

2020年8月31日
北海道電力ネットワーク株式会社
東北電力ネットワーク株式会社
東京電力パワーグリッド株式会社
中部電力パワーグリッド株式会社
北陸電力送配電株式会社
関西電力送配電株式会社
中国電力ネットワーク株式会社
四国電力送配電株式会社
九州電力送配電株式会社

一般送配電事業会社9社によるチャット受付対応の連携について

北海道電力ネットワーク株式会社、東北電力ネットワーク株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、北陸電力送配電株式会社、関西電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社および九州電力送配電株式会社の9社は、チャットによる問合せ（以下「チャット問合せ」）に対応する共通システムを導入し、停電や電柱・電線等の送配電設備に係るチャット問合せ対応を共同で実施するための専用センター^{※1}を2020年9月1日に開所いたしますので、お知らせします。

当センターでは、送配電設備に係るチャット問合せに対して、各社共通のシナリオ型チャットボット^{※2}により自動で対応します。自動対応ができない問合せ等についてはオペレータにより、チャットで対応します。

また、地震や台風等による大規模な停電が発生し、特定のサービスエリアにおいて、広域停電等によるチャット問合せ量が増加した場合には、オペレータはそのエリアの問合せ対応を優先することで、災害時でも「つながる」安心をお届けできるよう取り組んでまいります。

なお、北海道電力ネットワーク株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、関西電力送配電株式会社および九州電力送配電株式会社の5社は、2020年9月1日の開所日同日に当センターでの連携を開始し、他の4社については2021年度からの参画を予定しております。

※1 石川県金沢市内に「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」を開設。

「マゼル」＝金沢弁で「仲間に入れる」を意味する。

※2 予め設定された質問（シナリオ）に答えていくことで、必要な情報や回答を得る仕組み。

添付資料：「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」の概要

以上

「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」の概要

- ◆ 9社共通のチャットシステムにより、チャットボットで自動受付
- ◆ チャットボットで受付ができないお問い合わせや、お客さまのご希望があれば、オペレーターによるチャット対応を実施
- ◆ 各社サービスエリアでの広域停電発生時においては、全オペレーターにてそのエリアのお問い合わせ対応を実施

各社のHP・アプリ等の
対応チャネルよりお問い合わせ

北海道電力
ネットワーク

東北電力
ネットワーク

東京電力
パワーグリッド

中部電力
パワーグリッド

北陸電力
送配電

関西電力
送配電

中国電力
ネットワーク

四国電力
送配電

九州電力
送配電

チャット
問合せ

9社共通
チャットシステム



金沢マゼルデジタルコンタクトセンター

チャットボット（自動受付）

- ✓ チャットボットによる自動受付
- ✓ 自動受付不可のお問い合わせや、お客さまのご希望によりオペレーターによるチャット対応へ
 <停電> <送配電設備>




チャット自動応答不可
の場合は有人対応へ

オペレーター



- ✓ 各エリアでの非常災害発生時には、全オペレーターが被災エリアのお問い合わせ対応を優先して実施

各社へ現場
出向指示

※  の社は2021年度に連携開始予定