

報道関係各位

平成 30 年 1 月 9 日  
株式会社 U-NEXT マーケティング

## U-NEXT マーケティング&ニチガス エネルギー業界初！AI コンシェルジュを活用し、 電話受付業務の一部を自動化！

株式会社 U-NEXTマーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXTマーケティング」）と日本瓦斯株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：和田 眞治、以下「ニチガス」）は、2018 年 1 月中に音声による会話や言葉を認識・解析する人工知能（AI）技術を活用した自動応答サービス『AI コンシェルジュ』を用いて、入居に伴うガス利用のお手続き（以下「開栓」）の電話受付を開始いたします。

既報の通り、「エネルギー & AI サービス」共同開発の第一ステップとして、U-NEXT マーケティングとニチガス（以下「両社」）は、ニチガスの LP 事業におけるお客さま向けの対応業務に『AI コンシェルジュ』サービスを導入し、開栓・閉栓作業、緊急時対策、料金問い合わせなどのお客さまの一次受付を自動で行い、関連部門、営業担当者など必要部署への情報連携の自動化に取り組んでまいりました。今回、開栓受付の自動化を実現することで、ニチガスは有人で行っていた年間約 33,000 件の開栓受付を、AI によって自動化し、お客さまは 24 時間 365 日お電話で開栓をお申し込みいただけるようになります。

### <AI コンシェルジュ 自動電話応答の仕組み>

- ① お客さまが窓口の電話へ発信し、AI コンシェルジュが電話で質問して、問い合わせ内容を振り分け（開栓以外のお客さまは有人窓口へご案内）
- ② 開栓のお客さまに利用開始場所をヒアリング
- ③ お客様情報をヒアリング
- ④ 受付情報の確認
- ⑤ 受付完了後、営業担当者へ情報連携

今後は開栓以外の受付にも対応していき、第二ステップとして、両社はニチガスのクラウド型基幹システム「雲の宇宙船」とのシステム連携を進め、ボーダレス、リアルタイム、かつ自動のお客さま対応の実現を目指して参ります。

そして、ガス・電力の小売事業のお客さま対応業務の実証に一定の成果が見られた段階で、第三ステップとして、両社が共同で合併会社を設立し、エネルギー小売業界への「エネルギー & AI サービス」の外販（B-to-B）を目指すと共に、関係者と協議のうえ、ニチガスが目指すエネルギープラットフォームへの実装を図ります。

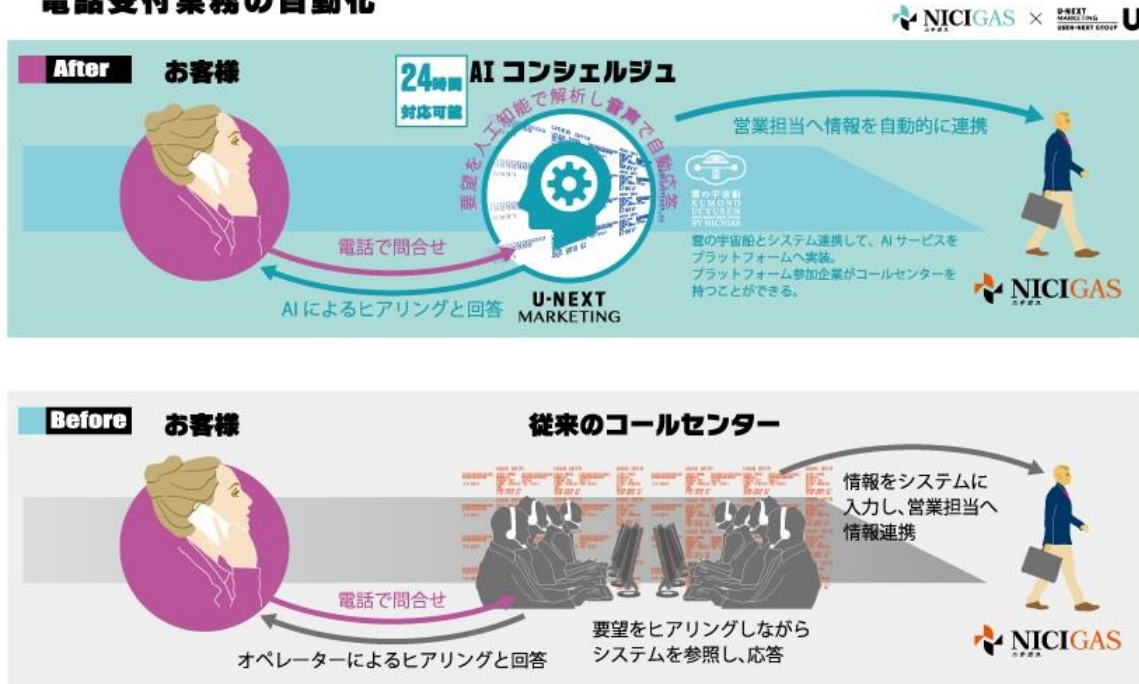
U-NEXT マーケティングでは、AI コンシェルジュの効率の良さや利便性を多くの方々に実感していただけるよう、様々な分野へのサービス拡大を進めてまいります。

【報道関係者お問い合わせ】 株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 E-MAIL：[unhdpr@usen-next.jp](mailto:unhdpr@usen-next.jp)（吉本・滝口）

【お客様お問い合わせ】 株式会社 U-NEXT マーケティング 事業戦略室 お問い合わせ：<http://unext-marketing.jp/contact/>（丸山）

<参考：AI 自動応答のイメージ>

## AI コンシェルジュ（人工知能）による 電話受付業務の自動化



### 【株式会社 U-NEXT マーケティングについて】

社 名：株式会社 U-NEXT マーケティング

代 表 者：代表取締役社長 溝辺 和広

資 本 金：30,000,000 円（資本準備金を含む）

設 立：2010（平成 22）年 12 月 10 日

本 社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前三丁目 35 番地 2 号

事業内容：コンタクトセンター運営事業、AI コンシェルジュ事業

U R L：<http://unext-marketing.jp/>

### 【日本瓦斯株式会社について】

社 名：日本瓦斯株式会社

代 表 者：代表取締役社長 和田 眞治

資 本 金：7,070,000,000 円

設 立：1955（昭和 30）年 7 月 29 日

本 社：〒151-8582 東京都渋谷区代々木四丁目 31 番地 8 号

事業内容：エネルギー販売業（都市ガス、LP ガス、簡易ガス、電力の販売）

U R L：<http://www.nichigas.co.jp/>

\* 本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者お問い合わせ】 株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 E-MAIL：[unhdpr@usen-next.jp](mailto:unhdpr@usen-next.jp)（吉本・滝口）

【お客様お問い合わせ】 株式会社 U-NEXT マーケティング 事業戦略室 お問い合わせ：<http://unext-marketing.jp/contact/>（丸山）