

# 「LINE公式アカウントによるメッセージ配信サービス」 および「AIによる停電情報自動応答サービス」の概要

2021年3月15日  
北海道電力ネットワーク株式会社

1. LINE公式アカウントによるメッセージ配信サービス P1~2

2. AIによる停電情報自動応答サービス P3~4

参考情報 P5~6

# 1-1. LINE公式アカウントによるメッセージ配信サービスの概要

## <サービスの特徴>

- あらかじめご登録いただいた「受け取りたい停電情報(停電の発生・停電の解消)」「地域(4件)」「通知時間」に基づき、LINE公式アカウント「ほくでんネットワーク」から停電情報を自動的にお知らせいたします。
- 本サービスをご登録いただくことで、当社ホームページやお電話に加えて、LINEで停電情報をご覧いただけます。
- 登録料・サービス料はかかりませんので、是非ご登録ください。 ※データ通信により、別途、通信料が発生します。

## ご利用イメージ



## 1-2. LINE公式アカウントによるメッセージ配信サービスのご登録方法

### <ご登録方法>

- LINE公式アカウントから「ほくでんネットワーク」を検索いただくか、QRコードを読み込んでいただき、当社公式アカウント画面を開きます。
- メニューに表示される専用バナーから、「受け取りたい停電情報」等のご登録をお願いします。

### <登録項目>

登録項目	概要
1.受け取りたい停電情報	・ 「停電の発生と解消」「停電の発生(発生時のみ配信)」「停電の解消(解消時のみ配信)」から選択
2.配信を受け取りたい地域	・ 現在地情報や、住所・郵便番号検索から設定 ・ 最大4件の選択が可能
3.配信を停止したい時間	・ 配信を停止したい時間を1時間単位で設定 ・ 「常に配信を受け取る」ことも選択可能
4.配信メッセージ形式	・ 「画像と文章で配信」「文章で配信」から選択

« L I N E 公式アカウントQRコード »



## 2-1. AIによる停電情報自動応答サービスの概要

### <サービスの特徴>

- 電話口で停電情報を確認したいご住所を発話いただくことで、「停電情報自動応答システム」が停電の発生状況や復旧見込みをご案内します。
- 広範囲での停電発生時はお電話が混み合いご不便をお掛けしておりますが、本サービス開始によって、お待ちいただくことなく停電情報をご確認いただけます。

### ご利用イメージ

フリーコールに電話



お客さま

札幌市中央区大通東1丁目2番地

停電情報をご案内いたします。  
発信音の後に、停電情報を確認したいご住所をおっしゃってください。

現在、札幌市中央区大通東1丁目です。停電が発生しております。ご迷惑をおかけし、申し訳ございません、復旧は、●●時頃の見込みです。ご不便をおかけしますが、復旧までしばらくお待ちください。

停電情報  
自動応答  
システム

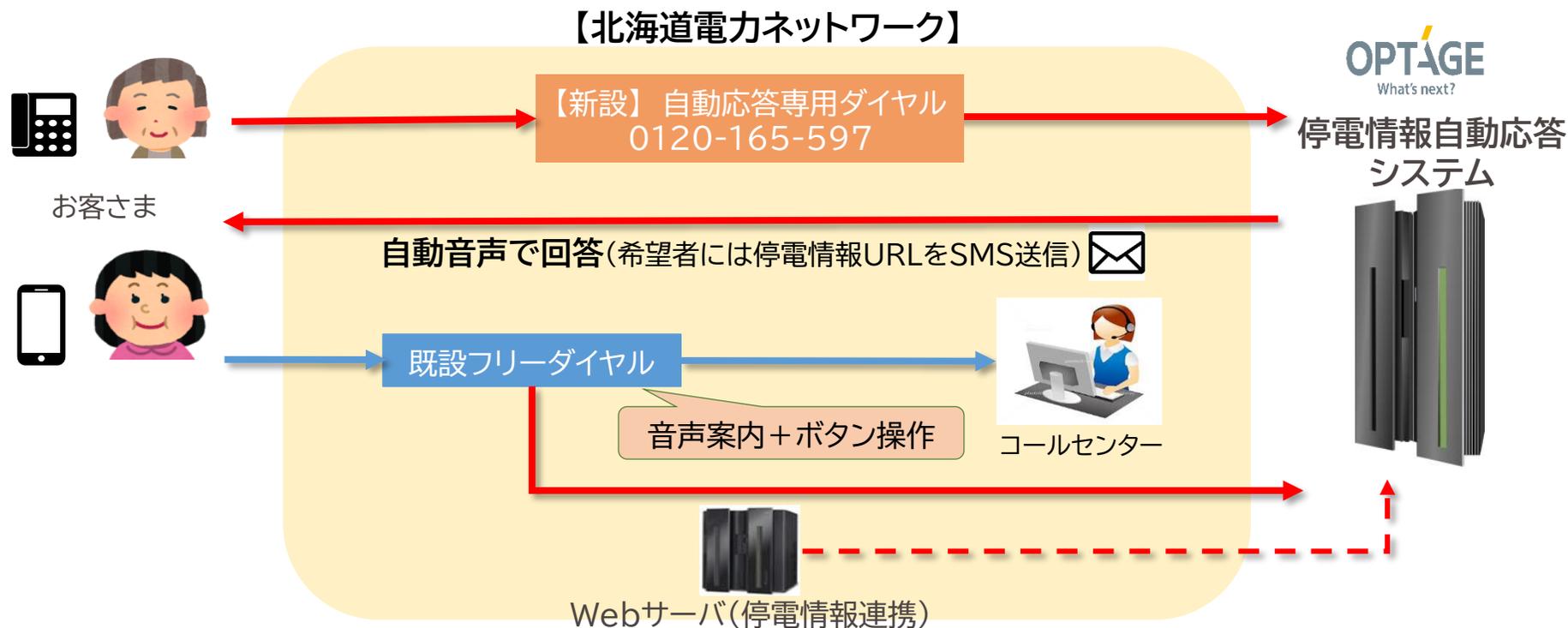


※発話状況等により、機械が音声(住所情報)を正しく認識できない場合があります。

## 2-2. AIによる停電情報自動応答サービスのご利用方法

### <ご利用方法>

- 新たに開設した自動応答専用ダイヤル(0120-165-597)にお電話いただくことで、ご高齢の方をはじめボタン操作が苦手な方でも、すぐに停電情報をご確認いただけます。
  - また、ご希望の方には、音声案内に加えて当社ホームページ「停電情報のお知らせ」のURLを別途SMS※にてお送りします。※SMS:携帯電話番号を利用して短いメッセージのやり取りができるサービス。
  - 今後は、既設のフリーダイヤル(お近くの事業所ごとにご用意)にお電話いただいた場合でも、音声案内に沿ってボタン操作いただくことで、自動応答システムをご利用いただけるよう準備中です。
- \*既設のフリーダイヤルから自動応答システムへの連携は2021年上期中に開始予定です。



# (参考1)チャット受付の概要<2020年8月31日公表>

## <サービス特徴・ご利用方法>

- 2020年9月1日から、停電状況の確認や、電線・電柱・計測器等の設備に関するお問い合わせを「チャット」でもお受けしています。
- 受付時間は、平日9～17時です。※土・日・祝日、12月29日～1月3日、5月1日を除く。
- 「チャット」の入り口は、当社ホームページ等に設けています。電話、メール、窓口、チャットの中から、お客さまにとってよりご都合の良いチャネルからお問い合わせください。

### 【「ほくでんネットワーク」ホームページトップ画面】

トップページのバナーもしくはアイコンを選択していただき、チャットを開始してください



《チャット受付QRコード》



※トップページ以外にも、「お近くのほくでんネットワーク一覧」、「お問い合わせフォーム(レインボーポスト)」など、当社ホームページ内や、LINE公式アカウント内にチャット問い合わせの入口を設けております。

## (参考2)その他「停電情報」の発信について

- 当社では、送電線の事故による停電や、停電戸数が多い場合等、状況に応じてTwitter やFacebookの公式アカウントでも「停電情報」をお知らせしています。
- 停電の発生に備えて、事前のフォローをお願いいたします。



[https://twitter.com/HEPCO\\_NETWORK](https://twitter.com/HEPCO_NETWORK)



<https://www.facebook.com/hokuden.network.jp/>