

2020年 8 月 31日 九州電力送配電株式会社

## 停電情報に関する自動応答専用ダイヤルを開設します

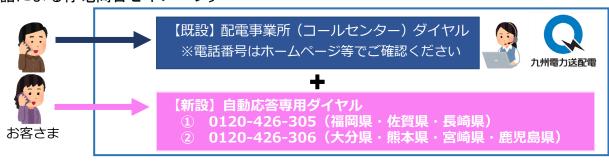
一 お客さまが発話された住所を自動認識し、停電情報をご案内 一

当社は、停電のお問合せについて、既存の配電事業所(コールセンター)へのダイヤルに加え、9月1日から自動応答専用ダイヤルを開設します。

自動応答専用ダイヤルは、電話によるお問合せ時に、お客さまが発話した停電エリアの 住所を自動認識して、停電情報を自動音声によりお答えするものです。音声認識機能を活 用した停電情報自動応答システムを使用することで、大規模非常災害時などに電話が繋が りにくい状況の緩和を目指します。

当社は、今後も引き続き、地域の皆さまに安心して電気をご使用いただけるよう、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

## [電話による停電問合せイメージ]



## [自動応答専用ダイヤルの応対イメージ]



九州電力送配電の停電情報をご案内します。 発信音の後に停電情報を確認したいご住所を県から番地まで おっしゃって下さい。

自動音声応答 システム

自動応答 専用ダイヤル に発信 福岡県福岡市中央区渡辺通2丁目●番●号

現在、福岡県福岡市中央区渡辺通2丁目で、停電が発生しております。 ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 ただいま復旧作業を行っています。復旧までしばらくお待ちください。

- (注) 当面は、該当する住所の停電有無を自動音声でお答えします。 復旧見込みのお答えサービスは、2020年度末までに開始いたします。
- ※ 発話状況等により、機械が音声(住所情報)を正しく認識できない場合があります。 この場合は、ガイダンスに沿って電話操作いただくことで、オペレータが直接応対します。

以上



ずっと先まで、明るくしたい。

「快適で、そして環境にやさしい」 そんな毎日を子どもたちの未来につなげていきたい。 それが、私たち九電グループの思いです。