

## 問い合わせ内容の可視化と人工知能（AI）技術を融合 エネルギー事業者に特化した AI チャットサービスを提供開始

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下、トッパンフォームズ）は、エネルギー業界の専門用語などにも対応し、AI（人工知能）技術の活用により最適な回答を導き出す「エネルギー事業者向け AI チャットサービス」の提供を開始します。トッパンフォームズが提供するエネルギー事業者向け Web 構築・運営支援サービス「エネフォームズ」に標準搭載するほか、お客さまの既存 Web サイトへの導入も可能です。

本サービスにはビッグデータ解析で数多くの実績を持つ株式会社ユーザーローカル\*（東京都港区、代表取締役社長：伊藤将雄、以下「ユーザーローカル」）が提供する顧客サポート業務を AI で自動化する「サポートチャットボット」を採用。それにトッパンフォームズが今までエネルギー事業者から受託し BPO センターで対応したコールセンター業務の問い合わせ対応履歴を可視化し、データベースに登録することで初期設定時から専門性の高い内容の問い合わせに対応可能な高品質のチャットサービスを提供します。また AI の自動学習機能を活用し、回答精度を向上させます。



Web サイト導入イメージ（左）、チャットボットでの問い合わせ対応イメージ(右)

### 【背景】

昨今 EC サイトや金融業界などを中心に AI を活用したチャットボットの利用が広がっています。しかし 2016 年 4 月から自由化された電力や 2017 年 4 月から自由化される都市ガスの販売に新規参入するエネルギー事業者はこれらの分野での問い合わせ対応実績が少なく、チャットサービスのデータベース構築などに課題を抱えていました。トッパンフォームズでは初期設定やデータベース構築、FAQ 登録と稼働後の運用・保守をサポートすることでエネルギー事業者の顧客コミュニケーション向上に貢献します。

**【今後の展開】**

トッパンフォームズでは、エネルギー事業者向けパッケージソリューション「エネシリーズ」に新たに「エネルギー事業者向け AI チャットサービス」を加えることでエネルギー事業者向けの事業支援ソリューションの充実を図ります。これにより、顧客獲得から申し込み受付（契約切り換え）、請求、顧客維持まで、多種多様なニーズに対応可能な一貫した体制を整え、事業活動を強力にサポートしていきます。

トッパンフォームズは、本サービスを搭載する「エネフォームズ」を 2017 年度にエネルギー事業者 15 社へ導入し、関連ソリューションを含め 10 億円の売り上げを目指します。

なおトッパンフォームズは本日 2 月 15 日から 17 日に東京ビッグサイトで開催される「電力・ガス新ビジネス EXPO2017」において、「エネルギー事業者向け AI チャットサービス」をはじめとしたエネルギー事業者向けサービスを紹介します。

以上

\*株式会社ユーザーローカルは、データ解析の分野に特化したビジネスを展開する企業です。高機能なアクセス解析ツール ユーザーインサイト(User Insight)や、SNS のクチコミ分析に対応したソーシャルメディア解析ツール ソーシャルインサイト(Social Insight)などを提供し、企業におけるマーケティング活動をサポートしています。

※ 「エネフォームズ」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ その他記載された製品名等は、各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 広報部 TEL:03-6253-5730