

日本海ガス株式会社

2025 年 8 月 19 日

ガスの使用開始申込みに AI ボイスボット運用開始

日本海ガス株式会社（本社：富山県富山市、代表取締役社長：新田洋太郎、以下「日本海ガス」）は、ガスの使用開始受付業務において AI ボイスボットによる音声受付の運用を開始しましたので、お知らせいたします。

本取り組みは、お客さまからガスの使用開始申込の受付に関して、AI ボイスボットが自動で音声対応を行うことが可能となりました。これにより、お客さま満足度・利便性向上を図るとともに、従来オペレーターが対応していた定型業務の効率化を実現いたします。

記

■導入の背景と目的

日本海ガスは、2003 年 10 月に顧客情報収集拠点となる「お客さまコールセンター」を開設し、電話受付業務を 1 カ所に集約して、顧客情報システムを活用することで、お客さまの満足度向上と業務の効率化に取り組んでまいりました。2030 年の日本海ガス絆ホールディングスグループの目指すべき姿を示した「NEXT Vision」の実現に向け、コールセンターの機能強化、働き方の変革に対応すべく、お客さまの利便性向上と自己解決の促進、オペレーターの業務負荷の軽減と応答品質の均一化を目指します。

■主な機能

ガスの使用開始の受付において、お客さまがガイダンスに沿って AI ボイスボットによる音声受付と従来のオペレーター受付を選択できます。AI ボイスボットの音声受付では、会話形式で受付情報（訪問日時、住所、氏名、連絡先など）を聞き取ります。お客さまは電話終了後に送られてくる SMS から申込内容の確認・編集が可能となります。受付時間は月～土曜の 9：00～17：00 までとしております。尚、SMS の送信に伴い、携帯電話番号からのみ AI ボイスボットの受付が選択可能です。

■今後の展開

今後は、受付日時の利用拡大（日祝日や平日時間外の対応）や受付内容の追加（ガスの使用停止やガスと暮らしの安心点検の日時受付）を図り、更なるお客さま満足度・利便性向上を図るとともに、電話受付業務の効率化を目指します。

以上

本件に関するお問い合わせ

日本海ガス株式会社

管理部 お客さまコールセンター 金瀬

TEL : 076-443-1820

日本海ガス絆ホールディングス株式会社

DX 推進部 DX 推進グループ 佐々木

TEL : 076-442-7500