



2021年5月31日

北海道電力ネットワーク株式会社
東北電力ネットワーク株式会社
東京電力パワーグリッド株式会社
中部電力パワーグリッド株式会社
北陸電力送配電株式会社
関西電力送配電株式会社
中国電力ネットワーク株式会社
四国電力送配電株式会社
九州電力送配電株式会社
沖縄電力株式会社

一般送配電事業会社 10 社によるチャット受付対応の連携について

北海道電力ネットワーク株式会社、東北電力ネットワーク株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、北陸電力送配電株式会社、関西電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社および九州電力送配電株式会社の 9 社は、チャットによるお問い合わせ（以下「チャットお問い合わせ」）対応を共同で実施するための専用センター「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター^{※1}」を 2020 年 9 月 1 日に開所しております。（2020 年 8 月 31 日お知らせ済み）

この度、2021 年度から連携開始予定となっていた東北電力ネットワーク株式会社、北陸電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社および四国電力送配電株式会社のほか、沖縄電力株式会社を加えた一般送配電事業会社 10 社での連携を 2021 年 6 月 4 日に開始いたしますので、お知らせします。

一般送配電事業会社 10 社は、これまでも地震や台風などの大規模な災害時には、連携して送配電設備の復旧作業を行ってきましたが、お問い合わせ対応での連携は初めての取り組みとなります。

当センターでは、送配電設備に係るチャットお問い合わせに対して、各社共通のシナリオ型チャットボット^{※2}により自動で応対し、自動応対ができないお問い合わせなどについてはオペレーターによる対応を行います。

また、地震や台風などにより、大規模な停電が発生し、特定のサービスエリアにおいて、広域停電などによるチャットお問い合わせが増加した場合、オペレーターはそのサービスエリアのお問い合わせ対応を優先することにより、災害時でも「つながる」安心をお届けできるよう取り組んでまいります。

※1 「マゼル」＝金沢弁で「仲間に入れる」を意味する。

※2 予め設定された質問（シナリオ）に答えていくことで、必要な情報や回答を得る仕組み。

以上

添付資料：「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」の概要

「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」の概要

- ◆ 10社共通のチャットシステムにより、チャットボットで自動受付
- ◆ チャットボットで受付ができないお問い合わせや、お客さまのご希望があれば、オペレータによるチャット対応を実施
- ◆ 各社サービスエリアでの広域停電発生時には、全オペレータにてそのエリアのお問い合わせ対応を実施

各社のHP・アプリ等の
対応チャネルよりお問い合わせ

北海道電力 ネットワーク
東北電力 ネットワーク
東京電力 パワーグリッド
中部電力 パワーグリッド
北陸電力 送配電
関西電力 送配電
中国電力 ネットワーク
四国電力 送配電
九州電力 送配電
沖縄電力

チャット
問合せ

10社共通
チャットシステム



金沢マゼルデジタルコンタクトセンター

チャットボット（自動受付）

- ✓ チャットボットによる自動受付
- ✓ 自動受付不可のお問い合わせや、お客さまのご希望によりオペレータによるチャット対応へ



チャット自動応答不可
の場合は有人対応へ

オペレータ



- ✓ 各エリアでの非常災害発生時には、全オペレータが被災エリアのお問い合わせ対応を優先して実施

各社へ現場
出向指示