



2025 年 12 月 25 日

株式会社かんざし

東京都千代田区神田神保町 3-2-6 丸元ビル 3F

代表取締役社長 秋山 匡秀

株式会社かんざし、ダイヤル・サービス株式会社とカスタマーハラスメント対策に関するソリューション事業で基本合意書を締結

～企業のカスハラ対策を支援、働く人が安心して力を発揮できる社会の実現を目指して～



「Make Sustainable Nippon - 『旅館・ホテル・地場企業など』と『地方自治体』に最も必要とされる企業になる」というビジョンを掲げ、『旅館・ホテルテック事業』『HR テック事業』『観光テック事業』を手掛ける株式会社かんざし（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：秋山 匡秀、以下「かんざし」）は、企業・自治体向けにホットラインサービスを提供するダイヤル・サービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：今野 由梨、以下「ダイヤル・サービス」）と、宿泊旅行業界に特化したカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に関するソリューションサービスを実現することを目的とした基本合意書を 2025 年 12 月 24 日に締結いたしました。



締結式会場にて（左から）ダイヤル・サービス：今野 由梨 代表取締役、かんざし：秋山 匡秀 代表取締役社長

提携の背景について

カスハラに関する相談件数は年々増加しており、企業の顧客対応において深刻な課題となっています。その中でも宿泊施設の現場においては、直接対面によるきめ細かなサービス提供が求められる一方で、理不尽な要求や過度なクレーム、暴言などのいわゆるカスハラへの対応が現場の大きな負担となっています。こうした行為は、従業員の心身への負担が大きく、サービス品質の低下や人材の定着率にも深刻な影響を及ぼしています。

このような状況を背景に 2025 年 6 月には、カスハラから労働者を保護するための対策をすべての企業に義務付ける改正法案が成立しました。改正法は 2026 年 10 月 1 日に施行される見通しで、宿泊施設においても従来の努力義務ではなく、法令に基づく明確な防止措置の整備が求められることになります。

こうした状況のもと、顧客対応においてはカスハラへの関心が高まり、従業員を守りながら持続的な質の高いサービスの提供を維持するための体制整備が必須かつ急務の課題となっています。

ダイヤル・サービスとかんざしの連携について

ダイヤル・サービスとかんざしは、協力して事業を推進することを目的とし宿泊旅行業界に向けたカスハラ対策サービスにおいて、以下の項目について連携を進めてまいります。

- (1) サービスの設計・開発に関する助言・相談
- (2) サービスの販売・広告・運営活動
- (3) カスタマーハラスメントに関する知識・ノウハウの共有
- (4) その他、本事業提携の実現に必要な各種活動

ダイヤル・サービスとかんざしは、2025 年 7 月 18 日に障がい者向けのオンラインコミュニケーションサービスに関して基本合意書（MOU）を締結(※)しており、今回の合意はその協業関係をさらに発展させるものです。

私達は、企業が安心して従業員を配置できる環境を支援する新たなソリューションを提供し、働く人が安心して力を発揮できる未来の実現を目指してまいります。

※障がい者向けのオンラインコミュニケーションサービスの基本合意書の締結に関するプレスリリース

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000052.000040805.html>

ダイヤル・サービス株式会社について

ダイヤル・サービス株式会社は、日本で初めて電話相談サービスを提供する企業として創業しました。現在も企業や自治体が運営する相談・通報の窓口代行サービスを通じ、人々の声に耳を傾け、培った「対話の力」や「傾聴力」と知識で企業向けの様々な研修・セミナーを展開しています。

ダイヤル・サービス株式会社： <https://www.dsn.co.jp/>

今後とかんざしは、お客さまの声に寄り添い課題を解決するサービスの開発・提供を進めてまいります。

【株式会社かんざし】

本社所在地：東京都千代田区神田神保町 3-2-6 丸元ビル 3F

会社設立：2016 年 8 月 31 日

代表取締役社長：秋山 匡秀

URL： <https://www.kanxashi.co.jp/>

※2017～25 年：経済産業省 IT 導入支援事業者 認定企業

【本リリースに関するお問合せ先】

株式会社かんざし

担当：西村、今井、小山、案浦（アンノウラ）

E メール： press@kanxashi.co.jp

Tel: 03-6261-7447（平日 10:00～18:00）

【株式会社かんざし 事業別サービスサイト】

■旅館・ホテルテック事業

かんざしクラウド： <https://www.kanxashi.com/>

※総務省後援 ASPIC アワード 2022 社会業界特化系 ASP・SaaS 部門 準グランプリ受賞

くちこみクラウド： <https://www.cuticomi.com/>

※総務省後援 ASPIC アワード 2024 社会業界特化系 ASP・SaaS 部門 DX 貢献賞受賞

ぜにがたクラウド : <https://www.xenigata.com/>

クラウド転送シャシーン : <https://www.shaseen.com/>

わきざしクラウド（宿泊業界向け） : <https://www.wakixashi.com/>

わきざしクラウド（飲食業界向け） : <https://www.wakixashi.com/eat/>

わきざしクラウド（レンタルサービス業界向け） : <https://www.wakixashi.com/rentalservice/>

※総務省後援 ASPIC アワード 2023 社会業界特化系 ASP・SaaS 部門 先進ビジネスモデル賞受賞

ばんそうクラウド : <https://www.vansow.com/>

Oshiharai PAY : <https://www.oshiharai.com/>

スペシャルクーポン.jp : <https://www.special-coupon.jp/>

人工知能ぜんまい : <https://www.xenmai.jp/>

かんざし WEDDING : <https://www.kanxashi-wedding.com/>

■HR テック事業

クラウド商談どこでも SHOWBY : <https://www.showby.cloud/detail/>

※総務省後援 ASPIC アワード 2021 基幹業務系 ASP・SaaS 部門 ASPIC 会長賞受賞

※BOXIL SaaS AWARD 2024 オンライン商談ツール・システム部門 1 位受賞

勤怠プラス : <https://kinpla.com/>

■観光テック事業

ニーズツアー : <https://www.needstour.com/>

津々うららか : <https://www.ulalaka.jp/>