスタマーハラスメント対策ガイドライン構築に着手し、「JR 西日本カスタマーハラスメント対応マニュアル」の作成にも携わりました。

「カスタハラ対策構築サポート」の提供について

本パッケージでは、企業の社内ガイドライン構築にかかる負担を減らしつつ、カスタハラ対応に必須の知識が網羅されたマニュアルを作成いたします。また、本パッケージ以外にも、管理者層への当事者意識の醸成や、現場社員のクレーム対応への苦手意識を緩和するための研修も承っております。

■カスタハラ対策構築サポートに関する問い合わせ先

株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ 経営企画部（営業企画） mail : contact@jw-cr.co.jp

LINE WORKS 株式会社 プロダクト営業本部

コミュニケーションソリューション営業部 部長 田村 佳士

現在、「LINE WORKS AiCall」は毎月 250 万件以上の顧客対応を担っており、大規模な運用実績を通じて培われた安定性と応答精度を強みとしています。幅広い業界で導入が進んでおり、人手不足や業務負荷の増大といった課題解決に貢献しています。カスタマーハラスメントという企業課題に対し、AI が一次対応を担うことで、従業員の心理的安全性を確保し、過度な負担の軽減にも寄与します。

「LINE WORKS AiCall」とは

AI 技術である音声認識、音声合成、会話制御の仕組みを組み合わせることで自然な対話応答を実現させた電話対応 AI サービスです。従来の自動音声応答とは異なり、単なる番号選択式ではなく、自然なコミュニケーションを可能にします。

株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズについて

「JR 西日本お客様センター」の運営を基盤に、鉄道事業をはじめとして JR 西日本が展開する各種サービスに関するお問い合わせ・ご意見への対応を担っています。また現在は、生成 AI を活用した「VoC 分析パッケージ」に代表されるコンタクトセンター業務の高度化、データ分析など、各種 BPO サービスを展開しています。お客様と JR 西日本グループとの架け橋として、お客様対応を通じて、高品質なサービスの提供を目指しています。

会社概要

社名：株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ

所在地：〒661-0976 兵庫県尼崎市潮江一丁目 2 番 12 号

設立：2009 年 8 月 3 日

代表者：代表取締役社長 堤 恵理子

URL：<https://www.jw-cr.co.jp/>

LINE WORKS 株式会社について

ビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」、AI 製品、LINE WORKS プラットフォームを管理基盤とした LINE WORKS ファミリー製品を提供しています。多種多様な業種やビジネスシーンを問わず現場の課題に寄り添えるサービス提供に取り組むと共に、最先端の AI 技術研究を通じ、AI 技術のさらなる社会実装を目指しています。

会社概要

社名：LINE WORKS 株式会社

本社：東京都渋谷区桜丘町 1 番 1 号 渋谷サクラステージ SHIBUYA タワー23 階

設立：2015 年 6 月

代表者：島岡 岳史

資本金：55 億 2,000 万円

URL：<https://line-works.com/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。