

# 「金沢マゼルデジタルコンタクトセンター」の概要

- ◆ 9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、オペレーター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、全オペレーター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

チャット  
問合せ

9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ー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

オペレーター



- ✓ 各エリアでの非常災害発生時には、全オペレーター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

の社は2021年度に連携開始予定