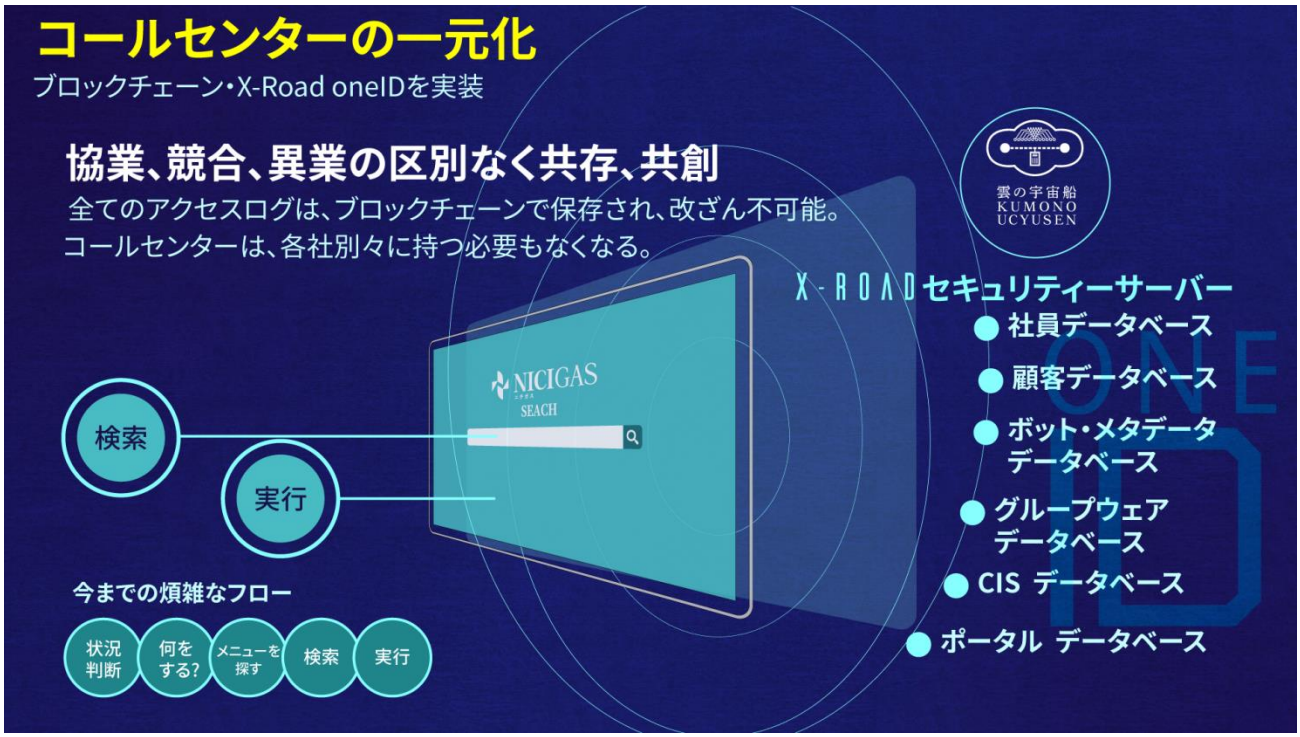
2019年7月26日

日本瓦斯株式会社

日本初！X-Road[1]とブロックチェーンを商用実装した、コールセンター向けワンストップサービスを開発・運用開始！

当社は、ICT 先進国エストニアの技術である**“X-Road”**と、仮想通貨などでの応用例が多い**“ブロックチェーン”**を活用したコールセンター向けワンストップサービス（以下、「本サービス」）の自社開発に成功し、実運用を開始いたしました。本サービスは、X-Road とブロックチェーンを**商用に実装した日本初の取り組み**です。将来的には、本サービスおよびシステムの販売、そして、本サービスを起点にあらゆるサービスのワンストップ化とストレスフリーな世界の実現を目指します。



本サービスは、システム内で複数に分散しているデータベースを、プラネットウェイ社[2]の X-Road 技術である「PlanetCross[3]」によって高度に安全を担保しながら統合し、当社提携のコールセンターにおいて、お客さま情報の検索と受付業務の一元的な運用を可能にしました。一般的に、分散するデータベースの統合には膨大なコストと時間がかかりますが、「PlanetCross」を活用することで、コストと時間をかけずにデータ統合およびデータ交換基盤の構築を実現させ、かつ複数システム間で相互に安全なアクセス方法を確立することができます。また、ブロックチェーン技術によって、各データベースへのアクセス権の管理だけでなく、アクセスログを改ざん不可能な状態にすることで、部外者の情報アクセスを遮断することができます。

---

[1]電子政府とそれに伴う 99%の行政サービスワンストップ化を進めるエストニアの技術で、各機関や会社ごとに管理されている分散されたデータベースを高度に安全かつ素早く連携させ、横断的な接続を可能にする。X-Road により、異なる機関の間でも安全なデータ交換ができ、幅広い電子サービスを迅速に提供することができる。

[2]プラネットウェイ社（代表取締役社長　平尾　憲映）は、本社をサンノゼ（米国カリフォルニア州）、開発拠点をタリン（エストニア）、そしてビジネス開発とバックオフィス機能を東京と福岡（日本）に置くグローバル企業。ICT 先進国エストニアで生まれた情報連携基盤を民間向けに応用開発し、世界的にもサービス品質の高い日本で実証させ、その実績を持って米国本社を起点として世界展開を目指している。（https://planetway.com/）

[3] プラネットウェイ社が、エストニアのデータ連携基盤“X-Road”を日本で初めて民間企業向けにカスタマイズしたもの。

本サービスによって、コールセンター各社は、オペレーターによるワンストップでの業務対応が可能になり、1コール当たりに必要な業務時間を大幅に短縮できます。また、本サービスは一元的でシンプルなシステムのため、オペレーターの採用ハードルを下げ、かつ、教育時間を削減できます。さらに、高度に安全なデータ共有が可能になることで、シェアード型コールセンターでの業務拡大が容易になります。

以　上

【本件に関するお問い合わせ先】
日本瓦斯株式会社　情報通信技術部　松田　03-5308-2124