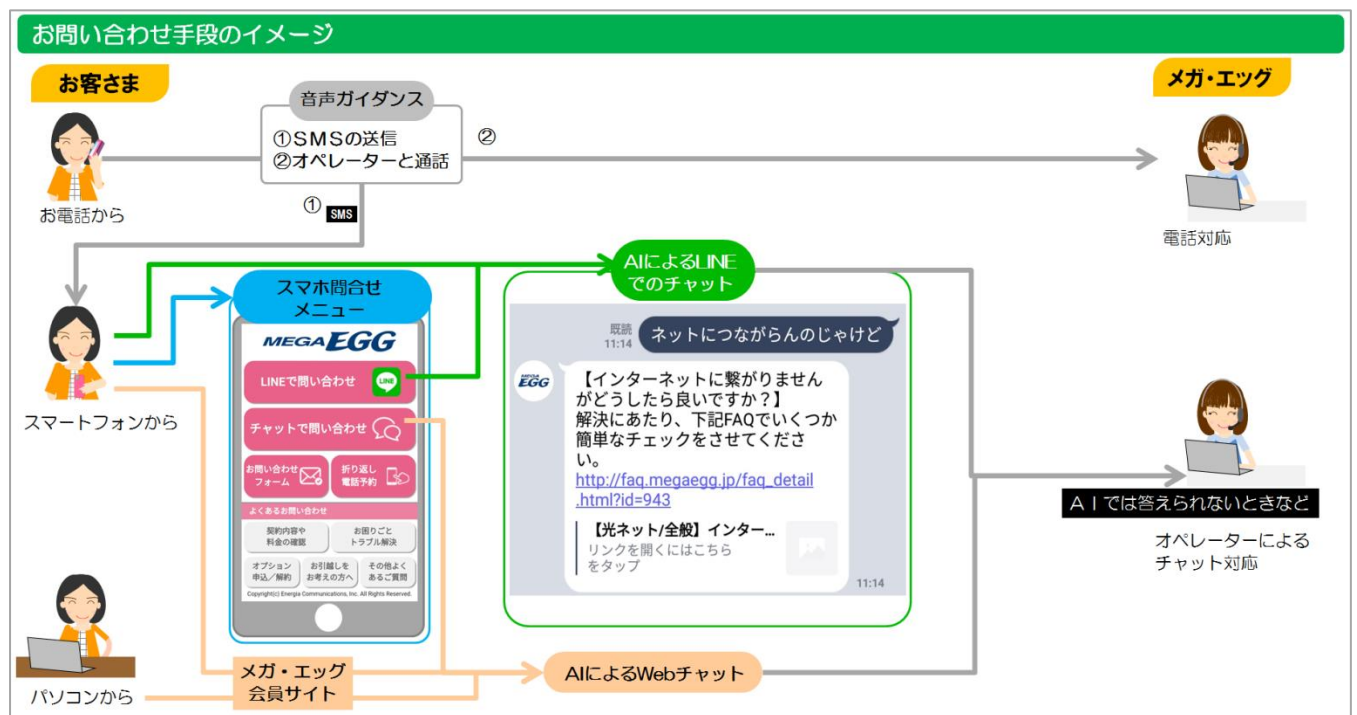


平成 31 年 3 月 5 日

## メガ・エッグでチャットサポートを開始 ～AIなら 24 時間いつでもあなたをサポート～

株式会社エネギア・コミュニケーションズ（略称：エネコム、本社：広島市、取締役社長：熊谷 鋭）は、平成 31 年 3 月 5 日より、モビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下モビルス）と株式会社イクシーズラボ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：菊池 淳）、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤 雅己）のサービスを用いてチャットサポートを開始します。

チャットは LINE と Web で利用でき、AI（24 時間）およびオペレーターが回答します。また、お電話をかけてこられたお客さまもスマホ問合せメニューからチャットに簡単にアクセスできるようになります。メニューは URL をショートメッセージ(SMS)でお知らせし、気軽にご覧になれます。



エネコムは今後も、お客さまの困りごと解決のため、お客さまのライフスタイルやニーズに応じたサポートの充実に努めてまいります。

添付資料 別紙 1 導入の背景、各サービスの概要

別紙 2 各社の情報

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

【報道機関の方】 コンシューマ営業部 木本・坂本 082-247-8638

【一般のお客さま】 メガ・エッグ お客さまセンター 0120-50-58-98

## 1. 導入の背景

現在、メガ・エッグのコールセンターの営業時間は、全日 10 時～19 時となっているため、営業時間外の疑問やトラブルにお困りのお客さまがいらっしゃいます。エネコムでは、お客さま自身で解決できるような情報の充実を図っておりますが、その情報に到達するまでが難しいこともあります。そのため、この度、24 時間自動応答ができる AI によるチャットサポートを開始することとなりました。

## 2. 今回導入する各サービスの概要

### 【AI による LINE/Web チャット（自動応答サービス）】

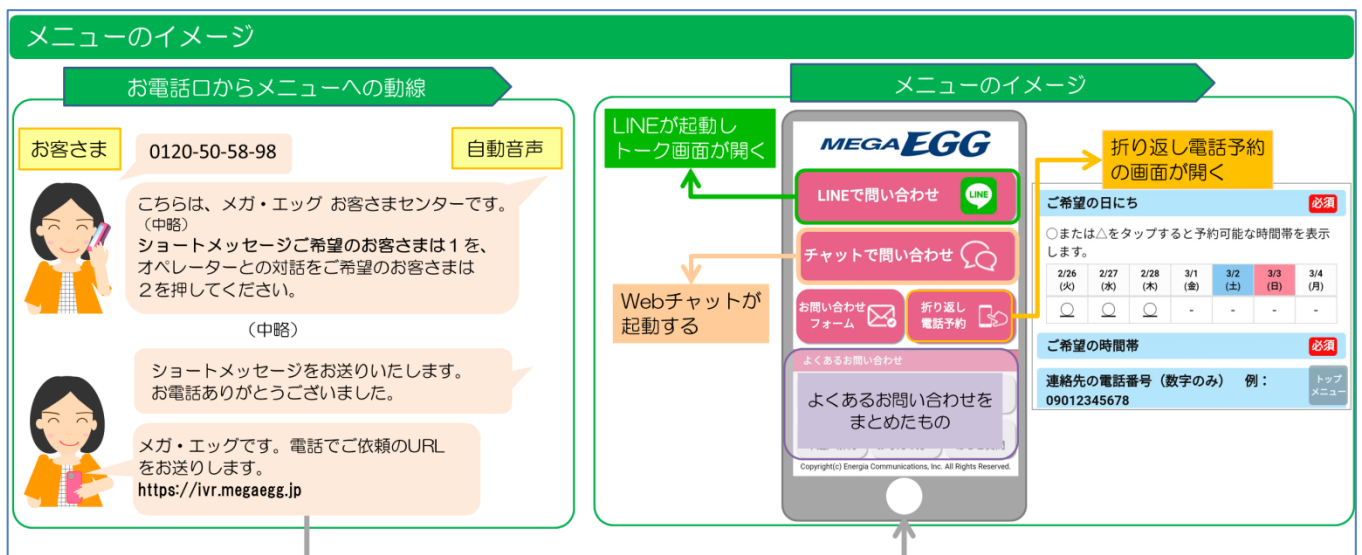
使い方について詳しくはこちらのページをご覧ください。 [https://www.megaegg.jp/member/line\\_chat.html](https://www.megaegg.jp/member/line_chat.html)

AI による自動応答には、「時間を気にせず気軽に質問できる（24 時間対応）」「気軽に質問ができる」といったメリットがあります。なお、AI が質問にお答えできなかった場合は、オペレーターに交代しますので（営業時間内に限ります。営業時間外の場合は、お問い合わせフォームにつながります。）、ご安心ください。



### 【スマホ問い合わせメニュー】

「LINE」「Web チャット」の入り口や、「お問い合わせフォーム」、よくあるご質問、さらには「折り返し電話予約」もご用意しています。



## 【利用するサービス名称と提供元】

## チャットサポートシステム

サービス名称	mobiAgent(モビエージェント)	
提供元	商号	モビルス株式会社
	代表	代表取締役社長 石井 智宏
	所在地	東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F
	設立	2011年9月
	事業内容	人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

## AI 会話エンジン

サービス名称	CAIWA	
提供元	商号	株式会社イクシーズラボ
	代表	代表取締役社長 菊池 淳
	所在地	東京都江東区有明 3-7-26 有明フロンティアビルA棟
	設立	2017年1月1日
	事業内容	1. 人工知能システム・ロボット開発・製造・販売 2. ソフトウェアシステム受託開発 3. 人工知能に関する各種技術の応用研究

## スマホ問合せメニュー

サービス名称	VisualMenu for touching	
提供元	商号	株式会社 KDDI エボルバ
	代表	代表取締役社長 中澤 雅己
	本社所在地	東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
	設立	1996年5月
	事業内容	KDDI エボルバは、コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing) 事業を展開しています。近年では、電話やメールの既存チャネルに加えて、オムニチャネルソリューションとして、Web・LINE を通じたテキストチャットサービス「AI チャットボット」や「有人チャット」、動画ソリューション等、IT ソリューションサービスを融合した BPO サービスを提供しています。

商 標 ・「for touching™」「VisualMenu™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。

- ・ その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

以 上