

2017年6月23日

日本瓦斯株式会社

株式会社U-NEXT

株式会社U-NEXTマーケティング

ニチガス&U-NEXT・U-NEXTマーケティング 「エネルギー&AI・サービス」の共同開発

日本瓦斯株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：和田 眞治、以下「ニチガス」）と、株式会社 U-NEXT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀、以下「U-NEXT」）、およびU-NEXTの100%子会社である株式会社U-NEXTマーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXTマーケティング」）は、この度、基本合意書を締結し、人工知能（AI）技術を活用した自動応答サービス『AI コンシェルジュ』を用いた、「エネルギー&AI・サービス」の共同開発を開始いたします。

第一ステップとして、ニチガスとU-NEXTマーケティング（以下「両社」）は、ニチガスのLP事業におけるお客さま向けの対応業務に『AI コンシェルジュ』サービスを導入し、開栓・閉栓作業、緊急時対策、料金問い合わせなどのお客さまの一次受付を自動で行い、関連部門、営業担当者など必要部署への情報連携の自動化を実現いたします。

さらに第二ステップとして、両社は、ニチガスのクラウド型基幹システム「雲の宇宙船」とのシステム連携を進め、お客さまの情報をビッグデータとして活用し、異業種連携で複雑化するお客さま対応の、ボーダレス、リアルタイム、かつ自動応答の実現を目指して参ります。

そして、ガス・電力の小売事業のお客さま対応業務の実証に一定の成果が見られた段階で、第三ステップとして、両社が共同で合弁会社を設立し、エネルギー小売業界への「エネルギー&AI・サービス」の外販(B-to-B)を目指すと共に、関係者と協議のうえ、ニチガスが目指すエネルギープラットフォームへの実装を図って参ります。そして、このプラットフォーム環境で生まれる異業種との新たなイノベーションの創出をもって、利便性が高く安価な地域サービスの提供を実現し、B-to-B-to-Cによるエネルギー業界の活性化を図って参ります。

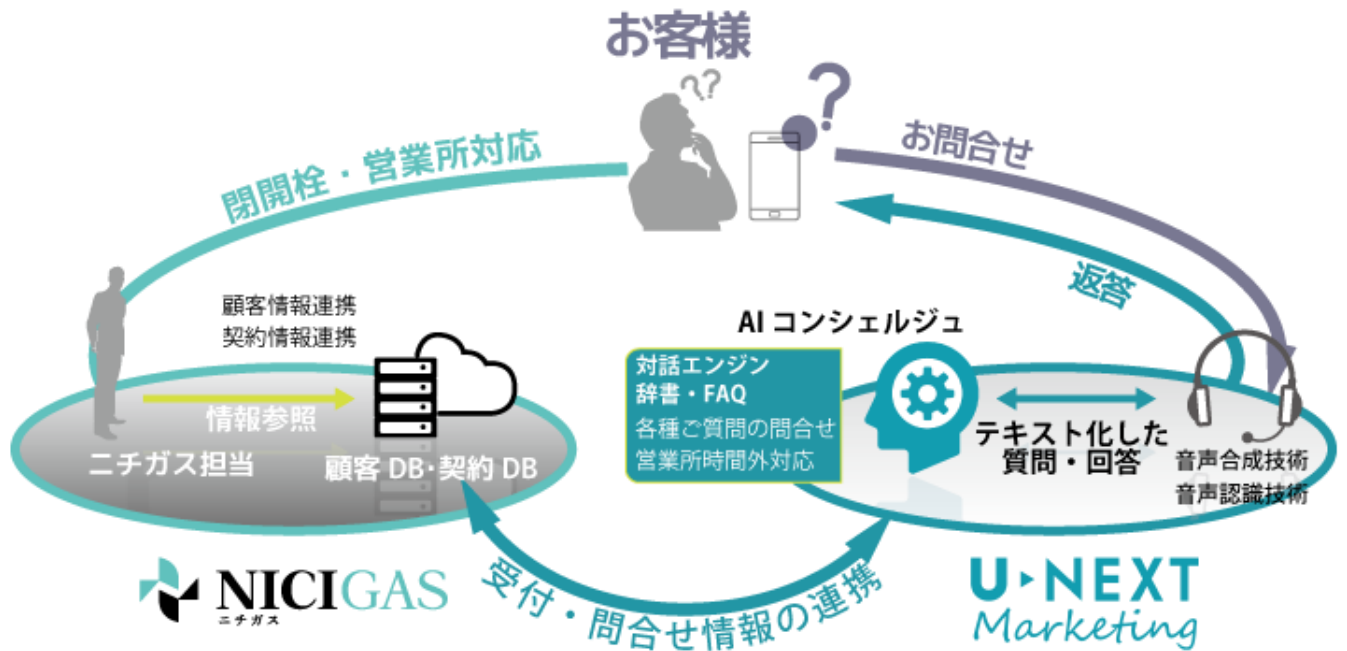
両社は、AI技術を活用した新たなお客さま対応システムを開発するにあたり、雲の宇宙船内の様々なビッグデータをAIが自動的にリアルタイムに抽出し、自動応答を実行できるようにし、質問内容に応じて異なるコールセンターが対応するのではなく、音声自動応答システムでレスポンス良く対応できる開発を進めて参ります。そして異業種の自由化参入を促し、より多くのプレーヤーが、お客さまに一つでも多くのエネルギーの選択肢を提供できるよう、エネルギー自由化の活性化を革新的に図って参ります。

ニチガスは、現在関東圏で都市ガス、LPガス、電力を含む総合エネルギー事業を展開しておりますが、ICTを最大限に活用し、既報のとおり東京電力エナジーパートナーとの連携によりエネルギー業界全体の活性化と発展に寄与したいと考えています。

また、U-NEXTマーケティングは、現在コールセンターを主事業として、企業のコスト削減、採用難を解決すべく、最新のAI技術を組み合わせた新しい自動応答サービス『AI コンシェルジュ』を提供しており、企業の抱える課題の解決と、お客さまが便利に利用できるサービスを広めていきたいと考えています。

以上

〈参考：サービスフローのイメージ〉



【本件に関するお問い合わせ先】

日本瓦斯株式会社 <http://www.nichigas.co.jp/>

IR・資本戦略部 柏谷 03-5308-2116

株式会社U-NEXTマーケティング <http://unext-marketing.jp/>

事業戦略室 溝辺、長谷川 03-6741-4152

ニチガスの概要

商号	日本瓦斯株式会社 (英文名 NIPPON GAS CO.,LTD.)
設立	1955年7月29日
所在地	東京都渋谷区代々木4丁目31番地8号
資本金	70億7,000万円
事業内容	エネルギー販売業(都市ガス、LPガス、簡易ガス、電力の販売)
URL	http://www.nichigas.co.jp/

U-NEXTの概要

商号	株式会社U-NEXT (英文名 U-NEXT Co.,Ltd)
設立	2009年2月3日
所在地	東京都渋谷区神宮前3丁目35番地2号
資本金	17億7,724万円
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツプラットフォーム事業：映像配信サービス「U-NEXT」の企画開発・運用・マーケティング ・コミュニケーションネットワーク事業：光ファイバー・LTE等のネットワーク回線・ISP等のマーケティング
URL	http://unext.co.jp

U-NEXT マーケティングの概要

商号	株式会社U-NEXT マーケティング (英文名 U-NEXT Marketing Co.,Ltd)
設立	2010年12月10日
所在地	東京都渋谷区神宮前3丁目35番地2号
資本金	3,000万円
事業内容	コンタクトセンター運営事業、AIコンシェルジュ事業
URL	http://unext-marketing.jp/