

報道関係者各位

 2023年7月13日
 中央電力株式会社

カスタマーサポート業務における「生成 AI」を活用した実証を開始 AI の要約・感情分析・FAQ 生成でカスタマーセンターの品質向上

～AI 要約を用い、平均 5 分程かかる応対履歴の登録業務の自動化と、詳細度合いの標準化を実現～

エネルギー最適化ソリューションを提供する中央電力株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丹治保積）は、生成 AI^{*}を活用してカスタマーセンターの業務改善と応対品質向上を図る実証実験を開始したことをお知らせします。

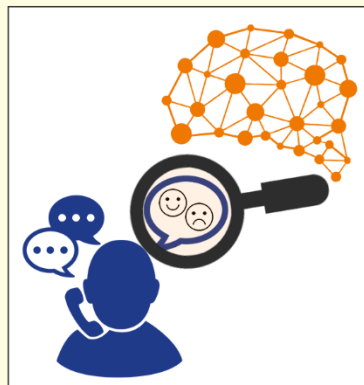
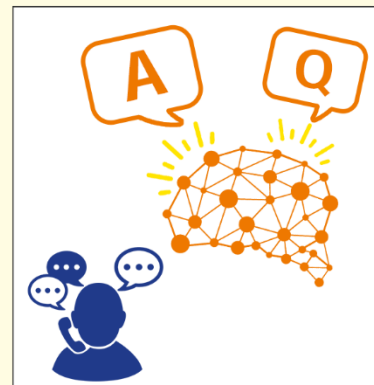
実証の第一段階では、応対内容の要約、第二段階では、顧客の感情や過去の応対履歴との類似性の分析、第三段階では、FAQ の生成を生成 AI が行います。生活に不可欠な電力のカスタマーセンターのオペレーターには豊富な専門知識と経験が求められ、当社はオペレーターの業務省力化と応対品質の水準向上に取り組んでいますが、この度生成 AI を導入し、活用範囲を広げていく予定です。

なお生成 AI 活用の本稼働にあたっては、当社サービスのカスタマーセンターに加え運用業務を受託している他の電力・ガス関連企業 10 社のカスタマーセンターでも採用していきたいと考えています。

^{*}当社が活用する生成 AI について：セキュリティとプライバシー保護の観点から、ChatGPT を提供する OpenAI 社が「入力されたテキストを学習に利用しない」としている「OpenAI API」を活用。

生成AIを活用した実証プラン

STEP 1 内容の要約

STEP 2 顧客の感情分析

STEP 3 FAQ生成


■生成 AI 実証の背景

当社は、自社サービスであるマンション一括受電サービス（約 2,200 棟、約 17.5 万世帯）および電力小売事業（約 8,000 契約）のカスタマーセンターを運営しています。また、カスタマーサポートを含む運用業務や保守業務を、他の電力小売・一括受電サービス企業や大手 LP ガス関連企業など 10 社から受託しています。

エネルギー業界の専門知識に基づく対応マニュアルの使用やリーダーによるフォロー体制等によって、カスタマーセンターでは迅速かつ正確な対応に努めていますが、経験・知識が豊富なオペレーターの回答を学習した生成 AI の活用を通して、カスタマーセンター全体の対応品質の水準をさらに引き上げ、メンバーの交代があっても水準を落とさず継続して運用していくことが期待できます。

■実証第一段階

生成 AI 活用の第一段階として、テキスト化した対応内容の要約を行います。カスタマーセンターのオペレーターには、対応終了後に対応履歴を登録する業務があります。この登録業務は平均 5 分程度かかっており、また、対応履歴を登録する詳細度合いはオペレーターによってばらつきが見られます。AI 要約を用いれば、オペレーターの対応履歴登録にかかる時間を短縮し、対応履歴の詳細度合いを標準化できると期待されます。

■実証第二段階

第二段階では、対応内容から顧客の感情や過去の対応履歴との類似性を分析します。分析結果をもとに、顧客が言葉には出さない潜在的ニーズへの気づきを得られ、顧客満足向上につながるアクションをとることができます。

■実証第三段階

第三段階では、これまでの対応履歴を学習した生成 AI が FAQ を生成し、オペレーターの対応サポートを行います。電話対応中のオペレーターが問い合わせ内容を打ち込むと、生成 AI が適切な回答スクリプトを提示します。オペレーターがリーダーのフォローを受けるケースが減少し、すべてのオペレーターが迅速・正確な対応が可能になります。

■今後について

各段階での実証結果に基づき、当社サービスのカスタマーセンターおよび受託するカスタマーセンターの運営に生成 AI 導入を推進していきます。さらに、AI 技術を駆使しながら、より良い顧客体験を提供できる高品質なカスタマーセンターを運営するための努力を続けてまいります。

■開発担当者（執行役員 兼 情報システム部本部長 伊与田 睦）コメント

AI を、戦略的なツールと位置付けて実証を進めています。大規模言語モデルや生成 AI を用いて、業務効率や顧客体験の向上、さらには新たなビジネスの機会を探求していきます。

お問い合わせ

【報道関係のお問い合わせ】

中央電力株式会社 広報部 担当：里田

TEL：03-6681-3396 MAIL：koho@denryoku.co.jp

企業情報

会社名：中央電力株式会社

代表者名：代表取締役社長 丹治保積

本社所在地：東京本社 東京都千代田区永田町 2-13-5 赤坂エイトワンビル 2 階

設立日：1994 年 11 月 21 日

資本金：1 億円

会社 HP：<https://denryoku.co.jp>

事業内容：DERMS 事業（分散型電源のマネジメントサービス）、E-DX 支援事業（エネルギー関連企業へ業務改善、SaaS 提供、BPO）、グリーンエネルギー推進事業（再エネ発電所の開発・運用、再エネ電力調達）

■中央電力株式会社について

2004 年に国内で初めて「マンション一括受電サービス」を事業化し、現在は関東・関西圏のマンションを中心に約 2,200 棟 17.5 万世帯(2023 年 3 月末時点)の顧客にサービスを提供しています。2023 年 4 月には初期費用無料で蓄電池や太陽光発電システムをマンションに設置し、災害時には共用部への電力供給やエレベーター、水道ポンプを稼働させることが可能な「マンション防災サービス」の提供を開始しました。

また、ビル・工場等への電力小売事業を 2014 年より展開し、電力供給先は約 8,000 契約(2023 年 3 月末時点)にのびます。カーボンニュートラルを推進する企業などに対しては、実質再生可能エネルギーの供給、太陽光発電所からの自己託送実現を支援する「じこたくサポート」などを提供しています。

さらに、当社が築いたクラウドシステム基盤・業務オペレーション基盤をエネルギー業界の業務改善に活用する E-DX 支援事業を 2021 年に開始し、エネルギー関連企業 10 社の業務効率化と顧客満足度向上に貢献しています。