Press Release

報道関係者各位

2018年1月9日

日本瓦斯株式会社

ニチガス＆U-NEXTマーケティング
エネルギー業界初！AIコンシェルジュを活用し、電話による開栓受付を自動化！

日本瓦斯株式会社（代表取締役社長：和田　眞治、以下「ニチガス」）と株式会社U-NEXTマーケティング（代表取締役社長：溝辺　和広、以下「U-NEXTマーケティング」）は、本年１月中に、ニチガスのガス利用開始手続き（電話によるガス利用申し込み（以下「開栓」）を、U-NEXTマーケティングの自動応答サービス（人工知能が音声により会話を直接認識し自動応答する『AIコンシェルジュ』）により自動化することをお知らせいたします。

ニチガスとU-NEXTマーケティング（以下「両社」）は、昨年６月23日に本取組を発表以降、「エネルギー&AI・サービス」共同開発の第一ステップとして、ニチガスの電話受付業務（開栓・閉栓、緊急時対応、料金問い合わせ等）への『AIコンシェルジュ』サービスの導入に取り組んでまいりました。今回、その第一弾として、電話による開栓手続きを、『AIコンシェルジュ』を活用して自動化いたします。これにより、年間約33千件の開栓受付が自動化され、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ことになります。

＜AI コンシェルジュ 自動開栓受付の仕組み＞

① お客さまがニチガスに電話、AIが問い合わせ内容を自動振り分け
（開栓以外のお客さまは有人対応へご案内）
② AIが、お客さまと利用開始場所とお客さま情報について会話
③ AIが、お客さまに受付内容を確認し、受付完了
④ AIが、営業担当者へ受付内容を自動的に連携

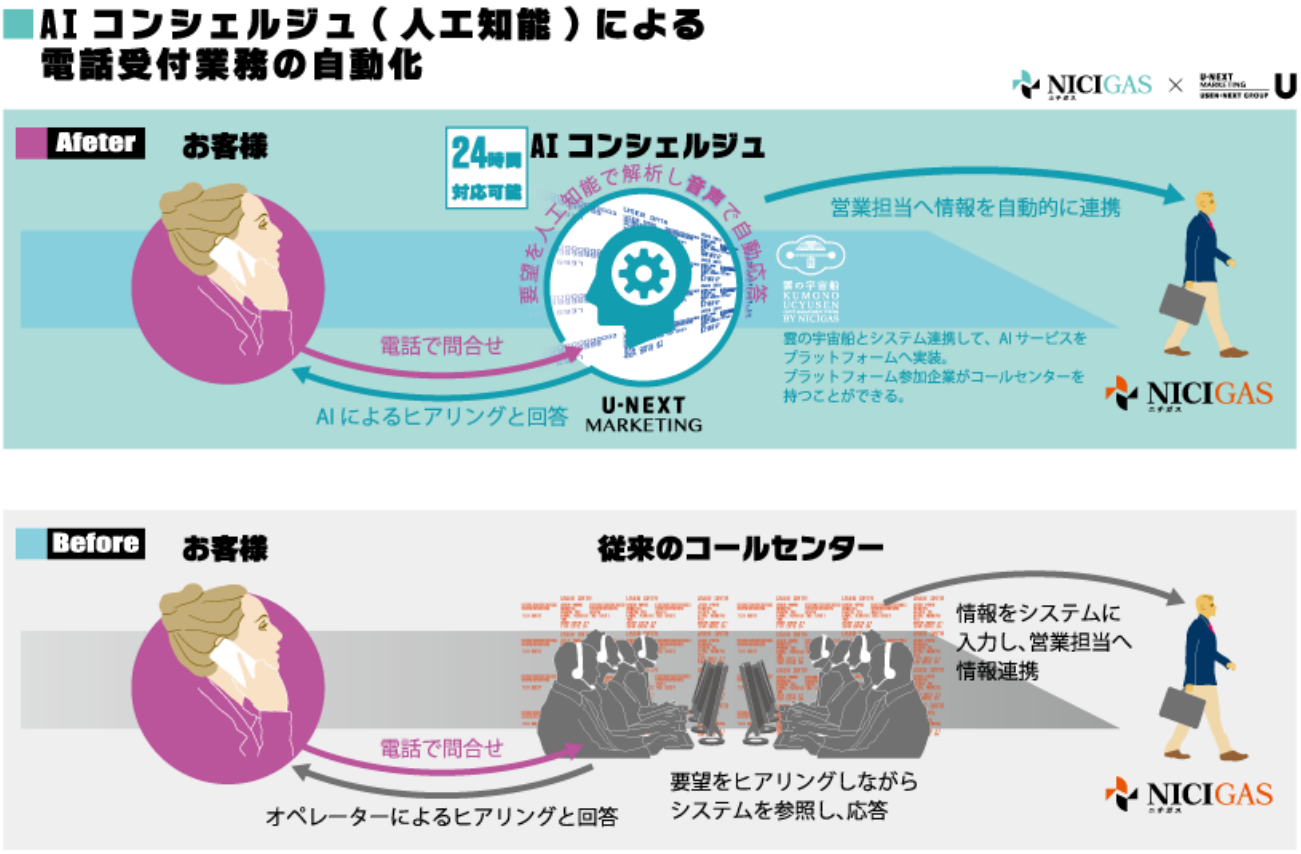
両社は、今後、電話受付業務全般の自動化に取り組み、第二ステップとして、ニチガスのクラウドシステム「雲の宇宙船」との連携を行い、お客さま対応の自動化をボーダレスかつリアルタイムに実現していきます。

そして、一定の検証期間の後、第三ステップとして、両社で合弁会社を設立し、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、エネルギー自由化の活性化を図るべく、ニチガスのエネルギープラットフォームへの実装をすすめます。ニチガスは、お客さまの利便性向上を目指し、今後もさまざまな業務にAIを積極的に応用してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
日本瓦斯株式会社　エネルギー企画部　向井　03-5308-2119

〈参考：AI 自動応答のイメージ〉



ニチガスの概要

商号	日本瓦斯株式会社 （英文名 NIPPON GAS CO.,LTD.）
設立	1955 年 7 月 29 日
所在地	東京都渋谷区代々木 4 丁目 31 番地 8 号
資本金	70 億 7,000 万円
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）
URL	http://www.nichigas.co.jp/

U-NEXT マーケティングの概要

商号	株式会社 U-NEXT マーケティング （英文名 U-NEXT Marketing Co.,Ltd）
設立	2010 年 12 月 10 日
所在地	東京都渋谷区神宮前 3 丁目 3 5 番地 2 号
資本金	3,000 万円
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
URL	http://unext-marketing.jp/