



2018

## 明治産業

# AIサービスがコスト・時間を削減 社会貢献活動や情報発信を活発化



明永 喜年 社長

### AIで顧客サービス向上 生産性、収益性も高める

LPガス販売の明治産業（福岡市、明永喜年社長）は、九州一円にガスを供給すると共に、1961年の創業以来半世紀以上にわたって培った「住」に関する知識と経験を生かし、リノベーションや電力販売など「住」に関する多角的な事業を幅広く展開その市場を広げている。

同社はガス利用の顧客サービスを拡充するため、2月にAI（人工知能）自動応答サービス「AIコンシェルジュ」をカスタマーセンタールに導入した。入居に伴うガス利用開始の申し込みを、人の応答からAIが自動的に受け付けるシステムへ切り替えることで、日時を問わず受け付け対応が可能になった。こうした顧客の利便性向上に加えて、業務効率化という効果も生んでいる。繁忙期に備えたオペレーター増員や人材研修といったコスト・時間を削減、入力などの顧客対応時間も

大幅に減少するなど、収益性を高めている。

7月には質問回答人工知能「ロアンナ」をホームページに導入。24時間チャット形式なので、顧客はいつでも気軽に質問をして即時に回答を得ることができている。また、定型反復の質問にAIが自動応答することで、専任のオペレーターは高度な非定型質問への対応に集中することができるようになった。明永喜年社長はこれについて「AIの多言語対応化や、電話をかけてきたお客さまの声質で性別を判断して音声を変えるなど、ユニークな演出で、エンターテイメント性に溢れた会社として福岡の地にあり続けたい」と話す。

### 生活・文化の楽しみ方を HPやメディアで発信

さらに、福岡市の豊かな生活



2月に導入した「AIコンシェルジュ」のイメージロゴ。受付にAIロボットも設置

環境の創造を目指す情報発信を、メディアやHPを介し活発に行っている。同社がメインスポンサーとなつて、芸術やカルチャーの楽しみ方やそのライフスタイルを提案するLOVE FMのラジオ番組「our culture, our view」を4月に放送開始した。また、HPで配信中のレシピー動画「モチ盛りレシピー」から派生したイベント「お料理教室」は、7月に4回目を開催。「簡単、オシャレ、ヘルシー」にこだわった色鮮やかで写真映える料理を、料理好きが集まるコミュニティアプリやSNSなどを活用しながら、世界へ向けて発信するなど好評だ。明永社長は「ファッシュンを通じてセルフブランディングを成功させ、仕事でのメリットを得てほしい」と、7月に毎週金曜日を「カジュアルデー」に設定。自由な働き方を取り入れることで柔軟な発想を醸成することを目指しており、女性は私服で業務を行う。同社は、仕事効率の向上、仕事の質の向上、社員の質の向上はもちろん、ダイバーシティを進めるために社内幅広く柔軟な考えを取り入れており、今後の取り組みが注目される。