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 により自動で応対します。自動応対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「仲間にいれる」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

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

北海道電力株式会社　広報部　広報企画グループ
代表：011-251-4076

東北電力ネットワーク株式会社　総務部　広報・地域交流グループ
代表：022-721-1601

東京電力パワーグリッド株式会社　業務統括室
代表：03-6373-1111

中部電力パワーグリッド株式会社　総務部　総括グループ
代表：090-8864-4895

北陸電力送配電株式会社　総務部（報道担当）
代表：076-405-0110

関西電力送配電株式会社　地域コミュニケーション部　広報グループ
代表：06-7506-9815

中国電力ネットワーク株式会社　ネットワークサービス部　ネットワーク広報グループ
代表：082-544-2569

四国電力株式会社　広報部　報道グループ
代表：087-821-6554

九州電力株式会社　地域共生本部　報道グループ
（九州電力送配電株式会社　広報業務委託先）　直通：092-741-2516

「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

金沢マゼルデジタルコンタクトセンター

9社共通チャットシステム

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

- ✓ 各エリアでの非常災害発生時には、全オペレータ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

※ 緑色の社は2021年度に連携開始予定