



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