

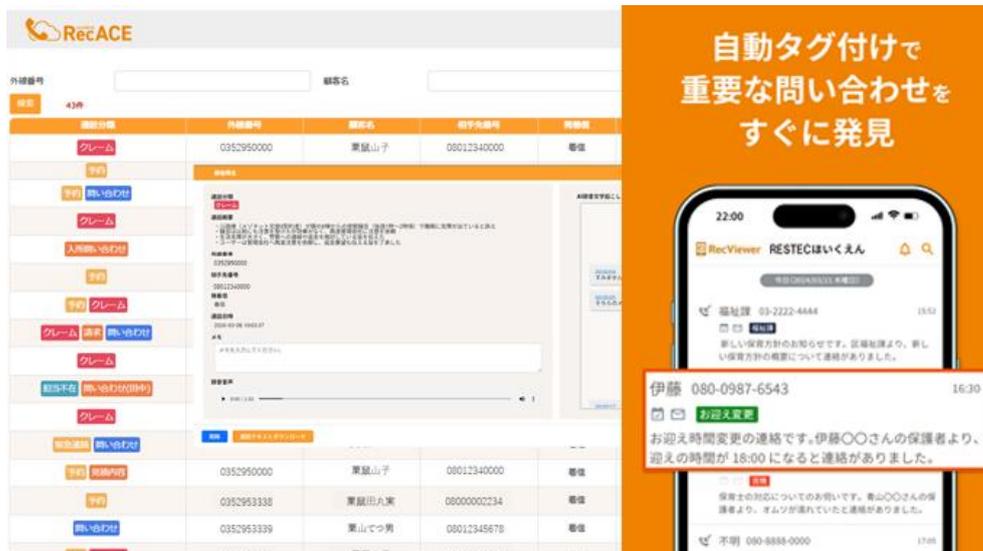
各位



2026年10月のカスハラ対策義務化に対応！

通話録音+AI文字起こしソリューション『AI REC powered by RecACEplus』提供開始のご案内

株式会社リステック(本社:東京都中央区、代表取締役:高瀬 昇幸)は、顧客対応の電話音声を記録し、カスタマーハラスメント対策を実現する通話録音+AI文字起こしソリューション『AI REC powered by RecACEplus』の提供開始をお知らせいたします。



2026年10月1日より、労働施策総合推進法の改正により、全ての企業・事業主にカスタマーハラスメント(カスハラ)対策が義務化されます。従業員が1人でもいる事業者が対象となり、対応方針の明確化、相談窓口の設置、従業員教育・研修、マニュアルの整備、顧客対応ガイドラインの作成、事実調査、社外機関との連携、再発防止策、被害者支援といった多岐にわたる対策が求められます。違反した場合は助言・指導・勧告・公表の対象となるため、早急な対策が必要です。

カスハラ対策の実施には、証拠保全、事実確認、対応の振り返りができる記録(録画・録音など)が重要となります。しかし、大量の通話記録を手動で管理・分析することは、業務負担が大きく、対応が困難な実情があります。

当社は、このようなカスハラ対策の課題に対応するため、通話を自動で記録し、AI技術を活用して効率的に分析するソリューション『AI REC powered by RecACEplus』を提供し、お客様の法的義務達成と業務効率化を強力にサポートしてまいります。

#### ■製品概要

『AI REC powered by RecACEplus』は、自動で全通話を録音(保存期間:1年)し、AI技術を活用することで、録音データの文字起こし・通話内容要約・内容のジャンル分けを行い、アプリ経由での通知が行える“通話録音+AI文字起こしソリューション”です。カスハラや問い合わせ対応の迅速化、応対品質向上のトレーニング素材など、お客様とのやり取りを確実に記録し、必要な時にすぐに確認できます。

## ■主要機能と特長

- 音声確認・AI 文字起こし機能： 録音した通話を自動でテキスト化。録音内容を専用アプリや Web 上で確認できます。録音内容はチャットツールのように文字起こしされるので、通話内容を効率よく把握できます。
- AI 要約・タイトル付け機能： AI が文字起こしした内容を自動で要約し、タイトルを付与。長い通話でも要点を短時間で把握でき、全通話をチェックする手間が省けます。
- テキスト検索機能： さまざまな項目やキーワード検索が可能。過去の通話も含め、必要な内容をすぐに見つけられます。
- 通話分類機能： 通話内容の分類ルールを AI に指示することで、指定した内容に応じたタイトルを自動で付与することが可能です。
- 通知機能： 指定タイトルに分類される通話が録音されるとアプリにプッシュ通知でお知らせ。通知をタップすると、要約画面にすぐアクセスできます。

## ■本サービスの主なメリット

- カスハラ対策義務化への対応： 2026 年 10 月の法改正要件の重要要素である証拠保全を実現します。
- 事実確認と対応の振り返り： 録音音声と文字起こしデータにより、顧客対応の事実確認と対応内容の検証が容易になります。
- 対応品質の向上： 通話記録をトレーニング素材として活用し、従業員教育と対応スキル向上を実現します。
- 問い合わせ対応の迅速化： 顧客対応履歴を即座に検索・確認でき、継続案件や関連問い合わせへの対応スピードが向上します。
- 業務効率化： 手動での音声確認や記録管理業務が削減され、より付加価値の高い業務へのリソース配分が可能になります。

## ■サービスラインナップ

### ● 『AI REC powered by RecACEplus』 8ch

小～中規模企業向け。8 チャンネルの複数通話を同時録音・管理し、カスハラ対策を実現します。

### ● 『AI REC powered by RecACEplus』 32ch

中～大規模企業向け。32 チャンネルの複数通話を同時録音・管理し、包括的なカスハラ対策を実現します。

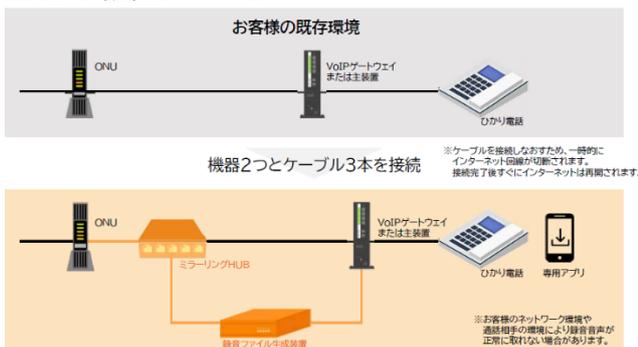
## ■オプション ホームページ提供・カスハラ対策基本方針提供

ホームページを保有していないお客様向けに、ホームページとカスタマーハラスメント対策基本方針の雛形を提供するオプションサービスです。

ホームページをお申し込みの場合、カスタマーハラスメント対策基本方針を掲載した状態でサイト公開いたします。

※カスハラ対策基本方針のひな型のみ提供も可能です。

## ■導入・設置について



お客様の既存環境の ONU とゲートウェイまたは主装置の間にミラーリング HUB と録音ファイル生成装置を接続するだけで利用可能です。

機器 2 つとケーブル 3 本を接続するだけで導入でき、接続完了後すぐにインターネットは再開されます。

■本製品に関するご注意事項

※お客様のネットワーク環境や通話先の環境により、録音音声が正常に取れない場合があります。

※本製品の使用および使用不能から生じる損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

※ハードウェア保証は通常の使用における故障等を対象としており、落下等による破損や落雷等の自然災害による故障は保証対象外です。

※最低利用期間は1年間となります。2年目以降は月額の場合、月単位で解約可能です。

■オプションに関するご注意事項

※シンプルなホームページ(1階層)の提供です。複数階層が必要な場合やデザインにこだわりたい場合は、オプションではなくホームページ制作・管理案件となりますので、別途ご相談ください。

※カスタマーハラスメント対策基本方針はすべての業種・業態に適用するものではありません。

■希望小売価格

本サービスは、すべてオープン価格にて提供いたします。

■提供開始

2026年3月

■このサービスに関するお問い合わせ先

株式会社リステック

電話:03-5645-3338

URL:<https://www.re-stec.co.jp>

FAX:03-5645-3339

E-mail:[info@re-stec.co.jp](mailto:info@re-stec.co.jp)