

報道関係各位

2018年1月24日
株式会社 U-NEXT マーケティング
株式会社明治産業

明治産業、U-NEXT マーケティングと協業 九州初！人工知能を活用した「AI コンシェルジュ」を カスタマーセンターに導入

USEN-NEXT GROUPの株式会社 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、株式会社明治産業（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：明永 喜年、以下「明治産業」）は協業し、2月1日からU-NEXT マーケティングが提供するAI（人工知能）を活用した自動応答サービス「AI コンシェルジュ」を、明治産業のカスタマーセンターに導入を開始いたします。



明治産業は、「住」のソリューションプロバイダーとして、LP ガスの供給をはじめ、リノベーションや不動産管理など住まいに関わる各種サービスを提供しています。明治産業が導入するサービスは、自社のガスサービスを新たに利用されるお客様からのお申し込みに、U-NEXT マーケティングが提供する「AI コンシェルジュ」を活用し、自動応答していくものです。例えば、「引越先でガスを使いたい」、「ガスの立会い日の予約をしたい」といったお申し込みをAIが音声認識し、対話技術を用いて自動回答いたします。

これまで明治産業では、ガスの利用開始時の申し込みは営業時間内しか受け付けておりませんでした。AI コンシェルジュが自動応答していくことで、時間帯や曜日にかかわらず、対応できるようになることから、お客様の利便性向上につながるものと考えております。また、引越シーズンなどにお申し込みが集中する期間でも、AI コンシェルジュがカスタマーセンターのオペレーターに代わって対応することで、お客様の待ち時間が短縮し、顧客満足度向上が図られます。

今後、両社は本取り組みを通じて、ガスサービスの利用開始時のみならず、ガス料金の問い合わせや退去に伴うガスの利用停止など、すでにガスをご利用いただいているお客さまからの定型的なお問い合わせについて、時間帯や繁忙期を問わず AI コンシェルジュを活用して自動応答し、一方、従来の有人の受付ではよりお客さまに寄り添う対応をし、さらなるサービス向上を目指してまいります。

【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 年 12 月 10 日
本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 3-35-2
URL：<http://unext-marketing.jp/>

■ AI コンシェルジュ URL：<http://unext-marketing.jp/ai/>

【株式会社明治産業について】

社名：株式会社明治産業
代表者：代表取締役 明永 喜年
資本金：40,000,000 円
設立：1961 年 7 月 1 日
本社：〒810-0022 福岡県福岡市中央区薬院 1-14-5 MG 薬院ビル 4F
URL：<http://www.meiji-sangyo.co.jp/>

株式会社 U-NEXT

【報道関係者向け】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS <https://usen-next.co.jp>
TEL：03-6741-4425 / MAIL：unhdpr@usen-next.jp（広報担当：吉本・滝口）

【お客様向け】

株式会社 U-NEXTマーケティング <http://unext-marketing.jp/>
TEL：03-6741-4152 / お問い合わせフォーム：<http://unext-marketing.jp/contact/>（担当：長谷川）

株式会社明治産業

株式会社明治産業 <http://www.meiji-sangyo.co.jp/>
TEL：092-736-7711 MAIL：nagasue@meiji-sangyo.co.jp（担当：永末）