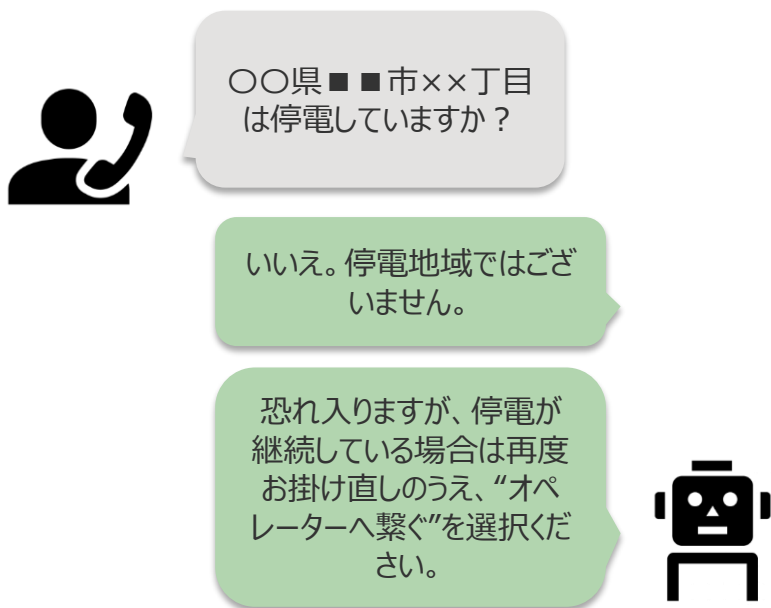


# 「停電情報自動応答サービス」新機能の概要

- ✓ 本サービスは、2019年に運用開始した停電情報自動応答サービスの追加機能として構築したものです。
- ✓ 既存サービスでは、広域的な停電が発生している地域に該当しない停電に関するお問い合わせの場合は、オペレーターで対応のうえお客さま宅への訪問受付を行っていたが、この訪問受付の部分についても自動化を行う。

## これまでの停電情報自動応答サービス



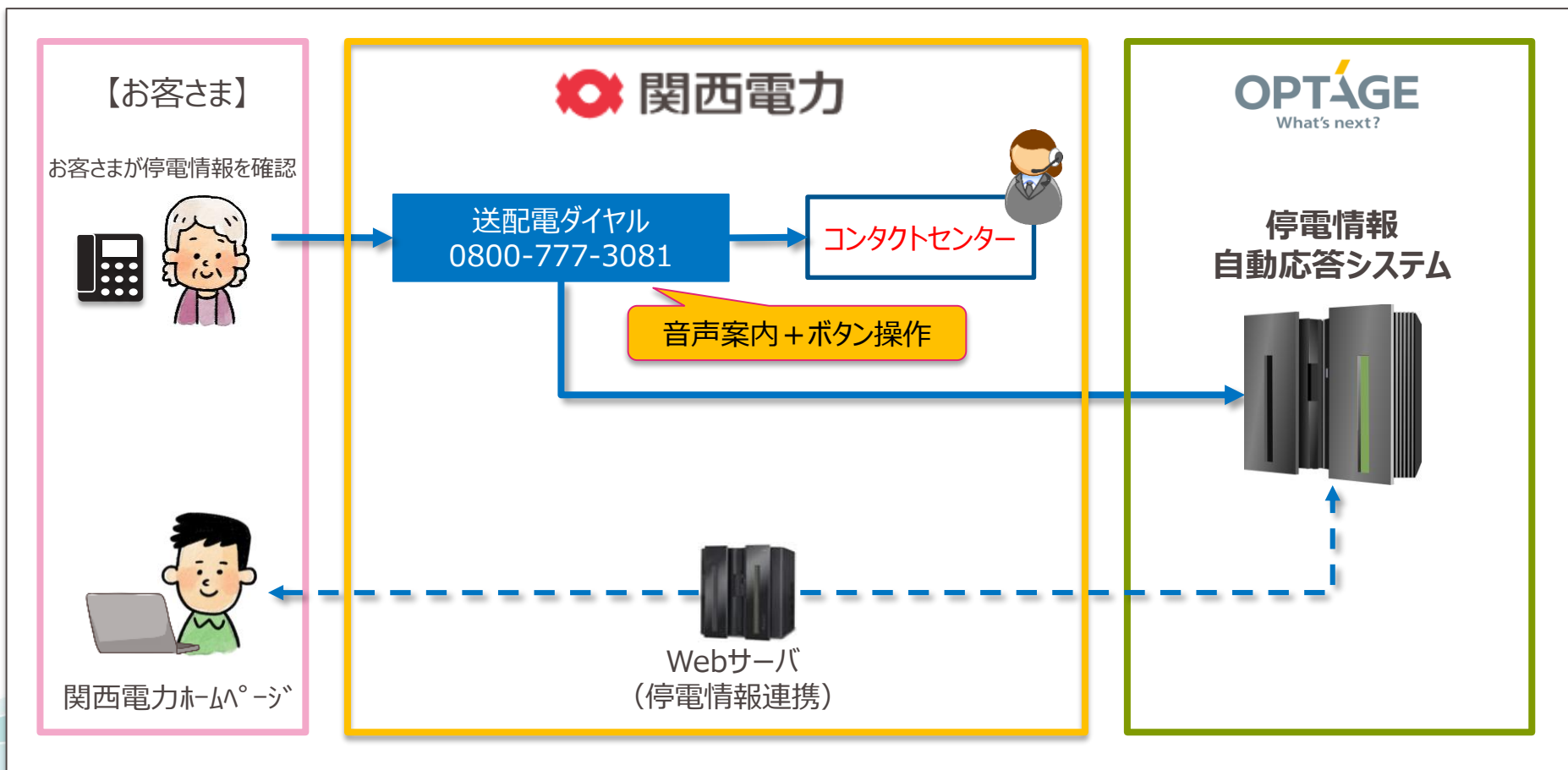
## お客さま宅訪問自動受付サービス



広域的な停電地域に該当していない場合  
は、オペレーターへかけ直しを依頼

お客さま宅訪問に必要な情報※を  
自動聞き取りし、受付を行う  
※お名前、ご住所（番地以降）、電話番号を音声認識お  
よびダイヤルプッシュを活用し聞き取りできるよう開発

- お客さまが発話された住所を自動認識し、**当社ホームページに掲載される停電情報**と照合、該当する住所での停電があればその情報を自動音声にて回答するサービス。
- 通信サービス提供事業者である**株式会社オプテージ**が**停電情報自動応答システム**を構築、**当社は停電情報を停電情報自動応答システムへ連携し、サービス利用する**スキームでお客さまへ停電情報を提供。



(イメージ)

【お客さま】



停電情報自動応答ダイヤルへ発信

### 自動音声応答システム

停電情報音声案内サービスです。  
関西電力ホームページの停電情報をご案内いたします。  
発信音の後に停電状況を確認したい住所を都道府県からおっしゃって下さい。

大阪府大阪市北区中之島3丁目●番■号

現在、大阪府大阪市北区中之島3丁目で、停電が発生し、ご迷惑をおかけしております。  
ただ今、作業員が現場へ向かい、停電原因の調査を行っています。  
なお、復旧見込みにつきましては、本日15時頃となっております。復旧まで今しばらくお待ちください。

テキストマイニング

【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。