

AI による音声分析を搭載した カスハラ対策機能「セーフティサポート」を Buddycom に実装決定！ サミット全 124 店にて導入検討、9 月までに実証予定

フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」を提供する、株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡 秀一）は、開発中のカスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」）対策機能「セーフティサポート」をサミット株式会社（所在地：東京都杉並区、代表取締役社長：服部 哲也（以下、「サミット」））に、導入検討いただき、9 月までに実証実験を予定していることをお知らせいたします。

サミットは、近年、株式会社ティーガイア（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：石田 将人）と、スマートフォンやタブレットといったスマートデバイスを用いた ICT 化を推進しており、小売業界の DX 推進モデルとして注目の企業です。店頭での AI カメラ実用など、リテール AI の導入も先進的に行っております。サミットでの実証実験を皮切りに、小売・航空・鉄道・警備・医療・介護業界など、接客業務の多い業界への導入を順次進めてまいります。

■「セーフティサポート」の無料トライアルを先着 20 社限定で募集

トライアルご希望の方は下記 URL または右記 QR コードよりお申込みください。

<https://forms.gle/owhK21iWP89koprH6>

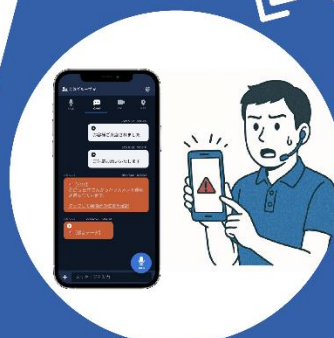
（申込期限：2025 年 7 月 31 日）



Science Arts
buddycom

カスハラ対策機能
「セーフティサポート」を
緊急開発！

航空・鉄道・小売・警備・医療介護などを
対象に、実証実験を提案へ



■「セーフティサポート」開発の背景と目的

近年、社会問題化しているカスハラは、お客様から従業員に対する不当な言動や要求などの著しい迷惑行為を指し、従業員の精神的・肉体的負担を増大させています。特に接客業やサービス業で深刻で、離職率の増加や労働生産性の低下を引き起こしており、国会でも企業へのカスハラ対策義務化が議論されています。

このような背景の中、航空・鉄道や小売、介護業界など、当社の様々なお客様よりご要望をいただき、カスハラ対策機能「セーフティサポート」を緊急開発いたしました。

■「セーフティーサポート」機能の概要

「セーフティーサポート」では、今後以下のような機能の実装を予定しております。

● 1 クリックで即座に緊急通知（第 1 弾）

カスハラをはじめ、従業員が助けを求めたい際に、ボタンを 1 クリックすることで、あらかじめ設定されたグループへ緊急通知を行い、録音した会話の音声、音声をリアルタイムに文字起こしたテキスト、位置情報が自動で共有されます。

● AI によるカスハラ検知、自動での緊急通知（第 2 弾）

接客の音声を、常に AI でリアルタイムに分析し、カスハラに該当する事象を検知した際に、上記と同様の緊急通知を自動で行います。

緊急通知を受け取った、近くにいる従業員がお客様とのやり取りをリアルタイムに確認しながら、MAP 機能で位置を特定し、速やかに現場に駆け付け、事態の重大化防止を図ります。

■実証実験と今後の展開

セーフティーサポート機能について、サミットでの実証実験を皮切りに、小売・航空・鉄道・警備・医療・介護業界など、接客業務の多い業界への導入を順次進めてまいります。

また接客での音声データを AI で分析することで、接客の質向上につなげるなど、AI の利活用を進めることで、ライブコミュニケーションプラットフォームとして更なる Buddycom の開発を進めてまいります。

■Buddycom とは（ <https://buddycom.net/> ）



フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。利用実績は、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種にわたり、コミュニケーション手段としての活用がされています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「フロントラインワーカーに未来の DX を提供し、明るく笑顔で働ける社会の力となる」ことをミッションとして掲げ、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」の開発・販売を行っております。2021 年に東証マザーズに上場（現在はグロースに移行）し、現在では 5 年連続シェア No.1※を獲得しました。今後も、スタッフ間コミュニケーションに留まらず、スタッフとお客様、スタッフと AI を美しくつなげることで、フロントラインワーカーが明るく笑顔で働ける社会を目指してまいります。

※音声（映像）コミュニケーションツール出荷金額・社数（ノンデスクワーカー向け）デロイト トーマツ ミック経済研究所「デスクレス SaaS 市場の実態と展望 2025 年度版」

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 4 億円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://science-arts.com/>