

各 位

2025 年 12 月 8 日  
株式会社スクロール360

スクロール360「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」に認定  
従業員の「心理的安全性」を高め、クライアント企業の「ブランド価値向上」と「持続的成長」に貢献

株式会社スクロール(本社:静岡県浜松市中央区、代表取締役社長 鶴見 知久)の子会社で、メーカー・流通業者へのマーケティングソリューションを提供する株式会社スクロール360(本社:静岡県浜松市中央区、取締役社長 丸井 恵介、以下当社)は、一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長:呉 岳彦、以下、コンタクトセンター協会)が制定した「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」に認定されましたので、下記のとおりお知らせいたします。

## 記

### ■認定取得の背景と目的

昨今、理不尽な要求や暴言などのカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)は社会問題化しており、オペレーターの離職や心身の不調の大きな要因となっています。当社は、カスハラ対策を単なる「従業員保護」の観点だけでなく、「クライアント企業様のリスクマネジメントおよび品質保証」の観点からも重要課題と捉えています。従業員を守り、離職を防ぐことが、熟練したオペレーターの育成に繋がり、それが結果としてクライアント企業様の顧客満足度(CS)向上とブランド価値を守ることに直結すると確信しております。

### ■認定制度の概要

「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(以下、本認定)」は、2025 年 10 月 1 日より開始した制度であり、日本のコールセンター業界で初めて(コンタクトセンター協会調べ)、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。対象はコンタクトセンター協会の会員企業で、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、当社はこれらを満たす企業として認定されました。



## ■具体的な取組み

当社では、認定取得に先立ち以下の施策を推進しています。

- ・専門プロジェクトの発足  
2025 年 8 月より、各センターの代表者による「カスハラ対策プロジェクト」を発足
- ・対応フローの標準化  
現場個人の判断に委ねず、組織として対応するための基本方針の策定およびマニュアルの整備
- ・教育研修の実施  
外部講師による研修を実施し、従業員の対応力強化と心理的安全性の確保に注力

## ■今後の展開

当社は、本認定を機に、『従業員の心理的安全性』を原動力として、サービス品質とクライアント企業様のブランド価値を共に高める体制を強化します。

1. 従業員の安全確保
  - ・カスハラへの毅然とした対応により、従業員の心理的負担を軽減
2. 人材定着とスキル向上
  - ・安心して働ける環境構築によるオペレーターの定着率向上および対応スキルの蓄積・向上
3. クライアント企業様への提供価値の向上
  - ・高い対応品質により、クライアント企業様のブランドイメージを保護・向上させ、事業成長を支援

当社は、従業員の「安心」とクライアント企業様との「健全な関係構築」を両立させることで、事業者様の多様なビジネス戦略に応じたソリューションサービスを提供し、経営パートナーとして、持続的なビジネス成長と市場競争力の強化に貢献してまいります。

## ■会社概要

商 号	株式会社スクロール360（ <a href="https://www.scroll360.jp/">https://www.scroll360.jp/</a> ）
本 社	静岡県浜松市中央区佐藤二丁目 24 番 1 号
代 表 者	代表取締役会長 山崎 正之 取締役社長 丸井 恵介
設 立	1986 年 3 月
事業内容	・フルフィルメント業務代行(物流代行・受注代行・決済代行) ・マーケティング支援(ECショップ運営代行・WEB集客・CRM支援・中国越境EC) など、マーケティングソリューションの開発・提供

以 上

### 本件に関するお問い合わせ窓口

株式会社スクロール360 営業推進部 堀内

住所: 東京都品川区東品川二丁目2番 24 号 天王洲セントラルタワー12 階

TEL : 03-4326-3207

Mail : [eigyo@mb.scroll360.jp](mailto:eigyo@mb.scroll360.jp)