

「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おいては、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
- <停電> <送配電設備>



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