

2025年10月3日

「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」 認定に関するお知らせ



当社は、一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ) (所在地:東京都千代田区、会長:呉 岳彦、以下CCAJ)が新たに創設した「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」において、カスハラ対策に主体的に取り組む企業として評価され認定されました。

1. 「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」とは

本制度は、日本のコールセンター業界で初めて(※ CCAJ調べ)、カスハラ対策に主体的に取り組む企業を認定する新たな仕組みです。対象は当協会の会員企業で、責任者の選任、基本方針の公開、相談窓口の設置など、9 項目の誓約が条件となります。

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ) HP
<https://ccaj.or.jp/>

2. 認定日

2025年10月1日

■認定に関する詳細は以下よりご確認ください

「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」プレスリリース

<https://ccaj.or.jp/newsrelease/20251001.pdf>

■カスタマーハラスメント対策に関する取り組みについて

当社はこれまで、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントから、従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境の整備に積極的に取り組んでまいりました。

このたびの認定でそれらが評価されたことを契機に、社員エンゲージメントの向上や、業界における優秀な人材の確保および定着への取り組み強化を図ってまいります。

そして、今後も、すべての従業員が安心して業務に専念できる環境を整えることで、結果としてお客さまに対しても質の高いサービスを提供できるよう、より一層「カスタマーハラスメント対策」を継続的に推進してまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社 NTT東日本サービス 企画総務部 総務部門 広報担当

Mail: kouhou-service-gm@east.ntt.co.jp