

## 5-② AIを活用したシステム等の導入

### 5-②-1 AIを活用したシステム等の導入状況

|       |   |  |
|-------|---|--|
| ②-1-1 | 導入したAIを活用したシステム等の名称   | ソクコム   |
| ②-1-2 | ②-1-1の購入日または契約日<br>※②-1-3の領収書または契約書と同日を記入すること   | 令和 7 年 7 月 24 日<br><br>※令和7年4月1日以降であること  |
| ②-1-3 | ②-1-1導入時の領収書または契約書の添付   | <input checked="" type="checkbox"/> 添付しました   |
| ②-1-4 | ②-1-1のパンフレット等の添付(いずれかひとつを選択)<br>※添付資料に「AIを活用」と「カスハラ対策に利用できる」の文言も含むこと(片方の文言しか確認できない場合は、もう一方の内容については②-1-5で資料を提出してください)<br>※「AIを活用」「カスハラ対策」の文言にマーカ等を引きこと | <input type="checkbox"/> 添付しました(「AIを活用」と「カスハラ対策」の文言どちらにもマーカ等を引きました)<br><br><input checked="" type="checkbox"/> パンフレット等に「AIを活用」と「カスハラ対策」のどちらも、またはいずれかの文言を含みません  |
| ②-1-5 | 【②-1-4に「AIを活用」と「カスハラ対策」のどちらも、またはいずれかの文言を含まない場合のみ】<br>「AIが活用されていること」と「カスハラ対策に利用できること」が分かる資料の添付   | <input checked="" type="checkbox"/> 添付しました   |
| ②-1-6 | ②-1-1の導入について、社内への周知方法(複数選択可)  | <input type="checkbox"/> 紙での掲示<br><input type="checkbox"/> メール<br><input type="checkbox"/> 郵送<br><input type="checkbox"/> その他 ( )<br><input type="checkbox"/> 社内イントラネット<br><input checked="" type="checkbox"/> 社内コミュニケーションツール<br><input type="checkbox"/> ホームページ |
| ②-1-7 | ②-1-1の導入について社内へ周知した状況が確認できる書類の添付<br>※②-1-1の契約日または購入日以降に周知されていること  | <input checked="" type="checkbox"/> 添付しました   |
| ②-1-8 | ②-1-1を導入している事業所<br>※書ききれない場合は別紙添付可。その場合は「その他」をチェックし、カッコ内に別紙添付と記入すること  | <input checked="" type="checkbox"/> 全事業所<br><input type="checkbox"/> その他 ( )   |

## 5-②-2 AIを活用したシステム等の導入によるカスハラ対策

### 事業内容概要

自社の業務の内容を簡単に記載してください

|       |                               |  |
|-------|-------------------------------|--|
| ②-2-1 | 業務内容<br>(主な顧客、主要製品・サービスについて等) | 高齢者デイサービスを都内で営んでいる。主な顧客は要支援と要介護高齢者および、その家族、その担当ケアマネジャーである。 |
|-------|-------------------------------|--|

### 自社でのカスハラ対策の課題

自社の業務の中で、カスハラ対策に課題を感じている業務の概要と、その課題について記載してください

|       |      |  |
|-------|------|--|
| ②-2-2 | 対象業務 | 電話対応業務   |
| ②-2-3 | 課題   | ①電話で依頼されたことが実行されていないと本人の家族から、電話で一方的な激しいクレームがあった。その際、責任者が即時に状況を把握できる環境が整っておらず、電話対応した従業員が一人に対応する事態となってしまった。また、録音機能のある電話が備え付けられておらず、被害にあった従業員の聞き取りのみで対応することとなった。<br>②担当ケアマネジャーより、きちんと事実確認されていないことで、一方的なクレーム電話があり、後日当社に落ち度がないことがわかるも、担当ケアマネジャーは電話で伝えていると一方的な主張のまま、きちんとした謝罪もされず、泣き寝入りしている状態である。 |

### 課題解決のための取組

②-1-1のシステム・サービスを利用した課題の解決方法とその効果について記載してください

|       |      |  |
|-------|------|--|
| ②-2-4 | 解決方法 | 顧客との電話による業務連絡が多い業種のため、録音機能と電話内容をAIで要約し、自動でメールにするAIシステムを導入する。   |
| ②-2-5 | 効果   | ①電話内容をきちんと録音することで、言った言わないの水掛け論を防ぐことができる。<br>②電話内容をAIで自動要約・自動メールすることで、上長も電話内容を確認することができる。<br>③電話対応に対する精神的な負担が大きかったが、AIシステムにより、従来より安心して電話対応できるようになった。<br>④ホームページにカスハラに対する基本方針や、運用ルールを掲示することにより、顧客に対してカスハラ行為を抑止する効果も出ている。 |

5-②-3 AIを活用したシステム・サービスの運用ルール

|     |                    |   |
|-----|--------------------|---|
| ②-3 | AIを活用したシステム等の運用ルール | ①電話対応はすべて新しいAIシステムを使う<br>②些細なことでも、決裁権のある上長に電話対応の録音を確認してもらい、クレームを最小限に抑え、カスハラに発展させないようにする<br>③クレーム等への対応を社内の運用ルールとして定め、社内に公開し運用している。 |
|-----|--------------------|---|