

2021年3月16日

各位

会社名 株式会社TOKAIホールディングス
代表者名 代表取締役社長 嶋田 勝彦
(コード番号 3167 東証第1部)
問合せ先 常務執行役員・IR室担当 谷口 芳浩
(TEL. 03-5404-2891)

LPガスのコールセンターに自動音声対応ソリューションを導入 ～AIを活用した電話受付業務の自動化によりサービス品質と業務効率を向上～

当社の連結子会社である株式会社 TOKAI（代表取締役社長：小栗 勝男、本社：静岡県静岡市、以下：TOKAI）は、LPガスのコールセンターに、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：柘植 一郎、本社：東京都千代田区、略称：CTC）が提供する、AIを活用した自動音声対応ソリューション「CTC-AICON（シーティーシーアイコン）※」を導入し、電話受付業務の自動化を開始しました。

TOKAI は、LP ガス関連事業を全国展開し、現在 67 万件（業界 3 位）のお客様にご利用いただいております。このお客様サポートに当たるコールセンターでは、ご契約の手続きやガス器具、ガス料金に関する数多くの問い合わせに対応しております。このお客様対応の更なる品質向上にむけ、お客様の待ち時間の短縮を図るとともに、電話受付業務の対応時間を削減するべく CTC-AICON の導入を行いました。

今後、コールセンターの自動受付率を 60%まで引き上げていく事を目指すとともに、グループの他のコールセンターでも当システムの導入を検討し、コールセンター業務のサービス品質とお客様満足度の向上および業務効率化に努めてまいります。

当社グループは、TLC（トータルライフコンシェルジュ）のビジョンのもと、エネルギー・情報通信、CATV 等、人々の生活に密着した様々な生活インフラサービスを総合的に提案し、地域・社会に求められる商材・サービスの提供に積極的に取り組み、地域の皆様の快適な暮らしを支える事業者として企業価値を高めてまいります。

※「CTC-AICON」の詳細は CTC のホームページ(https://www.ctc-g.co.jp/solutions/ctc_aicon/)を参照ください。
※「CTC-AICON」は CTC の登録商標です。

【報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社TOKAI 事業戦略事業部 TOKAI サポートセンター 担当：小泉
TEL：054-273-4970